

Reflektioner kring bibliotekens utveckling

Slutrapport från Svensk Biblioteksförnings utvecklingsråd för
verksamhet och användarkrav

SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENING

Innehåll

Förord	3
Verksamhet och användarkrav – reflektioner kring bibliotekens utveckling	6
Utvecklingsrådets medlemmar	12

Förord

De senaste decennierna har samhället utvecklats till ett samhälle där information och kunskap spelar en allt större roll. Medierna har blivit mer tillgängliga och fått större betydelse. Med den tekniska utvecklingen har nya kommunikationsmönster växt fram. Den tekniska utvecklingen har dramatiskt förändrat människors förutsättningar att skaffa sig information och kunskap liksom människors användning av olika medier. Den här utvecklingen har påverkat användningen av biblioteken. Biblioteksstrukturen har samtidigt förändrats påtagligt. Folkbiblioteken har blivit färre, främst genom nedlagda filialer, och den uppsökande verksamheten har minskat medan verksamheten har koncentrerats till huvudbiblioteken. Samtidigt har antalet forskningsbibliotek ökat i takt med att högskolan har byggts ut. För många människor har bibliotekens tillgänglighet minskat medan den har ökat för andra. För många människor har biblioteksservicen försämrats medan den har både breddats och fördjupats för andra.

Svensk Biblioteksförerings utvecklingsråd för verksamhet och användarkrav, vars rapport presenteras i det följande, menar att nyckelorden för bibliotekens framtida utveckling är:

- Tillgänglighet
- Delaktighet
- Angelägenhet
- Personalutveckling

I 24 punkter presenterar utvecklingsrådet vägar att nå upp till nyckelorden.

Med anledning av rådets rapport har styrelsen för Svensk Biblioteksförening bl a beslutat att beakta rådets analys i sitt kommande opinionsbildande arbete och att uppmärksamma rådets slutsatser avseende kvalitativt inriktad forskning i det fortsatta arbetet för en nationell bibliotekspolitik samt i det arbete som följer efter den avslutade Delphi-studien. Svensk Biblioteksförening kommer

också själva att bidra till ökad kunskap om ”icke-användarnas” uppfattning och syn på biblioteksverksamheten genom en egen undersökning. Dessutom kommer man att överväga hur man i övrigt ska uppmärksamma rådets frågeställningar. Ett sätt är att publicera rådets rapport och inbjuda till diskussion om bibliotekens framtid, uppdrag och kärnverksamhet.

Det är en angelägen diskussion. Camilla Nordfeldt Yafi och Susanne Törnqvist har i sin uppsats *Möjligheter – kärnverksamhet på folkbibliotek*, Lund 2005, studerat begreppet kärnverksamhet och dess tillämpning inom folkbiblioteksverksamheten. Uppsatsens slutsats är att begreppet kärnverksamhet inte har någon egentlig innebörd inom folkbiblioteksverksamheten. Däremot framkommer att så gott som alla uppgifter som folkbiblioteken fullgör ses som själva kärnan. Det kommenteras i uppsatsen med: ”Att säga att allt biblioteket gör är dess kärnverksamhet blir detsamma som att säga att inget är det och kan leda till passivitet. Man måste se till kärnverksamheten som en större och mer övergripande verksamhetsidé.”

Kristina Ellingjord Johansson har i sin uppsats *Kulturskapare eller serviceorgan? En studie över folkbibliotekets uppdrag i samhället idag*, Lund 2002, undersökt folkbibliotekets uppdrag i bibliotekslagen, kommunala styrdokument och bibliotekens egna måldokument. Hon kommer fram till att lagen är ospecifik, att de kommunala uppdragsdokumenten ger en komplex och passiv bild av bibliotekens arbete och att bibliotekens egna styrdokument ofta saknar målbeskrivningar.

Biblioteken vill vara allt för alla, men det mer passiva serviceuppdraget har tagit över och gör att man inte har tid att bedriva till exempel uppsökande verksamhet. Det faktum att fler medier har kommit in i bilden och att man gör fler och fler saker på bibliotek kan inte betyda att man avstår från att formulera sin kärnverksamhet, utan tvärtom att behovet blir ännu större. I övrigt ska ju offentliga institutioner försöka begränsa sig och tydligt avgränsa och definiera sin verksamhet och det borde även folkbiblioteken göra.

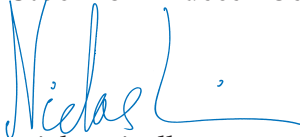
Cecilia Bodelsson och Catarina Jacobsson har i sin uppsats *Mätmetoder och nyckeltal – en kvalitativ studie om hur bibliotekschefer mäter bibliotek*, Borås 2008, undersökt hur bibliotekschefer mäter bibliotek. Resultaten i uppsatsen pekar på att bibliotekscheferna anser att det är viktigt att använda olika mätmetoder för styrning av verksamheten, men att det upplevs som svårt. Sammantaget leder

det till att de mätningar som görs inte blir fullständiga och därmed inte helt relevanta. Detta riskerar i värsta fall att leda till en stor trendkänslighet hos folkbiblioteken som inte alltid måste motsvaras av samma entusiasm hos användarna. Olika undersökningar visar på att användarna har vad man skulle kunna kalla en traditionell bild av biblioteksverksamheten. T ex en stor dansk undersökning visar att de människor som besöker biblioteket i huvudsak gör det för att leta, låna och lämna tillbaka böcker. I rapporten *Beslutsfattare om bibliotek*, Svensk Biblioteks förening, 2008, visar det sig att en majoritet av befolkningen (oavsett ålder och kön) anser att biblioteken ska hålla fast vid sin traditionella funktion som lugna och tysta platser där läsning och böcker är det centrala. Camilla Magnell och Camilla Nilsson har i sin uppsats *Demokrati, inte populism*, Borås 2008, undersökt ungdomars tankar kring folkbibliotekets uppdrag. Sammanfattningsvis kan konstateras att det ungdomarna tyckte var viktigt på folkbiblioteket är det man skulle kunna kalla det traditionella medan man var mer tveksam till vad man skulle kunna kalla nymodigheter.

Inget av detta är naturligtvis några självklara sanningar. Det finns dock ett ökat behov av en utökad diskussion om bibliotekens uppdrag och hur man ska förhålla sig till bl a de refererade undersökningarna. Det gäller också synen på biblioteksorganisationen IFLA:s och FN-organet Unescos:s olika dokument med riktlinjer och utgångspunkter för biblioteksverksamheten.

För att ge biblioteken bästa möjliga förutsättningar att vara ett effektivt redskap, både för individer och för Sverige som nation, behövs en samlad nationell bibliotekspolitik. Det handlar bl a om nationella strategier, målformuleringar och definitioner av bibliotekens huvudfunktioner samt att inrätta ett biblioteksorgan med uppgift att bl a följa upp, utvärdera och stimulera utveckling av biblioteksverksamheten. I t ex Danmark har Biblioteksstyrelsen i olika avseenden denna roll. Denna rapport kan ses som ett inspel i debatten om bibliotekens uppdrag och behovet av en nationell bibliotekspolitik.

Stockholm i december 2008



Niclas Lindberg
Generalsekreterare

Verksamhet och användarkrav – reflektioner kring bibliotekens utveckling

Det finns stora likheter mellan biblioteken – och samtidigt är biblioteken väldigt olika. Lokalsamhället/uppdragsgivaren formar det enskilda biblioteket och alla bibliotek kan inte och ska inte vara stöpta i samma form. Det gör också att olika bibliotek behöver utveckla olika delar av sin verksamhet. Bibliotekens verksamhet bedrivs allt mer i det virtuella rummet och i texten nedan avser vi både det fysiska som det virtuella biblioteket.

Ett bibliotek kan sägas ha fyra olika roller i sin lokala miljö. Ett bibliotek är:

- ett kunskapscentrum – ett rum för utbildning och bildning
- ett informationscentrum – ett rum för information till både offentligheten och till grupper av användare samt till enskilda individer
- ett kulturcentrum – ett rum för kulturella upplevelser
- ett socialt centrum – ett offentligt rum och en mötesplats.

De här fyra rollerna har olika tyngd i olika typer av bibliotek. Biblioteken har olika förutsättningar. Huvudmännens ambitioner sätter ramarna för verksamheten – och ambitionerna varierar. Biblioteken präglas av sina användares önskemål och behov – och önskemålen och behoven varierar. De styrs i hög grad av sina traditioner – och traditionerna varierar. Men oavsett bibliotek behöver de olika rollerna både utvecklas och utmanas.

Biblioteksstrukturen har förändrats påtagligt de senaste decennierna. Folkbiblioteken har blivit färre, främst genom nedlagda filialer, och den uppsökande verksamheten har minskat medan verksamheten har koncentrerats till huvudbiblioteken. Orsakerna är många – det handlar om allt ifrån samhällsekonomiska realiteter och politiska

ambitioner till demografiska förändringar. Samtidigt har antalet forskningsbibliotek ökat i takt med att högskolan har byggts ut. För många människor har bibliotekens tillgänglighet minskat medan den har ökat för andra. För många människor har biblioteksservicen försämrats medan den har både breddats och fördjupats för andra.

De senaste decennierna har samhället också utvecklats till ett samhälle där information och kunskap spelar en allt större roll. Medierna har blivit mer tillgängliga och fått större betydelse. Med den tekniska utvecklingen har nya kommunikationsmönster växt fram. Den tekniska utvecklingen har dramatiskt förändrat människors förutsättningar att skaffa sig information och kunskap liksom människors användning av olika medier. Den här utvecklingen har påverkat användningen av biblioteken.

Vi vet en del om hur användningen av biblioteken har förändrats. De senaste 30 åren (vi har valt denna tidsintervall, eftersom det finns relevant statistik för denna tid och att den sammanfaller med de stora satsningar som gjordes under 1960- och 1970-talen) har det skett:

- en minskning av folkbibliotekens utlåning av medier, både i absoluta tal och i antal utlån per invånare, trots en ökning av bibliotekens mediebestånd och trots en ökad diversifiering av bibliotekens utbud av medier
- en minskning av folkbibliotekens utlåning av böcker, både i absoluta tal och i utlåningen per invånare, trots en ökning av bibliotekens bokbestånd
- en minskning av folkbibliotekens utlåning av skönlitteratur
- en minskning av folkbibliotekens utlåning av barn- och ungdomslitteratur
- en ökad utlåning av böcker på forskningsbiblioteken, även om trenden har vänt de senaste åren
- en minskning av den andel studerande som besöker bibliotek
- en ökning av antalet besökare på forskningsbiblioteken, även om trenden har vänt de senaste åren
- *en ökad användning av forskningsbibliotekens elektroniska resurser*
- *en ökning av antalet besökare på folkbibliotekens webbplatser.*

De senaste åren har också den andel av befolkningen som besöker bibliotek minskat. Läsningen av böcker har minskat inom vissa

grupper. Till det kommer att skolbiblioteken till stor del fortfarande är av undermålig kvalitet. Sämst är situationen i friskolorna.

Men det är också mycket som vi inte vet. Ju mer man studerar olika frågor som rör biblioteken, desto mer komplexa visar sig frågorna vara. Vi vet till exempel inte i vilken utsträckning det geografiska avståndet till biblioteket är ett hinder för besök. Vi vet inte i vilken utsträckning bibliotekets utformning eller bilden av biblioteket påverkar användningen av det. Vi vet inte om det är ”fel” medier på biblioteket. Vi vet att biblioteket används som mötesplats men mycket lite om hur och i vilken utsträckning. Vi vet ganska lite om hur de elektroniska resurserna används. Det finns därför ett stort behov av kunskapsutveckling, främst kvalitativt inriktad forskning, för att biblioteken ska kunna svara på samhällets krav och både användarnas och icke-användarnas önskemål och behov.

Samtidigt ska vi komma ihåg att biblioteken har ett starkt varumärke. Trots en delvis negativ utveckling hör biblioteken till samhällets mest uppskattade och mest besökta institutioner. Människor har i allmänhet en väldigt positiv attityd till biblioteken. Biblioteken ligger högst upp i mätningen av befolkningens förtroende för olika samhällsinstitutioner. Mer än hälften av befolkningen använder sig av biblioteken. Lånestatistiken bör betraktas i ljuset av nya och billiga försäljningskanaler för böcker och av den allmänna tillgängligheten av information via Internet.

Vi tror att nyckelord för bibliotekens framtida utveckling är tillgänglighet, delaktighet, angelägenhet och personalens möjlighet till utveckling. Vi tror också att biblioteken måste ta vara på det starka varumärket ”bibliotek”.

Vi tror att bibliotekens tillgänglighet ökar om:

- Biblioteken i större utsträckning präglas av flexibilitet, uppmärksamhet, snabbhet, enkelhet och relevans; Öppethållandet är generöst, det finns tillgång till adekvat och relevant information och service på webben, det är lätt att hitta i biblioteket och lätt att låna och lämna tillbaka böcker och andra medier.
- Biblioteken blir synligare på webben och bibliotekens webbplatser blir mer användarvänliga och interaktiva.
- Biblioteken tydliggör för sig själva vad begreppet jämlikhet, kravet på allas rätt till bibliotek liksom att bli bemött som en viktig

person, innebär på det egna biblioteket. Medvetenhet om ålder, genus och klass genomsyrar bemötandet.

- Biblioteken har bra kunskap om människors livsvillkor och kontext samt arbetar systematiskt med omvärldsanalys för att ständigt förnya sin kunskap om de strukturella förändringar som finns i deras omgivning och som påverkar behovet och utformningen av bibliotekets service.
- Biblioteken arbetar för att undanröja de barriärer som finns för att använda dem. De har hela tiden i åtanke att det hos många människor finns en ”biblioteksångest” som är kopplad till bilden av biblioteket, och de bekämpar den internjargong som skapar ett avstånd till användarna.
- Bibliotekspersonalen har bra kunskap om människors olika funktionshinder, både fysiska och psykiska, och biblioteken svarar upp mot de funktionshindrades krav på tillgänglighet.
- Biblioteken erbjuder både generell och individualiserad vägledning.
- Man kan använda ett och samma bibliotekskort eller motsvarande på alla bibliotek. Bibliotekskortet ges ett mervärde genom att det kan användas även i andra sammanhang.
- Biblioteken har inga beställningsavgifter. Den som vill låna en bok, en film, etcetera ska inte drabbas om biblioteket inte har köpt in just det mediet.

Vi tror att människors delaktighet i bibliotekens verksamhet ökar om:

- Biblioteken har en inbjudande attityd som präglas av ett jämlikt tilltal där bibliotekens användare ses som medskapare i verksamheten. Mötet mellan personalen och besökaren präglas av attityden att ”en expert möter en expert”.
- Biblioteken tar vara på biblioteksanvändarnas erfarenheter och användarna involveras i verksamheten genom t ex fokusgrupper, brukarpaneler, enkäter, studiegrupper, förslagslådor och klotterplank. Biblioteken utvecklar målgruppsamverkan när det gäller förvärv och service. Lokala aktörer bjuds aktivt in att komma med synpunkter och önskemål på bibliotekets verksamhet. Biblioteken deltar proaktivt i virtuella sociala nätverk.
- Biblioteken profilerar sig utifrån omgivningens struktur och brukarnas behov.

Vi tror att bibliotekens angelägenhet ökar om:

- Biblioteken spelar en framträdande roll i det offentliga samtalet. Biblioteken fungerar som torg, som ger utrymme för oväntade möten. Här finns inte bara ett brett utbud av olika medier utan också en mångfald av aktiviteter, som fångar upp det aktuella och det närvarande.
- Biblioteken spelar en framträdande roll i det offentliga rummet. De är både bekräftande och utmanande. På biblioteken möter man människor med olika sorters kunskap. Här finns t ex caféer, medborgarkontor och lärcentra. Här har organisationer, arbetsgrupper, föreningar, politiska partier, etcetera sammankomster.
- Biblioteken arbetar aktivt med litteraturen och visar att de gör mer än lånar ut böcker. De fångar upp och stimulerar människors intresse för att lära och läsa genom att skapa möten med litteraturen och författarna.
- Biblioteken arbetar med människors eget skrivande och skapar publiceringsmöjligheter.
- Biblioteken arbetar aktivt för att hitta nya distributionskanaler för att nå ut med olika medier.
- Biblioteken definierar kunskapsorganisationens roll utåt mot användarna och inåt mot den egna organisationen. Bibliotekspersonalen kommunicerar sin kompetens med biblioteksanvändarna.
- Biblioteken är naturliga arenor för olika arrangemang. De inspirerar och skapar ingångar till olika medier och är motorer för ett upplevelsebaserat lärande.
- Biblioteken är i framkanten av utvecklingen av nya medier och presenterar dem i biblioteket och på bibliotekets webbplats och blogg. Besökarna får möjlighet att testa ny teknik.
- Biblioteken identifierar nya arenor för biblioteksmöten och olika former av uppsökande verksamhet.

Vi tror att en förutsättning för bibliotekspersonalens utveckling är att:

- Det finns ett tydligt ledarskap och en strategisk kompetensutveckling utifrån verksamhetens behov.
- Det finns ett bra samspel mellan utbildning, forskning och praktikerfält.
- Bibliotekspersonalen handlar med djup biblioteks- och informationsvetenskaplig kunskap som grund.

Vi tror att biblioteket utvecklas genom att det vårdar sitt varumärke, genom att framhäva den komplexitet som biblioteken erbjuder. Varumärket präglas av rollen som mötesplats och öppet offentligt rum liksom av bredden och djupet i medieutbudet och i bibliotekspersonalens kompetens.

Utvecklingsrådets medlemmar

Svensk Biblioteksforening beslutade 2007 att inrätta utvecklingsrådet för verksamhet och användarkrav. Rådet har haft följande medlemmar:

Ingar Beckman-Hirschfeldt

Barbro Bolonassos

Erik Lindfeldt

Anette Eliasson

Malin Ögland

Birgitta Hansson

Ordförande har varit *Gunilla Konradsson-Mortin* och sekreterare på 25 procent *Peter Almerud*. *Ola Pilerot* var med på det första mötet men var sedan tvungen att tacka nej till fortsatt engagemang.

Gruppens uppdrag har varit att särskilt arbeta med:

- En diskussion om hur bibliotekens verksamhet förändrats, vilka krav som ställs och kommer att ställas på biblioteken, hur biblioteken lever/ska leva upp till detta och vilka krav det ställer på bibliotekshuvudmännen. Rådet ska särskilt diskutera hur Svensk Biblioteksforening ska möta en statistik och verklighet (?) som bl a visar på en stadigt nedåtgående trend i användandet av folkbibliotekens tjänster. Rådet ska lämna förslag och rekommendationer på hur bibliotekens verksamhet och utbud ska förändras för framtiden och för att skapa en positiv utveckling för biblioteken. Uppdraget ska redovisas i en rapport till styrelsen under 2007.
- Att delta i bevakningen av aktuell forskning m m inom området samt uppmärksamma och sprida resultat som rådet anser vara av intresse.

SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENING

Box 70380, 107 24 STOCKHOLM

Tel: 08-545 132 30. Fax: 08-545 132 31

E-post: info@biblioteksforeningen.org www.biblioteksforeningen.org