

MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN  
2003:91

**Webbplatsen –**  
En integrerad del av folkbibliotekets verksamhet?

Camilla Bergstrand

© **Författaren/Författarna**  
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande av författaren/författarna.

Svensk titel: Webbplatsen – En integrerad del av folkbibliotekets verksamhet?

Engelsk titel: The Website – An integrated part of the public library’s activity?

Författare: Camilla Bergstrand

Kollegium: Kollegium IV

Färdigställt: 2003

Handledare: Jenny Westlin Green, Arja Mäntykangas och Elena Maceviciute.

Abstract: In a web environment the library and the librarian continue to function in their role as information provider even when the physical library is closed. Research question is to describe how and in what extent the public libraries’ websites are integrated in their daily activity and what the causes are for that. The empirical material consists of a survey of number of public libraries’ websites and qualitative interviews with responsible librarians. I have delimited the study by only investigating the websites of Gothenburg public libraries. In my survey of the websites I have studied four spheres; Services, Contact, Structure and General viewpoints. The qualitative interviews present the responsible librarians opinions in three areas; the objectives of the public libraries’ activity, the websites content and the librarian’s part in web publishing. The result of the study shows that the websites of the public libraries in small extent are integrated in the public libraries daily activity. As a result of this study I found four underlying factors, which should be concerned when a web project initiates. The factors are Organisation/Management, Objectives, Time and Knowledge/Interest. First of all it is most important for the organisation to have a manager with library and information science backgrounds. Second, objectives are tools to integrate the websites in the libraries daily activity. It demands time to maintain, integrate and model a Website and also knowledge; interest. The task should be integrated in the responsible librarian’s profession. Liable librarian should possess knowledge of information architecture and Meta data. The purpose of the study is to create an understanding for these factors and emphasize them in a web environment.

Nyckelord: folkbibliotek, webbplats, hemsida, webbpublicering, stadsdelsnämnd, organisation, målsättning, webbansvar

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Syfte och frågeställning	2
1.3 Avgränsningar	2
1.4 Uppsatsens disposition	2
<b>2. Metod och material</b>	3
2.1 Urval	3
2.2 Metod	4
2.3 Material	8
2.3.1 Folkbiblioteken i Göteborg	8
2.3.2 Göteborgs folkbiblioteks webbplats	9
<b>3. Litteraturbakgrund</b>	10
3.1 Litteratur om mål och syfte med en webbplats	10
3.2 Litteratur om bibliotekens elektroniska referenstjänster	12
3.3 Litteratur om bibliotekariens roll i webbpubliceringen	15
3.4 Litteratur om svenska förhållanden	17
<b>4. Innehållsanalys av webbplatserna</b>	19
4.1 Webbplatsernas tjänster	20
4.1.1 Webbplatsernas tjänster – öppettider	20
4.1.2 Webbplatsernas tjänster – referensfrågor och tillgänglig katalog	20
4.1.3 Webbplatsernas tjänster – länkar till Internettjänster	21
4.1.4 Webbplatsernas tjänster – hjälpmedel och information	22
4.2 Webbplatsernas kontakt	23
4.2.1 Webbplatsernas kontakt – adresser	23
4.2.2 Webbplatsernas kontakt – inköpsförslag till biblioteket	23
4.3 Webbplatsernas struktur	24
4.3.1 Webbplatsernas struktur – webbadresser	24
4.3.2 Webbplatsernas struktur – organisatorisk struktur	25
4.3.3 Webbplatsernas struktur – layout	26
4.3.4 Webbplatsernas struktur – länkar till andra bibliotek i regionen	27
4.4 Generella synpunkter	28
4.4.1 Generella synpunkter – presentation av det fysiska biblioteket	28
4.4.2 Folkbibliotekens ansvarsområden – återspeglning på webben	29
4.4.3 Generella synpunkter – mål och syfte med webbplatsen	31
4.4.4 Generella synpunkter – aktualitet	33

4.5 Sammanfattning av undersökta webbplatser	34
4.5.1 Sammanfattning webbplatsernas tjänster	34
4.5.2 Sammanfattning webbplatsernas kontakt	34
4.5.3 Sammanfattning webbplatsernas struktur	35
4.5.4 Sammanfattning generella synpunkter	35
<b>5. Kvalitativa intervjuer</b>	<b>36</b>
5.1 Verksamhetens organisatoriska struktur	37
5.1.1 Beskrivning av verksamhetens organisatoriska struktur	37
5.1.2 Resultat av att samarbeta i flera organisationer beskrivs	38
5.1.3 Organisatorisk struktur – påverkan på webbplatserna	39
5.2 Målsättning, syfte samt målgrupp för bibliotekens webbplatser	40
5.2.1 Målsättning för bibliotekens webbplatser	40
5.2.2 Webbplatsernas syfte	41
5.2.3 Webbplatsernas målgrupp	41
5.3 Webbplatsernas innehåll	42
5.3.1 Återspeglning av bibliotekens verksamheter	43
5.3.2 Webbplatsernas tjänster	44
5.4 Webbplatsernas integrering i verksamheten	44
5.5 Planering över tid	45
5.6 Bibliotekariens roll i webbpublicering	46
<b>6. Tolkning och diskussion</b>	<b>48</b>
6.1 Mål och syfte med en webbplats	49
6.2 Organisatorisk struktur och påverkan på folkbibliotekens webbplatser	49
6.3 Innehållet på webbplatserna	51
6.4 Webbplatsernas tjänster	52
6.5 Folkbibliotekens webbansvariga	53
6.6 Bibliotekariens kompetens i en webbmiljö	54
<b>7. Slutsatser</b>	<b>55</b>
<b>8. Sammanfattning</b>	<b>57</b>
<b>9. Litteratur- och Källförteckning</b>	
9.1 Elektroniska källor	
9.2 Otryckta källor	
9.3 Tryckta källor	

## **Tabell- och figurförteckning**

Tabell 2.1 Illustration av intervjuernas variation och karakteristiska	6
Figur 4.1 Göteborgs Stad – Organisation	25
Figur 4.2 Göteborgs stadsvapen	27

### **Bilaga 1. Undersökningens objekt - webbadresser**

### **Bilaga 2. Frågeguide**

### **Bilaga 3. SDN med respektive stadsdelsbibliotek**

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Idag, på 2000-talet, är Internet något som alla människor i Sverige har stött på någon gång och har någon slags relation till. Jag tror att de flesta människor utgår ifrån att alla verksamheter har en webbplats. Därför borde även alla bibliotek ha det. Bibliotekariens traditionella roll har varit att använda sig av webben utifrån en aspekt; att söka och finna information. Webben är ett arbetsverktyg och en del av bibliotekariernas yrkeskunskap. Professionen äger betydelsefull kunskap i att organisera och framförallt förmedla information. Det går att direkt översätta till skapandet av en väl fungerande webbmiljö, med andra ord det egna bibliotekets webbplats. Därtill kommer bibliotekariers vana vid att arbeta med användaren i fokus.

Ett bibliotek är inte längre endast en fysisk byggnad och ett folkbiblioteks webbplats kan nå människor som inte annars är biblioteksbesökare. En artikel i Biblioteksbladet (BBL) uppmanar just biblioteken till att bygga en webbplats för att nå dem som annars inte hinner använda det fysiska biblioteket. Artikelförfattaren Ingemar Larsson frågar sig just hur biblioteket ska "nä ut till ungdomar och till småbarnsföräldrar, som inte hinner dit före stängning, om man inte använder Internet kreativt"?<sup>1</sup> Det är därför självklart att jag är nyfiken på folkbibliotekens webbplatser. Nu när allt fler människor blir eller är vana Internetanvändare blir det allt viktigare för folkbibliotekens webbplatser att profilera sig. På webbplatserna kan biblioteken marknadsföra sig, det vill säga beskriva vad det fysiska biblioteket kan erbjuda människor, samtidigt som webbplatsen i sig kan bli till hjälp i människors informationssökande. På det viset fortsätter biblioteket och bibliotekarien att fungera som informationsförmedlare även när biblioteket är stängt.

Bibliotekarier som med sin informationsvetenskapliga kompetens kan strukturera och återvinna information i ett fysiskt bibliotek och som dagligen är användare av olika webbtjänster borde anse att folkbibliotekets webbplats ska fungera som en naturlig del av folkbibliotekets resurser och även fungera som en naturlig del av folkbibliotekets dagliga verksamhet. Bert Hoflund (bibliotekarie och skapare av Mölndals biblioteks webbplats) menar att Internet liknar den vanliga referensavdelningen och att det egentligen är "samma gamla verksamhet med nya verktyg. Det finns ingen större skillnad på böcker, tidningar och länkar".<sup>2</sup> Hoflund har utifrån den inställningen skapat en av Sveriges mest ansedda länkkatalog - som går att nå från bibliotekets webbplats.

Påståendet om att det inte är någon skillnad mellan länkar, böcker och tidningar väcker frågorna om även andra bibliotekarier ser på folkbibliotekens webbplatser som en naturlig del och en utvidgning av folkbibliotekets resurser och vad folkbiblioteken egentligen gör med sin webbplats? Samtidigt har påståenden som att "nykläckta bibliotekarier har Internet i fingertopparna och borde få en chans att komma loss" fått mig att fundera på vad de som nu är anställda på folkbibliotek anser om sin egen kompetens när det gäller att skapa och upprätthålla en webbplats.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Larsson, Ingemar, (2000), Skiftande kvalitet på webb-biblioteken, s 16

<sup>2</sup> Borg, Christian, (1999), Länkar är inte svårare att hålla ordning på än böcker, s16

<sup>3</sup> Larsson, s 16

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att beskriva samt analysera hur och i vilken mån folkbibliotekens webbplatser är integrerade i deras dagliga verksamhet samt vilka orsaker som finns till detta. Beskrivningen och analysen görs genom att ett antal webbplatser utforskas samt genom intervjuer med berörda bibliotekarier.

Jag har i uppsatsen utgått ifrån följande frågeställningar:

- På vilket sätt ingår webbplatserna som en del av bibliotekens målsättning?
- Hur återspeglar webbplatserna folkbibliotekens organisatoriska struktur?
- På vilket sätt återspeglar innehållet på webbplatserna bibliotekens verksamheter?
- Vad har webbplatserna för innehåll – det vill säga vilka tjänster erbjuds?
- Vem är webbansvarig på de olika folkbiblioteken?
- Hur ser de intervjuade bibliotekarierna på sin kompetens att skapa samt upprätthålla det egna bibliotekets webbplats?

Frågeställningarna kommer att utvecklas under respektive analysavsnitt för att senare diskuteras och sammanställas i ett gemensamt kapitel **6. Tolkning och diskussion**.

## 1.3 Avgränsningar

Det finns många olika sorters bibliotek vars webbplatser skulle vara intressanta att studera men jag har valt att avgränsa min undersökning till sex svenska folkbiblioteks webbplatser. I mina intervjuer med webbansvariga bibliotekarier har jag begränsat min studie till att gälla tre bibliotekarier som är ansvariga för några av de undersökta folkbibliotekens webbplatser. Det vill säga mitt arbetsmaterial består av två delar: dels en studie av webbplatsernas innehåll och dels resultatet av de kvalitativa intervjuerna.

Jag är fullt medveten om att det mesta som publiceras på Internet är föränderligt och uppsatsen beskriver därmed situationen för folkbibliotekens webbplatser och för de webbansvarige bibliotekarierna under en kort period, nämligen under några veckor i februari och i mars 2003.

I och med att syftet med uppsatsen är att beskriva hur folkbibliotekens webbplatser är integrerade i den dagliga verksamheten så har jag begränsat min undersökning och tar inte med aspekter, som i en uppsats med ett annat syfte skulle vara av stort intresse, nämligen att studera informationens arkitektur för webbplatserna såsom grafisk design, rubriker, navigering och hierarkier med mera.

## 1.4 Uppsatsens disposition

Efter det inledande kapitlet då bland annat syfte samt frågeställningar redovisas följer ett metodavsnitt där även uppsatsens material, det vill säga undersökningens objekt, presenteras. Därpå följer en redovisning över litteratur som belyser aspekter och olika faktorer som bör beaktas när det gäller webbpublicering för bibliotek. I kapitel **4. Innehållsanalys av webbplatserna** samt i kapitel **5. Kvalitativa intervjuer** redovisas uppsatsens två

undersökningar separat för att sedan sammanfogas i kapitel **6. Tolkning och diskussion**. I uppsatsens avslutande avsnitt presenteras de slutsatser som uppsatsens undersökning tillsammans med tolkning och analys bidragit till. Då kommer även de bakomliggande faktorer som jag funnit påverka webbplatsernas utformning samt integrering i verksamheten att redovisas.

## 2. Metod och material

### 2.1 Urval

Genom att utgå ifrån Göteborgs folkbiblioteks webbplatser kan jag i min undersökning exemplifiera hur små och stora folkbibliotek i Sverige förhåller sig till den egna webbplatsen. Den göteborgska modellen innebär att folkbiblioteken arbetar inom ett eget nätverk i regionen samtidigt som stadsdelsbiblioteken organisatoriskt tillhör sin stadsdelsnämnd alternativt sin stadsdelsförvaltning. Stadsdelsbiblioteken i Göteborg är, till skillnad från Göteborgs stadsbibliotek, underordnade stadsdelsnämnderna i kommunen och liknar och återspeglar därmed verkligheten för många folkbibliotek i mindre kommuner.<sup>4</sup> Det vill säga att folkbibliotekens webbplatser står under kommunens regi och därmed är en mindre del av kommunens webbplats.

I min undersökning av Göteborgs folkbiblioteks webbplatser har jag gjort ett urval och undersökningen berör därmed totalt sex folkbibliotek. Urvalsmässiga kriterier för folkbiblioteken är bland annat att jag har velat utgå utifrån geografisk placering och därmed i mitt urval utgått ifrån spridda stadsdelar. Jag har även tagit hänsyn till rent storleksmässiga urvalskriterier för att i undersökningen få med representanter från både små och stora bibliotek och bibliotek som har olika ansvarsområden. Det finns totalt 26 stadsdelsbibliotek i Göteborg (regionbiblioteken inräknade).<sup>5</sup> Göteborgs folkbiblioteks ansvarsområden när det anbelangar medieförsörjning till användarna och kommunens invånare skiljer sig åt. Stadsdelsbiblioteken har som uppgift att tillhandahålla ett allsidigt mediebestånd anpassat efter stadsdelens behov. Regionbiblioteken, det vill säga Hisingen, Kortedala samt Västra Frölunda, har ett övergripande ansvar för medieförsörjningen till vardera regionen i Göteborgs kommun och har en viktig funktion i att verka som resursbibliotek för stadsdelsbiblioteken inom sin region. Det vill säga regionbiblioteken har ett övergripande ansvar över medieförsörjningen i de nordöstra alternativt de sydvästra stadsdelarna och på Hisingen. Göteborgs stadsbibliotek fungerar som resursbibliotek för hela kommunen och innehar även ett bevarandansvar.<sup>6</sup>

Undersökta bibliotek är: Göteborgs stadsbibliotek (huvudbibliotek), Hisingens bibliotek (regionbibliotek), Hjällbo bibliotek, Kortedala bibliotek (regionbibliotek), Torslanda bibliotek samt Västra Frölunda bibliotek (regionbibliotek).<sup>7</sup>

I mitt urval av stadsdelsbibliotek har det fallit sig naturligt att välja två stadsdelsbibliotek utifrån att de är differentierade inom flera områden. Lärjedalen ligger i nordöstra Göteborg

---

<sup>4</sup> Göteborgs organisatoriska modell med stadsdelsnämnder kommer att förklaras ytterligare under avsnitt **2.3.1 Folkbiblioteken i Göteborg**

<sup>5</sup> Se förteckning över stadsdelsbiblioteken med regionbiblioteken under avsnitt **Bilaga 3. SDN med respektive stadsdelsbibliotek**

<sup>6</sup> Eide-Jensen, Inger, (1993), Förslag till biblioteksplan för Göteborg, s 16.

<sup>7</sup> Se webbadresser till respektive folkbibliotek under avsnitt **Bilaga 1. Undersökningens objekt - webbadresser**

och innefattar bland annat områden som Hammarkullen, Hjällbo och Eriksbo.<sup>8</sup> På webbplatsen för stadsdelsnämnden Lärjedalen står det att läsa att över hälften av stadsdelens invånare har utländsk anknytning och att fler än hundra nationer finns representerade i stadsdelen.<sup>9</sup> Webbplatsen informerar även om att 60 procent av hushållen är arbetarhushåll och 25 procent är tjänstemannahushåll. I Lärjedalen består många hushåll av en enda person och antalet ensamstående med barn är nästan dubbelt så stort som i Göteborg som helhet.<sup>10</sup> Ungefär tre fjärdedelar av bostäderna i Lärjedalen finns i flerfamiljshus byggda under miljonprogrammets tid, 1960 - 1970.<sup>11</sup> I Torslanda består bebyggelsen i stadsdelen till största delen av villor, radhus och bostadsrättslägenheter. Nyinflyttade till Torslanda är till största del barnfamiljer.<sup>12</sup> Torslanda upptar cirka en tredjedel av Hisingens yta och är en kustnära stadsdel.<sup>13</sup>

## 2.2 Metod

Uppsatsens undersökning består av två delar som båda är kvalitativa i sin ansats.

Den första delen av uppsatsens undersökning utgörs av en kvalitativ innehållsanalys av folkbibliotekens webbplatser. Jag har avgränsat min innehållsanalys till att studera endast det som är synligt på skärmen. Det vill säga skärmen bildar en naturlig ram för att begränsa undersökningen och jag undersöker exempelvis inte underliggande arkitektur eller metadata för webbplatserna. I genomläsning samt sammanställning av för uppsatsen adekvat litteratur har jag funnit faktorer som framstått såsom viktiga att beakta i en analys av webbplatser. Dessa faktorer fungerar därmed som modell för undersökningen när de överförs till en folkbiblioteksmiljö. Två artikelförfattare som återges i uppsatsens litteraturgenomgång är Laurel A. Clyde samt Mark Stover som båda har gjort kvantitativa innehållsanalyser av olika biblioteks webbplatser.<sup>14</sup> Deras respektive undersökningar består av användbara element som jag överfört och sammanställt till en kvalitativ studie kring fyra områden, punkter. I min undersökning av webbplatserna har jag utgått ifrån dessa fyra områden:

- Tjänster
- Kontakt
- Struktur
- Generella synpunkter

De fyra punkterna kommer naturligtvis att utvecklas vid resultatredovisningen och i analysavsnittet. Undersökningen av webbplatserna bedrevs några dagar under perioden 17 – 25 februari 2003. Resultaten är, till viss del, överförbara vid jämförelse av likartade institutioner och verksamheter och det är därmed möjligt att nå en rimlig generaliserbarhet.

---

<sup>8</sup> Om vår stadsdel: En av 21 stadsdelsnämnder (2001-10-18). (Ingrid Unger, Webbansv.). *Välkommen till Lärjedalen*. [2003-02-20]

<sup>9</sup> Om vår stadsdel: Befolkning (2001-10-25). (Ingrid Unger, Webbansv.). *Välkommen till Lärjedalen*. [2003-02-20]

<sup>10</sup> Ibid [2003-02-20]

<sup>11</sup> Om vår stadsdel: Bebyggelse (2001-10-26). (Ingrid Unger, Webbansv.). *Välkommen till Lärjedalen*. [2003-02-20]

<sup>12</sup> Stadsdelen: Bo och leva i Torslanda (2003-02-25). *Göteborgs stad Torslanda*. [2003-02-26]

<sup>13</sup> Stadsdelen: Fakta om Torslanda (2003-02-17). *Göteborgs stad Torslanda*. [2003-02-26]

<sup>14</sup> Clyde, Laurel, (1996). The library as information provider: The homepage, s 549-558 samt Stover, Mark, (1996). World Wide Home Page Design: Patterns and anomalies of higher education library home page, s 7-20

Den andra delen av uppsatsens undersökning syftar till att tillsammans med innehållsanalysen av Göteborgs folkbiblioteks webbplatser nå en helhet i beskrivningen om webbplatserna är en integrerad del i folkbibliotekens dagliga verksamhet och om de därmed ingår som en del av bibliotekens målsättning. Jag har även ansett det viktigt att diskutera hur bibliotekarierna ser på sin kompetens vid skapandet och upprätthållandet av webbplatserna.

I arbetet med intervjuerna, i förberedande fasen, under datainsamlingen samt i analysdelen, har jag haft stor hjälp av främst Jan Trosts lärobok *Kvalitativa intervjuer* men även av Steinar Kvales bok *Den kvalitativa forskningsintervjun*.<sup>15</sup> Kvale menar på att syftet med en kvalitativ forskningsintervju ”är att erhålla beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka de beskrivna fenomenens mening”.<sup>16</sup> Det överensstämmer väl med att använda intervjuerna för att tolka bland annat de beskrivna webbplatserna. Jan Trost har en liknande definition av kvalitativ forskning och kvalitativa intervjuer när han menar att en kvalitativ studie ska användas när man försöker förstå eller urskilja varierande handlingsmönster; mönster av erfarenheter och upplevelser.<sup>17</sup> Valet av kvalitativ metod understödjer därmed mitt syfte med uppsatsen, vilket enligt Trost är nödvändigt, eftersom jag har valt att se till bland annat vilka processer som styr webbplatsernas utformande och huruvida de ingår i den dagliga verksamheten.<sup>18</sup>

I mitt urval av antal intervjupersoner stödjer jag mig på Kvales tes att intervjua ”så många personer som behövs för att ta reda på vad du vill veta”.<sup>19</sup> Kvale påpekar att man kan nå generell kunskap även om intervjupersonerna är få:

En vanlig kritik av intervjuundersökningar är att det inte går att generalisera från deras resultat eftersom intervjupersonerna är för få. Ett paradoxalt svar på detta ur psykologins historia är att man bör koncentrera sig på ett fåtal intensiva fallstudier om syftet är att erhålla generell kunskap.<sup>20</sup>

Jag anser det därmed vara tillräckligt att intervjua tre webbansvariga för folkbibliotekens webbplatser. Urvalet av de tre webbansvarige bibliotekarierna grundar sig i min önskan att i undersökningen få med representanter från både små och stora bibliotek. Enligt Jan Trost är det i samband med kvalitativa studier vanligen ointressant att utifrån en statistisk mening få ett representativt urval, såsom exempelvis att de intervjuade ska representera en viss procent av populationen.<sup>21</sup>

I de flesta fall vill man vid kvalitativa studier få en så stor variation som möjligt och inte ett antal likartade. Urvalet skall vara heterogent inom en given ram; där skall finnas variation men inte mer än någon enstaka person är extrem eller ”avvikande”.<sup>22</sup>

Trost utvecklar en metod för att garantera variation i urvalet som i står i motsats till representativt urval och som Trost benämner strategiskt urval. Metoden går ut på att man väljer ut några karakteristika, såsom jag har valt att intervjua de webbansvarige för folkbibliotekens

---

<sup>15</sup> Kvale, Steinar, (1997), *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Trost, Jan, (1997), *Kvalitativa intervjuer*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.

<sup>16</sup> Kvale, s 35

<sup>17</sup> Trost, s 16

<sup>18</sup> Ibid, s 7

<sup>19</sup> Kvale, s 97

<sup>20</sup> Ibid, s 98

<sup>21</sup> Trost, s 105

<sup>22</sup> Ibid, s 105

webbplatser, och sedan fortsätter man med att välja ut strategiska kategorier för att finna variation i undersökningen.<sup>23</sup> Genom att i mitt urval bestämma att de tre bibliotek som de webbansvariga ska representera ska vara så skilda som möjligt har jag varierat min studie. Jag har valt att intervjua bibliotekarier från bibliotek som har olika ansvarsområden samt är differentierade i storlek. De kvalitativa intervjuerna sker därmed med representanter för Göteborgs stadsbibliotek, ett regionbibliotek samt ett stadsdelsbibliotek. Variationen i urvalet kan illustreras med följande tabell inspirerad från Trost.<sup>24</sup>

**Tabell 2.1 Illustration av intervjuernas variation och karakteristiska**

Ansvar	Webbansvarig	Webbansvarig	Webbansvarig
Befattning	Bibliotekarie	Bibliotekarie	Infomaster
Utbildning	BHS	BHS	BHS
Placering	stadsdelsbibliotek	regionbibliotek	Kulturförvaltning/stadsbiblioteket
Cell/Variant	A	B	C

Representant för regionbiblioteket blev Kortedala bibliotek och för stadsdelsbiblioteken blev det Hjällbo bibliotek som utmärkte sig med att ha två webbplatser för biblioteket. Det finns dels information om Hjällbo bibliotek på den webbplats som är skapad av stadsdelsnämndens informationssekreterare, men bibliotekspersonal har även skapat en fristående webbplats för Hjällbo bibliotek med egen URL.<sup>25</sup> I anslutning till intervjuerna tog jag beslutet att låta de webbansvariga för varje bibliotek få vara anonym. Trost definierar begreppet anonym med ”att man inte vet namnet eller andra igenkänningstecken på den intervjuade”.<sup>26</sup> Jag är medveten om att trots att de webbansvariga inte är namngivna så är det relativt obehindrat att ta reda på vilka de anonymiserade personerna är. Dock är det viktigt att särskilja anonymiseringen från konfidentialitet som innebär att inget som sägs under intervjun kommer att föras vidare och att ingen ska kunna ta reda på vem som sagt eller gjort vad.<sup>27</sup>

Jag kommer att referera till de intervjuade enligt varianter i **Tabell 2.1** som A för webbansvarig för stadsdelsbiblioteket Hjällbo, representant för regionbibliotek Kortedala kommer att hänvisas som till B och variant C är då webbansvarig för stadsbiblioteket.

Intervjuerna följer vad som enligt Trost är betecknande för kvalitativa intervjuer, nämligen att de utmärks i hög grad av strukturering och låg grad av standardisering.<sup>28</sup> Jag kommer att förtydliga vad Trost menar med strukturering och standardisering och hur det överensstämmer med min uppsats. Termen strukturering beskriver Trost på ett enkelt sätt genom att definiera att en studie har ”hög grad av strukturering om jag vet vad jag vill fråga om och allt handlar om just det ämnet och inte om en massa annat”.<sup>29</sup> Termen används av Trost både när det gäller de enstaka frågorna och för att beteckna hela datainsamlingen.<sup>30</sup> I min datainsamling har jag varit strukturerad, det vill säga mitt tillvägagångssätt har varit gemensamt för de intervjuade i datainsamlingen samt i bearbetningen av mitt material. Kontakt med de webbansvarige för respektive bibliotek togs först via telefon då ett intervjutillfälle bokades. Att få en intervjutid med de tillfrågade var okomplicerat, roligt var att respondenterna var så intresserade av min uppsats. Vid telefonkontakten fastställdes intervjutidens längd till cirka en

<sup>23</sup> Trost, s 105f

<sup>24</sup> Ibid, s 107

<sup>25</sup> <http://www.hjallbobib.com>

<sup>26</sup> Trost, s 40

<sup>27</sup> Ibid, s 40

<sup>28</sup> Ibid, s 22

<sup>29</sup> Ibid, s 21

<sup>30</sup> Ibid, s 21

timma vardera. De tillfrågade godkände även att jag vid intervjun använde mig av bandspelare och samtliga respondenter har anonymiserats. Intervjumaterialet bearbetades såtillvida att det först blev renskrivet och återgavs ordagrant vilket var ett mödosamt arbete men underlättade analysen och redovisningen mycket. Jag har i min redovisning från de renskrivna intervjuerna i allra möjligaste mån försökt att undvika citat vid återgivningen av respondenternas svar samt diskussioner. När man redovisar data är det av stor vikt, enligt Trost, att man respekterar den intervjuade och dennes integritet. Det kan till exempel uppfattas som integritetskränkande att återge direkta citat från talspråket.<sup>31</sup> De intervjuade tillfrågades om de ville läsa igenom det ordagranna, nedskrivna, materialet från sitt intervjutillfälle. Två av respondenterna önskade så och godkände materialet. Respondenten som avsåg sig möjligheten att läsa materialet hänvisade till att slutresultatet var det viktiga och var nöjd med det som sagts vid intervjutillfället. Det som utmärkte de två respondenternas synpunkter på intervjuerna var just återgivandet av språket, talspråket, i det renskrivna materialet. Dock har de intervjuade fått vetskap om att talspråket i intervjumaterialet samt eventuella citat kommer att återges bearbetat i uppsatsen. Helt i enlighet med Trosts rekommendationer.<sup>32</sup>

Standardiseringen bidrog till att jag vid intervjutillfällena avgränsade mig till tre områden. Dessa tre områden har beröringspunkter med varandra och gränsdragningarna dem emellan är inte absoluta:

1. Målsättning för verksamheten
2. Webbplatsens innehåll
3. Bibliotekariens roll i webbpublicering

Dessa tre punkter, områden, bildar vad Trost kallar för en frågeguide; en lista över frågeområden. Dessa tre ämnesområden, stolpar, räcker enligt Jan Trost för att få fram många föreställningar och nyanser.<sup>33</sup> För att återkomma till vad Trost anser vara utmärkande för kvalitativa intervjuer så var det, vilket jag tidigare redovisat, att de innehar en hög grad av strukturering men även av en låg grad av standardisering.<sup>34</sup> Den låga standardiseringen blev utmärkande i arbetet med frågeguidens tre ämnesområden. Frågorna inom varje ämnesområde har vid intervjutillfället tagits i den ordning som passar. Följdfrågor har även formulerats av tidigare svar och även ordningen mellan de tre områdena har varierat vid intervjutillfällena. Varje intervjutillfälle har till exempel inletts med en mer allmän fråga, specifik för just den situationen. Vid besöket på Hjällbo bibliotek diskuterades webbadressen på den av personalen skapade webbplatsen medan webbansvarig bibliotekarie för Kortedala bibliotek beskrev de två biblioteken i stadsdelsnämnden. Den webbansvarige för stadsbibliotekets webbplats fick börja intervjun med att beskriva sin egen bakgrund men även den omorganisation som hade inletts och som stadsbiblioteket ingår i. Detta bidrog till att jag vid intervjuerna använde mig av frågeguiden som en lots utan att begränsa mig vid exakta formuleringar vid frågetillfället eller exakt återgivning av de frågor som jag hade sammanställt utifrån de tre områdena vid intervjutillfället.<sup>35</sup> De kvalitativa intervjuerna genomfördes i mars 2003.

---

<sup>31</sup> Trost, s 95

<sup>32</sup> Ibid, s 97

<sup>33</sup> Ibid, s 47 samt s 50

<sup>34</sup> Ibid, s 22

<sup>35</sup> I **Bilaga 2. Frågeguide** återges de frågor som jag, i låg grad av standardisering, återgav. Det vill säga att vid intervjutillfället kan ordningen i frågeguiden ha skiftat utifrån respondentens tidigare svar.

## 2.3 Material

I följande kapitel beskriver jag bakgrunden till folkbibliotekens nuvarande organisatoriska situation i Göteborg och även bakgrunden till Göteborgs folkbiblioteks webbplats. Uppsatsens material består, som tidigare redovisats, av en kvalitativ undersökning av ett antal folkbiblioteks webbplatser och tre kvalitativa intervjuer med berörda bibliotekarier.

### 2.3.1 Folkbiblioteken i Göteborg

För att nå full förståelse för en del av undersökningen samt diskussionen om Göteborgs stadsbibliotek och stadsdelsbibliotek har jag valt att här i den inledande delen av uppsatsen redovisa för Göteborgs folkbiblioteks organisation, den så kallade "göteborgska modellen".<sup>36</sup>

Enligt Inger Eide-Jensen, dåvarande stadsbibliotekarie på Göteborgs stadsbibliotek, bygger hela biblioteksverksamheten i Sverige på en nätverksidé.<sup>37</sup> Eftersom varje bibliotek omöjligt kan anskaffa och erbjuda alla efterfrågade tidskrifter och böcker menar Eide-Jensen att det är nödvändigt att biblioteken samarbetar, exempelvis lånar av varandras resurser, fördelar ansvarsområden och målgrupper mellan sig för att bästa servicen ska nå användarna. Därför har ansvaret när det gäller medieförsörjning fördelats mellan olika bibliotekstyper.<sup>38</sup> Folkbiblioteken i Göteborg utgör därmed, enligt Eide-Jensen, ett nätverk inom det nationella nätverket. Göteborgsmodellen innebär en uppdelning i tre nivåer när det gäller ansvar och resursfördelning för medieförsörjningen samt referensservicen och kompetensutvecklingen:

- *Stadsdelsbiblioteken* ska tillhandahålla ett allsidigt mediebestånd anpassat efter stadsdelens behov utifrån faktorer såsom: åldersfördelning och kulturell bakgrund.
- *Regionbiblioteken* har ett övergripande ansvar för medieförsörjningen i respektive region: Hisingen, Kortedala samt Västra Frölunda och ska tillhandahålla mer speciell och avancerad litteratur inom alla områden. Regionbiblioteken innehar även ett regionalt ansvar för media såsom talböcker, språkkurser och diabildsserier.
- *Huvudbiblioteket* (Göteborgs stadsbibliotek) fungerar som resursbibliotek för hela kommunen och innehar även ett bevarandansvar, framförallt för litteratur om Göteborg och Bohuslän. När det gäller stadsbibliotekets resursnäringsansvar för hela folkbiblioteksnätverket är det uppdelat på olika ansvarsområden såsom exempelvis: mediaavdelningen, informationsavdelningen, barnbiblioteks- samt invandrarkonsulenterna, transportservicen och datasystemet.<sup>39</sup>

1990 inrättades stadsdelsnämnderna (SDN), då kom folkbiblioteken att överföras till dessa medan stadsbiblioteket (och även sjukhusbibliotek) placerades under Nämnden för stadsbiblioteket (NSB).<sup>40</sup> Dock tillhör stadsbiblioteket numera organisatoriskt Kulturförvaltningen.<sup>41</sup> Ingrid Atlestam som i sin bok *Fullbokat : folkbibliotekens historia i Göteborg 1862-1997* beskriver Göteborgs folkbibliotekshistoria påpekar att efter

---

<sup>36</sup> Eide-Jensen, s 16

<sup>37</sup> Ibid, s 15

<sup>38</sup> Ibid, s 15

<sup>39</sup> Ibid, s 16

<sup>40</sup> Ibid, s 7

<sup>41</sup> Göteborgs stad: Kultur (2002-01-13) *Göteborgs stad: Kommunens officiella webbplats*. [2003-03-02]

stadsdelsreformen arbetar biblioteken i två organisationer.<sup>42</sup> Dels SDN när det gäller personal och budget, dels folkbibliotekens egna nätverk. Att tillhöra stadsdelsförvaltningarna har, påpekar Atlestam, varit en fördel när det gäller investeringsmedel och pengar till det som inte är biblioteksspecifikt. Genom att tillhöra en större organisation har flera bibliotek kunnat rusta upp bokbestånd med investeringsmedel samt fått nya möbler och datorer.<sup>43</sup> Men Atlestam redovisar även för sammanslagningens negativa effekter som att den ”tidigare biblioteksnämndens möjlighet, att utifrån ett helhetsperspektiv välja att prioritera de stadsdelar, där biblioteken var viktigast ur fördelningspolitisk synpunkt” inte längre är möjlig.<sup>44</sup> Därför är det just ”de socialt tunga stadsdelarna” som har fått (på grund av ekonomiska problem) skära ned mest på sina biblioteksverksamheter.<sup>45</sup>

Atlestam redogör för bibliotekens organisatoriska placering som varierar inom varje stadsdelsförvaltning, vanligast är dock att biblioteken sorterar under någon form av kultur- och föreningsenhet. Det är inte heller självklart att det är en bibliotekarie som är bibliotekschef. Stadsdelsbiblioteken kan istället ingå i en enhet där chefen är ansvarig för ett större administrativt område och därmed inte deltar i den dagliga verksamheten på biblioteket.<sup>46</sup> SDN är huvudman för stadsdelsbiblioteken, det är även vardera stadsdelsnämnd som beslutar målsättningar för respektive stadsdelsbibliotek. Det är endast SDN Tynnered och SDN Älvsborg som är i avsaknad av stadsdelsbibliotek.<sup>47</sup> Stadsdelsnämndernas målsättningar kan sammanfattas utifrån en önskan om att stadsdelsbiblioteken ska inriktas på att bli en resurs för stadsdelens befolkning. Eftersom befolkningsstrukturen varierar, innebär det att invånarna i stadsdelarna har olika behov och förutsättningar. Därmed betonar respektive SDN olika frågor när det gäller bibliotekens inriktning.<sup>48</sup> Samtliga SDN med respektive stadsdelsbibliotek återges i en bilaga till uppsatsen.<sup>49</sup>

### 2.3.2 Göteborgs folkbiblioteks webbplats

I samband med intervjun den 13 mars 2003 av den webbansvarige för stadsbibliotekets webbplats utforskade jag även bakgrunden till Göteborgs stadsbiblioteks webbplats.

1995 startade den numera webbansvarige sin anställning på Kulturförvaltningen som ansvarar för bland annat Informationsavdelningen och stadsbiblioteket. Informationsavdelningen är ansvarig för stadsbibliotekets webbplats och arbetet med en webbplats för stadsbiblioteket påbörjades 1995. 1998 publicerades den webbplats som nu fortfarande är i bruk. Ett nytt datasystem, Millennium, introducerades under våren 2001. Det var även då som den nya webbkatalogen för Göteborgs folkbibliotek introducerades. Sen dess kan man låna om och reservera böcker via Internet. Stadsbiblioteket har enligt den webbansvariges utsago en egen webbserver som lagrar materialet för webbplatsen. Det finns även en IT-avdelning som är stationerad på stadsbiblioteket. IT-avdelningen har IT-ansvar för stadsbiblioteket, fyra museer och Pusterviksteatern i Göteborg.

---

<sup>42</sup> Atlestam, Ingrid, (1997). *Fullbokat: folkbibliotekens historia i Göteborg 1862-1997*, s 277

<sup>43</sup> Atlestam, s 276f

<sup>44</sup> Ibid, s 277

<sup>45</sup> Ibid, s 277

<sup>46</sup> Ibid, s 277

<sup>47</sup> Hanson, Lars, (1996), *Översyn av biblioteksverksamheten i Göteborg*, s 4

<sup>48</sup> Ibid, bilaga 1 (onummerad s 1)

<sup>49</sup> Se förteckning över stadsdelsbiblioteken i **Bilaga 3. SDN med respektive stadsdelsbibliotek**

### 3. Litteraturbakgrund

Detta avsnitt av uppsatsen är en litteraturöversikt och består av en orientering av den litteratur som jag ansett vara relevant för ämnet. Litteraturen belyser aspekter och olika faktorer att beakta när det gäller webbpublicering för verksamheter och för bibliotek.

En del av litteraturen kan tyckas gammal men den belyser den utveckling som har skett under senare år när det gäller bibliotek och webbpublicering. Exempelvis kommer jag att visa på att man i litteraturen gått från att ställa sig frågor som **om** man ska publicera en närvaro på nätet till att problematisera **hur** denna närvaro ska struktureras - det vill säga informationens arkitektur diskuteras i senare års litteratur.

Jag har för enkelhetens skull, och för att vara tydlig, delat upp litteraturöversikten i fem avsnitt - dessa avgränsningar är inte absoluta utan är ibland glidande och en artikel kan problematisera flera olika områden inom webbpublicering för verksamheter.

#### 3.1 Litteratur om mål och syfte med en webbplats

Det kan tyckas som att tidigare litteratur om bibliotekens webbplatser främst inriktar sig på att mål och syfte med webbplatserna är viktigt. Det framhåller Laurel Clyde vars artikel "The library as information provider : the homepage" beskriver en undersökning av hur bibliotek använder sig av World Wide Web för att erbjuda information genom en hemsida, webbplats.<sup>50</sup> Undersökningen berör sammanlagt 100 bibliotek, 50 folkbibliotek och 50 skolbibliotek, i 13 länder. Artikelförfattaren betonar vad som ska finnas på en webbplats men inte hur den informationen är strukturerad - Clyde gör alltså en innehållsanalys. Artikeln redovisar dock för vad jag anser vara undersökningens viktigare del; webbplatsens mål och syfte samt vilka användare eller vilken målgrupp som webbplatsen är utformad för. Undersökningen visar på att endast 5 av 50 folkbibliotek har tydliga uppsatta mål med sina webbplatser.<sup>51</sup> Svårigheten med att ha ett tydligt syfte med webbplatsen kan vara, som Clyde påpekar, att folkbibliotekens användare har skilda intressen och behov, det vill säga de är inte en homogen grupp, och detta återspeglar sig då på folkbibliotekens webbplatser som ska presentera information för att möta olika besökare.<sup>52</sup> Vissa av webbplatserna i studien hade inget annat syfte än det uppenbara att etablera en "Internet presence for the library" och artikelförfattaren betonar att de mest effektiva webbplatserna var de som hade ett klart uttalat syfte och en tydlig känsla för användarnas behov.<sup>53</sup>

En annan artikel som framhåller mål och syfte med webbplatser utgår i första hand utifrån akademiska bibliotek men mycket av det kan direkt översättas till att gälla även folkbibliotek.<sup>54</sup> I sin artikel "Library web sites : mission and function in the networked organization" påpekar Mark Stover att många bibliotek har skapat en webbplats, "a presence on the web", men undrar om de tänkt över vad de vill ska publiceras och finnas där.<sup>55</sup> Stover påpekar här att webbplatsens syfte har stor påverkan på webbplatsens innehåll, den ska återspegla hela verksamhetens syfte och mål. Olika slags bibliotek har självklart olika

<sup>50</sup> Clyde, (1996), s 549-558.

<sup>51</sup> Ibid, s 552

<sup>52</sup> Ibid, s 553

<sup>53</sup> Ibid, s 556

<sup>54</sup> Stover, Mark (1997). Library web sites: Mission and function in the networked organization, s 55-57.

<sup>55</sup> Ibid, s 55

uppgifter och även olika målgrupper, vilket Stover menar är viktigt att beakta när målen sätts.<sup>56</sup>

Erfarenheter från att ha skapat Rochester Hills Public Library (RHPL) webbplats ventileras i en artikel av Sandra Matsco och Sharon Campbell.<sup>57</sup> Här ställs viktiga frågor som om bibliotekets webbplats främst ska vara om biblioteket eller fungera som ett bibliotek? Och vilka är de tänkta besökarna?<sup>58</sup> Matsco och Campbell framhåller att det bör finnas information om det fysiska biblioteket på ett biblioteks webbplats eftersom:

Not all patrons can come to the physical library, but many can dial in from home. Not all patron questions occur during regular library hours. Potential users may be out there surfing.<sup>59</sup>

För bibliotek med begränsade öppettider kan en webbplats fungera som ett ypperligt alternativ till det fysiska biblioteket.

I Garlock & Pontieks bok *Building the Service-Based Library Web-Site : a step by step guide to design and options* påstår författarna att genom att publicera offentligt på webbplatsen vilket syfte och vilka mål som är uppsatta för webbplatsen kommer det inte endast att visa andra människor, användare, vad intentionen är med webbplatsen utan det innebär även att administrationen, personalen, får klargjort vilken roll webbplatsen kommer att spela för verksamheten.<sup>60</sup> På det sättet har man arbetat i projektet "Bibliotekarie direkt" som är en nationell service i form av digitalt referensarbete. Jag kommer att gå in på denna service lite mer under avsnitt **3.2 Litteratur om bibliotekens elektroniska referenstjänster** och då beskriva projektet ytterligare. På webbplatsen för "Bibliotekarie direkt" finns det, förutom information om den elektroniska referenstjänsten även, ett uttalat syfte med tjänsten samtidigt som målen med servicen är tydligt nedtecknade.<sup>61</sup>

Jim Sternes bok *Customer Service on the Internet : building relationships, increasing loyalty and staying competitive* behandlar företagskulturen i samband med kundservicen.<sup>62</sup> Sterne framhåller att det är viktigt att bygga webbplatsen utifrån kundens perspektiv. Detta är en bok som inriktar sig till en för bibliotek kanske främmande företagsmiljö där vinstintresset står i fokus - men jag anser ändå att mycket av det som Sterne lyfter fram kan översättas och även användas i en bibliotekssfär. Sterne sammanfattar enkelt situationen så som den kan upplevas på ett folkbibliotek: "Lots to do. No time to do it. No money to do it. No staff to do it. No surprise. So where do you start? Easy - you start with a solid set of goals in mind."<sup>63</sup> Här betonas alltså vikten av att sätta mål med verksamheten.

När Rosenfeld i sin bok *Information Architecture for the World Wide Web* definierar informationsarkitektens roll och främsta arbete så är det bland annat att uttala webbplatsens mål och syfte.<sup>64</sup> Även Rosenfeld utgår i mycket ifrån en företagskultur, men när det gäller

---

<sup>56</sup> Stover, (1997), s 55

<sup>57</sup> Matsco, Sandra & Campbell, Sharon, (1996). Writing a library home page, s 284-286.

<sup>58</sup> Ibid, s 284

<sup>59</sup> Ibid, s 285

<sup>60</sup> Garlock, Kristen & Piontek, Sherry, (1996). *Building the Service-Based Library Web-Site: A step by step guide to design and options*, s 14

<sup>61</sup> Bibliotekarie online [2003-02-19]

<sup>62</sup> Sterne, Jim, (2000). *Customer Service on the Internet: Building relationships, increasing loyalty and staying competitive*.

<sup>63</sup> Ibid, s 305

<sup>64</sup> Rosenfeld, Louis & Morville, Peter, (1998). *Information Architecture for the World Wide Web*, s 11

målsättning med verksamheter tror jag att vi fortfarande inom biblioteken har mycket att lära. Rosenfeld beskriver vad man måste göra för att kunna skapa sig en framgångsrik webbplats. Första steget är att ställa sig flera frågor:

- What is the mission of the organization?
- How does the web site support that organizational mission?
- Does the new medium of the Web force you to reconsider the organization's mission?
- What are the short-term goals with respect to the web site?
- What are the long-term goals?
- How do you envision the web site one to two years from now?<sup>65</sup>

Utifrån dessa frågor måste mål och syfte med webbplatsen definieras och utifrån svaren utvecklar man senare sin webbplats.

### 3.2 Litteratur om bibliotekens elektroniska referenstjänster

När det gäller utformandet av en verksamhets webbplats och kontakten med användare framhåller Sterne vikten av att sätta kunden/användaren i fokus.<sup>66</sup> Sterne beskriver i sin bok hur världen genom ny teknik har krympt och att Internet gett användare möjlighet att nå information dygnet runt.<sup>67</sup> Sterne framhåller just vikten av feedback från användaren i en webbmiljö - annars blir det lätt en monolog, en envägskommunikation, på verksamhetens webbplats.<sup>68</sup>

På liknande sätt har en del av litteraturen beskrivit sitt arbete med att utveckla referenstjänster på bibliotekens webbplatser.

IPL (the Internet Public Library) är ett webb-bibliotek som startade som ett examensprojekt inom The University of Michigan of School of Information and library services.<sup>69</sup> Sarah Ryan beskriver i sin artikel "Reference Service for the Internet Community : a case study of the internet public library reference division" dels den historiska utvecklingen när det gäller referensarbetet i biblioteksmiljö och övergår i andra hälften av artikeln att beskriva utvecklandet av IPLs referensavdelning.<sup>70</sup> I en annan artikel om IPL beskrivs idéer, måldefinitioner för webbplatsen och arbetet bakom IPL med betoning på de frågor som gäller för referensarbetet i en digital miljö.<sup>71</sup> Internets styrka ligger i, enligt Joseph Janes, dess förmåga att sammanföra människor, organisationer, idéer och information.<sup>72</sup> IPL har även utvecklat referensservicen genom att dra erfarenheter från andra teknologier i referensarbetet såsom telefon och post (både elektronisk och vanlig post).<sup>73</sup> Ryan beskriver hur man har utvecklat referensarbetet på webben genom att beakta olika faktorer och utmaningar. Utmaningar såsom själva genomförandet - att utforma ett användargränssnitt som alla kan använda, funktionalitet - att etablera så pass mycket kontakt med användaren för att kunna

---

<sup>65</sup> Rosenfeld & Morville, s 137

<sup>66</sup> Sterne, s 10

<sup>67</sup> Ibid, s 36

<sup>68</sup> Ibid, s 226

<sup>69</sup> Ryan, Sarah, (1996). Reference Service for the Internet Community: A case study of the internet public library reference division, s 241-259

<sup>70</sup> Ibid, s 252ff

<sup>71</sup> Janes, Joseph (1998). The Internet Public Library : an intellectual history, s. 55-68

<sup>72</sup> Ibid, s 67

<sup>73</sup> Ryan, s 241

besvara dennes frågor tillräckligt. Här kommer även tidsaspekten in. Det vill säga hur mycket tid kan man som bibliotekarie ge en fråga och vad är dead-line för hur länge en användare ska behöva vänta på sitt svar? Det finns även en filosofisk/teoretisk ram - det vill säga vilka källor är passande för referensservicen, ska exempelvis dyra databaser användas.<sup>74</sup>

Fler artiklar har tagit upp vikten av referenstjänster på bibliotekens webbplatser. En dansk artikel av två studenter från Danmarks biblioteksskola beskriver hur de i en uppsats utformat ett formulär till en referensintervju via e-post.<sup>75</sup> De framhåller att möjligheten att besvara referensfrågor kräver ett längre samtal för att nå nödvändiga upplysningar. För att kunna lösa den elektroniska referensintervjuns problem och för att kunna ta del av erfarenheter från det traditionella referensarbetet utformades en så kallad "fill-in-form", ett formulär.<sup>76</sup>

Rosenfeld menar att i den ideala världen finns referensintervjun. Bibliotekarier och andra informationsspecialister är:

better than anyone else at finding information because they break up what seems to be a huge, complex information need into simpler, more digestible components by conducting a *reference interview* that is designed to learn more about the information need and its context (unless, of course, you're just looking for the bathroom or the copiers!).<sup>77</sup>

I interaktionen mellan bibliotekarie och användare förstås informationsbehovet lättare av både bibliotekarie och användare. Rosenfeld frågar sig om en webbplats kan ersätta referensbibliotekarien och svaret blir – inte riktigt!<sup>78</sup>

Från folkbiblioteken i Sverige erbjuds nu referensservice via webben i två olika projekt; "Bibliotekarie direkt" samt "Fråga biblioteket". Stadsbiblioteket i Göteborg är delaktigt i dessa projekt när det gäller referenstjänst på Internet. Projektet "Bibliotekarie direkt" är en nationell service till allmänheten med online-service (chatt) där folkbibliotekarier svarar på frågor, vidarebefordrar information och länktips. Bakom "Bibliotekarie direkt" står folkbiblioteken i Malmö, Stockholm, Göteborg och Nacka. När online-servicen är stängd hänvisas allmänheten till "Fråga biblioteket".<sup>79</sup> "Fråga biblioteket" är en annan välfungerande elektronisk referenstjänst – även det ett samarbetsprojekt. De som svarar på frågor finns på sammanlagt 26 bibliotek i Sverige och på Åland och ett av dessa bibliotek är Göteborgs stadsbibliotek. Totalt är det 120 personer som turas om att svara på alla frågorna. Svar på frågor fås direkt per e-post eller genom fax.<sup>80</sup> På webbplatsen "Barnens bibliotek" kan man som barn och ungdom ställa frågor och få referensservice för barn genom tjänsten "Fråga barnbibliotekarien". Det är ett samarbete mellan Regionbibliotek Västra Götaland och barnbibliotekarier i Västra Götalandsregionen. Barnavdelningen på stadsbiblioteket medverkar i detta samarbete.<sup>81</sup> Här menar jag att man har lyckats på ett ypperligt sätt att använda sig av folkbiblioteken och Internet som ett nätverk genom att använda sig av bibliotekarier som tjänstgör på flera olika bibliotek.

---

<sup>74</sup> Ryan, s 256

<sup>75</sup> Ammentorp, Steen & Uhrskov Josiasen, Christine L., (1999). Formular til e-mail referenceinterview: Udvidelse af bibliotekernes service via Internet, s 5-10

<sup>76</sup> Ibid, s 6

<sup>77</sup> Rosenfeld & Morville, s 121

<sup>78</sup> Ibid, s 122

<sup>79</sup> Bibliotekarie online. [2003-02-17]

<sup>80</sup> Fråga biblioteket: Biblioteken som svarar. [2003-02-17]

<sup>81</sup> Barnens bibliotek: Fråga barnbibliotekarien (2002-08-06). (Katarina Dorbell, Webbansv.). *Barnens bibliotek*. [2003-04-16]

När det gäller vem som bör ha ansvaret för den elektroniska referenstjänsten på ett bibliotek sätter Bernie Sloan upp viktiga riktlinjer i sin artikel "Electronic Reference Services: some suggested guidelines".<sup>82</sup> Sloan betonar att ansvaret för elektronisk referenstjänst inte bör vara en persons ansvar och det bör inte heller vara "an add-on-duty; it should be integrated into a reference librarian's assignments."<sup>83</sup> Tidsaspekten beaktas även - det måste avsättas tid för bibliotekarien att besvara dessa frågor och även plats så att referensbibliotekarien inte blir störd av andra referensfrågor ställda av fysiska personer i det fysiska biblioteket.<sup>84</sup>

En aspekt av referenstjänsten på webben anser jag är att erbjuda länkar samt möjlighet till att söka i bibliotekets katalog, här kommer ju möjligheten att använda sig av sin egen webbplats som en port ut till resten av Internet i sitt referensarbete. En artikel beskriver de fördelar som det kan vara för ett mindre bibliotek att erbjuda elektronisk referenstjänst - bibliotekarien kan besvara bredare frågor, erbjuda en mer omfattande referenstjänst samt fungera som navigatör åt andra användare.<sup>85</sup> I Mark Stovers artikel "Library web sites : mission and function in the networked organization" framhåller Stover att "The role of the Web site is the same as the traditional role of librarian - to make information available" och påpekar att bibliotekarier "if they are true to their traditional role of helping patrons gain entry to the world of information" gör det genom att organisera informationkällor som söktjänster, referensservice som tillgång till bibliotekets katalog. Just tillgängligheten till bibliotekets katalog framhålls av Stover som den viktigaste servicen på bibliotekets webbplats.<sup>86</sup>

Laurel Clyde som i sin artikel "A strategic planning approach to web site management" påpekar att det i dagens värld är vanligt accepterat att en organisation, förening, företag eller någon slags institution har en webbplats. "Libraries are no exception to this trend."<sup>87</sup> Artikeln som i sig syftar till att ge en strategisk plan för att skapa, utveckla och underhålla en webbplats ställer ett antal frågor där första frågan naturligt borde vara om verksamheten ska ha en webbplats? Clyde påpekar att svaret blir alltmer "Ja" eftersom människor helt enkelt förväntar sig att en organisation som ett bibliotek har en webbplats. "It is hard to imagine an organisation that would not benefit from a Web site. This means that the decision becomes one of 'What kind of Web site should we have?', rather than 'Should we have a Web site?'"<sup>88</sup> Clyde framhåller även att en viktig tjänst som bibliotekets webbplats kan ha är att ge tillgång till bibliotekets katalog.<sup>89</sup>

Garlock & Pontiek skriver i sin bok, en av de första handböckerna i hur olika bibliotek kan skapa en webbplats och vad som då ska beaktas, från 1996 *Building the Service-Based Library Web-Site : a step by step guide to design and options* att med en webbplats för biblioteket är det möjligt att kunna presentera bibliotekets basinformation såsom tillgänglighet till bibliotekets katalog.<sup>90</sup> De ger även en beskrivning till varför biblioteket bör skaffa sig en webbplats "Creating a web site to present both local and remote information not only provides patrons and staff with wider variety of resources and with multiple access points to these resources, but also leads inevitably to more publicity, visibility and credibility for your

---

<sup>82</sup> Sloan, Bernie, (1999). *Electronic Reference Services: Some suggested guidelines*, s 77-81

<sup>83</sup> Ibid, s 79

<sup>84</sup> Ibid, s 80

<sup>85</sup> Reger, Nancy K., (1999). *Redefining Reference Services: Transitioning at one public library*, s 73-75

<sup>86</sup> Stover (1997), s 56

<sup>87</sup> Clyde, Laurel, (2000). *A strategic planning approach to web site management*, s 97

<sup>88</sup> Ibid, s 99

<sup>89</sup> Ibid, s 97

<sup>90</sup> Garlock & Pontiek, s 4

library.”<sup>91</sup> Dock påpekar de att det är av vikt att veta vem eller vilka som är webbplatsens målgrupp - det är ju för dem som webbplatsen i första hand har skapats för.<sup>92</sup>

### 3.3 Litteratur om bibliotekariens roll i webbpubliceringen

En del av litteraturen diskuterar bibliotekariens möjlighet att vara delaktig eller ansvarig för bibliotekets webbpublicering.

Garlock och Pontiek menar att det är bra om en grupp är ansvarig för webbplatsen. Det på grund av att om endast en person har kontroll över webbplatsen och sen lämnar organisationen innebär det större problem för verksamheten än om endast en medlem av ett team slutar.<sup>93</sup> På det sättet blir även flera i organisationen, menar jag, delaktiga och tycker att det är en viktig uppgift för verksamheten att fullfölja. Laurel Clyde menar i sin studie från 1996 att när frågan har ställts **om** biblioteket ska ha en webbplats så bör nästa fråga bli **vem** som ska skapa den.<sup>94</sup> Clyde betonar här att även om en specialist har kunskaper i design och presentation är det ändå bibliotekspersonalen som är informationsspecialister - de känner bland annat sina användare. Bibliotekariens roll skulle här även bli att hålla webbplatsen organisk; uppdaterad.<sup>95</sup>

Mark Stover menar att nyckelfrågan för de som skapar och upprätthåller bibliotekets webbplats är denna: ”How can we continue to function in our traditional role of selection, organization, and dissemination (and perhaps also preservation) within the context of the new web environment?”<sup>96</sup> Stover ser till en universellt accepterad roll för bibliotekarier inom biblioteksvärlden; att välja informationsresurser, att organisera informationsresurser, att tillgängliggöra informationsresurser och att bevarandaspekten av information är en del av bibliotekarieryrket. Detta går, menar jag, alldeles utmärkt att applicera på en webbmiljö vilket även Stover menar. Det här är en artikel som diskuterar likheten mellan bibliotekens webbplatser, (såsom att det där finns ett urval av Internettjänster, länkar till andra webbplatser och söktjänster samt organiserade samt tillgängliggjorda och bevarade informationsresurser), och bibliotekariens traditionella roll. Stover sammanfattar: ”The role of the Web site is the same as the traditional role of librarian - to make information available.”<sup>97</sup>

Stover skriver redan 1996 om en undersökning av bibliotekens webbplatser att han vill utforska om bibliotekarier har använt sin informationsvetenskapliga kompetens till att utforma bibliotekens webbplatser.<sup>98</sup> Stover har undersökt 40 indexsidor för att studera trender, mönster och brister, designen och organisationen på respektive startsida. Skälet till att undersöka webbplatsernas indexsidor grundades bland annat på ”librarians’ self-proclaimed expertise in the organization of information. If this is to be a declared strength of the profession in the digital age, a most widely visible product of librarians’ work should epitomize prudent use of screen design as an outgrowth of information organization.”<sup>99</sup> Enligt Stover var resultatet av studien mediokert och bibliotekarier som i andra miljöer, såsom referensamtal och litteratursökningar, har kunnat sovra bland information borde ha kunnat överföra samma

---

<sup>91</sup> Garlock & Pontiek, s 12

<sup>92</sup> Ibid, s 47

<sup>93</sup> Ibid, s 19

<sup>94</sup> Clyde, (1996), s 557

<sup>95</sup> Ibid, s 557

<sup>96</sup> Stover, (1997), s 56

<sup>97</sup> Ibid, s 56

<sup>98</sup> Stover, (1996), s 8

<sup>99</sup> Ibid, s 12

fokus på bibliotekens webbplatser.<sup>100</sup> Stover gör det viktiga påpekandet då han menar att det verkar finnas en ”widespread belief that presence on the Web (even a poor one) is better than having no presence at all.”<sup>101</sup>

Stover vill ändå i sin artikel påpeka och lyfta fram bibliotekariers organisatoriska expertis och menar att möjligheten till att överföra information ”to a broad audience through library Web pages is one visible way that librarians could showcase their potential role in the emerging information age.”<sup>102</sup> Även Joseph Janes, som i sin artikel beskriver arbetet bakom IPL med betoning på de frågor som gäller för biblioteksyrket i en digital miljö, följer samma resonemang. Projektet med att upprätta ett Internetbibliotek baserades på en stor fråga: ”What does librarianship have to say to the network environment and vice versa?”<sup>103</sup> Janes menar att för bibliotekarieryrket är Internet inte slutet utan det är istället början till ett berikande av professionen.<sup>104</sup>

En artikelförfattare som ser webben som en del av professionen är Julie Rowbotham.<sup>105</sup> Det finns ingen anledning enligt Rowbotham att vara orolig över att vi som bibliotekarier ska bli överflödiga om användarna skulle gå förbi bibliotekarierna och direkt till källan via Internet. Rowbotham menar att **om**:

the librarian’s role as a mediator is being whittled away (and that is a strong ‘if’), it is surely only to make way for a different, more challenging role, and how best to organise and classify the information on a web site so that the user can find the information they need for themselves.<sup>106</sup>

Rowbotham menar att bibliotekarierna måste bli involverade i informationens struktur - själva arkitekturen och själva struktureringen av datan (informationen) som styr webbplatsen.<sup>107</sup> Artikelförfattaren framhåller även vikten av att studenter inom biblioteks- och informationsvetenskap inriktar sig på att vara med och utveckla webben - att de ska se det som en del av sin profession och inte endast använda sig av Internet som en söktjänst.<sup>108</sup>

Rosenfeld beskriver även i sin bok *Information Architecture for the World Wide Web* (1998) bibliotekariernas kunskaper i att medverka i att konstruera välfungerande webbplatser. Han ställer frågan om vem som ska vara informationsarkitekt och vilken disciplinär bakgrund den personen bör ha. När det gäller den biblioteks- och informationsvetenskapliga bakgrunden menar Rosenfeld att:

We’ve found that our backgrounds in information and librarianship have proven very useful in dealing with the relationships between pages and other elements that make up a whole site. By definition, librarians deal with organization of and access to information within information systems and are trained to work with searching, browsing, and indexing technologies. /.../ So librarianship is an important discipline to turn to for information architecture expertise.<sup>109</sup>

---

<sup>100</sup> Stover, (1996), s 15

<sup>101</sup> Ibid, s 15

<sup>102</sup> Ibid, 15

<sup>103</sup> Janes, s 56

<sup>104</sup> Ibid, s 67

<sup>105</sup> Rowbotham, Julie, (1999). Librarians: Architects of the future?, s 59-63

<sup>106</sup> Ibid, s 59f

<sup>107</sup> Ibid, s 60

<sup>108</sup> Ibid, s 63

<sup>109</sup> Rosenfeld & Morville, s 17

Rosenfelds kommenterar dock att bibliotekarier lätt fastnar i detaljer och därmed missar helheten i skapandet av en webbplats men visar även på så kallade svagheter inom samtliga disciplinära bakgrunder.<sup>110</sup> Rosenfeld menar även att uppgifterna att organisera och tillhandahålla information på intet sätt är nya. ”People have struggled with the difficulties of information organization for centuries. The field of librarianship has been largely devoted to the task of organizing and providing access to information. So why all the fuss now?”<sup>111</sup> Rosenfeld menar att svaret på det är att vi alla har blivit bibliotekarier - genom att publicera information på Internet måste det göras sökbart och organiseras. ”As we struggle to meet that challenge, we unknowingly adopt the language of librarians. How should we *label* that content? Is there an existing *classification system* we can borrow? Who’s going to *catalog* all of that information?”<sup>112</sup> Rosenfeld utgår ifrån användarnas perspektiv och påpekar, vilket vi bibliotekarier ofta diskuterar menar jag, variationen och olikheterna i användares informationsbehov.<sup>113</sup> Detta uttrycker sig även i att användare använder sig av olika söksätt. Rosenfeld påpekar att ett väl designat system (här i betydelsen av en väl designad webbplats) ska klara av att användare använder sig av olika sätt för att nå information. Som användare är det även vanligt att ibland kombinera olika söksätt och systemet måste därmed vara förberett på att ”users will switch between known-item searching and casual browsing as they explore the site.”<sup>114</sup> I det fysiska biblioteket anstränger bibliotekarierna sig för att både de användare som vet vad de letar efter från början (det vill säga ägnar sig åt ”known-item searching”) och de användare som endast har en vag idé över vad de letar efter (det vill säga browsar) ska finna vad de letar efter. På liknande sätt menar Rosenfeld att en webbplats ska vara designad och här menar jag att vi har mycket att erbjuda i det arbetet.

### 3.4 Litteratur om svenska förhållanden

Den litteratur som jag tidigare redovisat under avsnittet Litteraturbakgrund är i huvudsak amerikansk eller anglosaxisk. Att det finns så lite svensk litteratur som behandlar bibliotekens webbplatser, och då främst folkbibliotekens, innebär ju att jag ställer mig frågande till om det inte ansetts vara en viktig del av (folk)bibliotekens verksamhet.

Ingemar Larsson diskuterar i sin artikel ”Skiftande kvalitet på webb-biblioteken” vikten av att nyttja utexaminerade bibliotekarier för att utveckla bibliotekens webbplatser. Larsson uppmanar bibliotekets personal att använda Internet kreativt och skapa länkar till varandras bibliotek.<sup>115</sup> På så sätt, menar jag, skapar biblioteken ytterligare nätverk att arbeta i. En annan viktig aspekt som Larsson belyser är just tillgängliggörandet - om biblioteket är stängt öppnar Internet en möjlighet till att nå information till dem som inte hinner till det fysiska biblioteket.<sup>116</sup>

I en artikel i DIK-forum från 1999 intervjuades Bert Hoflund, skapare av Mölndals biblioteks webbplats, om sin syn på bland annat den nyare delen av professionen som innefattar webbpublicering och utvecklandet av bibliotekens webbplatser.<sup>117</sup> Hoflund liknar Internet vid

---

<sup>110</sup> Rosenfeld & Morville, s 17-18

<sup>111</sup> Ibid, s 23

<sup>112</sup> Ibid, s 23

<sup>113</sup> Ibid, s 12

<sup>114</sup> Ibid, s 12

<sup>115</sup> Larsson, s 16-17

<sup>116</sup> Ibid, s 16

<sup>117</sup> Borg, s 16-17

den vanliga referensavdelningen och menar att bibliotekarien ska fortsätta ”vara en länk mellan folks frågor och svar, oavsett var de söker sin kunskap”.<sup>118</sup> Detta med webbpublicering ses av Hoflund, som kallar sig för en vanlig bibliotekarie med IT-intresse, ”som folkbibliotekens klassiska uppgift: att förmedla information till folk”.<sup>119</sup>

På uppdrag av Statens Kulturråd utarbetade Håkan Wallberg 1997 en handledning för folkbiblioteken när det gäller Internet.<sup>120</sup> Denna skrift är framförallt en beskrivning av Internet och varför man som bibliotek ska ”koppla upp sig” - det gäller även i det egna referensarbetet men Wallberg påpekar även följande:

Har biblioteken Internetkoppling kan många tjänster erbjudas på nätet. Till exempel bibliotekskatalogen. Det gör att man via sin dator lätt kan se om biblioteket har en speciell bok eller tidskrift samt om den för tillfället finns inne. Kanske går det till och med att beställa böcker via nätet. Att biblioteken på detta sätt erbjuder sina tjänster kan ha betydelse för t.ex. handikappade, som på detta sätt får ökade möjligheter att utnyttja bibliotekets tjänster. En hemsida kan också utnyttjas för att sprida även annan information. Kanske vill kommunen ha en möjlighet att enkelt nå ut till kommuninvånare, en tjänst som biblioteken skulle kunna stå för. Biblioteken kan erbjuda sina besökare möjlighet att komma i kontakt med och lära sig den nya tekniken. Kanske kan datorer och Internet locka besökare till de övriga verksamheter biblioteken erbjuder.<sup>121</sup>

Dessa påståenden kan ju nu tyckas som självklara och i jämförelse med annan, utländsk, litteratur från samma tidsperiod (1996-1997) som jag redovisat för kan jag ju inte tycka annat än att diskussionen inom svensk biblioteksforskning och dess litteratur släpat efter betydligt när det gäller (folk)bibliotek och webbpublicering.

Bland magisteruppsatser inom ämnet folkbibliotek och webbplatser kan bland annat nämnas *Folkbibliotekens webbplatsers grafiska användargränssnitt: Kvalitativa intervjuer med webbansvariga*.<sup>122</sup> Syftet med uppsatsen är att besvara vilka bakomliggande faktorer som påverkar utformningen av ett folkbiblioteks webbplats grafiska användargränssnitt. Genom kvalitativa intervjuer med webbansvariga för folkbibliotekens webbplatser kom författarna fram till flera faktorer som påverkar på folkbibliotekens webbplatser. Johansson & Kangas menar bland annat att folkbibliotekens webbplatsers grafiska användargränssnitt bland annat är avhängiga faktorer såsom den webbansvarigas utbildningsbakgrund samt professionell bakgrund. Även faktorer som eventuellt intresse från bibliotekets ledning och övrig bibliotekspersonal beaktas samt hur mycket tid och personal som investerats. Webbplatsens mål anses även av Johansson & Kangas påverka användargränssnittet för folkbibliotekens webbplatser och de tar även upp problem som de webbansvariga upplever genom att arbeta i två kontexter, bibliotekets webbplats kontra kommunens webbplats.<sup>123</sup> Den problematiken har även folkbiblioteken i min undersökning eftersom de webbansvariga för folkbiblioteken i Göteborg styrs av stadsdelsnämndernas design och layout och det ska därmed bli intressant om de intervjuade bibliotekarierna i min uppsats har liknande erfarenheter att redovisa för som de i Johanssons & Kangas magisteruppsats.

---

<sup>118</sup> Borg, s 16

<sup>119</sup> Ibid, s 16

<sup>120</sup> Wallberg, Håkan, (1997). *Folkbiblioteken och Internet: en handledning*.

<sup>121</sup> Ibid, s 17

<sup>122</sup> Johansson, Ann-Catrin & Kangas, Rita, (2001). *Folkbibliotekens webbplatsers grafiska användargränssnitt: Kvalitativa intervjuer med webbansvariga*.

<sup>123</sup> Ibid, s 38ff

Två andra magisteruppsatser som, enligt mig, bör nämnas är båda kvantitativa i sina metoder. En av uppsatserna är en undersökning av innehållet på 104 svenska folkbiblioteks webbplatser under 1997.<sup>124</sup> Trettiosex frågor om innehållet ställdes till vardera webbplats. Frågorna delades upp i fyra större områden som ”Basinformation” som bland annat berör huruvida folkbibliotekens webbplatser redovisar för bibliotekets öppettider, adress eller bokbussens turlista. ”Internet som en del av biblioteket” ser till bibliotekens länksamlingar och i avsnittet ”Den virtuella referensdisken” undersöker ifall webbplatserna erbjuder referensfrågor via e-post. I det fjärde och sista avsnittet, ”Webbplatsen som inspiratör och förvaltare”, studeras huruvida folkbibliotekens webbplatser inspirerar användaren genom att exempelvis erbjuda boktips samt musiktips. Fransson & Giger avslutar uppsatsen med att presentera en modell för folkbibliotekens webbplatser där bibliotekarierna får en lika stor roll på webbplatserna som i det fysiska biblioteket.<sup>125</sup> Den andra kvantitativa uppsatsen är en jämförande studie mellan tio svenska och tio amerikanska folkbiblioteks webbplatser.<sup>126</sup> I uppsatsen använder författarna ett begrepp, benämnt ”verksamhetsprofil”, vars utgångspunkt är att definiera om folkbibliotekens webbplatser har ett innehåll på ett visst tema eller inom ett visst område.<sup>127</sup> Andersson & Petersson skapar i uppsatsen sju verksamhetsprofiler såsom exempelvis ”Faktabroschyren”, ”Barn & Ungdomsbiblioteket” samt ”Det Elektroniska Biblioteket”.<sup>128</sup> Uppsatsen avslutas med slutsatsen att ett biblioteks webbplats kan ha olika verksamhetsprofiler som antingen återspeglar verksamheten på det fysiska biblioteket på webbplatsen eller som innebär att folkbiblioteken bygger ett elektroniskt bibliotek med interaktiva tjänster. Dock menar Andersson & Petersson att samtliga webbplatser som de undersökt utgör en kompromiss mellan dessa två profiler.<sup>129</sup>

## 4. Innehållsanalys av webbplatserna

Jag kommer under följande avsnitt att redovisa för hur jag har gått tillväga i min undersökning. Resultatredovisningen kommer att delas upp i två större delar.

I den ena delen kommer undersökningen av webbplatserna att redovisas utifrån de fyra, övergripande innehållspunkterna, områdena (se **2.2 Metod**). Den specifika undersökningen har gjorts under några dagar, 17/2 – 25/2 2003. Webbadresser till folkbibliotekens webbplatser återfinns i **Bilaga 1. Undersökningens objekt - webbadresser**.

Hjällbo bibliotek har två adresser. Det finns information om biblioteket på webbplatsen för Lärjedalens stadsdelsnämnd. Samtidigt har personalen på Hjällbo bibliotek skapat en egen webbplats, <http://www.hjallbobib.com>, som även stadsbiblioteket länkar till.

I min text kommer jag att hänvisa till den av det egna biblioteket skapade webbplatsen såsom Hjällbo bibliotek medan jag kommer att använda mig av benämningen SDN Lärjedalen när jag menar den av kommunen skapad webbplats för biblioteket. Det innebär i praktiken att sju webbplatser undersöks. Detta är något som kommer att diskuteras ytterligare under avsnittet

---

<sup>124</sup> Fransson, Peter & Giger, Susanna, (1998). *De svenska folkbibliotekens webbplatser: En undersökning och diskussion av innehållet på 104 svenska folkbiblioteks webbplatser under perioden 12-16 oktober 1997*.

<sup>125</sup> Ibid, s 65ff

<sup>126</sup> Andersson, Per & Petersson, Jonas, (1998). *Webbplatsen – Det förlängda biblioteket: En undersökning av tio svenska och tio amerikanska folkbiblioteks webbplatser*.

<sup>127</sup> Ibid, s 2

<sup>128</sup> Ibid, s 4

<sup>129</sup> Ibid, s 68

**4.3 Webbplatsernas struktur** samt i min intervju med ansvarig bibliotekarie på Hjällbo bibliotek. Västra Frölundas bibliotek ingår i en gemensam webbplats tillsammans med de andra verksamheterna på Frölunda Kulturhus. Stadsdelsnämnden Frölundas webbplats länkar direkt till Frölunda Kulturhus när det gäller bibliotek och kultur och har ingen ytterligare information på sin webbplats om biblioteket än att det är en av fem verksamhetsenheter under Kultur och Fritid.<sup>130</sup> Därför ingår inte stadsdelsnämndens hemsida för Frölunda i undersökningen.

I kapitel 5. **Kvalitativa intervjuer** kommer de kvalitativa intervjuerna med webbansvariga för folkbibliotekens webbplatser att redovisas.

## **4.1 Webbplatsernas tjänster**

När det gäller undersökningen av webbplatsernas tjänster så är det i grunden servicen som jag beaktar. Är till exempel öppettiderna utsatta? Finns det möjlighet att söka i en katalog? Kan jag som användare ställa referensfrågor? Finns det länkar till Internettjänster? Finns det andra hjälpmedel eller annan information som kan vara av intresse för mig som användare av bibliotekets webbplats? Frågorna kommer att besvaras i följande redovisning.

### **4.1.1 Webbplatsernas tjänster – öppettider**

När det gäller folkbibliotekens öppettider så är det uppenbart att det är en service som ansetts såsom viktig att erbjuda potentiella användare av respektive webbplats och då främst potentiella användare av det fysiska biblioteket. Samtliga folkbibliotek i undersökningen redogör för sina öppettider på webbplatserna. Stadsbiblioteket har även via sin länk ”Stadsdelsbibliotek” på indexsidan information om samtliga folkbiblioteks öppettider i Göteborg.

### **4.1.2 Webbplatsernas tjänster - referensfrågor och tillgänglig katalog**

Folkbiblioteken i Göteborg har en gemensam katalog – Gotlib. Den finns tillgänglig för användaren på fem av webbplatserna. Torslanda bibliotek samt SDN Lärjedalen har inte denna tjänst tillgänglig.

Andra bibliotekskataloger kan också vara av intresse för användaren. Tre av webbplatserna, Hjällbo bibliotek, Kortedala bibliotek samt stadsbiblioteket, har gett den möjligheten. Intressant att notera är att två av regionbiblioteken, Hisingen och Västra Frölunda inte länkar till andra bibliotekskataloger.

”Fråga biblioteket” som är en elektronisk referenstjänst och ett samarbetsprojekt innebär att frågor kan skickas direkt till en bibliotekarie – när som helst på dygnet och att man kan förvänta sig få svar på sin fråga inom rimlig tid. Stadsbiblioteket har på första sidan länkat till ”Fråga biblioteket”. Kortedala bibliotek samt Hjällbo bibliotek länkar till ”Fråga biblioteket” i sina länksamlingar. De övriga biblioteken, fyra stycken, i undersökningen erbjuder inte den

---

<sup>130</sup> Frölundas hemsida: Verksamheter (2003-01-10). *Frölundas hemsida*. [2003-02-20]

tjänsten.

Elektronisk referenstjänst för barn och ungdomar finns hos ”Barnens bibliotek”.<sup>131</sup> Dock har inget av biblioteken någon direkt hänvisning till att det går bra för barn och ungdomar att ställa sina frågor där. Därför menar jag att man inte har någon uttalad referenstjänst för den gruppen av användare på någon utav webbplatserna.

”Bibliotekarie direkt” är en referenstjänst som innebär att användaren måndag till fredag mellan klockan 10-16 kan tala med en bibliotekarie direkt via chatt. Folkbibliotekarier svarar på frågor, ger länktips och information till allmänheten genom online-service.<sup>132</sup> Denna referensservice är det endast stadsbiblioteket som länkar till.

### 4.1.3 Webbplatsernas tjänster - länkar till Internettjänster

En del av referensarbetet på ett biblioteks webbplats anser jag vara att upprätthålla och skapa länkar till andra Internettjänster. Jag har valt att använda begreppet Internettjänster när jag beskriver det som traditionellt kallas för länkar och länksamlingar. Internettjänst används främst i betydelse att man har länkats till en annan webbplats, till en ny tjänst. Jag har medvetet valt att göra ett eget avsnitt om länkar till Internettjänster eftersom det är en funktion och service som oftast ges på olika webbplatser och som är mycket användbar i det egna referensarbetet.

Det jag har velat undersöka är om bibliotekens webbplatser är slutna, det vill säga inte länkar till andra webbplatser, eller om det finns länkar ut till Internettjänster.

SDN Lärjedalens webbsida för biblioteken i stadsdelen är helt slutna – det vill säga det finns inga andra länkar än de inom den egna webbplatsen för SDN Lärjedalen. Den länkar till exempel inte till den av Hjällbo bibliotek egenhändigt skapade webbplatsen. Torslanda bibliotek samt Hisingens bibliotek erbjuder ett ytterst fåtal länkar till Internettjänster. Torslanda bibliotek länkar endast till stadsbiblioteket och Hisingen beskriver vilka svenska och utländska dagstidningar som finns på Hisingens bibliotek och länkar samtidigt till några av dessa.

Hjällbo, Kortedala, Västra Frölunda samt stadsbiblioteket har alla strukturerade länksamlingar. Frölunda bibliotek har skapat en egen länksamling för biblioteket för att bland annat göra det lättare att hitta på Internet.<sup>133</sup> Här kan jag som användare få med hjälp att hitta information på nätet under skilda rubriker som exempelvis ”Sökmaskiner”, ”Konsument”, ”E-post”, ”Lag&Rätt&Brott” samt ”Må bra!”. Under ”Länklister” finns det enda biblioteket nämnt – Mölndals biblioteks länklista. Stadsbiblioteket har länksamlingar på första sidan till ”Sökverktyg”, ”Bokkataloger”, ”Andra bibliotek” och ”Ämnestips”. Under ”Avdelningar” finns alla avdelningarna på stadsbiblioteket listade. Under exempelvis avdelning 1 finns det länkar anpassade för den intresserade av avdelningens ämnesområde såsom Film, Teater, Balett/Dans, Konst och Arkitektur. Det är en struktur som varje avdelning på stadsbiblioteket följer, nämligen att länka till Internettjänster inom avdelningarnas ämnesområden. Kortedala har länkar till Internettjänster. Här samlas en mängd länkar under rubriker som ”Samhällsfrågor”, ”Världen på nätet”, ”Mångkultur, språk, lexikon”, ”Bibliotek och

<sup>131</sup> Barnens bibliotek: Fråga barnbibliotekarien. [2003-02-20]

<sup>132</sup> Bibliotekarie online. [2003-02-20]

<sup>133</sup> Västra Frölunda bibliotek: Det finns på webben. [2003-02-24]

kataloger”, ”Massmedia”, ”Att hitta på Internet”, ”Sökverktyg” samt ”Länkar för barn och unga”. Dessa länkar är, liksom stadsbibliotekets, mycket varierade och täcker flera ämnesområden. Mindre variation är det på Hjällbo biblioteks länksamling. De är strukturerade i tre avdelningar och kallas för ”Databaser/Länkar”. Här finns det databaser att använda i biblioteket, såsom ALEX och Mediearkivet men även länkar till ”Bibliotekssidor” och ”Andra länkar”. Under ”Bibliotekssidor” finns det länkar till bland annat Mölndals bibliotek, Unesco, Virtual Library, De svenska länsbiblioteken och Svensk Biblioteksforening. Under ”Andra länkar” når man fler länkar till webbplatser med biblioteksinriktning såsom Barnens bibliotek och Bok och Bibliotek med flera. Dock länkar de till Göteborgs stad och till stadsdelsnämnden Lärjedalens webbplats.

#### 4.1.4 Webbplatsernas tjänster - hjälpmedel och information

När det gäller hjälpmedel på folkbibliotekens webbplatser tänker jag i första hand på tillgängligheten för människor med syn- eller läshandikapp, och om webbplatserna erbjuds i textversioner eller i förenklade versioner. Av stort intresse är även om informationen på webbplatserna finns på alternativa språk eftersom vissa av stadsdelarna är invandrartäta.

Få av biblioteken har uppmärksammat behovet av enklare versioner av webbplatserna. Det är endast stadsbiblioteket som erbjuder en textversion av sin webbplats. Ingen av webbplatserna erbjuder talsyntes.<sup>134</sup>

Stadsbiblioteket har allmän information om biblioteket på engelska och tyska. De har även information om låneregler på andra språk än svenska och skolspråken, såsom exempelvis albanska och finska. När det gäller alternativa språk är det endast SDN Kortedala som erbjuder den tjänsten. På webbplatsens första sida finns det information om stadsdelsnämnden Kortedala på arabiska, serbiska, kroatiska, bosniska samt somaliska. Däremot finns det ingen översättning av Kortedala biblioteks sidor. Intressant att notera är Invandraravdelningen, avdelning 5, på stadsbiblioteket som kallas det Flerspråkiga biblioteket - den mångkulturella sidan av biblioteket. Här ges en beskrivning på vad det fysiska biblioteket kan erbjuda tillsammans med länkar till valda Internettjänster. Invandraravdelningen är en avdelning som arbetar speciellt med utländska media på invandarspråk och tillsammans med stadsbiblioteket har Invandraravdelningen ett övergripande ansvar för att böcker, tidskrifter och tidningar till flyktingar och invandrare finns representerade ute på stadsdelsbiblioteken i Göteborgs kommun. Trots att målgruppen för informationen i första hand är invandrare finns det ingen översättning av all fakta på den delen av webbplatsen.

Andra viktiga tjänster som folkbiblioteken genomför är att tillgängliggöra information och läsoplevelser via dels annan media än tryckt text men även genom att nå användargrupper, äldre samt handikappade, som inte kan komma fysiskt till biblioteket med den så kallade servicen ”Boken kommer”. Daisy och talböcker finns till specifika användargrupper att låna på biblioteken. Daisy är digitala talböcker. En digital talbok är inläst i dator men det är inte syntetiskt tal utan det är människor som läser. Talboken lånas ut på cd-romskiva och läses i särskilda talboksspelare eller i datorn.<sup>135</sup> Viktigt är, anser jag, att informera på webbplatserna om den service som biblioteken faktiskt ger. SDN Lärjedalen informerar om ”Boken kommer-

---

<sup>134</sup> På Hjälpmedelinstitutet finns det information om talsyntes och andra hjälpmedel för att synskadade eller läshandikappade ska kunna surfa på Internet. Talsyntesen omvandlar text till konstgjort tal. Se information på <http://www.hi.se/Tillganglig/webbsidor/hjalpmedel.shtm> [2003-04-17]

<sup>135</sup> Daisy helt enkelt (2002-10-02). *Tal- och punktskriftsbiblioteket*. [2003-05-10]

service” för äldre och handikappade samt att biblioteket har talböcker för synskadade. Däremot informerar de inget om vad talböcker egentligen är; att det finns både som kassetter och som Daisy, eller vilka regler som krävs för att få använda mediet. Du behöver till exempel inte vara synskadad för att få låna talböcker, det finns andra läshandikapp eller fysiska handikapp som berättigar en användare till lån av mediet. Sådan information ger inga av stadsdels- eller regionbiblioteken i undersökningen. Däremot beskriver de tre regionbiblioteken servicen ”Läs- och skrivstuga” på biblioteken som finns på samtliga regionbibliotek och som innebär att personer med synnedsättning, dyslexi eller andra former av läs- och skrivsvårigheter får hjälp genom tekniska hjälpmedel, såsom exempelvis textförstoring, scanning, talsyntes, att läsa vanlig text. När det gäller informationen om hjälpmedel på stadsbibliotekets webbplats så nås användaren av den dels genom länken ”Avdelningar” till avdelning 6 som ansvarar för talböcker, ”Läs- och skrivstugan”, ”Boken kommer” och erbjuder en inläsningstjänst. Genom länken ”AV-media” får användaren information om bland annat talböcker. Under följande sidor på webbplatsen får man bra och tydlig information om vad tjänsterna innebär.

## **4.2 Webbplatsernas kontakt**

För att en webbplats inte ska bli en enda lång monolog så krävs det att användaren har möjlighet att på något sätt kontakta biblioteket - särskilt om inte möjligheten ges att på elektronisk väg kontakta biblioteket. Jag kommer att undersöka om telefonnummer och adresser (även elektroniska adresser) anges. Jag kommer även att studera om möjlig dialog skapas genom att jag som användare kan lämna inköpsförslag till biblioteken och om möjlighet finns att kontakta biblioteket via e-post.

### **4.2.1 Webbplatsernas kontakt – adresser**

På samtliga biblioteks webbplatser står bibliotekens telefonnummer och post- samt besöksadress.

Däremot erbjuder inte alla bibliotek e-postmöjlighet. Stadsbiblioteket erbjuder möjlighet för användaren att under länken ”Stadsdelsbibliotek” få information om samtliga adresser till folkbiblioteken i Göteborg – dock inga elektroniska adresser. Däremot finns det länkar till stadsdelsbibliotekens webbplatser. SDN Lärjedalen, Hjällbo bibliotek samt Torslanda bibliotek erbjuder ingen möjlighet för användaren av webbplatsen att direkt, via e-post, kontakta biblioteket. Hjällbo bibliotek har däremot valt att ge möjlighet att kontakta personalen via e-post under deras sida om personalen. Övriga fyra bibliotek: Hisingen, Kortedala, Frölunda samt stadsbiblioteket har sina e-postadresser utsatta direkt på första sidan.

### **4.2.2 Webbplatsernas kontakt - inköpsförslag till biblioteket**

Stadsdelsbiblioteken har som målsättning att i sitt mediebestånd spegla stadsdelens behov.<sup>136</sup> Genom att uppmana användare till inköpsförslag kan bibliotekarierna i sitt inköp få vägledning till att köpa ”rätt” mediebestånd till sitt bibliotek utifrån stadsdelsinvånarnas

---

<sup>136</sup> Eide-Jensen, s 16

behov och önskemål samtidigt som användaren blir delaktig i biblioteket i stadsdelen. Detta är något som redan finns som service i det fysiska biblioteket och som skapar en dialog mellan biblioteket och användarna. Det kan vara av särskild vikt i stadsdelar vars befolkning till stor del består av personer med invandrarbakgrund att få hjälp med inköp av litteratur som inte är så vanlig i exempelvis västvärlden.

På stadsbibliotekets webbplats var det svårt att finna om jag som användare kunde lämna in inköpsförslag till de olika avdelningarna. Därför använde jag mig av deras sökfunktion för att studera om inköpsförslag finns bland deras service. Via sök kom jag till avdelning 3 Miljöhörnan och avdelning 5 Flerspråkiga biblioteket - den mångkulturella sidan av biblioteket. Båda avdelningarna ber användaren att lämna inköpsförslag. På Hjällbo bibliotek uppmanas du som användare att skicka e-post till biblioteket med inköpsförslag. Övriga bibliotek i undersökningen erbjuder inte denna tjänst.

## 4.3 Webbplatsernas struktur

Utifrån den organisatoriska struktur som Göteborgs folkbibliotek tillhör är folkbiblioteken verksamma i flera nätverk inom sin region. Hur visar detta sig på webbplatserna? Har de en egen webbadress (egen URL)? Jag har även valt att undersöka om biblioteken länkar till de andra biblioteken i sitt nätverk, det vill säga Göteborgs stadsbibliotek och övriga stadsdelsbibliotek.

### 4.3.1 Webbplatsernas struktur – webbadresser

Av de undersökta biblioteken så har endast Hjällbo bibliotek en fristående URL. Västra Frölunda bibliotek har en gemensam webbadress med Frölunda Kulturhus men har även ett tillägg (bibliotek.html) på slutet av adressen som innebär att användaren kan gå direkt till webbplatsen för Västra Frölunda bibliotek och inte behöver använda startsidan för Frölunda Kulturhus. De övriga webbadresserna följer en och samma struktur; nämligen efter Göteborgs stads officiella webbplats <http://www.goteborg.se>. Samtliga stadsdelsnämnders och stadsdelsförvaltningars webbadresser har därmed en logisk följd i sin struktur. Stadsdelsförvaltningen Lundbys webbplats kan få exemplifiera den strukturen med sin adress <http://www.lundby.goteborg.se/>. Det vill säga stadsdelsnämndens namn följs av kommunens namn. Hjällbo bibliotek utmärker sig genom sin adress <http://www.hjallbobib.com> dels genom att ha en comadress och dels genom att inte följa den strukturella ordningen i webbadresserna som de andra folkbiblioteken i Göteborg gör.

När det gäller webbplatsernas indexsidor och titel på dem så är variationen stor och standardiseringen låg. Stadsbiblioteket och Västra Frölunda bibliotek följer en liknande struktur på sin titelsida. Stadsbiblioteket har texten ”Stadsbiblioteket Göteborg - City Library Gothenburg” som information och på startsidan för Frölunda Kulturhus webbplats får du informationen ”Frölunda Kulturhus – Bad, Sport, Barn, Bibliotek, Film, Föredrag, Information, Kalendarium, Musik, Teater och Utställningar”. På båda webbplatsernas titlar får du som användare av webbplatserna en direkt upplysning över webbplatsernas verksamheter. Det får du däremot inte på Hjällbo biblioteks webbplats som välkomnar användaren med titeltexten ”Ny sida 1”. Vilket inte ger någon direkt indikation till webbplatsens innehåll när man exempelvis sparar den under Favoriter i sin webbläsare. De resterande två

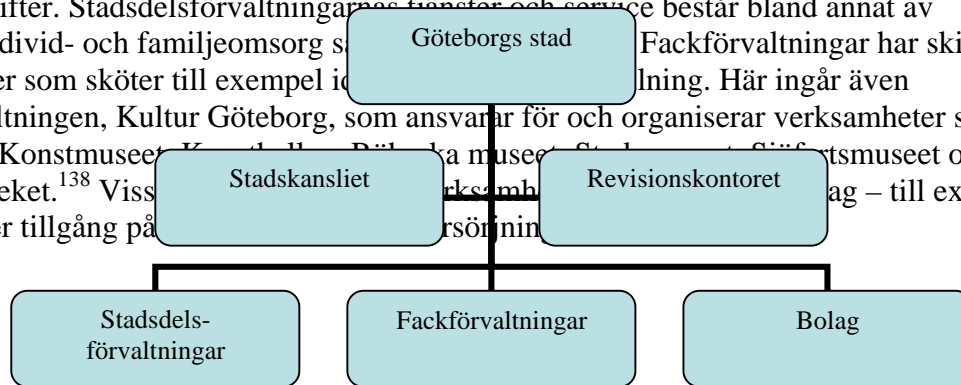
regionbiblioteken har samma struktur på sin titelsida. De har benämnt den ”Hemsida Kortedala” alternativt ”Hemsida Lundby”. SDN Lärjedalen har döpt sin indexsida till ”Välkommen till Lärjedalen” medan SDN Torslanda har en mer koncis titel med ”Göteborgs stad Torslanda”.

### 4.3.2 Webbplatsernas struktur – organisatorisk struktur

På webbplatsen för Göteborgs stad är det möjligt att få information om hur kommunens verksamheter är organiserade. **Figur 4.1 Göteborgs Stad – Organisation** illustrerar organisationen. Jag kommer kortfattat att beskriva de olika organens ansvarsområde, en information som jag hämtat från kommunens officiella webbplats.<sup>137</sup> Därefter kommer jag att beskriva var i organisationen de olika biblioteken befinner sig för att avslutningsvis redovisa vilka som är webbansvarig för undersökningens objekt.

Stadskansliet är förvaltningsorgan åt kommunledningen och Revisionskontoret granskar, på uppdrag av kommunfullmäktige hur Göteborgs stads styrelse, bolag och nämnder fullgör sina ålagda uppgifter. Stadsdelsförvaltningarnas tjänster och service består bland annat av bibliotek, individ- och familjeomsorg s

Fackförvaltningar har skilda lning. Här ingår även Kulturförvaltningen, Kultur Göteborg, som ansvarar för och organiserar verksamheter såsom exempelvis Konstmuseet, Konst-Huset, Pöytäka museet, Stadsbiblioteket, Sjöfartsmuseet och Stadsbiblioteket.<sup>138</sup> Vissa verksamheter är utskrivna till kommunägda bolag – till exempel när det gäller tillgång på försörjning



**Figur 4.1 Göteborgs Stad - Organisation**

Stadsdelsförvaltningarna har egna organisationer och jag kommer nu att redovisa för var i organisationen biblioteken befinner sig.

Hjällbo bibliotek, Torslanda bibliotek och Västra Frölunda bibliotek befinner sig organisatoriskt under Kultur & Fritid. Lundby bibliotek ingår i en liknande hierarkisk ordning eftersom de i sitt organisationsschema säger sig tillhöra IFK, det vill säga Information, Fritid

<sup>137</sup> Göteborgs stad: Organisation (2003-01-21). *Göteborgs stad: Kommunens officiella webbplats*. [2003-03-02]

<sup>138</sup> Göteborgs stad: Kultur (2002-01-13) *Göteborgs stad: Kommunens officiella webbplats*. [2003-03-02]

och Kultur. Kortedala bibliotek sorterar organisatoriskt under Gemensam service tillsammans med Lokaler och IT. Det särskiljer biblioteket från de övriga stadsdelsförvaltningarna samt från stadsbiblioteket som organisatoriskt tillhör Kulturförvaltningen. Utifrån resultatet av min undersökning har folkbiblioteken en tradition att tillhöra kultursektorn.

Nu när jag redovisat den bakomliggande organisatoriska strukturen för folkbiblioteken i Göteborg kan det vara av intresse att även beskriva strukturen på webbplatserna. Med struktur menar jag här relationen mellan sidorna på webbplatsen och hierarkier mellan de olika elementen på en webbplats. I praktiken innebär det att jag, mycket kortfattat, har studerat indexsidorna för stadsdelsförvaltningarnas webbplatser och enstaka undersidor på stadsdelsbibliotekens webbplatser i undersökningen. SDN Lärjedalen är den enda webbplatsen som inte har en länk till biblioteket på webbplatsens första sida. Vilket övriga SDN i undersökningen har. På indexsidan för SDN Lärjedalen får man gå två steg innan man kommer till biblioteken i stadsdelsnämnden. Först via ”Servicen vi ger” och sedan genom ”Kultur och fritid”. Det vill säga som användare av webbplatsen förväntas du veta vilken organisation biblioteket tillhör. Det är endast på webbplatsen för Torslanda bibliotek som man tydligt ser strukturen i den bakomliggande organisationen, utan att du som i SDN Lärjedalen, behöver ha kunskap av den före ett besök på webbplatsen. Torslanda biblioteks webbplats är tydligt strukturerad, dels med en titel som namnger Torslanda bibliotek men även på menyraden är det tydligt att du är på en av Kultur och Fritids underavdelningar.

Stadsdelsnämnderna har informationsavdelningar vars informationssekreterare har ett övergripande ansvar för SDN: s webbplatser. Här ingår även bibliotekens webbplatser som informationssekreteraren ansvarar för. Det förekommer dock att informationsavdelningen använder sig av referensgrupper och att bibliotekarier medverkar som webbredaktörer.<sup>139</sup> Vem som är webbansvarig för Frölunda Kulturhus står ej att läsa på webbplatsen men kulturhuset ingår som en verksamhet under Kultur och Fritid i SDN Frölunda. Därmed är säkerligen den webbansvarige i stadsdelsnämnden även ansvarig för Västra Frölunda bibliotek. Stadsbibliotekets webbansvarige tillhör organisatoriskt Kulturförvaltningen och arbetar därmed i liknande struktur som stadsdelsnämndernas webbansvarige. Även här tillför bibliotekarier länktips och annan information till den webbansvariga. Endast webbplatsen för Hjällbo bibliotek är separerad från SDN: s informationsavdelning i undersökningen.

### 4.3.3 Webbplatsernas struktur - layout

Vid undersökningen av utseendemässiga kriterier, såsom layout, är det inte webbplatsernas användarvänlighet eller webbplatsernas estetik jag kommer att beskriva.

Det jag tycker är intressant är att utgå ifrån den organisatoriska struktur som Göteborgs folkbibliotek ingår i och som innebär att folkbiblioteken arbetar i flera nätverk. Dels tillhör stadsdelsbiblioteken organisatoriskt sin stadsdelsnämnd alternativt sin stadsdelsförvaltning samtidigt som stadsdelsbiblioteken samarbetar med och ingår i nätverk med stadsbiblioteket. Hur detta påverkar layouten, de utseendemässiga kriterierna, på webbplatserna ska jag försöka beskriva i följande avsnitt.

På kommunens officiella webbplats finns bland annat Göteborgs stadsvapen, ett lejon.

---

<sup>139</sup> I avsnitt 5.1.1 **Beskrivning av verksamhetens organisatoriska struktur** beskriver webbansvarig för Kortedala samarbetet med informationsavdelningen och att B är medredaktör för SDN Kortedalas webbplats.



---

**Figur 4.2 Göteborgs stadsvapen**

Det är en symbol som är välkänd för alla kommunens invånare och som ofta används som symbol för kommunens verksamheter. På de kommunala bibliotekens webbplatser är det endast Västra Frölunda bibliotek och Göteborgs stadsbibliotek som inte har stadsvapnet för Göteborgs stad. Kortedala bibliotek samt Torslanda bibliotek länkar till Göteborgs stads webbplats genom att på sina webbplatser använda sig av kommunens stadsvapen.

Webbplatsen för Torslanda bibliotek har identisk layout och är i hög grad standardiserad med kommunens officiella webbplats. Det är de ensamma om i undersökningen. Däremot har Hjällbo bibliotek i sin design försökt efterlikna Göteborgs stads webbplats även om den inte är lika standardiserad som SDN Torslandas. De övriga biblioteken i min undersökning följer designen som stadsdelsnämnderna har valt för sina webbplatser. Stadsbiblioteket har en helt egen layout och Västra Frölunda bibliotek följer den gemensamma designen och layouten för verksamheterna på Frölunda Kulturhus. Det är svårt att se att biblioteken arbetar i ett gemensamt nätverk genom att studera layouten för webbplatserna. På webbplatserna upplevs biblioteken som separerade sinsemellan och den organisatoriska struktur som Göteborgs folkbibliotek tillhör är svår att finna. Däremot är det tydligt att de tillhör vardera stadsdelsnämnd eftersom det endast är stadsbiblioteket som arbetar i en egen organisation. Västra Frölunda bibliotek tillhör organisatoriskt stadsdelsnämnden Frölunda men verksamheten är integrerad med Frölunda Kulturhus vilket blir tydligt på webbplatsen. De utseendemässiga kriterierna skiljer sig därmed åt mellan folkbibliotekens webbplatser eftersom stadsdelsnämnderna och de kommunala verksamheterna inte följer en standard gemensam med Göteborgs stad.

#### **4.3.4 Webbplatsernas struktur – länkar till andra bibliotek i regionen**

Det jag är intresserad av är om biblioteken länkar till varandra inom sitt eget nätverk i regionen. I detta sammanhang har begreppet region betydelse av Göteborgs stad. Det vill säga folkbiblioteken inom Göteborgs kommun och hur de länkar till varandra. Därmed har jag avgränsat min studie till att inte undersöka huruvida biblioteken länkar till Regionbibliotek Västra Götaland eller till andra bibliotek inom Västra Götaland regionen.

Stadsbiblioteket har en förteckning över samtliga stadsdelsbibliotek i Göteborg på sin första sida på webbplatsen. De har även information om öppettider samt adresser och länkar även till bibliotekens webbplatser. Intressant att notera är att stadsbiblioteket länkar till Hjällbo biblioteks webbplats och inte till webbplatsen för SDN Lärjedalen. Däremot är det inte alla av stadsdels- samt regionbiblioteken som länkar till Göteborgs stadsbibliotek. SDN Lärjedalen samt Västra Frölunda länkar inte till stadsbiblioteket vilket övriga folkbibliotek i undersökningen gör.

När det gäller regionbibliotekens ansvar så är det ju att fungera som en resurs för biblioteken inom sin region. Hisingens bibliotek är det enda regionbibliotek som länkar till de biblioteken (de övriga fem stadsdelsbiblioteken på Hisingen) som de såsom regionbibliotek har ett specifikt ansvar för. De andra två regionbiblioteken ger varken den informationen (över vilka bibliotek de har ansvar för) eller den servicen. Inga av stadsdelsbiblioteken länkar till sitt regionbibliotek. Kortedala regionbibliotek länkar däremot till stadsbibliotekets förteckning över stadsdelsbiblioteken i Göteborg.

## 4.4 Generella synpunkter

I det här avsnittet kommer jag att undersöka generella synpunkter på webbplatserna. Bland annat undersöks huruvida det fysiska biblioteket presenteras på webbplatserna och om folkbibliotekens olika ansvarsområden återspeglar sig på folkbibliotekens webbplatser. Vidare kommer jag även att undersöka om måldokument för webbplatserna finns nedtecknade på bibliotekens webbplatser för att avsluta avsnittet med en kontroll av webbplatsernas aktualitet.

När det gäller folkbibliotekens olika ansvarsområden är det främst inriktningen på mediebeståndet utifrån stadsdelens behov och typ av bibliotek som studeras i avsnitt **4.4.2 Folkbibliotekens ansvarsområden – återspeglning på webben**. Det kan vara inom särskilda ämnesområden eller språkområden samt att biblioteken satsar på specifika användargrupper. Av vikt att undersöka är därmed om biblioteken informerar om sitt bibliotek och bibliotekets användare på webbplatserna eller om bibliotekets webbplatser verkar ha någon specifik målgrupp.

### 4.4.1 Generella synpunkter – presentation av det fysiska biblioteket

Följande avsnitt kommer att beskriva huruvida det fysiska biblioteket och dess personal presenteras på webbplatserna. I detta avsnitt kommer inte folkbibliotekens olika ansvarsområden med inriktningen på mediebeståndet (mediatyp, språkområden samt ämnesområden) utifrån stadsdelens behov och typ av bibliotek studeras. Det görs under kapitel **4.4.2 Folkbibliotekens ansvarsområden – återspeglning på webben**.

Hjällbo biblioteks webbplats har en exteriör bild av biblioteket på webbplatsens menyrad. De har även en presentation av personalen, med foto och e-post adresser. Detta är de ensamma om i undersökningen. Övriga bibliotek har inga bilder på personalen eller på bibliotekens exteriörer. Däremot har Kortedala bibliotek, Västra Frölunda och Torslanda bibliotek interiörbilder från biblioteken på sina webbplatser.

När det gäller annan presentation av bibliotekens personal än med bilder så är det bibliotekschefens namn som i sådana fall är utsatt. Det görs på stadsbibliotekets, Västra Frölunda biblioteks, Kortedala biblioteks och Torslanda biblioteks webbplatser. Stadsbibliotekets chef nås under länken "Allmän info" och "Adresser, telnr" på stadsbibliotekets webbplats. På stadsbibliotekets webbplats är alla avdelningar i det fysiska biblioteket beskrivna. Det finns även möjlighet att e-posta den ansvariga för respektive avdelning på stadsbiblioteket direkt från webbplatsen. SDN Lärjedalen och Lundby bibliotek presenterar ingen personal alls.

Beskrivningen av biblioteken och bibliotekens bestånd görs på några av webbplatserna. När det gäller bibliotekens bestånd är det främst en beskrivning av beståndets storlek, i volymer, som har återgetts på webbplatserna. Västra Frölunda bibliotek beskriver sig som Göteborgs näst största bibliotek med 400 000 lån och lika många besökare om året. På webbplatsen för Kortedala bibliotek kan man läsa att biblioteken inom SDN Kortedala (Kortedala bibliotek och Gamlestadens bibliotek) har ett stort urval böcker, tidningar och tidskrifter på svenska och andra språk. Kortedala bibliotek prenumererar på 250 tidningar och tidskrifter och mediebeståndet är omkring 100 000 volymer. På SDN Lärjedalens webbplats finns det information om att det i stadsdelsnämnden finns tre bibliotek och på webbplatsen informeras man om att Hjällbo bibliotek är det största med cirka 40 000 böcker på femton olika språk. Det finns även tidningar och tidskrifter från hela världen.

På webbplatsen för Hjällbo, skapad av personalen, finns det ingen information om det fysiska biblioteket. Inte heller webbplatsen för Hisingens bibliotek har någon information om det fysiska biblioteket. På webbplatsen för Torslanda bibliotek står det att biblioteket ökade sina utlån under år 2002. Det står även kortfattat vilka olika slags typer av media som biblioteket erbjuder i sitt bestånd. På stadsbibliotekets webbplats finns det information om varje avdelning på biblioteket och vad de har för inriktning på sitt bestånd. Webbplatsen informerar även om biblioteket under "Allmän info" och det finns också en länk till "AV-media". Under "AV-media" finns det bland annat information om talböcker, CD-rom samt video på stadsbiblioteket. Här får man, på stadsbibliotekets webbplats, den mest utförliga beskrivningen av det fysiska biblioteket.

#### **4.4.2 Folkbibliotekens ansvarsområden – återspeglings på webben**

I detta avsnitt kommer jag att beskriva huruvida folkbibliotekens olika ansvarsområden återspeglar sig på folkbibliotekens webbplatser.

Inriktningen på mediebeståndet utifrån stadsdelens behov och typ av bibliotek kan vara inom särskilda ämnesområden, medietyp eller språkområden. Biblioteken kan även ha valt att satsa på specifika användargrupper. Av vikt att undersöka är därmed om biblioteken informerar om sitt bibliotek (dess profilering) och om bibliotekets användare på webbplatserna och om bibliotekets webbplatser verkar ha någon specifik målgrupp. Även när det gäller länkar till olika Internettjänster kan biblioteken profilera sig genom att utgå utifrån bibliotekens användarprofil och stadsdelens behov när länksamlingar skapas. Det vill säga genom den målgrupp som finns för det fysiska biblioteket eller för webbplatsens målgrupp kan länksamlingar skapas. Webbplatserna kan därför formars utifrån målgrupp men även utifrån stadsdelens behov.

Stadsdelsbiblioteken ska bland annat tillhandahålla ett mediebestånd som är anpassat efter stadsdelens behov utifrån faktorer såsom kulturell bakgrund och åldersfördelning. SDN Lärjedalen är en stadsdel med ett stort invånarantal med annan kulturell bakgrund. Hur påverkar det bibliotekets bestånd och hur återspeglar det sig på de två webbplatserna för Hjällbos bibliotek? På webbplatsen för SDN Torslanda beskrivs stadsdelen såsom kustnära och det sker en stor inflyttning av barnfamiljer, innebär det då att man har ett särskilt intresse av nautiskt material på biblioteket och att prioriterad målgrupp för biblioteken är barn och ungdomar? Återspeglas det på Torslanda biblioteks webbplats?

Jag har även tidigare i uppsatsen beskrivit regionbibliotekens ansvarsområden som är att

fungera som en resurs för stadsdelsbiblioteken i respektive region när det gäller att tillhandahålla avancerad litteratur eller särskild mediatyp såsom AV-media. Stadsbiblioteket fungerar som resursbibliotek för hela kommunen.

Det finns ingen information på någon av bibliotekens webbplatser om att biblioteken har ett specifikt bestånd anpassat utifrån stadsdelens behov eller har inriktat sig på något speciellt ämnesområde eller typ av media.

Torslanda bibliotek och SDN Lärjedalen saknar båda utförlig information om sina bibliotek och sitt bestånd. De ger båda en kortfattad beskrivning av de olika medier som finns till låns och båda saknar en länksamling. Torslanda bibliotek länkar dock till stadsbiblioteket. Därmed är det svårt att uttala sig om vilka som kan tänkas vara specifik användare (målgrupp) för biblioteken och även för deras webbplatser. Någon specifik målgrupp mer än någon som söker ytlig information om biblioteken finns inte.

De två webbplatserna över Hjällbo bibliotek skiljer sig åt. SDN Lärjedalen ger information om att Hjällbo bibliotek har böcker på 15 olika språk samt tidningar och tidskrifter från hela världen. Den av personalen skapade webbplats för Hjällbo bibliotek saknar helt information om sitt bibliotek. Hjällbo bibliotek ryms i lokaler gränsande till Hjällboskolan och bör ha många skolbarn som användare. Datorer finns men är endast bokningsbara för personer över 18 års ålder. Ingen av informationen på de båda webbplatserna finns på något alternativt språk trots att man uppenbarligen i det fysiska biblioteket har ett internationellt bestånd och att stadsdelens invånare har en variation av kulturell bakgrund. Länkarna på Hjällbo biblioteks webbplats är inte heller anpassade till någon specifik användargrupp – snarare fungerar de som hjälp i en bibliotekaries referensarbete. Som jag tidigare redovisat i avsnitt **4.1.3 Webbplatsernas tjänster - länkar till Internettjänster** är Hjällbos länksamling i första hand inriktad på ”bibliotekslänkar”. Deras enda ”barnlänk” är till Barnens bibliotek.

På webbplatsen för SDN Kortedala står det att Kortedala bibliotek är ett resursbibliotek med uppdrag att förse alla bibliotek i Göteborgs nordöstra stadsdelar med talböcker, avancerad facklitteratur, språkkurser, utländsk litteratur och ett större urval svensk skönlitteratur med mera. De betonar även att det finns tidskrifter, tidningar och böcker på svenska och andra språk på första sidan över biblioteken. Kortedala bibliotek är även ett av de bibliotek som har de mest strukturerade och utförliga länkarna i sin länksamling. De har även en mängd länkar strukturerade under rubriker som ”Världen på nätet” samt ”Mångkultur, språk, lexikon” vilket kan sägas återspegla informationsbehovet hos stadsdelens befolkning som har stor variation i sin kulturella bakgrund. Västra Frölunda har ingen information om att de är regionbibliotek och att de som sådant har ett speciellt uppdrag som resursbibliotek för biblioteken i västra Göteborg. Däremot har de, liksom Kortedala, en bra och utförlig länksamling. På länksamlingen som de kallar ”Det finns på webben...” har Västra Frölunda bibliotek samlat länkar till webbplatser som användaren, enligt biblioteket, kan ha nytta av i vardagslivet. Det eftersom myndigheter, organisationer och företag enligt Västra Frölunda bibliotek allt oftare hänvisar till information på Internet.<sup>140</sup> Länksamlingen upplever jag inte som anpassad till någon särskild, specifik, användargrupp utan snarare till en bred allmänhet. Det tredje regionbiblioteket, Hisingens bibliotek, saknar liksom Västra Frölunda information om sitt ansvar som resursbibliotek. Hisingens bibliotek saknar även en strukturerad länksamling. Stadsbibliotekets länksamlingar finns dels över ämnesområden som är strukturerade efter avdelningarna på stadsbiblioteket men även över andra områden som till exempel ”Andra bibliotek”, ”Ämnestips” och ”Bokkataloger” finns samlade på webbplatsen och sökverktyg

---

<sup>140</sup> Västra Frölunda bibliotek: Det finns på webben. [2003-02-25]

finns listade. Jag anser därmed att stadsbibliotekets webbplats har en bredd på sin webbplats som väl överensstämmer med stadsbibliotekets ansvar – att vara ett resursbibliotek för samtliga av kommunens folkbibliotek och nå alla invånare i kommunen med sin service. Webbplatsen möjliggör det även för andra användare än kommunens invånare att nyttja bibliotekets service och resurser. Den breda allmänheten, och biblioteken i Göteborg, kan på ett lätt sätt använda sig av de länksamlingar och den information som finns på webbplatsen.

Bland biblioteken i undersökningen har stadsbibliotekets webbplats tillsammans med Kortedals och Västra Frölundas webbplatser utmärkt sig just genom att ha tydliga, strukturerade länkar. De har även den största variationen i sina länksamlingar jämfört med Hjällbos biblioteks länksamling i undersökningen.

#### **4.4.3 Generella synpunkter – mål och syfte med webbplatsen**

Jag har tidigare i min litteraturgenomgång redovisat för att det kan finnas svårigheter för folkbiblioteken att skapa ett tydligt syfte för sin webbplats. Folkbibliotekens användare är en heterogen grupp, med skilda behov och intressen. Det kan vara svårt att bemöta så många varierade besökare med information. Dock har ju de olika biblioteken olika ansvarsområden, uppgifter, och olika målgrupper vilket påverkar syfte och mål för den dagliga verksamheten. Ett sätt att förenkla webbpubliceringen för sitt bibliotek, menar jag, är att översätta verksamhetens syfte och mål till att även vara mål och syfte för verksamhetens webbplats.

Det finns ju även möjlighet att på webbplatsen publicera vilket syfte och vilka mål som finns uppsatta för webbplatsen för att tydliggöra, både för personal och för användare, vad som är intentionen med denna. På webbplatsen för referenstjänsten Bibliotekarie direkt finns det möjlighet att nå information om projektet. Projektet Bibliotekarie direkt har ett tydligt syfte och mål uppställda med verksamheten på webbplatsen. Det beskrivs som en nationell service vars syfte är att svara på frågor, vidarebefordra länktips och information. På webbplatsen står det bland annat att folkbiblioteken måste använda den nya tekniken för att möta kraven från allmänheten – därför får nätverk av olika slag allt större betydelse för servicen till allmänheten.

Målen med Bibliotekarie direkt beskrivs på följande sätt:

Oberoende av var man bor blir en online-service ett värdefullt komplement till informationsarbetet i alla svenska folkbibliotek. Internetmöjligheterna används mer och mer av alla målgrupper. På Malmö stadsbibliotek är t.ex ca 60% av alla beställningar gjorda hemifrån. Utnyttjandet av de elektroniska möjligheterna kommer att växa fort och det innebär att detta projekt får stor betydelse. Den nya tekniken gör att kommunikationen med kunderna förändras. Projektet är en del av kompetensutvecklingen för bibliotekarierna och blir också ett forum där de kan fördjupa sina kunskaper och också samarbeta kring referens- och informationsfrågor på ett helt nytt sätt. Det är också en demokratifråga att informations servicen på våra folkbibliotek samordnas och att små folkbibliotek får ta del av andras resurser även när det gäller digital service till allmänheten.<sup>141</sup>

Norrköpings bibliotek är ett exempel på ett folkbibliotek som presenterar syftet med webbplatsen under sin programförklaring. ”Huvudsaken för Norrköpings Stadsbiblioteks hemsida är att väcka lust och nyfikenhet. Lust att använda och upptäcka bibliotek men också

---

<sup>141</sup> Bibliotekarie online. [2003-03-05]

ny teknik. Nyfikenhet på nya medier och nya sätt att ge och få service genom interaktivitet grundad i den nya teknikens potential".<sup>142</sup> Norrköpings stadsbibliotek vill fungera som en upplevelseportal och beskriver flera mål för sin webbplats.

Biblioteken i min undersökning är verksamheter med varierande ansvarsområden och med olika målgrupper vilket naturligtvis påverkar syfte och mål för den dagliga verksamheten. Det är därför intressant att se om biblioteken har uttalade mål med sina webbplatser och om ett syfte med bibliotekens webbplatser kan utläsas.

I min undersökning saknas det nedtecknade mål och syfte på folkbibliotekens webbplatser. Det vill säga folkbiblioteken beskriver varken sitt syfte eller sina mål, med att publicera information samt att erbjuda tjänster via Internet, på webbplatserna.

Göteborgs stadsbibliotek är till för allmänheten, Göteborgs invånare, och fungerar samtidigt som ett resursbibliotek för samtliga bibliotek i kommunen. Stadsbibliotekets startsida har som syfte att snabbt informera om aktuella händelser på biblioteket och har även information om öppettider, telefonnummer och adress på första sidan. Webbplatsen återspeglar verksamhetens olika avdelningar, med sina ämnesområden, på stadsbiblioteket. Stadsbibliotekets avdelningar erbjuder länkar samt information om de ämnesområden som bibliotekets avdelningar täcker. Syftet med webbplatsen, så som jag tolkar det, blir att erbjuda en allsidig information utifrån det fysiska bibliotekets avdelningar och att informera om bibliotekets tjänster åt en mer allmän målgrupp. Målen verkar vara satta ha ett varierat bestånd av länkar inom bibliotekets avdelningar, att erbjuda länkar till andra bibliotek, bokkataloger samt sökverktyg. Samt även att informera om övriga stadsdelsbibliotek. Något nedtecknat syfte med webbplatsen eller nedskrivna mål går inte att finna på stadsbibliotekets webbplats.

Stadsdelsnämnderna använder bland annat sina webbplatser för att informera om biblioteken som en del av stadsdelsnämndernas verksamheter. Syfte med bibliotekens webbplatser blir då att informera om biblioteken som en del av stadsdelsnämndernas tjänster för allmänheten. Det blir tydligt när man ser till SDN Lärjedalen, Torslanda bibliotek samt Hisingens bibliotek. Målen man har satt för bibliotekens webbplatser bör då vara, enligt vad jag kan tolka, att tillgängliggöra den allra viktigaste informationen för allmänheten såsom adresser och öppettider.

De två andra regionbiblioteken, Kortedala bibliotek och Västra Frölunda bibliotek, följer samma princip – nämligen att beskriva verksamheterna. Syftet med webbplatsen för Västra Frölunda bibliotek är underförstått att beskriva delar av bibliotekets verksamhet. Det finns inga uttalade mål med webbplatsen mer än de som är för övriga stadsdelsbibliotek – att visa på en del av bibliotekets tjänster. Däremot är syftet med bibliotekets länksamling uttalat på webbplatsen. Länksamlingen är till för att användaren ska ha nytta av den i vardagen och för att göra det lättare för användaren att hitta på Internet.<sup>143</sup> Kortedala bibliotek ingår också som en mindre del av stadsdelsnämndens webbplats och även i detta fall upplevs det som att syftet med bibliotekets webbplats är att beskriva allmän information om biblioteket. Kortedala beskriver sin verksamhet och sitt ansvarsområde som regionbibliotek. Kortedala bibliotek har en länksamling till Internettjänster som är mycket välstrukturerad och ger en stor bredd i olika ämnesområden. Länkarna upplevs som anpassade till en bred allmänhet och är även en resurs för användare med annan kulturell bakgrund. Biblioteken i de nordöstra delarna av Göteborg har många användare med annan kulturell bakgrund. Målgrupper med mångkulturell

---

<sup>142</sup> Norrköpings stadsbibliotek: En programförklaring. *Norrköpings stadsbibliotek*. [2003-03-05]

<sup>143</sup> Västra Frölunda bibliotek: Det finns på webben. [2003-03-15]

bakgrund finns i högre grad i den nordöstra regionen än i många andra stadsdelar. Här återspeglar länksamlingen något den inriktningen på biblioteket.

Hjällbo bibliotek är även det ett bibliotek i de nordöstra delarna och har många användare med invandrarbakgrund. Bibliotekspersonalen har själva skapat en webbplats för biblioteket. På webbplatsen finns det inget uttalat syfte, webbplatsen beskriver inte heller biblioteket eller dess användare. I mycket påminner den om webbplatserna för övriga stadsdelsbibliotek – att ge kortfattad information om öppettider och personal. Ett mål med webbplatsen tycks vara att använda webbplatsen som en portal till andra bibliotekstjänster eller att länksamlingen ska användas av personalen själva i referensarbetet. De flesta av länkarna går till biblioteksinriktade Internettjänster. Någon hänsyn till eller utgångspunkt i att många av bibliotekets användare har annan kulturell bakgrund har inte tagits i länksamlingen.

Under avsnitt **5.2.1 Målsättning för bibliotekens webbplatser** diskuterar jag målsättning för bibliotekens webbplatser med de tre intervjuade. De kvalitativa intervjuerna kommer troligen att tillföra information om målsättning för bibliotekens webbplatser och förhoppningsvis ge ett utförligare svar på webbplatsernas syfte och mål.

#### **4.4.4 Generella synpunkter - aktualitet**

Termen aktualitet avser i detta avsnitt uppdatering av informationen på webbplatserna.

En svårighet när det gäller att kontrollera aktualiteten på webbplatserna är att när ramar används i en stor webbplats såsom till exempel SDN Lärjedalen och Hisingens bibliotek så inträffar det att en uppdatering på en del av webbplatsen indikerar att ändringar har gjorts på hela webbplatsen. Det kan lätt bli vilseledande för användaren. Det innebär även att informationen för biblioteken, under den tidpunkt som jag studerade aktualiteten, kan upplevas såsom uppdaterad fastän det i själva verket är en statisk text.

Under den dagen som jag kontrollerade aktualiteten för webbplatserna blev resultatet varierat men i huvudsak indikerar webbplatsernas datum för uppdatering att bibliotekens webbplatser är aktuella.<sup>144</sup>

Vid tidpunkten för undersökningen hade SDN Lärjedalen, Hjällbo bibliotek, Torslanda bibliotek, Kortedala bibliotek samt Hisingens bibliotek uppdaterat sina webbplatser under februari månad. En del av dessa webbplatser såsom Hisingens, Torslandas och SDN Lärjedalens fungerar som anslagstavlor där informationen är statisk och lite av innehållet förändras över tid. Förändringarna kan möjligen bestå av ändrade öppettider för biblioteken.

Stadsbibliotekets webbplats har en första sida som är ständigt uppdaterad med ny information. Datum för uppdatering finns inte på webbplatsens första sida – däremot finns det ett årtal när webbplatsen startade (1999). Däremot finns det datum på uppdateringar på några av de övriga delarna av webbplatsen såsom exempelvis stadsbibliotekets olika avdelningar. Här på stadsbibliotekets delar av webbplatsen varierar datumen för uppdateringarna. Vilket innebär att olika delar av bibliotekets webbplats är mer organisk och annan information som är mer allmän blir statisk och därmed uppdateras sällan. Webbplatsen för Västra Frölunda har ingen indikation när webbplatsen startade eller om den har uppdaterats. Däremot finns det ett

---

<sup>144</sup> Webbplatsernas aktualitet undersöktes under dagen 2003-02-25.

Kalendarium som visar aktuell information för Kulturhuset och därmed biblioteket. Det finns även information om vårens aktiviteter på biblioteket under avsnittet Aktuellt.

## **4.5 Sammanfattning av undersökta webbplatser**

I följande avsnitt kommer jag att kortfattat redovisa utmärkande drag i min undersökning. Sammanfattningen följer strukturen i uppsatsens redovisning.

### **4.5.1 Sammanfattning webbplatsernas tjänster**

En av de viktigaste tjänsterna på bibliotekens webbplatser verkar vara att redovisa för bibliotekens öppettider. Det gör samtliga bibliotek i undersökningen på sina webbplatser och även stadsbiblioteket erbjuder information om samtliga folkbiblioteks öppettider i Göteborg.

En majoritet av webbplatserna, fem av sju bibliotek i undersökningen, erbjuder användaren möjlighet att söka i Göteborgs folkbiblioteks webbkatalog Gotlib. Däremot är det få, endast tre av de undersökta webbplatserna, som länkar till andra bibliotekskataloger.

Få av biblioteken i undersökningen erbjuder länkar till elektroniska referenstjänster såsom Barnens biblioteks frågelåda, Fråga biblioteket samt Bibliotekarie direkt. Strukturerade och varierade länkar erbjuder endast två av regionbiblioteken (Kortedala bibliotek och Västra Frölunda bibliotek) samt Göteborgs stadsbibliotek. Hjällbo bibliotek utmärker sig genom att i sin strukturerade länksamling vara minst varierad eftersom Hjällbo främst länkar till webbplatser inom biblioteks- och informationsområdet.

Hjälpmedel till syn- och läshandikappade är det endast stadsbibliotekets webbplats som erbjuder. Dock är det endast en förenklad textversion som återges av webbplatsen. Information om hjälpmedel för syn- och läshandikappade finns det däremot på stadsbibliotekets och regionbibliotekens webbplatser om tjänster såsom Daisy/Talböcker samt Läs- och skrivstugan.

Återgivning på annat språk av information på bibliotekens webbplatser är det endast stadsbiblioteket som erbjuder. Stadsbiblioteket erbjuder översatt information om låneregler till flera olika språkgrupper. Allmän information om biblioteket finns dock endast på engelska och tyska. Information om Invandraravdelningen, avdelning 5, på stadsbiblioteket som kallas det Flerspråkiga biblioteket - den mångkulturella sidan av biblioteket är inte översatt. Trots att målgruppen för informationen i första hand är personer med annan kulturell bakgrund och med andra språk än skolspråken, så finns det ingen återgivning på annat språk av all fakta på den delen av stadsbibliotekets webbplats.

### **4.5.2 Sammanfattning webbplatsernas kontakt**

Samtliga webbplatser i undersökningen redovisar för adresserna, bibliotekens telefonnummer och post- samt besöksadress, till sitt bibliotek. Stadsbiblioteket redovisar även för stadsdelsbibliotekens adresser samt länkar till stadsdelsbibliotekens webbplatser. Däremot erbjuder inte tre av biblioteken, Hjällbo bibliotek, SDN Lärjedalen samt Torslanda bibliotek, e-postmöjlighet till biblioteken. Hjällbo bibliotek har istället valt att ge användaren en möjlighet till att kontakta personalen direkt via e-post.

Att via inköpsförslag erbjuda kontakt mellan användare och bibliotekspersonal för inköp erbjuder endast Hjällbo bibliotek samt två avdelningar på stadsbiblioteket.

#### **4.5.3 Sammanfattning webbplatsernas struktur**

Bibliotekens webbadresser i undersökningen följer en struktur som utgår ifrån Göteborgs stads officiella webbplats, <http://www.goteborg.se>. Hjällbo biblioteks webbplats är ensamt om att inte följa den strukturella ordningen i webbadressen.

Den organisatoriska struktur som folkbiblioteken är en del av tydliggör att folkbiblioteken i Göteborg har en tradition att tillhöra kultursektorn. Det är endast Kortedala bibliotek som har en organisatorisk tillhörighet som skiljer sig genom att tillhöra avdelningen Gemensam service tillsammans med Lokaler och IT.

Webbplatserna i undersökningen följer inte någon gemensam standard för folkbiblioteken i sin layout. Däremot följer de stadsdelsnämndernas standard och de utseendemässiga kriterierna varierar därmed stort mellan undersökta folkbibliotek. Det är därmed svårt att se att biblioteken arbetar i ett gemensamt nätverk genom att studera webbplatserna.

Att folkbiblioteken arbetar i ett gemensamt nätverk skulle kunna tydliggöras genom sättet som biblioteken länkar till varandra på webbplatserna. Stadsbiblioteket har länkar till samtliga stadsdelsbibliotek (inklusive regionbibliotek) i Göteborg. Två av webbplatserna i undersökningen, SDN Lärjedalen samt Västra Frölunda bibliotek, länkar däremot inte till stadsbiblioteket. Av de tre regionbiblioteken är det endast ett, Hisingens bibliotek, som länkar till de stadsdelsbibliotek som det som regionbibliotek har ett specifikt ansvar över. Inga av stadsdelsbiblioteken i undersökningen länkar till det regionbibliotek de tillhör.

#### **4.5.4 Sammanfattning generella synpunkter**

Hjällbo biblioteks webbplats är det enda bibliotek i undersökningen som presenterar personalen med namn, foto och e-postadresser.

När det är fråga om huruvida det fysiska biblioteket presenteras på webbplatserna i undersökningen så visar resultatet av undersökningen att det främst är en beskrivning av storleken på bibliotekens bestånd, i volymer, som återges på webbplatserna. Göteborgs stadsbibliotek erbjuder den mest utförliga beskrivningen av det fysiska biblioteket eftersom stadsbibliotekets samtliga avdelningar informerar om sin service till allmänheten.

Mediebeståndet i det fysiska biblioteket anpassas utifrån stadsdelens behov och bibliotekens ansvarsområde. Dock saknas det information på någon av bibliotekens webbplatser om att biblioteken har ett specifikt bestånd anpassat utifrån stadsdelens behov eller har inriktat sig på något speciellt ämnesområde eller typ av media. Övervägande antal av stadsdelsbibliotekens (inklusive regionbibliotekens) webbplatser har inte heller någon specifik målgrupp för sina webbplatser. Kortedala bibliotek har en länksamling som till viss del är anpassad utifrån att en stor andel av stadsdelens invånare består av människor med olika kulturella bakgrunder. Stadsbibliotekets webbplats har en bredd på sin webbplats som väl överensstämmer med stadsbibliotekets ansvar, nämligen att vara en resurs för samtliga av kommunens folkbibliotek och nå alla invånare i kommunen med sin service. Målgrupp för Göteborgs stadsbibliotek blir därmed den breda allmänheten och folkbiblioteken i Göteborg som på ett lätt sätt använder sig av de länksamlingar och den information som finns på webbplatsen.

Folkbibliotekens användare är en heterogen grupp med skilda intressen och olika behov vilket kan vara svårt att bemöta på folkbibliotekens webbplatser. Syfte och mål med den dagliga verksamheten utformas efter bibliotekens olika ansvarsområden och olika målgrupper. I min undersökning är det inga av folkbiblioteken som beskriver sitt syfte eller sina mål, med att publicera information om biblioteken på nätet samt att erbjuda tjänster via Internet, på webbplatserna.

Syftet med Göteborgs stadsbibliotek är, som jag tolkar det, att erbjuda en allsidig information utifrån det fysiska bibliotekets avdelningar och att informera om bibliotekets tjänster åt en mer allmän målgrupp. Stadsdelsnämnderna använder sina webbplatser bland annat för att informera om biblioteken som en del av stadsdelsnämndernas verksamheter. Syftet med stadsdelsbibliotekens webbplatser blir därmed att informera om biblioteken som en del av servicen åt stadsdelens invånare.

Svårigheter med att redogöra för webbplatsernas aktualitet har även redovisats. I och med att ramar används på webbplatserna så inträffar det att en uppdatering som sker på en del av webbplatsen indikerar att ändringar har gjorts på hela webbplatsen. I huvudsak indikerar webbplatsernas datum för uppdatering att bibliotekens webbplatser är aktuella.

## 5. Kvalitativa intervjuer

I detta avsnitt redogör jag för de kvalitativa intervjuerna med webbansvariga bibliotekarier för Hjällbo bibliotek, Kortedala bibliotek samt för Göteborgs stadsbibliotek. Jag vill påminna om att de intervjuade är anonyma och att hänvisning till de intervjuade sker enligt den tabell som jag tidigare redovisat under kapitel **2.2 Metod**.

Avsnittet inleds med de webbansvarigas synpunkter på verksamhetens organisation och vilka följder organisationen kan tänkas ha för webbplatsens utformande. Efter det avsnittet följer en beskrivning av målsättning och syfte med webbplatserna. Därefter redovisas de intervjuades syn på webbplatsernas innehåll. Redovisningen av de kvalitativa intervjuerna avslutas med en beskrivning av de tre webbansvarigas syn på bibliotekariens roll i webbpublicering.

I min bearbetning, analys och redovisning, av de kvalitativa intervjuerna har jag valt att endast utgå ifrån det muntliga material jag har fått vid intervjutillfället. Det vill säga – när jag diskuterar exempelvis mål och syfte för webbplatserna har jag medvetet valt att utgå ifrån den ”världsbild” alternativt ”verklighet” som den webbansvarige verkar i och därmed valt att inte kontrollera mot publicerade måldokument som de intervjuade hänvisar till. Det är i första hand de intervjuades egna upplevelser och erfarenheter av den kontext de arbetar i, med sitt arbete som webbansvarig, jag vill beskriva.

Jag vill återigen påpeka att jag valt att återge citat ifrån mina intervjutillfällen i allra minsta mån. När så sker är det i enlighet med Jan Trosts bok *Kvalitativa intervjuer* och citaten återges bearbetade och inte i talspråk.<sup>145</sup>

---

<sup>145</sup> Trost, s 95

## 5.1 Verksamhetens organisatoriska struktur

Verksamhetens organisatoriska struktur blir beskriven i följande avsnitt. Det är ytterst intressant att utreda hur den organisatoriska strukturen upplevs av respondenterna för att senare vid tolkningen av materialet studera vilka konsekvenser den organisatoriska strukturen kan tänkas ha på webbplatsens utformning.

### 5.1.1 Beskrivning av verksamhetens organisatoriska struktur

De tre webbansvariga tillfrågades om verksamhetens organisatoriska struktur.

På Hjällbos bibliotek finns det ingen förste bibliotekarie eller bibliotekschef placerad på biblioteket. Däremot finns det en bibliotekarie som arbetar som samordnare för personalen på Hjällbos bibliotek och som tidigare har varit filialchef i den organisation som var före stadsdelsnämndernas införande. När stadsdelsnämnderna infördes fick man in nya chefer och filialchefen fick då, enligt A, stiga åt sidan. Bibliotekschefen för Hjällbo bibliotek är samtidigt chef för Kultur och Fritid och har bakgrund som förskolelärare. Chefen för Kultur och Fritid befinner sig organisatoriskt under områdeschefen som även har skola, individ och familjeomsorg på sitt bord. Att inte ha en chef med bibliotekariekompetens eller bibliotekariebakgrund upplevs av A som komplicerat i Hjällbo. Stadsdelsnämnden har beräknat att Lärjedalen, enligt A, kommer att gå minus år 2004 med 35 miljoner. Det innebär stora konsekvenser för biblioteken menar A. I en sådan situation efterfrågas det av A en bibliotekschef, med biblioteksbakgrund, som driver biblioteksfrågorna starkare och som inte sitter på flera stolar.

I stadsdelsförvaltningen Kortedala finns det två bibliotek. Kortedala bibliotek är ett av de tre regionbiblioteken i Göteborg. Det är ett stort bibliotek som enligt B finansieras direkt, centralt, från Göteborgs kommun. Gamlestadens bibliotek är det mindre biblioteket i stadsdelen men det är också det enda som stadsdelsförvaltningen finansierar. Bibliotekschefen är chef för båda biblioteken. Vilket har resulterat i att det förekommer mycket samordning mellan de två biblioteken; bland annat när det gäller bibliotekens hemsida. Den är gemensam för de båda biblioteken på stadsdelsförvaltningens webbplats. Organisatoriskt ligger inte biblioteken som så många andra i stadsdelsförvaltningarna under Kultur och Fritid. Stadsdelsnämnden Kortedalas bibliotek sorterar organisatoriskt under Gemensam Service parallellt med avdelningen för IT och Lokaler. Dessa avdelningar har en och samma chef. Biblioteken i Kortedala har ett mycket bra samarbete med stadsdelsnämndens IT-avdelning. Det har haft, menar B, en stor betydelse för bibliotekens verksamhet. Bibliotekschefen har, anser B, stor bibliotekskunskap och stor kompetens och kan såväl sin historia som IT. Stadsdelsnämnden Kortedala har enligt B en bibliotekschef med stora visioner vilket är mycket bra för biblioteksverksamheten.

C arbetar som infomaster och är webbansvarig för stadsbibliotekets webbplats. Stadsbiblioteket ligger organisatoriskt under Kulturförvaltningen. För tillfället är Informationsavdelningen under en omorganisation. Informationsavdelningen lyder under Kulturförvaltningen. Stadsbiblioteket med dess webbplats är en del av Informationsavdelningens ansvarsområde. Omorganisationen innebär att den centrala Informationsavdelningen som varit placerad i Kulturförvaltningens lokaler nu kommer att decentraliseras till bland annat stadsbiblioteket. En av informatörerna är nu placerad på stadsbiblioteket istället och kommer successivt att ta över C:s ansvar för stadsbibliotekets

webbplats. Samtliga informatörer på Kulturförvaltningen har, enligt C, arbetat på stadsbiblioteket tidigare som informatörer. Fram tills nuvarande omorganisation var informatörerna en dag i veckan var på stadsbiblioteket. Vilket, menar C, upplevdes som väldigt splittrande på Informationsavdelningen samtidigt som det inte blev någon kontinuitet för stadsbiblioteket och dess verksamheter.

### **5.1.2 Resultat av att samarbeta i flera organisationer beskrivs**

Mycket av det dagliga arbetet bedrivs genom samarbete mellan biblioteken – de ingår ju, vilket beskrivs i avsnitt **2.3.1 Folkbiblioteken i Göteborg**, i en egen organisation skild från stadsdelsnämnder och Kulturförvaltning. Vi diskuterade vid intervjutillfället hur det upplevs att organisatoriskt tillhöra andra verksamheter än folkbiblioteken i Göteborg, såsom stadsdelsnämnderna alternativt Informationsavdelningen. Att samarbeta i flera organisationer upplevs på olika sätt av de intervjuade.

A menar att det framförallt upplevs som konstigt för allmänheten. Främst kan det ju upplevas som förvirrande på stadsdelsnämndernas webbplatser. Exempelvis uppger stadsdelsnämnden Centrum på sin webbplats att de har ett bibliotek i sin organisation, nämligen Guldhedens bibliotek, när användarna enligt A har en föreställning om att centrums bibliotek är stadsbiblioteket på Götaplatsen inne i Göteborgs absoluta centrum. Innan stadsdelsnämnderna infördes tillhörde folkbiblioteken en organisation och väldigt många av bibliotekspersonalen har erfarenhet från den tiden. I jämförelse med dagens situation menar A att det finns en majoritet av bibliotekspersonalen som skulle vilja att biblioteken tillhör en enda organisation. Det på grund av att det skiljer väldigt mycket på hur stort anslag varje bibliotek får till media beroende på vilken stadsdelsnämnd biblioteken tillhör. Samtidigt påpekar A under senare delen av intervjun att det också är avhängigt vilka som arbetar på IT-avdelningarna i de olika stadsdelsnämnderna när det gäller hur bibliotekens webbplatser utformas och hur kvaliteten på dessa webbplatser blir.

Det goda samarbetet med IT-avdelningen och den organisatoriska strukturen innebär att biblioteken i Kortedala inte verkar ha något att invända mot att befinna sig organisatoriskt under stadsdelsnämnden. De har även en annan organisatorisk struktur än till exempel Hjällbo bibliotek i och med att de tillhör Gemensam service. Det innebär enligt B att biblioteken ”ligger lite ovanpå, lite som grädde på moset” och inte behöver konkurrera med verksamhetsområden såsom ”Barn och ungdom”, ”Funktionshinder, individ och familj”, ”Äldre och hemsjukvård” eller ”Missbrukenheten Norr” vilket andra folkbibliotek såsom Hjällbos bibliotek i realiteten tvingas göra.

Stadsbiblioteket har en egen IT-avdelning på biblioteket och är en resursnämnd för stadsdelsbiblioteken när det gäller IT-frågor. Katalogen är gemensam och samtliga folkbibliotek i Göteborg har ett gemensamt bibliotekssystem. På det sättet arbetar biblioteken i ett system medan de fysiskt och rent organisatoriskt är uppsplittrade i olika nämnder och förvaltningar vilket C anser vara opraktiskt ur bibliotekens synpunkt. Det kan bli samordningsproblem påpekar C om till exempel ett bibliotek skulle börja ta ut andra avgifter än de rådande. Enligt C så hade det varit mycket enklare med ett system rent ut. Den enskilde göteborgaren struntar i stadsdelsnämnderna menar C. De hämtar boken där den finns och bryr sig inte om vilken stadsdel den tillhör. I och med att katalogen finns på nätet så har systemet enligt C blivit globalt och stadsdelsgränserna på så sätt sprängts. C menar även att det har varit en nackdel med att Informationsavdelningen och stadsbiblioteket varit skilda enheter.

Informatörerna har inte varit på plats i stadsbiblioteket och kontinuiteten för stadsbibliotekets webbplats har därmed saknats.

### 5.1.3 Organisatorisk struktur – påverkan på webbplatserna

Under intervjuerna diskuterades även hur den organisatoriska strukturen påverkar webbplatsernas utformande. Det mest tydliga i respondenternas svar var att organisationen påverkar webbadressernas struktur. Det framkom även vid intervjutillfället att en standardisering och centralisering av webbplatserna kommer att ske under våren 2003.

C berättade att stadsbiblioteket har en egen webbserver där materialet för webbplatsen förvaras på. Enligt C kan man säga att stadsbibliotekets sida är en subdomän under Göteborgs stads webbplats, <http://www.goteborg.se> och som sådan i hög grad följer riktlinjerna för kommunens officiella webbplats. Samtidigt som Informationsavdelningen är i en omorganisation så kommer stadsbibliotekets webbplats att förändras och inte längre skapas i programmet Lotus-Notes. Det nya programmet introduceras under våren och är en databas som styr webbplatsen helt. Den här styrningen i form av en databas innebär enligt C att stadsbibliotekets webbplats kommer att vara mer infogad och anpassad efter strukturen på Göteborgs stads webbplats. Det är en enhetlighet som eftersträvas och som hela Göteborgs stad kommer att följa efter hand. Även stadsdelsförvaltningar kommer att följa den standardiseringen.

Den här förändringen är ingen nyhet för den webbansvarige för Kortedala och Gamlestadens bibliotek. B är medveten om att programmet ska komma att uppdateras för att samordning ska ske. Det för att stadsdelsnämndernas webbplatser mer ska efterlikna Göteborgs stads hemsida så att det blir ett gemensamt gränssnitt för alla kommunens verksamheter på Internet. Stadsdelsnämndens webbplats kommer därmed att förändras och bland annat en positiv egenskap det nya programmet medför menar B är att biblioteken har möjlighet att skapa en egen adress till bibliotekens webbplatser utan att behöva gå, länka sig, via stadsdelsnämndens webbplats. När uppgraderingen är genomförd kan biblioteken ha en egen adress, hierarkisk strukturerad, och användarna skulle då enligt B uppleva bibliotekens webbplats såsom en webbplats frigjord från stadsdelsnämndens webbplats.

Hjällbo bibliotek har ju redan skapat en egen webbplats med en egen adress. Från början följde inte webbplatsen kommunens design men efter önskemål från informationsansvarige för Lärjedalens stadsdelsnämnd förändrades webbplatsen. Webbplatsen uppkom efter att en vikarie som var speciellt intresserad av hemsidor skapade webbplatsen. A var tjänstledig under den tiden och har inte varit delaktig i att skapa eller upprätthålla webbplatsen än. Att webbplatsen publicerades ogillades av SDN Lärjedalens informationssekreterare. Efter att webbplatsen skapades så bildades det en IT-grupp i stadsdelsnämnden som ska ha som uppgift att arbeta fram en IT-policy. Enligt A ska IT-policyn bland annat fastställa att inga vikarier får skapa webbplatser för stadsdelsnämndens verksamheter. Det är för att man ska tänka på långsiktighet påpekar A så att det inte blir en webbplats som ingen fortsätter att arbeta med. Verksamheten med att skapa och upprätthålla en webbplats ska vara medvetet styrt med en fast anställd för att nå kontinuitet. Ingen ifrån biblioteket kommer enligt A att ingå i den nytillsatta IT-gruppen. A anser att bibliotekets nya webbadress är felaktig. Dels får (den, enligt A, obefintliga) strukturen på Hjällbos webbadress <http://www.hjallbobib.com> kritik av A, dels att det är en comadress kritiseras. A tycker att adressen för bibliotekets webbplats ska ligga organisatoriskt under Lärjedalen. A uttrycker även en önskan om än mer

centralstyrighet när det gäller de olika bibliotekens webbplatser. Det för att bibliotekspersonalen inte ska sitta och spendera arbetstimmar på, enligt A, halvdana webbplatser utan ha hellre göra några få, gemensamma, webbplatser för alla bibliotek. A verkar inte ha tagit del av de nya riktlinjerna som Göteborgs stad och Kulturförvaltningen genomfört för kommunens verksamheter när det gäller publicering på Internet eftersom de riktlinjerna i praktiken kommer att innebära en centralisering. A utvecklar sin tanke om centralisering till idéer om en gemensam webbplats för alla folkbiblioteken i landet där en mängd tjänster är gemensamma. Användaren, menar A, ska sedan kunna länka sig fram till sitt bibliotek och där få information om det mer specifika för det biblioteket.

## **5.2 Målsättning, syfte samt målgrupp för bibliotekens webbplatser**

Under följande avsnitt har jag frågat de intervjuade om webbplatsen ingår i bibliotekets måldokument samt vilka de anser vara målgrupp för webbplatserna och vad syftet är med webbplatserna. När det gäller målsättning så har jag i min litteraturgenomgång redovisat vikten av att ha tydliga mål med all verksamhet. Det är därför, anser jag, viktigt att undersöka huruvida webbplatserna ingår och är en del av bibliotekens mål och om det finns måldokument för webbplatsen

### **5.2.1 Målsättning för bibliotekens webbplatser**

De intervjuade frågades om webbplatsen ingår i verksamhetens målsättning och om det finns nedtecknade måldokument för webbplatserna.

I verksamhetsplanen för stadsdelsnämnden Kortedals bibliotek finns det enligt B riktlinjer för webbplatsen nedtecknade. Dessutom är den med i bibliotekets målbeskrivning. Något specifikt måldokument för webbplatsen finns inte men B påpekar att webbplatsen är en integrerad del av verksamheten och som sådan ingår den i bibliotekens måldokument.

I Hjällbo finns det enligt webbansvarige A inget nedtecknat måldokument för den nya webbplatsen och inget särskilt skrivet om webbplatsen i det måldokument som skapats för biblioteken i stadsdelen Lärjedalen. A påpekar att det överhuvudtaget är svårt att sätta mål för verksamheten när det är ständiga sparbetning att ta hänsyn till. Det blir komplicerat att planera för framtiden och att sätta långsiktiga mål menar A ”i synnerhet för oss som inte är en av lag styrd verksamhet eftersom det endast finns lag för att kommunen ska ha ett bibliotek inte nödvändigtvis stadsdelsnämnden”.

C har inget nedtecknat måldokument för arbetet med stadsbibliotekets webbplats men berättar att ett omfattande målarbete för stadsbibliotekets verksamheter pågår för stunden. All personal är just nu, enligt C, med och formulerar mål. Dock finns det menar C inget publicerat måldokument än. C berättar att stadsbibliotekets tanke har varit att genom webbplatsen vara ett 24-timmarsbibliotek och där har stadsbibliotekets målsättning att ha bibliotekskatalogen publicerad på Internet varit viktig. Sedan påpekar C att det enligt stadsbiblioteket har varit viktigt att öka servicen för medborgarna att få Internet tillgängligt i och med att så mycket material finns på Internet och därmed tillgängliggöra det materialet för besökare på det fysiska biblioteket. Därför har det satsats på publika datorer i stadsbiblioteket och det kommer säkert menar C att utvecklas ännu mer.

## 5.2.2 Webbplatsernas syfte

Webbplatsen för Hjällbo bibliotek utformades av en vikarie som inte längre arbetar på biblioteket. Vikarien var anställd under den tid som A var tjänstledig. A har inte varit delaktig i att upprätthålla webbplatsen än och måldokument saknas. Därmed är det förståeligt att den webbansvarige för Hjällbo bibliotek besvarar min fråga vad syftet är med webbplatsen genom att utbrista ”Det kan man ju undra”! A fortsätter:

Jag tror att när en teknik är i sin början vill man gärna visa framfötterna istället för att tänka på vilken nytta befolkningen kan ha av hemsidan. Man vill visa att ”vi är med i tekniken” och det tror jag är en barnsjukdom. När det blir en mer naturlig del av verksamheten så som man har böcker, uppslagsverk och Internet så blir det ju många fördelar med en hemsida. En av fördelarna är ju att användaren hemifrån når bibliotekets katalog via hemsidan. Det och att man kan se vilka program biblioteket har under våren är fördelar med hemsidan.

Dock är det ju så att A genom detta uttalande visar på vad som kan fungera som syfte för webbplatsen – att erbjuda katalogen och redovisa för bibliotekets programverksamhet. Syfte med webbplatsen blir då att fungera som en virtuell anslagstavla.

I Kortedala bibliotek har man arbetat med tydliga mål och tydligt syfte med webbplatsen. En del av syftet med webbplatsen är att kortfattat informera om biblioteken i stadsdelen. Syftet med webbplatsens länksamling är väldefinierat. Webbplatsens länksamling utvecklades under ett IT-projekt på biblioteket som syftade till att göra IT tillgängligt för människor med annan kulturell bakgrund, som exempelvis somaliska kvinnor, och från andra språkgrupper. Det har förekommit kurser i elementär datakunskap, enligt B, för att invånarna skall kunna ta del av de resurser som finns via IT och på biblioteket. B poängterar att om användarna inte kan mediet så spelar det ingen roll att ha en mängd funktioner på sin webbplats. Hemsidan fungerade som en bra startpunkt för det projektet och man har utgått mycket ifrån det projektet vid utformandet av webbplatsens länksamling. Syftet har därmed varit att använda webbplatsen i den dagliga verksamheten på biblioteket, genom exempelvis kurser om IT för att lära användarna att själva använda Internet genom Kortedalas webbplats och då främst länksamlingen.

Syftet med stadsbibliotekets webbplats är, enligt C, att vara ett 24-timmarsbibliotek med ett starkt och uttalat medborgarperspektiv. C menar att det egentligen är samma syfte och mål med stadsbibliotekets webbplats som med folkbibliotekens normala mål – att öka servicen för medborgarna och tillgängliggöra information.

## 5.2.3 Webbplatsernas målgrupp

Att utgå ifrån en målgrupp vid skapandet av folkbibliotekens webbplatser kan vara problematiskt just på grund av att folkbibliotekens användare är en heterogen grupp.<sup>146</sup> Dock är man som webbansvarig medveten om att det fysiska biblioteket har anpassat sitt övriga bestånd till bibliotekets användare. Därmed borde även webbplatserna utformas efter en tänkt målgrupp. Idén med en målgrupp för webbplatserna är naturligtvis avhängigt syftet med webbplatserna.

---

<sup>146</sup> Tidigare redovisat i litteraturgenomgången men även i min undersökning av webbplatsernas målgrupp i kapitel 4.4.2 Folkbibliotekens ansvarsområden – återspeglning på webben

I Kortedala är syfte och målgrupp väl integrerade med varandra, främst, i arbetet med webbplatsens länksamling. Stadsdelen har, enligt B, 35 procent invandrare i sitt upptagningsområde och arbetet med datorkurserna har haft stor betydelse för webbplatsens utformande. När jag frågar om målgrupp för webbplatsen, svarar B, att de är realistiska på biblioteket och att Kortedalas webbplats troligen inte används av så många utanför biblioteket. Däremot är det bibliotekets brukare som i och med bibliotekets kurser i IT och att webbplatsen är startsida på de publika datorerna som naturligt använder sig av webbplatsen. Länksamlingen har även utformats efter de språkgrupper som finns i stadsdelen. Användarna ska kunna nå information om andra länder lätt genom hemsidan – länder som representeras av stadsdelens invånare. Genom bibliotekens webbkatalog, påpekar B, når man brukare som annars inte skulle komma till deras bibliotek. Nu används bibliotekens webbkatalog hemifrån och användaren kommer sedan till biblioteket för att hämta sin bok.

På frågan vem som är målgrupp för stadsbibliotekets webbplats svarade C snabbt att det är göteborgarna och att prioriterad grupp är barn och unga. Samtidigt som stadsbiblioteket har värvat om tillgängligheten för synskadade. Det kändes naturligt att ställa följdfrågan om svaret gällde webbplatsen eller det fysiska biblioteket så att det inte blev något missförstånd eftersom det dessa målgrupper inte tydligt synliggörs på webbplatsen. Att prioriterad grupp för stadsbibliotekets webbplats skulle vara barn och unga samt synskadade har, menar jag, ingen motsvarighet på webbplatsen. Stadsbibliotekets webbplats möjliggör det inte för barn att ställa referensfrågor till barnbibliotekarier på Barnens bibliotek genom att länka från webbplatsens indexsida till Barnens bibliotek. Däremot finns det länkar till andra elektroniska referenstjänster, såsom Fråga biblioteket och Bibliotekarie direkt. Först under avdelning 2 finns det länkar anpassade till barn och ungdomar. Det fysiska biblioteket, har enligt C, prioriterat verksamheten för synskadade och människor med läshandikapp (dyslektiker) för att de ska få tillgång till bibliotekets media. Stadsbibliotekets webbplats finns för tillfället endast i textversion och C påpekar att det finns teknik och riktlinjer för hur man ska kunna anpassa färger och länkar på en webbplats, en teknik som C ännu inte anser sig behärska. C förtydligade sitt svar genom att säga att det främst är i det fysiska biblioteket som barn och ungdomar samt synskadade är prioriterad målgrupp. När den nya webbplatsen kommer att lanseras så är det meningen att göra den mer anpassad till syn- och läshandikappade samt barn och ungdomar.

För A är det självklart att målgrupp för bibliotekets webbplats är alla mellan 0-100 år och som bor i stadsdelsnämnden Lärjedalen. Därför är A upprörd över strukturen på Hjällbos webbadress och A anser att webbadressen bör följa strukturen för stadsdelsnämndens eller Göteborgs stads webbplatser. Nuvarande webbadress gör det, enligt A, svårt för presumtiva användare att nå webbplatsen.

### **5.3 Webbplatsernas innehåll**

Respondenterna fick även frågan om webbplatserna på något sätt återspeglar bibliotekens verksamheter och om det därmed påverkar innehållet på webbplatserna. Något jag vid intervjutillfällena utforskade var även vilka tjänster de webbansvariga ansåg att webbplatserna skulle innehålla.

### 5.3.1 Återspeglning av bibliotekens verksamheter

I Hjällbo bibliotek satsas det mycket, enligt A, på utländsk litteratur och barnfilmer med svensk text. A beskriver att varje stadsdel har en profilering men det är inget, menar jag, som återspeglar sig på eller utmärker sig på Hjällbos webbplats. Den nya webbplatsen används inte på biblioteket som har folkbibliotekens webbkatalog som startsida på de publika datorerna. Orsak till det är att Hjällbo bibliotek, enligt A, ligger under stadsbibliotekets publika nät. Lärjedalen är en stadsdel vars majoritet har utländsk bakgrund och det präglar bibliotekets bestånd. Biblioteket har därför mycket litteratur på utländska språk men webbplatsen återspeglar inget av det. När jag frågar vad det beror på svarar A att det saknas medarbetare med tillräckliga språkkunskaper (underförstått än de traditionella skolspråken). Följdfråga blev då om man använder sig av referensgrupper i verksamheten och om man har tänkt göra det med bibliotekets webbplats. A menar att biblioteket har ett brukarråd som är relativt aktivt. Majoriteten i brukarrådet är dock svenskar trots att de inte är en majoritet av invånarna i stadsdelen. Brukarrådet träffas två till tre gånger per termin, men hittills har inte webbplatsen tagits upp till diskussion i det forumet. Många av bibliotekets användare är enligt A studenter. Biblioteket befinner sig i skolans lokaler och många boende i stadsdelen studerar på Komvux nivå, så i det fysiska biblioteket är studenter, på olika grundnivåer som förskola, grundskola samt Komvux, en prioriterad målgrupp. Webbplatsen återspeglar inte dessa målgrupper, påstår jag, och de finns inte heller med i A: s tidigare beskrivning av vilka som är webbplatsens målgrupp. I mötet med studenterna är det väldigt viktigt anser A att ha ett personligt möte. Eftersom de flesta studenter inte har svenska som modersmål är referensintervjun otroligt viktig när det gäller att vägleda studenten till rätt källa. Den kunskapen är, menar A, svår att översätta till en webbplats.

Även Kortedala bibliotek har erfarenhet av referensgrupper i sitt dagliga arbete. Projekten med IT-kurser fungerade lite som ett startskott för webbplatsen. Här har brukare, men även medarbetare, med andra språk- och kulturerfarenheter varit behjälpliga för att utforma webbplatsen. Kurserna har bedrivits inte endast på svenska utan även på somali, arabiska och persiska, och kursledarnas synpunkter på webbplatsen har vid de tillfällena efterfrågats. Webbplatsen har därmed utformats mycket utifrån de användare som brukar det fysiska biblioteket menar B. Kortedala bibliotek har arbetat medvetet för att möta stadsdelens profil i sin länksamling. Webbplatsen är även startsida på de publika datorerna och används enligt B av personalen i sin referenstjänst.

Några av målen med den nya webbplatsen när den kommer att publiceras under våren 2003 är att göra den mer anpassad till syn- och läshandikappade samt barn och ungdomar. Därmed kommer webbplatsen att bättre spegla bibliotekets verksamhet och dess prioriterade användargrupper. C betonar att grundtanken med webbplatsen är att den ska vara en spegling av biblioteket, även nu. Syftet med webbplatsen är ju att vara ett 24-timmarsbibliotek och tillgängliggöra information åt medborgarna. På det sättet återspeglar webbplatsen stadsbiblioteket och vice versa. Människor är enligt C ute efter information – om man når kunskap i en bok eller från en webbsida är inte relevant. Det är kunskap användaren är ute efter och formen, mediet, som bär informationen är därmed irrelevant.

### 5.3.2 Webbplatsernas tjänster

Vid intervjutillfällena frågade jag respondenterna vilka tjänster de webbansvariga ansåg att webbplatserna skulle innehålla.

Samtliga tillfrågade var eniga om att webbkatalogen är den viktigaste tjänsten på respektive webbplats.

Enligt B var det viktigt att få kontakt med det fysiska biblioteket och få information om öppethållande, telefonnummer och e-postadress. Webbplatsen ska även vara som ett skyltfönster som beskriver verksamheterna. B betonar att webbkatalogen är jätteviktig och bör vara framträdande på webbplatsen. En tidskriftsförteckning är praktisk information menar B att publicera på webbplatsen. Att erbjuda snabb genväg till bra söktjänster såsom Google är också en viktig service anser B.

På liknande sätt beskriver C vilka tjänster som är viktiga att erbjuda på stadsbibliotekets webbplats. Webbkatalogen beskrivs av C som "hjärtat i verksamheten" och är den funktion som används överlag mest på webbplatsen. På webbplatsen ska det även enligt C finnas beskrivningar av verksamheten och kontakter – det vill säga att användaren kan nå personalen.

Den nya webbplatsen för Hjällbos bibliotek innehåller webbkatalogen vilket A tycker är väldigt bra. Webbplatsen innehåller två andra viktiga tjänster på webbplatsen enligt A. Det ena är att bibliotekets programverksamhet är publicerat på webben och det andra att personalen presenteras på webbplatsen. Webbplatsens innehåll kommer att vara beroende av den nytillsatte IT-gruppens riktlinjer. Därför, menar A, hålls webbplatsens innehåll på en mycket låg ambitionsnivå tills A får direktiv från IT-gruppen. A beskriver sin syn på folkbibliotekens webbplatser och den egna webbpubliceringen:

Ska vi ha en webbplats så ska den vara proffsigt gjord. Annars är det ingen vits! Då är det ingen idé att ha en webbplats alls. Då har stadsbiblioteket sin sida som länkar till information om våra öppettider. Webbplatsen måste vara proffsig både layoutmässigt och även innehållsmässigt och den ska vara helt uppdaterad. Det får inte bli en sån där B-sida som visar hur tontiga biblioteken är. Ska vi vara med i webbpubliceringen så ska det vara proffsig!

### 5.4 Webbplatsernas integrering i verksamheten

Av intresse var även att undersöka om de ansvariga anser att webbplatsen är en naturlig del av det dagliga arbetet och bibliotekets resurser. Det här avsnittet hör tätt samman med mitt syfte med uppsatsen. Dock är det så att avsnittet berör de webbansvariges syn på om webbplatsen är en integrerad del av verksamheten. För att kunna beskriva hur folkbibliotekens webbplatser integreras i bibliotekens dagliga verksamhet kommer jag i mitt analysavsnitt dra slutsatser från hela undersökningens material. Det vill säga följande kapitel kommer att bidra till mina slutsatser men besvarar inte självt mina frågeställningar.

Webbansvarig för Kortedala bibliotek anser att webbplatsen är en del av verksamheten på biblioteket och en del av dess resurser. Dels används webbplatsen i utbildningssyfte av

bibliotekets brukare med de IT-kurser som biblioteket anordnat. En annan viktig funktion har webbplatsen för den egna verksamheten eftersom den används av bibliotekarierna själva. De utgår gärna ifrån länksamlingen i sitt referensarbete, vid arbetet i informationsdisken. Webbplatsen är även startsida på de publika datorerna och B menar att bibliotekarierna använder webbplatsen för att på ett pedagogiskt sätt utgå ifrån hemsidan för att lära brukarna att använda Internet. B påpekar att det inte finns någon ambition att täcka alla ämnesområden (som finns i det fysiska biblioteket) på webbplatsen eftersom det också är möjligt att nå resurser via de allmänt tillgängliga sökverktygen på Internet såsom Google eller Altavista.

På Hjällbo bibliotek efterfrågar A mer centralstyrighet när det gäller folkbibliotekens webbplatser. Istället för att webbansvariga bibliotekarier sitter på varje bibliotek och lägger arbetstimmar på webbpublicering och kör "ett eget race" bör en gemensam webbplats för de svenska folkbiblioteken skapas. Det specifika för stadsdelen kan däremot länkas från en sådan större webbplats. A påpekar att stadsbibliotekets webbplats fungerar som en bra resurs för biblioteket med de länkar som finns strukturerade under varje avdelning. Då är det bättre, menar A, att istället för att Hjällbo utformar en länksamling nyttja stadsbibliotekets webbplats som en resurs för verksamheten. Enligt A används inte Hjällbos nya webbplats på de publika datorerna utan startsida är den gemensamma webbkatalogen för folkbiblioteken i Göteborg. A menar att det är viktigt att beakta vilken nytta människor har med en webbplats. A påpekar att det först måste bli "en mer naturlig del av verksamheten så som man har böcker, uppslagsverk och Internet" för att få fördelarna med en webbplats. Det vill säga A anser inte, tolkar jag det som, att arbetet med webbplatsen är en naturlig del av bibliotekets verksamhet. Biblioteket har även en referensgrupp, ett brukarråd, som träffas två till tre gånger per termin för att diskutera verksamheten på biblioteket. Än har inte webbplatsen tagits upp för diskussion. Enligt A är det väldigt viktigt att man inte glömmer den humanistiska delen av professionen. Ofta diskuteras termen "tillgänglighet" utifrån en teknisk aspekt, med betydelse teknisk tillgänglighet, men A menar att den personliga tillgängligheten inte får negligeras. Därför är det viktigt att webbplatsen är så personlig som möjligt. Det är viktigt att användarna vet vem som tar ansvar för de olika ansvarsområdena och att man på det sättet skapar en dialog mellan ansvarig och brukare – både i biblioteket och på webbplatsen.

I kontakten med antingen det fysiska biblioteket eller dess webbplats är det information användarna vill nå tror C. Den funktionen stödjer webbplatsen som av C anses vara en naturlig del av bibliotekets resurser. Webbplatsen understödjer stadsbibliotekets mål som är att bland annat tillgängliggöra information för medborgaren. Dock påpekar C att en viktig aspekt för att webbplatsen ska kunna vara en naturlig del av verksamheten är det viktigt att det finns enkla publiceringsverktyg för bibliotekarierna att använda i sitt arbete att publicera på webben. Den nya tekniken för stadsbibliotekets webbplats som kommer att lanseras under våren innebär att webbplatsen blir mer integrerad i den dagliga verksamheten för bibliotekarierna då dessa i större utsträckning kan verka som skribenter samt redaktörer.

## 5.5 Planering över tid

Respondenterna fick även beskriva sina planer för webbplatserna i framtiden, det vill säga huruvida webbplatserna kommer att förändras och utvecklas eller om deras utformning är tänkt att vara mer statisk.

När Hjällbo bibliotek hade skapat en egen webbplats beslutade ekonomichefen i stadsdelsnämnden att bilda en IT-grupp. IT-gruppen kommer att utforma en IT-policy för

stadsdelsnämndens verksamheter och på Hjällbo bibliotek är man nu avhängig vilka beslut som den nya IT-gruppen arbetar fram. Tills dess att en IT-policy redovisas håller A en låg profil och publicerar endast det nödvändigaste på webbplatsen. A ingår inte i den nybildade IT-gruppen. A utgår ifrån att man i gruppen kommer att vilja återgå till den struktur som styr stadsdelsnämndens webbplats. Något som A vill är att kunna erbjuda betaltjänster såsom exempelvis Mediearkivet och Artikelsök på webbplatsen. Det är ännu inte möjligt påpekar A på grund av bland annat upphovsrätt och kostnader.

Även den webbansvarige för Kortedala bibliotek har visioner om att i framtiden erbjuda användare en möjlighet att via lånekortet och den personliga pinkoden låta användare logga in på Artikelsök och andra betaltjänster via Internet. B menar att även om betaltjänster innebär en kostnadsfråga så är det också en samordningsfråga mellan biblioteken i Göteborgs kommun. B beräknar att det kommer att dröja fem till sex år innan en samordning och webbpublicering av betaltjänster kommer att ske på folkbibliotekens webbplatser i Göteborg. Under våren kommer den egna webbplatsen att förändras, främst layoutmässigt, när kommunens webbplatser blir mer standardiserade. Då kommer det att bli ett gemensamt gränssnitt för kommunens verksamheter för att skapa en enhetlighet. Kortedala kommer att tillhöra de första stadsdelsnämnderna som kommer att anpassas efter Göteborgs Stads gränssnitt. B betonar att det är gränssnittet som förändras på Kortedalas webbplats. Innehållsmässigt kommer inte webbplatserna att förändras så mycket. Vad som kan ske över tid är att nya verksamheter ska beskrivas och återspeglas på webbplatsen. B:s ambition är att inte ha för många länkar och rensar därmed hellre bort länkar än lägger till nya. Kriterier vid urval av länkar är att de är aktuella och mer övergripande i sin karaktär. Ett mål med webbplatsen inför framtiden är enligt B att utforma webbplatsen mer pedagogiskt för att utifrån webbplatsen visa och vägleda användare till att effektivt lära sig använda webben. Därför behöver webbplatsen bearbetas till att bli mer pedagogisk än vad den för tillfället är. Det är meningen att webbplatsen ska förändras menar B och ett annat mål att eftersträva är att få en egen webbadress, en unik URL, till webbplatsen. Enligt B vill bibliotekspersonalen i stadsdelsnämnden Kortedala gärna ha en egen webbadress till biblioteket. I och med uppgraderingen av webbplatserna så kommer det att bli möjligt, enligt B, att skilja bibliotekets webbplats från stadsdelsnämndens webbplats.

Även stadsbibliotekets webbplats kommer att påverkas av den centralisering som kommer att ske av kommunens webbplatser under våren 2003. Webbplatsen kommer att bli databasstyrd vilket innebär att det inte krävs någon kunskap om HTML för att kunna publicera information på webbplatsen. Det i sin tur kommer, enligt C, att innebära att bibliotekspersonalen blir mer involverade i webbplatsen som skribenter och redaktörer. C menar att den nya tekniken innebär att anpassning och utformande av webbplatsen utifrån prioriterade grupper på biblioteket, barn och ungdomar samt läs- och synhandikappade, kommer att underlättas. När det gäller betaltjänster på Internet så menar C att användarna får fortsätta att komma till det fysiska biblioteket för att nå de databaser som stadsbiblioteket har ett avtal med. Att användaren ska få möjlighet att logga in sig med sin pinkod på webbplatsen hemifrån anser C inte vara realistiskt. De som skapar databaserna ska överleva påpekar C och menar att här har det fysiska biblioteket skapat sig en egen nisch genom att erbjuda användaren gratistjänster.

## **5.6 Bibliotekariens roll i webbpublicering**

Här kommer jag att redovisa för bland annat vad de webbansvarige anser att bibliotekarierna kan tillföra en webbmiljö utifrån professionen och yrkeskunskapen. Jag har även frågat om

webbplatsen är förankrad hos övrig personal på biblioteket.

Beslutet att skapa Hjällbo biblioteks webbplats togs under A: s tjänstledighet av en vikarierande bibliotekarie och övrig personal. Uppgiften att upprätthålla den är något som tillkommit A: s tjänst. Den webbansvarige bibliotekarien på Hjällbo bibliotek framhåller vikten av adekvat utbildning för den webbansvarige. När jag frågade vad A anser sig kunna tillföra en webbmiljö utifrån sin kompetens hade A svårigheter med att besvara frågan. A säger sig inte kunna något om webbpublicering men har ändå åsikter om bibliotekariens roll i webbpublicering. A upplever det som riskfyllt om det endast är informatörer som ska arbeta i de nya webbmiljöerna. A menar att bibliotekarierna inte har fått den plats inom IT som de borde ha haft om de hade varit mer alerta. I början av 90-talet trodde man, enligt A, att arbetsmarknaden skulle explodera för bibliotekarier. Istället anordnades det, menar A, utbildningar för andra yrkesgrupper som nischades till att utveckla och skapa webbmiljöer. A är än så länge webbansvarig för webbplatsen men A kommer inte att ingå i den ny tillsatta IT-gruppen för stadsdelen. Däremot kommer informationssekreteraren för SDN Lärjedalen att medverka i att utveckla riktlinjer för webbpublicering. Webbplatsen är enligt A inte så förankrad hos personalen och det finns inte heller något större intresse för den. Inställningen till trots ville personalen ändå behålla webbplatsen när det diskuterades om att eventuellt avsluta projektet. Det beslutades att webbplatsen skulle uppdateras och fortskrida med en låg ambitionsnivå på dess innehåll tills IT-policyn fastställdes för stadsdelsnämnden. A tror att biblioteket får behålla webbplatsen om en annan struktur på layouten och webbadressen skapas. De aspekterna av en webbplats anser A att en bibliotekarie inte behöver engagera sig i. En bibliotekarie kan bland annat i en webbmiljö, menar A, bidra med att välja länkar. Här tror A att ansvariga på stadsdelsnämnderna anser bibliotekarier vara seriösa och kunniga på att skapa en adekvat länksamling. A hoppas på ett samarbete inom Göteborgs kommun så folkbibliotekens webbplatser kan erbjuda användarna olika databaser. Genom samköp skulle kostnaderna minska och kvalitén när det gäller användningsområdet på webbplatsen öka. En annan aspekt på samarbete, folkbibliotek emellan, är att samarbeta över kommungränserna. Det genom att bibliotekarier skapar en modul för litteratursökningar med inriktning på skönlitteratur. Det är enligt A alltför lätt att glömma bort skönlitteraturens betydelse och därmed uttrycker A en önskan att gemensamt samla resurser som underlättar vid informationssökningen av skönlitteratur. Det är en inriktning på bibliotekariers arbete som respondenten ofta återkom till och som egentligen innebär att en databas över skönlitteratur med ämnesord skapas, med andra ord en webbkatalog.

C är utbildad bibliotekarie men är anställd av Kulturförvaltningen som informationsansvarig. I praktiken innebär det att C: s tjänst på Kulturförvaltningen liknar informationssekreterarnas ansvar i stadsdelsnämnderna. På stadsbibliotekets webbplats har C det huvudsakliga ansvaret men får hjälp av bibliotekarierna på stadsbiblioteket. Bibliotekarierna har ansvarat för att uppdatera samt välja länkar inom varje avdelnings ämnesområde på webbplatsen och e-postar C information om eventuella tillägg eller förändringar. C ansvarar helt för indexsidan, den del av webbplatsen som kan upplevas som en virtuell anslagstavla. C påpekar att det blir problem i ett system som byggs upp kring en person. Det innebär en svaghet menar C för verksamheten och påpekar att det tidigare var endast C som kunde HTML. Det nya systemet som introduceras under våren innebär att fler personer, bibliotekarier, blir inblandade och inga kunskaper inom HTML behövs längre. Webbredaktörerna kommer företrädesvis vara bibliotekarier från stadsbibliotekets olika avdelningar. C besvarar min fråga om huruvida C ser bibliotekariers kompetens i en webbmiljö med tvekande ton:

Ja, det kan jag se (paus). Men (paus) det är svårt att sätta fingret på vad det är (paus). Det finns ju ett kvalitetstänkande hos bibliotekarier.

Främst är det bibliotekariernas kompetens att i en webbmiljö hantera informationsförmedling åt användare som C betonar. Den huvudsakliga orsaken till att bibliotekarier tidigare inte varit delaktiga i webbpubliceringen beror enligt C på tidsbrist. När Internet introducerades på biblioteken så skapades det inte några specifika tjänster för att integrera mediet i verksamheten. Istället fick personalen på biblioteken lösa det inom de ramar och med den personal som fanns tillgänglig. Det trots att det, till exempel, tar relativt lång tid att lära sig HTML. Bibliotekarier på stadsbibliotekets olika avdelningar arbetade tillsammans med C i en referensgrupp under uppbyggnadsskeendet av webbplatsen. Efter att webbplatsen lanserats har C haft det huvudsakliga ansvaret och alla ändringar på webbplatsen gör C. För att webbplatsen ska vara en naturlig del av bibliotekariernas yrkesroll så måste det finnas enkla publiceringsverktyg som gör webbplatsen lättstyrd och lättmanövrerad. C: s visioner när det gäller bibliotekariers roll i en webbmiljö är att hitta information – den goda informationen. Det vill säga bibliotekariers främsta roll i en webbmiljö är anser C att finna den kvalitetsmässigt goda informationen åt användare.

B anställdes som IT-bibliotekarie och ansvaret över webbplatsen är något som ingår i B: s tjänst. Den webbansvarige har ett bra samarbete med informationssekreteraren för stadsdelsnämnden som enligt B har stor förståelse för B: s kompetens när det gäller att välja resurser på Internet. B är även en av stadsdelsnämndens webbredaktörer och ingår som sådan i en referensgrupp för stadsdelsnämnden. Biblioteket var mest aktivt i referensgruppen. Vilket enligt B inte är förvånande eftersom bibliotekarier arbetar med information och det ligger nära professionen. Webbplatsen är förankrad hos personalen som använder den i sitt referensarbete. Ansvariga för bibliotekets avdelningar bistår B i urval av länkar. Övrig personal är med och tycker till om länksamlingen. B upplever en tidsbrist när det gäller att kolla länkar, det blir mer att länka till sådant man stöter på i referensarbetet. B avsätter cirka en å två timmar i veckan av sin arbetstid på webbplatsen och arbetet är en integrerad del av B: s arbetstid. B utgår gärna från andra webbplatser för att få idéer och inspiration. På frågan vad en bibliotekarie kan tillföra en webbmiljö svarar B att bibliotekarier är väldigt bra på struktur, hur informationen struktureras, och har en bra överblick över olika ämnesområden. Bibliotekariernas kompetens tas tillvara på så sätt att B tycker att det märks att allmänheten har en stor tilltro till bibliotekarier när det gäller informationssökning. Nu förväntar sig användaren inte längre att bibliotekarier endast finner böcker utan det kan lika gärna vara en bra webblänk som efterfrågas. B beskriver bibliotekariers goda överblick över olika ämnesområden och kunskapen i att välja Internetresurser samt kompetensen i att tillgängliggöra och strukturera dem. Det finns även en pedagogisk aspekt tror B i bibliotekariers kompetens. Den aspekten innebär att utifrån en webbplats effektivt lära användaren att självständigt använda webben. B: s roll som webbansvarig är förankrad på biblioteken, hos informationsavdelningen och hos informationssekreteraren. B har gått kortare HTML-kurser men anser att det räcker att man kan lite om HTML för att behärska bibliotekens webbpublicering. B har även kompletterat sin kompetens genom studier i kvalificerad informationssökning.

## 6. Tolkning och diskussion

I följande kapitel kommer jag att tolka samt diskutera mina resultat från undersökningen av bibliotekens webbplatser och materialet med de kvalitativa intervjuerna för att beskriva hur och i vilken mån folkbibliotekens webbplatser är integrerade i folkbibliotekens dagliga verksamhet.

## 6.1 Mål och syfte med en webbplats

I hög grad har litteraturen i min uppsats behandlat vikten av att utarbeta tydliga mål samt att framställa ett tydligt syfte vid utformning av webbplatser. Dock är det få av folkbiblioteken i min undersökning som har tydliga uppsatta mål och tydligt syfte med sina webbplatser. Intervjuerna med webbansvariga bibliotekarier påvisar även en brist i att integrera mål och syfte med folkbibliotekens webbplatser i måldokumenterna för bibliotekens verksamheter. Det är förvånande att inte någon av de tre webbansvariga i min undersökning arbetar utifrån ett nedtecknat måldokument för respektive webbplats. Resultatet av mina kvalitativa intervjuer visar att målsättning, både kortsiktiga samt långsiktiga mål saknas. Även riktlinjer för vart man styr verksamheten, det vill säga bibliotekets webbplats, och hur den ska utvecklas saknas i flesta fall. Målsättning är ett styrmedel för verksamheten och måldokument kan utformas utifrån Rosenfelds frågor som ställs vid utformandet av en webbplats. Att ställa endast några av dessa enkla frågor, såsom vilket syfte verksamheten har och hur en webbplats kan understödja det syftet, vilka de långsiktiga respektive kortsiktiga målen med webbplatsen är och hur bibliotekspersonalen föreställer sig webbplatsen inom några år, menar jag skulle ha en effektiv verkan på webbplatserna och underlätta arbetet för de webbansvariga.<sup>147</sup>

Alltför ofta ingår folkbibliotekens webbplatser som en del av en större webbplats och det primära syftet med folkbibliotekens webbplatser blir därmed att beskriva folkbiblioteket som en mindre del av en stadsdelsnämnds eller kommuns verksamhet. Webbpublicering möjliggör för folkbiblioteket att profilera sig och marknadsföra folkbibliotekens verksamheter; såsom att hjälpa människor i sitt informationssökande och att erbjuda upplevelser. Utifrån resultatet av min studie, är Ingemar Larssons uppmaning till bibliotekspersonalen att börja använda Internet som medium mer kreativt fortfarande aktuellt.<sup>148</sup>

## 6.2 Organisatorisk struktur och påverkan på folkbibliotekens webbplatser

Den organisatoriska strukturen har stor påverkan på webbplatsernas utformande och integrering i folkbibliotekens dagliga verksamhet. Folkbibliotekens organisatoriska placering påverkar i allra högsta grad verksamhetens effektivitet, här i betydelse av en välfungerande webbplats. Vid intervjuerna har det framkommit att de webbansvariga för folkbibliotekens webbplatser är beroende av att samarbetet mellan ansvarig bibliotekarie och informatör för respektive informationsavdelning är välfungerande. Dessutom visar bland annat strukturen på folkbibliotekens webbadresser och dess layout att organisationen påverkar utformningen av folkbibliotekens webbplatser.

Atlestam redogör för att folkbibliotekets organisatoriska placering varierar inom varje stadsdelsförvaltning. Vanligast är det att biblioteket sorterar under någon form av kultur- och föreningsenhet.<sup>149</sup> I min undersökning tillhör de flesta folkbiblioteken organisatoriskt kultursektorn. Kortedala bibliotek är ett undantag. Atlestam beskriver även att det inte är självklart att det är en bibliotekarie som är bibliotekschef utan stadsdelsbiblioteket kan istället ingå i en enhet där chefen är ansvarig för ett större administrativt område.<sup>150</sup> Det är inte heller säkert att ansvarig chef för biblioteket deltar i den dagliga verksamheten på biblioteket. Därmed kan folkbibliotekets verksamheter drivas av en bibliotekschef utan specifika

---

<sup>147</sup> Rosenfeld & Morville, s 137 alternativt se uppsatsens sida 13

<sup>148</sup> Larsson, s 16

<sup>149</sup> Atlestam, s 277

<sup>150</sup> Ibid, s 277

biblioteks- och informationskunskaper och det kan därför vara svårt för bibliotekschefen att i en sådan kontext genomföra kvalificerade bedömningar av bibliotekariers kompetens i webbmiljöer samt ha kunskap av vad den elektroniska miljön såsom en webbpublicering kan erbjuda folkbiblioteken och dess användare. Att folkbiblioteken av tradition tillhör kultur- och fritidsektorn tror jag kan vara en ytterligare förklaring till varför folkbibliotekens webbplatser i så liten omfattning är en integrerad del av dess verksamheter. Trots att föreställningen om att folkbiblioteken primärt är en kulturell institution är på väg att försvinna från allmänhetens medvetande så tror jag att den organisatoriska tillhörigheten innebär att framförallt nyttjandet av, men även kunskapen om, bibliotekariers informationsvetenskapliga kompetens i webbmiljöer inte tillvaratas. Det är som webbansvarig för Hjällbo bibliotek påpekar; andra yrkesgrupper än bibliotekarier verkar i de nya webbmiljöerna.<sup>151</sup> I kommuner och inom stadsdelsnämnder är det informationsavdelningarna som ansvarar även för folkbibliotekens webbplatser och bibliotekariernas informationsvetenskapliga kompetens att strukturera, organisera och förmedla information tillvaratas inte. Webbansvarig bibliotekarie för Hjällbo bibliotek påstår när vi diskuterar verksamhetens organisation att biblioteken har olika förutsättningar och är beroende av vilka som arbetar på IT-avdelningarna i de olika stadsdelsnämnderna när det gäller hur bibliotekens webbplatser utformas och hur kvaliteten på dessa webbplatser blir. Det är en föreställning som säkerligen överensstämmer när det anbelangar samarbetet mellan bibliotek och informationsavdelning och jag tror även att kunskap om bibliotekariers kompetens varierar mellan de olika informationsavdelningarna.

Atlestam påpekar att efter stadsdelsreformen arbetar biblioteken i två organisationer.<sup>152</sup> Dels SDN när det gäller personal och budget, dels folkbibliotekens egna nätverk. När Atlestam fäster uppmärksamheten på sammanslagningens negativa effekter är det främst kritiken av att stadsdelar med ekonomiska problem fått skära ned mest på sina biblioteksverksamheter som jag noterar.<sup>153</sup> Biblioteken konkurrerar, inte bara ekonomiskt, med andra verksamheter inom stadsdelsnämnderna. När det handlar om stadsdelsnämndernas webbplatser så konkurrerar biblioteken även med andra av stadsdelsnämndernas verksamheter om att få utrymme på webben.

Den planerade centraliseringen och därmed standardiseringen av webbplatsernas layout tror jag kommer att innebära positiva följder för webbplatserna. För tillfället är webbplatserna uppsplittrade efter den design stadsdelsnämnden valt för sin verksamhet. Webbplatserna blir som separata öar utan kontakt och indikerar inte det samarbete som i praktiken förekommer mellan biblioteken. Dock är jag medveten om att det är de innehållsliga aspekterna man i första hand bör beakta för att höja webbplatsernas kvalitet och dess nytta. Den webbansvariga för Göteborgs stadsbibliotek poängterade att introduktionen av en ny databas som styr webbpublicering (som innebär en centralisering samt standardisering av webbplatserna för kommunens verksamheter) avser att underlätta webbpubliceringen. Det bör innebära att bibliotekarierna blir mer aktiva i att medverka i webbpublicering när inte tekniken, såsom exempelvis användandet av HTML, är ett eventuellt hinder. Strukturen på folkbibliotekens webbadresser kommer eventuellt att förändras, vilket önskades av webbansvarig för Kortedala bibliotek. Det innebär att folkbibliotekens del av stadsdelsnämndernas webbplatser kan nå direkt av användaren. Utifrån undersökta webbplatser så finner jag det av mitt material att bedöma som vara av stor vikt att biblioteken har en egen webbadress, om den sedan är unik eller anpassad efter strukturen för Göteborgs kommuns officiella webbplats är sekundärt. Användaren bör på ett enkelt sätt hitta ett folkbibliotek och ska inte behöva ha kunskap om

---

<sup>151</sup> se kapitel 5.6 **Bibliotekariens roll i webbpublicering**, s 47

<sup>152</sup> Atlestam, s 277

<sup>153</sup> Ibid, s 277

organisationens struktur genom att ha kännedom om exempelvis Hjällbo bibliotek organisatoriskt tillhör SDN Lärjedalen eller att Redbergslids bibliotek tillhör SDN Örgryte.<sup>154</sup>

### 6.3 Innehållet på webbplatserna

Eide-Jensen redogör för de olika ansvarsområden som folkbiblioteken i Göteborg innehar.<sup>155</sup> Även de intervjuade är insatta i bibliotekens skilda ansvarsområden. Stadsdelsbiblioteken ska exempelvis tillhandahålla ett allsidigt mediebestånd anpassat efter stadsdelens behov medan regionbiblioteken har ett övergripande ansvar för medieförsörjningen i respektive region. Göteborgs stadsbibliotek har som uppgift att vara ett resursbibliotek för hela kommunen.<sup>156</sup> Bibliotekens olika ansvarsområden skulle även kunna översättas till folkbibliotekens webbplatser men det är inget som återspeglas vid studiet av webbplatserna.

Strukturen på folkbibliotekens webbplatser återspeglar främst att biblioteken organisatoriskt tillhör olika stadsdelsnämnder och förvaltningar. Att de samarbetar i ett gemensamt nätverk tydliggörs inte på webbplatserna. Nätverkstanken som är ryggraden, i Internet och, i Göteborgs folkbiblioteks organisation borde överföras till folkbibliotekens webbplatser. Internets främsta funktion är just att det är konstruerat som ett nätverk. Tyvärr har folkbiblioteken i min undersökning inte utvecklat eller översatt det nätverk som, enligt Inger Eide-Jensen, understödjer hela biblioteksverksamheten i Göteborg till folkbibliotekens webbplatser.<sup>157</sup> Eide-Jensen menar att biblioteken samarbetar genom att fördela ansvarsområden och målgrupper mellan sig för att bästa servicen ska nå användarna.<sup>158</sup> På ett liknande sätt borde samarbetet gestaltas på folkbibliotekens webbplatser. I min uppsats redovisas tre elektroniska referenstjänster, Barnens biblioteks frågelåda, Bibliotekarie direkt samt Fråga biblioteket, som exemplifierar hur folkbiblioteken kan samarbeta och använda sig av Internet som ett välfungerande nätverk. Samarbetet mellan folkbiblioteken borde även gestaltas på folkbibliotekens webbplatser. Genom webbplatserna har regionbiblioteken en möjlighet till att översätta sitt regionala ansvar till webbplatserna och vara en resurs för folkbiblioteken och dess användare i vardera regionen i Göteborg. Exempelvis befinner sig biblioteken i den nordöstra regionen i en omvärld där många av bibliotekets användare har en annan kulturell bakgrund och regionbibliotek Kortedala har ett särskilt uppdrag att bemöta dessa användare i regionen. Kortedala bibliotek har arbetat medvetet med sin länksamling för att försöka möta behovet i regionen och är därmed en resurs för de närmaste stadsdelarna. Däremot återspeglar varken SDN Lärjedalens eller Hjällbo biblioteks webbplatser att Hjällbo bibliotek ingår i en mångkulturell kontext.

Stadsbibliotekets webbplats har ett innehåll som till viss del motsvarar dess ansvar. Dock är resultatet av undersökningen utifrån tillgängligheten på folkbibliotekens webbplatser mediokert. Stadsbiblioteket har samtliga invånare i Göteborg som målgrupp men webbplatsen erbjuder endast en mer tillgänglig textversion av sin webbplats för syn- och läshandikappade. De övriga biblioteken har inte anpassat webbplatserna till syn- eller läshandikappade och det saknas även information om talböcker och Daisy på stadsdelsbiblioteken. Folkbiblioteken som i sin dagliga verksamhet arbetar för att tillgängliggöra information oberoende av media har misslyckats i att överföra den funktionen till en webbmiljö.

---

<sup>154</sup> Se Bilaga 3. SDN med respektive stadsdelsbibliotek

<sup>155</sup> Eide-Jensen, s 16

<sup>156</sup> Ibid, s 16

<sup>157</sup> Ibid, s 15

<sup>158</sup> Ibid, s 15

En annan tillgänglighetsaspekt på webbplatserna är att erbjuda information på andra språk. Folkbiblioteket har böcker och tidskrifter på en mängd olika språk i sitt bestånd. Däremot återspeglar det sig inte på folkbibliotekets webbplatser. Stadsbiblioteket har visserligen information om sin avdelning det Flerspråkiga biblioteket – den mångkulturella sidan av biblioteket erbjuder ingen översättning av all information om tjänster som finns på biblioteket. Webbansvarig för Kortedala har anpassat bibliotekets länksamling efter bibliotekets användare men även här saknas det översättning av informationen på webbplatsen.

Det sätt webbplatserna återspeglar det fysiska biblioteket och vad webbplatserna erbjuder användarna för något innehåll hör även tätt samman med vilka tjänster som erbjuds.

## 6.4 Webbplatsernas tjänster

Avhängigt webbplatsens syfte är till exempel vilka tjänster webbplatsen ska innehålla. Syftet med webbplatsen bör besvara frågan om bibliotekets webbplats ska vara som en elektronisk broschyr eller som ett virtuellt bibliotek.

En elektronisk broschyr redogör på webbplatsen för de viktigaste funktionerna när det gäller att nå kontakt med det fysiska biblioteket såsom adress, telefonnummer och öppettider. Flera av webbplatserna påminner om elektroniska broschyrer, alternativt elektroniska anslagstavlor, eftersom de erbjuder dessa funktioner och i liten grad erbjuder brukaren andra tjänster. Internet ger människor tillgång till information dygnet runt och stadsbiblioteket har som mål att vara ett 24-timmars bibliotek. Stadsbiblioteket är även närmast i undersökningen att vara ett virtuellt bibliotek. Dock framstår det utav resultatet av min undersökning att mycket återstår tills samtliga folkbiblioteks webbplatser kan benämna sig funktionera som ett virtuellt bibliotek.

I min litteraturgenomgång var det flera skribenter som ansåg att den viktigaste tjänsten på webbplatserna är bibliotekets katalog.<sup>159</sup> Webbkatalogen ansågs även, unisont, av de intervjuade vara den viktigaste funktionen på bibliotekets webbplatser. Tyvärr erbjuder inte alla webbplatser i undersökningen den tjänsten. När det fysiska biblioteket är stängt kan webbplatsen fortsätta att vägleda människor i sitt informationsbehov. Elektroniska referenstjänster finns att erbjuda såsom Fråga biblioteket, Bibliotekarie direkt och Barnens bibliotek. Folkbibliotekets webbplatser borde självklart erbjuda elektroniska referenstjänster och jag ställer mig frågande till varför så få av webbplatserna i min undersökning länkar till dessa tjänster. Barn och ungdomar är ofta en prioriterad grupp bland bibliotekets användare. Därför är det förvånande att den elektroniska referenstjänsten för barn inte framhävs på bibliotekets webbplatser. Exempelvis har stadsbiblioteket ingen länk på indexsidan till Barnens biblioteks frågelåda trots att de är en prioriterad grupp i det fysiska biblioteket.

Den webbansvarige för Hjällbo bibliotek anser det vara svårt att översätta den personliga tillgängligheten, kontakten, till en teknisk webbmiljö och menar att det kan vara särskilt svårt för ett bibliotek vars användare kan ha svårt att uttala sitt informationsbehov på grund av språkförbistring. Även Rosenfeld anser att en referensintervju inte helt kan ersättas av en webbplats.<sup>160</sup> I interaktionen mellan bibliotekarie och användare, med kroppsspråk och följdfrågor anser även jag att ett informationsbehov lättare förstås. De elektroniska

<sup>159</sup> Clyde (2000), s 97, Garlock & Pontiek, s 4 samt Stover (1997), s 56

<sup>160</sup> Rosenfeld & Morville, s 122

referenstjänsterna utvecklas ständigt och ansvariga för Fråga biblioteket verkar ha försökt kringgå problemet med en fysisk kontakt och en utvecklad referensintervju genom att utveckla referenstjänsten Bibliotekarie direkt. Vid användandet av en sådan referenstjänst kan bibliotekarien översätta sin kompetens och kunskap inom referensintervjun till chatt (interaktion bibliotekarie – användare) för att bryta ned den stora frågan till mindre komponenter.

Det var flera av webbplatserna som saknade varierade och utförliga länksamlingar vilket är en del av tanken med det virtuella biblioteket. Vid intervjuerna diskuterades även möjligheten att erbjuda databaser och betaltjänster via bibliotekens webbplatser. Både webbansvarig bibliotekarie från Hjällbo bibliotek samt Kortedala bibliotek har visioner om att möjliggöra dessa tjänster för användare medan webbansvarig för stadsbiblioteket är tveksam i sin inställning. För att realisera tanken om det virtuella biblioteket och 24-timmars biblioteket måste folkbibliotekens webbplatser inom snar framtid göra det möjligt för användaren att genom ett specifikt användarkonto logga in på folkbibliotekens betaltjänster. Intressant att notera är att de verksamma bibliotekarierna har en gemensam inställning som skiljer sig från webbansvarig för stadsbiblioteket. Bakomliggande orsak till distinktionen tror jag beror på att bibliotekarierna möter informationsbehovet direkt hos användaren och vet att betaltjänster såsom exempelvis Mediarkivet och Artikelsök ständigt efterfrågas. Jag tolkar de verksamma bibliotekariernas synpunkt som att de är medvetna om att vana biblioteksanvändare som är insatta i folkbibliotekens resurser uttrycker en efterfrågan om tillgång till betaltjänster även via folkbibliotekens webbplatser. Först när de tjänsterna erbjuds på folkbibliotekens webbplatser kan det virtuella biblioteket och folkbibliotekens integrering i biblioteksverksamheten till fullo diskuteras.

För att skapa det virtuella biblioteket så krävs det, som jag påpekar i avsnitt **6.1 Mål och syfte med en webbplats**, att man utformar ett specifikt måldokument för webbplatserna men även att Internet används kreativt. Det vill säga för att marknadsföra bibliotekens verksamheter vilka är att tillfredsställa människors informationsbehov och att skänka upplevelser behöver man erbjuda mer än ytlig information om biblioteket, dess öppettider och en länksamling.

## 6.5 Folkbibliotekens webbansvariga

Webbansvariga för folkbibliotekens webbplatser i Göteborg är informationssekreterare för Kulturförvaltningens samt stadsdelsnämndernas informationsavdelningar. Bibliotekarierna kan vara medredaktörer, det vill säga webbansvarig genom att företräda biblioteket gentemot stadsdelsnämndens alternativt Kulturförvaltningens informationssekreterare, och bistår i så fall informationssekreterarna med åsikter på webbplatsen och med länktips. I jämförelse mellan webbansvarig för Hjällbo bibliotek och Kortedala bibliotek har jag noterat att folkbiblioteken och bibliotekarierna har olika förutsättningar utifrån stadsdelsnämndens informationsavdelning när det gäller vilken påverkan bibliotekspersonalen kan ha på webbplatserna för sin verksamhet. Stadsdelsnämndernas informationssekreterare, de ytterst webbansvariga, är säkerligen inte enhälligt insatta i bibliotekariers kompetens i en webbmiljö. Det visar sig tror jag påverkar möjligheten för bibliotekarierna att vara delaktiga i folkbibliotekens webbplatser. Samarbetet med stadsdelsnämndernas informationsavdelningar visar sig vid intervjutillfällena ha stor betydelse i huruvida folkbibliotekens webbplatser är integrerade i folkbibliotekens dagliga verksamhet.

Bernie Sloan redovisar för några viktiga riktlinjer när det gäller vem som bör ha ansvaret för

den elektroniska referenstjänsten på ett bibliotek och artikeln är lika aktuell när den överförs till att vara principer för upprätthållandet av webbplatser. Upprätthållandet och utformandet av folkbibliotekens webbplatser bör inte vara en ”add-on-duty” eller en persons ansvar.<sup>161</sup> Även Garlock & Pontiek påpekar att det är bra om en grupp är ansvarig för webbplatsen. De påtalar även att om en enda person har kontroll över webbplatsen och sen lämnar organisationen så innebär det mer problem för verksamheten än om endast en medlem av ett team slutar.<sup>162</sup> Samtliga av mina respondenter i intervjuerna arbetar självständigt med webbplatserna och har även funnit just ovanstående påståenden problematiska.

## 6.6 Bibliotekariens kompetens i en webbmiljö

I litteraturgenomgången diskuteras bibliotekariens möjligheter att vara ansvarig för eller delaktig i bibliotekets webbpublicering. Mark Stover påpekar de väl vedertagna uppgifterna för en bibliotekarie nämligen att välja, organisera samt tillgängliggöra informationsresurser. Vilket är kunskaper som går utmärkt att tillämpa på en webbmiljö.<sup>163</sup> Webbansvarig för Kortedala bibliotek definierar bibliotekariers kompetens i en webbmiljö som att välja Internetresurser, göra dem tillgängliga samt strukturera dem.

Bibliotekariers kompetens i en webbmiljö innebär även, anser jag, kunskapen i att strukturera informationen på webbplatsen genom att utforma metadata. Där överför vi vår kunskap inom katalogisering och klassificering och Rosenfeld konstaterar i sin bok *Information Architecture for the World Wide Web* att informationsarkitekterna gjort bibliotekariernas språk till sitt eget och att det är bibliotekariernas specifika termer som används när information organiseras på en webbplats.<sup>164</sup> Information i alla kontexter måste organiseras samt göras sökbar för att den ska kunna återvinnas och i det sammanhanget anser jag att vår biblioteks- och informationsvetenskapliga tradition har stor betydelse. Rowbotham framhåller i sin artikel betydelsen av att bibliotekarier är engagerade i webbplatsens bakomliggande struktur och inriktar sig på strukturering av data, metadata, som styr webbplatsen.<sup>165</sup>

Välfungerande webbmiljöer består dock av fler element än strikt informationsvetenskapliga. Bibliotekarier är med sin informationsvetenskapliga kompetens en resurs när det anbelangar att strukturera information på webbplatser men äger inte självklart kunskaper inom design och layout. Här innehar andra professioner, såsom webbdesigner, större kompetens.

Det är även viktigt anser jag, som Rowbotham påpekar, att i professionen inte endast använda Internet som en söktjänst.<sup>166</sup> Det är därför nedslående att två av respondenterna i min undersökning har svårigheter att uttrycka en mer nyanserad åsikt om bibliotekariernas kompetens inom webbpublicering. Det är främst bibliotekariernas kompetens att i en webbmiljö hantera informationsförmedlingen och att finna kvalitetsmässig god information åt användare som beskrivs av webbansvariga för stadsbiblioteket. Webbansvarig för Hjällbo bibliotek anser kompetensen finnas i att skapa en adekvat länksamling. Strukturen på en webbplats är en aspekt som webbansvarig för Hjällbo bibliotek inte ansåg att bibliotekarier behöver engagera sig i. Bibliotekariers informationsvetenskapliga kompetens att strukturera

---

<sup>161</sup> Sloan, s 79

<sup>162</sup> Garlock & Pontiek, s 19

<sup>163</sup> Stover (1997), s 56

<sup>164</sup> Rosenfeld & Morville, s 23

<sup>165</sup> Rowbotham, s 60

<sup>166</sup> Ibid, s 63

och återvinna information i ett fysiskt bibliotek verkar inte kunna översättas av webbansvarig för stadsbiblioteket eller Hjällbo bibliotek till utformandet av bibliotekens webbplatser. Även vid förtydligande av målgrupp för folkbibliotekens webbplatser kan bibliotekariens kompetens användas. Clyde påpekar att det kan vara problematiskt att utforma folkbibliotekens webbplatser eftersom användarna är en varierad grupp av människor med skilda intressen och behov.<sup>167</sup> Att bemöta skilda behov hos folkbibliotekens användare är en uppgift som bibliotekarien i hög grad är insatt i via den dagliga verksamheten på det fysiska biblioteket.

Bert Hoflund hävdar att det är ”samma gamla verksamhet med nya verktyg” i sitt arbete med en av Sveriges mest ansedda länkkatalog.<sup>168</sup> Även jag anser att verksamheten i princip är densamma men att det är nya verktyg som används när vi bibliotekarier översätter vår kunskap i att organisera, strukturera samt förmedla information till en webbmiljö. Dock är det uppenbarligen fler aspekter än bibliotekariers kunskap och engagemang – för det finns, som bidrar till huruvida folkbibliotekens webbplatser är integrerade i deras dagliga verksamhet. Dessa aspekter kommer att redovisas i **7. Slutsatser**.

## 7. Slutsatser

Resultatet av min studie visar att folkbibliotekens webbplatser i liten mån är en integrerad del av deras dagliga verksamhet. I vilken utsträckning folkbibliotekens webbplatser är integrerade i den dagliga verksamheten på folkbiblioteken varierar men gemensamt är att det främst är i skapandet av folkbibliotekens länksamling som bibliotekariers kunskap och kompetens tillvaratas. Dock har flera av webbplatserna, SDN Lärjedalen, Torslanda bibliotek samt Hisingen, endast som ändamål att fungera såsom en virtuell anslagstavla vars viktigaste funktion är att redovisa för folkbibliotekets adress samt öppettider.

Nedan kommer jag att redovisa för vilka bakomliggande faktorer samt vilka orsaker som finns till att webbplatserna i så liten mån är en integrerad del av folkbibliotekens verksamheter. Slutsatser som kan dras ifrån mitt material är att utformandet av bibliotekens webbplatser styrs av inomorganisatoriska faktorer såsom:

- Organisation/Ledning
- Målsättning
- Tid
- Kunskap/Intresse

Bibliotekens organisatoriska tillhörighet har visat sig ha betydelse vid integrering samt utformning av webbplatserna. Av stor betydelse verkar det vara att det finns en engagerad ledning med insikt och kunskap om bibliotekariers kompetens i webbmiljöer. Uppgiften att utforma och upprätthålla en webbplats ska vara integrerad i bibliotekariernas tjänst. Samarbetet med ansvarig informationssekreterare bör vara välfungerande och det är av stor vikt att det avsätts tid till uppgiften. Tidsfaktorn är ytterst viktig och innebär inte endast att uppgiften ska vara integrerad i den webbansvarige bibliotekariens tjänst, det ska även vara naturligt att den aspekten av bibliotekariernas kompetens upprätthålls och utvecklas genom kurser och fortbildning. Dessa faktorer och deras påverkan på webbplatsernas utformande och

---

<sup>167</sup> Clyde (1996), s 553

<sup>168</sup> Borg, s 16

integrering i folkbibliotekens dagliga verksamhet illustreras när jämförelse görs mellan Hjällbo bibliotek och Kortedala bibliotek. Samtliga av dessa faktorer anser jag bör beaktas innan ett webbprojekt initieras.

### **Organisation/Ledning:**

Jag har i min undersökning funnit att organisationens struktur har stor påverkan på webbplatsernas utformande. Stadsdelsnämndernas organisatoriska struktur är hierarkisk i sin natur och oftast befinner sig stadsdelsbiblioteken långt ner i förevarande hierarki. En sådan organisatorisk struktur tillhör Hjällbo bibliotek som konkurrerar med andra verksamhetsområden såsom skola och familjeomsorg. Kortedala bibliotek utmärker sig i sin organisatoriska tillhörighet genom att inte tillhöra kultursektorn. Dessutom tillhör inte biblioteken i SDN Kortedala organisatoriskt verksamhetsområdena. Det är en organisatorisk tillhörighet som visat sig ha stor påverkan på integreringen av bibliotekets webbplats i den dagliga verksamheten. Av stor vikt är att samarbetet mellan webbansvarig bibliotekarie och informationssekreterare för respektive stadsdelsnämnd fungerar väl och att samarbetsparterna har ett aktivt samt ömsesidigt meningsutbyte. Samarbetet mellan webbansvarig bibliotekarie och informationssekreteraren för SDN Kortedala fungerar på dessa premisser. Webbansvarig för Hjällbo bibliotek ingår däremot inte i den nytillsatta IT-gruppen i stadsdelsnämnden. En ledning med insikt och erfarenhet av bibliotekariers kompetens anser säkerligen att professionen har mycket att bidra till en webbmiljö. Webbansvarig för Hjällbo bibliotek efterfrågade exempelvis en bibliotekschef med biblioteksbakgrund som kan driva biblioteksfrågorna mer effektivt. En av orsakerna till att de båda webbplatserna för Hjällbo bibliotek inte är integrerade i den dagliga verksamheten för Hjällbo bibliotek kan förklaras av avsaknaden av en bibliotekschef med erfarenhet av biblioteks- och informationsvetenskaplig kompetens i webbmiljöer.

### **Målsättning:**

Genom min litteraturgenomgång och min analys av undersökningens objekt har jag påvisat den betydelse målsättning och ett uttalat syfte har för bibliotekens webbplatser. Avsaknad av specifikt måldokument för webbplatserna är förvånande men Kortedala bibliotek har tydliga riktlinjer för sin webbplats i sin verksamhetsplan och har haft ett tydligt syfte med sin webbplats. När den numera webbansvariga för Hjällbo bibliotek övertog uppgiften med att upprätthålla folkbiblioteks webbplats skulle ett måldokument ha varit av stor nytta. Kortedala bibliotek har uttalat en målgrupp för webbplatsen och nyttjat bibliotekets användare som referensgrupper vid utformandet av webbplatsen. Hjällbo bibliotek har däremot inte uttalat en målgrupp för webbplatsen och de har inte använt sig av det brukarråd som redan finns för bibliotekets övriga verksamheter. Exempelvis borde det ha underlättat, nu när jag tolkar mitt material, för den webbansvariga för Hjällbo bibliotek att överta ansvaret för bibliotekets webbpublicering om det funnits ett måldokument för webbplatsen. Webbansvarig för Hjällbo bibliotek påpekade vid intervjutillfället att det upplevdes som svårt att sätta långsiktiga mål för verksamheten och därmed webbplatsen när det är ständiga sparbetning att ta hänsyn till. I en sådan arbetssituation verkar det vara desto viktigare att utarbeta ett måldokument för att visa betydelsen av verksamheten, inte endast för stadsdelsnämndens politiker och ansvariga, utan framför allt för den egna personalen. När personalen på folkbiblioteken utvecklar mål och syfte med sina webbplatser så borde resultatet av min undersökning förändras markant. Den föreställningen grundar sig bland annat på skillnader i samarbetet mellan informationssekreterarna och de webbansvariga för Hjällbo bibliotek respektive Kortedala bibliotek. Genom intervjuerna och resultatet från webbplatsernas undersökning visar materialet skillnader på samarbete mellan webbansvarig bibliotekarie och informatör och på skillnader mellan de två webbplatserna som kan förklaras utifrån att Kortedala bibliotek har

utformat riktlinjer för webbplatsen och att den från allra första början varit integrerad i övrig biblioteksverksamhet vilket inte överensstämmer för Hjällbo biblioteks verksamhet.

#### **Tid:**

Det är av stor vikt att utformandet och upprätthållandet av folkbibliotekens webbplatser är en integrerad del av den webbansvariga bibliotekariens tjänst. Att ett sådant uppdrag läggs på en redan befintlig tjänst visar sig inte vara lämpligt eftersom uppgiften, men även bibliotekariens redan existerande arbetsuppgifter, därmed inte värderas. Istället ska uppgiften, att utforma och upprätthålla bibliotekets webbplats, vara integrerad i befattningen så som den är hos webbansvarig för Kortedala bibliotek. Det är även viktigt anser jag att kompetens hos övrig personal tillvaratas och att personalen är engagerad i webbplatsen. Webbansvarig för Kortedala bibliotek fick information från övrig bibliotekspersonal om användbara Internettjänster inom ansvarsområden och kunskapsområden som den webbansvariga nödvändigtvis inte behöver vara insatt i såsom länkar ur ett barn- och ungdomsperspektiv. Det är även betydelsefullt att den webbansvariga får avsatt tid för att upprätthålla webbplatsen. Tidsbrist för att uppdatera, och i längden borde det då även innebära att utveckla bibliotekets webbplats, var något som även webbansvarig för Kortedala biblioteks webbplats upplevde.

#### **Kunskap/Intresse:**

Den webbansvariga för Hjällbo bibliotek sade sig inte ha några kunskaper inom webbpublicering. Det är inte nödvändigt att kunna HTML för att skapa en välfungerande webbplats med dagens program för webbpublicering men kunskap och intresse av strukturer, informationens arkitektur, och bakomliggande data, metadata, är av betydelse. Webbansvarig för Kortedala bibliotek har fått inblick i HTML genom kortare kurser och hade kunskap om informationens struktur. Att upprätthålla, integrera samt utforma webbplatser kräver ett intresse hos den webbansvariga och det intresset är även beroende av att uppgiften är integrerad i bibliotekariens tjänst. Hjällbo bibliotek har inget samarbete med informationssekreteraren eller med den ny tillsatta IT-gruppen i stadsdelsnämnden. Vilket innebär, som jag tolkar det, att folkbiblioteken och bibliotekarierna har olika förutsättningar utifrån stadsdelsnämndens informationsavdelning när det gäller vilken påverkan bibliotekspersonalen kan ha på webbplatserna för sin verksamhet.

## **8. Sammanfattning**

Allt fler människor är vana Internetanvändare. Biblioteken borde därför genom sina webbplatser marknadsföra sig och beskriva vad det fysiska biblioteket kan erbjuda människor och låta bibliotekens webbplatser vara till hjälp i människors informationssökande. I en webbmiljö kan biblioteket och bibliotekarien fortsätta att fungera som informationsförmedlare även när biblioteket är stängt. Den informationsvetenskapliga kompetensen som bibliotekarier äger; att strukturera och återvinna information i ett fysiskt bibliotek, borde gå att direkt översätta till skapandet av en väl fungerande webbmiljö, med andra ord det egna bibliotekets webbplats.

Uppsatsens syfte är att beskriva samt analysera hur och i vilken mån folkbibliotekens webbplatser är integrerade i deras dagliga verksamhet samt vilka orsaker som finns till detta. Beskrivningen görs genom att ett antal webbplatser utforskas samt genom intervjuer med berörda bibliotekarier.

I studien har jag avgränsat mig till att utgå ifrån Göteborgs folkbiblioteks webbplatser.

Folkbiblioteken i Göteborg är organisatoriskt underordnade förvaltningar och nämnder i kommunen och återspeglar därmed realiteten för många folkbibliotek i mindre kommuner. Det innebär att folkbibliotekens webbplatser står under kommunens regi och är en mindre del av en kommuns webbplats. Undersökningen berör totalt sex folkbibliotek och urvalsmässiga kriterier har varit att dels utgå ifrån geografisk placering, det vill säga i mitt urval utgått ifrån spridda stadsdelar, samt att jag har tagit hänsyn till rent storleksmässiga urvalskriterier för att i undersökningen få med representanter från både små och stora bibliotek och bibliotek som har olika ansvarsområden. I min beskrivande studie har jag utgått ifrån Göteborgs stadsbibliotek, de tre regionbiblioteken Hisingens bibliotek, Kortedala bibliotek samt Västra Frölunda bibliotek och två stadsdelsbibliotek Hjällbo bibliotek samt Torslanda bibliotek. De kvalitativa intervjuerna har gjorts med tre webbansvariga för folkbibliotekens webbplatser och genomfördes i mars 2003. Mitt urval av respondenter baseras på att de tre bibliotek som de webbansvariga representerar ska vara så skilda som möjligt för att variera min studie. De intervjuade bibliotekarierna arbetar med bibliotek som har olika ansvarsområden samt är differentierade i storlek. Intervjuerna sker därmed med representanter för Göteborgs stadsbibliotek, ett regionbibliotek samt ett stadsdelsbibliotek. Resultatredovisningen sker i två större avsnitt där den första delen består av undersökningen av folkbibliotekens webbplatser och den andra delen av de kvalitativa intervjuerna med webbansvariga bibliotekarier.

I undersökningen av webbplatserna har jag utgått ifrån fyra områden; Tjänster, Kontakt, Struktur samt Generella synpunkter. De kvalitativa intervjuerna med webbansvariga bibliotekarier utformar den andra delen av uppsatsens resultatredovisning. Vid intervjutillfällena avgränsade jag mig till tre områden; Målsättning för verksamheten, Webbplatsens innehåll samt Bibliotekariens roll i webbpublicering.

Min slutsats är att folkbibliotekens webbplatser i liten mån är en integrerad del av folkbibliotekens dagliga verksamhet. I vilken utsträckning folkbibliotekens webbplatser är integrerade i den dagliga verksamheten på folkbiblioteken varierar men gemensamt är att det främst är i skapandet av folkbibliotekens länksamling som bibliotekariers kunskap och kompetens tillvaratas.

Jag har i min studie funnit fyra bakomliggande faktorer som bör beaktas innan ett webbprojekt initieras och som har stor påverkan på folkbibliotekens webbplatser. Faktorerna är Organisation/ledning, Målsättning, Tid samt Kunskap/intresse. Deras påverkan på webbplatsernas utformande och integrering i folkbibliotekens dagliga verksamhet illustreras när jämförelse görs mellan Hjällbo bibliotek och Kortedala bibliotek. Jag har funnit att organisationens struktur har stor påverkan på webbplatsernas utformande. Det är av stor vikt att folkbiblioteket har en bibliotekschef med biblioteks- och informationsvetenskaplig bakgrund och som är engagerad i dess dagliga verksamhet. En ledning med insikt och erfarenhet av bibliotekariers kompetens anser säkerligen att professionen har mycket att bidra till en webbmiljö. Målsättning och ett uttalat syfte för bibliotekens webbplatser har stor betydelse för hur integrerad webbplatsen är i den dagliga verksamheten. Uppgiften, att utforma och upprätthålla bibliotekets webbplats, ska vara integrerad i bibliotekariens befattning. Det är även betydelsefullt att den webbansvariga får avsatt tid för att upprätthålla webbplatsen. Att upprätthålla, integrera samt utforma webbplatser kräver ett intresse hos den webbansvariga och det intresset är även beroende av att uppgiften är integrerad i bibliotekariens tjänst. Det är även av betydelse att kunskap och intresse av strukturer, informationens arkitektur, och bakomliggande data, metadata, innehas av webbansvarig bibliotekarie och att bibliotekarien erbjuds tid åt fortbildning.

## 9. Litteratur- och Källförteckning

### 9.1 Elektroniska källor

Barnens bibliotek: Fråga barnbibliotekarien (2002-08-06). (Katarina Dorbell, Webbansv.). *Barnens bibliotek.*

<http://www.bibl.vgregion.se/barn/fraga.htm> [2003-02-20], [2003-04-16]

Bibliotekarie online. *Bibliotekarie direkt.*

<http://www2.malmo.stadsbibliotek.org/bibliotekarie-direkt/projekt.htm> [2003-02-17], [2003-02-20] [2003-03-05]

Daisy helt enkelt (2002-10-02). *Tal- och punktskriftsbiblioteket.*

<http://www.tpb.se/talbocker/fragor/daikort.htm> [2003-05-10]

Fråga biblioteket: Biblioteken som svarar. *Fråga biblioteket – när du undrar över någonting.*

<http://www.fragabiblioteket.nu/index.asp?action=bibliotek> [2003-02-17]

Frölundas hemsida: Verksamheter (2003-01-10). *Frölundas hemsida.*

<http://www.frolunda.goteborg.se> [2003-02-20]

Göteborgs stad: Kultur (2002-01-13) *Göteborgs stad: Kommunens officiella webbplats.*

<http://www.goteborg.se/prod/sk/goteborg.nsf/1/organisation,fackforvaltningar,kultur?OpenDocument> [2003-03-02]

Göteborgs stad: Organisation (2003-01-21). *Göteborgs stad: Kommunens officiella webbplats.*

<http://www.goteborg.se/prod/sk/goteborg.nsf/1/organisation?OpenDocument> [2003-03-02]

Hjälpmedel för att surfa på webben. *Hjälpmedelinstitutet.*

<http://www.hi.se/Tillganglig/webbsidor/hjalpmedel.shtm> [2003-04-17]

Norrköpings stadsbibliotek: En programförklaring. *Norrköpings stadsbibliotek.*

<http://www.nsb.norrkoping.se/Main.htm> [2003-03-05]

Om vår stadsdel: Bebyggelse (2001-10-26). (Ingrid Unger, Webbansv.). *Välkommen till Lärjedalen.*

[http://www.larjedalen.goteborg.se/om\\_var\\_stadsdel/fakta\\_bebyggelse-00.htm](http://www.larjedalen.goteborg.se/om_var_stadsdel/fakta_bebyggelse-00.htm) [2003-02-20]

Om vår stadsdel: Befolkning (2001-10-25). (Ingrid Unger, Webbansv.). *Välkommen till Lärjedalen.*

[http://www.larjedalen.goteborg.se/om\\_var\\_stadsdel/fakta\\_befolkning-00.htm](http://www.larjedalen.goteborg.se/om_var_stadsdel/fakta_befolkning-00.htm) [2003-03-20]

Om vår stadsdel: En av 21 stadsdelnämnder (2001-10-18). (Ingrid Unger, Webbansv.). *Välkommen till Lärjedalen.*

[http://www.larjedalen.goteborg.se/om\\_var\\_stadsdel/fakta\\_stadsdelen-00.htm](http://www.larjedalen.goteborg.se/om_var_stadsdel/fakta_stadsdelen-00.htm) [2003-03-20]

Stadsdelen: Bo och leva i Torslanda (2003-02-25). *Göteborgs stad Torslanda*.  
<http://www.torslanda.goteborg.se/prod/torslanda/dalis2.nsf/vyPublicerade/83970276886564D DC1256CC9002BD651?OpenDocument> [2003-02-26]

Stadsdelen: Fakta om Torslanda (2003-02-17). *Göteborgs stad Torslanda*.  
<http://www.torslanda.goteborg.se/prod/torslanda/dalis2.nsf/vyPublicerade/220BD3262B5149 ADC1256C750034F85C?OpenDocument> [2003-02-26]

Västra Frölunda bibliotek: Det finns på webben. *Västra Frölunda bibliotek*.  
<http://home5.swipnet.se/~w-59510/publik.htm> [2003-02-24], [2003-02-25] [2003-03-15]

## 9.2 Otryckta källor

Kvalitativa intervjuer med 3 webbansvariga bibliotekarier gjorda i mars 2003.

## 9.3 Tryckta källor

Ammentorp, Steen & Uhrskov Josiasen, Christine L. (1999). Formular til e-mail referenceinterview: Udvidelse af bibliotekernes service via Internet. *Referencen*, årg. 29, nr. 2, s 5-10.

Andersson, Per & Petersson, Jonas (1998). *Webbplatsen – Det förlängda biblioteket: En undersökning av tio svenska och tio amerikanska folkbiblioteks webbplatser*. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen Bibliotekshögskolan. (BHS 1998:46).

Atlestam, Ingrid (1997). *Fullbokat: folkbibliotekens historia i Göteborg 1862-1997*. Göteborg: Göteborgs stadsbibliotek.

Borg, Christian (1999). Länkar är inte svårare att hålla ordning på än böcker. *DIK Forum*, nr, 14, s.16-17.

Clyde, Laurel (1996). The library as information provider: The homepage. *The Electronic Library*, vol. 14, no. 6 December, s 549-558.

Clyde, Laurel (2000). A strategic planning approach to web site management. *The Electronic Library*, vol. 18, no. 2, s 97-108.

Eide-Jensen, Inger (1993). Förslag till biblioteksplan för Göteborg. *Måldokument från några bibliotek: I urval av Gunnel Hessler*. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen Bibliotekshögskolan. (Kursmaterial ”Verksamhetens organisation, 6 poäng”).

Fransson, Peter & Giger, Susanna (1998). *De svenska folkbibliotekens webbplatser: En undersökning och diskussion av innehållet på 104 svenska folkbiblioteks webbplatser under perioden 12-16 oktober 1997*. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen Bibliotekshögskolan. (BHS 1998:43).

Garlock, Kristen & Piontek, Sherry (1996). *Building the Service-Based Library Web-Site: A step by step guide to design and options*. Chicago: American Library Association.

Hanson, Lars (1996), *Översyn av biblioteksverksamheten i Göteborg*. Göteborg: Göteborgs Stadskansli.

Janes, Joseph (1998). The Internet Public Library : an intellectual history. *Library Hi-Tech*, vol. 16, no. 2, s. 55-68.

Johansson, Ann-Catrin & Kangas, Rita (2001). *Folkbibliotekens webbplatsers grafiska användargränssnitt: Kvalitativa intervjuer med webbansvariga*. Borås: Högskolan i Borås, Institutionen Bibliotekshögskolan. (BHS 2001:66).

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

Larsson, Ingemar (2000). Skiftande kvalitet på webb-biblioteken. *Biblioteksbladet (BBL)*, årg. 85, nr 5, s. 16-17.

Matsco, Sandra & Campbell, Sharon (1996). Writing a library home page. *Public Libraries*, vol.35, no. 5, September/October, s 284-286.

Reger, Nancy K. (1999). Redefining Reference Services: Transitioning at one public library. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 38, no. 1, s 73-75.

Rosenfeld, Louis & Morville, Peter (1998). *Information Architecture for the World Wide Web*. Sebastopol, Calif. : O'Reilly.

Rowbotham, Julie (1999). Librarians: Architects of the future? *Aslib Proceedings*, vol. 51, no. 2, February, s 59-63.

Ryan, Sarah (1996). Reference Service for the Internet Community: A case study of the internet public library reference division. *Library and Information Science Research*, vol. 8, Summer '96, s 241-259.

Sloan, Bernie (1999). Electronic Reference Services: Some suggested guidelines. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 38, no. 1, s 77-81.

Sterne, Jim (2000). *Customer Service on the Internet: Building relationships, increasing loyalty and staying competitive*. 2<sup>nd</sup> edition, New York: Wiley.

Stover, Mark (1996). World Wide Web Home Page Design: Patterns and anomalies of higher education library home page. *Reference Services Review*, vol. 24, no 3, s 7-20.

Stover, Mark (1997). Library web sites: Mission and function in the networked organization. *Computers in Libraries*, s 55-57.

Trost, Jan (1997). *Kvalitativa intervjuer*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.

Wallberg, Håkan (1997). *Folkbiblioteken och Internet: en handledning*. Stockholm: Statens Kulturråd. (Rapport från Statens kulturråd 1997:1).

## **Bilaga 1. Undersökningens objekt - webbadresser**

Göteborgs stadsbibliotek

<http://www.stadsbiblioteket.goteborg.se/>

Hisingens bibliotek

<http://www.lundby.goteborg.se/>

Hjällbo bibliotek

<http://www.hjallbobib.com/>

Kortedala bibliotek

<http://www.kortedala.goteborg.se/>

SDN Lärjedalen (Hjällbo bibliotek)

<http://www.larjedalen.goteborg.se/>

Torslanda bibliotek

<http://www.torslanda.goteborg.se/>

Västra Frölunda bibliotek

<http://www.frolunda-kulturhus.goteborg.se/bibliotek.html>

## Bilaga 2. Frågeguide

Redovisning av de tre områden som jag utgick ifrån vid mina intervjuer av de tre webbansvariga bibliotekarierna:

1. Målsättning för verksamheten
2. Webbplatsens innehåll
3. Bibliotekariens roll i webbpublicering

### 1. Målsättning för verksamheten

- Ingår webbplatsen i bibliotekets målsättning?
- Finns det måldokument för webbplatsen?
- Verksamhetens organisatoriska struktur – hur påverkar den webbplatsens utformande?
- Vilka är de uppsatta målen för webbplatsen (kortsiktiga respektive långsiktiga målen)?
- Finns det tid avsatt för upprätthållandet av webbplatsen (uppdateringar med mera)?

### 2. Webbplatsens innehåll

- Vad är syftet med webbplatsen?
- Vilka är webbplatsens målgrupp?
- Referensgrupper – har man använt det vid skapandet av webbplatsen (representanter för särskilda språkgrupper eller barn och ungdomar)?
- Vilka tjänster bör ett biblioteks webbplats innehålla?
- Planering över tid: hur kommer webbplatsen att förändras och växa?
- På vilket sätt återspeglar innehållet och strukturen på webbplatserna på det fysiska biblioteket (satsar man i det fysiska biblioteket på någon särskild grupp av användare, alternativa språk, satsar man på Daisy/talbok har man då information om detta, får exempelvis barnavdelningen samma utrymme på webben som i biblioteket o s v)?
- Anses webbplatsen vara en naturlig del av folkbibliotekets resurser (t ex referenstjänst, startsida på bibliotekets datorer)?

### 3. Bibliotekariens roll i webbpublicering

- Är bibliotekarierna webbansvariga för bibliotekets webbplats?
- Vad anser informationssekreteraren att bibliotekarier kan bidra i en webbmiljö utifrån deras kompetenser? (webbansvarig för stadsbiblioteket )
- Vad anser bibliotekarier att de kan tillföra en webbmiljö utifrån sin profession (välja informationsresurser, organisera, tillgängliggöra informationsresurser)
- Anser bibliotekarierna att de med sin biblioteks- och informationsvetenskapliga kompetens kan ha som uppgift att skapa samt upprätthålla det egna bibliotekets webbplats? (webbansvariga på stadsdelsbiblioteken)
- Finner man någon likhet mellan bibliotekariens traditionella roll och utformandet, skapandet, av webbplatser?
- Har bibliotekarierna varit med och skapat samt utformat den egna webbplatsen (det vill säga nyttjar informationsavdelningarna för SDN och stadsbiblioteket bibliotekariernas kompetens)?

- Upplevs det som om informationsavdelningarna har förståelse/insikt för bibliotekariens kompetens?
- Är den en del av den dagliga verksamheten (uppdatering, eget referensarbetet)?
- Är webbplatsen förankrad hos all personal (eller är endast en i personalen engagerad)?

## Bilaga 3. SDN med respektive stadsdelsbibliotek

Samtliga stadsdelsnämnder med respektive stadsdelsbibliotek:

SDN Askim:

Askim bibliotek

SDN Backa:

Backa bibliotek

SDN Bergsjön:

Bergsjöns bibliotek

SDN Biskopsgården:

Biskopsgårdens bibliotek

SDN Centrum:

Guldhedens bibliotek

SDN Frölunda:

Västra Frölunda bibliotek (regionbibliotek)

SDN Gunnared:

Angereds bibliotek, Lövgårdets bibliotek

SDN Härlanda:

Munkebäcks bibliotek

SDN Högsbo:

Högsbo bibliotek

SDN Kortedala:

Kortedala bibliotek (regionbibliotek), Gamlestadens bibliotek

SDN Kärra-Rödbo:

Kärra bibliotek

SDN Linnéstaden:

Linnéstadens bibliotek

SDN Lundby:

Hisingens bibliotek (regionbibliotek), Kyrkbyns bibliotek, Älvstrandens bibliotek

SDN Lärjedalen:

Bergums bibliotek, Hjällbo bibliotek,

Hammarkullens bibliotek

SDN Majorna:

Majornas bibliotek

SDN Styrösö:

Donsö bibliotek, Styrösö bibliotek

SDN Torslanda:

Torslanda bibliotek

SDN Tuve-Säve:

Tuve bibliotek

SDN Tynnered:

saknar stadsdelsbibliotek

SDN Älvsborg:

saknar stadsdelsbibliotek

SDN Örgryte:

Redbergslids bibliotek