

## ARK3900 1 Bacheloroppgave

# Kandidat 119

Oppgaver	Oppgavetype	Vurdering	Status
1 Ny oppgave	Filoplasting	Manuell poengsum	Leveret

### ARK3900 1 Bacheloroppgave

Emnekode	ARK3900	PDF opprettet	24.07.2017 13:46
Vurderingsform	ARK3900	Opprettet av	Snezana Popovic Vujovic
Starttidspunkt:	23.05.2017 11:00	Antall sider	57
Sluttidspunkt:	29.05.2017 10:00	Oppgaver inkludert	Ja
Sensurfrist	201706190000	Skriv ut automatisk rettede	Ja



Filtype	pdf
Filstørrelse	1386.727 KB
Opplastingstid	29.05.2017 06:21:06



Neste side  
**Besvarelse vedlagt**

# En undersøkelse av norske arkivinstitusjoners tilretteleggelse av digitale arkivløsninger

Arkivvitenskap – Høyskolen i Oslo og Akershus

Institutt for arkiv, bibliotek og informasjonsfag

Bacheloroppgave – ARK3900 – Vår 2017

Kandidatnummer: 119

Dato: 29.05.2017

## Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning	4
1.1 Problemstillinger	5
1.2 De grunnleggende spørsmålene i henhold til problemstillingen	6
2.0 Teori og policy	6
2.1 Tilgang til arkivene	8
2.2 Archival intelligence	9
2.3 Referansetjenester og mediering	11
2.4 Referansearkivar	14
3.0 Metode	15
3.1 Fremgangsmåte	16
3.2 Kriterier	18
4.0 Analyse av webundersøkelsene	19
4.1 Arkivportalen	19
4.2 Arkivinstitusjoner som har publisert digitalt arkivmateriale på egen webside	23
4.3 Tabeller	25
4.3.1 Kriterium 1 – Har publisert digitalt arkivmateriale	25
4.3.2 Kriterium 2 - Oversikt over arkivmateriale/arkivkatalog	26
4.3.3 Kriterium 3 - Søkfunksjoner/informasjon/pekere til orientering for brukerne	27
4.3.4 Kriterium 4 - Antall klikk for å finne frem til hva arkivene inneholder	29
5.0 Kategorisering av funnene	29
5.1 Arkivinstitusjoner som i stor grad oppfyller kriteriene	29

5.1.1 Byarkivet i Trondheim	30
5.1.2 Digitalarkivet	35
5.1.3 Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane	38
5.2 Arkivinstitusjoner som i noen grad oppfyller kriteriene	40
5.2.1 Fylkesarkivet i Nordland (Arkiv i Nordland)	40
5.2.2 Stortingsarkivet	42
5.3 Arkivinstitusjoner som i liten grad oppfyller kriteriene	44
5.3.1 Hordaland fylkesarkiv	44
6.0 Oppsummering av webundersøkelsene	45
6.1 I hvilken grad har norske arkivinstitusjoner digitalisert materiale? (Kriterium 1)	45
6.2 Har nettstedene gode, brukervennlige løsninger på nett? (Kriterium 2 – 4)	45
6.3 Videre forskning	48
6.4 Konklusjon	48
7.0 Litteraturliste	50

## 1.0 Innledning

Denne bacheloroppgaven er den avsluttende delen av min utdanning på studiet Arkivvitenskap ved Høyskolen i Oslo. Jeg har gått i dybden på et tema som jeg hadde begrenset kunnskap om fra før, og som har vært lærerikt og spennende.

Da jeg skulle velge problemstilling, valgte jeg å skrive om i hvilken grad norske arkivinstitusjoner tilbyr digital tilgang til arkivene. Dette er et relevant tema i dagens samfunn av flere årsaker. Først og fremst har den digitale utviklingen de siste 10-20 årene uten tvil påvirket både arkivinstusjonene og utfordret selve arkivaryrket. I dagens samfunn kan en tenke seg at det kun er spesielt interesserte med gode kunnskaper om hva arkivene inneholder som ønsker å oppsøke lesesaler for å innhente informasjon. Det siste tiåret er lesesalbesøkene i depotinstusjonene mer enn halvert, fra 35.000 i år 2000 til 16.000 i 2010. I tillegg er forespørsler per e-post, telefon og post fra brukerne økende. (St. Meld. 7, 2012, s. 37). «Google» er en kjent søkemotor for de fleste, som brukere kan benytte seg av når de ønsker tilgang til informasjon. Jeg ble dermed nysgjerrig på i hvilken grad arkivinstusjonene lever opp til forventningene som søkemotorer slik som Google og Yahoo har etablert i samfunnet og overfor informasjonssøkende brukere. Ifølge Stortingsmelding 7 (2012, s. 37) er årsaken til at brukere ikke oppsøker lesesalen i samme grad som tidligere at de heller oppsøker arkivenes hjemmesider for å innhente informasjon. Samme stortingsmelding viser også til en undersøkelse blant arkivverkets publikum som viser til etterspørselen etter digitale tjenester – 90 % svarer at det ville være nyttig å få tilgang til arkivmateriale via internett og 89 % hevder at det ville være nyttig med online brukerstøtte i arkivspørsmål. (St. Meld. 7, 2012, s. 39).

«Informasjonsteknologien gir oss i dag eit unikt høve til å gjere arkivmaterialet enkelt tilgjengeleg for folk flest, gjennom å gi tilgang til katalogar og digitalt arkivmateriale over Internett. (...) Digitalisering og tilgjengeleggjing på Internett opnar for omfattande demokratisering og effektivisering av tilgangen til

4

arkivmateriale. Digitalt materiale opnar også for nye samstillingar av materiale og utvikling av tenester, også på tvers av institusjons- og sektorgrenser. Digitale tenester er samstundes eit svar på forventningar frå innbyggjarane om enkel tilgang til offentlege tenester og kulturtilbod.» (St. Meld. 7, 2012, s. 39).

Jeg spurte meg selv hvor lett det kan være å tolke arkivmaterialet som ligger ute og hvilke pekere til orientering som finnes på de ulike websidene til arkivinstitutionene i Norge, når man ikke har tilgang til umiddelbar bistand fra arkivarer. Denne idéen var inspirert av formidlingsbølgen; et tema som ikke har kommet opp de siste årene, men så langt tilbake som i 1990. Tim Ericson påpekte at arkivarer må skifte fokus fra selve arkivmaterialet til brukerne. I artikkelen «Preoccupied with our own gardens» forsøkte Ericson å øke bevisstheten rundt dette.

«The goal is use. (...) Identification, acquisition, description and all the rest are simply the means we use to achieve this goal. They are tools. We may employ all these tools skilfully; but if, after we brilliantly and meticulously appraise, arrange, describe and conserve our records, nobody comes to use them, then we have wasted our time». (Ericson, 1990, s. 117).

Dette sitatet syns jeg er meget relevant i dagens samfunn, siden bevisstheten rundt hvor viktig det er å ikke kun fokusere på arkivmaterialet i seg selv, men også hvordan en kan nå brukerne rundt arkivmaterialet, har økt. (Jensen & Røsjø, 2016, s. 12). Dette er en spennende utvikling som både utfordrer det tradisjonelle arkivyrket og arkivene i seg selv, og jeg undrer på hvordan fremtidens arkiver vil se ut.

### 1.1 Problemstillinger

Denne oppgaven tar utgangspunkt i en webundersøkelse av 21 ulike websider til arkivinstitutioner. Problemstillingen jeg har jobbet ut ifra er som følger:

«I hvilken grad tilbyr norske arkivinstitutioner digital tilgang til arkiv på internett?».

Denne problemstillingen har videre to delproblemstillinger. «I hvilken grad har norske arkivinstitutioner digitalisert materiale» og «I hvilken grad/på hvilken måte har norske arkivinstitutioner pekere til orientering på websidene?».

5



Problemstillingen har blitt endret underveis. Den overordnede tematikken har i utgangspunktet vært «Hvordan kan det tilrettelegges for at publikum kan gjøre seg nytte av digitale arkivløsninger?» Dette er derimot en bred problemstilling, så jeg valgte dermed å dele den inn i to delproblemstillinger og omformulere problemstillingen slik at den er mer innsnevret og at formuleringene lar seg undersøke.

## 1.2 De grunnleggende spørsmålene i henhold til problemstillingen

Det første jeg så etter, når jeg undersøkte de websidene som jeg har valgt ut, var om digitalt materiale var tilgjengelig. Videre så jeg på om det var en oversikt over hva som finnes i arkivene, eller arkivkatalogene (hvis arkivinstitusjonen ikke har valgt å digitalisere arkivmaterialet). Når det gjelder «pekere til orientering» er eksempler på dette brukerens mulighet til å søke i arkivene, i hvor stor grad brukere har anledning til å stille spørsmål, beskrivelse av arkivprinsipper og forklaringer på arkivmaterialet, m.m. I utgangspunktet ser jeg for meg at de fleste av brukerne ikke har erfaring med arkiv. Et element jeg synes det er interessant å undersøke i dette henseende er hvor mange «klikk» det kreves av brukeren for å finne frem. Når det gjelder antall klikk så mener jeg hvor mange lenker brukeren må klikke på fra forsiden og til den siden det de leter etter befinner seg. Brukervennlighet og selve brukerperspektivet står sentralt i denne oppgaven.

## 2.0 Teori og policy

Stortinget sluttet seg i 2009 til et mål om at flest mulig skulle få tilgang til kulturarven digitalt. Digitaliseringsmeldingen påpeker at bruk av digital teknologi som verktøy for å gjøre kulturarven tilgjengelig for landets innbyggere, vil «kunne gi ytterligere substans til målet om

at alle innbyggere skal kunne ha lett tilgang til relevant og nødvendig informasjon i enhver sammenheng». (St. Meld, 2009, s. 9). Formålet med stortingsmeldingen var at så mange som mulig skulle få tilgang til kulturarven via digitale kanaler, og at den skulle bidra til utvikling av digitaliseringen av kulturarven. (St. Meld, 2009, s. 10). Dette forenkler tilgangen til brukerne, ved at de ikke har behov for å oppsøke arkivinstitusjonene for å få tilgang til originalmaterialet. (St. Meld, 2009, s. 14).

Ifølge Riksrevisjonen er dette derimot ikke tilfelle og mesteparten av arkivmaterialet i institusjonene er ikke digitalisert. Arkivverket har foreløpig digitalisert 58 millioner dokumentsider, som tilsvarer ca. 2 % av arkivbestanden. Rapporten fra Riksrevisjonen påpeker videre at fra 2010 til 2015 har det vært en økning på 0,1 prosentpoeng i digitaliseringen. (Riksrevisjonen, 2017, s. 8). Rapporten viser altså at utviklingen ikke går i riktig retning. Riksrevisjonen viser også til et annet problem på dette området:

«Alle sektorane har likevel til felles at dei i svært liten grad driv formidling av det digitale materialet. Materialet er ikkje omarbeidd eller tilpassa definerte brukargrupper, og sektorane vender seg ikkje aktivt til målgruppene som tilbodet er tenkt retta mot. Dette tyder på at det finst eit stort potensial for å stimulere til bruk av den digitaliserte kulturarven som endå ikkje er utnytta.» (Riksrevisjonen, 2017, s. 9).

Det er dermed ikke bare et problem at en svært liten andel av arkivmaterialet er digitalisert, men også at det materialet som er gjort tilgjengelig ikke er tilpasset definerte brukergrupper. Stortingsmeldingen vedrørende arkiv og digitalisering påpeker at tilgang til arkiv inngår i digitaliseringsprogrammet presentert av regjeringen og at «forvaltningen skal tilby fullstendige og brukervennlige digitale tjenester». (St. Meld 7, 2012, s. 111).

Stortingsmeldingen påpeker også at det er essensielt med tilrettelegging og aktiv formidling, slik at arkivene kan nå ut til et bredt publikum som ikke har forhåndskunnskap om arkiv eller tilpasningsbehov. (St. Meld. 7, 2012, s. 35).

Ved hjelp av datateknologi og internett kan brukere få tilgang til arkivinformasjon på avstand, i stedet for å besøke arkivene fysisk. Arkivenes forhold til brukerne har endret seg fra en

passiv holdning til en proaktiv deltagelse. (Theimer, 2011, s. 335). I dagens samfunn er det en bred oppfatning om at det meste av informasjon kan finnes på internett. I møte med dette må arkivinstitusjonene i større grad «konkurrere» om brukerne og synliggjøre seg selv for å få brukernes oppmerksomhet. (Pugh, 2010, s. 175). Ifølge Andrew Johnson er et vanlig utgangspunkt blant uerfarne brukere søkemotorer som f.eks. Google (Johnson, 2008, s. 151). Brukernes tiltro til søkemotorer som Google gjør at brukerne har tilsvarende høye forventninger til søk i digitale arkivløsninger. Søk i digitale arkiv er derimot mer komplekst enn et google-søk. Brukerne må få bistand til å tolke og forstå arkivmaterialet og selve navigeringen på nettsidene, men dette er noe jeg vil forklare og utdype problematikken rundt senere. Arkivinstitusjonene skal gi «access to all», både erfarne og uerfarne brukere. (Johnson, 2008, 161). Referansetjenestene må tilbys i digital form når arkivene skal tilgjengeliggjøre materiale på internett, noe som utfordrer arkivyrket og ikke minst måten arkivene opererer på. Årsaken til dette er at arkivarene må endre på måten de jobber. Arkivarer må stille seg spørsmål som: Hvilke referansetjenester skal de tilby? Hvordan skal disse tjenestene presenteres for brukerne? Den økende tilgjengeliggjøringen og digitaliseringen av arkivdokumentasjon har med andre ord utfordret arkivinstitusjonene til å tenke nytt.

## 2.1 Tilgang til arkivene

«Access to all» slik Mary Jo Pugh beskriver er delt inn i 3 ulike kategorier: Fysisk tilgang (f.eks. digital tilgang), juridisk tilgang og intellektuell tilgang. Tilgang til arkivene kan handle om alt fra tillatelsen og det juridiske som skal til for å få tilgang til arkivdokumentet, og til selve tilgangen til dokumentet enten fysisk på tradisjonelt vis på arkivinstitusjonen eller via kopi/digital form. (Pugh, 2010, s. 162). Intellektuell tilgang til arkivene gis gjennom hvordan arkivene er organisert, arkivbeskrivelse og referansetjenester. Å gi fysisk tilgang går i stor grad ut på de administrative retningslinjene til arkivinstitusjonen. «To find information in records, someone must consult documents, whether in analog or digital form.» (Pugh, 2010,

s. 173). I denne sammenhengen påpeker Pugh at brukere som ikke har mulighet til fysisk oppmøte har behov for bistand fra arkivarene for å få tilgang til arkivdokumentene. Dette skal jeg diskutere nærmere når jeg beskriver referansetjenester. Juridisk tilgang handler om selve tillatelsen til å finne og hente informasjon til bruk innenfor lovfestede begrensninger av personvern, konfidensialitet og sikkerhetsgodkjenning. Arkivarene må med andre ord ta stilling til disse spørsmålene før brukeren får direkte tilgang til dokumentene. (Pugh, 2010, s. 171).

## 2.2 Archival intelligence

Elizabeth Yakel og Deborah Torres viser til begrepet «archival intelligence» i artikkelen «Archival intelligence and user expertise» fra 2003. De beskriver begrepet som følger: «Archival intelligence is a researcher's knowledge of archival principles, practises and institutions, the means for developing search strategies to explore research questions, and an understanding of the relationship between primary sources and their surrogates». (Yakel & Torres, 2003, s. 51). Med andre ord, «archival intelligence» handler i stor grad om brukerens kunnskaper når det gjelder blant annet selve bruken av arkivet, navigering og hvilke spørsmål man skal stille både seg selv og arkivinstitusjonen. Hun trekker frem tre sentrale begrep innenfor «archival intelligence»: kunnskap om arkivteori, praksis og prosedyrer, – strategier for å redusere usikkerhet og tvetydighet når det forekommer ustruktureerte problemer, og når løsningene på problemene ikke er tilstrekkelig definert. (Yakel & Torres, 2003, s. 54). Yakel og Torres peker også på begrepet «Intellective skills». I denne sammenhengen betyr «intellective skills» evnen til å forstå sammenhengen mellom et arkivdokument og representasjonen til dokumentet (arkivbeskrivelsen). «(...) the ability to understand the connection between representations of documents, activities, and processes and the actual object or process being represented». (Yakel & Torres, 2003, s. 54). «A researcher with "intellective skills" understands the multiple descriptive tools designed by the archivist to

provide intellectual access to archival materials. With this understanding, he determines ways in which each tool represents or does not represent the materials». (Noll, 2014, s. 19).

Slik jeg tolker det har ikke folk flest «archival intelligence» fordi det krever erfaring og kompetanse som stort sett kun erfarne brukere av arkiv eller fagfolk har. Dette kan gjøre digitale søk i arkiv utfordrende, og muligens forårsake at brukerne ikke benytter seg av arkivene når de søker informasjon. «Most archival systems have been developed to meet the needs of archivists (...). The format and content of finding aids have not changed significantly in the last fifty years though the types of users wanting access to archival records have changed dramatically during this time». (Duff & Johnson, 2003, s. 92). Fokuset har med andre ord ikke vært på selve tilgangen eller brukerperspektivet, men på bakgrunnen og opphavet til arkivmaterialet. Slik Wendy Duff og Catherine A. Johnson viser til i artikkelen «Accidentally found on purpose», gir arkivene informasjon «fra» noen, som regel en organisasjon, mer enn informasjon «om noe». «A finding aid describes all the records in a collection along with a history of the organization or person to provide the contextual knowledge needed to understand the records». (Duff & Johnson, 2002, s. 473). Dette viser de svært ulike perspektivene på arkivbeskrivelse, fra et arkivfaglig perspektiv og et brukerperspektiv.

The expert genealogist accesses information in archives efficiently and effectively. But genealogists gain their knowledge in spite of the system, not because of it. Archives are organized by provenance or creators, but as previously noted, genealogists seek records that contain information about people or names of people. (Duff & Johnson, 2003, s. 91).

I denne sammenhengen er det viktig å påpeke at arkivene har tradisjonelt vært innrettet med tanke på å bevare kontekst og autentisitet. (MacNeil, 2005, s. 265). «Protecting the authenticity of a record thus implies the need to preserve its identity and integrity over time. The connection drawn between authenticity and archival description is based on extending this protection from the individual record to a body of records, typically, the fonds». (MacNeil, 2005, s. 265). Det er med andre ord et poeng at arkivbeskrivelse i stor grad handler

om opphavet til arkivdokumentet for å bevare autentisiteten, og at dette tradisjonelt har vært årsaken til denne praksisen.

«As archives move toward a greater presence on the World Wide Web, more users with less archival experience will want to gain access to archival collections. In order to accommodate this increase in demand for access to collections, it is necessary to ensure that users are able to search for information as independently as possible.» (Duff & Johnson, 2001, s. 43, 44).

I denne sammenhengen påpeker Yakel at brukeropplæring er nødvendig for at brukerne skal utvikle «archival intelligence», slik at de kan bruke arkivene for det de er verdt. For at brukerne skal oppnå dette er det ifølge Yakel blant annet nødvendig med grunnleggende begrepsmessig kunnskap, samt kunnskap vedrørende søkeformuleringer og beskrivende praksis. (Yakel & Torres, 2003, s. 54). Eksempelvis: Når det gjelder søk i arkiv, må brukerne forstå at arkivene ikke er inndelt etter tematikk, men hvor de kommer fra og hvilken organisasjon eller privatperson de tilhører. Yakel påpeker blant annet at «online tutorials» (bruksanvisninger) er et godt hjelpemiddel når det gjelder opplæring i å bruke arkiv på internettet, når det ikke er en arkivar til stede som kan veilede brukeren. (Yakel & Torres, 2003, s. 52-53).

### 2.3 Referansetjenester og mediering

«Mediation» (mediering) handler om at arkivaren er et mellomledd mellom brukeren og arkivinstitusjonen. Eksempelvis: tradisjonelt har arkivarer bistått forskere i å finne arkivkilder relevant for forskingen deres, samt hjulpet brukerne med å tolke arkivmaterialet. McCausland beskriver mediering som følger:

«Mediation includes the reference interview, question negotiation, defining and refining search strategies, interpreting finding aids, and providing advice about tools and services (...) 'Providing advice' can include providing assistance and training in how to use local finding aids, direct advice on 'what you need to look at', and suggesting alternative sources if the desired records are not held.» (McCausland, 2011, s. 311).

Begrepet «Reference interview» viser til en dialog mellom arkivar og forsker som skal gi forskeren en oversikt over bruken av arkivmaterialet, for å sikre at «forskningens behov etterkommes.» (Pearce-Moses, 2005, s. 337). Richard Pearce-Moses definerer «reference» i arkivfaglig sammenheng som «a service to aid patrons in locating materials relevant to their interests». (Pearce-Moses, 2005, s. 336). Mediering er en viktig del av arkivyrket, men har tradisjonelt handlet om at arkivaren er i direkte kontakt med brukeren. «Traditionally, reference archivists have played a critical role in mediating between users and the materials they wish to use. (...) their users are increasingly accessing materials without making physical visits to the archives (...)». (McCausland, 2011, s. 310). Mediering kan med andre ord ikke gjennomføres kun på samme måte som tidligere, og arkivarene må dermed arbeide på en annen måte og fokusere på digital kommunikasjon med brukerne, og ikke kun ha fokus på den tradisjonelle medieringsmetoden ved fysisk oppmøte i lesesal.

Hvis mediering skal overføres til digitale arkiv vil dette medføre visse utfordringer. Et begrep som både Sigrid McCausland og Andrea Johnson trekker frem i denne sammenhengen er «disintermediation». Disintermediation forekommer når «støtterollen» til arkivaren overfor brukeren fjernes. Richard Butterworth påpeker at disintermediation vanligvis oppstår når brukere får direkte tilgang til arkivkataloger eller arkivmateriale, selv om de ikke vet hvordan de skal gå frem for å tolke og forstå materialet. Butterworth utdyper begrepet disintermediation og problematikken rundt det i artikkelen «The Accessing of our Archival and Manuscript Heritage project, and the development of the “Helpers” website»:

«Disintermediation typically occurs online, when users are given direct access to catalogues, even though they are unlikely to know how to make the best use of them and there is compelling evidence that disintermediation is detrimental to users (...) Digitising materials and putting them online would not solve these disintermediation problems (indeed one could argue that it makes them worse) and so the decision was made that the greatest benefit we could supply to our users would be to devise an online system that in some way surrogates the missing roles that staff play». (Butterworth, 2006, s. 21).

Brukerne kan få digitale hjelpemidler til navigering og tolkning av arkivmaterialet, men det vil fortsatt være problematisk å sette materialet inn i en kontekst. (Johnson, 2008, s. 152 - 153). Johnson spør: «Does this system support the user to find, ask and make sense of archival material in a digital environment?». (Johnson, 2008, s. 153). Arkivene er hierarkisk innredet, og dette er ikke nødvendigvis forståelig for de som ikke jobber med arkiv. Arkivkataloger brukere kan få tilgang til på internett beskriver eksempelvis arkivmaterialet i arkivinstusjonene i en hierarkisk struktur.

«Et arkiv er det materialet som en organisatorisk enhet har skapt og samlet, og dette deles inn i serier og eventuelt underserier etter type materiale. Innenfor seriene registrerer man arkivstykker, som er de fysiske enhetene som er benyttet i oppstillingsplanen (arkivbokser, innbundne protokoller etc.), og innenfor en arkivboks kan man registrere mapper og i spesielle tilfeller også enkeltdokumenter». (St. Meld, 2009, s. 25).

Johnson påpeker at områder som språkbruk, bruk av teknologi, den hierarkiske ordningen av arkivet og arkivarenes bistand av arkivfaglig kompetanse spiller en nøkkelrolle i å støtte brukerne. Hun påpeker videre at disse områdene ikke er lett overførbare når det gjelder digitale arkiv, fordi problemet blir ytterligere forsterket av kompliserte datastrukturer og videre vanskeligheter med å forstå forholdet mellom primærkilden og det digitale arkivdokumentet brukeren får tilgang til. Johnson mener at problemet med digitale arkiver er at brukere kan mangle støtte fra arkivarer i å formulere spørsmål, identifisere arkivkilder, tolke og sette søkeresultatene inn i en kontekst. (Johnson, 2008, s. 153).

McCausland nevner at mediering fortsatt er en vesentlig del av arkivyrket, spesielt i mindre arkivinstusjoner, men arkivene må tenke nytt og tilpasse seg når det gjelder referansetjenester overfor brukerne. (McCausland, 2011, s. 316). Eksempler på tjenester som jeg selv har sett etter på de ulike websidene til arkivinstusjonene, er blant annet elektronisk kontakt med arkivaren, - dette er et nødvendig hjelpemiddel for å kunne få besvart spørsmål eller hjelp til å finne arkivdokumenter. E-post og chat vil muligens være de mest relevante, basert på min egen erfaring om hvilke tjenester ulike websider generelt tilbyr. Sider med ofte stilte spørsmål er også et godt hjelpemiddel for brukerne for å få besvart generelle spørsmål. «Oppskrifter» om hvordan man bruker arkivene kan bidra til brukeropplæring, og kan være

13



gode erstatte for arkivarens tilstedeværelse. Samtidig er tydelige arkivbeskrivelser, som er forståelig for brukere uten avanserte arkivkunnskaper, viktige for at brukerne skal forstå hvordan de navigerer gjennom arkivmaterialet. «Archivists will have to know what types of information the user considers important when conducting a search to ensure that these elements are included in descriptions of materials and on search interfaces». (Duff & Johnson, 2001, s. 44).

#### 2.4 Referansearkivar

Mediering er med andre ord et viktig begrep innenfor referansetjenester, og tilgangen til arkivene blir nå i større grad gitt gjennom søk i digitale arkiver; - elektronisk kommunikasjonsform med arkivarene slik som e-mail eller web 2.0 verktøy. (Pugh, 2010 s. 162). Pugh, i likhet med Johnson, diskuterer også problematikken rundt hvordan brukerne sannsynligvis trenger hjelp til å navigere, tolke og sette arkivmaterialet inn i en kontekst. Pugh hevder at det finnes argumenter for at brukerne kan få bedre utbytte av samtaler og bistand fra arkivarer når man møter hverandre direkte, fordi man i møte med en annen person også vil få med seg det meningsbærende som ligger i non-verbal kommunikasjon. (Pugh, 2010, s. 165). Det kan dermed tolkes slik at det kan være en del mangler når det gjelder referansetjenester i digitale arkiver. Det er derimot verdt å nevne at det ikke nødvendigvis er et nytt fenomen at referansetjenester er tilgjengelige uten at arkivaren er fysisk til stede. Duff og Johnson viser til eksempler på at forespørsler om bistand kan foregå «either in person or over the telephone, to a reference librarian or archivist, or to information retrieval systems». (Duff & Johnson, 2001, s. 46-47). Referansetjenester uten arkivarer fysisk til stede har med andre ord skjedd før også, men andelen har skutt i været siden digitaliseringen.

Pugh påpeker videre at kvaliteten og omfanget av referansetjenester og interaksjon varierer og er avhengig av formene for hjelpemidler som er tilgjengelig, - hva brukeren søker og brukerens egne ferdigheter når det gjelder søk i arkiv. Det kan også være verdt å nevne at ikke alle depoter har ressurser nok til tilstrekkelig utførelse av referansetjenester i digitale arkiv.

Pugh nevner at samspillet i referansetjenester i stor grad påvirkes av mellommenneskelig dynamikk mellom bruker og arkivar, og at kvaliteten på tjenestene avhenger av å anerkjenne og løse den kompliserte dynamikken ved effektiv samhandling, samt at gode referansetjenester gjør det mulig for brukerne å utnytte arkivressursene som depotet sitter på fullt ut. (Pugh, 2010, s. 168).

For å oppsummere dette kapitlet: Det er med andre ord ikke kun tilgang til arkivmateriale som er viktig. Digitale arkiv er komplekse, og det kan være utfordrende å møte forventningene som brukere kan ha pga. Google eller andre søkemotorer på internett, hvor treff har en direkte tilknytning til emne man søker på. I motsetning, når det gjelder arkiv, Geoffrey Yeo påpeker i artikkelen «Debates about Description»: «Description should follow the principle of provenance. At its broadest, this principle requires records to be described in the first instance by reference to their origins and contexts, not their subject matter». (Yeo, 2010, s. 90 og 91). Dette gjør det mer komplisert for brukere uten «archival intelligence» og krever bl.a. enten bistand fra referansearkivar, digitale surrogater for referansearkivaren, eller brukeropplæring. Dette er essensielt hvis man skal forhindre «disintermediation». Hvis brukerne skal være selvstendige brukere av digitale arkiv er det dermed avgjørende at de får verktøyene og pekerne til orientering som det er behov for.

### 3.0 Metode

Jeg har foretatt en webundersøkelse, hvor jeg har undersøkt i hvor stor grad norske arkivinstitusjoner tilrettelegger for brukerne av digitale arkiv. Et begrep på metoden jeg har benyttet meg av er «case study». Vanligvis er en «case study» et veldig omfattende studie av et objekt, og defineres slik: «The case study is a research strategy which focuses on understanding the dynamics present within single settings». (Eisenhardt, 1989, s. 534). Robert

15

E. Stake påpeker videre i «The Art of Case Study Research» at er det tre hovedformer for «case study»:

«Stake (1995) emphasized that the number and type of case studies depends upon the purpose of the inquiry: an instrumental case study is used to provide insight into an issue; an intrinsic case study is undertaken to gain a deeper understanding of the case; and the collective case study is the study of a number of cases in order to inquire into a particular phenomenon». (Gjengitt etter Zucker, 2009, s. 3 og 4).

Jeg undersøker flere isolerte aspekter på ulike hjemmesider, så begrepet blir da «Collective case study». Slik jeg tolker det er «collective case study» flere instrumentelle «case studies» kombinert i en undersøkelse. Dette stemmer i henhold til min fremgangsmåte og valg av den, siden jeg analyserer arkivtilgjengelighet og pekere til orientering på offentlige nettsteder i Norge.

### 3.1 Fremgangsmåte

Valg av fremgangsmåte, og inspirasjon til dette, fikk jeg av Presseforbundets åpenindeks fra 2011 for norske kommuner. Presseforbundet foretok en undersøkelse av alle norske kommuner for å avdekke bl.a. om de informerte om innsynsrett på sine hjemmesider, søkefunksjon i postlister og om de besvarte innsynsforespørsler i henhold til Offentlighetsloven. (Presseforbundet, 2011, s. 3). Presseforbundet uttrykker en viss grad av misnøye i rapporten: «På den annen side viser våre erfaringer at mange kommuners hjemmesider inneholder god informasjon, som er altfor godt gjemt! Det bør ikke være slik at man må være en kløpper i nettsøk for å finne frem til god informasjon på kommunenes nettsted.» (Presseforbundet, 2011, s. 11).

Jeg har brukt samme prosedyre for alle de 21 websidene jeg har undersøkt.

Første fase: Det første jeg gjorde var å kartlegge norske arkivinstusjoner. Det jeg mener med arkivinstusjon i denne sammenhengen er en organisasjon som er organisatorisk uavhengig av arkivskaperne. Jeg har ikke sett på kommunene med egne depotløsninger eller private arkivinstusjoner. Jeg valgte å inkludere fylkesarkivene, IKAene, byarkivene, Digitalarkivet og Stortingsarkivet i undersøkelsen min, fordi jeg ønsket å få et bredt innblikk på de ulike offentlige arkivinstusjonene i Norge. Digitalarkivet er derimot websiden der Arkivverket publiserer sine digitaliserte arkiv – altså ikke en arkivinstusjon i seg selv. Jeg har valgt å ha med byarkivene til tross for at de og statsarkivene publiserer digitalt arkivmateriale på digitalarkivet (utenom Tromsø byarkiv). Som jeg vil redegjøre for nedenfor vurderte jeg det etter hvert også som nødvendig å inkludere arkivportalen.no, selv om dette ikke er en arkivinstusjon.

Andre fase: Gjennomgang av hjemmesidene til arkivinstusjonene etter kriterier som jeg kommer tilbake til i neste kapittel.

Tredje fase: Kvalitetssikring og gjennomgang av nettsidene på nytt for å forsikre meg om at jeg ikke hadde oversett noe.

Etter å ha kartlagt de ulike nettsidene, begynte jeg å undersøke dem basert på kriteriene. Jeg tok skjermdump av de ulike hjemmesidene, først og fremst forsiden, for å få mer oversikt over hvor mye informasjon som var umiddelbart tilgjengelig. Fortløpende noterte jeg meg antall «klikk» for å ha oversikt over tidsforbruk og vanskelighetsgraden for å finne frem til det jeg lette etter.

Jeg tar forbehold til at jeg kan ha oversett noe på nettsidene. Jeg undersøkte ikke nettsidene fra et arkivfaglig perspektiv, men fra et brukerperspektiv. Jeg forsøkte å se for meg hvordan en bruker uten «archival intelligence» ville gå frem for å tolke arkivmaterialet og hvilke hjelpemidler som var tilgjengelig for meg. Presseforbundet har valgt å bruke «poengsum» for å poengtere positive og negative funn. Jeg har derimot valgt å ikke gjøre dette på samme måte, siden jeg ikke analyserer et så høyt antall websider at poengsum er nødvendig. Jeg har valgt å kategorisere de ulike arkivinstusjonene i 3 grupper når jeg presenterer funnene fra

17

webundersøkelsen basert på de to delproblemstillingene. («I hvilken grad har norske arkivinstusjoner digitalisert materiale» og «I hvilken grad/på hvilken måte har norske arkivinstusjoner pekere til orientering på websidene?). «I stor grad» er de arkivinstusjonene som i overveiende grad tilrettelegger for brukerne, har varierte referansetjenester og har publisert digitalt arkivmateriale på websidene. «I noen grad» og «I mindre grad» er de som enten er «midt på treet» eller har et fåtall varierte referansetjenester/pekere til orientering.

Undersøkelsen er gjennomført i perioden januar til april 2017.

### 3.2 Kriterier

1. Digitalisert arkivmateriale: Tilbyr arkivinstusjonen fysisk tilgang til digitalt arkivmateriale? Dette tilsvarer den første delproblemstillingen.
2. Arkivbeskrivelse: Uansett om arkivinstusjonen har valgt å publisere arkivmaterialet digitalt eller ikke, undersøker jeg videre om de har oversikt over hva som er tilgjengelig i arkivet/hva arkivet inneholder (arkivbeskrivelse). Arkivbeskrivelse er en felles betegnelse for informasjonen som registreres om innholdet i et arkiv, som bidrar til identifisering og bruk av arkiver. Eksempler på dette er blant annet arkivkatalog publisert på arkivets egne hjemmesider eller arkivportalen.no, som gir brukerne oversikt over hva slags arkivmateriale som finnes i arkivinstusjonene. Relevante spørsmål her er om brukeren har behov for «archival intelligence», spesielt i henhold til å tolke innholdet i arkivkataloger. Kan brukeren få intellektuell tilgang til arkivmaterialet og ikke bli utsatt for «disintermediation?»
3. Søkefunksjoner/informasjon/pekere til orientering for brukerne: Referansetjenestene som arkivinstusjonen har rettet mot brukerne. Her ser jeg etter kontaktfunksjoner for å få bistand av arkivarer (ikke e-post eller telefon), søkefunksjoner, samt ulike referansetjenester som «FAQ/Fant du det du lette etter?», og veiledere til søk i

arkivmateriale. Slik jeg nevnte i teorikapittelet er dette ulike medieringstilbud eller digitale surrogater for referansearkivaren.

4. «Antall klikk»/Tidsforbruk: Hvor enkelt er det å orientere seg for en bruker uten «archival intelligence» og hvor mange «klikk» kreves av brukeren for å finne frem på nettsidene? Mens jeg har undersøkt arkivinstusjonene har jeg fortløpende notert meg hvor mange klikk det har tatt meg å fullføre undersøkelsen.

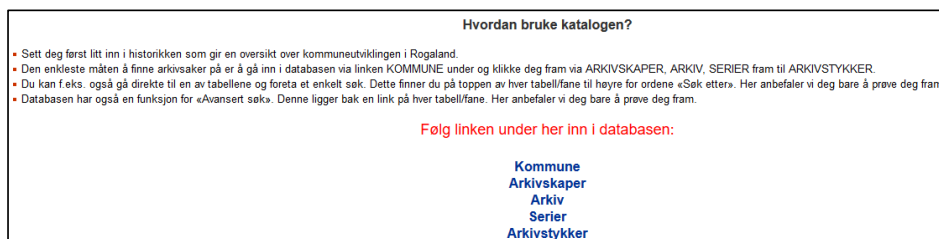
## 4.0 Analyse av webundersøkelsene

I dette kapittelet skal jeg gjøre rede for resultatene av undersøkelsen og drøfte de i lys av problemstillingene. Den første webundersøkelsen jeg skal presentere er arkivportalen, siden denne nasjonale søketjenesten spiller en aktiv rolle når det gjelder publisering av arkivkataloger.

### 4.1 Arkivportalen

Arkivportalen er en nasjonal søketjeneste som ble lansert i 2009. Arkivportalen.no har publisert arkivkatalogene til 32 ulike arkivinstusjoner. Jeg har valgt å ikke inkludere arkivportalen i tabellene senere i kapittelet, siden den ikke er en ordinær arkivinstusjon og har som hovedfunksjon å presentere arkivkatalogene til de ulike arkivinstusjonene i Norge. Det er derimot interessant i henhold til problemstillingen min å se på hvor brukervennlig arkivportalen er. Slik jeg beskrev i teorikapittelet pekte Richard Butterworh på viktigheten rundt å få bistand til å tolke arkivmateriale og arkivkataloger for å forhindre disintermediation. Arkivkataloger et av brukernes viktigste hjelpemidler for å finne frem til hva slags arkivdokumentasjon som arkivene sitter på, som jeg peker på i kriterium 2.

Statistikk viser at for de fleste arkivinstitusjoner er rundt halvparten av arkivkatalogene publisert, mens arkivverket har publisert ca 80 % av kataloger. Det er ikke nødvendigvis hele bestanden av kataloger som blir publisert, men deler av den. (Arkivverket, 2015, s. 2). Noe av det første jeg merket meg når jeg begynte å undersøke websidene var at en stor andel arkivinstitusjoner velger å publisere arkivkataloger på arkivportalen.no, i stedet for å tilgjengeliggjøre arkivmaterialet digitalt på sine nettsider. Av totalt 21 arkivinstitusjoner valgte seks av disse å ikke publisere på arkivportalen.no. I neste kapittel blir jeg å sammenfatte disse resultatene i tabell 2. IKA Rogaland er en av de arkivinstitusjonene som har valgt å publisere arkivkatalog for arkivene de bevarer på egen hjemmeside, i stedet for å publisere den på arkivportalen.no, slik som demonstrert i fig. 1. Jeg velger å vise til denne skjermdumpen for å vise et eksempel på en arkivinstitusjons egen løsning på arkivkatalog på egen nettside.



**Fig. 1. ledning til bruk av arkivkataloger fra IKA Rogaland** (Skjermdump fra <http://ika11.enternett.no/> 29.04.2017).

Avansert søk	
Utfør et avansert søk på Arkivportalen. Her kan du også lage rapporter for arkiver med kategorier på Arkivportalen.	
Jeg ønsker å søke innen objekter som...	
...inneholder alle ordene: <input type="text"/>	
Avgrenset søk	
full sti: <input type="text"/>	
Jeg er interessert i materiale oppbevart hos	
Oppbevaringssted: <input type="text" value="Alle"/>	
Jeg er interessert i perioden	
Fra-år: <input type="text"/> Til-år: <input type="text"/>	
Jeg er interessert i disse arkivnivåene	
<input type="checkbox"/> Arkiv <input type="checkbox"/> Serie <input type="checkbox"/> Stykke <input type="checkbox"/> Mappe/dokument	
Jeg er interessert i arkivmateriale på følgende medium	
<input type="checkbox"/> Kartserie/kart <input type="checkbox"/> Tegning <input type="checkbox"/> Fotoserie/foto <input type="checkbox"/> Lyd <input type="checkbox"/> Film <input type="checkbox"/> Papir	

**Fig 2. Avansert søkefunksjon på arkivportalens nettside** (Skjermdump fra <http://arkivportalen.no/side/sok/avansert> 16.05.2017)

Slik fig. 2 viser er det mulig å foreta et avansert søk. Oppbevaringsstedene er forhåndsbestemt, mens resten av søkealternativene er fritekst. Det er også en mulighet å kun søke på materiale som er digitalisert. Da kan man få tilgang på arkivmaterialet i noen tilfeller umiddelbart via arkivportalens tjenester. Arkivportalen opplyser på forsiden at de har 33.237 digitaliserte arkivdokumenter per. 26.05.2017.

Det er ikke nødvendig å logge inn for å bruke arkivportalen, med mindre man ønsker å bestille arkivmateriale fra depotinstitusjonene. Det varierer derimot når det gjelder hvilke bestillingstjenester depotinstitusjonene tilbyr. For å bruke noen eksempler: Når jeg forsøkte å bestille arkivmateriale fra Statsarkivet i Trondheim, fikk jeg beskjed om at det eneste leveringsformatet var utlån i lesesal. Når jeg forsøkte å bestille arkivmateriale fra Fylkesarkivet i Vestfold fikk jeg beskjed om å ta direkte kontakt med depotinstitusjonen, fordi de ikke tilbyr noen tjenester for bestilling. Brukerne vet med andre ord ikke hvordan de får tilgang til dokumentet før de forsøker å bestille det. Dette er ganske misvisende, fordi det fremstilles som en digital bestillingstjeneste ovenfor brukerne.



Når det gjelder hvor brukervennlig arkivportalen er, anser jeg den som en håndterbar nettside med gode veiledere og bruksanvisninger. De tilbyr tips for søk og har grundige forklaringer for hvordan man kan bestille arkivmateriale. I tillegg har arkivportalen presentert en oversikt over de mest populære søkeordene på forsiden. Søkemuligheter slik jeg beskriver i kriterium 3 er brukervennlige. Det fremstår derimot som ganske forvirrende og uforutsigbart som bruker å ikke vite hvilke tjenester de ulike depotinstitusjonene tilbyr før man forsøker å bestille arkivmaterialet. Slik jeg forklarte i teorikapitlet kan arkivbeskrivelse også være en utfordring, siden beskrivelsen ikke er orientert mot brukerne, men selve arkivdokumentet og opphavet, slik jeg bl.a. gjorde rede for i henhold til Duff og Johnsons forskning. Arkivkataloger beskriver arkivmaterialet i arkivinstitusjonene i en hierarkisk struktur, og deles inn i serier og underserier, arkivstykker, mapper og i noen tilfeller enkeltdokumenter. Dette er ikke svært brukervennlig, men rettet mot selve arkivinstitusjonens innredning av arkivene. Slik fig. 3 viser er det på grunn av dette utfordrende å tolke hva arkivmaterialet faktisk handler om. Jeg anser det som svært utfordrende for uerfarne brukere å forstå hva man får tilgang til med mindre man tar direkte kontakt med arkivinstitusjonen for veiledning. Slik digitaliseringsmeldinga påpeker: «Det varierer en del hvor mye informasjon arkivkatalogene gir om det konkrete innholdet i et arkiv. Svært lite materiale er katalogisert på dokumentnivå, og man må derfor som regel nøye seg med informasjon om grupper av dokumenter – f.eks. i en mappe eller i et arkivstykke.» (St. Meld, 2009, s. 24).

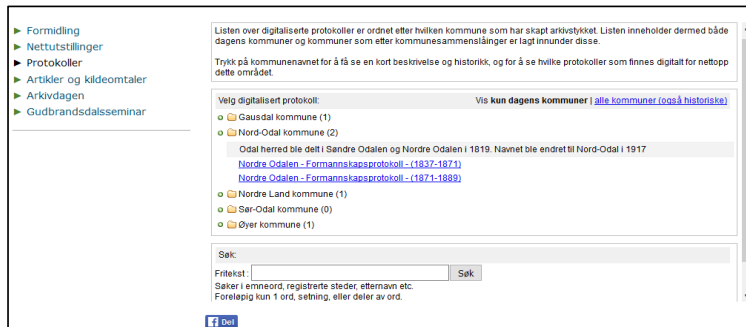
 <p>Byggefelt Dale/Bakhus A-Å Tilhører Serie Db Korrespondanse og saksdokumenter Tilhører Stykke L0003 -- Arkiv: Tinn planavdeling Materialet oppbevares hos: IKA Kongsberg Publisert: 08.03.2012 11.28</p>	1976 - 1977	IKAK/0826512.2-2 /Db/L0003/0001
 <p>Boligfelt Svadde felt B2 A-Å Tilhører Serie Db Korrespondanse og saksdokumenter Tilhører Stykke L0004 -- Arkiv: Tinn planavdeling Materialet oppbevares hos: IKA Kongsberg Publisert: 08.03.2012 11.28</p>	1985 - 1990	IKAK/0826512.2-2 /Db/L0004/0003
 <p>Ny skole på Rjukan Tilhører Serie Ea Byggesaker Tilhører Stykke L0007 -- Arkiv: Tinn bygningsråd Materialet oppbevares hos: IKA Kongsberg Publisert: 26.01.2012 11.26</p>	1955	IKAK/0826511-1 /Ea/L0007/0009
 <p>Rjukan yrkesskole - husmorfløy Tilhører Serie Ea Byggesaker Tilhører Stykke L0007 -- Arkiv: Tinn bygningsråd Materialet oppbevares hos: IKA Kongsberg Publisert: 26.01.2012 11.26</p>	1951	IKAK/0826511-1 /Ea/L0007/0010

**Fig. 3. Eksempler på søk i arkivportalen på termen 'IKA Kongsberg'** (Skjemdump fra <http://arkivportalen.no/side/sok/avansert> 25.05.2017)

#### 4.2 Arkivinstusjoner som har publisert digitalt arkivmateriale på egen webside

Undersøkelsen har avslørt at en god del av arkivinstusjonene velger å publisere noe digitalt arkivmateriale på egne websider. Av de 21 arkivinstusjonene har 11 valgt å gi digital tilgang til arkivmateriale, mens 10 har valgt å ikke gjøre det. Arkivmateriale som ofte publiseres på de ulike hjemmesidene er i stor grad protokoller.

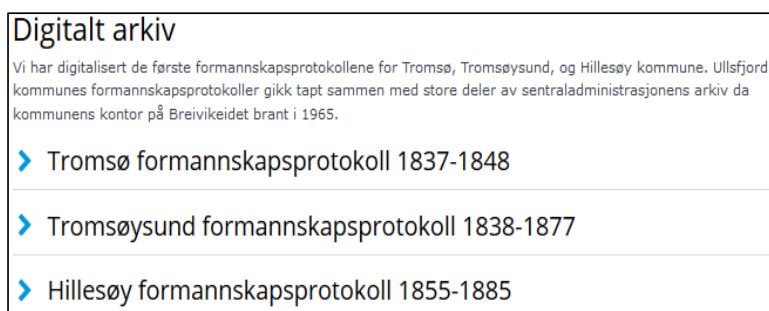
Arkivinstusjonene har valgt å bruke ulike løsninger, enten en rad av hurtiglenker til arkivmateriale eller en søkefunksjon for søk i det digitale arkivmateriale. Eksempelvis:



**Fig. 4. Liste over digitaliserte protokoller i Fylkesarkivet i Oppland** (Skjermdump fra <http://farkiv.no/formidling/protokoller> 26.03.2017)

Fig. 4. demonstrerer løsningen til fylkesarkivet i Oppland. Det er en fritekst søkefunksjon for å finne frem til protokollene, med en kort veiledning for å foreta søk. Ved å klikke på kommunen får brukeren en direkte link til protokollene som er tilgjengelig, med en kort beskrivelse over hva arkivmaterialet omhandler.

Et annet eksempel er en rad av hurtiglenker til arkivmaterialet. Fig. 5. demonstrerer løsningen til byarkivet i Tromsø. Her kan brukerne ikke foreta søk, men bla seg gjennom materialet til de finner det de eventuelt leter etter.



**Fig. 5. Liste over digitaliserte protokoller i byarkivet i Tromsø** (Skjermdump fra <http://www.tromso.kommune.no/digitalt-arkiv.365984.no.html> 26.03.2017)

### 4.3 Tabeller

#### 4.3.1 Kriterium 1 – Har publisert digitalt arkivmateriale

Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane har et eget webarkiv. Webarkivet er for øyeblikket under utvikling, så jeg fikk ikke tilgang til det. Jeg har etter en telefonsamtale den 24.05.2017 derimot fått den informasjonen jeg trengte fra dem, samt tillatelse til å gjengi den, og inkludert de i undersøkelsen og tabellene. Jeg har ikke inkludert de arkivinstusjonene som eventuelt har publisert digitalt arkivmateriale på arkivportalen eller andre nettsider som digitaltmuseum.no.

Tabell 1 – Liste over arkivinstusjoner som har fysisk tilgang til digitalt arkivmateriale på egen webside:

Arkivinstusjon:	Har publisert digitalt arkivmateriale:
Digitalarkivet	Ja
Fylkesarkivet i Oppland	Ja
Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane	Ja
Fylkesarkivet i Nordland	Nei
Fylkesarkivet i Aust Agder	Nei
Fylkesarkivet i Hordaland	Nei
Fylkesarkivet i Vestfold	Nei
IKA Kongsberg	Nei
IKA Finnmark	Nei
IKA Rogaland	Nei
IKA Møre og Romsdal	Ja
IKA Vest-Agder	Ja
IKA Troms	Ja
IKA Hordaland	Nei
IKA Østfold	Nei
IKA Trønderlag	Nei
Byarkivet i Tromsø	Ja
Byarkivet i Trondheim	Ja
Byarkivet i Bergen	Ja
Byarkivet i Oslo	Ja
Stortingsarkivet	Ja

*Merk: Tabellen viser ikke omfanget av arkivmateriale, i noen tilfeller er det svært lite.*

## 4.3.2 Kriterium 2 - Oversikt over arkivmateriale/arkivkatalog

Slik som nevnt tidligere har en større andel arkivinstusjoner valgt å publisere arkivkatalog på Arkivportalen. Denne tabellen viser hvilke arkivinstusjoner som har publisert arkivkatalog på egne hjemmesider og på arkivportalen.no. *Merk: Med digitalarkivet mener jeg at de enkelte oppbevaringsinstusjonene i Arkivverket (Riksarkivet, statsarkivene og byarkivene utenom byarkivet i Tromsø) finnes på Arkivportalen.*

Tabell 2 – Publisering av arkivkataloger på egen webside eller arkivportalen.

Arkivinstusjon:	Har publisert arkivkatalog på egen nettside:	Arkivportalen:
Digitalarkivet	Ja	Ja
Fylkesarkivet i Oppland		Ja
Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane		Ja
Fylkesarkivet i Nordland		Ja
Fylkesarkivet i Aust-Agder	Ja	Ja
Fylkesarkivet i Hordaland		Ja
Fylkesarkivet i Vestfold		Ja
IKA Kongsberg		Ja
IKA Finnmark		Ja
IKA Rogaland	Ja	Ja
IKA Møre og Romsdal		Ja
IKA Vest-Agder		Ja
IKA Troms	Ja	
IKA Hordaland	Ja	Ja
IKA Østfold	Ja	Ja
IKA Trønderlag	Ja	Ja
Byarkivet i Tromsø	Ja	
Byarkivet i Trondheim		Ja
Byarkivet i Bergen		Ja
Byarkivet i Oslo		Ja
Stortingsarkivet		Ja

#### 4.3.3 Kriterium 3 - Søkefunksjoner/informasjon/pekere til orientering for brukerne

Tabell 3 viser nettsider som har søkefunksjoner. Det vil si at selv om de har digitalisert arkivmateriale, men benytter seg av hurtiglenker, så telles det ikke som en «søkefunksjon» i det digitale arkivmateriale. Slik tabellen viser har alle nettsidene et fritekstsøkefelt for å søke gjennom hele nettsiden, og her kan brukerne også få treff på digitalt arkivmateriale, selv om det kan være et mer komplisert søk å få treff på. Når det gjelder elektronisk kontakt med arkivarer så opplyser alle arkivinstitusjonene om e-postadresse, så jeg har ikke inkludert dette i tabellen. Har de derimot en egen funksjon for kontakt, vil dette være inkludert i tabellen. Eksempler på dette er chat eller et eget skjema for kontakt, hvor arkivaren besvarer henvendelser per e-post. Veiledere vil si forklaringer på hvordan brukerne går frem for å få tilgang/søke i digitalt arkivmateriale, og kan være i form av videoinstruksjoner eller tekst. Her har jeg valgt å inkludere de som har veiledere om hvordan brukerne går frem på arkivportalen.no, hvis de ikke har digitalisert arkivmateriale eller katalog på egen nettside. De websidene som kun viser til arkivportalens nettside for tilgang til veiledere, vil få «nei» i tabellen, siden disse bruksanvisningene er tilknyttet en annen nettside. Andre pekere til orientering som jeg har lett etter har vært FAQ/Fant du det du lette etter?

Tabell 3 – Søkefunksjoner

Arkivinstusjon:	Fritekstsøkefelt:	Søkefunksjon i digitalt arkivmateriale:	Mulighet for søk i arkivkatalog:
Digitalarkivet	Ja	Ja	Ja
Fylkesarkivet i Oppland	Ja	Ja	Ja (Arkivportalen)
Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane	Ja	Ja	Ja (Arkivportalen)
Fylkesarkivet i Nordland	Ja	Nei	Ja (Arkivportalen)
Fylkesarkivet i Aust-Agder	Ja	Nei	Ja (Både Arkivportalen og egen katalog)
Fylkesarkivet i Hordaland	Ja	Nei	Ja (Arkivportalen)
Fylkesarkivet i Vestfold	Ja	Nei	Ja (Arkivportalen)
IKA Kongsberg	Ja	Nei	Ja (Arkivportalen)
IKA Finnmark	Ja	Nei	Ja (Arkivportalen)
IKA Rogaland	Ja	Nei	Ja
IKA Møre og Romsdal	Ja	Nei	Ja (Arkivportalen)
IKA Vest-Agder	Ja	Ja	Ja (Arkivportalen)
IKA Troms	Ja	Nei	Ja
IKA Hordaland	Ja	Nei	Ja
IKA Østfold	Ja	Nei	Ja (Arkivportalen)
IKA Trøndelag	Ja	Nei	Ja
Byarkivet i Tromsø	Ja	Nei	Nei
Byarkivet i Trondheim	Ja	Digitalarkivet	Ja
Byarkivet i Bergen	Ja	Digitalarkivet	Ja (Arkivportalen)
Byarkivet i Oslo	Ja	Digitalarkivet	Ja (Arkivportalen)
Stortingsarkivet	Ja	Ja	Ja (Arkivportalen)

Tabell 4 – Referansetjenester

	Egen funksjon for elektronisk kontakt:	FAQ/Fant du det du lette etter?	Veiledere:
Digitalarkivet	Ja	Ja	Ja
Fylkesarkivet i Oppland	Nei	Nei	Ja
Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane	Nei	Ja	Ja
Fylkesarkivet i Nordland	Ja	Ja	Nei
Fylkesarkivet i Aust-Agder	Nei	Nei	Ja
Fylkesarkivet i Hordaland	Nei	Nei	Ja
Fylkesarkivet i Vestfold	Nei	Nei	Ja
IKA Kongsberg	Ja	Nei	Nei
IKA Finnmark	Ja	Nei	Nei
IKA Rogaland	Nei	Nei	Ja
IKA Møre og Romsdal	Nei	Nei	Nei
IKA Vest-Agder	Ja	Nei	Nei
IKA Troms	Nei	Nei	Nei
IKA Hordaland	Nei	Nei	Ja
IKA Østfold	Ja	Nei	Nei
IKA Trøndelag	Nei	Nei	Nei
Byarkivet i Tromsø	Nei	Nei	Ja
Byarkivet i Trondheim	Ja	Ja	Ja
Byarkivet i Bergen	Nei	Nei	Nei
Byarkivet i Oslo	Nei	Ja	Nei
Stortingsarkivet	Nei	Nei	Ja

#### 4.3.4 Kriterium 4 - Antall klikk for å finne frem til hva arkivene inneholder

Mens jeg foretok undersøkelsen var jeg innom flere nettsider med ulike design og løsninger. Til tross for dette brukte jeg aldri mer enn 4 til 5 klikk på lenker fra forsiden til nettsiden for å finne frem til de ulike kriteriene. Jeg har dermed valgt å ikke lage en tabell, fordi ingen av nettsidene skilte seg ut i denne sammenhengen.

## 5.0 Kategorisering av funnene

I denne delen av besvarelsen skal jeg fremstille resultatene av webundersøkelsene på de ulike nettsidene. Jeg har valgt å sette hver enkelt nettside inn i 3 ulike standardiserte beskrivelser slik jeg beskrev i metodekapitlet. Altså om de «I stor grad» tilrettelegger for brukerne, «I noen grad» eller «I liten grad». I stor grad vil si at websidene skiller seg ut og har varierte referansetjenester, at de åpenbart er rettet mot brukere og at de er brukervennlige. Brukerne har med andre ord mulighet til å få fysisk digital tilgang til arkivene, samt bistand og hjelpemidler til å få intellektuell tilgang. «I noen grad» vil si at de oppfyller flere av kriteriene jeg har satt, men at det er noen mangler. Eksempelvis kan det være funksjoner for elektronisk kontakt utenom e-post, ikke digitalisert arkivmateriale på egen nettside, manglende arkivbeskrivelse o.l. «I liten grad» vil si at det bare er et fåtall referansetjenester/pekere til orientering, og ikke digitalisert arkivmateriale. Jeg vil utdype og vise til noen eksempler på nettsider som jeg ser på som «typisk» for gruppen den befinner seg i. Når det gjelder kategorien «I stor grad» vil jeg presentere alle arkivinstitusjonene i denne kategorien.

### 5.1 Arkivinstitusjoner som i stor grad oppfyller kriteriene

Byarkivet i Trondheim, Digitalarkivet og Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane er arkivinstitusjoner som i stor grad tilrettelegger for brukerne. Disse nettstedene skiller seg ut fordi de i større grad har variert digitalisert arkivmateriale og ulike (og også flere)

29



referansetjenester enn de øvrige arkivinstusjonene. De har ulike former for digitale surrogater og gode tilrettelagte brukervennlige løsninger på referansetjenester. Nettsidene fremstår som «inviterende» og publikumsorientert overfor brukerne ved å ha brukerrelaterte løsninger. Byarkivet i Trondheim tilbyr tilgang til arkivmateriale via Digitalarkivet, men har også valgt å gi en viss direkte digital tilgang til arkivmateriale via sin egen nettside. De har også som løsning å gi juridisk tilgang med bankID til personlig dokumentasjon, som jeg ikke så på noen andre nettsider. Jeg skal presentere pekerne som arkivinstusjonene har tilgjengelige på nettstedene, for å vise til eksempler på hvilke pekere til orientering som finnes, også utenom de «vanlige» løsningene som jeg skal vise til i de to andre grupperingene.


### 5.1.1 Byarkivet i Trondheim

<b>Bestill materiale fra lesesalen</b> Dokumenter fra Byggesaksarkivet og andre historiske arkiver.	<b>Bestill personlig dokumentasjon fra arkivet</b> For helseopplysninger, skole, barnevern, sosialtjeneste o.l.	<b>Kontaktinfo</b> Telefon : 72548280 Adresse : Maskinistgata 1 Post : trondheim, <a href="mailto:byarkiv.postmottak@trondheim.kommune.no">byarkiv.postmottak@trondheim.kommune.no</a>
<b>Hva finnes i byarkivet?</b> Vi har arkivene etter kommunale etater i Trondheim by fra ca. 1837 og fremover, i tillegg til en del annet historisk materiale.	<b>Kontakt oss på e-post</b>	Vis i kart -      Vis mer
Bruk knappene over for å bestille arkivmateriale. Innsyn i byggesaker for ett år tilbake er tilgjengelige via den offentlige postlisten for bygge, plan og felingsaker ( <a href="#">lenke</a> ). Øvrige saker er tilgjengelige via den generelle postlisten ( <a href="#">lenke</a> ). For å få utlevert arkivmateriale i lesesalen samme dag må det <b>bestilles innen 14.30</b> (gjelder ikke personlig dokumentasjon).		
<b>Hva finnes i Byarkivet?</b> Vi har arkivene etter kommunale etater i Trondheim by fra ca. 1837 og fremover. Se mer her. <a href="#">Arkivsenderets nettside</a> Sper oss på nett (09.00-11.00 og 12.00-15.00)		

**Fig. 6. Forsiden til byarkivet i Trondheim** (Skjermpdump fra <https://www.trondheim.kommune.no/byarkivet> 08.05.2017)

Trondheim byarkiv publiserer digitalt tilgjengelig arkivmateriale via Digitalarkivet. Forsiden har en god del informasjon rettet mot brukerne, slik fig. 6 viser. Byarkivet er åpent for å bli kontaktet av brukerne, og gir informasjon om hvordan de kan bestille arkivmateriale med en gang de går inn på byarkivet sine nettsider. Forsiden viser også til hva som finnes i byarkivet

av arkivdokumentasjon. Det var enkelt for meg å navigere rundt på byarkivets hjemmeside og finne frem til det jeg så etter.



Spør oss om kommunens eldre arkiver, for eksempel byggesak, skole/klasseliste og "mappa mi".

**Velkommen til Trondheim kommune Chat**  
Ingen av våre konsulenter er tilgjengelige, men legg igjen en beskjed i tekstfeltet nederst på siden så vil vi ta kontakt

**Howdan ønsker du å bli kontaktet?:**

E-post:

Telefonnr:

*Skriv inn meldinger her...*

Send

**Fig. 7. Trondheim byarkiv chattefunksjon.** (Skjermdump fra [http://login.edialog24.com/chattemplate/tk\\_byarkivet/indexLive.html](http://login.edialog24.com/chattemplate/tk_byarkivet/indexLive.html) 08.05.2017)

Fig. 7 viser chattefunksjonen Trondheim byarkiv benytter seg av som kommunikasjonskanal med brukerne. Den fremstår som lett å bruke, og jeg fikk tilbakemelding i løpet av kort tid når jeg testet den i åpningstidene til byarkivet. De informerer også om at brukerne blir kontaktet av byarkivet i ettertid hvis det ikke er konsulenter tilgjengelig eller hvis de blir kontaktet utenfor åpningstidene. Fig. 6 viser også til andre løsninger for å ta kontakt med byarkivet som er mer tradisjonelle og vanlige, som e-post og telefonkontakt.

**Fant du det du lette etter?**  
 Ja  Nei   
 Hva lette du etter?  
 Dette er en test |  
 Tilbakemelding mottatt SVAR

**Fig. 8. Eksempel på tilbakemeldingsfunksjon i Trondheim byarkiv** (Skjermdump fra <https://www.trondheim.kommune.no/byarkivet> 08.05.2017)

Forsiden har også en funksjon for å gi tilbakemeldinger hvis brukerne ikke finner den informasjonen de leter etter. Dette er derimot kun en tilbakemeldingsfunksjon, med mindre brukerne manuelt skriver inn sin egen kontaktinformasjon i tekstfeltet for å senere bli kontaktet av arkivet.



**Fig. 9. Fritekstsøkefelt på forsiden til byarkivet i Trondheim** (Skjermdump fra <https://www.trondheim.kommune.no/byarkivet> 08.05.2017)

Øverst på forsiden er det et fritekstsøkefelt hvor brukere kan foreta generelle søk på hele nettsiden til byarkivet.

**Bestill eiendomsinformasjon for bruk i lesesalen (Materiale fra før 2011)**

[Gå til bestillingsskjema for eiendomsinformasjon](#)

Du kan studere dokumentene i vår lesesal og få hjelp til kopiering. Du kan velge ønsket dag og tid i bestillingsskjemaet.

Hvis det ikke passer å komme til lesesalen kan du be om å oversendt en skannet kopi av det komplette innholdet i en byggesaksmappe. Send oss i så fall en e-post (til [trondheim-byarkiv.postmottak@trondheim.kommune.no](mailto:trondheim-byarkiv.postmottak@trondheim.kommune.no)) hvor du beskriver adresse og type materiale du ønsker oversendt. Merk at forespørsler om skannet materiale blir behandlet fortløpende, og blir vanligvis ekspedert innen en uke fra bestilling.

**Bestill digitalisert eiendomsmateriale (Materiale nyere enn 2011)**

[Gå til bestillingsskjema for digitalisert eiendomsmateriale](#)

Byggesakskontoret har gjennomført fullelektronisk saksbehandling siden 01.04.2011. Det vil si at alle dokumenter etter denne dato er digitalisert. Dokumentene som du bestiller blir sendt elektronisk til e-postadressen din.

**Annet**

[Gå til bestillingsskjema for annet arkivmateriale](#)

For andre typer dokumenter benytter du dette skjemaet. Du kan studere dokumentene i vår lesesal og få hjelp til kopiering. Du kan velge ønsket dag og tid i bestillingsskjemaet.

**Fig. 10. Eksempel på side for bestilling av arkivmateriale i byarkivet i Trondheim** (Skjermtdump fra <https://www.trondheim.kommune.no/content/1117754467/Bestill-materiale-fra-lesesalen> 08.05.2017)

Hvis brukerne ønsker å bestille arkivmateriale har byarkivet beskrevet tydelig hvordan brukerne skal gå fram for å få tilgang til arkivmateriale. Fig. 10. viser at det er mulig å få digitalisert arkivmateriale tilsendt på e-post hvis det gjelder eiendomsmateriale fra etter år 2011. Ellers tilbyr de bestilling av dokumenter som holdes av i lesesalen til byarkivet.

 TRONDHEIM KOMMUNE

---

**Bestilling av personlig dokumentasjon (TK-240)**

Trondheim kommune

Før du avgir personopplysninger over internett, må du samtykke i en personvernerklæring. [Du finner den her.](#)

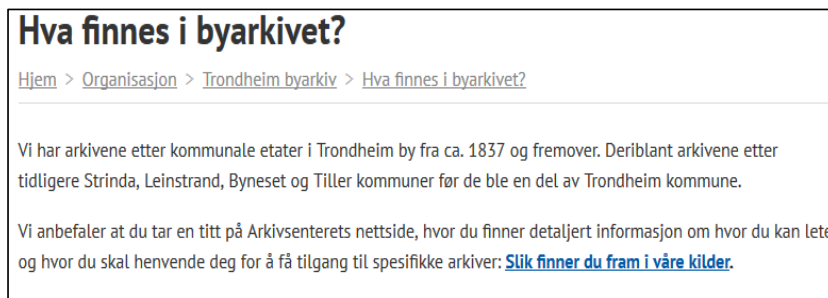
Jeg samtykker

Jeg samtykker ikke (vinduet vil bli lukket)

**Fig. 11. Eksempel på løsning for juridisk tilgang på personlig dokumentasjon i Trondheim byarkiv** (Skjermtdump fra <https://skjema.kf.no/FormsEngine/?wizardId=3677&externalId=1601> 08.05.2017)

Når det gjelder bestilling av personlig dokumentasjon får brukerne tilgang til å logge inn for å fylle ut skjema for bestilling med MinID, BankID eller andre former for elektronisk ID.

Denne løsningen fant jeg ikke på noen av de andre websidene jeg undersøkte.



**Fig. 12. Eksempel på arkivbeskrivelse og veiledningslenke** (Skjermdump

<https://www.trondheim.kommune.no/byarkivet/kilder/> 08.05.2017)

Hvis man går inn på «Hva finnes i arkivet?» på forsiden til nettstedet, får man en oversikt over hva slags materiale som byarkivet sitter på. De presenterer en oversikt over hva de har publisert på Digitalarkivet, som i dette tilfellet i stor grad er historiske protokoller. Brukeren får direkte tilgang til protokollene ved å klikke på lenkene. De viser også til det mest etterspurte arkivmaterialet og hvordan brukere kan få tilgang til dette, som i deres tilfelle er byggesaker og eiendomsinformasjon. Slik fig. 12 demonstrerer er det også en hurtiglenke til en side for veiledning når det gjelder å finne frem i kildene til arkivet, slik at brukeren kan være selvstendig når de leter etter arkivmateriale.

Trondheim byarkiv viser at de er brukervennlige og brukerorienterte. De har en rekke brukerrettede tjenester og er åpne for kontakt via ulike kanaler. Dette er slik jeg tolker det et nettsted som fungerer med tanke på digitale surrogater for arkivaren, det finnes mye informasjon og måter å få informasjon på uten at en arkivar er fysisk til stede. I løpet av undersøkelsen brukte jeg aldri mer enn ett klikk for å finne informasjonen jeg søkte. Hver lenke hadde gode beskrivelser av hvordan brukeren skal gå frem. Byarkivet i Trondheim

oppfyller med andre ord i stor grad kriteriene jeg har basert undersøkelsen på. Det at de har varierte og flere referansetjenestetilbud enn normalt (basert på de andre webundersøkelsene) er svært heldig med tanke på tilretteleggelse overfor brukerne.

### 5.1.2 Digitalarkivet

Digitalarkivet skiller seg ut i stor grad, fordi nettsiden har flere referansetjenester enn noen av de andre nettsidene, og baserer seg på at brukerne selv skal finne frem til arkivmateriale digitalt så selvstendig som mulig. Den er med andre ord tilrettelagt og til for at brukerne skal få direkte tilgang til det digitale arkivmaterialet.



**Fig. 13. Forsiden til digitalarkivet – Nyttige lenker** (Skjermdump fra <http://arkivverket.no/arkivverket/Digitalarkivet> 25.05.2017).



**Fig. 14. Skanna arkiver – Digitalarkivet.** (Skjermdump fra <https://media.digitalarkivet.no/> 25.05.2017)

Det er spesialinn ganger til de ulike webarkivene, slik som bl.a. kirkebøker og rettergangsmateriale. Jeg tolker det slik at de har spesialinn ganger til disse fordi det er materiale som flere brukere etterspør. Fig. 13. viser til forsiden til Digitalarkivet, hvor brukerne kan finne mye nyttig informasjon, veiledere og svar på spørsmål. Referansetjenester som FAQ og hjelp til søk er gode eksempler på referansetjenester til selvstendig bruk av arkivene. Både byarkivet i Trondheim og Digitalarkivet viser gode eksempler på digitale surrogater for arkivaren i praksis og hvordan det kan fungere.

Søk etter skanna arkiver

Oppbevaringssted

Arkiv

Fylke

Kommune (1947-inndeling)

F.o.m år      T.o.m år

Emneknagger

Fritekstsek

Nullstill   Søk

Velg et annet sek

Relatert informasjon

Veiledning for søk

**Fig. 15. Eksempel på søkefunksjon i digitalarkivet.** (Skjermdump fra <https://media.digitalarkivet.no/db/browse> 25.05.2017)

Fig. 15 viser søkefunksjonen i de skanna arkivene til Digitalarkivet. Valgmulighetene for søk er forhåndsbestemt i alle søkefeltene utenom fritekstsøkefeltet. Det er også en beskrivelse av hva de ulike søkefeltene går ut på hvis brukeren legger pekeren over spørsmålstegnet, over hver søkefeltstittel. Både på forsiden til Digitalarkivet og på selve søkefunksjonen ligger link til brukerveiledninger for søk. Siden for veiledning inneholder link til video-instruksjoner og andre veiledningslinker. Digitalarkivet har i tillegg et diskusjonsforum hvor brukerne kan stille spørsmål til hverandre og arkivarene. Som bruker var det også lett å navigere rundt på nettsiden, - jeg brukte aldri mer enn 1-2 klikk (fra forsiden) for å finne frem til det jeg lette etter.



## 5.1.3 Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane

Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane har et eget webarkiv tilgjengelig på sine websider. De skiller seg ut i stor grad i forhold til de andre fylkesarkivene og IKAene på grunn av dette. De jobber for øyeblikket med å utvikle et nytt webarkiv som enda ikke er åpent for bruk. Det er derimot mulig å søke i gamle databaser. Etter en telefonsamtale med Fylkesarkivet (24.05.2017) fant jeg ut at de har hatt, og planlegger å fortsette å ha veiledere og søkefunksjoner med forhåndsbestemte valg for søk i webarkivet, slik jeg viser til i fig. 17.

Kulturhistorisk Leksikon	<b>Matriklar og andre kjelder</b>
Lyd og levande bilete	
Digitaliserte protokollar/bøker	
<b>Gardar og stolar</b>	Matrikkelen 1838
Gardsleksikon	Matrikkelen 1890
Stølsleksikon	Matrikkelen 1950
Stølsregister i 1930-åra	Panteregeister ca. 1800-1940
<b>Kommunale og private arkiv</b>	Forlikskommissjon - saksregister
Arkivkatalogar	Skifte 1700-1860
Saksregister møtebøker - formannskap	Skifte indre Sogn 1600-1850
Personregister møtebøker - formannskap	<b>Manntal og folketeljingar</b>
Lag og organisasjonar med arkivopplysingar	Manntal 1701
Amerikabrev	Folketeljing 1801
Amerikabrev - Personar omtalt	Folketeljing 1825
<b>Foto</b>	Folketeljing 1835
Fotoarkiv	Folketeljing 1845
Flyfoto	Folketeljing 1855
Avbilda personar	Folketeljing 1865
<b>Musikk</b>	Folketeljing 1900
Opptak og lydprøver	<b>Kyrkjebøker og utvandring</b>
Platesamling	Fødde
	Gravlagde
	Vigde
	Inn- og utflytte
	Emigrantar 1874-1924

Fig. 16. Lenker til eldre databaser i Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane (Skjermdump fra <http://www.sffarkiv.no/sffbasar/default.asp?lang=nor> 26.05.2017).

**Foto**

Historiske foto med tekst og digitale bilete

Kommune:

Gard nummer:  -

Fritekst:

Vis som:

**BLANK SØK AVANSERT SØK**

**Fig. 17. Eksempel på søkefunksjon med forhåndsbestemte valg i det digitale fotoarkivet til Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane.** (Skjermdump fra <http://www.sffarkiv.no/sffbasar/default.asp?p=form&db=dbfoto> 26.05.2017).

Fig. 17 viser at det også er mulig å foreta avanserte søk, men her er feltene i stor grad fritekst. Det vil si at brukerne må ha kunnskaper om metadata/bakgrunnen til arkivmaterialet de leter etter. Det jeg da savner i denne sammenhengen er en egen kontaktfunksjon på hjemmesiden, hvor brukere kan få besvart spørsmål (slik som i byarkivet i Trondheim), og få informasjonen de eventuelt trenger for å foreta avanserte søk. Jeg tolker det slik at brukeren i utgangspunktet må ha gode kunnskaper om akkurat hva de leter etter for å få intellektuell tilgang og foreta et slikt søk per dags dato, og da kan en slik kontaktfunksjon forenkle arbeidet.

De har derimot en FAQ, som også per dags dato (25.05.2017) er under utvikling for å forbedres. Jeg forsto det slik at det blir tilgjengeliggjort en kommentarfunksjon når den er ferdig utviklet. Til tross for at jeg ikke fikk muligheten til å undersøke det nye webarkivet deres, sitter jeg igjen med et inntrykk av at dette er en arkivinstitusjon som ønsker å være brukervennlige. De påpeker på hjemmesiden at målet deres er å digitalisere kontinuerlig, samt at de utvikler webarkivet og jobber med å forbedre referansetjenestene. Fylkesarkivet presiserer også at publikumstjenestene deres er høyt prioritert. Til tross for at de ikke har en egen kommentar/chat funksjon velger jeg å plassere dem i den øverste kategorien, siden flere

digitale surrogater for arkivaren og webarkivet er under utvikling. De digitaliserer arkivmateriale og tilrettelegger tjenester i stor grad for brukerne, samt skiller seg ut sammenlignet med arkivinstitusjoner som ikke publiserer på Digitalarkivet.

## 5.2 Arkivinstitusjoner som i noen grad oppfyller kriteriene

Arkivinstitusjonene som «i noen grad» oppfyller kriteriene er definitivt de arkivinstitusjonene som er i flertall. Referansetjenestene i denne kategorien er ikke varierte. Dette betyr derimot ikke at nettstedene ikke er brukervennlige, men at de ikke er tilrettelagt brukerne i like stor grad som den forrige kategorien. De kan oppfylle flere av kriteriene jeg har vist til i tabellene, men yter ikke i like stor grad overfor publikum som de forrige arkivinstitusjonene jeg har beskrevet. Arkivinstitusjonene som jeg har plassert i denne kategorien er som følger:

Fylkesarkivet i Nordland, Aust-Agder museum og arkiv, Fylkesarkivet i Vestfold, Fylkesarkivet i Oppland, IKA Finnmark, IKA Rogaland, IKA Vest-Agder, IKA Kongsberg, IKA Møre og Romsdal, IKA Hordaland, IKA Østfold, IKA Trønderlag, Byarkivet i Tromsø, Stortingsarkivet, IKA Troms, Byarkivet i Bergen, Byarkivet i Oslo.

### 5.2.1 Fylkesarkivet i Nordland (Arkiv i Nordland)



Fig. 18. Forsiden til arkiv i Nordland. (Skjermdump fra <http://www.arkivinordland.no/> 29.04.2017)

Arkiv i Nordland er et «typisk» eksempel på en arkivinstusjon innenfor denne kategorien. De har ikke veldig mye informasjon på sin egen nettside og viser til arkivportalen for arkivbeskrivelse. De viser til arkivportalens bruksanvisninger for bestilling av arkivmateriale og at direkte lenke til alle kommunearkivene er registrert der.

Det er ikke mulig for brukere å få fysisk tilgang til digitalt arkivmateriale på websiden. Arkiv i Nordland viser derimot til at det er mulig å få tilgang til noe digitalt arkivmateriale via nettleser på arkivportalen, men spesifiserer ikke hvilket arkivmateriale det gjelder. Forsiden (fig. 18) viser til to lenker som kan oppfattes som brukerorienterte. «Søk i Arkiv» viser til arkivportalen for søk, samt opplyser om at brukerne kan få tilgang til noe digitalt arkivmateriale der. Det står likevel ikke presisert hva slags arkivmateriale det gjelder. «Våre tjenester» handler ikke om tjenester overfor publikum, men i større grad informasjon om hva fylkesarkivet gjør og informasjon om hvordan man skal operere som en arkivinstusjon. Eksempler på dette er at de har publisert arkivplan og at de bl.a. kan tilby å ordne/katalogisere arkivmateriale på vegne av andre arkivskapere.

Fant du det du lette etter?

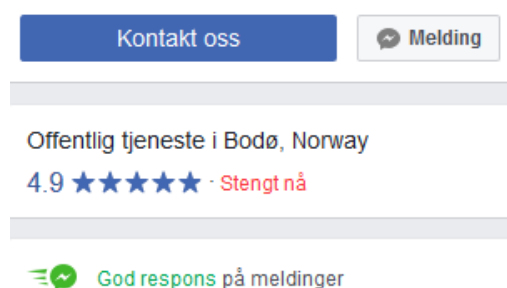
Kommentar :

*Hva lette du etter? Hvis du ønsker direkte tilbakemelding må du oppgi e-postadressen din.*

**Fig. 19. Eksempel på kommentarfunksjon i Arkiv i Nordland** (Skjermdump fra <http://www.arkivinordland.no/aktuelt/sok-i-arkiv.845544.aspx> 11.05.2017).

Når det gjelder referansetjenester er det ikke mange. Slik som demonstrert i fig. 19 har de en egen kontaktfunksjon på hjemmesiden, hvor brukeren kan stille spørsmål og få tilbakemeldinger fra arkivarer. Det er i tillegg en lenke til Arkiv i Nordland på sosiale medier. Her var det mulig å ta kontakt med arkivinstusjonen og de er kjent for å ha god responstid.

Selv om jeg har tatt utgangspunkt i kun websidene til arkivinstusjonene og ikke eksterne websider som sosiale medier, er dette verdt å merke seg og jeg anså det som et interessant funn.



**Fig. 20. Eksempel på kontaktmulighet på sosiale medier – Arkiv i Nordland.** (Skjermdump fra <https://www.facebook.com/Arkivinordland/?fref=ts> 25.05.2017).

Arkiv i Nordland har ikke varierte referansetjenester og har ikke publisert digitalt arkivmateriale på egen hjemmeside. Det er ikke informasjon om hva slags arkivmateriale som er publisert på arkivportalen, og dette gjør det mer komplekst for brukerne å opptre selvstendig i søk av informasjon. Dette går igjen i arkivinstusjonene som er i denne grupperingen. De har ulike pekere til orientering, men fremstår ikke som over gjennomsnittet brukervennlige.

### 5.2.2 Stortingsarkivet

Jeg har valgt å ha med en beskrivelse av Stortingsarkivet, fordi denne arkivinstusjonen var den jeg syntes var mest utfordrende å plassere i en av disse tre kategoriene. Arkivinstusjonen har varierte mengder av digitalt arkivmateriale tilgjengelig på nettsiden, og har søkefunksjoner som i stor grad er tilrettelagt brukerne. Arkivmaterialet omfatter historisk arkiv, Stortingets saksarkiv, bildearkiv og lydarkiv, samt stortingsforhandlinger.

**Fig. 21. Eksempel på søkefunksjon i hovedregistrene på Stortingets website.** (Skjermdump fra <https://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Stortingsforhandlinger/> 27.05.2017).

Fig. 21 viser søkefunksjonen til arkivmaterialet. Det er veiledere for hvordan brukeren går frem for å foreta søk. Det som trekker stortingsarkivet ned i vurderingen er at utenom søkefunksjoner i arkivmaterialet og veiledere er det mangel på andre referansetjenester. Det er f.eks. ingen funksjon for direkte kontakt med arkivar, og det er ikke en egen side med ofte stilte spørsmål. Det vil si at brukeren må kontakte arkivet hvis de trenger ytterligere bistand. Stortingets arkivet befinner seg på grunn av dette ikke på samme nivå som de tre arkivinstusjonene i den øverste gruppen, Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane mangler også kommentarfunksjon per dags dato, men har en egen FAQ side under utvikling, som er årsaken til at disse to arkivinstusjonene vurderes ulikt. Det er potensiale for forbedring med tanke på flere referansetjenester, spesielt når det gjelder elektronisk kontakt med arkivet og andre digitale surrogater for referansearkivaren. Stortingets arkivet tilrettelegger med andre ord i stor grad for brukerne når det gjelder tilgjengeliggjøring og søk i arkivmateriale, men i noen/mindre grad når det gjelder andre ulike referansetjenester.

### 5.3 Arkivinstitusjoner som i liten grad oppfyller kriteriene

#### 5.3.1 Hordaland fylkesarkiv

Våre tenester		
<p><b>Kopi/utskrift av vitnemål</b></p> <p>Vitnemål</p>	<p><b>Attestert kopi av protokoll / prøveprotokoll / kompetansebevis / melding om bestått prøve</b></p> <p>Fagbrev</p>	<p><b>Kopi av journal frå tannklinikk</b></p> <p>Tannhelse</p>
<p><b>Dokumentasjon om innbetalt pensjonsinnskott</b></p> <p>Pensjonsrettar</p>	<p><b>Dokumentasjon på oppfølging av OT/PPT</b></p> <p>OT/PPT</p>	<p><b>Tilskot til sogelag/historielag og lokalhistorisk arbeid</b></p> <p>Søknadsfrist 15. mai</p>
<p><b>Privatarkiv og minnesamlingar</b></p>	<p><b>Fylkeskommunale arkiv</b></p>	<p><b>Fotoverntenesta</b></p> <p>Søk i våre fotosamlingar, og sjå kva tenester vi kan tilby innan fotovern</p>

**Fig. 22. Forsiden til Fylkesarkivet i Hordaland.** (Skjermdump fra <http://www.hordaland.no/nn-NO/arkiv-og-dokumentasjon/> 26.03.2016)

Fylkesarkivet i Hordaland skiller seg ut fordi de har svært få referansetjenester. De har ikke tilgjengeliggjort digitalisert arkivmateriale på hjemmesidene. De viser til arkivportalen for tilgang til arkivkatalogene og har en kort veileder for søk i arkivportalen. De viser til tjenester de tilbyr på forsiden (fig. 22). De tjenestene de viser til her handler ikke om generelle søk i arkivdepot eller arkivbestanden, men handler i større grad om tjenester rettet mot personsopplysninger. I tillegg er det slik at man får beskjed om å ta kontakt per telefon eller e-post for å få tilgang til disse opplysningene, og det er ikke mulig å få direkte juridisk tilgang, slik som i byarkivet i Trondheim. Jeg anser nettsiden som i mindre grad tilrettelagt for brukere siden den tilbyr svært få referansetjenester.

## 6.0 Oppsummering av webundersøkelsene

### 6.1 I hvilken grad har norske arkivinstusjoner digitalisert materiale? (Kriterium 1)

Når det gjelder digitalisering av arkivdokumenter er det ikke, slik jeg ser det, et veldig variert og bredt utvalg av digitalisert arkivmateriale; -hvis man ser bort fra digitalarkivet og fylkesarkivet i Sogn og Fjordane. Arkivinstusjonene som velger å digitalisere arkivmateriale legger i stor grad ut historiske protokoller. Omfanget av digitalisert arkivmateriale er ikke utpreget variert på de nettsidene som «I noen og i liten grad» tilrettelegger tjenester for publikum (utenom stortingsarkivet), og det er ikke snakk om et stort antall digitaliserte arkivdokumenter. Det vil dermed være misvisende å si at en stor andel norske offentlige arkivinstusjoner aktivt publiserer arkivmateriale, til tross for at en stor andel publiserer noe. Her er det rom for forbedring, med tanke på både å tilgjengeliggjøre arkivmateriale på arkivinstusjonenes egne nettsider, men også variasjon på hva slags arkivmateriale de velger å publisere. Fylkesarkivet i Sogn og Fjordane viser at det er fullt mulig for en slik type arkivinstusjon å drifte et eget webarkiv og være publikumsorienterte. Digitalarkivet skiller seg ut i stor grad i denne sammenhengen og digitaliserer store mengder av kulturarven på vegne av Riksarkivet, statsarkivene og byarkivene, men slik jeg viste til tidligere påpeker riksrevisjonen at utviklingen ikke går i riktig retning og det digitaliseres ikke arkivmateriale i like stor grad som visjonen til digitaliseringsmeldingen tilsier.

### 6.2 Har nettstedene gode, brukervennlige løsninger på nett? (Kriterium 2 – 4)

Når det gjelder arkivbeskrivelse kreves det per dags dato god arkivkompetanse for å navigere seg gjennom arkivkatalogene. Slik jeg beskrev i gjennomgangen av arkivportalen kreves det «archival intelligence» for å få intellektuell tilgang til arkivmaterialet. Brukerne må forstå



med «intellective skills» forholdet mellom arkivbeskrivelsen og arkivdokumentet. De må forstå hvordan arkivinstitusjoner beskriver arkivmaterialet, og hvorfor. Dette er ikke allmenn kunnskap, og per dags dato anser jeg ikke de arkivkatalogene jeg har undersøkt, verken på arkivportalen eller på arkivinstitusjonenes egne nettsider, som veldig brukervennlige. Det kreves arkivfaglig kompetanse for å navigere i arkivkatalogene med mindre man har mye kunnskap om bakgrunnen til det man leter etter. Arkivportalen opplyser om at katalogene ikke er komplette, og hvis brukerne ikke finner arkivmaterialet de leter etter må de ta kontakt med arkivinstitusjonen som kan gi tilgang til materialet. Det er med andre ord store «hull» og store mengder arkivdokumentasjon brukerne ikke kan få kunnskap om. Dette er etter min oppfatning problematisk med tanke på brukernes forventninger i dagens digitale samfunn. Det er derimot verdt å nevne at dette ikke er en enkel sak, det er enorme mengder med arkivdokumenter i offentlige arkivinstitusjoner i Norge. Stiftelsen Asta påpekte selv utfordringene de står overfor når det gjelder arkivportalen.

«Internettbrukere i dag forventer øyeblikkelig tilgang til materialet, en forventning alle vet det er vanskelig om ikke umulig å etterkomme. Men hvis det finnes digitale kopier av arkivmaterialet bør brukeren finne det på en enkel måte. (...) Arkivportalen kan bidra i møtet med nye brukeres krav og forventninger, men som tilbydere og forvaltere vet vi at det vil gå mange år (...) før vi kan tilfredsstille en slik forventning». (Brorson & Hansen, 2009, s. 3).

Når det gjelder søkefunksjoner er disse ikke så veldig varierte per dags dato. En av årsakene til dette er mangelen på variasjon når det gjelder omfanget av arkivmaterialet som digitaliseres og publiseres, utenom de jeg har presentert i gruppen «I stor grad». Søkefunksjonene i denne gruppen var tilrettelagt brukerne og alle hadde noen forhåndsbestemte felt for å gjøre søk enklere. Veiledere for søk var også tilgjengelig på disse websidene. Alle websidene hadde et fritekstsøkefelt, hvor det også var mulig å få treff i digitalisert arkivmateriale og i noen tilfeller arkivkataloger.

Når det gjelder muligheter for å få kontakt med en referansearkivar for mediering er det rom for forbedring. Det var totalt 7 arkivinstitusjoner som hadde en form for

kommentarfunksjon/chattefunksjon for elektronisk kontakt, slik jeg viser til i tabell 4. Når jeg hadde avsluttet undersøkelsen innså jeg at det er mulig at flere arkivinstitusjoner velger å kommunisere med brukerne via sosiale medier, slik jeg viste til i gjennomgangen av fylkesarkivet i Nordland. Dette inngår dog ikke i webundersøkelsen og de informerer i så fall ikke tydelig om dette på nettsidene sine, men det er verdt å nevne. Problemstillingen jeg viste til når det gjelder kriterium 2 og arkivbeskrivelse er et godt eksempel på hvorfor muligheten for mediering er viktig, -brukerne kan ha behov for bistand til å tolke og forstå forholdet mellom arkivbeskrivelsen og arkivmaterialet. Når dette ikke er tilgjengelig er dette eksempler på Butterworths definisjon av disintermediation. Brukerne får problemer med å sette arkivmaterialet inn i en kontekst. Totalt 5 arkivinstitusjoner hadde en egen side for ofte stilte spørsmål. Her er det også et stort rom for forbedring. Brukerne har per dags dato ikke i svært stor grad mulighet til å kommunisere med arkivinstusjonene på nettsidene deres.

De referansetjenestene jeg har vist til i gruppen som «I stor grad» tilrettelegger for brukerne skiller seg dermed ut i den store sammenhengen, hvis man ser på alle arkivinstusjonene jeg har undersøkt i et bredt perspektiv. Det er verdt å nevne at i denne sammenhengen skilte Aust-Agder fylkesarkiv seg ut i stor grad. Arkivinstusjonen tilbyr å avfotografere arkivmateriale og sende det digitalt til brukeren, noe ingen andre arkivinstusjoner har oppgitt er en tjeneste de utfører (utenom byarkivet i Trondheim når det gjelder eiendomsmateriale etter år 2011 – Fig 10). Det er, slik jeg ser det, flere ulike løsninger overfor brukerne som jeg har redegjort for, men få arkivinstusjoner benytter seg av disse.

Når det gjelder tidsforbruk konkluderte jeg med at det ikke er noen nettsider som skiller seg ut med tanke på komplisert webdesign eller «forvirrende» oppsett av lenker. Det var ikke komplisert å navigere seg gjennom de ulike nettsidene, til tross for at de hadde ulike oppsett og løsninger. I snitt tok det meg 3 klikk fra forsiden for å finne frem til det jeg lette etter. Det var med andre ord ikke spesielt tidskrevende å undersøke hva nettsidene inneholdt. Fra et brukerperspektiv tolker jeg dette som positivt. Jeg så for meg at det ville ta mer tid å gå gjennom de ulike websidene.

### 6.3 Videre forskning

Med tanke på videre forskning innenfor denne tematikken har jeg merket meg noen ulike problemstillinger. Den ene er i hvor stor grad brukere faktisk oppsøker hjemmesidene til de ulike fylkesarkivene, IKAene og arkivinstusjonene som ikke publiserer på Digitalarkivet. Dette er noe jeg ikke har funnet noen konkrete tall på. Er etterspørselen stor fra brukernes side? Digitalarkivet fører statistikk på antall besøkende og viste til at de i 2015 hadde ca. 40 % flere brukere og ca. 25 % mer trafikk sammenlignet med 2014. Dette er en ganske kraftig økning. (Clausen, 2016). Jeg ble gjort oppmerksom på at statistikk kan være misvisende i denne sammenhengen, og kan måles på ulike måter. Digitalarkivet informerer selv om at de kan ha «kunstige høye besøkstall» ettersom de har telleapparat for hver tjeneste. Disse separate tallene skyldes at alle tjenestene befinner seg på hver sin isolerte nettside, og en bruker kan på denne måten forårsake flere «treff» i Digitalarkivet. (Clausen, 2016). Det hadde vært interessant å gjøre en undersøkelse på hvor mange brukere som faktisk benytter seg av de digitale arkivressursene, eller besøker websidene til arkivinstusjonene på landsbasis. Dette kan gi arkivsektoren et generelt inntrykk av i hvor stor grad det haster at tilgangen til digitale arkiv opprustes og referansetjenestene løftes. Videre tror jeg det ville vært ganske interessant å se på i hvor stor grad arkivinstusjonene kommuniserer med brukerne om arkivfaglige spørsmål på sosiale medier, slik jeg ble gjort oppmerksom på når jeg gjorde en webundersøkelse av fylkesarkivet i Nordland (fig. 20). Det er mulig at arkivarer er mer tilgjengelige på sosiale medier enn de er på egne websider, spesielt hvis de ikke har en egen kommentar/chatfunksjon tilgjengelig.

### 6.4 Konklusjon

I denne bacheloroppgaven har jeg undersøkt i hvilken grad norske arkivinstusjoner har digitalisert materiale og i hvilken grad/på hvilken måte norske arkivinstusjoner har pekere til orientering på websidene. Jeg tolker funnene mine slik at det er et stort rom for forbedring når det gjelder både digitalisering av arkivmateriale og pekere til orientering. Der det er størst

rom for forbedring er utvilsomt kontaktfunksjon med arkivarer/mulighet til å få besvart spørsmål. Slik jeg tolker det sender også kontaktfunksjoner ut et signal om at arkivet ønsker kontakt med brukerne og ønsker at arkivene skal bli benyttet på avstand. Det skal mer til for å sende en e-post eller ta en telefon til arkivinstitusjonen, hvis man er usikker på hvor man står som bruker i henhold til arkivinstitusjonen.

Jeg sitter igjen med et inntrykk av at en stor andel av arkivinstitusjonene i større grad er opptatt av å få brukerne til å komme til lesesalen for å benytte seg av arkivmaterialet i stedet for å satse på digitale surrogater og mediering på avstand.

Målene til digitaliseringsmeldingen om at flest mulig skal få tilgang til arkivmateriale på avstand er dermed ennå ikke i ferd med å nås og hjelpemidlene overfor brukerne er enda ikke tilstrekkelige for selvstendig bruk av arkivene, hvis man ser bort ifra Digitalarkivet. Det er ikke slik at det kun er behov for å digitalisere flere arkivdokumenter; -hjelpemidlene og referansetjenestene må være tilgjengelige og forståelige. Slik digitaliseringsmeldingen påpeker:

«Ulike brukerbehov må reflekteres i tilgjengeliggjøring og formidling av de digitale kildene. Millioner av digitale kilder på nett vil være verdiløst for mange om de ikke tilrettelegges for bruk og formidles. Formidling i form av utvalg og sammensetning på tvers av sektorgrensene og en sammenbindende historiefortelling ved bruk av nyskapende, pedagogiske IK-teknikker, er ressurskrevende. (...) Brukerperspektivet må også ta hensyn til endringene i publikums IKT-adferd, der sosiale nettverkstjenester i den senere tid endrer måten publikum bruker nettet på.» (St. Meld, 2009, s. 14).

Å digitalisere og tilgjengeliggjøre, samt tilrettelegge digitalt arkivmateriale krever ressurser og arkivene er, slik jeg ser det, ennå i en oppbyggingsfase når det gjelder dette.

## 7.0 Litteraturliste

Arkivverket. (2017). *Statistikk for arkivinstitusjoner og arkiv i bibliotek og museum*. Hentet 12.05.2017: <http://www.arkivverket.no/arkivverket/Arkivutvikling/Arkivstatistikk/Arkivinstitusjoner-og-arkiv-i-bibliotek-og-museum-2015>

Brorson, Kristine & Hansen, Ole Myhre. (2009). *Arkivportalen*. Arkheion – 2#2009. Hentet 27.05.2017: <http://www.arkheion.no/pdf-arkheion/2009-2.pdf>

Butterworth, Richard. (2006). *The Accessing of our Archival and manuscript Heritage project, and the development of the "Helpers" website*. Hentet 27.05.2017:

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.452.2312&rep=rep1&type=pdf>

Clausen, Anette Skogseth. (2016). Digitalarkivets blogg. *Stor trafikk i digitalarkivet*. Hentet 27.05.2017: <http://blogg.digitalarkivet.no/post/139595085710/stor-trafikk-i-digitalarkivet>

Duff, Wendy & Johnson, Catherine. A. (2001). *A Virtual Expression of need: An Analysis of E-mail Referance Questions*. *American Archivist* 21. Hentet 16.04.2017 fra <http://americanarchivist.org/doi/pdf/10.17723/aarc.64.1.q711461786663p33>

Duff, Wendy Johnson, Catherine. A. (2002). *Accidentally found on purpose: Information-Seeking Behaviour of Historians in Archives*. Hentet 28.05.2017: <http://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/lq.72.4.40039793>

Duff, Wendy og Johnson, Catherine. A. (2003). *Where Is the List with All the Names? Information-Seeking Behavior of Genealogists*. *American Archivist* vol. 66. Hentet 26.05.2017: <http://americanarchivist.org/doi/abs/10.17723/aarc.66.1.1375uj047224737n?code=same-site>

Eisenhardt, Kathleen M. (1989). *Building Theories from Case Study Research*, *The Academy of Management Review*, Vol. 14, No. 4. Hentet 29.04.2017: <http://www.jstor.org/stable/pdf/258557.pdf>

Ericsson, Timothy. (1990). *Preoccupied with our own gardens*. *Outreach and Archivists*. *Archivaria* 31. Hentet 20.05.2017: <http://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/viewFile/11724/12673>

Jensen, Bente & Røsjø, Ellen. (2016), *Archives and Outreach in the Nordic Countries. History, Status, and the Road ahead*. #Arkividag, relevans, medvirkning, dialog. ABM-Media AS 2016.

Johnson, Andrea (2008). *Users, Use and Context: Supporting Interaction between Users and Digital Archives*. *What are Archives? Cultural and Theoretical Perspectives*. UK/Burlington USA. Ashgate.

McCausland, Sigrid (2011), *A Future Without Mediation? Online Access, Archivists, and the Future of Archival Research*. Hentet 23.05.2017: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00048623.2011.10722243>

MacNeil, Heather. (2005). *Picking Our Text, Archival Description, Authenticity, and the Archivist as the Editor*. *The American Archivist*. Hentet 24.05.2017: <http://americanarchivist.org/doi/pdf/10.17723/aarc.68.2.01u65t6435700337?code=same-site>

Noll, Aaron G. (2014). *Teaching Archival Research Skills to Undergraduates*. Hentet 20.05.2017:  
[http://scholarworks.umb.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=history\\_archives](http://scholarworks.umb.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=history_archives)

Pearce-Moses, Richard. 2005. *A glossary of Archival and Records Terminology*. Chicago, IL: Society of American Archivists. Hentet 16.04.2017: <http://www2.archivists.org/glossary>

Presseforbundet. (2011). *Få opp døra. Åpenhetsindeks for norske kommuner*. Hentet 29.04.2017:  
<http://presse.no/wp-content/uploads/2014/09/%C3%85penhetsindeksen-2011-Rapport.pdf>

Pugh, Mary. J. (2010). *Archival Reference and Access*, Encyclopedia of Library and Information Sciences , Third Edition, 1: 1

Riksrevisjonen. (2017). *Riksrevisjonens undersøkning av digitalisering av kulturarven*. Hentet 30.04.2017: <https://www.riksrevisjonen.no/rapporter/Documents/2016-2017/DigitaliseringKulturarv.pdf>

St. Meld. nr. 7 (2012), Melding til stortinget, *Arkiv*, Oslo: Kulturdepartementet. Hentet 26.04.2017:  
<https://www.regjeringen.no/contentassets/8c6e9a91aa6d488580c8f1f76563fb52/nn-no/pdfs/stm201220130007000dddpdfs.pdf>

St. Meld. nr. 24 (2009) *Nasjonal strategi for digital bevaring og formidling av kulturarv* Oslo: Kulturdepartementet. Hentet 26.05.2017:  
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/kud/dok/regpubl/stmeld/2008-2009/stmeld-nr-24-2008-2009.html?id=555254>

Theimer, K. (2011). *Conclusion: Archivists and Audiences – New Connections and Changing Roles in Archives 2.0*. A Different Kind of Web: New Connections between Archives and Our Users. Chicago: Society of American Archivists.

Yakel, Elizabeth & Torres, Deborah (2003). *The American Archivist, Archival intelligence and user expertise*. Hentet 24.02.2017: [https://www.jstor.org/stable/40294217?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/40294217?seq=1#page_scan_tab_contents)

Yeo, Geoffrey. (2010). *Debates about Description*. Currents of Archival Thinking, Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited

Zucker, Donna M. (2009). *How to Do Case Study Research*, Teaching Research Methods in the Humanities and Social Sciences. 2. Hentet 29.04.2017:  
[http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=nursing\\_faculty\\_pubs](http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=nursing_faculty_pubs)



