

# **DEN FELANDE LÄNKEN**

**Urval och kvalitetssäkring av  
Internetlänkar på folkbibliotek**

**Christian Dahl  
Christina Möller**

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och Informationsvetenskap vid Lunds universitet.

Handledare: Sten F. Vedi

BIVILs skriftserie 2001:08

ISSN 1401-2375

© Lunds universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap, 2001.

## **Abstract**

This thesis investigates all aspects of quality and evaluation issues concerning collections of Internet links in public libraries today and in the future. We have studied central theories concerning quality in general as well as quality aspects regarding the Internet and Internet links. In addition to this we have made three case-studies involving the development of collections of Internet links in public libraries of different sizes.

The case-studies were made as interviews with professionals responsible for selection, quality assurance and evaluation of electronic information for inclusion in the libraries collections of Internet links. In addition to this we made an e-mail interview with a librarian responsible for one of the most advanced collections of Internet links among Swedish´ public libraries.

The study shows that the libraries use similar criteria in their selection and evaluation of Internet links. Most of the criteria match those we have seen in our literature studies, but some important aspects are missing, which shows that there is room for improvement. The majority of the professionals we have interviewed feels that it is an important part of a library´s task to perform a selection of materials, of every type of media, in order to present their users with quality information. They also thought that the public expects this service from their local library.

Our conclusion is that it *is* an important and necessary part of a library´s mission to select and evaluate Internet links. We feel that it has a positive impact on the service to the public, since many users are unfamiliar with search strategies and evaluation of different sources. We predict that there will be an increase of electronic materials in the future, which underlines the importance of providing professional guidance to relevant information. It is vital to create and maintain a dialogue between the library and its users in order to ensure that the users wants and needs are met.

## Innehållsförteckning

Innehållsförteckning .....	1
1. Inledning, syfte och frågeställningar .....	5
1.1 Inledning .....	5
1.2.1 Våra utgångspunkter .....	6
1.2.2 Syfte och frågeställningar.....	7
1.2.3 Uppsatsens struktur.....	7
2. Metod och material.....	7
3.1 Kvalitetsbegreppet .....	11
3.2 Definitioner .....	11
3.3 Bakgrund och historik.....	12
3.4 Quality is fitness for purpose .....	13
3.4.1 Kvalitetssäkrade Internetlänkar - varor eller tjänster?.....	16
3.4.2 Kvalitetsstandarder .....	17
3.4.3 International Standard Organisation .....	18
3.5 Kvalitet på Internet – ett problem.....	19
3.5.1 Problem att hitta relevant information .....	19
3.5.2 Olika former av sökverktyg.....	19
3.5.3 Några svenska kvalitetsäkrade söktjänster .....	21
3.5.4 Kvalitetskriterier för urval av Internetlänkar .....	22
3.5.5 Metadata.....	24
4. Beskrivning av länksamlingarna .....	26
4.1 NILS.....	26
4.2 Ängelholms biblioteks vägvisare i Internetvärlden.....	27
4.3 Det virtuella biblioteket, Staffanstorps bibliotek .....	27
4.4 Länkkatalogen – Mölndals stadsbibliotek.....	29
4.5 Malmö stadsbiblioteks hemsida .....	30
5. Intervjuredovisning.....	31
5.1 Informanternas befattning och arbetsuppgifter .....	32
5.2 Inledande länkfrågor.....	32
5.3 Kvalitetsrelaterade frågor.....	33
5.4 Utveckling/framtid.....	36
5.5 Specialfrågor .....	37
5.6 Kompletteringsfråga .....	38
6. Intervju på Malmö stadsbiblioteks systemavdelning.....	39
6.1 Informanternas befattning och arbetsuppgifter .....	39
6.2 Inledningsfråga.....	39
6.3 Kvalitetsfrågor.....	39
6.4 Utveckling/framtid.....	41
6.5 Kompletteringsfråga .....	41
7. Analys .....	42
7.1 Varför behöver folkbibliotek kvalitetssäkra Internetlänkar? .....	43
7.2 Hur påverkas användarservicen om Internetlänkar kvalitetssäkras?.....	44
7.3 Vilka kriterier används i kvalitetssäkringen idag? Är de relevanta och tillräckliga?.....	46
7.3.1 Innehåll.....	47
7.3.2 Form.....	48
7.3.3 Elektroniskt kontra tryckt material .....	49
7.3.4 Övriga faktorer som påverkar urval av Internetlänkar.....	49

7.4 Hur kan man utveckla och förbättra kvalitetssäkringen i framtiden?.....	50
8. Diskussion, slutsatser och rekommendationer .....	54
8.1 Slutdiskussion.....	54
8.2 Slutsatser och rekommendationer.....	57
8.3 Slutord.....	59
Källförteckning .....	60

# 1. Inledning, syfte och frågeställningar

## 1.1 Inledning

En av hörnstenarna i ett biblioteks verksamhet är att samla och strukturera information i vid bemärkelse så att den kan återfinnas och förmedlas till användarna på ett sätt som passar deras önskemål och behov. Numera har biblioteken förutom det tryckta materialet även det enorma, och hela tiden växande, elektroniska materialet att ta hänsyn till. Förutom att ge möjlighet till sökning på Internet i allmänhet och tillgång till olika databaser och elektroniska tidskrifter, har många bibliotek börjat bygga upp egna länksamlingar där man strukturerar materialet ämnesvis. Detta material kan biblioteken sägas ha ett större ansvar för än för det som kunderna själva får fram genom egna sökningar, eftersom det införlivas med samlingarna på samma sätt som en bok man valt att köpa in. Biblioteket står som garant för informationen. Därför måste materialet i en länksamling uppfylla vissa kvalitetskrav och passas in i bibliotekets allmänna policy.

Under vår utbildning i biblioteks- och informationsvetenskap har vi i många sammanhang stött på länksamlingar och hemsidor av varierande storlek och vi har även utformat en egen länksamling. Arbetet med den uppgiften gav upphov till många funderingar över vilka kvalitetskrav man bör ha för att kunna ge användarna tillgång till adekvat information i elektronisk form. Är det exempelvis möjligt att använda sig av samma eller liknande krav för det elektroniska materialet som för det tryckta? Finns det något slags internationell standard för kvalitetskriterier gällande Internetlänkar? Om inte, är det möjligt eller ens önskvärt att genomföra en sådan? Varierar kriterierna beroende på vilken målgrupp materialet riktas till? Och hur ska man definiera ett begrepp som kvalitet som blir mer diffust och subjektivt ju mer man tänker på det? Det var frågor av den här karaktären som fick oss att börja fundera över hur biblioteken idag väljer ut och kvalitetssäkrar Internetlänkar samt hur kvalitetsarbetet kommer att utvecklas under den närmaste framtiden. Vi bestämde oss för att ägna vårt examensarbete åt att undersöka detta.

Vår inledningsåtgärd blev att hitta lämpliga undersökningsobjekt. Vi beslöt oss för att koncentrera oss på en typ av bibliotek, eftersom vi antog att kriterierna mellan exempelvis ett forskningsbibliotek och ett folkbibliotek skiljer sig så markant från varandra att en jämförelse inte skulle vara relevant. Ett forskningsbibliotek har oftast en specifik och homogen målgrupp medan ett folkbibliotek har målgruppen "alla". Ett företagsbibliotek är i sin tur huvudsakligen inriktat på den egna personalen och produktionen.

Vi valde att koncentrera vårt arbete till folkbibliotek, eftersom vi ansåg att kvalitetssäkringen inom denna typ av bibliotek måste vara något mer komplicerad att genomföra i jämförelse med exempelvis forsknings- och företagsbibliotek. Ju mer divergerad målgruppen är desto svårare blir det att bedöma vilken nivå man ska lägga sig på vad gäller svårighetsgrad. Vi tror också att det är mer problematiskt att ta hänsyn till olika individers intresseområden, behov och önskemål. Vi tyckte att det skulle vara intressant att ta reda på hur folkbiblioteken tar sig an denna uppgift.

Urvalet av bibliotek redogör vi närmare för i metodavsnittet. Här vill vi bara kort nämna att vi bestämde oss för tre folkbibliotek av varierande storlek: Malmö stadsbibliotek, Ängelholms stadsbibliotek och Staffanstorps bibliotek. Som jämförelse har vi även använt oss av Mölndals bibliotek vars länksamling är känd och uppskattad i bibliotekskretsar. Urvalet kan tyckas

begränsat, men vår avsikt är inte att ge en heltäckande bild av folkbibliotekens länksamlingar utan att visa på exempel i form av fallstudier.

Gällande uppsatsens terminologi vill vi påpeka att vi använder vissa begrepp synonymt, till exempel hänvisar vi både till Internet och "nätet". I avsnitten om kvalitet används ett antal olika uttryck såsom kvalitet, kvalitetsarbete, kvalitetstandard, kvalitetsstyrning, kvalitetssystem och kvalitetssäkring, begrepp som vi ämnar utforska och som också kommer att vara en del av vår slutgiltiga analys.

Vår förhoppning är att vårt arbete ska betraktas som ett nedslag i den elektroniska kvalitetssäkringsdebatten och att vi kan bidra med att skänka lite ljus till problematiken kring kvalitetssäkring av Internetlänkar på bibliotek. Vi kommer inte att arbeta fram eller presentera några definitiva kvalitetskriterier eller en absolut mall som biblioteken kan använda sig av. Vårt mål är i stället att visa hur situationen ser ut idag, samtidigt som vi pekar på en möjlig utveckling inom området. Utifrån detta listar vi ett antal rekommendationer.

Avslutningsvis hoppas vi även att, som blivande bibliotekarier, kunna dra nytta av de kunskaper som vi tillskansar oss genom detta fördjupningsarbete såväl praktiskt som teoretiskt.

### **1.2.1 Våra utgångspunkter**

Objektivitet kan sägas vara en grundläggande ingrediens i alla vetenskapliga arbeten, ett tillstånd alla strävar mot. Samtidigt är det svårt att helt bortse från den förförståelse varje individ skapar sig, och de tankar som väcks till liv, då man kommer i kontakt med ett visst fenomen eller problem. Redan vid valet av ämne gör man sig "skyldig" till vissa subjektiva antaganden, frågor uppstår och den vetenskapliga studie som följer kommer oundvikligen att färgas av dessa.

Nedan följer en redogörelse av de tankar som växte fram ur de subjektiva antaganden vi hade i inledningsfasen av vårt arbete. Vi vill dock gärna poängtera att dessa inte ska förväxlas med våra intervjufrågor. Vi har försökt att befria oss så långt det går från våra antaganden vid konstruktionen, utförandet och sammanställning av intervjuerna, där istället våra frågeställningar har varit mer tongivande. Vi har efter bästa förmåga försökt genomföra intervjuerna så objektivt som möjligt, utan ledande frågor eller insinuationer som vittnar om en särskild ståndpunkt. Vi anser dock att det kunde vara intressant att visa upp våra inledande tankegångar. Under arbetets gång har det visat sig att en del av dessa antaganden stämmer ganska väl överens med den verklighet som beskrivs, i andra fall har vi ändrat uppfattning.

- Folkbiblioteken litar i stor utsträckning på varandra och på att myndigheter och erkända institutioner och organisationer, såsom Svesök, Karolinska institutet och EU-parlamentet, tillhandahåller relevant information. Detta gör att utbudet blir likriktat och att mycket användbart material riskerar att falla utanför allmänhetens kännedom.
- Biblioteken influeras av de kriterier som används vid kvalitetsäkringen av tryckta medier när de utformar sina länksamlingar (traditionens makt).
- Urvalet av länkar skiljer sig åt beroende på bibliotekens storlek, personella resurser, demografiska och geografiska läge (landsort kontra stad).

- Kvalitetssäkringen av Internetlänkar på folkbibliotek är sparsamt förekommande. Detta kan bero på faktorer som tidsbrist, omstrukturering av verksamheten och/eller att fenomenet är relativt nytt.
- Kopplingen mellan kvalitetsarbetet och bibliotekens mål och uppdrag är svag.
- Införandet av en internationell standard skulle medföra en stabilare struktur i arbetet med kvalitetssäkring av Internetlänkar.

## 1.2.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med vårt examensarbete är att försöka skapa en bild av hur kvalitetssäkringen av Internetlänkar på folkbibliotek ser ut idag och kan komma att se ut i framtiden. Genom litteraturstudier och fallstudier undersöker vi hur kvalitetssäkringen ser ut idag i teori och praktik. Med utgångspunkt från detta drar vi slutsatser om ett möjligt framtidsscenario.

Våra frågeställningar är:

- Varför behöver folkbibliotek kvalitetssäkra Internetlänkar?
- Hur påverkas användarservicen om Internetlänkar kvalitetssäkras?
- Vilka kriterier används i kvalitetssäkringen idag, och är de relevanta och tillräckliga?
- Hur kan man utveckla och förbättra kvalitetssäkringen i framtiden?

## 1.2.3 Uppsatsens struktur

I vår litteraturgenomgång har vi valt att inleda med en redogörelse för kvalitetsbegreppet i forskning och teori, för att sedan snäva in diskussionen till kvalitet på Internet och kvalitetssäkring av Internetlänkar på bibliotek. Vi går alltså från det stora till det lilla. Man kan likna det vid en tratt som smalnar av och till sist leder in i den kontext vi vill undersöka. Härnäst följer redovisningen av våra intervjuresultat och sedan en analys och diskussion av det vi kommit fram till. I analysen använder vi våra frågeställningar som utgångspunkt och för en diskussion som grundar sig på intervjuresultat och tidigare forskning. Därpå redovisar vi de slutsatser vi dragit från vårt arbete och presenterar ett möjligt framtidsscenario. Avslutningsvis följer ett antal rekommendationer.

## 2. Metod och material

Vi har studerat litteratur, böcker och uppsatser, dels om kvalitet och kvalitetssäkring allmänt, dels om kvalitet när det gäller Internet. Avsikten med detta var att få en grund att stå på innan vi gick vidare med våra fallstudier. Det kändes viktigt att få en uppfattning om hur synen på vad som är kvalitet har sett ut och ser ut idag eftersom begreppet till sin natur är vagt och ganska subjektivt. Vidare ville vi se hur man har sett på kvalitetsfrågor i företag och hur man arbetar idag för att föra in det man uppfattar som god kvalitet i produktionen, vare sig det gäller varor eller tjänster. Kvalitet gällande Internet har givetvis stor relevans för vårt arbete. Kunskap om de problem som finns när det gäller att hitta relevant information på Internet och vilka kriterier som finns för kvalitetssäkring av elektroniskt material är nödvändig för att man ska kunna göra en utvärdering av fallstudierna. Vi ville studera hur urvalet och kvalitetssäkringen av Internetlänkar går till på folkbiblioteken idag och bestämde oss för att göra det i form av kvalitativa intervjuer på några folkbibliotek som vi tycker är representativa på olika sätt. Vi har inriktat oss på hur länkarna utformas och tankarna bakom detta snarare än på hur länksamlingarnas utformning upplevs av användarna. Detta får bli föremål för en egen studie.

Redan vid starten hade vi bestämt oss för att Malmö stadsbibliotek skulle ingå i studien. Skälen till detta är att Malmös bibliotek är det största folkbiblioteket i vår del av Sverige och att Lånecentralen som har sin fysiska boning inom stadsbibliotekets lokaler är ansvariga för NILS, en kvalitetsgranskad länksamling som man får tillgång till genom bibliotekets hemsida. Ganska snart föddes tanken att vi borde välja ut några folkbibliotek av olika storlek för att på så sätt få ett tvärsnitt genom biblioteksstrukturen och se om bibliotekens storlek och geografiska hemvist har någon betydelse för arbetet med Internetlänkar.

Vi studerade de skånska bibliotekens hemsidor för att få en allmän uppfattning om hur det ser ut i regionen. Det visade sig att många av biblioteken har ganska enkla hemsidor. Många små och medelstora bibliotek nöjer sig med att ge upplysning om öppettider med mera. Med små bibliotek menar vi arbetsplatser med färre än tio anställda, med mellanstora bibliotek arbetsplatser med runt tjugofem anställda. Möjligen har man länkar till de stora större söktjänsterna och ibland till kommuninformation och de större bibliotekens länksamlingar. De bör snarare karaktäriseras som Internetguider eller något liknande. Därför blev vi både förvånade och nyfikna när vi upptäckte att Staffanstorps lilla folkbibliotek har en mycket stor länksamling och bestämde oss ganska snabbt för att detta bibliotek skulle tas med i studien.



Som framgått är detta bibliotek knappast representativt för de mindre biblioteken i regionen, men för att ett studium av folkbibliotekens länksamlingar ska vara meningsfullt måste de ingående biblioteken ha en länksamling värd namnet. Efter detta återstod att välja ut ett folkbibliotek av mellanstorlek. De mellanstora biblioteken har ofta hemsidor av samma enklare art som de mindre, varför valet av ett bibliotek av denna storlek blev ganska slumpmässigt. Ängelholms stadsbibliotek visade sig ha en av de bättre Internetvägvisarna varför vi bestämde oss för detta.

Vi utarbetade en intervjuplan där vi delade in frågorna i olika avdelningar. Först kom en avdelning med frågor om intervjupersonernas yrke och arbetsuppgifter. Vi tyckte att de intervjuades utbildning och bakgrund och även hur stor del av arbetstiden som användes för arbetet med länksamlingarna var av intresse. Därpå följde en avdelning med inledande frågor om länkarna, där vi bland annat undrade vem man riktar sig till med länksamlingarna och hur man får information om webbplatser att länka till. Sedan kom de rena kvalitetsfrågorna som utgör den största delen, samt slutligen en avdelning som rör utveckling och framtid för arbetet med kvalitetssäkring av Internetlänkar. När vi gjort en pilotintervju som medförde en del smärre justeringar, tog vi kontakt med de personer som ansvarar för länksamlingarna på de olika biblioteken. Alla var villiga att bli intervjuade. Formen för intervjuerna var kvalitativa, halvstrukturerade intervjuer som alla utfördes på samma sätt, genom att en av oss höll i samtalet och den andra var bisittare och förde anteckningar. Med halvstrukturerad intervju menar vi att vi hade ett formulär med intervjufrågor, men att vi också lät samtalet utvecklas delvis beroende på situationen och den intervjuades gensvar. Vi såg dock till att alla våra frågor kommit med innan intervjuerna var slut. Intervjuerna spelades också in på band. På Malmö stadsbibliotek gjorde vi två intervjuer. Den ena var en gruppintervju med de tre bibliotekarierna på Lånecentralen som ansvarar för länksamlingen NILS. Den andra var med en bibliotekarie på samhällsavdelningen som ansvarar för EU-avdelningen och också för länkarna inom detta område även om länkarna ligger i NILS. På Staffanstorps bibliotek intervjuade vi kommunens webbmaster som är ansvarig för länksamlingen, och i Ängelholm chefen för huvudbiblioteket som också är IT-ansvarig. Vi ställde samma frågor i alla intervjuerna, bortsett från ett par extrafrågor i intervjuerna på Malmö stadsbibliotek som vi redogör för i resultatredovisningen.

Vid vårt studium av de skånska bibliotekens hemsidor lade vi märke till att de flesta biblioteken länkar till Mölndals stadsbiblioteks länksamling. Denna är mycket stor och kan snarast liknas vid ett virtuellt bibliotek. Med detta menar vi en större samling elektroniska resurser som valts ut och kvalitetsgranskats av biblioteksprofessionella och /eller ämnesexperter och som har som uttalat mål att tillhandahålla kvalitetsinformation. Det kändes relevant för oss att försöka få fram hur man ser på kvalitetsfrågorna på ett bibliotek som varit tidigt ute med att skapa en egen länksamling och som många andra länkar till. Därför gjorde vi en intervju via e-post med den bibliotekarie som ansvarar för Mölndals länksamling. Vi ställde samma frågor som i de övriga intervjuerna.

Några av intervjuerna skiljer sig från de andra. Som nämnts gjorde vi en gruppintervju på Lånecentralen medan de övriga har gjorts med enskilda personer. Vi tyckte inte att det var meningsfullt att intervju de tre bibliotekarierna en och en eftersom de utför samma arbetsuppgifter och arbetar efter samma kriterier. Intervjun blev här ett samtal där de tre bibliotekarierna kunde bekräfta varandras uppgifter, lägga till något som någon annan glömt bort och så vidare. På detta sätt blev det troligen också mer givande än om vi skulle valt ut en av de tre för en intervju. Intervjun i Mölndal skilde sig också från de övriga eftersom den utfördes via e-post. Här missar man naturligtvis möjligheten att under samtalet förtydliga och

fördjupa, men denna intervju utfördes snarare som en sorts bakgrundstudie och ligger lite vid sidan om de egentliga fallstudierna och därför anser vi att metoden med e-post är tillräcklig.

Slutligen genomförde vi ytterligare en intervju som skiljer sig ännu mer från de övriga. Denna intervju gjordes med två personer på Malmö stadsbiblioteks systemavdelning, bibliotekets webbmaster och en systembibliotekarie. Bakgrunden är att Malmö stadsbibliotek gjort en ny hemsida som lagts ut i november 2000. En nyhet på denna hemsida är en ämnessökning där kunderna får upplysning om bibliotekets samlade bestånd i vissa utvalda ämnen. De ämnen som valts ut är oftast sådana där materialet är utspritt på flera avdelningar. En del Internetlänkar relevanta för de olika ämnena har också medtagits. Dessutom kommer biblioteket att ha vissa Internetlänkar i sin katalog. Som vi ser det, blir biblioteket ansvarigt för de länkar man lägger i den egna katalogen, liksom för de länkar man väljer ut till en länksamling, eftersom de i princip införlivas med beståndet. Därför är urval och kvalitetssäkring av dessa länkar en viktig fråga. Det är också troligt att vi kommer att se mer och mer av katalogiserade länkar i framtiden. Därför är den här intervjun relevant för vårt arbete.

Under arbetet med sammanställningen av intervjuresultaten började vi inse att vi hade missat en väsentlig fråga. Tidigare hade vi ansett att både frågan och svaren låg implicit i de intervjuer vi gjorde, men nu tyckte vi att det hade varit bättre att ställa frågan direkt. Därför tog vi kontakt med våra informanter och bad dem att besvara även denna fråga, och fick ett positivt gensvar från samtliga. Fyra av kompletteringarna genomfördes via e-post; detta gäller intervjupersonerna i Ängelholm, Staffanstorp och Mölndal, samt bibliotekarien på EU-avdelningen i Malmö. Här har vi alltså svaren i skrift. Kompletteringarna på Lånecentralen och systemavdelningen på Malmö stadsbibliotek utfördes personligen. Svaren spelades inte in på band men antecknades och kontrollerades med informanterna.

### **3. Litteraturgenomgång**

Förekomsten av litteratur och forskning kring fenomenet kvalitetssäkring av Internetlänkar på bibliotek är mycket sparsam. Den huvudsakliga delen av det material vi har hittat återfinns i ett fåtal magisteruppsatser inom ramen för Biblioteks- och Informationsprogrammen samt i anslutning till primärkällorna, det vill säga länksamlingar på bibliotek. Vi anser det därför vara på sin plats att utforska de olika komponenter som tillsammans utgör det som är föremål för vår undersökning, för att därigenom skapa en stabil teoretisk grund att stå på. Som vi nämnde under rubriken *Uppsatsens struktur* kommer vi därför genom en litteraturgenomgång att redogöra för problematiken kring begreppet kvalitet. Vi kommer även att föra en diskussion om kvalitet på Internet i största allmänhet, för att slutligen snäva in diskussionen till att enbart gälla kvalitetssäkring av Internetlänkar på bibliotek.

### 3.1 Kvalitetsbegreppet

I följande avsnitt kommer vi att redogöra för olika perspektiv och infallsvinklar gällande begreppet kvalitet. Vårt mål är att åskådliggöra och ge exempel på hur man kan närma sig begreppet och dess olika dimensioner, snarare än att redogöra för den uppsjö av officiella och inofficiella definitioner som florerar i olika kontexter inom såväl den akademiska världen som den kommersiella produkt- och tjänsteindustrin. Den bild vi målar upp ska i det närmaste ses som ett axplock av de centrala idéer som omgärdar, och ibland sammantaget utgör, det vi i dagligt tal kallar kvalitet. Vi anser det dock vara nödvändigt att ge exempel på definitioner av kvalitet och dess närliggande släktingar kvalitetskriterier, kvalitetsplan, kvalitetsstandard, kvalitetsstyrning, kvalitetssystem och kvalitetssäkring, eftersom dessa begrepp i allra högsta grad är relevanta för vår kontext. Vi menar att våra tolkningar av dessa begrepp utgör en grundläggande del av den slutgiltiga analys vi presenterar i ämnet. Vår förhoppning är att vi, genom definitionsförslagen, även kan underlätta för den fortsatta förståelsen av diskussionen i teoriavsnittet.

### 3.2 Definitioner

Vi har studerat kvalitetsbegreppet ur en mängd olika perspektiv. Olika skolor har olika definitioner av begreppet. För att få ett användbart redskap till analysen har vi valt ut definitioner som är relevanta för vår kontext, det vill säga urval och kvalitetssäkring av Internetlänkar på folkbibliotek.

**Kvalitet:** “alla sammantagna egenskaper hos en produkt som ger den dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov. Med produkt avses vara, tjänst, halvfabrikat, programvara eller kombinationer av dessa.” (ISO 9000 i Edvardsson, s 148, 1996)

**Kvalitetskriterier:** De principer som ligger till grund för urvalet, sammanställningen och/eller produktionen av en vara eller tjänst, med hänseende till omfång, interna eller externa krav, nivå och pris. (egen definition)

**Kvalitetsplan:** Dokument som fastställer de specifika kvalitetspåverkande aktiviteterna, deras ordningsföljd, och de resurser som därvid används för en viss vara, tjänst, kontrakt eller projekt. (Danielsson, s 11, 1995)

**Kvalitetsstandard:** “ ... Fastlägger den kvalitetsnivå som måste uppnås för att en vara eller tjänst skall godkännas. ISO 9000 garanterar en viss kvalitet, men denna kvalitet behöver inte vara hög. Det viktiga är att den är standardiserad.” (Berglund och Zettergren, s 15, 1996)

**Kvalitetsstyrning:** “ ... vanligen det som görs under processen för att realisera tjänsteerbjudandet, tillgodose kundbehov och infria förväntningar.”(Edvardsson, s 157)

**Kvalitetssystem:** “Organisatorisk struktur, ansvar, rutiner, processer och resurser för att leda och styra verksamheten med avseende på kvalitet.” (Nordkvist, s 25)

**Kvalitetssäkring:** “ ... system för att säkerställa kvaliteten på ett företags (eller en organisations) produkter eller tjänster omfattande organisatorisk struktur, ansvar och rutiner.” (Edvardsson, s 157)

### 3.3 Bakgrund och historik

Att ge en heltäckande och allmängiltig definition av begreppet kvalitet är i det snaraste omöjligt, eftersom det är ett begrepp som har olika betydelse för olika människor. Precis som med ord som skönhet, demokrati eller hög respektive låg standard, är kvalitet något subjektivt, något som först får en egentlig mening och betydelse genom betraktarens, medborgarens eller kundens ögon. Kvalitetsbegreppet framstår vid en närmare granskning som ett flerdimensionellt och synnerligen mångfacetterat begrepp, som ofta definieras utifrån den infallsvinkel man väljer att använda sig av. Det har gjorts otaliga försök att beskriva vad som konstituerar kvalitet, men en allmänt vedertagen och för samhällets alla sektorer applicerbar beskrivning låter fortfarande vänta på sig. Forskare som Evert Gummesson och David A. Garvin menar att kvalitet kan vara lätt att visualisera, men svårt att beskriva med några få ord:

Garvin, som har granskat existerande definitioner av kvalitet, beskriver kvalitet som ‘... an unusually slippery concept, easy to visualize and yet exasperatingly difficult to define’ (1988, sid xi). I min forskning har jag kommit till en slutsats av samma karaktär (Gummesson 1991e, sid 3): ‘Quality turns out to be an extremely difficult to define in a few words, a destiny which it shares with many phenomena in business and in social sciences. (Gummesson, s 51)

Gummesson konstaterar att det snarare handlar om att skapa sig en fördjupad förståelse för begreppets olika dimensioner än att söka en allmängiltig definition.

It is rather a matter of creating a deeper insight into the many dimensions that form a fuzzy entity that, through social consensus is referred to as quality ... I will attempt to contribute to such an insight.’ (Gummesson, s 51)

Kvalitet och kvalitetsarbete är något som forskare och organisationer i de privata och offentliga samhällssektorerna har intresserat sig för och arbetat med under en lång tid. Somliga hävdar, även om åsikterna går isär, att kvalitetsarbete alltid har funnits i enkla former eller åtminstone så länge handel har förekommit. Vad man helt säkert kan säga är dock att det under det förra århundradet skedde en markant förändring i hur varor och tjänster framställdes. Kvalitetsarbete blev en integrerad del av produktionen och själva begreppet kvalitet förvandlades, under framför allt 1980- och 90-talen, till ett modeord i paritet med “social kompetens”, “flexibel arbetskraft” eller “IT-kompetens”. Idag är kvalitetsarbete en global företeelse och en naturlig del av såväl privat som offentlig verksamhet i en rad olika länder. Kvalitetsarbete förekommer i såväl multinationella som små, enskilda industrier och tjänsteföretags produktioner av varor och tjänster. Kort sagt; det finns idag väldigt få områden där det inte existerar eller erbjuds kvalitetsarbete av något slag och naturligtvis inbegriper detta även länksamlingar på folkbibliotek.

Var hittar man då ursprunget till det mer systematiska kvalitetsarbetet? Några menar att man kan spåra ett ursprung till industrisamhällets kvalitetstänkande i den tidiga amerikanska tillverkningsindustrin. När det gäller utvecklingen av kvalitetsstandarder, hittar man dess

ursprung bland den amerikanska militärens leverantörer. I *ISO 9000 i tjänsteföretag – att angöra en brygga* talar Roger J. Danielsson om flygplans- och offshoreindustrier knutna till den amerikanska militären som under andra världskriget började utveckla olika kvalitetssystem, för att därigenom kunna garantera kunden, det vill säga försvaret, problemfri utrustning. Den traditionella industrin följde snart efter med egna varianter av kvalitetssystem, eller ”kvalitetsfilosofier”, när man insåg hur stora inkomster kvalitetsarbetet genererade.

Om vi för ögonblicket bortser från utvecklingen av kvalitetsstandarder såsom exempelvis *International Standard Organisation* (ISO), vilken vi redogör för i avsnittet *Kvalitetsstandarder*, kan man konstatera att kvalitetsarbetet har genomgått flera olika faser. Inledningsvis förbättrade industrierna inspektionen av sina produkter, samtidigt som man införde interna krav och standarder. Detta ledde till att produktiviteten ökade, eftersom kostnader för fel och bortfall minskade. Edvardsson menar emellertid att fokus har flyttats genom åren från själva tillverkningsprocessen till att numera även inkludera en rad interna processer såsom produktutveckling, marknadsföring, personalutveckling och administration. Parallellt förekommer en rad externa relationer. Viktigast är kundernas upplevelse av kvalitet, men det gäller även att förmedla kvalitetsdimensionen till exempelvis media, aktieägare, finansärer och diverse leverantörer. (Edvardsson, Danielsson 1994, på spridda ställen)

B. A. Godfrey utkristalliserar fyra utvecklingsfaser för begreppet kvalitet:

- *Kvalitetsgranskning* (inspektion). Denna fas har funnits i tusentals år och innebär att alla felaktiga produkter tas bort innan de når marknaden.
- *Kvalitetsstyrning*. Standardiserade metoder grundade på statistik införs under tidigt 1900-tal inom tillverkningsindustrin. Detta tillät företagen att genom stickprov bibehålla sin varukvalitet.
- *Kontinuerliga kvalitetsförbättringar* (Company Wide Quality Control). Kvalitetsanalyser av bland annat kundundersökningar utförs. Man försöker hela tiden förbättra sina produkter genom att föra en dialog med sina kunder och medarbetare.
- *Quality by design*. Här handlar det om att skapa förutsättningar för kvalitet genom prevention i motsats till inspektion. Kvalitet byggs in redan i utvecklings- och konstruktionsstadiet. (Edvardsson, s 140)

Vi kommer inte inom ramen för det här arbetet att gå djupare in på kvalitetsarbetets utveckling och historia, men vi kan konstatera att Godfreys teorier eller utvecklingsfaser har varit mycket inflytelserika i kvalitetsdebatten. För vidare läsning hänvisar vi till Bo Edvardsson (1996).

### **3.4 Quality is fitness for purpose**

För att närma sig kärnan i det som brukar refereras till som kvalitet måste man ta hänsyn till en rad olika faktorer. Kontext, subjektivitet, normer och kanske framför allt kundens eller användarens behov, önskemål och förväntningar - och hur väl dessa uppfylls - är bara några av dessa. Tillsammans, och i vissa fall i kombination med andra faktorer, utgör de en enhet

som under lyckliga omständigheter kan kallas kvalitet. Det finns således mer än ett sätt att närma sig detta värdeladdade begrepp.

En som har påvisat kvalitetsbegreppets olika ingångar är forskaren David A. Garvin, som väljer att göra en indelning i fem grupper. Utifrån dessa kan man förklara fenomenet genom följande egenskaper:

- *Kvalitet är inneboende egenskaper.* Detta synsätt handlar till stor del om ett professionellt bedömningsförfarande, att se skillnaden mellan imitation och original. Samtidigt är det svårt att vara helt objektiv när man bedömer vad som exempelvis är god smak eller skönhet, eftersom detta varierar mellan individer, trender och tider. Definitionen riskerar att färgas av personliga, subjektiva uppfattningar och dessa är mycket svåra att göra mätbara. En film- eller bokrecension speglar detta synsätt väl. Om man väljer att likställa kvalitet med inneboende egenskaper framträder en transcendental och odefinierbar, eller åtminstone mycket svårbestämbar, egenskap.
- *Kvalitet är produktbaserade, mätbara egenskaper.* Detta är en expertorienterad och ofta teknisk definition, där kvalitet ofta beskrivs med specifikationer. Objektivitet genomsyrar detta synsätt. För att belysa skillnaden i kvalitet mellan två produkter kan man mäta dels förekomsten av en viss komponent i produkten, dels med mängden av densamma samt komponentens preciserade egenskaper. Man kan mäta eller specificera en båtmotors bensinförbrukning eller en glödlampas livslängd. Omvandlat till tjänster kan man exempelvis mäta hur långt tid ett ärende tar att behandla i en kommunal nämnd, eller hur lång väntetiden i kön på Centrala Studiestödsnämnden blir.
- *Kvalitet är en upplevelse hos kunden.* Kvalitet definieras utifrån kundens tillfredsställelse. Detta synsätt står i kontrast till det produktbaserade, mätbara synsättet och understryker återigen att kvalitet kan kopplas till det subjektiva och individuella. En person kan föredra en mobiltelefon med sämre räckvidd framför en med bättre räckvidd, eftersom designen på den förra tilltalar kunden.
- *Kvalitet är tillverkningsbaserade, mätbara egenskaper.* Här utgör uppställda krav en central del av själva kvalitetsdefinitionen. Om man i en organisation fastställer krav och normer på en viss produkt är kvalitet detsamma som att uppfylla dessa krav. Detta synsätt påminner om de produktbaserade definitionerna, men är mer knutet till hur man i tillverkningen lyckas efterleva de krav man har satt upp. De produktbaserade definitionerna hänger samman med konstruktionerna, innehållet i specifikationer.
- *Kvalitet är värde i relation till pris.* Detta synsätt handlar om vilket värde kunden anser sig få ut av ett visst varu- eller tjänsteköp i relation till det pris denne kan eller vill betala. Sambandet mellan pris och kvalitet kan dock vara mycket vanskligt att bestämma. Kundens subjektiva uppfattning kommer återigen in i bilden och denna varierar naturligtvis mellan individer. Somliga ser enbart till funktionen av en vara eller tjänst, medan andra menar att kvalitet är detsamma som komfort och valmöjligheter i form av tillbehör eller extrautrustning. (Garvin s 40ff, Gummesson, s 52f)

Peter Brophy och Kate Coulling intar, i likhet med Bo Edvardsson, en ståndpunkt som delvis påminner om Garvins fem punkter, men man lägger särskild tonvikt vid kunden. Brophy och

Coulling menar att man som producent alltid bör arbeta utifrån sina kunders behov, önskemål och avsikter med ett köp av en vara eller tjänst. Behoven, önskemålen och avsikterna kan emellertid variera kraftigt, beroende på vilken målgrupp man talar om och därför gäller det som producent att anpassa sig till respektive målgrupp. Den moderna människan är van vid att ständigt vara involverad i diverse val och utvärderingar. Varje individ gör exempelvis en kvalitetsutvärdering när man väljer kläder på morgonen. Man väljer helt enkelt de kläder som passar bäst till det man har för avsikt att göra under dagen. Kvalitetskriterierna varierar naturligtvis, en del är relaterade till mode andra till form och komfort, men det intressanta är kopplingen mellan hur väl ett plagg är anpassat till, och uppfyller, den enskilda individens avsikter eller syften.

På samma sätt gör vi hela tiden val och avvägningar som enskilda individer varje gång vi ska köpa eller nyttja en tjänst eller vara, exempelvis en länksamling, avvägningar som är direkt relaterade till vad tjänsten eller varan ska användas till. I fallet med Internetlänkar kan det emellertid vara svårt att vid en första anblick utvärdera vilken källa som bäst uppfyller ens avsikter och behov. Det finns en mängd faktorer som kan förhindra att individer överhuvudtaget når fram och kan nyttja den information man söker. Informationsbrus, strukturella problem såsom en dålig layout och tekniska fel är bara några av dessa. Å andra sidan kan man argumentera för att de källor eller tjänster som inte är tillgängliga eller synliga då den enskilda individen gör sitt val oundvikligen faller utanför ramen, även om dessa källor har den bästa informationen. Man väljer således den information som bäst uppfyller de behov eller avsikter man har, bland de varor eller tjänster som är tillgängliga. Vi kommer senare i detta arbete att ta upp den här problematiken i såväl avsnittet *Kvalitetskriterier för urval av Internetlänkar* som i den slutgiltiga analysen.

Naturligtvis kan uppfattningen om vad som kännetecknar kvalitet skilja sig åt mellan olika individer och målgrupper. Detta är något som Brophy och Coulling påtalar:

This brings in a second idea which is allied to the quality-purpose linkage: quality for one person is not necessarily quality for another ... So we get a quality-purpose-customer relationship underlying our definition of the term. (Brophy och Coulling, s 5 1996)

Ytterst handlar det dock alltid om kundens uttalade eller outtalade önsknings och behov:

Fundamentally, quality is concerned with meeting the wants and needs of customers. (Brophy och Coulling, s 6)

Detta leder också, enligt Brophy och Coulling, fram till den i kvalitetslitteraturen ständigt återkommande tesen om att kvalitet är det som bäst uppfyller eller passar ett syfte eller intention:

It is through this kind of consideration that the early pioneers of quality management arrived at one of the key and enduring definitions of quality which is found throughout the literature and permeates quality management practice across the world: 'Quality is fitness for purpose' (Brophy och Coulling, s 6)

Edvardsson för en diskussion som till viss del bottnar i liknande resonemang som de som Garvin har redogjort för även om han till skillnad från Garvin huvudsakligen intar ett

tjänsteutvecklingsperspektiv. Edvardsson menar också att kvalitetsbegreppet kan betraktas, analyseras och upplevas på olika sätt. Liksom Brophy och Coulling ser Edvardsson kvalitetsbegreppet som något subjektivt och menar att kvaliteten i en tjänst i stor utsträckning ligger i kundens ögon. Samtidigt får kvalitetsarbetet inte bli ett isolerat och utåtriktat fenomen. För ett tjänsteföretags vidkommande innebär detta att man samtidigt som man relaterar kvalitet till själva affärsidén och de strategiska och operativa målen, till kunderna på marknaden, parallellt måste jobba med den interna förståelsen och uppfattningen om vad som utgör kvalitet. Detta innebär i sin tur att man måste skaffa sig en självbild och ett helhetsperspektiv inom företagen och organisationerna. Kvalitetstänkandet måste genomsyra varje del av en organisation som strävar efter tjänsteutveckling med inbyggd kvalitet.

Edvardsson understryker att kvalitetsbegreppet beskriver ett relativt snarare än ett absolut fenomen. Man kan också beskriva det som dynamiskt snarare än statiskt och kontextbestämt snarare än objektbestämt. Ytterst handlar det dock om en relation och ett dynamiskt samspel mellan individ och organisation:

Två vanliga och i ett tjänsteutvecklingsperspektiv centrala infallsvinklar är objekt respektive subjekt. Vi kan säga att kvaliteten finns inte i objektet eller i subjektet utan i relationen dem emellan (Pirsig 1987). Kvaliteten ligger inte i tjänsten, inte heller hos kunden utan i relationen dem emellan. Det är i samspelet mellan subjekt och objekt som tjänsten uppstår och kvaliteten realiserar. (Edvardsson, s 142)

### **3.4.1 Kvalitetssäkrade Internetlänkar - varor eller tjänster?**

Man kan diskutera om Internetlänkar på bibliotek ska klassificeras som en vara eller tjänst, eller om det rent av handlar om en kombination. Vi tycker därför det är på sin plats att göra en kortfattad redogörelse av problematiken kring varu- och tjänstebegreppen, men vi vill samtidigt passa på att hänvisa till vidare forskning i ämnet. För att kunna skapa sig en djupare bild av denna problematik kan man exempelvis studera Gummessons *Kvalitetsstyrning i tjänste- och serviceverksamheter*, Edvardssons *Tjänsteutveckling med inbyggd kvalitet* och *Marknadsföring i tjänsteföretag* av Christian Grönroos.

Somliga forskare hävdar att det inte finns någon egentlig skillnad mellan varor och tjänster, utan att det snarare handlar om ett antal särdrag. Begreppen flyter i mångt och mycket ihop. Exempelvis kan man fråga sig om programvaror för datorer, och inte minst Internetlänkar på bibliotek, ska klassas som varor eller tjänster? Verksamheter som utåt ses som institutioner för tjänster är ofta starkt beroende av fysiska produkter. Detta kan röra sig om allt ifrån byggnader, maskiner och kapitalvaror. Det kan också röra sig om mediciner på ett sjukhus som sorterar under konsumtionsvaror. (Gummesson, s 37)

Edvardsson anser sig skönja fyra karaktäristika som särskiljer tjänster från varor :

- Tjänster är mer eller mindre immateriella och abstrakta
- Tjänster produceras, levereras, konsumeras och marknadsförs oftast samtidigt
- Tjänster involverar ofta kunden som medproducent. Kundens interagerande tar sig uttryck i informationstillförelse och att denne utför något eller flera moment i processen.



- Tjänster är heterogena. Kundens interagerande medför variation i såväl krav och förväntningar som i själva processen och resultatet. (Edvardsson, s 55)

Vi vill gärna understryka att definitioner av denna typ ofta inte kan sägas vara allmängiltiga. Varor kan exempelvis också sägas vara heterogena och spänna över en rad olika områden, något Edvardsson exempelvis också noterar. Frågan är om det ens är meningsfullt att tala om varor och tjänster eller varu- respektive tjänsteföretag ur ett kundperspektiv:

Kunden är intresserad av ett erbjudande och detta kan bestå av många element. Tjänsteföretag erbjuder tjänster i kombination med varor och tillverkande företag erbjuder varor tillsammans med med tjänster. (Gummesson, s 41)

Som vi ser det är kvalitetssäkrade Internetlänkar på folkbibliotek en kombination av varor och tjänster. Detta förutsätter vi eftersom länkar både har en teknisk/fysisk dimension och en immateriell kundrelaterad tjänstefunktion. Varje länk måste framställas med hjälp av teknisk utrustning och programmering och detta sker inte i interaktion med användaren, samtidigt som man kan se det som en immateriell tjänst som biblioteken tillhandahåller för allmänheten, och som både levereras, konsumeras och marknadsförs tillsammans med användarna.

### 3.4.2 Kvalitetsstandarder

Ett resultat av kvalitetsarbetets utveckling är att allt fler delar av en organisation genomsyras av detta tänkande. Kvalitetssystem och filosofier såsom *International Standard Organisation* (ISO) och *Total Quality Management* (TQM) har vuxit fram och i vissa fall har dessa förvandlats till internationella standarder. Att något övergår till en standard, likt exempelvis ISO 9000, innebär att den fastställer en kvalitetsnivå utifrån vilken varor eller tjänster godkänns. Man ska emellertid komma ihåg att detta inte har något med hög eller låg standard att göra, utan att det snarare handlar om att något är standardiserat, det vill säga konstant.

Man kan tala om kvalitetscertifiering enligt ISO och många företag, organisationer och även Internetsidor använder sig av certifieringen som ett led i marknadsföring av sin organisation. Ett certifikat kan få positiva effekter både externt och internt. En av de första svenska sajterna som använde sig av ISO-certifiering var Smelink, som kan sägas vara en sammanslutning eller organisation som hjälper små och medelstora företag att hitta information och initiera strategiska samarbeten. (Smelink, <URL: <http://asp2.smelink.se/a1047/index.asp>>)

Trots att International standarder har vuxit fram bör man poängtera att varje företag eller organisation ofta har sin egen variant av kvalitetssystem eller åtminstone sin egen tolkning av det system som appliceras på den egna verksamheten. I Japan hittar man exempelvis en metod som ofta refereras till som *Quality Function Deployment* - QFD. QFD har sitt ursprung inom Toyotakoncernen och kan sägas vara en metod för att effektivisera framtagningsprocessen av produkter för att därigenom höja produktiviteten, skapa nöjda kunder och korta ner utvecklingstider. Metoden kännetecknas av sin kundcentrerade planering och har spridit sig till en rad olika industrier i såväl USA och Europa, men detta innebär inte att metoden automatiskt ser likadan ut i de olika världsdelarna. Vi kommer nedan att redogöra för en av de mest spridda standarderna, ISO 9000. (QFD, s 3)

### 3.4.3 International Standard Organisation

ISO är en världsomspännande organisation som består av ett flertal grenar med generalsekretariat i Genève. Organisationen upprättar standarder för kvalitetssystem. 1987 antog man de standarder som utgör ISO 9000-serien. Dessa har delvis sitt ursprung i BS 5750, ett system som utvecklades i samband med privatiseringen av Storbritanniens offentliga sektor i slutet av 1970-talet. Under årens lopp har det utvecklats en rad varianter av ISO inom i stort sett alla områden.

Använder man sig av kvalitetssystemet ISO 9000, som egentligen är en serie bestående av fem standarder, innebär detta att man dokumenterar och kvalitetssäkrar alla processer i ett företag. Det kan också innebära att nya rutiner upprättas. Serien kan sägas bestå av två grupper av standarder, de så kallade kravstandarderna och standarder som mer fungerar som hjälpmedel. Med de senare kan företaget utveckla riktlinjer vilka man bör efterfölja. De olika kravstandarderna reglerar bland annat ett företags utveckling, produktion och leverans, men i olika omfattning beroende på vilken standard man förlitar sig på. Den mest omfattande kravstandarden inom ISO 9000-serien består exempelvis av 20 punkter där man beskriver vad som ska vara uppfyllt och utfört för att ett företag ska kunna bli certifierat enligt ISO. (Nordkvist, Danielsson, 1994, på spridda ställen)

Man bör uppmärksamma att ett kvalitetssystem påverkas av en organisations mål och praxis och av den vara eller tjänst som tillverkas, vilket understryker att det är synnerligen svårt att kopiera ett system från en verksamhet till en annan. Varje organisation eller företag som börjar applicera ett kvalitetssystem på den egna verksamheten måste dessutom beakta de ekonomiska aspekter som följer i dess kölvatten. Att bygga in kvalitetssäkringsmoment i varje del av ett företag är kostsamt och tidskrävande, och det måste till en ordentlig planering innan själva genomförandet äger rum.

Nordkvist menar att allt kvalitetsarbete måste börja ovanifrån, i en organisations ledningsfunktion. Det är ledningen som sätter upp mål och strategier för verksamheten, vilket i allra högsta grad inkluderar kvalitetsarbetet, och det är ledningen som ytterst driver det framåt genom sitt ekonomiska och moraliska stöd. Utan detta stöd är det mycket svårt att motivera organisationens övriga delar att ta till sig nya idéer. För att genomdriva ett framgångsrikt ISO-system krävs bland annat:

- Att kunden är det centrala
- Att man baserar beslut på fakta
- Att arbeta med processer
- Att arbeta för ständiga förbättringar
- Att få alla att medverka (Nordkvist, s 7)

Att basera beslut på fakta kan låta självklart, men i dagens uppdrivna tempo grundar sig många beslut på slumpfaktorer, vilket leder till dåliga beslut och investeringar. Vad gäller arbetet med processer hännyftas i första hand att företaget eller organisationen identifierar

huvud- och stödprocesser. Identifikationen ligger till grund för fördelning av ansvar och befogenheter och underlättar arbetet med förbättringar avsevärt.

Det ständiga förbättringsarbetet är något som även kan sägas vara giltigt för själva systemet ISO. Vice ordföranden i Svenska Förbundet för Kvalitet skriver bland annat i förordet till *Ryck Upp ISO 9000! – vitalisera och vidareutveckla kvalitetsarbetet* att man inte kan slå sig till ro, utan istället hela tiden försöka utveckla systemet så att företagen i förlängningen kan möta nya kundkrav. (Thuning, s 5 1999)

### **3.5 Kvalitet på Internet – ett problem**

I detta avsnitt snävar vi in kvalitetsbegreppet till kvalitet gällande elektroniska resurser. Avsnittet är disponerat så att vi först gör en sammanfattning av de problem som kan uppstå när en användare söker relevant information på Internet och en kort beskrivning av de olika verktyg som står till buds för att söka informationen. Därefter följer en kortfattad genomgång av några svenska kvalitetssäkrade länksamlingar och sedan en del exempel på kriterier som kan anses relevanta när det gäller att värdera och kvalitetssäkra information på Internet. Till sist följer en kort förklaring till begreppet metadata, särskilt formatet Dublin Core, eftersom vi diskuterar användningen av metadata i analysavsnittet.

#### **3.5.1 Problem att hitta relevant information**

Det finns mycket material om värdering och kvalitetssäkring av Internetresurser rent allmänt. Vi har gått igenom en hel del olika källor men väljer att i detta avsnitt referera några få av dessa som vi anser ger en god del av problematiken. I den första delen av genomgången som gäller olika problem vid återvinnandet av relevant material på Internet och vilka sökverktyg som står till buds använder vi oss av en bok av Alison Cooke: *A guide to finding quality information on the Internet- Selection and evaluation strategies* från 1999. Författaren är en engelsk informationsspecialist som doktorerat på en avhandling om kvalitetsfrågor gällande Internet och vi anser att hennes bok ger en klar, koncis och lättfattlig framställning av problematiken.

Den enorma mängden av information på Internet är naturligtvis en tillgång, men utgör samtidigt ett problem då det är svårt att vaska fram just de resurser som är relevanta för den enskilde användaren ur det stora material som står till buds. Ett annat problem är den mängd värdelös information som finns på nätet. När inga förlag och utgivare lägger begränsningar i vägen kan i princip vem som helst publicera vad som helst. Ytterligare ett bekymmer är ovederhäftig information som utger sig för att vara fakta, men inte har någon bakomliggande forskning som stöd. Personliga hemsidor i sin tur innehåller ofta material som är ointressant för andra än den närmaste vänkretsen, och lämnas dessutom ofta kvar på nätet utan att uppdateras. (Cooke, s 6ff 1999)

#### **3.5.2 Olika former av sökverktyg**

En mängd olika sökverktyg har skapats för att hjälpa användarna att hitta rätt i informationsflödet. Alla har sina för- och nackdelar. En sökmotor, som till exempel AltaVista

eller Excite, tillhandahåller en stor mängd webbsidor, uppdateras ständigt och rankar oftast träffarna efter hur relevanta de verkar vara, men å andra sidan ger de ofta ett väldigt stort antal träffar som ytterligare spås på genom att de listar webbsidorna individuellt, och beskrivningarna av materialet tas direkt ur resursen vilket inte alltid ger ett lättförståeligt resultat. Dessutom är ofta inte rankingen efter tilltrodd relevans särskilt adekvat eftersom den görs av en maskin som inte kan gå efter mycket annat än till exempel om sökbegreppet förekommer i titeln på en resurs eller upprepas ofta i texten. Materialet kvalitetssäkras inte.

Ämneskataloger, till exempel Yahoo!, strukturerar materialet i olika ämnesområden. Detta görs av människor som också gör korta beskrivningar av de olika resurserna. I en ämneskatalog kan man göra sökningar på olika begrepp eller bläddra bland materialet i en ämneskategori som verkar relevant för det man söker. Man får ett mer hanterligt antal träffar i en ämneskatalog. Nackdelarna är att ämneskatalogern inte innehåller lika mycket material som sökmotorena och inte uppdateras lika frekvent. Ofta är också de som utvecklar katalogerna mer intresserade av i vilken kategori ett ämne passar in än av kvaliteten på innehållet i materialet.

Tjänster som rankar och recenserar resurser på Internet, till exempel Lycos top 5%, studerar webbplatser och ger dem olika betyg bestående av ett visst antal stjärnor eller poäng eller dylikt för att visa hur resurserna ligger till kvalitetsmässigt. Det är människor som utför detta arbete, och beskrivningarna av resurserna är ofta ganska utförliga. Ett problem är dock att det är ganska lite material som granskas på detta sätt eftersom det kräver stora personella insatser och att man ofta inte talar om vilka kriterier som använts vid urvalet. Beskrivningarna blir ganska allmänt hållna eftersom de inte riktar sig till någon särskild målgrupp utan till användare i allmänhet så det kan vara svårt att utläsa till exempel vilken kunskapsnivå materialet är anpassat till.

En annan typ av tjänst har som uttalat mål att tillhandahålla beskrivningar av och länkar till kvalitetsresurser och utvecklas av informationsspecialister och/eller ämnesspecialister. Dessa tjänster kallas ibland subject-based gateway services (så kallade SBIGar), ibland virtuella bibliotek. Endast material som håller hög kvalitet väljs ut till databaserna och informativa beskrivningar görs av resurserna. Ofta är materialet också traditionellt biblioteksklassificerat. Exempel på tjänster av denna typ är BUBL Link (The Bulletin Board for Libraries) och SOSIG (The Social Science Information Gateway). Fördelarna med dessa tjänster är uppenbara, de innehåller material som valts ut och beskrivits av experter och har en klart definierad målgrupp, oftast universitetsstudierande eller forskare. Nackdelen är liksom i fallet med rankingtjänsterna att det blir ett litet material som kan granskas eftersom det kräver så stora mänskliga resurser. Uppdateringen blir därför inte heller så frekvent som i en sökmotor. Materialet är även avsett för en exklusiv grupp. En speciell tjänst som kvalitetsrankar andra kvalitetstjänster är The Argus Clearinghouse som alltså kan ses som en sort metaresurs.

Slutligen finns det metasöktjänster som möjliggör sökning i många olika databaser samtidigt. De fungerar på lite olika sätt; i några gör man sin sökning efter metasöktjänstens formulär och får sedan resultatet presenterat inordnat under de olika ingående databaserna, i andra får man en lista på de olika ingående söktjänsterna och söker i dem en i taget. Fördelen med det sistnämnda är att man slipper skriva in de olika adresserna. Nackdelarna är som för de enskilda sökmotorerna fast mångdubblade: ett stort antal träffar som är mycket tidsödande att gå igenom, brist på förklarande information, individuellt listade webbsidor som gör att man kan få mängder av träffar ingående i samma resurs samt att materialet inte är kvalitetsvärderat. (Cooke, på spridda ställen)

### 3.5.3 Några svenska kvalitetsäkrade söktjänster

I Sverige har man på olika håll utvecklat söktjänster som har som ambition att strukturera och kvalitetssäkra material från den svenska delen av Internet. Några av dessa tjänster är allmänt inriktade när det gäller materialets innehåll och målgrupp medan andra är specialiserade till exempel i sin ämnesinriktning.

Svesök som utvecklats av Kungliga biblioteket, KB, är en rikstäckande söktjänst som riktas till allmänheten och inte inriktas på något särskilt ämne. Det är tänkt att Svesök ska fungera som en nationalbibliografi över den svenska delen av Internet och som ett hjälpmedel för att katalogisera webbsidor. Innehållet i Svesök ska på något sätt ha anknytning till Sverige, till exempel gälla en svensk person, det svenska språket eller finnas på en svensk server. Webbsidornas adress ska sluta på “.se”, men sidor med adresserna “.com”, “.org”, “.net” och “.edu” tas med om de har en svensk postadress. Projektet startade 1997.

Svesök består av två delar. En sökrobot hämtar material från alla svenska servrar och skapar en databas. Detta material är inte kvalitetssäkrat. Den andra delen är en länkkatalog som innehåller webbplatser som är katalogiserade och utvalda efter Svesöks kriterier. Redaktörer från KB och andra bibliotek i Sverige utför detta arbete. I katalogposterna använder man sig av ett metadataformat som är en något modifierad form av Dublin Core. KB har utvecklat ett elektroniskt ämnesordsregister kallat BUS (Enheten för bibliografisk utveckling och samordning) som används vid inmatningen av metadata jämsides med SAB:s ämnesordlista. (Fagerlind och Gisselquist, s 32f 1999)

Bibliotekstjänst (BTJ) har skapat en egen tjänst som kallas NetSök. NetSök är en betaltjänst som i första hand är avsedd för referensbibliotekarier på folkbibliotek. Länkarna är insamlade, katalogiserade, klassificerade och försedda med annotationstexter av ämnesredaktörer och folkbibliotekarier. Gränssnittet är samma som i en annan, välkänd BTJ-produkt, nämligen ArtikelSök, i tanke att användarna ska uppskatta ett gränssnitt som de är vana vid. Layouten är enkel och sökvägarna anpassade för bibliotekarier, med ämnesordsindexering och en katalog av SAB-snitt. Även fritextsökning är möjlig. Man inriktar sig främst på material för vuxna användare för att inte konkurrera med Skolverkets länkkatalog Länkskafferiet. NetSök introducerades 1998. (Funke och Strandberg, s 4)

Ett exempel på en kvalitetssöktjänst med ämnesspecialisering är Svenska miljönätet, en tjänst som Naturvårdsverket står för. Materialet består av miljödata, statistik och information som är relevant för miljöarbetet i Sverige och publiceras av myndigheter, företag och organisationer. Privatpersoner kan inte publicera sig inom ramen för Svenska miljönätet. Om en webbplats ska tas med i Svenska miljönätets katalog måste den utgivande organisationen vara medlem och uppfylla vissa medlemskrav. När en organisation antagits som medlem ska en kontaktperson utses. Denne får utbildning i hur webbdokument ska anpassas till Svenska miljönätets krav och i klassificering och metadatamärkning. Man kan delta i ett debattforum utan att vara medlem och där visa länkar till sin webbplats utan att vara medlem. Större delen av resurserna som ingår i Svenska miljönätet är försedda med metadata, liksom i Svesök i ett modifierat Dublin Core-format. (Fagerlind och Gisselquist, s 30f)

Som avslutning på det här avsnittet vill vi till sist ta upp ett exempel på en tjänst som erbjuder en viss typ av material, nämligen forskningsinformation. Högskoleverket har genom ett

regeringsuppdrag ansvar för projektet SAFARI (Spridning av forskningsinformation till allmänheten över Internet) som startade 1996. Tänka målgrupper för projektet är allmänheten, skola, näringslivet och forskare. Tanken bakom är att man lätt ska kunna hitta forskningsinformation från alla ställen i landet samlat på ett ställe. I en sökfunktion kan man söka på allt material i SAFARI och man har även tillgång till en bläddringsfunktion i form av ett ämnesträd. För ämnesklassifikationen använder sig SAFARI av ett system som tagits fram av EU. Detta kallas CERIF (Common European Research Information Format) och består av ett antal termer på tre olika nivåer. I Lund finns en lokal variant som kallas SiL, uttytt SAFARI i Lund, som universitetet ansvarar för. (Fagerlind och Gisselquist, s 26f)

Förutom dessa tjänster som avser att vara rikstäckande har många bibliotek i Sverige sina egna länksamlingar av större eller mindre omfattning och mer eller mindre kända utanför det egna närområdet. I våra fallstudier har vi som nämnts koncentrerat oss på folkbiblioteken. Här kan det se väldigt olika ut, beroende bland annat på bibliotekens storlek och resurser. Det ställs ganska självklart högre krav på att ett större bibliotek ska ha sin egen länksamling. I andra fall kan det uppenbart bero på personliga insatser av eldsjälur som intresserar sig för Internetresurser och tycker att det är viktigt att förmedla dem till användarna. Ett mindre bibliotek i avsaknad av eldsjälur kan många gånger nöja sig med att tillhandahålla länkar till de större söktjänsterna, till exempel AltaVista och Yahoo!, samt till den egna kommunens informationssidor och ibland också till andra, större biblioteks länksamlingar.

### 3.5.4 Kvalitetskriterier för urval av Internetlänkar

Som en bakgrund till våra fallstudier ville vi studera kvalitetskriterier som används eller rekommenderas i andra källor. Vi ville skapa en bild av hur resonemanget kring detta ser ut och vilka kriterier som anses relevanta, för att sedan jämföra detta med våra intervjupersoners svar i analysen. I våra intervjuer ställer vi bland annat frågor om vilka kriterier som används för urval och kvalitetssäkring av materialet till de aktuella länksamlingarna och om dessa kriterier finns nedtecknade. Vi undrar också om informanterna tycker att det finns någon skillnad mellan kriterierna för tryckt material och elektroniskt material och vari denna skillnad i så fall består.

Det visade sig att en magisteruppsats från Bibliotekshögskolan i Borås, färdigställd 1999, behandlar just dessa frågor även om uppsatsen i sin uppläggnig i övrigt helt skiljer sig från vårt arbete. Uppsatsen heter *Beyond retrieval – A study of some existing criteria for evaluating information on the Internet* och är skriven av Karina Pettersson och Ylva Sommerland. Författarna har primärt undersökt elva olika källors kriterielistor för värdering av material på Internet. Dessa källor är framför allt universitetsbibliotek i den engelskspråkiga delen av världen, USA, England och New Zealand. Som en jämförelse har även kriterier för tryckt material undersökts. Uppsatsförfattarna påpekar att det inte finns mycket nedtecknade kriterier för det tryckta materialet utan att det mest värderas efter till exempel kännedom om förlag, utgivare och författare etc. De nedskrivna kriterier som uppsatsförfattarna funnit rör referensmaterial: uppslagsböcker, bibliografier, encyklopedier med mera. Kriterierna från de olika källorna har sammanställts och redovisas i olika grupper. Till sist har författarna en diskussion om vilka kriterier som finns enbart för tryckt material respektive enbart för elektroniskt material samt vilka kriterier som finns för båda materialtyperna. Följande exempel på kvalitetskriterier har tagits från denna uppsats.

När det gäller tryckt material anger uppsatsförfattarna fem huvudkriterier som enligt deras källor traditionellt använts i värderingen: Coverage, Currency, Accuracy, Authority och Objectivity. Efter vidare undersökning har de själva lagt till två, nämligen Design och Cost. Under dessa huvudrubriker listas sedan en mängd kriterier som vilka ämnen publikationen omfattar och hur djupt och på vilken nivå dessa behandlas, när publikationen utgivits och hur omfattande revision som vidtagits i en reviderad utgåva, hur pålitlig informationen är och om den granskats av experter, författarens ämneskunskap och om förlaget är erkänt, om informationen presenteras på ett objektivt sätt, publikationens uppläggning och pris. (Pettersson och Sommerland, s 9ff 1999)

Kriterierna för elektroniskt material är långt flera. De presenteras i tre huvudgrupper som i sin tur delas in i ett flertal undergrupper. Huvudgrupperna är Access, Design och Content. Under rubriken *Access* listas följande sex undergrupper:

- Technical Requirements

Behövs särskild utrustning för att få tillgång till informationen? Har webbplatsen ett format som passar de flesta webbläsare, eller finns det flera olika format?

- Retrieval

Är webbplatsen sökbar i de stora söktjänsterna? Används ord och begrepp som användarna kan tänkas söka på? Är resursen stabil? Har resursen ändrat adress? Är länkarna stabila?

- Time-aspects

Är webbplatsen oftast möjlig att komma in på, eller är den ofta överbelastad eller off-line? Är resursen dubblerad? Tar sidan lång tid att ladda ner? Finns möjlighet att ladda ner sidan med bilder i mindre format, i enbart text eller utan frames? Går det någorlunda snabbt att komma in på länkarna?

- Cost

Kostar det något att få tillgång till informationen?

- Security

Om konfidentiell information är inblandad, är kommunikationen säker? Är användarna informerade om att webbplatsens värd samlar användarinformation? Måste man ha ett password för att logga in?

- Print and duplication possibilities

Kan webbsidor eller delar av ett dokument skrivas ut separat? Är informationen uppdelad i så pass korta avsnitt att den kan skrivas ut utan att systemet blockeras för andra användare? Kan informationen skrivas ut utan att man behöver ändra parameterinställningarna i den egna datorn?

Under rubriken *Design* återfinns tre undergrupper:

- Organisation and Navigational design

Är informationen strukturerad på ett logiskt sätt? Är det lätt att navigera på webbplatsen? Går det att ta sig runt till olika sidor från alla andra sidor? Är länkarna lätta att urskilja? Finns det en balans mellan länkarna inom webbplatsen och länkarna till andra sajter? Hur många gånger måste man klicka innan man når den önskade informationen?

- Graphic and Multimedia design/Aesthetics

Är webbplatsens design estetiskt tilltalande? Tillför grafiken och bilderna någonting till innehållet? Är texten lättläst? Om det finns en kreativ design, drar den uppmärksamheten från innehållet? Följer man principer för god grafisk design? Fyller grafiken en funktion eller är den enbart dekorativ? Är det tydligt hur ikonerna ska användas?

- Help/User friendliness

Är webbplatsen organiserad med tanke på användarna? Finns det en hjälpfunktion och är den användbar? Har man tagit hänsyn till handikappade användare, till exempel med storstilsversion eller textversion av ljudfiler? Kan man få tillgång till informationen på olika språk?

Den sista rubriken, *Content*, har Pettersson och Sommerland valt att dela in i de fem första av de undergrupper som de använde för det tryckta materialet:

- Coverage

Hur bred och/eller djupgående är informationen om det eller de ämnen som resursen innehåller? Vilken tidsperiod omfattar informationen? Är informationen relevant? Finns det någon unik information i resursen? Lämpar sig presentationen för de tilltänkta användarna? Är utformning och språk på en nivå som passar användarna? Gäller detta även för länkarna? I vissa fall finns resursen även i tryckt form, framgår då eventuella skillnader mellan de olika versionerna? Är titeln på resursen adekvat för innehållet? Har informationen allmänt intresse eller lokalt? Innehåller resursen primärt material eller enbart länkar till andra källor?

- Currency

Uppdateras webbplatsen? Anges uppdateringsfrekvens? Framgår det när informationen producerades respektive publicerades på nätet? Är Internetversionen den mest aktuella? Uppdateras länkarna?

- Accuracy

Är innehållet adekvat? Finns det källhänvisningar? Går det att verifiera informationen? Är informationen komplett, eller finns det luckor? Finns det länkar till ytterligare källor? Är länkarna relevanta, tillför de något? Är resursen recenserad? Om det finns länkar, är dessa kvalitetsgranskade? Vad är syftet med publiceringen av resursen? Är syfte och innehåll klart presenterat? Uppfyller resursen sitt syfte?

- Authority

Anges författare och utgivare? Vilken auktoritet har dessa på ämnesområdet? Utges resursen av en välrenommerad källa, till exempel en institution eller myndighet? Citeras resursen? Refererar och/eller länkar andra källor till resursen?

- Objectivity

Varför har informationen publicerats? Framgår upphovsmannens ståndpunkt tydligt? Presenteras olika synvinklar när det gäller kontroversiella ämnen? Är webbplatsen sponsrad eller publicerad av kommersiella intressenter? Finns det exempel på stereotyper i texten, till exempel ras- eller könsfördomar? Framhålls till exempel en speciell grups intressen? Innehåller webbplatsen reklam? (Pettersson och Sommerland, s 15ff)

### 3.5.5 Metadata



Metadata betyder helt enkelt data om data. En allmän bestämning av begreppet är uppgifter som definierar och beskriver andra data. Det har framför allt kommit att stå för katalogisering av webbresurser. Skälen till att använda metadata är desamma som för katalogisering av tryckt material: att kunna återvinna informationen på ett smidigt sätt och att man så långt möjligt ska kunna försäkra sig om att det är relevant information. Det finns olika system för att påföra det elektroniska materialet metadata. Dublin Core är det system som är mest spritt och som mest närmar sig en standard. Formatet började utvecklas 1995 på ett seminarium anordnat av OCLC (Online Computer Library Center) och NCSA (National Center for Supercomputing Applications) i Dublin, Ohio. Ytterligare seminarier har resulterat i att formatet utvecklats och finslipats allt mer.

I Dublin Core's formulär för registrering av metadata ingår 15 olika fält eller element av varierande betydelse. Kort kan man säga att elementen överst på listan är de viktigaste och de obligatoriska. Det rör sig till exempel om utgivare, titel och författare samt beskrivning. En del av elementen längre ner på listan är experimentella, till exempel Källa och Relation. Alla element är inte relevanta för alla webbdokument utan den som lägger in dem måste själv göra en bedömning av vilka uppgifter som bör vara med. I Sverige använder sig till exempel Svesök av Dublin Core. Man kan påföra sitt dokument metadata genom att använda deras formulär. Om man så önskar kan man sedan anmäla sitt dokument till Svesök, men man kan också enbart nyttja formuläret för att påföra metadata. Beskrivningen ligger i olika taggar i html-kod. Om webbdokumentet är en html-kodad hemsida ligger metadatan inbäddad i dokumentet, om det rör sig om till exempel ett Word-dokument läggs metadatan i ett separat html-dokument med en länk till huvudsidan. (Hedman, Thomas: *Metadata En bok om hur webbdokument kan katalogiseras och göras sökbara*, på spridda ställen, 2000)

## 4. Beskrivning av länksamlingarna

Följande avsnitt syftar till att ge en bild av hur de länksamlingar vi undersökt är strukturerade och vilka tankar som ligger till grund för utformningen. Vi kommer även att ta upp respektive länksamplings omfattning samt hur man har valt att presentera tjänsten, och om principer för urvalet finns med. Då Malmö stadsbiblioteks hemsida har en viss betydelse i undersökningen har vi valt att inkludera en kort beskrivning av denna. För en grafisk överblick hänvisar vi till bilagor.

### 4.1 NILS

NILS, som står för Nätbaserad Information, Litteratur, Service och även syftar på Nils Holgersson, är en länksamling utvecklad av Lånecentralen. Samlingen riktas främst till folk- och gymnasiebibliotek i södra Sverige, men eftersom ingången finns på Malmö stadsbiblioteks hemsida har även allmänheten tillgång till den. Tjänstens profil beskrivs bland annat genom syfte, målgrupp, innehåll och urvalskriterier som finns tillgängligt för användaren. I syftet säger man att man vill samla, utvärdera och strukturera information, litteratur, tjänster och länkar inom olika ämnesområden. Lånecentralen säger sig uttryckligen sträva efter att NILS-sidorna ska vara ett kvalitetsurval.

I presentationen säger man att länkarna som väljs ut för NILS om möjligt bör uppfylla följande kvalitetskriterier:

- Innehålla tillförlitlig information
- Innehålla uppgifter om vem som står bakom informationen
- Ha ett enkelt och begripligt språk
- Ha en klar och tydlig layout och vara lätt att använda
- Vara en självständigt fungerande informationskälla
- Uppdateras kontinuerligt
- Vara användbar i biblioteksarbetet (NILS, <URL: <http://194.18.163.2/nils/>>)

På första sidan har man delat upp materialet i olika ämnesområden, cirka 20 stycken. Exempel på ämnen är EU/Europabibl., Konst, Religiösa rörelser, Ekonomi, Internationella

organisationer och Hälsa och medicin. Antalet länkar varierar naturligtvis beroende på ämnet, men för att ge en uppfattning om samlingens omfattning har vi räknat länkarna inom ett par områden. Ämnesområdet Hälsa och medicin innehåller 63 länkar och Internationella organisationer 56 länkar (vid kontrollräkning 2000-12-01).

När man klickar på ett ämnesområde kommer man vidare till en sida som innehåller både en lista på underavdelningar inom området och själva länkarna till de olika resurserna. Man kan välja att scrolla sig igenom hela dokumentet, men man kan också förflytta sig på sidan genom att klicka på rubrikerna till underavdelningarna.

Varje resurs i länksamlingen är kommenterad där det bland annat framgår vad resursen innehåller och vilken nytta man kan ha av den.

På förstasidan finns utöver ingångarna till ämnesområden även länkar till Malmö stadsbiblioteks katalog, Lånecentralen online samt till den beskrivning av NILS vi redogjort för ovan. Det finns möjlighet att kontakta Lånecentralen via e-post. Dessutom finns en länk till ansvarig bibliotekarie längst ner på de olika ämnessidorna. Här anges också när sidan senast uppdaterades.

## 4.2 Ängelholms biblioteks vägvisare i Internetvärlden

Under denna rubrik på hemsidan återfinns Ängelholms stadsbiblioteks länksamling som består av ett antal tjänster placerade i rutor med en beskrivande rubrik. Rutorna/tjänsterna är 11 till antalet och har rubriker som *Kultur på nätet*, *Offentlig information*, *Ämneslistor* och *Uppslagsverk*. Antalet länkar under de olika rubrikerna varierar mellan en och sju. Under rubriken *Ämneslistor* återfinns Sunet, Länskafferi, Svenska sidor, CatWeb samt bibliotekslänksamlingarna vid Mölndals och Norrköpings bibliotek och NILS. Samlat i *Offentlig information* hittar man SverigeDirekt, Riksdagen, Regeringen, Ängelholms kommun, Medborgarnas Europa samt Riksdagens EU-information.

Det finns ingen presentation av hur vägvisaren är uppbyggd eller av vilka urvalsprinciper eller kvalitetskriterier som använts. Länkarna är inte kommenterade, men i de flesta fall är titeln på resursen självkommenterande. Som framgår av sidans rubrik är den snarare avsedd att vara en vägvisare i Internetvärlden än en ämnesresurs. Länkarna leder till organisationer, myndigheter och några av de stora allmänna sökmotorerna, som till exempel AltaVista. Längst ner på sidan talar man om vem som är ansvarig för tjänsten och ger möjlighet till kontakt via e-post. Det anges också när sidan senast uppdaterades. Som en hjälp för den ovane Internetanvändaren finns en länk till en informationsresurs på Skolverkets hemsida.

## 4.3 Det virtuella biblioteket, Staffanstorps bibliotek

På hemsidan för Staffanstorps bibliotek finns, förutom sedvanlig information om öppettider med mera, även två ingångar till länksamlingen. Den första som har rubriken *Bibliotekslänkar* leder till en startsida för länksamlingen. Dessutom finns en snabbvals meny i form av en länklista med namnet *Den digitala läroboken*. Denna nås även från länksamlingens startsida.

Det finns en mängd olika ingångar och möjligheter att ta hänsyn till på länksamlingens startside. Samlingen är uppdelad på olika sidor. Genom olika ingångar får man materialet presenterat och strukturerat på olika sätt. Samma material kan återfinnas i olika konstellationer beroende på vilken ingång man väljer. Det finns ingen förklaring till detta i tjänsten utan det är något som användaren får upptäcka själv. En möjlighet är att gå in på de stora söktjänsterna så som AltaVista, Evreka, Hotbot, Lycos med flera, som finns samlade i en ruta. Huvuddelen av länkarna på förstasidan är biblioteksrelaterade. Den första rubriken är *Bibliotekslänkar – startsidor och kataloger* och innehåller länkar till de stora biblioteken världen över samt till de rikstäckande svenska tjänsterna så som Libris och Svesök. Härnäst följer länkar till de svenska biblioteken, till bokhandel och förlag samt online-books, litteraturlänkar och något som kallas *Allmänt och blandat*. Den sistnämnda innehåller länkar till olika kulturinstitutioner och de största svenska dagstidningarna. Slutligen finns en länklista på lexikon.

I små rutor eller lister högst upp på startsidan finns ytterligare ingångsmöjligheter. I en list finns möjlighet att gå in på *En länk till världen* alternativt *Den digitala läroboken* som främst är utbildningsinriktad. Dessa länkar leder till två helt nya sidor som vi redogör för nedan. En annan ingång leder till en rullista där man hittar korta rubriker på ämnen, till exempel Barn, Kommunikationer, Blandat, "Chat", Djur, Kvinnor och många fler. I ytterligare en ruta finns länkar med rubriker som Nyheter, Nummerupplysning, Tidtabeller, Reseinfo, Väder, Sport och TV. En annan variant är en ruta med lokal och regional information där man bland annat återfinner ingångar till Jobb, Bostad, Staffanstorp, Skåne med mera. Det finns även en separat Öresundsresurs. I marginalen ges möjlighet att förflytta sig inom sidan.

Ingången *En länk till världen* för till en sida där en del material från förstasidan återfinns, rutan med de olika stora söktjänsterna och även den med Nyheter etc. En annan tjänst kallas *Vardagstjänster och service* och innehåller allehanda rubriker som Shopping, Mat/Dryck, Hem/trädgård, Skicka vykort och många fler. Aktuella teman och händelser, just nu till exempel jul och det amerikanska presidentvalet, finns samlade i rutor som framhävs genom klatschiga färger där länkar till resurser inom samma tema har samma färg. Härunder följer en kompott av länkar till material om allt från resor, ekonomi, musik till jämställdhet och sidor för seniorer.

Under denna osorterade samling länkar följer längre länklistor under olika rubriker. *Startplatser* repriserar mycket av materialet från startsidan. Däremot finns många nya länkar under rubriken *Media och nyheter*. Den sista stora rubriken på sidan är *Söktjänster, adresser och andra viktiga resurser*. Även här finns mycket material som inte finns med på förstasidan, allt från kartor till konsumentverket och stipendier.

Om man går in på *Den digitala läroboken* hamnar man i en ämnessorterad sida. Ämnena är i stort sett strukturerade efter skolämnena: Geografi, Kemi, Matematik, Samhällskunskap med flera. Om man går vidare in i en ämneskategori hittar man ett stort antal länkar på flera utbildningsnivåer. Vissa länkar repriserar från andra sidor men här under nya rubriker.

På huvudsidan i *Den digitala läroboken* återkommer dessutom flera ingångar som man sett tidigare, som rutan med länkar till de stora söktjänsterna.

Den sista ingången på länksamlingens startside är *Öresundssidan*. Här finns information om Öresundsbron, priser och tidtabeller etc., nöjesguide för Öresundsregionen, information för företag och Kulturbro 2000.

Som framgått av redogörelsen ovan är länksamlingen enormt omfattande. Vi vågar oss inte ens på en gissning om antalet länkar, utan nöjer oss med att konstatera att det är mycket stort även om en del länkar repriseras. Det finns ingen närmare presentation av länksamlingens uppbyggnad och urvalskriterier. I *Den digitala läroboken* finns en hjälpfunktion där utgivaren säger att han vänder sig till elever, lärare och föräldrar som är intresserade av att fördjupa sig i ett ämne med hjälp av sökverktyg och en databas med länkar till ämnesrelaterade webbsidor världen runt. Man kan även gå in på en sida med en presentation av läroboken.

I presentationen säger utgivaren, Gerd Lindenberg, att han med *Den digitala läroboken* vill visa följande:

- Att Internet är mer än teknik
- Att "Webben" är ett pedagogiskt verktyg
- Att vi får lära oss ett nytt sätt att läsa
- Att det behövs en **kvalitativ** syn på information som hittas på Internet

GL poängterar under ovanstående punkter bland annat att källkritik är viktigt när man söker information på Internet och att Internet som teknik förenklar saker för oss men att det beror på oss om vi blir kunnigare genom den. Vidare menar han att webben är en kommunikationsform, ett bland andra media för extern och intern kommunikation.

Tankar bakom tjänsten presenteras; att den ska vara en utbildningsresurs och ett sätt att lära elever och lärare att utnyttja Internet på ett effektivt sätt. GL nämner ju att det behövs en kvalitativ syn när det gäller information på Internet, men berättar inte vilka kvalitetskriterier han själv har använt sig av. (Det virtuella biblioteket, <URL: <http://www.staffanstorp.se/html/bib/biblank.htm>>

Det finns möjlighet att kontakta GL via e-post, och han ber också användarna att skicka in tips på sidor till länksamlingen. Det finns ingen uppgift om senaste uppdatering.

#### **4.4 Länkkatalogen – Mölndals stadsbibliotek**

På stadsbibliotekets hemsida finner man på startsidan en ingång till länkkatalogen. Huvudrubriken är *Hitta rätt på Internet*. Under denna omtalas att katalogen innehåller över 12000 utvalda och sorterade länkar. Sedan följer en länk till ett index och en snabbvals meny som är ämnessorterad enligt SAB-systemet. Nederst finns ytterligare rubriker som kataloger, sökverktyg, nyhetskällor, kontaktsida och hjälp. Här finns också en speciell ingång för material riktat till barn och ungdom. Redan här finns en sökmöjlighet.

När man går vidare till länkkatalogens index hittar man en ruta där man kan få information om hur man använder katalogen, om vad ett signum är och hjälp att hitta rätt signum med "Svenska ämnesord". Här finns också en sökruta samt en kvickreferens till utvalda databaser, under vilken ett ämnesregister följer. Till varje SAB-signum finns en ruta med rubrik samt en blädderfunktion där man väljer ämne eller underavdelning.

Respektive ämnessida består av länkar sorterade efter SAB-systemets undergrupper. Resurserna är markerade med flaggor för att indikera språk. Vidare markeras nya resurser med ordet Ny! i en gul ruta och särskilt bra webbplatser får en stjärna. Tecken finns även för webbplatser som innehåller ljud och bild som kan kräva särskilda resurser att ladda ner. Olika pilar leder uppåt eller nedåt i strukturen. Hela listan med SAB-signum följer med varje sida. Dessutom ges tillgång till alla funktionerna från inledningsrutan, som kataloger och hjälp. Längst ner på varje sida finns adress till webbredaktören Bert Hoflund, senaste uppdatering samt när länkarna på sidan senast kontrollerades. Längst ner i katalogens index finns datum för senaste uppdatering av länksamlingen som helhet, e-post till Bert Hoflund samt besökarantal, hittills under år 2000 73 954 (2000-12-02).

Under *Hjälp* presenteras lite av tankarna bakom katalogen. Den vill vara ett kvalitetsurval som prioriterar svenska länkar. Man reserverar sig för innehållet i sidor man inte direkt länkat till men som kan finnas längre bort i länkkedjan. Ämnesindelningen förklaras och man hänvisas till sidorna som förklarar ämnesord och signum. Även de olika tecken som används i länkkatalogen förklaras. Vilka kvalitetskriterier som används vid urvalet nämns inte.

## 4.5 Malmö stadsbiblioteks hemsida

Malmö stadsbiblioteks nya hemsida lades ut 001106. Förstasidan har en bild inifrån biblioteket i mitten. Till vänster ges först en möjlighet att söka på webbplatsen. Härnäst följer länkar till katalogen, låntagarposter och sökning på Internet. Vidare kan man gå in på till exempel arrangemang, information om nya media information Europa samt miljöbiblioteket.

På högersidan hittar man länkar till huvudbiblioteket respektive stadsdelsbiblioteken, till specialsamlingar och tjänster som Boken kommer och Bokbuss. Det finns också ingångar till Länsbibliotek och Lånecentral, information till invandrare, Infotek Öresund samt Malmö stad.

Den del som är särskilt intressant för vårt vidkommande är *Ämnestips*. Här har man samlat resurser från många olika källor om ett ämne. I dagsläget finns 9 ämnen på listan (001202). Ett ämne är Design. När man går vidare till detta finner man länkar till följande kategorier:

- Söktips – vår katalog
- Tidskrifter på biblioteket
- Elektroniska tidskrifter
- Artikeldatabaser
- Referenslitteratur
- Utvalda Internet-resurser

Längre ner ges tips på olika ämnesord som är länkade direkt in i katalogen. Även söktips enligt SAB-klassifikation i ämnet finns med och leder också in i katalogen. Man kan scrolla sig ner på sidan eller förflytta sig inom sidan genom att klicka på kategorierna i listan ovan. På varje sida finns möjlighet att söka på webbplatsen. Längst ner på sidan finns e-postadress

till den avdelning som ansvarar för sidan samt datum för senaste uppdatering. Kvalitetskriterier för urvalet anges inte.

Vi vill också kort beskriva innehållet under rubriken *Sök på Internet*. Här listas allmänna söktjänster, uppslagsverk, bibliotekskataloger, e-postkataloger, och diskussionsgrupper. Vidare finns ämnesindelade länkar, som till exempel Musiklänkar, Öresundslänkar med flera. Här finns även en länk till NILS. Några av de andra länkarna på listan leder också till NILS, till exempel EU, men andra är fristående och produceras av de olika avdelningarna.

## **5. Intervjuredovisning**

Vi kommer i följande avsnitt att redovisa intervjuresultaten från Lånecentralen respektive EU-avdelningen vid Malmö stadsbibliotek samt från biblioteken i Ängelholm, Staffanstorps och Mölndal ( se källförteckning och avsnittet om metod). I redogörelsen slår vi ihop en del frågor som tematiskt hör samman. Som nämnts i metodavsnittet kompletterade vi våra intervjuer i efterhand med en extrafråga som redovisas under rubriken komplettering. Vi ställde samma

frågor i alla intervjuerna bortsett från några specialfrågor till Lånecentralen och EU-avdelningen. Dessa redovisas efter de gemensamma frågorna. Intervjun från systemavdelningen på Malmö stadsbibliotek redovisas separat eftersom frågornas karaktär skilde sig från de övriga intervjuerna. De fullständiga intervjufrågorna finns som bilagor längst bak. Samtliga intervjupersoner har gett oss tillstånd att använda deras namn i redovisningen. Att vi vill använda namnen beror på att det blir lättare att särskilja de olika personerna då. Noteras ska dock att vi i de flesta fall hänvisar till de tre bibliotekarierna som grupp och benämner dem som Lånecentralen eller LC.

## **5.1 Informanternas befattning och arbetsuppgifter**

Vi frågade efter intervjupersonernas befattning och arbetsuppgifter. Samtliga intervjupersoner utom Gerd Lindenberg (hädanefter kallad GL) i Staffanstorp är bibliotekarier. GL är webbansvarig i Staffanstorps kommun. Arbetsuppgifterna varierar mer. Bibliotekarierna vid Lånecentralen (LC) i Malmö: Gunilla Fors (GF), Margareta Nyström (MN) och Maria Unoson (MU) arbetar med fjärrlån och kopiering av böcker och andra dokument till folkbibliotek och gymnasiebibliotek i södra Sverige. De håller också utbildningar för bibliotekspersonal och får även direkta ämnesfrågor. Ett annat område är arbetet med NILS, en kvalitetsgranskad länksamling som i första hand är avsedd att vara en service för bibliotekspersonal. Arbetet med NILS utgör mellan 20 och 25% av arbetstiden. Anna Åkerberg (AÅ) vid EU-avdelningen på Malmö stadsbibliotek arbetar på bibliotekets samhällsavdelning och har speciellt ansvar för EU-frågor. Förutom sedvanliga bibliotekarieuppgifter köper hon in litteratur och tidskrifter för EU-avdelningen, har visningar för till exempel skolklasser och sitter med i såväl kommunens som Region Skånes nätverk för EU-frågor. AÅ har dessutom ansvar för den del av NILS som har med EU att göra. Hon uppskattar att arbetet med EU-avdelningen som helhet utgör 65% av hennes totala arbetstid.

Johan Brinck (JB) är chef för stadsbiblioteket i Ängelholm. Han är arbetsledare för bibliotekets personal samt IT-ansvarig för biblioteket. GL är som nämnts webbansvarig i Staffanstorps kommun och ansvarar för både innehåll och form för Internet och Intranät i kommunen. Han har även utvecklat och ansvarar ensam för den länksamling som ligger på bibliotekets hemsida. GL uppskattar sin arbetstid till minst 80 timmar i veckan. Länksamlingen är strängt taget ett ideellt arbete som han utför på sin fritid. Bert Hoflund (BH) i Mölndal sysslar huvudsakligen med IT-frågor. För närvarande arbetar han också med ett halvtidsprojekt som gäller översyn av kommunens webbplats och uppbyggnad av intranät.

## **5.2 Inledande länkfrågor**

Vi undrade vem biblioteken riktar sig till med sina Internetlänkar. Lånecentralen vänder sig till bibliotekspersonal på folkbibliotek och gymnasiebibliotek i södra regionen. När det gäller EU-avdelningens länkar så sorterar dessa också under NILS och riktar sig också främst till andra bibliotek. AÅ menar dock att tjänsten även kan ses som direkt riktad till allmänheten. Hon anser att till exempel EU-frågorna är ganska nya för många och att materialet ofta är svåröverskådligt. Finns då en välstrukturerad resurs som NILS är det synd att gömma undan den. I Ängelholm vänder man sig direkt till allmänheten. Det gör man även i Staffanstorp men här preciserar GL svaret lite mer till att alla mellan 5 och 95 års ålder ska kunna använda länksamlingen både i utbildningssyfte och i vardagen. BH i Mölndal svarar att man riktar sig



till : "Folkbibliotekspublik ="den bildade allmänheten". Inte primärt en akademisk publik."(Bert Hoflund i e-postintervju 2000-10-29)

På frågorna om vem som väljer ut länkarna och vilken ämneskompetens dessa personer har svarade LC att det gör de själva och att de har delat upp ämnena mellan sig. Uppdelningen har ofta gjorts utifrån vilka avdelningar respektive bibliotekarie tjänstgjort vid och efter intresse. Detta utgör ofta ämneskompetensen. AÅ sköter EU-länkarna själv, ibland med stöd och tips från chefen på samhällsavdelningen. AÅ har en bakgrund i samhällsvetenskapliga ämnen och har skrivit en B-uppsats i statsvetenskap om EU-frågor. JB har yttersta ansvaret för Ängelholms bibliotekslänkar men kan få förslag från övrig personal på biblioteket. JB är bibliotekarie och anser sig vara allmänbildad men inte specialist i något särskilt ämne. Han har läst ekonomisk historia och litteraturvetenskap. GL sköter Staffanstorps länksamling på egen hand. Han har en bakgrund som historiker och har arbetat som lärare i tyska som är hans modersmål. GL har även skrivit läroböcker. Han är självlärd när det gäller datorer och Internet, blev tidigt intresserad och funderade över hur man skulle kunna använda tekniken till något vettigt. BH väljer själv ut länkarna. Han har ingen speciell ämneskompetens.

Den sista frågan i den här avdelningen var hur intervjupersonerna fick information om lämpliga Internetsidor att länka till. LC nämner en rad olika källor: andra länksamlingar, sökmotorer, Internettidskrifter, facktidskrifter, dagstidningar, nyhetsbrev och tips från användare och kollegor. Samtliga är dessutom redaktörer i Svesök där man också får uppslag. AÅ på EU-avdelningen får information från EU-kommissionen. Hon letar själv aktivt, bland annat på olika organisationers webbplatser, och tycker att hon hittar mycket under referensarbetet. JB säger att det oftast blir att han eller någon annan i personalen snappar upp något. Tips från användarna är inte så vanligt, men organisationer och företag kan ibland föreslå att biblioteket ska länka till deras sidor. GL får tips från lärare, elever och allmänhet. Han får dagligen ca 10 anmälningar om sidor som olika organisationer, institutioner och även privatpersoner tycker att han ska ta med. Han letar även själv aktivt. BH får information genom nyhetstjänster, tips från användare och aktivt eget sökande.

### **5.3 Kvalitetsrelaterade frågor**

Som en inledning till detta avsnitt frågade vi efter intervjupersonernas definition av begreppet kvalitet, inte kopplat till länkar utan allmänt. På Lånecentralen tyckte man att det var en svår fråga men hänvisade till trovärdighet, relevans, rätt nivå, det som motsvarar ens krav och har ett innehåll man kan lita på. Senare under intervjun i samband med andra frågor framkom ytterligare faktorer såsom stabilitet och bredd och djup. AÅ på EU-avdelningen tog upp långsiktighet, funktion, säkerhet och trygghet, att man ska veta att saker kommer att fungera och slippa att råka ut för obehagliga överraskningar. JB i Ängelholm svarade att det är något som ska fungera och vara användbart. GL i Staffanstorp tycker att det är svårt att komma med en exakt definition. Han menar att det är mycket subjektivt och beroende bland annat av ens bakgrund och det man lärt sig i livet och också av ens moraliska uppfattningar. BH kunde inte svara på frågan.

Nästa fråga rörde vilka kvalitetskriterier man använder sig av vid urvalet av Internetlänkar och om dessa kriterier finns fastställda i något dokument. LC har sina kriterier dokumenterade. Det är viktigt med ett tillförlitligt innehåll, uppgifter om upphovsman, att nivån stämmer med målgruppen och att sidan är lättnavigerad. Även grammatik och stavning har betydelse och man försöker också att se till syftet med sidans publicering. Privatpersoners

sidor kontrolleras noggrannare än organisationers. AÅ lägger stor vikt vid sanningshalten i informationen, att det verkligen är fakta som förmedlas. Hon länkar gärna till sidor som har ett syfte, som vill skapa opinion men är då noga med att tala om detta i kommentaren till sidan. AÅ tycker också att det är viktigt att det framgår vem som är upphovsman och att man helst ska kunna kontakta denne. Materialet ska kunna användas av många, ska kunna tillföra något nytt och ha en viss bredd. Även layouten har betydelse, det ska vara lättnavigerat. Hon hänvisar till LC för de dokumenterade kriterierna.

JB hänvisar här till att Ängelholms bibliotek inte har någon egen länksamling utan allmänna länkar till sökmotorer och andra biblioteks länksamlingar. Därför behöver man inte ägna sig åt någon faktagranskning utan tittar på de olika sökmotorerna. Faktorer som har betydelse är ett rikt innehåll, att det är lättnavigerat och inte för kommersiellt. Kriterierna finns inte dokumenterade men man följer bibliotekets allmänna policy. GL försöker vara så bred som möjligt i informationen. Han tycker inte om reklam men kan tänka sig att ta med sidor med sådant om informationen ger någonting. Vidare drar han vissa gränser när det gäller sidor som innehåller sex och våld. Erotik kan tas med men inte rena sexsidor. Han har med material om till exempel nazistvåld men då är det viktigt att sidorna handlar om detta och inte kommer från organisationerna. Kriterierna finns inte i något dokument. Det gör de inte heller i Mölndal. BH har samma krav på Internetlänkarna som på medieurvalet i stort, att undvika alltför kommersiellt material och sådant som strider mot de mänskliga rättigheterna.

Vi undrade om våra informanter tyckte att kriterierna för elektroniskt material skiljer sig från de som gäller för tryckt material. På LC tycker man att kriterierna är i stort sett samma, men att man får vara lite försiktigare när det gäller elektroniskt material eftersom det ofta inte är bedömt av någon annan innan. AÅ tycker inte heller att det är någon större skillnad på kriterierna, men ibland slarvas det mer med layout, fakta och uppdatering på nätet. Hon menar att förlag och redaktörer sällar det tryckta materialet och att fler människor har möjlighet att lägga ut material som kanske är olämpligt på webben. JB menar också att kriterierna är likartade. I Ängelholm länkar man inte till material som man inte skulle ha köpt in i tryckt form. GL tycker att man kan ta ett mycket större ansvar för tryckt material. "Jag tycker att den som tror att han eller hon kan ta ansvar för det som finns bakom länkarna förstår inte Internet....Du kan aldrig ansvara för vad någon annan lägger upp men du kan ansvara för boken som står på biblioteket." (Gerd Lindenberg i personlig intervju 2000-10-13) BH tycker inte att det finns någon skillnad i kriterierna.

På frågan om hur utvärderingen av Internetlänkarna går till svarade LC att var och en gör sina val och bedömningar i sina ämnen, men att man i tveksamma fall konsulterar de andra. AÅ värderar materialet själv. I Ängelholm hjälps personalen åt men JB har huvudansvaret. GL säger att det varierar. Ibland går han in och bedömer materialet direkt, ibland får det vänta lite. Han går alltid efter innehållet och bryr sig inte så mycket om hur sidan är upplagd. Han tittar inte alltid lika noga, men ju mindre information det finns om utgivare ju noggrannare kontroll. BH svarar att det är en kombination av sunt förnuft och en kontroll av vad ämnesexperter säger.

Ska Internetlänkar ses som ett komplement till andra informationskällor eller ger de fullvärdig information på egen hand? LC svarar att länkarna i många fall kan ge fullvärdig information men att det beror lite på vad det gäller för område. AÅ tycker att det kan räcka med en informationskälla, oavsett vilken, när det gäller enkla frågor, men ser det annars som en del av bibliotekets uppgift att informera om olika informationskällor för att ge en helhetsbild. JB anser att länkarna oftast är ett komplement men påpekar å andra sidan att viss information

enbart finns på Internet. GL säger först att man alltid bör komplettera informationen, oavsett om Internet eller tryckta källor varit utgångspunkten. Sedan ändrar han sig lite och säger att när det gäller vissa enkla frågor där man behöver snabb information kan det räcka med en källa. BH tycker att länkarna är ett komplement. Han säger att mediet är oväsentligt, det är innehållet som räknas, men att tryckta källor oftast ger bättre information.

Vi undrade hur länkarnas innehåll beskrivs. På Lånecentralen gör man egna texter som sammanfattar innehållet och anger upphovsman och språk. Är det en komplicerad sida eller sajt kan man ge en hänvisning till hur man kan navigera. Det är viktigt att beskrivningen inte är för lång, dels för att ingen läser den då, dels för att det är svårare att uppdatera. I vissa fall där adressen är en beskrivning av innehållet, till exempel en del reseguider, får titeln tala för sig själv.

AÅ följer i stort LC:s modell. Ibland baseras hennes beskrivningar delvis på information tagen ur själva sidan eller sajten. Hon säger att hon i vissa fall skulle vilja ge mer information om vad man kan hitta på webbplatsen och hur man tar sig fram på den, men ser liksom LC problemet med för långa beskrivningar. I Ängelholm ger man enbart adresserna, någon gång ges en hänvisning om innehållet med hjälp av några korta ord. GL i Staffanstorp beskriver huvudsakligen länkarna genom deras titel. Dock ändrar han ofta rubriken till något som han tycker bättre beskriver vad det handlar om. BH i Mölndal gör en kort annotation i de fall han tycker det är nödvändigt för förståelsen. Ibland lyfter han beskrivningen ur webbplatsen, andra gånger gör han en egen. Liksom LC är BH skeptisk till långa beskrivningar. Även han tar upp problemet med att beskrivningarna förändras när webbplatsen förändras, samt att ingen läser långa beskrivningar.

Nästa fråga gällde hur uppdateringen av länkarna sköts och hur ofta de kontrolleras. LC försöker göra en kontroll varje eller åtminstone varannan månad. Uppdateringens frekvens avgörs också av hur stabil en länk visat sig vara. AÅ har ingen fastställd tid när hon går in och kontrollerar länkarna. Hon försöker titta igenom alla länkar grundligt en gång i halvåret och gör i övrigt stickprov. JB gör slumpmässiga kontroller, lite då och då och när han upptäcker att något inte verkar fungera. GL har ett program som kontrollerar länkarna och gör stickprovskontroller. Han är även beroende av att användarna tipsar om att något har försvunnit eller förändrats. Länksamlingen är för stor för att en person ska kunna göra täta kontroller, så ofta kan det vara inför speciella händelser, till exempel Seniorsurf, som han ser en anledning att gå igenom länkarna mer noggrant. Även BH har en robot som kontrollerar om länkarna fungerar en gång i kvartalet och gör en manuell kontroll en gång om året.

Hur långt tycker man att det är nödvändigt att följa en länkkedja? Lånecentralen säger att det beror dels på ämnet för webbplatsen, dels på vem som står bakom. Privatpersoners sidor kontrolleras mera noggrant än institutioners och organisationers. AÅ säger att hon inte länkar till oseriösa organisationer, men att hon i övrigt inte kontrollerar sanningshalten i de sekundära webbplatserna. Hon menar att de kvalitetskriterier som satts upp primärt gäller den webbplats man direkt länkar till. JB säger att han följer länkkedjan en bit för att se hur det fungerar och vart det leder. GL tycker inte att han kan ge ett entydigt svar på den här frågan. Han följer länkkedjan vidare dels om han tycker att det verkar intressant, dels om han känner sig missstrogen. BH säger att det varierar men att han oftast inte följer länkar särskilt långt.

Vi frågade om användarna har några synpunkter på kvalitetssäkringen av länkarna och om man har kartlagt användarnas behov och önskemål i samband med kvalitetssäkringen. LC har inte fått några särskilda synpunkter utom att målgruppen verkar uppskatta användbarheten.

Detta tar man som ett tecken på att samlingen håller god kvalitet. Någon användarundersökning har inte gjorts men man har gjort stickprov för att se hur ofta en sida används. Man planerar att skaffa en räknare för att få klarare överblick av vilka sidor som används och hur ofta de används. MU menar att det till sist alltid kommer in ett personligt ställningstagande. AÅ känner inte till att användarna kommit med några synpunkter och tror inte heller att det gjorts någon användarundersökning, men menar att den skulle väl i så fall Lånecentralen stå för. JB säger att användarna sällan kommer med synpunkter och att det inte gjorts någon användarsökning. Det är personalen som bedömt vad de gärna vill visa fram. GL har inte gjort någon kartläggning, men tar till sig tips och synpunkter från användarna. Han menar att länksamlingen utvecklas delvis utifrån användarnas intresse för olika ämnen. På senare år har han märkt att det blir allt fler vanliga användare (utöver personer från skolans värld) vilket har gjort att innehållet i länksamlingen breddats. BH har inte fått några synpunkter från användarna och inte gjort någon kartläggning.

## 5.4 Utveckling/framtid

Vi frågade vad våra intervjupersoner ansåg om användningen av metadata, till exempel Dublin Core, fördelar och nackdelar med detta. LC tycker att användningen av metadata är bra, de försöker själv sätta det på sina sidor och använder sig i viss mån av Dublin Cores kategorier. De tycker att det vore bra om fler använde sig av metadata. AÅ tycker att det skulle vara arbetsbesparande om man kunde använda sig av ett metadata-system så att man lätt kan hitta i ett slags katalog av länkar. Problemet är att man kan missa en del webbplatser på grund av att den som lägger ut dem inte vet om att man ska anmäla dem eller inte riktigt kan fylla i formuläret. JB tror inte att allmänheten skulle använda sig av metadata. GL menar att länksamlingar blir allt mer tematiserade och att man får nya verktyg till att lägga upp dem. Fördelen är att det blir lättare att hitta, men han tycker att det får bli de stora biblioteken som främst kommer att arbeta med metadata. Han säger att han själv har försökt men att det är jobbigt att försöka få med alla uppgifterna och tycker att man riskerar att missa en del av aktualiteten, fördelen i att snabbt kunna lägga upp någonting. BH tror inte att användningen av metadata kommer att slå igenom om inte någon som Bill Gates anammar systemet. Annars menar han att det givetvis skulle förbättra sökresultatet.

Våra informanter ombads att helt fritt försöka se ett framtidsscenario när det gäller kvalitetssäkring av Internetlänkar. Lånecentralen tror att det kommer att bli mer specialiserade länksamlingar i framtiden, med vissa institutioner som upphovsmän. De ansåg att Svesök som var jättebra i början nu verkar ha slagit av på takten och undrar om någon kommer att orka och hinna med att täcka upp hela området. LC tror att det mer och mer kommer att bli så att ingen orkar med att ta sig an mer än sitt eget område. Man ansåg även att det blir ett annat urval för folkbiblioteken och att det är en stor och viktig uppgift för skolan att utbilda eleverna i källkritik. Om man börjar utbilda de unga så får man så småningom en större gemensam kompetens. AÅ önskar sig en slags katalog med ämnesord och en svårighetsgradering, så att man delar in materialet i akademiskt, för gymnasiet och så vidare. Hon tycker att det skulle vara bra om man kunde söka på indikatorer. När det gäller bibliotek tycker hon att man skulle ha ett mer uttalat arbete med kvalitetskriterier och se mer till vad sidorna ska användas till så att man inte lägger ner en massa personalresurser utan att prestera så mycket.

JB tror att det framför allt är de större biblioteken med mer resurser som har möjlighet att utveckla egna länksamlingar. Han menar att det är onödigt för ett litet bibliotek att lägga sina

begränsade resurser på ett arbete som andra kan göra bättre. Möjligen skulle han kunna tänka sig att ett litet bibliotek utvecklar lokala länkar. GL tycker att det finns två tendenser. Det finns fortfarande önskemål om och behov av en lokal utgångspunkt, men han ser också en utveckling som pekar mot att stora centrala ställen samlar informationen och ger möjlighet att lätt hitta den. Han menar att man inte kan standardisera så mycket eftersom alla har sin individuella in- eller utgång till Internet. Det kommer alltid att finnas mångfald men det kommer inte att se ut som nu. Det kommer att finnas andra verktyg för att hitta information. Han ser en fara i den tilltagande kommersialiseringen av Internet. Han menar att folk inte är så vana att själva vara aktiva utan att många sväljer den information som läggs ut genom kommersiella intressen. BH tycker att kvalitetssäkringen även i fortsättningen kommer att kräva mänskliga insatser. Intelligent agenter och dylikt är ingen fullgod ersättning.

De sista frågorna var om det behövs en gemensam standard för kvalitetssäkring av Internetlänkar och om det är möjligt att genomdriva en sådan. LC tror inte att det finns större behov av en gemensam standard för Internetlänkar än för tryckt material. De menar alla att det finns vissa självklara saker som alla tittar på, till exempel vem som producerar och publicerar, men att kriterierna i övrigt blir olika för olika målgrupper och nivåer. De tror inte heller att det hade varit möjligt att genomdriva en standard även om det hade funnits behov av en. AÅ däremot tycker att det finns ett behov av en gemensam standard, bland annat för att det då troligen hade varit lättare att göra allmänheten medveten om vikten av källkritik. Hon tycker inte egentligen att det är viktigare när det gäller Internetlänkar än för böcker, men anser att det elektroniska materialet är mer svåröverskådligt och att det produceras så mycket. Hon menar att man då också kunde ranka materialet efter de uppställda kriterierna så att användarna kunde vara mer säkra på att få rätt information. AÅ tror att det skulle gå att få ner en standard på papper, men att det kanske inte skulle vara så lätt att få alla att efterleva den. JB tror inte på någon gemensam standard. Han menar att det finns för stora olikheter för att det skulle gå att genomföra. GL tycker inte att man ska eller kan standardisera Internetlänkar så mycket. Han menar att det enbart blir professionella som skulle använda sig av en standard, det är inte möjligt att få vanligt folk som vill lägga ut någonting att till exempel använda sig av metadata. Institutioner, universitet eller liknande går att standardisera, men när det gäller allmänheten behövs istället utbildning för att de ska hitta sina egna informationsvägar på Internet. BH tycker inte att det behövs någon gemensam standard för Internetlänkar, och har inte tagit ställning till frågan om det vore möjligt att genomdriva en sådan.

## 5.5 Specialfrågor

Som nämnts i inledningen till redovisningsavsnittet ställde vi i stort sett samma frågor i de intervjuer som redovisats ovan. Emellertid ställde vi några extrafrågor till Lånecentralen och EU-avdelningen vid Malmö stadsbibliotek. Lånecentralen har sina lokaler på Malmö stadsbibliotek men är egentligen en fristående avdelning. Eftersom de ansvarar för NILS som ligger under bibliotekets hemsida undrade vi om Lånecentralen och biblioteket har en gemensam policy när det gäller kvalitetsfrågor. Det visade sig att så inte var fallet. Lånecentralen har sina egna utarbetade kriterier för materialet som väljs ut till NILS. Bibliotekets olika avdelningar har i sin tur länkar som de själva valt ut och använder i informationsarbetet. Detta arbete sköter de på egen hand utan att ha haft någon diskussion med Lånecentralen. Våra intervjupersoner på LC menar att det skulle vara svårt att ha en gemensam policy eftersom målgrupperna är olika. LC riktar ju sitt material till bibliotekarier medan avdelningarna arbetar direkt mot allmänheten.

Vi undrade om det varit någon gemensam diskussion i samband med arbetet med stadsbibliotekets nya hemsida. Där ska finnas en del länkar i olika ämnesområden som avdelningarna står för. Inte heller angående detta har det varit något samarbete mellan Lånecentralen och bibliotekets avdelningar. Däremot har avdelningarna samarbetat med varandra, vilket kom fram i intervjun med systemavdelningen som redovisas nedan.

Till EU-avdelningen ställde vi frågan om man övertagit Lånecentralens kriterier eller skapat egna. Denna fråga kändes relevant eftersom EU-länkarna är de enda länkar ingående i NILS som inte sköts av LC. AA svarade att eftersom man ingår i NILS måste kriterierna vara desamma.

## 5.6 Kompletteringsfråga

Vår kompletteringsfråga löd: varför behöver folkbibliotek kvalitetssäkra Internetlänkar?

Lånecentralen anser att biblioteken behöver tillgång till länksamlingar som är utarbetade efter numera vedertagna kvalitetskriterier. Det ingår i bibliotekets uppgifter att tillhandahålla ett representativt och användbart urval för användarna, även när det gäller Internetlänkar. Användaren har rätt att vänta sig hjälp med att finna ett tillförlitligt material när han eller hon kommer till biblioteket eller går in på hemsidan, oavsett medietyp. LC menar att detta är en av bibliotekarieyrkets kärnpunkter. Vidare tycker LC att det kan diskuteras om alla bibliotek behöver göra en egen länksamling eller om detta arbete ska centraliseras eller göras som ett samarbetsprojekt. Till skillnad från tryckt material är webbplatser kostnadsfria och tillgängliga för alla. Därför kan bra länksamlingar ge små och stora bibliotek likvärdiga förutsättningar för Internetbaserat referensarbete. De menar dock att mindre ekonomiska resurser och därmed mindre tid att anslå kan ge mindre bibliotek sämre möjligheter att utnyttja dem.

AA på EU-avdelningen svarade att det ingår i bibliotekarieprofessionen att göra ett urval av medier, dels för att stämma av mot kollegor och dels för att kunna redogöra för principerna för användarna. Hon ser ingen skillnad i ansvaret att välja ut länkar respektive litteratur. Hon hänvisar också till bibliotekariens ansvar att hjälpa användarna att välja ut resurser, särskilt som många saknar utbildning i sökstrategier och källkritik. Användarna måste kunna lita på att bibliotekets resurser är fullgoda.

JB i Ängelholm tycker också att det är väsentligt att den information biblioteket förmedlar är korrekt, oavsett om det gäller böcker eller internettjänster. Han menar att på ett sätt erbjuder biblioteket allt genom att ge tillgång till Internet, men att det man specifikt länkar till måste vara utvalt och granskat i någon mening.

GL i Staffanstorps anser att man inte kan erbjuda länkar som är kvalitetssäkrade i strikt mening. Han menar att den stora föränderligheten på Internet skulle reducera länksamlingen till ett fåtal säkra länkar. Man kan inte lova att alla länkar är kvalitetssäkrade mer än i bästa fall för ögonblicket. Vidare anser han att det ligger utanför granskarens inflytande att säkra kvaliteten i mer än en common sense-förståelse om man vill erbjuda en attraktiv länksamling för besökaren. Han menar att en del länkar kan vara användbara för till exempel studier även om kvaliteten kan variera. Vidare anser han att granskarens bakgrund och kunskaper har ett starkt inflytande på bedömningen.

BH menar att länklistor från bibliotek får en extra trovärdighet eftersom de per definition är politiskt neutrala och inte har kommersiella avsikter. Därför gäller det att leva upp till detta goda rykte och se till att inte länka till skräp.

## **6. Intervju på Malmö stadsbiblioteks systemavdelning**

### **6.1 Informanternas befattning och arbetsuppgifter**

Vi frågade efter intervjupersonernas befattning och arbetsuppgifter. Christina Mattisson (CM) är systembibliotekarie och Eva Jönsson (EJ) är webbmaster på biblioteket. Deras huvudsakliga arbetsuppgift är biblioteksdatasystemet och webbkatalogen. Systemavdelningen är inblandad i allt som rör cirkulationen och ger mycket support till bibliotekets olika avdelningar och stadsdelsbiblioteken.

### **6.2 Inledningsfråga**

För att få en bakgrund till intervjun frågade vi hur tankarna bakom utformningen av stadsbibliotekets nya hemsida har varit. Man har velat ge hemsidan en helt ny och mer användarvänlig struktur. Tidigare var strukturen uppbyggd kring bibliotekets sätt att organisera sitt material. Dessa tankar har man försökt komma bort ifrån. Som användare ska man inte behöva veta hur det fysiska biblioteket är strukturerat för att kunna få fram information genom hemsidan. Bibliotekets nya datasystem som installerades 1999 ger helt andra möjligheter än tidigare att koppla samman katalog och Internetresurser. Det går att katalogisera länkar och tanken är att en användare som är intresserad av ett visst ämne genom en sökning ska kunna få tillgång till samtliga resurser oavsett medietyp. Hemsidans struktur har förändrats från djup till grund. Tidigare fanns det få ingångar och man måste klicka många gånger innan man nådde den önskade informationen. Nu finns det många ingångar och man har försökt att hålla sig till en "treklicks-regel", det vill säga att man inte ska behöva klicka mer än tre gånger innan man nått det önskade resultatet. I planeringen inför den nya hemsidan tittade systemavdelningen på en mängd olika biblioteks hemsidor runtom i världen för att få uppslag. Man fastnade för utformningen på ett amerikanskt universitetsbibliotek.

### **6.3 Kvalitetsfrågor**

Som inledning till detta avsnitt frågade vi som i de tidigare intervjuerna hur våra informanter vill definiera begreppet kvalitet allmänt. CM svarar att det är något som är lätt att använda och att man måste tänka ur användarsynpunkt. EJ tycker att det har med etik och moral att göra.

Vi kom sedan in på att en del Internetlänkar kommer att katalogiseras och undrade vad tanken bakom detta är och hur stort antal länkar det rör sig om. Tanken är att användarna när de söker på ämnesord ska kunna få tillgång till många olika former av resurser. Hur stort antal det rör sig om kunde inte intervjupersonerna svara på, men de menade att man inte kan lägga in hur mycket som helst i katalogen och att det ska röra sig om länkar som har bred eller speciell information.

Härnäst undrade vi vem länkarna riktar sig till och vem eller vilka som väljer ut dem. Länkarna riktar sig direkt till allmänheten och det är personal från de olika avdelningarna på biblioteket som huvudsakligen väljer ut dem.

Vilka kvalitetskriterier kommer man att använda sig av och kommer dessa att finnas i något dokument? Här återknyter intervjupersonerna till att det ska vara bredd på informationen. Att sidorna uppdateras är också ett viktigt kriterium. Länkarna ska vara seriösa och ha ett korrekt språk. Det sistnämnda kan man dock tumma lite på när det gäller vissa grupper, som till exempel länkar till olika invandrarföreningar, där betydelsen av att informationen finns där överhuvudtaget får företräde framför ett helt korrekt språk. Kriterierna finns inte i något dokument men har diskuterats i en webbgrupp som är sammansatt av en person från varje avdelning samt personal från systemavdelningen. Här fick vi också delvis svar på vår nästa fråga som gällde om avdelningarna har en gemensam policy när det gäller kvalitetsfrågor. Den ovannämnda webbgruppen träffas regelbundet och diskuterar sidornas utformning och vad som ska tas med.

Vi frågade om kriterierna för elektroniskt material skiljer sig från de som gäller det tryckta materialet. Båda tycker att det är svårt att uttala sig om detta men EJ säger att hon spontant skulle vilja säga nej men att hon kanske skulle ändra uppfattning om blev visad något konkret fall.

Kan Internetlänkar ses som ett komplement till andra informationskällor eller kan de ge fullvärdig information på egen hand? Både CM och EJ svarar att de är ett komplement men att detta gäller för andra former av källor också. Det finns ingen typ av material som är fullvärdigt i sig.

Nästa fråga rörde sig om hur länkarnas innehåll kommer att beskrivas och hur uppdateringen kommer att skötas. Det varierar om texterna är egenfabricerade eller tas ur webbplatsens innehåll, men i princip är de egenformulerade. Avdelningarna gör beskrivningarna. När det gäller uppdateringen fungerar den på olika sätt beroende på var materialet finns. Den server som finns bakom katalogen sköter uppdateringen automatiskt medan länkarna på hemsidan måste uppdateras manuellt eftersom det går via en annan server. I ett senare skede ska även hemsidans länkar ingå i katalogen vilket gör att dessa också kommer att kontrolleras automatiskt.

Vi undrade om användarna har synpunkter på bibliotekets hemsida och om deras behov och önskemål har kartlagts. Det har kommit en del synpunkter från användarna angående enstaka detaljer på hemsidan, till exempel att det är svårt att hitta öppettider, men den huvudsakliga kritiken mot den gamla hemsidan har kommit inifrån organisationen. Någon systematisk kartläggning av användarnas behov har inte gjorts men man planerar att göra en marknadsundersökning.



## 6.4 Utveckling/framtid

Detta avsnitt inleddes med en fråga om hur bibliotekets hemsida kommer att utvecklas i framtiden. Våra intervjupersoner tror inte att själva hemsidan kommer att bli större utan det är katalogdelen som kommer att utvecklas. EJ påpekar att det är onödigt att sitta och göra manuella listor i html när man kan göra samma sökning i katalogen och få en automatisk uppdatering. En uppgift som systemavdelningen kommer att lägga mycket tid på är att städa upp i katalogen och ta bort till exempel föråldrade ämnesord som genererats automatiskt av de tidigare systemen. Det är troligen inte så många som söker på begrepp som avträde, icke västerländsk pop eller dylikt. Man strävar efter att skapa ämnesord som utgår från ett naturligt språk som används idag snarare än efter SAB-systemets ämnesordsregister. Datasystemet ger möjlighet att gå in och se vilka begrepp användarna söker på och detta har man också gjort som ett led i strävan att skapa en användarvänlig struktur. Det ska bli möjligt för användarna att gå in via sin låntagarpost och skapa litteraturlistor och sin egen profil så att man automatiskt får information om nyförvärv inom sina intresseområden.

På frågan om katalogiseringen av länkar kommer att öka i framtiden svarar CM och EJ att det kommer den absolut. De har tittat på Michigan State Universitys katalog där mängden av elektroniskt material är så stor att man har skapat en delkatalog. Denna möjlighet att "scoopa" material och ta ut en delmängd ur katalogen utnyttjas redan i Malmö där barn- och ungdomslitteratur samt talbokens material kan sökas separat.

Våra sista frågor var i vilken utsträckning en gemensam standard för kvalitetssäkring av Internetlänkar behövs och om det är möjligt att genomdriva en sådan. Intervjupersonerna tyckte att frågan var svår att svara på. De trodde att det skulle gå att genomföra en standard för det praktiska utförandet men att det skulle bli svårt när det gäller kvalitetskriterier. De hänvisar till att det är Kungliga biblioteket som brukar ange standard för olika saker.

## 6.5 Kompletteringsfråga

CM och EJ på systemavdelningen drar liksom AÅ och JB en parallell med kvalitetssäkring av tryckta medier. Bibliotekets länkar bör ha samma kvalitetsstämpel som det tryckta materialet. De tar också upp demokratiska och etiska aspekter och menar att stötande material inte ska finnas i bibliotekets samlingar. Man köper inte in allt och ska därför inte heller länka till allt. Precis som JB reserverar de sig lite genom att påpeka att man inte kan garantera att det dyker upp olämpligt material längre bort i länkkedjan, men att det man verkligen länkar till ska vara granskat. Den stora mängden elektronisk information ger desto större anledning att göra ett urval och hjälpa användarna att hitta "det göttaste". Användarna förväntar sig att ett bibliotek ska tillhandahålla denna tjänst. Slutligen påpekar de att det till sist alltid blir ett subjektivt urval, liksom när det gäller det tryckta materialet, men att det ändå finns vissa regler.

## **7. Analys**

I detta avsnitt gör vi en analys av det material vi inhämtat i våra litteraturstudier och fallstudier, för att därigenom bringa klarhet i hur kvalitetssäkringen av Internetlänkar på folkbibliotek ser ut idag och kommer att se ut i framtiden. Vi utgår från våra frågeställningar och under varje fråga diskuterar vi de intervjusvar och den litteratur som vi anser ger svaret på just den frågan. Även de antaganden vi gjorde vid arbetets början och som vi redogjort för i inledningen kommer att vara en del i analysen, såtillvida att vi fastställer om de stämmer med det empiriska materialet eller ej.

För att ringa in problematiken och skapa en röd tråd i analysavsnittet gjorde vi ett analyschema där vi frågar oss vilka faktorer som har betydelse för tolkningen av respektive frågeställning.

### **Varifrån kommer svaren?**

- Vilka intervjusvar hjälper oss att besvara frågan?
- Vilken teoretisk förankring har våra svar?

- Vilka antaganden hade vi gjort om respektive frågeställning och hur stämmer de med den verklighet som beskrivs?
- Vilka yttre omständigheter påverkar svaret på frågan, till exempel bibliotekslagen, folkbibliotekens uppgift, demokratiska och etiska aspekter?

## 7.1 Varför behöver folkbibliotek kvalitetssäkra Internetlänkar?

I bibliotekslagens andra paragraf fastslår man att folkbiblioteken skall verka för att databaserad information görs tillgänglig för alla medborgare. I paragraf nio som handlar om bibliotekens ansvar gentemot barn och ungdomar sägs det att folkbiblioteken ska erbjuda böcker, informationsteknik och andra medier anpassade till barn och ungdomars behov för att därigenom främja språkutveckling och stimulera till läsning. Lagen talar således både om tillgängliggörande och en pedagogisk uppgift. (Bibliotekslagen, Kungliga bibliotekets hemsida, <URL: <http://www.kb.se/Notiser/Bibliotekslagen.htm>>)

Lagtexten är inte precis i sin utformning. När det gäller den vuxna befolkningen sägs egentligen bara att databaserad information ska finnas tillgänglig. Detta skulle kunna innebära att biblioteken i stort sett kan placera ut några Internetdatorer i lokalerna och därmed ha uppfyllt lagens krav. Enligt vår mening bör man dock tolka ordet tillgänglig som att användarna vid behov även ska få hjälp med att hitta adekvat information. Det handlar alltså om att kunna sälla i informationsflödet och utvärdera materialet, att utöva källkritik. Många folkbibliotek verkar också ha tolkat lagen på detta sätt och precis som när det gäller det tryckta materialet ha gjort ett urval, bland annat genom att bygga upp länksamlingar.

På frågan om varför folkbibliotek behöver kvalitetssäkra Internetlänkar hade flertalet informanter liknande svar. Det var en allmän uppfattning att det ingår i bibliotekets uppgifter att tillhandahålla ett tillförlitligt och korrekt material oavsett medietyp. Några informanter menar också att det ingår i bibliotekarieprofessionen att göra ett urval och att detta gäller såväl tryckt som elektroniskt material. Flertalet hänvisar också till användarnas förväntningar på att biblioteken ska stå till tjänst med detta urval och att de har rätt att förvänta sig korrekt information. Detta antyder även lagtexten. En informant anser att biblioteken är trovärdiga i allmänhetens ögon eftersom de är politiskt neutrala och ickekommersiella, och att man måste leva upp till detta förtroende.

En informant, GL i Staffanstorps, menar att man inte kan erbjuda länkar som är kvalitetssäkrade i strikt mening eftersom det elektroniska materialet är så föränderligt att det i bästa fall bara är möjligt att ge garantier för stunden. Detta innebär att en länksamling som gör anspråk på att vara kvalitetssäkrad skulle reduceras till ett fåtal länkar utlagda av välkända institutioner som till exempel Försäkringskassan. Om man vill erbjuda användarna en attraktiv länksamling, måste man bortse från alltför strikta kvalitetskrav och istället använda sig av sunt förnuft. Som vi ser det svarar GL snarare på om det är möjligt att kvalitetssäkra Internetlänkar än på varför folkbiblioteken behöver göra denna kvalitetssäkring. Kanske kan man tolka svaret som att det inte kan ingå i bibliotekets uppgift om det inte går att genomföra i praktiken. Vi tror att GL:s bakgrund och det faktum att han inte är bibliotekarie, gör att han inte lika självklart ser frågan ur ett biblioteksperspektiv.

Vi instämmer i att det ingår i bibliotekens uppgift att göra ett urval och erbjuda ett tillförlitligt material oavsett medietyp. Det är en demokratisk princip att alla medborgare ska ha rätt till

information och bibliotekslagen säger att folkbiblioteken ska göra denna information tillgänglig. Detta gäller även den databaserade informationen. Dock anser vi att GL som talade om problematiken kring det elektroniska materialets flyktighet har en tydlig poäng. Det är svårt att garantera fullständig kvalitetssäkring av Internetkällor. Ytterligare ett par informanter förutom GL är delvis inne på denna tankegång när de talar om att man inte kan garantera att det inte dyker upp olämpligt material längre bort i en länkkedja. De tycks dock anse att det är möjligt att garantera kvaliteten i primärlänken. Vår åsikt är att man alltid måste utgå från att kvalitetssäkra länkar så långt det är möjligt. En kontinuerlig kontroll av de länkar man valt ut till sin länksamling minskar riskerna för obehagliga överraskningar.

Även Alison Cookes genomgång av problemen att hitta relevant information på Internet och av de olika sökverktyg som står till buds, i *A guide to finding quality information om the Internet* som vi redogör för i litteraturgenomgången, kan kopplas till denna problematik. Den enorma informationsmängden på nätet och den i många fall bristfälliga kvalitetsgranskningen gör att det är en angelägen uppgift för biblioteken att stå till tjänst med ett kvalitetsgranskat urval. De olika sökverktygen har alla sina för- och nackdelar och många användare har ingen utbildning i sökstrategier och källkritik. Därför är det relevant att biblioteken svarar för denna tjänst. Detta är också kopplat till användarservicen, som vi utvecklar i nästa avsnitt. Flertalet informanter har hänvisat till användarnas förväntningar på att biblioteken ska tillhandahålla ett kvalitetsurval.

## **7.2 Hur påverkas användarservicen om Internetlänkar kvalitetssäkras?**

De två paragrafer i bibliotekslagen som vi redogör för i ovanstående avsnitt har relevans även för användarservicen. Databaserad information ska göras tillgänglig för alla medborgare, och när det gäller barn och ungdomar tillkommer även en pedagogisk aspekt.

Ur våra informanters svar på vår fråga om varför folkbibliotek behöver kvalitetssäkra Internetlänkar kan man se en stark koppling till användarservicen. Lånecentralen säger att användarna har rätt att förvänta sig hjälp att finna tillförlitligt material. AÅ på EU-avdelningen hänvisar till att många användare saknar utbildning i sökstrategier och källkritik, och att de måste kunna lita på att bibliotekets resurser är fullgoda. JB i Ängelholm är inne på liknande tankar när han säger att det är väsentligt att den information biblioteket förmedlar är korrekt. BH i Mölndal talar om den trovärdighet biblioteket har i allmänhetens ögon. CM och EJ på systemavdelningen i Malmö påpekar att den stora mängden elektroniskt material ger desto större anledning att göra ett urval och menar att användarna förväntar sig att biblioteket ska tillhandahålla denna tjänst. De inför även en demokratisk och etisk aspekt när de säger att stötande material inte ska finnas i bibliotekets samlingar.

Informanterna är således tämligen samstämmiga. Alla ser det som bibliotekets uppgift att göra ett urval av medier och presentera det man uppfattar som relevant kvalitetsmaterial för användarna. Det tycks som om flertalet har en föreställning om vad användarna förväntar sig att biblioteket som institution ska stå för och hur detta påverkar användarservicen, även om inte alla uttrycker det lika tydligt. Biblioteket är trovärdigt, demokratiskt, ickekommersiellt och har dessutom en etisk uppgift att fylla i det att man bör hålla samlingarna så fria som möjligt från stötande material.

Det sista är intressant eftersom det pekar på en svår balansgång som diskuterats flitigt i medierna, nämligen den mellan den tryckfrihet som finns stadfäst i Sveriges grundlag kontra

åsikter och yttringar som omfattas av en del grupper, men av flertalet anses odemokratiska och moraliskt förkastliga. Denna motsättning finns även under ytan i våra intervjupersoners svar. Det ligger i demokratins natur att alla ska ha möjlighet att bilda sig en åsikt om olika företeelser i samhället. Man ska kunna fördjupa sig och ta del av olika synvinklar för att sedan komma fram till en egen uppfattning, vilket innebär att informationen inte bör vara filtrerad. Samtidigt känner biblioteken sitt moraliska ansvar att inte vilja presentera yttringar som kan vara stötande, till exempel rasistiska eller sexistiska, vilket i praktiken innebär att man fungerar just som ett filter i dessa avseenden. Slutligen blir det enskilda individer inom bibliotekssektorn som bedömer vad som är lämpligt för användarna att ta del av.

Trots att våra informanter alla är inne på användarnas behov och förväntningar, har ingen gjort någon användarundersökning gällande kvalitetssäkring av Internetlänkar. Lånecentralen säger att målgruppen, bibliotekarierna, verkar uppskatta användbarheten hos NILS och att de ibland får önskemål om ämnen. De har tänkt skaffa en räknare för att se hur ofta olika sidor används, vilket kan ge vissa indikationer men ingen exakt uppfattning om användarnas behov. AÅ hänvisar till Lånecentralen. JB säger att han sällan får synpunkter från användarna utan att det är personalen som bedömer det de gärna vill visa fram. GL får tips från användarna, något han för övrigt efterlyser på webbplatsen, och menar att länksamlingen speglar användarnas behov då den breddats i takt med att målgrupperna blivit flera. BH har inte fått några synpunkter från användarna. Vi frågade även systemavdelningen i Malmö om användarna. Ingen kartläggning har gjorts angående användarnas behov, men man planerar en marknadsundersökning. Den huvudsakliga kritiken mot den gamla hemsidan har inte kommit från användarna utan från personalen.

Vi tycker att det är intressant och förvånande att ingen undersökt användarnas faktiska behov. Personalen gör sin egen tolkning av vad användarna kan tänkas behöva och förväntar sig, vilket även framgår av svaren på frågan varför folkbiblioteken ska kvalitetssäkra Internetlänkar som redovisats ovan. Åter fungerar biblioteksprofessionella som ett filter mellan användare och information. Man tar på sig den stora uppgiften att bedöma vad målgruppen "alla" behöver och vill ha, vilket vi inte tycker är någon hållbar utgångspunkt. De enda som kan svara på vad användarna har för behov och önskemål är de själva. Vi menar därför att det är av största vikt att biblioteken kartlägger målgruppens behov och önskemål i det här avseendet, gärna genom periodiskt återkommande användarundersökningar. Samtidigt gäller det att föra en kontinuerlig dialog med dem man vänder sig till. Risken är annars att de synpunkter som tillmäts användarna i själva verket hör hemma hos de biblioteksprofessionella.

Trots ovanstående invändning anser vi att kvalitetssäkringen utgör ett led i bibliotekens demokratiska princip. Utan i förhand bestämda kvalitetskrav, och utan en viss selektion av material, skulle användarservicen försämrats avsevärt. Som enskild medborgare bör man ha fri tillgång till grundläggande demokratiska dokument i elektronisk form, vilket motiverar ett kvalitetssäkringsförfarande. Brus och bristande kunskaper i källkritik kan annars förhindra medborgare från att ta del av viktig information. Vi menar därför att användarservicen höjs om Internetlänkar kvalitetssäkras, trots att biblioteken i våra fallstudier i viss mån bortsett från sina användare. Man kan dra en parallell till inköspolicyn för tryckta medier. Även här finns ett filter som lämnar de mest extrema yttringarna och det som biblioteken anser ha undermålig kvalitet utanför samlingarna. På ett sätt kan man säga att filtret är mer ogenomträngligt när det gäller de tryckta medierna eftersom användarna inte har tillgång till det som inte köps in. Det elektroniska material som lämnats utanför vid bibliotekens kvalitetsgranskning kan användarna ofta nå genom egna sökningar, vilket kan ses som att valmöjligheten när det gäller

elektroniskt material är större. Samtidigt har biblioteket ett bredare urval av titlar som av ekonomiska skäl inte är gångbara i bokhandeln, som i sin tur tillsammans med till exempel kiosker och varuhus erbjuder det material som inte köps in av biblioteken. Här har vi kommit in på en fråga som diskuterats på biblioteken sedan deras begynnelse, den om användarnas önskemål ska styra eller om biblioteken ska fungera som smakdomare. En intressant fråga som vi dock inte kan gå in på djupare inom ramen för denna uppsats.

I vår litteraturgenomgång talade vi om kvalitetsarbetets olika utvecklingsfaser. Den senaste fasen som Godfrey kallar Quality by design, innebär att man skapar förutsättningar för kvalitet genom prevention, att kvalitet byggs in redan i utvecklings- och konstruktionsstadiet. Detta syftar närmast på renodlade produktionsföretag, men vi anser att det är ett synsätt som är relevant även för kvalitetsarbete som är tjänsterelaterat. Vi menar att det finns en direkt koppling mellan användarservice och Quality by design. I uppbyggandet och vidareutvecklingen av länksamlingar som en service till allmänheten förutses användarnas behov och man erbjuder således färdiga paket med information. Detta står i kontrast till den tidigare metod som innebar inspektion i efterhand och kasserande av defekta produkter. Även en del av faktorerna som ingår i ett ISO-system kan kopplas till arbetet med länksamlingarna och användarservicen: att kunden är det centrala, att arbeta med processer och att arbeta för ständiga förbättringar. Dock finns det faktorer som våra informanter inte direkt arbetar utifrån, exempelvis att man baserar beslut på fakta. Med detta menar vi bristen på användarundersökningar. Inget av våra bibliotek använder sig av ISO-certifiering, men det är intressant att den moderna synen på kvalitetsarbete ändå genomsyrar arbetet.

Vi har tidigare refererat till Garvins indelning av kvalitetsbegreppet i fem grupper. Av dessa är framför allt två relevanta för användarservicen, dels att kvalitet är inneboende egenskaper, dels att det är en upplevelse hos kunden. Det förstnämnda handlar till stor del om ett professionellt bedömningsförfarande, att se skillnad mellan imitation och original. Samtidigt påpekar han att det är svårt att vara helt objektiv i bedömningen och att definitionen riskerar att färgas av personliga, subjektiva uppfattningar. Detta kan man koppla till vår tidigare diskussion om att det är biblioteksprofessionella som gör bedömningen av användarnas behov och om vilket material som är relevant. Kundens upplevelse av kvalitet är naturligtvis också subjektiv och individuell. Bedömningen av den service man får och det material som tillhandahålls, är beroende av till exempel tidigare kunskaper och erfarenheter. Här kan vi åter referera till Alison Cookes tankegångar om svårigheten att hitta relevant information på Internet som vi redogjort för i föregående avsnitt. Den stora informationsmängden på nätet gör att biblioteken bör stå till tjänst med ett urval, något som är direkt kopplat till användarservicen.

Vi anser att användarservicen förbättras om biblioteken kvalitetssäkrar Internetlänkar. Trots de invändningar vi redogjort för ovan anser vi att fördelarna överväger.

### **7.3 Vilka kriterier används i kvalitetssäkringen idag? Är de relevanta och tillräckliga?**

I detta avsnitt diskuterar vi de kriterier som våra intervjupersoner givit i sina svar och ställer dem mot det vi inhämtat i litteraturgenomgången. Vi vill här påpeka att eftersom vår undersökning baseras på fallstudier, gör vi inte anspråk på att ge några generella svar på vilka kriterier som används, utan endast de som gäller för biblioteken vi har undersökt.

Av våra informanter är det endast Lånecentralen som har sina kriterier fastställda i ett dokument. Även AÅ på EU-avdelningen följer dessa kriterier eftersom EU-länkarna ingår i NILS. Övriga bibliotek som ingår i fallstudierna har dock relevanta och i många fall likartade kriterier även om de inte finns dokumenterade. Vi anser trots detta att det är viktigt att dokumentera sina kriterier. Dels tror vi att kvalitetsarbetet blir mer genomtänkt när man tvingas formulera det man anser vara viktigt, dels är det lättare att utvärdera källor när man har ett antal punkter att följa. Dessutom är risken mindre att man tappar bort någon faktor, bedömningen blir mer enhetlig.

### 7.3.1 Innehåll

Samtliga bibliotek lägger vikt vid vem som står bakom webbplatsen och att man helst ska kunna kontakta vederbörande. De flesta anger också att de försöker se till syftet med informationens publicering, även om de uttrycker det på lite olika sätt. En av våra informanter länkar gärna till sidor med syftet att skapa opinion, men framhåller att detta syfte ska framgå klart. Några talar om tillförlitlighet och sanningshalten i informationen, andra om att det inte får vara för kommersiellt. En person hänvisar här till en kontroll av vad ämnesexperter säger. I de flesta fall framgår det att privatpersoners sidor kontrolleras noggrannare än institutioners. Några av de svarande inför en etisk aspekt när de talar om att dra gränser vid sidor som innehåller sex och våld och sådant som strider mot de mänskliga rättigheterna. En person säger sig alltid gå efter innehållet och inte bry sig så mycket om hur sidan är upplagd. Flera av de svarande säger att det är viktigt att informationen i länken har en viss bredd, någon tillägger att den helst ska tillföra något nytt och kunna användas av många. I ett intervju svar säger man att det är viktigt att nivån stämmer med målgruppen, ett kriterium som rör både innehåll och form. När det gäller innehållet bör svårighetsgraden vara anpassad efter användarna. Det framgår av intervju svaren att uppdateringen av webbplatsen också har betydelse.

Vi anser att flertalet av ovanstående kriterier är relevanta. Dock vill vi lägga in ett frågetecken inför uttalandet att sidornas uppläggning inte skulle ha någon större vikt. Vi anser att strukturen har stor betydelse för att man ska kunna ta till sig innehållet, något vi utvecklar under rubriken *Form*. Det verkar rimligt att privatpersoners sidor kontrolleras noggrannare än institutioners, eftersom institutioner ( i vilket vi också innefattar organisationer och myndigheter) har ett regelverk att följa och med stor säkerhet inte skulle publicera inadekvat information. Vi ser ändå en fara i att lita alltför mycket på att dessa institutioner i sig skulle vara en garant för informationens tillförlitlighet. Det finns en risk att kontrollen slappnar och att information som kanske inte är felaktig, men som kan vara ensidig eller dåligt anpassad för målgruppen, okritiskt förs vidare till olika länksamlingar. Vi har sett i våra fallstudier och i vårt studium av de skånska folkbibliotekens hemsidor att man gärna länkar till samma institutioner som de större biblioteken och/eller till de större bibliotekens länksamlingar. En alltför stor tilltro till andra bibliotek och institutioner kan leda till dels att ingen kontrollerar en källa för att alla utgår ifrån att den redan är kontrollerad av någon annan, dels till en viss likriktning. Vi tycker att varje enskilt bibliotek så långt möjligt bör kontrollera webbplatserna själva för att försäkra sig om att materialet är adekvat för deras användare.

I litteraturgenomgången refererar vi till Pettersson och Sommerlands magisteruppsats *Beyond retrieval* som listar en mängd kriterier för utvärdering av framför allt elektroniskt material. När vi jämför dessa med våra informanters svar ser vi en viss överensstämmelse, även om kriterierna är flera och mer utvecklade i *Beyond retrieval*. När det gäller uppdatering säger

våra informanter enbart att man ser till om sidan uppdateras. Gällande uppdatering listar Pettersson och Sommerland flera preciserade kriterier som uppdateringens frekvens och om det framgår när informationen producerades respektive publicerades. Våra informanter har inte givit så detaljerade svar, vilket är förståeligt i en intervjusituation där man inte haft förkunskap om frågorna.

Ett kriterium som nämns i *Beyond retrieval* är om resursens titel är adekvat för innehållet. Angående detta nämner GL i Staffanstorp att han ibland ändrar titeln på en resurs till något han anser passar bättre till innehållet. Vi tror att detta beror på att länksamlingen i Staffanstorp inte beskriver Internetsidorna särskilt utförligt, vilket gör att en adekvat titel får större vikt. Vi anser att titeln på en resurs har viss betydelse och att det är rimligt att man ändrar den i en länksamling, men en beskrivning av resursens innehåll bör alltid finnas med.

Aspekter som ingen av våra informanter tagit upp men som vi anser viktiga är: om informationen i resursen har universellt intresse eller lokalt, om resursen innehåller primärt material eller enbart länkar till andra källor, om resursen även finns i tryckt form och om eventuella skillnader mellan versionerna i så fall framgår. Ingen har heller sagt sig kontrollera om resursen är recenserad eller citerad eller om andra källor refererar och/eller länkar till den. Alla dessa aspekter anser vi är värda att beakta vid utvärderingen av Internetlänkar. Sägna ska här att vi är medvetna om att det mycket väl kan vara så att våra informanter tar hänsyn till dessa kriterier i det praktiska arbetet, men de har inte nämnt dem under intervjuerna.

### 7.3.2 Form

Flertalet informanter tycker att det är viktigt att sajten är lättnavigerad. Ingen preciserar dock vad man menar med detta. I uppsatsen *Beyond retrieval* finns som nämnts i litteraturgenomgången ett antal kriterier gällande webbplatsernas design, både vad gäller navigation, grafik och användarvänlighet. Vi anser att många av dessa kriterier är viktiga att ta hänsyn till: att informationen har en logisk struktur, att det går att ta sig runt mellan sidorna i en sajt på ett enkelt sätt, att länkarna är lätta att urskilja och hur många gånger man måste klicka innan man når den önskade informationen. Våra informanter på Malmö stadsbiblioteks systemavdelning talar om en "treklicks-regel", att man inte ska behöva klicka mer än tre gånger för att nå den önskade informationen. Detta har haft stor betydelse vid den nya hemsidans utformning, då man anser att det är mer användarvänligt med många ingångar och korta vägar till informationen. Övriga informanter har inte alls talat om detta, men vi anser att det har mycket stor betydelse även när man bygger upp en länksamling. I dagens stressade IT-samhälle är det A och O med snabb tillgång till rätt information. Om man måste gräva sig alltför djupt in i en webbplats för att nå resultat är det stor risk att användaren antingen tröttnar eller tror sig vara på fel spår.

Sommerland och Pettersson talar även om den rent estetiskt-grafiska designen. En viktig aspekt är om grafiken tillför något till innehållet eller om den enbart är dekorativ, eller om designen rentav drar uppmärksamheten från innehållet. Viktigt är naturligtvis också att texten är lättläst samt att det är tydligt hur ikonerna ska användas. Vi tycker att allt detta bör finnas med som kriterier. Det är möjligt att våra intervjupersoner använder flertalet av dessa kriterier i urvalsarbetet även om de inte nämnt dem i sina svar. En av våra informanter sade sig inte bry sig så mycket om formen om innehållet var bra, men vi tycker att ovanstående aspekter visar på att organisation, navigationsmöjligheter och grafik stor betydelse för hur man tillgodogör sig innehållet.



Även när det gäller användarvänligheten finns det några kriterier rörande formen som känns viktiga, framför allt om det finns en hjälpfunktion och att denna är användbar, samt om man tar hänsyn till handikappade användare. Våra informanter har inte nämnt dessa kriterier, men det kan tänkas att de ingår i kravet på att det ska vara lättnavigerat. Däremot talar Lånecentralen om att nivån ska passa målgruppen och också om att sidan bör ha korrekt språk och grammatik.

Under rubriken *Access* listar Sommerland och Pettersson bland annat kriterier som rör tid och återvinning. En del av dessa anser vi vara av vikt i utvärderingsarbetet, som om webbplatsen oftast är möjlig att komma in på eller om den ofta är överbelastad eller off-line. Även tiden för att ladda ner sidan har betydelse, liksom om det finns möjlighet att ladda ner sidan med bilder i mindre format, i enbart text eller utan frames. Gällande återvinning är det viktigt att resursen är stabil. Detta tar Lånecentralen upp som ett kriterium. De menar att man med tiden lär sig vilka resurser som är stabila och inte behöver kontrolleras lika ofta. Även GL tar upp stabiliteten, han nämner bland annat något fall där en webbplats helt bytt innehåll men ändå haft samma adress.

### **7.3.3 Elektroniskt kontra tryckt material**

Ett av våra antaganden vid arbetets början var att biblioteken vid urvalet av Internetlänkar influeras av de kriterier som gäller tryckta medier, att man kan tala om traditionens makt. Vi antog att man gärna följer ett invariant mönster när det gäller urval av medier och vi tycker att det finns särskilda aspekter för urval av elektroniskt material som inte kan överföras från det tryckta. En bok är en färdig produkt med en början och ett slut, medan nätresurser ständigt förändras och dessutom flyter ut i form av olika länkar. Boken måste passera förlag och redaktörer som sällar i materialet, medan i stort sett vem som helst kan publicera sig på nätet. Även vissa grafiska aspekter är specifika för elektroniskt material. Vi tycker det är viktigt att ta hänsyn till att det rör sig om två så fundamentalt olika medier.

Det visade sig att de flesta av våra informanter inte såg någon större skillnad på kriterierna, även om några talar om att man måste vara mer försiktig när det gäller att välja ut länkar eftersom det inte är bedömt av någon tidigare och att det slarvas mer med fakta och layout på nätet. GL i Staffanstorps tycker att man kan ta ett mycket större ansvar för tryckt material. Han anser att man aldrig kan ta ansvar för det som någon annan lägger upp på nätet och att den som tror det inte förstår hur Internet fungerar. Vi tror att denna åsikt kan botten i att GL inte har biblioteksbakgrund utan har sin verksamhet inom utbildningssektorn. Han har därför inga traditionella urvalsprinciper att falla tillbaka på utan ser frågan ur en annan synvinkel. Vi anser dock att man kan ta ansvar för det elektroniska material man länkar till, men att kriterierna måste vara adekvata för mediet och man bör inte följa invanda mönster.

### **7.3.4 Övriga faktorer som påverkar urval av Internetlänkar**

Vi antog att urvalet av länkar skiljer sig åt beroende på bibliotekens storlek, personella resurser, geografiska läge och den demografiska sammansättningen av befolkningen. Vidare trodde vi att kvalitetssäkring av Internetlänkar på folkbibliotek är sparsamt förekommande.

Detta har vi inte kunnat få svar på genom våra undersökta bibliotek eftersom de dels är för få, dels utvalda för att de har länksamlingar. Däremot kunde vi i vårt studium av de skånska bibliotekens hemsidor i arbetets inledningsfas skönja en viss överensstämmelse med våra teorier. Ett stort bibliotek som Malmö stadsbibliotek har tillräckliga resurser ekonomiskt och personalmässigt att bygga upp en gedigen länksamling. Detta kan även sägas vara ett krav som ett större bibliotek har på sig, att ligga i frontlinjen. Ett mellanstort bibliotek som Ängelholms stadsbibliotek och ett mindre bibliotek som Staffanstorps har naturligtvis mindre resurser både när det gäller anslag och personal. I Ängelholm har man som framgått också valt att länka till andra större bibliotek och till de stora söktjänsterna snarare än att bygga upp någon egen länksamling. JB ansåg att man inte behövde lägga tid och pengar på att göra något som bibliotek med större resurser redan gjort. Däremot tyckte han att det man kanske skulle behöva utveckla är Internetlänkar med lokalt intresse. Detta tycker vi är en rimlig synpunkt. De flesta mindre och mellanstora bibliotek har lokalsamlingar i fysisk form och det borde vara av intresse för användarna att ha tillgång till liknande material i elektronisk form.

Staffanstorps länksamling är som tidigare nämnts knappast representativ för de mindre biblioteken. Flertalet av dessa har mycket små eller obefintliga länksamlingar. I Staffanstorp är man helt beroende av eldsjälens GL, som utför mycket av arbetet med samlingen på sin fritid. Vi menar att man kan dra slutsatsen att de faktorer vi angivit har betydelse för om man väljer att bygga upp en länksamling och även storleken på denna. Ett tillägg är också betydelsen av att det existerar eldsjälar med personligt intresse för arbetet med elektroniskt material. En fara med att vara så beroende av enskilda personer är naturligtvis att arbetet kan stagnera om en sådan person tröttnar eller flyttar från orten. Vi ser det som nödvändigt i framtiden att man prioriterar arbetet med elektroniskt material även på mindre bibliotek. Framför allt bör man ge tillgång till lokalt material.

Vi antog att kopplingen mellan kvalitetsarbetet mellan bibliotekens mål och uppdrag är svag. I de flesta intervjuerna ställde vi en följdfråga rörande detta i våra intervjuer. Det visade sig att de svarande tenderade att koppla frågan till bibliotekets policy snarare än till eventuella måldokument. Svaren var så knapphändiga att vi inte tycker oss kunna dra några slutsatser utifrån dem, med undantag för att kopplingen uppenbart inte kändes naturlig eller relevant. Vid ett informellt samtal med Göran Schmitz, avdelningschef för skönlitteratur samt för reception och kravavdelningen vid Malmö stadsbibliotek, framkom det att det inte finns några måldokument av den typen som vi avsåg. Det som finns är verksamhetsplaner, som är mer konkreta. Göran Schmitz tyckte att det var svårt att göra en koppling mellan kvalitetsarbete och mål och uppdrag.

## **7.4 Hur kan man utveckla och förbättra kvalitetssäkringen i framtiden?**

I detta avsnitt kommer vi att ta upp de utvecklingsmöjligheter vi ser för kvalitetssäkringen av Internetlänkar. Vi frågade våra informanter om deras syn på användningen av metadata, särskilt Dublin Core, vilka för- och nackdelar som finns och om de tror att det är en utvecklingsbar teknik. Vidare ombads våra informanter att helt fritt skissera ett framtidsscenario gällande kvalitetssäkring och utvärdering av Internetlänkar. Slutligen frågade vi också om det finns ett behov av en gemensam standard på området och om det i så fall skulle vara möjligt att genomdriva en sådan. Alla dessa frågor kommer vi att analysera. Lånecentralen trodde att utvecklingen kommer att gå mot specialiserade länksamlingar, eftersom det elektroniska materialet är så omfattande att ingen kommer att ha resurser att strukturera och göra ett tillförlitligt urval till en heltäckande länksamling. Vi tror att detta är

ett rimligt antagande om framtiden och tycker att det är intressant att ställa detta mot förslaget om en internationell standard.

När det gäller metadata anser Lånecentralen att det är en bra och användbar teknik. De försöker själv sätta det på sina sidor och använder sig i viss mån av Dublin Core's kategorier. Som tidigare nämnts är de tre bibliotekarierna på LC alla redaktörer för Svesök, som använder sig av denna teknik i lätt modifierad form. Därför är det naturligt att de använder sig av detta arbetssätt i länksamlingen NILS. De anser att det vore bra för utvecklingen om fler använde sig av systemet. Även AÅ är positiv till användningen av metadata. Hon tror att det skulle vara arbetsbesparande, men ser å andra sidan en risk att man kan missa en del webbplatser på grund av att de som lägger ut dem inte är införstådda med tekniken. JB och BH tror inte att användningen kommer att slå igenom, framför allt inte hos allmänheten. BH tror att det skulle förbättra sökresultatet, men att det krävs så stora resurser att det blir omöjligt att genomföra. GL tycker också att det blir lättare att hitta men menar att det blir svårt att få med alla uppgifter och att man missar en del i aktualitet för att det tar längre tid att lägga upp informationen. Han anser att metadata är en teknik främst för de stora biblioteken.

Vi menar att för att användningen av metadata ska optimeras, är det nödvändigt att den som publicerar en sida eller sajt på Internet själv lägger in metadata om sitt material. Detta är också den ursprungliga tanken med systemet. Det är inte meningen att någon i efterhand ska behöva gå igenom andras material och påföra metadata, som till exempel LC gör, eftersom syftet riskerar att försvinna. Flera informanter har sagt att de inte tror att allmänheten kommer att använda sig av metadata, vilket vi kan instämma i. Troligen kommer tekniken att användas allt mer av bibliotek och andra institutioner i framtiden, medan information som publicerats av andra utgivare, till exempel privatpersoner, riskerar att hamna utanför. Eftersom mängden elektroniskt material är så stor och ökar allt mer finns då en risk att den som bygger upp en länksamling, till exempel ett bibliotek, nöjer sig med att länka till de mera officiella sidorna. Då delas informationen på nätet upp i ett A-lag bestående av officiellt publicerade och etiketterade webbplatser och ett B-lag av svåråtkomlig information som kanske i många fall har intresse för användarna men som ingen orkar söka efter eller ta del av. Lite av ursprungstanken med Internet tappas då bort, att vem som helst som har något att delge sina medmänniskor ska kunna publicera det man vill ha sagt på ett enkelt och smidigt sätt.

Trots de risker vi förutspår ovan anser vi att användningen av metadata förenklar informationsåtervinningen betydligt. Vi menar att en teknik som underlättar för användaren att finna relevant information måste vara positiv för den generella utvecklingen inom området även om mycket material riskerar att hamna utanför. Det är bättre att en del information är lätt att återvinna än att allt material är ostrukturerat. Om användningen av metadata slår igenom hos de officiella institutionerna är det möjligt att det på sikt kan sprida sig även till allmänheten. Det är kanske en uppgift för skolan att lära sina elever en struktur för publicering och registrering av material på Internet. Vi tycker att systemet med metadata trots vissa invändningar har så stora fördelar att det borde användas i så stor utsträckning som möjligt.

När det gäller en internationell gemensam standard för kvalitetssäkring av Internetlänkar ser flertalet av våra informanter inget behov av en sådan. Anledningarna är delvis olika, någon tycker att det blir olika kriterier för olika målgrupper, även om det finns vissa allmänna saker som alla tittar på, exempelvis utgivare. Någon säger att det finns för stora olikheter mellan bibliotek för att det ska vara meningsfullt, en annan att det bara är genomförbart för institutioner och organisationer. En intervjuperson, AÅ, ser dock ett behov av en standard,

bland annat för att klart uppställda standardiserade kriterier skulle göra allmänheten mer medveten om vikten av källkritik. Hon anser att användarna kunde vara mer säkra på att få rätt information om materialet kvalitetsrankas. Mängden av information och svåröverskådligheten på Internet skapar behovet av en standard.

Samtliga intervjupersoner trodde att det skulle bli svårt, för att inte säga omöjligt, att genomdriva en standard. AÅ trodde att det skulle bli svårt att få alla att efterleva en standard även om det skulle vara möjligt att utarbeta en på papper. EJ och CM på systemavdelningen trodde att det skulle vara möjligt att genomdriva en standard för det praktiska arbetet men att det är svårt när det gäller kvalitetskriterier.

När vi påbörjade vårt arbete antog vi att införandet av en internationell standard skulle medföra en stabilare struktur i arbetet med kvalitetssäkring av Internetlänkar. Vi förutsatte att kvalitetsarbetet skulle förenklas om alla följde en mall, och att informationsåtervinningen skulle bli enklare och säkrare med ett kompatibelt system. Då hade vi inte tagit med i beräkningen de faktorer som flera av våra intervjupersoner har påpekat och de uppenbara skillnader som finns mellan olika typer av bibliotek och målgrupper. Ett folkbibliotek har ingen homogen målgrupp, därför går det inte att fastställa exakta kvalitetskriterier. Nivån på materialet skiljer sig åt beroende på olika målgruppers behov och förkunskaper. Som nämnts ovan påpekar LC att det finns vissa självklara saker som alla tittar på, så som utgivare och uppdatering. En standard byggd på kriterier av den arten skulle bli alldeles för allmän och grund för att vara meningsfull. Därför tror vi inte längre att det är möjligt att genomföra en internationell standard. Däremot ser vi en möjlig väg i någon form av samarbetsprojekt mellan olika bibliotek som LC talade om i svaret på vår fråga om varför folkbiblioteken behöver kvalitetssäkra Internetlänkar. Om till exempel folkbibliotek i samma region kunde enas om kriterier för sitt kvalitetsarbete skulle det förenkla informationsöverföringen betydligt för användare och bibliotekspersonal i regionen, men därifrån är steget långt till en standard.

Våra informanter ombads att fritt skissera ett framtidsscenario gällande utvecklingen av urval och kvalitetssäkring av internetlänkar. Lånecentralen trodde att det alltmer kommer att gå mot specialiserade länksamlingar. De menar att det elektroniska materialets redan stora omfattning kommer att öka och att ingen kommer att klara av att vidareutveckla allmänt inriktade samlingar och täcka upp hela området. De tycker sig se tecken på en viss stagnation i Svesöks utveckling, som tyder på att man inte längre har tid och ork att upprätthålla sina tidigare höga ambitioner. Vi tycker att detta låter som en rimlig framtidsvision och att det är intressant att koppla resonemanget till frågan om en internationell standard. Om det blir så att olika institutioner och organisationer utvecklar egna länksamlingar inom sina områden, blir det ännu svårare än idag att genomföra en standard. Vi tror att dessa specialsamlingar kommer att få så olika struktur beroende på nivå, målgrupp och ämnesområde att det inte är möjligt att tänka sig en gemensam standard. Varje institution/organisation kommer att utveckla och arbeta efter sina egna kriterier. Kanske kan man tänka sig att en del institutioner inom samma ämnesområde och med samma målgrupp upprättar ett samarbete i kvalitetsfrågor, på samma sätt som vi talade om när det gäller folkbibliotekens länksamlingar.

AÅ uttryckte snarare önskemål än en direkt framtidsvision. Hon vill ha en slags katalog över Internetresurser, med ämnesord och en svårighetsgradering. Vidare menar hon att det skulle vara bra om man kunde söka på indikatorer för exempelvis nivå. Generellt önskar hon ett mer uttalat arbete med kvalitetskriterier på biblioteken där man bland annat ser till Internetsidors användningsområde för att undvika slöseri med personalresurser. Vi tycker att AÅ:s tankegång är intressant, men har svårt att se hur man skulle kunna upprätta en katalog av det

här slaget. Tidsåtgången och de personalresurser som krävs blir enligt vår mening orimligt stora. Däremot borde det vara möjligt att lägga in svårighetsgradering och indikatorer för denna i bibliotekets befintliga katalog.

Som nämnts i redovisningen för intervjun med Malmö stadsbiblioteks systemavdelning avser biblioteket att katalogisera en del länkar. I nuläget har man tänkt sig att möjligheterna att söka det elektroniska materialet ska vara desamma som för det tryckta, det vill säga titel, författare, ämnesord med mera. Längre fram öppnar sig kanske möjligheten att lägga in till exempel indikatorer. Systemavdelningen ser en gräns för antalet länkar i katalogen, de menar att man inte kan ta med hur mycket som helst och att det ska vara länkar med bred eller speciell information. Dock tror de att katalogisering av länkar allmänt är en företeelse som kommer att öka i framtiden. De nämner möjligheten att "scoopa" katalogen, det vill säga att ta ut en delmängd, om det elektroniska materialet blir större. En viss koppling till AÅ:s tankar om en länkkatalog kan skönjas, även om omfattningen är mindre än vad hon kanske tänkt sig.

JB i Ängelholm tror att det framför allt är de större biblioteken med mer resurser som har möjlighet att utveckla egna länksamlingar. Han anser att det inte är någon mening för ett mindre bibliotek med sämre resurser ekonomiskt och personalmässigt att göra samma arbete som de större biblioteken redan gjort och har möjligheter att göra bättre. Dock skulle det kunna vara relevant för ett mindre bibliotek att skapa en samling med lokala länkar. GL är inne på ett liknande resonemang. Han tycker sig se två tendenser, dels finns det behov av lokala utgångspunkter, dels tror han att stora centrala institutioner kommer att samla information. Han tror att det kommer att finnas andra verktyg för informationsåtervinningen, men preciserar inte vilka dessa skulle vara. Vidare menar han att mångfalden kommer att finnas kvar men att det inte kommer att se ut som nu. Inte heller här ger han något exempel. Han ser en fara i att Internet blir allt mer kommersialiserat och menar att många användare okritiskt sväljer den information som läggs ut av kommersiella intressenter. Samtidigt tror han som tidigare framgått inte på någon standardisering och inte heller att det går att kvalitetssäkra Internetlänkar. Enligt vår mening är detta delvis motsägelsefullt. Om man inte tror att användarna själva kan utvärdera materialet borde detta tala för ett professionellt kvalitetsurval. GL anser dock att problemet istället bör avhjälpas med att användarna utbildas i sökstrategier och källkritik. Även Lånecentralen förordar utbildning i källkritik. De anser att det är en viktig uppgift för skolan i framtiden.

Vi tycker att JB har rätt i att de mindre biblioteken inte kan eller behöver utveckla egna större länksamlingar. Det finns ingen anledning för Ängelholms stadsbibliotek att göra en egen NILS, dels för att NILS är en redan existerande och väl fungerande länksamling, dels för att man har begränsade resurser. Givetvis bör biblioteken, oavsett storlek, använda sig av de resurser som andra tillhandahåller. Samtidigt är det viktigt, vilket vi tidigare varit inne på, att man inte helt okritiskt övertar andras material utan själv gör en granskning så långt det är möjligt. Utöver en kontroll av att länkarna fungerar tekniskt och innehållsmässigt bör man försäkra sig om att de passar in i den egna verksamheten och motsvarar användarnas behov.

Både JB och GL anser att det finns ett behov av en lokal utgångspunkt. Vi instämmer i detta. Det är viktigt att användarna har tillgång till exempel information från kommunen, om bostäder och arbetstillfällen och dylikt. Behovet är ännu större på en mindre ort, eftersom kommunhemsidor ofta koncentreras på tätorterna. Vi menar därför att man kan skapa sig en nisch genom att utveckla en bra elektronisk localsamling.

Lånecentralen och GL talar om att utbilda användarna i källkritik. LC tänker sig att utbildningen ska integreras i undervisningen redan på grundskolenivå, medan GL snarare

tänker på kurser för vuxna användare. Om utbildningen sker redan i grundskolan kommer vi i framtiden att få användare som behärskar sökstrategier och källkritik. Det borde vara möjligt för skola och bibliotek att ha ett integrerat samarbete i denna fråga. Innan detta idealtillstånd är uppnått får dock utbildningen ges på olika sätt för olika målgrupper. För användare som befinner sig inom utbildningssystemet, oavsett på vilken nivå, bör sökstrategier och källkritik ingå i undervisningen. Med fördel samarbetar skolor och bibliotek om detta. För användare utanför utbildningssystemet kan man tänka sig kurser inom ramen för biblioteksverksamhet.

Även om ingen kan förutsäga i detalj hur framtiden ser ut kan man vara säker på att den elektroniska informationen kommer att öka allt mer och att det är nödvändigt att finna nya vägar för att strukturera material och nå olika användargrupper. Samtidigt kommer de fysiska samlingarna att även fortsättningsvis spela en viktig roll.

“A ‘library without walls’ makes no sense as a replacement for a real library. However, today’s and future libraries must continue to reach *beyond the walls*. Libraries of today and tomorrow:

- will increasingly offer services to remote users as well as users in the library, although probably never quite as effectively;
- must continue to seek innovative ways to provide access to information and materials not locally held, although the physical collection will continue to be a primary tool;
- need to adapt tools and techniques that will make extended libraries work, and work well. There are many such tools already in existence and many more will evolve in the years to come. (Crawford och Gorman, s 165 1995)

Ett redskap för att nå avlägsna användare och för att förmedla svårtillgänglig information är en länksamling. Tidigare har vi sagt att vi ser kvalitetssäkring av Internetlänkar både som en vara och en tjänst. Länksamlingen har skapats tekniskt och innehållsmässigt av någon och existerar som en färdig produkt, om än inte i fysisk form. Den är samtidigt en tjänst som erbjuds användaren. Här tillkommer alltså ytterligare en dimension. En länksamling är också ett redskap för att förmedla information

## **8. Diskussion, slutsatser och rekommendationer**

I följande avsnitt för vi en diskussion om folkbibliotekens urval och kvalitetssäkring av Internetlänkar kopplat till den allmänna kvalitetsdiskussionen i teoriavsnittet. Vi redovisar även de slutsatser vi har dragit utifrån våra huvudfrågor. Utifrån dessa ställer vi upp ett antal rekommendationer.

### **8.1 Slutdiskussion**

Genomgående i litteraturen om kvalitetsbegreppet är svårigheten att ge en konkret definition av ordet. En viss subjektivitet präglar alltid det man refererar till när man pratar om kvalitet. Kvalitet betyder olika saker för olika personer i olika sammanhang, vilket också försvårar kvalitetssäkringen av Internetlänkar. Vår uppfattning är att man inte får gripas av uppgivenhet inför svårigheten att definiera begreppet kvalitet i objektiv mening, i synnerhet när det är fråga om att definiera vad som kan tänkas vara kvalitet för någon annan. En god hjälp är en dokumentation av de kvalitetskriterier som man enats om ska gälla i respektive kontext.

En väsentlig aspekt som har framkommit är det avstånd som kan finnas mellan vad de biblioteksprofessionella uppfattar som god kvalitet och gärna vill erbjuda sina användare, och användarnas faktiska behov och kvalitetsuppfattning. Detta avstånd bör så långt möjligt överbryggas. Första steget mot detta är som vi konstaterat en användarundersökning. Givetvis är det inte möjligt att i det förebyggande kvalitetsarbetet ta hänsyn till den enskilde individens behov. Vid uppbyggandet av en länksamling får man istället se till olika målgrupper och nivåer. En högstadieelev behöver inte samma material som en akademisk forskare. Individens behov tillgodoses snarare i det direkta mötet mellan personal och användaren, i referenssituationen.

Som ett andra steg är det därför viktigt att biblioteket hela tiden har en dialog med sina användare, både i det dagliga arbetet och i form av uppföljning. Det räcker inte att bara ta reda på vad användarna har för behov och önskemål och genomföra åtgärder för att försöka motsvara dessa. I ett senare skede bör man följa upp och analysera utfallet av åtgärderna för att därigenom kunna förbättra sin användarvänlighet ytterligare. Detta är enligt vår mening kärnan i allt kvalitetsarbete och nödvändigt för att en verksamhet ska bibehålla sitt existensberättigande och sin position på marknaden. Annars kan det finnas en risk att andra aktörer tar över.

Mycket av den litteratur vi tagit del av trycker hårt på vikten av att sätta användaren i centrum. Kvalitet är en upplevelse hos kunden. Kvalitet kan också uppfattas på olika sätt av samma individ beroende på situation och sammanhang. Dessa tankar sammanfattas i en vanlig definition av begreppet: Quality is fitness for purpose.

Samtidigt får inte kvalitetsarbetet bli ett isolerat fenomen. Kvalitet uppstår i samspelet mellan professionell och användare, men för att detta möte ska resultera i tillfredsställelse hos användaren måste det finnas en inbyggd kvalitet i verksamheten. Den professionelle måste ha något att erbjuda. Därför anser vi att det är nödvändigt att arbeta preventivt i en verksamhet, till exempel genom att bygga upp en länksamling. Arbetet med detta måste genomsyras av samma kvalitetstänkande som allt annat ett bibliotek erbjuder.

Enligt vår uppfattning uppfyller Lånecentralens länksamling NILS rimliga krav på kvalitet och kvalitetssäkring av Internetlänkar. Det finns en klar och tydlig beskrivning av syfte, målgrupp, innehåll och urvalskriterier i anslutning till sidan. Vi har genom vårt studium av länksamlingen och intervjun med personalen kunnat sluta oss till att arbetet sker metodiskt och efter angivna mönster och väldokumenterade kriterier. Av våra undersökta bibliotek är Lånecentralen det som närmast följer de kriterier vi fått fram i våra litteraturstudier, även om man inte är lika detaljerad som i de kriterier som anges i Pettersson och Sommerlands uppsats.

Till skillnad från övriga bibliotek i undersökningen är Lånecentralens målgrupp bibliotekarier i referenstjänst. Trots detta är NILS inte strukturerad strikt efter till exempel SAB-systemet,

utan man har valt ämnesingångar med mer naturligt språkbruk. Detta tycker vi är en förtjänst. Ett skäl är att de referensbibliotekarierna som använder samlingen för att ge hjälp till användarna förmodligen inte får referensfrågor enligt ett klassifikationssystem. Ett annat skäl är att allmänheten i praktiken också har direkt tillgång till länksamlingen, därför är det bra att man inte uteslutande använder sig av ett system som endast professionella har kunskap om.

Lånecentralen har inte gjort någon formell användarundersökning, vilket kan vara den största invändningen mot att kvalitet uppnås. Å andra sidan har man kontinuerlig kontakt med sin målgrupp, dels i samband med utbildningsdagar, dels genom insända ämnesförslag.

Användarna kommer med synpunkter och tips både på nya ämnen som efterfrågas ute på biblioteken och på tillägg till redan existerande ämnesområden. Ibland kan förslagen också leda till att Lånecentralen strukturerar materialet på ett nytt sätt. Man planerar att börja med en räknare för att se hur mycket de olika delarna av länksamlingen används för att eventuellt kunna byta ut inaktuella områden mot mer efterfrågade. Detta tycker vi tyder på att man har den dialog med användarna som vi förespråkar och att man uppmärksammar deras behov, vilket ligger i linje med Brophy och Coullings tes att Quality is Fitness for Purpose. Vi anser att den definition på kvalitet som vi presenterar i litteraturgenomgången, att kvalitet är alla sammantagna egenskaper hos en produkt som ger den dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov, uppfylls av Lånecentralen. Samtidigt menar vi att kvaliteten skulle förbättras ytterligare om man gjorde en formell användarundersökning.

Ängelholms stadsbibliotek har ingen länksamling i egentlig mening och gör heller inte anspråk på detta. De länkar man presenterar kan sägas fungera som en vägvisare i Internetvärlden. Detta gör att en jämförelse med till exempel NILS inte är relevant. Skulle man titta på Ängelholms Internetvägvisare och bedöma den utifrån samma kriterier som NILS, kommer vi till slutsatsen att den inte uppfyller rimliga kvalitetskrav. Men detta är ingen rättvisande bedömning, eftersom Ängelholm inte har målsättningen att bygga upp en länksamling i stil med Lånecentralens. I Ängelholm gör man ingen egen kvalitetsgranskning av Internetlänkar i strikt mening, utan har valt ut några länksamlingar från andra bibliotek som man anser borgar för kvalitet.

Bedömer man Ängelholms länkar utifrån det som faktiskt finns på sidan, kan man tala om en viss kvalitetsbedömning i att kommersiellt och anstötligt material inte tas med. De länkar som finns är strukturerade på ett lättfattligt sätt. Det vi saknar är lokala länkar. Det enda som finns med är en länk till kommunens hemsida. Här anser vi att man bör förbättra utbudet, vilket även bibliotekschefen var inne på under intervjun. Vi menar också att kvaliteten förbättras om urvalskriterier dokumenteras och om en användarundersökning genomförs. Under intervjun framkom det att användarna kommer med väldigt få synpunkter, vilket tyder på en brist i kommunikation.

Staffanstorps länksamling har en högre ambitionsnivå än Ängelholms, vilket även märks i titeln *Det virtuella biblioteket*. Därför anser vi att man kan ställa högre krav på kvaliteten i denna länksamling. Det finns inga dokumenterade urvalskriterier för samlingen som helhet, men under delen *Den digitala läroboken* anger webbmaster sina synpunkter kring användningen av Internetkällor och syfte och målgrupp för just denna del som är avsedd för undervisning. Vi anser att *Den digitala läroboken* är den mest välstrukturerade delen av länksamlingen, indelningen följer skolans ämnesindelning, och den som mest ligger i linje med våra definitioner av kvalitet.

För de resterande delarna av webbplatsen är det mer tveksamt om kvalitetskraven uppnås. Målgruppen är väldigt bred och ambitionsnivån hög när det gäller antalet länkar och



ämnesområden, vilket har gjort samlingen mycket omfattande. Vi anser därför att en dokumentation av urvalskriterier vore på sin plats för att en jämnare kvalitetsnivå ska uppnås. Även en klarare struktur skulle öka kvaliteten i utbudet. Som det nu är känns samlingen ganska svårtillgänglig. Det är inte självklart vilka ingångar man som användare ska utnyttja, vilket gör att det finns en risk att brus uppstår. Avsikten med en länksamling är att guida användarna i informationsflödet genom att erbjuda en logisk struktur på informationen. Ingen användarundersökning har gjorts, och detta kan förstärka riskerna med att onödig information tas med. Dock uppvägs detta i viss mån genom att den ansvarige uppmanar användarna att ge tips på bra länkar och också får många sådana, vilket tyder på viss kommunikation och intresse för att samlingen ska spegla användarnas behov.

Som tidigare nämnts är det en person som ansvarar för länksamlingen, och denna person utför dessutom större delen av arbetet på frivillig basis. Detta gör det naturligtvis svårt att leva upp till samma kvalitetskrav som exempelvis Lånecentralen. Dessutom har det framgått under intervjun att den ansvarige lägger stor vikt vid kvalitetsbegreppets subjektivitet och anser att man varken kan eller bör kvalitetssäkra Internetmaterial för mycket. Därför är det svårt att göra en bedömning från samma utgångspunkter. En del saker hade åtgärdats om mer tid kunde avsättas. Vi anser att kommunen borde tillhandahålla mer resurser för arbetet med länksamlingen och att webbmastern borde få ytterligare en person till sin hjälp. Länksamlingen är resultatet av ett mycket ambitiöst arbete och har goda förutsättningar att bli riktigt bra om man får möjlighet att åtgärda de problem vi påtalat.

Mölnalds stadsbiblioteks länksamling ligger lite utanför undersökningen men vi kan ändå konstatera att det är en mycket bra och omfattande samling som väl motsvarar det goda anseende den har i bibliotekskretsar. Den är välstrukturerad och uppfyller rimliga krav på kvalitet vad gäller innehåll, trots att vi saknar en dokumentation av urvalsprinciperna. Däremot finns en klar beskrivning av hur länkkatalogen ska användas. Samlingen är strukturerad enligt SAB-systemet, vilket kan försvåra för användarna, allmänheten. Detta vägs upp av en beskrivning av vad ett signum är och hur man hittar rätt signum med hjälp av ämnesord.

Vi tycker att Mölnalds länkkatalog är ett bra exempel på en samling med ett stort antal länkar som lyckats strukturera materialet på ett lättöverskådligt och lättillgängligt sätt. Det känns frestande att se det faktum att så många bibliotek länkar till Mölnalds samling som en garanti för kvalitet, men eftersom man inte gjort någon användarundersökning kan man inte vara säker på vad slutanvändarna egentligen tycker.

## **8.2 Slutsatser och rekommendationer**

I följande avsnitt vill vi redogöra för de slutsatser vi har kommit fram till under arbetets gång samt ett antal rekommendationer. Precis som i fallet med vår analys och slutdiskussion redovisas slutsatserna och rekommendationerna utifrån de frågeställningar som ligger till grund för uppsatsen. Vi vill gärna stryka under att vi med nedanstående slutledningar inte enbart riktar oss till bibliotekspersonal som specifikt sysslar med utvärdering och kvalitetssäkring av Internetlänkar, utan till hela spektrat av biblioteksprofessionella.

### **Varför behöver folkbibliotek kvalitetssäkra Internetlänkar?**

- Bibliotekslagen säger att folkbiblioteken skall göra databaserad information tillgänglig för alla medborgare.
- Det ingår i bibliotekets uppgift och i bibliotekarieprofessionen att göra ett urval av medier.
- Den stora mängden information på Internet och de begränsningar som finns hos befintliga söktjänster motiverar att biblioteken gör ett eget urval.
- Många användare saknar utbildning i sökstrategier och källkritik vilket motiverar att biblioteket tillhandahåller kvalitetssäkrad information.

### **Hur påverkas användarservicen om Internetlänkar kvalitetssäkras?**

- Bibliotekslagen säger att folkbiblioteken skall göra databaserad information tillgänglig för alla medborgare. Vi tolkar ordet tillgänglig som att användarna har rätt till hjälp med att återvinna och utvärdera informationen. En kvalitetssäkrad länksamling underlättar detta och påverkar därmed användarservicen i positiv riktning.
- Gällande barn och ungdomar inför bibliotekslagen också en pedagogisk aspekt, nämligen att främja språkutveckling och stimulera till läsning genom ett utbud av olika medier. En kvalitetssäkrad länksamling anpassad till barn och ungdomar medverkar till att uppfylla dessa krav och påverkar användarservicen positivt.
- Användarna har rätt att förvänta sig att den information biblioteket tillhandahåller är korrekt och trovärdig. En länksamling utvald och granskad av professionella bedömare är en garant för trovärdigheten och påverkar användarservicen positivt.
- I uppbyggandet av länksamlingar ansluter sig biblioteken till en modern kvalitetsfilosofi som innebär prevention, förebyggande, istället för inspektion. Genom att kvalitetstanken genomsyrar arbetsprocessen från början påverkas användarservicen i positiv riktning.
- Två av punkterna i Garvins indelning av kvalitetsbegreppet har betydelse för användarservicen: att kvalitet är inneboende egenskaper och att kvalitet är en upplevelse hos kunden. Den första punkten innebär förmågan att skilja imitation från original, vilket talar för att en professionell bedömning påverkar användarservicen i positiv riktning. Den andra punkten förutsätter kunskap om kundens behov. Utan denna kunskap riskerar användarservicen att påverkas i negativ riktning och därför förespråkar vi en kartläggning av användargruppen och dess behov.

### **Vilka kriterier används i kvalitetssäkringen idag? Är de relevanta och tillräckliga?**

- De kriterier våra undersökta bibliotek använder sig av och som vi redogör för i resultatredovisning och analys är enligt vår mening relevanta för kvalitetsarbetet. Vi saknar dock en del kriterier som vi hämtat ur andra källor och som vi anser kunna förbättra kvalitetssäkringen. Därför tycker vi inte att de kriterier som används av biblioteken i vår undersökning är tillräckliga. Vi är medvetna om att det är möjligt att biblioteken använder vissa av dessa kriterier i det praktiska kvalitetsarbetet även om de inte nämnt dem under intervjuerna.

- I allt arbete med urval och bedömning av kvalitet finns en subjektiv dimension som man måste vara medveten om, oavsett vilka kriterier som används. Dokumenterade kriterier minskar risken för alltför subjektiva bedömningar, därför rekommenderar vi en sådan dokumentation.

### **Hur kan man utveckla och förbättra kvalitetssäkringen i framtiden?**

- Metadata är en teknik som kan underlätta informationsåtervinningen. För att tekniken ska få ordentlig genomslagskraft bör den som publicerar ett dokument själv påföra metadata och man bör arbeta med att sprida tekniken till allmänheten.
- En standard för kvalitetssäkring av Internetlänkar är svår att genomföra på grund av olikheter mellan biblioteken och att deras målgrupper är för stora. Målgrupperna är dessutom för heterogena. De aspekter som skulle kunna formuleras som en standard är så allmänna att denna blir för grund. Däremot kan man tänka sig samarbetsprojekt mellan olika bibliotek i kvalitetsfrågor.
- Troligen kommer vi att få se allt fler specialiserade länksamlingar i framtiden eftersom informationsmängden hela tiden ökar. Det är rimligt att anta att kvalitetssäkringen förbättras om specialister inom olika områden står för bedömningen. Å andra sidan kommer dessa samlingar troligen att vara strukturerade efter olika principer, vilket kan göra det svårt för användaren som då måste sätta sig in i flera olika system. Detta ger folkbiblioteken än större anledning att göra ett urval av information för egna länksamlingar. En svårighetsgradering av resurserna kan bli aktuell.
- Mindre folkbibliotek bör koncentrera sig på att bygga upp egna lokala länksamlingar. För annat material kan man med fördel använda länksamlingar från bibliotek med större resurser, men man bör vara medveten om att en egen kvalitetskontroll av materialet från andra samlingar ökar tillförlitligheten. Detta ger också en garanti för att materialet i samlingarna är relevant för de egna användarna.
- Vi tror att integrationen av Internetlänkar i bibliotekens beståndskataloger kommer att öka. Utöver sökning på till exempel titel och ämnesord bör man i framtiden kunna erbjuda en svårighetsgradering och eventuellt en betygssättning av det elektroniska materialet.
- Vi tror att ett samarbete mellan bibliotek och utbildningsväsendet om utbildning i sökstrategier och källkritik vore positivt för utvecklingen. En större medvetenhet hos användarna ställer högre krav på kvalitetsarbetet och kan medföra ett utbyte mellan användare och biblioteksprofessionella som är till gagn i urvalsarbetet.

### **8.3 Slutord**

I inledningen uttryckte vi en förhoppning om att vårt arbete ska kunna bidra till att skänka lite ljus till problematiken kring kvalitetssäkring av Internetlänkar på bibliotek. Bedömningen om vi har lyckats med detta överlåter vi till läsaren, men för vår egen del tycker vi oss ha fått fördjupad kunskap om, och förståelse för, problemet. Detta speglar vi i vårt arbete. I den offentliga diskussionen om elektroniskt material märks en rädsla för att en övertro på elektroniska medier ska leda till försämrade baskunskaper hos befolkningen. I en artikel i Göteborgsposten hävdar Karl Jansen och Stig I Andersson, forskare i kommunikation och

information, att det är viktigt att hålla i minnet att data inte är information och att information inte är kunskap. Vägen från datainsamling till kunskap kräver en medveten kognitiv process i varje led. Dessa tankegångar kopplar vi dels till den utbildning i källkritik som vi talat om tidigare, dels till resonemanget om Internetmaterial ska ses som ett komplement till andra källor eller om det kan ge nödvändig kunskap på egen hand. Våra informanter tyckte alla att man alltid bör komplettera sitt material, oavsett vilket medium som varit utgångspunkten. Detta instämmer vi helt i. För att man ska vara i stånd att utvärdera sina källor krävs också gedigna grundkunskaper och utbildning i källkritik.

En annan aspekt som tas upp i artikeln är att man ofta hör att i demokratins intresse är det av vikt att människor har tillgång till så mycket information som möjligt. Detta har vi också varit inne på i vårt arbete. Å andra sidan frågar sig artikelförfattarna om det gagnar demokratin att människor dränks i ett informationsflöde som är så omfattande att det reduceras till brus. (Jansen och Andersson i Göteborgsposten 1995-11-26)

Enligt vår mening är detta något som talar för att biblioteken bör fortsätta och förbättra sitt arbete med att försöka uppnå en struktur i informationsflödet, till exempel genom att bygga upp kvalitetssäkrade länksamlingar.

Avslutningsvis vill vi tacka alla våra intervjupersoner för deras samarbetsvilja, tålamod och engagemang. Ett tack riktar vi även till vår handledare Sten F. Vedi som uppmuntrat oss under arbetets gång och gett oss nya infallsvinklar och många värdefulla synpunkter.

## **Källförteckning**

### **Tryckta källor**

Andersson, Roland, *QFD – Ett system för effektivare produktframtagning*, Studentlitteratur, Lund 1991

Berglund, Åsa och Zettergren, Ann-Sofie, *Kvalitets- och utvärderingsarbete i teori och praktik*, Magisteruppsats, BIVILs skriftserie 1996:10, Lunds universitet, Biblioteks- och informationsvetenskap 1996

Brophy, Peter och Coulling, Kate, *Quality management for information and library managers*, Aslib Gower, Aldershot, England 1996

Birdsall, William F., *The Myth of the electronic library – librarianship and social change in America*, Greenwood Press, Westport, CT, USA 1994

Cooke, Alison, *A Guide to Finding Quality Information on the Internet – Selection and evaluation strategies*, Library Association Publishing, London 1999

Crawford, Walt och Gorman, Michael, *Future libraries: dreams, madness & reality*, American Library Association, Chicago and London 1995

Crosby, Phillip B., *Frågor och svar om kvalitet*, översättning: Lars-Göran Larsson, Studentlitteratur, Lund 1990

- Danielsson, Roger J., *Tjänstekvalitetens hörnstenar – kundstyrd affärsutveckling*, Utbildningshuset/Studentlitteratur, Lund 1995
- Danielsson, Roger J., *ISO 9000 i tjänsteföretag – att angöra en brygga*, Utbildningshuset/Studentlitteratur, Lund 1994
- Edvardsson, Bo, *Tjänsteutveckling med inbyggd kvalitet*, Forskningsrapport 96:9 Samhällsvetenskap, Högskolan i Karlstad, 1996
- Fagerlind, Marita och Gisselquist, Gunilla, *Metadata enligt Dublin Core*, Magisteruppsats, BIVILs skriftserie 1999:11, Lunds universitet, Biblioteks- och informationsvetenskap 1999
- Frid, Bisse, *TQM – en introduktion*, Liber Ekonomi, Malmö 1997
- Funke, Berit och Strandberg, Henrik, *NetSök – Internetvägledning för referensbibliotekarier*, Magisteruppsats, BIVILs skriftserie 1999:10, Lunds universitet, Biblioteks- och informationsvetenskap 1999
- Garvin, David A., *Managing Quality – The Strategic and Competitive Edge*, The Free Press – A Division of MacMillan, Inc., New York, N.Y, USA 1988
- Grönroos, Christian, *Marknadsföring i tjänsteföretag*, Liber Ekonomi/Almqvist & Wiksell, Malmö 1991
- Gummesson, Evert, *Kvalitetsstyrning i tjänste- och serviceverksamhet – tolkning av fenomenet tjänstekvalitet och syntes av internationell forskning*, Centrum för tjänsteforskning, Högskolan i Karlstad, 1991
- Hedman, Thomas, *Metadata - En bok om hur webbdokument kan katalogiseras och göras sökbara*, Studentlitteratur, Lund 2000
- Holme, Idar Magne och Solvang, Bernt Krohn, *Forskningsmetodik – om kvalitativa och kvantitativa metoder*, översättning: Björn Nilsson, Studentlitteratur, Lund 1991
- Nordkvist, Håkan, *Kvalitetssystemet ISO 9000*, Liber Utbildning AB, Stockholm 1996
- Patel, Runa och Davidson, Bo, *Forskningsmetodikens grunder – att planera, genomföra och rapportera en undersökning*, Studentlitteratur, Lund 1994
- Pettersson, Karina och Sommerland, Ylva, *Beyond retrieval – A study of some existing criteria for evaluating information on the Internet*, Magisteruppsats, Bibliotekshögskolan i Borås, 1999:43, Högskolan i Borås 1999
- Thuning, Gunnar, *Ryck upp ISO 9000! – vitalisera och vidareutveckla kvalitetsarbetet*, Studentlitteratur, Lund 1999

## Artiklar

Garvin, David A., *What Does "Product Quality" Really Mean?*, i Sloan Management Review, 1984-01-26, Alfred P. Sloan School of management, Massachusetts institute of technology, Cambridge Massachusetts.

Jansen, Karl och Andersson, Stig I., *Övertro på elektroniska medier*, i Göteborgsposten 1995-11-26.

## **Elektroniska källor**

Bibliotekslagen

<URL: <http://www.kb.se/Notiser/Bibliotekslagen.htm>>

Malmö stadsbibliotek

<URL: <http://www.msb.malmo.se/>>

<URL: <http://194.18.163.2/>>

Mölnåls Stadsbibliotek - Hitta rätt på internet

<URL: <http://www.molndal.se/bibl/>>

NILS - Nätbaserad Information Litteratur Service

<URL: <http://194.18.163.2/nils/>>

Smelink.se – Snabbaste vägen till bättre affärer

<URL: <http://asp2.smelink.se/a1047/index.asp>>

Det virtuella biblioteket

<URL: <http://www.staffanstorps.se/html/bib/biblank.htm>>

Välkommen till Ängelholms bibliotek!

<URL: <http://www.kommun.engelholm.se/kultur/bibliotek.htm>>

## **Intervjuer**

Personlig intervju med Gerd Lindenberg, Staffanstorps kommun, 2000-10-13.

Personlig intervju med Gunilla Fors, Margareta Nyström och Maria Unoson, Lånecentralen i Malmö, 2000-10-16.

Personlig intervju med Anna Åkerberg, Malmö stadsbiblioteks EU-avdelning, 2000-10-19.

Personlig intervju med Johan Brinck, Ängelholms stadsbibliotek, 2000-10-19.

Personlig intervju med Eva Jönsson och Christina Mattisson, Malmö stadsbiblioteks systemavdelning, 2000-11-07.

E-postintervju med Bert Hoflund, Mölnåls stadsbibliotek, 2000-10-29.

Kompletteringsfråga via e-post, samtliga intervjupersoner, november 2000 – januari 2001.

### Intervjufrågor

#### Allmänna uppgifter

- Datum
- Namn
- Arbetsplats
- Vilken befattning har ni?
- Vilka är era arbetsuppgifter?

#### Inledande länkfrågor

- Vem riktar ni er till med era Internetlänkar (/Vem är tjänsten till för)?
- Vem/vilka väljer ut länkarna?
- Vad har ni för ämneskompetens?
- Hur får ni information om lämpliga Internetsidor att länka till (eget letande, rekommendationer/tips från användare/kollegor, nätguider, databaser, information och reklam från olika organisationer, plockas direkt från andra, exempelvis Svesök)?

#### Kvalitetsrelaterade frågor

- Hur skulle ni vilja definiera begreppet kvalitet?
- Vilka kvalitetskriterier använder ni er av när ni väljer ut Internetlänkar (tillförlitlighet, uppgifter om vem som står bakom informationen, uppdaterings frekvens och omfång, informationens förhållande till bibliotekets målsättning och uppdrag – mission - , språk, layout, relevans för den enskilda biblioteksverksamheten)?
- Är era kriterier fastställda i något dokument?
- Hur skiljer sig kriterierna för elektroniska länkar, enligt er uppfattning, från de som gäller för tryckt material?
- Hur går utvärderingen av Internetlänkarna till?
- Ska länkarna ses som ett komplement till andra former av informationskällor eller ger de fullvärdig information på egen hand?
- Hur beskrivs länkarnas innehåll – genom enbart titel, egna beskrivningar eller ursprungsbeskrivningar?
- Hur sköter ni uppdateringen av länkar?
- Hur ofta kontrollerar ni länkarna?
- Hur långt följer ni en länkkedja när ni kvalitetssäkrar en viss sida?
- Har användarna några synpunkter på kvalitetssäkringen av länkarna?
- Har ni kartlagt användarnas behov och önskemål i samband med kvalitetssäkringen av era länkar?

#### Utveckling/Framtid

- Vad anser ni om användningen av metadata, t ex Dublin Core (fördelar, nackdelar)?
- Hur tror ni att ett framtidsscenario vad det gäller kvalitetssäkring och utvärdering av Internetlänkar ser ut?
- I vilken utsträckning behövs en gemensam standard för kvalitetssäkring av Internetlänkar? Hur är det möjligt att genomdriva en sådan?

## **Bilaga 2**

### **Intervjufrågor till Malmö stadsbiblioteks systemavdelning**

#### **Allmänna uppgifter**

- Datum
- Namn
- Arbetsplats
- Vilken befattning har ni?
- Vilka är era arbetsuppgifter?

#### **Inledningsfråga**

- Hur är tankarna bakom utformningen av Malmö stadsbiblioteks nya hemsida?

#### **Länkar och kvalitet**

- Hur skulle ni vilja definiera begreppet kvalitet?



- En del Internetlänkar kommer att katalogiseras. Vad är tanken bakom detta?
- Hur stort antal länkar rör det sig om?
- Vem riktar ni er till med era Internetlänkar?
- Vem/vilka kommer att välja ut länkarna?
- Vilka kvalitetskriterier kommer ni att använda er av när ni väljer ut Internetlänkar?
- Kommer kriterierna att fastställas i något dokument?
- Har bibliotekets olika avdelningar en gemensam policy gällande kvalitetsfrågor? (samarbetar systemavdelningen och övriga avdelningar i kvalitetsarbetet, har man en gemensam standard)
- Hur skiljer sig kriterierna för elektroniska länkar, enligt er uppfattning, från de som gäller för tryckt material?
- Kan Internetlänkar ses som ett komplement till andra informationskällor eller ger de fullvärdig information på egen hand?
- Hur kommer länkarnas innehåll att beskrivas? Genom enbart titel, egna beskrivningar eller ursprungsbeskrivningar?
- Hur kommer uppdateringen av länkarna att skötas?
- Har användarna haft synpunkter på bibliotekets hemsida?
- Har ni kartlagt användarnas behov och önskemål i samband med utformningen av den nya hemsidan?

#### **Utveckling/framtid**

- Hur tror ni att hemsidan kommer att utvecklas i framtiden?
- Tror ni att katalogiseringen av länkar kommer att öka?
- I vilken utsträckning behövs en gemensam standard för kvalitetssäkring av Internetlänkar?
- Hur är det möjligt att genomdriva en sådan?

## **Bilaga 3**

### **Specialfrågor och kompletteringsfråga**

#### **Specialfrågor till Lånecentralen**

- Har LC och avdelningarna på Malmö stadsbibliotek en gemensam policy vad det gäller kvalitetssäkring av länkar?
- Om ja, hur har denna utarbetats?
- Om nej, varför inte?
- Hur kan en sådan policy se ut?

#### **Specialfråga till EU-avdelningen**

- Skiljer sig kvalitetskriterierna mellan EU-avdelningen och Lånecentralen eller utgår ni från samma kriterier?

#### **Kompletteringsfråga, samtliga bibliotek**

- Varför behöver folkbibliotek kvalitetssäkra Internetlänkar?

### Bilder på länksamlingarna

- NILS, Lånecentralen
- Ängelholms stadsbibliotek, Ängelholms biblioteks vägvisare i Internetvärlden
- Staffanstorps bibliotek, Det virtuella biblioteket
- Mölndals biblioteks länkkatalog