

Vibeke Jamtøy

Digital tilgjengeliggjøring av arkiv

- brukervennligheten i Digitalarkivet

Bacheloroppgave i Arkiv- og samlingsforvaltning

Veileder: Lars Christian Jenssen

Desember 2022

Vibeke Jamtøy

Digital tilgjengeliggjøring av arkiv

- brukervennligheten i Digitalarkivet

Bacheloroppgave i Arkiv- og samlingsforvaltning
Veileder: Lars Christian Jenssen
Desember 2022

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for lærerutdanning



Kunnskap for en bedre verden

Forord

Da er jeg i mål med min bacheloroppgave i arkiv- og samlingsforvaltning, og vil derfor gi en stor takk til min veileder Lars Christian Jenssen for gode og konstruktive tilbakemeldinger, og ikke minst peptalk når det buttet imot. Vil også takke familien min for støtte, og for at dere er så fantastiske som dere er; Stella, Storm og Pål.

Sammendrag

Den digitale tilgjengeliggjøring av vår felles kulturarv er en viktig samfunnsoppgave for arkiv-sektoren, da alle i samfunnet skal ha muligheten til å ta del i dette materialet. Det er derfor avgjørende at nettsidene disse kildene publiserer på er utformet på en slik måte at alle brukere enkelt kan finne frem til og forstå det materialet som befinner seg her. I denne forbindelse har jeg ønsket å se nærmere på brukervennligheten til Digitalarkivet.no. Problemstillingen til min oppgave lyder som følger: Hvilke(n) brukergruppe(r) er Digitalarkivet.no i hovedsak tilrettelagt for, og hvem er i mindre grad inkludert?

Ut ifra denne problemstillingen har jeg gjort en kvalitativ dokumentanalyse av tidligere brukerundersøkelser av Digitalarkivet.no. Her har jeg sett på om nettsiden har en universell utforming slik at den er tilpasset de fleste brukere, eller om denne mangler. Denne analysedelen har fått overskriften: *Manglende universell utforming*. Videre har de neste analysedelene fått overskriftene: *En dårlig holdning, Mannsdominert, Arkivfaglig forhåndskompetanse og Eldre brukere*, noe som gir en pekepinn på min konklusjon av oppgaven: nemlig at nettsiden ikke har en utforming som er tilpasset de fleste brukergrupper, og at det er en imaginær bruker uten problemer med å orientere seg og forstå innholdet på siden som passer best inn i brukerrollen. Når dette er sagt er det ikke slik at Arkivverket ikke jobber med å få på plass en forbedret Digitalarkivet.no som flere kan benytte seg av. I skrivende stund har Digitalarkivet.no en ny søkemotor på trappene som skal være enklere å ta i bruk for de fleste.

Innholdsfortegnelse

KAPITTEL 1: INNLEDNING	1
TEMATIKKENS RELEVANS	1
PROBLEMSTILLING	2
BEGREPSFORKLARINGER	2
OPPGAVEN OPPBYGGING	3
KAPITTEL 2: TEORI	3
SOSIALKONSTRUKTIVISMEN	4
POSTMODERNE ARKIVTEORI	4
DIGITALISERING SOM EN SOSIAL PROSESS	5
DIGITALISERINGEN I ARKIVSEKTOREN	6
DEMOKRATISERING AV KULTURARV	6
KAPITTEL 3: METODE	8
DEN KVALITATIVE METODE	8
DOKUMENTANALYSE	9
KILDEKRITIKK	10
KAPITTEL 4: ANALYSE	11
TIDLIGERE BRUKERUNDERSØKELSER	11
<i>Statskonsult 2002</i>	11
<i>ABM-utvikling 2008</i>	12
<i>Arkivverket - Årsrapport 2016</i>	13
<i>Arkivverket – Årsrapport 2017</i>	13
<i>Liten, stor, større – Digitalarkivet i utvikling gjennom 20 år (2018)</i>	14
<i>Arkivverket – Årsrapport 2019</i>	14
<i>Arkivverket – Årsrapport 2021</i>	14
ANALYSE	15
<i>Manglende universell utforming</i>	15
<i>En dårlig holdning</i>	16
<i>Mannsdominert</i>	17
<i>Arkivfaglig forhåndskompetanse</i>	17
<i>Eldre brukere</i>	18
KONKLUSJON	18
LITTERATUR	21

Kapittel 1: Innledning

Arkivene er en av grunnpilarene i det demokratiske samfunnet, her finner man kunnskap som trykker befolkningen sin rettssikkerhet, og som bygger tillit til makthaverne i samfunnet om den gjøres tilgjengelig slik at alle har tilgang. Den digitale utviklingen har gitt et viktig verktøy for å få arkivenes kunnskap ut til hele samfunnet, noe som er med på å styrke demokratiet. Men er alle inkludert? Dette har jeg lyst til å finne ut av, og dette er bakgrunnen for valg av min tematikk, nemlig brukervennligheten i arkivverket sin nettside Digitalarkivet.

I dette kapitlet skal jeg redegjøre for bakgrunnen for mitt valg av tematikken brukervennlighet i Digitalarkivet. Herunder ser jeg på hvorfor brukervennlighet i Digitalarkivet er relevant å skrive om, før jeg går nærmere inn på problemstillingen min og hvordan jeg har valgt å snevre denne inn. Videre gir jeg noen begrepsforklaringer. Til slutt i innledningen beskriver jeg oppgavens oppbygging.

Tematikkens relevans

Ifølge St.meld.nr.24 (2009) er det overordnede politiske målet for digitaliseringen i ABM-sektoren (museum, arkiv og bibliotek) at samfunnets borgere skal ha lik tilgang til ABM-samlingene. Materialet fra denne sektoren skal gjøres tilgjengelig via nettsider på en brukervennlig måte slik at alle brukergrupper har mulighet til å søke opp den informasjonen de trenger på en enkel og effektiv måte. Ved å legge til rette for at alle samfunnsmedlemmene får ta del i det kunnskapsgrunnlaget oppnår man økt transparens i samfunnet noe som igjen leder til bedre tillit blant landets befolkning. Dette er en grunnleggende del av demokratiet. Det er derfor viktig at alle brukergrupper inkluderes og har lik tilgang til dette kunnskapsgrunnlaget slik at alle kan ta del i samfunnet på lik linje.

Digitaliseringen som foregår i ABM-sektoren skal legge til rette for at alle skal inkluderes, og dette er et viktig og høyaktuelt tema med rot i politisk målsetning. Brukergrensesnittet på nettsidene til ABM-sektoren er dermed en viktig faktor når det kommer til å inkludere så mange brukergrupper som mulig i samfunnet. Det er derfor en tematikk som er høyst relevant å sette et kritisk søkelys på.

Problemstilling

Med tanke på at det politiske målet er at alle i samfunnet skal ha lik tilgang på informasjonen som finnes, er det viktig å sette søkelys på om brukervennligheten på nettsidene i ABM-sektoren tilrettelegges for alle eller om det er enkelte brukergrupper som prioriteres foran andre. Med dette som bakteppe er jeg interessert i å finne ut av hvilke brukergrupper nettsiden Digitalarkivet i hovedsak er tilrettelagt for, og ikke minst: hvem er det som eventuelt ikke har like enkel tilgang til den informasjonen som man finner der? Problemstillingen til min oppgave lyder derfor som følger: Hvilke(n) brukergruppe(r) er Digitalarkivet.no i hovedsak tilrettelagt for, og hvem er i mindre grad inkludert?

Begrepsforklaringer

Et brukergrensesnitt referer til det brukeren forholder seg til på et nettsted eller i et datasystem. Dette er kontaktflaten mellom datasystemet og brukeren (Rossen, 2022). Gode brukergrensesnitt er lagt opp slik at brukeren kan ta det i bruk på en intuitiv måte, hvor man raskt skjønner hvordan man skal ta i bruk grensesnittet. Brukervennlighet er en viktig faktor ved brukergrensesnittet, hvor det skal være lett å lære et system og lett å huske hvordan man bruker det (Sandnes, 2011, s.22). Videre skal systemet være behagelig å bruke, i tillegg til at det skal være effektivt (Sandnes, 2011, s.22). Ifølge Sandnes (2011, s.22) er det mest gunstig om et system kan læres uten noen form for opplæring. Nivået på brukergrensesnittet måles også på hvor god korrespondanse det er mellom de oppgavene brukeren skal utføre og systemets funksjonalitet, i tillegg til hvor enkel tilgang man har på funksjonaliteten via brukergrensesnittet (Sandnes, 2011, s.22.)

Universell utforming, som i utgangspunktet er et begrep som kommer fra planlegging og arkitektur, betyr at man lager et design for å favne alle målgrupper i en og samme hovedløsning (Sandnes, 2011, s. 28). Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven gir følgende definisjon på universell utforming: «Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, herunder informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig» (Sandnes, 2011, s. 29).

Ifølge Sandnes (2011, s.28) opereres det med sju prinsipper for universell utforming: Utformingen skal være enkel og intuitiv å anvende uansett hvilken erfaring, kunnskapsnivå,

språkferdigheter eller konsentrasjonsnivå brukeren innehar. Utformingen skal effektivt gi brukeren nødvendig informasjon. Den skal være tilgjengelig og anvendelig for alle uansett ferdigheter. Utformingen skal ikke utgjøre noen fare for brukeren eller føre til utilsiktede handlinger. Den skal ha en fleksibel løsning, der alle uansett bakgrunn skal kunne bruke den, i tillegg til at den skal være lett å bruke med minimale fysiske anstrengelser og ha en størrelse og plassering som muliggjør bruk og tilgang uansett funksjonsnivå og kroppsstørrelse.

Oppgavens oppbygging

Oppgaven er delt inn i fire kapitler, hvor det innledende kapitlet har tatt for seg tematikkens relevans, oppgavens problemstilling og begrepsforklaringer som kan være nyttige for videre lesning av oppgaven. Det andre kapitlet er oppgavens teoretiske del, hvor jeg skriver om mitt teoretiske utgangspunkt som er sosialkonstruktivismen, og videre om postmoderne arkivteori. Deretter tar jeg for meg digitaliseringen som en sosial prosess før jeg fortsetter med å skrive om digitaliseringen i arkivsektoren og demokratisering av kulturarv. Oppgavens tredje kapittel er metodekapitlet hvor jeg skriver om den kvalitative metoden og mitt analytiske verktøy som er dokumentanalyse, herunder går jeg også inn på det kildekritiske aspektet ved datainnsamling. Mitt fjerde og siste kapittel er analysen, hvor jeg starter med å gjøre rede for de brukerundersøkelsene jeg har valgt som mitt analysemateriale, før jeg går inn på en analyse av disse. Til slutt i oppgaven så kommer jeg med min konklusjon til min problemstilling.

Kapittel 2: Teori

I dette kapitlet skal jeg begynne med å gjøre rede for sosialkonstruktivismen som er mitt teoretiske ståsted. Deretter går jeg inn på hvordan digital teknologi kan favorisere enkelte brukergrupper på bekostning av andre, da dette ikke bare er en teknisk prosess, men også en sosial prosess. Dette er i tråd med mitt sosialkonstruktivistiske utgangspunkt. Videre skriver jeg kort om digitaliseringen i arkivsektoren som har bydd på både utfordringer og muligheter. Jeg fortsetter så med å se på den politiske agendaen om å demokratisere kulturarven, hvor målsetningen er at alle skal ha lik tilgang til dette materialet via digital teknologi.

Sosialkonstruktivismen

Mitt teoretiske utgangspunkt er sosialkonstruktivismen, hvor man ikke anser virkeligheten som forutbestemt, men heller noe som er sosialt konstruert (Jørgensen og Philips 1999, s.11). Det er innen de sosiale relasjonene man forhandler frem hva som skal betraktes som sant eller usant (Jørgensen og Philips, 1999). Ifølge Aksel Tjora (2020) er de sosiale fenomenene ikke noe som anses som gitt, konstant eller nødvendigvis funksjonelle, men de er heller dannet og omdannet via fortolkninger og definisjoner som har oppstått ved sosial interaksjon. Ens forståelse av virkeligheten blir slik sett ustanselig formet av ens opplevelser, situasjoner man er i, og de man kommuniserer med (Tjora, 2020). Videre har det sosialkonstruktivistiske synet bidratt til å sette søkelys på at samfunnets institusjoner, slik som skole, familie og rettsvesen, blir formet av det samfunnet som de inngår i (Tjora, 2020). Gjennom institusjonene får de meningene og de tilliggende praksisene strukturelle trekk, og vil dermed oppfattes som objektive via disse institusjonene (Tjora, 2020).

Postmoderne arkivteori

“Arkivene er den regjerende maktens selektive minne. Den regjerende makten bestemmer hva som skal arkiveres og hva som er verd å arkivere. Arkiveringsprosessen er dermed ikke en objektiv handling, men den tjener noens hensikter” (Lindbach, 2006, s.68). Dette sitatet viser grunntanken i den postmoderne arkivteorien. Via dette synet eksisterer ikke arkivene som en objektiv institusjon med statiske arkiver som er adskilt fra resten av samfunnet, men er en dynamisk del av samfunnet og dens ulike strukturer (Lindbach, 2006).

Den tradisjonelle tilnærmingen har oppfattet arkivene som objektive og nøytrale, løsrevet fra samfunnet ellers og dens politiske og kulturelle strømninger. «Den postmodernistiske tilnærmingen innenfor arkivfaget vil knytte arkivet nærmere til samfunnet og samfunnets forskjellige strukturer» (Lindbach, 2006, s.70). I likhet med det sosialkonstruktivistiske synet, som har påpekt at samfunnets institusjoner formes av samfunnet rundt, har også den postmoderne arkivteorien bidratt til å sette søkelys på at arkivene ikke kan unngå å bli formet og påvirket av det samfunnet de er en del av. Ifølge Lindbach (2006, s.75) er ikke arkivene en sannhetsmaskin som speiler virkeligheten slik den er, men de er heller en konstruksjon som reflekterer de dominerende maktforholdene i samfunnet.

Arkivenes oppgaver har i våre dager endret seg, fra å gå fra tradisjonelle papirarkiver som skulle bevares og sikres, til et videre spenn av dokumenter og oppgaver, herunder formidling

via nettsider. Denne endringen har ført til en bevegelse fra den tradisjonelle arkivvitenskapen hvor arkivskaperer og arkivene ble ansett som objektive sannhetsvitner, over til den postmoderne arkivteorien hvor både arkivene og arkivskaperen sees på som tettere forbundet til samfunnet rundt, hvor arkivene påvirkes av den kulturelle og sosiale ballasten til arkivskaperen, og de regjerende maktforholdene i samfunnet.

Digitalisering som en sosial prosess

«[...]digitalisering [er] ikke bare en teknisk prosess, men også en sosial prosess som vektlegger enkelte verdier, funksjoner og brukere på bekostning av andre [...]» (Ask og Søråa, 2021, s. 29). Slik Ask og Søråa (2021) skriver kan digitalisering føre med seg diskriminering av enkelte grupper. Ask og Søråa (2021, s.91) refererer til digital teknologi som normalitetsmaskiner, hvor teknologier former hva vi ser på som normalt og følgelig hva man anser som riktig, forventet og ønsket. Teknologi formidler verdier via dens design og funksjonalitet, og disse verdiene setter opp grenser for hvem som kan ta del i teknologien og på hvilke premisser (Ask og Søråa 2021, s.94). Designet til teknologien kan derfor være med på å føre videre og forsterke strukturer som er diskriminerende, hvor teknologien tilpasses enkelte grupper og gjøres tilgjengelig for disse (Ask og Søråa 2021, s.95).

Script beskrives av Ask og Søråa (2021, s.96) som teknologiens manus. Dette er de forestillinger om bruk, brukere og verden som er innskrevet i teknologien (Ask og Søråa 2021, s.96). Men dette manuset tilegner ikke alle brukere like viktige roller, noen har hovedrollen, andre har mindre viktige roller, mens andre ikke blir nevnt (Ask og Søråa 2021, s.96). Disse forestillingene om brukere som er innprentet i scriptet og videre i designet kan bidra til og videreføre ulikheter mellom forskjellige samfunnsgrupper. Dette refereres også til som det digitale skillet, hvor det viser til at mennesker har forskjellig tilgang til og mulighet til å benytte seg av den digitale teknologien (Ask og Søråa 2021, s.98).

Når digital teknologi scriptes og designes, tar gjerne utviklerne utgangspunkt i seg selv og egne erfaringer, ønsker og preferanser for å lage den teknologien som de selv ville ha ønsket å ta i bruk (Ask og Søråa 2021, s.99). Med en slik tilnærming står man i fare for å lage digital teknologi som er tilpasset en liten brukergruppe, siden man scripter bruk og brukere som er lik den som utvikler teknologien (Ask og Søråa 2021, s.99).

Teknologiutviklerne er, ifølge Ask og Søraa (2021, s.99), en gruppe mennesker som ikke representerer alle samfunnslag, men som derimot er dominert av hvite, heterofile menn. Videre skriver Ask og Søraa (2021, s.99) at denne gruppens måte å betrakte verden på, og deres tanker om brukere blir framstilt som naturlig og nøytral når det omgjøres til design. Den digitale teknologien skreddersys på denne måten en bestemt brukergruppe som anses som en mal for hva som skal betraktes som normalt, og de som faller utenfor denne malen blir slik sett de unormale som ikke behersker det som anses som en standard. Dette er ikke nødvendigvis noe som skjer bevisst hos utvikleren, men heller noe som faller seg naturlig når de tar utgangspunkt i sin egen erfaringsverden og preferanser.

Digitaliseringen i arkivsektoren

Norge er et foregangsland når det kommer til digitalisering, og er et av landene i Europa som er mest digitalisert (NOU 2019: 9, s.65). I NOU 2019:9 (s.66) kan man lese at i arkivsektoren skjedde den omveltende digitaliseringen fra tidlig 2000-tallet. Da gikk man fra at digital arkivering var unntaket, til at dette var hovedregelen (NOU 2019:9, s. 66). Dette har ført til utfordringer, slik som hvordan man skal langtidsbevare digitale arkiver, men også mange nye muligheter. En av disse mulighetene har vært den brede tilgjengeliggjøringen av arkivmaterialet man har via nettløsninger, og andre brukertjenester. Det er en politisk føring at papirarkiv skal digitaliseres og gjøres tilgjengelig via nettløsninger (NOU 2019:9, s. 66). Digitaliseringen har gitt arkivsektoren et nytt mulighetsrom, hvor mange flere har lik tilgang til arkivene, uansett tidspunkt eller oppholdssted (NOU 2019:9, s. 66).

Demokratisering av kulturarv

I St.meld.nr. 8 (2019, s.51) kan man lese at den felles kulturarven kan gjøres bredt tilgjengelig ved å ta i bruk digital teknologi. Den digitale teknologien har ført til at kulturarven har et større spredningspotensial enn i et fysisk analogt format (St.meld.nr. 8, 2019, s.51).

St.meld.nr. 8 (2019, s.51) bruker Digitalarkivet som et eksempel på en satsning hvor man har en stor nasjonal felles løsning for publisering av arkiv via en portal. Prosjektet har som hovedmål at alle brukere skal ha mulighet til å søke seg frem til den informasjonen de trenger i statlige, kommunale og private arkiv som stammer fra hele landet (St.meld.nr. 8, 2019, s.51).

«Bruk av digitale løysingar gjer det mogleg å sjå for seg at alle kan få tilgang til det same kunnskapsgrunnlaget, noko som støttar opp om eit viktig demokratisk prinsipp» (St.meld.nr. 8

(2019, s.51). Alle skal ha lik tilgang til det materialet som befinner seg i arkivene, og via de digitale portalene har man muligheten til å nå ut til de fleste brukerne, noe som er med på å skape tillit i samfunnet og forsterker demokratiet.

I St. Meld. nr. 24 (2009) står det skrevet at det er viktig at alle målgrupper blir tatt hensyn til og at dette forutsetter at man har godt kunnskapsgrunnlag om disse målgruppene slik at man kan utvikle et godt formidlingstilbud, også for de brukerne som har særskilte behov. Ifølge St. Meld. nr. 24 (2009) anses det som en utfordring for institusjonene i ABM-sektoren å ta i bruk ny teknologi, og å kunne se mulighetene dette kan gi.

«Bruk av digital teknologi som et målrettet instrument for å gjøre kulturarvmateriale lettere og bedre tilgjengelig for landets innbyggere, vil kunne gi ytterligere substans til målet om at alle innbyggere skal kunne ha lett tilgang til relevant og nødvendig informasjon i enhver sammenheng» (St.meld.nr.24, 2009, s.9).

Det er et politisk mål at alle skal ha like muligheter til å ta del i og få tilgang til den informasjonen som er relevant for dem. Dette er et demokratisk grunnprinsipp.

«Vi har tidligere kalt satsningen på Digitalarkivet for Norges største digitaliseringsprosjekt. Men det er også et stort demokratiserings- og kunnskapsprosjekt» (Lande, 2022, s.81). Guri Lande mener at digitaliseringen av arkivmaterialet via Digitalarkivet.no vil øke tilgjengeligheten for Norge sine autentiske kilder til hele landets befolkning. Herunder mener Lande (2022, s.81) at det ikke bare er selve digitaliseringen som vil fremme tilgjengeligheten, men den vil bli mye enklere å finne frem med den funksjonaliteten som skal implementeres. Videre mener Lande (2022, s.81) at kompetanse brukerne har på arkivmaterialet vil øke når tilgangen til materialet øker, noe som igjen vil gjøre mulighetene for bruk av dataene bedre slik at de kan brukes til for eksempel formidling.

Arkivverket skal legge rette for at flest mulig skal ha tilgang til og ha kunnskap om Digitalarkivet.no. Slik kan arkivmaterialet bli allemannseie. Dette er en av de viktigste føringene i statens digitaliseringsstrategi (Lande, 2022, s. 81). Dataene som finnes i Arkivverket skal enkelt kunne brukes av andre, og Lande (2022, s.81) skriver at ambisjonen til Arkivverket er at det bare skal noen få tastetrykk til for at brukeren finner det materialet de er på leting etter. Dette skal kunne utføres uten av de trenger å ha arkivfaglig forhåndskunnskap (Lande, 2022, s.81).

Arkivverket mener det er viktig at man når ut til de som ikke allerede har kjennskap til Arkivverket eller har noen erfaring med arkiv (Lande, 2022, s. 87). De ønsker med den digitale satsningen å nå ut til brukergrupper som i utgangspunktet ikke har interesse eller kunnskap om arkiv. Dette gjelder i særdeleshet de yngre brukergruppene og studenter (Lande, 2022, s. 87). Det er brukerne selv som skal søke seg til kildene, og ikke Arkivverket som skal tolke og fortelle historiene (Lande, 2022, s.87).

Guri Lande (2022, s.88) skriver at når Digitalarkivet er bygget opp slik at fremtidens brukerkrav og datamengder kan håndteres, vil det å finne og forstå kildene bli mye lettere. Dette vil igjen føre til at langt flere brukere har muligheten til å benytte seg av kildene, og kildene vil være tilgjengelige for langt flere brukergrupper til enhver tid (2022, s.88). Kildene skal være enkle å finne og forstå uten at brukeren må ha arkivfaglig kunnskap (2022, s.88).

Tilgang til de autentiske kildene i arkivet for alle er en viktig demokratisk bærebjelke, da man kan bygge forståelse og kunnskap (Lande, 2022, s.88). Guri Lande (2022, s. 88) skriver at det derfor er viktig at Arkivverket fullfører sitt samfunnsoppdrag med å sikre, bevare og tilgjengeliggjøre arkivmaterialet digitalt.

Kapittel 3: Metode

I dette kapitlet starter jeg med å se på den kvalitative metoden som er den metoden jeg har valgt å benytte meg av til min oppgave. Videre skriver jeg om dokumentanalyse og kvalitativ innholdsanalyse, som er den analytiske metoden jeg bruker for å analysere og tolke de ulike brukerundersøkelsene som jeg har valgt meg ut. Herunder begrunner jeg hvorfor jeg har valgt akkurat denne metoden til min oppgave. Jeg fortsetter så med å se på det kildekritiske aspektet ved min datainnsamling.

Den kvalitative metode

Den kvalitative metoden anvendes gjerne når målsetningen er å finne ut mer om - og oppnå ny forståelse om ulike sosiale fenomener (Thagaard, 2009, s. 13). Som kvalitativ forsker ønsker man å gå i dybden på - og analysere disse sosiale fenomenene som man studerer (Thagaard, 2009, s.14). Den kvalitative forskeren har gjerne en nær relasjon til sitt forskningsobjekt ved bruk av intervju eller deltakende observasjon, mens en kvantitativ

forsker som samler inn sitt materiale via for eksempel et spørreskjema har en større distanse til sine forskningsobjekter.

Ved bruk av metoder som analyse av dokumenter som er skapt tidligere eller ved å analysere annen tekst eller visuelle uttrykk skapes det en større avstand mellom kilden og den kvalitative forskeren (Thagaard, 2009, s.18). Den nærheten som den kvalitative forskeren skaper til sine deltagere i for eksempel en intervjusituasjon betyr også at forskeren er med på å skape det materialet man sitter igjen med, ved en gjensidig påvirkning mellom informant og forsker. Denne gjensidige påvirkningen gjør seg ikke like gjeldende ved bruk av analyse av allerede etablerte tekster, dokumenter, og digitale og visuelle uttrykksformer (Thagaard, 2009, s.18).

Dokumentanalyse

Ved dokumentanalyse innhenter man sekundærdata fra allerede ferdige dokumenter som er relevante for det emnet man undersøker. Dette er i motsetning til primærdata som man samler inn via blant annet intervjuer eller feltarbeid. Sekundærdata kan hentes inn fra et utall kilder, slik som TV, aviser, brukerundersøkelser, bøker og nettsteder. Datamaterialet som samles inn bearbeides og tolkes for å finne svar på en gitt problemstilling (Grønmo, 2016). «Da studeres tekstene systematisk for å trekke slutninger enten om omkringliggende forhold eller om forfatterens ideer og intensjoner» (Bratberg, 2021, s. 11).

En kvalitativ innholdsanalyse handler om å tolke hva slags mening eller betydning som er koblet til forskjellige typer innhold (Grønmo, 2020). Ifølge professor Sigmund Grønmo (2020) innhenter man og systematiserer ulike dokumentariske kilder for å belyse en problemstilling. Man tar for seg dokumentene for å få innsikt i for eksempel meninger, holdninger eller verdier som er vesentlige for tekstene (Grønmo, 2020). Innholdselementene som man har systematisert blir deretter tolket i lys av en større sammenheng, slik som den samfunnsmessige konteksten som teksten er en del av (Grønmo, 2020).

Sigmund Grønmo (2016, s. 177) skriver at en viktig del av datainnsamlingen er å foreta en kildekritisk og kontekstuell vurdering av de tekstene man har valgt seg. Herunder mener Grønmo (2016, s. 136) at det er fire ulike typer av kildekritiske vurderinger man må utføre. For det første må man undersøke om de kildene man ønsker å bruke er tilgjengelige, slik at

det man har det datamaterialet man behøver til å belyse problemstillingen. Deretter må kildene være relevante for problemstillingen. For det tredje er det viktig at kilden er ekte eller autentisk. Man må forsikre seg om at de dokumentene man velger seg ut er det de utgir seg for, man må være sikker på at det ikke er andre enn forfatteren som har laget det (Grønmo, 2016, s. 137). Deretter må man vurdere om man kan stole på informasjonen man får gjennom dokumentet, man må vurdere dens troverdighet for å sikre seg mot at man ender opp med feilaktig informasjon (Grønmo, 2016, s. 137). Ved å se på dokumentene i lys av sin kontekst, hvor man «[...] se[r] tekstens innhold i lys av konteksten rundt tekstens opprinnelse kan vi vurdere om teksten er autentisk, og om innholdet er troverdig» (Grønmo, 2016, s. 178).

Jeg har valgt å gjennomføre en kvalitativ dokumentanalyse til min oppgave, da jeg oppfatter dette som en relevant og god innfallsvinkel til å finne svar på min problemstilling.

Dokumentene som jeg har valgt meg ut er tidligere brukerundersøkelser av Digitalarkivet.no som er gjennomført fra 2002 til 2021. Disse har jeg valgt fordi det gir et innblikk til hvem som er brukerne av Digitalarkivet.no, hva de bruker nettsiden til, hvordan de oppfatter brukervennligheten på siden, og hvilke brukere Arkivverket ønsker å tilpasse siden til. Dessuten får man et innblikk til hvordan synet på brukervennlighet endrer seg over tid.

Gjennomføring av en spørreundersøkelse kunne også ha vært aktuelt til min problemstilling, da i forhold til brukernes opplevelse av Digitalarkivet.no, men oppgaven er såpass liten og tiden såpass knapp at dette ikke kan la seg gjøre om arbeidet skal være overkommelig.

Kildekritikk

Når det kommer til det kildekritiske aspektet ved datainnsamlingen, så er de kildene jeg har valgt ut til å belyse min problemstilling både tilgjengelige og relevante. Dokumentene har jeg hentet inn fra offentlige nettsider, i tillegg til å ha lånt rapporter som er åpent tilgjengelige på NTNU sine biblioteker. Slik jeg tidligere har nevnt er dokumentene brukerundersøkelser som vil bidra med relevant informasjon til oppgavens problemstilling. Brukerundersøkelsenes autenticitet og troverdighet kan sees i dens kontekst, hvorav det er Arkivverket selv som har gjennomført eller bestilt brukerundersøkelsene, i tillegg til at ABM-utvikling har foretatt en større undersøkelse på tilgjengeligheten til nettstedene i ABM-sektoren. Slik sett kan man sette sin lit til at dokumentene er ekte.

Angående rapportenes troverdighet, hvor man skal ha tillit til at det ikke er feilaktig informasjon i brukerundersøkelsene, så kan man selvsagt ikke være helt sikker på at respondentene til undersøkelsene har gitt helt ærlige tilbakemeldinger. Her kan det være flere faktorer som spiller inn. Dessuten så kan utformingen av spørsmålene til brukerundersøkelsene være ledende. Dette kan jeg ikke vite med sikkerhet, da jeg ikke har tilgang på spørsmålene, bare rapporten som er laget ut fra responsen. Men jeg vurderer konteksten rundt brukerundersøkelsenes opprinnelse, der brukerundersøkelsene er initiert av Arkivverket og ABM-utvikling for å videreutvikle og forbedre Digitalarkivet.no, til å være troverdig.

Kapittel 4: Analyse

I dette kapittelet begynner jeg med å gjøre rede for brukerundersøkelser av Digitalarkivet.no som jeg har funnet i sju ulike rapporter som er skrevet i tidsrommet 2002 til 2021. Deretter analyserer jeg disse undersøkelsene for å finne svar på min problemstilling. Analysen har jeg delt inn i ulike underkapitler som jeg har navngitt: *Manglende universell utforming, En dårlig holdning, Mannsdominert, Arkivfaglig forhåndskompetanse og Eldre brukere*. Til slutt i oppgaven konkluderer jeg mine funn.

Tidligere brukerundersøkelser

Statskonsult 2002

Statskonsult gjennomførte i 2002 fire kvantitative brukerundersøkelser på vegne av Arkivverket, hvor man rettet seg mot fire brukergrupper: et tverrsnitt av befolkningen, studenter, forskere og statlige ledere. Undersøkelsen viste blant annet at på tross av at Digitalarkivet har veldig mange søk, har bare 16 prosent av befolkningen kjennskap til denne nettsiden, hvor andelen økte med alder på respondenten (Assum, 2002, s.12). Ifølge Assum (2002, s.12) var kjennskapen størst på Vestlandet og i Nord-Norge. Blant forskere og studenter hadde henholdsvis to av fem forskere og en av fire studenter benyttet seg av Digitalarkivet (Assum, 2002, s.12). Disse to brukergruppene meddelte at de var tilfredse med tjenesten, men at de ikke anså den som viktig. Statskonsult anbefaler blant annet i sin rapport at «Det bør skapes en felles holdning i etaten til at Digitalarkivet kan bli en viktig og effektiv kanal overfor flere målgrupper enn i dag» (Assum, 2002, s.33).

ABM-utvikling 2008

ABM-utvikling laget i 2008 en rapport med grunnlag i en større test av tilgjengeligheten til nettstedene i ABM-sektoren (ABM-utvikling, 2008, s.6). Testen baserte seg på kvantitativ testing av 163 nettsteder, i tillegg til kvalitativ testing av 25 nettstedet (ABM-utvikling, 2008, s.21). De ønsket å finne ut om nettstedene var tilgjengelige for de med funksjonsnedsettelse og om utformingen av nettstedene er basert på kunnskap om universell utforming og tilgjengelighet for alle (ABM-utvikling, 2008, s.6). Resultatet som testene viste, var at nettsidene i ABM-sektoren fortsatt har en lang vei igjen før det er full tilgjengelighet (ABM-utvikling, 2008, s.30). Ingen av nettsidene fikk full poengsum, som var 37 poeng, i den kvantitative testen (ABM-utvikling, 2008, s.30). Gjennomsnittlig poengsum for arkiv-sektoren var 19,3. Det var derfor ingen av nettstedene som hadde en utforming som gav god tilgjengelighet for alle brukere (ABM-utvikling, 2008, s.43).

I sin rapport skriver ABM-utvikling (2008, s. 8-9) at befolkningens mangfold, dens ulikhet i sosial bakgrunn, funksjonsnedsettelse, utdanningsbakgrunn og alle dens begrensninger og muligheter har måttet vike tilbake for «bildet av den fremadstormende, teknologi-begeistrede og frigjorte nettborger» (ABM-utvikling 2008, s. 8-9). Tilgjengelighet for alle og universell utforming har, ifølge ABM-utvikling (2008, s. 9), ikke vært en historie som har skapt nevneverdig begeistring, fordi den tilsynelatende har dreid seg om ulike brukergrupper med «spesielle behov». Ifølge ABM-utvikling (2008, s. 9) har ikke dette passet særlig godt sammen med den dominerende historien om at det finnes kun én imaginær bruker som ikke har spesielle behov. ABM-utvikling (2008, s. 9) kaller dette for ren fiksjon, da det ikke eksisterer en slik bruker. Selv en nettbruker som er erfaren må overkomme hindringer og lære nye teknikker (ABM-utvikling 2008, s. 9).

ABM-utvikling (2008, s. 11) mener videre at den universelle utformingen ikke bare er til nytte for de med «spesielle behov» (blant annet svaksynte, dyslektikere, eldre, hørselshemmede, utviklingshemmede og fremmedspråklige), men er generelt positivt for hele befolkningen. da tilgangen til informasjon blir enklere for alle. Dette mener ABM-utvikling (2008) er viktigere å sette søkelys på enn at de med «spesielle behov» blir hovedårsaken til at man skal øke tilgjengeligheten. Dette kan føre til at arbeidet for bedre tilgjengelighet blir ansett som ekstraarbeid med påfølgende utgifter, hvor majoriteten kun gjør det av godhet for mindretallet av befolkningen som egentlig sees på som en brems (ABM-utvikling 2008, s. 11).

Arkivverket - Årsrapport 2016

Arkivverket utførte i 2016 en brukerundersøkelse som skulle undersøke tilfredsheten blant deres brukere og hvilken informasjon de søkte etter. De benyttet seg av en kvantitativ spørreundersøkelse som de la ut på deres nettside. 17645 personer responderte, hvorav 59 prosent var menn og 41 prosent var kvinner. 74 prosent besøkte nettsiden fordi de var opptatt av slektsgransking, mens 11 prosent var interessert i historiske tema. 46 prosent av respondentene mente det var litt vanskelig å finne frem til den informasjonen de var ute etter på Arkivverket sin nettside (Arkivverket, 2017, s.52). Undersøkelsen til Arkivverket (2017, s. 53) viste også at brukerne mente at funksjonene, og da spesielt søkemotoren til Digitalarkivet, hadde et forbedringspotensial. Arkivverket opplyser i rapporten at de i løpet av to år (2016-2018) skal endre sine nettsider, og at en ny teknisk løsning vil gi en forbedret søkemotor som skal være gunstig for alle brukergrupper (Arkivverket, 2017, s.53).

Arkivverket – Årsrapport 2017

I Arkivverket sin årsrapport fra 2017 skrives det at Arkivverket lanserte to nye nettsider, nemlig arkivverket.no og digitalarkivet.no den 6. juni 2017. De to nettsidene hadde før denne tid vært på felles domene (Arkivverket, 2018, s. 25). Brukerundersøkelser viser at formålet med å nå ut til nye brukergrupper og tilgjengeliggjøre informasjon på en enklere måte, i tillegg til å fremstå moderne der nettsidene er tilpasset de fleste mobile flater, er oppnådd (Arkivverket, 2018, s. 25). Videre kan man i årsrapporten lese at Arkivverket gjennomfører årlige brukerundersøkelser for å forsikre seg om at innhold og struktur fungerer på en best mulig måte (2018, s.25). Utviklingen følges nøye og det er tilrettelagt for at brukerne selv kan komme med innspill til forbedringer på nettsidene (2018, s. 25).

Selve brukerundersøkelsen viser at Arkivverket har tiltrukket seg flere yngre brukere, hvor 33% av de besøkende er mellom 15-45 år (2018, s. 25). Av det totale antallet besøkende er 47% privatpersoner, av disse er 38% innom nettsiden fordi de er interessert i slektsgransking. 11% av brukerne jobber med arkiv, mens 9% arbeider i arkivsektoren, men ikke med arkiv (2018, s. 25). Undersøkelsen viser at av de spurte, så er 68% fornøyd med navigasjonen på nettsiden. Det er søkefeltet som brukerne foretrekker å anvende for å finne frem til den informasjonen de søker (2018, s. 25).

Liten, stor, større – Digitalarkivet i utvikling gjennom 20 år (2018)

Fagdirektør i Tilgjengeliggjøring i Arkivverket, Anette Skogseth Clausen, hadde i 2018 et foredrag navngitt *Liten, stor, større – Digitalarkivet i utvikling gjennom 20 år*. Gjennom dette transkriberte foredraget informerer Skogseth Clausen (2018, s. 3) om at søkemotoren til Digitalarkivet har blitt forenklet ved at de har introdusert variant-søket, det vil si at man kan søke på navn uten å trunkere (deler av ord erstattet med et tegn), men uansett få opp alle stavevarianter. I tillegg sier Skogseth Clausen (2018, s. 4) at det er viktig at Digitalarkivet er enkel å bruke slik at alle kan benytte seg av siden. Digitalarkivet har derfor blitt endret med ord og oppbygging som skal være mer intuitiv for de fleste (2018, s.4). Det er derfor blitt brukt kildekategorier til inngangene til arkivmaterialet, i tillegg til emne-knagger (2018, s. 4).

Ifølge Skogseth (2018, s. 5) har brukerne til Digitalarkivet vært, og er i en eldre aldersgruppe, 20 % er i aldersgruppen 55-64 år, mens 45 % er i grupper 65+. Den eldre brukergruppen fordrer helt andre tilpasninger av nettsiden enn om brukerne var yngre, noe Skogseth (2018, s.5) sier de er veldig oppmerksomme på. Digitalarkivet har i hovedsak vært mannsdominert, men Skogseth (2018, s.5) forteller at de kvinnelige brukerne nå er i en liten overvekt.

Arkivverket – Årsrapport 2019

I Arkivverket sin årsrapport for 2019 kan man lese at de har utført en brukertilfredshetsundersøkelse for Digitalarkivet i september samme år (Arkivverket, 2020, s. 39). Undersøkelsen hadde 1940 respondenter (2020, s.39). Av disse var 87 % fornøyd eller svært fornøyd med Digitalarkivet, mens 4 % uttrykte at de var misfornøyd eller svært misfornøyd (2020, s. 39). Den brukergruppen som er størst er de i aldersgruppen 65+, dette utgjør 45 % av brukermassen (2020, s. 39).

Arkivverket – Årsrapport 2021

I 2020 ble det gjennomført et innsiktsarbeid med utvalgte brukergrupper for Digitalarkivet (Arkivverket, 2022, s. 47). Disse brukergruppene bestod blant annet av privatpersoner, advokater, journalister og saksbehandlere i offentlig forvaltning (2022, s. 47). Innsiktsarbeidet har ifølge Arkivverket (2022, s. 47) gitt en god base for å kunne utvikle løsninger som er i samsvar med reelle brukerbehov. Målet for Arkivverket er at brukerne skal finne frem til den

informasjonen de leter etter i Digitalarkivet uten at de trenger en arkivfaglig kompetanse (2022, s. 47).

Selve innsiktsarbeidet viste at for brukerne er det søkeinngangene som er det viktigste for brukeropplevelsen (2022, s. 47). Arkivverket (2022, s. 47) skriver at «Målet er å gi brukerne muligheten til å tilpasse siden etter eget behov». Arkivverket (2022, s. 47) har prioritert å jobbe med forskjellige løsninger for søkemotoren som skal kunne tilpasses behovene til brukeren, hvor det blant annet er søkeinn ganger som baseres på tematikk, i tillegg til forskjellige filtreringer som er tilpasset metadata, kilder og kataloger. Den hjelpen brukerne trenger skal gjennom språk og designelementer være tilpasset den konteksten de er i (2022, s. 47). Slik ønsker Arkivverket (2022, s. 47) at brukerne skal bli mest mulig selvbetjente, og at de skal få mindre behov for veiledning og saksbehandling fra Arkivverket.

Analyse

Manglende universell utforming

Når man sammenligner de fire brukerundersøkelsene fra henholdsvis 2002, 2008, 2016, 2017 og 2018 ser man at i den generelle befolkningen benyttes Digitalarkivet i hovedsak av de som bedriver slektsgranskning, i tillegg til forskere og studenter, og at det kan tenkes at Digitalarkivet har rettet seg mot disse målgruppene. Respondentene har gitt tilbakemelding på at blant annet søkemotoren er vanskelig å ta i bruk, og dette er noe Digitalarkivet har tatt tak i og gjort endringer slik at den skal være rettet mot flere brukergrupper. Slik sett viser dette at nettsiden ikke har hatt en universell utforming, og at man ikke har hatt inkludering av alle brukergrupper i sentrum. Det kan tenkes at de har sett for seg den imaginære brukeren som nevnes i rapporten fra ABM-utvikling (2008), som ikke har «spesielle behov», og som vet å orientere seg på nettet.

Rapporten fra ABM-utvikling viste også at i 2008 var den universelle utformingen og tilgjengeligheten for alle via nettsidene til arkiv-sektoren ikke på plass. Arkiv-sektoren fikk en heller låber testskår. Dette mener ABM-utvikling (2008) reflekterer at det ikke var noe som ble prioritert av ABM-sektoren. Ifølge ABM-utvikling (2008) stod den universelle utformingen i fare for å bare bli sett på som ekstraarbeid og en utgiftspost, da man ikke anså at dette gagnar ikke bare en liten gruppe med såkalte «spesielle behov», men hele befolkningen.

Videre viser rapporten fra 2002, og foredraget av Skogseth (2018) at det er flest eldre i målgruppen 65+ som bruker Digitalarkivet til sitt kildesøk. Dette er en målgruppe som vil dra nytte av en forenklet nettside med universell utforming. Digitalarkivet har i så måte ikke rettet seg mot sin største brukergruppe. Men, slik Skogseth (2018) påpeker er det noe de er oppmerksomme på. Den andre store brukergruppen til Digitalarkivet er forskere, dette er en brukergruppe som ikke har «spesielle behov» i like stor grad som eldre, og som nok vil kunne orientere seg lettere på nettsiden. Det kan slik sett fremstå som at det er denne brukeren Digitalarkivet har brukt som «mal» når siden skulle utformes.

En dårlig holdning

I undersøkelsen fra 2002 råder Statskonsult Arkivverket til å skape en felles holdning slik at Digitalarkivet blir en viktigere og mer effektiv kanal overfor flere målgrupper enn den var da. Nettsiden var i så måte ikke utformet eller påtenkt et bredt spekter av brukergrupper slik at alle i samfunnet kunne ta del i den informasjonen som ligger ute.

Den digitale demokratiseringen av kulturarven som har vært en politisk føring de senere år, og som er beskrevet iblant annet St.meld.nr. 8 og 24, fordrer at alle i samfunnet skal kunne være deltakende og ha tilgang til vår felles kulturarv digitalt. Dette er et viktig aspekt for at demokratiet skal styrkes og samfunnets borgere skal ha tillit til den demokratiske samfunnsstyringen. Dette har også blitt en viktig del av arkivenes samfunnsoppdrag, hvor de skal sikre, bevare og tilgjengeliggjøre kildene de besitter digitalt slik at alle i samfunnet enkelt kan hente de frem. Men i rapporten fra 2002 går det tydelig frem at dette arbeidet ikke var helt i gang, og at holdningen innad i etaten ikke var rettet mot å inkludere flest mulig målgrupper, men heller bestemte brukergrupper. Nettsiden var i så måte tilpasset bestemte målgrupper og ekskluderte slik alle andre.

Også i ABM-utvikling sin rapport fra 2008 viser brukerundersøkelsen at nettsidene i sektoren ikke er tilpasset et bredt spekter med brukergrupper, og mangler derav en universell utforming. Også her snakkes det om en holdning, hvor den universelle utformingen ikke skaper nevneverdig begeistring, fordi det skal være tilpasset en bruker med «spesielle behov». Holdningen mener man i rapporten ligger i at den imaginære brukeren ikke har noen spesielle

behov, og har alle nødvendige kunnskaper og ferdigheter som skal til for å manøvrere rundt på nettsidene, og innhente den informasjonen man er ute etter uten problemer.

Dette er i tråd med det at Ask og Søraa (2021) mener at digitaliseringen også er en sosial prosess, hvor enkelte brukere vektlegges foran andre. Teknologiutviklerne, som ifølge Ask og Søraa (2021) er heterofile hvite menn, tar herunder gjerne utgangspunkt i seg selv når de designer en nettside, og deres måte å se verden på og betrakte brukere på nøytraliseres og naturligjøres i designet. Den imaginære brukeren har slik sett base i utviklerens egen erfaringsverden, hvor dette blir betraktet som den normale gjennomsnittlige bruker, og hvor de som ikke behersker denne standarden anses som unormale, nemlig en bruker med spesielle behov som bremser utviklingen.

Mannsdominert

Ifølge Skogseth (2018) har Digitalarkivet.no vært mannsdominert, men at det nå er en liten overvekt av kvinnelige brukere. Også i Arkivverket sin årsrapport fra 2016 kan man lese at det var en overvekt på 18 prosent mannlige brukere som responderte på brukerundersøkelsen. Trekker man paralleller til det Ask og Søraa (2021) mener er den dominerende teknologiutvikleren, kan det tenkes at Digitalarkivet.no i hovedsak har hatt den heterofile, hvite mannlige brukeren som sin standardiserte bruker, og at kvinner eller andre mulige brukergrupper sine preferanser ikke har blitt tatt hensyn til i like stor grad. Dette kan selvsagt være en av flere grunner til at de kvinnelige brukerne har vært i mindretall på Digitalarkivet.no, men at kvinner nå har gjort sitt inntog kan tolkes som en positiv utvikling, slik at også denne brukergruppen benytter seg av vår felles kulturarv i større grad.

Arkivfaglig forhåndskompetanse

I Arkivverket sin årsrapport fra 2021 kan man lese at de har et mål at brukerne av Digitalarkivet skal kunne hente frem den informasjonen de trenger uten at de behøver å ha en arkivfaglig kompetanse. Dette er i korrespondanse med det Guri Lande (2022) også mener er et mål for Digitalarkivet.no, at nettsiden er utformet på en enkel og forståelig måte slik at brukerne ikke trenger å ha arkivfaglig kunnskap for å kunne forstå og lete seg frem til de kildene de er ute etter. Digitalarkivet.no har med andre ord på nåværende tidspunkt ikke en oppbygging og en utforming som er enkel å forstå for noen som ikke sitter på arkivfaglig

forhåndskunnskap. De aller fleste brukere er derfor avhengig av veiledning og hjelp fra Arkivverket for å kunne forstå og finne de dokumentene de har behov for. Når brukerne må ha arkivfaglig forhåndskunnskap for å finne og forstå det materialet de leter etter er dette et klart hinder for at alle brukergrupper skal kunne ta i bruk Digitalarkivet. Digitalarkivet er i så måte bare enkelt tilgjengelig for et fåtall brukergrupper, og vil slik være vanskelig å tilnærme seg for majoriteten av brukerne.

Videre kan man lese i årsrapporten fra 2022 at det er et langsiktig mål at brukerne skal kunne klare seg mest mulig på egen hånd, uten assistanse fra Arkivverket. Arkivverket jobber for å finne bedre løsninger, hvor man har gjort endringer på søkemotoren, slik at den kan tilpasses behovene til brukerne bedre. Slik kan Digitalarkivet en gang i fremtiden være tilgjengelig for mange flere brukergrupper da man ikke behøver å ha en arkivfaglig kompetanse.

Eldre brukere

Den største brukergruppen til Digitalarkivet har vært eldre over 65 år. Disse brukerne er mest interessert i slektsgranskning, og det har vært en overvekt av menn. Det er disse brukerne som har stått for brorparten av responsen på brukerundersøkelsene som Arkivverket har arrangert. De yngre brukerne har vært i et klart mindretall, og deres kunnskap om Digitalarkivet har vært mangelfull. I Arkivverket sin årsrapport fra 2017 kan man lese at det er flere yngre brukere i alderen 15-45 år som har besøkt nettsidene deres. Kunnskapen blant den yngre målgruppen har derfor steget de siste årene. Men fremdeles er det de eldre som representerer brukergruppen til Digitalarkivet. Dette fordrer som sagt helt andre tilpasninger og løsninger til nettsiden enn den «imaginære brukeren» som ikke har store problemer med å orientere seg. Skogseth (2018) sier at de er veldig oppmerksomme på at deres største brukergruppe er eldre, og at dette fordrer andre løsninger enn for den yngre brukergruppen. Det kan da også tenkes at man har fokusert mer på den eldre brukeren, da dette er den største brukergruppen, og at den yngre brukergruppen da har kommet litt i bakgrunnen slik at nettsiden ikke har de preferansene denne målgruppen liker.

Konklusjon

Problemstillingen til min oppgave var: hvilke(n) brukergruppe(r) er Digitalarkivet.no i hovedsak tilrettelagt for, og hvem er i mindre grad inkludert? Ut ifra denne problemstillingen

har jeg sett på ulike aspekter ved brukervennligheten til Digitalarkivet via allerede gjennomførte brukerundersøkelsene. Disse undersøkelsene viser i stor grad at siden ikke har en universell utforming, noe som vil si at den ikke er tilrettelagt for alle brukergrupper. Den universelle utformingen skal tilrettelegge for at alle i samfunnet skal kunne ta del i det materialet som befinner seg digitalt på nettsiden, dette er en politisk føring for at medborgerskapet og demokratiet skal styrkes.

Videre kan det se ut som at den universelle utformingen ikke har vært en prioritet for Arkivverket, da holdningen kan ha ligget på at siden skal skreddersys for en imaginær bruker som ikke har noen «spesielle behov», som har de ferdighetene som skal til for å kunne ta i bruk nettsiden. Selv om den universelle utformingen ikke er på plass, så er dette noe som jobbes med da dette er en del av samfunnsoppgaven til arkiv-sektoren, nemlig å tilgjengeliggjøre datamaterialet for alle i samfunnet. Blant annet har de tatt tak i søkemotoren som de fikk tilbakemelding på at var vanskelig å ta i bruk. Denne har de justert slik at flere brukergrupper skal kunne ta den enkelt i bruk.

Digitalarkivet.no har tidligere vært mannsdominert, hvor de kvinnelige brukerne har vært i mindretall. Dette kan sees i sammenheng med interesser, men også at selve nettsiden kan ha vært utformet på en slik måte at den ikke har vært innbydende for de kvinnelige besøkende. Herunder kan det tenkes at den imaginære brukeren som siden har blitt laget for, er en hvit heterofil mann slik Ask og Søraa (2021) mener er den brukeren som oftest er mal for ny teknologi, da teknologiutviklerne som regel faller inn under denne kategorien. I den senere tid har de kvinnelige brukerne tatt denne siden mer i bruk, og er nå i en liten overvekt av de besøkende.

For å ta Digitalarkivet.no i bruk på en enkel måte er det en fordel å ha arkivfaglig forhåndskunnskap. Dette er en kunnskap som bare en liten del av brukerne besitter, og det er derfor mange brukergrupper som vil ha vanskeligheter med å forstå og orientere seg på siden. Her kommer både den universelle utformingen inn, og forestillingen om en bruker som sitter på forhåndskunnskaper som de fleste ikke gjør. Nettsiden har derfor flere hindringer som gjør at ikke alle i samfunnet kan ta den i bruk på en intuitiv måte. Men dette kan man lese at Arkivverket jobber med, og de har på nåværende tidspunkt en ny og forbedret søkemotor på trappene. Det foregår derfor en utvikling, selv om det er lenge til alle brukergrupper i samfunnet enkelt kan orientere seg og forstå det materialet som ligger tilgjengelig på siden.

Slik ABM-utvikling (2008) skriver vil det være et gode for alle i samfunnet at sidene blir tilpasset de med «spesielle behov», da ingen i samfunnet er en perfekt imaginær bruker som aldri har vanskeligheter med å lete seg frem til og forstå de kildene som er tilgjengelige.

Litteratur

ABM-utvikling (2008): *På nett? Tilgjengelighet og web i ABM-sektoren*. ABM-skrift #50. Oslo: ABM-utvikling. Hentet fra: <https://www.kulturradet.no/documents/10157/a5642359-91d6-4b19-a870-ec6de53356bb> (Hentet: 01.04.22)

Arkivverket (2017): *Årsrapport 2016*. Hentet fra: <https://www.arkivverket.no/nyheter/arkivverkets-arsrapport-2016> (Hentet: 01.04.22)

Arkivverket (2018): *Årsrapport 2017*. Hentet fra: https://www.regjeringen.no/contentassets/47629e6b27684aa39619bc5d73ab08c9/arkivverket_arsrapport_2017_med-riksrevberetning.pdf (Hentet: 01.04.22)

Arkivverket (2020): *Årsrapport 2019*. Hentet fra: https://www.regjeringen.no/contentassets/47629e6b27684aa39619bc5d73ab08c9/arkivverket_arsrapport-2019-med-riksrev-beretning.pdf (Hentet: 01.10.22)

Arkivverket (2022): *Årsrapport 2021*. Hentet fra: https://www.regjeringen.no/contentassets/47629e6b27684aa39619bc5d73ab08c9/arsrapport-arkivverket-2021-med-riksrevisjonens-beretning_endelig-versjon.pdf (Hentet: 01.10.22)

Ask, Kristine og Søraa, Roger A. (2021): *Digitalisering. Samfunnsendring, brukerperspektiv og kritisk tenkning*. Bergen: Fagbokforlaget

Assum, Ingri (2002): *Ut av skapet. Arkivverket og brukerne. Grunnlag for kommunikasjonsstrategi*. Oslo: Statskonsult.

Bratberg, Øyvind (2021): *Tekstanalyse for samfunnsvitere*. Oslo: Cappelen Damm AS.

Digitalarkivet: <https://www.digitalarkivet.no> (Hentet: 01.04.22)

Grønmo, Sigmund (2016): *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.

Grønmo, Sigmund (2020): *Innholdsanalyse*. Hentet fra: <https://snl.no/innholdsanalyse> (Hentet: 26.10.22)

Jørgensen, Marianne Winther og Phillips, Louise (1999): *Diskursanalyse som teori og metode*, Frederiksberg: Roskilde universitetsforlag.

Lande, Guri (2022): Fra historiefortelling til deling av data Arkivverkets strategi for formidling og tilgjengeliggjøring. *Norsk Arkivforum 28*, Arkivarforeningen 2022. Hentet fra: [Norsk Arkivforum 28 \(2022\) Formidling og forskning i arkivsektoren - Arkivarforeningen](#)

Lindbach, Kaisa Maliniemi (2006): Arkiv og minoriteter, i ABM-utvikling (2006) *Arkiv, demokrati og rettferd*. (ABM-skrift #28). Oslo: Kulturrådet. Hentet fra:

<https://www.kulturradet.no/documents/10157/2a26a331-d3e3-4a10-b8e4-d120e021a40e>
(Hentet: 01.04.22)

NOU 2019:9 (2019) *Fra kalveskinn til datasjø. Ny lov om samfunnsdokumentasjon og arkiver*. Oslo: Kulturdepartementet. Hentet fra:
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2019-9/id2639106/> (Hentet: 01.10.22)

Rossen, Eirik (2022): *Brukergrensesnitt*. Hentet fra: <https://snl.no/brukergrensesnitt> (Hentet: 01.04.22)

Sandnes, Frode. Eika. (2011): *Universell utforming av IKT-systemer*. Oslo: Universitetsforlaget.

Skogseth, Annette Clausen (2018): *Liten, stor, større – Digitalarkivet i utvikling gjennom 20 år*. Hentet fra: https://xml.arkivverket.no/artikler/DA20ar_Skogseth.pdf 6 sider

St. Meld. nr. 24 (2008–2009) (2009): *Nasjonal strategi for digital bevaring og formidling av kulturarv*. Oslo: Kultur- og kirkedepartementet. Hentet fra:
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-24-2008-2009-/id555254/> (Hentet: 01.04.22)

St.Meld. nr. 8 (2018-2019) (2019): *Kulturens kraft. Kulturpolitikk for framtida*. Oslo: Kulturdepartementet. Hentet fra:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/9778c28ab1014b789bbb3de0e25e0d85/nn-no/pdfs/stm201820190008000dddpdfs.pdf> (Hentet: 01.04.22)

Thagaard, Tove (2009): *Systematikk og innlevelse*. Bergen: Fagbokforlaget.

Tjora, Aksel (2020): *Sosialkonstruktivisme*. Hentet fra: <https://snl.no/sosialkonstruktivisme>
(Hentet: 01.04.22)

