

Bättre användarupplevelse i bibliotekens digitala kanaler

Slutrapport | December 2012

Förord

Stockholms stadsbibliotek (SSB) har under 2012, i samarbete med avdelningen för Libris på Kungliga biblioteket (KB) och Barnens Bibliotek (Kulturrådet) genomfört ett projekt i form av en förstudie med namnet Bättre användarupplevelse i bibliotekens digitala kanaler. Syftet har varit att

- ✓ förstå och belysa användarnas behov i det digitala biblioteket
- ✓ diskutera hur innehållet i bibliotekens digitala tjänster motsvarar användarnas behov
- ✓ ge förslag på nationell och regional samverkan kring kvalitetssäkring och utveckling av innehåll i bibliotekens digitala tjänster.

Projektets syfte är också att förstudien ska kunna användas som första steg mot ett gemensamt koncept och en gemensam digital plattform som innefattar både lokala och nationella tjänster, främst för folkbibliotek. Även högskolebibliotekens användares behov har studerats inom projektet, tillsammans med KB/Libris. När det gäller innehållet i tjänsterna och förbättringsförslagen är projektets resultat främst inriktat på folkbibliotek, även om flera delar är användbara även i relation till högskolebibliotekens användare.

Ett gemensamt koncept för det digitala biblioteket som delvis innehåller nationella tjänster behöver inte innebära en enda nationell webbplats. Arbetet kan organiseras på olika sätt, och innehållet visas i olika lösningar, beroende på vad som ger bäst effekter för både användare och för biblioteksorganisationer. Projektet har inte haft i uppdrag att beskriva tekniska lösningar eller användargränssnitt i detta skede, utan har fokuserat på innehållet i tjänsterna, oavsett vilka som utvecklar dem. Projektet avslutas vid årsskiftet 2012/2013 men ser det som angeläget att en gemensam diskussion fortsätter och organiseras i någon form efter projektperioden för att ta tillvara på den kunskap och det engagemang som finns över landet. Som en del av förstudien har ett stort antal bibliotek och organisationer fått lämna sina synpunkter på projektets resultat. Det har också funnits möjlighet att anmäla ett intresse för att delta i eventuellt kommande etapper, vilket flera har utnyttjat.

Projektet har tre delfinansierare och har också hanterat tre olika perspektiv. En del finansieras av KB, en del av Kulturrådet, samt en del av Stockholms stadsbibliotek.

- ✓ Den del av projektet som delfinansieras av KB har genomförts i samarbete med avdelningen Libris och har haft ett nationellt fokus på att identifiera målgrupper och användarbehov inom folk- och högskolebibliotek.
- ✓ Den del som delfinansieras av Kulturrådet har gjorts i samarbete med Barnens bibliotek och är specifikt inriktad på målgruppen barn, unga och deras förmedlare ur ett nationellt perspektiv.
- ✓ Den del som finansieras av Stockholms stadsbibliotek har gjorts av Virtuella Enheten som förvaltar och utvecklar SSB:s digitala kanaler. Här har perspektivet varit hur ett lokalt folkbiblioteks digitala tjänster kan ge en bättre användarupplevelse.

Detta är projektets slutrapport. Två delrapporter levererades vid halvårsskiftet 2012.

- ✓ Delrapport 1, Användarnas behov i det digitala biblioteket, beskriver resultatet av en stor målgruppsanalys baserad på drygt 140 djupintervjuer och 650 webbenkätvar.

- ✓ Delrapport 2, Avgörande informationsmängder för digitala bibliotekstjänster, är en kartläggning av hur väl innehållet i bibliotekens digitala tjänster motsvarar användarnas behov.

En sammanfattning av de två delrapporterna skickades under hösten ut som ett remissunderlag till en stor mängd chefer, beslutsfattare och andra roller som berörs av digital biblioteksutveckling. Remissunderlaget medföljer slutrapporten som bilaga 1. Svar på remissen finns integrerade i denna slutrapport och en bilaga med samtliga svar medföljer rapporten som bilaga 2. En så kallade SWOT-analys över det digitala biblioteket medföljer som bilaga 3. Som bilaga 4 medföljer en deltagarlista från det seminarium som projektet ordnade i oktober som en del av remissrundan.

Mottagare av slutrapporten är projektets styrgrupp, samt de tre delfinansierarna som underlag för diskussioner om fortsatt arbete. Rapporten kommer också att skickas ut till alla som erbjöds att delta i remissrundan. Mer om styrgruppens sammansättning och projektets angreppssätt finns i kapitel 1.

Rapporten består av ett inledande kapitel med sammanfattande slutsatser som följs av kapitel med en mer detaljerad beskrivning av projektets uppdrag och resultat. De sammanfattande slutsatserna är tänkta att kunna läsas fristående för den som inte vill läsa hela rapporten och är därmed relativt utförliga. Den läsare som tar del av hela rapporten kan därigenom märka vissa upprepningar.

Innehåll

Förord.....	1
Förkortningar.....	4
Definitioner	4
1. Sammanfattande slutsatser.....	6
1.1. Inledning.....	6
1.2. Digitala kanaler är en överlevnadsfråga för biblioteken	6
1.3. Användarnas behov måste styra utvecklingen	7
1.4. Innehållets kvalitet är avgörande för hur tjänsterna uppfattas	8
1.5. Många problem löses mest effektivt på nationell nivå.....	9
1.6. Det lokala perspektivet kan förstärkas genom samverkan	10
1.7. Det saknas en organisation för det digitala folkbiblioteket	12
2. Beskrivning av uppdraget	14
2.1. Bakgrund	14
2.2. Uppdrag och syfte	14
2.3. Angreppssätt.....	16
2.3.1. Inför delrapport 1	16
2.3.2. Inför delrapport 2	16
2.3.3. Inför slutrapport	17
2.3.4. Avgränsningar	17
2.3.5. Arbetsgruppernas deltagare.....	18
3. Resultat.....	18
3.1. Inledning.....	18
3.2. Användarnas behov i det digitala biblioteket.....	18
3.2.1. Utgångspunkt	19
3.2.2. Övergripande målgrupper	19
3.2.3. Kategorin bokälskare/lustläsare	19
3.2.4. Kategorin uppgiftsfokuserade.....	20
3.2.5. Kategorin intressedrivna	20
3.2.6. Kategorin barn, unga och deras förmedlare.....	20
3.2.7. Kategorin besökare.....	20
3.3. Målbild	21

3.3.1.	Inledning	21
3.3.2.	Målbild katalogpostbaserad information.....	21
3.3.3.	Målbild redaktionellt innehåll.....	22
3.3.4.	Målbild för identifikatorer.....	22
3.3.5.	Målbild för generell, lokal och personlig information	23
3.4.	Problembild	24
3.4.1.	Inledning	24
3.4.2.	Brister i katalogposterna och avsaknad av identifikatorer	24
3.4.3.	För lite direkt tillgång till medier	24
3.4.4.	Små resurser för lokal produktion och kvalitetssäkring	25
3.4.5.	Helhetssyn på det digitala biblioteket saknas	25
3.4.6.	Viktiga informationsmängder för digitala bibliotekstjänster	25
3.5.	Projektets förslag och synpunkter från remissinstanser	26
3.5.1.	Utgångspunkt	26
3.5.2.	Förslag: Utveckla Barnens bibliotek och Öppna bibliotek gemensamt genom ett pilotprojekt.....	27
3.5.3.	Förslag: Tillsätt ett nationellt projekt för bättre hantering av avgörande informationsmängder.....	29
3.5.4.	Övergripande synpunkter och avslutande diskussion	32
	Bilagor	33

Förkortningar

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

Definitioner

Begrepp	Definition
Api:er	Regelverk för kommunikation mellan olika system/mjukvara.

Barnbokskatalogen	En katalog som samlar all svensk utgivning av barnlitteratur sedan 2003. Finns som fysisk katalog och som digital, på Barnens bibliotek.
Barnensbibliotek.se	Nationell webbplats för barn och unga, innehåller även en digital version av Barnbokskatalogen
Biblioteket.se	Stockholms stadsbiblioteks webbadress (även Biblioteket.stockholm.se)
Bokpuffen.se	Tjänst för inläsning av de första sidorna (2-5 min) i utvalda böcker. Görs av Kultur i Väst.
Boktips.net	Webbtjänst för svenska folkbibliotek med gränssnitt för inmatning och presentation av boktips som lagras i Öppna bibliotek
Bookit-ID	Unikt ID-nummer för alla katalogposter inom en Bookit-installation/katalog.
BTJ	Den största leverantören av medier och informationstjänster för svenska folkbibliotek.
BURK	BTJ:s Universella Register för Katalogdata, de svenska folkbibliotekens gemensamma källa till katalogposter. En databas som ägs av den privata leverantören BTJ.
Maskinläsbar data	Regelverk för hur data struktureras så att den blir möjlig att utbyta mellan olika system/mjukvaror och går att bearbetas.
Innehåll Information Informationsmängder	Används i rapporten för att beskriva allt slags innehåll i digitala tjänster, vare sig det är automatiskt genererad data från leverantörer eller redaktionellt producerat innehåll som artiklar och hjälptexter.
ISBN/ISSN	International Standard Book Number/International Standard Serial Number. Internationellt unikt identifikationsnummer för bokutgåva respektive tidskriftsutgåva/publikation.
Katalogpost	Begränsad datamängd som beskriver en viss titel/utgåva i katalogen, jämför "katalogkort".
LIBRIS	Avdelningen för Libris vid Kungliga biblioteket. Avdelningen ansvarar bland annat för de svenska forskningsbibliotekens samkatalog med samma namn; Libris.

Metadata	Data som beskriver annan data.
OPAC	Online Public Access Catalog, Bibliotekets katalog på nätet.
Svenska ämnesord	En databas som innehåller ämnesord för indexering av alla typer av material. I databasen finns ämnesord från olika kontrollerade ämnesordslistor.
Öppna bibliotek	Datalagringstjänst för svenska folkbibliotek med syfte att möjliggöra delning av data mellan olika bibliotek och system.

1. Sammanfattande slutsatser

1.1. Inledning

Här följer en summering av projektets slutsatser som sedan beskrivs mer i detalj längre fram i rapporten. Slutsatserna kan sammanfattas i följande meningar:

- ✓ Digitala kanaler är en överlevnadsfråga för biblioteken
- ✓ Användarnas behov måste styra utvecklingen
- ✓ Innehållets kvalitet är avgörande för hur tjänsterna uppfattas
- ✓ Många problem löses mest effektivt på nationell nivå
- ✓ Det lokala perspektivet kan förstärkas genom samverkan
- ✓ Det saknas en organisation för det digitala folkbiblioteket

1.2. Digitala kanaler är en överlevnadsfråga för biblioteken

Biblioteket befinner sig i en brytningstid då allt fler låntagare väljer att läsa digitala medier. Även när det gäller att hitta, reservera eller låna om tryckta böcker väljer besökarna allt oftare digitala tjänster via datorn, surfplattan eller mobiltelefonen. Biblioteken behöver därför utnyttja sina digitala kanaler så effektivt som möjligt för att tillgängliggöra både sitt fysiska och sitt digitala utbud av medier, tjänster och aktiviteter. Biblioteken behöver också arbeta aktivt med att förbättra utbud, tillgång och användarvänlighet till sina e-medier. De digitala tjänsterna behöver utvecklas med utgångspunkt i användarnas behov och förväntningar. Om detta inte sker riskerar både det digitala och det fysiska biblioteket att bli mindre angeläget, tillgängligt och utnyttjat.

Genom det digitala biblioteket uppstår också nya möjligheter för biblioteket som organisation. Bibliotekets tillgänglighet ökar kraftigt genom möjligheten till självbetjäningstjänster och åtkomst till medier dygnet runt. Det digitala biblioteket lockar också nya målgrupper som i lägre grad använder det fysiska biblioteket. Exempelvis visar en enkät som Stockholms stadsbiblioteks e-bokslåntagare besvarat att var femte person som svarat på enkäten skaffat

lånekort enbart för att kunna låna e-böcker och att män var överrepresenterade i denna grupp. Människor som av olika skäl har svårt att ta sig till ett fysiskt bibliotek behöver inte heller avstå från bibliotekets tjänster när de är digitala. Barns läs- och lärlust stimuleras enklare ju mer lättillgänglig informationen är, och barn rör sig allt mer i digitala kanaler. Den största ökningen står skolbarn i låg- och mellanstadiet för, men hälften av alla treåringar och två av fem tvååringar använder sig av Internet enligt SE:s årliga rapport Svenskarna och Internet 2012.

Projektets slutsats är att det digitala biblioteket mycket snart behöver göras tillgängligt för barn och unga i former som stödjer dessa användares behov. Ett sådant arbete kan också ses som ett viktigt första steg mot en bättre användarupplevelse för alla användare. Ett fortsatt arbete inom detta område är ett av projektets två huvudförslag som diskuteras närmare i kapitel 3.

Remissinstanserna har varit övervägande positiva till detta förslag, även om relevanta frågor ställs kring hur arbetet ska organiseras. En kommentar som sammanfattar flera andras svar är följande:

“Väldigt viktigt att denna rapport leder till något konkret och då är det bra att starta med målgruppen Barn. Svårigheterna med att gå vidare ska inte överdrivas, utan de får lösas efter hand när de dyker upp.”

1.3. Användarnas behov måste styra utvecklingen

Det är få bibliotekswebbplatser som, innan de utvecklats, föregåtts av en undersökning av användarnas behov. Risken med att inte först undersöka användarnas behov är att bibliotek betalar för utveckling av tjänster som inte motsvarar behoven. En annan risk är att tjänster som verkligen fyller behov inte utvecklas eftersom organisationen inte känner till dem. Många digitala tjänster inom biblioteksvärlden är ursprungligen utvecklade för personal, vilket blir tydligt då systemen används direkt av biblioteksanvändare. Ett exempel är katalogen där informationsmängder som är mycket efterfrågade av användarna, exempelvis omslagsbilder och beskrivningstexter, ofta saknas eller är av dålig kvalitet då de ska visas upp i digitala tjänster.

Mot bakgrund av detta har ett av projektets mål varit att göra en gedigen och aktuell sammanställning av den kunskap som finns om användarnas behov i form av en sammanfattande målgruppsanalys. Målgruppsanalysen har gjorts av konsulter med lång erfarenhet av metoden effektkartläggning som beskrivs närmare i kapitel 3.

Drygt 140 djupintervjuer och 650 webbenkät svar har resulterat i fem kategorier av målgrupper för det digitala biblioteket. Kategorierna innehåller i sin tur 17 beskrivna undergrupper, så kallade personor, där varje persona förenas av vissa gemensamma behov. Personor är ett sätt att beskriva en gruppering av viktiga användarbehov på, och motsvarar inte enskilda individer eller demografiska målgrupper. En enskild individ kan ha olika behov vid olika tillfällen och då återfinnas i olika personor. En av projektets leveranser är denna samlade behovsbild baserat på en stor mängd intervjuer med både användare och icke-användare av bibliotekens digitala kanaler. Underlaget bör kunna användas vid fortsatt utveckling av det digitala biblioteket då det både är aktuellt och innehåller behov som har lång varaktighet. Det kommer dock att behöva utvecklas och detaljeras regelbundet.

Projektets slutsats är att en gemensam organisation eller ett gemensamt nytt projekt behöver skapas för att förvalta och utveckla den samlade bilden av användarnas behov med utgångspunkt i denna leverans. På så sätt skapas ett gemensamt forum för de bibliotek som vill kunna utveckla digitala tjänster med tydligare utgångspunkt i kända användarbehov. Remissinstanserna har fått svara på frågan om hur användbart de anser att projektets resultat om målgrupper och användarbehov är, och en majoritet av de svarande har markerat alternativet mycket användbart. Ett par av flera liknande fritextsvar som kommenterar innehållet säger:

“Remissen ger en bra bild av användarnas behov och hur biblioteken möter dessa behov. Viktiga frågeställningar ringas in och belyses. Det är nödvändigt att hitta gemensamma, nationella lösningar för att kunna driva utvecklingen framåt och höja kvalitén i verksamheten.”

“Metodiskt sett är det intressant att använda effektkartläggning för att undersöka behoven hos användarna.”

“Centralt är att man under arbetet med förstudien utfört djupintervjuer med både barn och vuxna, både med och utan erfarenhet av bibliotekens digitala kanaler. Detta ger förstudien en trovärdighet i utformandet av så kallade personas, som jag menar är central.”

1.4. Innehållets kvalitet är avgörande för hur tjänsterna uppfattas

Utveckling av tjänster 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. Begreppen innehåll, information och informationsmängder används i denna rapport för att beskriva allt slags innehåll som användaren möter i det digitala biblioteket. Exempel är information om ett verks titel eller upphovsman, omslagsbilder eller andra bilder, information om ett evenemang på ett bibliotek, tips om fler medier inom det område man är intresserad av, en artikel om en författare eller en genre, hjälptexter för att ladda ner en e-bok. Alla dessa, och fler, informationsmängder samverkar med varandra och skapar, tillsammans med funktioner och gränssnitt, en användarupplevelse som kan vara positiv eller negativ.

I dagsläget finns en hel del problem med utbudet av och kvaliteten på det innehåll som digitala bibliotekstjänster använder sig av, särskilt när det gäller den information som användare ofta efterfrågar. Detta beskrivs mer detaljerat i kapitel 3. Som exempel kan nämnas att det ofta är svårt för en användare att hitta information om att en bok ingår som en viss del av en serie. Avsaknad av omslagsbilder, beskrivningstexter och provläsningsfunktioner är också ett stort problem, liksom den ojämna mängden av och kvaliteten på redaktionellt producerade artiklar och hjälptexter.

Projektets slutsats är att innehållets kvalitet behöver hanteras genom ett antal olika aktiviteter både på lokal och på nationell nivå. För att åstadkomma detta är ett av projektets förslag att en gemensam redaktion för det digitala biblioteket skapas, som utifrån användarnas behov kan samordna åtgärder genom ett lokalt nätverk av deltagare. En gemensam redaktion kan inleda med att ha fokus på målgrupperna barn, unga och deras förmedlare, vilket troligen leder till en bättre användarupplevelse för samtliga målgrupper eftersom viktiga informationsmängder då behöver hanteras.

Påfallande många av remissvaren instämmer i behovet av att hantera innehållet i de digitala tjänsterna och ser nyttan av att det görs gemensamt i någon form. Här är ett par exempel som representerar flera svar:

“Jag tycker att remissen lägger tyngdpunkten på helt rätt saker genom att lyfta arbetet med de centrala informationsmängderna och att föreslå fortsatt arbete mot gemensamma standarders med mera. Att de grundläggande, minsta beståndsdelarna finns och fungerar är avgörande för att uppnå ett bra resultat i det digitala, oavsett vad man sedan vill göra.”

“Det som föreslås behövs för att det ska bli lättare och bättre att använda det digitala biblioteket. Många av de problem som beskrivs har jag upptäckt i arbetet med att vi håller på att ta fram en ny webbplats (Axiell Arena), det saknas omslagsbilder, det är svårt att få rätt urval för det finns inte bra nyckelord att utgå från och så vidare, så det är ett viktigt arbete att förbättra det. Det finns förslag i remissunderlaget till förbättringar för att få bättre sökresultat och att hitta i träffarna i och med hantering av identifikatorer och inlägg av beskrivningar, nyckelord och omslagsbilder.”

“Det är bra att man har ett tydligt barn- och användarperspektiv i remissförslaget. Det är en god tanke att det som fungerar för barn också kan fungera för vuxna. Att man tar upp behovet av en gemensam standard när det gäller katalogposter och ämnesord/nyckelord och annat gemensamt material är också positivt.”

“Remissen ger en bra bild av användarnas behov och hur biblioteken möter dessa behov. Viktiga frågeställningar ringas in och belyses. Det är nödvändigt att hitta gemensamma, nationella lösningar för att kunna driva utvecklingen framåt och höja kvalitén i verksamheten.”

1.5. Många problem löses mest effektivt på nationell nivå

De målgruppsintervjuer som projektet utgått ifrån visar att de flesta användarbehov i det digitala biblioteket är av generell karaktär, där användarna har liknande behov och förväntningar var de än bor i landet och vilket digitalt bibliotek de än besöker. Behoven kan exempelvis vara att hitta fler böcker av författaren X eller något nytt inom området Y. Innehåll av generell karaktär spänner över ett stort område som exempelvis tipslistor, författarporträtt, katalogpostinformation, innehåll i databaser, e-böcker, instruktionstexter och bildmaterial.

Då detta innehåll är av generell karaktär blir det ineffektivt att många små biblioteksredaktioner ska hantera innehållet separat och parallellt. Idag förekommer dubbelarbete med samma informationsmängder samtidigt som mycket information inte hinns med att hanteras lokalt, trots kännedom om behoven. Det finns innehåll som få biblioteksredaktioner, även vid större folkbibliotek eller i länsövergripande webbredaktioner, mäktar med att hantera, som exempelvis information på andra språk än svenska eller anpassat innehåll för målgrupper med sämre läsförmåga. En nationell samordning och ett nätverk som delar produktion och nyttjande av innehåll skulle leda till att biblioteken får ut mer av sina satsade resurser. En gemensam biblioteksredaktion med nationell samordning och ett lokalt nätverk skulle också kunna fungera som en gemensam och bättre förhandlare och kravställare gentemot parter som leverantörer och förlag. Många kommuner har använt sitt kommunala självbestämmande till att frivilligt gå samman inom en läns- eller regionövergripande organisation som hanterar det digitala biblioteket. Flera remissvar pekar på att de regionövergripande redaktionerna inte heller har tillräckliga resurser för att hantera problemen, vilket är frustrerande eftersom insikten om

problemen har ökat i arbetet med framför allt en gemensam webbplats. Det framkommer också ett missnöje med de två dominerande leverantörerna av bibliotekswebbssystem på marknaden.

Projektets slutsats är att det skulle gagna bibliotekets användare och vara mer resurseffektivt för biblioteken, om man väljer att hantera visst innehåll, som exemplifierats tidigare, på nationell nivå. Det finns en inbyggd ojämlikhet i dagsläget där varje kommun, oavsett storlek, i praktiken behöver utföra samma mängd arbete med att beställa, utveckla och förvalta sitt bibliotek om man ska leva upp till användarnas behov. Detta missgynnar både bibliotek och invånare i mindre kommuner. Flera små kommuner har också uttryckt detta i remissen och önskar ett ökat stöd för sina digitala bibliotek.

“Jag tycker att det är bra att den fokuserar på en Nationell samordning, vi små bibliotek har inte möjlighet att arbeta aktivt med e-tjänster.”

“Det är också väldigt bra förslag att samordna en del av det redaktionella arbetet i stället för att flera gör ungefär samma i sina respektive system, hantering av bilder så att det finns bilder som kan användas av alla och att kunna erbjuda en provläsningstjänst.”

“Det är nödvändigt att hitta gemensamma, nationella lösningar för att kunna driva utvecklingen framåt och höja kvalitén i verksamheten.”

“Mycket av det som sätts upp som mål i remissen är egentligen en fråga om lägstanivå, som användarvänlighet, målgruppsanpassade texter och god kvalitet. Det gör det tydligt att ett rejält kvalitetslyft i det digitala är nödvändigt. Utifrån mitt perspektiv som webbredaktör, och mina tidigare erfarenheter från andra branscher som gjort liknande, är en gemensam webb för folkbiblioteken enda sättet att åstadkomma en verklig förbättring av det digitala. Någon form av central styrning är då också nödvändig som garanti för sammanhållning och kvalitetssäkring.”

1.6. Det lokala perspektivet kan förstärkas genom samverkan

Om en stor del av det digitala bibliotekets innehåll hanteras mer effektivt på nationell nivå kommer också det lokala perspektivet att kunna stärkas. Ett lokalt bibliotek tvingas idag hantera innehåll av både nationell och lokal karaktär samtidigt för att möta användarnas behov. Exempelvis behöver varje biblioteksredaktion ta fram egna artiklar om författare, genrer och lästrender parallellt. På samma sätt måste varje redaktion manuellt korrigera brister i kataloginnehållet eller i andra bakomliggande källor, utan att korrigeringen kan återanvändas av andra. Detta arbete görs ofta med relativt små lokala resurser. Det stora flertalet folkbibliotek har tillgång till högst en webbredaktör på heltid, många gånger en deltidstjänst. Större regioner och bibliotek kan ha några fler tjänster. Webbredaktörerna får ofta vissa timmars arbete från bibliotekarier, men dessa har svårt att avsätta tid för det digitala biblioteket då de är schemalagda i fysiska bibliotek. Dagens biblioteksredaktioner saknar inte sällan viktig kompetens inom områden som ett digitalt bibliotek behöver för att kunna möta användarnas behov, exempelvis bildredaktörer och utbildade skribenter.

En gemensam samordnande redaktion med rätt kompetenser kan ansvara för generellt innehåll som samtliga bibliotek och digitala tjänster kunde nyttja. Exempelvis vissa artiklar och tips inom utvalda teman, vissa instruktionstexter och kravställning av kataloginformation ur ett användarperspektiv. På så sätt kan den lokala organisationen lägga mer resurser på det specifikt

lokala, i det digitala och fysiska mötet med de lokala besökarna. Exempel på innehåll som är specifikt lokalt är information om bibliotekets evenemang och aktiviteter, dess lokaler och personal. Här ryms också lokala vinklar på författarskap, genrer, språk och annat innehåll som kan vara en kärna i olika digitala tjänster eller ett kompletterande innehåll till det nationella.

Projektets slutsats är därför att det inte behöver finnas något motsatsförhållande mellan en samordnad hantering av innehåll och en tydlig lokal prägel i den information där det är relevant. Tvärtom bör en effektivare hantering av resurser kunna skapa ett större utrymme för att arbeta lokalt med det lokala perspektivet. En gemensam, samordnande redaktion kan organiseras på olika sätt för att uppnå sitt syfte; centralt, i form av ett nätverk med deltagare från olika delar av landet, eller en kombination av dessa. Huvudsaken är att användarnas behov tillgodoses liksom att de bibliotek som använder sig av innehållet kan påverka och styra utbud och kvalitet. Ett gemensamt innehållsarbete är inte heller samma sak som en gemensam teknisk plattform eller webbplats utan kan ske oavsett vilken teknisk lösning olika bibliotek väljer. För att innehållet ska kunna delas krävs dock någon gemensam, underliggande tjänst för produktion, lagring och spridning, exempelvis den befintliga tjänsten Öppna bibliotek eller motsvarande.

Flera remissvar ger exempel på hur det lokala och det generella kan och behöver samspela, exempelvis detta svar:

“Det lokala bibliotekets arrangemang bör kopplas till artiklar och boktips på webben. Exempelvis arbetar vi två veckor, v. 46 och v. 47 med det romska kulturåret. Samtidigt publicerar vi boktips, intervjuer och artiklar om romer på barn-, unga- och vuxensidan. Den typen av texter kan delvis framställas på riksnivå, men den lokala kopplingen kan inte uteslutas. Vi boktipsar om Hans Caldaras som föreläser här. Vi berättar om Katarina Taikon som är född i Örebro. Vi intervjuar en romsk tjej från Örebro.”

“Jag känner väl igen den problembild som beskrivs i förstudien. Det har blivit aktuellt inte minst i arbete med den gemensamma webbplatsen för Gävleborgs län, helgebiblioteken.se. Resursbesparing genom nationell samordning frigör värdefull tid för arbete med lokal profilering.”

En del uttrycker också en oro över att få minskat utrymme för det lokala: vilket är begripligt, men där projektets bedömning istället är att möjligheterna ökar att fokusera på det lokala.

“Kan känna farhågor inför att texter som skrivs på riksnivå kan bli för svåra på lokal nivå. Kan också känna farhågor för att resurser tas från den lokala nivån så att det inte kommer att finnas utrymme för lokal vinkling. Nobelpriset presenterade vi med en nyhetsartikel med bild på låntagaren som lånade den första boken och berättade om vilka böcker som fanns av pristagaren på biblioteket. Vi gav också korta fakta om pristagaren, men det huvudsakliga innehållet hade lokal prägel. Tror att det är viktigt att det får fortsätta att vara så.”

Flera av de webbredaktörer som idag arbetar med digitala bibliotekstjänster skulle uppskatta en samordning som för med sig ett större kollegialt sammanhang eftersom de ofta arbetar ensamma idag. Här är ett par av flera svar med liknande innehåll:

“Spännande att ens egna tankar formulerats på ett bra sätt”

“Intressant att titta på hur bibliotekens virtuella tjänster fungerar och hur man kan öka samarbetet kring dem. Har också fått bekräftat att saker vi jobbat med, ex. hjälptexter på webben för att ladda ner böcker till dator och telefon, bedöms som viktigt även av andra.”

1.7. Det saknas en organisation för det digitala folkbiblioteket

Kungliga biblioteket, KB, fick under 2011 ett utökat uppdrag som även innefattar folkbiblioteken. Myndigheten ska:

- ✓ ha en nationell överblick över biblioteksområdet samt främja samverkan och utveckling inom området
- ✓ svara för biblioteksstatistik
- ✓ svara för det nationella biblioteksdatasystemet LIBRIS
- ✓ tillsammans med länsbiblioteken följa upp hur de planer för biblioteksverksamheterna som kommuner och landsting antar i enlighet med bibliotekslagen har utformats och hur de används
- ✓ verka för utveckling och samordning av digitala tjänster och system inom biblioteksväsendet.

Både den första och den sista punkten kan givetvis tolkas på många olika sätt. Tolkningar kan leda till stora, möjligen för stora, förhoppningar från folkbiblioteken där man länge har önskat sig mer samordning, inte minst kring digitala tjänster och system. I praktiken är det på den tredje punkten om Libris som KB:s huvudsakliga fokus ligger när det gäller digitala tjänster och system för folkbibliotek. Projektet Libris för folkbiblioteken pågår till slutet av 2014 med syfte att få alla folkbibliotek att ansluta sig till den nationella bibliotekskatalogen Libris som redan används av högskolebibliotek. En gemensam, nationell katalog är en central grundkomponent i det digitala biblioteket och ett viktigt steg mot att gemensamt kunna påverka innehållet så att det motsvarar användarnas behov. En gemensam nationell katalog bör kunna vara den auktoritetsdatabas som standardiserar arbetet med ämnessökning, nyckelord och identifikatorer, där det idag saknas enhetlighet. Det pågår redan arbete med detta inom flera olika arbetsgrupper och expertgrupper inom Libris. En nationell katalog med ett innehåll som fungerar bra i digitala tjänster kräver ett långsiktigt arbete med en aktiv kravställning från folkbibliotekens som utgår från god kännedom om användarnas behov.

Det finns dock en hel del innehåll som inte ryms inom bibliotekskatalogen Libris, men som är viktigt för användare av folkbibliotekens digitala tjänster. Detta innehåll behöver också lagras i en gemensam delningstjänst om det, på samma sätt som den nationella katalogen, ska kunna utnyttjas mer effektivt. Exempel på innehåll är redaktionellt innehåll av generell karaktär i form av text, bild eller film, instruktioner om exempelvis nedladdning av e-medier, beskrivningstexter på andra språk än svenska eller målgruppsanpassade, information om biblioteks öppettider och evenemang samt omslagsbilder för äldre medier. Även användargenererat innehåll behöver lagras gemensamt om det ska kunna delas över landet. En existerande tjänst för delning av den här typen av innehåll är Öppna bibliotek som togs över av KB år 2011 efter att ha utvecklats i projektform under ett par år. Databasen innehåller för närvarande boktips skrivna av bibliotekspersonal från hela landet samt användargenererat innehåll, men skulle kunna utvecklas till att hantera flera innehållstyper. Tjänsten skulle kunna förvaltas och utvecklas av en samordnande nationell redaktion i samverkan med ett lokalt nätverk. En vidareutveckling av Öppna bibliotek har därför varit ett av projektets huvudsakliga förslag under projektperioden. KB har dock i slutet av 2012 meddelat att man lägger ner tjänsten för att istället på längre sikt införliva denna typ av data i Libris-katalogen. Detta innebär att det saknas en delningstjänst för annan information än vad som ryms i Libris.

Barnens bibliotek är en nationell tjänst och webbplats som erbjuder webbinnehåll till barn och deras förmedlare samt ansvarar för den så kallade barnbokskatalogen. Barnens bibliotek drivs i projektform, med årliga projektmedel från Kulturrådet. Utöver Barnens bibliotek finns lokala projekt och tjänster som riktar sig till samma målgrupper, exempelvis Barnens Polarbibliotek. De flesta bibliotek har dock, av resursskäl, inte möjlighet att erbjuda specifikt anpassat innehåll för barn och unga i digitala kanaler, trots att målgrupperna brukar beskrivas som de mest prioriterade i folkbibliotekssammanhang. Projektets slutsats är att målgrupperna barn, unga och deras förmedlare är lämpliga att inleda med för att gemensamt utveckla en bättre användarupplevelse i bibliotekens digitala kanaler. Av den anledningen är Barnens bibliotek en viktig resurs i kommande arbete, liksom andra lokala tjänster som riktar sig till samma målgrupper. Det behövs en tydligare koppling mellan den nationella nivån och lokala kanaler, och en tjänst för delning av innehåll.

Stockholms stadsbibliotek, SSB, har valt att utveckla en teknisk plattform i öppen källkod för att fullt ut kunna anpassa sin utveckling efter användarnas behov och de önskemål som finns om ökad tillgänglighet till medier. Exempelvis har projektet Dolly inneburit att talbokslåntagare kan få tillgång till samtliga titlar direkt i sitt lokala digitala bibliotek. SSB har nyligen tecknat ett pilotavtal kring e-böcker med ett förlag som innefattar ett test av en ny prismodell och ett samarbete kring digitalisering av titlar för att öka utbudet. Tidigare har man haft möjlighet att digitalisera och därmed tillgängliggöra Alva och Gunnar Myrdals produktion. Satsningen på ett ökat utbud av e-medier inklusive digitalisering har också lett till en redaktionell förbättring av informationsmängder både i katalogen och i form av annat innehåll. Den utveckling som SSB bedriver kring teknisk plattform, integration av e-böcker och innehåll i digitala kanaler har förutsättningar att kunna återanvändas och vidareutvecklas nationellt, tillsammans med andra parter. För att detta ska vara möjligt behövs dock någon form av nationell organisation för det digitala biblioteket med en finansieringsmodell som fungerar. Precis som övriga folkbibliotek vill SSB värna om sitt lokala perspektiv, samtidigt som man vill kunna dra nytta av, och bidra till, allt som kan hanteras gemensamt för att bättre utnyttja bibliotekens resurser.

När allt ovanstående summeras är projektets bedömning att det behövs en organisation för det digitala folkbiblioteket för att kunna samordna och få ut mer av de resurser som idag läggs på digitala system och tjänster över landet. Att arbeta inom Libris med nationell katalog är inte nog för att möta de användarbehov som projektet beskrivit. Om biblioteken gemensamt vill kunna utveckla digitala bibliotekstjänster riktade till barn och unga, eller samarbeta kring andra tjänster behövs någon form av nationell organisation. Den part som samtliga remissinstanser har föreslagit som huvudsaklig aktör vid ett fortsatt arbete är KB. Aktörer som Kulturrådet, Sveriges regionbibliotek, Barnens bibliotek och folkbiblioteken har också föreslagits av många remissinstanser. Oavsett vilken del KB tar i en eventuell organisation för det digitala folkbiblioteket så är ett nära samarbete med Libris en förutsättning. Det behövs alltså en fortsatt diskussion om hur en organisation för det digitala biblioteket kan utformas, med hänsyn till de olika nivåer och instanser som finns inom högskole- och folkbiblioteksvärlden. Diskussionen har delvis förts inom projektet, exempelvis vid ett seminarium som en del av remissrundan, men behöver fortsätta efter projektet. Analysen av målgrupper och användarbehov i det digitala biblioteket, samt projektets förbättringsförslag för innehåll i digitala tjänster saknar också en samordnande mottagare som kan förvalta och sprida resultatet och samordna den diskussion som det ger upphov till. Då en sådan organisation saknas får projektets tre finansiärer separat ta emot resultatet och hantera det på valfritt sätt inom respektive organisation.

2. Beskrivning av uppdraget

2.1. Bakgrund

Biblioteket befinner sig i en brytningstid då allt fler låntagare väljer att läsa digitala medier. Även när det gäller att hitta, reservera eller låna om tryckta böcker väljer besökarna allt oftare digitala tjänster via datorn, surfplattan eller mobiltelefonen. Biblioteken behöver därför utnyttja sina digitala kanaler så effektivt som möjligt för att tillgängliggöra både sitt fysiska och sitt digitala utbud av medier, tjänster och aktiviteter. Biblioteken behöver också arbeta aktivt med att förbättra utbud, tillgång och användarvänlighet till sina e-medier. De digitala tjänsterna behöver utvecklas med utgångspunkt i användarnas behov och förväntningar. Om detta inte sker riskerar både det digitala och det fysiska biblioteket att bli mindre angeläget, tillgängligt och utnyttjat.

Stockholms stadsbibliotek, SSB, bedriver med anledning av ovanstående sedan ett par år tillbaka en särskild satsning på det digitala biblioteket. Utvecklingsarbetet har tagit avstamp i användarnas behov, genom målgruppsintervjuer som analyserats och presenterats i form av en så kallad effektkartläggning. SSB har valt att egenutveckla en teknisk plattform i öppen källkod för det digitala biblioteket. Utöver en sökbar katalog finns annat digitalt innehåll som artiklar, tips, evenemangsnotiser, öppettider och information om bibliotekens fysiska lokaler. SSB har också arbetat med att tillgängliggöra e-medier på olika sätt, exempelvis genom att digitalisera böcker, samarbeta med Litteraturbanken och öka tillgången till talböcker direkt i det lokala digitala biblioteket.

De lärdomar som SSB dragit av sin utveckling är nationellt gångbara och möjliga att återanvända för andra som utvecklar digitala bibliotekstjänster. SSB vände sig därför i slutet av år 2011 till två nationella instanser, KB och Kulturrådet, med en projektansökan för en gemensam förstudie. Syftet var att analysera och beskriva det digitala bibliotekets målgrupper och användarbehov, samt det innehåll som det digitala biblioteket behöver kunna presentera för användarna. Den del av förstudien som KB finansierar har utförts tillsammans med avdelningen Libris. Den del av förstudien som Kulturrådet finansierar har utförts tillsammans med Barnens Bibliotek. Utöver dessa två nationella delar har förstudieprojektet innehållit en lokal del, finansierad av SSB med ett lokalt folkbiblioteks perspektiv.

2.2. Uppdrag och syfte

Projektets uppdrag har varit att

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

Erfarenheter visar att det är svårt att utveckla bra digitala tjänster utan att ha tillgång till kvalitetssäkrad, relevant och rätt strukturerad information i grunden. Därför har projektet valt att undersöka informationsmängderna i sig, men inte studerat gränssnitt eller funktionalitet, vilka

naturligtvis också är betydelsefulla för användarupplevelsen. Avgörande är också att ha tillräcklig kunskap om användarnas behov så att tjänsterna verkligen har potential att bli använda och användbara.

Detta är projektets slutrapport. Två delrapporter levererades vid halvårsskiftet 2012:

- ✓ Delrapport 1, *Användarnas behov i det digitala biblioteket*, beskriver resultatet av en stor målgruppsanalys baserad på drygt 140 djupintervjuer och 650 webbenkätvar. Delrapporten beskriver målgrupper och användarbehov för både folk- och högskolebiblioteken.
- ✓ Delrapport 2, *Avgörande informationsmängder för digitala bibliotekstjänster*, kartlägger hur väl innehållet i bibliotekens digitala tjänster motsvarar användarnas behov. Delrapporten har störst fokus på folkbibliotekens informationsmängder, även om flera delar är relevanta även för högskolebiblioteken. Då högskolebiblioteken har en större mängd internationella informationskällor har dessa inte studerats närmare inom projektet.

En sammanfattning av de två delrapporterna skickades under hösten ut som ett remissunderlag till en stor mängd chefer, beslutsfattare och andra roller som berörs av digital biblioteksutveckling. Remissunderlaget medföljer slutrapporten som bilaga 1. Svar på remissen finns integrerade i denna slutrapport och en bilaga med samtliga svar medföljer rapporten som bilaga 2. En så kallade SWOT-analys över det digitala biblioteket medföljer som bilaga 3.

Mottagare av slutrapporten är projektets styrgrupp, samt de tre delfinansierarna som underlag för diskussioner om fortsatt arbete. Rapporten kommer också att skickas ut till alla som erbjöds att delta i remissrundan. En förteckning över alla som fått remissunderlaget finns i bilaga 2. Som en del av remissrundan ordnades också ett seminarium i Stockholm i oktober 2012. Ett 30-tal intressenter med spridning över hela landet har besvarat remissen skriftligt och ungefär lika många deltog vid seminariet. En deltagarlista från seminariet bifogas som bilaga 4.

Projektet har en styrgrupp med följande medlemmar:

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

En av projektets slutsatser är att det saknas en organisation för det digitala biblioteket som sådant. Avsaknaden av en sådan innebär att det inte finns någon samordnande organisation att överlämna projektets resultat till som kan fatta beslut om kommande genomförandeprojekt. Det finns heller inte någon som samordnar den diskussion som behöver föras vidare efter remissrundan. Det får därför för tillfället vara en öppen fråga hur arbetet med Bättre användarupplevelse i bibliotekens digitala kanaler går vidare efter detta projekt. Syftet med förstudien är ändå att den ska kunna utgöra ett första steg på vägen mot mer långsiktiga effektmål som

- ✓ 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 som frigör resurser för lokal profilering
- ✓ ökat oberoende och bättre kravställning gentemot leverantörer och existerande affärsmodeller
- ✓ verksamhetsutveckling genom förtydligande av de roller och kompetenser som krävs för det digitala bibliotekets förvaltning och utveckling.

2.3. Angreppssätt

Projektet har använt sig av olika metoder för att arbeta fram de två delrapporterna, samt remissunderlag och slutrapport.

2.3.1. Inför delrapport 1

Delrapport 1 har rubriken *Användarnas behov i det digitala biblioteket*.

Materialet bygger på drygt 140 semistrukturerade djupintervjuer med både användare och icke-användare av bibliotek i olika åldrar, samt 650 webbenkät svar som samlats in under perioden 2009-2012. Stockholms stadsbibliotek och projektet Öppna bibliotek har ansvarat för 80 intervjuer som gjordes under 2009–2011 och för 650 webbenkät svar från 2009. Kungliga biblioteket/Libris har ansvarat för 35 intervjuer från 2009–2010. Chalmers har ansvarat för 11 intervjuer från 2011–2012. Projekt Bättre användarupplevelse i samarbete med KB/Libris har ansvarat för 19 intervjuer från 2012. Projektet har använt sig av konsultföretaget inUse för att genomföra vissa kompletterande intervjuer, men framför allt för att sammanställa och analysera de olika intervjuerna i form av en målgruppsanalys.

Den stora mängden intervjuer har lett fram till 17 definierade målgrupper. En målgrupp innebär i detta sammanhang en grupp användare med samma behov, där en enskild individ kan återfinnas i flera målgrupper. Målgruppsanalysen är en del av en så kallad effektkarta. Huvudsyftet med en sådan är att beskriva användarnas behov i relation till en tjänst, där användarna bidrar till att exempelvis en organisation når de effektmål som är uppsatta för tjänsten.

2.3.2. Inför delrapport 2

Delrapport 2 har namnet *Avgörande informationsmängder för digitala bibliotekstjänster*. Den sammanfattar resultatet av en kartläggning av de viktigaste informationsmängderna som idag används i bibliotekens digitala kanaler. Vissa informationsmängder som är viktiga utifrån användarnas behov, men som saknas idag, 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 använts som underlag för 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 delrapporten 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 har gjorts under hösten i samband med remissrundan. Under kartlägningsfasen tog projektet också 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 bifogades som bilaga till delrapport 2. Bilagan kan användas som ett exempel på vilka krav digitala tjänster för barn ställer på informationsmängder kopplade till ett medieutbud, oavsett om tjänsterna utvecklas nationellt eller lokalt.

2.3.3. Inför slutrapport

Under hösten tog projektet fram ett remissunderlag som är en sammanfattning av de två delrapporterna. Underlaget har spridits via e-post till ett stort antal chefer och beslutsfattare inom framför allt folkbibliotek, men även till vissa mottagare bland högskolebibliotek, liksom till organisationer och intressenter med specifikt intresse för bibliotekens digitala kanaler. Som en del av remissrundan ordnades också ett seminarium i Stockholm i oktober 2012. Ett 30-tal intressenter har besvarat remissen skriftligt och ungefär lika många deltog vid seminariet. Kompletterande möten och intervjuer har också gjorts som en del av remissrundan, bland annat med Uppsala stadsbibliotek, Länsbibliotek Gävleborg-Uppsala och medarbetare vid avdelningen Libris. Vid ett möte med Kulturrådet med olika representanter för barninriktade projekt och tjänster gjordes en presentation av projektet och deltagarna, Jämtlands län och Barnens Polarbibliotek vid Norrbottens länsbibliotek inbjöds att delta i remissrundan.

I denna slutrapport summeras de viktigaste slutsatserna från projektet i inledningen, och i kapitel 3 sammanfattas projektets resultat inklusive viktiga synpunkter från remissinstanserna. De samlade svaren från remissrundan bifogas som bilaga 1.

2.3.4. Avgränsningar

Följande avgränsningar har gjorts:

- ✓ Projektet ska inte leverera nya tjänster eller nytt innehåll till befintliga tjänster.
- ✓ Projektet ansvarar inte för förvaltning av några 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.
- ✓ Projektet utreder inte avtals- eller licensfrågor kring e-medier.

2.3.5. Arbetsgruppernas deltagare

Projektets resultat har tagits fram av arbetsgrupper med följande deltagare:

- ✓ Maria Ekendahl, projektledare, Stockholms Stadsbibliotek (SSB)
- ✓ Katarina Dorbell, Barnens bibliotek (BB)
- ✓ Johanna Olander, Kungliga biblioteket (KB)
- ✓ Harriet Aagaard, SSB/KB
- ✓ 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-Olsson, SSB

Utöver projektgruppens deltagare har konsulter specialiserade på metoden effektkartläggning anlåtats för intervjuer, målgruppsanalys och behovskartläggning.

3. Resultat

3.1. Inledning

I detta kapitel sammanfattas projektets resultat, som mer detaljerat finns beskrivet i de två delrapporterna. Resultatet är indelat i två större områden. Det första området är en beskrivning av vilka målgrupper de digitala biblioteken har och vilka behov användarna har. Det andra området kartlägger det innehåll som finns i digitala bibliotekstjänster idag och beskriver hur innehållet motsvarar behoven. Här tas också upp innehåll som användare efterfrågar men som saknas i dagens tjänster. Sist i kapitlet beskrivs projektets förslag till fortsatt arbete, inklusive synpunkter på förslagen från remissrundan och en diskussion om hur synpunkterna har påverkat de slutsatser som presenteras i denna slutrapport.

3.2. Användarnas behov i det digitala biblioteket

3.2.1. Utgångspunkt

Under perioden 2009-2012 har Stockholms stadsbibliotek, projektet Öppna bibliotek, KB/Libris och Chalmers låtit utföra sammanlagt över 140 djupintervjuer med barn och vuxna både med och utan erfarenhet av bibliotekens digitala kanaler. Intervjuerna har sedan analyserats och sammanställts, vilket lett till att ett antal definierade målgrupper och deras centrala användarbehov har ringats in. Utöver intervjuerna har 650 webbenkät svar analyserats.

Arbetet har resulterat i fem kategorier av målgrupper för det digitala biblioteket. Kategorierna innehåller i sin tur 17 beskrivna undergrupper, så kallade personor, där varje persona förenas av vissa gemensamma behov. Personor är ett sätt att beskriva en gruppering av viktiga användarbehov på, och motsvarar inte enskilda individer eller demografiska målgrupper. En enskild individ kan ha olika behov vid olika tillfällen och då återfinnas i olika personor.

Målgruppsanalysen och de flesta intervjuer har utförts som del i en så kallad effektkartläggning. Metoden används för att uppnå rätt effekt och nytta av en tjänst, exempelvis en bibliotekswebbplats, genom att säkerställa att tjänstens verkligen stödjer användarnas behov eftersom nytta skapas först när en tjänst används. Det kan låta som en självklarhet att utgå från användarnas behov när man tar fram digitala tjänster, men många av de bibliotekstjänster som finns idag har inte föregåtts av någon metodisk insamling av användarbehov. Ett av projektets mål har därför varit att sammanställa kunskap om användarna och att inleda en analys utifrån kunskapen. Syftet är att detta arbete ska kunna byggas på och vidareutvecklas gemensamt av de intressenter som vill utveckla digitala tjänster med utgångspunkt i kända användarbehov.

3.2.2. Övergripande målgrupper

I detta avsnitt ges en övergripande sammanfattning av målgrupper och centrala användarbehov. En mer detaljerad beskrivning finns i projektets delrapport 1.

De 17 målgrupperna kan delas upp i fem huvudkategorier:

- ✓ Bokälskare/Lustläsare
- ✓ Uppgiftsfokuserade
- ✓ Intressedrivna
- ✓ Barn, unga och deras förmedlare
- ✓ Besökare (av fysiska bibliotek)

Målgruppsanalysen är främst utförd för det digitala biblioteket, men visst arbete har även lagts på behov i det fysiska biblioteket, vilket lett till den femte kategorin.

3.2.3. Kategorin bokälskare/lustläsare

Målgruppen förenas av sitt stora läsintresse. Gemensamma behov är att de söker efter nästa läsoplevelse, enkelt vill få tag i boken och vill bli inspirerade. De har i övrigt olika behov och önskemål. Gruppen innehåller följande undergrupper eller personor:

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

3.2.4. Kategorin uppgiftsfokuserade

De uppgiftsfokuserade förenas av behovet av att lösa en uppgift med rimlig ansträngning, vill orientera sig inom ett område, ha hjälp med att komma igång och vill snabbt få tag på det de söker. Gruppen innehåller:

- ✓ Distanslånanaren, som av olika anledningar inte kan använda det fysiska biblioteket, antingen för att öppettiderna inte passar eller för att det är komplicerat att ta sig till biblioteket.
- ✓ Gymnasieeleven, som vill ha tag på en viss uppgift eller undersöka ett nytt område, men som är ointresserad av att köpa boken och inte heller är särskilt noga med hur ny boken är, bara den går att få tag på när behovet finns.
- ✓ Studenten, som är lite noggrannare med vilken bok som ska användas men som inte heller har behov av att äga boken.
- ✓ Forskaren, som är mycket noggrann med vilka källor fakta hämtas ifrån.

3.2.5. Kategorin intressedrivna

De intressedrivna brinner för sitt ämne, vill både öka sin egen kunskap och dela med sig av sin kunskap och sina fynd till andra. De vill snabbt få tag i exakt rätt innehåll.

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

3.2.6. Kategorin barn, unga och deras förmedlare

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

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

3.2.7. Kategorin besökare

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

- ✓ Den effektiva vill snabbt utföra sitt ärende, exempelvis hämta ut en reserverad bok, hitta något nytt i sin favorithylla eller lämna tillbaka.

- ✓ Den studerande ser biblioteket som en arbetsplats och vill veta om det trådlösa nätverket fungerar och vill gärna boka grupprum via nätet.
- ✓ Strosaren vill botanisera bland hyllorna och sitter gärna kvar och läser med en kopp kaffe.

Detta är en sammanfattning av resultatet av målgruppsanalysen som mer i detalj har beskrivits i projektets delrapport 1.

3.3. Målbild

3.3.1. Inledning

Med utgångspunkt ifrån de användarbehov som framkommit har projektet sammanställt en målbild som bör styra utvecklingen av det digitala biblioteket. I nästa avsnitt sammanfattas också de problem som behöver övervinnas för att nå målen. Remissinstanserna har överlag instämt i, och varit positiva till både målbild och problemformulering i remissunderlaget. Följande svar summerar vad flera har ansett:

“De målbilder som beskrivs är relevanta”

“Mycket av det som sätts upp som mål i remissen är egentligen en fråga om lägstanivå, som användarvänlighet, målgruppsanpassade texter och god kvalitet. Det gör det tydligt att ett rejält kvalitetslyft i det digitala är nödvändigt.”

“Det måste bli en gemensam standard för kataloginformation. Viktigt att använda bilder för att presentera medier annars blir inte bibliotekens hemsida attraktiva ställen att besöka. Positivt att låta brukarna bli medaktörer. Unika identifikationer är helt grundläggande.”

“Jag tycker att remissen lägger tyngdpunkten på helt rätt saker genom att lyfta arbetet med de centrala informationsmängderna och att föreslå fortsatt arbete mot gemensam standards. Att de grundläggande, minsta beståndsdelarna finns och fungerar är avgörande för att uppnå ett bra resultat i det digitala, oavsett vad man sedan vill göra.”

3.3.2. Målbild katalogpostbaserad information

En stor del av innehållet i bibliotekens digitala kanaler kommer från katalogposter. Bibliotekspersonal kan antingen köpa in eller själva mata in den information som behövs för att nyinköpta medier ska få en digital representation i form av en katalogpost. Ofta sker en kombination av inköpt data och manuellt tillagd data. Med hjälp av posten och dess olika informationsmängder blir exempelvis en bok möjlig att presentera för användaren via en webbplats, en digital skylt i biblioteket eller en annan kanal. De olika fälten kan kombineras och utnyttjas i olika automatiska funktioner som exempelvis för sökning efter allt av en viss upphovsperson, listor över olika medier på ett visst språk och medier inom samma ämnesområde.

Målbilden för katalogpostbaserad information som medföljer medier i digitala kanaler är att användarna ska:

- ✓ Få relevanta, konsekventa och fullständiga träffar när de använder sökord som finns i titlar och/eller upphovspersoners namn.
- ✓ Få relevant, konsekvent och begriplig information när de söker efter delar av, eller hela serier.
- ✓ Kunna specificera sin sökning inom ett visst område.
- ✓ Kunna se sökord och områden målgruppsanpassat; exempelvis i form av symboler och begripliga ord för barn, latinska termer för den som har ett researchbeteende och liknande.
- ✓ Kunna provläsa/provlyssna utdrag ur både fysiska böcker och e-böcker på ett målgruppsanpassat och skärmanpassat sätt och enkelt kunna gå vidare från provläsning till lån.
- ✓ Kunna ta del av en kort beskrivningstext som ger en bild av innehållet, på alla titlar från 2000-talet och på äldre titlar som lyfts fram i särskilda urval och tips i bibliotekens digitala kanaler.
- ✓ Kunna ta del av visst målgruppsanpassat innehåll (gäller främst barn men även personer med kognitiva handikapp eller personer med annat modersmål än svenska).

3.3.3. Målbild redaktionellt innehåll

Digitala bibliotekstjänster är en kombination av automatgenererade tjänster och redaktionellt innehåll som paketerar och presenterar bibliotekets utbud i form av medier, programverksamhet och annan medborgarservice. Ofta ingår redaktionellt arbete även i de automatgenererade tjänsterna, exempelvis genom att sätta upp relevanta urvalskriterier och genom att presentera tjänsterna. Delar av katalogpostinformationen behöver kompletteras manuellt, exempelvis med beskrivningstexter eller nyckelord för sökoptimering. En biblioteksredaktion behöver alltså dels arbeta med viktiga beståndsdelar i automatgenererade tjänster, dels med övrigt redaktionellt innehåll som kompletterar, tematiserar och lyfter fram de automatiska tjänsterna, dels i text, men inte minst även i bild eftersom digitala kanaler ofta kräver bilder.

Målbilden för redaktionell information i digitala bibliotekskanaler, utöver det som nämnts tidigare är att användare ska få:

- ✓ Ett kvalitetssäkrat innehåll, paketerat på ett användarvänligt och professionellt sätt.
- ✓ En lika informativ och pedagogisk upplevelse av bilder och filmat innehåll som av text.
- ✓ Bilder i större storlekar som huvudinnehåll i en digital tjänst när det är relevant.
- ✓ En omslagsbild till alla medier utgivna efter år 2000 eller äldre som lyfts fram i tematiseringar eller i urval.

3.3.4. Målbild för identifikatorer

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

Målbilden för identifikatorer i det digitala biblioteket är att användare ska

- ✓ kunna söka och navigera utan att förvirras av felaktiga träffresultat
- ✓ få en helhetsupplevelse av bibliotekets utbud utan att behöva länkas mellan olika sajter eller logga in i olika tjänster.

3.3.5. Målbild för generell, lokal och personlig information

Målgruppsintervjuerna visar att användare i bibliotekens digitala kanaler har behov av information på tre olika nivåer; generell, lokal och personlig nivå. Genom att analysera vilka användarbehov som bäst tas omhand på vilken nivå kan de resurser biblioteken lägger på sina digitala kanaler användas mer effektivt än idag.

På den generella nivån hanteras frågor som exempelvis ”vilka böcker finns av författaren X” och ”finns det något intressant att läsa inom området Y”. Tipslistor, författarporträtt, databaser och grundläggande katalogpostinformation är exempel på information av generell karaktär, som inte kräver lokal anpassning för att fungera bra för användaren. Här finns merparten av den information som användaren behöver i de digitala kanalerna.

På den lokala nivån besvaras frågor som ”finns boken inne på bibliotek X” eller ”vad händer på bibliotek Y”. Här kan också finnas specifikt lokalt material, som lästips om den lokala miljön eller en profilering av det lokala bibliotekets personal för igenkänning och koppling till det fysiska biblioteket.

På den personliga nivån kan användaren hantera sina lån och andra internetbaserade tjänster som biblioteket erbjuder. Här kan biblioteket också ge stöd för att användaren ska kunna bidra med personligt innehåll som betyg, listor, omdömen och kommentarer av olika slag. Innehållet kan antingen hållas privat eller visas upp för andra användare i de digitala kanalerna. Den personliga nivån besvarar frågor som ”vilka medier har jag lånat”, ”vad tyckte jag och andra om den här boken”, ”kan jag låna om boken”

Målbild för olika nivåer av information i det digitala biblioteket är att användare ska:

- ✓ Kunna ta del av generell information, exempelvis tips, inläsningar och författarmaterial som en integrerad helhet oavsett i vilka lokala bibliotekskanaler de befinner sig.
- ✓ Kunna navigera enkelt mellan innehåll av generell karaktär och lokalt baserade tjänster som att reservera, låna om eller ladda ner.
- ✓ Uppleva hög kvalitet i allt innehåll oavsett på vilken nivå det producerats.
- ✓ Kunna utföra alla sina önskade ärenden i de digitala kanalerna.
- ✓ Kunna dela sina läsupplevelser med andra om de önskar det.

3.4. Problembild

3.4.1. Inledning

Här sammanfattas de problem som projektet har identifierat och som behöver hanteras för att kunna nå målbilden. En mer detaljerad bild av problemen finns i projektets delrapport 2.

3.4.2. Brister i katalogposterna och avsaknad av identifikatorer

De informationskällor som digitala bibliotekstjänster använder sig av idag är otillräckliga när det gäller omfång och kvalitet. Det saknas också en konsekvent hantering av identifikatorer och standards för att märka upp informationen. Detta leder till att användare många gånger har svårt att hitta den information de söker eller har svårt att förstå den. Totalt sett riskerar detta att leda till ett minskat förtroende för det digitala biblioteket, och i förlängningen för biblioteket som helhet.

Bibliotekskatalogen är en central informationskälla. Där saknas informationsmängder som är viktiga för användarna som omslagsbilder, beskrivningstexter och information om del i en serie. När det gäller grundläggande information om titel och upphovsperson saknas ett standardiserat sätt att användafälten på liksom unika ID-nummer för flera informationsmängder. Detta leder bland annat till att samma verk eller författare kan finnas inlagd med olika namnformer vilket gör det svårt för användaren att få korrekta träffar vid en sökning. De så kallade ämnesorden som används för att gruppera och kategorisera enskilda medier är inte heller standardiserade och finns bara på vissa poster. Kategorisering är av stor vikt för att användaren exempelvis ska kunna läsa mer av samma och kunna hålla koll på sin nisch, eller orientera sig inom ett visst område.

Det finns både nationella och internationella standarder att utgå ifrån inom området. Inom Libris pågår arbete i olika arbetsgrupper och expertgrupper med frågor som berör identifikatorer. Arbete pågår också inom projektet Libris för folkbiblioteken med att inbjuda alla folkbibliotek att hantera sin katalogisering i Libris för att skapa en nationell gemensam katalog. Allt detta arbete sammantaget innebär att vissa av de problem som projektet belyser på sikt kommer att kunna hanteras. För att detta ske inom rimlig tid krävs dock ett aktivt arbete från framför allt folkbibliotekens sida med att vara tydliga kravställare mot katalogen och mot leverantörer av poster, liksom att själva aktivt arbeta med att förbättra informationsmängderna. För att kunna ställa rätt krav behöver man också ha god kännedom om användarnas behov.

3.4.3. För lite direkt tillgång till medier

Även om katalogposterna behöver förbättras så räcker det inte för att nå målbilden. Det blir allt mindre relevant för användare att enbart hitta fram till en katalogpost. Användare är vana vid att nå ända fram till den information de söker på nätet. För biblioteket innebär detta att man i första hand bör kunna erbjuda användaren hela boken eller artikeln elektroniskt. I andra hand bör användaren få tillgång till en välfungerande provläsfunktion (som också kan vara provbläddra/provlyssna/provtitta). Funktionen kan i sig vara en glidande övergång till att ta del av hela mediet genom nedladdning/utlån. För närvarande finns ingen samlad provläsningstjänst som bibliotek kan ta del av. Utbudet av e-medier är också snävt och hårt kontrollerat av förlag

och leverantörer, framför allt i folkbibliotekens tjänster. Här skulle ett mer aktivt arbete med digitalisering och tillgängliggörande av fria e-medier behövas.

3.4.4. Små resurser för lokal produktion och kvalitetssäkring

Redaktionellt innehåll kräver en genomtänkt hantering från idé, via produktion/beställning till regelbunden uppdatering eller borttagning av inaktuellt innehåll. Annars blir effekten av satsade resurser låg. Stavfel och felaktig meningsbyggnad i artiklar leder till försämrat förtroende för biblioteken, vilket även avsaknad av, eller dåligt utformade hjälp- och instruktionstexter gör. Bilder är ett mycket viktigt redaktionellt element i digitala kanaler som idag inte utnyttjas fullt ut eftersom tillgång till högupplösta bilder och kompetens för bildhantering ofta saknas.

Många bibliotekswebbplatser har byggts upp i form av projekt, där projektmedel har styrt utformning och uppbyggnad av ett ursprungligt innehåll. Förvaltningskostnaderna har däremot sällan beräknats, och många gånger varit underdimensionerade eller till och med uteblivit. Kvaliteten på den redaktionella informationen är därför varierande på landets bibliotekswebbplatser. Allt detta kan vara begripligt ur ett administrativt perspektiv men gör det inte mer relevant för användaren. En viktig framgångsfaktor för de digitala kanalerna är att biblioteket låter utvecklingen styras av användarnas behov istället för organisationens struktur. En biblioteksredaktion behöver fungera som sammanhållande instans med god kännedom om användarnas behov och möjlighet att styra över vilket innehåll som automatgenereras respektive beställs/produceras beroende på vad som ger mest effekt till rimlig kostnad.

3.4.5. Helhetssyn på det digitala biblioteket saknas

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

När en bok digitaliseras behöver en lämplig omslagsbild och en beskrivning av innehåll, längd och format finnas eller tas fram. Samtidigt skrivs kanske ett förord som har en redaktionell prägel och som kan vara en del av ett speciellt urval eller en tematisering. Användaren skulle i sin tur vid läsningen kunna bidra med sådant som omdömen, kommentarer, understrykningar och klassificering av innehållet. All denna information, inklusive läsupplevelsen i sig, är digital och behöver hanteras som en helhet för att användarupplevelsen ska bli positiv. Samma sak gäller för e-medier som bibliotek inte själva digitaliserar utan köper in från leverantörer. Idag hanteras de olika innehållstyperna som katalogpostinformation, e-medier och redaktionellt innehåll separat utan möjlighet till helhetssyn och en övergripande kravställning med användarnas behov i fokus.

3.4.6. Viktiga informationsmängder för digitala bibliotekstjänster

Erfarenheter hittills är att det är svårt att utveckla bra tjänster utan att ha tillgång till kvalitetssäkrad, relevant och rätt strukturerad information i grunden. Därför har projektet valt att undersöka informationsmängderna i sig, oavsett hur gränssnitt eller funktioner utvecklas i de digitala kanalerna. Exempel på viktiga informationsmängder för en digital biblioteksanvändare är:

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

Alla dessa, och fler, informationsmängder samverkar med varandra och skapar, tillsammans med funktioner och gränssnitt, en användarupplevelse som kan vara positiv eller negativ. Målgruppsanalyserna visar att användarna har behov av information på tre olika nivåer; generell, lokal och personlig nivå. Genom att hantera informationen på rätt nivå skulle förutsättningarna öka för att, med befintliga resurser, nå fram till en bättre användarupplevelse. I nuläget behöver varje lokal biblioteksredaktion hantera samtliga tre nivåer parallellt, utan möjlighet att återanvända det arbete som läggs ned av andra.

I nästa avsnitt beskrivs projektets förslag på förbättringsåtgärder för att det digitala biblioteket ska kunna närma sig målbilden baserad på användarnas behov. Där redovisas också de synpunkter som framkommit på förslagen under höstens remissrunda och hur synpunkterna har påverkat projektets slutsatser i denna slutrapport.

3.5. Projektets förslag och synpunkter från remissinstanser

3.5.1. Utgångspunkt

Projektet valde att redan i sin andra delrapport till halvårsskiftet 2012 beskriva ett par konkreta förslag till fortsatt arbete. Detta för att ha en förankringsdiskussion om förslagen under projektperioden. Under hösten har fokus därför legat på att remissa innehållet i de två delrapporterna, inklusive förslagen, i en bred grupp av intressenter. Remissen har kunnat besvaras skriftligt, men projektet har också ordnat ett seminarium för de intressenter som kunnat och velat diskutera innehållet muntligt tillsammans. Ett 30-tal intressenter från hela landet har besvarat remissen skriftligt, varav flera motsvarar sammanslutningar och intresseorganisationer, exempelvis Föreningen Sveriges länsbibliotekarier, Värmlandsbiblioteken och samordnare av it- och webbutveckling inom kommuner och regioner. Ungefär lika många intressenter deltog i seminariet.

Viktiga förutsättningar för de slutsatser som projektet lämnar i denna slutrapport är remissinstansernas svar samt hur projektets finansiärer - Kungliga biblioteket, Kulturrådet, och Stockholms stadsbibliotek - förhåller sig till förslagen. Eftersom det saknas en samordnad mottagare av projektets leveranser och förslag kommer slutrapporten att överlämnas till de tre finansiärerna för att hanteras separat inom respektive organisation.

3.5.2. Förslag: Utveckla Barnens bibliotek och Öppna bibliotek gemensamt genom ett pilotprojekt

Barn och unga använder sig av internet allt längre ner i åldrarna. Anpassade tjänster för dator, surfplattor, mobiler och digitala skärmar i till exempel skolor och bibliotek kan vara ett sätt att nå ut även till dem som har liten eller ingen tillgång till internet på egen hand. Bibliotek och skola är organisationer som barnen naturligt möter och som båda på olika sätt kan bidra till att vidga barnets värld och öka barnets möjligheter att orientera sig i samhället. Digitala bibliotekskanaler kan tematisera och lyfta fram medier i en kontext som kan användas både vid fritidsläsning och vid undervisning.

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 bibliotekstjänst, Barnens bibliotek, som behöver en tydligare integration med lokala bibliotekstjänster för kopplingen mellan generellt innehåll och lokala tjänster baserade på lånebehörighet. Här skulle en generell och lokal nivå kunna mötas och gemensamt kravställa innehåll och funktionalitet för målgruppernas behov, för att sedan diskutera vilka tekniska lösningar, gränssnitt och innehållsproduktion som bäst möter behoven. Att utgå från Barnens bibliotek i sin egenskap av nationell tjänst hindrar inte att andra, lokala eller regionala, satsningar deltar i ett gemensamt utvecklingsarbete. Exempelvis finns Barnens Polarbibliotek som drivs av Norrbottens länsbibliotek med innehåll som interaktiva skrivarskolor och ett tydligt regionalt material, och webbplatsen Squoosh som drivs av Länsbibliotek Östergötland med fokus på ungas eget skrivande. I Jämtland har ett förstudiearbete kring barns berättande pågått under 2012. Unga är också en av flera målgrupper för satsningen Bokcirklar.se som drivs av Sveriges regionbibliotek.

Det finns alltså påbörjade satsningar för målgrupperna i olika delar av landet som skulle kunna nå flera mottagare genom ett mer samordnat arbete. Projektets bedömning är också att det kan vara lämpligt att testa en gemensam organisation för det digitala folkbiblioteket inom detta område, för att sedan utöka till flera målgrupper om arbetet faller väl ut. Flera av de informationsmängder som projektet har visat är viktiga för användarna är särskilt relevanta för målgrupperna barn, unga och deras förmedlare. Genom att arbeta mot dessa målgrupper skulle innehållet kunna förbättras även för andra målgrupper. 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, bild, film och olika tipsningsfunktioner
- ✓ en smidig integration mellan den generella, lokala och individuella informationsnivån, exempelvis ett kryp-in att dela information bara med vissa kompisar i, en personlig minneslista över lästa och lånade böcker, en interaktiv skrivarskola, tips från författare om läsande och skrivande, lånemöjlighet och aktiviteter på det lokala biblioteket med mera.

Projektets förslag är därför ett fortsatt pilotprojekt specifikt inriktat på barn och unga med Barnens bibliotek som nationell instans och ett erbjudande till folkbibliotek och regionbibliotek att delta som lokala piloter. Pilotprojektet bör ta sig an några av de mest prioriterade problemen och arbeta mot den målbild som föreslagits genom att:

- ✓ Bilda en gemensam biblioteksredaktion samt ett lokalt nätverk kopplat till redaktionen. Den gemensamma redaktionen ska ansvara för kravställning och viss produktion av innehåll som kan användas av alla digitala bibliotekskanaler i hela landet. 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. Det lokala nätverket ska i första hand producera specifikt lokalt innehåll, men kan också i mån av resurser producera innehåll som kan delas nationellt.
- ✓ Ta fram en prototyp/pilottjänst för någon del av målgruppen som integrerar generellt, lokalt och personligt innehåll. Det är en fördel om deltagare i piloten har olika bibliotekswebbsystem så att diskussioner även kan föras med leverantörerna.
- ✓ Bidra till kravställning mot leverantörer och förlag kring provläsningssfunktion och bilder, med särskilt fokus på målgruppen barn.
- ✓ Göra ett relevant urval av nya och äldre medietitlar för målgruppen och komplettera redan katalogiserade poster med omslagsbilder, beskrivningstexter, nyckelord och annan relevant information.
- ✓ Föra diskussioner med public service-företag om ett samarbete kring tematiseringar där medierelaterat innehåll kan delas mellan parterna.
- ✓ Arbeta med hur användargenererat innehåll kan anpassas efter målgruppernas olika behov.
- ✓ Utvärdera arbetet samt föreslå lösningar på organisatorisk och teknisk nivå inför övergång från pilotprojekt till förvaltning.

För att kunna arbeta effektivt med förbättringar och delning av innehåll och informationsmängder behövs en nationell samordning och en tjänst för delning. Projektets förslag innefattar därför tjänsten Öppna bibliotek som en plattform för denna samordning och delning. Öppna bibliotek togs över av KB år 2011 efter att ha utvecklats av Stockholms stadsbibliotek och Regionbiblioteket i Stockholm under ett par år. Databasen innehåller för närvarande boktips skrivna av bibliotekspersonal från hela landet samt betyg och omdömen skrivna av användare, men skulle kunna utvecklas till att hantera flera innehållstyper, inklusive målgruppsanpassat innehåll för barn. Tjänsten skulle kunna förvaltas och utvecklas av en samordnande nationell redaktion i samverkan med ett lokalt nätverk. KB har dock i slutet av 2012 meddelat att man lägger ner tjänsten för att istället på längre sikt införliva denna typ av data i Libris-katalogen. Detta innebär att det saknas en delningstjänst för annan information än vad som ryms i Libris.

Synpunkter från remissrundan

Remissinstansernas synpunkter på förslaget är till övervägande del positiva. Några ställer dock frågor kring hur pilotprojektet ska organiseras och finansieras. Eftersom detta är ett av projektets huvudförslag redovisas ett relativt stort antal remissvar.

“Bra. Deltar gärna.”

“Barn är stora användare av internet, men trots det har de flesta bibliotek inte mycket att erbjuda barn på sina webbsidor. Därför tycker jag att förslaget låter mycket bra. Genom en nationell biblioteksredaktion och ett lokalt nätverk finns det möjligheter att arbeta fram ett bra innehåll som annars inte hade varit möjligt att ta fram för många bibliotek.”

“Jag tycker det är bra att bygga på något som redan finns istället för att börja om från början. Bra om båda de stora aktörernas produkter är representerade och tänk på att ha med bibliotek av olika storlek och i olika delar av landet.”

“Att ha en dialog med public service-kanaler om tematiseringar och delat medierelaterat innehåll är en mycket god idé. Jag tror också det kan vara mycket intressant att föra en dialog med ledande kommersiella svenska producenter av barnboks/spel-appar för barn och unga.”

“Att använda Barnens bibliotek och Öppna bibliotek som en utgångspunkt för ett fortsatt projekt är ett bra sätt att gå vidare på. De är etablerade funktioner som kan användas som grund för fortsatt utveckling. Det finns dock en risk att med att man arbetar med befintliga koncept. Det kan begränsa friheten i utvecklingen. Därför bör man även studera erfarenheter från andra liknande projekt. Särskild hänsyn ska självklart tas till barn och ungdomars behov.”

“En mycket god tanke. Vi har allt att vinna på att utveckla innehåll för denna stora men samtidigt komplexa målgrupp.”

“Det är intressant att kravställning på leverantörer nämns. Man bör sträva efter att uppnå nationell samsyn runt krav och önskemål ställda mot leverantörer av framför allt bibliotekswebbssystem. Särskilt intressant är att se om det finns exempel där man valt att gå egna vägar, utanför de etablerade leverantörerna Axiell och OLS.”

“Jag tycker att det är väldigt viktigt och borde prioriteras.”

“Vem ansvarar för projektet och hur tänker man att det ska finansieras? Vilken roll har KB, SKL, KUR? Med tanke på det som tidigare sagts om standardisering av katalogposter och ämnesord/nyckelord kan det finnas anledning att Libris deltar i detta arbete.”

“Fantastiskt! Det sammanfattar allt vi kan önska oss i en mindre kommun.”

“Väldigt viktigt att denna rapport leder till något konkret och då är det bra att starta med målgruppen Barn. Svårigheterna med att gå vidare ska inte överdrivas, utan de får lösas efter hand när de dyker upp.”

Slutsatser efter remissrundan:

Det finns ett påtagligt intresse från remissinstanserna av att förslaget förverkligas och flera är intresserade av att delta i ett pilotprojekt. Detta förutsätter dock stöd från Kulturrådet och KB som idag finansierar drift och utveckling av de två grundelementen Barnens Bibliotek och Öppna bibliotek. I och med KB: beslut om att lägga ner tjänsten Öppna bibliotek är det oklart hur KB:s möjligheter att stödja fortsatt arbete ser ut. Kulturrådet har enbart möjlighet att finansiera projekt som uppfyller vissa kriterier och kan inte ansvara för förvaltning av de tjänster som skapas i projekten. En fortsatt diskussion om ifall och hur ett pilotprojekt kan organiseras behöver föras efter projektperioden, både mellan projektets tre finansiärer och med andra intressenter.

3.5.3. Förslag: Tillsätt ett nationellt projekt för bättre hantering av avgörande informationsmängder

Detta förslag syftar till att hantera en stor del av de underliggande problem med informationskällor som har beskrivits tidigare i rapporten. För att digitala bibliotekstjänster ska kunna nå den målbild som har beskrivits och kunna stödja de användarbehov som summerats

krävs enligt projektets bedömning ett grundläggande arbete med framför allt bilder, nyckelord och identifikatorer. Projektet föreslår därför ett nytt projekt som ser till att det sätts ett tydligt fokus på dessa tre delar.

- a. En fungerande och heltäckande provläsningstjänst och en bildhanteringstjänst för det digitala biblioteket
- b. En nyckelordshantering för det digitala biblioteket
- c. En hantering av identifikatorer för det digitala biblioteket

A. En provläsning- och bildhanteringstjänst

Den viktigaste framgångsfaktorn för det digitala biblioteket är att kunna erbjuda så direkt tillgång till elektroniska medier som möjligt på ett användarvänligt sätt. Här finns hinder som främst handlar om affärsmodeller och bibliotekets roll på marknaden för e-medier och som ligger utanför detta projekt. Projektet ser dock en möjlighet att skapa förutsättningar för en mer avancerad och målgruppsanpassad provläsningstjänst än vad som finns idag. En annan viktig framgångsfaktor är ett fungerande bildinnehåll. Förlagen är grundkällan både för provläsningstjänsterna och för bilder. Men även andra bildkällor kan utredas, och både bibliotek och användare skulle kunna bidra exempelvis med att digitalisera omslag till äldre medier. Ett nationellt projekt med uppdrag att hitta en lösning för provläsning- och bildinnehåll skulle därför kunna inleda diskussioner med förlagen, och utreda frågor kring juridik, affärsmodeller, teknikval och urvalsmetodik. Därefter kan ett mer operativt arbete ta vid då projektet utvecklar grunderna för en tjänst som kan överlämnas till en förvaltande organisation.

B. En nyckelordshantering för det digitala biblioteket

Den stora mängden medier som ryms i bibliotekets katalog behöver kategoriseras för att kunna hittas, beskrivas och leda vidare utifrån exempelvis ämne och intresseområde. Ett generellt samlingsbegrepp för behovet kan vara nyckelord, ett begrepp som ofta används av webbplatser och sökmotorer som behöver göra stora informationsmängder sökbara med hjälp av annat än enbart fritext. Inom Libris har ett arbete påbörjats mot att på sikt kunna göra stora fritextsökningar i e-mediernas innehåll, så kallad Big data-analys. Folkbiblioteken har inte tillgång till någon större mängd sökbar fritext i form av e-medier och behöver under överskådlig tid komplettera fritextsökning med någon form av uppmärkning i form av kontrollerade ämnesord eller nyckelord. Nyckelord kräver ett redaktionellt arbete efter gemensamma riktlinjer och med en grund i användarnas språkbruk för att bli användbara. Här finns ett pågående arbete inom olika expert- och arbetsgrupper inom och utanför KB, som Svenska ämnesord, expertgruppen för metadatafrågor och Svenska barnboksinstitutets grupp för ämnesord. Ansvar är dock utspritt mellan olika grupper och projekt och det är svårt att få en klar bild över var en tydlig kravställning från användarna hanteras.

Ett projekt skulle därför kunna få i uppdrag att krävställa en nyckelordshantering för det digitala biblioteket utifrån användarnas behov gentemot de olika arbetsgrupper och ansvariga som arbetar med frågorna idag. Projektet skulle också kunna bidra till en samordning inom området och en tydligare beskrivning av vilket arbete som görs, tidsplaner, instruktioner för katalogisering med mera.

C. Hantering av identifikatorer

I dagsläget saknas ofta unika identifikatorer vilket leder till problem i de digitala kanalerna. Det finns ett behov av en masterdatabas med en större mängd identifikatorer för framför allt verk, upphovspersoner, titlar, format, serier, omslagsbilder och ämnesord/nyckelord. I den mån det finns internationella eller nationella standards bör dessa användas. Det rimliga är att Libris är denna masterdatabas. Även här pågår ett arbete inom Libris, men projektets bedömning är att arbetet skulle kunna få ett bredare fokus om ett tillfälligt projekt tillsattes för att kunna kravställa med även folkbibliotekens digitala användarbehov som utgångspunkt. Liksom inom området nyckelord skulle ett sådant projekt också kunna bidra till en samordning inom området och en tydligare beskrivning av arbetet som görs.

Synpunkter från remissrundan

Flera remissinstanser har kommenterat att förslagen är viktiga och angelägna. Ett par svar som sammanfattar vad fler har skrivit är följande:

“Jag tycker att remissen lägger tyngdpunkten på helt rätt saker genom att lyfta arbetet med de centrala informationsmängderna och att föreslå fortsatt arbete mot gemensamma standards med mera. Att de grundläggande, minsta beståndsdelarna finns och fungerar är avgörande för att uppnå ett bra resultat i det digitala, oavsett vad man sedan vill göra.”

“Bra förslag att utreda provläsningstjänst och bildhanteringstjänst, viktigt och bra att samordna och styra nyckelordshantering och att ta fram och hantera identifikatorer.”

“Jag tycker det är utmärkt, provläsning, bildhantering, nyckelordshantering, unika identifikatorer - hur hanterar vi det?”

Vissa påpekar att BTJ:s tjänster inom detta område, specifikt Syndetics för omslagsbilder, inte lever upp till den satta målbilden och flera biblioteksredaktioner saknar omslagsbilder till stora delar av sitt utbud.

Ett par remissinstanser betonar att man behöver överväga ifall ett projekt är rätt väg att gå, och att det i så fall behöver tydliggöras hur projektet är kopplat till arbete som KB redan har ansvar för. Ett alternativ är att frågorna fortsätter att hanteras inom KB och Libris ordinarie verksamhet, vilket KB/Libris själv förespråkar:

“Libris styrgrupp ska utse en arbetsgrupp med representanter från SUHF, SKL och specialbiblioteken som ska arbeta med flera frågeställningar kring innehåll i Libris för alla (databrunn) avseende produktion, förvärv, import, formatering, lagring och återanvändning av data samt frågor om organisation och kommunikation. Arbetsgruppens uppdrag är att ta fram scenarios för innehåll i en framtida databrunn och en konsekvensanalys för dessa. Er rapport kan fungera som underlag i deras arbete. Arbetet ska presenteras i en rapport i slutet av mars 2013.”

“Arbete med standarder (ämnesord) Sv. ämnesord (här pågår arbete med att utöka med ord för form/genre), Svensk Biblioteksförnings ämnesordsredaktion har både en lista för indexerings av barnlitteratur och skönlitteratur, som bl a BTJ använder. Lokala initiativ med egen taggning. Vi anser att Big data-analys med bla fulltextanalys är ett mer effektivt sätt för att generera nyckelord. Det är även i linje med hur man arbetar internationellt. Libris planerar ett sådant arbete under nästa år.”

“Det pågår redan ett nationellt arbete med att länka samman ID:n på olika sätt. T ex arbetar KB för att kunna berika auktoritetsregistret med ISNI-beteckningar. På forskningssidan tittar man på att använda ORCID. För verken finns ISTC-standarden, vilken skulle kunna användas. I arbetet med standardiserade identifikatorer bör perspektivet vara internationellt, snarare än nationellt. Detta utesluter inte att man använder olika metoder för klustring (gruppering) av poster. Här finns redan Libris API "andra utgåvor" och olika initiativ från systemleverantörerna (t ex Mikromarcs FRBR-vyer)”

Ett remissvar påpekar att man skulle behöva arbeta mer riktat gentemot leverantörer, vilket också skulle kunna vara ett uppdrag för ett tillfälligt projekt. Utan projekt blir det istället ett ansvar som hamnar hos KB/Libris:

“Vi undrar också generellt sett varför projektet inte lägger mer ansvar på leverantörer, nationellt och internationellt, att få ordning på sina metadata. Ett utökat samarbete dem emellan vore angeläget. Kan gälla t ex unika identifikatorer redan när poster kommer till biblioteken.”

Slutsatser efter remissrundan

Projektets bedömning efter remissrundan är att det inom KB/Libris finns flera pågående initiativ som kan lösa delar av de problem som identifierats framför allt när det gäller nyckelord och identifikatorer. Detta är också vad KB/Libris själva hänvisar till som lösning på de problem som beskrivs i rapporten. Det är dock svåröverskådligt vilka grupperingar inom KB som har ansvar för vad, och till vilka man ska vända sig med en tydligare kravställning från folkbibliotekens användare i digitala kanaler. De tre områden som projektet har pekat ut; provläsning/bildhantering, nyckelord och identifikatorer, hör ihop med varandra och påverkar i sin tur katalogen. Det är svårt att se var helhetssynen idag hanteras inom dessa områden utifrån folkbibliotekens användares behov. Om inga projekt tillsätts för att ansvara för kravställningen med användarbehoven i centrum hamnar ett stort ansvar på de enskilda folkbiblioteken att vara aktiva kravställare i KB:s olika grupperingar och i arbetet med nationell katalog.

Det förefaller inte som en provläsning- och bildhanteringstjänst för närvarande ryms inom den nuvarande utvecklingen av Libris. Där kvarstår behovet av ett projekt som kan arbeta specifikt för folkbibliotekens användare inom det digitala biblioteket, inte minst för målgruppen barn och unga. Ett sådant projekt skulle ge mer nytta för fler genom att hanteras nationellt istället för av exempelvis ett enskilt folkbibliotek eller någon annan som utvecklar en tjänst som är beroende av provläsning- eller bildinnehåll.

3.5.4. Övergripande synpunkter och avslutande diskussion

Som en del av remissrundan hölls ett seminarium i Stockholm under oktober 2012. Under seminariet diskuterades framför allt organisationsfrågan kring det digitala biblioteket, med utgångspunkt i att användarnas behov ska kunna tillgodoses bättre än i dag. De som har besvarat remissen skriftligt har också fått ange vilka parter de ser som viktigast om projektets resultat ska leda vidare. Samtliga har angett KB som en viktig part, medan ungefär hälften anger Kulturrådet, Regionbiblioteken och Barnens bibliotek som viktiga parter. Folkbiblioteken utpekade också som viktiga av knappt hälften. Vid seminariet diskuterades SKL:s roll som företrädare för folkbiblioteken. SKL har i sin kommentar till projektets remiss understrukit vikten av nationell samordning:

“Nationell frivillig samordning och gemensamma överenskommelser mellan olika offentliga aktörer ser SKL som avgörande för att förbättra medborgarnastillgång till och användning av bibliotekens digitala kanaler.”

Föreningen Sveriges länsbibliotekarier undrar hur projektet samordnas med det uppdrag som Malmö stadsbibliotek har fått av KB som en följd av att Informations- och lånecentralerna upphör. Det som har aviserats är att Malmö stadsbibliotek blir KB:s partner i att utveckla nationella webbtjänster för folk- och skolbibliotek och kommer att fortsätta ansvara för utveckling och drift av den virtuella frågetjänsten Bibblan svarar. Svaret är att det inom detta förstudieprojekt inte har funnits några önskemål från KB om att samordna sig, varken i projektdirektivet eller under projektets gång. Projektet ser inga hinder mot att framtida arbete samordnas med Malmös uppdrag. Eftersom fokus i detta projekt ligger på användarnas behov och kvaliteten på informationsmängder kommer kunskapen att kunna användas av alla som utvecklar tjänster inom området.

Det finns alltså en stor förväntan bland folkbiblioteken på att KB ska hantera en organisation för det digitala biblioteket som gör det möjligt att skapa bättre tjänster riktade även mot folkbibliotekens användare, och att SKL ska företräda folkbibliotekens intresse i det arbetet. KB/Libris bild är att detta arbete framför allt kommer att ske via arbetet med nationell katalog och projektet Libris för alla som ska pågå till och med år 2014.

De slutsatser som detta projekt drar är att det saknas och behövs ett komplement till arbetet med nationell katalog inom Libris i form av en organisation för det digitala folkbiblioteket. Folkbiblioteken behöver samordna sig för att hantera de problem som beskrivits i denna rapport. Oavsett vilken del KB tar i en eventuell organisation för det digitala folkbiblioteket så är ett nära samarbete med Libris en förutsättning. Det behövs alltså en fortsatt diskussion om hur en organisation för det digitala biblioteket kan utformas, med hänsyn till de olika nivåer och instanser som finns inom högskole- och folkbiblioteksvärlden. Diskussionen har delvis förts inom projektet, exempelvis vid ett seminarium som en del av remissrundan, men behöver fortsätta efter projektet. Analysen av målgrupper och användarbehov i det digitala biblioteket, samt projektets förbättringsförslag för innehåll i digitala tjänster saknar också en samordnande mottagare som kan förvalta och sprida resultatet och samordna den diskussion som det ger upphov till. Då en sådan organisation saknas får projektets tre finansörer separat ta emot resultatet och hantera det på valfritt sätt inom respektive organisation.

Bilagor

Bilagenummer	Titel Författare/avsändare	Dokumentinformation
1	Remissunderlaget	PDF
2	Svar på remissen	PDF
3	SWOT-analys av det digitala biblioteket	PDF
4	Deltagarförteckning från projektseminarium 22/10-12	PDF