

Framsidan

Aktuellt magasin om biblioteksfrågor från Kultur i Väst | Nr 1 | 2011

Väl mött!

Service och bemötande på bibliotek

Kulturrådet skärper kraven

Tillgänglighetsperspektivet ska integreras i kulturlivets ordinarie verksamhet

Med kursen inställd på bättre möten

Fulltecknat när KB anordnar handledarkurser i bemötande för bibliotekarier

Om jag hade ett bibliotek...

Kulturminister Lena Adelsohn Liljeroth leker med tanken att vara bibliotekarie.

Ledare

Bemötande och service är aktuella ämnen på biblioteken. Kurser har anordnats och frågor om vad biblioteken signalerar och vill signalera till omgivningen har diskuterats. Uppenbarligen finns en oro för att fel signaler går ut och att något måste göras åt detta. Man undrar vad som väckt denna känsla just nu och varför det känns på det sättet. Ett av svaren kan vara att frågor som rör bemötande och förbättrad service har en koppling till besökare med särskilda behov. Just sådana frågor har ju varit i fokus de senaste åren. Hur ökar vi servicen till personer med funktionsnedsättning? Hur ökar vi servicen till personer med annan språkbakgrund än svensk?

Regeringens mål att Sverige 2010 skulle vara tillgängligare och att lätt avhjälpna hinder för personer med funktionsnedsättning skulle vara borta, har satt fart på många offentliga och privata institutioner. Särskilt nu under det sista året av kampanjen. På biblioteken har personalen utbildats, lokaler och inredning har fått ny utformning och en del av medierna har blivit tillgängligare. Trots att mycket har gjorts så återstår säkert lika mycket. Framförallt återstår ett viktigt attityd-arbete. En förändring i vår hållning som gör att funktionshinder inte uppstår. Vi måste lära oss att tänka efter före. Därför är frågan kring bibliotekens bemötande av personer med funktionsnedsättning fortsatt mycket viktig även efter 2010.

För människor med annan språkbakgrund än svensk har det inte funnits samma tydliga nationella mål för bemötandet, likt det som gällt för personer med funktionsnedsättning. Bristen på ett tydligt mål har gjort att den här verksamheten i hög grad lunkat på som tidigare och få nya idéer kring bemötande och förbättrad service har förverkligats. Valet 2010 blev dock en väckarklocka och under

den gångna hösten har frågor om mångspråkighet och interkulturalitet fått ta större plats i debatten.

Vad kan då biblioteken göra för att öka servicen och ge ett bättre bemötande till sin mångspråkiga kundkrets? Hur kan biblioteken bidra till ett minskat utanförskap och till ett socialt hållbart samhälle? Förebilderna till det finns i enstaka bibliotek i Sverige, men också utomlands. Vi har i många år rest till London för att se hur Idea Stores utvecklat verksamhet anpassad till omgivningens behov. Vi borde också åka till USA för att se hur bemötande och utvecklad service till en mångspråkig kundkrets är en självklarhet. I New York finns exempel på hur det traditionella biblioteket förvandlats till en mycket aktiv mötesplats för människor från jordens alla hörn.

Bibliotekssystemet i New York är väldigt omfattande. Det sträcker sig över stadsdelar med en mycket varierad befolkning. Från Manhattan med sin i huvudsak engelskspråkiga befolkning, till Bronx och Queens där man möter åtminstone 150 olika språk. För biblioteken är detta självklart en stor utmaning. Böcker saknas på många språk som talas i stadsdelarna. Trots det är biblioteket en attraktiv mötesplats för mer eller mindre alla grupper som bor där. En vardag mitt i veckan är huvudbiblioteket i Bronx så fullt att folk knappt får plats, de sitter på hyllorna och på golvet. Vad beror det på?

En förklaring tror jag är just bemötandet, känslan för service och ett kundorienterat arbetssätt. Här finns personal som kan olika språk. Här finns stöd till den som behöver lära sig engelska. Här finns datorer till den som inte har en egen dator. Men framförallt, här finns en inställning till bemötande och

service som tar sin utgångspunkt i att människor har olika behov. Några kan engelska, några inte, några kan läsa, andra inte. Så är läget och då jobbar vi med det. Ett pragmatiskt arbetssätt baserat på att alla ska bemötas med den service de behöver. Resultatet blir en massa aktiviteter från datautbildning för kvinnor till kurser i samhällskunskap och språk. Allt som görs i Bronx och Queens passar inte för svenska förhållanden och kan inte tas med hem. Men inställningen till uppdraget och verksamheten är mycket inspirerande och den både kan och bör tas med hem till Sverige.



Bengt Källgren

Chef
Kultur och samhälle, Kultur i Väst



Framsidan

Framsidan ges ut av
Kultur i Väst
och utkommer med 6
nummer per år

Ansvarig utgivare:
Bengt Källgren

Redaktörer:
Helén Andersson
Tove Eriksson

Redaktionsgrupp:
Heidi Carlsson-Asplund
Eva Johansson
Helén Andersson
Tove Eriksson

Layout och bildhantering:
Fredrik Swedemyr

Kontakt:
Framsidan
Kultur i Väst
405 44 Göteborg
Tel: 031-333 51 00
redaktionen@framsidan.net

Webbplats:
www.framsidan.net

**Prenumeration och
adressändring:**
www.framsidan.net
prenumeration@framsidan.net

Omslagsbild:
Foto: Helén Andersson

Tryck:
Cela grafiska
ISSN-nummer
1651-1271

**Vid efterfrågan går det
att få Framsidan inläst**
Hör av dig till CTI,
Tel: 031-333 51 89
info@ljudmagasinet.net

Innehåll

Ledare Perspektiv från Bronx	2
Med kursen inställd på bättre möten KB anordnar handledarkurser i bemötande	5
Kommunikativt förhållningssätt på Bibliotekshögskolan Studenter förbereds på ett jobb inom servicesektorn	7
Värmestuga eller kulturinstitution Erik Herngren från Kairos Future om bibliotek	9
Film inspirerar till bättre bemötande Personalen plockar fram skådespelartalangerna	12
Rätt kunskap kan förebygga våld Mia Harty lär ut hur man bäst bemöter aggressivitet	15
Utopia Ett projekt med utövarperspektiv	17
Hjärnkoll på attityder Kampanjen som slår hål på alla myter om psykisk ohälsa	20
Nedladdning gör läsandet enklare för Anette Bland de virtuella bokhyllorna med Daisy Direkt	22
Kulturrådet skärper kraven Tillgänghetsperspektivet ska integreras i kulturlivet	24
Roi – kungen av Asien Zuzana Helinsky om intern marknadsföring i Asien	26
Kort och gott Nytt i Framsidan. Notiser från biblioteksvärlden	28
Tre frågor - tre svar Annika Koldenius och Gunnel Furuland	30
Profilen - Jan Szczepanski Bibliotekskändisen Jan vill ha mer diskussion om bibliotek	32
Om jag hade ett bibliotek... - Lena Adelsohn Liljeroth Kulturministern leker med tanken att vara bibliotekarie	35

Med kursen inställd på bättre möten

Ett gott bemötande är en konst. Men med övning och rätt redskap kommer man långt. Framsidan följde med på en handledarutbildning i bemötande där deltagarna lärde sig minst lika mycket om sig själva, som om kommunikation med andra.

Text och foto: Tove Eriksson

Det ser ut som om Kurt Olsson har varit i farten. Skisser och listor från ett välanvänt blädderblock pryder väggarna i den blå föreläsningssalen. Vi är på konferenscentret Garnisonen i Stockholm, på handledarkurs i bemötande för bibliotekarer, arrangerad av Kungliga biblioteket. Kursdeltagarna, ett tjugotal biblioteksanställda från olika håll i landet, lyssnar uppmärksamt på kursledarna Simon Coleman och Anders Hjærtström från Lernia Consulting.

– Kom ihåg att det handlar om att skapa förutsättningar för att ha kul på jobbet, det kan vara bra att säga, säger Simon. Han och Anders håller på att gå igenom själva handledardelen av kursen. Väl tillbaka på sina hembibliotek, så ska deltagarna utbilda sina kollegor i bemötande. Simons kommentar är ett svar på en fråga från en av kursdeltagarna om vad man gör om kollegorna inte vill delta i utbildningen. Bemötande kan vara en känslig fråga, en del uppfattar det som kritik när det kommer på tal.

– Man kan inleda med att säga “vi är inte här för att vi är dåliga på kundbemötande, utan för att det alltid kan bli bättre”, tipsar Anders och deltagarna antecknar.

Förklaring eller bortförklaring?

Under gårdagen, kursens första dag, fick de själva lära sig mer om effektiv kommuni-



Många nyttiga tips om bemötande skrevs ner i anteckningsblocken under den två dagar långa handledarkursen i Stockholm

kation och professionellt kundbemötande. Blädderblocksbladen på väggarna vittnar om spännande övningar och kloka råd.

– Jag har lätt för att vara trevlig mot trevliga människor, men det är inte lika lätt med otrevliga människor. Så jag ville bli bättre på att hantera besökare som

är arga, besvikna, stressade eller upprörda, för ett dåligt möte kan ju färga en hel dag, säger Karolina Rochling från Katrineholms bibliotek under kaffepausen. En metod som gruppen har fått lära sig är positionering. Enkelt förklarad innebär den att man går in i olika positioner under sam-

talets gång – sin egen, den andres och observatörens – och tittar på situationen.

– Då står man inte bara där och säger “jag, jag, jag”, utan förstår kanske bättre varför den andre är upprörd och då blir mötet lättare att hantera. Det är jättebra att få sådana här konkreta redskap, säger Susanne Hägglund från Länsbibliotek Sörmland. En annan punkt på schemat, som Karolina tyckte var nyttig, handlade om skillnaden mellan förklaringar och bortförklaringar.

– Vi är ofta duktiga på bortförklaringar när det är något som har gått fel. Men läntagarna är ju inte intresserade av vad vi har för problem med våra system, eller hur länge vi har haft det. De vill bara ha hjälp!

Självkännedom

Både Karolina och Susanne är nöjda med att de har lärt sig så mycket om sig själva och om hur de själva kommunicerar och reagerar i olika situationer.

– Vi pratade bland annat om våra “triggers”, alltså saker som får en att gå igång, bli aggressiv eller känna sig liten och värdelös. Det kanske kan vara om en låntagare säger “Hördu du där!” eller “lilla gumman”. Då gäller det att bli medveten om sin reaktion, tänka bort det och istället fokusera på vad det är de vill, säger Susanne.

Utmaning för biblioteken

Simon Coleman och Anders Hjärtström håller liknande utbildningar inom både privat och offentlig sektor, men anpassar den för varje personalgrupp.

– Det som är speciellt för biblioteken är ju att de är öppna för alla. Personalen måste kunna hantera alla slags människor, och det är en stor utmaning. Sedan är det också så att man inte har tränats lika länge i att tänka kundorienterat, som inom andra branscher. Många privata företag hade inte överlevt om de inte hade tänkt så här för länge sedan, men till biblioteken har “kunderna” kommit ändå, säger Simon.



Simon Coleman och Anders Hjärtström från Lernia Consulting ger kursdeltagarna ett körschema för den bemötandebildning som de själva ska ge sina kollegor när de är tillbaka på sina respektive bibliotek.

Hett ämne

Att bemötande är ett hett ämne i biblioteksbranschen just nu märks inte minst på antalet anmälningar till de aktuella kurserna, som förutom i Stockholm, hålls i Göteborg, Umeå, Uppsala och Malmö/Lund under hösten och vintern. Intresset för handledarutbildningen, som är öppen för alla typer av bibliotek, är så stor att utbildningssamordnare Karl Isaksson på KB tror på någon form av fortsättning.

– Några av deltagarna har pratat om att bilda nätverk och vi vill själva definitivt hitta en modell för att gå vidare med liknande utbildningar. Det verkar finnas ett enormt behov.

Frågan kan vara känslig

Karolina Rochling och Susanne Hägglund tror att anledningen till att bemötandefrågan hamnat så högt upp på agendan i biblioteksvärlden är att bibliotekens tidigare självklara plats har ifrågasatts under senare år. Service och gott bemötande blir ett sätt att hävda

sig och stärka sin identitet som samhällsinstitution. Men alla som jobbar på bibliotek är kanske inte så förtjusta i den utvecklingen. Bemötandefrågan kan vara känslig, säger Karolina och Susanne.

– Ja, jag tror att det finns många bibliotekarier som inte riktigt tycker att de har valt ett serviceyrke. Det är ett grundproblem. Man kan databaser och litteratur, men tycker inte att service är så viktigt, säger Karolina. Men både hon och Susanne tror att man har allt att vinna på att jobba med bemötande.

– Det kan förändra både bilden av en själv och av biblioteket. Det handlar inte bara om oss och låntagarna, utan om hur vi är mot varandra i arbetsgruppen, om kommunikationen mellan chefer och medarbetare – ja, egentligen i vilken del av livet som helst, säger Susanne Hägglund. ■

Kommunikativt förhållningssätt på Bibliotekshögskolan

Högskolan i Borås har Sveriges största utbildning i biblioteks- och informationsvetenskap och under utbildningen förbereds studenterna på många sätt för sin blivande yrkesroll.

– Användarperspektivet finns alltid med och belyser det faktum att det faktiskt är ett yrke där man möter människor, säger Eva-Maria Flöög, adjunkt vid Bibliotekshögskolan i Borås.

Text och bild: Helén Andersson

Det finns säkert lika många anledningar till att vilja bli bibliotekarie som det finns studenter på Bibliotekshögskolan och det är säkert långt ifrån alla som i första hand tänker på att det är ett serviceyrke man utbildar sig till. Många kommer direkt från gymnasieskolan och har i bästa fall stött på engagerade skolbibliotekarier, en del har varierande erfarenheter av folkbibliotekarierna. Under utbildningen blir man förhoppningsvis bekant med alla bibliotekstyper och införstådd med deras varierande krav och Eva-Maria Flöög ser i alla fall en del av utbildningen där det blir tydligt att biblioteken är en del av en samhällsförändring.

– För ett antal år sedan var det en otrolig skillnad mellan olika bibliotekstyper i fråga om bemötande och förhållningssätt. Idag flyter de mer ihop och det är ett tydligare användarperspektiv.

Användarperspektiv

Under utbildningen till bibliotekarie bryter man ner begreppet användarperspektiv till referensamtal och professionella kunskaper. Kunskapen om olika användargrupper, vad de gör på biblioteket och vad de söker där, ser Eva-Maria som en del av bibliotekets demokratiska uppdrag.

– Under andra terminen har vi en kurs som heter Biblioteket och användaren där vi

helt enkelt studerar olika användargrupper och deras relation till biblioteket. Därefter kommer vi ner till referensamtalen och olika metoder och redskap för detta.

Referensamtalen handlar om mötet i informationsdisken där bibliotekarien förutom att vara vänlig och trevlig också ska kunna svara på låntagarens frågor. Det handlar förstås om professionens specifika kunskaper i att hantera databaser, ge boktips, klassificering med mera.

– Kan man inte svara på biblioteksbesökarens frågor så hjälper det ju inte hur trevlig man än är menar Eva-Maria, och tycker att det kan vara svårt att skapa realistiska övningssituationer i de olika situationer som kan uppstå i mötet vid disken.

– Vi har provat olika metoder, allt från rollspel, instruktionsfilm till rena Wallraffande metoder där eleverna infiltrerar på biblioteken och agerar ”besvärliga” låntagare. Det är svårt att veta vilken metod som är bäst, men bemötande är ju något naturligt i alla typer av akademiska utbildningar där yrket innebär att man möter människor. Det ingår förhoppningsvis naturligt även i biblioteksprofessionen. Vi har inget utrymme för individuell rådgivning under utbildningen, men det stora flertalet som väljer biblioteksyrket är som folk är mest och har vanligt folkvett.



Eva-Maria Flöög tycker det är fruktbart att i ett bemötandeperspektiv jämföra bibliotekarierna med andra yrken av samma art.

Personlig egenskap

Att det till stor del handlar om personliga egenskaper håller Johanna Dahlén med om. Hon går sista terminen på BHS och valde utbildningen dels på grund av sin längtan av att få jobba med kunskap, men också för att det är ett socialt arbete.

– På biblioteket får man möta alla typer av människor och det är väldigt tilltalande. Kan man inte möta besökaren på biblioteket med ett leende ska man kanske inte välja det här yrket, säger Johanna och tillägger att det tyvärr finns elever på utbildningen som tänker bort bemötande i tron att de i framtiden kommer att arbeta med andra saker på biblioteket.

Själv blev Johanna uppfostrad i arbetslivet under sina fem år på McDonalds och tror att utbildningen till bibliotekarie hade mått bra av mer praktisk erfarenhet.

– Många kommer direkt från gymnasiet och har ingen arbetslivserfarenhet alls. Jag menar inte att alla ska jobba på McDonalds, men några timmars praktik på bibliotek under utbildningen skulle göra en bättre bibliotekarie.

– Jag jobbar själv fyra timmar i veckan på Högskolebiblioteket i Borås och fick en aha-upplevelse när jag upptäckte att min utbildning gav mig både trygghet och samtidigt träning i ett gott bemötande.

Service

Johanna tror inte att bibliotekarier i allmänhet har problem med att se att det handlar om service. Däremot tror hon att många känner frustration över att det inte finns utrymme för all kapacitet man har.

– Då är det viktigt att man ser att det är ett uppdrag man har att serva medborgaren, att man får lite distans till sin profession och förstår att det är för användarens skull man står där i disken, säger Johanna och funderar en stund över bibliotekarien och eventuella arbetskläder för att förstärka servicetanken.

– På McDonalds visste man ju alltid vad man skulle ha på sig. Det var lite tråkigt samtidigt som jag ju iklädde mig rollen. Jag



Johanna Dahlén tror att fler informationspunkter i bibliotekslokalen skulle förstärka bemötande och service på biblioteken.

klädde på mig min profession och kunden kände igen mig.

Eva-Maria Flöög tror inte heller riktigt på yrkeskläder för att förstärka servicekänslan, men tror att man kanske får anpassa sig lite efter vilket bibliotek man jobbar på och inte vara alltför privat.

– Det är ju trots allt en yrkesroll man har när man är bibliotekarie.

Trend

Under några år har det varit en tydlig trend att prata om bibliotekariens roll, om biblioteket som mötesplats och om bemötande. BHS försöker följa det som händer på fältet och vara flexibla i sitt upplägg av utbildningen. Eftersom det är en akademisk utbildning följer man också forskningen där den senaste trenden är att man betonar relationen mellan användare och bibliotekarier.

– Amerikanska forskningsbaserade artiklar abdikerar lite från bibliotekarien som expert och förespråkar ett kommunikativt förhållningssätt. Så även forskningen uppmärksammar de här frågorna, säger Eva-Maria.

Bemötande är ju inte bara mötet mellan låntagare och besökare, det handlar också om hur arbetet på biblioteket är organiserat, hur biblioteksrummet ser ut och förstås webben.

– Hela bibliotekskonceptet är bemötande, konstaterar Eva-Maria. I likhet med andra professionella yrken måste bibliotekarierollen förändras mot ett mer jämlikt tilltal, men jag tror nog att de flesta bibliotek är rätt så hyfsat tillgängliga med ett bra bemötande. ■

Värmestuga eller kulturinstitution?



Erik Hergren är föreläsaren från företaget Kairos Future vars käpphäst är den djupt orättvisa bild som ofta ges av bibliotek i olika sammanhang. Att biblioteken fortfarande skulle vara en mossig, instängd institution tror han är en myt. Däremot tycker han att biblioteken borde lära sig mer från andra sektorer när det handlar om inriktning, struktur, utbud och bemötande.

Text och bild: Helén Andersson

Jag möter Erik Hergren en sen oktober-eftermiddag på biblioteket i Alingsås där han på kvällen ska hålla en föreläsning om framtiden för kulturen och Alingsås. Förra gången jag mötte Erik var i Bergen 2009 där han föreläste på Halmstadkonferensen om trender och om bibliotekens roll i framtiden. Då pratade han om vikten av att biblioteken förberedde sig för vilken roll de skulle ha i framtiden och om vikten av att tänka långsiktigt.

– Biblioteken måste fortfarande bestämma sig för vilken roll de ska ha, säger Erik när vi slår oss ner i ett undanskynt hörn på biblioteket. Ska de vara fattigstuga i ny tappning eller en relevant kulturinstitution? Är biblioteket en plats eller en tjänst?

Det offentliga tilltalet

Det märks att Erik har pratat om bibliotekens roll förr och att ämnet engagerar honom. Han lutar sig intensivt fram när han förklarar för mig att det är i det offentliga tilltalet biblioteken har något att lära. Han tycker att biblioteken har fastnat i ett muntligt bemötande och att man ofta vänder sig till de läntagare biblioteket redan har en god relation till.

– Är det verkligen det som är det väsentliga, frågar sig Erik. Eller är det att nå nya grupper?

Han konstaterar att det förstås är mycket tuffare och svårare att välja det senare alternativet, men tycker att om biblioteken bara sneglade lite mer på hur andra som jobbar med kunder, eller medborgare som han föredrar att kalla biblioteksbesökaren, skulle biblioteken hitta nya arbetsätt.

– Andra kundrelaterade branscher jobbar mycket med segmentering och hittar hela tiden nya sätt där människor känner igen sig och blir bemötta på rätt sätt.

Erik är noga med att betona att det inte handlar om att kopiera andra sektorer eller att biblioteken ska bli företag. Däremot tror han att biblioteksvärlden skulle lära mycket genom att tänka som till exempel Ikea gällande logistik, service och bemötande.

– Ikea vet hur man får dig att lämna butiken med ett leende trots att du stått i kö i fem timmar och haft det skittråkigt. Men du har avslutat med en korb för fem spann och känner att du trots allt har gjort en bra affär, skrattar han. Och det är bra exempel biblioteken måste ta till sig, utveckla och anpassa till sin verksamhet.

Landskap

I den kommersiella världen pratar man om place sharing, alltså att man har en yta man försöker dela med sig av till andra. Biblio-



Är biblioteken en plats för kultur eller är de en förpackning med kondenserad kultur på burk?"

Erik Hergren

tekslandskapet är en sådan yta som enligt Erik är en institution som är lika svår att förändra som skolan.

– De flesta mottagare har en bild av hur ett bibliotek eller en skolmiljö ska se ut och oftast är det att ”det ska se ut som när jag var liten”. Men då tar man inte hänsyn till att det gått 35 år av pedagogisk forskning eller när det handlar om kultur, 35 år av mötesplatsutveckling, säger Erik och påpekar att det återigen handlar om viken roll biblioteken ska ha.

Tillgängligheten till litteratur kommer att bli nya utmaningar för biblioteken att hantera och Erik tror att bibliotekens huvuduppdrag i framtiden kommer att vara att guida människor till nya kulturupplevelser.

– Är biblioteken en plats för kultur eller är de en förpackning med kondenserad kultur på burk?

Det är hög tid, tycker Erik, att biblioteken förhåller sig till en annan värld med en annan typ av kulturkonsumtion och verkligen funderar över om det är relevant att bevara de gamla biblioteksmiljöerna som de alltid varit. Han tycker att biblioteken borde fundera över om det är möjligt att tänja på mötesplatsgränserna och tror att nya samarbetspartners skulle skapa dynamiska bibliotek.

– Varför finns det inte bibliotek på caféer och i kollektivtrafiken? Fast det är klart, ironiserar han, skulle det finnas bibliotek på X2000 skulle det bli problem med fjärrlären.

– Det handlar om att våga, konstaterar han, och tyvärr stoppas goda idéer och intentioner ofta av att man är beroende av inte lika djärva beslutsfattare. Visst finns det undantag som är dynamiska men en generellt sett större djärvhet vore önskvärd.

Byråkrati

Naturligtvis finns det skillnader mellan att driva en affärsverksamhet och ett kommunalt bibliotek. Formellt ska ett bibliotek drivas av politiken och uppfylla bibliotekslagens krav, men det är också dessa faktorer, menar Erik, som kan göra det stelbent och byråkratiskt.

– Ska jag utdela en känga så tycker jag att det lokalpolitiska livet är ganska stelbent. Om det är det lokala bibliotekets roll och dess vision man ska diskutera måste man göra det ordentligt och då är inte det lokala nämndsammanträdet platsen för dialog utan man får hitta andra forum och vägar.

Ett sätt kan vara involvering, ytterligare ett begrepp från den kommersiella världen. Här handlar det inte bara om att låta medborgaren komma med synpunkter, utan att verkligen föra en genuin dialog och mötas på lika villkor. Men i den kommunala världen är detta inte självklart och dilemmat är återigen traditioner och stelbent byråkrati.

– Det är klart att det är tufft för den som har en utbildning med professionsansvar, och professionsryggsäcken gör det knöligt, menar Erik. Det är en tydlig ledarskapsfråga att ge utrymme för nya tankar och att våga



Erik Hengren tycker att biblioteken måste förstå vad skillnaden mellan ett trevligt bemötande och ett ok bemötande betyder.

prova nya modeller och det är en ledarskapsfråga både politiskt och inom verksamheten.

Bemötande

I Sverige är bibliotek generellt anslagsbaserad verksamhet som inte behöver slåss för sin ekonomiska överlevnad. Detta gör att grundförutsättningarna ser helt annorlunda ut i jämförelse med en kommersiell verksamhet säger Erik och menar att det är en faktor som inte finns lika naturligt i bibliotekariens ryggmärg.

– Handlaren som måste locka folk till sin butik för att överleva ekonomiskt är bättre på service och bemötande. Bibliotekarien har ju sitt jobb oavsett. Men jag tror inte vi ska gå så långt att biblioteket tar efter de avarter som finns, jag tänker då till exempel på långtgående bonussystem. Däremot ska biblioteken lära sig vad skillnaden mellan ett trevligt bemötande och ett ok bemötande betyder. Om jag upplever att jag får den där extra hjälpen på biblioteket, då kommer jag tillbaka. Det är det här Ikea är så duktiga på.

En annan jämförelse mellan näringsliv och bibliotek handlar om att ett bra bemötande kan vara att hjälpa människor fatta beslut på ett enkelt sätt. Många låntagare kommer till biblioteket och vet vad de vill ha och ser bara det de vill se.

– I livsmedelsbutiken är varorna uppsatta i system besökaren förstår. Biblioteken har ett system som egentligen bara bibliotekarierna förstår. Då måste biblioteken tänka; Hur kan vi förenkla för människor att fatta beslut när de kommer in här. I och för sig söker människor olika upplevelser på biblioteket, men också det är en konst att se och att bemöta.

Bemötande handlar också till stor del om vilka referenser biblioteksbesökaren har av bemötande och service från andra aktörer. Ett bibliotek måste ställa sig frågan vilka re-

ferenser de har man vill ska komma till biblioteket, och ett bibliotek måste våga jämföra sig och lära sig av varandra och framförallt våga blicka utanför biblioteksvärlden, menar Erik.

– Har besökaren en gång vant sig vid att få en väldigt god kopp kaffe och gott bemötande, då är det inte kul att gå till det sunkiga fiket med pulverkaffe.

Sammanhang

Erik tror att biblioteken får finna sig i att få en ny roll i framtiden och att bibliotekets fysiska yta krymper.

– Jag tror att man måste fråga sig om det är själva huset som är en mötesplats, eller om det är biblioteket som ska vara en mötesplats. Jag tror att biblioteket lika väl kan finnas på andra platser och att bibliotekariens roll kommer att handla mer om att sätta böcker i ett sammanhang än att hantera ett boklager. Kanske finns bibliotekarien på Ikea på lördagseftermiddagen och berättar om vägen till god litteratur. Och som ett alternativ till pocketshoppen kanske biblioteket är en bokmaskin i köpcentrat där du stoppar in ditt lånekort och får ut en bok.

– Oavsett utformning måste biblioteken fundera över vilket lag de vill spela i och vilka målgrupper de ska ha. Och när besökaren väl hittat till biblioteket måste de bli bemötta på rätt sätt. För det kommer att betyda något. ■

Jo, så var det en sak!

På webben kan du alltid läsa artiklar och reportage som hänger ihop med varje nummer. Naturligtvis hittar du även tidigare material, tidningen som pdf och mycket mer.

Gå in på www.framsidan.net

Följ också Framsidan på:



Film inspirerar till bättre bemötande

I Falköping spelar bibliotekspersonalen en stor roll. Inte bara för låntagarna, utan också i den film om bemötande som de har varit med och spelat in. Nu används de tolv scenerna ur vardagen som diskussionsunderlag i bibliotekets ständiga arbete för god service.

Text och bild: Tove Eriksson

När filmen om kundbemötande var klar tidigare i år så var personalen tvungen att först titta på den för nöjes skull, och skratta av sig ordentligt, som bibliotekschefen Britt Lööf uttrycker det. Det tillhör inte precis vardagen att vara med i en film när man jobbar på bibliotek.

– Vi hade hur roligt som helst när vi spelade in den, säger Britt, som själv var en av skådespelarna.

Sju personer ur bibliotekspersonalen har roller i filmen, som består av tolv korta scener om möten med kunder inom hela Kultur- och fritidsförvaltningens område i Falköping. Filmen är ett samarbete inom förvaltningen och delfinansierades med bidrag från kommunens personalavdelning.

En kille som tar med sig sprit in på Odenbadet och blir full i bubbelpoolen, gäster som är oartiga i Ekehagens fritidsby och besökare som vill in efter stängningstid på Falbygdens museum är några av situationerna som spelas upp i filmen. På biblioteket får vi bland annat möta en besökare som vägrar använda sig av självbetjäning, en bibliotekarie som är överdrivet uppmärksam mot en synskadad besökare, en annan som bara talar med den personliga assistenten istället för med en rullstolsburen kvinna och en tredje som har en väldigt dålig dag och låter det gå ut över en låntagare. Scenerna är tydliga, men inte orealistiska. Trots de skilda miljöerna är situationerna relevanta för alla serviceområden inom kommunen.



Bibliotekschef Britt Lööf understryker vikten av att hela personalen är med i arbetet för ett gott bemötande. – Ett enda tillfälle av dåligt bemötande kan ju göra att en besökare aldrig kommer tillbaka, säger hon.

Diskussionsunderlag

Meningen är att filmen ska väcka diskussion och till varje scen hör därför tre frågor.

– Vi tittar på en scen i taget på våra arbetsplatsträffar och diskuterar sedan utifrån frågorna.

Det är ett bra sätt att arbeta med bemötande. Vi kan ta hjälp av varandras erfarenhet, samtidigt som vi undviker att någon känner sig anklagad, säger Britt Lööf.

Hon tror att det är viktigt att ha utbildning för hela personalen i bemötande, samt ett regelbundet återkommande samtal om det, så att man håller medvetenheten vid liv.

– Förutsättningen för ett bra bemötande är att varje individ i gruppen har kunskap om och förståelse för vad ett gott bemötande innebär. Det måste vi arbeta med hela tiden. Ett enda tillfälle av dåligt bemötande kan ju göra att en besökare aldrig kommer tillbaka, säger hon.

Det är inte första gången som Falköpings bibliotek är med och tar fram en bemötandefilm. Den första gjordes för cirka tio år sen och har använts flitigt, men behövde uppdateras.

Biblioteket har alltså ganska väl inarbetade rutiner för bemötande, och det handlar mycket om ett förhållningssätt gentemot besökaren, eller kunden, som Britt också säger.

– Vi har ett serviceyrke! Alla kunder ska veta att de alltid får samma goda bemötande på Falköpings bibliotek. Det är också minst lika viktigt med ett gott bemötande sinsemellan i personalgruppen och mellan de olika personalgrupperna i förvaltningen. Falköpings kommun arbetar brett med bemötandefrågor, bland annat genom föreläsningar och Vårdskapsutbildning.

Blanketter för synpunkter

Man har tagit fram rutiner för att bemöta olika former av klagomål, så att alla i

personalen säger och gör ungefär samma sak i givna situationer, som när låntagare måste betala böter för försenade böcker eller vid andra tillfällen där missnöje kan uppstå.



Alla besökare ska märka att de är sedda när de kommer in på Falköpings bibliotek. För biblioteksassistenten Lena Green och de andra i personalen sitter det i ryggmärken.

Det är också ganska många år sedan som man började använda sig av blanketter för klagomål och synpunkter från besökarna. Systemet är etablerat och under förra året fick man in 48 synpunkter till biblioteket och dess filialer. De handlade om allt från irritation över skrapljud från stolarna i entrén till önskemål om Photoshop på biblioteksdatormerna. Biblioteket fick också beröm, bland annat för sin trevliga personal.

– När det kommer in synpunkter så läser jag upp dem på nästa arbetsplatsträff och så diskuterar vi dem tillsammans och ser vad vi kan göra. Alla som lämnar in synpunkter ska bli informerade, om de vill, om hur vi följer upp det de har föreslagit eller klagat på inom två veckor. Vi är väldigt tacksamma för alla synpunkter – annars vet vi ju inte om folk är missnöjda och går och muttrar för sig själva, säger Britt.

Praktiska västar

Ytterligare ett led i det goda bemötandet är att alla anställda har en tydlig namnskylt, och för det mesta också en svart väst med bibliotekets logotyp på ryggen. Det ska vara tydligt för besökaren vem man kan be om hjälp, vilket visat sig vara uppskattat.

– Att vi har västar utstrålar förtroende och trygghet. Dessutom är de sköna och praktiska med många fickor, säger Britt och visar på sin egen väst.

Tydligheten går igen på bibliotekets hemsida. Till skillnad mot många andra bibliotek, så presenterar Falköpings bibliotek personalen med både namn, arbetsuppgifter och foto, om de själva vill.

– Det har aldrig uppstått några problem, med att någon i personalen har blivit uppringd eller påhoppad eller så. Och responsen utifrån har varit mycket bra, folk vet direkt

vem de ska ringa eller maila till med sitt ärende.

Biblioteksassistenten Lena Green står i länedisken, iförd sin väst. För henne är det här med bemötande inget märkvärdigt.

– Det har nog att göra med vad man har gjort tidigare. Jag har jobbat i barnomsorgen. Men det är bra att vi arbetar med det här på biblioteket. Vi möter så många olika slags människor, vilket är roligt. Det handlar om att ge god service, men ibland måste man ju också kunna säga ifrån, säger hon.

Stökiga besökare

Precis som på många andra bibliotek så är besökare som stör verksamheten och andra låntagare ett växande problem på Falköpings bibliotek. Precis som i en scen i bemötandefilmen, så händer det att personalen måste hantera hotfulla och jobbiga situationer med



"Bemötandet här är det bästa möjliga! De är alltid så hjälpsamma." Det säger Maria Pettersson, som seniorsurfat regelbundet på biblioteket i flera år.

påverkade eller psykiskt sjuka personer som uppehåller sig på biblioteket.

– Det är vårt största bekymmer just nu. Vi är ingen social inrättning, men vi känner ett moraliskt ansvar. Alla är engagerade och vi diskuterar frågan mycket, säger bibliotekschefen Britt Lööf.

Hon och de andra i personalen försöker hantera situationerna när de uppkommer. Britt tar ett exempel från alldeles nyligen då en psykiskt sjuk kvinna skrek och var stökig i biblioteket.

– Jag försökte lugna henne, klappa om henne och prata, fråga hur det var. Då lugnade hon ner sig. Hon är här ganska ofta, så vi känner till varandra.

I andra situationer kan det kännas mer hotfullt, och då är det inte meningen att personalen ska ingripa. Biblioteket har till och med haft besök av en psykolog för att få utbildning i hur de ska hantera sådana situationer.

– Det är väldigt viktigt att lyssna på personalen och hur de känner. Ingen ska känna att de måste ingripa om det känns otryggt. Den bedömningen ska alla göra själva. Vill

man inte själv ingripa, så ska man kontakta sin chef eller ringa polisen, eller både och.

Britt och hennes kollegor har nära kontakt med den lokala polisen, härbärgen och socialtjänsten, och alla samarbetar kring problemet.

– Det är skönt att veta att vi kan ringa när vi vill, säger Britt. Vi gör alla så gott vi kan, men det gäller också att inse vad som är vårt ansvar och när man ska lämna över ansvaret. ■

TIPS

Lär dig gott bemötande på webben

Västra Götalandsregionen har tagit fram ett datorbaserat och interaktivt utbildningsprogram om bemötande av människor med funktionsnedsättning inom offentlig verksamhet.

Utbildningen ger insyn i hur personer med funktionsnedsättning kan uppleva mötet med den offentliga sektorn, men även praktiska tips på hur man ska göra för att mötet ska bli så bra som möjligt. Det finns en särskild version för dig som jobbar inom kommunal verksamhet, till exempel bibliotek.

Utbildningen tar en till två timmar. Den går att dela upp i flera olika tillfällen och går att genomföra i grupp eller enskilt.

Du hittar bemötandebildningen på: www.vgregion.se och Avdelningen funktionshinder och delaktighet

Rätt kunskap kan förebygga våld

Ingen vill möta aggressiva och hotfulla människor på jobbet. På en offentlig mötesplats som ett bibliotek händer det ändå ibland. Men med förebyggande arbete och goda kunskaper kan man minska risken för våld och hot avsevärt, säger Mia Harty, som arbetar inom psykiatri på Sahlgrenska universitetssjukhuset i Göteborg.

Text och bild: Tove Eriksson

Mia Harty har många års erfarenhet av komplicerade möten och situationer. Hon är specialistsjuksköterska inom psykiatri och beteendevetare. Hon arbetar till vardags som kvalitetssamordnare och säkerhetsansvarig inom psykiatri på Sahlgrenska, men är också ute och föreläser och utbildar i bemötande på arbetsplatser utanför sjukvården, till exempel bibliotek. Det handlar främst om bemötande av människor som uppträder aggressivt, hotfullt eller våldsamt.

– Risk för hot och våld finns i alla verksamheter där man möter människor, inte bara inom psykiatri. Det är därför det är så viktigt att veta vad man ska göra om det inträffar, säger hon. Mia Harty menar att det går att förebygga att hotfulla situationer övergår i våldsamheter. Genom att lära sig känna igen signalerna, så kan man ofta stoppa en person från att bli aggressiv genom att prata med dem. Mia Harty talar om presumtivt aggressiva människor, det vill säga människor som kan bli aggressiva i vissa situationer om de inte får ”rätt” bemötande. Det kan handla om personer med olika psykiatriska problem och drog- eller alkoholpåverkade personer.

– Generellt kan man säga att den presumtivt aggressive personen måste känna sig sedd och respekterad, annars riskerar man

att aggressionen eskalerar. Det gäller att tidigt etablera kontakt. Får man till en dialog så sker oftast inget.

Inte leka Stålmannen

Mia Harty understryker att det krävs mycket kunskap för att bedöma hur farlig en person eller situation kan bli. Psykiatriska problem, alkohol och olika droger kan göra en människa oberäknelig och svårförutsägbar.

– Man ska inte leka Stålmannen. Känner man sig inte säker och trygg i en situation så ska man hellre ringa polisen, säger hon. Det vi kallar ”magkänsla” är något man ska ta på allvar. Ibland har vi registrerat tecken på fara utan att vi själva är medvetna om det.

– Magkänslan är kroppens sätt att signalera att något är fel. När man tänker tillbaka på en situation som blivit farlig, så har man faktiskt ofta känt det på sig innan, men inte lyssnat på signalerna, säger Mia. En aggressiv person är ofta själv rädd och känner sig av någon anledning hotad. Därför är det absolut viktigaste att förmedla lugn och trygghet när man närmar sig en sådan person.

– Man ska alltid vara två, så att man känner sig uppbackad. En som närmar sig och pratar och en som håller sig i närheten, utan



Mia Harty föreläser om hot och våld på arbetsplatser, bland annat på bibliotek. Hon arbetar också som kvalitetssamordnare och säkerhetsansvarig inom psykiatri på Sahlgrenska.

att det kan uppfattas som hotfullt. Man ska tänka på att hålla ett visst avstånd – vi har alla revir, och det kan provocera om man går innanför den gränsen, säger Mia.

Blotta strupen

Överhuvudtaget är liknelserna från djurvärlden många när hon berättar om hur vi fungerar i stark affekt.

– När vi är förbannade så kopplas den rationella och logiska pannloben bort och reptilhjärnan tar över. Då lyssnar vi inte. Men man hör alltid sitt namn, och kan ta in ytterligare tre till fem ord. Så om någon har ett raseriutbrott så kan man ropa personens namn och exempelvis “Vad gör du?” för att avbryta och etablera kontakt. När man närmar sig personen ifråga är det viktigt att signalera att man är ofarlig och vill väl. Det gäller att vara medveten om vad kroppsspråk, mimik, tonläge och ordval förmedlar. Man ska till exempel se till att sätta sig på samma nivå, inte stå upp och prata om den andre personen sitter ner.

– Man ska också hålla händerna och handflatorna väl synliga, aldrig bakom ryggen eller i fickorna. Dessutom är det oerhört viktigt, när man går in i dialog, att man visar att man verkligen vill veta och förstå varför personen är så upprörd, säger Mia. Hon visar hur man kan lägga huvudet lite på sned, vilket kan ha en god effekt.

– När man gör det så ser man mer empatisk ut. Tittar man på djurkommunikation så

är det ju faktiskt så att man blottar strupen när man gör så. Dessutom lyfter man upp örat, som för att lyssna.

Lyssna på enskilda medarbetare

Det finns många faktorer som kan bidra till att minska risken för incidenter, hot och våld på en arbetsplats. Mia Harty tycker att det borde vara obligatoriskt med utbildning för både chefer och personal på bibliotek för att förstå och hantera avvikande och presumtivt aggressiva besökare, eftersom de är en del av bibliotekspersonalens verklighet. Det bör finnas en upparbetad kontakt med polis och lokala myndigheter, så att det är lätt att höra av sig när det behövs. Hon tycker också att varje bibliotek bör göra en riskbedömning av hela verksamheten.

– När man gör en sådan riskbedömning är det viktigt att alla medarbetare får komma till tals och berätta vad de uppfattar som hotfullt. Det är individuellt, men det är alltid den som känner sig hotad som har tolkningsföreträde. Det får inte bli så i en arbetsgrupp att man vidgar gränserna för vad som är okej, att man ignorerar incidenter och förväntar sig att personalen ska ingripa fast de inte känner sig trygga. Då kan det bli farligt, säger Mia.

Hon tycker också att varje bibliotek bör utarbeta en handlingsplan för hur man ska agera om obehagliga eller farliga situationer uppstår. Syftet med en sådan plan är att öka tryggheten för de anställda och ge dem ett bra stöd efteråt, om något skulle inträffa.

– Det ska också framgå vem den drabbade ska vända sig till, vilket expertstöd som finns att få och hur den närmsta chefens ansvar för åtgärder ser ut. Det är viktigt att alla tillbud om hot och våld rapporteras, dokumenteras och utreds, säger Mia Harty.

Arbetsmiljön viktig faktor

Själva organisationen och stämningen på arbetsplatsen kan också vara en bidragande orsak när hot- och våldssituationer uppstår, menar Mia Harty. – En dålig organisation kan leda till mer våld och hot eftersom den i längden påverkar hur vi mår. Det påverkar i sin tur hur vi bemöter besökarna. Står man själv långt ner i hackordningen på en arbetsplats så tar man kanske ut det på andra. Även besökarna känner av lugnet och tryggheten på en arbetsplats. På samma sätt kan de triggas av en stressad och obehaglig miljö. ■



Biblioteksbesökaren i centrum

I danska Lyngby har biblioteket genom att lyssna till besökarnas önskemål ökat antalet besökare. Bland annat finns det i entrén numera ett eftertraktat gammaldags herrum för morgontidningen och dagens förmiddagskaffe.

Läs mer på www.framsidan.net om hur Lyngby med hjälp av modellen NABC jobbade mot en positiv utveckling.

Med rätt attityd



Utopia är ett projekt där unga konstnärliga ledare med habiliteringskompetens arbetar tillsammans med personer med funktionsnedsättningar. Målgruppen är unga vuxna och alla konstformer är representerade.

– Till skillnad från många andra verksamheter har Utopia ett utövarperspektiv, säger Iki Gonzalez Magnusson som tillsammans med Maria Lindahl är projektledare.

Text och bild: Helén Andersson

Iki Gonzalez Magnusson är dansare, klubbarrangör och DJ, men också personlig assistent. Det var kombinationen av dessa yrkesroller som gjorde att hon för några år sedan tog initiativ till projektet och formulerade sina tankar om en integration hon inte ansåg existerade.

– Det var två världar där jag aldrig kunde be personen med funktionsnedsättning att följa med till min klubb eller min danssträning.

Projekt Utopia

Namnet Utopia kommer från grekiskan och betyder ungefär plats som inte finns. Utopia är också titeln på en bok av Thomas More från 1500-talet där den fiktiva berättelsen utspelar sig i landet Utopia där all egendom är gemensam. Med tanke på detta stämmer valet av projektnamn väl eftersom målet med projektet är att alla ska kunna utöva den kulturform man själv har valt. När Iki började fundera över vilka behov hon hade för att kunna utöva sin kultur, och vad som skulle behövas för att också personer med funktionsnedsättningar skulle kunna delta, kom hon fram till att det förstås handlar om anpassade lokaler, men att det till stor del handlar om attityd.

– Jag är assistent för en person med högre utbildning än jag och ändå är det till mig folk vänder sig. Precis som om jag skulle vara ett geni bara för att jag kan gå. För att det inte ska fortsätta vara ett vi och ett dem, kontaktade jag KulturUngdom och så gjorde vi ett projekt, säger hon leende.

– Grundidén är att alla ska kunna vara med och fokus ligger på tillgänglighet, på kropp och funktion, säger Maria Lindahl. Alla ska kunna utöva kultur.

Verksamhet

Projektets fokus ligger på själva konstformerna och i arbetet samarbetar Utopia med olika studieförbund med kurser i kroki, dans, teater och illustration. Genom att förlägga kurserna hos studieförbunden hoppas man att detta ska påverka också övrig verksamhet i lokalerna.



Ett möte med kulturens många uttryck. Varje torsdag mellan 19 och 21 ses en av Utopias teatergrupper högst Hassariva och Anna Pollak i bakgrunden är i full gång med att värma upp för kvällens statusövningar.

FAKTA UTOPIA

Utopia är ett treårigt projekt i Västra Götaland med stöd av Allmänna Arvsfonden via den regionala föreningen KulturUngdom. KulturUngdom är en ideell förening verksam inom och med stöd av Västra Götalandsregionen.

Läs mer om Utopia: www.kulturungdom.se/utopia



Upp i Vuxenskolas lokaler i centrala Göteborg. Erika Gustafsson, Sofia Andersson, Sara Andreasson, Shade

– Problematiken blir synlig när lokalerna inte är tillgängliga och pedagogerna inte är utbildade, menar Iki. Vi jobbar med pedagoger som tänker funktion och som vet vad det innebär och vi utmanar övrig verksam-

het genom att erbjuda kurser för alla.

– Vi breddar kulturutbudet och utmanar synen på till exempel dans eller hur en dansare ska se ut, konstaterar Maria.

Förutom studiecirklar erbjuder projek-

ter också attitydworkshops, seminarier och föreläsningar för kulturinstitutioner. Här handlar det om att sprida Utopias idé om en attitydförändring och ge information och stöd när verksamheten vill öppna upp sin verksamhet för alla.

– Största problemet är attityden, menar Iki. Särskilt inom kulturområdet finns en ovana att tänka på funktionsnedsatta som kulturutövare. De kanske finns i publiken, men absolut inte i logerna eller på scenen.

Metodutveckling

Under projektets första år ägnades mycket tid till metodutveckling där man bland annat provade hur det var att arbeta med blandade grupper på olika sätt. Under vägen utvärderades verksamheten och man hittade olika lösningar.

– Vi förstod att det ofta är vi själva som planterar problem och fördomar och att det handlar om att inta ha någon särskild metod, berättar Iki. Det vi lärde oss, och det vi jobbar med pedagogerna med, är att de ska lära sig avdramatisera och att inte problematisera. Det är olika människor som möts och ofta är det helt naturligt för de ungdomar som deltar i kurserna.

Projektet är nu inne på sitt andra år av sammanlagt tre och börjar så saktat förbereda sig för ett liv efter projekttiden. Från början var målsättningen att Utopia skulle ha ett eget kulturhus i Göteborg, men ganska snart insåg man att det var ett gigantiskt projekt. I stället fokuserade man på att bygga upp en verksamhet som är väl förankrad och trygg.

– Vi vill ha en fortsatt kärnverksamhet och en verksamhet som erbjuder kompetens och påverkar andra att komma igång. Och kanske har vi ett högkvarter där vi kan fortsätta utbilda ledare och som har anpassade lokaler, säger Maria.

– Det finns ett förslag på ett Kulturhus i Backa i Göteborg, tillägger Iki. Här hoppas vi att vi finns med från början. Vi är inga experter på byggande och lokaler, men mycket handlar om inställning och det är det Utopia jobbar med. ■

Hjärnkoll på attityder

Psykisk sjukdom omgärdas fortfarande av mycket fördomar och okunskap. Negativa attityder försvårar för den funktionsnedsatte och därför är ett bra bemötande från omgivningen oerhört viktigt. På uppdrag av regeringen driver Handisam under två år kampanjen Hjärnkoll som jobbar för att förbättra attityder och slå hål på fördomarna om psykisk ohälsa.

– Pratar vi mer öppet om de här sjukdomarna slipper vi en massa tassel och tasslar, säger Arvid Lagercrantz, en av kampanjens företrädare.

Text och bild: Helén Andersson

Kampanjen satsade redan från början på att bygga upp ett nätverk med personer med egna erfarenheter av sjukdom med psykisk funktionsnedsättning. Dessa nätverk med för nuvarande 200 attitydambassadörer finns runt om i landet och ger på olika sätt frågan ett ansikte.

– Innan vi startade kampanjen gjordes en ordentlig omvärldsbevakning där man tittade på liknande projekt runt om i världen. Det visade sig tydligt att den bästa effekten är när man pratar om kontakt mellan människor, säger Rickard Bracken, projektledare på Handisam. Enbart vanligt kampanjarbete med reklam räcker inte. Inte heller bara teoretiska kunskaper. Men en kombination av utbildning och information av personer som själv varit sjuka verkar bidra till en förändring i positiv riktning.

Kända ansikten

Kampanjen Hjärnkoll pågår under 2010 och 2011 och just nu är man inne i en fas där man försöker knyta till sig kända ansikten på personer som har egna erfarenheter och är engagerade i frågan. Det är här Arvid Lagercrantz kommer in. Arvid har ett långt yrkesliv bakom sig som journalist och bland annat vice VD och VD för Sveriges Radio.

– Kända personer väcker intresse, säger Rickard. Och Arvid är ett viktigt ansikte för oss utåt. Dels blir medierna intresserade,

men Arvid visar också att det går att leva med en psykisk sjukdom och samtidigt arbeta och göra karriär.

– Jag tycker att öppenhet och bemötande är släkt med varandra, säger Arvid. Jag har själv känt effekterna av att leva med psykisk sjukdom och jag vill vara med och bidra till en förändring.

Arvid är just nu aktuell med boken *Mitt galna liv* som är en memoar om psykisk sjukdom.

– Jag skriver om hur det gick till när jag blev sjuk och hur det gick till när jag blev frisk. Genom mina journaler kan jag ge en 50-årig historik över hur åtminstone jag blev behandlad med bältesläggning och elchocker. Boken är så öppen och ärlig att det är på gränsen att jag känner mig generad, ler han.

– Genom sin bok gör han också vår gemensamma fråga en jättetjänst, tillägger Rickard och berättar att boken har fått stort gehör i media vilket ger positiva effekter på kampanjen.

Förutom att de stora medierna har uppmärksammat bok och kampanj, finns det ett stort intresse i lokala medier. Arvid berättar om när han till exempel var på biblioteket i Stocksund och det kom mer människor än det fanns stolar.

– Kombinationen lokal aktivitet och nationell kampanj ger lokal press konstaterar han.

Vanföreställningar

Att media har ett stort intresse för frågan är inte enbart positivt. Kampanjen följer medierapporteringen inom området och Rickard konstaterar att det finns en rad vanliga vanföreställningar och personer med psykisk sjukdom beskrivs ofta negativt.

– I media skrivs det mycket i samband med olika våldsbrott där psykisk ohälsa kopplas till farliga personer.

Kampanjen kan också se i de attitydmätningar man gjort att kopplingen mellan psykisk sjukdom och farlighet också är tydlig bland allmänheten och det, menar både Rickard och Arvid, påverkar vårt beteende och skapar rädsla och avståndstagande.

– En del våldsbrott begås av psykiskt sjuka, men det betyder ju inte att alla psykiskt sjuka begår våldsbrott, förtydligar Arvid.

– Men, tillägger Rickard, när det händer är det viktigt att media granskar vården och belyser eventuella brister. Faktum är att vi vet att bilden i media blir annorlunda när personer med egen erfarenhet av psykisk sjukdom öppet berättar om sig själv. Det vet vi genom att vi gör återkommande analyser av media. Bilden blir mer positiv.

Ryck upp dig

För att nå framgång i den här frågan och förändra attityder tror Rickard att det är viktigt

att man känner att det är en fråga som berör. Kampanjen riktar främst in sig på personer i åldern 25-45 år, personer som befinner sig mitt i livet med barn och karriär och som oftast inte ser direkta kopplingar mellan sig själv och psykisk sjukdom. Ändå är det en majoritet av svenska befolkningen som svarar ja på frågan om de har någon erfarenhet av psykisk sjukdom.

– I vår senaste opinionsmätning visad det sig att 73,8 procent av befolkningen hade erfarenhet av egen psykisk sjukdom eller någon i familjen, nära anhörig eller arbetskamrat, säger Rickard. Så egentligen är det en fråga som berör alla och vi vill sätta fingret på och berätta om att det här är något som är väldigt vanligt. Och kanske att man ställer sig frågan; Hur vill jag själv bli bemött om jag blir psykiskt sjuk?

– Det är ett bekymmer att toleransnivån för udda beteenden är så dålig i vårt samhälle, säger Arvid och tillägger att för den sjuke är det väldigt viktigt hur omgivningen ser ut. Ofta fokuserar man på terapi och mediciner, men ett gott bemötande från den närmaste omgivningen har stor betydelse. Jag har haft tur med en förstående arbetsgivare och förstående familj. Jag har fått mycket kärlek och det är det bästa bemötandet. Det sämsta är när någon närstående säger: Ryck upp dig! Den typen av hjälp är rent befängd.

Förhoppningar

Framförallt hoppas Rickard att kampanjen ska få folk att prata om psykisk sjukdom på samma sätt som man pratar om andra sjukdomar eller funktionsnedsättningar. Han hoppas också att nätverket av attitydambas-



Rickard Bracken och Arvid Lagercrantz tror båda att vägen till ett bra bemötande går genom en större öppenhet.

sadörer kommer att finnas kvar efter 2011 och fortsätta jobba framförallt inom vård, psykiatri och socialtjänst.

– Konstigt nog är de negativa attityderna inte mindre vanliga inom psykiatri och socialtjänst, säger Rickard och konstaterar att det finns ett stort behov att jobba med detta.

– Det är klart att det är oerhört krävande att jobba med de här patienterna och att då också hela tiden få skit för det i bland annat media, det är tufft, menar Arvid.

Att förändra attityden till psykisk sjukdom handlar också om den sjukes egna fördomar och det är en minst lika viktig fråga

att jobba med framöver, menar Rickard. Det handlar om bemötande och egna tankar och föreställningar.

– Att komma igen efter en sjukdom är en sak, men att komma ut i samhället igen, våga leva i en kärleksrelation och våga lita på arbetskamraterna, det är något helt annat.

– En viktig början är att man inte känner sig så djävla taskig bara för att man är sjuk, konstaterar Arvid. ■

FAKTA HJÄRNKOLL

Kampanjen Hjärnkoll drivs av Handisam i samarbete med Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa. Satsningen pågår under 2010 och 2011 och är ett regeringsuppdrag. Kampanjen har en turnerande utställning som går att boka. Utställningen är gratis.

Läs mer på www.hjarnkoll.se.

Nedladdning gör läsandet enklare för Anette

Förut hade Anette Borgert travar av olästa böcker hemma. Att läsa dem var så ansträngande för henne att hon gav upp. Nu laddar hon ner dem som talböcker från nätet via Daisy Direkt, och lyssnar på dem, en efter en.

– Det är skönt att kunna säga: "Den har jag läst", när folk pratar om böcker, säger hon.

Text och bild: Tove Eriksson



Anette Borgert slipper att låna hem orange lådor från biblioteket. Hon laddar ner talböcker direkt hemifrån via Daisy Direkt istället.

Anette Borgert känner sig som hemma på Göteborgs stadsbibliotek och är numera bekant med flera av bibliotekarierna på Avdelningen för specialmedia. Hon var en av deltagarna i Folkbibliotek Direkt, en del av pilotprojektet Låna Ladda Lyssna, där fyra folkbibliotek i Västra Götaland lät sammanlagt 80 låntagare prova på direktnedladdning av talböcker. Försöket slog väl ut och sedan en tid kan de flesta bibliotek i regionen erbjuda sina talbokslåntagare tjänsten. Den innebär att man gratis kan ladda ner precis vad man vill ur Talboks- och punktskriftsbibliotekets 80 000 titlar stora katalog hemifrån, när man vill.

– Det är väldigt smidigt, och jag kan läsa böckerna i min takt. Det öppnar ju upp för allt! Jag märker att jag letar runt och kikar på böcker jag aldrig skulle ha lånat annars, som Koranen till exempel, säger Anette. Hon arbetar som frisör och älskar att prata med sina kunder, gärna om aktuella ämnen. Hon får ofta boktips, och nu kan hon med en gång gå hem och ladda ner boken. Även populära och nya böcker som det är kö till för "vanliga" låntagare.

– Det är roligt att läsa sådant som är på tapeten just nu och kunna hänga med i snacket. Jag gillar att läsa böcker som är verklighetsbaserade.

Kände sig utanför

Hon var vuxen när läkare konstaterade att hon har ögonproblem som ger exakt samma symptom som för en dyslektiker. När hon läser är texten otydlig, hon hoppar över, lägger till och drar ifrån bokstäver och får inget grepp om helheten. Det blir oerhört ansträngande att läsa, till och med så att hon somnar när hon försöker. Som liten hade hon svårt att hänga med i skolan, fick gå om en klass och kände sig annorlunda. Kompisarna plöjde böcker, men trots att hon försökte, så gick det bara inte.

– Jag minns att jag kände mig ledsen och utanför när de pratade om böcker, säger Anette. Bibliotek besökte hon helst inte, om hon inte var tvungen att följa med skolan.

– Jag fick ont i magen bara jag kom in på ett bibliotek.

För några år sedan kom Anette i kontakt med en dyslexiförening och där förstod hon för första gången att hennes problem inte var något att skämmas över.

– De hade skärmar med förvrängd text på och den kunde jag läsa på som ett rinnande vatten. Det är ju precis så vanlig text ser ut för mig. Då förstod jag. Och jag som hade trott att jag var dum. Nu är det mycket lättare att prata om mina problem, säger hon. Hon började läsa ljudböcker, och kom över



För att underlätta för besökarna på Avdelningen för specialmedia på Göteborgs stadsbibliotek skyltar man mycket med hjälp av bilder.

sitt motstånd mot biblioteket. Men hon visste inte ens att talböcker fanns, innan hon av en slump fick kontakt med en bibliotekarie på Avdelningen för specialmedia och kom med i projektet Folkbibliotek Direkt.

Populär tjänst

Det är naturligtvis inte ovanligt att personer med läs- och skrivsvårigheter ogillar bibliotek. Det märker Maria Melin och Anneli Goode på Avdelningen för specialmedia på Göteborgs stadsbibliotek ofta.

– Många av dem vi träffar är ganska nedstämda, molokna och anti-bibliotek. Skolgången och biblioteket förknippas med något jobbigt. Men när de väl förstår hur mycket vi har att erbjuda den med läs- och skrivsvårigheter så är det många som undrar varför de inte har kommit tidigare. Det är väldigt roligt, säger Maria. Sedan i maj erbjuder de alla talbokslåntagare på stadsbiblioteket möjligheten att ladda ner via Daisy Direkt. Sedan oktober är tjänsten också öppen för barn.

– Det känns bra att även barnen fick tillgång till detta så snabbt, inte minst med tanke på deras studier, säger Maria. Personalen erbjuder alla en personlig genomgång av själva tekniken, som är enkel. Låntagaren får lära sig att leta i TPB-katalogen och ladda ner böcker till sin dator eller mp3-spelare. Genomgången tar mellan en halvtimme och en timme, beroende på vilka

olika hjälpmedel som behövs och på hur datavan låntagaren är. Man bokar tid med personalen eller kommer till Daisy drop in på måndagar. Och intresset för tjänsten är stort. Redan har ungefär 120 låntagare börjat använda Daisy Direkt, och det är kö till registreringen.

– Det är en oerhört bra service att kunna ge, och låntagarna är väldigt tacksamma. Många har gått och väntat på att detta ska komma, eftersom de visste att samma tjänst redan fanns för studenter i Student Direkt, säger Anneli.

Bemötandet avgörande

Fler och fler upptäcker Avdelningen för specialmedia, talböckerna och nu Daisy Direkt. Det är mycket tack vare att Stadsbiblioteket har ett ambitiöst program under den årligen återkommande Dyslexiveckan i oktober.

– Det är helt fantastiskt. Då kommer det hit massor av människor för att lyssna på föreläsningar och så upptäcker de talböckerna här på biblioteket. Ibland visar det sig att flera i en familj har samma problem och kan ha nytta av tjänsten, säger Anneli. Anneli och Maria har tänkt en hel del på bemötandet av människor med läs- och skrivsvårigheter på biblioteket. De är överens om att det är väldigt viktigt att mottagandet blir rätt från början, eftersom dyslektikerna är en grupp som är svår att nå och frågan om deras problem kan vara känslig. Många har skämts över och försökt dölja sina läs- och skrivsvårigheter hela livet.

– För oss är det viktigt att visa att det inte är något konstigt. Vi lyfter inte ens på ögonbrynen när de säger ordet dyslexi. De flesta blir glatt överraskade över att det ses som helt naturligt här, säger Maria. Eftersom det finns många varianter och grader av läs- och skrivsvårigheter, så menar de också att det är avgörande att man inte omedvetet utesluter någon.

– Om man ger allmän information till låntagare och säger att talböcker är för dem som inte kan läsa, till exempel, så riskerar man att missa många. De tänker kanske inte

på sig själva som någon som inte kan läsa. De kan läsa, men det går långsamt eller är svårt.

Information till alla

Anette Borgert tycker att biblioteken borde informera alla nya låntagare om att det finns talböcker och hjälpmedel, så att man slipper känna sig utpekad.

– Det borde vara så att de säger det till alla som skaffar länkort. Då behöver man inte fråga: ”Har du dyslexi?” Man borde också passa på att säga att låntagaren kan informera andra som har problem om möjligheten, så att det sprids.

Hon tror att Daisy Direkt kan hjälpa till att höja statusen på talböckerna.

– Nu när det går att ladda ner hemifrån, så kanske många tycker att det är lite häftigt. Och så slipper man ju att gå hit till en början, om det inte känns bekvämt. Om man börjar ladda ner, så kanske självkänslan växer så att man vågar sig hit oftare sedan, säger Anette. Men viktigast av allt tror hon är att skolan förstår hur vanligt det är med läs- och skrivsvårigheter.

– Det är så viktigt för hela skolgången att man får tillgång till detta tidigt. Tänk så mycket roligare skolan hade varit för mig, och så mycket bättre betyg jag hade kunnat få om jag hade haft detta när jag var yngre, säger Anette Borgert. ■

Nu är bibliotekspersonal på de flesta bibliotek i Västra Götaland utbildade inom Daisy Direkt. Läs mer på webben om arbetet med projektet Låna Ladda Lyssna i en intervju med bibliotekskonsulent Heidi Carlsson-Asplund.

www.framsidan.net

Kulturrådet skärper kraven

I år gäller en ny modell för statens stöd till regional kulturverksamhet

Regeringen lanserar en strategi för ett mer effektivt genomförande av handikappolitiken. De statliga bidragen ska säkerställa ett kulturutbud som präglas av mångfald och kvalitet och är tillgängligt för alla. Kulturrådets uppgift som sektorsansvarig myndighet inom handikappområdet blir att se till att kulturlivet i Sverige utformas så att detta blir verklighet senast 2016.

– Vår roll blir att driva på arbetet, samla och sprida information och ge råd och tips på vad man kan göra, säger Siv Junback, utredare på Statens Kulturråd.

Text och bild: Helén Andersson

Sveriges regering är besviken över att den nationella handikappolitiken inte nådde så långt som man tänkt innan 2010 års utgång. Därför tar man nu ny sats och tar hjälp av ett antal sektorsansvariga myndigheter för att ta fram förslag på delmål som ska ligga till grund för en nationell strategi som sträcker sig fem år fram i tiden.

– Vi skickade in våra förslag till delmål till Socialdepartementet i oktober, och utifrån dessa kommer regeringen att formulera en ny strategi som ska gälla från 2011, berättar Siv. Men oavsett om regeringen tar fasta på våra förslag eller inte, så har Kulturrådets styrelse beslutat att det är dessa delmål vi kommer att jobba efter från och med 2011.

Enkät

När Kulturrådet som sektorsansvarig myndighet skulle rapportera sin verksamhet till regeringen 2009, beslöt man att göra en snabbenkät angående tillgänglighet och bemötande. Via e-post skickades enkäten till ett antal regionala kulturinstitutioner och av 147 mottagare fick man svar från 103. I enkäten fick man besvara frågor om den fysiska miljön, om bemötande, teknik, anpassad information, utbildning och hur man prioriterade frågan.

– Ungefär hälften ansåg att de var fysiskt tillgängliga, berättar Siv. En av tre uppgav att de inte hade någon handlingsplan och bara en av tio uppgav att de prioriterade arbetet med ökad tillgänglighet. Däremot svarade två tredjedelar att de fått utbildning om tillgänglighet eller bemötande. Så det verkar vara den delen man jobbar mest med, konstaterar Siv.

Inriktningsmål

Kulturrådet tog hjälp av enkäten när delmålen skulle skrivas och fyra av dem har sin utgångspunkt där. Men framförallt tog man förstas avstamp i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och i de av regeringens inriktningsmål som särskilt gäller för kulturområdet.

– Vi fick tre inriktningsmål att utgå från där den första handlar om att funktionsnedsattas möjlighet att delta i kulturlivet ska förbättras. Ett väldigt brett mål vi fått bryta ner i sex delmål, berättar Siv.

Det andra inriktningsmålet handlar om att funktionshinderperspektivet ska vara integrerat i den ordinarie bidragsgivningen.

– Sedan 2010 har vi redan detta som en del i den ordinarie bidragsgivningen, men vi

kommer nu att följa de här frågorna mycket närmre. Till exempel blir vi mer konkreta i våra ansökningsblanketter genom att ställa direkta frågor om tillgänglighet. Samma frågor ställer vi sedan i uppföljningsblanketten. Vi kommer också att ta kontakt med de som inte gjort några åtgärder. Ingen kommer att komma undan, konstaterar Siv.

Slutligen det tredje inriktningsmålet som handlar om att medietjänster och film ska utformas på ett sätt som gör dem tillgängliga. Detta tycker Siv är det enklaste eftersom det analoga systemet håller på att bytas ut till ett digitalt.

– Det digitala systemet öppnar för en massa funktioner som Filminstitutet tror mycket på i ett tillgänglighetsperspektiv.

Handlingsplan

Sammanlagt föreslår Kulturrådet alltså sex delmål där samtliga hör till det första inriktningsmålet. Det första delmålet Kulturrådet ska arbeta med framöver handlar om att alla kulturinstitutioner som får statsbidrag ska ha en handlingsplan för ökad tillgänglighet senast 2013.

– För att det inte ska bli som det så ofta blir med handlingsplaner, att de hamnar i



Siv Junback tror att regeringens förslag på ny strategi för tillgänglighetsarbete övergripande kommer att handla om ett perspektivskifte: – Förhoppningen är att vi kommer att se på de här frågorna på ett helt nytt sätt efter 2016.

bokhyllan, kommer vi att be att få in dessa handlingsplaner så vi kan titta på dem, säger Siv.

Enkelt avhjälpna hinder

I Kulturrådets enkät var det ungefär hälften som angav att de var fysiskt tillgängliga. Det betyder att det är ungefär lika många som inte är det och Kulturrådets andra delmål handlar om fysisk tillgänglighet och enkelt avhjälpna hinder. Samtliga kulturinstitutioner som får statsbidrag ska ha åtgärdat enkelt avhjälpna hinder senast 2016 som ju är det år regeringen satt som mål för att de handikapolitiska målen ska vara genomförda.

– Regeringen kom på att om målen sattes för långt fram började man jobba mot målen alldeles för sent. Därför tar vi nu sats på en femårsplan istället för en tioårsplan vilket passar oss ganska bra eftersom vi går över i den nya samverkansmodellen. För att vi lättare ska kunna följa frågan har vi sagt att de här frågorna ska ingå i de kulturplaner regionerna ska lämna in till Kulturrådet, säger Siv.

Ökad tillgänglighet

Kulturrådets nya roll driver alltså på arbetet med att tillgänglighetsperspektivet ska integreras i kulturlivets ordinarie verksamhet. I de fortsatta förslagen till delmål föreslår man att alla kulturinstitutioner som får statsbidrag senast 2016 ska ha ökad tillgänglighet till information och ha en ökad tillgänglighet till innehållet i verksamheten.

– I vår enkät framkom att bara hälften av institutionerna hade fungerande teleslingor och bara en tredjedel planerade arrangemang under 2009 med syn- eller teckentolkning, säger Siv. Därför föreslår vi att andelen verksamheter som erbjuder olika tekniska lösningar för att tillgängliggöra innehållet i verksamheten ska öka med tio procent fram till 2013.

Slutligen föreslår delmålen ett ökat deltagande i kulturlivet av personer med funktionsnedsättning och en förbättrad folkhälsa där kultur och hälsa ska finnas med i samtliga regionala kulturplaner senast 2015.

– Vi ser ett ökat antal integrerade kompanier och Teaterhögskolan kommer att påbörja en utbildning med teckenspråkiga

skådespelare. Vårt delmål säger att antalet personer med funktionsnedsättningar ska uppleva att tillgängligheten till kulturaktiviteter ska förbättras med minst tio procent senast 2016.

– Och när det gäller de regionala kulturplanerna kommer vi i den nya samverkansmodellen att ta upp de här frågorna när vi träffar regionala företrädare för samverkansförhandlingar. Så vi har helt andra ingångar att jobba på nu än tidigare, konstaterar Siv.

Information och ny enkät

Kulturrådet kommer alltså att börja arbeta efter de nya delmålen där de lyfter bemötande och tillgänglighetsfrågan från och med första januari 2011 och Siv avslöjar att de just nu jobbar på en strategi för sitt arbete.

– Till en början kommer Kulturrådet att satsa på att sprida information ut till kulturinstitutionerna där vi berättar om delmålen, hur de är tidsangivna och att vi kommer att göra tätare uppföljningar. Under 2011 kommer vi också att göra en större enkät för att lite kolla läget och för att se vilka konkreta åtgärder utöver information som behövs. Vi letar också efter goda exempel att ha som förebilder. Vi på Kulturrådet måste också förbättra vår egen webbplats med information och kanske i ännu högre grad finnas med på kurser och seminarier runt om i landet.

Siv tror att i och med att Kulturrådet ställer mer konkreta krav på tillgänglighetsarbetet kommer också fler att börja åtgärda. För de som ändå inte uppfyller målen planerar Kulturrådet hjälp och tips på olika sätt, för några sanktionsmöjligheter har de inte.

– Vi tänker inte utdela straff genom att sluta betala ut bidrag eller så, säger Siv som ändå tror att de inte kommer att kunna ställa samma krav på stora och små verksamheter.

– Alla institutioner med löpande verksamhet kommer att tvingas fylla i våra ansöknings- och uppföljningsblanketter, men vi kanske får vara lite mjukare i reglerna gällande till exempel små fria teatergrupper. ■

Roi – kungen av Asien

Hur jobbar man med frågor som bemötande och marknadsföring på bibliotek i andra länder?

Zuzana Helinsky, bibliotekarie, konsult och föreläsare med mångårig erfarenhet av marknadsföringsfrågor i Sverige och internationellt, berättar här om en intressant resa med många nya erfarenheter att inspireras av.

Text: Zuzana Helinsky

Nyligen återvände jag från en resa till Asien. Där träffade jag bibliotekarier i Korea, Vietnam, Filippinerna och Japan som deltog i en serie workshops som kallas Library Connect och som anordnades av förlaget Elsevier. Jag hade nöjet att hålla föreläsningar om marknadsföring på biblioteket, prata med bibliotekarier och lära mig mycket om det dagliga biblioteksarbetet i Asien. Det var naturligtvis mycket intressant. Jag var glad över intresset för marknadsföring, främst det stora intresset för intern marknadsföring, det vill säga ”marknadsföring riktad till ägare”. Det gäller alltså att få fram vårt budskap till beslutsfattare, de som styr vår budget och därför vårt öde.

Return on investment

Metoden för marknadsföring varierar i olika bibliotek, varje bibliotek är unikt, men att marknadsföra sig internt är absolut nödvändigt därför att det inte är säkert att bibliotekens ägare vet vad som görs och varför.

Jag blev förvånad över hur långt biblioteken i Asien har kommit i detta avseende.

ROI betyder ”Return on Investment” och är en metod där man jämför nettovinsten av ett projekt med dess totala kostnader. Man får alltså fram förhållandet mellan vinst och investeringar.



Zuzana Helinsky håller i en workshop om marknadsföring för japansk bibliotekspersonal i Osaka. FOTO: Privat.

Det är detta ägarna är intresserade av och det är ett språk de förstår. Men hur mäter man nettovinsten på ett bibliotek? Många universitetsbibliotek runt om i världen har arbetat med denna fråga under några år, dock inte alla. Även i Asien diskuterar bib-

liotekarier olika sätt att mäta avkastning på investeringar på biblioteket. Det är kanske lite lättare för universitetsbiblioteken, som till exempel kan mäta hur många av citaten som kommer från elektroniska källor, för att få bra argument för att motivera inköp

av elektroniska resurser, som nästan alltid verkar vara för dyra i inköp för människor utanför biblioteket.

Man kan också se hur många arbetstimmar som ett bibliotek sparar för forskare genom att hjälpa dem att finna och läsa artiklar; eller hur många procent av universitetsanställda och forskare som använder sig regelbundet av biblioteket; eller, hur ofta citat i universitetspublikationer kommer från biblioteket.

Svårare på folkbibliotek

Det är svårare att mäta allt detta på folkbibliotek, men i Korea finns exempelvis en undersökning i vilken bibliotekets användare har tillfrågats om hur mycket de skulle vara villiga att betala för böcker/ DVD/talböcker eller tjänster. Summan av detta jämförs med den årliga kostnaden för biblioteket, inklusive förvärv. (ROI) blir 3,5 - 4%.

I de nordiska länderna diskuteras de positiva effekterna på medborgarnas hälsa i stad/kommun av tillgång till kultur. Vidare diskuteras bibliotekens inverkan på den allmänna utbildningen för kommunens invånare. Bättre allmänutbildning har en enorm potential eftersom bättre utbildning ger bättre förutsättningar för ökad sysselsättning och lägre arbetslöshet.

Det finns inte så många studier ännu, men det måste vara värdefullt att bibliotekens huvudmän genom intern marknadsföring görs medvetna om bibliotekens verksamhet.

Mobilfritt bibliotek otänkbart

Andra intressanta intryck och observationer från Asien:

Jag blev mycket imponerad av bibliotekens kreativitet och där skulle jag vilja framhålla biblioteken på Filippinerna, där inte ens en tyfon kunde stoppa bibliotekarier från att komma till Library Connects möte. Hela Manila stod stilla, elektriciteten var avstängd, men arrangörerna och deltagarna satte sig tillsammans inne i biblioteket där vi kunde använda generator och där vi höll workshopen medan hela universitetet var helt mörkt.

I alla länder väckte min fråga om man får lov att använda mobil på biblioteket stor munterhet. I Korea sammanfattade en bibliotekarie den asiatiska inställningen till mobiler: ”Om vi tar mobiler från folk kan vi omedelbart stänga biblioteket, ingen kommer till ett ställe som förbjuder mobiler”.

På många bibliotek i Japan, bärs uniformer endast av kvinnliga anställda. Manliga anställda har på sig vanliga kostymer.

Turer till bokhandeln

Twitter är älskad och används mycket på bibliotek för snabb kommunikation med kunder och bland kolleger. Japanska och koreanska språket använder tre gånger färre ord än i svenskan, eftersom de använder tecken – ett tecken för cirka tre ord.

För japanska bibliotek är Facebook en självklarhet eftersom över två miljoner japa-

ner är anslutna till Facebook. Särskilt för en yngre generation är det förmodligen en av de viktigaste formerna av kommunikation precis som i Europa.

Ett intressant sätt att marknadsföra sig bland nya studenter fann jag på ett bibliotek i Japan: Bibliotek anordnar turer till bokhandeln där de nya studenterna kan välja de böcker de vill ha och biblioteket köper sedan in enligt deras önskemål. Det finns några få begränsningar, exempelvis modetidningar, kvällstidningar och serietidningar.

Bibliotekarier i högklackat

I Korea hörde jag talas om en programvara som tillåter läsarna att se vilka böcker de lånat och hur många. Programmet är i form av ett akvarium, där varje lån förvandlas till en fisk. Är man en flitig låntagare, växer fisken och den som får den största fisken kan ta emot ett pris eller få en annan belöning, till exempel visas hans eller hennes namn på bibliotekets monitor.

Och sist, nästan alla kvinnliga bibliotekarier som jag träffade i Asien bar inte bara höga klackar, utan skorna var i silver, guld, eller åtminstone dekorerade med glassmycken. ■

Nu hittar du oss på www.kulturivast.se

Före detta Regionbiblioteket, Musik i Väst och Konst- och kulturutveckling har samlats under ett tak, som förvaltningen Kultur i Väst. Från och med den 1 januari har vi också en gemensam webb – www.kulturivast.se.

Kort och gott är en nyhet i Framsidan. Här vill vi samla korta nyheter, evenemangstips och matnyttig information i notisform. Vi vill gärna ha tips från dig som läser Framsidan. Vad är på gång? Vad tycker du att dina kollegor i biblioteksbranschen bör ha koll på? Tipsa oss på redaktionen@framsidan.net

Ny kurs i litteraturförmedling

Hösten 2011 startar kursen Litteraturförmedling i teori och praktik på Lunds universitet. Det är en öppen utbildning som vänder sig till alla som i någon form arbetar med litteraturförmedling. Kursen kommer att handla om det utvecklande samtalet om- och kring skönlitteratur och hur man förmedlar litteratur på bibliotek och inspirerar till läsoplevelser.

– Det handlar om problematiken med att välja läsning för andra och om samspelet och samtalet, säger Karin Ohrt, utvecklare inom litteratur och bibliotek inom Region Skåne och en av dem som var med när idén till kursen första gången diskuterades för knappt ett år sedan.

Karin är glad att kursen blir av och tycker det är positivt att det är en universitetskurs som ger poäng.

– Det ger arbetet med litteraturförmedling högre status, menar hon och hoppas att bibliotekschefer ska låta bibliotekarier gå kursen på arbetstid och gärna flera från samma arbetsplats.

Kursen kommer att finnas med i vårens kurskatalog för Lunds universitet och kursen kommer delvis att ske på distans.

Du kan läsa mer om kursen i en artikel på www.framsidan.net. Artikeln har rubriken Litteraturförmedling i teori och praktik.

Forskning & Fika

Kultur i Väst kommer under tre tillfällen i vår att bjuda in till samtal med forskare. Under trevliga former kommer alla intresserade att kunna fika och lyssna till när forskare från Bibliotekshögskolan i Borås, BHS, presenterar sina forskningsämnen. Efter presentationen är det fritt fram för gemensamt samtal.



– Samtalen kommer att vara under opretentiösa och trevliga former, hoppas Gunnar Südow, konsulent på Kultur i Väst.

Genom fikasamtalen hoppas Gunnar att bibliotekspersonal ska få ett ökat intresse för biblioteksforskningen, och att forskningen ska komma i närmare kontakt med professionen. Alla är välkomna och det behövs ingen föranmälan.

– Det är bara att komma, lovar Gunnar.

Platsen är Kultur i Väst, Rosenlundsgatan 4 i Göteborg och vårens Forskning & Fika-tillfällen är 23 februari och 27 april.

BiSsalong

Det surrar på Folkbiblioteken runt om i landet av ett behov att diskutera det vardagliga arbetet. Detta behov tog Tobias Willstedt och Nick Jones från föreningen BiS på allvar och arrangerade den 8 november den första BiSsalongen i Stockholm. Temat och frågan denna första kväll var Varför vill du jobba på folkbibliotek?

– Vi ville bredda och lyfta frågan under ordnade former, förklarar Tobias initiativet som blev en formidabel succé.

Ett 20-tal personer hade tagit sig till Stockholms Stadsbibliotek där de under kvällen fick ta del av lättare förtäring och ett bra samtal.

Denna första BiSsalong var ett pilotförsök men eftersom intresset är stort planerar arrangörerna en uppföljning redan i slutet av januari. Förhoppningen är att kunna arrangera en salong i samband med varje nytt nummer av tidskriften bis.

– Vi tar tacksamt emot förslag på diskussionsämnen. Och vi ser gärna liknande BiSsalonger runt om i landet, säger Tobias. Det är bara att ta kontakt med Nick eller mig så hjälper vi till med tips och idéer.



Lisbeth Stenberg har blivit docent i litteraturvetenskap vid Göteborgs universitet.
FOTO: Tove Eriksson.

Lisbeth Stenberg är docent i litteraturvetenskap

Kultur i Väst-medarbetaren Lisbeth Stenberg har blivit docent i litteraturvetenskap vid Göteborgs universitet. Hon disputerade 2001 med en avhandling om Selma Lagerlöfs tidiga författarskap ur ett queerfeministiskt perspektiv och har fortsatt att forska om den feministiska rörelsen kring förra sekelskiftet.

Hennes senaste bok heter *I kärlekens namn... om människosynen, den nya kvinnan och framtidens samhälle i fem litteraturredakter 1881-1909*.

Lisbeth, som har arbetat som bibliotekarie, är idag projektledare för ”Det mångspråkiga biblioteket – utveckling av interkulturella mötesplatser” som drivs av Kultur i Väst med stöd från Europeiska socialfonden under 2009-2011. Hon är också medarrangör av en Lagerlöf-konferens som kommer att hållas i London i juni 2011.

NÄFS startar forskning på biblioteken

Nätverket för skönlitteratur på biblioteken, NÄFS, har fått 50 000 kronor av Svensk Biblioteksförning som stöd för forskningsinitierande arbete under våren 2011. Tanken är att NÄFS, i samarbete med forskare och läns- och regionbibliotek, ska ta fram ett antal större och mindre forskningsprojekt som rör bibliotekens arbete med skönlitteratur. Projektgrupper gör sedan egna ansökningar om medel för fortsatt arbete från exempelvis Forskningsrådsnämnden och Statens kulturråd.

Ambitionen är att få med enskilda folkbibliotek i projekten.

Utbildning för regionala biblioteksutvecklare

Bibliotekshögskolan i Borås erbjuder under 2011 en kurs för personal som arbetar med regional biblioteksverksamhet.

Ny teknik, nya medievanor och en annorlunda mediemarknad förändrar förutsättningarna för biblioteken. Dessa förändringar ställer också nya krav på dem som arbetar med biblioteksutveckling. Kursen kommer att ta upp frågor som hur biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning kan bidra till förändringsarbete och vilka metoder som den regionala biblioteksverksamheten kan använda för positiv biblioteksutveckling. Den kommer också att handla om vad den pågående regionaliseringen och andra förändringar på nationell nivå innebär.

Studenterna arbetar under kursens gång med att analysera ett biblioteksproblem med utgångspunkt i dessa frågor.

Ny hemvist för regional biblioteksverksamhet

Från och med den förste januari så finns inte längre Regionbibliotek Västra Götaland. Istället har den nya förvaltningen Kultur i Väst nu ansvar för den regionala biblioteksverksamheten.

– Det är viktigt att betona att även om Regionbiblioteket försvinner som begrepp, så finns verksamheten kvar, säger Bengt Källgren, före detta Regionbibliotekets chef.

Kultur i Väst är resultatet av sammanslagningen av tidigare Regionbiblioteket, Musik i Väst och Konst- och kulturutveckling. Förvaltningen har cirka 80 anställda och de flesta har sin arbetsplats på Rosenlundsgatan i Göteborg, nära Fiskekyrkan.

Bengt Källgren är nu chef för den nya avdelningen Kultur och samhälle inom Kultur i Väst, och behåller också funktionen som länsbibliotekarie. Regionbibliotekets personal följer med in i den nya förvaltningen, och arbetet med stöd till biblioteken i regionen finns kvar. Fjärrlåneverksamheten fortsätter också som vanligt.

– Vi bibehåller hela kompetensen inom biblioteksområdet. Det betyder att man kan fortsätta att vända sig hit för råd och stöd, precis som tidigare, säger Bengt Källgren.

En konsekvens av den nya organisationen är att konsulenter får ett bredare arbetsfält än förut.

– Det innebär att till exempel tillgänglighetskonsulenter inte enbart jobbar för biblioteken längre, utan också med andra kultur- och samhällsinstitutioner, säger Bengt Källgren.

Samtidigt kan biblioteken dra nytta av annan kompetens som finns i den nya, större förvaltningen. Här jobbar exempelvis konsulenter inom musik, konst och mångkultur.

– Det känns bra att tillsammans utveckla ett nytt stöd för kulturen och samhällsutvecklingen. Det betyder inte att vi släpper biblioteken, utan att vi försöker koppla samman dem med andra kulturområden, säger Bengt Källgren.

3 frågor



Annika Koldenius.
FOTO: Christian Ljung



Gunnel Furuland. FOTO: Lars Wikfeldt

2011 års första Tre frågor valde Framsidan att ge till två personer som under Bok- och biblioteksmässans seminarium *Få skönlitteraturen att lyfta – få lånen att öka på biblioteken*, fick publikens puls att slå lite extra och framkalla en spontanapplåd; nämligen litteraturforskare och bibliotekarie **Gunnel Furuland** och redaktör **Annika Koldenius**. Framsidan vill med dessa tre frågor ge er läsare en liten fortsättning och utveckling på det samtal som aldrig hann avslutas.

Bakgrund

Under seminariets absolut sista minuter säger Gunnel Furuland att biblioteket är en central lokal för det demokratiska samtalet och att bibliotekens kärnverksamhet är att erbjuda ett allsidigt, kvalitativt bokval och inte springa på alla trender. Annika Koldenius tyckte att bibliotekens uppgift är precis tvärtom och undrade varför det bara ska finnas finkultur på biblioteken. Boken är hippare än någonsin menade hon, och uppmanade biblioteken att inte vara så mossiga och faktiskt hänga på alla trender.

Vilka är bibliotekens viktigaste uppgifter idag?

Annika Koldenius:

Biblioteket är det enda öppna kulturrum som inte tar inträde och som inte vill sälja dig något - en fri mötesplats för kultur av många olika slag. Därför måste alla människor känna sig välkomna till ett bibliotek. Det måste finnas både populärlitteratur och populärtidskrifter likaväl som kulturtidskrifter och pristagarlitteratur, det måste få finnas facklitteratur, men också datorer, musik och film, seminarier, författarsamtal, filmvisningar, poetry slams. Det måste finnas caféer, läsplatser, lyssnarplatser och det måste vara generösa öppettider. Också det att vi faktiskt äger något tillsammans, att vi delar bibliotekets rum och innehåll, gör att biblioteket skapar en känsla av samhörighet mellan människor - den boken jag nyss lånade, lånade någon annan innan mig, och jag värnar om boken för att någon annan ska kunna låna den efter mig!

Gunnel Furuland:

Jag utgår från att det är folkbiblioteken frågan gäller. Dessa befinner sig i en identitetskris på grund av ett exploderande medieutbud. Bibliotekens viktigaste uppgift idag är därför att ägna sig åt kärnverksamheten - att på ett långsiktigt sätt tillgängliggöra och hålla liv i den litterära kulturen i tryckt form - alltså värna boken. Antalet tryckta böcker har ökat år från år. Biblioteken bör vara tydliga alternativ till den kommersiella nutids- och kändisfixeringen. Mer än någonsin behövs ett varierat bokurval som sprids över landet genom lokala bibliotek med utbildad personal. Att ha tillgång till ett bibliotek är en demokratisk rättighet för alla medborgare. Där är man inte kund, utan ingår i ett folkbildande sammanhang. Kulturen har ett egenvärde möjligt att erövra genom självständigt sökande på exempelvis ett bibliotek. Alla ska ges den möjligheten.

Vad innebär ett gott bemötande på bibliotek för dig?

Annika Koldenius:

Att vara bibliotekarie är ett serviceyrke. Jag kommer till bibliotekarien för att jag vill ha hjälp med något. Men jag vill inte behöva söka upp någon bakom en disk när jag vill fråga någonting, utan istället vill jag att det finns personer ute i biblioteksrummet som kan hjälpa mig. Och nu när man kan låna själv, hämta reserverade böcker själv, lämna tillbaka själv - då borde bibliotekarierna kunna frigöras till att ge sig ut i biblioteksrummet och inleda samtal kring litteratur! Eller information! Eller kunskapsinhämtning! När jag kommer till ett bibliotek vill jag få reda på saker som jag inte ens visste att jag ville veta! Och det samtalet kommer aldrig komma till stånd om bibliotekarien står bakom en disk och väntar på min fråga!

Gunnel Furuland:

Ett gott bemötande på bibliotek och i alla andra offentliga sammanhang är att möta människan där hon befinner sig. Utgångspunkten för att det ska fungera är människointresse. Frågorna bör alltid tas på allvar och bemötas med respekt. Men för att detta möte ska fungera krävs en trygghet i personalens yrkesroll. Om personalen är kunnig får besökaren bra vägledning och ett samtal kan inledas som leder till fortsatt kontakt. Det är viktigt att ge sig tid för var och en. Särskilt angeläget är det att hjälpa personer som känner sig utanför i vårt teknifierade och effektivitetshetsande samhälle. Mötet mellan personal och låntagare på biblioteket utgör en frizon - därför är det problematiskt att mekanisera utlåning och återlämning. Man mister kontakten.

Vad har biblioteken i Sverige för roll om tio år tror du?

Annika Koldenius:

Jag hoppas att biblioteken kommer att fortsätta vara ett öppet rum där alla kan känna sig välkomna och som har plats för alls slags kultur, både fin och ful. Men jag tror tyvärr att biblioteken kommer att konkurrensutsättas de också, det som hänt med både skola och omsorg. Eller till och med ifrågasättas! Kanske är det så att antalet folkbibliotek kommer att halveras om tio år för att pengarna måste gå till sjukvården istället? Och får vi privata bibliotek då för de som har råd att betala och som måste gå med vinst och därför bara tar in populärlitteratur? Ja, då kommer bibliotekens roll som öppet kulturrum och fri mötesplats inte finnas kvar på samma sätt som idag. Det får bara inte hända! Därför måste biblioteken genast börja formulera sitt existensberättigande! Och att bli mycket, mycket bättre på att tala om vad de egentligen kan göra!

Gunnel Furuland:

Flera tecken tyder på att man kommer att arbeta alltmer med att guida i det stora utbudet genom att satsa på den långa svansen till exempel. Men krav på ständigt ökad utlåning parad med kraftiga personalnedskärningar kan också leda till att allt fler kommuner inrättar bibliotek som håll i väggen - automatiska system där var och en sköter sig själv. Det beror mycket på hur folkbildningens dialogiska traditioner kommer att stå sig framöver. Kan man få biblioteken att vara aktiva i det livslånga lärandet, samtidigt som de också tillåts att utveckla ett reflekterande och metodiskt sökande efter kunskap och idéer i det rika kulturarv som ett välutrustat bibliotek består av, legitimeras verksamheten och får en bättre självkänsla. Försöken att konkurrera med det kommersiella utbudet blir dagsländor. Biblioteken som överlever och som andas kvalitet är bibliotek där det finns öar av tystnad och möjlighet till överblick och fördjupning.

Jan vill ha mer diskussion om bibliotek

Det svårstavadade namnet Jan Szczepanski är mycket bekant för oss som följer maillistan Biblist. Nästan dagligen gör denne förste bibliotekarie på Göteborgs universitetsbibliotek inlägg om allt mellan himmel och jord i biblioteksvärlden. Det borde fler göra, tycker han.

– Det finns massor att diskutera, men i Sverige är bibliotekarierna märkligt tysta, säger han.

Text och bild: Tove Eriksson

Vi börjar med namnet. Många konsonanter, svårt att försöka uttala. Det är polskt får jag veta, men själv är Jan född i Sverige. Hans föräldrar var tvångsarbetare under kriget, placerades i slutskedet i tyska koncentrationsläger och kom till Sverige och Borås med de vita bussarna i maj 1945. Pappan, som kom från Bergen-Belsen, var tyfusmittad, vägde 40 kilo och fick bäras på bår.

– Men de måste ha piggnat till rätt så snabbt, de där två unga människorna, för 1947 föddes jag, säger Jan. Han tar emot i sitt arbetsrum några våningar ner på Universitetsbiblioteket i Göteborg, hans arbetsplats sedan 1980. Förste bibliotekarie är hans titel, och under de senaste åren har han främst arbetat med förvärv och katalogisering av fria e-böcker. Målet är 50 000 fria e-böcker i UB:s samlingar före jul. När Framsidan är på besök har Jan kommit upp i drygt 46 500. Tidigare har han byggt en liknande samling av fria e-tidskrifter.

– Jag är en riktig Open Access-människa. Helst skulle jag se att all information var tillgänglig för alla människor.

En fantastisk värld

När Jan var fem år flyttade familjen från Bor-

ås till Norrköping, där Jan minns sin första biblioteksupplevelse.

– Det kom en bokbuss och jag fick ett stort gult kort, ett lånekort. Det var häftigt att jag fick ett eget, att de liksom respekterade mig. Det var en fantastisk värld som öppnade sig. Jag minns lukten av böckerna och hur fint det var i bussen. Redan då visste jag att det var det jag skulle syssla med i livet, säger han.

Uppväxten i Norrköping har satt sina dialektala spår. Jan Szczepanski pratar östgötska, kryddad med en hel del svordomar och skämt. Anekdoterna, namnen och de historiska referenserna är många. Här finns mycket kunskap och en vilja att dela med sig.

Jobbade i bokhandel

Vägen till Bibliotekshögskolan i Borås gick via Anderssons bokhandel i Norrköping. Här kompletterade Jan med praktikpoäng samtidigt som han läste in en fil.kand vid Linköpings universitet. Under tiden i bokhandeln vaknade intresset för inköp och kvalitetsurval på ett delvis smärtsamt sätt.

– Jag var med om hur den smalare litteraturen åkte ut till förmån för stora pallar

med skräpromaner och Stig Järrels julbok och sådant. Men det fick jag bara acceptera, säger Jan och grimaserar lite vid minnet. Upplevelsen på den första praktikplatsen på Kungälv's bibliotek under bibliotekarieutbildningen var liknande.

– Jag var med på ett inköpsmöte och hävdade bestämt att en diktsamling av en överstätt rysk poet, Velimir Chlebnikov, skulle köpas in, men då stirrade de på mig som frågetecken. Däremot ägnades en halvtimme åt diskussioner om urvalet av kokböcker. Då visste jag att det inte var min grej att jobba på folkbibliotek.

Beundran för Erik Mesterton

Jan Szczepanski började jobba på högskolebiblioteket i Karlstad, där han blev kvar i fyra år. Jobbet handlade mest om katalogisering. En skola som Jan inte hade velat vara utan.

– Jag skulle till och med vilja säga att man inte blir någon bra bibliotekarie om man inte har katalogiserat i 3-4 år. Katalogen är det mest centrala hjälpmedel vi har och det gäller att veta hur den fungerar. Men det var förvärv som Jan ville syssla med. Och han blev därför överlycklig över att få jobb på Göteborgs universitetsbiblio-



FAKTA

Namn: Jan Szczepanski

Ålder: 63

Bor: Olskroken, Göteborg

Familj: Hustrun Stefania, hustru och bibliotekskollega, dottern Anna Maria, forskare vid sociologiska institutionen, svärsonen Rikard Lindgren, professor vid IT-universitetet och barnbarnet Adrian, snart 3 år och morfars "apple in the eye".

Intressen: Biblioteksfrågor. "Jag kan sitta i flera timmar på en söndag och läsa rapporter och artiklar."

Passar ofta dottersonen Adrian.

"Det är väldigt roligt. Igår var vi på stadsbiblioteket och spelade schack, men jag fick inte en enda pjäs att spela med!"

Läser: "På nattduksbordet ligger en nyutkommen bok från Chicago University Press, Robert B. Pippins "Nietzsche, psychology & first philosophy", elegant skriven. Hävdar att Nietzsche var starkt influerad av en annan av mina favoritförfattare, Michel de Montaigne."



Bibliotekarien Jan Szczepanski beskriver sig som en Open Access-människa, och fascineras av de möjligheter som internet ger för informationsspridning.

tek och avdelningen för utländsk litteratur. Ytterligare en anledning till glädjen över jobberbudandet från Göteborg var att Jans stora förebild inom biblioteksvärlden, Erik Mesterton, jobbat på samma bibliotek och avdelning, som ansvarig för utländska förvärv.

– Han var ett geni, en av de mest begåvade litteraturvetarna vi har haft i det här landet. Han var oerhört före sin tid, översatte T.S. Eliot, skrev om Freud när ingen visste vem han var och upptäckte Szymborska redan på 50-talet.

Den nyanställde Jan vågade dock aldrig prata med sin idol, även om han hade chansen.

– Han var redan pensionär när jag började, men gick runt här i huset, halvblind. Men jag var så ny och kände så mycket respekt och beundran, säger Jan och ler.

Kan inte uttala Szczepanski

Jan lärde sig mycket om att välja ut och köpa in utländsk litteratur av den ansvarige på avdelningen, Erik Gyberg, som i sin tur hade varit elev hos Mesterton. Så småningom blev

det Jans tur att ta över rollen som ansvarig för förvärven, en roll han sedan hade i många år.

– Jag har nog köpt in mellan 150 000 och 200 000 böcker till det här biblioteket, säger han stolt. Vad är det då han tycker är så fascinerande och roligt med just förvärv?

– Du får se all världens böcker, alla nya böcker. Det är spännande. Det är kvaliteten som är det intressanta, att hitta de bästa böckerna, säger Jan entusiastiskt.

Förebilden Mesterton talade många språk och drog sig inte för att köpa in exemplar av böcker enbart på originalspråket. Jan Szczepanski ligger i lä när det gäller språkkunskaperna, men behärskar engelska, franska och tyska. Polskan är det däremot si och så med. Han förstod sina föräldrar, och han förstär när hans fru, som också är från Polen, talar polska. Men han pratar inte så bra själv.

– Det är lite pinsamt, särskilt när jag är i Polen, men jag kan faktiskt inte uttala mitt eget efternamn. Det är ett komplicerat sje-ljud.

“Varför har du inte en blogg?”

Utanför Göteborg är Jan mest känd som flitig inläggsförfattare på biblioteksmaillistan Biblist. Här brukar det dyka upp ett eller flera inlägg varje dag signerade Jan Szczepanski. Långa diskussionsinlägg, korta länktips, utblickar i världen, allmänna upplysningar eller små reflektioner över utvecklingen i Bibliotekssverige - bredden är stor.

– Jag hittar något som jag tycker är intressant, och så antar jag att fler skulle tycka det. Det här borde folk veta, tänker jag, och så vill jag informera. Jag har dessutom 40 års erfarenhet av biblioteksverksamhet att förmedla. Jan Szczepanski har fått kritik för den stora mängden inlägg. En del tycker att han är för aktiv på listan och frågar hur han har tid.

– Jag skriver snabbt. Och så är jag en 24-timmarsbibliotekarie. Det innebär att en stor del av min fritid går åt till omvärldsbevakning. Det har också hänt flera gånger att han har fått frågan varför han inte har en blogg istället.

– Nej, jag tycker att Biblist fungerar bra. Här när jag ju 3 000 kollegor. Men en blogg är tänkbar när jag går i pension. Jan får också beröm från Biblistläsare som hör av sig och är tacksamma för att få ta del av hans omvärldsbevakning.

– Sverige är inte isolerat, och vi har allt att vinna på samarbeten över gränserna till exempel när det gäller bibliotekssystem och digitalisering. Överhuvudtaget tycker han att fler borde utnyttja Biblist som diskussionsforum och informationskanal. Han tycker att det är för tyst i Bibliotekssverige och jämför med Norge.

– På deras motsvarighet till Biblist finns det 20-25 duktiga personer som deltar i debatten regelbundet, men här råder det någon märklig tystnad. Vi befinner oss i en revolutionerande tidsålder! Vi är med om skiftet från papper till elektroniska medier och det händer massor av intressanta saker. Det finns väldigt mycket att diskutera - vad är det för fel på att göra det? ■

Om jag hade ett bibliotek...

Kulturminister Lena Adelsohn Liljeroth (m) skriver om vad hon skulle göra som bibliotekarie

Jag är lycklig nog att HA ett bibliotek. Ett rum hemma med hyllor från golv till tak, fyllda med böcker som maken och jag ärvt, själva köpt och gemensamt samlat på oss under 30 års äktenskap. Här samsas deckare i fickformat med biografier, memoarer, sago-böcker, lyrik och klassiska verk i läderband.

Detta är för mig rikedom, en skattkammare. Här skulle jag kunna sitta, bekvämt, under resten av mitt liv, och i fantasin färdas fritt i tid och rum.

Som barn lånade jag min mammas shoppingvagn och stretade uppför backarna till skolan där det kommunala biblioteket låg – och fortfarande ligger. Lånekortet var en självklar följeslagare i skolväskan. Fast biblioteket närmade man sig på den tiden med vördnad. Där härskade TYSTNADEN. Vid disken stod ofta en av skolans mer stränga lärare, en drake som inte log i onödan och som mycket tydligt markerade sitt missnöje om man glömt lämna tillbaka en bok i tid. Min läshunger var alltför stark för att jag skulle låta mig skrämmas bort, men jag är övertygad om att hon lyckades med andra.

Ett par år senare flyttade vi till innerstan, nära Gunnar Asplunds magnifika skapelse från 1928. Där upptäckte jag bibliotekets vuxenavdelning, som hyste de böcker vuxna ansåg att ”barn inte borde läsa” och som därför påpassligt försvunnit från mina föräldrars bokhyllor när jag som 13-åring visade intresse för dem. Fanny Hill, Lady Chatterleys älskare och den otäcka Hattmakarens borg. På Asplunds stadsbibliotek rädde ingen censur!

Bibliotek betyder ju boksamling, men ett bibliotek är idag mer än en samling böcker. Det är en plats för samtal, diskussioner, läsande, forskning. För möten såväl som enskild kontemplation. Men kunskap finns inte bara i tryckta böcker, utan också i ljudböcker, i film, dataspel, seriemagasin. Så naturligtvis måste ett bibliotek följa sin tid, anamma ny teknik och finnas där människor rör sig.

Om jag var bibliotekarie skulle jag:

- Arrangera bokbytdagar för allmänheten
- Ha generösa öppettider på kvällar såväl som helger
- Inrätta volontärverksamhet; låta litteraturstudenter, tekniknördar, pensionerade lärare/bibliotekarier, konstvetare och filmare inspirera besökarna
- Erbjuder regelbunden högläsning för barn och vuxna, även på andra språk än svenska
- Förmedla kontakter till skrivarkurser, fotokurser, filmklubbar...
- Regelbundet bjuda in flyktingar från diktaturer för samtal om yttrandefrihet och demokrati
- Låta bibliotekets besökare, volontärer och personal varje månad rösta fram varsin bokkanon
- Erbjuder lokala konstnärer utställningsyta
- Samarbeta med restauranger och kaféer om till exempel författarbesök
- Bjuda in personal inom socialtjänsten, hemtjänsten och äldreården och informera om bibliotekets möjligheter

- Etablera samarbete på nätet med bibliotek i andra städer eller varför inte andra länder
- Sätta upp en stor förslagslåda för tips om hur biblioteket skulle kunna bli ännu bättre...



FOTO: Fredrik Sandberg/Scanpix

Kultur i Västs
KURS OCH UTBILDNINGSVÅR 2011
LITTERATUR – BIBLIOTEK – SAMHÄLLE

Januari

25-28 En puff för språket – boken som stimulans i barns språkutveckling
25 i Uddevalla, 26 i Göteborg, 27 i Borås, 28 i Skövde. Ingen avgift.

Februari

4 Tystnad – tagning – läsning
Om att filma böcker, skriva för film och att få sina böcker filmade. Göteborg. Avgift 300 kr

9 Det mångspråkiga biblioteket – verklighet och framtid
Slutkonferens. Göteborg. Ingen avgift

10 Nyttan med databaser – hur kan vi använda våra digitala tjänster
Göteborg. Avgift 300 kr

23 Forskning och fika 1
Aktuell biblioteksforskning presenteras. Göteborg. Ingen avgift

Mars

2 Digital delaktighet – vad kan biblioteken göra?
Göteborg. Avgift 300 kr

9 Att driva framgångsrika projekt med LFA-metoden
Logical Framework Analysis. Göteborg. Avgift 600 kr

25 Små förlag och stora texter
Litteraturdag tillsammans med Textival. Göteborg. Avgift 300 kr

28 Vad tycker barnen? Konferens om barns perspektiv
Arrangör: Barnbibliotekscentrum och Svensk Biblioteksforening

April

1 Hyfsa beståndet - en dag om gallring och medieplanering
Göteborg. Avgift 300 kr

15 Serier – då, nu och framåt
Göteborg. Avgift 300 kr

27 Forskning och fika 2
Aktuell biblioteksforskning presenteras. Göteborg. Ingen avgift

Maj

3 I Nationens tjänst
Om den nationella katalogen och de nya biblioteksuppdragen. Göteborg. Avgift 300 kr

25-26 Konventionen som inspirerar
Två dagar vid havet där teori möter praktik. Fiskebäckskil. Självkostnadspris

Mer program och anmälningar se
www.kulturivast.se

Alla avgifter exklusive moms.