

# Bättre användarupplevelse i bibliotekens digitala kanaler

Remissunderlag hösten 2012

## Innehåll

Om remissens syfte och innehåll .....	4
<b>1. Utgångspunkt – vikten av digitala kanaler.....</b>	<b>5</b>
1.1. Att göra det sökbara läsbart.....	5
1.2. Att göra det läsbara lockande .....	6
<b>2. Användarnas behov i digitala kanaler .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Avgörande informationsmängder för digitala bibliotekstjänster .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Katalogpostbaserad information .....</b>	<b>9</b>
4.1. Titel, upphovsperson och serieinformation .....	10
4.2. Ämnesord.....	10
4.3. Beskrivningstext, omslagsbild, provläsningstjänst .....	11
4.4. Målbild och åtgärdsförslag katalogpostinformation .....	12
<b>5. Redaktionell information.....</b>	<b>13</b>
5.1. Tipsning och tematisering .....	14
5.2. Kvalitetssäkring viktigt för användarnas förtroende.....	15
5.3. Målbild och åtgärdsförslag för redaktionellt innehåll .....	15
<b>6. Bild, ljud och film.....</b>	<b>16</b>
6.1. Omslagsbilder.....	16
6.2. Redaktionella bilder, ljud- och filmklipp .....	18
6.3. Målbild och åtgärdsförslag för bilder, ljud- och filmklipp .....	19
<b>7. Identifierare.....</b>	<b>20</b>
7.1. Standards .....	20
7.2. Målbild och åtgärdsförslag för identifierare .....	21
<b>8. Nationell, regional och personlig information .....</b>	<b>21</b>
8.1. Nationell och lokal information integrerat .....	21
8.2. Personlig nivå .....	23
8.3. Målbild och åtgärdsförslag för nationell, lokal och personlig nivå .....	23
<b>9. Projektets samlade förslag.....</b>	<b>24</b>
9.1. Utveckla Barnens bibliotek och Öppna bibliotek gemensamt genom ett pilotprojekt .....	24
9.2. Tillsätt ett nationellt projekt för bättre hantering av avgörande informationsmängder .....	26
9.2.1. A: Provläsningstjänst- och bildhanteringstjänst.....	26

9.2.2.	B. En nyckelordshantering för det digitala biblioteket .....	26
9.2.3.	C. Hantering av unika identifikatorer .....	27
<b>10.</b>	<b>Så här lämnar du synpunkter .....</b>	<b>27</b>

## Om remissens syfte och innehåll

Denna remiss är en sammanfattning av det resultat som framkommit hittills i ett projekt som under 2012 drivs av Stockholms stadsbibliotek i samverkan med avdelningen Libris på Kungliga biblioteket och med Barnens Bibliotek. Projektet finansieras av Kungliga biblioteket och av Kulturrådet.

Projektets övergripande mål är att ge en aktuell bild av användarnas behov i de digitala bibliotekskanalerna och en beskrivning av hur grundläggande informationsmängder motsvarar behoven. Projektet ska också peka på var nyttan kan finnas med nationell och regional samverkan för att kvalitetssäkra och utveckla de informationsmängder som är grunden för bra digitala tjänster. Det innebär att projektet under 2012 fungerar som en förstudie inför möjliga genomförandeprojekt.

Syftet med denna remiss är att den ska spridas nationellt och att svaren ska ge en så heltäckande bild som möjligt av synpunkter på projektets resultat och förslag, framför allt från beslutsfattare inom biblioteksvärlden. Svaren kommer, tillsammans med annat utredningsmaterial under hösten, att bli en del av projektets slutrapport i december.

Remissen skickas ut framför allt till beslutsfattare, opinionsbildare och andra nyckelpersoner, men remissrundan är öppen för alla inom biblioteksvärlden och näraliggande branscher som vill lämna synpunkter. Remissrundan pågår från september till och med den första november 2012. I remissens sista kapitel finns praktisk information om remissförfarandet.

Eftersom målgruppen för denna remiss är bred kan det förekomma begrepp eller resonemang som uppfattas alltför detaljerade av en läsare medan en någon annan uppfattar dem som otillräckliga. Projektet har av resursskäl inte kunnat göra en fullständig kartläggning av alla de informationsmängder och källor som förekommer i folkbiblioteks- och högskolebiblioteksvärlden. Fokus har legat på folkbibliotekens målgrupper, med viss komplettering av målgrupper för högskolebibliotekens digitala kanaler. Om läsaren anser att remissen har missat viktig information i någon del är det mycket välkommet att ange det i svarsformuläret och att exemplifiera med sådan information. Det går också bra att kontakta projektet direkt om man vill diskutera i annan form än att besvara remissen. Kontaktuppgifter finns i remissens sista kapitel.

# 1. Utgångspunkt – vikten av digitala kanaler

Biblioteket befinner sig i en brytningstid då allt fler låntagare väljer att läsa böcker och ta del av andra medier digitalt, i form av exempelvis e-böcker, ljudböcker och elektroniska artiklar. Besökarna väljer också allt oftare digitala kanaler som webben eller mobiltelefonen även när det gäller att hitta, reservera eller låna om fysiska medier. Därför behöver biblioteken utnyttja sina egna och andras digitala kanaler så effektivt som möjligt för att tillgängliggöra både sitt fysiska och sitt digitala utbud av medier, tjänster och aktiviteter.

En utveckling av de digitala tjänsterna ställer i sin tur krav på grundläggande informationsmängder; själva innehållet i de tjänster som tas fram. För att en användare ska kunna hitta fram till en bok, en film, en artikel, ett evenemang eller någon annan service som biblioteket erbjuder och kunna bedöma om erbjudandet är intressant, måste rätt slags information finnas på plats.

Ett exempel på en målgrupp som har stora behov av att komma så nära källan som möjligt är studenter i olika åldrar och i olika studiesituationer. De målgruppsintervjuer som projektet låtit genomföra visar att många intervjupersoner tror att biblioteket inte klarar att erbjuda direkta källor i form av e-medier, och därför väljer bort biblioteken. Uppfattningen hos många intervjuade är att "det är för dyrt och för svårt för biblioteken att lösa".

När det gäller målgruppen barn är det tydligt att läs- och lärlusen stimuleras ju mer lättillgänglig informationen är, och barn rör sig allt mer i digitala kanaler. Fler än hälften av 3-åringarna har använt internet och nästan var femte 4-åring gör det dagligen, enligt rapporten *Svenskarna och Internet 2011*. En tredjedel av flickorna i 12–15 årsåldern har en egen blogg och 52 procent läser dagligen andras bloggar. Deltagandet i sociala nätverk bland 12–15-åringarna har ökat från 57 till 85 procent under de senaste åren. En anledning har troligen varit att Facebook sänkt sin åldersgräns från 18 till 13 år.

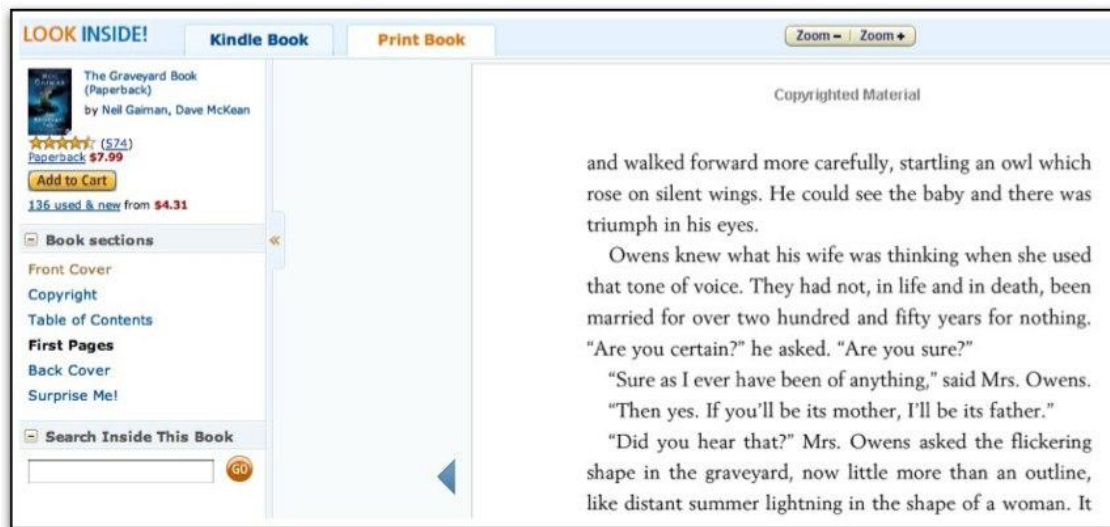
Det stora användarbehovet av att ha tillgång till direkta källor eller åtminstone avancerade representationer gör denna fråga till den kanske enskilt viktigaste för det digitala biblioteket. Biblioteket behöver inom näraliggande tid erbjuda bättre provlästjänster i kombination med ökad tillgång till själva mediet, i ett mer visuellt och välfungerande sök- och navigationsgränssnitt än idag. Annars finns risken att bibliotek kommer att spela en mycket marginell roll i e-samhället. Om biblioteken å andra sidan klarar denna övergång kan de digitala tjänsterna vara basen i ett arbete för att motverka digitala klyftor i samhället och för att nå ut till fler användargrupper än idag.

## 1.1. Att göra det sökbara läsbart

Det blir allt mindre relevant för användare att enbart hitta fram till en katalogpost, vilket är bibliotekskatalogens traditionella funktion som referensdatabas. Användare är vana vid att nå ända fram till den information de söker på nätet. Det kan handla om ett formulär som kan skickas elektroniskt eller artiklar som kan hittas och läsas direkt via sökmotorer.

För biblioteket innebär detta att man i första hand bör kunna erbjuda användaren hela boken eller artikeln elektroniskt. I andra hand bör användaren få tillgång till en välfungerande provläsfunktion (som också kan vara provbläddra/provlyssna/provtitta). Funktionen kan i sig vara en glidande övergång till att ta del av hela mediet genom nedladdning/utlån.

Ett exempel på hur det kan fungera är Amazon Kindles nuvarande provläsfunktion. För fysiska böcker kan användaren bläddra i ett slags faksimil som ger en känsla av hur boken ser ut och vad den innehåller. För e-böcker kan användaren först ladda ner ett provläsningsavsnitt och i slutet av detta aktivera nedladdning av resten av boken, då i form av ett köp.



*Amazons funktion för att provläsa en bok erbjuder både möjlighet att köpa boken och att söka i innehållet.*

## 1.2. Att göra det läsbara lockande

Biblioteken behöver prioritera frågan om hur man tillgängliggör så mycket av sitt utbud som möjligt elektroniskt. När detta sker suddas också gränsen ut mellan bibliografisk metadata, användargenererat innehåll, redaktionellt innehåll och själva mediet i sig. Alla informationsmängder blir en del av en helhet som behöver vara lockande och begriplig för användaren.

Om ett bibliotek exempelvis digitaliserar en bok behöver en lämplig omslagsbild och en beskrivning av innehåll, längd och format finnas eller tas fram. Samtidigt skrivs kanske ett förord som har en redaktionell prägel och som kan vara en del av ett speciellt urval eller en tematisering.

Användaren skulle i sin tur kunna bidra med användargenererat innehåll som omdömen, kommentarer, understrykningar och klassificering av innehållet.

All denna information, inklusive läsupplevelsen i sig, är digital och behöver hanteras som en helhet för att användarupplevelsen ska bli positiv. Samma sak gäller för e-medier som bibliotek inte själva digitaliserar utan köper in från leverantörer. Biblioteken behöver alltså kunna ställa krav utifrån kunskap om användarnas behov på de informationsmängder som ska visas upp i de digitala tjänsterna.

## 2. Användarnas behov i digitala kanaler

Under perioden 2009-2012 har Stockholms stadsbibliotek, projektet Öppna bibliotek, KB/Libris och Chalmers låtit utföra sammanlagt över 140 djupintervjuer med barn och vuxna både med och utan erfarenhet av bibliotekens digitala kanaler. Intervjuerna har sedan analyserats och sammanställts, vilket lett till att ett antal definierade målgrupper och deras centrala användarbehov har ringats in. Målgrupper beskriver i det här sammanhanget beteendemönster och användarbehov, och är alltså inte demografiska grupper. En enskild person kan också representera olika målgrupper i olika användarsituationer.

Målgruppsanalysen och de flesta intervjuer har utförts som del i en så kallad effektkartläggning. Metoden används för att åpnå rätt effekt och nytta av en tjänst, exempelvis en bibliotekswebbplats, genom att säkerställa att tjänstens verkligen stödjer användarnas behov eftersom nytta skapas först när en tjänst används.

Det kan låta som en självklarhet att utgå från användarnas behov när man tar fram digitala tjänster, men de flesta existerande bibliotekswebbplatser idag har inte föregåtts av någon metodisk insamling av användarbehov. Ett av projektets mål har därför varit att sammanställa kunskap om användarna och att inleda en analys utifrån kunskapen.

De 17 målgrupperna kan delas upp i fem huvudkategorier:

- ✓ Bokälskare
- ✓ Uppgiftsfokuserade
- ✓ Intressedrivna
- ✓ Barn och unga
- ✓ Besökare.

Målgruppsanalysen är främst utförd för det digitala biblioteket, men visst arbete har även lagts på behov i det fysiska biblioteket, vilket lett till den femte kategorin. I detta kapitel beskrivs de olika målgrupperna och deras huvudsakliga behov övergripande och kortfattat.

Bokälskare förenas av sitt stora läsintrasse, men har i övrigt olika behov och önskemål. Gruppen innehåller underkategorierna:

- ✓ Topplisteläsaren, som läser det alla andra läser och pratar om just nu.
- ✓ Nischläsaren, som vill hitta allt inom sitt eget område.
- ✓ Stickspårsläsaren, som läser fritt från olika genrer, tidsepoker och stilar och framför allt väljer verk som hen anser är av hög kvalitet.

De uppgiftsfokuserade förenas av behovet av att lösa en uppgift, och innehåller underkategorierna.

- ✓ Distanslånaren, som av olika anledningar inte kan använda det fysiska biblioteket, antingen för att öppettiderna inte passar eller för att det är komplicerat att ta sig till biblioteket.

- ✓ Gymnasieeleven, som vill ha tag på en viss uppgift eller undersöka ett nytt område, men som är ointresserad av att köpa boken och inte heller är särskilt noga med hur ny boken är, bara den går att få tag på när behovet finns.
- ✓ Studenten, som är lite noggrannare med vilken bok som ska användas men som inte heller har behov av att äga boken.
- ✓ Forskaren, som är mycket noggrann med vilka källor fakta hämtas ifrån.

De intressedrivna brinner för sitt ämne och delar gärna med sig av sin kunskap och sina fynd.

- ✓ Ämnesspecialisten är en forskare eller specialist som vill hitta de senaste verken inom sitt område.
- ✓ Den musikintresserade har fokus på andra medier än böcker och skulle kunna se biblioteket som ett alternativ för att hitta musik eller film.

Inom kategorin barn och unga finns vissa behov som förenar målgrupperna medan andra är specifika, främst beroende på hur utvecklad läsförmågan är.

- ✓ Mimmi Minsting vill gärna välja ut och låna böcker efter omslag och bilder men läser ännu inte själv.
- ✓ Nina Nybörjare har börjat läsa men föredrar fortfarande böcker med stor stil och vill kunna bedöma svårighetsgraden av en text.
- ✓ Lasse Läsvan läser mycket, har hittat sin favoritgenre och vill hitta mer inom den, liksom nya läsoplevelser.
- ✓ Sociala Sanna vill dela med sig av sina läsfynd och är social i sitt läsande.
- ✓ Förmedlande Fredrik är vuxen men förmedlar böcker till barn, sina egna eller andras, och vill ha hjälp att göra ett urval baserat på kvalitet och ämnesområde.

Besökare går till det fysiska biblioteket, men deras behov ser olika ut.

- ✓ Den effektiva vill snabbt utföra sitt ärende, exempelvis hämta ut en reserverad bok, hitta något nytt i sin favorithylla eller lämna tillbaka.
- ✓ Den studerande ser biblioteket som en arbetsplats och vill veta om det trådlösa nätverket fungerar och vill gärna boka grupprum via nätet.
- ✓ Strosaren vill botanisera bland hyllorna och sitter gärna kvar och läser med en kopp kaffe.

Projektet förvaltar för närvarande de samlade användarbehoven som övergripande beskrivits här. Underlaget är aktuellt och har samtidigt delar med lång giltighetstid. Det bör kunna ligga till grund för en gemensam kunskapsbild om det digitala biblioteket och för en fortsatt gemensam utveckling både nationellt och regionalt.



### 3. Avgörande informationsmängder för digitala bibliotekstjänster

Det digitala biblioteket behöver erbjuda attraktiva och välfungerande tjänster anpassade för olika digitala kanaler som webbplatser, mobiltelefoner, surfplattor och digitala skyltar. Oavsett hur mycket resurser biblioteket lägger på utvecklingen av funktionalitet och design så är basen i tjänsterna den information som ska visas upp. Erfarenheter hittills är att det är svårt att utveckla bra tjänster utan att ha tillgång till kvalitetssäkrad, relevant och rätt strukturerad information i grunden. Därför har projektet valt att undersöka informationsmängderna i sig, inte hur gränssnitt eller funktioner ska byggas i de digitala kanalerna, vilket också givetvis är viktigt för användarupplevelsen.

Exempel på viktiga informationsmängder för en digital biblioteksanvändare är

- ✓ information om titel på ett verk
- ✓ författarens eller andra upphovspersoners namn
- ✓ omslagsbild och andra bilder
- ✓ information om ett intressant evenemang på ett bibliotek
- ✓ tips om fler aktuella medier inom det område man är intresserad av
- ✓ information om vilken hylla på det lokala biblioteket mediet finns på
- ✓ hjälptexter för att ladda ner en e-bok till sin dator, surfplatta eller mobiltelefon

Alla dessa, och fler, informationsmängder samverkar med varandra och skapar, tillsammans med funktioner och gränssnitt, en användarupplevelse som kan vara positiv eller negativ. I kommande kapitel beskrivs de problem som finns i dagsläget med viktiga informationsmängder lite mer detaljerat. I kapitlen ger projektet förslag på en målbild som behöver finnas för att informationen på sikt ska motsvara användarnas behov. Där ges också förslag på åtgärder som biblioteken behöver vidta för att närma sig målbilden inom de olika områdena. I kapitel 9 beskrivs de åtgärdsförslag som projektet föreslår blir en direkt fortsättning på denna förstudie.

### 4. Katalogpostbaserad information

Bibliotekspersonal kan antingen köpa in eller själva mata in den information som behövs för att nyinköpta medier ska få en digital representation i form av en katalogpost. Ofta sker en kombination av inköpt data och manuellt tillagd data. Med hjälp av posten och dess olika fält blir boken möjlig att presentera både för personal och för den vanliga användaren, exempelvis via en webbplats eller en digital skylt i biblioteket. De olika fälten kan kombineras och utnyttjas i olika automatiska funktioner som exempelvis

- ✓ sökning efter allt av en viss upphovsperson
- ✓ listor över olika medier på ett visst språk
- ✓ medier inom samma ämnesområde.

De exempel som ges här är hämtade från BTJ:s databas BURK som är vanligt förekommande bland folkbibliotek. Projektet tror att exemplen är giltiga för de flesta nuvarande katalogsystem eftersom de ofta använder sig av samma bakomliggande leverantörer, exempelvis BTJ. Du som läser remissen får gärna komplettera med andra exempel i svarsformuläret för att öka projektets kunskapsbas. De informationsmängder som diskuteras här är dem som projektet har bedömt som mest centrala för de flesta målgruppers behov, även om ett större antal informationsmängder har analyserats inom projektet.

## 4.1. Titel, upphovsperson och serieinformation

Ett problem i dagsläget är att posterna alltför ofta är inkonsekvent katalogiserade. Vissa informationsmängder saknas helt på framför allt äldre titlar. För andra titlar ligger informationen i fel fält, eller i fält som inte är maskinläsbara vilket är ett grundkrav för att kunna skapa digitala tjänster.

När det gäller grundläggande information om verkets titel och upphovsperson saknas ett standardiserat sätt att användafälten på. De olika titelnivåerna som finns används olika och ett unikt id-nummer för titel eller upphovsman används inte. Detta leder bland annat till att samma verk eller författare kan finnas inlagd med olika namnformer vilket gör det svårt för användaren att få korrekta träffar vid en sökning.

För filmer och musik saknas möjlighet att särskilja information om vem av upphovspersonerna som är exempelvis regissör, producent, kompositör, eller dirigent.

Katalogiseringen är heller inte utformad utifrån vanliga användares behov. Exempelvis saknas fungerande information om en bok är en del av en serie, och vilka övriga delar som finns i serien. Information som är högt rankad bland målgrupperna barn och unga, liksom av flera av de andra målgrupperna, som exempelvis nischläsaren.

## 4.2. Ämnesord

De så kallade ämnesord som används för att gruppera och kategorisera enskilda medier är inte heller standardiserade och finns bara på vissa poster. Andra poster kan istället innehålla en, för användaren, svåröverskådlig mängd. De ämnesord som används idag är en kombination av information som automatiskt medföljer en katalogpost, exempelvis biblioteksklassifikationen, och manuellt tillagda ord, framför allt på skönlitteratur. Kategorisering är av stor vikt för samtliga målgrupper som identifierats. Den är en nödvändig grund för att användaren exempelvis ska kunna

- ✓ läsa mer av samma och hålla koll på sin nisch
- ✓ vill kunna orientera sig och skaffa kunskap inom ett visst område.

**Dunderfot**  
av Sally Grindley John Butler (Bok, 2000)  
Svenska  
ISBN 91-7574-444-9

**Detaljer**

Ämne

Förmänskligade djur Elefanter  
Djur Däggdjur Elefantdjur Hyracoidea Hyraxar Mammalia  
Naturvetenskap Proboscidea Rygradsdjur Vertebrata Zoologi

MAMMA! VAD BETYDER HY...  
HYRA...HYRAXAR?

*Onödigt detaljerade kategorier kan vara ett lika stort problem som saknade kategorier. Biblioteken behöver standardisera hur de använder etiketterna.*

### 4.3. Beskrivningstext, omslagsbild, provläsningstext

Flera informationsmängder som de flesta målgrupper har störst behov av i de digitala kanalerna saknas på ett stort antal katalogposter. Det gäller beskrivningstexter, omslagsbilder och möjlighet att få provläsa. I det fysiska biblioteket tar besökaren fram en bok/tidskrift och läser texten på baksidan eller bläddrar lite för att skaffa sig en uppfattning om innehåll och stil. Motsvarande funktioner behövs i de digitala kanalerna. Behovet av, och problemet med omslagsbilder beskrivs närmare i kapitel 6.

Beskrivningstexter saknas oftast för böcker och andra medier utgivna före år 2000. Om bibliotek vill lyfta fram äldre litteratur än så behövs kompletteringar.

Förlagen producerar beskrivningstexter som görs tillgängliga via abonnemang hos distributören Bokrondellen som kan användas både av bokhandeln och av bibliotek. Bokrondellen innehåller ett relativt stort antal beskrivningstexter från 2004 och framåt, medan äldre titlar inte är täckta. Beskrivningstexterna varierar i stil och i omfång. Ibland ingår berömmande citat från olika recensenter.

BTJ levererar också beskrivningstexter till svensk skön- och facklitteratur på bibliotek sedan 2002. Äldre titlar är inte täckta. Texterna är relativt kortfattade och sakliga, ibland så kortfattade att de kan vara svåra att använda.

I databasen Öppna bibliotek, som förvaltas av KB, finns knappt 5 000 beskrivningstexter, de flesta för skönlitteratur från de senaste 10 åren. Texterna är skrivna av bibliotekarier och varierar i omfång och stil eftersom de inte har tagits fram på ett enhetligt sätt. Det förekommer också att vissa titlar har flera olika beskrivningstexter av olika bibliotekarier.

Barnens bibliotek är den enda bibliotekswebbplats som använder sig av beskrivningstexter som är skrivna direkt för barn, men de målgruppsanpassade texterna finns bara på en liten del av medieutbudet.

Totalt sett finns alltså många överlappande beskrivningstexter av nya titlar medan äldre titlar helt saknar beskrivningstexter. Med äldre menas titlar utgivna före 2002.

För provläsning använder sig vissa bibliotekswebbplatser av länkar som leder vidare till någon av de små privata leverantörer av provläsningstexter som finns, exempelvis smakprov.se eller provlas.se. Provläsningstexter finns också hos vissa större nätbokhandlar, som Adlibris. Alla leverantörer är beroende av att förlagen skapar och skickar dem provläsningssnitt. För användare av bibliotekens digitala kanaler kan provläs-funktionen framstå som slumpartad, svår att hitta och inkonsekvent att använda, på grund av att olika alternativ används på olika delar av innehållet. Tjänsterna innehåller reklam och är inte specifikt anpassade efter barns behov.



*Många böcker saknar en text som beskriver innehållet, och de texter som finns är sällan målgruppsanpassade.*

#### 4.4. Målbild och åtgärdsförslag katalogpostinformation

De olika problem som finns idag med katalogpostbaserade informationsmängder leder till att den databas som ska generera information till digitala tjänster inte uppnår tillräckligt hög kvalitet, oavsett vem som bygger databasen. Tjänsterna blir därigenom inkonsekventa för användaren och saknar dessutom ofta den mest efterfrågade informationen.

Målbilden för området katalogpostbaserad information bör enligt projektet vara:

- ✓ Användare i bibliotekens digitala kanaler ska få relevanta, konsekventa och fullständiga träffar när de använder sökord som finns i titlar och/eller upphovspersoners namn.
- ✓ Användare som söker efter delar av eller hela serier ska få relevant, konsekvent och begriplig information.
- ✓ Användarna ska enkelt kunna specificera sin sökning inom ett visst område genom ett relevant urval av nyckelord med synonymer som ska kunna visas upp målgruppsanpassat; exempelvis i form av symboler och begripliga ord för barn, latinska termer för den som har ett researchbeteende osv.

- ✓ Användare ska kunna provläsa/provlyssna utdrag ur både fysiska böcker och e-böcker på ett målgruppsanpassat och skärmanpassat sätt och enkelt kunna gå vidare från provläsning till lån.
- ✓ Det stora flertalet medier från 2000-talet ska medföljas av en beskrivningstext, antingen via Bokrondellen, BTJ eller andra leverantörer, exempelvis leverantörer specialiserade på filmer och musik.
- ✓ Äldre medier och fria e-medier som lyfts fram i tematiserade satsningar ska kompletteras med beskrivningstexter, antingen redaktionellt framtagna, från förlag eller från samarbetspartners.
- ✓ Beskrivningstexter för barn ska alltid vara skrivna direkt för målgruppen.

Den viktigaste åtgärden för att nå målbilden inom det här området är enligt projektet en nationell styrning av ett arbete med att förbättra centrala informationsmängder. Det innebär exempelvis att börja arbeta med en standardisering av hur katalogposternas fält används och kompletteras, utifrån kunskap om användarnas behov. Det finns redan nationella och internationella standards för att skapa unika id-nummer för verk och upphovspersoner, någon av dessa bör användas.

När det gäller förbättringar inom området kategorisering och ämnesord skulle en mer samlad hantering av det som kan sammanfattas med ”nyckelord och synonymer” behövas. Ett förslag är att utgå ifrån, och koppla målgruppsanpassade synonymer till en auktoritetslista, exempelvis Svenska ämnesord. Nyckelord och synonymer skulle kunna hanteras av en nationell auktoritetsdatabas, förslagsvis Kungliga bibliotekets. Även här behövs en id-hantering så att varje nyckelord får en unik identifikator. Mer om identifikatorer beskrivs i kapitel 7.

Projektet anser att det behövs en nationell organisation med syfte att hantera det digitala biblioteket för att åstadkomma dessa förbättringar. Genom en sådan organisation skulle biblioteken bli en starkare och bättre kravställare gentemot leverantörer av katalogposter och annan så kallad metadata; en kravställning som mer än tidigare kan utgå ifrån användarnas behov. Detta gäller också för möjligheten att vara en tydligare beställare gentemot förlagen av beskrivningstexter, omslagsbilder och provläsfunktioner. När det gäller behovet av kompletterande information, exempelvis beskrivningstexter eller omslagsbilder för äldre litteratur som biblioteket vill lyfta fram, skulle en nationell organisation kunna samordna arbetet med detta även om det delvis kan utföras lokalt. Ett embryo till en sådan nationell organisation för det digitala biblioteket finns i och med tjänsten Öppna bibliotek som KB förvaltar sedan årsskiftet 2011/2012.

Projektets samlade förslag till fortsatt arbete finns i kapitel 9.

## 5. Redaktionell information

Digitala bibliotekstjänster är en kombination av automatgenererade tjänster och redaktionellt producerat innehåll som paketerar och presenterar bibliotekets utbud i form av medier, programverksamhet och annan medborgarservice. Ofta ingår ett mått av redaktionellt arbete

även i de automatgenererade tjänsterna, när det gäller exempelvis att sätta upp relevanta urvalskriterier och att presentera tjänsterna.

Automatgenererade tjänster kan exempelvis vara

- ✓ listor över de senast inkomna titlarna, de mest utlånade, de högst betygssatta av användarna
- ✓ vidare sökningar kopplat till fält som upphovsperson och ämne
- ✓ tips på "titlar som liknar denna"
- ✓ enklare tematiseringar som visar upp relaterat innehåll via en gemensam taggning.

Som förra kapitlet visade behöver delar av katalogpostinformationen också kompletteras manuellt, exempelvis med beskrivningstexter eller nyckelord. En biblioteksredaktion behöver alltså dels arbeta med viktiga beståndsdelar i automatgenererade tjänster, dels med övrigt redaktionellt innehåll som kompletterar och lyfter fram de automatiska tjänsterna.

Det redaktionella innehållet i digitala bibliotekskanaler kan grovt räknas in i fyra områden:

1. Tipsning och tematisering
2. Presentation av programverksamhet och bibliotekens medborgarservice
3. Hjälp- och instruktionstexter vid sökning och självbetjäningstjänster
4. Kommunikation med användare via kontaktformulär, moderering av användargenererat innehåll med mera.

Av utrymmesskäl beskrivs endast området tipsning och tematisering närmare i remissen, men målbild och åtgärdsförslag gäller för samtliga områden.

## 5.1. Tipsning och tematisering

Tipsning och tematisering i digitala kanaler motsvarar hur fysiska bibliotek använder hyllor och evenemang i rummet för att lyfta fram delar av sitt stora utbud. Användare som vet exakt vad de letar efter behöver inte något tips i just den situationen utan bara stöd av en bra sökfunktion och en tydlig navigation. Men de flesta användare växlar mellan behovet av att hitta något specifikt och behovet av att få tips.

De problem med den katalogpostbaserade informationen som beskrivits i förra kapitlet är nödvändiga att lösa för att tipsning och tematisering ska fungera i de digitala kanalerna. Detta gäller för samtliga användare, men det blir särskilt tydligt när bibliotek vill utveckla digitala tjänster för barn och unga.

Utöver fungerande metadata från katalogen behövs redaktionell information för att skapa relevanta tipsningar och tematiseringar. Redaktionellt innehåll kan tas fram internt inom exempelvis en webbredaktion, eller externt genom samarbetspartners eller inköp. Exempel på redaktionellt innehåll är:

- ✓ Puffar i text och bild som lyfter fram delar av innehållet och länkar vidare.
- ✓ Artiklar om exempelvis författare eller genrer.

- ✓ Tematiserade listor med utvalda medier. Det redaktionella innehållet består av urvalet, rubriksättning och de beskrivningstexter som medföljer urvalet.
- ✓ Redaktionellt utvalda bilder i artiklar och i puffar, utöver omslagsbilder.
- ✓ Utvalda länkar till andra webbplatser.

## 5.2. Kvalitetssäkring viktigt för användarnas förtroende

Ett redaktionellt innehåll kräver en genomtänkt hantering från idé, via produktion/beställning till regelbunden uppdatering eller borttagning av inaktuellt innehåll. Annars blir effekten av satsade resurser låg. Stavfel och slarvig meningsbyggnad i artiklar leder till tappat förtroende hos användarna, liksom avsaknad av, eller dåligt utformade hjälp- och instruktionstexter. Att använda sig av gratismaterial utan kvalitetssäkring ger ett oprofessionellt intryck. Bilder är ett mycket viktigt redaktionellt element i digitala kanaler som idag inte utnyttjas fullt ut, vilket beskrivs närmare i nästa kapitel.

Många bibliotekssajter har byggts upp i form av projekt, där projektmedel har styrt utformning och uppbyggnad av ett ursprungligt innehåll. Förvaltningskostnaderna har däremot sällan beräknats, och många gånger varit underdimensionerade eller till och med uteblivit. Kvaliteten på den redaktionella informationen är därför varierande på landets bibliotekswebbplatser. Allt detta kan vara begripligt ur ett administrativt perspektiv men är sällan relevant för användaren. En viktig framgångsfaktor för de digitala kanalerna är att biblioteket låter utvecklingen styras av användarnas behov och frågeställningar snarare än av organisationens interna struktur.

En biblioteksredaktion behöver fungera som sammanhållande instans med god kännedom om användarnas behov och möjlighet att styra vilket innehåll som automatgenereras respektive beställs/produceras beroende på vad som ger mest effekt till rimlig kostnad.

## 5.3. Målbild och åtgärdsförslag för redaktionellt innehåll

Målbilden för området redaktionellt innehåll bör enligt projektet vara att:

- ✓ Användare i bibliotekens digitala kanaler ska mötas av ett professionellt och kvalitetssäkrat innehåll, paketerat på ett användarvänligt sätt.
- ✓ De sammanlagda resurserna för digital biblioteksutveckling i Sverige ska utnyttjas bättre, exempelvis genom att allt innehåll som är av nationell karaktär hanteras på ett ställe så att resurser frigörs för specifikt, lokalt arbete där det krävs.
- ✓ Förtroendet för, och användningen av, biblioteket ska stärkas genom ett mer samordnat och kvalitetssäkrat arbete med de digitala kanalerna.

Projektets slutsats är att den viktigaste åtgärden är att inom en nationell organisation för det digitala biblioteket skapa en nationell biblioteksredaktion som styr och samordnar ett gemensamt arbete tillsammans med ett nätverk av lokala redaktörer. Innehållet som tas fram både nationellt och lokalt ska kunna återanvändas av alla digitala bibliotekskanaler över landet och ha en gemensam kvalitetssäkringsprocess.

Den nationella redaktionen kan bestå av personer som arbetar i olika delar av landet även om redaktionsledning och centrala funktioner bör samlas på en plats. De resurser som idag finns spridda över landet skulle uppnå en bättre effekt med samordning och styrning. I dagsläget delas inget innehåll, trots små resurser, utan många redaktioner dubbeljobbar med att ta fram innehåll som andra redan tagit fram och som dessutom ofta är av nationell karaktär. Den nationella redaktionen bör ha en grupp som arbetar speciellt för och med målgrupperna barn och unga.

## 6. Bild, ljud och film

Gränssnitten i de digitala kanalerna, exempelvis skärmen på en surfplatta eller en digital skylt i ett bibliotek är bildberoende. Informativa och tilltalande bilder är en mycket viktig del av användarupplevelsen. För vissa målgrupper och vissa användarbehov är exempelvis ljud- och filmklipp det mest effektiva sättet att tillgodogöra sig information på. Trots detta har bibliotekens digitala kanaler små eller obefintliga resurser för att köpa in, redigera och publicera bilder och även dålig tillgång till bra källor.

Generellt kan materialet delas in i två områden:

- ✓ Nationellt användbara bilder, ljud- och filmklipp. Exempel är omslagsbilder, fotografier på författare, barnboksillustrationer, ljud- och filmklipp som illustrerar de ämnesområden eller de bibliotekstjänster som lyfts fram även i text.
- ✓ Lokalt användbara bilder och multimedia. Exempel är fotografier av, eller virtuella guider över fysiska bibliotek, kartor, bilder på personal och på specifikt lokala ämnesområden eller tjänster.

En huvudkälla till bildmaterial för medier och medierelaterade artiklar är förlagen. Övriga källor kan vara både externa och interna. Bilder kan tas fram av personal med rätt kompetens, köpas in eller letas fram från gratistjänster med fria bildrättigheter.

### 6.1. Omslagsbilder

Varje upplaga av en bok, film, skiva eller andra medier har i grunden en omslagsbild som alltid används i det kommersiella sammanhang där boken/mediet säljs. Biblioteken har dock inte alltid använt sig av omslagsbilder i det fysiska beståndet. När det gäller de digitala kanalerna hämtas omslagsbilder ibland som en del av den katalogpostbaserade informationen. Nästan all skön- och facklitteratur som är utgiven före år 2000 saknar omslagsbilder som medföljande metadata.

När en användare gör en sökning på ett ämne innebär det att han/hon ofta möts av en träfflista där bara ett fåtal av resultaten har en omslagsbild.

De flesta bibliotekswebbplatser löser detta genom antingen en "tom ruta" där bilden skulle ha funnits, eller en ruta med texten "omslag saknas". Det här är en mycket stor del av den totala användarupplevelsen. En omslagsbild viktas lika högt för de flesta målgrupper som information om titel och upphovsperson, ibland högre.





*Det är många böcker, speciellt utgivna före 2000-talet, som saknar omslagsbilder. Många yngre målgrupper behöver omslag för att göra sina val.*

Det finns i dagsläget fler olika leverantörer av omslagsbilder som delvis överlappar varandra, delvis har ungefär samma problem i sina leveranser, sett till användarnas behov i digitala bibliotekskanaler:

- ✓ BTJ har ett relativt stort antal omslagsbilder för verk utgivna efter år 2000. Under 2012 lägger BTJ ner sin egen omslagsbildstjänst och blir istället underleverantör till Bowker Syndetics, vilket innebär en stor mängd omslagsbilder på utländska titlar, men inte lika många svenska. Bilderna är i de flesta fall inte levererade i ett format som gör dem möjliga att visa större än ”tumknappar” vilket gör det svårt att bygga mer bildbaserade tjänster på dem.
- ✓ Bokrondellen innehåller länkar till förlagens bildarkiv. Under 2010/2011 var länkarna ofta felaktiga, vilket ledde till att fel bild visades till en viss katalogpost. Bokrondellen och BTJ har ungefär samma mängd omslag för den svenska litteraturen. Adlibris och Bokus är motsvarande källor. Ingen av dem har omslagsbilder till medier utgivna före år 2000.
- ✓ Elib levererar omslagsbilder till i stort sett alla sina titlar. Dessa bilder är ofta i ett större originalformat och därmed av högre kvalitet än de som fås från BTJ.
- ✓ Internationella biblioteket har lagrat ungefär 10 000 omslagsbilder till titlar på arabiska, kinesiska, ryska, persiska och spanska. Upplösning och kvalitet är av varierande slag.
- ✓ Omslagsbilderna i barnbokskatalogen som visas på Barnens bibliotek är insamlade från år 2003 och har sitt ursprung från förlagens databaser eller webbsidor. Databasen omfattar inte nya upplagor. Täckningen under de första åren är att ungefär varannan bok har ett omslag i databasen. I de fall det saknas omslag i den egna databasen så använder sig barnbokskatalogen av omslagsbilder från Bokus eller Bokrondellen.

Utöver avsaknaden av omslagsbilder till nästan all litteratur utgiven före 2000-talet finns fler problem med omslagsbilderna:

- ✓ Omslagsbilder behöver standardiserade unika ID-nummer som gör att de kan kopplas till rätt medier. De ID-nummer som används idag är inte heltäckande.
- ✓ BTJ är den enda använda källan till omslag för folkbibliotekens utbud av film, musik och spel och där finns ytterst få omslag. Fler källor behövs.
- ✓ Omslagsbilderna är generellt små och har låg upplösning vilket gör att de inte kan skalas upp och användas i större format. Att exempelvis bygga en visuell sökfunktion baserad på större omslagsbilder att bläddra bland skulle inte gå med nuvarande källor.

Upphovsrätten till bilderna ligger vanligtvis hos förlagen men bilderna får användas i redaktionella sammanhang. När en upphovsman upplåter en bild för användning till ett bokomslag till förlaget ingår att bilden på olika sätt kommer att exponeras; exempelvis i bokhandlares skyltfönster, bokhandelskataloger, bibliotek samt numera även på webbplatser.

I bibliotekens digitala kanaler blir frågan om upphovsrätt aktualiserad när äldre litteratur digitaliseras och sprids som fria e-böcker via biblioteken. Eftersom det handlar om två olika utgåvor är rättigheterna till omslagsbilden från den fysiska utgåvan inte automatiskt klara för e-boken. När Stockholms stadsbibliotek digitaliserade fria titlar av Alva och Gunnar Myrdal valdes därför nyproducerade omslag som "signalerar" att detta är en ny e-boksupplaga. I takt med att biblioteken tillgängliggör allt fler e-böcker behöver upphovsrättsfrågan troligen diskuteras och fastslås igen, nationellt, samtidigt som alternativa sätt att visa användaren att det handlar om nyutgivna e-böcker kan behöva testas. Det kan också vara aktuellt att ta hjälp både av bibliotekspersonal och användare för att scanna in och publicera äldre omslagsbilder.

## 6.2. Redaktionella bilder, ljud- och filmklipp

I digitala kanaler behövs bilder och klipp som illustrerar ämnen i artiklar och tematiseringar, men också organisatoriska bilder på bibliotek, personal och dokumenterande bilder från olika aktiviteter.

Utöver förlagen kan det finnas andra källor, leverantörer och samarbetspartners som biblioteken kan få material av. För film- och ljudklipp är public service-bolag som Sveriges Radio, Sveriges Television och Utbildningsradion tänkbare samarbetspartners. För äldre material finns exempelvis Svensk mediedatabas, SMDB, söktjänsten för Kungliga bibliotekets audiovisuella samlingar. För närvarande är samlingarna endast åtkomliga för högskolestuderande, men detta bör vara möjligt att diskutera ur ett gemensamt biblioteksperspektiv.

De redaktioner som finns för bibliotekswebbplatser har ofta en mycket liten budget utöver ren personalkostnad. Texter skrivs ofta av anställd personal. När det gäller bilder finns ibland en liten budget för inköp, men ofta arbetar redaktionerna med att leta fram gratis bilder från förlagens webbplatser eller från fria tjänster på internet, som Flickr eller Picasa. Detta är ett tidskrävande jobb som inte sällan leder till att redaktionen tvingas välja "första bästa bild" istället för att göra ett genomtänkt urval. Många gånger används gamla, delvis missvisande bilder på bibliotekslokaler eftersom budget inte finns för att köpa in nya.

Kompetenser som bildredaktörer, fotografer och illustratörer saknas ofta inom biblioteksorganisationen. Detta leder till låg kännedom om bildberättande, bildkvalitet och praktisk bildhantering. Det finns ofta önskemål från de som arrangerar programverksamhet i

bibliotekens lokaler att kunna lägga ut ljud- och filmklipp från vissa evenemang, och även önskemål om vissa instruktionsfilmer. För att detta ska fungera måste det vara en del av en planerad verksamhet, bemannad med rätt kompetenser eller med budget för att köpa in innehållet. Resurserna behöver inte vara väldigt stora men måste finnas, och framför allt läggas på rätt slags kompetens. En nationell samordning kan leda till resursvinster.

Ljud- och filmklipp saknas nästan helt i de digitala kanalerna. Ett undantag är Barnens bibliotek som både visar egenproducerade filmade inslag, exempelvis intervjuer med författare, liksom inlänkade filmklipp och multimedia från andra webbplatser. Ett undantag är också webbplatsen Bokpuffen.se som görs av Kultur i Väst och som producerar korta inläsningar av inledningar till böcker, både klassiker och nyutkomna. Vissa folkbibliotek har under 2012, via ett initiativ från Sveriges Radio, valt att bädda in en ljudspelare som spelar upp August Strindbergs pjäser från Radioteatern.

### 6.3. Målbild och åtgärdsförslag för bilder, ljud- och filmklipp

Målbilden för området bilder, ljud- och filmklipp bör enligt projektet vara att:

- ✓ Användare i de digitala kanalerna ska få en lika god informativ och pedagogisk upplevelse av bilder och multimedia som av text.
- ✓ När det är relevant ska bilder i lämpliga storlekar vara huvudfokus i en digital tjänst och enbart stödjas av text.
- ✓ Alla medier utgivna efter år 2000 ska kunna visas upp med omslagsbilder.
- ✓ Alla medier, även äldre, som lyfts redaktionellt i bibliotekens digitala kanaler ska kunna visas upp med någon form av omslagsbild.

Projektets åtgärdsförslag är att starta ett specifikt nationellt bildhanteringsprojekt med avsikt att förbättra bildhanteringen för alla landets digitala bibliotekstjänster. Projektet bör diskutera med alla leverantörer/källor, inklusive förlagen, och kunna ställa samordnade krav på leveranser av bilder som motsvarar användarnas behov i de digitala bibliotekskanalerna. Projektet bör också utreda behovet av, och tekniska möjligheter för en nationell organisation för det digitala biblioteket att hämta, lagra, koppla och distribuera bilder till alla sina kanaler. Tjänsten Öppna bibliotek, som KB förvaltar, skulle kunna utvecklas till att omfatta digitalisering och lagring av äldre omslagsbilder som bibliotekens kanaler har behov av, liksom av gratisbilder som kan återanvändas. Tjänsten Bokpuffen.se borde kunna integreras i Öppna bibliotek för lagring och spridning av bibliotekens egenproducerade ljudklipp.

För redaktionella bilder, ljud- och filmklipp bör projektet samarbeta med den nationella biblioteksredaktion som föreslagits i förra kapitlet som kan ta fram riktlinjer för bildhantering och upphandla fotografer/illustratörer/filmproducenter, samt initiera samarbeten med exempelvis SR, SVT, UR och SMDB.

Projektets samlade åtgärdsförslag finns i kapitel 9.

## 7. Identifikatorer

Begreppet avser någon form av unika identifierare, oftast i form av en nummerserie, ibland kombinerat med bokstavskod, som används för att säkert identifiera ett visst objekt. Ett exempel är standarden ISBN för bokutgåvor. Det här är information som visserligen kan visas upp för användaren men som framför allt är ”osynlig” och används för att skapa struktur i tjänster. Ju mer precis informationen är strukturerad i maskinläsbara fält, desto enklare är det att visa upp exakt den information som behövs för rätt målgrupp och att göra smarta kopplingar i digitala tjänster.

I dagsläget används för få unika identifikatorer som är varaktiga över tid, vilket leder till problem i de digitala kanalerna. Flera av de problem som uppstår har beskrivits i kapitlen om katalogpostbaserad information och bilder. Sammanfattningsvis:

- ✓ Varje verk behöver ha en systemoberoende unik identifikator för att kunna delas mellan olika tjänster och system.
- ✓ Varje titel, upplaga och format behöver dels vara kopplat till verket, dels ha egna identifikatorer.
- ✓ Varje upphovsperson behöver ha en unik identifikator.
- ✓ Nyckelord som skapar en grundkategorisering behöver ha en unik identifikator.
- ✓ En serie med olika ingående delar behöver kunna identifieras, liksom ofta huvudperson i serie.

### 7.1. Standards

Det finns både nationella och internationella standarder att utgå ifrån inom bok- och mediebranschen. ISBN-nummer fungerar inte som en generell identifikator eftersom det saknas på andra medier än böcker och inte heller finns på litteratur före 1972. Inom e-boksutgivning finns det ingen standard för hur ISBN-nummer ska användas, om det ska sättas på varje enskilt filformat eller inte. När det gäller talböcker identifieras de med ett eget ID från Tal- och punktskriftsbiblioteket.

Internationellt finns ID-system som tydligare fokuserar på verkets identitet oavsett vilken utgåva det är frågan om eller vilket förlag som står bakom just den utgåvan. ISTC står för “international standard text code”. Förutom att vara oberoende av förlag och utgåva är ISTC oberoende av ett verks olika manifestationer i form av pappersbok, e-bok eller ljudbok.

Med hjälp av ISTC skulle det vara möjligt att gruppera sökresultat efter verk snarare än efter manifestation. Det skulle också vara möjligt att inuti e-böcker lägga in dynamiskt uppdaterbara länkar som, utöver ”andra verk av samma författare” även skulle kunna tipsa om “den här boken på andra språk” eller “den här boken som talbok.” ISTC-standarderna är internationella men har inte fått något brett genomslag, troligen delvis för att det är tekniskt krävande att ansöka om ett ISTC-nummer.

## 7.2. Målbild och åtgärdsförslag för identifikatorer

En målbild för området identifikatorer bör enligt projektet vara att

- ✓ Användarna i de digitala kanalerna söker och navigerar utan att förvirras av felaktiga träffresultat kring titlar, upphovsmän, nyckelord och omslagsbilder genom fungerande bakomliggande system som byggts upp efter en konsekvent logik med användarbehoven i centrum.

Projektets åtgärdsförslag är att tillsätta ett nationellt projekt med uppdrag att skapa en masterdatabas som kan hantera unika identifikatorer för centrala informationsmängder och poster, lämpligen Libris- katalogen. Projektet bör ha ett särskilt fokus på e-böckers behov av ID-nummer för ett verk kontra dess olika manifestationer. All kommande utveckling inom området bör utgå från befintliga standarder i den mån det är möjligt.

## 8. Nationell, regional och personlig information

Målgruppsintervjuerna visar att användare i bibliotekens digitala kanaler har behov av information på tre olika nivåer. Genom att analysera vilka användarbehov som bäst tas omhand på vilken nivå kan resurser användas mer effektivt än idag.

- ✓ På den nationella nivån besvaras många grundläggande frågor som ”vilka böcker finns av författaren X” och ”finns det något intressant att läsa inom området Y”. Tipslistor, författarporträtt, databaser och grundläggande katalogpostinformation är exempel på information av nationell karaktär, som inte kräver lokal anpassning för att fungera bra för användaren. Här finns merparten av den information som användaren behöver i de digitala kanalerna.
- ✓ På den lokala nivån besvaras frågor som ”finns boken inne på bibliotek X” eller ”vad händer på bibliotek Y”. Här kan också finnas specifikt lokalt material, som lästips om hembygden eller i form av en profilering av det lokala bibliotekets personal för igenkänning och koppling till det fysiska biblioteket.
- ✓ På den personliga nivån kan användaren hantera sina lån och andra internetbaserade tjänster som biblioteket erbjuder. Här kan biblioteket också ge stöd för att bidra med personligt innehåll som betyg, listor, omdömen och kommentarer av olika slag. Innehållet kan antingen hållas privat eller visas upp för andra användare i de digitala kanalerna. Den personliga nivån besvarar frågor som ”vilka medier har jag lånat”, ”vad tyckte jag och andra om den här boken”, ”kan jag låna om boken”.

### 8.1. Nationell och lokal information integrerat

En stor del av användarnas behov kan lösas på nationell nivå. För högskolebiblioteken finns nationella tjänster, exempelvis katalogtjänsten LIBRIS. För folkbiblioteken har den nationella nivån i stort sett saknats; beslut och finansiering har legat antingen på kommunal nivå eller inom regioner. Allt fler kommuner har därför slagit sig samman i regionala gemensamma

satsningar för att bättre kunna utnyttja sina resurser. Vissa nationella undantag finns; exempelvis Barnens bibliotek.

Kultur i Väst driver fler webbtjänster av nationell karaktär, som Bokpuffen.se och Boktips.net. Satsningarna är dock i projektform och saknar en långsiktig finansiering. Deras innehåll utnyttjas inte heller av alla landets folkbibliotek. En tydligare nationell organisation där dessa redan påbörjade nationella initiativ integreras skulle troligen ge mer effekt av de satsade resurserna. Genom en organisation där nationellt användbart innehåll tas fram och kan återanvändas av alla kan också de lokala biblioteken frigöra resurser för att specifikt arbeta med lokalt innehåll och att underhålla kontakter med sina digitala användare lokalt. Ett embryo till en nationell organisation för folkbiblioteken skulle kunna vara tjänsten Öppna bibliotek som förvaltas av KB.

När det gäller att tematisera och lyfta fram medier och relaterat innehåll skulle nationellt och lokalt arbete kunna samordnas bättre om det fanns en nationell biblioteksredaktion som ansvarade för samordningen. En nationell satsning på August Strindberg under Strindbergsåret 2012 hade exempelvis kunnat erbjuda en inramning till en lokal satsning i form av exempelvis:

- ✓ Grundläggande information om August Strindberg.
- ✓ Ett antal artiklar om hans verk.
- ✓ En presentation av fria e-böcker som varken har DRM-skydd eller kostar något för biblioteket att ladda ner.
- ✓ Radiopjäser av August Strindberg från Radioteatern med koppling till lånbara pjästexter på biblioteken.
- ✓ Inlästa Bokpuffar och provläsning-funktioner.

Ett årsbaserat nationellt tema som August Strindberg kan levereras som ett paket i början av året och med regelbundna uppdateringar under året. Bibliotekskanalerna kan välja vilka delar av innehållspaketet de vill använda. Innehållsproducenter kan arbeta i olika delar av landet och dels bidra till det nationella, dels ta fram specifikt, lokalt material. En nationell redaktion behöver inledningsvis troligen bemannas med 2-4 tjänster för att i samverkan med lokala redaktioner kunna hantera ovanstående.

## 8.2. Personlig nivå

På den personliga nivån kan det som bibliotekens digitala kanaler gör idag delas upp i två huvudområden:

- ✓ Digitala självbetjäningstjänster.
- ✓ Användargenererade informationsmängder.

Självbetjäningstjänsterna är relativt få och inte alltid fullt ut fungerande. I Stockholm kan man exempelvis logga in och mot en avgift reservera en bok som det är kö på, men man kan inte få besked om när man förväntas komma först i kön. Man kan ringa och be biblioteket ställa undan en bok som finns inne utan kostnad, men man kan inte göra samma begäran elektroniskt om man inte använder reservationsfunktionen som kostar pengar.

Den typ av användargenererad information som har provats i biblioteksvärlden är framför allt sifferbetyg på medier, skriftliga omdömen, möjligheten att "tagga", dvs att skapa sina egna kategorier, och att skriva kommentarer. På Barnens bibliotek finns mer avancerade funktioner för användargenererat innehåll genom ett så kallat "Kryp-in" där barn kan samla sina boklistor, skapa en avatar, skicka blinkningar till andra, lyfta fram den bok de just då läser med mera.

Det finns potential att utveckla den personliga nivån, exempelvis genom fler och bättre självservice-tjänster, men också genom att bättre utnyttja användarnas engagemang som en resurs för det redaktionella innehållet. Här är e-mediefrågan central. Användare som direkt kan få tag i en bok eller artikel elektroniskt, via de digitala kanalerna, ökar graden av självbetjäning. Om de dessutom kan erbjudas att delta i social läsning, exempelvis genom att dela med sig av anteckningar eller delta i virtuella bokcirklar, så ökar också användargenererade informationsmängder i bibliotekens kanaler. Erfarenheter från mediebranschen är att det är först när det finns en aktiv redaktionell grupp som kommunicerar med användarna som användarna också blir aktiva och intresserade av att bidra. En satsning på användargenererat innehåll förutsätter därför en bemannad digital biblioteksredaktion.

## 8.3. Målbild och åtgärdsförslag för nationell, lokal och personlig nivå

Målbilden för de tre olika nivåerna av information bör enligt projektet vara att:

- ✓ Användare i bibliotekens digitala kanaler ska inte behöva länkas mellan olika sajter eller logga in i olika tjänster för att få en helhetsupplevelse av bibliotekets erbjudande.
- ✓ Användare ska uppleva nationell information, exempelvis tips, inläsningar och författarmaterial i text/bild/ljud/film som en integrerad helhet oavsett i vilka bibliotekskanaler de befinner sig.
- ✓ Det ska vara enkelt och smidigt att navigera mellan nationellt producerat inspirations- och informationsinnehåll och lokala tjänster som exempelvis att reservera, låna om eller ladda ner en e-bok.
- ✓ Användare i bibliotekens digitala kanaler ska uppleva en god kvalitet i det lokala utbudet av tjänster, exempelvis Mina sidor, lokal programverksamhet och lokalt redaktionellt innehåll.

- ✓ Användarna ska enkelt kunna utföra alla sina önskade ärenden i de digitala kanalerna.
- ✓ Användare som önskar det ska kunna dela sina läsupplevelser med andra.

Projektet anser att den viktigaste åtgärden vore att tillsätta ett pilotprojekt som arbetar med att integrera nationell, lokal och personlig information. Pilotprojektet bör testa konceptet med en nationell organisation och ett lokalt nätverk och bör ha som mål att kunna övergå i en permanent organisation efter en utvärdering. En rimlig inriktning/avgränsning för projektet vore att fokusera på en digital satsning på barn och unga eftersom det är en prioriterad men samtidigt eftersatt målgrupp för folkbiblioteken. Där finns också en nationell grund i form av Barnens bibliotek att bygga vidare på.

## 9. Projektets samlade förslag

Projektet har valt att redan i sin andra delrapport beskriva ett antal konkreta förslag till fortsatt arbete, trots att projektarbetet pågår fram till årsskiftet 2012/2013. Under hösten 2012 ligger fokus på att remissa innehåll och förslag i en bred grupp av intressenter, och att fördjupa innehåll och slutsatser inför slutrapporten. Förhoppningen är att, i slutrapporten, kunna lämna väl förankrade förslag på hur arbetet med att förbättra användarupplevelsen kan påbörjas från 2013 och framåt. Remissinstansernas svar kommer att ha stor betydelse för hur slutrapporten utformas och vilket faktiskt arbete som kan inledas under 2013. En annan viktig förutsättning är hur projektets finansierare, Kungliga biblioteket och Kulturrådet, förhåller sig till fortsatt arbete.

Det bör förtydligas att projektet inte rekommenderar enbart nya projektfaser som svar på de användarbehov och problemområden som framkommit under denna förstudie. Projektet anser att den bästa lösningen för det digitala biblioteket är en permanent organisation som kan samordna både utveckling och förvaltning såväl nationellt som lokalt, vilket saknas idag. Denna framtida organisation kan dock med fördel testas genom en eller flera projektfaser innan den permanentas.

Här följer projektets aktuella förslag till fortsatt arbete, baserat på de användarbehov och de problem med viktiga informationsmängder som beskrivits i rapporterna och i remissen:

### 9.1. Utveckla Barnens bibliotek och Öppna bibliotek gemensamt genom ett pilotprojekt

Barn och unga är en prioriterad målgrupp för de svenska folkbiblioteken. Samtidigt saknas resurser lokalt för att göra väl anpassade digitala tjänster för dessa målgrupper. Det finns en existerande nationell bibliotekstjänst, Barnens bibliotek, som behöver en tydligare integration med lokala bibliotekstjänster.

Barn och unga använder sig av internet allt lägre ner i åldrarna, Barn och unga vistas regelbundet i olika samhällsutrymmen som skolor och bibliotek, både enskilt och i grupp. Anpassade tjänster för datorer och för andra digitala skärmar i dessa rum kan vara ett sätt att nå ut även till de barn och unga som inte har stor tillgång till internet hemma. Bibliotek och skola är organisationer som barnen naturligt möter och som båda på olika sätt kan bidra till att vidga



barnets värld och öka dess möjligheter att orientera sig i samhället. Digitala bibliotekskanaler kan tematisera och lyfta fram medier i ett sammanhang som både kan användas för fritidsläsning och i undervisningssammanhang.

Flera av de informationsmängder som är viktiga att hantera för bibliotekens digitala kanaler är särskilt relevanta för målgrupperna barn och unga, samt deras förmedlare. Det gäller exempelvis

- ✓ omslagsbilder och allt annat bildmaterial
- ✓ en utvecklad provläsningfunktion som kan leda vidare till nedladdning/lån av e-medier
- ✓ målgruppsanpassade synonymer till auktoriserade nyckelord
- ✓ redaktionellt material (eget och via samarbetspartners) i form av text, ljud, rörlig bild, och olika slags tipsningsfunktioner
- ✓ en smidig integration mellan den nationella, lokala och individuella informationsnivån, exempelvis ett kryp-in att dela information bara med vissa kompisar i, en personlig minneslista över både lästa och lånade böcker, en nationell interaktiv skrivarskola med författare, lånefunktioner på det lokala biblioteket med mera.

En stor del av målbilden för samtliga användare bör kunna uppnås på sikt om man börjar med att testa projektets åtgärdsförslag i ett fortsatt projekt specifikt inriktat på barn och unga. Flera av åtgärdsförslagen kräver en nationell samordning för att kunna utföras och få effekt. Projektets uppfattning är därför att ett pilotprojekt som får till uppdrag att utveckla både nuvarande Barnens bibliotek och Öppna bibliotek till en tjänst som integrerar nationell, lokal och individuell information för barn, kan användas som ett pilotprojekt för en kommande organisation för det digitala biblioteket som helhet.

Under pilotprojektet bör Barnens bibliotek drivas vidare i sin existerande form även om utvecklingsfokus ligger i pilotprojektet. På samma sätt bör folk- eller regionbibliotek som väljer att ingå i pilotprojektet förvalta sina existerande kanaler men förlägga vissa utvecklings- och personalresurser i pilotprojektet.

Pilotprojektet bör ta sig an några av de mest prioriterade åtgärdsförslagen i remissen genom att

- ✓ Skapa en nationell biblioteksredaktion som ansvarar för ett grundinnehåll som kan användas av alla digitala bibliotekskanaler i hela landet, samt ett lokalt nätverk kopplat till den nationella redaktionen. Den nationella redaktionen kan bestå av personer som arbetar i olika delar av landet även om redaktionsledning och ett par centrala funktioner bör finnas samlade på en plats.
- ✓ Ta fram en pilotjänst som integrerar nationellt, lokalt och personligt innehåll. Pilotjänsten ska dels föreslå teknisk lösning och design för ett integrerat innehåll, dels definiera organisation, roller och resurser som krävs för att samverka nationellt och lokalt i en förvaltningsorganisation efter pilotprojektet. Det är en fördel om ingående deltagare i piloten har olika bibliotekswebbssystem idag så att diskussioner även kan föras med de två dominerande leverantörerna Axiell och Teknikhuset.
- ✓ Bidra till kravställning på leverantörer, förlag och övriga åtgärdsförslag som beskrivits kring provläsningfunktion och bilder, med särskilt fokus på målgruppen barn.

- ✓ Göra ett relevant urval av nya och äldre medietitlar för målgruppen och komplettera redan katalogiserade poster med omslagsbilder, beskrivningstexter, nyckelord mm.
- ✓ Föra diskussioner med public service-kanaler om ett samarbete kring tematiseringar där medierelaterat innehåll kan delas mellan parterna.
- ✓ Arbeta med hur användargenererat innehåll kan anpassas efter målgruppernas olika behov.

## 9.2. Tillsätt ett nationellt projekt för bättre hantering av avgörande informationsmängder

De delar som projektet framför allt behöver hantera är de som beskrivits tidigare i remissen:

- ✓ A. En fungerande och heltäckande provläsningstjänst och en bildhanteringstjänst för det digitala biblioteket
- ✓ B. En nyckelordshantering för det digitala biblioteket
- ✓ C. Hantering av unika identifikatorer

### 9.2.1. A: Provläsning- och bildhanteringstjänst

Den viktigaste framgångsfaktorn för det digitala biblioteket är att kunna erbjuda så direkt tillgång till elektroniska medier som möjligt på ett användarvänligt sätt. Här finns hinder som främst handlar om affärsmodeller och bibliotekets roll som part och kund på marknaden för e-böcker och elektroniska artiklar och som ligger utanför detta projekt.

Projektet ser en möjlighet att, samtidigt som affärsmodeller diskuteras, skapa förutsättningar för en mer avancerad och målgruppsanpassad provläsningstjänst än vad som finns idag. En annan viktig framgångsfaktor är ett fungerande bildinnehåll. Förlagen är grundkällan både för att kunna skapa en väl fungerande provläsningstjänst och för att få tillgång till användbara bilder för digitala bibliotekstjänster. Projektets förslag är därför att tillsätta ett nationellt projekt som utreder förutsättningarna för både en provläsningstjänst och en bildhanteringstjänst samtidigt.

Det nya projektet behöver sannolikt inledas med att utreda frågor kring juridik, affärsmodeller och teknikval. Därefter kan ett mer operativt arbete ta vid då projektet utvecklar en organisation och en teknisk plattform som kan överlämnas till en förvaltande organisation.

### 9.2.2. B. En nyckelordshantering för det digitala biblioteket

Den stora mängden medier som ryms i bibliotekets katalog behöver kategoriseras för att kunna hittas, beskrivas och leda vidare utifrån exempelvis ämne och intresseområde. Ett generellt samlingsbegrepp för behovet kan vara nyckelord, ett begrepp som ofta används av webbplatser och sökmotorer som behöver göra stora informationsmängder sökbara med hjälp av mer än den sökbara fritexten. Nyckelord kräver ett noggrant redaktionellt arbete efter gemensamma riktlinjer och med en grund i användarnas språkbruk för att bli användbara.

Ett nationellt projekt bör få i uppdrag att samordna och styra nyckelordshanteringen för det digitala biblioteket. Denna styrning bör göras tillsammans med de instanser som idag arbetar

med frågan, exempelvis auktoritetslistan Svenska ämnesord på KB, Svenska barnboksinstitutets grupp för ämnesord och expertgruppen för metadatafrågor inom KB.

### 9.2.3. C. Hantering av unika identifikatorer

I dagsläget saknas ofta unika identifikatorer vilket leder till problem i de digitala kanalerna. Det finns ett behov av en masterdatabas med en större mängd identifikatorer för framför allt verk, upphovspersoner, titlar, format, serier, omslagsbilder och nyckelord. Projektets förslag är därför att tillsätta ett nationellt projekt som får i uppdrag att ta fram och föreslå en hantering för dessa identifikatorer.

## 10. Så här lämnar du synpunkter

Remissrundan är öppen till den 1 november 2012, men projektet uppskattar att få dina synpunkter så snart som möjligt. Du lämnar dem genom att följa länken här nedan till ett webbplatsformulär. Du får gärna vidarebefordra remissen till andra personer som du tycker ska vara med i remissrundan.

Projektet kommer att arrangera ett seminarium om innehållet i remissen den 22 oktober 2012 i Stockholm. En inbjudan kommer att skickas ut via mejl, men om du inte har fått en inbjudan och ändå vill delta; kontakta gärna projektet på mejladressen [projekt@biblioteket.se](mailto:projekt@biblioteket.se) snarast.

Du får också gärna använda mejladressen om du har övriga frågor eller synpunkter kring projektet som inte ryms i svarsformuläret, eller om du är intresserad av att läsa de två delrapporter som remissunderlaget bygger på i sin helhet.

### **Tack för din medverkan!**

Länk till svarsformuläret:

<http://goo.gl/ijqab>