

**Christel Marie Huva**

---

**Bibliotekenes nettsider -**  
**mellom kommunens informasjonspolitik og brukeren**

**Masteroppgave 2015**  
**Master i bibliotek- og informasjonsvitenskap**  
**Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv- bibliotek- og informasjonsfag**

## **Sammendrag**

Temaet for denne masteroppgaven er rammebetingelser for utvikling av småbybibliotekenes nettsider. Formålet er å få en bedre forståelse for hvorfor nettsidene til bibliotekene er slik de er, hvorfor bibliotekene arbeider på den måten de gjør og hvordan bibliotekene oppfatter sine nettsider og arbeidet med dem. Det ble foretatt kvalitative intervjuer med åtte ansatte ved til sammen fire bibliotek. I analysen brukes teori og brukerorientert design som et ideal innen webutvikling. Teori om praksisfellesskap og grenseobjekter anvendes også og ses på som en mulig vei mot idealet. Funnene viser at nettsider ses på som viktig for bibliotekene. Det er et informasjonsnettsted og en vei inn til tjenestetilbudet og selvbetjeningsløsningen. Det er i stor grad ønskelig at brukerne skal benytte seg av nettsidene. Ingen av bibliotekene i undersøkelsen er 100 % fornøyd med sine nettsider. Manglende ressurser, spesielt i form av tid og kompetanse, legger begrensninger på arbeidet med nettsidene og nettsidene i seg selv. Den tekniske løsningen gir lite fleksibilitet og legger også begrensninger. Til sammen gjør dette at bibliotekene ikke får brukt nettsidene slik de ønsker. Brukerne er utelatt i bibliotekenes prosesser med å utvikle og arbeidet med nettsidene. Deres behov og brukeropplevelse er ikke tatt i betraktning og det gjennomføres lite brukertesting. Idealet er brukerorientert design, realiteten er kommunens informasjonspolitikk.

## **Abstract**

The topic of this thesis is “Framework conditions for development of small-town libraries’ websites”. The purpose is to gain a better understanding of why the libraries’ websites are the way they are, why the libraries work the way they do and how the libraries perceive their websites and their work with them. It was conducted qualitative interviews with eight employees at a total of four libraries. In the analysis I use theory on user-centered design as an ideal within web development. Theory about communities of practice and boundary objects is also used, and it’s seen as a possible path towards the ideal. The findings shows that websites is considered important for the libraries. It is an information website and an entry to the services and self-service solution. It is highly wanted that users use these websites. None of the libraries in this examination was 100% satisfied with their websites. Lack of resources, especially when it comes to time and expertise, puts limitation on both the work with these websites and the websites themselves. The technical solutions make limitations and are not very flexible. All together the libraries can’t use the websites the way they want to. The users are left out of the website developing process. Their needs and user experience are not taken in consideration, and few usability studies are made. The ideal is user-centered design, but the reality is local government policies.

## **Forord**

Å skrive masteroppgave har vært en spennende, morsom og ikke minst krevende prosess. En prosess som har lært meg enormt mye.

Jeg vil rette en stor takk til min veileder for alle gode råd og konstruktive tilbakemeldinger.

Takk til mine medstudenter som alltid har stilt opp med oppløftende ord, latter og smil.

Denne oppgaven hadde ikke vært mulig uten mine informanter. Takk for at dere ønsket å stille opp, og for den varme velkomsten dere ga meg.

Til sist vil jeg takke min familie og samboer for all deres støtte, og for at dere alltid hadde troen på meg.

Vestfossen, juni 2015

Christel Marie Huva

## Innhold

1 Innledning.....	6
1.1 Tema og bakgrunn for studien .....	6
1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål .....	6
1.3 Oppgavens deler .....	7
2 Litteratur og tidligere forskning .....	8
2.1 Strategisk tilnærming til planlegging, utvikling og administrasjon av bibliotekenes nettsider .....	8
2.2 Webutvikling: ulike roller .....	9
2.3 Webløft.....	11
2.4 Tidligere forskning .....	12
2.4.1 Utvikling av universitets og høgskolenes nettsted .....	12
2.4.2 Bibliotek og webmastere .....	14
2.4.3 Administrasjonsproblemer av nettsider i allmenntilgjengelige organisasjoner .....	15
2.5 Oppsummering .....	15
3 Teori .....	17
3.1 Brukerorientert design.....	17
3.1.1 Brukeropplevelse.....	19
3.1.2 Finne brukernes behov og brukeropplevelse.....	20
3.1.3 Oppsummering .....	21
3.2 Praksisfellesskap .....	22
3.2.1 Grenseobjekter .....	24
4 Metode.....	26
4.1 Kort om forskningsdesign .....	26
4.2 Evaluering av nettsider.....	26
4.2.1 Avgrensninger .....	27
4.3 Det kvalitative forskningsintervju .....	28
4.4 Forskningsetikk .....	28
4.5 Gjennomføring av undersøkelsen.....	29
4.5.1 Pilotundersøkelse .....	30
4.5.2 Utvalg .....	30
4.5.3 Transkribering .....	32
4.6 Analyse av datamaterialet .....	32
5 Funn og analyse.....	34
5.1 Nettsidene hva og hvorfor .....	34
5.1.1 Det var en gang et Word ark ... ..	35
5.2 Bibliotekenes arbeid med nettsidene.....	41

5.2.1 Kommunale styringer .....	44
5.2.2 Opplevelser, ønsker og endringer.....	50
5.2.3 Endringer og samarbeid .....	54
5.3 Nettsider versus Facebook .....	57
5.4 Ressurser, or lack thereof? .....	60
5.5 Hvor er brukeren?.....	71
5.6 Evaluering av nettsider.....	75
6 Diskusjon.....	79
6.1 Bibliotekenes tanker, ønsker og mål for sine nettsider .....	79
6.2 Bibliotekenes nettsider og arbeidet med dem .....	82
6.2.1 Organisatoriske rammebetingelser .....	82
6.2.2 Tekniske rammebetingelser.....	84
6.2.3 Bibliotekenes opplevelse.....	85
6.2.4 En vei mot idealet.....	86
6.3 Hvordan involveres brukerne? .....	87
6.4 Oppsummering .....	88
7 Avslutning .....	90
7.1 Forslag til videre forskning .....	91
8 Litteraturliste .....	93
9 Vedlegg .....	96

# 1 Innledning

## 1.1 Tema og bakgrunn for studien

I dagens digitale informasjonssamfunn er internett og nettsider blitt en viktig og normal del av vår hverdag. Nettsider har blitt en sentral kilde til formidling og gjenfinning av informasjon. Svaret til det vi lurer på er bare noen få klikk unna til enhver tid. Denne lette måten å skaffe seg nødvendig og ønskelig informasjon på gjør at det er viktig at nettsidene er oppdaterte og har høy brukskvalitet. Profilering og markedsføring foregår i stor grad på nett og mange organisasjoner bruker mye ressurser i form av tid, penger og bemanning til nettopp dette.

Folkebibliotekene har alle i dag en eller annen form for nettsider. For mange bibliotek har nettsidene blitt en viktig og nyttig formidlingskanal for å nå ut til sine brukere. Webben har for mange blitt stedet man går til for å finne informasjon. Samtidig tilbyr bibliotekene i større og større grad digitale tjenester til sine brukere. Dette gjør at nettsidene blir en viktig del av biblioteket og deres tjenestetilbud. "In many ways a library's website is the library" (King & Jannik, 2005).

Tema for denne oppgaven er rammebetingelser for utvikling av småbybibliotekenes nettsider. Jeg ble tidlig i mitt bachelorstudie i bibliotek- og informasjonsvitenskap interessert i nettsider og hvilken betydning de kan ha for organisasjoner og spesielt bibliotek. Jeg har privat og gjennom arbeid vært inne på nettsidene til mange folkebibliotek, og finner at det ikke alltid er så lett å orientere seg. Av ulike grunner bruker jeg ofte lang tid på å finne det jeg er ute etter, og enkelte ganger finner jeg det ikke i det hele tatt. Min oppfatning er at ganske mange biblioteknettsider har lav brukskvalitet. Men jeg ønsket ikke bare å finne ut hvordan bibliotekenes nettsider ser ut eller i hvilken grad de har brukskvalitet. Jeg ønsket å finne ut hvorfor nettsidene er slik de er uavhengig av hvordan de ser ut eller fungerer.

## 1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Problemstillingen til denne oppgaven er derfor som følger:

*Under hvilke organisatoriske og tekniske rammebetingelser utvikles småbybibliotekenes nettsider og hvordan opplever bibliotekene dem?*

På bakgrunn av problemstillingen ble det utarbeidet følgende forskningsspørsmål:

1. Hvilke tanker, ønsker og mål har bibliotekene for sine nettsider og hvordan forholder nettsidene seg til disse målene?
2. Hvordan arbeider bibliotekene med sine nettsider?
3. Hvordan er nettsidene og arbeidet med dem påvirket av de ulike rammebetingelsene og hvordan opplever bibliotekene dem?
4. Hvordan involveres brukerne i arbeidet med nettsiden?

Ved å undersøke hvilke begrensninger som ligger til grunn for bibliotekenes arbeid med sine nettsider kan man få en dypere forståelse for hvorfor nettsidene er som de er, og hvorfor bibliotekene arbeider slik de gjør. Denne kunnskapen kan bidra til å finne ut hva som fungerer og ikke. På bakgrunn av denne kunnskapen vil det være muligheter til å forbedre arbeidet der det ses på som nødvendig.

### **1.3 Oppgavens deler**

I kapittel 2 gir jeg en oversikt over relevant litteratur og tidligere forskning, mens jeg i kapittel 3 tar for meg det teoretiske utgangspunktet. I kapittel 4 viser jeg til metodene som er brukt for å svare på problemstillingen og funnene fra undersøkelsen presenteres i kapittel 5. Kapittel 6 tar for seg en diskusjon av funnene i lys av teorien, og til slutt avsluttes oppgaven med konklusjon og forslag til videre arbeid i kapittel 7.

## 2 Litteratur og tidligere forskning

I dette kapittelet vil jeg ta for meg litteratur og tidligere forskning som jeg betrakter som relevant i forhold til tema og problemstillingen for denne oppgaven.

### 2.1 Strategisk tilnærming til planlegging, utvikling og administrasjon av bibliotekenes nettsider

To som tar for seg hvordan det kan være viktig og nyttig å ha en strategisk eller planlagt tilnærming til hvordan man skal planlegge, utvikle og administrere bibliotekenes nettsider er Clyde (2000) og Ryan (2003). Clyde (2000) sier at "the development and maintenance of a Web site can be managed so that resources are used to further the aims of the organisation". Men påpeker samtidig at nettsider generelt og de tilhørende bibliotek ikke alltid er utviklet eller administrert på en måte som hjelper organisasjonene til å oppnå sine oppdrag og mål.

En av strykene ved denne tilnærmingen er ifølge Clyde (2000) at den griper over hele utviklingsprosessen for nettsidene. Den er med på å gi et grunnlag for vurdering av spørsmål som er viktig i ulike stadier av denne prosessen. Eksempel på et slikt spørsmål kan være å finne ut hvilke behov brukerne har. Et annet viktig grunnlag den strategiske tilnærmingen er med på å gi er at den hjelper til med å fastslå hvilke ressurser som er nødvendig innenfor de ulike stadiene i utviklingen av nettsidene. Clyde (2000) nevner at ressursene bemanning/kompetanse, tid, penger og tekniske hjelpemidler vil være nødvendig i noen eller alle stadiene i utviklingsprosessen. Dette er også noe Ryan (2003) sier, men påpeker i tillegg at noe av det viktigste ved planleggingen er at bibliotekansvarlige blir presset til å ta stilling til og bestemme hvilken rolle bibliotekene nettsider skal ha.

Å bruke en slik strategisk tilnærming gjør også at det må tas stilling til andre elementer som er viktig for bibliotekenes nettsider. Det må blant annet identifiseres hva slags type innhold som skal på nettsidene, og hvordan innholdet skal opprettes. Nettsidene skal kontinuerlig vedlikeholdes og oppdateres, og det vil være nødvendig å utføre jevnlig evaluering og brukertesting (Ryan, 2003).

Både Clyde (2000) og Ryan (2003) konkluderer med at man ved å bruke en strategisk tilnærming får et praktisk rammeverk som tar for seg alle stadiene ved utvikling og administrasjon av bibliotekenes nettsider. Clyde (2000) konkluderer også med at en slik



tilnærming "highlights the fact that Web site development and maintenance are ongoing activities (not a "one-off project") for which resources and personnel (time) are needed on a continuing basis". Samtidig som det kan hjelpe bibliotekene til å nå sine mål og møte brukernes ønsker.

Folkebibliotekene i Norge opplever stadig budsjettkutt noe som gjør at det blir mindre penger til alle deler av den daglige bibliotekdriften. Det skal kjøpes inn bøker og andre medier, holdes arrangementer, de ansatte skal lønnes og midlene biblioteket har til rådighet skal fordeles best mulig. For mange bibliotek og da særlig de små og mellomstore bibliotekene blir det da en prioriteringssak. Hva skal vi satse på, hva ikke. Uansett hva slags type nettsiden bibliotekene har er det noen ressurser som må benyttes på arbeidet med dem. Jeg ser for meg at dersom bibliotekene anvender seg av en strategisk tilnærming slik som Clyde (2000) og Ryan (2003) nevner kan de dra bedre nytte av sine begrensede ressurser. Og på denne måten få et bedre resultat som hjelper dem til å nå sine mål med de ressursene bibliotekene har til rådighet. Bibliotekene kan benytte seg av en slik strategisk tilnærming alene på det enkelte folkebibliotek, i samarbeid med flere av de kommunale folkebibliotekene i fylket eller med fylkesbiblioteket.

## 2.2 Webutvikling: ulike roller

Innenfor utvikling av nettsider er det flere roller som tar for seg forskjellige deler av prosessen. I sin artikkel *Rethinking occupational structure: the case of web site production work* griper Damarin (2006) fatt i strukturen av yrker i fleksible arbeidssituasjoner ved å undersøke webutvikling. Hun slår fast at de ulike oppgavene involvert i utviklingen av nettsider er flersidig og stadig skiftende. Hun argumenterer for at webutvikling utfordrer den eksisterende forståelsen for at et yrke har stabile arbeidsoppgaver innen et fast arbeidsområde som tilhører en godt avgrenset gruppe med arbeidstakere. Webutvikling har hva hun kaller en modular yrkesmessig struktur, hvor forskjellige sett med oppgaver er blandet og mikset i sammensetningen av arbeidsplasser og innholdet i de ulike yrkene (Damarin, 2006).

Webutvikling er modulære i den grad at arbeidet er differensiert i flere grunnleggende sett med oppgaver. Modulene, eller som vi kaller dem roller, kombineres på forskjellige måter innenfor de ulike jobbene som tilsammen utgjør et web team eller organisasjon. De individuelle jobbene kan enten inneholde en eller flere roller på samme tid. Hvordan rollene tildeles de ulike jobbene er ikke standardisert eller stabil, men avhenger av ulike faktorer som

blant annet prosjektets behov, lederens organisatoriske valg, ansattes tilgjengelige kompetanse og eventuelt forhandlinger mellom de ansatte. De ansatte kan spesialisere seg kun i en rolle, eller i flere. Hvordan de ulike rollene distribueres mellom arbeid og ansatte varierer fra firma og prosjekt (Damarin, 2006).

På bakgrunn av blant annet intervjuene utført beskriver Damarin (2006) følgende seks roller innen webutvikling.

1. Web design: Her utvikles nettsidens utseende. Det involverer blant annet valg av farge, typografi, sidens utforming, design av funksjonelle elementer som meny og lenker. Målet er å utvikle et visuelt tiltrekkende utseende som fremmer nettsidens brukskvalitet.
2. Informasjonsarkitektur: Utvikler strukturen på nettsiden på en måte som gjør elementene tilgjengelige og navigeringen intuitiv. Brukskvalitet går innunder her, og det involverer blant annet å ta i betraktning hvordan brukerne tilnærmer seg nettsiden.
3. Innholdsproduksjon: Alt av innhold i form av bilder, tekst, informasjon, video osv. er fokuset for denne rollen. Denne rollen kan være kun en redaktør rolle, eller den kan også bestå av å opprette ulikt innhold. Målet er å opprette og velge ut innhold som fremmer nettsidens mål.
4. Sidebygging: Denne rollen putter det ferdige innholdet og designen på nett. De med denne rollen bruker HTML eller andre språk til å kode nettsidene, laste opp filer på serveren, gjør endringer og reparerer nettsidene når det er nødvendig. De lager nettsidene. Denne rollens mål er å passe på at nettsidene fungerer optimalt.
5. Programmering: Både rollen som sidebygger og programmerer legger vekt på implementering av nettsiden. Men programmereren benytter seg av andre programmeringsspråk for å lage applikasjoner og databaser for eksempel for utføring av oppgaver og transaksjoner. I likhet med sidebyggerne fokuserer de på å kode riktig, men de har også fokus på å utvikle nye applikasjoner og funksjoner.
6. Koordinator: Rollen som koordinator sentrerer rundt organisering og felles planlegging av arbeidet til de andre rollene. Koordinatoren sørger for at ting blir gjort ifølge tidsskjema, at arbeiderne har de nødvendige ressursene og at klientenes krav blir møtt (Damarin, 2006).

Rollene beskrevet over fokuserer på ulike deler av nettsidens topografi. Nettsider omfatter både det "over panseret", alle elementer som brukerne samhandler med, og "under panseret",

databaser og koding som gjør at nettsiden og dens applikasjoner fungerer tilfredsstillende. De ulike rollene kan utføres enkeltvis av forskjellige personer, grupper, firma eller organisasjoner. Flere av rollene kan også utføres av samme person (Damarin, 2006).

En webmaster er en person som har ansvar for en nettside. Dette ansvaret kan omfatte flere av rollene beskrevet over. Eksempler er "drift og vedlikehold av maskin- og programvare, innsamling strukturering, presentasjon og utlegging av informasjon, brukerkontakt, trafikkanalyse" (Liseter, 2009). Ansvaret kan fordeles på flere personer dersom det er nødvendig eller ønskelig (2009).

### 2.3 Webløft

*Webløft* er et prosjekt i regi av Buskerud fylkesbibliotek som lager nettsider til folkebibliotekene i landet. Prosjektet startet i 2011 som en følge av kartleggingsprosjektet *Lukter det framtid*. Gjennom kartleggingsprosjektet fant de at "nettsidene til folkebibliotekene i Buskerud bar preg av å være gamle og lite vedlikeholdte" (Lukter det framtid?, 2011). Det var også flere av biblioteksjefene som under kartleggingen fortalte at de hadde bevissthet om at noe burde gjøres når det kom til deres nettsider, men at de hverken hadde tid eller kompetanse tilgjengelig til å gjennomføre endringer (2011).

I 2015 fikk prosjektet *Webløft - bibliotekenes egen nettløsning* tildelt prosjekt- og utviklingsmidler fra Nasjonalbiblioteket. Et toårig prosjekt er i gang og i tillegg til fylkesbiblioteket i Buskerud er nå de fem fylkesbibliotekene Østfold, Vestfold, Telemark, Finnmark og Akershus med. En sentral del av prosjektet er kompetanseutvikling og det vil gjennomføres kompetanseheving blant ansatte både på fylkes- og kommunenivå. *Webløft* er et samarbeidsprosjekt hvor det blir investert i felles utvikling av komponenter og tilrettelegging for deling av innhold produsert av de enkelte bibliotekene. Nettsidene utvikles her ved bruk av *Wordpress*, og baserer seg på åpen kildekode (*Webløft*, udatert: a). Det er mulig for alle bibliotek å få nettsider gjennom *Webløft*. Men det er kun de bibliotekene hvor fylkene er involvert i prosjektet som får tilbud om kompetanseutvikling og workshops (*Webløft*, udatert: b).

Dette er eksempel på hvordan bibliotekene kan samarbeide om utvikling av nettsider. Her går de sammen om å heve kompetansen på webutvikling og nettsider. Bibliotekene kan her lære av og med hverandre. Fylkesbiblioteket gir en grunnside med en base av funksjoner, og

bibliotekene kan utover dette gjøre så mye eller lite de selv vil. *Webløft* sier "invester i utvikling, ikke produkter. Bruk pengene på design, ikke plattform" (*Webløft*, udatert: a). Viktig fundament i dette prosjektet er at man sammen skal investere i utvikling som så skal deles med fellesskapet. På den måten kan man bruke mindre midler til flere løsninger (*Webløft*, udatert: a). En slik løsning kan øke bibliotekenes ressurser i form av mer kompetanse, mindre utgifter og mer tid.

## 2.4 Tidligere forskning

Det er mange ulike aspekter ved webproduksjon og nettsider, og derfor flere områder en kan forske på. Et område det begynner å komme mye forskning på, også innen biblioteksektoren, er redesign og brukertesting av nettsider. Bruken av informasjonsarkitektur, retningslinjer og brukertesting av nettsider blir undersøkt og dokumentert. Flere av disse undersøkelsene viser til hvordan blant annet bibliotek kan få nettsider med bedre og mer brukskvalitet ved å aktivt bruke blant annet informasjonsarkitektur og brukertesting. Denne forskningen forteller oss om hvordan nettsidene har vært, er eller skal bli utformet. Disse studiene forteller gjerne om prosessen rundt redesigning av nettsider og erfaring gjort gjennom denne prosessen. Men på den andre siden sier de lite eller ingenting om hvorfor nettsidene er slik de er. Forskning om hvordan arbeidet med nettsider og webproduksjon er organisert er det færre av. Avgrenses dette området innen webproduksjon til bibliotek finnes det enda mindre og spesielt lite er det dersom det avgrenses til folkebibliotek. Dette er heller ikke et tema det er utført forskning på i Norge tidligere. Det har derfor vært en utfordring å finne forskning som omhandler det organisatoriske og administrative aspektet ved webproduksjon.

Videre i dette kapittelet vil jeg ta for meg den tidligere forskningen som er funnet og som jeg betrakter er av interesse for temaet og problemstillingen.

### 2.4.1 Utvikling av universitets og høgskolenes nettsted *Storbritannia*

Et av de områdene det er gjort en del forskning på er produksjon av nettsidene til høgskoler og universitet. Andrew Cox tar gjennom flere artikler for seg ulike aspekter ved webproduksjon for universitetene i Storbritannia. I artikkelen *The power and vulnerability of the "new professional": web management in UK universities* (Cox, 2007) tar han for seg de forskjellige bakgrunnene, organisatoriske posisjonene og arbeidsrollene til de som arbeider innen web management i universitetene i Storbritannia. Funn fra undersøkelsen, som består av

data fra intervjuer med personer som arbeider med sine respektive universitets nettsider, viser at det fortsatt er store forskjeller i hvor i organisasjonen arbeidet med nettsidene ligger og hvordan stillingsinnehaverne ser på denne rollen.

Cox og Emmott (2007) gjennomførte en nettbasert spørreundersøkelse der de ønsket å finne ut hvordan nettsidene til universitetene i UK er administrert, hvordan ressursene er, hvilke teknologier som er i bruk samt hva som i hovedsak blir sett på som de viktigste prioriteringene og problemene. Forfatterne forteller at et av hovedmålene med undersøkelsen var å se på hvilke roller de med hovedansvar for nettsidene har samt ulike karaktertrekk ved disse individene. For eksempel i hvilken del av organisasjonen de med hovedansvar for nettstedet befinner seg.

Resultatene fra undersøkelsen viser at det fortsatt er usikkert hvor ansvaret for webben ligger i organisasjonen logisk sett, selv om de her har klart å innsnevre det til to alternativer. Det ene alternativet var markedsføring, kommunikasjon og eksterne relasjoner (referert til kun som eksterne relasjoner), den andre var IT og informasjonstjenester. Universitetenes nettsteder brukes i størst grad til informasjon og markedsføring, og flere av respondentene påpeker rekruttering som den viktigste faktoren for universitetets nettsteder og med det deres tilstedeværelse på internett. Styrkene til nettstedene viste seg å være det store omfanget av informasjon tett etterfulgt av nettstedets tilgjengelighet, mens svakheter blant annet gikk ut på mangelen av satsing eller investering. Når det kommer til hvilke hovedproblemer respondentene møtte i sitt arbeid med nettsidene var ressurser, antall ansatte, administrasjon, innhold, finansiering og innovasjon de topp seks problemene som ble nevnt. Forfatterne spurte også om hvilke trusler informantene oppfattet som størst for universitetenes nettsider og her kom det blant annet frem mangelen på ressurser og/eller investering, web forfatteres manglende interesse for innholdet, mangelen på strategi for nettstedet og kvalitetsproblemer med innholdet (Cox & Emmott, 2007).

### *Sverige*

Det er ikke bare i Storbritannia det er gjort forskning på utvikling av nettsider innen universitet og høgskole sektoren. I 2009 skrev Christer Clerwall en doktorgradsavhandling ved Karlstads universitet i Sverige hvor han undersøkte hvordan nettstedenes innhold og form er påvirket av ulike produksjonsvilkår som blant annet teknikk og organisasjonsstruktur

(s.19). Metoden besto blant annet av intervjuer med til sammen 15 personer med ulike roller innen webproduksjon.

Gjennom avhandlingen belyser han flere faktorer som påvirker hvordan nettstedene til svenske universitet er utviklet. Han påpeker at dette utviklingsarbeidet ikke bare er påvirket av eksisterende teknikk, forskjellige programmeringsspråk og prosesser for utvikling. Men at det i stor grad også er påvirket av blant annet interne rutiner, ulike retningslinjer for webpublisering innad i organisasjonen, hvordan beslutninger tas samt de strategiske valgene for hva det er som skal prioriteres på nettsidene (Clerwall, 2009, s. 189). Informantene i studien påpeker at nettstedet er universitetets kommunikasjonskanal. Men allikevel kommer det frem at universitetene mangler langsiktig mål for hva nettstedet skal være, deres uttrykk på nett, og visjon for langsiktig utvikling.

#### **2.4.2 Bibliotek og webmastere**

Taylor (2000) utførte en spørreundersøkelse med formål å få en større forståelse for de ulike og eksisterende rolle til webmasterne i bibliotek, deres arbeidsoppgaver samt deres tilfredshet og utilfredshet med denne rollen. Det var til sammen webmastere fra 82 ulike institusjoner som besvarte spørreundersøkelsen. Funnene fra undersøkelsen viser at mesteparten av respondentene hadde en bibliotekfaglig utdanning, mens det var et fåtall med utdanning innen noe IT relatert. Så mange som over 80% tilegnet seg kunnskap om informatikk og IT på egenhånd i tillegg til å delta på ulike seminarer og workshops. De fleste respondentene følte ikke at bibliotekutdannelsen hadde gitt dem nok kunnskap i forhold til rollen og arbeidet som webmastere (Taylor, 2000).

Funnene viser et bredt spekter i webmasternes arbeidsoppgaver. De koder HTML, forfatter innhold, er med på å utforme grafikk og layout til nettsidene og er med på beslutninger som går på hvilket innhold som skal stilles til rådighet. Forfatteren mener at arbeidet med nettsidene bare var en av arbeidsoppgavene til respondentene. Dette vises i at det var nesten 60 % som brukte mindre enn 15 timer i uken på arbeid med nettsidene. Samtidig som det kun var et fåtall som fortalte at arbeidet med nettsidene var en del av deres arbeidsbeskrivelse (Taylor, 2000).

Flertallet av respondentene var fornøyde med deres rolle innen produksjon og utvikling av nettsidene, og de likte prosjekter der de kunne kombinere sin bibliotekfaglig kunnskap med webben. De var også tilfreds med det kreative aspektet ved utforming av nettsider, arbeidet med ny teknologi samt tilgjengeliggjøring av nyttige ressurser. På den andre siden var det flere aspekter ved rollen de var utilfreds med. Flere var misnøyde med de politiske aspektene som for eksempel å komme til enighet innad i webteamet og få ansatte til å fullføre prosjekter. Det fleste svarte de var utilfreds med var mangelen på tid til å utføre arbeid som gikk på deres rolle som webmaster. Uavhengig av respondentenes tilfredshet og utilfredshet med rollen som webmastere svarte alle at bibliotekarer burde ha en rolle å spille når det kommer til utvikling av nettsider (Taylor, 2000).

### **2.4.3 Administrasjonsproblemer av nettsider i allmenntilgjengelige organisasjoner**

Denison og Williamson (2013) utførte en komparativ studie hvor de undersøkte problemer for administrering av nettsider i 17 organisasjoner fra Victoria i Australia og Toscana i Italia. Gjennom undersøkelsen kommer det frem seks punkter som organisasjonene må ta i betraktning når det kommer til utvikling og vedlikehold av deres nettsider: strategi, administrering av prosjekter, support, finansiering, opplæring og teknisk kunnskap og design.

Et viktig funn er organisasjonenes behov for ekstern support. Forfatterne påpeker at det kreves et bredt spekter av ferdigheter for og kontinuerlig klare å administrere nettsidene på en effektiv måte, og at få av organisasjonene hadde det de trengte av ressurser og ferdigheter for å kunne tilfredsstille sine behov. Funnene tyder på at organisasjonene tjener mest på å benytte seg av ekstern support uavhengig av organisasjonens egen kapasitet. Bygge og vedlikeholde eksterne nettverk og forbindelser var derfor sett på som veldig viktig (Denison & Williamson, 2013).

## **2.5 Oppsummering**

I dette kapitlet har jeg tatt for meg bakgrunns litteratur og tidligere forskning som anses som relevant i forhold til tema og problemstillingen på denne oppgaven. Artiklene til Clyde (2000) og Ryan (2003) ga innsikt i hvordan man ved å benytte seg av et rammeverk kan gå fram for å planlegge, utvikle og administrere bibliotekenes nettsider, og hvorfor dette er viktig. Det er et viktig verktøy for å finne ut hva man vil med nettsidene, hvilke ressurser man har og ikke har tilgjengelig. De ulike rollene innen webutviklingen som Damarin (2006) beskriver gir et

grunnlag for de forskjellige oppgavene innen utvikling av nettsider. Informasjon om *Webløft* sier noe om hvordan det samarbeides om utvikling av folkebiblioteks nettsider i dag. Til sammen gir dette et grunnlag som kan være nyttig å ha med seg videre i oppgaven.

Den tidligere forskningen viser til forskjeller i hvordan de ulike rollene er distribuert. Den gir en indikasjon på hvordan ulike produksjonsvilkår eller rammebetingelser ligger til grunn for utviklingen nettsider. Selv om den tidligere forskningen ikke er gjort direkte på utvikling av folkebibliotekenes nettsider ser jeg overføringsverdi til min oppgave og funn.



## 3 Teori

De aller fleste nettsider utvikles innenfor noen rammer. Hvilke rammer man har å forholde seg til vil variere fra bedrift, situasjon, person osv. Nettsider er utviklet for brukerne.

Organisasjoner ønsker gjennom sine nettsider å gi brukerne den nødvendige informasjonen de er ute etter samt legge til rette for enkel gjennomføring av ulike oppgaver som kan utføres gjennom nettsidene. Hva er idealet dersom man ikke har noen rammebetingelser? Jeg valgt å benytte meg av teori om brukerorientert design som er et ideal innen webutvikling.

### 3.1 Brukerorientert design

Brukskvalitet er en term som ofte kommer opp når man snakker om utvikling og bruk av nettsider. Men brukskvalitet er ikke begrenset til et fagområde. ISO standard 9241-11 Guidance on Usability (1998) definerer brukskvalitet til "the extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use" (UsabilityNet, 2006). Steve Krug (2006) sier det på en annen måte og forteller at brukskvalitet "really just means making sure that something works well: that a person of average (or even below average) ability and experience can use the thing - whether it's a Web site, a fighter jet, or a revolving door - for its intended purpose without getting hopelessly frustrated" (s. 5). At noe er lett å bruke er viktig uavhengig av om det er et fysisk produkt som en kaffemaskin eller digitalt i form av ulike typer nettsider.

Human-Computer Interaction (HCI) har sine røtter i brukskvalitet men er et fagfelt som tar for seg og fokuserer på samhandlingen mellom menneske og maskin. Hvordan mennesker relaterer seg til ulike dataprodukter som for eksempel programmer, nettsider og smarttelefoner (Lowdermilk, 2013, s. 6). For å oppnå brukskvalitet må man finne måter å skape god kommunikasjon eller dialog mellom to aktører. De multimediale nettapplikasjonene og den menneskelige brukeren. Man ønsker å utforme systemer som er nyttige og brukbare for både brukerne og organisasjonene, og derfor er man opptatt av å identifisere og forstå begges mål med systemet (Cato, 2001, s. 5). Brukskvalitet i forhold til nettsider vil da være å utvikle nettsider som støtter opp under brukernes behov på en enkel måte. Enten det er å finne informasjon, som for eksempel bibliotekets åpningstid eller hva som skjer en spesiell dag, eller utføre en handling, som for eksempel kjøpe et produkt via en nettbutikk eller søke opp og bestille en bok via biblioteket.

Brukerorientert design (user-centered design, UCD på engelsk) er en metode innen programvare design og har oppstått fra fagfeltet Human-Computer Interaction (HCI). (Lowdermilk, 2013, s. 6). Denne metoden brukes for å sikre at utviklerne lager produkter som møter brukernes behov (s. 13). McCracken og Wolfe (2004) sier det er vesentlig å benytte seg av brukerorientert design dersom man ønsker å utviklet en nettside med et vellykket brukergrensesnitt (s. 5). Ved å anvende brukerorientert design og ha brukeren i fokus gjennom hele utviklingsfasen vil man unngå tvetydighet, og finne ut akkurat hva det er brukerne trenger. Noe som vil resultere i et produkt med høy brukskvalitet (Lowdermilk, 2013, s. 6).

Mange utvikler nettsider ut ifra egne personlige preferanse uten å egentlig vite hva som er brukernes behov. De tar utgangspunkt i sine egne preferanser og hva de tror brukerne trenger og ønsker, men har ikke undersøkt om deres antagelse er riktig. Har man brukt metoden for brukerorientert design og undersøkt hva som faktisk er brukerne behov vil man få et nettsted hvor beslutninger angående utformingen ikke er basert på personlige ideer, preferanser og antagelser. Brukerorientert design er derfor ikke subjektivt eller basert på gjetning. Det er basert på data samlet inn fra brukerne (Lowdermilk, 2013, s. 7).

Det er også viktig å poengtere at brukerorientert design ikke bare handler om det estetiske ved et produkt, men om helheten. "User-centered design ensures that we examine how effective an application is in achieving its designed purpose" (Lowdermilk, 2013, s. 7). Det er fullt mulig å ha en fantastisk fin nettside som er umulig å bruke eller finne frem på. Men det kan også være feil i brukergrensesnittet som gjør at nettsidene har liten brukskvalitet. Det er derfor viktig å ikke bare tenke på en nettsides utseende (s. 7).

Ved å bruke denne tilnærmingen når man skal utvikle nettsider kan man spare ressurser. Å ta seg tid til å forhøre seg med brukerne om hva deres egentlige behov er, er en viktig del av utviklingsprosessen. Det kan også være tidsbesparende. Har man tatt seg tid til å undersøke hva brukernes behov er kan man slippe å måtte bruke tid på å gjøre ting om igjen fordi nettsidene man utviklet ikke samsvarte med brukernes behov (Lowdermilk, 2013, s. 9). "It's a framework to help us discover the most effective response to their need" ( s. 12).

### 3.1.1 Brukeropplevelse

Et sentralt element innen brukerorientert design er brukeropplevelse. Her er hele opplevelsen en bruker har med et produkt eller nettside inkludert, både fysiske og emosjonelle reaksjoner (Lowdermilk, 2013, s. 13). Så og si alle nettsider er et selvbetjeningsprodukt i den forstand at det ikke forekommer noen form for bruksanvisning en kan lese på forhånd, ingen treningsseminar man kan delta på og det er ingen representant fra kundeservice som hjelper brukerne gjennom nettstedet. Som Garrett (2011) sier "there is only the user, facing the site alone with only her wits and personal experience to guide her" (s. 10). Brukeropplevelsen kan bety forskjellen på om et prosjekt skaper verdi for en organisasjon eller blir et ressurskrevende mareritt (s. 15). Den største begrunnelsen for at man skal bry seg om brukeropplevelsen er fordi det har stor betydning for brukerne. Får ikke brukerne en god opplevelse av nettsiden er sannsynligheten stor for at de aldri ønsker å bruke den igjen (Garrett, 2011, s. 17).

Garrett (2011) tar for seg fem nivåer som til sammen gir et begrepsapparat for å snakke om brukeropplevelsesproblemer og verktøyet for å løse dem (s. 21). De fem nivåene er som følger:

- Strateginivået: Strategien for siden inkorporerer både hva det er de som er bak nettsiden ønsker å få ut av den og hva det er brukerne ønsker og har behov for.
- Omfangsnivået: Omfanget er funksjonalitet og informasjon som skal være på nettsiden. Funksjonskriterier gir en beskrivelse av funksjonene til produktet/nettsiden. Innholdskravene beskriver de ulike innholdselementene som kreves.
- Strukturnivået: Omfanget gis struktur gjennom funksjonalitet i form av interaksjonsdesign som definerer hvordan systemet fungerer i forhold til brukerne. For informasjonsressurser er strukturen informasjonsarkitektur som er organisering av innholdselementer for å forenkle menneskelig forståelse.
- Skjelettnivået: Skjelettet er plassering av ulike elementer som bilder, knapper, tekstblokker og betjening. Her må man gripe fatt i informasjonsdesign, hvordan man skal presentere informasjon på en måte som forenkler forståelsen. Elementer innen grensesnittet må arrangeres for at brukerne skal kunne anvende seg av funksjonalitetene i systemet. Og navigasjon må designes slik at brukerne kan bevege seg gjennom informasjonsarkitekturen.

- Overflatenivået: På overflaten ser vi nettsidene som inneholder bilder, tekst og funksjoner en kan benytte seg av. Det avgjørende her er sanseopplevelsen (Garrett, 2011, s. 20-30).

De ulike nivåene bygger på hverandre og til sammen utgjør de brukeropplevelsen (Garrett, 2011, s. 20) Videre i boken *The elements of user experience: user-centered design for the web and beyond* tar Garrett (2011) for seg de ulike nivåene mer i detalj. Hva de har til felles, hva som skiller dem, hvordan de påvirker hverandre og hjelper oss i å skape en fullstendig brukeropplevelse (s. 33). Garrett påpeker at det å designe brukeropplevelsen egentlig bare er en stor samling av veldig små problemer som må løses. Forskjellen mellom en vellykket eller mislykket fremgangsmåte kommer tilbake til to grunnleggende ideer: "Understand what problems you're trying to solve. [...] Understand the consequences of your solution to the problem" (s. 154).

### **3.1.2 Finne brukernes behov og brukeropplevelse**

For å finne ut hva som er brukernes behov og hva som er deres brukeropplevelse av et produkt må man ta kontakt med brukerne og snakke med dem. Å samle brukerkrav er det viktigste du gjør innenfor en brukerorientert design strategi. Gjennom prosessen samler du brukerkrav, og gjør disse abstrakte kravene om til meningsfulle krav. Dokumenteringen krever at du oppsummerer hva brukerne har behov for, og ved å vise brukerkravene til brukerne kan du bekrefte at du har forstått deres krav riktig (Lowdermilk, 2013, s. 32). Det er også viktig å sette seg mål for brukeropplevelsen til sitt produkt. Hva slags opplevelse man ønsker å gi sin bruker avhenger av type produkt og målgruppe. Noen spørsmål det er nyttig og spørre seg og finne svar på er hvordan vil brukerne anvende dette produktet, hvilken språktone skal jeg benytte i kommunikasjon med brukerne og skal produktet være morsomt å bruke. Tar man seg tid til å liste opp sine mål for brukeropplevelsen kan det være en hjelp til å utvikle et produkt som gjennom hele anvendelsen gir en konsekvent opplevelse (s. 48-49).

Tilbakemeldinger fra brukerne kan samles inn på flere måter. Man kan forta en brukerundersøkelse og anvende et spørreskjema. Dette er en god måte å nå ut til et bredt spekter av brukere innenfor en kort tidsramme (Lowdermilk, 2013, s. 80). Intervjuer er tidkrevende og man når et mindre antall personer får man ofte mer detaljert informasjon enn gjennom en spørreundersøkelse. Her har du mulighet til å oppklare eventuelle uklarheter med

en gang (s. 83). Man kan benytte seg av en oppgaveanalyse som går ut på at man studerer hvert steg som gjennomføres for å utføre en handling. På denne måte får man en bedre forståelse for hva som kreves for å utføre enkelte handlinger og hvordan man kan forbedre prosessen. Her er det viktig at man repeterer sin tolkning av det brukerne beskriver slik at man er sikker på at man har mottatt og forstått deres forklaring korrekt (Lowdermilk, 2013, s. 86). Et siste eksempel på hva man kan benytte er en heuristisk evaluering. I denne prosessen undersøker man produktet opp mot et sett av regler. Jakob Nielsen er en pioner innen denne metoden og hans heuristiske evaluering kan foregå både med og uten brukerne (s.87).

Dersom man allerede har et produkt og man ønsker å finne ut om det møter brukernes behov på en effektiv måte benytter man seg av brukertesting (brukskvalitetsundersøkelse, usability studies). Denne type brukertesting er en viktig faktor innen brukerorientert design, og kan hjelpe deg i å finne ut om den nye nettsiden er bedre enn den gamle. Ved å aktivt observere brukerne og dokumentere deres kommentarer, handlinger, feil og suksess tilegner du deg et verdifullt perspektiv på akkurat hvordan ditt produkt blir brukt (Lowdermilk, 2013, s. 95).

### **3.1.3 Oppsummering**

Hvorfor skal man anvende brukerorientert design? Jo fordi "it ensures that we focus on the right things: meeting users' needs with the proper technological solution" (Lowdermilk, 2013, s. 13). For bibliotek som enten skal utvikle nettsider helt fra bunnen av eller redesigne de gjeldene er det viktig å ta stilling til hvilket behov brukerne har, men også hvilken målsetting biblioteket har. Organisasjonen / bibliotekets visjon, mål og behov og de som er brukernes påvirker hverandre (Cato, 2001, s. 22). Og Brenda Reeb (2008) hevder at "Adopting a user-centered design process enables a library to produce Web sites at the level of quality that matches the investment the library is making in content and services on the web" (s. xi).

Idealet for bibliotekene må være å kunne utvikle nettsider som støtter oppunder bibliotekenes visjoner, behov og mål, men som samtidig oppfyller brukernes behov på en tilfredsstillende måte. For å oppnå idealet må man snakke med brukerne. Finne ut hva som er deres behov, og hvordan deres brukeropplevelse er. Brukertesting er en sentral del av denne prosessen. Har man tatt brukerne med inn i utviklingsprosessen vil man ha mer kunnskap om hva det er bibliotekenes nettsider burde tilby, hvordan det skal tilbys og på hvilken måte man best mulig kan legge til rette for det.

## 3.2 Praksisfellesskap

Praksisfellesskap eller Communities of Practice er et ganske gammelt fenomen, selv om termen som omtaler det er relativt nytt. Konseptet har vist seg å gi et nyttig perspektiv på kunnskap og læring. Det er en økende antall organisasjoner og mennesker fra ulike sektorer som nå har begynt å fokusere på praksisfellesskap som en nøkkel for å forbedre sine presentasjoner (Wenger, 2012).

Et praksisfellesskap er en gruppe mennesker som deler bekymringer, problemer eller interesse for et tema, og som fordypet sin ekspertise og kunnskap innen området ved å ha jevnlig interaksjon med hverandre. Denne gruppen trenger ikke nødvendigvis å jobbe sammen eller møtes hver dag, men de møtes fordi de finner verdi gjennom deres interaksjon med hverandre. Gjennom sin tid sammen er det vanlig at personene deler råd, informasjon og forståelse. De diskuterer sin situasjon, sine behov, sine ambisjoner samt at de kan utforske ideer og gruble over felles problemer. På flere områder kan deres interaksjon bidra til å hjelpe hverandre med å løse problemer (Wenger, McDermott & Snyder, 2002, s. 4). Kort fortalt kan man si at “communities of practice are groups of people who share a concern or a passion for something they do and learn how to do it better as they interact regularly” (Wenger, 2012).

Praksisfellesskaper er over alt, og vi er alle medlemmer i flere til enhver tid. De forekommer hjemme, på skolen, gjennom våre hobbyer og på jobben. Hvilke praksisfellesskap vi tilhører forandrer seg gjennom hele livet. Noen er vi en del av i korte perioder andre i lengre. Sammen med sine nærmeste kollegaer og kunder organiserer arbeidstager sine liv slik at de får utført sitt arbeid. Uavhengig av deres arbeidssted og arbeidstittel oppretter arbeidstager en praksis for å utføre det arbeidet som må gjøres. (Wenger, 1998, s. 6).

Det er flere former et praksisfellesskap kan ta. De kan være små eller store, kortvarige eller langvarige, distribuerte eller samlokaliserte, homogene eller heterogene, de kan eksistere innenfor eller utenfor grenser, være beviste eller spontane, ukjente eller institusjonaliserte (Wenger et al., 2002, s. 24-27). Selv om praksisfellesskap kan ha ulike former følger de alle den samme strukturen. De består av de tre fundamentale elementene gjensidig eller felles engasjement, domene (*domain*), felles virksomhet eller fellesskap (*community*) og et felles repertoar eller praksis (*practice*) (Wenger, 2004, s. 90; Wenger et al., 2002, s. 27). Det

gjensidige engasjementet eller domene skaper et felles fundament og en følelse av felles identitet. Gjennom domene inspireres medlemmene til å bidra og delta, det guider deres læring og gir mening til deres handlinger. Fellesskapet skaper den sosiale strukturen for læring. Et sterkt fellesskap frembringer forhold og interaksjon gjennom gjensidig respekt og tillit. Gjennom fellesskapet oppmuntres medlemmene til og villig dele ideer, spørre vanskelige spørsmål, avsløre deres mangel på kunnskap og lytte forsiktig. Domene betegner hvilket emne fellesskapet fokuserer på, mens praksisen (det felles repertoaret) er den spesifikke kunnskapen som fellesskapet deler, utvikler eller opprettholder. Dette kan for eksempel være et rammeverk, informasjon, språk, dokumenter, historier, ideer eller verktøy. Når de tre elementene som til sammen skaper et praksisfellesskap fungerer sammen er det en ideal sosial struktur som kan innta ansvaret for utvikling og deling av kunnskap (Wenger et al., 2002, s. 27-29).

Praksisfellesskap er en teori om læring som primært fokuserer på læring som sosial deltagelse. Wenger forteller at læring er en omfattende prosess og at vi ved å være aktive deltagere i ulike sosiale fellesskaper, praksiser, konstruerer vi identitet gjennom vår relasjon til de fellesskapene. Ved å være med i en deltagelse som både er en form for handling og en måte å høre til på, former hva vi gjør, hvem vi er og hvordan vi fortolker det vi gjør. Sentrale komponenter i denne teorien er mening, praksis, fellesskap og identitet. Mening er en betegnelse på vår evne til å oppleve våre liv og verden rundt oss som meningsfulle, både individuelt og kollektivt. Praksis er et uttrykk for alle de felles sosiale ressurser, historier, rammer og perspektiver som kan støtte et gjensidig engasjement i handling. Gjennom fellesskap snakker vi om de sosiale konfigurasjoner for hvordan våre handlinger defineres som verdt å utføre og vår deltagelse er gjenkjent som kompetanse. Identitet er en term for hvordan læring endrer hvem vi er og skaper personlige tilblivelseshistorier i konteksten av våre fellesskaper (Wenger, 1998, s. 4-5; Wenger, 2004, s. 14-15).

To sentrale elementer i praksisfellesskap er deltagelse og reifikasjon (tingliggjøring). Deltagelse er de prosesser eller oppgaver du utfører, og også relasjonene til andre som er med i prosessen. Deltagelse er en aktiv prosess som kombinerer handling, tenking, følelse og tilhørighet. Reifikasjon er prosessen ved å gi form til våre tanker og erfaringer ved å produsere produkter. For eksempel opprette en arbeidsmetode / prosedyre / fremgangsmåte, lage et verktøy eller skrive ned lover. Gjennom termen reifikasjon mener Wenger å dekke en rekke ulike prosesser som inkluderer fremstilling, designing, representasjon, navngiving,

koding og beskriving (Wenger, 1998, s. 55-59). Deltagelse og reifikasjon kan ikke ses isolerte. De er flettet tett sammen og baserer seg på hverandre (s. 62). Dualiteten mellom dem er et fundamentalt aspekt ved konstruksjonen av praksisfellesskaper (65).

### 3.2.1 Grenseobjekter

Praksisfellesskaper er ikke isolerte fra resten av verden, og kan ikke forstås alene fra andre praksiser (Wenger, 1998, s. 103). Deltagelse og reifikasjon kan begge bidra til en grenses diskontinuitet. Grensene til enkelte praksisfellesskap kan være tingliggjort gjennom klart bestemte kjennetegn for medlemskap. For eksempel arbeidstittel, tatoveringer, kleskoder eller utdanning. I hvilken grad eksemplene fungerer som grenser avhenger av hvor strenge de er for deltagelse i praksisfellesskapet. Selv om man ikke tydelig ser grensene betyr det ikke at de ikke finnes eller er ubestemte (s. 104).

Det var sosiologen Leigh Star som skapte uttrykket grenseobjekt til beskrivelse av objekter eller gjenstander som tjener til å koordinere perspektiver fra ulike bakgrunner for enkelte formål (Wenger, 2004, s. 127). Grenseobjekter kan være artefakter, dokumenter, faguttrykk, begreper og andre former for tingliggjørelse som praksisfellesskaper kan organisere sine innbyrdes forbindelser rundt (s. 127). Grenseobjekter er ifølge Star (2010) ulike objekter som har egenskaper som gjør at de tilhører og på den måten kan brukes av flere praksisfellesskap. De ulike praksisfellesskapene bruker grenseobjektene men tilpasser dem til sine lokale behov, sitt praksisfellesskap. Dette gjør dem anvendelige for grupper eller praksiser som er tverrfaglige. Et grenseobjekt kan derfor være hva som helst, så lenge det kan brukes av flere praksisfellesskap (Star, 2010). Fire punkter nevnes for hva som gjør at en artefakt kan fungere som et grenseobjekt.

1. Modularitet: hvert perspektiv kan fokusere på en spesifikk del av et grenseobjekt. For eksempel har en avis en blanding av artikler hvor det er noe for enhver leser.
2. Abstraksjon: alle perspektiver betjenes samtidig ved sletting av funksjoner som er spesifikke for hvert perspektiv. For eksempel hvordan et kart kun skiller ut enkelte trekk fra terrenget slik som avstand og høyde.
3. Akkommodasjon: grenseobjektet kan brukes til flere og forskjellige aktiviteter. Eksempel kan være en bygning som rommer forskjellige praksiser.
4. Standardisering: informasjonen som grenseobjektet inneholder forekommer i en spesifikk form slik at hver kundekrets vet hvordan de skal behandle den lokalt. Et



eksempel er spørreskjema som gir informasjon om hvordan man skal besvare spørsmålene (Wenger, 1998, s. 107; Wenger, 2004, s. 128-129).

### ***Hvorfor praksisfellesskap og grenseobjekt***

Slik jeg forstår teorien om praksisfellesskap kan bibliotekene i min undersøkelse defineres som et. Alle de ansatte kan være del av et praksisfellesskap i form av biblioteket som organisasjon, men det kan også forekomme mindre grupper innad i biblioteket som kan regnes som et annet fellesskap. Eksempel kan være en gruppe ansatte som aktivt arbeider med formidling, som katalogiserer eller en gruppe mer på tvers som arbeider med bibliotekenes nettsider, et web team. De ansatte kan også være en del av andre praksisfellesskap. For eksempel med ansatte i andre bibliotek i fylket, nasjonalt, internasjonalt eller andre organisasjoner som de gjennom interaksjon med tilegner seg ny kunnskap og læring. Et eksempel på et praksisfellesskap som mange ansatte i bibliotek er med i er epostlisten *Biblioteknorge*. Et sted hvor vi deler våre bekymringer, gir råd, spør spørsmål, deler nye tjenester osv. som kan bidra til ny kunnskap hos mange på tvers av geografiske grenser. Samtidig kan også bibliotekets brukere defineres som et praksisfellesskap, og de ansatte i kommunen som arbeider med kommunens nettsider.

Bibliotekenes nettsider kan betraktes som et grenseobjekt på den måten at det gjennom nettsiden overføres og deles informasjon mellom biblioteket og dens brukere. Det kan være mellom bibliotek og bruker, i form av andre bibliotek og organisasjoner eller i form av personer som ønsker å tilegne seg kunnskap om biblioteket eller på andre måter tilfredsstille et behov. Også den tekniske løsningen (systemet) som brukes på nettsidene kan være et grenseobjekt.

Å være aktiv i et praksisfellesskap kan resultere i ny læring som kan gjøre at man endre den praksisen man har. For eksempel kan samarbeid mellom ulike kommunale folkebibliotek, eller mellom de kommunale folkebibliotekene og fylkesbiblioteket, endre hvordan bibliotekene arbeider med sine nettsider og da også nettsidene i seg selv. Bibliotekenes deltagelse i et praksisfellesskap kan på denne måten være en vei mot idealet.

## 4 Metode

I dette kapitlet vil jeg gjøre rede for metoden som er valgt for å belyse problemstillingen.

### 4.1 Kort om forskningsdesign

I utgangspunktet er det nok mulig å besvare problemstillingen både med en kvalitativ og kvantitativ metode. En viktig distinksjon mellom kvalitativ og kvantitativ forskningsdesign er forholdet mellom bredde og dybde. Der den kvalitative forskningsdesignen først og fremst er opptatt av dybdeforståelse, små utvalg og det kontekststøtthengige, er den kvantitative mest opptatt av store utvalg, distanse og det kontekststøtthengige (Krumsvik, 2014, s. 46-47). Min problemstilling er *Under hvilke organisatoriske og tekniske rammebetingelser utvikles småbybibliotekenes nettsider og hvordan opplever bibliotekene dem?* Gjennom prosjektet ønsket jeg å få en dypere forståelse for hvilke rammebetingelser som ligger til grunn for utviklingen av bibliotekenes nettsider og hvordan bibliotekene opplever dem. Jeg ønsket også å få en dypere kunnskap om hvordan de jobber med sine nettsider og hvorfor nettsidene er slik de er. Rett og slett hva som ligger bak det vi ser.

Med utgangspunkt i problemstillingen og formålet med undersøkelsen så jeg det mest hensiktsmessig å bruke en kvalitativ forskningsdesign. Når man skal undersøke fenomener man ønsker å forstå mer grundig er kvalitativ metode særlig hensiktsmessig (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 32), og denne tilnærming gjør det mulig å studere fenomener det ellers kan være vanskelig å få tilgang til (Thagaard, 2009, s. 12). For å svare på problemstillingen er det utført en sammenligning av det man ser (nettsiden) og hva som ligger bak (hvordan arbeidet er organisert). Dette er gjort ved å foreta en nøytral evaluering av nettsidene til de valgte bibliotekene, basert på et kriteriesett fra Difi samt intervjuer med biblioteksjefen og en av de ansatte på biblioteket som jobber med webarbeid.

### 4.2 Evaluering av nettsider

For å få mest mulig ut av intervjuene er det nødvendig å ha en grunnleggende forståelse for hvordan nettsidene ser ut og fungerer. Det er derfor gjennomført en evaluering av nettsidene til de valgte bibliotekene. Dette for å få et innblikk i hvordan nettsidene er per i dag. For at dette skal være en nøytral evaluering har jeg valgt å benytte meg av et kriteriesett for

gjennomføringen av vurdering. Jeg har valgt å anvende kriteriesettet "Kvalitet på nett"<sup>1</sup> utarbeidet av Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi). Difi jobber med å øke kvaliteten på offentlige nettsteder og digitale tjenester. De gjennomfører kvalitetsvurderinger av statlige og kommunale nettsteder. Til sammen inneholder kriteriesettet 30 kriterier innenfor egenskapsområdene tilgjengelighet, brukertilpasning og nyttig innhold. Det "er utviklet med utgangspunkt i anerkjente standarder og retningslinjer, beste praksis og politiske føringer på området og blir jevnlig revidert" (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014b).

Jeg har valgt å benytte meg av dette kriteriesettet av flere grunner. For det første fordi det er laget med tanke på kommunale og statlige nettsteder. For det andre fordi det er på norsk noe som sannsynligvis gjør det enklere å forstå og bruke. Jeg tenker at dette er et godt verktøy for bibliotekene når det kommer til utvikling av nettsider uavhengig om bibliotekene har egne nettsider eller om de er underlagt kommunen. Kriteriesettet er nok også laget med tanke på å være mest mulig nøytral og med mål om at nettsidene skal være operasjonaliserbare.

#### 4.2.1 Avgrensninger

I evalueringen har jeg ikke undersøkt det som går på bibliotek katalogen. Dette gjelder da søkeboks og søkefunksjon (avgrensninger, treffliste) samt innlogging for brukeren i for eksempel mappa mi. Funksjoner som har med bibliotek katalogen er det andre som drifter og utvikler, og det er derfor ikke tatt med her.

Av de 30 kriteriene i kriteriesettet er det ikke alle som er aktuelle for folkebibliotek. Jeg har derfor valgt bort enkelte kriterier. I del tre "Nyttig innhold" er det kun punkt 3.1 "Nettstedet legger til rette for en forenklet informasjonsflyt" og punkt 3.2 "Nettstedet har kontaktinformasjon" som i denne sammenhengen betraktes for aktuelle. De resterende punktene 3.3 - 3.9 går blant annet på innsyn i ulike dokumenter som for eksempel postjournal, saksdokumenter eller referater/protokoller fra møter. Ett annet går på at nettstedet skal tilrettelegge for en komplett høringsløsning (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014a).

---

<sup>1</sup> Det er det gamle kriteriesettet som er brukt og dette ble hentet og skrevet ut fra <http://kvalitet.difi.no> februar 2015. Den 13. mai 2015 ble det lagt ut et nytt og bearbeidet kriteriesett til høring for kvalitet på nett. Det nye kriteriesettet er en sammenslåing av de to tidligere kriteriesettene for kvalitet på nett og kvalitet på digitale tjenester.

### 4.3 Det kvalitative forskningsintervju

For å svare på problemstillingen har jeg som nevnt tidligere valgt å foreta intervjuer. Kvalitative intervjuer har som mål "å få frem betydningen av folks erfaringer og å avdekke deres opplevelse av verden" (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 21). Jacobsen (2005) påpeker at en av de sentrale stikkordene for kvalitativ metode er åpenhet, og at man gjennom denne åpenheten kan få ganske nyanserte data (s. 129). Gjennom intervjuene vil hver informant gi sin mening og forståelse av det fenomenet som undersøkes, og "de dataene vi da får, er godt egnet til å få fram det spesifikke, det unike ved en respondent og dennes kontekst" (s. 129). Dette passer godt med mitt formål for undersøkelsen der jeg ønsker å få fram de ansattes oppfatning av nettsidene, arbeidet de utfører med nettsidene og rammebetingelsene som ligger til grunn for arbeidet.

Gjennom intervjuene var det ønskelig at informantene skulle kunne fortelle mest mulig fritt. Det ble derfor valgt å utføre semistrukturerte intervjuer hvor jeg tok utgangspunkt i en intervjuguide. Jeg lagde to intervjuguides. En for ansatte som arbeider med nettsider (vedlegg 1), og en for biblioteksjefen (vedlegg 2). På grunn av de ulike rollene de to gruppene informanter har var det naturlig med noe variasjon i spørsmålene. Begge intervjuguidene inneholder til sammen ni hovedspørsmål hver. Under hvert spørsmål er det listet opp stikkord eller oppfølgingsspørsmål som kunne være aktuelle å stille dersom ikke informanten selv ikke hadde besvart det. Med utgangspunkt i intervjuguiden var det mulig å tilpasse samtalen og spørsmålene i forhold til hva informantene fortalte.

### 4.4 Forskningsetikk

Det er viktig å ta stilling til etiske aspekter ved gjennomføring av en intervjuundersøkelse. Det er under de ulike fagområdene utviklet etiske retningslinjer som skal følges ved gjennomførelse av forskning. I de forskningsetiske retningslinjene utarbeidet av Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH) er det et krav om informert og fritt samtykke (Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora, 2006). Alle informantene ble derfor i forkant av intervjuene informert om undersøkelsens tema, formål, metode for innhenting av data, bruk av båndopptaker under intervjuene, hvordan dataene skulle håndteres i etterkant, hvordan skal presenteres og graden av anonymitet. De forskningsetiske retningslinje sier også at informantene skal gi sitt samtykke, og dette kan gjøres kun muntlig før intervjuene eller ved

en skriftlig avtale (2006). Jeg valgte å innhente samtykke i form av en skriftlig avtale der informantene før intervjuet startet undertegnet informasjonsskrivet. Dette informasjonsskrivet var det samme som ble sendt på e-post til biblioteksjefen som invitasjon til å delta på undersøkelsen (vedlegg 3). De som ønsket det fikk en kopi av informasjonsskrivet.

Å opprettholde konfidensialiteten er viktig. Informantene skal føle seg trygge på at personlige og identifiserbare opplysninger oppbevares fortrolig. Under intervjuene ble det foretatt lydopptak som i etterkant av intervjuene ble transkribert. Bruken av lydopptak gjør at prosjektet var meldepliktig. Studien ble meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), og det ble mottatt konsesjon (prosjektnr: 41331).

For at de enkelte informantenes anonymitet skal kunne overholdes var det også nødvendig at vurderingen av nettsiden til biblioteket var anonym. Derfor er både bibliotekene og informantene omtalt med fiktive navn. Dette ser jeg på som viktig for informantene personlig, men også for organisasjonen de arbeider i. Det er rimelig å anta at anonymiteten har bidratt til at informantene har følt de kunne snakke mer fritt, spesielt med tanke på at jeg gjennom intervjuene har spurt om informantenes personlige tanker og meninger om blant annet deres arbeidsbetingelser. Anonymiteten kan ha resultert i bedre og rikere datamaterialet.

#### **4.5 Gjennomføring av undersøkelsen**

Jeg ønsket å gjennomføre vurderingen av nettsidene før intervjuene. Dette bidro til å gi meg mest mulig kunnskap om nettsidene til biblioteket, og hvordan de ser ut per dags dato. Denne kunnskapen var også en kilde og inspirasjon til spesifikke spørsmål jeg hadde ønske om å få svar på. Samtidig så jeg det viktig å ha mest mulig kunnskap på forhånd slik at jeg under intervjuene ikke trengte å bruke tid på spørsmål nettsidene lett gir svar på. Det gjorde også at jeg lettere forsto hva informantene mente når de under intervjuene forklarte ulike aspekter ved nettsidene og arbeidet med dem.

Det kan også ses på som en ulempe å ha gjennomført vurderingen først. Intervjuene kunne bli preget av min personlige mening om nettsidene og min oppfatning av hvordan jeg tror situasjonen er ut ifra min opplevelse av dem. Men min mening er at det positive ved å gjennomføre vurderingen først overveier det negative.

#### 4.5.1 Pilotundersøkelse

Før intervjuene med informantene gjennomførte jeg et pilotintervju. Her fikk jeg testet ut flere ting ved intervjusituasjonen. Det var formålstjenlig å få en indikasjon på hvor lang tid intervjuet vil ta samt erfaring med å ta opptak. Mest nyttig var nok at jeg fikk testet hva slags type data jeg fikk gjennom intervjuet, og hvordan intervjuguiden fungerte. Erfaringene fra pilotintervjuet resulterte i at jeg gjorde flere endringer. Det ble gjort endringer i intervjuguiden til webansvarlig, hvor det blant annet ble lagt til flere underpunkter på hvert spørsmål. Dette var like mye oppfølgingsspørsmål som det var til hjelp for at jeg skulle se at enkelte elementer ble besvart under intervjuet.

Opprinnelig hadde jeg kun tenkt å intervju ansatte på bibliotekene som arbeidet med nettsidene. Etter pilotundersøkelsen så jeg behovet for å intervju biblioteksjefen i tillegg til den ansatte på biblioteket som hadde ansvaret for nettsidene. Jeg så at dette ville gi meg nyttig data fra to ansatte med ulike roller, utgangspunkt og tanker om nettsidene og arbeidet med dem.

#### 4.5.2 Utvalg

I kvalitative undersøkelser er det viktig å tenke gjennom hvordan man skal velge ut informanter. Strategisk utvelgelse går ut på "at forskeren først tenker gjennom hvilken målgruppe som må delta for at han skal få samlet nødvendige data, mens det neste steget er å velge ut personer fra målgruppen som skal delta i undersøkelsen" (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2010, s. 106). Denne type utvelgelse er relativt vanlig i kvalitativ forskning der det er ønskelig å skaffe seg mest mulig kunnskap om det fenomenet man undersøker. Motsetningen er å foreta en tilfeldig trekking av utvalget, noe som er vanlig i kvantitativ forskning. Dette for at man skal kunne utføre statistiske generaliseringer (s. 106).

Jeg ser det mest formålstjenlig å bruke en strategisk utvelgelse for å belyse min problemstilling. Jeg ønsker å undersøke bibliotek med ulike typer nettsider, både de med egne nettsider samt de som har sine nettsider inkorporert i de kommunale. Dette gir meg et mer variert utvalg enn hvis bare den ene typen var representert. Utvalget falt på fire bibliotek der to har egne nettsider og to har sine nettsider underlagt kommunen. Det var da mulig å anta at de hadde noen ulike forutsetninger med tanke på utvikling nettsidene.

### ***Rekruttering av informanter***

Etter jeg hadde valgt ut fire bibliotek sendte jeg invitasjon med informasjon om prosjektet på e-post til biblioteksjefene ved de respektive bibliotekene. Det skulle imidlertid vise seg å være vanskeligere enn antatt å skaffe seg informanter. Etter første e-posten var det kun ett bibliotek som svarte. De var positive til undersøkelsen og ønsket å stille opp. Jeg sendte ut en påminnelse og fikk etter denne ett positivt svar til. Jeg hadde nå informanter fra to bibliotek. Jeg prøvde en siste gang og sendte ut påminnelse nummer to, men hørte aldri fra de to siste bibliotekene. Jeg undersøkte og fant to nye bibliotek og sendte ny invitasjon. En av de to svarte med en gang og ønsket å stille opp. Det andre biblioteket svarte aldri. Det siste jeg fant og sendte invitasjon til svarte veldig fort at dette ville de stille opp på.

### ***Presentasjon av informanter***

Jeg intervjuet til sammen åtte ansatte ved fire bibliotek. Jeg har som sagt tidligere gitt både biblioteket og informantene fiktive navn. For at det skal være enklest mulig å huske hvem som er fra hvilket bibliotek har informantene fått navn med samme forbokstav som deres fiktive biblioteknavn. I skjemaet under står det også informasjon om hvilken rolle informanten har. Jeg har ikke tatt med eksakte tall på hvor mange ansatte bibliotekene har, men det er gitt et omtrentlig tall. Dette for å se bibliotekene i forhold til hverandre, men også for å gi et grunnlag i forhold til enkelte svar informantene har gitt.

<b>Bibliotek</b>	<b>Informant</b>	<b>Rolle</b>
Bjørnefossen bibliotek	Beate	Biblioteksjef
Mer enn 30 ansatte	Bård	Webansvarlig
Girafbakken bibliotek	Gerd	Nestleder
Mer enn 15 ansatte	Gro	Webansvarlig
Slangerud bibliotek	Siv	Biblioteksjef
Mer enn 15 ansatte	Stian	Webansvarlig
Rådylia bibliotek	Randi	Biblioteksjef
Under 10 ansatte	Renate	Webansvarlig

### 4.5.3 Transkribering

I følge Kvale og Brinkmann (2009) er det å transkribere en oversettelse fra talespråk til skriftspråk, og denne struktureringen av samtalene gjør at de egner seg bedre for analyse (s. 187-188). Et av spørsmålene som oppstår når det kommer til denne prosessen er hvorvidt man skal transkribere intervjuene ordrett eller ikke. Når det kommer til hvor detaljert man skal registrere påpeker Kvale og Brinkmann (2009) at det ikke finnes noe korrekt svar på det, men "svarene vil avhenge av hva transkripsjonen skal brukes til" (s. 190).

Jeg hadde til sammen åtte lydopptak med en varighet på mellom 30 - 60 minutter. Jeg har i hovedsak valgt å transkribere ordrett, men jeg har ikke tatt med alle hm`er, eh`er eller lignende. Pauser har jeg heller ikke markert, men jeg har valgt å ta med gjentakelser da det kan være en indikasjon på at informanten påpeker noe samt at det kan være ufullstendige og påbegynte utsagn. Jeg har gjennom transkripsjonen ikke tatt høyde for informantenes dialekter. Når informantene siteres i teksten er sitatene omskrevet i den stand det har vært nødvendig og hensiktsmessig for lesbarhet og sammenheng i teksten. Dette fordi "det ordrett transkriberte muntlige språket kan fremstå som usammenhengende og forvirret tale" (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 195). Jeg har likevel valgt å beholde mye av det muntlige språket der det har latt seg gjøre.

Målet mitt med intervjuene var å få frem informantenes tanker og meninger om tema. Jeg skulle ikke gjennomføre en språklig analyse. På bakgrunn av mitt formål med undersøkelsen mener jeg derfor at mine valg i forhold til transkripsjonen kan forsvares.

### 4.6 Analyse av datamaterialet

I arbeidet med analysen har jeg hentet inspirasjon og metode fra to kilder. Jeg har anvendt meningskoding fra Kvale og Brinkmann (2009) og åpen koding fra Nilssen (2012). Koding handler om at det ved gjennomgang av datamaterialet settes ett eller flere navn eller stikkord på deler av teksten enten det er hele avsnitt eller enkelte setninger. Dette gjør det mulig å finne tilbake til uttalelsene ved et senere tidspunkt. Ved å bruke koding kan man identifisere og sette navn og stikkord på de mønstrene i materialet som kan anses for å være de viktigste (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 208-209; Nilssen, 2012, s. 82).



Alle intervjuene ble lest igjennom flere ganger, og jeg noterte stikkord i teksten. Jeg markerte også utsagn som jeg fant interessante. Allerede gjennom intervjuene og transkripsjonen var det enkelte emner som skilte seg ut og gikk igjen hos flere av informantene. Et eksempel på et slikt emne var arbeidstid. Jeg satt til slutt igjen med en lang liste med stikkord eller uttrykk. Etter en gjennomgang av datamaterialet, hvor stikkord ble gitt, plasserte jeg stikkordene i ulike grupper eller temaer. Jeg så at et avsnitt eller utsagn kunne ha flere stikkord, og at mange av stikkordene passet inn under flere temaer. Dette viser at det i analysearbeidet ville vært vanskelig å kun ta utgangspunkt i intervjuguidene da informantene ofte snakket om de ulike temaene på tvers samtidig som at mye går i hverandre. Når jeg hadde gruppert stikkordene gikk jeg på nytt gjennom intervjuene hvor jeg nå brukte fargekoder for å markere hvilke utsagn som hang sammen med de ulike temaene.

De temaene grupperingen av stikkordene ga var sammen med intervjuguiden med på å gi meg de følgende temaene som jeg endte med til slutt.

- Nettsidenes hva og hvorfor
- Bibliotekenes arbeid med nettsidene
- Nettsider versus Facebook
- Ressurser, or lack thereof
- Hvor er brukeren?
- Evaluering av nettsider

## 5 Funn og analyse

I dette kapittelet vil jeg ta for meg funnene fra intervjuene og evalueringen.

### 5.1 Nettsidenes hva og hvorfor

De fleste bibliotekene i Norge har i dag en eller annen form for nettside. Men hva er bibliotekenes mål med nettsidene? Hvilke visjoner eller ønsker har de at nettsidene skal være, hvilken funksjon ser de at sine nettsider har og hvor viktig er de egentlig? Webben og nettsider har blitt en viktig del av vår personlige hverdag. Flere av informantene påpeker gjennom intervjuene at nettsidene er viktig for biblioteket.

"[Nettsidene] er jo kjempe viktig. Det er jo bibliotekets ansikt utad, mot verden. Dem brukes jo av andre bibliotek og lånere og ja. Dem brukes av alle som er interessert i det vi driver med" (Renate). Viktigheten til nettsidene poengterer hun også når hun sier at "[nettsiden] må jo være oppdatert hele tiden" (Renate).

Randi tror at nettsidenes rolle bare vil bli større og større. "Som alt mulig annet så er nettsider viktig. [...] Informasjon kommer frem til bruker og hvis det er noe de lurer på så går de jo på nettet". Hun poengterer det at vi i mindre og mindre grad oppsøker informasjon via andre metoder slik som brevpost, telefon eller fysisk oppmøte. Videre fastslår hun at "så lenge vi er en publikumsrettet drift eller virksomhet som går mot hele befolkningen så er det [nettsidene] ganske viktig".

Det at folk generelt er mer og mer på nett er også noe Bård presiserer og mener derfor det er viktig at også bibliotekene er tilgjengelig på nett, der folk er. Han sier også at nettsidene er bibliotekets viktigste formidlingskanal. Mens Gerd mener at det må være et fint sted hvor biblioteket kan gi brukerne viktig informasjon.

Beate sier at "jeg tror det er et veldig viktig ansikt utad", men presiserer samtidig at "vi har for liten kunnskap om hvilken rolle nettsidene spiller". Hun poengterer også at selv om bibliotekene fortsatt er fysiske steder hvor mye av tjenestene forholder seg til det fysiske bibliotekrommet har bibliotekene også i dag mange digitale tjenester. Nettsidene er derfor en viktig del av biblioteket og "det er viktig at publikum oppfatter at de har tilgang til oss på nett også. Enten det er mobile apper eller på vanlig world wide web" (Beate). Hun fremhever også at en nettside ofte er viktig for å profilere et bibliotek.

Det virker som informantene er ganske enig om at det er viktig at bibliotekene har nettsider. Det å kunne være tilgjengelig og gi folk informasjonen de ønsker og trenger der folk befinner seg er noe som er veldig nyttig. Renate har vært en del av biblioteket også før de fikk nettsider, og hun ser stor nytte av å ha nettsider. Hun forteller at det å ha nettsider har åpna biblioteket veldig. Uten dem blir biblioteket veldig fort lokket og isolert. Dette sier litt om hvor avhengig vi i dag har blitt av webben. For er det ikke slik at vi for det meste først og fremst søker etter informasjonen vi trenger på webben? Ønsker vi å vite noe om en virksomhet er det deres nettsider vi søker opp. Det virker som alle har tanker og ønsker om hva de vil nettsidene til biblioteket skal være, men hvilket mål har de egentlig?

### 5.1.1 Det var en gang et Word ark ...

Alt starter et sted og nettsider er intet unntak. Renate har vært på biblioteket lenge og forteller at det første de fikk i form av nettside var et Word ark. ”Et Word dokument der det sto åpningstider og adresse og sånn men ikke noe mer” (Renate). Mye har skjedd siden den tid, og ny teknologi har gjort det mulig å utforme nettsider på utallige måter for ulike formål og med forskjellig fokus. Bibliotekenes nettsider er ikke lenger kun et Word dokument, men hva er de? Hvilken rolle og funksjon har bibliotekenes nettsider i dag?

#### *Nettsidenes mål og funksjon*

Dagens nettsider har mer informasjon og funksjoner enn Word dokumentet det startet med. Funnene fra intervjuene viser at bibliotekene legger vekt på to elementer når det kommer til nettsidene. Det ene er betraktningen av bibliotekenes nettsider som et informasjonsnettsted, og det andre er selvbetjening via nettsidene.

Nettsidene ses på som informasjonsnettsteder da de er viktige for å gi brukerne informasjon om biblioteket og hva de har å tilby. Bjørnefossen bibliotek har ingen egen visjon for nettsidene men deres nettsider har blant annet fokus på å presentere det Beate omtaler som ren informasjon. Det kan for eksempel være fakta om biblioteket som åpningstider og informasjon om hva som skjer, ”som veldig ofte er det publikum bruker nettsidene til” (Beate). I tillegg har deres nettsider også fokus på markedsføring av biblioteket og tjenestetilbudet samt ganske stort fokus på formidling av arrangementer. Beate sier det slik:

”Det er hovedkanalen vår når det gjelder informasjon ut, det er det ikke tvil om. Det er nonstop shop. Der skal du finne det du trenger i den grad vi klarer å legge til rette for det. Du skal kunne finne informasjon om åpningstider, du skal kunne finne kontaktopplysninger, du skal kunne finne adressen vår og kart over hvor biblioteket ligger, du skal ha tilgang til aktivitetskalenderen sånn at du til enhver tid kan se hva som skjer og når og hvor det er. [...] Og du skal kunne få tilgang til mappa mi, og katalogen og søk, osv. osv.”

Bjørnefossen bibliotek er ikke alene i å ha fokuset mot et informasjonsnettsted. Også Rådylria bibliotek ser på nettsidene som et sted hvor brukerne skal kunne gå inn å finne den informasjonen de trenger og ønsker om biblioteket. Renate nevner eksempler som åpningstider, litt historikk, ting som skjer og at det skal være både for voksne og barn. Samtidig har de som flere andre fokus på formidling av arrangementer. I likhet med Bjørnefossen bibliotek virker det ikke som Rådylria bibliotek har noen utarbeidet visjon for sine nettsider. Men Randi forteller dette om deres mål med nettsidene:

”Målet er jo at vi skal nå alle med den informasjonen vi har som bibliotek ut til brukerne i størst mulig grad. I tillegg så vil vi jo også promotere vår virksomhet. Vi ønsker å få folk på våre arrangementer og formidlinger, og få folk til å lese mere bøker. Og ja, være mer mere aktive i det demokratiske livet. Vi ønsker å være en storstue for befolkningen på alle vis”.

Det virker ikke som Girafbakken bibliotek heller har en utarbeidet visjon for sine nettsider. Men de har klare tanker på hva de ønsker at sine nettsider skal være. Gro sier at noe de ønsker å satse på med sine nettsider ”må jo være at vi får ut skikkelig informasjon om tilbudet vårt”. De ønsker å bruke nettsidene til å fronte det som skjer samt formidle ”både tilbud og bokomtaler og det meste” (Gro). Gerd nevner også i tillegg at de ønsker å ha gode sider hvor det er lett for folk å finne det de er ute etter. Gerd forteller videre at de samtidig ønsker

”at de [nettsidene] kan bli så gode at brukerne vender seg til å gå inne der. For hvis vi har stengt en sjelden gang så er det ikke alle som får det med seg. [...] Nå har ikke jeg tall på hvor mye de blir brukt, [...] men jeg har vel kanskje ikke inntrykk av det er en selvfølge å gå inn å sjekke for en barnehage hvis de vil komme på besøk da. Jeg har hørt om bomturer. Fordi den ene gangen på mange år vi hadde stengt så kom det en barnehage som gikk langt. Det bør være naturlig at de går inn og sjekker hvis det er noe spesielt” (Gerd).

Gerd er ikke den eneste som nevner dette. Stian fra Slangerud bibliotek sier de ønsker ”at det er noen sider som man lærer seg å gå innom å se på”. Dette viser at bibliotekene ønsker at deres nettsider skal være det naturlige stedet å gå for å få informasjon om dem og hva som foregår. Det skal være en naturlig informasjonskanal for alt som omhandler biblioteket og

deres tilbud. Og for å ta bibliotekets åpningstider som eksempel så burde det være like naturlig å sjekke bibliotekenes nettsider for å sjekke når de er åpent eller om det er noe spesielt som skjer den dagen, som det er å sjekke når toget går eller om det er buss for tog.

I likhet med de tre andre bibliotekene har heller ikke Slangerud bibliotek en utarbeidet visjon for sine nettsider. Men de har, som de andre tre, tanker om hva de ønsker. Siv sier det slik:

”Vi har ikke formulert noe målsetting, men vi ønsker at den skal være en side hvor du lett finner informasjon og hvor vi kan få til interaktivitet med låneren. Eller med brukeren da, i større grad. [...] og det å få frem våre tjenester på en tydelig måte gjennom nettet er også veldig viktig”.

Til spørsmålet om de har noe mål med nettsidene svarer Stian: «Ja, vi håper at vi skal være så friske og appetittvekkende som mulig».

### *Loven sier ...*

Å være det loven sier de skal være er for flere av bibliotekene viktig, og fokuset på biblioteket som møteplass blir belyst. Dette er noe som vises når informantene forteller om bibliotekets visjon.

Gerd på Girafbakken bibliotek forteller: ”Det er jo møteplassfunksjonen som har blitt veldig viktig de siste årene. Vi har vært opptatt av det hele tiden, men nå har det jo blitt nedfelt i bibliotekloven. [...] Det er jo den gode møteplassen vi har som visjon”. Hun forteller videre at de i tillegg til de tradisjonelle tingene som for eksempel informasjonsgjenfinning nå også har ”lagt mer vekt på arrangementer og biblioteket som debattarena” (Gerd).

Biblioteket som møteplass og et sted for aktivitet er også viktig for Slangerud bibliotek. ”Vi har ikke utarbeidet en sånn omforent visjon men sånn som jeg ser det så er det jo at vi skal være det loven sier vi skal være. Vi skal være en møteplass og vi skal være et sted hvor vi formidler kunnskap og opplevelse. [...] Det å aktivisere er også en del av ideen vi jobber ut ifra. At vi får mere aktiviteter inn i biblioteket” (Siv).

Bjørnefossen bibliotek ønsker å være et fremtidsrettet bibliotek, og Beate sier at: ”Å ligge i forkant det er nok visjonen vår”. Hun forteller videre at de satser mye på arrangementer og ”vi

har på en måte gått inn i den rollen da som møteplass og en arena for offentlig samtale og debatt”.

Her ser vi da at fokuset på arrangementer og aktivitet i det fysiske bibliotekrommet er stort i flere av bibliotekene, og gjennom intervjuene ser jeg at muligheten til å formidle det som skjer på biblioteket gjennom nettsidene trer frem som en veldig viktig funksjonalitet. Spesielt Bjørnefossen bibliotek og Slangerud bibliotek fokuserer på ønske og viktigheten av å ha kalenderfunksjon som lett gir oversikt over alt som skjer på biblioteket.

På Bjørnefossen bibliotek blir nettsidene i stor grad brukt til å formidle og markedsføre arrangementene. Beate forteller at de har integrert aktivitetskalenderen på en veldig tydelig måte på nettsidene, og at det er med på å få synliggjort de arrangementene og aktivitetene som foregår på biblioteket på en god måte.

Slangerud bibliotek har i veldig stor grad satset på arrangementer og Siv forteller at de har hatt en betraktelig økning i antall arrangementer det siste året. De legger ut arrangementene på nettsiden, men har per i dag ingen kalenderfunksjon på nettsidene og markedsføring av arrangementer foregår derfor i stor grad gjennom andre kanaler som for eksempel Facebook og informasjonsskjermer i biblioteket. Selv om det er positivt å markedsføre gjennom andre kanaler også ønsker hun seg sterkt en kalenderfunksjon på nettsidene. Hun påpeker at denne funksjonen vil gi en mye bedre struktur og gjøre det lettere for brukerne og orientere seg om hva som skjer på biblioteket. Da ville det også vært lettere å legge inn alle store og små aktiviteter og på den måten vise alt det biblioteket har å by på. I et bibliotek som i så stor grad fokuserer på arrangementer er nettsidene en svært viktig del for å kunne markedsføre det som skjer. Det er viktig at nettsidene forteller om biblioteket og gir informasjon om tjenestene, men Siv forteller at: ”kalenderfunksjonen det er liksom noe av det viktigste”.

### ***Gjør det selv!***

Selv om nettsidene i stor grad kan sies å ha fokus på å formidle informasjon om biblioteket, deres tjenester og hva som skjer, er de i dag ikke bare et informasjonsnettsted. Det andre elementet jeg ser tydelig i datamaterialet når det kommer til nettsidene funksjon er bibliotekenes fokus på selvbetjening.

”Det [nettsidene] er ikke bare et informasjonsnettsted. Det er ikke bare et sted hvor det ligger åpningstider og telefonnummer. Det er hvis man utnytter dette her til det fulle så har du jo også et nettsted hvor du får tilgang til tjenestetilbudet” (Beate).

Bibliotekene har i dag ikke bare fysiske tjenester og samlinger, men det begynner også å bli mer og mer digitale tjenester. Tjenestetilbudet omhandler blant annet brukernes mulighet til å søke selv. Enten det er å søke i den lokale bibliotekskatalogen til biblioteket eller i de felles databasene for flere bibliotek i landet. Det omhandler muligheten til å reservere medier, bestille medier fra sitt lokale bibliotek eller fra andre bibliotek i landet, fornye sine lån eller låne e-bøker. Flere poengterer at det å gi brukerne muligheten til å utføre alle disse transaksjonene selv er viktig.

Stian forteller at det er viktig at det på nettsidene er inngang til biblioteksystemet og de selvbetjeningsløsningene som finnes der på en enkel måte. ”Og det er jo sånn at man har liksom mulighet til å gjøre ting selv. Alle som driver med ett eller annet i dag vil jo gi publikum den friheten” (Stian). Siv forteller at et ønske med nettsidene er ”at vi får synlig frem selvbetjeningsaspektet. For eksempel at vi er bibliotek 24/7 og det er vi jo allerede, men det er noe med at nettsidene de fremmer ikke det, sånn som det er nå”. Dette viser at det ikke bare skal være lett å finne funksjonene for selvbetjening, men det skal også tydelig vises at det digitale tjenestetilbudet er tilgjengelig hele døgnet, alle dager i året.

Gerd forteller at de ønsker at brukerne skal ha mulighet til å være selvhjulpne dersom de ønsker det. Også Gro poengterer dette og forteller at et mål med nettsidene må være å få brukerne beviste på at de kan bruke nettsidene. Og da ikke bare til å finne informasjon om biblioteket, men at de blir klar over at det er en del ting de kan gjøre selv. Hun tar frem eksempler som innlogging i mappa mi og reservering av medier.

På Bjørnefossen bibliotek går de et skritt lenger. De ønsker ikke bare å gi brukerne muligheten til å utføre en del av disse operasjonene selv, men som Beate sier håper de at dette er noe brukerne i størst mulig grad skal utføre selv. Når jeg spurte om hvilken rolle nettsidene spiller for biblioteket fikk jeg til svar: ”Det er vår viktigste formidlingskanal. Det er det. Og det er også et sted hvor vi prøver å rute mye av publikumshenvendelsene” (Bård). Det at brukerne skal kunne greie seg selv er et område de fokuserer på. De ønsker for eksempel at biblioteket skal motta færre telefonsamtaler, og Bård forteller at: ”vi ønsker heller at ting håndteres på nett”. Dette gjenspeiles i at de har åpnet opp for at brukerne skal kunne betale

purregebyr over nettet, og de har i tillegg åpnet for chat på sine nettsider. Dette er selvfølgelig i tillegg til de tjenestene og operasjonene som til vanlig ligger i biblioteksystemet som søking, reservering, fornying og lån av e-bøker.

Det å bruke nettsiden til å avlaste for spørsmål inn til biblioteket kan ses på som et litt spesielt syn på nettsidene og dens rolle. Det kan selvfølgelig være en veldig god måte å effektivisere arbeidet i biblioteket på. Og det kan åpne opp for at de ansatte kan bruke den tiden man kanskje sparer på andre oppgaver som tjener brukerne. Men hva er det biblioteket tenker å anvende den tiden de sparer til? Mange brukere ser nok på selvbetjening både i det fysiske biblioteket og gjennom nettsidene som bare positivt. Det å kunne søke, låne og reservere uten å måtte kontakte noen kan åpne for at flere velger å bruke biblioteket. Men det kan også på den andre siden virke negativt på brukerne. Det kan være brukere som av forskjellige grunner ikke har eller ønsker å bruke datamaskiner og internett. Og det fokuset mange har i dag om at alt skal foregå elektronisk kan gjøre at noen velger bort tjenester der dette er tilfelle. Den interaksjonen enkelte brukere har med de ansatte på biblioteket enten ved fysisk oppmøte eller over telefon er kanskje viktig for denne personen. Kanskje er dette deres samhandling med andre i løpet av dagen.

### ***Oppsummering***

Bibliotekene mener nettsider er viktig. Men ingen har utarbeidet egen visjon for sine nettsider. Målene de har for sine nettsider er blant annet at de skal nå ut til brukerne med informasjon om biblioteket og hva som skjer. Nettsidene skal være et informasjonsnettsted. De har som mål at brukerne skal ønske å bruke deres nettsider, at de skal ha høy brukskvalitet og visuelt tiltrekkende. Samtidig er nettsidene sett på som en viktig inngang til bibliotekets tjenestetilbud på nett og selvbetjeningsløsningen. Og det er viktig at denne inngangen vises tydelig på nettsidene.

Bibliotekene har i stor grad lagt vekt på arrangementer i det fysiske biblioteket noe som tilsier at de ønsker å få folk til biblioteket. Dette samsvarer med fokuset på biblioteket som møteplass. På nettsidene legger de stor fokus på formidling av sine arrangementer og det som skjer. Men på den andre siden ønsker de samtidig at brukerne i stor grad skal være selvhjulpne. De skal klare det meste selv, noe som kan resultere i mindre henvendelser fra brukerne. Et spørsmål jeg stiller meg er motarbeider selvbetjening på nett den fysiske møteplassen?



## 5.2 Bibliotekenes arbeid med nettsidene

De fire bibliotekene har hver sine nettsider som ikke bare utseendemessig er forskjellig, men de er også utviklet innenfor ulike rammer. To av bibliotekene, Rådyrlia bibliotek og Slangerud bibliotek, har sine nettsider underlagt de kommunale sidene. Mens de andre to, Bjørnefossen- og Girafbakken bibliotek har egne frittstående nettsider. Jeg vil her ta for meg hvordan arbeidet med nettsidene er organisert på de fire bibliotekene. Hvem og hvor mange er det som arbeider med nettsidene, hvem gjør hva, brukes andre medier i tillegg til nettsiden og hvem har ansvar for det, teknisk løsning, kommunale styringer og endringer i organiseringen. Jeg vil også ta for meg informantenes tanker og opplevelse av nettsidene og hvordan biblioteket arbeider med dem.

### *Girafbakken bibliotek*

På Girafbakken bibliotek er det kun en person som i hovedsak arbeider med nettsidene. De har i tillegg til egne nettsider også noe informasjon på de kommunale nettsidene. Når jeg sier at det i hovedsak er en som arbeider med sidene er det fordi når jeg spurte om det var noen andre ansatte som var med på arbeidet med nettsidene fikk jeg til svar at:

"Nei, det er en til som er med, som skal være skribent på de kommunale nettsidene i tillegg til meg, men han har aldri kommet skikkelig i gang. For det er ikke de vi bruker mest da. Der bare oppdaterer vi det vi føler at vi må" (Gro).

Webansvarlige Gro på Girafbakken bibliotek er derfor alene med arbeidet og har ansvar for alle aspektene ved nettsidene. Dette ansvaret omfatter arbeid med den tekniske løsningen og oppdateringer som er en viktig forutsetning for at nettsiden skal fungere optimalt for alle brukere. Utseende til nettsiden er også en del av ansvaret samt publisering av innholdet som befinner seg der. Gro påpeker selv at de bærer preg av at hun er alene om dette arbeidet.

Den tekniske løsningen som er brukt for utvikling av nettsidene er FrontPage 2000, men det er ikke Gro som har utviklet sidene. Hun arvet disse nettsidene da hun kom til biblioteket. Nestleder Gerd forteller at vedkommende som utviklet sidene ikke har jobbet på biblioteket på ca. 17 år, og at de ble laget da bibliotekene begynte å komme på nett og ha nettsider. Gro forteller at hun ikke bruker FrontPage, men heller koder enkel html når hun skal lage nye sider eller legge inn informasjon. Det kan derfor sies at hun jobbe innenfor den malen eller de rammene som ble opprettet da nettsidene ble utformet.

Gro forteller at hun ikke har noen formell utdanning innen IT, men har gått mange kurs og da også bibliofilkurs. "For det begynte enkelt og greit med at jeg skulle være systemansvarlig med hensyn til bibliofil" (Gro), og det kan derfor se ut som det var litt tilfeldig at hun fikk ansvar for nettsidene.

Når det kommer til hva som publiseres på nettsidene er det ikke Gro alene som bestemmer dette. Da det kun er en ansatt som arbeider med nettsidene er det som sagt ikke noe web team, men det virker ikke som om det er noen form for organisering i hva som publiseres. Dette er noe Gro selv forteller da jeg spurte om det var hun som bestemmer hva som kommer på nettsidene eller om det var felles.

"Nei, altså vi har ikke noe organisert. Vi har ikke no organiserte møter om hva som skal ut på nettsidene eller sånn, men det er klart det er klart det er når noen sier til meg at det burde ut på nettsida så legger jeg det ut. I tillegg til at jeg tar en del initiativ selv selvfølgelig" (Gro).

I tillegg til nettsidene bruker Girafbakken bibliotek både blogg og Facebook. Bloggen er det Gro som har ansvar for, men det er flere ansatte som har skrivetilgang. Også på Facebook er det flere av de ansatte som har administrator rettigheter.

### ***Bjørnefossen bibliotek***

I likhet med Girafbakken bibliotek har også Bjørnefossen bibliotek egne nettsider. Bård er den på biblioteket som er teknisk ansvarlig for nettsidene. Det er han som har utviklet de sidene biblioteket har i dag, og da er det også han som tar for seg justeringer, endringer og har det daglige ansvaret for at nettsidene fungerer slik de skal. Det er serveren til Bibliofil (Biblioteksystemer) som hoster nettsidene, noe som gjør at det er de som har ansvar for sikkerheten. Nettsidene er utviklet med publiseringsverktøyet Joomla, og rammeverket som brukes i dag er basert på gratis maler som er justert for å tilpasse bibliotekets farger og uttrykk.

Bård er ikke alene med å arbeide med nettsidene. Han har som sagt kun ansvar for det tekniske med nettsidene. Det er en annen ansatt med ansvar for markedsføring som er webredaktør og har hovedansvar for publisering og innhold. I tillegg er det noen flere fra arrangementsavdelingen som bruker nettsidene til markedsføring. Men selv om det er flere som arbeider med ulike aspekter med nettsiden har de ikke noe organisert web team med

fastsatte møter. "Vi gjør egentlig bare hver vår ting, og er det behov for å snakke sammen så gjør vi det" (Bård). Senere begrunner han dette valget med at det er en måte å effektivisere på. "Det er nok av møter å gå i [...] man blir ikke møtefattig" (Bård).

Nettsidene til Bjørnefossen bibliotek ble utviklet av Bård som et hastevedtak for to år siden da det firmaet som skulle levere nye sider feilet i leveringen av nettsidene. Arbeidet med nettsidene lå opprinnelig ikke i stillingen til Bård. Han forteller også at han ikke har noen formell utdannelse når det kommer til utvikling av nettsider, men interessen for det og arbeidet med det på fritiden gjør at han har opparbeidet seg et grunnlag for å kunne utvikle nettsidene til biblioteket.

Både Facebook og Instagram brukes i tillegg til nettsidene. Hovedansvaret for publisering på disse kanalene er det webredaktøren som står for, men det er også flere ansatte som er administratorer og kan legge ut innhold her.

### ***Rådyrlia bibliotek***

Rådyrlia bibliotek har sine nettsider inkorporert i kommunens nettsider. Det er derfor ansatte innenfor IKT i kommunen og fylket som arbeider med og har ansvaret for utarbeiding og vedlikehold av den tekniske løsningen samt daglig drift av nettsidene. Dersom det skulle være noe ved det tekniske som ikke fungerer er det informasjonssjefen i kommunen som først kontaktes. Det er også andre personer høyere opp i hierarkiet som kan kontaktes dersom det skulle være problemer. Renate er den eneste ansatte på Rådyrlia bibliotek som arbeider med nettsidene, og hun har kun ansvaret for innholdet på sidene som tilhører biblioteket. Hun er usikker på hva slags teknisk løsning kommunen bruker, men det er en form for publiseringsløsning. Det er ikke nødvendig med kunnskap om programmering for å kunne publisere innhold på nettsidene. Strukturen på nettsiden er en standard for hele kommunen og dersom det er ønskelig å endre på strukturen må dette tas opp med biblioteksjefen og informasjonssjefen i kommunen. Renate forteller at strukturen på sidene som tilhører biblioteket har blitt noe tilpasset i senere tid.

Fordi hun skulle jobbe med nettsidene har Renate i tillegg til bibliotekstudiet og utdanning som dekoratør tatt noe etterutdanning. Selv om hun ikke direkte har utdanning som går direkte på utvikling av nettsider har hun kompetanse som kommer godt med i arbeidet. Noe hun selv

også poengterer når hun sier: "det er grunn derfor jeg har den oppgaven tror jeg i utgangspunktet" (Renate).

I tillegg til nettsidene bruker biblioteket blogg og Facebook. Det er ikke Renate men andre på biblioteket som arbeider med bloggen og Facebook.

### ***Slangerud bibliotek***

I likhet med Rådyrlia bibliotek har også Slangerud bibliotek sine nettsider inkorporert i kommunens nettsider. Den tekniske løsningen kommunen bruker er publiseringsverktøyet CorePublish. Kommunen her har et interkommunalt samarbeid med to andre kommuner som bruker samme nettsideløsning, og det er en fra hver kommune som til sammen utgjør en redaksjon eller superbrukere som Stian kaller dem. Det er disse som bestemmer strukturen og mulige endringer i den. Nedover i hierarkiet i kommunen sitter det redaktører fra de ulike enhetene som har begrensede rettigheter i forhold til hva de kan utføre av ting innenfor det verktøyet som er i bruk og den malen som er lagd.

Det er strenge rammer for hva biblioteket har lov til å utføre på nettsidene. Stian forteller at det er "superbrukerne da som alltid styrer endringer på sidene hvis du trenger det. Så redaktørens muligheter er egentlig liksom strengt regulert kan du si. Med noe frihet, men likevel så er det ikke så store rom for å være kreativ da". Biblioteket har lov til å skrive nyheter på sine sider, og ønsker de og for eksempel opprette nye undersider må dette gå gjennom og klargjøres hos superbrukerne.

Stian er den med webansvar på Slangerud bibliotek, og det er et par til som arbeider med nettsidene i tillegg til Stian. Men selv om de er flere som arbeider med det, som i et web team, så har de ingen faste møter. Er det noen som trengs og tas opp så gjør de det. Biblioteket er også på Facebook, men det er det noen andre ansatte som jobber med. De samarbeider når det kommer til hva som publiserer på Facebook og nettsidene, men heller ikke her har de faste møter.

### **5.2.1 Kommunale styringer**

Når bibliotekene har sine nettsider underlagt de kommunale er det mange styringer og føringer de må følge. Disse kan være både positive og negative for bibliotekene. To av bibliotekene i denne undersøkelsen har sine nettsider underlagt de kommunale. Det er derfor

interessant å se hvilke tanker og opplevelser de har av de rammene som oppstår på bakgrunn av den tekniske løsningen til kommunen.

Slangerud bibliotek og Rådyrlia bibliotek har lite råderett over hvordan deres nettsider er utformet. Det de i hovedsak har lov til er å legge inn innhold, oppdatere innholdet og slette innhold. Det er kommunen som har ansvar for økonomien, den tekniske løsningen, oppdateringer og daglig drift. Innenfor den tekniske løsningen ligger utseende og strukturen på nettsidene og det er stort sett kommunen som har bestemt hvordan den skal være.

På Slangerud bibliotek har de fått en pakke fra gruppen som består av de tre superbrukerne med en mal som er like for de tre kommunene som samarbeider. Stian forteller at dersom man skulle trenge det så kan man melde inn sine behov til denne gruppen, og at prosessen egentlig ikke er så veldig byråkratisk. Men det er selve strukturen for hvordan nettsidene er bygd opp som Stian finner strengt regulert. "Det er jo liksom dynamikken i disse here sidene kan virke veldig streng syns jeg da. Så det er jo liksom sider med tre-delinga liksom med en venstre og en høyre side også en side i midten også en sånn struktur som bygger på det" (Stian). Han forteller også at ulempen med å ha nettsider underlagt de kommunale er at biblioteket har begrensninger på hva de har tillatelse til.

Også Siv sier at de er ganske fastlåst når det kommer til strukturen og utformingen av nettsidene. Det hun ser på som den største ulempen og svakheten er at det er lite fleksibelt. Samtidig virker det som om det er lite forståelse for hva det er biblioteket trenger og ønsker med sine nettsider, og at den strukturen kommunen har ikke alltid bygger opp under bibliotekenes ønsker og behov. Siv har ikke vært med på hele nettutviklingen men i sitatet under forteller hun om sine tanker rundt det.

"Nå har jeg jobba her i fire år så jeg har ikke vært med på selve nettutviklingen. [...] Men det som har vært problemet tror jeg først og fremst er at vi har ikke hatt noen rolle i den utvikling. Det er det kun informasjonsansvarlige som har jobba med. Også har vi [Slangerud bibliotek] bare blitt tatt inn som en sånn høringspart nærmest. Og når vi har understreka behovet for å få det på en eller annen måte så blir det sett på som det passer ikke inn i kommunens mal. I samme grad som, de ser ikke den derre aktivitetssiden av det, og den derre interaktiviteten og den derre fleksibiliteten som vi ønsker" (Siv).

Videre forteller hun at det biblioteket trenger er "å få nettsider som er mer fleksible. At det er lettere å endre. At det er mye mere aktuelt det som står på nettsidene. Nå er den så statisk. Det

står bare informasjon om biblioteket. Sånn som kan stå der i tre år uten å gjøres noe med” (Siv). Siv er ganske klar på at den strukturen som er i dag ikke holder mål. Biblioteket får rett og slett ikke brukt nettsidene slik de ønsker. Biblioteket har ikke noe råderett over hvordan nettsidene struktureres. Det de får bestemme er hvilken informasjon som skal stå på dem. Strukturen er som Siv sier ganske fastlåst, ”men har forstått at Stian [...] han har jo vært med og hatt diskusjoner og hvor han har presentert hva han mener er god løsning fra et bibliotekståsted, og det blir ikke forstått tror jeg” (Siv).

Siv er ganske bestemt på at hun som leder må ta det opp med kommunen at det ikke fungerer slik det er i dag. Hun sier det slik:

”[...] jeg har tenkt at jeg må trække til som leder og si noe om hva det er vi ønsker og vise til at ved å gjøre på den og den måten så oppnår vi noe annet. Og det er ikke bare å ha en statisk informasjonsside. Det er ikke nok og bare ha en rodell som går rundt med bilder øverst. Det holder ikke. [...] Og det syns jeg er, har sitti langt inne. Eller, jeg tror ikke de egentlig skjønner hva det handler om”.

Både Siv og Stian er beviste på at det ikke bare er å si at dette fungerer ikke, vi vil ha noe nytt. Jeg spurte Stian om hvordan han syns det er å forholde seg til den tekniske løsningen kommunen har og de rammene som følger med. Han sier at ”man har liksom på en måte funnet seg i at sånn er det. På godt og vondt” (Stian). Han fortsetter med å fortelle at

”på en annen side så har jo vi også begrenset økonomi. Så hvis vi vil, det tror jeg vil by på noen utfordringer og kanskje bratte bakker å gå til kommunen å si at i er veldig utilfredse og ønsker oss å kunne finne på noe annet. Så tror jeg at for altså kunne få dem i tale på det så skal man ha tenkt veldig godt igjennom og planlagt liksom nøye hvorfor og hvordan” (Stian).

På Rådylria bibliotek er strukturen på nettsidene en standard som brukes i hele kommunen. Dette er i likhet med hvordan det er på Slangerud bibliotek. Renate forteller at biblioteket ikke kan bestemme noen ting når det kommer til strukturen på nettsidene. Det er for eksempel også strengt på hvordan bilder skal brukes på sidene. Hvor de skal være og hvilken størrelse de skal ha. Renate forteller slik når jeg spurte om hvilke styringer fra kommunen de må forholde seg til.

”Ja, det skal jo være en enlayout. Og det er det bortsett fra at dem har tilpassa biblioteket sin side littegran etter hvert. [...] jeg var med i den prosessen når den her skulle opp, skulle gjøre for hele kommunen, så var jeg med som representant fra biblioteket. Og da var alt så nytt, det nyttet ikke å komme med noen ideer eller noe sånt. Men etter hvert så ser jeg at dem har endra på ting. For eksempel bibliotekets sin side får stå i fred uten kommunemenyene på sidene. For

det var det før. [Da] var det kommunemeny på venstre også bibliotekmeny på høyre. Og det er klart det forvirra jo brukeren. Så nå er det kun bibliotekmenyen på siden”.

Som vi ser har kommunen her gjort enkelte endringer når det kommer til bibliotekets sider. Dette er noe kommunen plutselig gjorde av seg selv, men Renate forteller at hun hadde nevnt dette for lenge siden. Renate er veldig fornøyd med dette og sier ”jeg syns det at dem har tilpassa biblioteksia sånn at vi fikk egen meny, det syns jeg er kjempefint”. Dette vil gi mindre støy for brukerne som sannsynligvis er ute etter informasjon om biblioteket og ikke resten av kommunen. Men selv om bibliotekenes sider ikke inneholder alle menyene til kommunen og på den måten får være litt i fred er det fortsatt strengt regulert hvordan strukturen skal være. Jeg vil derfor si at det har blitt bedre men det er fortsatt ikke så bra som biblioteket vil ha det. Renate er ikke helt overbevist over den tekniske løsningen til kommunen som hun må forholde seg til når hun skal legge inn innhold. Til den sier hun: «Det fungerer stort sett bra. Det er ting der og selvfølgelig, men det går. Ingenting er perfekt» (Renate).

Randi er veldig stolt av biblioteket og ønsker at nettsidene skal fremme det flotte biblioteket Rådylia bibliotek er. Jeg spurte om hun syns det fysiske biblioteket og nettsiden gjenspeiler hverandre. Til dette svarte hun:

”Nei syns ikke det. Syns biblioteket er et smykke. Jeg syns biblioteket faktisk er et smykke i bibliotekverden. Jeg er veldig glad, veldig stolt av biblioteket vårt, det fysiske rommet. Jeg er ikke like stolt av nettsiden som vi har, eller digitale siden vi har. Det har sikkert noe med at vi er underordna føringer fra kommunen generelt. Det er ikke dermed sakt at det er dårlig, men jeg skulle bare hatt, akkurat gjerne gjenspeilet dette fantastiske biblioteket ikke sant” (Randi).

Hun forteller at de føringene kommunen gir gjør dette vanskelig, og hun nevner blant annet at mulighetene for å gjøre justeringer er minimale. Randi nevner at det nok er flere fra biblioteket som har uttrykt ønsker om nye nettsider, eller ny profil på nett. Men det virker som det er kommunen som setter en stopper for det og ikke bibliotekenes ønsker. Randi poengterer også at det koster penger dersom biblioteket skal utvikle nettsider selv, og at ”det er ikke sikkert vi hadde hatt økonomi til og fått en ålreit profil selv, på egenhånd”.

Selv om Girafbakken bibliotek har egne nettsider og har hatt det i mange år var det på et tidspunkt snakk om at de skulle inn i kommunens løsning. Gerd forteller at biblioteket var litt skeptisk til denne løsningen ”for det var snakk om det var en nede på kommunen som skulle

legge inn alt. At vi fikk lite råderett over det” (Gerd). Dette stemmer overens med hvordan informantene fra Slingerud bibliotek og Rådylia biblioteket opplever den tekniske løsningen som kommunen bruker. For de har som vist over lite råderett over hvordan deres nettsider skal se ut og utformes, og den strukturen kommunen har bestemt stemmer ikke alltid overens med hvordan biblioteket ønsker å uttrykke seg på nett. Den lille muligheten bibliotekene har for justeringer og tilpassing gjør at de ikke får til det de ønsker med sine nettsider.

### ***Gjemt bort?***

Et punkt flere av informantene tar opp er hvordan bibliotekene blir gjemt når de har nettsidene underlagt de kommunale. Renate forteller at hun alltid har sett på det ha nettsider under de kommunale som en ulempe.

”For jeg føler at det blir litt bortgjemt. [...] jeg har aldri likt den dere at det skal gjemmes inn. Jeg synes det er mange kommuner som har biblioteket litt gjemt. Det er liksom ikke, der ikke så lett å finne det føler jeg noen ganger” (Renate).

Også Siv forteller at de blir lite synlig på nett. Spesielt når den tekniske løsningen kommunen har valgt benyttes av tre kommuner. ”Tre kommuner har helt samme uttrykk. Og det betyr jo at vi blir jo ikke synlige på noen måte. For det er, alle har den derre [samme] rammestrukturen” (Siv).

At bibliotekenes nettsider kan virke gjemt og inneholde mye støy er også noe Bård og Gerd forteller. Når bibliotekene har sine nettsider inkorporert i kommunens nettsider sier Bård at det for han blir mye støy rundt det kontra hva han egentlig er interessert i. ”Hvis jeg skal gå på bibliotekenes nettsider så er jeg ikke interessert i å se formannskapet og styremøtereferater fra kommunemøter” (Bård). Gerd synes det kan være vanskelig å finne bibliotekenes nettsider. Hun forteller slik:

”Jeg har vært inne på andre bibliotek hvor du må via kommunen. Jeg synd det er tungvint som bruker. Så jeg er litt skeptisk til det. Men nå vet ikke jeg alle løsningene som finns. For at jeg synes, jeg må liksom navigere meg så langt frem før jeg kommer frem til den nettsiden. Når jeg søker på bibliotek så kommer jeg først på kommunen, også blir jeg forvirra. For hva er kommunal informasjon og hva er bibliotekets informasjon. I hvertfall på de sidene jeg har vært på” (Gerd).



Dette samsvarer med det Siv og Renate sier om at bibliotekenes nettsider ofte kan ses på som gjemt bort, noe som gjør at de kan være vanskelig å finne. Samtidig som det er vanskelig å skille mellom informasjonen fra kommunen og biblioteket.

### *Hvorfor en del av kommunens nettsted?*

Som vi ser er ikke Slangerud bibliotek og Rådyrlia bibliotek fornøyde med de styringene kommunen setter når det kommer til nettsidene. Et spørsmål jeg stiller meg er, er det et krav fra kommunen sin side? Må de to bibliotekene ha nettsider underlagt de kommunale? Jeg spurte om dette og hvorfor kommunen i så fall har det kravet. Siv svarte slik:

”Ja, det er nok det. [...] De har stramma inn en del. Jeg har ikke hørt noe om filosofien bak det men det er fordi de ønsker å ha en sterk styring av profilen av kommunens virksomheter. Det er jo ofte sånn i store organisasjoner så [har] du en stramm føring for nettsider. Og det samme gjelder nok her”.

Randi forteller at en grunn til at biblioteket har sine nettsider underlagt de kommunale er fordi det er ønskelig med et helhetlig uttrykk ut til publikum. Det skal være en profil ut.

”[...]man vil gjerne ha lik profil da på digitale tjenester ut av kommunen. Og det er det som ligger til grunn. At det ikke skal være sånn at man ikke kjenner hvor man er også. Vi er tross alt en kommunal institusjon”.

Randi sier ”vi skal være kommune først og fremst, og så bibliotek”. Og jeg spør meg selv. Er det slik? Er det viktigere å få frem den kommunale forankringen enn å promotere biblioteket, deres tjenester og trekke folk inn i biblioteket? Vil ikke kommunene at folk skal benytte seg av biblioteket og deres tjenester?

Siv poengterer at det ikke er det å ha bibliotekenes nettsider underlagt de kommunale som er problemet. Det er som vist over de strenge rammene kommunen setter. ”[...] det å få ha den lokale forankringen og identiteten kan være bra det altså. Men da må du få lov til å utvikle deg innafør de rammene og litt utover de rammene for å få en synlig tjeneste” (Siv). Hun vil også at det skal være et aktivt samarbeid med kommunen, for som hun sier ”vi er en del av den” (Siv).

## 5.2.2 Opplevelser, ønsker og endringer

Det kan sies at man aldri er helt fornøyd med hvordan nettsidene er utformet, eller hvordan det arbeides med dem. Det er i hvert fall sannheten blant informantene i denne undersøkelsen. Alle har de elementer de gjerne skulle forandret på. Behov og teknologi forandrer seg veldig fort når det kommer til utvikling av nettsider. Men hva er grunnene til at de ikke er fornøyde?

Bård opplever Bjørnefossen biblioteks nettsider som litt gammeldagse. Han skulle gjerne ønske at de var mobilvennlig for i dag er de ikke responsive. Med unntak av dette ser han på nettsidene som brukervennlige. Videre forteller han slik om hans opplevelse av nettsidene og arbeidet med dem:

”Når det gjelder den tekniske løsningen for så vidt kunne jeg ønske at flere kunne skrive eller forfatte tekster som skulle ut. Og at vi hadde flere felt å legge ting i, for det er noe som er viktig å legge ut og noe som er mindre viktig å legge ut. Det er mange som ønsker plass på forsiden men jeg vet at det er mange som blir stoppa. Nei dette er ikke viktig nok. Dette må bare ligge i arrangementkalenderen vår eller et eller annet sånt. Det får ikke en egen spalteplass. Vi har noe annet som vi skal markedsføre nå i stedet ikke sant. Hvis vi kunne hatt en tredeling eller todeling på det det så kunne kanskje alle fått plass. [...] vi kunne hatt en modulplass med bare overskrifter for eksempel. Øvrige saker eller andre saker ikke sant. Og da også at tekstpubliseringsbiten var så enkel at flere på huset kunne sitte og forfatte tekster også sende dem til for eksempel godkjenning hos webredaktøren eller den som publiserer også kunne hu sett over om det ser greit ut i forhold til hvordan vi ønsker at uttrykket skal se ut og ordlyden i ting vi sier før det går ut. Den løsningen der savner jeg egentlig i systemet” (Bård).

Som vi ser er det elementer ved strukturen til nettsiden han gjerne skulle endret på. Når det kommer til hvordan arbeidet med nettsidene er organisert ser han at biblioteket kunne hatt en fordel av att også webredaktøren hadde teknisk kompetanse.

Beate forteller at hun opplever nettsidene til Bjørnefossen bibliotek som gode. Samtidig poengterer hun at ”de er litt standardiserte. De er litt sånn 2010 hvis du skjønner hva jeg mener. Men vi har heller ikke hatt som målsetning at dette her skal være, altså å ha den derre wow-faktoren. Det er noe vi kanskje ønsker oss i fremtiden, men utifra det vi har hatt av ressurser å legge inn i nettsiden så er jeg fornøyd. Og jeg ser jo at det som er viktigst å finne der det har vi lagt til rette for”. Brukergrensesnittet syns hun er greit, men påpeker at de hadde hatt mye å hente ved å benytte seg av fagfeltet som går på *Human-computer interaction*. ”Det å ta høyde for hvordan man legger til rette for at det skal være mest mulig intuitivt å finne frem” (Beate). Å gjøre det lettere for brukerne å finne veien inn til og i bibliotekets nettsider. For hun mener at ”nå i dag så er det ikke intuitivt hvordan du finner

frem på nettsidene” (Beate). Dette er noe hun håper de får realisert når de skal utvikle nye nettsider i samarbeid med de andre folkebibliotekene i fylket. Hvilken teknisk løsning som er brukt er ikke så viktig for Beate. Det hun nevner som det viktigste er man bruker det som er mest hensiktsmessig, og at det derfor ikke har noe å si hvilket verktøy som brukes.

Både Gro og Gerd er enige om at nettsidene til Girafbakken bibliotek er gammeldagse og ikke spesielt gode. Det har vært ytre ønske om nye nettsider og Gerd tror at ”de fleste som jobber her mener at de er vært modne for å fornyes i veldig mange år nå”. Gerd har erfart å få kommentarer på nettsidene, og hun forteller:

”Jeg syns de er utdaterte for lenge siden. Jeg opplevde å få kommentar på et jobbintervju en gang hvor jobben besto i å undervise brukere på nett, og bruke nettet. Og da var jo de selvfølgelig inne å så på våre nettsider. Og da syns jeg det var litt flaut å måtte svare for det. For de var jo, [de] kritiserte de jo. Og jeg ser jo det. Jeg ser at de er dårlige. De var fine den gangen for da var det helt nytt. For hu som lagde de har jo ikke jobba her på 17 år eller noe sånn. Så det er snakk om veldig langt tilbake. Og jeg ser at de er tungvinte å finne frem på”.

Når jeg spurte Gro om hvordan hun opplever nettsidene svarte hun kort og presist ”Ikke bra. Enkelt og greit”. Men det er ikke bare nettsidene som Gro opplever som gammeldagse. Også den tekniske løsningen de bruker opplever hun som gammeldags. På Girafbakken bibliotek bruker de som tidligere nevnt FrontPage 2000, og dette kan jo gi en indikasjon på hvor gammeldags nettsidene er. Dette er et ganske gammelt program fra Microsoft for websideadministrasjon. Det er for operativsystemet Windows og ble benyttet i perioden 1997-2006. Programmet ble faset ut i slutten av 2006 (Microsoft Office FrontPage, 2013). Gro forteller at ”systemet er jo nesten, det er jo nesten håpløst”. Det er ikke spesielt med plass på nettsidene og at de ikke har den funksjonen som gjør at de kan legge ut nyheter, hvis ikke du skal gjøre veldig mye ut av det. Og hun sier at det blir til at hun lager en side som hun legger og også lenkes det til den.

Det er selvfølgelig årsaker til at nettsidene til Girafbakken bibliotek er slik de er, og at de ikke har gjort noe med nettsidene til tross for at de mener de er gammeldagse og dårlige. Gerd forteller at hun ikke helt vet hvorfor den forrige biblioteksjefen ikke gjorde noe med nettsidene, og hun hadde et inntrykk av at han bremsset det ned. Dette til tross for at de ansatte flere ganger var å spurte og egentlig masa litt. For de ansatte ønsket nye nettsider til biblioteket. Gro som er webansvarlig vet litt mer om denne prosessen. Hun forteller at den forrige biblioteksjefen egentlig syns bibliotekenes nettsider var veldig ok. ”For det atte de er

veldig reine og klare. Det var ikke noe sånn fancy juggel på de” (Gro). Gro sier at hun ønsket å lage noe nytt og til slutt så var tidligere biblioteksjefen på gli. Men dette ble ikke noe av da kommunen skulle utforme nye nettsider og det var snakk om at biblioteket skulle være med der. Men den nye løsningen til kommunen var ikke slik biblioteket ønsket, og selv om Gro følte hun fikk et visst press på seg til at biblioteket skulle inn i kommunens løsning ble ikke med det. Det ble heller ikke noen ny løsning for biblioteket, og Gro forteller at ”jeg oppdaterte det jeg måtte på den kommunale serveren, også oppdaterte jeg det jeg måtte på våre for at den skulle være asjur, men lagde ikke noe mer ut av det. Det bare lå på stedet vil liksom”.

Da den tidligere biblioteksjefen ble borte ble Gro konstituert biblioteksjef i en periode og ”dermed hadde jeg værtfall ikke tid til å tenke på noe nettsider og noe sånne ting” (Gro). Den nye, og nåværende, biblioteksjefen kom etter at Gro hadde vært konstituert, men hun hadde mer enn nok å sette seg inn i og gikk ut i permisjon ikke så lenge etterpå. I den perioden var det Gerd som tok over som konstituert og hadde i likhet med Gro nok å sette seg inn i i den perioden. Den nye biblioteksjefen kom tilbake den uken jeg hold intervjuene på Girafbakken bibliotek og man kan jo skjønne at det ikke har vært mye tid til å prioritere arbeidet med nettsidene. Nå er det klart at Girafbakken bibliotek skal ta i bruk *Webløft* som skal administreres gjennom fylkesbiblioteket. Dette ble vedtatt bare noen måneder før intervjuene, og Gro forteller at det har tatt lengre tid å komme i gang med det enn de hadde håpet. Under intervjuet sier Gro at ”nå har vi da fått en beskjed om at nå er det klart til å sette i gang. Så nå skal vi bare avtale en dato når vi begynner”. Hun understreker den lange prosessen med å få til nye nettsider slik: ”Så du kan si, det er mange årsaker til at vi ikke har gjort noe mer med de nettsidene enn det vi har. Sånn er det” (Gro).

I tillegg til å endre på den tekniske løsningen vil Gro gjerne at flere av de ansatte skal være aktive til å bidra. Hun kunne tenke seg et web team som ikke var for stort, men med en tre til fire stykker. I dag er det bare Gro som i hovedsak gjør alt med nettsidene, og det å ha noen å samarbeide med er ikke nødvendigvis så dumt. Kanskje det bidrar til en bedre og mer robust nettsiden som i større grad enn i dag kan ha den funksjonen biblioteket ønsker den skal ha. Gerd nevner også at de godt kan ha flere som er med på å legge inn innhold på nettsidene. Men hun poengterer at det nok er nødvendig å pålegge de ansatte til å gjøre det, ikke bare oppfordre. Skal man ha en god nettside hvor det skjer ting og hvis ønsket er at brukerne aktivt

skal bruke nettsidene er det nok nødvendig å legge inn arbeidet med nettsidene som en fast arbeidsoppgave for enkelte ansatte.

Slangerud bibliotek har som vist tidligere strenge rammer når det kommer til utforming og strukturen på sine nettsider, og som Stian sier er de ikke så veldig tilfreds med det. Til tross for de strenge rammene har han en oppfatning av at de fungerer tilfredsstillende. Men han skulle ønske at de var mer barnevennlige. At den tekniske løsningen gjorde det mulig å designe mer for barn. Når jeg spurte om hvordan det har vært å forholde seg til den tekniske løsningen kommunen har svarte Stian at "man har liksom på en måte funnet seg i det. På godt og vondt". Og ved spørsmålet om hvordan han syns den organiseringen som er påvirker arbeidet med nettsidene sier han at "vi har jo hatt det sånn i mange år. Så har jo liksom på en måte vent seg til at arbeidet foregår på den måten".

Siv syns nettsidene er statiske samtidig sier hun at "det er jo ikke no særlig spenstig. Det er jo ganske sånn traust og tradisjonelt". Hun har en drøm om at den statiske informasjonen, slik som for eksempel adresse og åpningstider, kan stå på kommunens nettsider og at man derfra kan bli loset over til bibliotekets nettside. Det at man ikke skal kunne trenge å skrolle på fremsiden er hun veldig opptatt av samt at det skal være tydelig hvor på fremsiden man finner hva, og hun nevnte bruken av bokser som eksempel. Hun sier "vi ønsker å ha en sånn side hvor du ser hvor det er selvbetjening. Hvor du kan gå inn å se at [...] her har du nyheter, her har du arrangementer. Kan godt være en veldig ren side, og så kommer du videre og kan få mer detaljert informasjon" (Siv). På nettsidene burde det være mulig å finne informasjon om tjenester, faglig innhold og det burde være litt informasjon "om hvem vi er og hva som foregår innen de forskjellige områdene" (Siv). Men Siv poengterer at det å ha en kalenderfunksjon er, som tidligere nevnt, noe av det viktigste. Noe som samsvarer med Slangerud biblioteks fokus på arrangementer.

Randi og Renate fra Rådyrlia bibliotek er i likhet med de andre informantene ikke helt fornøyd med hvordan deres nettsider er. Renate sier at det er greit nok, og det at bibliotekets nettside får stå litt mer alene uten alle kommunemenyene har bidratt til å redusere støy. Jeg spurte om hun kunne ønske at de hadde egne nettsider dersom biblioteket hadde hatt mulighet til det. Til det svarte hun ja, og hun føler at sidene da hadde blitt mer deres (bibliotekets) samt at de kunne blitt sprekere. Her sammenligner hun nettsidene med bibliotekets side på Facebook, og sier at "Facebooksiden våres den er jo såkalt sprek. Der skjer det ting" (Renate).

Randi er veldig opptatt av nettsidene utseende, og syns ikke den løsningen og det visuelle uttrykket de har gjennom kommunen er optimalt. Hun er veldig stolt av det fysiske biblioteket, men ikke like stolt av nettsiden. Men hun sier at ”det er jo kvalitativt helt greit. Altså man får den informasjonen man skal ha. Og de er ska si, innafor de rammene vi har så er det helt greit altså” (Randi). Randi forteller at hun ønsker om og gjerne skulle hatt en mer spenstig nettside. For som hun sier så spruter det ikke av nettsidene de har. Det er ikke den mest kreative siden. Hun sier at det fungerer og er ryddig. ”Men det er helt basic. Det er ikke no, jeg sier det igjen, det er ikke noe sånn *schwang*. Det daler ikke ned med diamanter hvis du skjønner” (Randi). Det å tenke på hvordan man kan få et bedre uttrykk er noe Randi nevner. ”Hvordan man skulle kunne innafor rammene gjøre det mest mulig attraktive da” (Randi). Dette ser jeg på som viktig. For derfor man ikke har muligheten til å utvikle nettsidene slik man vil, må man tenke over å ta stilling til hvordan man kan gjøre det beste ut av det man har. Hvordan kan biblioteket nå de målene og tankene de har for sine nettsider med de rammene de med tanke på både teknisk løsning og ressurser.

### 5.2.3 Endringer og samarbeid

Funnene viser at informantene ikke alltid er fornøyd med sine nettsider, og det er ting de gjerne skulle ha endret på. For noen er endringsprosessen allerede i gang. Både Girafbakken bibliotek og Bjørnefossen bibliotek er, under tidspunktet for intervjuene, i en prosess hvor de skal endre på hvordan arbeidet med nettsidene er organisert og utført. Denne prosessen vil selvfølgelig også resultere i nye nettsider.

Girafbakken bibliotek skal ta i bruk løsningen *Webløft* og arbeidet skal administreres gjennom fylkesbiblioteket. De vil da utvikle sine nettsider med bruk av publiseringsverktøyet *Wordpress*, og fylkesbiblioteket vil stille med teknisk løsning og da også teknisk support. Gro forteller at de er tre kommuner som skal i gang med denne løsningen samtidig. Hun håper det skal bli mulig å samarbeide, hvert fall med den kommunen som ligger nærmest. Å samarbeide om utvikling, driften og innhold på nettsidene er noe informantene ser på som veldig positivt. Noen nevner til og med at det er nødvendig at bibliotekene samarbeider.

Bård og Beate forteller at de i fylket som Bjørnefossen bibliotek er en del av er i gang med en prosess hvor de ser på en løsning for felles nettside for alle bibliotekene i fylket. ”Vi tenker en

felles publiseringsløsning altså. Det tekniske skal være bygd opp, komme fra den samme. Men vi kan godt ha forskjellige uttrykk. [...] At det skal være enklere å drifte bibliotekenes tjenester ut til brukerne" (Bård). Bård forteller også at det i dag er flere i likhet med han som sitter med det tekniske ansvaret for nettsidene til sitt bibliotek. Ved å samarbeide om den tekniske løsningen og da kanskje bare ha en person som sitter med det tekniske ansvaret for alle nettsidene til folkebibliotekene i fylket så vil det være en måte å effektivisere arbeidet på. Samtidig vil det ikke være nødvendig at det er teknisk kompetanse på alle bibliotekene, noe som vil gjøre at flere av bibliotekene kan bruke sine ressurser på andre områder. Dette er flott kanskje spesielt for de små bibliotekene da de kanskje ikke har samme mulighet til å ha ansatte med spisskompetanse på slike områder.

Selv om Slangerud bibliotek ikke er inne i en endringsprosess når det kommer til nettsidene i det tidsrommet hvor intervjuene ble gjennomført er Siv veldig bevisst på at det må skje noe. Det må tas opp med kommunen at biblioteket ikke er fornøyd med nettsidene slik de er i dag. Siv sier at "det som er mest påkrevende er jo å få et gehør. Jeg kjenner selv at det viktigste for meg nå er å få snakka med informasjonsavdelingen, og få gjort et skifte. At vi må få en forståelse for hva nettsidene til biblioteket skal være".

### ***Samarbeid om nettsider***

Samarbeid om nettsider, for eksempel via løsninger fylkesbiblioteket gir, kan bidra til at alle bibliotekene, uansett størrelse og ressurser, kan komme opp på en viss standard. Dette er noe Randi nevner og sier også at dette "gjør da at alle bibliotek har den samme demokratiske muligheten til å være tilstede i det digitale bildet". Samarbeid i den form Bjørnefossen bibliotek er i gang med og løsningen *Webløft* som Girafbakken bibliotek skal ta i bruk kan være eksempler på dette.

Gro ser på en av fordelene med å ta i bruk *Webløft* er at det vil være enklere å bruke enn den tekniske løsningen biblioteket anvender i dag. Noe som vil være veldig nyttig i forhold til nødvendig kompetanse. Hun ønsker seg som sagt et web team og håper at ny løsning som er enklere å bruke, og da vil kreve mindre kompetanse innen for eksempel koding, vil kunne bidra til at flere på Girafbakken bibliotek kan bidra til arbeidet med nettsidene. Både Siv og Stian ser på *Webløft* som et godt alternativ for nettsider til bibliotekene.

Renate er alene om arbeidet med Rådyrlia bibliotek sine nettsider og sier at det kunne vært fint å ha noen å samarbeide med. For når man bare er en, så er det ikke så veldig robust som hun sier. Dersom de skulle hatt egne nettsider og ikke ha sine sider under kommunen slik det er i dag, tenker hun at det kunne vært fint å samarbeide med noen. Spesielt nevner hun det med å samarbeide med andre som bruker samme tekniske løsning.

Beate mener at når det kommer til det digitale, både nettsider og tjenester, så er biblioteket avhengig av å samarbeide med andre. Bibliotekene står sterkere, og man kommer langt når man samarbeider. Hun forteller også at små bibliotek i små kommuner vil ha mindre mulighet til å kunne ha spisskompetanse på områder som for eksempel webutvikling. Og «det atte ved å samarbeide så kan vi få til noe som er bra for alle. Og det vil jo også bety noe for oss, for jo flere som står bak en satsing jo mere robust er jo den prosessen» (Beate).

Randi har ikke hørt om noe samarbeid på nettsider, sier at det hadde kanskje vært noe. Videre sier hun at «man må holde alle dører åpne her nå. Vi har jo et nært forhold til biblioteket, altså bibliotekverden da er jo helt fantastisk. Vi klarer jo å samarbeide på tvers av det meste» (Randi). Hun forteller videre at hun tror bibliotekene må «tenkte stort skal vi fortsette å være et biblioteknorge. Vi kan ikke liksom sitte på hver vår tue for da blir vi til slutt borte».

Også Bård sier at det er viktig at bibliotekene «ikke for en hver pris [skal] sitte på hver sin tue». Han nevner det i forhold til tjenester, som for eksempel bokanbefalinger, og sier at bibliotekene må bruke de tjenestene som er utviklet nasjonalt og som fungerer og er bra. Man må anvende det som fungerer, og hvis man kan samarbeide om innhold i forhold til for eksempel bokanbefalinger så kan man unngå mye dobbeltarbeid. Noe også både Gro og Beate poengterer. Beate sier at hvert bibliotek kan ikke sitte alene å jobbe med ting. «Fordi vi det enkelte folkebibliotek i Norge vil jo aldri ha muligheten til å gi et fullgodt tilbud alene når det gjelder digitale tjenester og digitalt innhold» (Beate). Hun forteller også at:

«Jeg ønsker jo også mye bedre ressursutnyttelse og gjenbruk av alt det som blir produsert av norske folkebibliotek. De fleste av en hvis størrelse har jo bokanbefalinger og boktips og en del sånne formidlingstiltak på egne nettsider. Og det er en enorm duplisering av arbeid. Det spiller jo ingen rolle for brukerne våre om det er den eller den bibliotekaren som har anbefalt boka. Og det å videreutvikle den, altså ulike typer tjenestetilbud tror jeg også er veien å gå» (Beate).



Det å samarbeide og ha felles ressursutnyttelse tenker Beate at er fremtiden. Spesielt for de mindre bibliotekene som ikke har like mye mulighet til å ha spisskompetanse, og som på den måten kanskje ikke har like store muligheter til å utvikle og drifte nettsider selv.

Ut ifra datamaterialet får jeg inntrykk av at det er lite samarbeid innad i bibliotekene når det kommer til nettsidene. På to av bibliotekene så er det kun en person som arbeider med dem, og da er det kanskje ingen å samarbeide med. De to andre bibliotekene hvor det er flere som arbeider så forteller informantene at de ikke har noe organisert web team. Det forekommer ingen faste møter om nettsidene, og de prater med hverandre og samarbeider kun når det oppstår et behov. Jeg spør meg selv om mangelen på samarbeid innad i egen organisasjon kommer av manglende kompetanse om nettsider og webarbeid. Det er kanskje vanskelig å samarbeide om noe man ikke har kunnskap om. Og når, som de nevner, de har så liten tid blir kanskje ikke denne type samarbeid prioritert.

### 5.3 Nettsider versus Facebook

Bibliotekene er ikke bare tilgjengelig på webben gjennom informasjonen og funksjonaliteten på nettsidene. Alle de fire bibliotekene er også aktive på sosiale medier, og da spesielt Facebook. Det å være tilstede på flere kanaler ses på som veldig positivt, og ønsker man å nå ut til så mange som mulig med all den informasjonen biblioteket har, må man være der brukerne eller fremtidige brukere er. Enten dette er på sosiale medier eller nettsider. Sosiale medier har for mange blitt en stor del av hverdagen, og dette er stedet mange bruker for å få med seg hva som skjer. Selv om alle de fire bibliotekene er på Facebook er det ulikheter i hvordan det brukes og hvordan de forholder seg til det.

Rådylia bibliotek har satsa på Facebook ved siden av sine nettsider. Randi forteller slik om Facebook som publiseringskanal og hvordan det forholder seg til nettsidene.

”Jeg tror de utfyller hverandre. Altså det er sånn som det er på alt. [...] jo flere kanaler vi har, jo bedre er det på en måte hvis det er samme budskapet som går ut. Og det supplerer hverandre og man har kanskje forskjellige målgrupper også. At målgruppene er litt forskjellige. Og vi kan ikke, i og med at vi retter oss mot hele befolkningen, så kan vi liksom ikke bare kutte ut alt og bare ha Facebook. [...] For da har vi skvisa en del flere målgrupper som vi ikke når”.

Facebook er hyppig brukt på Rådylria bibliotek forteller Renate, og selv om det ikke er hun som arbeider med og legger ut på Facebook samarbeider de om hva som blir publisert. Hun påpeker at dette samarbeidet er viktig for at budskapet som går ut til brukerne blir det samme.

”Det er fort gjort for, ja altså, hjemmesiden det er jo en mer sånn statisk sak. Og Facebook er mer sånn dynamisk og interaktiv og det der, så det er fort gjort å glemme hjemmesiden. Det er liksom en verden som den som driver med Facebook, driver med Facebook, og tenker at det når ut til alle. Men det gjør det ikke. Det er jo ikke alle som har Facebook-konto. Så begge deler er nødvendig” (Renate).

Både Renate og Randi er bevist på at ikke alle er på sosiale medier som Facebook. Dette kan fortelle om hvor viktig det er å ha nettsider og at Facebook og andre sosiale medier kanskje er mer som et supplement. Det de sier viser at bruk av sosiale medier som for eksempel Facebook kan være med å nå ut til flere, men at man samtidig må passe seg for å tenke at alt vi trenger er Facebook. Renate poengterer dette når hun sier at: ”det der med Facebooksiden og nettsiden det, det krever litt å tenke at begge deler er like mye hvert”. Det å være tilstede på webben på andre kanaler enn bare Facebook er nok spesielt viktig for en organisasjon som bibliotek hvor målgruppen og brukerne er hele befolkningen. Det er personer i alle aldre, men også andre bibliotek og organisasjoner.

Det å bruke sosiale medier som et tillegg til nettsider gjør at bibliotekene i større grad er der brukerne er. Men det er viktig å ta stilling til hvilke sosiale medier man skal være aktive på og hvordan man skal bruke de. Beate forteller i sitatet under hvordan de på Bjørnefossen bibliotek tenker og forholder seg til sosiale medier.

”Nå har vi et mer bevist forhold til det. Vi, sånn at vi er mer ressurseffektive. Det er ikke snakk om, vi kan ikke bare drive å duplisere. Vi kan ikke være over alt på alle arenaer og publisere sånn parallelt. Vi har jo egen Facebookprofil, men vi bruker det på en mye mer bevisst måte. Vi legger alltid ut nyheter på nettsidene våre og vi sender pressemeldinger, også lenker vi det inn på Facebooksida vår. Sånn at det er, Facebooksida vår er en vei inn til den infoen som ligger på nettsidene. Men det er klart det at vi bruker den styrken som ligger i Facebook med at det kan være, det litt mer personlige og nære eller det litt mer sånn dere, hva heter det a, kjappe nyheter”. (Beate).

Det at Facebook er et litt mer løst mediet kan lett påvirke hva som blir lagt ut. Dette påpeker Renate også når hun forteller at hun føler det i praksis er litt løsere på Facebook enn på nettsidene når det kommer til hva som blir lagt ut. Facebook er ”litt mer sånn tjo og hoi” (Renate). Men hun prøver å finne en mellomting, for som hun sier ”skal jo ikke bli helt

sovjetsamvelde heller”. Bård forteller at det er en forskjell i hva som blir lagt ut på sosiale medier i forhold til nettsidene. Det Bjørnefossen bibliotek legger ut på Facebook kan ofte bære preg av å være mer rettet mot sosiale medier.

”Vi legger ikke ut på nettsidene stille før stormen også kommer et oppfølgingsbilde fem timer etterpå at nå er stormen her. Det gjør vi ikke på nettsidene. Men, og det er heller ikke alle arrangementer som blir lagt ut på Facebook, men alt blir jo lagt ut på nettsidene” (Bård).

Dette viser at nettsidene er sett på som bibliotekets hovedkanal for informasjon på nett, men sosiale medier som Facebook kan være et godt supplement for markedsføring av biblioteket og det som skjer der. Det kan også være en kanal hvor biblioteket innbyr til interaksjon med brukerne. Dette er noe de på Bjørnefossen bibliotek har tatt i bruk. Bård forteller at de er veldig opptatt med at alle som henvender seg til bibliotek på Facebook skal få et svar. Biblioteket skal ikke bare se at brukerne skriver for eksempel kommentarer på innlegg, men de skal se at biblioteket har sett det og få en tilbakemelding. Dette kan være enten i form av funksjonen like eller en kommentar. De ser at det er en økning i antall likes på Facebook.

Det at bibliotekene er aktive på sosiale medier ses på som en stor fordel, men det er viktig å velge hvilke sosiale medier de er aktive på. ”Vi må prøve å bli god på en plattform først tenker jeg. Så vi kan ikke gape over alle samtidig” (Siv).

”Ja jeg tror det er viktig, men samtidig viktig å velge hvilke sosiale medier. Jeg vet det finnes en funksjon at man kan twittre automatisk i Twitter med bokanbefalinger [...] sånn boktips fra websøket på en eller annen måte. [Et annet bibliotek] brukte det en gang og det gjør ikke vi. Vi kommer ikke til å gjøre det heller. Fordi det automatiserte Twitter greiene er bare spam enn at det ligger en formidling bak det, eller en bedre agenda da enn at vi skal synes på Twitter” (Bård).

Det Bård sier viser at de er bevisste på hvordan de bruker sosiale medier og hva de ønsker å oppnå med det. Det virker som Facebook i stor grad er et supplement til nettsidene og at de gjennom denne kanalen markedsfører enkelte tjenester og arrangement, men i tillegg også legger ut innlegg med litt mer personlig preg enn det som legges ut på nettsidene.

Ikke alle bruker Facebook på samme måte. Der Bjørnefossen bibliotek er mer selektive i hva som legges ut på Facebook og bruker nettsidene som sin hovedkanal for informasjon ut virker det som om det er omvendt for Slangerud bibliotek. Slangerud bibliotek har nettsider

underlagt de kommunale og Siv forteller at de legger ut all informasjon og alle arrangementer på nettsidene, ”for det skal jo være mulig å finne ut hva som skjer”. Men manglende funksjoner på nettsiden gjør at de i mye større grad er aktive på andre kanaler blant annet Facebook når det kommer til å markedsføre sine arrangementer og det som skjer på biblioteket. På spørsmålet om hvilken rolle nettsidene spiller for biblioteket i dag fikk jeg til svar: ”De er ikke så viktige som Facebook, for å se det rett ut” (Siv). Og de er nesten der hvor de velger å ikke profilere sine nettsider, men heller velger å vise brukerne bibliotekets Facebookside. Det skjer ofte mye i biblioteket og de er påpasselig med å hele tiden legge ut gjentatte ganger, og løfte opp det som er viktigst og mest aktuelt for at det hele tiden skal være synlig på nettet. Og dette er jo en av ulempene med Facebook. Siv forteller at det hadde vært mye bedre om de hadde nettsider med en god struktur som hadde gjort det lettere for brukerne å orientere seg om hva som skjer på biblioteket og hva de har å tilby. Men valget om å bruke Facebook i så stor grad i forhold til nettsidene henger nok sammen med de begrensningene kommunen setter når det kommer til utforming av sine nettsider. Begrensningene er så strenge og lite fleksible at biblioteket ikke får brukt nettsidene på den måten de ønsker og ser er mest tjenlig for dem.

Nettsidene burde vel være bibliotekenes hovedkanal. Når styringene kommunen gir i form av den tekniske løsningen gjør at bibliotekene heller velger Facebook fremfor nettsidene som publiseringskanal kan dette resultere i at de ikke når alle brukerne med den informasjonen de har. Ikke alle brukere er på sosiale medier. Jeg vil vel tro at det er mer normalt for brukerne å gå inn på nettsider for å tilegne seg informasjon enn å gå inn på organisasjonens Facebookside.

## **5.4 Ressurser, or lack thereof?**

Nettsider og arbeidet med dem er som mange andre ting påvirket av de ressursene som er tilgjengelig. Under intervjuene spurte jeg informantene om hvordan ressursene var i deres bibliotek i forhold til arbeidet med nettsidene. De tre punktene bemanning og kompetanse, økonomi/budsjett og arbeidstid ble tatt opp under intervjuene. Selv om de tre punktene henger tett sammen har jeg valgt å ta for meg enkelte av punktene hver for seg. Til slutt vil jeg oppsummere og se de tre punktene mer i sammenheng.

## *Arbeidstid*

Temaet som gikk mest igjen under intervjuene var arbeidstid, eller for de fleste mangelen på tid. Ingen av de fire informantene med ansvar for nettsidene hadde dette som eneste arbeidsoppgave. Vakter i skranken og annet bibliotekarbeid tar opp mye av tiden til informantene, og arbeid med nettsidene er kun en del av det arbeidet de skal utføre hver uke. Gro er vel den eneste som ikke etterlyser mer tid til arbeid med nettsidene. Når det kommer til arbeidsbetingelsene for arbeidet med nettsidene og tidsbruk forteller hun at de er greie.

”Det har egentlig aldri vært noe problem og sette seg ned å jobbe med de. Men det er klart det at det skulle jeg, det spørres jo akkurat hvor mye tid en skulle brukt kan du si da. For det atte jeg for øyeblikket, sånn som det er nå, så styrer jeg det selv. Ja. For jeg har jo vakter ute i informasjonen selvfølgelig sånn som de andre, men ikke så mye. Så jeg har den tiden jeg trenger stort sett” (Gro).

Som vi ser er det Gro selv som bestemmer hvor mye tid hun skal sette av og bruke på arbeidet med nettsidene. Det at det ikke er satt av noe bestemt antall timer i arbeidsdagen som skal brukes på arbeidet med nettsidene er felles for de fire bibliotekene. Slik som arbeidet er organisert nå ligger det ingen restriksjoner på tidsbruk, verken den ene eller andre veien. Heller ikke biblioteksjefene forteller at de har gitt sine ansatte restriksjoner på tidsbruk. Det kan derfor virke som om de webansvarlige selv bestemmer hvor mye eller lite de ønsker å legge i arbeidet. Når det er slik kan det fort bli til at man bruker litt her og der når det passer slik i forhold til alt det andre man skal gjøre i løpet av en dag. Det kan være man bruker mindre eller mer tid enn det som er nødvendig eller nyttig for organisasjonen.

Bård forteller at arbeidet med nettsidene er blitt en del av den vanlige arbeidsdagen, og at det derfor kan være vanskelig å synliggjøre hvor mye tid og ressurser som brukes på nettsidene. Tidsbruken kan variere fra tid til annen, spesielt da det plutselig kan dukke opp problemer eller andre ting som må fikses på nettsidene. ”Vi hadde noen problemer med den tekniske løsningen for ikke så lenge siden og da brukte jeg store deler av dagen på den biten” (Bård). Dette viser at når det er noe som ikke fungerer med nettsidene så bruker de den tiden det tar for å få ting i orden igjen. Noe som igjen kan si noe om hvor viktig nettsidene er for biblioteket. Men det er kanskje ikke alle som har mulighet til å bruke den tiden de trenger. Stian føler at han stort sett har den tiden han trenger men sier at ”det kan jo selvfølgelig komme litt brått på noen ganger så det blir litt sånn trykk med litt sånn snau tid å gjøre det ferdig”. Mens Renate forteller at ”jeg tar det som førsteprioritet når det er noe som skal legges

ut. Og noen ganger må jeg bare ta forsiden først også må jeg vente med undersidene for jeg har ikke tid”. Dette viser at selv om nettsidene prioriteres har ikke de webansvarlige nødvendigvis alltid mulighet til å benytte seg av den tiden de trenger, og arbeidet med nettsidene må derfor vike for andre oppgaver.

Selv om biblioteksjefene ikke har lagt noen restriksjoner på tidsbruken reflekterer Randi litt rundt dette.

”Nei jeg ser flere grunner til at man burde ha vært veldig mye mer tydelig på hvor mye tid som skal brukes. For det er veldig dumt når det er jeg som må inn og be om, be folk oppdatere ting da. Ikke sant. Det bør ligge som en del av rutine hvordan det der gjøres. Og hvordan, ja, alt vi har av nyheter og alt vi har av kommende ting som er på arrangemingsbolken skulle kunne publiseres på best mulig måte og gjerne samtidig i alle medier da. Ikke sant. Og gjerne litt oppfølging da. Det tar jo lang tid da, altså jeg mener det er jo ikke gjort i en fei. Så det er jo, men som sagt det er jo altså personalressursen som legger begrensninger. Også burde jeg kanskje lagt inn mer sånn rutine at **det** skal du bruke. Det er det som er satt av. Og mer eller mindre, [...] eller 10% eller 20% eller hva det måtte være. Det er litt avhengig av hvor mye vi har å legge ut på disse sidene våre vet du”.

I motsetning til Gro er både Stian, Renate og Bård enige om at tiden ikke alltid strekker til. Det å ikke ha nok tid ses alltid på som et problem. Når jeg spør om hvordan de opplever sine arbeidsbetingelser sier Stian at: ”Nei det blir streng, det er strengt på tidsbruk. Så det må gå på skinner det altså. Her har jeg mange andre oppgaver som gjør at jeg liksom må ta fra noe og gi til noe. Passe på at det liksom blir porsjonert på en balansert måte”. Han poengterer også at ”oppdatering er jo alltid liksom en utfordring her, og der kan det jo ligge noe som kanskje burde vært redigert” (Stian). Et godt eksempel på at tiden ikke alltid strekker til og at oppdateringer og redigering dermed ikke alltid er så lett å få til fikk jeg under intervjuet med Renate. Vi satt å kikket på Rådylria biblioteks nettsider når Renate plutselig sier: ”Oj, der står det gammelt telefonnummer”. Dette forteller tydelig om mangelen på tidsbruk når selv vesentlig kontaktinformasjon ikke er oppdatert på nettsidene.

Det å kun ha tid til det aller mest nødvendige er ikke Stian og Renate alene om. Bård forteller slik:

” Nei, som alle ansatte så skulle jeg ha mere tid. Det kan ofte bli sånn at man gjør det nødvendige det som må til. Men som nevnt i sta det med søkemotor og optimalisering og det å jobbe litt sånn strategisk og målretta med det. Komme opp med nye løsninger ikke sant det har man egentlig ikke særlig tid til. Det er synd. [...] det fungerer og da er det godt nok. Det er litt

på det nivået. Så utvikling det er det ikke no, det er rom for det, men om det er tid til det er noe annet igjen da”.

Mangelen på tid til å videreutvikle bibliotekenes nettsider og gjøre de bedre er et problem også Renate påpeker.

”Nei som sagt det er veldig travelt her. Og jeg kunne tenkt meg å gjort om forskjellige ting i menyen, strukturert den litt annerledes. For sånn ser man etter hvert. Når den siden ble laget så lagde vi den sånn. Og det fant vi ut sammen med etatsjef og informasjonssjef og hva som skulle være på biblioteket. Og etterpå det så har jeg ikke hatt tid over hodet til å tenke, men jeg ser av og til at uff, uff, kanskje jeg burde gjort noe med det, men jeg må bare droppe det. Og som sagt så driver jeg med et par prosjekter ved siden av vanlig bibliotekarbeid. [...] Og det tar mye tid. Så det jeg gjør nå det er å holde det oppdatert. [...] Så det går. Det er prioritert som sagt, men det er ikke tid til noe særlig refleksjon. Det er å holde det oppdatert” (Renate).

Som vi ser virker det som de webansvarlige ønsker å bruke tid til å videreutvikle bibliotekenes nettsider slik at de kan bli bedre. Men det er rett og slett ikke ressurser nok, spesielt når det kommer til de ansattes arbeidstid.

### ***Budsjett og økonomi***

Ingen av de fire bibliotekene har satt av egne budsjett som går til arbeid med nettsidene. Dette stemmer overens med at bibliotekene har lite eller ingen utgifter når det kommer til drifting av nettsidene. Både Slangerud bibliotek og Rådylia bibliotek har som sagt sine nettsider underlagt de kommunale. Dette tilsier jo at det er kommunen som tar seg av de fleste oppgaver som har med nettsidene å gjøre. For eksempel daglig drift, teknisk support, tekniske oppdateringer osv. Denne løsningen resulterer i at biblioteket ikke har store kostnader når det kommer til arbeidet med nettsidene. Det å ha nettsider underlagt de kommunale er for bibliotekene veldig lønnsomt økonomisk, og det er dette bibliotekene ser på som mest positivt ved denne løsningen. Det at bibliotekene med sine knappe budsjett skal slippe å betale andre, utenfor biblioteket eller kommunen, til å utforme sine nettsider. Til dette sier Renate: ”Ja, ja. Alt det der er helt topp. Det er derfor det er sånn. Fordi at dem skal spare”. Og Stian påpeker at de ved å ha nettsidene underlagt kommunen økonomisk sett slipper billig unna.

Bjørnefossen bibliotek og Girafbakken bibliotek har egne nettsider som de har utviklet og drifter selv, men i likhet med de to andre bibliotekene har heller ikke de store økonomiske utgifter når det kommer til arbeid med nettsidene. Bård forteller at det var enkelte moduler som kostet litt å utvikle akkurat i den perioden de utviklet de nettsidene Bjørnefossen

bibliotek har per i dag, men at dette var engangssummer og at kostnadene etter dette som går til drifting av nettsidene er lik null. Drifting av nettsidene gjør de jo selv internt og utenom det nevner Beate at det er noen lisenser som må betales men at det er små beløp det er snakk om. Det nevnes av flere at bibliotekene stadig opplever budsjettkutt, og dette gjør det ikke akkurat lettere for bibliotekene å ha tid eller mulighet til å prioritere nettsidene. Til tross for at de alle er enig i at dem er en viktig del av biblioteket.

Som vi ser er det ikke mye penger som går ut fra biblioteket når det kommer til nettsidene. Men det går derimot penger til lønnsmidler, for det er personalressurser det faller på. Noe som tar oss videre til punktet bemanning og kompetanse.

### ***Bemanning og kompetanse***

Det er kanskje et skille mellom bibliotekene som har egne nettsider og de som har sine underlagt de kommunale når det kommer til hvor mye kompetanse og bemanning man ser på som nødvendig. Dette henger selvfølgelig sammen med at dersom man har nettsidene under de kommunale har biblioteket begrensede oppgaver og tilgang. Det de i stor grad har lov til er å legge inn innhold, ta innhold ut eller eventuelt oppdatere det eksisterende innholdet. Mens bibliotekene med egne nettsider har ansvar for blant annet utvikling, teknisk løsning, innhold og daglig drifting. Dette er hvert fall tilfelle blant de fire bibliotekene i denne undersøkelsen da ingen, per dato da intervjuene ble gjennomført, hadde satt ut deler av arbeidet til eksterne personer eller selskap.

Hvordan bemanningen er når det kommer til arbeidet med nettsidene kan derfor sies å være påvirket av to hovedfaktorer. Hva slags type nettsider biblioteket har og hvor mange ansatte / årsverk det er på biblioteket. Det er viktig å poengtere at disse faktorene ikke er avhengig av hverandre. Det er ikke gitt at et bibliotek som har egne nettsider har mange ansatte eller flere som samarbeider om nettsidene, og det er heller ikke gitt at et bibliotek med nettsider underlagt de kommunale har få ansatte eller kun en person som arbeider med nettsidene. Dette er noe som kommer frem i datamaterialet som viser at de fire bibliotekene har ulike forutsetninger og forskjellig organisering i deres arbeid med nettsidene.

Girafbakken bibliotek har egne nettsider som de har utviklet og drifter selv. De har over 15 ansatte, men her er det kun en person som arbeider med nettsidene og som har ansvar for alle delene av dette arbeidet. Bjørnefossen bibliotek har også egne nettsider, men de er det største



biblioteket i denne undersøkelsen med over 30 ansatte. Her er arbeidet fordelt på flere ansatte som da har ansvar for ulike deler. Slangerud bibliotek er på lik linje med Girafbakken bibliotek i antall ansatte. De har sine nettsider underlagt de kommunale, men har i motsetning til Girafbakken bibliotek flere som arbeider med nettsidene. Rådyrlia bibliotek er det biblioteket i undersøkelsen med færrest ansatte. De er under 10 ansatte og har kun en person som arbeider med nettsidene som her, i likhet med Slangerud bibliotek, er underlagt de kommunale.

Her er det vel enklest å sammenligne Slangerud bibliotek og Girafbakken bibliotek da de har ca. like mange ansatte. Som vi ser er det flere ansatte som arbeider med nettsidene på Slangerud bibliotek, enn på Girafbakken bibliotek. Dette til tross for at Slangerud bibliotek, med nettsider underlagt de kommunale, kan sies å ha mindre arbeid med sine nettsider enn Girafbakken bibliotek.

Når det kommer til kompetanse har alle de fire webansvarlige en eller annen form for bibliotekfaglig utdanning. I tillegg har flere tatt kurs eller videre utdanning for å tilegne seg mer kunnskap da de skulle arbeide med bibliotekenes nettsider. For enkelte kommer mye av kompetansen innen web og nettsider fra egen interesse. Det er et godt utgangspunkt at de som arbeider med nettsidene, uavhengig om de har formell utdanning eller kompetanse til det, synes det er interessant og ønsker å utføre jobben.

På Slangerud bibliotek er det Stian som er ansvarlig for arbeidet med bibliotekenes nettsider, men det er også flere ansatte på biblioteket som er med i arbeidet. Stian forteller at det er valgfritt og arbeide med nettsidene og de som er med er ansatte som har lyst. Som Stian selv sier: "Ja, jeg har jo valgt ut noen da som liksom har hatt lyst. Er det ikke lystbetont og spennende så får man bruke de som synes at det er artig". Dette er en positiv måte å arbeide med nettsidene på. Har man interesse for noe kan det sies at man har lettere for å tilegne seg kunnskap om emnet og på den måten få bedre kompetanse til å utføre arbeidet. Ansatte som har interesse for og finner arbeidet spennende vil sannsynligvis utføre en god jobb, noe som vil resultere i et bedre resultat.

Bård forteller at han synes det er morsomt med nettsider og at han har arbeidet med det på fritiden. Videre forteller han slik når jeg spurte om hvordan han føler kompetansen er på Bjørnefossen bibliotek når det kommer til arbeidet med nettsidene.

"Den er grei nok. Det er for den tekniske biten så har jo ikke jeg noe formell utdannelse for det å lage det her. Men har jobba mye med det på fritiden så man har jo opparbeidet ett forhånds, et grunnlag for å mestre det. Og vet litt hva jeg skal gjøre når problemer oppstår eller ønsker oppstår. At jeg har på en måte en føling ganske kjapt hvor, om det er gjennomførbart eller ikke" (Bård).

Ut ifra det Bård forteller virker det som at han har ganske god kompetanse når det kommer til den tekniske løsningen som er brukt. I tillegg så er publiseringsløsningen Joomla som Bjørnefossen bibliotek bruker åpen kildekode, og Bård sier at det er sjelden vanskelig å finne løsninger dersom det skulle oppstå uventa problemer.

For å kunne utføre arbeidet best mulig er det nødvendig med kompetanse om den tekniske løsningen som benyttes. På Slangerud bibliotek, som har sine nettsider underlagt de kommunale, må de ansatte benytte seg av og forholde seg til kommunens tekniske løsning. Stian forteller at " [...] det er faktisk ganske lenge siden vi har vært på noen sånne kurs eller sånn opplærings situasjoner da liksom for hvordan verktøyet brukes". Videre sier han at

"på det nivået som vi driver på nå så føler jeg at jeg liksom behersker det verktøyet som vi får lov å benytte. Men hvis vi skal for eksempel prøve å lage noe nytt i et annet verktøy så har jeg ikke det. Der må jeg sette meg ned å begynne å jobbe med det" (Stian).

Dette viser at de ansatte ved biblioteket har fått en viss opplæring i det verktøyet som brukes. De har lært seg å bruke verktøyet kommunen har valgt da det er det som er tilgjengelig for dem. Men som Stian sier har de, på det tidspunktet intervjuet fant sted, ikke kompetanse internt i biblioteket for å kunne støtt opp under en annen teknisk løsning for nettsidene. Dette er noe både Stian og Siv håper endrer seg da biblioteket har ansatt en ny person som skal jobbe fast med IKT-relaterte oppgaver i tillegg til Stian. Siv forteller at "det er noe med at den ene han nærmer seg pensjonsalder. Så jeg vil ha god kontinuitet på drift av it-systemet for biblioteket, for bibliofil som vi har. Pluss at jeg ønsker å ha litt mer styrke på utvikling blant annet av nettsider". Dette viser at Siv tenker langsiktig når det kommer til å ha nødvendig kompetanse og bemanning i biblioteket. Det med å ha nok bemanning er noe hun også poengterer selv.

"Også tror jeg at de har bra ressursbruk når vi nå får inn to hele stillinger som jobber med IKT. Selvfølgelig også med skrankevakter og alt det der. Så det er alltid en miks da. Men at vi til sammen har ett årsverk hvertfall som jobber med nettsider og publisering og markedsføring det tror jeg er reelt nå. Det er ganske god, med tanke på at vi har drøyt 14 årsverl" (Siv).

For et bibliotek som utvikler og drifter sine egne nettsider er det viktig å ha ansatte som enten har eller kan tilegne seg den kompetansen som er nødvendig. Dette er noe Beate forteller når hun sier: "Jeg tror nok det viktigste, den viktigste ressursen vi har er den kompetansen vi har internt i egen organisasjon. [...] Så den ressursen vi har står og faller faktisk på det at vi har såpass mange ansatte fremdeles at vi kan ha spisskompetanse på enkelte områder" (Beate). Har man flere ansatte er det naturlig at man kan ha ansatte med ulik kompetanse som gjerne spisser seg inn på enkelte områder av bibliotekdriften. Dette er mulig da man ikke trenger at alle ansatte kan litt om alt, men at enkelte ansatte kan mye om et mindre område. Å ha muligheten til å ha denne spisskompetansen er en stor ressurs for biblioteket noe også Bård forteller. "Vi er jo heldig som har så mange ansatte, mens et lite bibliotek har kanskje ikke så mange ansatte og da mindre kanskje kompetanse og tid til å vedlikeholde nettsider" (Bård).

Girafbakken bibliotek som i likhet med Bjørnefossen bibliotek har egne nettsider som de har utviklet og til daglig drifter selv har ikke like mye bemanning og kompetanse som Bjørnefossen bibliotek når det kommer til nettsidene. Jeg spurte Gerd om hun følte de hadde den nødvendige kompetansen blant de ansatte til å utvikle og opprettholde nettsider. Hun svarte:

"Jeg trur nok det det er et fåtall her som er veldig, veldig gode på det. Vi har, de som har mest med det å gjøre og som har med IT å gjøre det er jo bibliotekarer som er interessert i IT, og som har lært seg mye da. Og det har vært i starten veldig mye prøving og feiling. Så på sikt så ser jeg vel at vi trenger en som er IT-utdannet, som ikke nødvendigvis er bibliotekar. [Vi] trenger en som er ordentlig god på IT som kan ta seg av det" (Gerd).

Her ser vi at det i likhet med både Bjørnefossen bibliotek og Slangerud bibliotek går på interesse når det kommer til kompetanse og hvem som er med på arbeidet med nettsidene.

Det er Gro som er ansvarlig for nettsidene på Girafbakken bibliotek. Og selv om hun ikke har noen formell utdanning innen IT har hun gjennom tiden tilegnet seg kompetanse på en rekke områder. De nettsidene Girafbakken bibliotek hadde under tidspunktet for intervjuene har de som tidligere nevnt hatt i mange år da de ble utviklet for mange år siden, og Gro arvet dem da hun tok over arbeidet med nettsidene. Gro forteller at den forrige biblioteksjefen hadde ganske mye kompetanse når det kom til nettsider, og at hun fikk mer å ivareta når han ble borte. Under intervjuet forteller Gro at de er i en prosess hvor de skal ta i bruk ny teknisk løsning for nettsidene. Hun forteller at en av fordelene med den nye løsningen som følger

*Webløft* må være "at det er enklere å bruke sånn at ikke du behøver å kunne all verdens av HTML og sånn kodegreier og sånne ting da. Så det er enklere for folk som ikke har kompetanse på akkurat den biten å bruke det" (Gro).

Det å gå over til en teknisk løsning som er enklere å bruke for flere av de ansatte vil være en stor fordel for biblioteket. Kanskje er kompetansen som allerede befinner seg i bibliotek tilstrekkelig for å kunne anvende den nye løsningen, eller så kanskje det ikke skal så mye til for at de ansatte klarer å tilegne seg den relevante kompetansen. Uansett er det sett på som positivt dersom biblioteket selv kan ha så mye av den nødvendige kompetansen tilgjengelig internt. Gro håper at de ved å ha en løsning som er enkel å anvende kan få flere av de ansatte til å bidra på nettsidene, og at det ikke bare henne selv. Gro sier det slik:

"Da er det også litt viktig at det er flere enn meg som bruker, som ikke bare som får tilgang, men som bruker den tilgangen de får. La meg si det sånn. For problemet her er ikke det at folk ikke har tilgang, men at det blir ikke brukt".

I likhet med Slangerud bibliotek har Rådylia bibliotek nettsider underlagt de kommunale, og må derfor benytte seg av den tekniske løsningen kommunen har valgt. Det virker som at det ikke alltid er like lett å benytte seg av den tekniske løsningen til kommunen. Når det trengs forteller Renate at hun bruker tabell selv om hun egentlig har fått beskjed om å ikke bruke det da dette gir noe teknisk trøbbel. Hun sier "men jeg må jo det". Et eksempel er når hun skal lage nytt program for biblioteket. Renate sier at uten bruk av tabell "da blir noe her og noe her. Da blir det ikke rette linjer nedover. Det får du til med tabell. Så jeg bruker det og det går stort sett greit". Selv om de i kommunen har sagt at hun ikke skal bruke tabell har de heller ikke lært henne noen annen måte å gjøre det på. For, som jeg sa under intervjuet, det er jo en fordel at det ser fint og oversiktlig ut. Noe Renate svarte med: "Absolutt. Det må det".

Selv om det er ikke alltid er optimalt for biblioteket å benytte seg av kommunens tekniske løsning, som vist i eksemplet over, er det også noen fordeler. Med tanke på kompetanse innen webutvikling ser Renate det som helt greit å benytte seg av kommunens tekniske løsning.

"Det er en kjempe fordel for oss når det gjelder kompetanse. Hvis vi skulle, hvis jeg skulle hatt den tekniske biten og, da tror jeg det hadde blitt litt vanskelig. Nå er det ikke jeg som styrer der så derfor så er det, ok, da trenger jeg ikke tenke på den biten, men bare gjøre det beste ut

av det som er der. Og får jeg problemer så er det noen andre som må rydde opp i det faktisk" (Renate).

Stian nevner at en av ulempene ved å ha nettsider underlagt de kommunale er begrensningene for hva biblioteket har tillatelse til. Selv om de ikke har all nødvendig kompetanse internt i biblioteket har de tilgang til mye kompetanse via andre personer i kommunen og fylket. Stian forteller at "hu som er sånn webredaktør for kommunen [...] har vært veldig sånn romslig ovenfor biblioteket og har hjulpet oss mye. Så hennes kompetanse liksom har alltid liksom vært tilgjengelig og vi har hatt mye nytte av henne. Både når vi ikke får til ting og når vi vil gjøre nye ting". I tillegg er det en webutvikler i IKT-avdelingen til fylket som har programmeringskompetanse, og han har også hjulpet biblioteket ved enkelte anledninger. Dette viser at bibliotekene, hvert fall de med sider underlagt de kommunale, har mulighet til å benytte seg av ekstern kompetanse fra andre avdelinger i kommunen og fylket. Denne tilgangen er en stor ressurs for bibliotekene da de kan fokusere på å ha kompetanse på andre områder.

Alle de fire bibliotekene har områder der de av ulike grunner gjerne skulle hatt mere kompetanse. Randi forteller at de på Rådyrlia bibliotek måtte gjort noe med bemanningen og kompetansen dersom de skulle ha utviklet egne nettsider i dag. Også Renate nevner dette for hun sier at "da tror jeg vi trenger en annen kompetanse enn det jeg har. Føler jeg hvertfall". Dette kunne enten vært ved å videreutdanne noen av de ansatte, som ville gitt kompetanse internt i organisasjonen, eller ved å bruke ekstern kompetanse i form av eksperter. Så selv om bibliotekene med nettsider underlagt de kommunale har tilgang til ekstern kompetanse i kommunen eller fylket virker det ikke som denne kompetansen er tilgjengelig dersom bibliotekene ønsker å utvikle og drifte sine egne nettsider.

Slangerud bibliotek har som sagt ansatt en med IT-kompetanse til biblioteket i tillegg til Stian og to andre bibliotekarere som er med på arbeidet. Siv ser at de skal kunne jobbe sammen for å klare å utvikle et bra produkt. Hun føler at bemanningen og kompetansen derfor blir ganske godt ivaretatt fremover. Men hun påpeker at det fortsatt er en form for kompetanse de ikke har.

"Det eneste vi ikke har i den gruppa det er design kompetanse. Så der er det noe vi savner da. Men for det at det henger også godt sammen med å få til et godt uttrykk på nett. [...] Det er ikke bare å legge ut det skal faktisk være sånn at du løfter frem det som er viktig, og du skal ikke se for mye informasjon på samme side osv." (Siv).

Som Gerd sier i et sitat tidligere (s.67) ser hun at de på Girafbakken bibliotek etterhvert vil trenge mer kompetanse og at det kan være aktuelt med en som har utdanning innen IT. Hun poengterer samtidig at denne personen ikke nødvendigvis trenger å være bibliotekar. Bård sier at "vi [Bjørnefossen bibliotek] kunne nok hatt en fordel av og hatt en webredaktør som også hadde den tekniske kompetanse. At ikke de er todelt". Men han påpeker samtidig at "det fungerer godt sånn som det er i dag, det gjør det". Bård forteller også at det er kompetanse han ser at biblioteket gjerne skulle hatt.

"Jeg skulle ønske bedre kompetanse på søkemotoroptimalisering Det å kunne skrive for nett. Det og liksom bruke triggerord. Og det å gjøre at vi får bedre rangeringer på når folk søker. At det blir enda lettere å finne oss uten at man egentlig har tenkt at man skal finne men, og oppdager at på Bjørnefossen bibliotek der er det et arrangement om det og det. At man googler si mindfulness og befinner seg her [ Bjørnefossen kommune] så burde kanskje et arrangement om mindfulness poppe opp i trefflista. Så den strategiske tenkemåten der, der tror jeg vi trenger mer kompetanse" (Bård).

Jeg spurte også Beate om hun syns kompetansen på Bjørnefossen bibliotek var tilstrekkelig. Hun svarte at den er tilstrekkelig når det kommer til det tekniske og programmering. Men hun fortsetter med å si at "vi mangler nok lite granne på, på et litt høyere nivå når det gjelder det med brukermedvirkning og når det gjelder det brukergrensesnitt, et litt mer fremtidsrettet brukergrensesnitt. Men det krever spesialkompetanse" (Beate). Hun poengterer samtidig at de, på Bjørnefossen bibliotek, er heldig som har flinke folk.

### ***Oppsummering***

Hvilke ressurser bibliotekene har tilgjengelig påvirker hvordan de arbeider med sine nettsider. Stadige budsjettkutt som leder til lav økonomi, et personalet med pressa tidsbruk og for enkelte mangel på kompetanse gjør at arbeidet med bibliotekenes nettsider ikke alltid virker å være like prioritert. Dette til tross for at de alle mener nettsidene er viktige for bibliotekene

Tre av de fire bibliotekene ser at kompetansen ikke strekker til dersom de skulle endret på hvordan arbeidet med nettsidene er per i dag og hvordan de ser ut. Ingen av informantene er 100% fornøyd med sine biblioteks nettsider, men som vi ser er ikke ressursene tilstrekkelig nok til at de får nettsidene opp på det nivået de vil. Det kommer frem et det rett og slett ikke er nok tid til å gjøre mer enn akkurat det mest nødvendige. Og det kan virke som at det er en holdning at så lenge nettsidene fungerer, ja da er det godt nok. Men jeg stiller meg spørsmålet

fungerer de egentlig? Hva ligger i begrepet fungerer i denne sammenhengen? For nettsidene er vel for brukerne, og da er det vel de som har fasiten i om nettsidene fungerer eller ikke. La oss derfor i neste del se på hvordan bibliotekene involverer brukerne i sitt arbeidet med nettsidene.

## 5.5 Hvor er brukeren?

Jeg har sett på hvordan bibliotekene arbeider med sine nettsider. Dette har gitt en oversikt over hvilke rammebetingelser bibliotekene må forholde seg til. Alt ifra strenge kommunale styringer i den tekniske løsningen til manglende ressurser. Som tittelen på oppgaven sier befinner bibliotekenes nettsider seg mellom kommunens informasjonspolitikk og brukeren. Bibliotekene ønsker å betjene brukerne på en best mulig måte og gi dem det de trenger også gjennom nettsidene. De vil at brukerne skal benytte seg av bibliotekenes nettsider. Men som vi har sett er bibliotekets arbeid med nettsidene i stor grad påvirket av de rammene som kommunen gir eller setter.

Bibliotekenes nettsider er i stor grad til for brukerne. Bibliotekets brukere spenner seg fra personer i alle aldre til andre organisasjoner, som for eksempel andre bibliotek. Nettsidene skal betjene barn, ungdom, voksne, studenter, eldre samt personer med ulike funksjonshemninger. Informasjon om biblioteket og hva som skjer samt inngang til tjenestetilbudet skal være enkelt tilgjengelig på nettsidene. Men spørsmålet er: Hvor er brukerne? Har bibliotekene tatt med brukerne når de har utformet sine nettsider? Er det mulig for brukerne og komme med kommentarer og innspill? Blir brukernes tanker og ønsker tatt i betraktning?

### *Bibliotekenes oppfatning av bruken av nettsidene*

Informantene har generelt en oppfatning av at nettsidene blir brukt til en viss grad, og noen ganger har de en følelse av at de blir brukt mer enn det de tror. Randi tror nettsidene til Rådylia bibliotek er mye brukt blant brukerne, og poengterer at "det er sånn vi skaffer oss, eller brukerne stor grad skaffer seg informasjonen. Og det er sånn det skal være". Renate føler også at dem er mye brukt. Spesielt når det kommer til nettsiden som inngang til bibliotek katalogen og at mange av brukerne går inn for å søke å logge seg inn i mappa mi. Men Renate tror også det er mange som leser om tilbudene biblioteket har.

Gerd tror nettsidene til Girafbakken bibliotek er brukt lite, men hun sier at "jeg får liksom inntrykk av at de blir brukt mer enn jeg trur da". Hun trekker frem inngang til mappa mi og de funksjonene brukerne har tilgang til der og tror det blir brukt. Og som hun sier "da må de jo inn på nettsidene våre" (Gerd). Gro svarte vet ikke når jeg spurte om hun føler nettsidene er mye eller lite brukt. Videre sa hun

"Jeg syns liksom, responsen er ikke all verden så jeg vet faktisk ikke. Det er nok en del som er inne på den første sida, for det hender vi får, liksom ser at folk har sjekka åpningstider og såne ting. Men hvor mye det er i forhold til andre steder og andre ting det vet jeg ikke" (Gro).

Siv tror ikke det er noen som følger med på Slangrud bibliotek sine nettsider. "Det er ingen som går inn jevnlig og ser på hva vi gjør" (Siv). Men Stian forteller at biblioteket kommer som nummer tre i listen over hvilke sider som er mest oppslåtte innenfor kommunens nettsted. Dette gir jo en ganske sterk indikasjon på at nettsidene til biblioteket blir brukt. Videre sier han at "det er jo inngang fra den siden [bibliotekets nettside] til webkatalogen og den blir jo brukt utrolig mye" (Stian). Siv og Stian motsier hverandre, og jeg spør meg er nettsidene kun brukt som inngang til biblioteksystemet?

Bård forteller at de på Bjørnefossen bibliotek bruker analytics for å spore hvordan nettsidene blir brukt, men at de nok kunne brukt det mer. Han sier at "vi har nok en brukergruppe på nettsidene som er ganske aktive også har vi en del som er sånn tilfeldig innom og ut. Så når vi hadde litt problemer med nettsidene så fikk jeg jo fort noen telefoner herfra og derfra" (Bård).

Det virker som om bibliotekene i svært liten grad vet hvor mange som bruker deres nettsider, og hva det er brukerne gjør og ser etter. Flere nevner at brukerne er inne i bibliotekatalogen og bruker funksjoner som søking, bestilling og reservering. Og denne bruken samsvarer jo med det fokuset bibliotekene har på selvbetjening og at brukerne i størst mulig grad skal klare seg selv. Men er det for det meste dette brukerne anvender nettsidene til, som inngang til biblioteksystemet og de tjenestene de har tilgang til gjennom den? Dette tror jeg bibliotekene i denne undersøkelsen vet for lite om. Bibliotekene er veldig opptatt av å formidle sine arrangementer og det som skjer på det fysiske biblioteket gjennom nettsidene. Og de ønsker at brukerne skal ønske å følge med på hva som skjer. Men ut ifra det de sier virker det ikke som om brukerne gjør det. Og om brukerne faktisk følger med så har ikke bibliotekene noen tall som tilsier dette.



### *Hvordan involveres brukerne?*

Det hjelper lite å ha nettsider og være tilstede på nettet dersom brukerne ikke finner det de er ute etter eller ønsker å bruke nettsidene. At nettsidene har høy brukskvalitet og inneholder den informasjonen og de tjenestene brukerne er ute etter er derfor viktig. Tidligere har vi sett at informantene mener nettsidene er viktig for biblioteket og at de ønsker at brukerne aktivt skal bruke deres nettsider. Men har bibliotekene tatt brukernes ønsker og erfaringer i betraktning når det kommer til utvikling av deres nettsider? Og har de kunnskap om deres nettsider holder mål i forhold til hva det er brukerne trenger?

Randi tror nettsidene til Rådyrlia bibliotek har høy brukskvalitet og sier at hun selv oppfatter den sånn. "Jeg opplever at den er veldig lett å forstå selv om jeg kunne ha tenkt meg at man hadde flere selgere, teasere på åpningssiden" (Randi). Men hun forteller at hun ikke har gjort noen undersøkelser på nettsiden når det kommer til brukskvalitet. Med unntak av Bjørnefossen bibliotek er mangelen på jevnlig brukerundersøkelser gjennomgående. Bård forteller at de jevnlig har brukerundersøkelser og at brukerne da får muligheten til å si sin mening. Gjennom undersøkelse har de blant annet fått tilbakemelding på at de er gammeldagse, og at de er oversiktlige. De gjennomførte også en test før nettsidene ble lansert for to år siden med en bruker som var blind for å sjekke at det var mulig å navigere gjennom nettsidene med det verktøyet som da blir brukt. Ut ifra denne testen gjorde de noen endringer.

Det har noen ganger i blant vært noen tester på nettsidene til Slangerud kommune forteller Stian. Han husker ikke sist gang en slik test ble gjennomført men sier at nettsidene "de gangene det har vært sånne [brukertesting] så har det jo kommet rimelig godt ifra det" (Stian). Renate husker ikke så mye fra det men forteller at den gangen nettsidene til Rådyrlia bibliotek, som er en del av kommunens nettsider, ble laget var det brukere innom på alt. Men det var informasjonssjefen som hadde kontakt med brukergruppen som testet og ikke Renate eller biblioteket. Felles for Rådyrlia og Slangerud bibliotek er at de har nettsider underlagt de kommunale og selv om både Stian og Renate forteller at det har vært utført brukertesting vil jeg anta at dette har blitt utført på hele kommunens nettsted og ikke var begrenset til kun bibliotekets del. Jeg forestiller meg derfor at de brukerne som testet ikke nødvendigvis er brukere av biblioteket, og det er vanskelig å anslå hvor mye og detaljert bibliotekenes nettsider ble testet i denne sammenhengen. Selv om kommunens nettsider har fått god tilbakemelding betyr ikke det nødvendigvis at bibliotekenes nettsider er utviklet og fungerer optimalt i forhold til bibliotekenes mål og brukernes ønsker. Dette har selvfølgelig

sammenheng med at bibliotekene og resten av kommunen og dens etater har ulike målgrupper og behov.

Til tross for at Bjørnefossen bibliotek jevnlig undersøker hva brukerne synes om nettsidene forteller Beate at de overhodet ikke trakk inn brukerne når de utviklet nettsidene. Hun fortsetter med å si at "skulle vi startet den prosessen helt fra scratch nå i dag og liksom hatt ansvar for det alene så tenker jeg at da skulle vi ha satsa på det. Altså finni ut hva er det brukerne våre egentlig trenger" (Beate). I likhet med Bjørnefossen bibliotek har heller ingen av de andre tatt brukerne og deres behov i betraktning i deres arbeid med nettsidene. Og brukerne har ikke mulighet til å komme med innspill til hva som publiseres på bibliotekenes nettsider.

Det som er felles for alle bibliotekene er at de på en eller annen måte og i ulike grader har gitt brukerne mulighet til å komme med kommentarer og tilbakemelding. Flere trekker frem funksjoner som ligger tilgjengelig i biblioteksystemet som for eksempel forslag til bokinnkjøp, skrive anmeldelser og gi stjerner. Ellers er det muligheten til å sende e-post informantene trekker frem. Bjørnefossen bibliotek har i tillegg også en chat, og når den ikke er bemannet videresendes den til e-post. Bård forteller også at mye av kommunikasjonen foregår på Facebook, og der er biblioteket veldig bevisst på at det skal gis tilbakemeldinger på kommentarer. Også Stian sier at brukerne er aktive til å kommentere på Facebook.

Det er ikke flust av muligheter for brukerne å komme med kommentarer og tilbakemeldinger. Muligheten som gis til å komme med kommentarer er kanskje ikke nok til å gi en fullverdig oversikt over hvilke behov brukerne har. Hvor mange brukere vil sende en e-post til biblioteket hvor de forteller akkurat hva de trenger og ønsker at nettsidene skal være? Eller hvor mange bruker Facebook som kanal for å snakke om nettsidene? Selv om bibliotekene i liten grad har brukertesting av sine nettsider vil jeg påstå at de har noe kunnskap om hva som er brukernes behov. De henvendelser bibliotekene får i form av telefoner, e-poster og i det fysiske biblioteket gir noe informasjon om hva det er brukerne ofte ønsker svar på.

Som tidligere nevnt er Bjørnefossen bibliotek i gang med en prosess der de skal samarbeide med alle bibliotekene i fylket. Bård forteller at noe de kunne tenke seg i de fremtidige nettsidene er

"en løsning hvor man kan også kan tilpasse hvordan siden ser ut selv. At brukeren selv kan gjøre den løsningen. For meg så er det viktig med mediesamlingen. Jeg blåser i arrangementene deres, og da vil jeg kun ha de tingene på forsiden. Jeg vil ha bokanbefalinger, jeg vil ha siste bøker i det og det emne. Det er de tingene jeg vil ha framme. Mens naboen sitter og tenker jeg blåser i, jeg leser e-bøker [...] jeg vil ha arrangementene opp. Altså den fleksibiliteten der er noe vi ser på med nye nettsider".

Dersom dette blir en mulighet er det en særdeles god måte å tilpasse nettsidene til hver enkelt bruker slik at de på enklest mulig måte får oppfylt sitt behov. Og det med minst mulig støy.

Bibliotekene ønsker at nettsidene skal brukes, og de poengterer at nettsidene er deres viktigste formidlingskanal. Men likevel ser vi at brukernes behov ikke er tatt i betraktning i utformingen og arbeidet med nettsidene. Jeg sitter igjen med spørsmål om hva de har lagt vekt på når nettsidene er utformet. Hvorfor er ikke brukerne tatt med i utviklingsprosessen? Er det bibliotekenes egne ønsker, eller er det de rammene bibliotekene må jobbe innenfor som har gjort at de ikke har tatt med brukernes behov?

## 5.6 Evaluering av nettsider

Før intervjuene ved hvert bibliotek utførte jeg en nøytral evaluering av nettsidene til biblioteket. Dette ble som sagt tidligere i metodekapitlet gjort for å få en innsikt i hvordan nettsidene til bibliotekene ser ut og fungerer ved tidspunktet da intervjuene ble gjennomført. Ved bruk av kriteriesettet til Difi fikk jeg sett hvilke resultat nettsidene fikk på de ulike punktene. Kriteriesettet er delt inn i tre deler. Tilgjengelighet, brukertilpasning og nyttig innhold. Flere av testpunktene går på elementer som vi kan si foregår bak kulissene eller under panseret. Det er ikke nødvendigvis elementer brukerne ser, men de har betydning for hvordan nettsidene presenteres og fungerer. Det er nettopp nettsiden med dens brukergrensesnitt som brukerne møter når de anvender bibliotekenes nettsider.

Mange av punktene har nok ikke bibliotekene tenkt på eller tatt hensyn til når de har utviklet sine nettsider. Verken Bjørnefossen bibliotek eller Girafbakken bibliotek forteller at de har tatt utgangspunkt i noen som helst standarder når de har utviklet sine nettsider. Slangerud og Rådyrlia bibliotek må følge den løsningen kommunen har brukt og har derfor lite råderett over de ulike elementene. Her er det da kommunen som må legge til rette for at løsningen følger de kravene som er satt for brukskvalitet og tilgjengelighet.

På hele testen jeg utførte var det mulig å få en maks poengsum på 73 poeng. Det var Rådylria bibliotek med 40 poeng (54.8 %) og Slangerud bibliotek med 37 poeng<sup>2</sup> (50.7 %) som kom best ut i testen. De to bibliotekene med nettsider underlagt de kommunale. På tredje plass kom Bjørnefossen bibliotek med 32 poeng (43.8 %) og sist kom Girafbakken bibliotek med 22 poeng (30.1 %). Med tanke på at kriteriesettet til Difi er utarbeidet med tanke på offentlige nettsider og tjenester kan man tenke seg at det kanskje ikke er så rart at de bibliotekene med nettsider underlagt de kommunale kommer best ut. Men jeg stiller meg undrende til om noen av de fire bibliotekene egentlig kom bra ut i denne testen. Er nesten 55 % bra i denne sammenhengen?

Jeg vil nå gå litt nærmere inn på enkelte av punktene i kriteriesettet og vise hvordan nettsidene til biblioteket forholdt seg til dem. All informasjon om punktene er hentet fra det anvendte kriteriesettet (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014a).

Det var kun to punkter hvor alle bibliotekene fikk samme poengsum. Dette var punkt 1.9 «Nettstedet skiller mellom form og innhold» og punkt 3.2 «Nettstedet har kontaktinformasjon». Punkt 1.9 handler om at man skal bruke stilark når man skal skille mellom form og innhold. Dette fordi det gir mer funksjonalitet og fleksibilitet, og brukerne kan om nødvendig overstyre utseende på siden som farger og kontraster. Layouttabeller skal helst ikke benyttes da det i motsetning til stilark gjør at man kan miste fleksibilitet og funksjonalitet som for enkelte brukergrupper kan være nødvendig. Ingen av bibliotekene fikk topp poengsum på denne. Alle brukte de stilark til formatering av innholdet, men tabeller ble i ulik grad benyttet på alle nettsidene. Å bruke tabell er noe Renate påpeker at hun gjør selv om hun har fått beskjed fra de i kommunen og ikke gjøre det. Hun velger likevel å gjøre det fordi det er den måten hun kan få informasjonen til å se fin og oversiktlig ut på nettsiden.

Punkt 3.2 forholder seg til at kontaktinformasjon om organisasjonen skal være tilgjengelig, og helst på alle sider. Heller ikke her fikk noen av bibliotekene topp poengsum. Alle hadde dem utfyllende kontaktinformasjon på hovedsiden eller en egen underliggende side for kontaktinformasjon. Men det var ingen som i tillegg hadde enkel kontaktinformasjon, som

---

<sup>2</sup> Slangerud bibliotek var det siste biblioteket jeg utførte evalueringen på. Denne poengsummen er uten å ha gjennomført test på et punkt da utvidelsen som brukes for denne teste ikke lenger fungerte. Jeg prøvde jevnlig, og ved bruk av flere maskiner uten hell. Slangerud bibliotek kunne fått maks 4 poeng til og eventuelt gått forbi Rådylria bibliotek med 1 poeng. Dersom jeg trekker fra dette punktet fra de andre bibliotekene blir rekkefølgen likevel den samme.

telefonnummer og e-postadresse, konsekvent og synlig plassert på alle bibliotekenes sider. Dette er et viktig punkt, for det er blant annet denne type informasjon brukerne ofte ser etter. Dersom nettsidene ikke har høy brukskvalitet, og ikke legger opp til at brukerne lett kan finne den informasjonen de trenger på egenhånd, er det viktig at de lett kan finne måter å kontakte biblioteket på.

Bård på Bjørnefossen bibliotek forteller at de er beviste på universell utforming og de testet nettsidene på en bruker som er blind da de var ferdig utformet. Evalueringen viser at de ikke har fulgt universell utforming på alle punkter. For eksempel har de ikke tilfredsstillende alternativ tekst på alle bilder (punkt 1.1), og kontrasten på nettsiden er ikke gjennomgående tilfredsstillende i forhold til kravene for kontrastverdier (punkt 1.7). Så er de så bevist på universell utforming som de sier? I forhold til kravene om kontrast var det ingen av de nettsidene til de fire bibliotekene som tilfredsstilte kravene. Dårlig kontrast kan gjøre det vanskelig for brukerne å navigere på nettsidene.

Det er enkelte av punktene i kriteriesettet som går direkte på hvor enkelte det er å navigere og finne frem på nettsidene. Et eksempel på dette er punkt 1.2 «Lenker skiller seg ut fra vanlig tekst». For at brukerne enkelt skal kunne se hvor det er lenker og på den måten hvordan de kan navigere på nettstedet er det viktig at lenkene skiller seg ut fra vanlig løpende tekst på nettsidene. Kun et av bibliotekene feilet på dette punktet.

Det er to punkter som går på søkefunksjonen til nettstedet. Her vil jeg poengtere at det ikke er søkefunksjonen til bibliotekskatalogen som er testet, men søkefunksjonen for selve nettstedet. Punkt 2.4 går ut på at nettstedet skal ha tilfredsstillende søkefunksjon. Den skal blant annet være lett tilgjengelig, plassert konsekvent på alle sidene, gi relevante treff og man skal kunne velge sortering på trefflisten. Punkt 1.6 sier at søkefunksjonen og menyen på nettstedet skal fungere tilfredsstillende uten ekstra utvidelser som Javascript og Flash. Av de fire bibliotekene var det kun to som hadde søkefunksjon på sine nettsteder. Ved de to bibliotekene som hadde søkefunksjon (Bjørnefossen bibliotek og Slangerud bibliotek) fungerte denne meget tilfredsstillende og de fikk poeng 5 av 6 og 6 av 6.

Informantene forteller at det på grunn av tidspress ikke er så lett og holde innholdet på nettsidene oppdatert. At alt innhold er merket med dato for sist endring kan være en hjelp for brukerne, for da ser de hvert fall om informasjonen er gammel eller ikke. Det var kun de to

bibliotekene (Rådyrlia og Slangerud) med nettsider underlagt de kommunale som konsekvent hadde datering av innholdet på siden. Og det er derfor kun de to som tilfredsstillt kravet til punkt 2.3.

Som vi ser er det ganske forskjellig hvordan nettsidene forholder seg til de ulike punktene i kriteriesettet. Bibliotekenes nettsider feiler på en del punkter som kan være ganske vesentlig for brukerne og hvordan de opplever brukskvaliteten til nettsidene. Girafbakken bibliotek er de som kom dårligst ut i denne evalueringen, men informantene Gro og Gerd forteller at de selv synes nettsidene er veldig dårlige. Sånn sett stemmer evalueringen overens med bibliotekenes syn. Bård og Beate på Bjørnefossen bibliotek ser på sine nettsider som ganske gode med høy brukskvalitet, med unntak av at de ikke er tilpasset mobile enheter som er punkt 2.2 i kriteriesettet. Deres syn på at nettsidenes brukskvalitet stemmer ikke helt overens med evalueringen hvor de feiler på en del punkter og kun får maks mulig poengsum på 4 av 23 punkter.

Jeg vil poengtere at denne evalueringen er ikke en fullverdig test for å sjekke om nettsidenes brukskvalitet, og den er heller ikke ment for å være det.

## 6 Diskusjon

I dette kapitlet vil jeg oppsummere funnene mine og diskutere dem i forhold til teorien omtalt i kapittel 3 samt gjøre rede for hvordan funnene belyser problemstillingen og forskningsspørsmålene for denne oppgaven. Litteratur og tidligere forskningen som er omtalt i kapittel 2 vil jeg ta med i den grad det er relevant.

Problemstillingen for denne oppgaven er *Under hvilke organisatoriske og tekniske rammebetingelser utvikles småbybibliotekenes nettsider og hvordan opplever bibliotekene dem?*

### 6.1 Bibliotekenes tanker, ønsker og mål for sine nettsider

For å kunne si noe om hvordan bibliotekene opplever rammebetingelsene de må forholde seg til når de utvikler og arbeider med sine nettsider var det hensiktsmessig å finne ut hvilke tanker, ønsker og mål bibliotekene har for sine nettsider. Dersom de ikke hadde hatt noen formening om hva deres nettsider skal være, ville det også vært vanskelig å kunne si noe om hvordan rammene påvirker deres arbeid.

Funnene viser at alle informantene fra de fire bibliotekene helt klart mener at nettsider er viktig for biblioteket. Det blir blant annet påpekt at nettsider er bibliotekenes viktigste formidlingskanal. Informantene ser i stor grad på nettsidene som et informasjonsnettsted. En kanal hvor alle brukere kan finne informasjon om biblioteket, som for eksempel åpningstider og kontaktinformasjon. Nettsidene er også en viktig kanal for formidling av bibliotekenes tjenester og det som skjer i det fysiske biblioteket. Bibliotekene har stort fokus på arrangementer. Møteplassfunksjonen trer frem som viktig og de forteller at de ønsker å være det loven sier de skal være. Fokuset på arrangementer og biblioteket som møteplass gjenspeiles i viktigheten av å ha en velfungerende kalenderfunksjon som lett gir brukerne oversikt over alle kommende arrangementer. Det å ha en kalenderfunksjon som fungerer samt å bruke nettsiden til å markedsføre arrangementer var sett på som viktig. Hvorfor det? Fordi de ønsker å trekke brukerne inn i det fysiske biblioteket. De vil at folk skal komme å benytte seg av biblioteket og deres tjenester.

Nettsidene til bibliotekene er i stor grad et informasjonsnettsted, men informantene har også fokus på selvbetjening. Nettsidene er en inngang til bibliotekenes tjenestetilbud, og det er mange operasjoner brukerne kan utføre selv. Et eksempel er hvordan nettsiden gir tilgang til bibliotek katalogen hvor brukerne selv kan søke, bestille og låne. Bibliotek katalogen i seg selv er ikke en del av nettsiden da dens brukergrensesnitt utvikles og vedlikeholdes av det biblioteksystemet biblioteket benytter. Bibliotekene i denne undersøkelsen er veldig opptatt av at brukerne skal vite at det er en del de kan utføre selv, og det er viktig for dem at nettsidene tydelig viser hvor det er inngang til selvbetjeningen. Det kommer frem i funnene at de vil at brukerne skal henvende seg på nett, og det er der de ønsker å håndtere mest mulig av henvendelsene. Det ene biblioteket vil for eksempel ha færre telefonsamtaler inn til biblioteket, og nettsidene kan ses på som en avlastning for spørsmål.

Informantene nevner at de har som mål at nettsidene skal være så gode at brukerne ønsker og venner seg til å gå inn på dem. At brukerne i stor grad skal henvende seg til biblioteket på nett fremfor andre kanaler kan ses på som en måte å effektivisere arbeidet på. Men hva er det bibliotekene skal bruke den ekstra tiden til? Hvorfor ønsker bibliotekene at brukerne skal utføre handlingene selv? Bibliotekene vil at folk skal bruke det fysiske biblioteket, komme på arrangementer. Men samtidig ønsker de at folk skal bruke nettsidene, utføre handlinger selv og henvende seg der, på nett, med sine spørsmål.

Flere av informantene er opptatt av det estetiske uttrykket til sine biblioteks nettsider og at de ønsker at nettsidene skal være mest mulig tiltrekkende. Jeg tolker dette som at bibliotekene ønsker å ha nettsider med høy brukskvalitet. De skal både være enkle å bruke, gi brukerne den informasjonen de trenger og være visuelt attraktive. De skal gi brukerne en god brukeropplevelse. Samtidig som nettsidene skal tilfredsstillende bibliotekenes behov ved å gi informasjon om dem selv, deres tjenester og i stor grad arrangementer, skal de ha høy brukskvalitet for å kunne tjene brukernes behov på en best mulig måte. Slik jeg ser det ønsker bibliotekene å legge til rette for å kunne betjene brukernes behov på en best mulig måte. De ønsker å nå idealet, å ha nettsider med høy brukskvalitet basert på brukerorientert design. Dersom nettsidene skal være kanalen hvor brukerne kan henvende seg til biblioteket er det ekstremt viktig at brukernes behov er tatt i betraktning i utformingen av nettsidene, og at det er lagt til rette for at brukerne får en god brukeropplevelse. Dersom brukerne ikke benytter seg av nettsidene på grunn av lav brukskvalitet hjelper det lite at bibliotekene ønsker at brukerne skal bruke deres nettsider aktivt.



Biblioteket og brukerne kan ses på som hvert sitt praksisfellesskap. Bibliotekenes nettsider er her et grenseobjekt som binder de to praksisfellesskapene sammen. Funnene viser at bibliotekenes nettsider har to hovedfokus. Nettsidene brukes av bibliotekene til å gjøre informasjon om biblioteket og deres tjenester tilgjengelig for brukerne samtidig som de gir inngang til bibliotekets tjenestetilbud og selvbetjeningsløsning. Brukerne benytter seg av nettsidene for å skaffe seg den informasjon de trenger om biblioteket samt betjene seg selv via de løsningene og tjenestene som er tilgjengelig for dem. Her fungerer nettsidene som et grenseobjekt slik som jeg tolker det i form av akkommodasjon (Wenger, 2004, s. 128-129). Nettsidene (grenseobjektet) brukes til flere formål. Her både som et informasjonsnettsted og som en inngang til tjenestetilbudet, og kan på den måten tilfredsstillere flere typer behov til ulike praksisfellesskap.

Så hvordan forholder nettsidene seg til de tanker, ønsker og mål bibliotekene har med sine nettsider? Funnene viser at ingen av informantene er 100 % fornøyd med sine nettsider. Det biblioteket som er mest fornøyd med sine nettsider er det som har mest ressurser i form av flest ansatte og mest kompetanse på området samt at de har egne nettsider som gjør at de ikke må følge noen kommunale styringer i henhold til den tekniske løsningen. Men selv de har elementer de gjerne ønsker å forandre på. Informantene ser mangler ved sine nettsider som viser at de ikke tilfredsstiller de målene bibliotekene har. Mangelen på fleksibilitet i den tekniske løsningen gjør at bibliotekene ikke får benyttet seg av nettsidene på den måten de ønsker. Et eksempel på dette er hvor den tekniske løsningen ikke legger til rette for bruk av aktivitetskalender, og ellers ikke gir store muligheter til å formidle bibliotekenes arrangementer på en god måte. Her har da biblioteket i stor grad valgt å benytte seg av andre kanaler, for eksempel Facebook, som en erstatning for det nettsidene ikke kan uttrykke. Denne mangelen strider mot de målene biblioteket har for å kunne bruke nettsidene til å gi informasjon om hva de driver med og hva som skjer.

Bibliotekenes ønske og mål om å ha nettsider med høy brukskvalitet er heller ikke oppfylt. Dette vises tydelig gjennom evalueringen av bibliotekenes nettsider som ble gjennomført i forkant av intervjuene. Det biblioteket som kom best ut fikk en poengsum på 40 av 73 mulige. Men selv de, i likhet med de tre andre, feilet på punkter som går direkte på brukskvaliteten til nettsidene. Et av bibliotekene ser på sine nettsider som å ha høy brukskvalitet, men påpeker samtidig at det ikke er intuitivt for brukerne hvordan de skal finne frem. Jeg tolker dette som

at nettsidene ikke har tilfredsstillende brukskvalitet. Dersom det ikke er intuitivt men vanskelig å finne frem på nettsidene følger de ikke prinsippene for brukerorientert design. Hva er det biblioteket legger i det at en nettside har høy brukskvalitet?

Hvorfor nettsidene ikke oppfyller bibliotekenes ønsker og mål for nettsidene henger tett sammen med hvordan bibliotekene arbeider med sine nettsider, og hvordan dette arbeidet er påvirket av både organisatoriske og tekniske rammebetingelser. Et ideal innen webutvikling er brukerorientert design. Det helt ideelle dersom man ikke har noen rammer å forholde seg til må være å kunne utvikle nettsider som samtidig tilfredsstillende bibliotekenes og brukernes behov. Men dette er ikke realiteten i dag. Realiteten er at bibliotekene har rammer å forholde seg til som følge av kommunens informasjonspolitikk. Jeg vil nå diskutere nærmere hvordan disse rammene påvirker bibliotekenes nettsider og arbeidet med dem.

## **6.2 Bibliotekenes nettsider og arbeidet med dem**

Funnene viser at bibliotekene arbeider forskjellig med sine nettsider. Alt ifra hvor mange som arbeider med nettsidene, hvem som gjør hvilke deler, til hvilken råderett de har over sine nettsider. Videre viser funnene at hvordan bibliotekene arbeider med sine nettsider i stor grad er påvirket av de ulike rammebetingelsene gitt av kommunen. Jeg deler her rammebetingelsene inn i tekniske og organisatoriske. De organisatoriske rammebetingelsene går blant annet på ressursene bibliotekene har til disposisjon, mens de tekniske rammebetingelsene går på de tekniske løsningene som bibliotekene benytter seg av for utvikling av nettsidene.

### **6.2.1 Organisatoriske rammebetingelser**

Funnene viser tydelig at ressursene bibliotekene har til rådighet påvirker både arbeidet med nettsidene og da også nettsidene i seg selv. Spesielt er det mangelen på tid som tas opp som problem av bibliotekene. Manglende ressurser var også et funn Cox og Emmott (2007) fant i sin undersøkelse. Tre av de seks hovedproblemerkene som respondentene i denne undersøkelsen møtte gikk på ressurser, bemanning og finansiering. Manglende tid til arbeid med nettsidene på grunn av stor arbeidsmengde var også et av aspektene respondentene i Taylor (2000) sin undersøkelse nevnte at de var mest utilfreds med.

Ressurser i form av tid, økonomi, bemanning og kompetanse henger sammen. Ingen av bibliotekene har ansatte som kun arbeider med nettsidene. Dette var også noe Taylor (2000) fant i sin undersøkelse. Dette kan gi en indikasjon på at enkelte elementer ved webarbeid i bibliotek ikke har forandret seg stort på 15 år. Mangelen på tid kan ses i sammenheng med antall ansatte, som alle har mange ulike oppgaver. Bibliotekene blir frigitt en økonomisk profil gjennom kommunen. Deres årlige budsjett skal fordeles på alle de ulike aspektene ved bibliotekdriften, og arbeid med nettsidene er kun en liten del av denne daglige driften.

Som sagt over mener alle informantene at nettsider er viktig for biblioteket, men sett i sammenheng med funnene om manglende ressurser får jeg inntrykk av at nettsidene ikke er prioritert. Er mangelen på tid grunnen til at det ikke er prioritert?

Mangelen på ressurser er felles for de fire bibliotekene, men det er også andre faktorer som spiller inn. På Girafbakken bibliotek er det i tillegg til lite ressurser også vært ledelsen, eller mangel på biblioteksjef som har stoppet utviklingen av nye nettsider som lettere fremmer de målene bibliotekene har. På Rådyrlia bibliotek og Slangerud bibliotek er det ikke biblioteksjefen som har stoppet utviklingen, men kommunen som har satt styring for at bibliotekenes nettsider skal være en del av kommunens nettsted.

Ved to av bibliotekene i denne undersøkelsen er det kun en ansatt som arbeider med nettsidene. De har ingen å samarbeide med innad i biblioteket når det kommer til nettsidene og er derfor ikke med i et lokalt praksisfellesskap for webutvikling. Ved de to andre bibliotekene er det flere som sammen arbeider med nettsidene. De ikke har organiserte møter, og snakker kun sammen når det oppstår behov. Men likevel kan dette ses på som et praksisfellesskap der de deler erfaringer og kompetanse for å skape nettsidene til biblioteket. Et slikt lokalt praksisfellesskap kan bidra til at man finner nye måter å utføre arbeid på som kan være tjenelig for biblioteket og da også brukerne. Nettsidene kan forandres på bakgrunn av de ansattes eller brukernes erfaringer. Dette er et eksempel på reifikasjon slik Wenger beskriver det, der tanker og erfaringer gis form gjennom prosessen å utvikle nettsider (Wenger, 1998, s. 55-59).

Ingen av de fire webansvarlige har noen formell kompetanse når det kommer til webutvikling. De har tilegnet seg den kompetansen de trenger for å benytte seg av de verktøyene som er tilgjengelige for dem, men dersom de skulle benyttet seg av en ny løsning streker ikke den

nåværende kompetansen til. Hvorfor kjøper ikke bibliotekene tjenester utenfra? Dersom man lokalt ikke har den nødvendige kompetansen for å utvikle det man ønsker er dette en god løsning. Men det krever penger. Penger bibliotekene ikke har. Å ha nettsider under kommunen er veldig lønnsomt for bibliotekene. Både når det kommer til penger og kompetanse. Dette er noe informantene ser på som veldig positivt med den løsningen. Ved å ha nettsider som en del av kommunens nettsted blir biblioteket en del av dette praksisfellsskapet, og de kan dra nytte av den kompetansen som ligger der. Problemet er vanskelighetene for biblioteket å tilpasse grenseobjektet (nettsiden) til sitt behov. Dette fordi de blir presset inn i en mal eller standard som bibliotekene ikke får lov å endre etter behov.

### 6.2.2 Tekniske rammebetingelser

Den tekniske løsningen som er benyttet for utvikling av bibliotekenes nettsider setter rammer for hva som er mulig. Funnene viser at det kun er et bibliotek hvor den ansvarlige for nettsidene har valgt den tekniske løsningen. De tre andre har på ulike måter blitt tvunget inn i en teknisk løsning som har en form og en brukspraksis som ikke er det ideelle for biblioteket. Mangelen på tid og kompetanse gjør det vanskelig å få best mulig utbytte av den tekniske løsningen. Biblioteket er et praksisfellesskap og kommunen, og de som arbeider med nettsider innad i kommunen, kan ses på som et praksisfellesskap. Den tekniske løsningen som brukes er felles for hele kommunen og alle etatene innad i kommunen. På en måten kan den tekniske løsningen ses på som et grensobjekt i form av en standard. En standard/løsning som i teorien kan tilpasses til å tjene kommunen og alle etatene i kommunen. Problemet her er at løsningen ikke passer med det bibliotekene ønsker om sine nettsider. Det er for strenge rammer og for lite fleksibilitet noe som gjør at bibliotekene ikke får tilpasset den tekniske løsningen til sitt lokale behov.

De to bibliotekene som har nettsider underlagt de kommunale har lite råderett over sine nettsider. Det er kun innhold de har lov til å legge inn da strukturen er fastsatt av kommunen. Selv dersom bibliotekene hadde hatt kunnskap om brukernes behov kunne det vært problemer i å få til idealet, i form av brukerorientert design, når rammene og strukturen på siden er så låst. Det kan være en utfordring å få til idealet når man må tilpasse innholdet til strukturen. Når man ikke har muligheten til å utvikle en struktur som på best mulig måte tilfredsstiller brukernes behov og legger til rette for en god brukeropplevelse.

Det er kun ved et av de fire bibliotekene hvor den webansvarlige har valgt den tekniske løsningen som benyttes. Ideelt sett burde bibliotekene velge en teknisk løsning som lar dem utvikle nettsider som støtter opp under brukernes behov på en best mulig måte. Men Bård forteller at nettsidene til Bjørnefossen bibliotek var et hastearbeid, og han utviklet dem i en teknisk løsning han har god kjennskap til og som er basert på åpen kildekode. Her ser vi hvordan rammebetingelser i form av tid, kompetanse og økonomi kan påvirke hvilken teknisk løsning som velges. Det er ikke dermed sagt at det var et dårlig valg, men tar man i betrakning idealet for brukerorientert design ble valget tatt på feil premisser. Det var ikke brukernes behov og brukeropplevelse som var grunnlag for valget.

### 6.2.3 Bibliotekenes opplevelse

Funnene viser at det er ganske store frustrasjoner i bibliotekene når det kommer til nettsidene og arbeidet med dem. De ansatte som arbeider med nettsidene opplever at de ikke har nok tid til å utføre det arbeidet de ser trengs. Det som blir gjort er det aller mest nødvendige.

Gjennom funnene kommer det frem at det ikke er satt noen grense for hvor mye tid eller ressurser som skal benyttes på nettsidene. Informantene har en følelse av at så lenge det fungerer så er det godt nok. Noe som igjen gir meg inntrykk av at nettsidene ikke er prioritert. Men hvordan kan bibliotekene vite at nettsidene fungerer når de ikke har snakket med brukerne og i liten grad har utført brukertesting?

Det er ikke bare mangelen på ressurser informantene opplever som frustrerende. Den tekniske løsningen setter ofte stopper for hva det er bibliotekene kan utføre. Funnene viser at liten fleksibilitet i den tekniske løsningen, gammel teknisk løsning og lite råderett over sine egne nettsider er faktorer som informantene i stor grad er misfornøyd med. Nettsidene er et grenseobjekt, men det mangler til en viss grad reifikasjon når det kommer til produksjon av nettsidene. Det er behov for endringer. Bibliotekene ser og påpeker at det er behov for endringer. Men de strenge rammene gjør at bibliotekene ikke får utviklet de nettsidene de ønsker. Og et resultat av manglende reifikasjon er at bibliotekene tar i bruk andre kanaler for å utføre det de egentlig ønsker å benytte nettsidene til. Eksempel på dette er hvordan bibliotekene bruker sosiale medier. Og funnene viser at spesielt det ene biblioteket bruker Facebook i stedet for nettsidene på grunn av de strenge rammene og mangelen på fleksibilitet i den tekniske løsningen.

Funnene viser at bibliotekene ikke er fornøyd og at de ønsker å enten forandre på de nåværende sidene eller utvikle helt nye sider. Men ved både Rådyrlia bibliotek og Slangrud bibliotek, som har nettsider underlagt de kommunale, kommenterer informantene at det er vanskelig å få gjennomslag for de endringene bibliotekene ønsker og trenger. De har en følelse av et kommunen ikke skjønner hva det er bibliotekene trenger og hva som er deres mål med nettsidene.

#### 6.2.4 En vei mot idealet

Funnene viser at to av bibliotekene i undersøkelsen er i gang med en prosess hvor de skal samarbeide med enten alle folkebibliotekene i fylket eller fylkesbiblioteket om nettsider. Her vil de bruke samme tekniske løsning, men de vil kunne tilpasse løsningen til sitt lokale bibliotek. Dette er et godt eksempel på hvordan bibliotekene ved å ta del i et praksisfellesskap kan være en vei mot idealet. Gjennom et slikt samarbeid vil de involverte bibliotekene kunne dele sine tanker, bekymringer, rammebetingelser, og på den måten tilegne seg kunnskap om hvordan de kan få et best mulig resultat med det de har til rådighet. I de samarbeidene som bibliotekene her skal være med i vil de samarbeide om den tekniske løsningen for nettsidene. Her blir den tekniske løsningen et grenseobjekt, en standard, som lokalt kan tilpasses de ulike bibliotekene (praksisfellesskapene).

Hvorfor er slikt samarbeid en vei mot idealet? Bibliotekene vil skape nye praksisfellesskap hvor bibliotekene kan lære av hverandre. De kan på denne måten tilegne seg ny kunnskap og læring om hvordan de kan arbeide med sine nettsider. De kan dra nytte av hverandres erfaringer og kompetanse som vil være en måte å effektivisere ressursbruken på. Samtidig som det vil gjøre at ikke alle bibliotekene trenger lik kompetanse på alle områder. Det kan resultere i bedre ressursutnyttelse på tvers av bibliotekene. En av informantene påpeker at det lokale folkebiblioteket har mer tilfelles med andre kommunale bibliotek enn de andre etatene i kommunen.

Også de to bibliotekene som ikke er inne i en endringsprosess er enig i at samarbeid er veien å gå. Det blir påpekt i funnene at bibliotekene i dag samarbeider om alt annet og de er gode på det. Så hvorfor skal ikke bibliotekene samarbeide om nettsider også. Selv om det enkelte biblioteket ikke er med i en endringsprosess, vil det å være aktivt medlem i et praksisfellesskap kunne bidra til ny kunnskap og læring. Ikke bare for det enkelte bibliotek, men for alle de andre i praksisfellesskapet.

Det er ikke så mange praksisfellesskap for nettsideproduksjon innenfor bibliotek i Norge. *Webløft* er et eksempel på hvordan man kan gå sammen om å skape et produkt. Man skaper et grunnlag, et grenseobjekt, som kan anvendes av alle bibliotek på tvers av ulike praksisfellesskap. Men som kan tilpasses så mye eller lite man vil til sitt eget lokale behov og sine brukere.

Tilpassing er nøkkelen her. For selv om man utvikler en standard som bibliotekene kan bruke, er det ikke sikkert brukerne av bibliotek over hele landet har akkurat samme behov.

Uavhengig av om man er med i et praksisfellesskap eller om man benytter seg av en standard eller ikke, er man nødt til å tilegne seg kunnskap om hva det er sine lokale brukere trenger. I praksisfellesskapet kan man da lufter sine brukeres behov og sammen kan man finne løsninger for hvordan man best kan legge til rette for dem. Men man skal ikke ta for gitt at alle bibliotekbrukere over hele landet har samme behov, eller at behovene kan legges til rette for på samme måte. Men praksisfellesskap kan være en god arena for å tilegne seg ny læring, og dra nytte av den kunnskapen og kompetansen som allerede befinner seg rundt om i bibliotekene.

### **6.3 Hvordan involveres brukerne?**

Sentralt i teorien om brukerorientert design er, som vist i teorikapittelet, at man skaffer seg kunnskap om brukernes behov for så å kunne utvikle produkter som støtter opp under dette behovet på en best mulig måte. Når idealet er brukerorientert design, er det vesentlig at man har kunnskap om brukere og deres behov og brukeropplevelse for å kunne oppnå idealet. Brukerne av bibliotekenes nettsider burde derfor være med i hele prosessen ved utvikling eller redesigning av nettsidene.

Funnene viser at ingen av de fire bibliotekene har tatt med brukernes behov når de har utviklet sine nettsider. I tillegg har de i liten grad mulighet til å komme med innspill og kommentarer på nettsidene da det er få muligheter for interaksjon og det blir gjennomført lite brukertesting. Uten brukertesting eller annen kommunikasjon med brukerne om nettsidene vil det være vanskelig for bibliotekene å vite om deres nettsider tilfredsstillende de behovene brukerne har. Og samtidig vite hva det er bibliotekene eventuelt må endre på for å kunne tilfredsstille behovene, eller lage en bedre brukeropplevelse.

Bibliotekene forteller om manglende ressurser, og nettsidene oppfyller ikke helt de ønskene og målene bibliotekene har. De har en følelse av at det fungerer så da er det godt nok. Men om nettsidene fungerer for brukerne er det de som har fasiten på. Bibliotekene har ikke tatt brukerne med i betraktning i sitt arbeid med nettsidene. Bibliotekene har fokus på selvbetjening, og ønsker at brukerne skal benytte seg av deres nettsider blant annet for å utføre enkelte handlinger selv. For at dette skal være mulig er det vesentlig at nettsidene har et brukergrensesnitt som på enklest mulig måte gjøre det enkelt å utføre disse handlingene. Men dersom man ikke setter av tid og ressurser til å utvikle et godt resultat, hvordan kan man da få brukerne til å benytte seg av nettsidene som funnene viser er noe bibliotekene virkelig ønsker?

Det kommer ikke frem i funnene hvorfor bibliotekene ikke har tatt i betraktning brukernes behov i arbeidet med nettsidene. Men jeg stiller meg spørsmålet om dette kan ha noe med de strenge rammene å gjøre. Når bibliotekene knapt nok har tid til å holde nettsidene oppdatert er det kanskje ikke så rart at de ikke har tatt seg tiden til å undersøke hva som er brukernes behov. Men dersom de hadde hatt tid, ville de ikke uten videre hatt kunnskap om brukernes behov. Bibliotekene må aktivt kommunisere med sine brukere for å finne ut hvilke behov de har og hvordan deres brukeropplevelse er på nettsidene. Bibliotekene vil at brukerne skal benytte seg av sine nettsider, at det er der de skal henvende seg til biblioteket. Men de vet ikke om det er dette brukerne ønsker og har behov for, eller om de opplever at det er mulig eller tilfredsstillende. Uten kunnskap om brukernes behov og deres brukeropplevelse av nettsiden er det vanskelig å nå idealet.

## 6.4 Oppsummering

Bibliotekene mener nettsider er viktig. Men mangelen på ressurser i form av tid og kompetanse gir en indikasjon på at nettsidene og arbeidet med dem ikke alltid er prioritert. Lite fleksibilitet og muligheter for endringer i den tekniske løsningen gjør at bibliotekene ikke får arbeidet med eller brukt nettsidene slik de ønsker. Rammebetingelsene skaper frustrasjon i bibliotekene. Bibliotekene har fokus på selvbetjening og ønsker i veldig stor grad at brukerne skal benytte seg av nettsidene. Til tross for dette har ikke bibliotekene satt brukerne i fokus. Brukernes behov og brukeropplevelse av nettsidene er ikke tatt i betraktning, og bibliotekene har utført få brukertester.



Både bibliotekene og brukerne kan ses på som hvert sitt praksisfellesskap, og nettsidene fungerer som et grenseobjekt mellom dem. Men de ulike rammebetingelsene legger begrensninger på hvordan bibliotekene kan utvikle og arbeidet med sine nettsider. Funnene viser at det, med tanke på den tekniske løsningen, ofte er vanskelig for bibliotekene å tilpasse nettsidene til sitt lokale behov. Denne mangelen på reifikasjon resulterer i nettsider som informantene ikke er helt fornøyde med og bruk av andre kanaler i stedet for nettsidene.

Når bibliotekene mangler kunnskap om brukernes behov og når de må forholde seg til de ulike rammebetingelsene er det vanskelig å oppnå idealet. Brukerne må være i fokus. Idealet er nettsider utviklet gjennom brukerorientert design. En vei mot idealet kan være samarbeid i form av praksisfellesskap, som *Webløft* er et eksempel på. Et fellesskap hvor bibliotekene kan dra nytte av hverandres ressurser.

## 7 Avslutning

Gjennom denne oppgaven har jeg undersøkt hvilke rammebetingelser som ligger til grunn for bibliotekenes arbeid med sine nettsider. Problemstillingen for oppgaven lyder som følger:

*Under hvilke organisatoriske og tekniske rammebetingelser utvikles småbybibliotekenes nettsider og hvordan opplever bibliotekene dem?* Metoden som har vært benyttet er kvalitative intervjuer med biblioteksjefen og den ansatte med ansvar for nettsidene ved fire bibliotek. Ut ifra deres opplevelser har jeg fått en dypere forståelse for hva som ligger bak arbeidet med bibliotekenes nettsider og hvorfor nettsidene er slik de er i dag.

Funnene fra undersøkelsen viser at nettsider er viktig for biblioteket. Både som informasjonsnettsteder og som en vei inn til tjenestetilbudet i form av selvbetjening. De ønsker å legge til rette for brukerne, og de vil i stor grad at brukerne skal benytte seg av bibliotekenes nettsider. Men flere rammebetingelser ligger til grunn for bibliotekenes arbeid med nettsidene. Lite ressurser legger begrensninger på hva det er som kan utføres.

Bibliotekene har liten tid til å utføre mer enn akkurat det mest nødvendige for at nettsidene skal fungere. De har ikke tid til å gjøre forbedringer der de ønsker eller ser det trengs, og oppdatering av innhold er ofte vanskelig. Ingen av bibliotekene har store kostnader når det kommer til nettsidene med unntak av det som går til lønnsmidler, men personalet er presset og det er ingen ansatte som kun arbeider med bibliotekenes nettsider. Flertallet av bibliotekene forteller at de mangler kompetanse innad i egen organisasjon når det kommer til arbeid med nettsider. Inntrykket er at det fungerer og da er det godt nok.

To av bibliotekene i undersøkelsen har sine nettsider underlagt de kommunale og må derfor benytte seg av kommunenes tekniske løsning. Begrensningene og mangelen på fleksibilitet de kommunale løsningene gir gjør at bibliotekene ikke får brukt nettsidene slik de ønsker. Noe som hos enkelte har resultert i økende bruk av andre kanaler som Facebook. Bibliotekene har ikke selv valgt å ha nettsider under de kommunale, dette er noe kommunen har bestemt for dem. Selv om de ønsker å utvikle egne nettsider er mangelen på ressurser sett på som en utfordring for å få dette til.

Ingen av informantene er fornøyd med sine nettsider. Alle opplever de at ressursene ikke strekker til, og spesielt mangelen på tid er tydelig fremtredende. Også behovet for mer kompetanse kommer frem. De strenge rammene i den kommunale løsningen gjør at

bibliotekene har lite råderett over sine nettsider noe som gjør at de ikke får brukt nettsidene slik de ønsker. Bibliotekene er frustrerte over at rammebetingelsene setter stopper for deres arbeid med nettsidene, og da også hvordan nettsidene presenteres for brukerne. Jeg sitter igjen med en fornemmelse av at selv om de mener at bibliotekenes nettsider er viktig så er det ikke prioritert. Verken av bibliotekene og spesielt ikke av kommunen. Og de har lite eller ingen kunnskap om hva det er brukerne egentlig har behov for.

Tittelen på denne oppgaven er *Bibliotekenes nettsider - mellom kommunens informasjonspolitikk og brukeren*, og det er nettopp det jeg mener bibliotekenes nettsider er. De er fanget mellom de behovene biblioteket har, det de ønsker å gi sine brukere og de rammebetingelsene som kommer fra kommunen. Brukerne og deres behov må tas i betraktning. Idealet er brukerorientert design, der brukernes behov kommer i første rekke. Realiteten er kommunens informasjonspolitikk, med begrensende og manglende ressurser samt krav om å være på en plattform som ikke er tilpasset bibliotekenes eller deres brukeres behov.

## 7.1 Forslag til videre forskning

Materialet for denne oppgaven er begrenset og kun fra fire folkebibliotek i Norge. Den gir en indikasjon på hvordan arbeidet med nettsidene er i Norske folkebibliotek, men det er ikke mulighet til å generalisere ut ifra dataene og funnene i denne undersøkelsen. Jeg poengterer at det heller aldri var meningen. Det hadde vært interessant å forske videre på dette temaet. Ved Dette kan gjøres ved å bruke samme metode, kvalitative intervjuer, men fra en større populasjon for å få et bredere bilde. Ved å bruke en kvantitativ forskningsdesign kunne man utført en kartleggingsundersøkelse av alle folkebibliotekene i landet. Det er mulig å bruke min undersøkelse som utgangspunkt i begge tilfeller.

Flere bibliotek har begynt å samarbeide om nettsider, og det kunne vært interessant å undersøke hvordan dette fungerer for bibliotekene. Men også om eller hvordan denne løsningen for arbeid med nettsider kan bidra til å løse de problemene bibliotekene i denne undersøkelsen har i form av ulike rammebetingelser.

I denne undersøkelsen har ikke brukerne vært trukket inn. Det hadde derfor vært interessant om det ble forsket på hva det er brukerne egentlig har behov for på bibliotekenes nettsider. Dette er jo et punkt en av informantene påpeker at bibliotekene har for lite kunnskap om.

## 8 Litteraturliste

- Cato, J. (2001). *User-centered web design*. Harlow: Addison-Wesley.
- Clerwall, C. (2009). *Bakom webben: en studie av produktionsvillkor och svenska universitetswebbplatsers form og innehåll* (Doktoravhandling, Karlstads universitet, Sverige). Karlstad: Karlstad University Studies.
- Clyde, L. A. (2000). A strategic planning approach to web site management. *The Electronic Library*, 18(2), 97-108. doi: [10.1108/02640470010325637](https://doi.org/10.1108/02640470010325637)
- Cox, A. (2007). The power and vulnerability of the "new professional": web management in UK universities. *Program*, 41(2), 148-169. doi: [10.1108/00330330710742926](https://doi.org/10.1108/00330330710742926)
- Cox, A. & Emmott, S. (2007). A survey of UK university web management: staffing, systems and issues. *Campus-Wide Information Systems*, 24(5), 308-330. doi: [10.1108/10650740710835742](https://doi.org/10.1108/10650740710835742)
- Damarin, A. K. (2006). Rethinking occupational structure: the case of web site production work. *Work and Occupations*, 33(4), 429-463. doi:[10.1177/0730888406293917](https://doi.org/10.1177/0730888406293917)
- Denison, T. & Williamson, K. (2013). Website management issues for community-based, non-profit organizations in rural and regional areas: a comparative Australian/Italian study. *Information, Communication & Society*, 16(7), 1072-1092. doi: [10.1080/1369118X.2012687005](https://doi.org/10.1080/1369118X.2012687005)
- Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora. (2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Hentet 26.november 2014 fra <https://www.etikkom.no/globalassets/documents/publikasjoner-som-pdf/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi-2006.pdf>
- Direktoratet for forvaltning og IKT. (2014a, 09. juli) *Kvalitet på nett: kriteriesett for «kvalitet på nett»*. Hentet 01. februar 2015 fra <http://kvalitet.difi.no/kriteriesett/kvalitet-pa-nett>
- Direktoratet for forvaltning og IKT. (2014b, 16. juni) *Om kvalitetsarbeidet*. Hentet 20.november 2014 fra <http://kvalitet.difi.no/om-kvalitetsarbeidet>
- Garrett, J. J. (2011). *The elements of user experience: user-centered design for the web and beyond*. Berkeley, Calif.: New Riders.
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. Kristiansand: Høyskoleforlaget.

- Johannessen, A., Tufte, P. A., & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Oslo: Abstrakt.
- King, H. J. & Jannik, C. M. (2005) Redesigning for usability: Information architecture and usability testing for Georgia Tech Library's website. *OCLC systems and services*.21(3).Doi: 10.1108/10650750510612425
- Krug, S. (2006). *Don't make me think!: a common sense approach to web usability*. Berkeley: New Riders.
- Krumsvik, R. J. (2014). *Forskningsdesign og kvalitativ metode: ei innføring*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Liseter, I. M. (2009, 15. februar). webmaster: IT. I *Store norske leksikon*. Hentet 9. juni 2015 fra <https://snl.no/webmaster%2FIT>
- Lowdermilk, T. (2013). *User-centered design*. Beijing: O'Reilly.
- Lukter det framtid?. (2011, 11.mai). Rapport for Lukter det framtid [Blogginnlegg]. Hentet 9. juni 2015 fra <http://lukterdetframtid.org/?p=703>
- McCracken, D. D. & Wolfe, R. J. (2004). *User-centered website development: a human-computer interaction approach*. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Microsoft Office FrontPage (2013, 9. desember). I *Wikipedia*. Hentet 28. mai 2015 fra [http://no.wikipedia.org/wiki/Microsoft\\_Office\\_FrontPage](http://no.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Office_FrontPage)
- Nilssen, V. (2012). *Analyse i kvalitative studier: den skrivende forskeren*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Reeb, B. (2008). *Design talk: understanding the roles of usability practitioners, web designers, and web developers in user-centered web design*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Ryan, A. M. (2003). Library web site administration: a strategic planning model for the smaller academic library. *The journal of academic librarianship*, 29(4), 207-218.
- Star, S. L. (2010). This is not a boundary object: reflections on the origin of a concept. *Science, Technology, & Human Values*, 35(5), 601-617. Doi: 10.1177/0162243910377624

- Taylor, M. K. (2000). Library webmasters: satisfactions, dissatisfactions, and expectations. *Information Technology and Libraries*, 19(3), 116-124.
- Thagaard, T. (2009). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode*(3.utg). Bergen: Fagbokforlaget.
- UsabilityNet. (2006). *International standards for HCI and usability*. Hentet 31. mai 2015 fra [http://www.usabilitynet.org/tools/r\\_international.htm#9241-11](http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm#9241-11)
- Webløft. (udatert: a). *Hva er Webløft?*. Hentet 9. juni 2015 fra <http://webloft.no/hva-er-webloft/>
- Webløft. (udatert: b). *Kan jeg få Webløft-nettside?*. Hentet 9. juni 2015 fra <http://webloft.no/kan-jeg-fa-webloft-nettsider/>
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice: learning, meaning and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wenger, E. (2004). *Praksisfællesskaber: læring, mening og identitet*. København: Reitzel.
- Wenger, E. (2012). *Communities of practice: a brief introduction*. Hentet 25. mai 2015 fra <http://wenger-trayner.com/wp-content/uploads/2012/01/06-Brief-introduction-to-communities-of-practice.pdf>
- Wenger, E., McDermott, R. & Snyder, W. M. (2002). *Cultivating communities of practice*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

## 9 Vedlegg

### *Oversikt over vedlegg:*

Vedlegg 1: Intervjuguide webansvarlig

Vedlegg 2: Intervjuguide biblioteksjef

Vedlegg 3: Informasjonsskriv / Samtykkeskjema



## Intervjuguide webansvarlig

Introduksjon:

Fortelle om formålet med undersøkelsen, takke for deltagelse, undertegne skjema om samtykke, annet.

### Spørsmål:

1. Kan du fortelle om hvordan arbeidet med bibliotekenes nettsider er organisert?

- Hvem er ansvarlig for nettsidene?
  - 1 eller flere?
  - Ansvar for ulike deler?
    - Teknisk, innhold, oppdatering, daglig drift
    - Er det en som har det endelige ordet og ansvaret?
      - Kan hvem som helst publisere på nettsidene, eller må alt godkjennes av ansvarlig?
- Hvilke tekniske løsninger er brukt for utviklingen av nettsidene?
  - Under kommunen?
  - Publiseringsverktøy?
  - Blogg?
  - Andre verktøy?
- Kjøpes det noen løsninger / deler av løsninger?
- Hvilke organisatoriske faktorer er med å påvirker eller muliggjør arbeidet med nettsidene?
- Hvorfor arbeider dere slik dere gjør?
  - Må dere forhold dere til lover, regler, styring fra øvre hold (kommunen, kulturseksjonen, biblioteksjef eller andre)?
    - På hvilken måte påvirker dette organiseringen av arbeidet og selve arbeidet med nettsidene?
  - Velger dere å følge retningslinjer, som for eksempel kvalitetskriteriene fra Difi? Hvorfor, Hvorfor ikke?
- Hvordan er ressursene når det kommer til arbeidet med nettsidene?
  - Budsjett / økonomi. Er det satt av eget budsjett?
  - Kompetanse
  - Arbeidstid

2. Hvilken rolle spiller nettsidene for biblioteket?

- Hva er bibliotekets visjon / mål med nettsidene?
- Hva fokuserer dere på og hvorfor?
  - Formidling

3. Samarbeider dere med andre bibliotek når det kommer til innhold eller andre ting?

Eksempel bokanbefalinger. (Deichmann bokanbefalinger)

- Hvordan tenker dere på samarbeid og deling med andre innenfor sektoren?
  - Kan bidra til å unngå dobbeltarbeid.

4. Hvordan tenker og forholder dere dere til sosiale medier?

- Bruker dere sosiale medier? Hvilke?
- Hvordan er det med publisering på sosiale medier i forhold til på nettsidene?
  - Er det strengere krav på det ene fremfor det andre?
  - Kan hvem som helst publisere på sosiale medier?

5. Kan du fortelle om hvordan brukerne involveres når det kommer til utvikling / utforming til nettsidene?

- Brukertesting
- Spørreundersøkelse
- Kommentarer

6. Kan du fortelle om hvordan du opplever dine arbeidsbetingelser når det kommer til nettsidene?

- Ressurser
  - Arbeidstid
  - Økonomi
  - Kompetanse
  - Tekniske løsninger
- Fordeler og ulemper med hvordan arbeidet er organisert

7. Kan du fortelle hvordan du opplever nettsidene til biblioteket?

- Er det noe du kunne tenke deg å ha med eller fjerne fra sidene?
- Godt utformet
- Brukervennlig
- Mye brukt / lite brukt

8. Er det noe du gjerne skulle endret på når det kommer til arbeidet med nettsidene?

- Ressurser
- Kompetanse
- Teknisk løsning
- Daglig drift
- Hvem som har ansvar for ulike deler?
- Hvor mange som arbeider med nettsidene?
- Annet?

9. Er det noe du ønsker å tilføye?

## Intervjuguide biblioteksjef

Introduksjon:

Fortelle om formålet med undersøkelsen, takke for deltagelse, undertegne skjema om samtykke, annet.

### Spørsmål:

1. Hvordan ser du på biblioteket som organisasjon i det fysiske og digitale rom?
  - a. Gjenspeiler biblioteket i det digitale rom slik biblioteket er fysisk?
  
2. Kan du fortelle om bibliotekets visjon?
  - a. Hva legger dere vekt på? Utlån, formidling, arrangement osv.
  - b. Har dere egen visjon for det digitale rom?
  
3. Hvilken rolle spiller nettsidene for biblioteket?
  - a. Hva er målet med nettsidene?
  - b. Hvilket fokus har nettsidene, og hvorfor?
  - c. Hvordan forholder nettsidene seg til bibliotekets visjon?
  
4. Hvordan tenker og forholder dere dere til sosiale medier?
  - a. Bruker dere sosiale medier? Hvilke?
  - b. Hvordan bruker dere sosiale medier, til hva?
  
5. Hvordan er ressursene når det kommer til nettsidene og det digitale rom?
  - a. Økonomi
  - b. Bemanning
  - c. Tid
  - d. Stopper ressursene eller er de tilstrekkelige?
  
6. Er det noen lover, regler eller føringer fra kommunen eller kulturseksjonen du må følge når det kommer til hvordan biblioteket organiserer arbeidet med og forholder seg til nettsidene og det digitale rom?
  - a. Står dere fritt til å organisere og utvikle de nettsidene dere ønsker?
  - b. Er det strenge krav av ulike slag?
  
7. Kan du fortelle om hvordan du opplever nettsidene til biblioteket?
  - a. Oppfyller de kravene / målene / visjonen biblioteket har med nettsidene?
  - b. Er det noe du kunne tenke deg å ha med eller fjerne fra sidene?
  - c. Godt utformet
  - d. Brukervennlig

- e. Mye / lite brukt
8. Er det noe du gjerne skulle endret på når det kommer til arbeidet med nettsidene?
- a. Ressurser
  - b. Kompetanse
  - c. Teknisk løsning
  - d. Daglig drift
  - e. Hvem som har ansvar for ulike deler?
  - f. Hvor mange som arbeider med nettsidene?
  - g. Annet?
9. Er det noe annet du ønsker å tilføye?

## **Informasjonsskriv / Samtykkeskjema**

Til

### **Invitasjon til å delta i en studie om utvikling av småbybibliotekenes nettsider.**

Mitt navn er Christel Marie Huva og for tiden holder jeg på med en masteroppgave der temaet er rammebetingelser for utvikling av småbybibliotekenes nettsider. Masteroppgaven er en del av masterstudiet i bibliotek- og informasjonsvitenskap ved Høgskolen i Oslo og Akershus.

Jeg ønsker å undersøke hvordan småbybibliotekenes nettsider blir utviklet, hvilke rammebetingelser som ligger til grunn og hvordan biblioteksjefen samt de ansatte som arbeider med webutvikling /webarbeid opplever dem. For å finne ut av dette ønsker jeg å intervju biblioteksjefene i et utvalg bibliotek samt de ansatte i biblioteket som arbeider med bibliotekets nettsider.

Jeg håper at du og en av de ansatte som har ansvar eller arbeider med nettsidene ønsker å delta i min undersøkelse. Intervjuene vil gjennomføres en og en i løpet av februar 2015, og de vil ta om lag 60 minutter hver.

Det vil bli tatt lydopptak under intervjuene, men alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. I oppgaven vil opplysningene anonymiseres og deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes. Studien skal etter planen avsluttes i juni 2015, og når oppgaven er ferdig sensurert vil opptakene slettes, innen 1. september 2015.

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert. Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), og det er mottatt konsesjon (Prosjektnr: 41331).

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta gjerne kontakt på tlf. eller e-post [christel.huva@gmail.com](mailto:christel.huva@gmail.com).

Du kan også kontakte min veileder Tor Arne Dahl, Høgskolen i Oslo og Akershus, [Tor-Arne.Dahl@hioa.no](mailto:Tor-Arne.Dahl@hioa.no). tlf.

Med vennlig hilsen  
*Christel Marie Huva*

### **Samtykke til deltakelse i studien**

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)