

Trine Nesland

ADSE2400 Informasjonsarkitektur – oppgave 1

Innlevert 27. mars via Fronter.

Antall sider inkl. forside: 24

Bachelor i arkiv og dokumentbehandling.

Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag.

Innhold

Innledning.....	3
1 Nettstedets innhold	3
2 Organisering av innholdet på nettstedet	10
3 Navigering og søk	15
4 Forskningsspørsmål.....	18
5 Potensiale for forbedring	21
6 Ekstraspørsmål for gruppene som har 4 medlemmer	22
Oppsummering	22
Kilder	23

Innledning

I denne første delen av eksamensbesvarelsen i emnet Informasjonsarkitektur ved Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA), har jeg valgt å undersøke nettsidene til Arkivverket, www.arkivverket.no. Jeg jobber med arkivdanning, og har brukt arkivverket.no mye i jobbsammenheng. Det falt seg også naturlig å velge dette nettstedet fordi jeg tar emnet Informasjonsarkitektur som del av min bachelorgrad i arkiv og dokumentbehandling ved HiOA.

Besvarelsen består av mine svar på spørsmålene som er gitt i oppgaveteksten.

1 Nettstedets innhold

a) Hva er formålet med nettstedet, og hva slags målgruppe er nettstedet (hovedsakelig) rettet mot?

Arkivverket består av Riksarkivet, åtte statsarkiver, Samisk arkiv og Norsk helsearkiv. Formålet til virksomheten er å ta vare på digitalt og analogt arkivmateriale og gjøre dette tilgjengelig for bruk, føre tilsyn med og veilede om arkivarbeidet i stat, fylkeskommune og kommune og bidra til at private arkiver kan bli tatt vare på for ettertiden. Riksarkivaren er leder for Arkivverket. (Arkivverket, 2014). Riksarkivaren er gitt sin myndighet i bestemmelsene i arkivloven, hvis formål er å sikre at arkiv som har mulig kulturell eller forskningsmessig verdi eller som inneholder viktig forvaltningsmessig dokumentasjon, kan bli tatt vare på og gjort tilgjengelig for ettertiden (arkivloven § 1).

Jeg går ut fra at formålet med Arkivverkets nettsted er å informere eksternt om Arkivverkets virke, i tillegg til å fungere som en samling av ressurser som eksterne brukere kan ha nytte av. Jeg finner ingen eksplisitt formålserklæring på nettstedet, men i Arkivverket strategi for perioden 2014-2017 fremgår det på s. 4 at Arkivverket (blant annet) skal:

- a. Forbedre publikums muligheter til å betjene seg selv på nett, og videreutvikle tilbudene om digital dugnad.

- b. Gjøre foto-, film-, lyd-, kart- og tegningsmateriale digitalt tilgjengelig.
- c. Profilere Arkivverket som merkevare og synliggjøre arkivenes betydning gjennom et bredt spekter av formidlingstiltak.

Jeg antar at nettstedet har en sentral rolle i dette arbeidet.

Arkivverket har to hovedgrupper av brukere. Den ene gruppen er privatpersoner eller grupper av privatpersoner som ønsker å benytte seg av arkivmateriale som Arkivverket har i sin varetekt. Den andre gruppen er virksomheter og offentlige organ som trenger å finne frem til ressurser og informasjon på nettstedet, for eksempel informasjon om lovverk, Norsk arkivstandard (Noark) eller Arkivverkets tilsyns- og veiledningsvirksomhet.

Nettstedet har et historisk preg, og kan dermed forstås i størst grad å henvende seg til historisk interesserte brukere, altså interessenter i ovenfor førstnevnte hovedbrukergruppe. Denne hovedgruppen består blant annet av slektsforskere, historikere og studenter. Rettighetsbrukerne er en annen gruppe av brukere innenfor denne hovedgruppen. Dette er privatpersoner eller representanter for privatpersoner som trenger å dokumentere rettighetstap, slik at de kan søke erstatning for offentlig begått urett, for eksempel i barnehjem. Andre medlemmer i denne gruppen kan også tenkes for eksempel å ville dokumentere egne pensjonsrettigheter eller familieforhold.

b) Hva slags type innhold/informasjon finnes på dette nettstedet? Gi en relativt kort oppsummering.

Arkivverkets nettsted har, som nevnt, en historisk orientering. Her finner man informasjon om andre verdenskrig, 1814, Norges union med Sverige osv. I tillegg gir nettstedet informasjon til rettighetsbrukere, informasjon som kan brukes av studenter og skoleelever, informasjon til aktører i offentlig forvaltning og til private virksomheter (private arkivskapere). Nettstedet gir også tilgang til Digitalarkivet, hvis database inneholder søkbar historisk arkivinformasjon (folketellinger, kirkebøker osv.), samt lenker til Arkivportalen, som er et separat nettsted der man kan søke i kataloger over materiale fra andre arkivinstitusjoner. I tillegg har Arkivverket sin egen nettbutikk der man blant annet kan kjøpe publikasjoner og diverse profilartikler.

c) Hva slags tjenester er tilgjengelige på dette nettstedet?

Jeg forstår «tjenester» i denne sammenhengen som tilbud til nettstedets besøkende om å kunne utføre ulike handlinger, eksempelvis handle i nettbutikken, melde seg på arrangementer eller kontakte virksomheten.

På Arkivverkets nettsted er det mulig å handle i nettbutikken, hvilket åpenbart er en tjeneste. Arkivverket har også en rekke arrangementer, som det er mulig å finne informasjon om på nettsidene. Det er imidlertid ikke mulig å melde seg på via nettstedet. Det arrangementet som finnes pr. medio mars 2014 (fagdag om eArkiv: <http://www.arkivverket.no/arkivverket/Arkivverket/Om-oss/Aktuelt/Nyhetsarkiv/Fagdag-om-eArkiv-i-Riksarkivet>), henvises man til å sende en e-post til en kontaktperson med ønske om påmelding.

For å oppnå kontakt med virksomheten, tilbyr noen av enhetene nettskjemaer som brukere kan fylle ut via nettsiden «Kontaktinformasjon» (<http://arkivverket.no/arkivverket/Arkivverket/Om-oss/Aktuelt/Kontakt>). Andre enheter har ikke et slikt tilbud, men har valgt at «Kontakt via e-post»-lenken kun inneholder adressen til enhetens e-postmottak.

Direkte tilgang til virksomhetens databaser kan også forstås som en tjeneste. I så måte kan også informasjonen som er tilgjengeliggjort via Digitalarkivet (<http://arkivverket.no/arkivverket/Digitalarkivet>) regnes som en tjeneste.

d) Formuler minst fem forskjellige *informasjonsbehov* brukere som kommer hit kan ha (sørg for at flere typer informasjonsbehov er representert).

Et informasjonsbehov (eng. *information need*) kan defineres som det temaet, emnet eller området brukere ønsker å finne ut noe om. Et informasjonsbehov skiller seg fra en spørring (eng. *query*), som er dataene brukeren formidler (til nettstedet eller databasens søkemotor) i et forsøk på å dekke dette informasjonsbehovet. Et søkeresultat er relevant hvis brukeren oppfatter at det inneholder informasjon som dekker eller hjelper til med å dekke brukerens informasjonsbehov. (Manning, Raghavan, & Schütze, 2009, s. 5).

Brukeres informasjonsbehov kan variere mye. Vi må anta at dette også gjelder for Arkivverkets nettsiders besøkende, særlig ettersom de ulike brukergruppene (jf. avsnitt

1 a) er så vidt forskjellige. Noen brukere, for eksempel brukere fra offentlige virksomheter, ønsker å få svar på konkrete spørsmål. De ønsker kanskje å finne frem til metadatakatalogen i Noark fordi den inneholder informasjon de vil bruke i sitt arbeid med utforming av anbudsdokumenter. Søken etter konkret informasjon som adresse og åpningstider hører også hjemme i denne kategorien.

Andre brukere har mer vage mål. De kan for eksempel kun ønske å finne informasjon som bringer dem videre til mer informasjon, uten at konkrete spørsmål er formulert. Dette kalles utforskende søking (eng.: *exploratory seeking*) (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 34)), og vil for eksempel kunne gjelde en generelt historieinteressert bruker av arkivverket.no. Brukere kan ønske å finne all informasjon om et tema, hvilket kalles uttømmende søk/undersøkelser (eng.: *exhaustive research*) (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 34)). Dette kan være tilfellet for brukere av arkivverket.no som driver slektsforskning eller undersøkelser i skole- eller studiesammenheng. Brukere kan også besøke nettstedet for å finne tilbake til informasjon de har funnet tidligere. Offentlige brukere som besøker arkivverket.no for å finne frem til Noark, slik at de er sikre på at de alltid konsulterer riktig versjon av standarden, faller inn under denne kategorien.

Følgende er eksempler på konkrete informasjonsbehov brukere av arkivverket.no kan ha:

- Behov for informasjon om egen person eller familieforhold (dette behovet kan man finne hos slektsforskere og rettighetsbrukere).
- Behov for informasjon om historiske hendelser, epoker eller tilsvarende (dette behovet kan man finne hos studenter og skoleelever, samt hos historikere).
- Behov for informasjon om arrangementer (dette behovet kan vi finne hos flere brukere, ettersom Arkivverket gjennomfører arrangementer med temaer innenfor flere av Arkivverkets ulike arbeidsområder).
- Behov for informasjon om Arkivverkets tilsyns- og veiledningsvirksomhet (dette behovet vil eksistere i hovedsak hos andre virksomheter, fortrinnsvis offentlige organ som er gjenstand for tilsyn eller som etter arkivloven har rett til veiledning).

- Behov for informasjon om lov- og regelverk, Noark eller andre standarder (dette behovet vil vi også i hovedsak finne hos andre virksomheter, fortrinnsvis offentlige organ).
- Behov for informasjon om åpningstider, besøksadresse, kontaktinformasjon osv. (dette behovet kan oppstå hos alle brukere).

e) Hva slags behov vil de ulike brukerne ha i forhold til *fullstendighet (recall)* / *presisjon (precision)*?

Fullstendighet (eng. *recall*) og presisjon (eng. *precision*) er de to vanligste målekriteriene for hvorvidt et informasjonssøk gir et effektivt og relevant søkeresultat. Fullstendighet er brøkdelen av relevante treff i søkeresultatet, det vil si hvor stor del av alle relevante treff i som vises i søkeresultatet. Presisjon er brøkdelen av treffene som er relevante, det vil si hvor stor del av søkeresultatet som helt eller delvis dekker brukerens informasjonsbehov. Som nevnt ovenfor, avgjøres hva som er relevant og ikke relevant av hvorvidt brukeren *oppfatter* at resultatet dekker eller bidrar til å dekke brukerens informasjonsbehov. (Manning, Raghavan, & Schütze, 2009, s. 5, 155).

Brukerne av Arkivverkets nettsider må antas å ha ulike fullstendighets- og presisjonsforventninger, avhengig av hvilken gruppe de tilhører og hvilke informasjonsbehov de har. Av gruppene som jeg har nevnt til nå antar jeg at behovene kan beskrives ca. slik:

Bruker	Behov for fullstendighet	Behov for presisjon
Privatperson, rettighetsbruker ¹	Fullstendighet er avgjørende. Vil antakelig ha et ganske konkret informasjonsbehov (eksempelvis registreringer av bosted på barnehjem).	Presisjon er avgjørende, ettersom informasjon om andre personer enn den/de som er spesifisert i informasjonsbehovet (egen person, familie osv.) neppe vil være av interesse.
Privatperson, slektsforsker	Stort behov for fullstendighet, ettersom man ønsker å finne ut	Behov for presisjon, men mindre grad av presisjon kan

¹ Denne brukergruppen vil i de fleste tilfeller ikke kunne søke selv etter den informasjonen de trenger, ettersom mye vil være taushetsbelagt, og i alle fall ikke digitalt tilgjengelig. Dermed vil denne brukergruppens informasjonsbehov *i møte med nettstedet* antakelig begrense seg til et generelt behov for informasjon om fremgangsmåter for informasjoninnhenting, åpningstider og kontaktinformasjon.

	mest mulig om egen slekt.	også føre til at informasjonsbehovet utvikler seg i ulike retninger, som en del i forskningsprosessen. I enkelte tilfeller kan nok mindre grad av presisjon her være et gode.
Privatperson, skoleelev, student, historiker	Stort behov for fullstendighet, for å finne mest mulig materiale som er relevant for informasjonsbehovet (temaet som undersøkes).	Mindre behov for presisjon, ettersom også denne gruppen er i en forskningsprosess og lavere grad av presisjon kan føre forskningen i opplysende retninger.
Privatperson, historieinteressert	Mindre behov for fullstendighet. Kanskje ønsker man å undersøke Norges union med Sverige, men man har ikke nødvendigvis behov for <i>all</i> informasjon om unionen.	Mindre behov for presisjon, likevel større behov for presisjon enn for fullstendighet. Hvis man ønsker informasjon om unionen med Sverige, er det ikke sikkert at man synes det er interessant å lese om forholdet mellom Norge og Danmark gjennom tidene.
Virksomhetsrepresentant, offentlig eller privat virksomhet	Har gjerne et konkret informasjonsbehov, og behovet for fullstendighet er kanskje ikke større enn behovet for å få informasjonsbehovet dekket (finne svar på et konkret spørsmål). Ønsker man derimot å finne ut alt som er å finne ut for eksempel om Arkivverkets tilsynsvirksomhet, vil behovet for fullstendighet være større.	Behovet for presisjon er nok større i denne gruppen enn behovet for fullstendighet, særlig når man ønsker å få svar på konkrete spørsmål.
Brukere på søken etter kontaktinformasjon, informasjon om åpningstider, informasjon om arrangementer, samt nettbutikkbesøkende	Mindre behov for fullstendighet enn presisjon, så lenge det konkrete informasjonsbehovet blir dekket / spørsmålet blir besvart.	Stort behov for presisjon, ettersom dette er brukere på jakt etter konkret informasjon som besvarer et eller flere konkrete spørsmål.

f) Hvordan vil brukerne typisk uttrykke disse behovene? Skriv eksempler på aktuelle søkestrenger.

Som nevnt ovenfor, vil brukerne formidle sine informasjonsbehov gjennom å formulere spøringer (eng. *query*) til nettstedets søkemotor, eventuelt til eksterne søkemotorer. Alternativt vil brukerne forsøke å navigere seg frem til det de ønsker å vite via nettstedets informasjons-/navigeringsstruktur.

Bruker	Mulig spørring
Privatperson, rettighetsbruker	Hvis brukeren for eksempel er på jakt etter informasjon om egen barndom, vil naturlig søkeord være «barnehjem», «skole», «skolegang» osv., i tillegg, så klart, til identifiserende informasjon om egen person. Denne gruppen vil imidlertid ikke kunne søke selv i Arkivverkets samlinger, og vil måtte henvende seg for å få informasjonsbehovet sitt dekket.
Privatperson, slektsforsker	Eget navn eller navn på slektninger er naturlige søkestrenger for denne gruppen. Bosted eller fødested kan også være aktuelt. Særlig gjelder dette ved bruk av Digitalarkivet. Gruppen kan også være interessert i generell informasjon om slektsforskning, eller informasjon om hva Arkivverket kan bistå med i den sammenhengen. Denne brukergruppen vil for eksempel kunne søke etter (varianter av ordene) «slektsforskning» eller «slektsgransking».
Privatperson, skoleelev, student, historiker	Denne gruppen må forventes å ville søke på tema, alt etter hva de er på jakt etter informasjon om. Eksempler på søkestrenger er «union norge sverige», «1814» osv.
Privatperson, historieinteressert	Denne gruppen må forventes å søke på samme måte som skoleelevene, studentene og historikerne over, altså på tema alt etter hva de er på jakt etter informasjon om.
Virksomhetsrepresentant, offentlig eller privat virksomhet	Offentlig ansatte vil antakelig lete etter informasjon om lovverk, standarder, tilsyn- og veiledningsvirksomhet. Hvis de gjør spøringer til nettstedet, vil dette nok være spøringer som «tilsyn», «Noark» o.l.
Brukere på søken etter kontaktinformasjon, informasjon om åpningstider, informasjon om arrangementer, samt nettbutikkbesøkende	Kontaktinformasjonen til Riksarkivet er oppført på første siden på nettstedet, så det er kanskje ikke så naturlig at akkurat dette blir søkt etter. Åpningstider er det mer naturlig å søke etter, da antakelig med ordet «åpningstider». Arrangementer vil antakelig bli søkt etter etter navn eller tema.

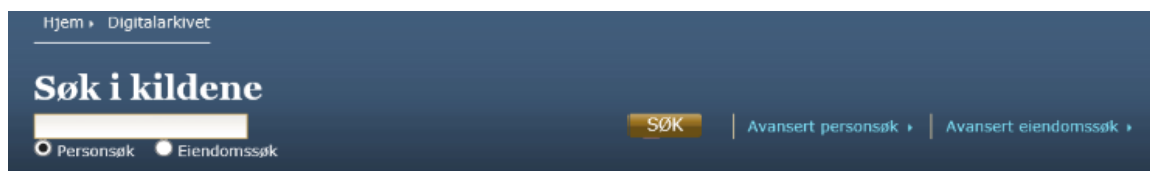
2 Organisering av innholdet på nettstedet

a) Hva slags *organiseringssystemer* er brukt? Gi eksempler og begrunn svaret.

Hvordan informasjonen på et nettsted er ordnet (gruppert), kalles *organiseringssystemet* til nettstedet. Organiseringssystemer består av *organiseringssystemer* og *grupperingsmetode*. Organiseringssystemets mål er alltid at brukere av og besøkende til nettstedet skal finne informasjonen de leter etter på en effektiv måte.

Nettstedets *organiseringssystemer* beskriver hvordan brukerne av nettstedet kan navigere på nettstedet og hvordan elementer på siden er plassert i forhold til hverandre. Strukturen kan være hierarkisk, databaseorientert eller bygget opp av hypertekst. Hierarkisk organisering av informasjon er vanlig i samfunnet generelt, og kan oppleves kjent og trygt for brukerne, men krever en god balanse mellom hierarkisk dybde og bredde for å være tilstrekkelig brukervennlig. Databaseorienterte strukturer er nyttig å bruke på nettsteder som har store mengder informasjon som kan kobles sammen. Brukerne vil søke i databasen for å få tilgang til informasjonen. Hypertekst kobler informasjonen på nettstedet sammen ved hjelp av lenker. Koblingen kan være hierarkisk eller ustrukturert, eller en kombinasjon. Ofte brukes denne typen organisasjonsstruktur for å koble ulike innholdstyper (tekst, bilde, video osv.) sammen. (Fagernes, 2015, 4. februar). Hypertekst brukes gjerne også til å komplementere en tradisjonell hierarkisk organisering av informasjon på nettstedet, altså ikke som primær organiseringssystemer (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 77)

På Arkivverkets nettsted er det brukt ulike organiseringssystemer. Et klart eksempel på databaseorientert struktur finner jeg i Digitalarkivet, der brukerne henvises til å søke direkte i databasen:



Nettsiden til Digitalarkivet gir også brukerne bistand i form av snarveier, men disse er ikke en del av organiseringssystemet, og kobler kun brukeren videre til nye søkemuligheter.

Øvrige deler av arkivverket.no er hovedsakelig organisert i en hierarkisk struktur. Et eksempel er nedbrytningen under overskriften «Bruk av arkiver»:

Arkivverket	Tema	Bruk av arkiver	Offentleg forvaltning	Arkivbevaring	Privatarkiver	Nettbutikk				
Introduksjon	Tenester	Slekt	Personlig	Landssviksaker	Taushetsbelagt	Arkiv og samlinger	For skolen	Nettutstillinger	Omvisninger	Ofte stilte spørsmål

Hypertekst brukes på arkivverket.no for å koble nettsider sammen i en kontekstbasert navigeringsstruktur. Arkivverket har kalt visningen av disse koblingene «Snarveier», «Les mer» og «Sjå også»:

Snarveier

- › Digitalarkivet
- › Ofte stilte spørsmål
- › Soknehistorikk
- › Film: Intro til slektsgransking

Les mer

- › Min historie
- › Nettutstilling om folke- og boligtellinger ved tre århundreskifter

b) Hvordan er grupperingsmetoder brukt på dette nettstedet? Gi eksempler og begrunn svaret.

Grupperingsmetoder er en del av organiseringssystemet på nettstedet. Grupperingsmetoden definerer typer av innhold, hvilke egenskaper vi grupperer etter, og påvirker den logiske grupperingen av informasjonen. Det er to hovedtyper grupperingsmetoder: eksakte og subjektive/tvetydige. En eksakt grupperingsmetode ordner innholdet på nettstedet i presist definerte kategorier som er gjensidig utelukkende. Eksempler på en eksakte grupperingsmetoder er alfabetisk sortering og sortering etter nummer, for eksempel telefonnummer. Subjektive eller tvetydige grupperingsmetoder har ingen entydig definisjon og er vanskeligere å vedlikeholde. Brukere kan lett oppfatte slike grupperinger som ulogiske og vanskelige å finne frem i. Likevel er subjektiv/tvetydig gruppering mye brukt, ettersom det ofte er eneste måten å

gruppere informasjon på. Eksempler på subjektiv/tvetydig gruppering er gruppering etter emner, oppgaver og målgruppe. (Fagernes, 2015, 28. januar)

Det er ikke lett å finne eksempler på eksakte grupperingsmetoder på Arkivverkets nettside. Under fanen «Nettutstillinger» (<http://arkivverket.no/arkivverket/Bruk-av-arkiver/Nettutstillinger>) er de ulike nettutstillingene sortert alfabetisk, men dette er likevel ikke et veldig godt eksempel, ettersom nettutstillingene er sortert etter tittel, og titlene er subjektive og mer kunstnerisk sammensatt enn noe annet (for eksempel tittelen «Da eneveldet kom til Norge», sortert under bokstaven D).

Subjektive grupperingsmetoder er det lettere å finne eksempler på, ettersom dette er hovedgrupperingsmetoden på arkivverket.no. Menyen under fanen «Bruk av arkiver», jf. ovenfor, illustrerer også dette godt:

Arkivverket	Tema	Bruk av arkiver	Offentleg forvaltning	Arkivbevaring	Privatarkiver	Nettbutikk				
Introduksjon	Tenester	Slekt	Personlig	Landssviksaker	Taushetsbelagt	Arkiv og samlinger	For skolen	Nettutstillinger	Omvisninger	Ofte stilte spørsmål

Grupperingene her er verken objektive eller spesielt intuitive, snarere tvert imot. Grupperingen sier samtidig lite om hvorvidt ulike ressurser kan finnes under flere faner. For eksempel vil fanene «Slekt», «Personlig» og «Taushetsbelagt» med fordel kunne inneholde den samme informasjonen. Dette kan ikke brukeren vite før han klikker på fanen. Vi ser også at fanen «For skolen» skiller seg ut, ved at den retter seg mot en konkret målgruppe, mens de andre fanene er mer vage i akkurat den sammenhengen.

c) Hvordan er *navngivning* og bruk av *labels* brukt for å forenkle søk og navigering? Gi eksempler.

En *label* er en merkelapp som representerer en informasjonsblokk på Internett. Merkelappen skal hjelpe oss raskt å forstå hva som skjuler seg bak for eksempel et menyvalg. (Fagernes, 2015, 25. februar). Målet med merkelapper er således å formidle informasjon til brukerne av nettstedet på en effektiv måte, uten å ta for mye plass på nettsiden og heller ikke for mye plass i brukerens kognitive bevissthet (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 82).

Det finnes ulike typer merkelapper (Fagernes, 2015, 25. februar, Morville & Rosenfeld, 2007, s. 86):

- Kontekstuelle linker: Hyperlinker til andre informasjonsbolker.
- Overskrifter: Beskriver innholdet i teksten som følger under.
- Navigeringsmerkelapper: Merkelapper som representerer mulighetene i en meny.
- Søkeord/metadata: Søkbare nøkkelord som beskriver innhold i informasjonsbolker.

Merkelapper har stor betydning for hvor enkelt brukerne opplever at det er å navigere på nettstedet, det vil si hvor lett det er å finne informasjonen de trenger. I likhet med grupperingsmetoder, kan også merkelapper være tvetydige. Det gjelder både tekstuelle merkelapper og merkelapper som består av illustrasjoner (ikoner). Normalt vil det være en dårlig ide å bruke profesjonssjargong på merkelapper, ettersom dette kan virke forvirrende på brukere som ikke er kjent med sjargongen (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 85).

For å optimalisere bruken av merkelapper på et nettsted, kan man for eksempel ta følgende grep (OBS: Oversikten nedenfor er ikke uttømmende. Jeg har valgt ut enkelte momenter som jeg opplever at er særlig relevante for arkivverket.no.):

Forminske omfanget

Hvis målgruppen, konteksten og/eller innholdet i informasjonsbolken kan gjøres mindre, vil det være lettere å finne gode merkelapper. På Arkivverkets nettsted er merkelappen «Tema» brukt om et utvalg formidlet arkivmateriale:



Merkelappen «Tema» sier ingenting om hva slags informasjon man finner i informasjonsbolken før man klikker på den, det vil si at man får ikke vite at «Tema» viser til utvalgte historiske hendelser, epoker osv. før man utforsker

nærmere. Her kunne man med fordel ha begrenset omfanget, og dermed skapt en mindre bred innfallsvinkel til innholdet.

Sørge for et enhetlig merkelappsystem

Forutsigbare og konsekvente systemer er enklere å lære og å bruke. Stil, presentasjon, syntaks og fullstendighet er nøkkelord her. (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 99-100). Igjen er merkelappen «Bruk av arkiver» og dens underliggende merkelapper et godt eksempel på et lite konsekvent merkelappsystem:


Arkivverket	Tema	Bruk av arkiver	Offentleg forvaltning	Arkivbevaring	Privatarkiver	Nettbutikk				
Introduksjon	Tenester	Slekt	Personlig	Landssviksaker	Taushetsbelagt	Arkiv og samlinger	For skolen	Nettutstillinger	Omvisninger	Ofte stilte spørsmål

Et annet element i dette, er detaljnivået i merkelappsystemet. Også detaljnivået bør være konsekvent, slik at brukerne har et mest mulig forutsigbart system å forholde seg til. Under merkelappen «Arkivbevaring» finner jeg et godt eksempel på inkonsekvens i detaljningsnivået:

Arkivverket	Tema	Bruk av arkiver	Offentleg forvaltning	Arkivbevaring	Privatarkiver	Nettbutikk
Elektronisk arkivmateriale	Papirmateriale	Arkivmateriale knyttet til 22. juli				

Her er de to første merkelappene generelle, mens den siste merkelappen er spesifikk.

Det fremstår ikke umiddelbart slik at merkelappsystemet på arkivverket.no har et klart formål for øyet, og for nye brukere kan det nok også være forvirrende å møte nettstedet for første gang. Merkelappene gir raske innganger til informasjoninnholdet, men forutsetter i stor grad at man vet hva man er på jakt etter og ikke minst hvor man skal finne det. Under overskriften «Hva leter du etter?» har man imidlertid forsøkt å samle snarveier til enkelte emner:



Hva leter du etter?

- ▶ Introduksjon til arkivene
- ▶ Slik finner du slekt
- ▶ Personlig dokumentasjon
- ▶ Eiendom
- ▶ Arkivverkets bokdatabase
- ▶ Digitalarkivet
- ▶ Arkivplan
- ▶ Noark
- ▶ Samtidshistorie
- ▶ Ledige stillinger

Mange brukere kan nok komme dit de ønsker med disse inngangene. De fremstår imidlertid som relativt inkonsekvente og tilfeldig valgte.

3 Navigering og søk

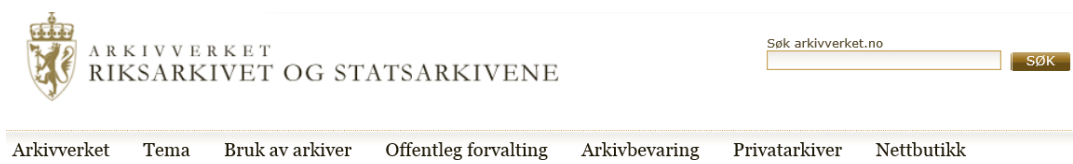
a) Hva slags hjelpemidler finnes for navigering på nettstedet?

Navigering på et nettsted kan skje på ulike måter. Brukere kan benytte seg av globale, overordnede navigeringsmenyer, lokale menyer og kontekstuelle menyer. I tillegg kommer navigering via hjelpemidler som nettkart (eng.: *sitemap*), indekser, guider, veivisere (eng.: *wizard*) og ulike tilpasningsmuligheter. Søk er ofte også mulig.

Arkivverkets nettsted har to globale menyer. Den første er plassert øverst på siden, over søkefeltet:



Den andre globale menyen er plassert under logoen og søkefeltet:



De globale menyene er stort sett synlige uansett hvor man er på nettstedet (det er noen unntak, for eksempel når man klikker seg inn på Digitalarkivet). Logoen er også synlig over hele nettstedet (igjen med unntak av når man klikker seg inn på Digitalarkivet, som har en egen logo). Logoen er klikkbar og gir brukerne mulighet til å navigere seg raskt tilbake til forsiden av arkivverket.no

Lokale menyer finnes lenger ned i hierarkiet. Under fanene «Offentlig forvaltning» og «Tilsyn» finner jeg en vertikal navigeringsmeny og en horisontal navigeringsmeny:



De lokale menyene endrer seg alt etter hvor man er på nettstedet, og er dermed kontekstavhengige, mens de globale menyene (som hovedregel) ikke endrer seg.

I tillegg til navigeringsmenyene har arkivverket.no et nettkart som lister opp overskriftene på alle sidene på nettstedet. Flere steder får man også servert snarveier til ulikt innhold. Det finnes imidlertid ingen guider eller andre navigeringshjelpere utover dette.

b) Hvilke søkemuligheter tilbys på nettstedet?

En søkemotor på et nettsted indekserer innholdet på nettstedet, men det angis normalt ikke hvilket innhold som indekseres og hvordan dette gjøres. Selve søkefunksjonaliteten presenteres gjerne også på ulike måter, for eksempel med en enkelt søkeboks som gir inngangen til søk i innholdet. Alternativet er å ha flere søkebokser, der det fremgår at man søker i ulike ressurser i de ulike boksene. Begge deler er representerte på arkivverket.no. Øverst i bildet finner vi hovedsøkefeltet, som er synlig overalt på nettstedet, med unntak av når man er inne på Digitalarkivet. Samtidig finnes søkefelte på forsiden av arkivverket.no som går direkte i Digitalarkivet og Arkivportalen.

Det er ikke en egen inngang for avansert søk på nettstedet, men etter at man har gjort et søk kan man bruke funksjonen «Avgrens søket», for å spesifisere søkekriteriene.

c) Hvordan presenteres søketreffene?

Det finnes en rekke måter å presentere informasjonen i et søkeresultat på. Hva man bør velge avhenger av mange faktorer, blant annet hvilke(n) målgruppe(r) nettstedet retter seg mot. «Drevne» brukere vil gjerne trenge å se mindre informasjon i presentasjonen av søkeresultatene enn brukere som ikke er så godt kjent med materien. (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 163).

Søkeresultatene på arkivverket.no presenteres sortert etter hvilken kategori hvert treff tilhører. I trefflisten vises overskriften på siden, og i noen tilfeller også et utdrag av selve teksten. Brukeren presenteres i tillegg for noe som kalles «Relevans», som er angitt med en prosentverdi. Jeg går ut fra at dette er en angivelse av hvor godt søkeresultatet passer med den aktuelle spørringen, men det er uklart hvordan relevansen beregnes. Normalt vil søkemotoren sammenlikne ordene som er brukt i spørringen og ordene som er brukt på nettstedet og returnere som treff sider med tekster der ordene i spørringen er brukt. Hvis en bruker av arkivverket.no søker etter ordet «slektsforskning», vil han formodentlig få treff på samtlige sider som inneholder dette ordet.

Det finnes ulike hjelpemidler for å optimalisere søkefunksjonaliteten på et nettsted. Kontrollerte vokabular og metadata- og klassifikasjonsskjemaer er eksempler. På Arkivverkets nettsted er det tydelig at man for eksempel ikke har arbeidet bevisst med synonymmer. Ordene «slektsforskning», «slektsforskning» og «slektsgransking» gir vidt forskjellige søkeresultater. Dette er naturligvis en massiv ulempe for brukerne, som ikke kan vite hvilke(t) ord som er brukt på nettstedet, og som dermed risikerer ikke å finne informasjon som dekker deres informasjonsbehov, selv om informasjonen faktisk finnes på nettstedet.

Innenfor flere fagfelt ser man at bruken av metadatadrevet klassifikasjon øker, kanskje på bekostning av tradisjonelle klassifikasjonssystemer. Emnebeskrivelser i mer eller mindre strukturerte merkelappsystemer har kommet til og gjort de tradisjonelle, hierarkiske taksonomiene, som emne- eller funksjonsbeskrivende arkivnøkler, mindre populære. Fremfor å spørre seg «Hvor i taksonomien/hierarkiet hører dette dokumentet hjemme?», spør man «Hvordan kan jeg beskrive dette dokumentet?». (Morville & Rosenfeld, 2007, s. 194). Det gjenstår å se om denne trenden vedvarer, eller om man etter hvert klarer å kombinere de ulike måtene å organisere informasjonen på slik at man drar nytte av flest mulig fordeler og kvitter seg med det meste av ulempene. Hvordan man indekserer informasjonen, og hvilke systemer som ligger «bak», er avgjørende for hvilke treff søket genererer, og dermed også avgjørende for brukerens oppfatning av resultatets relevans.

d) Hvilke muligheter finnes for kombinerings av søk og navigering?

Ofte vil det være nyttig å gi brukere flere muligheter til å finne informasjonen de ønsker. Det er ikke nødvendigvis slik at fremfinning på nettstedet vil bli best ivaretatt av søkefunksjonaliteten. Kanskje vil det være mer hensiktsmessig å ha et godt nettkart eller et intuitivt hierarki. Hva man velger vil avhenge blant annet av brukergruppen og hva slags og hvor mye informasjon som finnes på nettstedet.

I søkeresultatbildet på arkivverket.no gis det få muligheter for navigering i kombinasjon med søket, så fremt man ikke går inn på hvert enkelt treff og navigerer seg videre derfra. Velger man å avgrense søket sitt, får man imidlertid opp flere valg:



The screenshot shows a search interface with a dark blue header containing the text "Avgrens søket". Below the header is a navigation menu with four items: "Alle", "Nyheter", "Innhold", and "Nettutstillinger". The "Alle" item is highlighted. Below the menu are two search input fields: "Søk etter alle ordene" with the text "slektsgranskning" entered, and "Søk etter eksakt tekst". Below these are three dropdown menus: "Publisert" with "Når som helst" selected, "Antall resultater på hver side" with "10 resultater" selected, and a "SØK" button.

Her kan man bruke menyen til å sortere ut for eksempel nettutstillinger eller nyheter. Dette gir et element av navigeringsfunksjonalitet, selv om valgene man får fremstår som noe tilfeldig valgt.

4 Forskningsspørsmål

a) **Det har blitt hevdet at brukere foretrekker å søke i en søkemotor for å finne informasjon på et spesifikt nettsted, fremfor å bruke nettstedets egen søkefunksjon. Kan dere finne litteratur hvor denne påstanden er bevist evt motbevist?**

Jeg forstår spørsmålet slik at jeg skal finne tekster som bekrefter eller avkrefter påstanden om at brukere foretrekker å søke i en søkemotor fremfor å bruke

søkefunksjonaliteten på et spesifikt nettsted. Ettersom det er ønskelig at jeg skal finne *bevis*, antar jeg at påstanden må bekreftes eller avkreftes i tekster med en akademisk forankring, dvs. tekster som beskriver resultatene av forskningsprosjekter. Jeg forstår følgelig ordet «litteratur» til også å omfatte artikler og andre publikasjoner.

For å besvare spørsmålet kan jeg lete etter publikasjoner i lukkede databaser, så vel som på det åpne Internett. Aktuelle søkestrenger som umiddelbart utpeker seg er «søkemotor» / «search engine», «brukerpreferanser» / «user preferences» og «nettsidesøk» / «site specific search». Det kan også være fruktbart å gjøre spørringer som er bredere, for eksempel ved å søke etter frasene «federated search», «single search box» og «engine switch».

Det kan videre være nyttig å begrense søket til spesifikke domener/fagdisipliner. Forskning innenfor bibliotekvitenskap kan være et godt valg i så måte. Det kan også mer generell forskning på brukeradferd. Søk etter «Google» er så klart også relevant, ettersom man kan anta at det finnes forskning på området som omhandler hvordan brukere foretrekker å *google* fremfor å bruke funksjonalitet på spesifikke nettsted. Naturligvis kan man også lete etter forskning på virksomhetssøk, i dette tilfellet særlig ansattes opplevelser av virksomhetssøk vs. søk i søkemotorer på Internett.

Når man søker i store databaser og på Internett, er det ofte avgjørende å kunne begrense mengden treff, altså øke presisjonen. Til dette kan man bruke boolske operatører (for eksempel AND, OR, NOT) og frasesøk. Er man usikker på skrivemåten eller vil ta høyde for at ord kan ha ulike endelser, kan man trunkere søkeordet. Hvis man søker etter «*motor*», vil man få treff i ressurser som inneholder ordet «søkemotor», men også i ressurser som inneholder «motorsport».

Er man grundig i søkearbeidet, vil man starte med å undersøke fagområdet man leter etter informasjon i, og også kartlegge terminologi, forskningskultur og forskningstradisjon. Aktuelle synonymer, tilgrensende temaer og relaterte fagfelt bør også kartlegges. Dette gjør søkeprosessen til en tidkrevende prosess, men er nødvendig for å få et godt resultat.

Jeg har funnet flere interessante artikler, men, med tiden jeg har hatt til rådighet, har det ikke lyktes meg å finne forskning som konkret og eksplisitt beviser eller motbeviser hvorvidt nettbrukere foretrekker generelle søkemotorer fremfor søkemotorer på spesifikke nettsted. Jeg går ut fra at slik forskning finnes, men ettersom jeg ikke på nåværende tidspunkt kjenner forskningsfeltet godt nok, klarer jeg ikke å snevre inn søkeresultatet for eksempel ved å avgrense på tidsintervaller (tidspunkt for når forskningen kan ha blitt gjennomført).

Flere av artiklene jeg har funnet går langt i å antyde at brukere foretrekker generelle søkemotorer på Internett fremfor andre typer søk. Lown, Sierra og Boyer skriver i artikkelen «How Users search the Library from a Single Search Box» at «[t]he search engine has shaped user expectations for ease of use and accentuated by contrast the challenges library users encounter when they use library websites to search for information.» (Lown, Sierra, & Boyer, 2013, s. 227). Innenfor samme fagdisiplin (bibliotekvitenskap) finner jeg artikkelen «Beyond the Search Box Using Participatory Design to Elicit Librarians' Preferences for Unified Discovery Search Results Pages», der forfatterne skriver at bibliotekbrukere «want quick and easy discovery of quality sources in a "Google-like" environment.» (Buck & Nichols, 2012, s. 235). Påstanden er, så vidt jeg kan se, ikke bekreftet av forfatternes undersøkelser eller sitater, men artikkelen kan likevel gi et utgangspunkt for videre søk etter relevante tekster.

Bibliotekbrukeres forventninger om å kunne søke etter informasjon i bibliotek på samme måte som på web (via for eksempel Google), er tema i en rekke andre tekster jeg har funnet. I den tredelte artikkelserien «Google vs. the Library [...]» skriver Helen Georgas om hvordan «[f]ederated searching was once touted as the library world's answer to Google, but ten years since federated searching technology's inception, how does it actually compare?» (Georgas, 2013, s. 165). Den innledende antakelsen er at brukerne foretrekker Google-måten å finne informasjon på. En artikkel som hevder å bevise det motsatte er Swanson og Greens «Why We Are Not Google: Lessons from a Library Web site Usability Study», der funnene «[...] stands in contrast to the observed trends of library Web site design that emphasizes a "Googilized" search.» (Swanson & Green, 2011, s. 222). En annen interessant vinkling, om enn noe på siden av herværende spørsmål, er hvordan søkemotorer i større og større grad blir «svarmaskiner», der svaret

på det brukerne lurer på presenteres direkte i søkeresultatet, slik at brukerne ikke trenger å konsultere kildene i det hele tatt (Nielsen, 2013).

Artiklene det har lyktes meg å finne kan danne gode utgangspunkt for videre søk og undersøkelser, som antakelig vil kunne lede frem til forskning som beviser og/eller motbeviser hvorvidt brukere foretrekker å søke i generelle søkemotorer på Internett fremfor å bruke søkefunksjonalitet på spesifikke nettsted. Dessverre har jeg ikke selv klart å finne frem til denne forskningen med tiden jeg har hatt til rådighet.

5 Potensiale for forbedring

a) Kan dere se noe som kunne vært gjort annerledes for å forbedre informasjonsarkitekturen for nettstedet dere har valgt? Begrunn svaret.

Et nettstedets informasjonsarkitektur beskriver hvordan nettstedet er bygget opp for å gi besøkende og brukere en raskest og best mulig inngang til innholdet på siden. Arkivverkets nettsted fremstår litt rotete og ugjennomtenkt. Det er heller ikke tydelig hvem nettstedet retter seg mot (historieinteresserte, offentlig forvaltning, andre brukere?), og i et (antatt) forsøk på å dekke alle behov på en gang blir nettstedet et sammensurium av forskjellig innhold uten klare skillelinjer. Arkivverket kunne antakelig tjent på å tydeliggjøre hvem nettstedet henvender seg til og spesialisere informasjonsarkitekturen etter de ulike brukergruppens behov. Dernest kunne man med fordel optimalisert grupperings- og merkelappsystemet for å redusere tvetydighet og også forbedret søkefunksjonaliteten betraktelig. Søkeresultatene burde presenteres på en mer oversiktlig måte, og kanskje kunne man sortert søkeresultatene etter hvor mange klikk siden har hatt etter søk på de samme ordene, fremfor «relevans», slik som i dag. Ettersom det er uklart hva «relevans» viser til, bør man vurdere å fjerne denne verdien helt, og heller, hvis hensiktsmessig, gi brukerne andre vurderinger av innholdets verdi, for eksempel, som nevnt, antall klikk etter tilsvarende søk fra andre brukere, brukerrangering av sidene osv.

6 Ekstraspørsmål for gruppene som har 4 medlemmer

Besvares ikke fordi denne «gruppen» kun har ett medlem.

Oppsummering

I denne første delen av eksamensbesvarelsen i emnet Informasjonsarkitektur ved Høgskolen i Oslo og Akershus har jeg undersøkt nettsidene til Arkivverket, arkivverket.no.

Besvarelsen består av mine svar på spørsmålene som er gitt i oppgaveteksten. Til hvert spørsmål har jeg forsøkt å vise min teoretiske forståelse av konseptene som spørsmålet knytter seg til, før jeg har beskrevet hvordan konseptene er (eller ikke er) benyttet på arkivverket.no. Jeg har også foreslått hvordan arkivverket.no kan forbedres, ettersom det var ett av spørsmålene som ble stilt.

Det har ikke lyktes meg å finne litteratur som beviser og/eller motbeviser at brukere foretrekker å bruke generelle søkemotorer utenfor nettstedet fremfor nettstedets egne søkefunksjoner. Jeg har likevel funnet en rekke artikler innenfor relevante fagfelt som kan danne gode utgangspunkt for videre søk etter nettopp denne forskningen.

Kilder

- Arkivloven (1992). (2009). *Lov av 4. desember 1992 nr. 126 om arkiv*. Oslo: Cappelen akademisk forlag.
- Arkivverket. (2014). *Arkivverkets strategi 2014-2017*. Tilgjengelig 7. mars 2015 via <http://arkivverket.no/arkivverket/Arkivverket/Om-oss>
- Arkivverket. (2014, 2. desember). *Om Arkivverket*. Hentet fra <http://arkivverket.no/arkivverket/Arkivverket/Om-oss>
- Buck, S., & Nichols, J. (2012). Beyond the Search Box Using Participatory Design to Elicit Librarians' Preferences for Unified Discovery Search Results Pages. *Web of Science Vol. 51(3)*, 235-245.
- Fagernes, S. (2015, 4. februar). Organiseringsystemer. [Presentasjon i forelesning ved Høgskolen i Oslo og Akershus 4. februar 2015].
- Georgas, H. (2013). Google vs. the Library: Student Preferences and Perceptions When Doing Research Using Google and a Federated Search Tool. *Web of Science Vol. 13(2)*, 165-185.
- Lown, C., Sierra, T., & Boyer, J. (2013). *How Users Search the Library from a Single Search Box*. Tilgjengelig 25. mars 2015 via <http://crl.acrl.org/content/74/3/227.full.pdf>
- Manning, C. D., Raghavan, P., & Schütze, H. (2009). *An introduction to information retrieval. Online edition*. Cambridge: Cambridge University Press. Tilgjengelig 7. mars 2015 via <http://nlp.stanford.edu/IR-book/pdf/irbookprint.pdf>
- Morville, P. & Rosenfeld, L. (2007). *Information Architecture for the World Wide Web*. Sebastopol: O'Reilly Media Inc.

Nielsen, J. (2013). *Converting Search into Navigation*. Tilgjengelig 25. mars 2015 via <http://www.nngroup.com/articles/search-navigation/>

Swanson, T. A., & Green, J. (2011). Why We Are Not Google: Lessons from a Library Web site Usability Study. *Web of Science Vol. 37(3)*, 222-229.