

# Avgörande informationsmängder för digitala bibliotekstjänster

Delrapport 2 | Etapp 1 av projektet Bättre  
användarupplevelse i bibliotekens digitala kanaler (2012)

## Förord

Stockholms stadsbibliotek (SSB) genomför under 2012 ett projekt med namnet Bättre användarupplevelse i bibliotekens digitala kanaler.

Projektet innehåller tre delar: två nationella delar där den ena delfinansieras av Kungliga biblioteket (KB) och den andra av Kulturrådet, samt en lokal del som gäller Stockholms stadsbibliotek. Den del som delfinansieras av KB görs i samarbete med Libris. Den del som delfinansieras av Kulturrådet görs i samarbete med Barnens bibliotek och är specifikt inriktad på målgruppen barn och unga. Den del som avser Stockholms stadsbibliotek görs av Virtuella Enheten som förvaltar och utvecklar SSB:s digitala kanaler.

Projektets övergripande mål är att visa i vilken grad bibliotekens nuvarande digitala tjänster motsvarar användarnas behov, samt att peka på var nyttan finns med nationell och regional samverkan kring kvalitetssäkring och utveckling av de informationsmängder som är grunden för digitala tjänster.

Projektets syfte är också att vara ett första steg mot ett gemensamt koncept och en gemensam digital plattform som innefattar både lokala och nationella tjänster. Det innebär att projektet under 2012 fungerar som en förstudie, etapp 1, inför kommande genomförandeprojekt.

Denna delrapport är den andra av projektets två leveranser till halvårsskiftet 2012. Delrapport 1, Användarnas behov i det digitala biblioteket, beskriver hur användarbehoven ser ut. Efter remissrunda och fördjupad analys under hösten levereras en slutrapport med förslag till kommande etapper i december 2012.

Denna delrapport har tagits fram av en arbetsgrupp med följande medlemmar:

- ✓ Maria Ekendahl, projektledare, Stockholms Stadsbibliotek (SSB)
- ✓ Katarina Dorbell, Barnens bibliotek (BB)
- ✓ Johanna Olander, Kungliga biblioteket (KB)
- ✓ Harriet Aagaard, SSB
- ✓ Daniel Andersson, SSB
- ✓ Oskar Andersson Laurin, SSB
- ✓ Kristofer Gren, SSB
- ✓ Lena Hagberg, SSB
- ✓ Noomi Hebert, SSB
- ✓ Örjan Hellström, Kultur i Väst
- ✓ Unn Hjohlman, SSB
- ✓ Marie Johansen, SSB
- ✓ Andreas Josefsson, BB
- ✓ Åke Nygren, SSB
- ✓ John Parnefjord, SSB
- ✓ Katarina Stempel, KB
- ✓ Amanda Stenberg, Kulturhuset i Stockholm, Biblioteket 10-13
- ✓ Hanna Westöö, SSB

Projektet har en styrgrupp med följande medlemmar:

- ✓ Mikael Petrén (ordförande), SSB
- ✓ Daniel Andersson, SSB
- ✓ Karin Grönvall, Södertörns högskolebibliotek
- ✓ Maria Hedenström, KB
- ✓ Örjan Hellström, Kultur i Väst
- ✓ Johanna Olander, KB
- ✓ Karin Zetterberg, Stadsbiblioteket i Eskilstuna

## Innehåll

Förord.....	1
Förkortningar.....	5
Definitioner .....	5
<b>1. Inledning.....</b>	<b>7</b>
1.1. Bakgrund och vision.....	7
1.2. Beskrivning av uppdraget .....	8
1.3. Angreppssätt för denna delrapport .....	10
1.4. Rapportens struktur och innehåll .....	10
<b>2. Introduktion till området .....</b>	<b>11</b>
2.1. Inledning.....	11
2.2. Katalogpostbaserad information .....	12
2.3. Redaktionell information .....	13
2.4. Bilder och multimedia .....	13
2.5. Identifierare.....	14
2.6. Nationell, lokal och individuell information.....	14
<b>3. Resultat.....</b>	<b>15</b>
3.1. Inledning.....	15
3.2. Katalogpostbaserad information .....	15
3.2.1. Inledning.....	15
3.2.2. Titel, uphovspersoner och serieinformation .....	16
3.2.3. Nyckelord och kategorier.....	19
3.2.4. Beskrivningstexter .....	21
3.2.5. Andra informationsmängder som stödjer användarbehoven .....	23
3.3. Redaktionell information .....	24
3.3.1. Inledning.....	25
3.3.2. Tipsning.....	25
3.3.3. Presentation av programverksamhet och service .....	30
3.3.4. Hjälp- och instruktionstexter vid sökning och självbetjäning .....	31
3.4. Bilder och multimedia .....	34
3.4.1. Inledning.....	34
3.4.2. Omslagsbilder.....	34

3.4.3.	Redaktionella bilder .....	37
3.5.	Identifikatorer .....	38
3.5.1.	Inledning .....	38
3.5.2.	Problembild identifikatorer .....	39
3.6.	Nationell, lokal och individuell information.....	40
3.6.1.	Inledning .....	40
3.6.2.	Nationell nivå .....	41
3.6.3.	Lokal nivå .....	44
3.6.4.	Individuell nivå.....	46
<b>4.</b>	<b>Slutsatser och arbete i nästa etapp.....</b>	<b>47</b>
4.1.1.	Inledning .....	47
4.1.2.	Generell målbild för alla områden .....	48
4.1.3.	Diskussion.....	49
4.1.4.	Förslag till fortsatt arbete .....	51
	Bilagor .....	57

## Förkortningar

Förkortning	
SSB	Stockholms stadsbibliotek
KB	Kungliga biblioteket
KuR	Kulturrådet
BB	Barnens bibliotek
ÖB	Öppna bibliotek

## Definitioner

Begrepp	Definition
BURK	BTJ:s Universella Register för Katalogdata, de svenska folkbibliotekens gemensamma källa till katalogposter. En databas som ägs av den privata leverantören BTJ.
OPAC	Online Public Access Catalog, Bibliotekets katalog på nätet.
LIBRIS	Librisenheten vid Kungliga biblioteket. Enheten ansvarar bland annat för de svenska forskningsbibliotekens samkatalog med samma namn; Libris.
BTJ	Den största leverantören av medier och informationstjänster för svenska folkbibliotek.
ISBN/ISSN	International Standard Book Number/International Standard Serial Number. Internationellt unikt identifikationsnummer för bokutgåva respektive tidskriftsutgåva/publikation.
Metadata	Data som beskriver annan data.
Katalogpost	Begränsad datamängd som beskriver en viss titel/utgåva i katalogen, jämför "katalogkort".
Api:er	Regelverk för kommunikation mellan olika system/mjukvara.
Maskinläsbar data	Regelverk för hur data struktureras så att den blir möjlig att utbyta mellan olika system/mjukvaror och går att bearbetas.
Bookit-ID	Unikt id-nummer för alla katalogposter inom en Bookit-installation/katalog.
Biblioteket.se	Stockholms stadsbiblioteks webbadress (även Biblioteket.stockholm.se).
Barnensbibliotek.se	Nationell webbplats för barn och unga, innehåller även en digital version av Barnboks katalogen
Barnboks katalogen	En katalog som samlar all svensk utgivning av barnlitteratur sedan 2003. Finns som fysisk katalog och som digital, på Barnens bibliotek.

Boktips.net	Webbtjänst för svenska folkbibliotek med gränssnitt för inmatning och presentation av boktips som lagras i Öppna bibliotek
Öppna bibliotek	Datalagringstjänst för svenska folkbibliotek med syfte att möjliggöra delning av data mellan olika bibliotek och system.
Bokpuffen.se	Tjänst för inläsning av de första sidorna (2-5 min) i utvalda böcker. Görs av Kultur i Väst.
Svenska ämnesord	En databas som innehåller ämnesord för indexering av alla typer av material. I databasen finns ämnesord från olika kontrollerade ämnesordslistor.

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund och vision

Biblioteket befinner sig i en brytningstid då allt fler låntagare väljer att läsa böcker digitalt, i form av e-böcker. Besökarna väljer oftare digitala kanaler, som webben eller mobiltelefonen, även när det gäller att hitta, reservera eller låna om tryckta böcker.

Biblioteken behöver utnyttja sina digitala kanaler så effektivt som möjligt för att tillgängliggöra både sitt fysiska och sitt digitala utbud av medier, tjänster och aktiviteter. De digitala tjänsterna behöver också utvecklas för att motsvara den ökade mängden användares behov och förväntningar. Detta ställer i sin tur krav på grundläggande informationsmängder, själva innehållet i de tjänster som utvecklas. 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.

Projektet Bättre användarupplevelse i bibliotekens digitala kanaler inleds därför med en första etapp under 2012 i form av en förstudie som

- ✓ undersöker och beskriver användarnas behov i de digitala kanalerna
- ✓ kartlägger de informationsmängder och källor som de digitala kanalerna kan använda sig av
- ✓ ger förslag på fortsatt arbete i kommande etapper

Projektets resultat levereras i form av ett diskussionsunderlag för intresserade parter inom biblioteksvärlden som grund för kommande utvecklings- och samarbetsprojekt. Det långsiktiga effektmålet är att projektet ska utgöra ett steg på vägen mot

- ✓ ökad användarnöjdhet genom en förbättrad och behovsanpassad upplevelse i bibliotekens digitala kanaler
- ✓ ökad användning av digitala kanaler som del av ett fysiskt biblioteksbesök
- ✓ ökad tillgång till medier och annan relaterad information dygnet runt genom förbättrad tillgång i digitala kanaler
- ✓ ökad nationell samverkan kring datamängder med möjlighet till bibehållen lokal profil
- ✓ ökat oberoende gentemot leverantörer och existerande affärsmodeller genom bättre kontroll och hantering av datamängder
- ✓ verksamhetsutveckling genom förtydligande av de roller och kompetenser som krävs för det digitala bibliotekets förvaltning och utveckling



## 1.2. Beskrivning av uppdraget

Uppdraget handlar om att identifiera, analysera och beskriva användarnas behov, ge en aktuell bild av och förbättringsförslag för viktiga informationsmängder, samt att visa var nyttan finns med nationell och regional samverkan kring kvalitetssäkring och utveckling av innehåll i bibliotekens digitala kanaler.

Användarnas behov beskrivs i delrapport 1, där utgångspunkten är en stor mängd intervjuer med både befintliga och potentiella användare av bibliotekens digitala kanaler. De användarbehov som beskrivs i delrapport 1 handlar om behov som användare har när de väl hittat fram till biblioteket på nätet, och beskriver alltså inte hur biblioteket ska arbeta för att nå helt nya användare.

Denna delrapport 2 ger en nulägesbeskrivning av de centrala informationsmängder som är avgörande för att skapa fungerande och användarvänliga bibliotekstjänster och som ligger till grund både för existerande tjänster och framtida. Delrapporten beskriver inte vilka framtida tjänster som skulle kunna byggas, utan fokuserar på innehållet i tjänsterna. Delrapporten ger också förslag till kommande arbete för att förbättra och säkerställa kvaliteten på kommande bibliotekstjänster och deras innehåll.

De båda delrapporterna levereras i juni till projektets styrgrupp och kommer under september att sammanställas till ett remissunderlag som alla intresserade parter i biblioteksvärlden kan ta del av och lämna synpunkter på. Med remissen som underlag avser projektet att diskutera rapporternas innehåll under hösten för att kunna lämna en slutrapport med brett förankrade förslag till fortsatt arbete i slutet av 2012.

Uppdraget har delats in i fyra leveranser:

- a. En tydlig bild av användarnas behov i bibliotekens digitala kanaler. Levereras i form av delrapport 1 från projektet, i juni 2012.
- b. En nulägesbeskrivning av informationsmängder och innehåll samt förslag till åtgärder för fortsatt arbete. Levereras i form av delrapport 1 från projektet, i juni 2012.
- c. Ett remissunderlag baserat på de två första delrapporterna för en bredare diskussion och förankring i biblioteksvärlden. Levereras under september 2012.
- d. En slutrapport med en sammanfattning av analysen, viktiga synpunkter från remissinstanserna och förslag till kommande projektetapper. Levereras i december 2012.

Följande avgränsningar har gjorts:

- ✓ Projektet kommer inte att leverera nya tjänster eller nytt innehåll till befintliga tjänster.
- ✓ Projektet ansvarar inte för förvaltning av Öppna bibliotek eller andra tjänster.
- ✓ Projektet beskriver inte användarbehov i digitala kanaler som biblioteken inte själva förfogar över.
- ✓ Projektet beskriver inte personalens behov i de fall de skiljer sig från bibliotekets slutanvändare.

Förstudien har två huvudsakliga syften:

- a. Att generera underlag för beslut om kommande utvecklingsinsatser till projektets ägare och finansörer SSB, KB och Barnens bibliotek.

- b.** Att generera ett kunskapsunderlag för en bred diskussion bland alla Sveriges bibliotek om användarnas behov i de digitala kanalerna och om möjlig samverkan i kommande projekt och tjänster.

### 1.3. Angreppssätt för denna delrapport

Delrapporten sammanfattar projektets arbete med att kartlägga de viktigaste nuvarande informationsmängderna i bibliotekens digitala kanaler, samt deras styrkor och svagheter. Vissa informationsmängder som är viktiga utifrån användarnas behov, men som saknas, har också beskrivits.

Arbetet har bedrivits i olika arbetsgrupper, med en tvärbemanning från SSB, KB samt Barnens bibliotek med syfte att få en helhetsbild av varje område utifrån barn-, folkbiblioteks- och högskolebiblioteksperspektiv. De digitala kanaler som har ingått i kartläggningen är främst Biblioteket.se och Barnensbibliotek.se även om andra bibliotekswebbplatser har ingått som referenser. De användarbehov som beskrivs i delrapport 1 har hela tiden varit centrala för arbetsgrupperna att förhålla sig till, vilket lett till en gap-analys av hur väl informationsmängderna stödjer de identifierade behoven.

Arbetsgrupperna har skapat en gemensam dokumentation som vuxit fram genom att alla deltagare bidragit både med viktiga frågeställningar och med svar. Vid regelbundna möten har dokumenten gått igenom, justerats och analyserats gemensamt. Det som beskrivs i denna delrapport är det som arbetsgrupperna gemensamt har prioriterat som det viktigaste att föra vidare till en bredare diskussion och att föreslå åtgärder för.

Arbetet med kartläggningen har pågått mellan januari och juni 2012. Visst kompletterande arbete kan komma att göras under hösten i samband med att slutsatserna från delrapporten remissas och en slutrapport med rekommendationer för fortsatt arbete tas fram.

Under kartläggningsfasen har projektet också arbetat fram ett koncept, en idébeskrivning, för en tänkbar vidareutveckling av webbplatsen Barnens bibliotek. Konceptet innefattar en möjlig koppling mellan den nationella tjänsten och lokala kanaler. Idébeskrivningen bifogas denna delrapport som bilaga 1. Bilagan kan användas som ett exempel på digitala tjänster och vilka krav dessa ställer på de informationsmängder som kartläggs i delrapporten. Projektet har också bidragit till en utökad målgruppsanalys med särskilt fokus på högskolebibliotekens användare. Resultatet från denna del är integrerad i de användarbehov som beskrivs i delrapport 1 men bifogas också separat som bilaga 2 till denna delrapport.

### 1.4. Rapportens struktur och innehåll

Rapporten är strukturerad i följande huvuddelar:

<i>Inledning</i>	Ger en bakgrund till och beskriver själva uppdraget samt berättar om etappens angreppssätt
<i>Introduktion till området</i>	Ger en gemensam plattform för diskussion genom att beskriva vad som menas med viktig information för bibliotekens digitala kanaler
<i>Resultat</i>	Beskriver det utredningsresultat som projektet har arbetat fram
<i>Slutsatser och arbete i nästa etapp</i>	Ger en kort summering av slutsatser hittills och en diskussion om arbete som vore relevant att prioritera i kommande etapper av projektet

## 2. Introduktion till området

### 2.1. Inledning

Med digitala kanaler menas bland annat webbplatser som nås från datorer, surfplattor och mobiler. Men det kan också gälla digitala skyltar, utlåningsautomater, interaktiva hyllor eller andra tekniska lösningar som kan visa upp digitalt innehåll i användarsituationer.

Med informationsmängder menas bland annat det som i bibliotekssammanhang brukar kallas för metadata. I denna delrapport har projektet valt att använda andra ord och begrepp i ett försök att förtydliga och göra innehållet begripligt för en bredare målgrupp än de som till vardags arbetar med digitala bibliotekstjänster. De informationsmängder som är centrala för att kunna skapa en bra användarupplevelse är heller inte begränsade till området metadata utan innehåller en kombination av källor.

Viktiga informationsmängder för en digital biblioteksbesökare är exempelvis

- ✓ information om titel och eventuella undertitlar på ett verk
- ✓ författarens eller andra upphovspersoners namn
- ✓ omslagsbilder på medier
- ✓ 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 teknisk funktionalitet, en användarupplevelse som kan vara positiv eller negativ. I den här förstudien ligger fokus på informationsmängderna i sig, inte på hur gränssnitt eller funktioner byggs i de digitala kanalerna, vilket också givetvis är avgörande för användarupplevelsen. Projektets resultat i denna delrapport visar att det är svårt och krångligt att utveckla välfungerande tjänster utan att ha tillgång till kvalitetssäkrad, relevant och rätt strukturerad information i grunden.

Kapitlets rubriker beskriver informationsmängderna uppdelade på följande sätt:

- ✓ **Katalogpostbaserad information**  
Avser information som ingår i en katalogpost, den digitala representationen av en bok eller andra medier i bibliotekets samlingar som antingen köps in eller skapas lokalt av ett bibliotek. Under denna rubrik beskrivs också andra externa källor som kan komplettera katalogposter automatiskt genom api:er; regelverk för kommunikation mellan olika system och digitala tjänster.
- ✓ **Redaktionell information**  
Avser information som skapas i syfte att lyfta fram ett urval av medier, genrer eller aktiviteter, exempelvis i form av tipslistor, artiklar, evenemangsnotiser eller förord till böcker som biblioteket väljer att digitalisera. Under denna rubrik beskrivs också hjälp- och instruktionstexter som är en viktig del av användarupplevelsen i digitala kanaler.

- ✓ Bilder och multimedia  
Avser annat än textbaserad information
- ✓ Identifierare  
Avser information som identifierar ett visst verk eller en viss upphovsperson i en databas och gör att all annan relevant information kopplas till rätt post i databasen.
- ✓ Nationell, lokal och individuell information  
Avser en beskrivning av vilka nivåer som är relevanta för en användare av bibliotekens digitala kanaler och vad som är specifikt för respektive nivå. Här beskrivs också användargenererat innehåll.

## 2.2. Katalogpostbaserad information

De informationskällor som ligger till grund för det som visas upp för användaren på nätet består ofta av en digital katalog i kombination med ett administrativt bibliotekssystem som hanterar cirkulationsuppgifter om bibliotekets medier. Genom att kombinera information från dessa system kan biblioteket visa upp en så kallad katalogpost för alla enskilda medier som finns i samlingarna samt hur många fysiska exemplar som finns för utlåning, på vilket bibliotek och oftast även på vilken hylla boken finns. Bibliotekssystemet ger också stöd för personliga uppgifter och tjänster som kräver inloggning som att låna om, se en lista över vilka medier man har hemma och se/betala förseningsavgifter.

Både katalogen och övriga delar av bibliotekssystemet har tidigare framför allt använts av bibliotekarier i deras yrkesroll. När informationen ska fungera som stöd för den vanliga användarens digitala behov och beteende blir bristerna i de etablerade systemen synliga; brister som personalen många gånger varit medveten om men vant sig vid att gå runt. Av användarna kan man inte vänta sig samma tålmodighet eftersom de jämför bibliotekens digitala tjänster med motsvarande tjänster och mobila appar från internetbanker, sökmotorer, myndigheter och e-handelssajter.

De flesta svenska folkbibliotek använder sig idag av katalogdatabasen BURK från leverantören BTJ. Universitets- och högskolebiblioteken använder katalogdatabasen LIBRIS från Kungliga biblioteket när det gäller tryckta medier. Efter att KB blivit ansvarig myndighet även för folkbiblioteken har ett arbete påbörjats med att folkbiblioteken ska övergå till LIBRIS som nationell bibliotekskatalog.

Katalogdatamängderna är uppmärkta enligt formatet MARC som används både i BURK och i LIBRIS, men i olika versioner vilket gör att systemen inte är helt översättningsbara och kompatibla. MARC-formatet är, till skillnad från nästan alla andra format för bokdata, inte baserat på uppmärkningskodspråket xml, även om det sedan 2002 finns en standard för att översätta det till xml. I den kommersiella och globala bokbranschen används xml, bland annat ramverket ONIX som standardsättet att kommunicera artikeldata mellan förlag, distributörer och återförsäljare, eller RDF, "Resource Description Framework" för att märka upp innehållet. För läsning och användning av e-böcker blir så kallad metadata – data om data – och

marginalia, randanteckningar av olika slag, viktiga komponenter som gör att system och rutiner för uppmärkning av data behöver diskuteras på nytt, och där biblioteken kan spela en viktig roll.

Det finns två större aktörer på den svenska marknaden som erbjuder bibliotekswebbverktyg för folkbibliotek; Axiell och Teknikhuset. De flesta folkbibliotek har någon av dessa leverantörer, alternativt inget webbplatsverktyg alls utöver att vara en integrerad del av en kommuns webbplats. Stockholms stadsbibliotek har sedan 2012 ett egenutvecklat verktyg byggt på öppen källkod.

Oavsett val av katalogdatabaser, bibliotekssystem, webbtjänster eller format finns det vissa centrala frågeställningar kring kvaliteten på katalogdata som är viktiga för att kunna skapa en bra användarupplevelse. I nästa kapitel beskrivs vad projektet anser är viktigast för biblioteken att hantera när det gäller katalogpostbaserad information.

Utöver den information som lagras i de olika bibliotekssystemen och katalogdatabaserna finns också information från externa leverantörer som biblioteken kan få tillgång till för att komplettera sina digitala tjänster. Exempel på leverantörer är till exempel förlagens olika tjänster för den kommersiella marknaden som Bokrondellen och Elib, men också myndigheter som Tal- och punktskriftsbiblioteket eller aktörer inom public service som Sveriges Radio. Även detta beskrivs närmare i nästa kapitel.

## 2.3. Redaktionell information

De enklaste formerna av digitala tjänster för biblioteksanvändare består av att den existerande katalog- och cirkulationsinformationen från bibliotekssystemen visas upp för användaren på nätet i form av en så kallad OPAC – Online Public Access Catalog. Många svenska folkbibliotek använder sig av denna möjlighet, ofta kompletterad med en enkel webbplats som informerar om bibliotekets öppettider och tjänster. Andra bibliotek har valt att utöka kommunikationen med användarna kring sina medier genom ett större redaktionellt material på en egen webbplats och/eller en mobilwebb, samt interaktion med användarna genom en inloggningfunktion. Stockholms stadsbibliotek har tagit ytterligare ett steg genom att skapa en egenutvecklad teknisk plattform som inkluderar ett sök-index för att aktivt kunna utveckla bibliotekstjänster utifrån användarnas behov.

Genom redaktionella insatser kan biblioteket

- ✓ lyfta fram olika urval av sitt utbud genom exempelvis tips-listor och artiklar
- ✓ lyfta fram sin programverksamhet och koppla ihop den med relaterade medier
- ✓ förbättra och komplettera katalogpostbaserad information
- ✓ stödja användarens navigation och sökbeteende genom hjälp- och instruktionstexter, exempelvis för hur man laddar ner e-böcker eller söker i bibliotekets urval av databaser via nätet.

## 2.4. Bilder och multimedia

Stora delar av innehållet i bibliotekets digitala kanaler är textbaserat, exempelvis titel- och författarinformation, medieformat och språk, ISBN-nummer och informations- eller

inspirationstexter. Det är framför allt textbaserad information som medföljer katalogposterna och även det redaktionella materialet på bibliotekswebbplatser är övervägande textbaserat. Men i takt med att såväl bildhantering som skärmar blir allt bättre på datorer, mobiltelefoner och surfplattor spelar bildobjekt och annan multimedia en allt större roll för användarupplevelsen. Därför har förstudien valt att särskilt belysa betydelsen av bilder och multimedia i denna delrapport.

## 2.5. Identifikatorer

Varje objekt som lagras i en databas behöver ha någon form av ID för att kunna särskiljas från andra objekt. Ett och samma verk kan finnas i flera olika utgåvor och dessutom i olika format; som fysisk bok, som ljudbok, som e-bok med mera. I dagsläget används olika slags identifikatorer i biblioteksvärlden, varav flera fungerar otillfredsställande. Dessutom används inte identifikatorer på alla informationsmängder som skulle behöva det. ID-hantering är framför allt en viktig bakomliggande stödtjänst för att andra digitala tjänster ska fungera bra.

## 2.6. Nationell, lokal och individuell information

Användarna av bibliotekens digitala kanaler har olika slags behov och frågeställningar som behöver besvaras med hjälp av olika nivåer av information. 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 om olika genrer och områden, författarporträtt, sökbara artikeldatabaser och grundläggande katalogpostinformation är exempel på nationell information som inte kräver lokal anpassning för att fungera bra för användaren.

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.

Slutligen finns den personliga nivån där användaren loggar in och hanterar sina egna lån, omlån, reservationer och andra internetbaserade tjänster som biblioteket erbjuder. Här kan biblioteket också erbjuda stöd för användargenererat innehåll som betyg, omdömen och kommentarer av olika slag. Innehållet kan antingen hållas privat eller visas upp för andra användare i de digitala kanalerna som ett mer personligt komplement till det redaktionella innehållet. Den personliga nivån besvarar frågor som ”vilka medier har jag lånat”, ”vad tyckte jag om den här boken”, ”kan jag låna om boken”. Många användare efterfrågar möjligheten att få en överblick över alla sina lån över tid, något som biblioteken generellt inte lagrar av integritetsskäl men som skulle vara möjliga för användarna själva att lagra på den individuella nivån.

## 3. Resultat

### 3.1. Inledning

Det här kapitlet innehåller det utredningsresultat som projektet har arbetat fram. Resultatet beskrivs i olika avsnitt där de områden som projektet sett som väsentliga beskrivs mer ingående. Dessa områden är

- ✓ katalogpostbaserad information
- ✓ redaktionell information
- ✓ bilder och multimedia
- ✓ identifikatorer
- ✓ nationell, lokal och individuell information.

Sammanfattningsvis kan sägas att den katalogpostbaserade informationen ofta är inkonsekvent hanterad vilket leder till problem när den ska visas upp i digitala kanaler. Problemen med den redaktionella informationen är att den ofta saknar en organisation och rätt bemanning för att säkerställa både kvalitet och kvantitet. Bilder och multimedia identifieras som mycket viktiga för alla användare men saknas i hög grad idag i bibliotekens digitala kanaler, och en organisation för att hantera dem behövs. För att bibliotekets stora utbud av medier ska kunna hittas och visas upp behövs en bredare hantering av identifikatorer än vad som finns idag, baserade på användarbehov i de digitala kanalerna. En uppdelning i rätt informationsnivå beroende på användarens behov i olika situationer kan lösa flera frågor kring organisation och samarbete mellan nationell och lokal nivå.

### 3.2. Katalogpostbaserad information

#### 3.2.1. Inledning

Bibliotekspersonal kan antingen köpa in eller själva mata in den information som behövs för att nyinköpta böcker eller andra medier ska få en digital representation i form av en katalogpost. Ofta sker en kombination av inköpt data och manuellt tillagd data från det lokala biblioteket som köpt in en titel. Med hjälp av posten och dess olika fält blir boken möjlig att söka både för bibliotekarien och för den vanliga användaren, exempelvis via en webbplats.

I grunden är all information manuellt inmatad av en katalogisatör, exempelvis en anställd på BTJ som levererar stora mängder medier och katalogposter till de svenska folkbiblioteken. När posten väl finns fungerar den däremot som automatgenererad information i de digitala kanalerna eftersom de olika fälten kan kombineras och utnyttjas i olika automatiska funktioner som

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



- ✓ medier inom samma ämnesområde

Det finns en stor mängd fält som katalogisatören måste mata in rätt slags information i. Informationen är alltför ofta inkonsekvent katalogiserad, särskilt över tid. Vissa informationsmängder finns inte alls på äldre titlar, eller finns i fel fält. Vissa informationsmängder finns på så få titlar att syftet med uppmärkningen försvinner. Katalogiseringen är heller inte utformad utifrån vanliga användares behov och önskemål. Det finns undantag; exempelvis har Barnens bibliotek i sin barnbokskatalog gjort medvetna avsteg från katalogiseringsrutinerna för att stödja unga användares sökbeteende.

Här nedan beskrivs projektets sammanfattning av de viktigaste informationsmängderna att hantera gemensamt inom biblioteksvärlden, oavsett val av katalogleverantör eller system.

### 3.2.2. Titel, upphovspersoner och serieinformation

- ✓ Varje verk har en titel. Oftast har verket också en undertitel. Om verket inte har skrivits på svenska finns både en originaltitel och en svensk titel.
- ✓ Upphovspersonen kan vara en enda författare, eller flera. För antologier kan det både finnas redaktörer och en stor mängd enskilda upphovsmän till olika bidrag.
- ✓ När det gäller filmer och musik finns behov av en större mängd upphovsmän som kan särskiljas, exempelvis producent, regissör, dirigent och kompositör.
- ✓ Serier av böcker eller andra medier behöver kunna urskiljas, och de enskilda delarna identifieras som delar av en serie. Fungerande fält för serieinformation har saknats i bibliotekens katalogdatabaser vilket har lett till att den ibland lagts in tillsammans med annan information, exempelvis i titelfältet.

### Nuläge titelinformation

Ett stort problem är brist på standard för, och inkonsekvent hantering av de titelnivåer som katalogisatören använder. Det finns många olika slags fält för undertitlar som inte används på ett standardiserat sätt.

Informationen kan också variera eftersom ett verk inte katalogiseras en gång, och sedan bara uppdateras med nya format. Istället katalogiseras varje enskilt objekt för sig; en fysisk bok, en inläst ljudbok, en ny upplaga, en e-bok, och så vidare. Det kan leda till skillnader i val av huvudtitel och undertitel mellan de olika manifestationerna av samma verk som försvårar sökningen för användaren. Ett exempel är att boken "Korparna" av Tomas Bannerhed har titeln "Korparna" i sina olika manifestationer utom just som tryckt pappersbok då den har titeln "Korparna: roman". Detta medför också att en fritextsökning på titeln försvåras.

Stockholms stadsbibliotek visar upp närmare 15 olika informationsmängder från katalogposten när användaren gör en sökning och får upp en träfflista eller klickar sig vidare till en undersida om boken/mediet. Sedan 2009 har SSB valt att egenutveckla en teknisk plattform för sina digitala kanaler i öppen källkod-verktyget Drupal i stället för att köpa något av de bibliotekswebbtjänster som finns på marknaden, exempelvis Axiell Arena eller CS Library. Dessa upplevdes som alltför begränsade för behoven, särskilt när det gällde användarnas krav på välfungerande sökresultat. Att det är svårt att utveckla en välfungerande sökmotor på bibliotekswebbplatser hör i sin tur ihop med kvalitetsproblem i själva grunddatat.

SSB har valt att utveckla ett eget sök-index för att försöka hantera problem med inkonsekvent användning av fält. Syftet är att kunna erbjuda bättre träffresultat och en tydligare logik genom att bearbeta datat i katalogposterna innan det görs sökbart eller presenteras för användaren. Denna typ av kringgående manövrar fungerar dock inte alltid tillräckligt bra och i längden riskerar man försämrad funktionalitet och hastighet i de digitala kanalerna om man bygger ett antal nya lösningar istället för att förbättra grundkvaliteten i källorna.

### Nuläge titelinformation

När det gäller information om upphovsperson är ett centralt problem att det saknas möjlighet att sätta ett unikt ID-nummer på varje upphovsperson. Detta har lett till andra sätt att skilja olika upphovspersoner åt, exempelvis genom att lägga till författarens födelseår i namnfältet. Det innebär att en sökning på Kerstin Ekman ger ett resultat som för användaren ser ut att vara tre olika Kerstin Ekman, men som i själva verket är samma person. Katalogisatörer har lagt in en Kerstin Ekman plus året 1933, en annan Kerstin Ekman plus året 1933 med ett mellanslag, och slutligen en tredje Kerstin Ekman utan födelseår. Dessutom används olika praxis för namnformat i katalogsystemet BURK jämfört med andra leverantörer som biblioteket också hämtar poster ifrån. Allt ovanstående innebär problem närfälten ska göras maskinläsbara och hanteras i digitala tjänster. Det blir extra kritiskt när det gäller titel och upphovsperson, fält som är helt centrala för de grundläggande användarbehoven vid sökningar och vidareökningar. (En vidareökning är när användaren gjort en första sökning och sedan väljer att klicka sig vidare via något av de klickbara sökord som biblioteket presenterar. Har man exempelvis gjort en sökning på titeln "En dåres försvarstal" kan man därefter välja att klicka på författarnamnet August Strindberg och då förvänta sig att få träff på samtliga titlar med August Strindberg som författare.)

För bibliotekets inköpta filmer gör avsaknaden av relevanta upphovsfält presentationen ännu mer komplicerad och svårtolkad för både en dator och en människa. Katalogformatet har inte anpassats efter filmers eller musikinspelningars behov av att ange flera olika slags uphovsmän, eller exempelvis översättare. Katalogisatörerna har hanterat detta genom att lägga in extra information i de fält som finns att välja på, vilket leder till problem för digitala tjänster. Ett exempel är filmen "Allt om min mamma" där kompositören, fotografen och regissören alla ligger i samma fält, vilket gör att en dator inte kan avgöra vilken som ska visas upp för användaren som regissör till filmen.

- ✓ 700 11 \$aIglesias, Alberto
- ✓ 700 11 \$aBeato, Alfonso
- ✓ 700 11 \$aAlmodóvar, Pedro

En roman har normalt ett "huvuduppslag" - ett fält för huvudsaklig upphovsperson, enligt vilket boken är uppställd på hyllan i det fysiska biblioteket. För detta används fält 100. Om en roman har två författare så väljs en av författarna som huvuduppslag medan den/de andra placeras i "biuppslag", fält 700. För filmer saknas huvuduppslaget (fält 100) helt och de olika upphovspersonerna är inlagda i varsitt biuppslag (fält 700) utan information om vad var och en har bidragit med, om det exempelvis handlar om regi, musik, eller fotografi.

### Nuläge serieinformation

Barn och unga läsare är ofta särskilt intresserade av att veta om det finns fler delar av en serie som de gillar, men detta är information som är relevant för alla användare. Något katalogfält för detta har inte funnits tidigare, och det som tillkommit under senare tid är inte heller konsekvent använt vilket gör informationen svår att presentera i de digitala kanalerna. Fält som används, exempelvis för serier, behöver vara maskinläsbara för att man ska kunna utveckla digitala tjänster utifrån dem.

Barnens bibliotek har valt att göra vissa tillägg i titelfältet i sin katalogisering för att därigenom kunna visa att ett verk är en del av en serie. Man har till exempel lagt till orden "Lassemajas detektivbyrå" som en del av böckernas titlar, eftersom det är vad barnen söker efter på nätet. Boken "Diamantmysteriet" skulle inte ha blivit lika mycket hittad och lånad om den inte av katalogisatören döpts om till "LasseMajas detektivbyrå - Diamantmysteriet". Med ett fungerande fält för serieinformation hade titelfältet inte behövt användas till detta.

Ytterligare ett exempel på information som skulle behöva märkas upp separat är "namn på huvudperson i en serie". Lassemaja skulle kunna vara ett sådant, separat, fält. Ett annat exempel är kommissarie Anders Knutas som förekommer i deckare av Marie Jungstedt. Om man vill veta vilka böcker som finns där Anders Knutas ingår och gör en fritextsökning på Biblioteket.se får man sex träffar trots att SSB har ett 40-tal titlar där kommissarien finns med. Att man får sex träffar beror på att bibliotekarier manuellt har lagt till Anders Knutas som ett så kallat ämnesord på just dessa sex titlar vilket gör dem sökbara. Läs mer om ämnesorden i nästa avsnitt.

### Användarbehov

- ✓ Alla användare har stort behov av att verkstitlar och upphovspersoner finns korrekt registrerade i maskinläsbara separata fält för att underlätta sökningar.
- ✓ Många användare, särskilt barn, unga och deras förmedlare, har stort behov av att kunna se vilka medier som är delar av en serie. För filmer kan det också gälla information om vilket filmbolag som producerat filmen, exempelvis Pixar eller Studio Ghibli. Detta kräver också maskinläsbara, separata fält.

### Målbild

- ✓ 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.

### Förbättringsförslag

Här listas de förslag som projektet anser är viktigast att gå vidare med för att nå målbilden:

- ✓ Använd de standarder som finns internationellt och nationellt för att skapa unika id-nummer för varje verk och varje upphovsman (se kapitel 3.5).
- ✓ Använd en auktoritetsdatabas som utgångspunkt, exempelvis KB:s. Koppla alternativa namnformer, stavningar med mera som synonymer till auktoritetsdatamängderna (se kapitel 3.5)

- ✓ Ställ tydliga och samordnade krav när det gäller fält för titlar och upphovspersoner gentemot alla katalogisatörer/leverantörer av katalogdata. Kraven ska vara baserade på användarnas behov i de digitala kanalerna.
- ✓ Utred möjligheten att inhämta bättre katalogposter för film och musik från andra leverantörer än de nuvarande
- ✓ Välj ut vissa katalogmängder; exempelvis barnböcker, vissa genrer eller vissa författarskap och skapa "tvättningsprojekt" för redan katalogiserade poster. Urvalet bör göras i samband med specificerade projekt som ska lyfta fram vissa medier och som är beroende av kvaliteten på den katalogpostbaserade informationen.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

### 3.2.3. Nyckelord och kategorier

Den stora mängden medier som ryms i bibliotekets sökbara katalog behöver kategoriseras på något sätt för att kunna hittas utifrån exempelvis ämne och intresseområde av den som söker. Denna kategorisering är en bas för att exempelvis kunna beskriva ämnet/innehållet och för att generera automatiska och manuella tips utifrån användarnas behov. Ett samlingsbegrepp för det här behovet kan vara nyckelord, ett vanligt begrepp bland webbplatser och sökmotorer som behöver göra stora informationsmängder sökbara efter annat än bara den sökbara fritexten.

Den katalogpostbaserade information som biblioteket får innehåller flera sådana kategoriseringar. Vissa medföljer automatiskt med en katalogpost, exempelvis den biblioteksklassifikation som länge använts som metod för hylluppställning i de fysiska biblioteken. Man kan välja att visa upp koden för användaren, vilket görs på Biblioteket.se. Den är svår att förstå för de flesta användare eftersom den bara består av en bokstavskombination. Därför visas också klassifikationen i klartext, exempelvis skönlitteratur vid koden Hc, som en extra informationsmängd.

Klassifikationens översättning genererar också vissa så kallade ämnesord, extra fält med sökbara beskrivningar, men enbart på facklitteratur. Utöver de automatiskt genererade ämnesorden har katalogisatörer, både hos leverantörerna centralt och lokalt på bibliotek manuellt lagt till ämnesord, framför allt på skönlitteratur. Syftet med de lokala ämnesorden har varit att skapa en tydligare, mer nischad kategorisering än den oftast väldigt breda och därigenom svår använda som följer med posten. Katalogisatörerna har manuellt, i efterhand, försökt komplettera brister i klassifikationen av skönlitteraturen genom att lägga till ämnesord. Detta har lett till ett visst dubbelarbete som trots ansträngningen inte fullt ut leder till önskad effekt för användarna.

I Barnens bibliotek används speciellt framtagna ämnesord som barn har valt ut som ord de använder och associerar till. Orden visas också som tecknade symboler. Exempel är "Sorgligt", "Husdjur" och "Spöken".

Utöver klassifikation och ämnesord visar Biblioteket.se också upp begreppet "kategori" som är en blandning av genre (kommer från ämnesord), klassifikation, medietyp och om boken är för barn eller vuxna. Även kategori har tillkommit med syftet att göra ett mer specifikt urval. Tyvärr leder de olika sätten att hantera brister i kategoriseringen på till ett ineffektivt merarbete samtidigt som användarupplevelsen blir rörig och svårbegriplig.

## Nuläge

Erfarenheter från främst SSB visar att det finns ett tydligt behov av att styra upp och förtydliga hanteringen av ämnesord, men även av att bättre samordna de olika överlappande källorna som skapar klassifikation och kategori. Alla de olika ”nyckelorden” används parallellt för att hantera olika brister i själva grundinformationen, vilket leder till onödigt dubbelarbete och otydlighet gentemot användarna. När det gäller medier för barn har barnen själva och deras förmedlare olika behov som behöver tillgodoses på ett målgruppsanpassat sätt.

Nyckelord kräver noggrant redaktionellt arbete efter gemensamma riktlinjer för att bli användbara. Dagens ämnesord är inte heltäckande och finns ibland på väldigt få katalogposter. I dessa fall är de kontraproduktiva eftersom de ger en missvisande bild för användaren. Om användaren på Biblioteket.se exempelvis ser ämnesordet “Överklass” på en titel och klickar på ordet för att få fler resultat inom samma ämne får han/hon bara tre träffar. En vanlig fritextsökning på ordet överklass ger istället 191 träffar. Det specifika ämnesordet Överklassen:Sverige:1900-talet finns bara på en enda post. Ett relaterat exempel är att ämnesordet “klassresa” används för att märka upp både böcker som handlar om en samhällelig klassresa och en skolresa. Detta leder till ologiska träffresultat med nuvarande system, medan en nyckelordshantering med ett ID skulle göra det möjligt att använda ordet i båda sina betydelser.

I SSB:s sökindex finns nästan 200 000 unika ämnesord varav 118 000 är lokala. Den stora mängden ämnesord gör att ord som “vänner” och “vänskap” existerar parallellt, liksom begrepp som “sociala klasser” och “sociala grupper”. Samtidigt saknas ämnesord på en stor del av skönlitteratur före 1980-talet då ämnesorden började sättas.

## Användarbehov

Det finns ett behov hos användare av att kunna hitta ”liknande” medier som det man har hittat, liksom att göra specifika ämnessökningar för att se vad som finns på biblioteket inom ett visst ämne. Användaren kan behöva hjälp med att få träff på synonymer eller näraliggande områden, enligt samma modell som stavningskorrigering i en sökmotor. Användaren behöver också få underlag för att kunna bedöma innehåll och karaktär på ett verk i en träfflista.

Kända användarbehov som har med nyckelord att göra är till exempel när användaren

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

## Målbild

- ✓ Användarna i bibliotekens digitala kanaler ska få relevanta träffar när de skriver sökord i fritext och känna förtroende för sökfunktionen
- ✓ Användarna ska enkelt kunna specificera sin sökning inom ett visst område genom ett relevant urval av nyckelord som komplement till det egna sökordet
- ✓ De nyckelord som visas för användarna ska upplevas som relevanta och begripliga.

- ✓ Nyckelorden ska kunna visas upp målgruppsanpassat; exempelvis i form av symboler och begripliga ord för barn, latinska termer för den som har ett researchbeteende osv.
- ✓ Användarna ska få hjälp att få en lagom bred träff genom att synonymer kopplas till nyckelorden.
- ✓ Användarna ska få stöd i sin bedömning av ett verks innehåll och karaktär bland annat genom nyckelord i träffresultatet.

### Förbättringsförslag

Här listas de förslag som projektet anser är viktigast att gå vidare med för att nå målbilden:

- ✓ Skapa ett unikt ID-nummer för grundläggande nyckelord, om möjligt genom redan befintlig internationell eller nationell standard.
- ✓ Koppla ID till en auktoritetslista, exempelvis Svenska ämnesord, mappad mot beroenden som klassifikation för cirkulation/hyllupställning.
- ✓ Koppla målgruppsanpassade synonymer till nyckelorden
- ✓ Ta fram de målgruppsanpassade synonymerna med hjälp av användarna själva och håll dem levande genom regelbunden uppdatering, exempelvis genom att analysera användarnas sökord i de digitala kanalerna. Personal behöver vara en målgrupp
- ✓ Utgå ifrån att merparten av nyckelorden är nationella och sätt upp regelverk för vad som är av strikt lokalt intresse och hur de nyckelorden ska hanteras.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

#### 3.2.4. Beskrivningstexter

I det fysiska biblioteket plockar besökaren ut en bok ur hyllan och läser texten på bokens baksida för att skaffa sig en uppfattning om bokens innehåll och stil. Han/hon bläddrar kanske också lite i boken. Motsvarande funktioner behövs i de digitala kanalerna och finns också, men inte på något samlat sätt som fullt ut motsvarar användarnas behov.

#### Nuläge beskrivningstexter

Förlagen producerar digitala beskrivningstexter som görs tillgängliga via den förlagsägda distributören Bokrondellen. Dessa kan användas av både bokhandeln och bibliotek via abonnemang. Det finns 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, ungefär 2 500 beskrivningstexter per år sedan 2002. Äldre titlar är inte täckta. Texterna är relativt kortfattade och sakliga, ibland mycket kortfattade.

Barnens bibliotek innehåller en digital version av barnbokskatalogen som samlar all svensk utgivning av barnlitteratur sedan 2003. Ungefär en tredjedel av titlarna, 5 000, har beskrivningstexter som är specialskrivna för målgruppen av urvalsgruppen för katalogen samt av Christina Wedenmark, barnbibliotekarie och Katarina Dorbell, ansvarig för Barnens

bibliotek. 1 200 av titlarna i Barnbokskatalogen har beskrivningar på teckenspråk. 4 000 av titlarna i Barnbokskatalogen har inlästa beskrivningar.

Internationella biblioteket skapar beskrivningstexter till sina nyinköpta titlar på arabiska, persiska, kinesiska, ryska och spanska. Antalet beskrivningstexter i förhållande till utbudet är relativt god på titlar som är inköpta efter 2004. Beskrivningstexter finns både i originalsrift och med latinska tecken.

I databasen Öppna bibliotek, som förvaltas av KB, finns knappt 5 000 beskrivningstexter, där en majoritet tillhör skönlitteratur från de senaste 10 åren. Texterna är skrivna av bibliotekarier från 129 bibliotek över hela landet. Många har deltagit inom ramen för tjänsten Boktips.net som dels erbjuder ett gränssnitt där man kan skriva in boktips/beskrivningstexter, och som tidigare också erbjudit skrivarkurser för bibliotekarier.

Det är möjligt att redaktionellt skapa beskrivningstexter till exempelvis äldre litteratur, eller andra medier som lyfts fram i särskilda satsningar och som saknar beskrivningstexter från leverantörer. Dessa texter kan lagras och återanvändas nationellt genom Öppna bibliotek.

### **Nuläge provläsfunktion**

Vissa titlar på Barnensbibliotek.se har en provläsfunktion som leder vidare till webbplatsen smakprov.se, en av flera privata mindre leverantörer av texter för provläsning, ett annat exempel är provlas.se. Provläsningsfunktioner finns också via vissa större nätbokhandlare, 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 är ofta reklambaserade.

### **Användarbehov**

Barn vill kunna hitta en bok som är lagom svår att läsa. De vill ofta kunna se om boken innehåller bilder och hur de bilderna ser ut. För barn, men även för många andra användare, är en bra provläsningsfunktion det bästa hjälpmedlet. För talboks- och ljudbokslåntagare motsvaras provläsningsfunktionen av att kunna provlyssna.

En bra provläsningsfunktion behöver vara olika utformad för e-böcker och för fysiska böcker. Användaren, exempelvis ett barn, som ska låna en bok som endast finns fysiskt behöver ha tillgång till motsvarande ett faksimil av boken för att kunna få exakt information om exempelvis textstorlek och bildinnehåll, utöver att kunna bilda sig en uppfattning om stil och innehåll. För e-böcker behöver provläskapitlet snarare vara en delmängd av e-boken med en funktion som gör det enkelt att, efter att ha provläst klart, ladda ner/låna hela boken. Liknande lösningar finns på den kommersiella marknaden, exempelvis för Amazons läsplatta Kindle.

De flesta användare/målgrupper har nytta av en beskrivningstext för att orientera sig. Beskrivningstexter måste vara målgruppsanpassade om de ska användas av barn. Texten bör vara kortfattad och ge en bild av väsentliga saker; som innehåll och stil. En längre, mer inspirerande beskrivning av en viss titel är att betrakta som tipsning snarare än beskrivningstext. Tipsning beskrivs närmare i kapitel 3.2.2.

## Målbild

- ✓ Användare ska kunna provläsa utdrag ur både fysiska böcker och e-böcker på ett målgruppsanpassat och läsaranpassat sätt och enkelt kunna gå vidare från provläsning till lån.
- ✓ Det stora flertalet medier från 2000-talet ska ha 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 kring författare som exempelvis August Strindberg eller Karin Boye, ska innehålla beskrivningstexter, antingen redaktionellt framtagna, från förlag eller från samarbetspartners som Litteraturbanken.se.
- ✓ Beskrivningstexter för barn ska alltid vara skrivna direkt för målgruppen.

## Förbättringsförslag

- ✓ Kontakta förlagen och Bokrondellen med tydliga och samordnade önskemål när det gäller beskrivningstexter och provläsningstjänster. Diskutera möjligheten att fungera som samarbetspartner för äldre beskrivningstexter.
- ✓ Använd Öppna bibliotek specifikt för gemensam nationell produktion av beskrivningstexter för äldre medier eller medier som ska lyftas i olika tematiseringar men som saknar beskrivningstexter. Produktionen bör vara samordnad, följa riktlinjer, och bygga på ett gemensamt nationellt behov av att lyfta äldre litteratur som kontrast till det nytgivna.
- ✓ Utöka satsningen på beskrivningstexter i Barnbokskatalogen för vissa målgrupper och för vissa utvalda medier som därigenom kan lyftas fram bättre i de digitala kanalerna.
- ✓ Förtydliga kraven på en provläsningstjänst som innehåller strukturerat och uppmärkt material som gör det möjligt att anpassa innehållet och presentationen både för olika målgrupper och för olika kanaler som datorer, surfplattor och mobiltelefoner. Biblioteken bör ta ett gemensamt ansvar för kravställning på innehållet i funktionen och utveckling av väl fungerande gränssnitt om detta inte finns på den kommersiella marknaden.
- ✓ För diskussioner med Internationella biblioteket om att lagra beskrivningstexter på andra språk än svenska i Öppna bibliotek med möjlighet att dela dem i fler kanaler. Detta kan eventuellt bli ett första steg mot att dela även annat flerspråkigt innehåll.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

### 3.2.5. Andra informationsmängder som stödjer användarbehoven

Det finns fler informationsmängder än de som hittills beskrivits som är viktiga för att det digitala biblioteket ska kunna skapa väl anpassade tjänster för olika målgrupper både i folk- och högskolebibliotekens digitala kanaler. Vissa av dessa informationsmängder finns i bibliotekssystemen, men inte alla, och de presenteras inte alltid samlat för användaren. Här beskrivs några av dessa övriga informationsmängder som projektet har identifierat:



- ✓ För studenter och andra konsumenter av facklitteratur kan en digitaliserad innehållsförteckning vara av stort värde för att kunna avgöra nyttan av innehållet i boken.
- ✓ En samling av olika lärosätens kurslitteraturlistor är något som är efterfrågat av användare som vill kunna få tag i relevanta medier och planera sina studier.
- ✓ Geotagging, information om att en bok eller film utspelas på en viss plats, skulle kunna vara en grund för att gruppera och presentera medier på ett relevant sätt i vissa situationer. Även annan taggning av detaljer i en bok eller film kan vara värdefulla.
- ✓ Åldersindelning, när det gäller barn mer finfördelat än vad som finns i dagens system.
- ✓ Språk.
- ✓ Aktualitet/period/utgivningsår.
- ✓ Tjocklek eller svårighetsgrad.
- ✓ Åtkomstmöjlighet på bibliotek - tillgång.

Dessa informationsmängder kan kompletteras med användargenererade informationsmängder för att skapa mer attraktiva tjänster, exempelvis:

- ✓ Andras betyg, både generellt och från vänner/auktoriteter.
- ✓ Böcker som användarna läst tidigare (inte bara på biblioteket), till exempel genom att kunna markera "den har jag läst".
- ✓ Sök- och klick; förslag genereras utifrån andra titlar som användaren har klickat på.

Viktiga förutsättningar för att ovanstående informationsmängder ska kunna användas optimalt är

- ✓ en stor mängd data som underlag, exempelvis kurslistor, sök- och klickbeteenden
- ✓ användarens tillstånd för att spara uppgifter om lån, kanske också klick
- ✓ användarens möjlighet att se vad som är sparad för att också kunna ta bort
- ✓ viss personlig information men mycket kan vara avpersonifierat
- ✓ möjlighet att sökindexera innehållsförteckningar och hela e-texter eller abstracts
- ✓ algoritmer och manuellt arbete för att göra en fungerande viktning istället för att ge en stor mängd alltför allmänna tips

Mer om automatisk och manuell tipsning och tematisering beskrivs i nästa kapitel.

De användare som söker digital information om bibliotekens utbud av tidningar och tidskrifter, eller vill läsa vissa artiklar elektroniskt får idag svårt att hitta vad de söker.

Informationsmängder är inkonsekvent hanterade och vissa fält saknas. För att ge användarna god service i de digitala kanalerna krävs en mer genomtänkt kravställning mot leverantörer av katalogsystemet samt konsekventa rutiner inom biblioteksorganisationerna. Detta skulle troligen kunna leda till att fler användare upptäckte och använde bibliotekets utbud av tidningar och tidskrifter.

### 3.3. Redaktionell information

### 3.3.1. Inledning

Digitala bibliotekstjänster behöver bestå av en kombination av

- ✓ automatgenererade tjänster som bygger på maskinläsbara fält från katalogposterna och annan automatiskt hämtad medierelaterad metadata från externa leverantörer och som skapas med hjälp av statistik över användarnas beteende
- ✓ redaktionellt innehåll som paketerar och presenterar hela bibliotekets utbud i form av medier, programverksamhet och annan medborgarservice.

Ofta ingår ett mått av redaktionell information även i de automatgenererade tjänsterna, när det gäller exempelvis att sätta upp relevanta urvalskriterier och presentera tjänsterna för användaren. 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

Även automatgenererade tjänster kräver en relativt hög grad av manuellt arbete.

- ✓ Ursprungsinformationen i katalogposten måste matas in manuellt och korrekt i ett relevant maskinläsbart fält av en katalogisatör. Nyckelord behöver hanteras.
- ✓ En biblioteksredaktör eller motsvarande roll måste göra urvalet av en listning eller vidare sökning genom att han kändedom om användarnas behov och intressen.
- ✓ En lista eller en söksida med vidare länkar måste utformas med rubriksättning, hjälptexter och visuell layout så att den visar upp det automatgenererade innehållet på ett begripligt och tilltalande sätt.

En biblioteksredaktion behöver alltså arbeta dels med viktiga beståndsdelar i automatgenererade tjänster, dels med övrigt redaktionellt innehåll som kompletterar och presenterar de automatiska tjänsterna. Det övriga redaktionella innehållet kan grovt räknas in i tre områden som beskrivs närmare nedan och som är

- ✓ tipsning och tematisering
- ✓ presentation av programverksamhet och bibliotekens service
- ✓ hjälp- och instruktionstexter vid sökning och självbetjäningstjänster.

### 3.3.2. Tipsning

Det digitala biblioteket har, precis som det fysiska, ett rikligt utbud av innehåll. I det digitala biblioteket finns, utöver själva medierna, en stor mängd digital information som sökbara databaser, länkar till externa elektroniska resurser, evenemangskalendrar och informationstexter om bibliotekets service till olika målgrupper.

För att användaren ska få vägledning i allt detta innehåll behöver det paketeras och presenteras på ett målgruppsanpassat sätt. Målgruppsanpassning kan ibland vara att vända sig till en specifik användargrupp som barn eller personer med funktionshinder. Men en lika viktig utgångspunkt är de digitala användarnas beteendemönster och behov, där en och samma fysiska

person kan ha olika beteenden och behov i olika situationer.

I delrapport 1 från projektet beskrivs närmare de användarbehov som, genom ett stort antal intervjuer, har definierats som de viktigaste för det digitala biblioteket att ta hänsyn till. Ett tydligt behov som har framkommit för de flesta användare är att få vägledning till medier och biblioteksservice genom olika former av tipsning, där tematisering kan ses som en form av tipsning. Att tematisera kan innebära att man lyfter fram både ett urval medier, ett urval programaktiviteter och ett urval redaktionellt innehåll och presenterar dem tillsammans som en helhet. Enklare former av tipsning kan bestå både av enstaka och mer sammanhängande tips, till exempel i enstaka artiklar, listor eller i form av vidarelänkningsar.

Den användare som vet exakt vad han eller hon letar efter behöver inte något tips i just den situationen utan bara stöd via en effektiv sökfunktion, fungerande navigation och liknande åtgärder. De flesta biblioteksanvändare växlar dock mellan behovet av att hitta något specifikt och behovet av att få tips om annat, antingen något inom sitt intresseområde eller något som överraskar och utvidgar intresseområdet. De fysiska biblioteken ställer upp utvalda böcker med omslagen framåt på särskilda hyllor, eller lägger fram dem på bord som ett sätt att tipsa och tematisera. Bibliotekarier får ofta frågor vid disken på temat "jag vill hitta något om..." I det digitala biblioteket finns det andra sätt att tipsa och tematisera på som behöver utvecklas för att motsvara användarnas behov.

## Nuläge

Alla problem som beskrivs med den katalogpostbaserade informationen i kapitel 3.2 är avgörande för att tipsning och tematisering ska fungera i de digitala kanalerna. Detta gäller för alla användare, men det blir särskilt tydligt i de fall man vill utveckla digitala tjänster för barn och unga. Projektet har arbetat särskilt med denna målgrupp inom den del som finansierats av KuR, i ett gemensamt arbete mellan Barnens bibliotek och SSB. Barnens bibliotek har redan ett målgruppsanpassat innehåll för barn som analyserats inom ramen för projektet medan SSB analyserat sitt generella innehåll med utgångspunkt i vad som skulle behöva justeras för att fungera för barn och unga.

Även för användare av högskolebiblioteken är de problem som beskrivs i kapitel 3.2 avgörande för att kunna skapa tipsningsfunktioner som stödjer dessa användare bättre. I ett par workshops som projektet genomfört under våren, i samarbete med Libris och Chalmers, har en mängd idéer på användbara tjänster för högskolebibliotekens digitala kanaler tagits fram och diskuterats. Alla dessa tjänster är beroende av informationsmängderna som beskrivs i kapitel 3.2.

Utöver den katalogpostbaserade informationen behövs viss kompletterande redaktionell information för att skapa relevanta tipsningar och tematiseringar. Informationen kan tas fram internt eller externt, exempelvis genom samarbetspartners inom public service som SVT, SR och UR, eller genom inköp. En biblioteksredaktion behöver fungera som sammanhållande instans med överblick av användarnas behov och styrning av vilket innehåll som automatgenereras respektive beställs/produceras av vilka källor beroende på vad som ger mest effekt till rimlig kostnad.

Exempel på redaktionellt innehåll som finns idag på bibliotekssajter som Barnens bibliotek och Biblioteket.se är:

- ✓ Puffar i text och bild som lyfter fram delar av innehållet och länkar vidare till innehåll.
- ✓ Artiklar om exempelvis litterära genrer, specifika författare eller ämnesområden.
- ✓ Tematiserade listor med ett antal utvalda medier som sammanfattas i en beskrivande rubrik, till exempel "Lär dig allt om manga", "Regnbågsfamiljer". Det redaktionella innehållet består av urvalet, rubriksättning och de beskrivningstexter som medföljer urvalet.
- ✓ Redaktionellt utvalda bilder i artiklar och i puffar, utöver omslagsbilder från medier.
- ✓ Utvalda länkar till andra webbplatser.

Ett redaktionellt innehåll kräver en genomtänkt hantering från idé, via produktion/beställning till regelbunden uppdatering eller borttagning av inaktuellt innehåll. Om inte detta sker blir effekten av satsade resurser väldigt låg på grund av haltande användarnytta. Att bygga upp en stor länksamling som sedan inte underhålls leder till att användare möts av trasiga länkar och tappar förtroendet för avsändaren. Stavfel och slarvig meningsbyggnad i artiklar leder också till tappat förtroende, 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 kapitel 3.4.

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. Även en så långvarig och nationell satsning på barn och unga som Barnens bibliotek bedrivs i projektform med osäkerhet i finansieringen från år till år. Detta har bland annat lett till att Barnens bibliotek via olika projektfaser fyllts med en stor mängd redaktionellt innehåll som skulle behöva ses över, justeras och paktereras om i en mer sammanhållen satsning för barn och unga med utgångspunkt i de användarbehov som detta projekt beskriver. En sådan satsning ställer också krav på en något större redaktion än dagens, vilket är en förutsättning för en nationell tjänst som erbjuder målgruppsanpassat innehåll till hela landets digitala bibliotekskanaler.

En förstudie om virtuella kontakter med barn och unga som gjordes inom projektet Öppna bibliotek år 2010 visade att tjänster som Bolibompa-redaktionen och KP-webben kräver en grundbemanning på minst tre webbredaktörer för förvaltning av det som byggts upp. I en jämförelse med bibliotekens satsningar på barn och unga skriver rapportförfattaren Lotta Bergman:

Att barnbibliotekswebbplatserna utvecklats som de gjort har delvis berott på att det saknats en samlad styrning. Många intressanta projekt har kommit till genom att initiativtagarna har sökt och fått projektpengar, men det hur projekten ska permanentas och finansieras på lång sikt verkar det inte finnas någon plan för. Utifrån ter detta sig som en stor brist. Många bibliotekarier hoppas att detta ska få en lösning i och med att KB fått uppdraget att samordna utvecklingen inom biblioteken.

Genomgående har webbprojekten föregåtts av gedigen planering, men fått mycket begränsad ekonomi till driften. Orsaken kan vara bristande förståelse för den redaktionella organisation som krävs för att löpande producera och publicera material

på webben, år efter år. Som exempel kan tas barnsidan på Östgötabibliotek. Uppdatering och produktion förväntas ske på endast tio timmar per vecka, med stöd av olika lokala resurser. Detta får sägas vara minimalt, men på vidare fråga visar det sig att webbredaktören i praktiken sällan hinner mer än hälften av den tiden, det vill säga fem timmar i veckan för arbetet med barnwebben.

Databasen Öppna bibliotek är ett annat exempel. Under en projektperiod har en gemensam databas för delning av informationsmängder via api:er utvecklats och ett innehåll byggts upp. Innehållet består framför allt av tips om enskilda titlar som skrivits av bibliotekspersonal, antingen på Biblioteket.se, eller via tjänsten Boktips.net som drivs av Kultur i Väst. Utöver boktipsen finns också sifferbetyg och skriftliga omdömen från användare av Biblioteket.se. Databasen innehåller för närvarande närmare 5 000 boktips från personal och drygt 17 000 betyg och omdömen från användare. Under sista etappen av projektet togs ett antal frågor och svar till/från svenska författare fram som ett exempel på vilka nya informationsmängder Öppna bibliotek skulle kunna innehålla, med särskilt fokus på målgrupperna barn och unga.

Öppna bibliotek lämnades över till KB för förvaltning och utveckling vid årsskiftet 2011-2012. En tydligare beskrivning av nyttan med tjänsten och en kravbild när det gäller förvaltning, uppdatering och utveckling av innehållet är en förutsättning för att tjänsten ska fungera som en del i den digitala biblioteksutvecklingen. Detta projekt tar ett första steg mot en sådan beskrivning och kravbild genom kartläggning och förbättringsförslag, samtidigt som ansvaret för en helhetssyn på tjänsten vilar på KB. Informationsmängder som skulle förtjäna en egen behovs- och effektanalys ur delningsperspektiv är information på andra språk än svenska.

Den kommunala biblioteksorganisationen ger en svag grund för den finansiering som krävs för att utveckla och förvalta ett digitalt bibliotek som motsvarar användarnas behov. Många bibliotek har därför valt att samarbeta över kommungränserna i regionala satsningar som ger en bättre finansieringsgrund. Då en stor del av innehållet och tjänsterna i ett digitalt bibliotek är av nationell karaktär skulle förmodligen de gemensamma skattemedel som läggs på biblioteken utnyttjas bättre genom en nationell satsning som förstärks med lokala/regionala inslag. Detta beskrivs närmare i kapitel 3.6.

En biblioteksredaktion behöver bemannas utifrån de roller som krävs för att åstadkomma en bättre användarupplevelse än idag. De digitala kanalerna kommer i allt högre grad att vara kärnverksamhet för biblioteken, i takt med att allt fler resurser digitaliseras och kan nås direkt via nätet samtidigt som användarmönstren generellt blir mer digitala genom förbättrad teknik för små skärmar, snabb uppkoppling och liknande.

En viktig framgångsfaktor för de digitala kanalerna är att biblioteket låter utvecklingen styras av användarnas behov och frågeställningar. Detta innebär att biblioteket inte utvecklar tjänsterna utifrån ett organisationsperspektiv där man försöker få användarna att "förstå" den egna organisationen med dess strukturer, terminologi och den logik (eller brist på logik) som uppstått genom interna system och arbetsredskap. Idag finns en hög grad av "intern jargong" på bibliotekssajter och ett stort fokus på att använda exempelvis webben som "ett skyltfönster" för de fysiska bibliotekens aktiviteter. Allt detta kan vara begripligt ur ett administrativt perspektiv men är sällan relevant för användaren.

En biblioteksredaktion som medvetet arbetar med ett användarperspektiv och utnyttjar fler roller än enbart interna chefer, bibliotekarier och ett inköpt bibliotekswebbsystem har större chans att möta användarnas behov. Viktiga roller som behöver finnas internt, i vissa fall kompletterat med inköpt frilansmaterial eller konsulter är

- ✓ Redaktionsledning
- ✓ bibliotekarie/barnbibliotekarie som experter på urval och katalogpostbehov
- ✓ kontaktperson/samordnare för katalogisatörer
- ✓ webbredaktörer för samordning, beställning, publicering, uppdatering, sökmotoroptimering, kontakter med samarbetspartners med mera
- ✓ användaransvarig expert för uppföljning av behoven, användartester med mera
- ✓ bildansvarig/bildredaktör
- ✓ interaktionsdesigner
- ✓ systemutvecklare
- ✓ skribenter
- ✓ fotografer/illustratörer/webbdesigners.

### Användarbehov

Alla användare har behov av stöd för att hitta i bibliotekets stora utbud. Kända användarbehov som har med tipsning och tematisering att göra är till exempel när användaren

- ✓ vill läsa nytt och omtalat
- ✓ vill läsa boken när alla andra läser den
- ✓ vill läsa mer av samma
- ✓ behöver hålla koll på sin nisch
- ✓ vill läsa brett inom många olika genrer
- ✓ vill läsa verk av god kvalitet
- ✓ vill slippa ta sig till biblioteket
- ✓ behöver ta del av medier i passande format
- ✓ vill hitta medier lika enkelt som böcker
- ✓ vill kunna orientera sig inom ett område
- ✓ vill ha böcker som är lagom svåra
- ✓ vill gärna ge och få tips
- ✓ vill lösa en tilldelad uppgift

### Målbild

- ✓ 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.

### Förbättringsförslag

- ✓ Skapa en nationell biblioteksredaktion som ansvarar för ett nationellt grundinnehåll som kan användas av alla digitala bibliotekskanaler i hela landet. 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.
- ✓ Den nationella redaktionen bör ha en underavdelning som arbetar speciellt för och med målgrupperna barn och unga.
- ✓ Den nationella redaktionen bör samordna ett lokalt/regionalt nätverk för delning av innehåll och ansvara för tjänsten Öppna bibliotek och den relaterade tjänsten Boktips.net.
- ✓ Ge den nationella redaktionen ett långsiktigt uppdrag. Uppdraget kan dock vara indelat i projekt och uppdragsetapper. Exempel på inledande projekt/etapp kan vara att skapa en ny, uppdaterad lösning för målgrupperna barn-unga, baserat på utredning och slutsatser från denna förstudie. Ett annat exempel på projekt/etapp kan vara att ta fram en ny, uppdaterad lösning för innehållsdelning via tjänsten Öppna bibliotek.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

### 3.3.3. Presentation av programverksamhet och service

Utöver katalogposter utgörs en stor del av informationsmängderna i dagens digitala bibliotekskanaler av information om bibliotekens olika aktiviteter och service-erbjudanden; författarkvällar på biblioteket, barnaktiviteter under skolloven och extra service som erbjuds äldre eller personer med funktionshinder. I takt med att allt fler användare framför allt utnyttjar de digitala kanalerna kan man tänka sig en utveckling mot att aktiviteter och service också "flyttar in" i de digitala kanalerna. Digitala bokcirklar, chattar med författare och bibliotekarier, instruktionsfilmer på webben och målgruppsanpassade tjänster för särskilda behov är några exempel på en tänkbar utveckling. Detta kräver dock att organisationen hanterar sin bemanning för digitala kanaler och inte enbart för fysiska rum.

De digitala kanalerna behöver utvecklas mot att erbjuda fler aktiviteter och mer service digitalt, men samtidigt fortsätta att beskriva de fysiska bibliotekens utbud av tjänster och programverksamhet.

#### Nuläge

Stockholms stadsbibliotek erbjuder ungefär hundra olika programaktiviteter varje månad på flera av sina stadsdelsbibliotek, med undantag för högsommarperioden. Information om alla evenemang går att hitta på webbplatsen Biblioteket.se och i vissa fall även i sociala mediekkanaler som bloggar, Facebook eller Twitter.

För att ett evenemang ska presenteras både lockande och informativt på en webbplats bedrivs ett redaktionellt arbete med olika beståndsdelar som:

- ✓ Bild som illustrerar innehållet i evenemanget.

- ✓ Textpuff som kan visas på en startsida eller i sociala medier.
- ✓ Informerande text som beskriver evenemangets innehåll med rubrik, ingress, brödtext, och fakta om tid och plats eller annan praktisk information.
- ✓ Kompletterande mervärden: exempelvis framlyfta medier som är relaterade till evenemanget och/eller innehåll från samarbetspartners som är medarrangörer av programmen.

Erfarenheter från SSB som har ett stort programutbud är att biblioteksorganisationer tenderar att underskatta den tid och den kompetens som krävs för att lyfta fram det fysiska utbudet i de digitala kanalerna. Informationen är ofta knapphändigt beskriven och det är vanligt med både faktafel och språkliga fel som riskerar att ge en negativ bild av innehållet. Genom att satsa för lite resurser, eller bemanna med fel kompetens, missar biblioteket ofta den effekt som vore möjlig att få ut genom de digitala kanalerna om de användes mer strategiskt. På samma sätt skulle biblioteket troligen få ut mer av de satsade investeringarna i programverksamhet, kursverksamhet och liknande om man bättre utnyttjade den digitala plattformen. Det digitala och det fysiska utbudet behöver flätas ihop bättre. Biblioteken behöver analysera och följa upp syftet med och nyttan av sin programverksamhet och i den analysen ta med de digitala kanalerna.

### Användarbehov

Användare har behov av att aktivt kunna leta upp information om vad som händer på ett visst bibliotek och förväntar sig att biblioteket också berättar om sitt utbud.

### Målbild

- ✓ För bibliotekets besökare och användare av de digitala kanalerna ska det vara självklart att kunna ta del av aktiviteter, kurser och service både digitalt och fysiskt.
- ✓ Vid aktiviteter i det fysiska biblioteket ska digitala kanaler finnas med, till exempel via datorer eller andra skärmar och gränssnitt.
- ✓ Aktiviteter i de digitala kanalerna behöver en genomtänkt organisation och bemanning i form av digitala arbetspass.

### Förbättringsförslag

- ✓ Avsätt resurser lokalt och nationellt för digitala bibliotekarier och webbredaktörer och skapa en organisation med tydligt definierade roller och arbetsuppgifter.
- ✓ Gör en planering för aktiviteter och programutbud som tydligt innefattar de digitala kanalerna och analysera var och hur aktiviteterna ger mest effekt

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

#### 3.3.4. Hjälp- och instruktionstexter vid sökning och självbetjäning

Vissa informationsmängder är lätta att glömma eller att bortse ifrån vid utveckling av tjänster samtidigt som de kan ha mycket stor påverkan på användarupplevelsen. I bibliotekens digitala kanaler gäller detta de stödjande texter som användaren möter när han eller hon ska navigera på en bibliotekswebbplats, göra en sökning, logga in för att reservera eller låna om en bok eller ladda ner en e-bok. Ofta genereras den här typen av texter från ett bibliotekswebbssystem som antingen är inköpt av en leverantör eller utvecklat inom organisationen. I båda fallen är det lätt



hänt att intern jargong både från tekniska utvecklare och från bibliotekarier gör användaren mer förvirrad än hjälpt. Ett exempel från ett folkbiblioteks instruktionstext är: "Här söker du i några av katalogens index. Du bör använda minst tre tecken utom för Klassifikation där det räcker med ett. Märk dock att prestanda blir bättre med fler tecken."

En annan, större och viktigare aspekt är hur väl fungerande tjänsterna i sig är. Om den bakomliggande tjänsten inte fullt ut fungerar, på grund av ogenomtänkta underliggande verksamhetsprocesser eller regelverk, kommer hjälptexten också att bli krånglig och svårförståelig eftersom den speglar verkligheten bakom tjänsten. Detta är en verklighet för flera av dagens bibliotekstjänster, exempelvis processen för att kunna reservera/lägga undan en bok.

Det krävs också ett medvetet arbete och inhämtning av synpunkter från användare i flera omgångar, exempelvis genom upprepade användartester, för att få till en väl fungerande användarupplevelse.

## Nuläge

Både folkbiblioteken och högskolebiblioteken har ofta problem med att formulera tillräckligt begripliga hjälp- och instruktionstexter. Orsaken är ofta att tjänsterna i sig inte är utformade för digital användning fullt ut och/eller för att biblioteken är beroende av externa leverantörers webbtjänster som man länkar användaren vidare till. Det svårt att förklara för användarna hur och varför de måste logga in på nytt och navigera i helt nya, inte alltid användarvänliga webbblösningar för att få tillgång till elektroniska artiklar och böcker genom databastjänster som biblioteken abonnerar på. Även nedladdning av e-böcker kräver, åtminstone första gången, flera olika moment som har med valet av Adobes DRM-skydd att göra, ett val som inte är bibliotekets utan distributören Elibs och förlagens val.

Exempel från högskolebiblioteken är också att det är svårt att ge användarna vettiga instruktioner för att ladda ner elektroniska artiklar eller e-böcker. Under en workshop med LIBRIS och Chalmers inom projektet listades en lång rad problem kring e-medier och hjälptexter som har med de olika leverantörernas villkor och webbtjänster att göra. Att formulera användbara hjälptexter till den typen av dåligt fungerande helhetstjänster är i stort sett omöjligt.

## Användarbehov

Alla användare har behov av att förstå hur de ska navigera i de digitala kanalerna och hur de ska utföra de självbetjäningstjänster som finns eller hantera sin personliga information. Allra bäst är förstås om navigation och tjänster är så enkla att hjälp- och instruktionstexter inte behövs.

## Målbild

- ✓ Användare i de digitala kanalerna ska kunna navigera, utföra sökningar, och hantera e-tjänster på ett smidigt sätt utan att behöva logga in mer än en gång.
- ✓ Användare ska få stöd av relevanta och begripliga hjälp- och instruktionstexter då dessa behövs.

## Förbättringsförslag

- ✓ Ställ samordnade krav på de leverantörer som erbjuder e-tjänster till biblioteken kring inloggning, enkelhet, begriplighet och tillgång till statistik i de tjänster som köps in.

- ✓ Prioritera de leverantörer som erbjuder öppna api:er och som tillåter biblioteket att ta ett sammanhållet ansvar för hur information och tjänster utformas för användarna.
- ✓ Prioritera en gemensam e-legitimation för hela landet så att användare i de olika bibliotekskanalerna, både folkbibliotekens och högskolebibliotekens, kan identifiera sig på ett enhetligt sätt och därigenom få tillgång till alla tjänster man är behörig till.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

## 3.4. Bilder och multimedia

### 3.4.1. Inledning

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 multimedia som 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 multimedia och dålig tillgång till fungerande källor för dessa informationstyper.

Generellt kan bildmaterialet delas in i två områden:

- ✓ Nationellt användbara bilder och multimedia. Exempel är omslagsbilder, fotografier på författare, barnboksillustrationer och redaktionella bilder 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.

### 3.4.2. 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 från ett par olika källor. Alla källor är i grunden beroende av förlagen som oftast äger upphovsrätten.

#### Nuläge

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. LIBRIS, Biblioteket.se och andra bibliotekswebbplatser löser detta genom antingen en "tom ruta" där bilden skulle ha funnits, eller en ruta med upplysning om att "omslag saknas". Det här är en mycket stor del av den totala användarupplevelsen. En omslagsbild bör viktas lika högt som information om titel och upphovsperson i de digitala kanalerna.

Biblioteket.se har till sina drygt 700 000 katalogposter följande utbud/leverantörer av omslagsbilder:

- ✓ Ungefär 160 000 bilder finns från BTJ. BTJ lägger under 2012 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.

- ✓ Elib levererar omslagsbilder till i stort sett alla sina för närvarande drygt 4 000 titlar. Dessa bilder har ofta en högre kvalitet som större originalbilder än de som fås från BTJ, vilket gör att Elib används som kompletterande källa.
- ✓ Internationella biblioteket levererar ca 10 000 omslagsbilder till titlar på arabiska, kinesiska, ryska, persiska och spanska.
- ✓ För egenproducerade e-böcker har SSB fått tillgång till ett 20-tal specialproducerade omslag från leverantören Publit

Bokrondellen innehåller också länkar till förlagens bildarkiv. Under 2010/2011 hämtade SSB bilder därifrån, men länkarna var ofta felaktiga, vilket ledde till att fel bild visades till en viss katalogpost. Därför används inte Bokrondellen som källa för närvarande, men detta kan omvärderas när länkarna rättats till. Bokrondellen och BTJ har ungefär samma mängd omslag för den svenska litteraturen. Adlibris är en motsvarande källa som inte används idag med som kan vara ett alternativ. Ingen av dessa källor löser dock bristen på omslagsbilder till medier utgivna före år 2000.

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 och innehåller därmed inte nya bokomslag till titlar som redan finns med. 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 men har också ett avtal med 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, exempelvis Bookit-id eller ISBN medför problem och är inte heltäckande.
- ✓ BTJ är den enda källan till omslag för 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 än tumnaglar. Att exempelvis bygga en visuell sökfunktion baserad på större omslagsbilder att bläddra bland skulle inte gå med nuvarande källor.

När det gäller upphovsrätten till bilderna ligger den vanligtvis hos förlagen men bilderna får användas i redaktionella sammanhang som informerar om medierna. 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, förlagskataloger, bokhandelskataloger, bibliotek samt numera även på webbplatser. Det man däremot inte får göra utan specifikt tillstånd är att förändra omslaget.

I bibliotekens digitala kanaler blir frågan om upphovsrätt aktualiserad exempelvis när äldre litteratur digitaliseras och sprids som fria e-böcker via biblioteken. Detta görs bland annat av Litteraturbanken, men även Stockholms stadsbibliotek har digitaliserat titlar. I dessa fall finns inga omslagsbilder, annat än de som gäller för den fysiska förlagan. Eftersom det handlar om två olika utgåvor är rättigheterna till omslagsbilden från den fysiska utgåvan inte automatiskt klarerade för e-boken. SSB har valt två olika sätt att hantera detta på i nuläget. För

Litteraturbankens titlar väljs de omslag som finns för den fysiska förlagan, exempelvis Nationalupplagan av August Strindbergs verk. För de titlar av Alva och Gunnar Myrdal som SSB digitaliserat med hjälp av Publit valdes 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 nytgivna e-böcker behöver testas. Det kan också vara aktuellt att ta hjälp både av bibliotekspersonal och användare för att scanna in och publicera omslagsbilder i olika tjänster.

Flera leverantörer har avtal som säger att kunden inte får sprida informationen till "tredje part". För bibliotekens del kan detta leda till osäkerhet vad som gäller för att informera om böcker och andra medier utanför sina egna kanaler, exempelvis i bloggar eller på Facebook. Detta behöver troligen också diskuteras igenom och fastslås nationellt mellan biblioteken och förlagen samt förlagens distributörer.

### Användarbehov

Bilder är helt centralt för alla användare i de digitala kanalerna. Särskilt barn och unga baserar en stor del av sitt utforskande och sökande beteende på en visuell uppfattning av innehåll och stil.

### Målbild

- ✓ 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.

### Förbättringsförslag

- ✓ Inled ett specifikt nationellt bildhanteringsprojekt med avsikt att förbättra bildhanteringen för alla digitala bibliotekstjänster. Projektet bör hantera nedanstående punkter:
- ✓ Kontakta förlagen och Bokrondellen med tydliga och samordnade önskemål när det gäller omslagsbildernas täckning och format liksom andra medierelaterade bilder som fotografier på författare och illustrationer för barnböcker, med mera. Förtydliga upphovsrättsfrågorna avseende biblioteksanvändning i digitala kanaler och i sociala medier.
- ✓ Utred behoven av, och de tekniska förutsättningarna för, att hämta, lagra, koppla och distribuera bilder.
- ✓ Ställ, exempelvis via KB, samordnade krav gentemot leverantörer av bibliotekssystem och digitala tjänster på en konsekvent hantering av titlar/omslagsbilder.
- ✓ Diskutera möjligheten att bibliotek, förlag och andra samarbetspartners digitaliserar äldre omslagsbilder som kan användas både av bibliotek och i kommersiella kanaler. Diskutera även möjligheten att låta användare bidra till arbetet.
- ✓ Undersök möjligheten att få in äldre omslag från tjänster som Bokbörsen.

- ✓ Använd Öppna bibliotek specifikt för gemensam nationell digitalisering och lagring av omslagsbilder för äldre medier eller medier som ska lyftas i olika tematiseringar men som saknar omslag.
- ✓ Utöka satsningen på omslagsbilder och andra relaterade bilder i barnbokskatalogen som därigenom kan lyftas fram bättre i de digitala kanalerna.
- ✓ Sök samarbeten med andra leverantörer för omslagsbilder till film, musik och spel.
- ✓ För diskussioner med Internationella biblioteket om att lagra omslagsbilder för böcker på andra språk än svenska i Öppna bibliotek med möjlighet att dela dem i fler kanaler.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

### 3.4.3. Redaktionella bilder

Med detta avses bilder som illustrerar ämnen i artiklar och tematiseringar, men också organisatoriska bilder på bibliotek, personal och som illustration till olika tjänster som biblioteket erbjuder, inklusive dokumenterande bilder från olika aktiviteter.

Det som gäller för redaktionella bilder gäller även för ljud- och filmklipp och för annan multimedia. Utöver förlagen kan det här finnas andra källor, leverantörer och samarbetspartners som biblioteken kan hitta relationer till. För aktuella 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. SMDB täcker de flesta svenska sändningar och utgåvor sedan 1979, men innehåller även äldre material. För närvarande är samlingarna endast åtkomliga för högskolestuderande, men detta bör vara möjligt att diskutera ur ett gemensamt biblioteksperspektiv.

#### Nuläge

De redaktioner som finns för bibliotekswebbplatser har ofta en mycket liten budget utöver ren personalbudget. Texter skrivs ofta av anställd personal. När det gäller bilder finns ibland en liten budget för inköp från bildbyråer eller från fotografer/illustratörer, men ofta arbetar redaktionerna med att leta fram gratis bilder från förlagens webbplatser och/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.

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. SSB och vissa andra folkbibliotek har under 2012, via ett initiativ från Sveriges Radio, valt att bädda in en ljudspelare som spelar upp August Strindbergs pjäser från Radioteatern.

Det finns 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, styrd av riktlinjer och bemannad med rätt kompetenser eller med budget för att köpa in innehållet.

### Målbild

- ✓ 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.

### Förbättringsförslag

- ✓ Utgå från det nationella bildhanteringsprojekt som föreslogs ovan, i kombination med en nationell redaktion för det digitala biblioteket.
- ✓ Låt projektet och redaktionen ta fram en bildpolicy och praktiska riktlinjer för redaktionella bilder som kan användas både nationellt och lokalt, med plats för lokala tillägg.
- ✓ Gör en upphandling av fotografer och illustratörer som kan användas nationellt och lokalt.
- ✓ Ta fram en nationell lagringstjänst för inköpta bilder liksom en lösning för hantering av gratisbilder från fria tjänster som även avser lagring och återanvändning.
- ✓ Integrera Bokpuffen.se i den nationella redaktionen så att inläsningar kan bli en del av övergripande tematiseringar.
- ✓ Inled diskussioner med SMBD om möjligheten att integrera materialet i folkbibliotekens digitala kanaler.
- ✓ Inled diskussioner med public service-kanaler om ett samarbete med biblioteken kring tematiseringar där medierelaterat innehåll kan tas fram och delas mellan parterna.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

## 3.5. Identifikatorer

### 3.5.1. Inledning

Med identifikator avses här en unik 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 kan exempelvis vara en titel, en författare, ett nyckelord med kopplade synonymer, eller en bild som har ett ID-nummer. Med hjälp av numret kan rätt data kopplas till rätt objekt, och rätt behörigheter visas för rätt låntagare. Det finns vissa nationella och internationella standarder att utgå ifrån inom bok- och mediebranschen,

exempelvis ISTC för textbaserade verk och ISWC för musik. All kommande utveckling inom området bör utgå från befintliga standarder i den mån det är möjligt.

Med hjälp av ett ISBN går det att härleda vilket förlag som gett ut en viss utgåva, och i vilket land boken kommit ut. Numret tilldelas av den nationella ISBN-centralen, som i Sverige är knuten till Kungliga Biblioteket, men som i många andra länder är kommersiellt drivna. ISBN-nummer fungerar inte som en generell identifikator eftersom det saknas på andra medier än böcker och inte heller finns på litteratur före 1972. De flesta skönlitterära böcker som ofta kommer i nyutgåva innehåller dessutom multipla ISBN, där en post representerar många utgåvor. Denna så kallade förkortade katalogisering används inte i Libris-katalogen.

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.

### 3.5.2. Problembild identifikatorer

#### Nuläge

Bibliotekens digitala kanaler använder sig av många olika informationsmängder som ska visas upp på olika sätt beroende på användarens behov i olika situationer. Ju mer precis informationen är strukturerad i maskinläsbara fält, desto enklare att visa upp exakt den information som behövs och göra olika smarta kopplingar i digitala tjänster.

I dagsläget finns dock för få unika identifikatorer som är varaktiga över tid, vilket leder till problem i de digitala kanalerna. Flera av dem har beskrivits i kapitel 3.2 om katalogpostbaserad information och 3.4 om omslagsbilder. Sammanfattningsvis kan sägas att:

- ✓ Varje verk behöver ha en systemberoende 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 (författare med flera) behöver ha en unikt identifikator.
- ✓ Nyckelord som skapar en grundklassifikation/kategorisering behöver ha en unik identifikator.
- ✓ En serie med olika ingående delar behöver kunna identifieras, liksom huvudperson i serie.

För närvarande används en kombination av olika identifikatorer i bibliotekens digitala kanaler, varav ingen är heltäckande för de behov som finns. SSB, som har bibliotekssystemet Bookit, använder sig exempelvis av Bookit-ID för att hämta, länka samt koppla information till en viss katalogpost. Omslagsbilder hämtas och lagras baserat på detta ID vilket leder till en eftersläpning och problem när en post har gallrats och ID-numret återanvänds för en ny post. Utöver Bookit-ID används ISBN som identifikator för e-böcker från externa leverantörer som Elib och Publit. Kombinationer av ISBN, Bookit-ID samt fält för titel och författare används för att kunna hämta information från källor som Öppna bibliotek.



Internationellt finns andra 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 där alla har ett och samma ISTC-nummer. Med hjälp av ISTC skulle det vara möjligt att gruppera sökresultat efter verk snarare än efter manifestation, vilket idag är standard. Det skulle också vara möjligt att inuti e-böcker lägga in dynamiskt uppdaterbara länkar som, utöver "andra verk av samma författare" även skulle kunna lista "den här boken på andra språk" eller "den här boken som talbok." ISTC-standarden är internationell men har inte fått något brett genomslag, troligen delvis för att det är tekniskt krävande att ansöka om ett ISTC-nummer.

Den komplexa och ändå otillräckliga ID-hanteringen från många externa källor och system har lett till att SSB överväger möjligheten att skapa en egen masterdatabas som fullt ut kan hantera unika ID:n. Denna åtgärd skulle troligen få större effekt för fler om den hanterades nationellt, förslagsvis genom att använda Libris-katalogen och Libris-ID.

### Användarbehov

Användarna har behov av att enkelt kunna söka och navigera i de digitala kanalerna. Fungerande identifikatorer är framför allt en osynlig, bakomliggande tjänst som gör att detta behov tillgodoses. Vissa typer av identifikatorer, som ISBN-nummer eller nyckelord, kan dock vara relevanta att visa upp för användare i rätt användarsituation.

### Målbild

- ✓ 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.

### Förbättringsförslag

- ✓ Tillsätt ett nationellt projekt med uppdrag att skapa en masterdatabas som kan hantera unika identifikatorer för centrala informationsmängder och poster, lämpligen Libris-katalogen.
- ✓ Låt projektet ha ett särskilt fokus på e-böckers behov av ID-nummer för ett verk kontra dess olika manifestationer.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

## 3.6. Nationell, lokal och individuell information

### 3.6.1. Inledning

Användare i bibliotekens digitala kanaler har behov av information på tre olika nivåer. Genom att analysera vilka användarbehov som bäst besvaras på vilken nivå och hur den nivån bäst hanteras 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 om olika genrer och områden, författarporträtt, sökbara artikeldatabaser 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 kring titlar, författare och ämnesområden.

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.

Slutligen finns den personliga nivån där användaren loggar in och hanterar sina egna lån, omlån, reservationer och andra internetbaserade tjänster som biblioteket erbjuder. Här kan biblioteket också erbjuda stöd för användargenererat, 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 som ett mer personligt komplement till det redaktionella innehållet. Den personliga nivån besvarar frågor som ”vilka medier har jag lånat”, ”vad tycker jag om den här boken”, ”kan jag låna om boken”.

### 3.6.2. Nationell nivå

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 länsbiblioteken som samordnar en större mängd kommunala bibliotek. Vissa undantag finns; exempelvis Barnens bibliotek som är en nationell webbplats för barn finansierad av Kulturrådet, även om den administreras av Kultur i Väst. Kultur i Väst driver fler webbtjänster med 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, av olika skäl. En tydligare nationell organisation där dessa redan påbörjade nationella initiativ integreras skulle troligen ge mer effekt av de satsade resurserna. Ett embryo till en nationell organisation för folkbiblioteken skulle kunna vara samarbetstjänsten Öppna bibliotek som också tidigare drivits i projektform av Regionbiblioteket i Stockholm och SSB, men som nu tagits över och förvaltas av KB.

### Nuläge Barnens bibliotek

Barnens bibliotek innehåller en stor mängd information direkt riktad till barn på den egna webbplatsen, men informationen är inte helt enkel att integrera i folkbibliotekens lokala kanaler, även om olika försök gjorts för att underlätta detta. Vissa bibliotek länkar till Barnens bibliotek, men då uppstår problemet med att användarna måste flytta sig mellan den lokala och den nationella nivån. På den nationella nivån kan de få anpassade boktips, möta författare i filmade avsnitt, skapa sitt eget kryp-in och ta del av spel och interaktivitet. Men för att kunna hitta en bok på sitt närmaste bibliotek och se om det finns några intressanta aktiviteter där måste barnen byta till den lokala nivån och logga in på två olika ställen. Innehållet som finns på Barnens bibliotek tas fram av en mycket liten redaktion trots det nationella uppdraget, och i takt med att innehåll fylls på ökar behovet av uppdatering både av innehållet och av den tekniska lösningen.

## Nuläge Öppna bibliotek och Boktips.net

Databasen Öppna bibliotek, inklusive webbplatsen Boktips.net, innehåller närmare 5 000 boktips skrivna av bibliotekspersonal från ett 90-tal av de 128 bibliotek som aktivt gått med i tjänsten. Utöver boktipsen innehåller databasen drygt 17 000 betyg och omdömen från användare av SSB:s webbplats Biblioteket.se. Inga andra folkbibliotek har ännu använt sig av möjligheten att integrera användargenererat material från andra än sina lokala användare, vilket annars har potential att skapa exempelvis mer kraftfulla betygsfunktioner. När det gäller boktipsen så visar vissa bibliotekswebbplatser upp dem medan andra enbart länkar till Boktips.net.

De som skrivit boktips har antingen gjort det med hjälp av inmatningsgränssnitt från Boktips.net, eller via den egna webbplatsen, som på Biblioteket.se. Det har inte funnits några gemensamma riktlinjer kring hur ett boktips ska vara formulerat, och inte heller en gemensam plan för vilka medier eller genrer som ska lyftas med hjälp av personalens tips. Detta innebär att det ibland finns flera olika boktips om samma bok, oftast en nyutgiven bok som det dessutom finns en beskrivningstext om, medan andra, äldre titlar helt saknar texter. Vissa texter är långa och väldigt personligt hållna medan andra är kortfattade och fokuserar på att beskriva handlingen. Vissa texter innehåller en hel del grammatiska fel och stavfel. Skribenterna har valt egna ämnesord även om en rekommendation finns att använda Biblioteksförningens ämnesordslister för skönlitteratur.

Under projektet Öppna biblioteks slutfas gjordes ett test för att se hur databasen skulle kunna utvecklas med nya informationsmängder. Efter en gemensam workshop med SSB, Kultur i Väst, Eskilstuna stadsbibliotek, Mina bibliotek i Umeåregionen samt en användbarhetsexpert och ett par frilansjournalister beslutades att testa formatet frågor-svar till och från författare. Tanken var att dessa, mer formaterade delmängder, skulle kunna användas mer flexibelt i olika slags digitala kanaler än vad som är fallet med boktips. Genom olika fråge-svarsmoduler skulle bibliotek kunna bygga upp ett mindre eller större innehåll kring författare där frågor och svar kan vara en del. Under en kort testperiod intervjuades ett 20-tal författare, både svenska och utländska. Barnens bibliotek anpassade också sin frågemall till de författare som kontinuerligt intervjuas av BB, så att den innehåller samma frågor som användes under testperioden. Flera av de intervjuade författarna visade ett stort intresse för att delta i bibliotekssammanhang och bidra till att bygga upp ett författarmaterial i fråga-svarsform och även annat författargenererat material. Under etapp 1 i detta projekt har mallen reviderats med hjälp av bibliotekarie Amanda Stenberg och unga besökare på Kulturhusets bibliotek 10-13 i Stockholm.

## Nuläge Bokpuffen.se

Bokpuffen.se läser varje vecka in inledningen på en klassiker, en nyutgiven bok och en bok för barn och unga. På webbplatsen finns över 500 inläsningar som kan hämtas via api:er och spelas upp i valfria kanaler, antingen i en egen spelare eller i den inbäddade spelaren som medföljer från Bokpuffen.

## Nuläge databaser

Ett annat slags innehåll som för användaren är redaktionellt, även om det för biblioteken rör sig om inköpt material, är det som finns i databaser som biblioteket prenumererar på för att kunna erbjuda sina användare. Det finns många olika databaser inom områden som stipendier, släktforskning, tidningsartiklar och forskningsartiklar inom naturvetenskap och humaniora. Projektets kartläggning av de databaser som SSB erbjuder visar att man i vissa fall dubblar

informationen genom överlappande prenumerationer på snarlika tjänster. Det verkar dessutom saknas en grundläggande beskrivning av vilka användarbehov databaserna är avsedda att stödja, löpande statistik över användningen och utvärderingar av effekter. Här finns troligen mycket att vinna på att nationellt hantera urval och avtal av prenumerationer på databaser.

### Användarbehov

De flesta kända användarbehov är möjliga att tillgodose nationellt. Det gäller exempelvis när användaren

- ✓ vill läsa nytt och omtalat
- ✓ vill läsa boken när alla andra läser den
- ✓ vill läsa mer av samma
- ✓ behöver hålla koll på sin nisch
- ✓ vill läsa brett inom många olika genrer
- ✓ vill läsa verk av god kvalitet
- ✓ vill slippa ta sig till biblioteket
- ✓ behöver ta del av medier i passande format
- ✓ vill hitta medier lika enkelt som böcker
- ✓ vill kunna orientera sig inom ett område
- ✓ vill ha böcker som är lagom svåra
- ✓ vill ge och få tips
- ✓ vill lösa en tilldelad uppgift.

### Målbild

- ✓ 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.

### Förbättringsförslag

- ✓ Skapa en nationell biblioteksredaktion som ansvarar för ett nationellt grundinnehåll som kan användas av alla digitala bibliotekskanaler i hela landet. 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.
- ✓ Den nationella redaktionen bör ha en underavdelning som arbetar specifikt för och med målgrupperna barn och unga.

- ✓ Den nationella redaktionen bör samordna ett lokalt/regionalt nätverk för delning av innehåll och ansvara för tjänsten Öppna bibliotek och den relaterade tjänsten Boktips.net, samt integrera Bokpuffen.se.
- ✓ Tjänsten Öppna bibliotek behöver omdefinieras så att rätt slags informationsmängder produceras och delas utifrån en behovsanalys och med hjälp av tydligare riktlinjer.
- ✓ Ge den nationella redaktionen ett långsiktigt uppdrag. Uppdraget kan dock vara indelat i projekt och uppdragsetapper. Exempel på inledande projekt/etapp kan vara att skapa en ny, uppdaterad lösning för målgrupperna barn-unga, baserat på utredning och slutsatser från denna förstudie. Ett annat exempel på projekt/etapp kan vara att ta fram en ny, uppdaterad lösning för innehållsdelning via tjänsten Öppna bibliotek.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4

### 3.6.3. Lokal nivå

Den lokala nivån kan vara kommunal eller regional. Flera kommunbibliotek har valt att gå samman i regioner för att få mer gemensamma resurser till sina bibliotekswebbar och för att användarna rör sig över kommungränserna. Först ut var Minabibliotek.se som omfattar sex kommuner. I Skåne finns elva kommuner samlade under Bibliotek Skåne Nordväst.

För användaren är den största poängen med den lokala nivån att han/hon kan logga in och utföra e-tjänster baserat på sitt lånekort; exempelvis reservera böcker och sedan hämta dem på valfritt bibliotek, låna om, få en överblick över sina lån och ladda ner e-böcker. Ett annat huvudfokus på den lokala nivån är att se vilka aktiviteter som närallgande bibliotek erbjuder.

När det gäller att tematisera och lyfta fram medier och relaterat innehåll skulle lokala satsningar både kunna berika nationella sådana och vara fristående komplement. En nationell satsning på August Strindberg 2012 hade exempelvis kunnat innebära att de lokala bibliotekssajterna bidrog med sina lokala aspekter på författaren, som exempelvis redan Uppsala-regionens åtta kommunbibliotek har gjort på sin webbplats Bibli.se. I en artikel kan man läsa:

Uppsalaåren var för Strindberg inte någon positiv tid. Detta framkommer bland annat i hans självbiografiska roman Tjänstekvinnans son. I den uttrycker han ett missnöje med Uppsala och den akademiska världen.

Hans första bok var novellsamlingen Från Fjärdingen och Svartbäcken (1877). I den skildrar han studentlivet i Uppsala. Han porträtterar de människor han mött och det är knappast någon studentromantik han ägnar sig åt. Framför allt tar fasta på originella studenter och gör sin skildring utifrån de missförståddas liv.

I novellen Offret ger Strindberg sin bild av Valborgsfirandet i Uppsala. En bild som ligger långt från den lycklige studentens firande.

En nationell tematisering hade kunnat erbjuda en inramning till det lokalt inriktade innehållet i form av exempelvis:

- ✓ Grundläggande information om August Strindberg som person och som författare.
- ✓ Ett antal artiklar om hans verk uppdelade i pjäser, romaner, självbiografier med mera.
- ✓ En satsning på fria e-böcker som varken har DRM-skydd eller kostar något för biblioteket att ladda ner.

- ✓ Fria pjäser av August Strindberg från Radioteatern med koppling till pjäser på biblioteken.
- ✓ Inlästa Bokpuffar och provläsning-funktioner.

Ett årsbaserat nationellt tema kan levereras som ett paket i början av året och med regelbundna uppdateringar under resten av året. De olika kanalerna kan välja vilka delar av innehållspaketet de vill använda för att kombinera med sitt lokalt producerade innehåll. Producenter av innehåll till det nationella temat kan arbeta i olika delar av landet och både bidra till det nationella samt ta fram specifikt, lokalt material.

Ett exempel på ett tydligt lokalt tema kan vara innehåll om den egna kommunen/regionen/hembygden där huvuddelen av temat är lokalt producerat och den nationella redaktionen enbart hjälper till med någon mindre del.

## Nuläge

Kombinationen av små resurser för kommunala bibliotekswebbplatser användarnas huvudsakliga behov som är av nationell karaktär leder ofta till dubbelarbete istället för effektiv delning av resurser. Ett exempel som lyfts fram i förstudien från Öppna bibliotek 2010 om virtuella kontakter med barn och unga är trenden med vampyrböcker som då var på uppåtgående. Eftersom den länsövergripande sajten Östgötabibliotek hade startats med projektmedel och fokus på barn och unga så producerade man med ganska stor möda från ansvarig barnbibliotekarie en artikel om vampyrtrenden och ett antal relaterade boktips. Bara för att sedan konstatera att grannbiblioteket Norrköping samtidigt hade producerat en likadan text till sin egen webbplats.

På Biblioteket.se i Stockholm och Minabibliotek.se i Umeå har man flera års erfarenhet av att med hjälp av lokala resurser, bibliotekarier från olika delar av organisationen, försöka hantera en årscykel av artiklar, listor, evenemangstips och boktips. Trots att båda dessa organisationer är stora jämfört med andra kommunala bibliotek i landet är det svårt att få resurserna att räcka till för användarnas behov. De centrala, samordnande funktioner som behövs på varje redaktion dubblas istället för att resurserna kan användas mer flexibelt till produktion av utökad innehåll. Risken när ett fåtal personer arbetar under tidspress är att resultatet uppfattas som oprofessionellt och ointressant för användarna.

Det krävs en hel del arbetsinsatser för en lokal redaktion att hantera de personliga sidor som brukar kallas Mina sidor, där användaren loggar in för att hantera sina ärenden. Dessa sidor är bland de mest använda på bibliotekswebbplatser och förtjänar mer uppmärksamhet från de lokala redaktörerna än vad som hinns med om man samtidigt måste samordna produktion av mer allmängiltigt material som skulle kunna tas fram på ett ställe och användas av flera.

Det lokala arbetet och det lokala innehållet skulle alltså gynnas om biblioteken samordnar resurser för det nationella innehållet bättre. De lokala redaktioner som producerar material av nationell, allmängiltig karaktär, skulle också kunna nå ut till fler med sitt innehåll via samordning och delning. Ett exempel på innehåll/funktion som skulle förtjäna att nå ut till fler är den skrivarskola som erbjuds de barn som hittar fram till Barnens polarbibliotek som drivs av Norrbottens länsbibliotek.

## Användarbehov

Användare har behov av att veta var näraliggande bibliotek finns, deras öppettider och deras utbud.

## Målbild

- ✓ 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.
- ✓ 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.

## Förbättringsförslag

- ✓ Starta en pilot-temasatsning med en mix av nationellt och lokalt innehåll för att definiera den organisation, de roller och de resurser som krävs för att samverka nationellt och lokalt via exempelvis Öppna bibliotek.
- ✓ Starta en pilot för att ta fram skisser och en kravspecifikation för ett par olika tekniska lösningar som bidrar till en sömlös användarupplevelse i navigationen mellan lokalt, nationellt och individuellt innehåll. Skisserna och specifikationen ska dels baseras på de tekniska plattformar som används av bibliotek idag, dels på alternativ för framtida lösningar.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

### 3.6.4. Individuell nivå

Den personliga, individuella nivån är den som är mest central för varje användare. På den här nivån hanterar användaren sina egna favoritmedier, sina lån, sina aktiviteter både på fysiska bibliotek och i digitala kanaler och sina kontakter med andra.

Det finns potential att utveckla den individuella nivån från dagens läge, exempelvis genom att utöka och förbättra bibliotekens digitala tjänster, men också att bättre utnyttja användarnas engagemang i mediefrågor 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 användare dessutom kan erbjudas att delta i social digital läsning, exempelvis genom att dela med sig av anteckningar, delta i digitala bokcirklar eller märka upp sina läsupplevelser, så ökar också de användargenererade informationsmängderna i bibliotekens kanaler. Genom att visa upp både generell och individuell lånehistorik och sökhistorik kan biblioteket också erbjuda fler personligt anpassade tjänster.

## Nuläge

Det som bibliotekens digitala kanaler hanterar idag på den individuella nivån kan 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", skapa sina egna kategorier, och att skriva i kommentarsfunktioner. Flera bibliotekswebbplatser som haft forumfunktioner har lagt ned dem på grund av resursbrist och även bristande intresse bland användarna.

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, ändra utseende på sitt kryp-in, lyfta fram den bok de just då läser med mera.

### Användarbehov

Användarna vill framför allt kunna hitta fram till, och få tag i medier, exempelvis en viss bok, artikel, upplaga, ett specifikt format eller ett visst språk. De vill också slippa ta sig till biblioteket i vissa situationer, exempelvis för att låna om eller för att få svar på sina frågeställningar. Vissa målgrupper vill gärna dela med sig av egna intryck och ta del av/inspireras av andras synpunkter och tips.

### Målbild

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

### Förbättringsförslag

- ✓ Ta fram en tydlig handlingsplan, baserat på kända användarbehov för hur självbetjäningstjänster i det digitala biblioteket ska utvecklas och förbättras.
- ✓ Analysera hur användargenererat innehåll bäst kan komma alla användare till nytta, både individuellt och delat, och utveckla tjänster baserat på analysen.

En samlad bild av förbättrings- och åtgärdsförslag finns i kapitel 4.

## 4. Slutsatser och arbete i nästa etapp

### 4.1.1. Inledning

Kartläggningen visar att det är svårt att utveckla väl fungerande digitala bibliotekstjänster utifrån användarnas behov om tjänsterna är baserade på nuvarande informationskällor. Problemen med källorna finns kvar oavsett om biblioteken eller andra leverantörer/aktörer vidareutvecklar funktionerna och presentationen. Det finns möjlighet att kringgå en del av problemen med olika former av kompletterande källor och tekniska lösningar för att försöka "tvätta" datamängder. I längden leder detta dock till nya problem som i sin tur måste kringgås,



vilket skapar en onödigt komplex systemarkitektur och dåligt utnyttjande av resurser för det digitala biblioteket.

En mer hållbar och framtidssäker utveckling vore att biblioteken avsätter resurser för att förbättra grundkvaliteten på vissa informationsmängder, samtidigt som man kravställer utvecklingen av de tjänster som är beroende av informationen. Man bör givetvis börja med de informationsmängder som är viktigast ur användarnas perspektiv för att få ut mest nytta av satsade resurser.

Förbättringsarbetet behöver ske på olika plan parallellt:

- ✓ En del behöver göras av biblioteksorganisationerna själva. Det kan handla om att standardisera och skapa bättre rutiner/krav för viss bibliografisk metadata och att paketera sitt utbud genom ett mer konsekvent redaktionellt innehåll. För dessa aktiviteter krävs i första hand att en organisation skapas för det digitala biblioteket som kan samordna aktiviteter och resurser både nationellt och lokalt.
- ✓ En del behöver göras av kommersiella aktörer som förlag och deras distributionstjänster. Där behöver biblioteken fungera som en gemensam stor och tydlig kund i första hand, och troligen även samordna sina krav med andra kunder på mediemarknaden. När det gäller redaktionella informationsmängder där förlagen och biblioteken har ett gemensamt intresse av att informera om medier behöver biblioteken snarare fungera som en samarbetspartner. Även för detta ändamål krävs en gemensam organisation för det digitala biblioteket.
- ✓ En del kan göras tillsammans med samarbetspartners, vilket även kan inkludera det digitala bibliotekets användare. Det medierelaterade innehållet skulle kunna berikas inom olika tematiseringar genom exempelvis äldre filmklipp från nationella databaser, aktuella film- och ljudklipp från public service-organisationer och kommentarer, bloggposter, bilder och betyg från användare. En gemensam organisation för det digitala biblioteket underlättar även detta arbete trots att det går att utföra lokalt.

#### 4.1.2. Generell målbild för alla områden

- ✓ Användare i bibliotekens digitala kanaler ska få relevant, konsekvent och begriplig information vid sökning, navigering, tipsning och självbetjäningstjänster.
- ✓ Användare i bibliotekens digitala kanaler ska mötas av ett professionellt och kvalitetssäkrat innehåll, paketerat på ett användarvänligt sätt, oavsett var och när användaren möter biblioteket på nätet.
- ✓ Informationen ska vara så fullständig som möjligt. Helst ska hela källan erbjudas elektroniskt men som komplement krävs framför allt en bra provläsfunktion och relevant och konsekvent hanterad metadata.
- ✓ Användare i de digitala kanalerna ska få en lika god informativ och pedagogisk upplevelse av bilder och multimedia som av text, där bilder ibland är huvudfokus i vissa tjänster.
- ✓ Medier från 2000-talet ska alltid presenteras med omslagsbilder och beskrivningstexter och kunna användas för målgruppsanpassade tjänster.

- ✓ Äldre medier som lyfts fram i tematisering och tipsning ska presenteras med omslagsbilder och beskrivningstexter och kunna användas för målgruppsanpassade tjänster.
- ✓ Användare ska kunna ta del av aktiviteter, kurser och service både digitalt och fysiskt och kunna interagera med bibliotekets personal både digitalt och fysiskt.
- ✓ Användare i bibliotekens digitala kanaler ska inte behöva länkas mellan olika sajter för att få en helhetsupplevelse av bibliotekets erbjudande och inte heller behöva logga in fler än en gång för att ta del av behörighetsanpassat innehåll
- ✓ Användare ska uppleva nationell, lokal och individuell information och motsvarande tjänster som en integrerad helhet.

#### 4.1.3. Diskussion

Projektet inledde sitt arbete med att deltagarna i de olika arbetsgrupperna gjorde en gemensam SWOT-analys genom att lista styrkor, svagheter, hot och möjligheter för det digitala biblioteket. Det som ansågs som viktiga styrkor var bland annat:

- ✓ Alltid öppet, hög tillgänglighet jämfört med fysiska bibliotek, allt utbud sökbart och självbetjäning dygnet runt. (Drygt 6 av 10 e-bokslån sker utanför bibliotekets normala öppettider.)
- ✓ Möjligheten att samla och paketera från olika källor och därigenom skapa intressanta samband.
- ✓ Möjligheten att nå många användare samtidigt med kommunikation samt att låta användarna själva komma till tals.
- ✓ Möjlighet att erbjuda direkt mediekonsumtion genom exempelvis e-böcker, elektroniska artiklar, ljud- och filmklipp.

De viktigaste svagheterna som lyftes var:

- ✓ Ett bristande användarperspektiv och avsaknad av strategier för att möta användarnas behov samtidigt som organisationsfokus präglar mycket av innehållet.
- ✓ Stora beroenden till vissa större leverantörer med ett låst innehåll istället för öppen, uppmärkt data som går att paketera efter användarnas behov i olika kanaler.
- ✓ En ojämlikhet över landet när det gäller resurser för det digitala biblioteket och en avsaknad av organisation och samarbetsmodell för digitalt biblioteksarbete.
- ✓ Avsaknad av fungerande affärsmodeller för e-böcker på bibliotek.

Bland möjligheterna beskrevs det som projektet också har bland sina långsiktiga effektmål, exempelvis ett ökat leverantörsberoende genom tydligare nationell samordning och delning av innehåll och resurser. De största hoten mot det digitala biblioteket beskrevs vara den nuvarande uppdelningen mellan kommunal, regional och nationell nivå utan tydlig samordning och styrning vilket leder till en otydlig profil för biblioteket generellt, och därigenom också till en brist på helhetssyn på bibliotekets fysiska och digitala utbud och tjänster. Ett stort hot är också problemet med icke-fungerande affärsmodeller för e-böcker på bibliotek.

E-böcker och andra e-medier, exempelvis elektroniska artiklar eller strömmande ljudböcker, förtydligar behovet av att det digitala biblioteket utgår ifrån användarnas behov och tar ett helhetsgrepp på alla de informationsmängder, inklusive tillgången till medierna i sig. Om detta

inte sker kommer användarna att överge eller aldrig hitta till bibliotekets digitala tjänster, något som troligen även påverkar intresset för bibliotek som helhet.

Användarna har ökade förväntningar och krav på att direkt kunna få tillgång till medierna i sig, när dessa medier finns elektroniskt tillgängliga i samhället, vare sig det är i kommersiella och/eller offentliga kanaler. Biblioteken måste därför prioritera frågan om att tillgängliggöra så mycket av sitt utbud som möjligt elektroniskt. När detta sker suddas också gränserna ut mellan det som tidigare ansetts som bibliografisk metadata, redaktionellt innehåll och själva mediet i sig. När ett bibliotek digitaliserar en bok för att göra den tillgänglig även elektroniskt behöver frågan om en lämplig omslagsbild och en beskrivning av innehåll, längd och format hanteras. Samtidigt görs kanske ett specifikt förord som har en redaktionell prägel och som är en del av hur ett visst urval eller tematisering hanteras både digitalt och i fysiska bibliotek. Användaren som laddar ner boken kan erbjudas möjlighet att bidra med användargenererad metadata som kommentarer, understrykningar och uppmärkning av innehåll. Allt innehåll sammantaget, inklusive läsupplevelsen i sig, är digitalt och måste hanteras som en helhet av biblioteket eftersom det är så användaren upplever det.

I det här sammanhanget blir det mindre relevant för användare med bibliotekskatalogens tidigare funktion som referensdatabas. Användare är vana vid att hitta fram till den exakta information de söker på nätet. Det kan handla om ett formulär som kan fyllas i och skickas elektroniskt via en myndighets webbplats eller artiklar som hittas via sökmotorer. En sökmotor som länkar till en "katalogpost" som beskriver en indexerad källa istället för att skicka användaren direkt till källan, skulle inte bli framgångsrik. För bibliotek innebär det att i första hand kunna ge användaren tillgång till hela boken, artikeln eller andra medier elektroniskt. I andra hand, när det inte går, 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 väl beskriver 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.

Studenter i olika åldrar har stora behov av att komma så nära källan som möjligt för att biblioteket ska kunna vara ett stöd i studiesituationen. De målgruppsintervjuer som projektet låtit genomföra i samarbete med KB visar att många intervjupersoner inte överhuvudtaget tror att biblioteket kan erbjuda direkta källor, och därför väljer bort biblioteken som kanal. Uppfattningen är att "det är för dyrt och för svårt för biblioteken att lösa".

När det gäller barn är det tydligt att deras läs- och lärlust stimuleras ju mer lättillgänglig informationen/kunskapen är, och barn rör sig allt mer i digitala kanaler.

Det stora användarbehovet av att ha tillgång till direkta källor eller åtminstone avancerade representationer, snarare än metadata i textformat, gör denna fråga till den kanske enskilt viktigaste för bibliotekens digitala tjänster. Om biblioteken inte inom näraliggande tid kan erbjuda bättre provlästjänster i kombination med ökad tillgång till fulltext, i ett mer visuellt och välfungerande sök- och navigationsgränssnitt än idag, så är frågan om man överhuvudtaget behöver oroa sig för övriga delar som behandlats i denna rapport. Biblioteken kommer då att spela en mycket marginell roll i e-samhället.

För att hantera denna stora utmaning krävs en samordning och en gemensam organisation för det digitala biblioteket som kan driva väl beskrivna krav gentemot upphovsrättsägare och leverantörer, tydligt baserade på kända användarbehov som därigenom kan leda till rätt effekter av nedlagda resurser. Förslag på kommande arbete i den riktningen ges i nästa avsnitt.

#### 4.1.4. Förslag till fortsatt arbete

Projektet har valt att redan i denna delrapport från halvårsskiftet 2012 beskriva ett antal konkreta förslag till fortsatt arbete, trots att denna etapp av projektet fortsätter fram till årsskiftet 2012/2013. Under hösten 2012 ligger fokus på att remissa innehållet och slutsatserna från projektet i en bredare grupp av intressenter och att, vid behov, fördjupa och utveckla innehåll och slutsatser. Syftet med projektarbetet under hösten är att skapa en bred grund för kommande utvecklingsetapper för bibliotekens digitala kanaler från 2013 och framåt, baserat på kunskap från denna förstudie-etapp. En möjlighet är exempelvis att skapa förutsättningar för ett eller flera pilotprojekt genom att intresserade parter anmäler sig som piloter under hösten och förutsättningarna för pilotprojekt kan förtydligas.

Det bör förtydligas att projektet inte rekommenderar enbart nya projektfaser som lösningar på de problem och behov som framkommit under detta projekt. Den bästa lösningen för det digitala bibliotekets utveckling är en permanent organisation som kan hantera både nationella och lokala behov och samordna ett gemensamt utvecklande och förvaltande arbete, vilket saknas idag. Denna organisation kan dock testas genom en eller flera projektfaser innan den permanentas.

Här följer projektets förslag till fortsatt arbete, baserat på vad som framkommit om användarnas behov i delrapport 1 och en kartläggning/analys av informationsmängderna i denna delrapport:

#### **Förslag 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, vilket med få undantag saknas i folkbibliotekssammanhang. Barnens bibliotek har däremot inte tillräckliga resurser för att helt kunna uppfylla målgruppens behov och skulle behöva ett, för användarna, närmare samarbete med lokala bibliotek.

Barn och unga använder sig av internet allt lägre ner i åldrarna, både via datorer och via mobiler. Barn och unga vistas också 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 sådana tjänster 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 för barn och unga kan tematisera och lyfta fram medier i ett sammanhang som både kan användas för fritidsläsning och i undervisningssammanhang.

De användarbehov som framkommit i delrapport 1 för barn och unga handlar om att i yngre åldrar kunna välja ut en bok att läsa, fysisk eller på skärm, genom att få en känsla av om den innehåller mycket bilder, hur textstorleken är och hur tjock boken är. Även små barn kan ha en

tydlig känsla för vilka böcker de vill läsa genom att titta på omslagen eller genom en relation till vissa barnboksfigurer. De lite äldre läsarna som är intresserade av vissa serier eller ämnen vill kunna hitta mer av samma och få relaterade tips för att utöka sin nisch. De vill också gärna interagera med andra; dels med andra jämnåriga i sociala forum, dels med vuxna som exempelvis kan ge konstruktiv kritik och tips kring eget skrivande. Flera av de behov som barn och unga har finns också hos den vuxna målgrupp som i delrapport 1 kallas "förmedlaren" och som väljer ut böcker och andra medier åt barn. Förmedlaren kan vara en förälder eller annan nära släkting, en lärare eller en bibliotekarie.

Flera av de informationsmängder som i den här delrapporten beskrivs som prioriterade att hantera för bibliotekens digitala kanaler är relevanta för barn och unga. 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, omlåningsfunktion med mera.

Delrapporten har lyft fram en önskad målbild för alla användare i bibliotekens digitala kanaler och gett åtgärdsförslag för alla de olika informationsmängder som beskrivs i rapporten. Genom att utveckla fungerande tjänster för barn och unga skulle en stor del av målbilden för samtliga användare kunna uppnås på sikt.

Flera av åtgärdsförslagen kräver en nationell samordning för att kunna utföras och få effekt. Det finns ett embryo till en sådan tjänst/plattform genom Öppna bibliotek som förvaltas av KB och vars syfte är delning av innehåll mellan alla digitala bibliotekskanaler. Dagens Öppna bibliotek är en databas med ett begränsat innehåll, men som denna delrapport har visat skulle tjänsten kunna få ett större genomslag om den analyserades och utvecklades efter användarbehoven. 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, också kan fungera 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 länsbibliotek som väljer att ingå i pilotprojektet förvalta sina existerande kanaler men förlägga vissa utvecklingsresurser i pilotprojektet. Stockholms stadsbibliotek är ett exempel på ett folkbibliotek som idag saknar digitala tjänster direkt riktade till barn men som har erfarenheter av digitalt utvecklingsarbete och som skulle kunna bidra med dem i pilotprojektet. Som grund för utvecklingen bör pilotprojektet återanvända och vidare analysera det koncept för prioriterade målgrupper som tagits fram i förstudie-etappen och som bifogas som bilaga 1 till denna delrapport.

Om pilotprojektet tar sig an några av de mest prioriterade lösningsförslagen för att förbättra kvaliteten på informationsmängder i bibliotekens digitala kanaler innebär det att projektet:

- ✓ skapar 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.
- ✓ tar fram en pilotjänst som innefattar en mix av nationellt, lokalt och individuellt innehåll. Pilotjänsen ska dels visa en teknisk lösning och interaktionsdesign för ett integrerat innehållet, dels definiera organisation, roller och de 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 bibliotekswebbsystem idag så att diskussioner även kan föras med de två huvudsakliga leverantörerna Axiell och Teknikhuset.
- ✓ bidrar till kravställning på leverantörer, förhandlingar med förlag och övriga åtgärdsförslag som beskrivits kring provläsfunction och omslagsbilder/bilder, med särskilt fokus på målgruppen barn. (Pilotprojektet bör samarbeta med ett parallellt nationellt projekt kring bilder och provläsfunction, se förslag 2.)
- ✓ gör ett relevant urval av nya och äldre medietitlar för målgruppen och bedriver ”tvättningsprojekt” för redan katalogiserade poster; tillför omslagsbilder, beskrivningstexter och justerar andra informationsmängder som exempelvis ämnesord.
- ✓ utökar satsningen på omslagsbilder och andra relaterade bilder i barnbokskatalogen. (Pilotprojektet bör samarbeta med ett parallellt nationellt projekt kring bilder och provläsfunction, se förslag 2.)
- ✓ för diskussioner med public service-kanaler om ett samarbete med biblioteken kring tematiseringar där medierelaterat innehåll kan delas mellan parterna.
- ✓ för diskussioner med Internationella biblioteket om att lagra beskrivningstexter på andra språk än svenska i Öppna bibliotek med möjlighet att dela dem i fler kanaler. Detta kan eventuellt bli ett första steg mot att dela även annat flerspråkigt innehåll på sikt.
- ✓ bidrar till att ta fram målgruppsanpassade synonymer till nyckelord. (Pilotprojektet bör samarbeta med ett parallellt nationellt projekt kring nyckelord, se förslag 2.)
- ✓ arbetar med hur sociala funktioner kan anpassas och delas efter målgruppernas olika behov.

## **Förslag 2: Tillsätt ett nationellt projekt med uppdrag att skapa förutsättningar för bättre hantering av centrala informationsmängder**

De delar som projektet framför allt behöver hantera är:

- ✓ En fungerande och heltäckande provläsningstjänst och en bildhanteringstjänst för det digitala biblioteket
- ✓ En nyckelordshantering för det digitala biblioteket
- ✓ Unika identifikatorer för centrala informationsmängder

### **A: Provläsning- och bildhanteringstjänst**

Den ökade användningen av e-böcker, och bland studenter även elektroniska artiklar, leder till att användare förväntar sig att via olika söktjänster direkt kunna nå fram till själva originaltexten

och ta del av den elektroniskt via dator eller andra läsare. Intresset minskar för referensdatabaser som enbart visar upp metadata om själva mediet för att sedan skicka användaren vidare, antingen till fysiska bibliotek eller till externa tjänster som kräver inloggning. Bibliotekens sökbara kataloger är idag främst av referenskaraktär, samtidigt som biblioteken erbjuder vissa digitala tjänster som leder direkt till medierna i sig, exempelvis nedladdning av e-böcker, ljudböcker och talböcker eller artikeldatabaser.

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 däremot en möjlighet att, samtidigt som affärsmodeller diskuteras, skapa förutsättningar för en mer avancerad och målgruppsanpassad provläsningfunktion än vad som finns idag och där kostnaden kan anpassa efter användningen. Genom en sådan funktion kan användaren skapa sig en god uppfattning om bokens innehåll, utseende, svårighetsgrad, stil och annat som är väsentligt för att fatta beslut om att låna.

En annan viktig framgångsfaktor för de digitala kanalerna är ett fungerande bildinnehåll. Utvecklingen av digitala skärmar gör att ett bildbaserat innehåll, snarare än textbaserat, behöver vara grunden i vissa digitala tjänster. Alla användare har behov av att orientera sig i bibliotekets utbud av medier och tjänster, och bilder i form av exempelvis omslag, bokillustrationer, pressmaterial, virtuella guider över bibliotek förbättrar navigation och den totala användarupplevelsen. För målgruppen barn är ett bildbaserat innehåll ännu mer pedagogiskt nödvändigt eftersom stora delar av målgruppen inte är läskunniga.

Denna delrapport har beskrivit de problem som finns med bildinnehållet i dagens digitala bibliotekstjänster. De viktigaste problemen är att omslagsbilder saknas för de flesta medier före 2000-talet, att omslagsbilderna har för låg upplösning för att fungera i större format, att en konsekvent id-hantering saknas, att rättighetsfrågorna inte är fullständigt utredda och att det saknas en strategi för produktion/inhämtning/lagring/delning av alla slags bilder, även redaktionella. 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. Projektet behöver sannolikt inledas med en förstudie för att utreda frågor kring juridik, affärsmodeller och teknikval. Därefter kan ett mer operativt arbete utföras då projektet utvecklar en organisation och en teknisk plattform för både provläsningstjänsten och bildhanteringstjänsten.

Projektet bör

- ✓ förhandla med förlagen och förlagens distributörer om bibliotekens krav på, och tillgång till relevant innehåll för provläsningfunktioner och bilder
- ✓ utreda och förtydliga juridiska frågor kring upphovsrätt och information i olika kanaler både för nya och för äldre bilder, samt upphandlingsfrågor
- ✓ utreda behoven av, och tekniska förutsättningar för, att producera, hämta, lagra och dela/distribuera provläsningssnitt och bilder, samt föreslå lösning
- ✓ utreda vilka möjliga leverantörer som finns för bildmaterial utöver de som biblioteken använder sig av idag

- ✓ ställa krav på leverantörer på id-hantering för bilder
- ✓ ta fram en bildpolicy för digitala kanaler tillsammans med den nationella redaktionen (görs i samarbete med ett parallellt nationellt projekt, se förslag 1)
- ✓ ta fram riktlinjer och rutiner för hur äldre omslag och andra bilder ska kunna tillföras när äldre medier lyfts i olika tematiseringar (görs i samarbete med ett parallellt nationellt projekt, se förslag 1)
- ✓ föra diskussioner med Internationella Biblioteket om att lagra omslagsbilder för böcker på andra språk än svenska
- ✓ utveckla en tjänst för att hantera provläsningssnitt och en tjänst för att hantera bilder för det digitala biblioteket, baserat på förstudiens resultat
- ✓ ta fram ett upphandlingsunderlag för inköp av bildmaterial till det digitala biblioteket.

### **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. Kategorisering är en viktig bas för att kunna ge en översikt över innehåll och för att generera tips utifrån användarnas intressen. I dag hanteras detta behov genom flera överlappande informationsmängder som klassifikation, genreämnesord, automatiskt genererade ämnesord, lokala ämnesord med mera. Många av ”nyckelorden” används överlappande för att försöka hantera brister i grundinformationen, vilket leder till onödigt dubbelarbete och otydlighet gentemot användarna. 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. Dagens ämnesord är inte heltäckande och finns ibland på väldigt få katalogposter. Projektets förslag är därför att tillsätta ett nationellt projekt som får 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.

Projektet bör

- ✓ skapa en unik identifikator för nyckelord, om möjligt genom att föreslå en redan befintlig internationell eller nationell standard
- ✓ koppla identifikatorn till en auktoritetslista, exempelvis Svenska ämnesord
- ✓ utreda beroenden kring nuvarande nyckelordsområden, exempelvis hur klassifikation samspelar med cirkulation och hylluppställning och mappa nyckelorden mot andra informationsmängder
- ✓ utreda hur nyckelord ska användas lokalt
- ✓ ta fram målgruppsanpassade synonymer som kopplas till nyckelorden med hjälp av användargrupper (projektet behöver bland annat samarbeta med det parallella pilotprojektet för barn och unga, se förslag 1)
- ✓ föreslå organisation och regelverk för fortsatt förvaltning av nyckelorden



### **C: Unika identifikatorer för centrala informationsmängder**

Bibliotekens digitala kanaler använder sig av många olika informationsmängder som beskriver innehållet i medier. Informationen visas upp på olika sätt i sökfunktioner, träfflistor och i tips, beroende på användarens behov. Ju mer exakt informationen är strukturerad i maskinläsbara fält, desto enklare är det att visa upp exakt den information som behövs och göra olika smarta kopplingar i digitala tjänster.

I dagsläget saknas många gånger unika identifikatorer vilket leder till problem i de digitala kanalerna. En kombination av olika identifikatorer används, men ingen är heltäckande, och det finns olika standarder som inte används. 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 få i uppdrag att ta fram och föreslå en hantering för dessa identifikatorer.

Projektet bör:

- ✓ utgå från att LIBRIS är den masterdatabas som ska ansvara nationellt för id-hantering av centrala informationsmängder för det digitala biblioteket
- ✓ ta fram exempel på hur id-hanteringen i Libris kan utvecklas med utgångspunkt från de användarbehov som framkommit i denna förstudie-etapp kring verk, titel, upphovspersoner, serieinformation, bilder och nyckelord
- ✓ utgå från befintliga standarder internationellt och nationellt men föreslå lösningar där standarder eventuellt saknas

### **Generella förslag till projektets ägare under fortsatt projektperiod.**

Projektägare är SSB, KB och Barnens bibliotek, finansierat av Kulturrådet. Här följer ett par förslag som gäller respektive projektägare och som är möjliga att hantera inom respektive organisation, samtidigt som diskussioner förs om fortsatt arbete i kommande etapper av detta projekt:

#### **Förslag till SSB**

- ✓ Se över gränssnitten för sök-träfflista-fullpost utifrån projektets summering av användarbehoven och problem med informationsmängder.
- ✓ Utvärdera effekter av de databaser som SSB prenumererar på och ta fram tydligare rutiner för inköp/presentation/utvärdering utifrån det underlag som projektet har påbörjat.
- ✓ Utvärdera effekter av den omfattande programverksamheten och analysera hur de digitala kanalerna bättre kan utnyttjas som en del av programverksamheten.
- ✓ Analysera hur bibliotekets utbud av tidningar och tidskrifter hanteras och presenteras digitalt utifrån det underlag som projektet har påbörjat.
- ✓ Diskutera och förankra innehållet i projektets delrapporter internt som en förberedelse för fortsatt arbete, med fokus på den roll SSB vill och kan spela i detta arbete.

### Förslag till KB

- ✓ Diskutera KB:s roll som huvudaktör för de två prioriterade förslag som projektet lagt fram i denna delrapport inför fortsatt arbete.

### Förslag till Barnens bibliotek/KuR:

- ✓ Utvärdera nyttan/effekten av de olika delmängderna innehåll i nuvarande BB med hjälp av projektets beskrivning av användarbehov, problem med informationsmängder och den kartläggning som gjorts inom projektet av BB:s innehåll.
- ✓ Ta fram ett underlag för vilka resurser som krävs för att förvalta och utveckla dagens innehåll på BB, utifrån de användarbehov och kvalitetskrav som beskrivits av projektet.
- ✓ Diskutera och förankra projektets delrapporter och bilagor särskilt med fokus på förslag 1 och bilaga 1, samt diskutera BB:s roll i kommande arbete.

## Bilagor

Bilagenummer	Titel <i>Författare/avsändare</i>	Dokumentinformation
1	Koncept för utveckling av Barnens bibliotek	Powerpoint-presentation
2	Målgrupper för folk- och högskolebibliotek	Powerpoint-presentation
3		