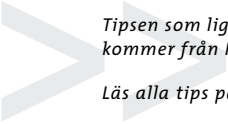


## KULDA-UTREDNINGEN 2



# innehåll

- 2**     **BENGT KÄLLGREN**  
INLEDNING
- 4**     **KERSTIN ANDERSSON**  
SAMMANFATTNING AV  
KULDA-UTREDNINGARNA 1 OCH 2
- 6**     ANALYSERAPROBLEM OCH BIDRA  
TILL ATT UNDANRÖJA HINDER
- 13**    ÖKAD SAMVERKAN MELLAN FOLKBIBLIOTEK  
OCH HÖGSKOLEBIBLIOTEK
- 17**    FÖRDJUPAT SAMARBETE MELLAN FOLK- OCH  
FORSKNINGSBIBLIOTEK PÅ NATIONELL NIVÅ
- 20**    AVSLUTANDE KOMMENTAR



*Tipsen som ligger insprängda i texten  
kommer från KULDA metodbok.*

*Läs alla tips på [www.kulda.se/metodboken/index.htm](http://www.kulda.se/metodboken/index.htm)*

# Inledning

*KULDA-utredningen 2 är nu klar och den publiceras i likhet med nr 1 som ett nummer av FRAMSTEGET. Båda utredningarna har initierats och beställts av NABIS-gruppen – Nationellt biblioteksamråd. Kungliga Biblioteket/BIBSAM och Statens kulturråd har varit finansärer av båda utredningarna. Idéer, tankar och förslag i KULDA-utredningarna är utredarens egna.*

KULDA-utredningen 2 innehåller konkreta förslag på utveckling av verksamheten med nättjänster i folkbiblioteket. Men den skall också ses som ett underlag för fortsatt diskussion om frågor som rör licenser och nättjänster – från den lokala biblioteksnivån till den nationella nivån.

Med den här utredningen avslutas en grundläggande genomlysning av frågor som rör folkbibliotekens användning av databaser och andra nättjänster. Den första utredningen var i hög grad en kartläggning och probleminventering av inköp och användning av nättjänster i verksamheten. Tvåan är en uppföljare som ger förslag på åtgärder för att lösa problem och undanröja hinder för en bred användning av nättjänster i informations- och referensarbetet och direkt till allmänheten.

Tillsammans ger KULDA-utredningarna en bra bild av hur nättjänster används på folkbiblioteken idag. De visar också hur nättjänster kan och borde användas i framtiden. Utredningarna utgör också en utvärdering av KULDA-kontorets verksamhet. Det är tydligt att utredningarna har haft betydelse för utvecklingen, inte minst för att uppmärksamma och starta en diskussion kring frågor som rör nättjänster, men också för att öka spridningen av de enskilda databaserna.

En jämförelse mellan utredningarna visar att mycket hänt på folkbiblioteken under det senaste året. Bibliotekens hemsidor har utvecklats med fler och bättre funktioner: de flesta transaktioner kan göras från hemsidan; nättjänster kan öppnas hemifrån; databaser och kataloger kan samsökas. KULDA-utredningen 2 kan slå fast att 24-timmarsbiblioteket är på väg att bli en realitet och att biblioteksservice över Internet befinner sig i en stark utveckling på Sveriges folkbibliotek.

Ett av målen med KULDA-utredningarna var att skaffa ett bättre kunskapsunderlag kring nättjänster i folkbibliotekens verksamhet, vilket material som är relevant, vilka tekniska problem och lösningar som kan finnas och hur arbetsformerna bör utvecklas. Tillsammans har de båda utredningarna närmast sig det här målet och därför hoppas jag att de kan inspirera till fortsatt utveckling och diskussion.

**BENGT KÄLLGREN**



**JÄMFÖR NÄTTJÄNSTKOSTNADER MOT BOKTJÄNSTKOSTNADER**

# Sammanfattning av KULDA- utredningarna 1 och 2

KULDA-utredningen 1 utgick i sina kommentarer och förslag från den enkät som skickades till 100 kommunbibliotek och de intervjuer som gjordes med ett 20-tal kommun- och länsbibliotek. Den fortsatta utredningen undersöker hur metodutveckling på ett antal folkbibliotek bidrar till att bredda utbudet och öka kunskapen och användningen av digitala tjänster.

Den stora efterfrågan på kurslitteratur från studerande i olika former av lärande, som 90% av biblioteken, stora såväl som små, redovisade i enkäten gjorde att kontakterna och samarbetet mellan folkbiblioteken och forskningsbiblioteken blev ett angeläget fokusområde i den fördjupade utredningen.

I enkäten framgick också att alla bibliotek hade tillgång till digitala tjänster om än i olika omfattning. Man kunde märka en skillnad mellan bibliotek i större kommuner och bibliotek i kommuner med under 50 000 invånare i användningen av databaser och andra nättjänster. De stora kommunbiblioteken hade också större efterfrågan och var mer angelägna att skaffa digitala tjänster än de mindre. I den fortsatta utredningen konstateras att denna skillnad verkar ha planat ut. Utbudet av nättjänster växer genom att fler e-böcker, ljudfiler, filmer m m anskaffas.

Biblioteken stimulerar och utvecklar användningen och marknadsföringen av de betaldata-baser man redan har tillgång till och köper inte in nya i någon större omfattning. Det finns ekonomiska medel och vilja att förvärva databaser och andra nättjänster hos många bibliotek, men detta sker ändå inte alltid. Osäkerhet om utbudet och dess kvalitet och avsaknad av rutiner för inköp gör att man inte skaffar sig de elektroniska resurser som man kan ha användning för. Har man inte tillräckligt analyserat sin omvärld för att identifiera vad man har behov av blir inköpen lätt godtyckliga och sporadiska.

Önskemål om samköp av ett basutbud med de vanligaste betaldata-baserna framförs fortfarande som angeläget. KULDA-kontoret går därför ut med en enkät till kommunbibliotek, gymnasiebibliotek och länsbibliotek för att ta reda på vilka databaser som bör ingå i ett sådant utbud. Servicen gentemot användarna har ökat genom att fler tjänster blivit tillgängliga externt. Utvecklingen mot det virtuella 24-timmarsbiblioteket med möjlighet att göra transaktioner, nerladdningar och skaffa information om medier och aktiviteter från webbsidan på nätet dygnet runt har kommit i gång på de flesta bibliotek.

Utredningen drar också slutsatsen att behovet av licensierade databaser skiljer sig mellan folkbiblioteken och forskningsbiblioteken. I enkät och intervjuer visade större bibliotek intresse att abonnera på samma databaser som BIBSAM-biblioteken, men fortsatt sondering och samtal har gjort klart att de flesta av de databaser och elektroniska tidskrifter som högskolornas bibliotek har tillgång till inte generellt är intressanta för folkbibliotek, oavsett storlek. Däremot är det angeläget att studenten genom sitt personliga lösenord kan använda sin högskolas resurser från varje folkbibliotek, något som på grund av brandväggar och tekniska hinder inte är praktiskt möjligt överallt idag.

Bibliotekspersonalens krav på kompetenshöjning för att nå kunskap, insikt och medvetenhet i arbetet med nya medier, nya besöksgrupper och förändrade arbetsformer är fortsatt mycket stort och utbildning bedrivs både internt och externt. Den stora utbildningsinsats som pågår avspeglar sig dock inte alltid i det praktiska biblioteksarbetet.

I strävan att hitta samverkansformer mellan olika bibliotekskategorier pågår gemensamma projekt i många län där både länsbibliotek, kommunala bibliotek och forskningsbibliotek deltar. Praktiska samarbetsområden som gemensamt lånekort och gemensamma utbildningar mellan folkbibliotek och högskolebibliotek blir allt vanligare.

De olika roller som folkbibliotek och högskolebibliotek spelar i studentens lärande underlättas om kommunikationen och kännedomen om varandras verksamhet ökar. I samarbetet kring vuxnas lärande samlokaliseras allt fler lärcentra och bibliotek och många folkbibliotek inrättar studierum där lärandet kan bedrivas i flexibla former med stöd av studiebibliotekarier. Politiskt fastställda biblioteksplaner och mediaplaner i kommuner och landsting, där samarbetsformer poängteras, kan få stor betydelse i såväl formellt som informellt lärande i framtiden.

För ett fördjupat samarbete mellan folk- och forskningsbibliotek spelar det Nationella Bibliotekssamrådet (NABIS) en viktig roll. I och med detta samråd finns ett forum för sektorsöverskridande samverkan där gemensamma områden som biblioteksjuridik, plattformar och portaler, kvalitetssäkring av fria resurser mm kan diskuteras. NABIS skulle kunna utvecklas till en nätverksorganisation för att gynna bibliotekens utveckling och ta ett samlat ansvar för ett nationellt biblioteksväsen. En sådan organisation kan ge samverkans effekter utan att inkräkta på den självständighet de två befintliga biblioteksmyndigheterna har idag.

# Analysera problem och bidra till att undanröja hinder för användning av nättjänster på folkbiblioteken

## **KULDA METODBIBLIOTEK**

I KULDA-utredningen 1 presenteras olika förslag för att utveckla användningen av nättjänster. Ett förslag var försök med metodbibliotek där man dels prövar ny teknik, dels utvecklar metodik och nya arbetsformer omkring digitala tjänster och där KULDAS metodbok används som idébank och inspiration.

Ett sådant försök, KULDA metodbibliotek, pågår sedan hösten 2004 på ett tjugotal bibliotek i Norrland och Mellansverige i samverkan med projekten BIN (Bibliotek i Norrland) och LIM-IT (Länsbibliotek i Mellansverige). Syftet är att bredda utbudet och öka tillgängligheten till licensbelagda databaser och andra nättjänster. Utredaren följer detta projekt genom kontakter med deltagande bibliotek, besök på deras webbsidor, uppföljningsträff och frågeformulär. Varje deltagande bibliotek gör en lokalt anpassad handlingsplan och listar ett antal aktiviteter, som man vill genomföra under den tid projektet pågår. På varje länsbibliotek finns en konsulent som kontaktperson.

De listade aktiviteterna för metodbiblioteken stämmer väl överens med de problem och hinder som identifierades för användningen av nättjänster i första delen av KULDA-utredningen och som man nu vill komma till rätta med. Överensstämmelsen gäller inte enbart metodbiblioteken utan är generell för många folkbibliotek.

De arbetsområden som de flesta metodbibliotek tagit upp är:

- Kontinuerlig personalutbildning kring databaser och andra nättjänster
- Marknadsföring i och utanför biblioteket
- Användarutbildning
- Förbättrad information på bibliotekets hemsidor
- Mätning av användningen av databaser

## KOMMENTARER

### *Personalutbildning*

Säkerligen behövs det kontinuerlig kompetensutveckling omkring den snabba tekniska utvecklingen, nättjänster och datateknik men den stora efterfrågan på utbildning i databaser och andra nättjänster kan också tyda på att det fortfarande finns osäkerhet och dåligt självförtroende i hanteringen av dessa medier. Kunskapen om utbudet av elektroniska tjänster är mindre än om utbudet av andra medier t.ex. nyutkommen litteratur, och bibliotekspersonalen tror sig ofta vara mindre kunnig än man i själva verket är. Både länsbibliotekens utbildningsdagar om kvalitetssäkring och sökguider mm liksom externa aktörers erbjudanden om webbsökning och ämnesresurser blir snabbt fulltecknade.

Utbildningen är det område metodbiblioteken hittills kommit längst med. I t.ex. Botkyrka utbildar man bibliotekarierna internt en och en på huvudbiblioteket, på filialerna får nyckelpersoner utbildning som sedan sprids till övrig personal. Örnsköldsvik har obligatorisk utbildning för all personal både vad gäller betal-databaser, fria resurser, BURK och Libris. Enbart utbildning ökar inte personalens användning av de elektroniska tjänsterna, minst lika viktigt är den medvetenhet och den attitydförändring som krävs för att det ska kännas naturligt för all personal att hantera alla medier som står till buds. Att förändra attityder tar lång tid, men processen är ständigt pågående.

### *Marknadsföring i och utanför biblioteket*

På metodbiblioteken söker och provar man former för marknadsföring av bibliotekens elektroniska tjänster. Inbjudan till information om bibliotekets roll och digitala tjänster till utvalda grupper t.ex. partigrupper, rektorer och släktforskare provas i Söderköping. Nyköping erbjuder kontinuerlig ämnesinriktad information till olika intressegrupper om databaser, e-böcker, ny litteratur mm. Håbo skickar brev till alla högskolestuderande med erbjudande om enskild handledning. Broschyrer, affischer och flyers på biblioteket berättar om databaser och e-medier överallt. Personalen på kommunernas IT-avdelningar är speciellt viktigt att ha kontinuerlig dialog med och att hålla informerade om bibliotekens nättjänster. Presskontakter har flera metodbibliotek tagit med på sin agenda för att marknadsföra nya tjänster på biblioteket.

Det kan konstateras att biblioteken överlag har varit dåliga på att informera om nya tjänster och nya medier. Den omvärldsbevakning och den behovsanalys som borde föregå anskaffningen av elektroniska tjänster har oftast inte ägt rum. Man har skaffat nättjänster och i bästa fall lagt ut dem på hemsidor och publika datorer i tron att de kommer att användas med automatik.

### ***Förbättrad information på bibliotekets hemsidor***

För att komma fram till biblioteket på respektive kommuns webbsidor måste man ofta klicka sig fram genom kultur och fritid, barn och utbildning eller annan kommunal förvaltning som biblioteket tillhör. Vägen fram till biblioteket måste förklaras för att brukaren skall hitta vad som söks.

I en dansk undersökning har man funnit att det som brukaren i första hand söker på hemsidan är **bibliotekets katalog**, där man kan få reda på om önskat material finns, om det finns inne samt transaktioner som reservationer, omlån och ev. fjärlån. **Tillgänglighet** som öppettider, handikappvänlighet, kontakt med personal, boka dator är andra viktiga funktioner. **Nättjänster** för extern inloggning av databaser, nedladdningar av e-böcker, e-musik, elektroniska frågetjänster blir mer och mer använda. **Aktuell information** om utställningar, arrangemang mm kan förbättras ytterligare. **Interaktiva tjänster** som den elektroniska frågetjänsten "Fråga biblioteket" m.fl. liksom länksamlingar och studieportaler finns med hos ett stort antal bibliotek. Däremot ser man inte lika ofta länkar till närmaste universitet och högskola.

Vid genomgång av ett stort antal webbsidor kan man snabbt konstatera att tillgängligheten ökat och att informationen systematiserats och blivit mer brukarvänlig och tydligare med vad som erbjuds av elektroniska tjänster. Katalogen är den mest spridda tjänsten och är ofta lätt åtkomlig, men katalogmiljön är inte alltid integrerad med övrig biblioteksinformation, vilket göra att många brukare inte kommer längre än till katalogen och således missar andra delar av bibliotekens webbsidor.

Botkyrka marknadsför 24-timmarsbiblioteket, Håbo och Sandviken har mycket pedagogiska hemsidor, där man också kan boka en bibliotekarie. Ett professionellt bemötande och tilltal är lika viktigt i de virtuella tjänsterna som på det fysiska

biblioteket. I och med att allmänheten kan använda katalogen, göra transaktioner som omlån och reservationer, ladda ned e-böcker, logga in sig i databaser och koppla upp sig mot frågetjänster hemifrån dygnet runt kan det virtuella 24-timmarsbiblioteket sägas vara på väg att slå igenom.

### **Användarutbildning**

Utbildning i hur man använder bibliotekets resurser erbjuds allmänheten i olika former och kan också ses som en del i marknadsföringen. Bäst resultat verkar uppnås vid riktade visningar till speciella grupper eller i specifika ämnesområden. Undervisning i hur man hittar speciella tjänster på Internet som att boka resor, kolla vårdköer eller säljer och köper hus har prövats på en del bibliotek och har blivit populära.

När t.ex. studerande behöver biblioteket för att lösa en uppgift eller skaffa nödvändig information är det viktigt att "befinna sig där behovet finns" alltså kunna stå till tjänst med material, rådgivning och handledning just in time, när behovet har uppstått. En aldrig så väl genomförd presentation och visning kan vara meningslös om man inte är motiverad att använda den. En förutsättning för lyckad användarutbildning är att gruppen eller den enskilde är motiverad att ta till sig informationen och att den som handleder är kunnig, pedagogisk och engagerad.

### **Mätning av användningen av databaser**

Flera metodbibliotek gör stora ansträngningar att registrera användningen av nättjänster för att få bättre underlag för vilka tjänster man skall satsa på i fortsättningen. Osäkerheten hur mycket tjänsterna används är stor och användarfrekvensen är ett viktigt instrument för fortsatt abonnemang på databaser. Särskilt stor är osäkerheten för baser med extern inloggning.

Leverantören bör lämna tydliga anvisningar för hur man avläser användningen. KULDA-kontoret bör ta upp frågan om statistikuppgifter när tjänsten upphandlas. Att nättjänster inte omedelbart utnyttjas i stor omfattning behöver inte betyda att de inte behövs eller aldrig kommer att användas. Samlingar av referenslitteratur används t.ex. inte heller dagligen.

## **ÖVRIGA SYNPUNKTER**

### **Urval av databaser och andra nättjänster.**

Många metodbibliotek har skaffat fler nättjänster i samband att de deltar i projektet. Dessa tjänster är ofta e-böcker, e-ljudböcker och e-musik, men även ytterligare databaser.

Behovet av ett basutbud med databaser har ofta framförts till KULDA-kontoret. Detta utbud skulle kunna innehålla artikeldatabaser i fulltext, uppslagsverk, faktabaser och några specifika databaser med högt användarvärde och vara lämpade för båda folk- och skolbibliotek. Baser med svensk text står fortfarande högt på önskelistan. Extern inloggning (remote access) förutsätts på det som skall ingå i ett basutbud. Förslag till ett sådant paket som innehåller drygt tioalet databaser har skickats ut till folk- och skolbibliotek för att ta reda på vilka baser som skall ingå och hur stort intresset är för gemensam upphandling.

Vägledning till kvalitetssäkrade databaser, vare sig det är licensdatabaser eller fritt tillgängliga resurser är ett annat ofta framfört önskemål. Via portaler och frågetjänster borde ingångar till kvalitetsgranskade tjänster kunna säkerställas.

### ***Kvarstående hinder för användning av nättjänster***

Webbsidorna har blivit mer användarvänliga men vägen fram till biblioteket är krånglig för den som inte kopplar ihop Kultur och fritid med bibliotek. Fortfarande saknas uppgift om vilka digitala tjänster biblioteket kan erbjuda på många hemsidor. Alla bibliotek har ännu inte sina databaser utlagda för direktanvändning (walk in use) på de publika datorerna utan man får vända sig till personalen för att kunna utnyttja basen.

Högskolestudentens möjlighet att använda sin högskolas resurser från varje folkbibliotek är begränsad. Just möjligheten att använda biblioteket som studieplats och genom personligt lösenord kopplas till önskad högskolas nättjänster marknadsförs på Motala biblioteks (som är ett metodbibliotek) hemsida.

Genom kontakt med respektive kommuns IT-ansvariga måste de tekniska problemen som begränsar användningen av nättjänster kunna lösas. För att förstå varandras språk och skapa förtroende mellan bibliotekspersonal och datatekniker borde biblioteken ta initiativ för att få till stånd gemensam information och vägledning t.ex. om 24-timmarswebben.

När man tar ställning till vilka digitala resurser biblioteket skall erbjuda genomförs sällan den behovsanalys och den marknadsundersökning som borde ligga till grund för beslut om inköp och abonnemang. Tidsbrist anges som ett viktigt skäl till att långsiktig planering ofta är eftersatt. Den numera lagstadgade biblioteksplanen, som också bör innehålla medieplanering, planer och struktur för informationsförmedling, kompetensutveckling och nätverk mellan olika bibliotekstyper i kommunen, kan bli ett viktigt instrument i bibliotekens långtidsplaner.

## **Reflektioner och slutsatser**

De reflektioner och slutsatser som framförs nedan är rubricerade utifrån de problem och hinder för användning av nättjänster som konstaterades i den första KULDA-utredningen.

### Tillgänglighet och teknik

- Det interaktiva 24-timmarsbiblioteket är på väg att slå igenom
- Fysiska biblioteket har fortfarande brister vad gäller tillgängligheten till elektroniska tjänster
- Åtkomsten till bibliotekens hemsidor kan ytterligare förbättras
- Extern inloggning bör införas på alla nättjänster
- Skaffa biblioteket en egen kontaktperson på kommunens IT-avdelning

### Personalens attityder, kunskap och kompetens

- Personalutbildning är den mest genomförda aktiviteten på metodbiblioteken (och överallt annars) – det stora utbildningsbehovet beror både på den snabba teknikutvecklingen och på osäkerhet i hanteringen av nättjänster och på att attityder och värderingar förändras långsamt
- Personal med utbildning och kompetens inom marknadsföring och teknik saknas på flertalet mindre bibliotek
- Nya metoder och arbetsformer i överensstämmelse med bibliotekens vidgade uppgifter i ett lärande samhälle har inte genomförts i större utsträckning
- De stora insatser för kompetenshöjning som görs nationellt, regionalt och lokalt bland personalen appliceras inte alltid i det praktiska biblioteksarbetet
- Schemalägg kontinuerlig personalutbildning internt
- Knyt kontakter från biblioteken med andra yrkesgrupper inom t.ex. reklam och informationsförmedling för att höja den egna kompetensen och utveckla verksamheten, gärna flera kommuner i samverkan

### Intern och extern marknadsföring

- Information om elektroniska tjänster på webbsidor och i biblioteket är en självklarhet
- Just-in-time service, resursen skall finnas tillgänglig precis när den behövs för både personal och användare

- Information som riktar sig till särskilda intressegrupper förekommer inte i tillräcklig utsträckning
- Utbildning skall ordnas för användarna i hur man kan utnyttja alla de tjänster som biblioteket erbjuder
- Visa länkar till nättjänster direkt från katalogen
- Ge möjlighet att boka en bibliotekarie för enskild vägledning
- Brukaren skall kunna abonnera på information inom önskat ämnesområde

#### Samverkan kring vuxnas lärande

- Studiebibliotekarier skapar förutsättningar för bättre handledning för studerande i alla former av lärande
- Distanstudenter är en gemensam angelägenhet för stat och kommun och ställer stora krav på såväl lärare som bibliotekarier
- Bibliotek och lärcentrum har uppgiften att bidra med handledning och service till studerande i olika former av lärande
- Genom uppdrag i biblioteksplanerna kan kontaktnät bildas mellan olika bibliotek och bibliotekshuvudmän i kommunen för optimal användning av befintliga resurser
- Med stöd av länsbiblioteken och genom kommunsamverkan bör gemensamma funktioner för små kommunbibliotek skapas
- Ta initiativ till samarbete mellan folkbibliotek och högskolebibliotek inom samma kommun omkring samlingar, nättjänster och kompetensutveckling

#### Rutiner vid medieinköp och referensarbete

- Paket med basutbud av betaldata-baser för samköp behövs
- Utbudet av e-böcker och e-musik på biblioteken växer snabbare än utbudet av databaser
- I medieanslaget avsätts numera medel för nättjänster
- Efterfrågan på de databaser som licensieras till högskolebiblioteken genom BBSAM är liten på folkbiblioteken

**LÅT NÄTTJÄNSTER BLI EN UNDERAVDELNING  
TILL MEDIA/MEDIAINKÖP**

- Tillgänglig statistik över användningen av databaser saknas ofta. Varje databas bör lägga ut information på webben hur man mäter användningen
- Att säkerställa kvaliteten i de nationella frågetjänsterna är ett gemensamt ansvar för biblioteksmyndigheterna

#### Bibliotekens roll och status i kommunen

- Bibliotekens position i kommunerna behöver stärkas
- Bibliotek är sällan prioriterad verksamhet i kommunerna och inom biblioteksverksamheten är insatser för barn och ungdom den vanligaste politiska prioriteringen
- Folkbiblioteken som resurs för omvärldsbevakning och informationsförmedlare till kommunala förvaltningar och politiker har inte slagit igenom
- I det lagstadgade arbetet med biblioteksplaner i kommunerna måste bibliotekens roll som informationsförmedlare inom lärandet bli tydlig, liksom samverkan mellan de olika bibliotekskategorierna.

## Ökad samverkan mellan folkbibliotek och högskolebibliotek

### STUDENTENS BEHOV

Utbildningsanordnaren har ansvar för att studenten får den informationskompetens som behövs för att klara sina studier vare sig dessa bedrivs på campus eller som distansstudier.

Studenten söker sig till det bibliotek som finns närmast till hands för att finna det material man behöver för sina studier och går runt till olika bibliotek, oberoende av huvudman, för att tillgodose sina behov vare sig det gäller kurslitteratur och studieplatser eller handledning och service i sitt sökande efter information.

Genom personligt lösenord från den högskola man är inskriven vid har studenten möjlighet att nå sitt högskolebibliotek och de resurser som finns där från sin egen dator. Det som är möjligt hemifrån borde formellt vara möjligt även från varje folkbibliotek och lärcentrum, men i praktiken kvarstår hinder av teknisk art innan alla bibliotek kan erbjuda studenten denna service.

Att studenten behöver pedagogisk handledning i sökmetodik innebär inte att folkbiblioteken måste ha licenser för högskolans databaser eller i övrigt ha samma material och medier som högskolebiblioteken. Vad som bör finnas måste avgöras lokalt utifrån varje ords behov och förutsättningar.

## **FOLKBIBLIOTEKETS ROLL**

Folkbiblioteket bör känna till studentens kontext, kunna handleda i sökmetodik och vid behov kunna hänvisa till rätt institution eller instans i informationsökandet. Högskolor, bibliotek och lärcentrum bör också ha kännedom om varandra och varandras uppdrag och på så sätt kunna vägleda studenten på bästa sätt. Studiebibliotekarier som har kontakt med utbildningsanordnarna har ett särskilt ansvar på folkbiblioteken.

När lärcentra och bibliotek delar lokaler eller har gemensam personal ökar möjligheterna att ge det stöd och den pedagogiska handledning som efterfrågas. Studenten söker sig gärna till folkbiblioteken för att låna kurslitteratur och för att miljön känns tryggare och mer välbekant än på högskolebiblioteken och möjligheten till personlig service är större.

Ett stort antal projekt och såväl formella som informella kontakter och nätverk finns runt om i landet för att bygga upp samarbete mellan olika bibliotekstyper och bibliotekshuvudmän. Viljan och intresset är stort från både folkbibliotek och högskolebibliotek.

## **OLIKA BEHOV I OLIKA KOMMUNER**

I **kommuner med ett helt spektrum av högskoleutbildningar** har folkbiblioteken förvisso många studenter som använder biblioteket som studieplats och som kräver resurser och handledning i sina studier. Men där har bibliotekspersonalen också möjligheten att hänvisa till de universitets- och högskolebibliotek som finns på orten och som har ett större utbud av nättjänster än folkbiblioteket. Lärare på universitet och högskolor har en viktig roll att tillsammans med högskolebibliotekens personal ansvara för att studenten har den informationskompetens som behövs för studierna.

I **kommuner med en högskola/universitet** finns ofta kontaktnät mellan bibliotekskategorierna som har kännedom om varandras uppdrag, målgrupper och resurser och kan använda varandras lokaler, medier och samlingar där det för tillfället är mest lämpligt. Detta nät kan även omfatta sjukhus- och gymnasiebibliotek och bibliotek på museer t.ex. i Karlskrona och Växjö.

**Kommuner med utlokaliserad högskoleutbildning.** Enskilda kurser från universitet och högskolor utlokaliseras ofta till andra kommuner. Utbildningen bedrivs då med stöd av lärcentrum och högskolor on line. Högskolebibliotek saknas i dessa fall och samarbetet mellan folkbibliotek och utbildningsanordnare varierar från kommun till kommun. Sölvesborg är exempel på långt gående samverkan, medan formaliserat samarbete saknas helt på andra håll. Vare sig samarbetet är formaliserat eller obefintligt söker sig studerande i alla stadier till del lokala biblioteket för informationssökning, vägledning och rådgivning. I **kommuner utan högskolor** finns distansstuderande inskrivna vid många olika lärosäten.

Kommunerna har en ambition att behålla dessa studenter på hemorten under studietiden och olika sorters studiecentra har skapats. Förhållandena liknar mycket situationen i kommuner med utlokaliserad utbildning, men här blir folkbibliotekens roll än viktigare för litteraturförmedling och informationsförsörjning. Även om alla studenter såväl på campus som på distans har fått utbildning och information från sitt högskolebibliotek vid studiernas början, behövs uppföljning vid olika stadier i studierna och då söker sig studenten till närmsta folkbibliotek för råd och handledning.

Helt nätbaserad utbildning kräver inte närvaro vid studieinstitutionen utan förutsätter enbart egen aktivitet. I sådana utbildningar blir folkbibliotekets roll särskilt viktig och behovet av kompletterande resurser kan kännas extra stort.

## **PÅGÅENDE PROJEKT**

Kompetensutvecklande samverkan mellan olika bibliotekskategorier bedrivs runt om i landet.

### ***Några exempel:***

**Lärsamverkan i Sydost**, som har antagit mål och åtgärder för samarbete mellan universitets/högskolebibliotek, kommunbibliotek, sjukhusbibliotek, gymnasiebibliotek och länsbibliotek för att förbättra medie- och informationsstödet till vuxna studerande i Blekinge, Kalmar och Kronobergs län. Handlingsplanen för projektet sträcker sig fram till och med år 2009 och omfattar bl.a. återkommande enkäter till Komvux-elever och högskolestuderande på heltid och på distans. Ämnesvis presentation av högskolornas nättjänster erbjuds bibliotek som deltar i projektet.

**VISA VÅRA POLITIKER ATT NÄTTJÄNSTER BEHÖVER  
EGNA RESURSER**

**Länsbiblioteket i Värmland** har i samverkan med länets samtliga kommunbibliotek, Universitetsbiblioteket i Karlstad, sjukhusbibliotek och AV-centralen målsättningen att ge tillgång till större utbud av medier, nättjänster och specialistkompetens för länets invånare. **IVER Vuxnas lärande i Värmland** har som mål att öka användningen av databaser på biblioteken genom personalutbildning. Manualer till befintliga databaser finns på projektets hemsida och på respektive biblioteks. **BRO-projektet** i Västra Götaland består av 11 kommunbibliotek samt högskolans bibliotek i Skövde som bedriver processinriktat arbete för att förändra och effektivisera biblioteksarbetet. En 5-poängskurs "Omvärld, informationsförsörjning, lokalutveckling" startas vid Högskolan hösten 2005. **Kunskapsporten i Skåne** är ett regionalt nätverk för information och samråd i frågor av gemensamt intresse för både folkbibliotek och högskolebibliotek. I nätverket ingår cheferna för universitetsbibliotek/högskolebibliotek och kommunbibliotek i Kristianstad, Lund och Malmö samt lånecentralen och länsbiblioteket.

## **KULDA KOMPETENSUTVECKLING**

KULDA-kontoret har påbörjat planering för fortbildning av folk- och skolbibliotekarier i hela landet tillsammans med institutionen för Biblioteks- och informationsvetenskap /BHS och Bibliotek och läranderesurser i Borås.

Syftet är att kursdeltagarna skall utveckla kunskap och förståelse för vuxenstuderaendes kontexter och bibliotekariens handledande roll genom att ge insikt i studentens perspektiv på studierna och på förväntningarna på biblioteket i en lärandesituation. Att stödja den studeraendes lärande när det gäller tillgång till och kunskaper om information och informationsresurser och att kunna möta den vuxenstuderaende på ett adekvat sätt genom ett pedagogiskt förhållningssätt blir en väsentlig del av denna utbildning. Mötet med högskolebibliotekets miljö genom auskultation och workshops är viktigt för att få inblick i både teori och praktik runt studentens erfarenheter och upplevelser av att söka information.

## **REFLEKTIONER OCH SLUTSATSER**

- Folkbibliotek och högskolebibliotek skall inte fullt ut ha samma material eftersom uppdrag och målgrupper skiljer sig åt

**INFORMERA ALLTID DEN EGNA NÄMNDEN  
OM BIBLIOTEKETS NÄTTJÄNSTER**

- Folkbibliotek skall ha licensierade databaser och andra nättjänster med utgångspunkt från egen omvärlds- och marknadsanalys
- Folkbibliotek skall ha den teknik som krävs för att studenter skall kunna använda de nättjänster man har tillgång till från sin högskola i biblioteksmiljön
- Studerande i olika former av lärande skall få service och handledning utifrån varje biblioteks tekniska, personella och ekonomiska förutsättningar och kunna hänvisas vidare om inte de egna resurserna är tillräckliga
- Folkbiblioteken skall ha sådan kännedom om andra bibliotek och vad dom kan erbjuda att studerande hänvisas till rätt institution när man inte själv kan ge den önskade servicen
- Personalutbildning skall erbjudas för att skapa nätverk mellan olika bibliotekskategorier inom en eller flera kommuner för att underlätta för vuxenstuderande i deras lärande
- Studerande på icke-högskoleorter och distansstuderande måste tillförsäkras samma möjligheter till informationsökning som studenter på campus.
- Tillgängligheten till elektroniska medier måste säkras för att 24-timmarsbiblioteket skall förverkligas
- Konkreta samverkansområden mellan olika bibliotekstyper skall identifieras t.ex. gemensamt lånekort, fortbildning, frågetjänster

## Fördjupat samarbete mellan folk- och forskningsbibliotek på nationell nivå

Under utredningstiden oktober till mars 2004-2005 har en arbetsgrupp med representanter för KB/BIBSAM, Statens kulturråd och KULDA-kontoret träffats för planering och avrapportering. En gemensam informationsdag om licenser, databaser och samverkansmöjligheter anordnades på Kungl. Biblioteket i januari 2005, där även representant för den elektroniska referenstjänsten "Fråga biblioteket" medverkade. Till denna dag inbjöds chefer för länsbibliotek och bibliotek i större kommuner.

Som en uppföljning bjöds bibliotekschefer i stora kommuner in till dialogmöte på regionbiblioteket i Göteborg för att få tillfälle att diskutera runt nättjänster, metodutveckling och kompetensutveckling samt att tillsammans med represen-

tanter för BIBSAM och KULDA-kontoret beröra hur samverkan mellan folk- och forskningsbibliotek kan utvecklas. Båda dagarna var välbesökta och intressanta frågeställningar väcktes.

NABIS, Det Nationella Bibliotekssamrådet, är ett organ för samverkan mellan folkbibliotek och forskningsbibliotek, som är rådgivande i frågor av gemensamt intresse, men skall också identifiera och utveckla möjligheter till sektorsöverskridande samverkan. I NABIS finns representanter för Kungligabiblioteket/BIBSAM, Statens kulturråd, universitets- och högskolebiblioteken samt länsbibliotek och kommunbibliotek.

### **SAMVERKANFORMER**

I den nyligen presenterade Forskningspropositionen 2004/05:80 nämns att regeringen ser positivt på det samarbete som Kungl. Biblioteket har med folkbiblioteken bl.a. genom det nationella bibliotekssamrådet NABIS. Ett annat samarbetsområde som uppmärksammas i propositionen är systembryggan mellan de elektroniska frågetjänsterna Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket, som man anser viktig för att utveckla och samordna nätbaserade bibliotekstjänster till stöd för det flexibla lärandet.

Bibliotekens viktiga roll i för samhället vitala utvecklingsfrågor uppmärksammades av statssekreterare Claes Ånstrand vid 2005 års biblioteks dagar. KULDA-kontoret nämndes som ett exempel på nya utvecklande verksamheter inom bibliotekssektorn. Förslaget om tillägg i Bibliotekslagen som bl.a. innebär att bibliotek och bibliotekshuvudmän i det allmänna biblioteksväsendet skall samarbeta nämns också, liksom att samarbetet på arkiv-, bibliotek - och museiområdet kan vara en resurs i arbetet med att digitalisera äldre samlingar.

Tre nivåer kan urskiljas i samarbetet mellan de olika bibliotekstyperna:

- samverkan mellan Statens kulturråd och Kungliga Biblioteket/BIBSAM t.ex. i NABIS och genom bidrag till gemensamma projekt
- samverkan mellan länsbibliotek och universitets-/högskolebibliotek
- samverkan mellan folk- och forskningsbibliotek på regional och lokal nivå

Kontakter och samarbete förekommer på alla nivåerna dels i form av representation i olika grupper som BIBSAM-rådet och BIBNÄT på den nationella nivån dels genom flera projekt inom vuxnas lärande och såväl formella som informella kontakter mellan universitets- och högskolebibliotek och folk- och skolbibliotek.

## GEMENSAMMA FRÅGOR

Träffarna i arbetsgruppen och dialogmötet har gett KULDA och BIBSAM möjligheter att informera om varandras verksamheter och diskutera aktuella frågor.

Utgångspunkten var en eventuell samverkan kring nationella licenser och databaser. För att undersöka intresset för sådan samverkan har ett antal större folkbibliotek gått igenom BIBSAM:s utbud av licensdatabaser. Intresset för att ha tillgång till dessa har visat sig relativt lågt bland de större biblioteken. Kanske är det bibliotek i mindre kommuner utan högskola, men med många studerande, som behöver tillgång till flera av högskolornas databaser?

Det finns andra områden än licensfrågor och databaser, där folk- och forskningsbibliotek har samma problem och arbetar med samma frågor, som känns mer angelägna att ta gemensamma initiativ omkring.

Förslag på sådana områden:

- service och handledning till studenter
- kompetensutveckling av personal
- portaler och plattformar
- kvalitetssäkring av fria resurser
- biblioteksjuridik
- metodutveckling
- 24-timmarsbiblioteket

Att skapa fungerande nätverk där man vid behov kan hitta lösningar som är gemensamma för bibliotekskategorierna kan vara en viktig uppgift för KULDA-kontoret och BIBSAM tillsammans.

## REFLEKTIONER OCH SLUTSATSER

- Utveckla och stärka Nationella bibliotekssamrådet, NABIS, till ett verksamt forum för nationella biblioteksfrågor som:
  - tillsätter arbetsgrupper för att ta gemensamma initiativ i folk- och forskningsbiblioteksangelägenheter
  - skapar nätverk för att driva enstaka frågor
  - adjungerar experter och resurspersoner för speciella uppdrag
  - permanentar redan befintliga samarbetsformer
  - utgör samråd som ersättning för en nationell biblioteksmyndighet
- Av forskningsbibliotekens databaser är ett fåtal intressanta för folkbiblioteken

# Avslutande kommentar

KULDA-kontoret har funnits sedan 2001. Först som ett projekt, initierat av länsbiblioteken och Statens kulturråd, sedan 2003 som ett särskilt nationellt uppdrag utlagt på Regionbibliotek Västra Götaland. KULDA-kontoret finansieras genom bidrag från Statens kulturråd. Verksamheten har ända sedan starten haft två huvudinriktningar, dels konsortiesamköp av nättjänster och dels utbildning, metodutveckling för och med biblioteken. Under den tid som KULDA-kontoret funnits har verksamheten etablerats och utvecklats till ett kunskapscentrum för nättjänster som har stor betydelse för folk- och skolbibliotekens, kunskap, medvetenhet och engagemang i förvärv och utveckling av arbetet med digitala tjänster.

KULDA-kontoret har sedan starten erbjudit biblioteken samköp av drygt 30 databaser och andra nättjänster. Tillsammans med länsbibliotek och leverantörer har KULDA-kontoret under samma period genomfört omkring 150 informations- och utbildningsdagar. I den snabba teknikutvecklingen samverkar KULDA-kontoret med andra aktörer och projekt om tekniska lösningar för att öka tillgängligheten till elektroniska resurser och förbättra informationsförmedlingen på biblioteken. Nättjänster som samköps genom KULDA-kontoret är profiltjänster för de lokala 24-timmarsbiblioteken.

De båda genomförda utredningarna medverkar till att ge KULDA-kontoret fördjupade kunskaper om bibliotekens aktuella användning och behov av nättjänster. Kunskaper som är viktiga för KULDA-kontorets framtida utveckling och verksamhet. Utredningarna visar också att behovet av expertkunskap, kvalificerat stöd och idéutveckling kring arbetet med nättjänster på biblioteken är stort. Vid sidan av fortsatta konsortiesamköp så är detta funktioner som KULDA-kontoret måste utveckla för framtiden.

**GÖR REKLAM FÖR NÄTTJÄNSTERNA PÅ ALLT SOM BIBLIOTEKET  
SKRIVER, TRYCKER OCH DISTRIBUERAR**



Våren 2004 utreddes KULDA-projektet av Kerstin Andersson. Resultatet presenterades i Framsteget nummer 9. Kerstin Andersson har också gjort KULDA-utredningen 2 som innehåller konkreta förslag på utveckling av verksamheten med nättjänster i folkbiblioteken.

Båda utredningarna har initierats av NABIS-gruppen och finansierats av Kungliga Biblioteket/BIBSAM och Statens kulturråd.

FRAMSTEGET ÄR EN skriftserie som utges av Regionbibliotek Västra Götaland. Varje nummer har ett tema eller tar upp ett speciellt område inom biblioteksverksamheten.