

ANVÄNDARSTYRT FÖRVÄRV VID TRE HÖGSKOLEBIBLIOTEK

Nina Mårtensson

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid Lunds universitet.

Handledare: Göran Gellerstam

BIVIL:s skriftserie 2001:15

ISSN 1401-2375

© Lunds universitet. Biblioteks. och informationsvetenskap 2003.

ABSTRACT

User-centred acquisitions at three academic libraries

A new way of developing collections has been adopted at a number of small academic libraries, user-centred acquisitions. The method implies that the main way of building the collection is by means of receiving suggestions of titles from library users. The main purpose of this thesis is to investigate changes in acquisitions of monographs. At a more detailed level it seeks a deeper understanding of what user-centred acquisitions is and how the method effects the acquisitions process. Changes in stock management and the reason why the libraries have chosen the method is investigated as well.

The study “User-centred acquisitions at three academic libraries” is based on qualitative interviews with eight librarians who are involved in the acquisitions process on various levels in the library organisation. To provide a background to the interviews the development of a user-centred approach is traced in LIS research. The results of the interviews show, among other things, that the main success factors critical to the method are: the users’ active participation, the degree of communication between the librarians and the users, and the librarians’ attitudes to the users ability to contribute to parts of the acquisition process.

To practice user-centred acquisitions can be a way to contribute to the integration of the library in the academic organisation.

1.	INLEDNING.....	5
1.1	Syfte och huvudfrågor.....	6
1.2	Metod, definitioner och avgränsningar.....	6
2.	LITTERATURREDOVISNING.....	8
2.1	De svenska högskolebibliotekens situation	8
2.1.1	ICT-utvecklingens påverkan på förvärvet	10
2.2	Användarstyrning.....	11
2.2.1	Upprinnelsen till användarstyrningen - källan till ett användarcentrerat paradigm.	12
2.2.2	Vem använder högskolebiblioteken?.....	13
2.2.3	Varför användarstyrd verksamhet?.....	14
2.2.4	Användarstyrning inom management för bibliotek.....	14
2.2.5	Kvalitet i bibliotekstjänster.....	16
2.2.6	Samarbete och kommunikation.....	21
2.3	Från beståndsutveckling till medieplanering	25
2.3.1	Traditionell beståndsutveckling.....	26
2.3.2	Strategisk planering vid förvärv.....	30
2.3.3	Användarstyrt förvärv.....	31
2.3.4	Kvalitetsperspektiv i förvärvet.....	33
3.	UNDERSÖKNING: ANVÄNDARSTYRT FÖRVÄRV VID TRE HÖGSKOLEBIBLIOTEK.....	38
3.1	Om biblioteken.....	39
3.1.1	Blekinge tekniska högskolas bibliotek.....	39
3.1.2	Växjö Universitetsbibliotek	40
3.1.3	Malmö Högskolas bibliotek.....	41
3.2	Användarstyrt förvärv	42
3.2.1	Definitioner av termen	42
3.2.2	Skillnader mellan användarstyrt förvärv och traditionellt förvärv.	43
3.2.3	Användarnas motiveringar av valet att utföra användarstyrt förvärv	44
3.2.4	För- och nackdelar	44
3.2.5	Beståndsuppbyggnad vid de tre biblioteken	45
3.2.6	Hur användarnas åsikter tas till vara.....	47
3.2.7	Kvalitetssäkring av beståndet	48
3.2.8	Användarstyrningens påverkan på beståndets sammansättning	48
3.2.9	Några tendenser	49
3.2.10	Om förväntningarna överensstämmer med utfallet.....	50
3.2.11	Uppföljning och utvärdering av beståndet.....	50
3.2.12	Hur tydligt det är för användarna att man utför användarstyrt förvärv..	50
3.2.13	Marknadsföring av förvärvstjänster.....	51
3.2.14	Målgrupp.....	52
3.2.15	Lärarnas undervisningsmetoder	52
3.2.16	Hur användarstyrd den övriga verksamheten är	53
3.3	Synen på användarna	53
3.3.1	Kommunikation med användare och samarbetsformer	53
3.3.2	Användarnas reaktioner på samarbetet enligt biblioteken.....	54
3.3.3	Lärarnas roll i samarbetet.....	55
3.3.4	Kommunikationskanaler	56
3.3.5	Attityder	56

3.4	Sammanfattning av intervjuresultat	57
4.	ANALYS: ANVÄNDARSTYRT FÖRVÄRV I EN KONTEXT.....	58
4.1	Tillämpning av användarstyrning i arbetet med förvärvet.....	59
4.1.1	Varför användarstyrt förvärv?.....	59
4.1.2	Användaren som aktiv medpart	59
4.1.3	Några professionella synsätt	60
4.1.4	Förändring i service och verksamhet	61
4.1.5	Metoder för att tillvarata användarnas åsikter	62
4.1.6	Former för samarbete med användarna.....	63
4.1.7	Användarnas aktiva medverkan.....	64
4.1.8	Användarkontakter som marknadsföring.....	65
4.1.9	Bibliotekets integration i moderorganisationen.....	65
4.1.10	Vad betyder kvalitetsarbete i samband med användarstyrt förvärv?	66
4.1.11	Andra konsekvenser av det användarstyrda förvärvet.....	66
4.2	Användarstyrning.....	67
4.3	Från traditionell beståndsutveckling till användarstyrt förvärv	68
5.	LITTERATURFÖRTECKNING.....	70
6.	BILAGA - INTERVJUFRÅGOR.....	74

1. INLEDNING

Bibliotekens centrala funktion är att tillhandahålla den information som krävs vid undervisning och forskning, samt bidra till studenter och forskares lärande- respektive forskningsprocesser. För att kunna göra det på bästa sätt är det viktigt att utforma verksamheten efter deras behov och att sätta användarna i centrum. Det kräver dels en förmåga att se tjänster som erbjuds ur användarnas synvinkel och dels ett arbetssätt där omtanke om användarna hela tiden är närvarande. Allt man gör och de tjänster som utvecklas ska kunna förankras i behov och efterfrågan. Detta är något som kan tyckas vara självklart, men ett sådant tankesätt har inte alltid varit utgångspunkten på bibliotek. Gavin Rea menar att: "Libraries have been *providing* services to their customers since their inception but this has tended to be on the library's terms and until relatively recently there has been little or no flexibility in delivery".¹ Jag menar att man är mera medveten om den problematiken idag och arbetar med att behovsanpassa biblioteksverksamheten i allt högre utsträckning. Men om tjänster utformas utan tillräcklig kommunikation med användarna finns det en risk att tjänsterna inte lever upp till deras förväntningar.

Dagens högskolebibliotek eftersträvar i allt högre grad att vara en aktiv aktör inom moderorganisationen och är medvetna om vikten av att väcka ett latent behov hos användarna. Man söker ett mera aktivt samarbete och vill göra sin röst hörd inom organisationen. I stället för att vänta på att användarna ska utnyttja de tjänster som erbjuds marknadsförs tjänsterna i allt större utsträckning. Lyhördhet och användarpåverkan blir nyckelord i den kontexten. Kommunikation och samarbete blir centralt i arbetet att synliggöra biblioteket i moderorganisationen. Allt för att anpassa verksamheten till användarnas behov och göra biblioteket mera synligt. Detta genomsyrar i vissa fall hela biblioteksorganisationen och vissa har valt att gå längre än andra.

I den här förändrade situationen har jag kommit att intressera mig för hur bibliotek bygger upp sina samlingar. Det är en relativt ny företeelse att basera inköp nästan uteslutande på förslag från användarna. Ett antal högskolebibliotek har inom de senaste åren börjat praktisera ett sådant *användarstyrt förvärv* i mycket hög grad. Det är intressant att få veta varför de har valt just den formen och hur det utformats. Jag anser att det är viktigt att bibliotek i högre grad samarbetar med sina användare än vad fallet är på flera bibliotek idag. Ett väl fungerande användarstyrt förvärv kräver en högre grad av samarbete och en kontinuerlig dialog mellan bibliotek, användare och huvudman. På så sätt kan biblioteket göras till en mera integrerad del av högskoleorganisationen.

Det är svårt att finna litteratur om användarstyrt förvärv vid högskolebibliotek i Sverige vilket tyder på ett behov av en undersökning inom området. Denna undersökning kan senare följas av andra som kan bidra till att belysa vilka konsekvenser användarstyrt förvärv får för samlingarna. Här finns det olika utgångspunkter såsom användarstyrt förvärv kontra ett traditionellt, hur ett användarstyrt förvärv kan komplettera ett traditionellt förvärv och hur fördelningen mellan de två formerna bör vara för att ge ett gott resultat.

¹ Rea, 1996, s. 41. Gavin Rea är knuten till the University of Bath Library och Learning Centre, Storbritannien. "Promoting the library service" i *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*

Vid användarstyrt förvärv är det själva användarstyrningen som är den nya komponenten som medför förändringar i arbetet. Det blir då intressant att undersöka hur tankegångar bakom användarstyrning och de medföljande nya arbetssätten har uppstått. Ett behov av en översikt och bakgrund finns och i sökandet efter svaret har litteraturgenomgången fyllt en viktig funktion. Användarstyrningen får omfattande konsekvenser för förvärvet och har därmed fått ta upp en stor del av litteraturredovisningen.

På Malmö högskolas bibliotek, Blekinge tekniska högskolas bibliotek och Växjö universitetsbibliotek har man användaranpassat sin verksamhet i hög grad och arbetar aktivt med att förankra biblioteket ytterligare i moderorganisationen. Som ett steg i detta har man, av olika orsaker, valt att utforma ett användarstyrt förvärv i stället för ett traditionellt expertbaserat förvärv. Det är vid dessa bibliotek som jag har valt att utföra min undersökning. Denna är utförd år 2000, medan litteraturredovisningen framställdes under våren 2003 då uppsatsen även färdigställdes.

1.1 Syfte och huvudfrågor

Under slutet av 80-talet och fram till sekelskiftet har bibliotek, inte minst högskolebibliotek genomgått stora förändringar. En fråga som i samband med detta inte har undersökts i större omfattning är bibliotekens förvärv. Denna uppsats syftar till att belysa de förändringar som har skett inom *monografiförvärv* med utgångspunkt i bl.a. tre svenska högskolebibliotek.

Reflektioner kring det förändrade förvärvet har lett fram till följande frågor:

- På vilket sätt har synen på förvärv förändrats sedan 90-talets början?
- Vad menas med användarstyrt förvärv?
- Varför har användarstyrt förvärv valts vid de tre biblioteken?

1.2 Metod, definitioner och avgränsningar

Genomförandet av min undersökning ”Användarstyrt förvärv vid tre högskolebibliotek” utfördes med kvalitativa intervjuer vid Malmö högskolas bibliotek, Blekinge tekniska högskolas bibliotek och Växjö universitetsbibliotek. Dessa tre undersökningsobjekt valdes utifrån det faktum att de praktiserar användarstyrt förvärv, är av relativt likartade och är mindre högskolebibliotek. Valet av tre bibliotek gjordes primärt för att få bredd i undersökningen. Avsikten var att studera olika grader och tillämpning av användarstyrt förvärv vid monografiförvärv, med fokus på skillnader i attityder, problemlösning och utfall. Problematiken kring elektroniska medier kommer därmed inte att tas upp.

Datainsamlingen gjordes genom totalt åtta kvalitativa djupintervjuer med bibliotekarier på tre beslutsnivåer d. v. s. med bibliotekschef, förvärvsansvarig och en bibliotekarie som arbetade med förvärvet. Informanter som arbetar med förvärv på olika nivåer valdes för att få en större variation och spridning i undersökningen. Datainsamlingen föregicks av en pilotintervju på Kristianstad högskolas bibliotek som syftade till att kontrollera att intervjufrågorna hade en lämplig utformning och fungerade på önskat sätt. Frågorna fungerade väl vid pilotintervjun och inga ändringar gjordes. För en mera utförlig beskrivning av hur metoden har tillämpats se kapitel 3 ”Användarstyrt förvärv vid tre högskolebibliotek”.

Min definition av begreppet användarstyrt förvärv vid undersökningens början har tagit utgångspunkt i två kriterier. Det primära kriteriet är att uppbyggnad och underhåll av samlingar i mycket hög grad ska bygga på inköpsförslag av användarna. Minst 50 procent av inköpen ska vara grundade på inköpsförslag. Sekundärt innebär användarstyrt förvärv att det finns väl utvecklade kanaler för att få in inköpsförslag.

Med monografi menas ”en skrift över ett begränsat ämne”.² Jag har valt att definiera monografi som en tryckt skrift som på ett mera utförligt sätt tar upp ett begränsat ämne.

I Sverige används inte alltid benämningen kund när det talas om de som använder sig av biblioteket. Termer såsom *användare*, *biblioteksanvändare* eller *låntagare* nyttjas i högre utsträckning. Jag har i det följande valt att använda mig av begreppet användare.

Användning av termerna *användarstyrning* och *användarorientering* kan ibland vara något problematisk eftersom de kan användas synonymt. Lika så när det gäller termerna *användarpåverkan* och *användarinflytande*. Begreppen kommer att definieras i den löpande framställningen.

² Svenska akademins ordlista över svenska språket, 1998, 550-551

2. LITTERATURREDOVISNING

I litteraturen finns tecken på den stora förändring som högskolebiblioteken har genomgått under de senaste 20 åren och som en bakgrund tas de stora dragen upp i kapitlet "De svenska högskolebibliotekens situation". Dessa förändringar har medfört en ny syn på biblioteket och dess funktion. I detta har tankegångar inom management och marknadsföring för tjänsteföretag och serviceorganisationer spelat en betydande roll. Föreställningar kring användares viktiga roll inom organisationen har återuppväckts och kapitlet "Användarstyrning" tar avstamp i hur det nya paradigmet uppstod och tillämpades inom kommunikations- och LIS-forskningen³ under 70-talet. Efter en kort genomgång av bibliotekens centrala målgrupper beskrivs sedan hur användarstyrning tas upp inom management och marknadsföring för bibliotek och hur föreställningarna kring användaren utvecklas i samband med kvalitetsarbete. Det leder sedan in i tankegångar kring problematiken med samarbete och kommunikation med användarna.

Man finner även tecken på att förändringarna har påverkat förvärvet inom högskolebiblioteken. Olika varianter av och "påbyggnader" på traditionellt förvärv framkommer i litteraturen och kapitlet "Från beståndsuppbyggnad till medieplanering" beskriver summariskt några steg i den utvecklingen. Här framträder användarstyrt förvärv som en reaktion mot traditionsbundet tänkande vid traditionellt förvärv. Attityder hos bibliotekspersonalen har förändrats och tron på användarnas aktiva medverkan för att höja kvaliteten på beståndet framskymtar, vilket går hand i hand med rationaliseringskrav och servicetänkande.

I en genomgående refererande text med citat, belyses tankarna kring användarstyrning och hur förvärvet har förändrats med exempel från svensk, nordisk och internationell litteratur.

2.1 De svenska högskolebibliotekens situation

Under de senaste femton åren har de svenska högskolebiblioteken genomgått omvälvande förändringar. Den tekniska utvecklingens frammarsch har omformat verksamheten, studentantalet har ökat drastiskt och den nya synen på lärande har medfört förändringar i studentsammansättning och pedagogik. Detta har skett under en period som har präglats av besparingar.⁴

Utredningen *Den första uppgiften* utförd av Göran Gellerstam ger tillsammans med BIBSAMS senaste femårsrapport för de svenska forskningsbiblioteken⁵ en överskådlig bild av högskolebibliotekens utveckling under tidsperioden. I beskrivningen nedan följs dessa två framställningar i stora drag där inte annat anges.

En av de största förändringarna frammanades av den omfattande ICT-utvecklingen. Biblioteket utvecklades från att vara en plats för de fysiska samlingarna till att även vara ett informationscentrum där material från hela världen kunde nås via Internet. Formerna för vetenskaplig publicering förändrades och övergången från tryckt till elektronisk information fick omfattande konsekvenser för forskningsbiblioteken.⁶ De utvecklades till hybridbibliotek med en mängd elektroniska resurser som ersatte och

³ LIS står för Library and Information Science

⁴ Gellerstam, 2001, 5-8, 23. *Den första uppgiften – Högskolebiblioteket som utbildningsinstitution och lärande miljö*. Göran Gellerstam är f.d. universitetsbibliotekarie vid Lunds universitet.

⁵ *Svenska forskningsbibliotek – Femårsrapport 1997-2001* av Christina Jönsson Adrial.

⁶ Jönsson Adrial, 2001, 5. *Svenska forskningsbibliotek – Femårsrapport 1997-2001*.

kompletterade de fysiska samlingarna. Databaser, portaler, elektroniska tidskrifter, e-böcker, och kvalitetssäkrade länksamlingar, fogades till samlingarna och bibliotekarierna blev guider i den elektroniska mångfalden.⁷

En ny syn på lärande tog form, i stället för att tala om undervisning började det nu talas om lärande och det fanns en politisk ambition att öka andelen högskolestuderande i landet. Det uppmuntrades till livslångt lärande och kompetensutveckling. Filosofin kring ökad utbildning för alla medförde att högskolorna fick en ny och mer differentierad studentsammansättning. Studentantalet ökade kraftigt i början på 1990-talet. Ökningen även har fortsatt under de senaste åren, om än inte i samma utsträckning. Antalet helårsstudenter vid svenska högskolebibliotek ökade totalt med 11 procent mellan 1997 och 2001.⁸

För att kunna undervisa allt fler studenter samtidigt utvecklades nya undervisningsmetoder och traditionell undervisning ersattes delvis av handledda självstudier baserade på studentens eget kunskapsökande. Problembaserat lärande användes i allt högre utsträckning inom vissa ämnen.⁹ Universitets- och högskolebibliotekens betydelse ökade och många bibliotek utvecklades till att vara en resurs för stöd och vägledning åt studenterna. Biblioteken blev studenternas bibliotek och ”i takt med att pedagogiken förändras och lärartätheten minskar, ökar också betydelsen av biblioteken som studieplats”.¹⁰ De nya högskolorna anpassade sig genom att bygga nya biblioteksbyggnader med ökat antal studieplatser.

Det blev allt viktigare för både studenter, forskare och lärare att kunna söka, finna och kritiskt granska information i de elektroniska källorna. För att kunna utnyttja dem på ett effektivt sätt krävdes ny kunskap och informationskompetens. Bibliotekarierna blev förmedlare av den eftersökta kunskapen och fick en ny pedagogisk roll¹¹, medan användarundervisningen ökade och blev allt mer avancerad.

De nya satsningarna på utbildning medförde en explosionsartad ökning av studentantalet, som vid de större universiteten och fackhögskolorna uppgick till så mycket som 60 procent. I en redan mycket ansträngd situation utsattes biblioteken dessutom för omfattande besparingskrav och försökte värja sig genom att omorganisera. Kostnadseffektivitet eftersträvades i alla delar av verksamheten och nedskärningar blev oundvikliga. Dessutom hade tidigare decentralisering av högskolornas finansiering medfört att biblioteken inte längre hade samma frihet att bestämma över fördelningen av anslag inom verksamheten, då dessa styrdes från fakultets- eller motsvarande nivå. Det påverkade i förlängningen även fördelningen av förvärvsanslag. Biblioteken försökte göra sin röst hörd i moderorganisationen och strävade efter att få förståelse för sin situation.¹²

De svenska universitets- och högskolebiblioteken ökade tillgängligheten genom att ge omfattande service via Internet, men de fysiska besöken till bibliotekslokalerna ökade likväl. Mellan 1997 och 2000 ökade antalet besök per dag med 13 500 besök.¹³

Låneverksamheten har sedan 1988-89 haft stora öknings. Antalet lokala utlån ökade med över 300 procent. Perioden 1997-2001 uppvisade en ökning på 43 procent vid universitetsbiblioteken, medan de mindre högskolebiblioteken stod för hela 87

⁷ Gellerstam, 2001, 5-11

⁸ Harnesk, 2000, 73, ”Biblioteken och det livslånga lärandet”, *Tidskrift för dokumentation*, samt Gellerstam, 2001, 23, Jönsson Adrial, 2001, 5-11.

⁹ Harnesk, 2000, 73

¹⁰ Jönsson Adrial, 2001, 5 och 20

¹¹ Harnesk, 2000, 73

¹² Gellerstam, 2001, 7, 23, 37

¹³ Jönsson Adrial, 2001, 25

procent, den största ökningen under perioden. Sådana omständigheter satte stor press på monografiförvärvet vid biblioteken, som redan brottas med minskade medel på grund av konkurrens från de dyra elektroniska resurserna och starka utländska valutor.¹⁴

Tendenserna för fjärrlån uppvisade en stor skillnad mellan universitetsbibliotek och de mindre högskolebiblioteken. Fjärrinlånen vid universitetsbiblioteken uppvisade en 24 procentig minskning medan de ökade med 4 procent vid de mindre högskolebiblioteken, vilket berodde på ökat studentantal och anställda. Universitetens minskning berodde troligtvis på att man i hög grad fått tillgång till mycket information, som tidigare fjärrinlånats, genom konsortieavtalen för e-tidskrifter och databaser.¹⁵

Även vid fjärrutlånen uppvisade de mindre högskolebiblioteken en motsatt bild, en extrem ökning med i genomsnitt 190 procent. Förklaringen till ökningen var små samlingar som i snabb takt byggdes upp till goda bestånd och blev attraktiva för andra bibliotek. Universitetsbibliotekens fjärrutlån minskade med 19 procent.¹⁶

2.1.1 ICT-utvecklingens påverkan på förvärvet

Hur har då dessa förändringar påverkat högskolebibliotekens förvärv?

Den största påverkan är förbunden med ICT-utvecklingen som medfört att elektronisk information till stor del kompletterat och ersatt tryckta medier.¹⁷ De elektroniska tidskrifterna har utvecklats i en rasande fart, vilket har medfört problem vid resursfördelningen eftersom de innebär en stor kostnad. De tar upp 30-60 procent av de årliga förvärvsresurserna. Gellerstam anser att: "Kraven på att ha både traditionellt och elektroniskt material hotar att spränga alla biblioteksbudgetar".¹⁸ "Tillväxten i antal elektroniska tidskrifter har varit i det närmaste explosionsartad" vid högskolebiblioteken. Mellan 1997 och 2001 ökade antalet från 45 000 till ca. 141 000, vilket har fått omfattande konsekvenser för förvärvet.

Tillväxten av tryckta samlingar har minskat med 20 procent och antalet seriella titlar med 10 procent under perioden, medan tillväxten vid universiteten har minskat med 27 procent. De mindre högskolebiblioteken uppvisar dock en 14-procentig ökning beroende på uppbyggnad av tryckta samlingar. Återigen särskiljer sig de mindre högskolorna och här även de nya universiteten då de har en tillväxt när det gäller tryckt litteratur. Ökningen i antal band vid högskolebiblioteken är omkring 33 procent, vilket är mycket högre än det nationella snittet som ligger på ca. 4 procent.¹⁹

¹⁴ Jönsson Adrial, 2001, 16-18, 25

¹⁵ Jönsson Adrial, 2001, 26

¹⁶ Jönsson Adrial, 2001, 27

¹⁷ Jönsson Adrial, 2001, 9

¹⁸ Gellerstam, 2001, 10

¹⁹ Jönsson Adrial, 2001, 9-10, 22-24

Olika uppgifter för tryckt och elektroniskt material vid de mindre högskolebiblioteken och universitetsbiblioteken			
	De mindre högskolebiblioteken	Universitetsbiblioteken	Totalt²⁰
Tillväxt av tryckta samlingar, 1997-2001	+14 procent	+27 procent	-20 procent
Antal volymer, 1997-2001	+33 procent		+4 procent
Antal seriella titlar, 1997-2001			-10 procent
Tillväxt av elektroniska tidskrifter i antal, 1997-2001			Från 45000 till ca. 141000

En av anledningarna till att tryckta samlingar inte ökar så mycket i omfång, utan istället minskar är troligtvis att elektronisk information till stor del ersätter tryckt.

Prenumerationer på tryckta tidskrifter sägs upp allteftersom de kommer i elektronisk form. Dessutom har ofördelaktiga valutaförändringar "ätit upp" delar av anslagen. Mest kännbara har valutaförändringarna mot det brittiska pundet och den amerikanska dollarn varit. Mellan 1997 och 2001 har pundet gått upp med ca. 19 procent och dollarn med ca. 35 procent. Leverantörernas priser på vetenskapliga tidskrifter i tryckt form har dessutom ökat med i genomsnitt 24 procent under femårsperioden.²¹

2.2 Användarstyrning

I litteraturen är det vanligt att det sägs att bibliotek finns till för sina användare. Det är något som är vedertaget idag, men det har inte alltid varit så. Synen på bibliotek och dess uppgifter har förändrats. Nya tankegångar och forskningstrender har påverkat hur man utformar biblioteksverksamhet och därmed också synen på användarna. Strategisk planering och trender inom management och marknadsföring har gjort sitt intåg på biblioteksområdet och satt sitt avtryck. Man talar om användarna och deras behov, samt söker allt mer att sätta dem i centrum när man utformar verksamheten. I samband med det har kvalitetsarbete blivit centralt och den tekniska utvecklingen har medfört att användarundervisning blir allt viktigare. Hur man utformar bibliotekstjänster har i och med detta förändrats och en strävan efter användarvänlighet har blivit praxis. Moderna undervisningsmetoder och en ny syn på lärande påverkar biblioteken och ställer nya krav, samtidigt som man från bibliotekens sida upplever bristande integration i moderorganisationen och oförmåga att göra sin röst hörd. Det finns flera områden där det finns behov av ökat samarbete mellan bibliotek och användare. Utformning av användarundervisning, samt prioritering och utveckling av elektroniska resurser är exempel på detta.

Användarorientering, utformning av tjänster, samarbete och integrationsfrågor blir viktiga i denna kontext. Användaren behöver sättas i centrum för verksamheten.

Inom service management kan synsättet "Att sätta användaren i centrum" ses på olika sätt. Göran Widebäck tar upp tre olika utgångslägen: "att mäta och redovisa bibliotekets prestationer i ett kundperspektiv, att utveckla tjänster med högt värde för

²⁰ De mindre högskolebiblioteken och universitetsbiblioteken sammanlagt

²¹ Jönsson Adrial, 2001, 16-18 och 23

bibliotekets kunder, samt att utveckla samspelet mellan biblioteket och dess kunder.”²² Det finns en betydande skillnad mellan att aktivt eftersträva att alltid ha användaren i tankarna när man utformar verksamheten och att utgå från användarnas egna åsikter och erfarenheter av verksamhet och tjänster. Det är arbetsamt och tidskrävande att nå ut och samla in den information som krävs, men det resulterar i mera behovsanpassade och kostnadseffektiva tjänster. Det finns flera anledningar att studera användarens roll i verksamheten närmare.

2.2.1 Upprinnelsen till användarstyrningen - källan till ett användarcentrerat paradig.

Men vad påbörjade utvecklingen och vem var det som började studera bibliotek utifrån användarnas egna villkor? Det finns säkert många svar på den första frågan, men det är tydligt att två forskare har haft stor betydelse för forskningen kring användaren och användarstyrning på bibliotek. Douglas Zweizig har bedrivit omfattande forskning inom LIS-området och Brenda Dervin inom kommunikationsvetenskap.

I en litteraturstudie av deras påverkan på LIS-forskning beskriver Prudence W. Dalrymple hur deras teorier ledde till forskning kring användarnas roll vid utformning av bibliotekstjänster.²³ Ett av Zweizigs stora bidrag är ett arbetssätt där användaren sätts i centrum (a *user-centered* approach) och att hans forskning har lagt grunden för ett användarcentrerat paradig.

År 1976 påpekade Zweizig, i artikeln ”With Our Eye on the User”, behovet av forskning kring användaren i en komplex informationsmiljö, för att öka kunskapen om biblioteksanvändarna. För att uppnå detta behövdes förbättrade forskningsmetoder tas fram. Han menade att den viktigaste komponenten i biblioteksverksamheten är användaren och uppmanade till att skapa ett forskningsprogram för att föra utvecklingen framåt inom området.²⁴ Året därefter framförde han och hans kollega, Dervin, forskningsresultat som visade att den dåvarande LIS-forskningen inte fokuserade på användaren på ett riktigt sätt. Deras resultat visade på behovet att skilja mellan ”use”, ”users”, and ”uses”. De hade studerat tidigare forskning inom folkbibliotek och funnit begränsningar och hinder, om dessa togs bort skulle forskningen komma att fokusera på hur biblioteket används istället för att studera av vem och hur mycket det används. De viktigaste frågorna blir då: Varför använder någon biblioteket? och Vad kan biblioteket erbjuda som den personen finner användbart? Zweizig och Dervin menade att: ”The important question then is not library use, not library users, but library uses.”²⁵ Här flyttas fokus från användarna och mängden av användning till *olika typer av biblioteksanvändning*.

Forskarna menar vidare att biblioteksanvändning är ett beteende och bör då studeras i en kontext där själva personen är centrum för analysen. Användarens beteende är det som primärt studeras och annan information insamlad vid biblioteket kan vara en viktig

²² Widebäck, 1992, 143. Göran Widebäck knuten till Företagsekonomiska institutionen vid Lunds universitet. ”Företagsekonomi i biblioteksperspektiv” i *Biblioteket som serviceföretag – Kunden i centrum*

²³ I detta kapitel refereras ett urval av punkter från Dalrymples framställning.

²⁴ Dalrymple, 2001, 155. Prudence W. Dalrymple arbetar vid Graduate School of Library and Information Science, Dominican University, River Forest, USA. ”A quarter century of user-centered study – The impact of Zweizig and Dervin on LIS research”, *Library & Information Science Research*

²⁵ Dalrymple, 2001, 156. Douglas Zweizig är verksam vid School of Library and Information Studies, University of Wisconsin-Madison, USA och Brenda Dervin vid School of Journalism and Communication, The Ohio State University, Columbus, USA.

del av forskningen. Dalrymple anser att: ”This approach may be characterized as an attempt to examine the library in the life of the user, rather than the user in the life of the library.”²⁶

Ett flertal kommunikationsforskare ser en informationskälla – (t.ex. ett bibliotek) som en av flera kanaler för informationsinhämtning för en individ. Detta var vid den tidpunkten ett revolutionerande synsätt eftersom man genom att inse att användaren väljer en av flera kanaler förskjuter bibliotekets betydelse som studieobjekt. En studie av själva biblioteket är inte längre av vikt utan istället blir användaren det centrala studieobjektet. Genom detta flyttas forskningens fokus från *informationskällan* (själva dokumenten, biblioteket eller katalogen) till *behovet av information*.²⁷

2.2.2 Vem använder högskolebiblioteken?

Forskarparet Zweizig och Dervin menade alltså att användaren är det viktigaste inom biblioteksverksamheten och att den ska utformas därefter. Utformning av bibliotekstjänster ska anpassas till användaren. Vilka är då de användare som högskolebiblioteken ska anpassa sin verksamhet till idag?

Universitetsbibliotekens användare har historiskt sett varit forskare och lärare, men i dagens högskolebibliotek är studenterna den största målgruppen. De använder biblioteket i hög grad och ställer krav på dess verksamhet. Under de senaste 15 åren har studentgruppens sammansättning förändrats och blivit mera komplex. Studenterna kommer i högre grad från alla delar av samhället och har varierande kulturell bakgrund. Nya användargrupper medför krav på att anpassa bibliotekstjänsterna och samlingarna till att även passa användare som har andra och för biblioteket nya behov.²⁸ I och med den tredje uppgiften har allmänheten blivit ytterligare en målgrupp, även om det i de flesta fall inte har påverkat biblioteksverksamheten i någon större utsträckning.

Lärare och forskare är fortfarande viktiga målgrupper, men forskarnas biblioteksanvändning har förändrats och det finns forskning som tyder på att de nyttjar biblioteket i allt mindre grad. Nätverk och informella kontakter är några av de olika informationskanaler som spelar stor roll. I *Biblioteksbarometern 2000*, en stor användarundersökning vid Lunds universitet, nämns det att de till stor del är oberoende av biblioteket för sin informationsinhämtning.²⁹ Här följer Sverige den internationella utvecklingen. Forskare kan till stor del använda sig av alternativa informationskällor och -vägar. Det fysiska biblioteket spelar en allt mindre roll, men är dock betydande när det väl används.³⁰ I *Biblioteksbarometern* framgår det även att doktoranderna är de som är bäst på att använda ett brett spektrum av biblioteks- och informationstjänster.³¹

De flesta bibliotek har i verksamhetsplaner och policydokument formulerat vilket uppdrag de har gentemot moderorganisationen. I dokumenten står det ofta formulerat vilka målgrupperna är och att verksamheten är utformad med användarna i åtanke. Man finner idag bland högskolebiblioteken ett allt tydligare fokus på studenterna som den primära användargruppen: ”bibliotekens uppgift är att erbjuda tjänster som studenterna behöver, skapa god relation under hela deras studietid och bidra till deras

²⁶ ibid

²⁷ Dalrymple, 2001, 158

²⁸ Gellerstam, 2001, 6-7

²⁹ *The Library Barometer*, 2002, 12

³⁰ Line, 2001, 103-108. Maurice B. Line är internationell konsult och f.d. Director General, British Library, Lending Division, Boston Spa. ”The future researcher and the future library – from the viewpoint of an independent user”, *DF-Revy*

³¹ *The Library Barometer*, 2002, 13

informationskompetens.”³² För att uppnå detta krävs det att tjänsterna som erbjuds är av hög kvalitet och det finns en pedagogisk utmaning i att lyckas möta så många olika sorters studenters behov som möjligt.³³ Här kan man skönja ett användarstyrt tankesätt som tar avstamp i management- och marknadsföringsteorier.

2.2.3 Varför användarstyrd verksamhet?

Att sätta användaren i centrum går som vi sett tillbaka till 70-talet. Idéerna som florerade då finns fortfarande kvar och man kan se hur de har omformats inom management och marknadsföring, hur de tas upp i diskussionen om kvalitet samt hur de tillämpas inom service management och undersökningar om utformning av bibliotekstjänster. Genomgången nedan söker att visa hur man ser på användaren i dessa olika strömningar. Dessutom tas betydelsen av och svårigheter i kommunikation, samarbete och attityder upp.

Det finns en mängd studier om informationskompetens, användarundervisning och hur användare och bibliotekarier interagerar i informationssökningssituationer.³⁴ I den litteraturen finns också en viss syn på användaren, men den synvinkeln är perifer till min undersökning om användarstyrt förvärv och har därmed utelämnats.

2.2.4 Användarstyrning inom management för bibliotek

Hur ser man då på användaren inom management och marknadsföring?

I management- och marknadsföringslitteraturen är kundbegreppet centralt och det finns en mängd begrepp, verktyg och modeller för att kunna fastställa kundernas behov och skapa behovsanpassade tjänster. Sådana metoder har tillämpats och ibland modifierats för att kunna anpassas till biblioteksverksamhet. Marknadsföring och TQM (Total Quality Management) har använts i England och USA, samt i viss utsträckning även i Sverige och övriga Norden. Karlstads universitetsbibliotek har ett utarbetat marknadsföringsprogram och Handelshögskolan i Köpenhamns bibliotek har använt sig av TQM-inspirerat material. Tänkandet kring sådana metoder har haft ett viktigt inflytande på den svenska biblioteksvärlden och genomsyrar till stor del biblioteken idag, även om själva teknikerna inte alltid tillämpas.

I bibliotekssammanhang i Sverige talar man oftast inte i termer som *kunder* och *kundorientering* utan använder sig istället av orden *användare* och *användarorientering* eller *användarstyrning*. I det följande blir det då naturligt att tala om användare i stället för kunder när management- och marknadsföringslitteraturen kommenteras.

Användar- eller kundorientering är den viktigaste komponenten inom marknadsföring och är en princip som förnyar och dominerar de nuvarande managementtrenderna, såsom marknadsföring och TQM enligt den spanska biblioteksforskaren Ana Reyes Pacios Lozano. Inom dessa riktningar ses användaren som centralt i organisationen och är anledningen till dess existens.³⁵ I artikeln ”Focusing on customers” undersöker Jennifer Rowley om ”concepts associated with the customer and consumer buying behaviour” kan användas vid management och marknadsföring inom

³² Tovoté, 2000, 97 Christina Tovoté är bibliotekarie vid Stockholms Universitetsbibliotek. ”Focusing on customers” i *Library Review*

³³ Tovoté, 2000, 97 och 101

³⁴ För en översikt inom området se t.ex. magisteruppsatsen *Högskolebiblioteket i den pedagogiska processen* av Linda Karlsson. *The seven faces of information literacy* av Christine Bruce är en klassiker i sammanhanget.

³⁵ Reyes Pacios Lozano, 2000, 173-174. ”A customer orientation checklist: a model” i *Library Review*

biblioteks- och informationstjänster. En strävan finns att visa hur centrala begrepp inom marknadsföring och marknadsorientering kan vara användbara för att analysera relationen mellan biblioteket och dess användare.³⁶ När man använder sig av metoderna tas nyckelaktiviteter såsom identifiering av användare, segmentering och prioritering i bruk.³⁷ En djupare förståelse av kunden och av fördelar för denna är viktig och om man utför en segmentering utifrån de fördelar som användarna söker kan resurser riktas och tas till vara på ett mer effektivt sätt. Kännedom om kundens beslutsprocess är viktig för att bestämma köpbehov.³⁸ Ett sådant arbetssätt medför större kostnadseffektivitet. Vid tillämpning på bibliotek är köpbehov lika med användarnas behov. Forskaren menar att man bör fundera kring vad som gör att kunderna utnyttjar de enskilda bibliotekstjänsterna och vilka faktorer som gör att de fortsätter att använda biblioteket. Rowley ställer sig frågan om bibliotekschefer förutom att tänka på vilka tjänster som kunderna använder även tänker på vilka fördelar som användarna vill få ut av en bibliotekstjänst.³⁹

Vikten av målgruppssegmentering betonas av t.ex. Greta Renborg, som menar att olika individer nås med olika budskap och marknadsföringsmetoder. Vid segmentering är det användbart att känna till R. H. Orrs teori om hur efterfrågan är uppbyggd ("the nature of demand"). Den skiljer på *manifesterad efterfrågan* och *latent efterfrågan*. Manifesterad efterfrågan består av de behov som leder till handling och är riktade till biblioteket, medan latent efterfrågan består av de behov som är riktade till andra informationskällor (än biblioteket), inte leder till handling eller är okända.⁴⁰ I samband med marknadsföring talas det även om *latent behov*. Då menas ofta ett icke väckt eller ett för individen okänt behov, d v s ett behov som kan väckas. Det är användbart att känna till de latent behoven när man arbetar med marknadsföring och användarorientering. Det är viktigt för att få kännedom om både existerande användare och icke-användares förväntningar och behov, samt hur dessa förändras. Vid utvecklingen av bibliotekstjänster görs de till "service characteristics" och medför då tjänster som är anpassningsbara efter användarnas behov.

Betydelsen av marknadsföring i det dagliga arbetet och som ett strategiskt verktyg för verksamheten betonas, eftersom verksamheten och relationerna till olika intressenter blir bättre och effektivare.⁴¹ Ökad kundorientering genom bättre relationer till användarna och högre kvalitet anses allmänt vara ett strategiskt mål för biblioteket.⁴²

Kundanpassning brukar innebära att man har ett aktivt intresse för marknadsföring. Mariam Ginman menar att behovet av ökad marknadsföring har uppmärksamrats allt mer i forskningen inom LIS-ämnet. Maurice B. Line är en av förespråkarna och menar att "ett bibliotek skulle kunna komma närmare sin målsättning om det strukturerades efter sina marknader". Vid marknadsföring av biblioteksservice är det viktigt att

³⁶ Rowley, 1997, 81 och 89. Jennifer Rowley arbetar vid School of Management and Social Sciences, Dege Hill University College, Ormskirk, Storbritannien. "Focusing on customers" i *Library Review*

³⁷ Reyes Pacios Lozano, 2000, 173-174.

³⁸ Rowley, 1997, 81

³⁹ *ibid*

⁴⁰ Renborg, 1992, 61. Renborg refererar här till R. H. Orr. "Marknadsföring och servicekvalitet" i *Biblioteket som serviceföretag – Kunden i centrum*. Greta Renborg är f.d. lektor vid Bibliotekshögskolan i Borås

⁴¹ Reyes Pacios Lozano, 2000, 173-174.

⁴² Tovoté, 2000, 101 Tovoté refererar här till en marknadsförings- och managementkonsult.

analysera vilka serviceformer som verkligen behövs och inte begränsa sig till att marknadsföra själva tjänsterna.⁴³

Service management är en marknadsorienterad management filosofi⁴⁴ där kundupplevd servicekvalitet är den främsta drivande kraften för utveckling av organisationen och är avgörande för dess framgång enligt K. Albrecht.⁴⁵ Marknadsföring ses som ett integrerat element för att ta tillvara och inarbeta kundernas intressen i servicen. Skapande av värde för kunderna och långsiktiga kundrelationer är ytterligare byggstenar som brukas för att nå total kvalitet och kundvärde enligt Christian Grönroos.⁴⁶ Kundorientering och relationer till användarna ses som en viktig faktor för en organisations framgång. Det tar sig uttryck i att samspelet mellan servicegivare och användare är centralt, och lika så betydelsen av produkter och tjänsters karaktär. Användarnas ökade betydelse gör det naturligt att studera hur de utnyttjar olika produkter och tjänster. Mötet med användarna ses som ”sanningens ögonblick” då det framkommer om servicen lever upp till förväntningarna. Service management kan ge användbara utgångspunkter för strategisk analys och utvecklingsarbete för verksamheten.⁴⁷

I en slutsats om marknadsföring betonar Gavin Rea vikten av att man har ett proaktivt arbetssätt och menar att: ”the ultimate goal is to improve the customer’s perception of the library service by tailoring services that meet the required need”.⁴⁸ Användarnas informationsbehov tillfredsställs och bibliotekstjänsterna blir utformade på ett riktigt sätt. Det kan i sin tur leda till ett ökat besökarantal. Vidare kan en god service av hög kvalitet i sig vara den viktigaste faktorn för att locka användare till ett bibliotek. Ryktet sprids snabbt och medför att ett välorganiserat bibliotek med kompetent personal snabbt drar till sig andra potentiella användare.⁴⁹ Här leds diskussionen in på betydelsen av bibliotekstjänsters kvalitet.

2.2.5 Kvalitet i bibliotekstjänster

Inom bibliotek har det alltid funnits en bakomliggande tanke om vad som menas med kvalitet, men det har sällan diskuterats vilken kvalitet som eftersträvas för de olika tjänsterna. ”Att ge folk vad folk vill ha” uppfattats ibland som servicekvalitet, men det sker i regel utan att sätta det i samband med hur servicekvalitet upplevs ur kundens synpunkt. F. W. Lancaster menar att det finns olika kvalitetsmått för enskilda tjänster⁵⁰ och de bör sättas i relation till de fördelar användaren vill få ut av tjänsten.

Maxine Melling understryker kundens betydelse inom TQM och belyser det med Barnards definition av kvalitet: “The quality of service is defined by the customer’s perception of both the quality of the product and the service providing it”.⁵¹ Det innebär

⁴³ Ginman, 1992, 81. Mariam Ginman är professor vid Institutionen för biblioteksvetenskap och informatik vid Åbo Akademi. Ginman refererar här till Maurice B. Line. ”Bibliotekens kundanpassning och flexibilitet” i *Biblioteket som serviceföretag – Kunden i centrum*

⁴⁴ Grönroos, 2000, 195. *Service management and marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Christian Grönroos är verksam vid Hanken Swedish School of Economics and Business Administration, Finland

⁴⁵ Grönroos, 2000, 196. Grönroos citerar här K. Albrecht, *At America’s Service*

⁴⁶ Grönroos, 2000, 195-196

⁴⁷ Widebäck, 1992, 17-18.

⁴⁸ Rea, 1996, s. 57

⁴⁹ Rea, 1996, s. 56

⁵⁰ Renborg, 1992, 64. Renborg refererar här till F. W. Lancaster.

⁵¹ Melling, 1996, 28. Maxine Melling är Head of Information Services vid the University of Central Lancashire, Storbritannien. ”Defining the customer’s requirements for quality” i *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*

att kvalitet endast kan definieras utifrån kundens uppfattning av en tjänst.⁵² Fokus flyttas från bibliotekariernas syn på bibliotekstjänsters kvalitet till användarnas syn på kvalitet. Kvalitet är vad som enligt användarnas uppfattning är kvalitet.

Melling reflekterar över skillnaden mellan bibliotekariers och användares synpunkter på bibliotekstjänsters utformning:

“How many times have academic librarians argued that we know what is best for our library users and have based services, not on what customers tell us they want, but on what our own operational experience tells us is right? User surveys (...) are often an exercise in asking students whether or not we are doing a good job in their eyes, rather than an attempt to ask them what they might have needed but didn't get. (...) rather to highlight the differences between defining quality in the provider's terms and in defining it in terms of the customer's perceptions”.⁵³

Användarna och bibliotekarierna kan alltså ha olika utgångspunkter och åsikter om vad som är kvalitet.

Två olika utgångspunkter vid kvalitetsarbete tas upp av Bo Edvardsson. Den ena utgår ifrån användarupplevd kvalitet (kundupplevd) - d.v.s hur kunden upplever kvaliteten och servicen – och från de behov som omvärlden uttrycker. Användarens behov och efterfrågan styr kvalitetsarbetet. Bibliotek har över lag fokuserat på synlig efterfrågan och ofta förväxlat den med övergripande behov. Den andra är internt orienterat och fokuserar på den inre styrningen av verksamheten och hur man lyckas att styra arbetsprocesserna för att nå den kvalitet och de mål man eftersträvar.⁵⁴ I beståndsutvecklingen bör dessa två arbetssätt kombineras.⁵⁵ Detta fokus på kundupplevd kvalitet tyder på att bibliotekarier och användare kan ha olika åsikter om kvalitet. Då borde även åsikterna kunna gå isär om hur bibliotekstjänster ska utformas.

I en artikel “Quality in information services: do users and librarians differ in their expectations?” presenterar Susan Edwards och Mairéad Browne en australiensisk undersökning som tar fasta på just utformning av bibliotekstjänster och kvalitet. Den är en del av ett projekt som utvecklar ett användarbaserat arbetssätt för att mäta informationstjänsters kvalitet. Hur hög kvaliteten är mäts genom att man studerar i hur hög grad tjänsten möter eller överträffar användarnas förväntningar att konsekvent få en utmärkt tjänst. Undersökningens utgångspunkt är ” ’perceived quality’ – a user-based approach which assumes that quality ’lies in the eyes of the beholder’ ”⁵⁶ Huvudfrågan är om bibliotekarier och användare (akademiker) har olika förväntningar på bibliotekstjänsterna på forskningsbibliotek och hur bibliotekarierna ser på dessa förväntningar.

Vid genomförandet av undersökningen uppmuntrades informanterna att lägga till aspekter som de tyckte var viktiga vid utvärdering av informationstjänster; 32 aspekter lades till de ursprungliga 62. Det anser forskarna tyder på att det är absolut nödvändigt att fråga användarna själva vid utformning av frågor som ska användas vid utvärdering av bibliotekstjänster.

⁵² ibid

⁵³ Melling, 1996, s. 28.

⁵⁴ Höglund och Klingberg, 2001, 17. Höglund och Klingberg refererar här till företagsekonomen Bo Edvardsson, *Kvalitetsutveckling – ett managementperspektiv*. Anna-Lena Höglund är bibliotekschef vid Länsbibliotek Östergötland och Christer Klingberg är bibliotekschef vid Örebro stadsbibliotek.

⁵⁵ Höglund och Klingberg, 2001, 17

⁵⁶ Edwards och Browne, 1995, 163. Susan Edwards och Mairéad Browne är verksamma vid Department of Information Studies, University of Technology, Sydney, Australien. Edwards och Browne citerar här Garvin, ”What does ’product quality’ really mean?” i *Sloan Management Review*, 26

Resultatet visar att akademiker och bibliotekarier har likartade förväntningar på bibliotekstjänster, men att det finns skillnader i hur viktiga olika aspekter av tjänsterna är. Överlag överensstämmer åsikterna om vad som är utmärkande för en informationstjänst av god kvalitet – även om utgångspunkterna kan variera, men när det gäller själva utformningen av tjänsterna finns det ett flertal områden där åsikterna går isär. Bibliotekarierna har generellt sett en förståelse för användarnas varierande behov och förväntningar, men tenderar att underskatta hur viktigt det är att informationstjänster utför den utlovade tjänsten snabbt, tillförlitligt och korrekt. I vissa fall inser inte bibliotekarierna hur stora användarnas förväntningar är och vikten av att en informationstjänsts specifika karakteristika är utformade på ett visst sätt. Bibliotekarierna överskattar betydelsen av att de själva är kunniga, trevliga och ger en känsla av förtroende och säkerhet för tjänsten de erbjuder. Användarna är mer intresserade av vad de kom till biblioteket för att få än bibliotekariernas beteende och kompetens.⁵⁷

I samband med planering av bibliotekstjänster uttrycks ibland motiveringar och påståenden såsom ”Så har vi alltid gjort” och ”Vi vet hur det är”.⁵⁸ Dessa attityder påverkar planeringsprocessen och verksamheten. Undersökningen ”Biblioteksanvändning i Göteborg”⁵⁹ utförd av Erna Roos 1988 visar på mönster i användningen av serviceutbudet och användarnas åsikter jämförs med bibliotekspersonalens föreställningar om användningen.⁶⁰ Detta för att se om den kunskap man uttrycker sig ha verkligen är substantiell och verklighetsbaserad. Resultaten ger tydliga indikationer på personalens insikter om användarna och om uppfattningarna överensstämmer.⁶¹

Generellt sett har personalen kollektivt god kunskap om besökarna och deras i åsikter, men det finns individuella brister. Spridningen är oroväckande stor. Skillnaden mellan individers uppskattningar kan variera så mycket som från 5 procent till 92 procent. Överlag tenderar personalen att övervärdera utnyttjande och uppskattning av informationstjänster, bibliografier, databaser, och i viss mån tjänster som berör beståndet. Bibliotekets betydelse som mötesplats samt öppettidernas omfång och betydelse underskattas.⁶² Vid de flesta frågorna är dock den uppskattade bilden inte lång från verkligheten.

Vid de mera kvalitativa bedömningarna uppvisar bibliotekariegruppen och gruppen med lägre anställningstid en något högre överensstämmelse med besökarenkätens resultat än den övriga personalen. Graden av kundkontakt verkar inte ge något genomslag vid bedömningarna, något som Roos anser är förvånande.

Sedan 70-talet har en mängd användarundersökningar gjorts för att få fram användarnas synpunkter på olika typer av bibliotekstjänster. Vid granskning framgår det att frågorna fokuserar på faktorer som bibliotekarierna tycker är viktiga. Dessa faktorer kan vara intressanta för användarna, men det finns forskning (bl.a. Dervins) som tyder på att när användare utvärderar informationstjänster blir det i ljuset av om informationen som ges kan hjälpa dem att göra sin värld begriplig eller lösa ett

⁵⁷ Edwards och Browne, 1995, 179-181

⁵⁸ Roos, 1989, 47. Edna Roos, verksam vid Göteborgs universitetsbibliotek

⁵⁹ De bibliotek som ingår i undersökningen är Göteborgs universitetsbibliotek, centralbiblioteket och stadsbiblioteket i Göteborg.

⁶⁰ Roos, 1989, 2

⁶¹ Roos, 1989, 48

⁶² Roos, 1989, 48

problem. Användarna har andra referensramar än bibliotekarier och utvärderar därmed tjänsten med andra kriterier.⁶³

Relationen bibliotekarier – användare kan för högskolebibliotekens del vidgas till andra intressenter i frågan om bibliotekstjänsternas kvalitet. Undersökningen ”Informationsförsörjning på användarnas villkor” utförd av Birgitta Olander och Peter Berry syftar till att: ”utröna hur aktiva roller svenska universitetsbibliotek vill och kan spela för forskarnas informationsservice under det närmaste decenniet och hur forskarsamhället ser på framtidens bibliotek.”⁶⁴ En viktig fråga är hur serviceutbudet kan anpassas till de olika krav som ställs av forskare inom fakulteterna humaniora och samhällvetenskap samt hur deras krav och förväntningar på biblioteken i framtiden ser ut.

Intervjuer utfördes med överbibliotekarier och förvaltningschefer vid sex universitet. Chefsgruppernas och användargruppernas visioner jämfördes och det visade sig finnas vissa genomgående perspektivskillnader. Serviceaspekten betonas kraftigt i alla användarnas visioner, medan chefsgruppen inte tar upp servicen nämnvärt. När de kommer in på serviceperspektivet är det i samband med ekonomiska frågor. Båda grupperna poängterar vikten av bibliotekets och samlingarnas tillgänglighet.

De tydliga skillnaderna mellan det administrativa perspektivet - chefsgrupperna, och användarperspektivet kan förklaras av de olika roller administratörer och användare har. Den förra är verksamhetsansvarig och styrs av ekonomiska ramar, samtidigt som man söker att möta användarnas efterfrågan. Användarna är konsumenter och styrs av olika behov, främst informationsbehov men även sociala och yrkesbehov.⁶⁵ Birgitta Olander och Peter Berry hävdar att:

”Administratörerna fattar ibland beslut om verksamheten ”för användarnas bästa” på grundval av vad man tror sig veta om användarnas inställning. I många fall verkar okunskapen vara ömsesidig: användarna är ovetande om vad som styr administrativa beslut, på samma sätt som administratörerna i allmänhet vet alldeles för lite om användarnas behov och önskemål. Om framtidens bibliotek verkligen ska kunna bli kundanpassade serviceorganisationer – på låntagarnas villkor – måste användarnas och administratörernas perspektiv stämma bättre överens.”⁶⁶

I en undersökning vid Åbo Akademi analyserar Mariam Ginman vad som är utmärkande för en serviceorganisation. Bibliotekets serviceorientering kan utvecklas till att göra biblioteket till en mera renodlad serviceorganisation.⁶⁷ En serviceorganisations administration, verksamhet och ideologi har specifika egenskaper. Ginman visar hur de tar sig uttryck i relation till användaren, flexibilitet och personalens egenskaper.

”I en serviceorganisation är kunden både viktig och synlig”⁶⁸ samt tar del av organisationens produktion (verksamhet) på alla plan. Majoriteten av personalen (ofta 100 procent) har direkt eller indirekt kontakt med användaren, vars aktiva deltagande vid planering, produktion, kvalitetskontroll och marknadsorientering är betydelsefull för organisationens utveckling och verksamhet. Anpassning av verksamheten följer förändringar i kundkretsens struktur och beteende och det kräver en hög grad av flexibilitet. Följsamhet och förmåga till snabb förändring är av hög vikt. Graden av effektivitet styrs av hur god samverkan är mellan personalen och användaren.

⁶³ Edwards och Browne, 1995, 163-165

⁶⁴ Olander och Berry, 1992, 104, ”Framtidens bibliotek på låntagarnas villkor” i *Biblioteket som serviceföretag – Kunden i centrum*. Birgitta Olander är utbildnings koordinator vid Biblioteks- och informationsvetenskap i Lund. Peter Berry, bibliotekarie vid Lunds universitetsbibliotek.

⁶⁵ Olander och Berry, 1992, 104-105 och 117-119

⁶⁶ Olander och Berry, 1992, 119

⁶⁷ Ginman, 1992, 77

⁶⁸ Ginman, 1992, 78

Serviceorientering, som innefattar en hög grad av kundanpassning och flexibilitet, ställer stora krav på personalens kunskap och kreativitet. En väl utarbetad servicekultur och filosofi måste finnas för att forma bibliotekariernas attityder till kunderna och alla i personalen måste efterleva och tillämpa den.⁶⁹

Ginmans undersökning 1992 visade att de finska vetenskapliga biblioteken vid denna tidpunkt hade tydliga brister. 25 vetenskapliga forskningsbibliotek studerades utifrån deras innovations- och utvecklingspotential. Analyser gjordes av bibliotekens strategier, strukturer, situationer och beslutsfattande. Frågor som berörde användarna vara centrala. Av biblioteken var 16 procent utvecklingsmedvetna, 32 procent måttligt utvecklingsintresserade och 60 procent statiska. Resultaten av undersökningen visar att huvuddelen av de vetenskapliga biblioteken har låg grad av serviceinriktning, kundanpassning och flexibilitet. ”Alla resultat pekar således på en låg prioritering av kunden i de vetenskapliga biblioteken” enligt Ginman.⁷⁰ Bibliotekscheferna föreföll inte medvetna om detta faktum. Vid en kontrollfråga ombads bibliotekscheferna att definiera ett framgångsrikt bibliotek. Syftet var att se om biblioteken var bestånds eller serviceorienterade i sin målsättning. Trots att undersökningen visar låg prioritering av kunden vid huvuddelen av biblioteken satte de flesta bibliotekscheferna servicen och kunden i centrum för sin målsättning.⁷¹

En av förklaringarna, enligt Ginman, till att bibliotek kan ha svårigheter vid förändringsarbete (med utveckling och innovation) är drag som är inbyggda i offentlig verksamhet. När effektivitet mäts i offentlig verksamhet finns inte en naturlig koppling till kunden i fråga om kvalitet. I privat verksamhet blir kunden av stor betydelse eftersom effektiviteten är som störst när man med lägsta möjliga input kan producera så många varor och tjänster som möjligt som kunden efterfrågar och köper. I offentlig verksamhet är effektiviteten som störst när man på bästa sätt lever upp till de mål som är satta för verksamheten. Man kan alltså nå upp till hög effektivitet utan att tjänsten tillfredsställer kundens behov, eftersom effektivitet mäts på ett annat sätt.⁷² Tjänsten kan anses ha uppnått effektivitet utan att kunden tycker att tjänsten har hög kvalitet. Vid Edwards och Brownes undersökning, ovan, framkom det att användare och bibliotekarier i flera fall hade olika åsikter om tjänsternas utformning. Här blir utformningen av målen väldigt viktig. Om målen endast kräver att man ska utföra en viss tjänst så uppnås effektivitet när tjänsten erbjuds. Om det däremot ingår i målen att kunderna ska kunna få ut en viss fördel av en tjänst så uppnås inte effektiviteten förrän kunderna uppnår denna fördel. Man bör alltså vid utformning av mål sätta tjänster och verksamhet i relation till kunderna och även nämna någon form av kundnytta för att säkerställa att deras behov möts.

Traditionellt sett har marknadsföring haft en liten betydelse inom offentlig sektor. Systemet bygger på att om man behöver en tjänst så tar man del av den. Att uppmuntra kunder att utnyttja tjänsterna i högre grad eftersträvas inte och inte heller att skapa behov.⁷³

Tendenser i offentlig verksamhets syn på kunder, effektivitet och kvalitet återfinns vid majoriteten av de undersökta biblioteken som var del av undersökningen i Åbo. Ginman menar att det: ”antyder att den offentliga världens principer, vanor och normer kan ha stor inverkan på vår bibliotekskultur och utgör ett hinder för införandet av mera

⁶⁹ ibid

⁷⁰ Ginman, 1992, 82

⁷¹ Ginman, 1992, 81-82

⁷² Ginman, 1992, 89

⁷³ Ginman, 1992, 89

utvecklingsintensiva organisationskulturer.”⁷⁴ Men de utvecklingsintensiva biblioteken i undersökningen visar att det går att förbättra. De fick en positiv feedback från kunderna och det borde vara en inspiration för andra bibliotek för att förbättra kundkontakter och kundservice.⁷⁵

Widebäck konstaterar, år 1992, att:

”Samspelet mellan bibliotek och kund är på väg att få större uppmärksamhet. De korta mötena i låneexpeditionen och informationsdisken (...) kompletteras med relationer av längre varighet och med starkare integration med kundens verksamhet. Men utvecklingen i den skisserade riktningen har hittills inte gått särskilt långt och är mycket ojämn. Det är fortfarande ett utvecklingsområde.”⁷⁶

2.2.6 Samarbete och kommunikation

Med en ökad användarstyrning följer kraven på mer samarbete och kommunikation. En ökad serviceorientering på bibliotek kräver att relationerna med användarna uppmärksammas och utvecklas. Marknadsföring sker i samverkan och kan utvecklas till att även omfatta utformning av service. För att utveckla bibliotekstjänsternas kvalitet måste man gå längre än att ha personliga möten med användarna som bedömningsgrund. Bibliotekets förmåga att möta deras krav är avhängig en kedja av kompetenser och individuella insatser som har byggts upp under lång tid och kan därför inte reduceras till att bedömas i mötet med användaren vid disken. ”Mediabeståndets sammansättning, katalogens kvalitet och mediaexponeringens form är exempel på detta”.⁷⁷

Användarmedverkan är en viktig del av samspelet mellan bibliotek och användare. I vissa fall kan det liknas vid självbetjäning som till viss del avlastar bibliotekspersonalen och påverkar hanteringskostnaderna på biblioteket. Att användaren själv finner sina böcker och lånar dem i en bokautomat kan ses som ett exempel på detta. I olika utsträckning kan medier köpas in i samråd med användarna. Deras åsikter kan också tas till vara och ses som en sorts kvalitetskontroll för verksamheten. Sådan användarmedverkan är värdefull och dess möjligheter kan utnyttjas i högre grad, men ännu mera betydelsefullt är att finna vägar för biblioteket att i högre utsträckning medverka i användarens verksamhet. Widebäck anser att ”verklig kundorientering startar med frågorna vad biblioteket gör för användaren respektive vad det skulle kunna göra för användaren”. Det ger biblioteket olika roller som utmärks av bibliotekets aktiva medverkan i användarens verksamhet.⁷⁸

Användarstyrning kräver ökat samarbete och kommunikation med användarna för att kunna ta till vara deras synpunkter. Eileen Elliott de Sáez menar att: “The first step in the communication process is to attract attention. Libraries long relied on the knowledge that they were offering a valuable service and expected potential users to know that.”⁷⁹ Bibliotekarierna måste aktivt marknadsföra vilka tjänster de kan erbjuda och föra en kontinuerlig dialog med användarna. Samarbete och integration är av

⁷⁴ Ginman, 1992, 89-90

⁷⁵ ibid

⁷⁶ Widebäck, 1992, 154

⁷⁷ Widebäck, 1992, 152-153

⁷⁸ Widebäck, 1992, 153-154

⁷⁹ Rea, 1996, s. 50 Rea citerar här Eileen Elliott de Sáez, fd. föreläsare vid the School of Information Studies, University of Northumbria, Newcastle, Storbritannien. Hon arbetar nu som marknadsföringskonsult ("Chartered Marketer"). *Marketing concepts for libraries and information services*

högsta vikt för att biblioteken ska kunna erbjuda användarna en så god service som möjligt enligt Höglund.⁸⁰

En målgrupp som det är speciellt viktigt att samarbeta med är lärarna. För att studenterna ska använda biblioteket som en verklig resurs i lärandet krävs uppmuntran från lärarna, stöd från biblioteket, i form av bl.a. användarundervisning, och att de pedagogiska metoder som undervisningen bygger på inlemmas där biblioteksanvändning bidrar till lärandeprocessen.

I undersökningen ”Högskolelärares uppfattningar av informationskunnighet” utförd av Krister Johannesson och Ola Pilerot studeras vad lärare på Högskolan i Skövde har för åsikter om studenters behov av informationskompetens. De anser att för att kunna öka informationskompetens hos användarna är samarbete mellan bibliotek och institutioner avgörande.⁸¹

Undersökningen visar att lärarna har en stor inverkan på studenternas syn på biblioteket och hur de utnyttjar dess tjänster.⁸² Studenternas deltagande i användarundervisning beror mycket på vilken lärare de har och lärarnas ojämna engagemang är problematiskt. En undersökning vid KTH visade att endast 2 procent av studenterna ansåg att lärarna uppmuntrade till informationssökning och biblioteksanvändning, trots att 92 procent ansåg att sådan kunskap har stor eller mycket stor betydelse för en ingenjör i arbetslivet.⁸³ Undersökningen vid Högskolan i Skövde visar att det finns skillnader i hur studenter från olika ämnen använder biblioteket. Studenterna från hälso- och vårdvetenskap använder sig ganska mycket av biblioteket och det finns ett nära samarbete mellan lärarna och institutionens kontaktbibliotekarie. Studenterna tar i större utsträckning del av användarundervisningen som biblioteket erbjuder. Utbytet med den ingenjörsvetenskapliga institutionen är inte lika stort. Det finns ett stort behov av att förbättra det pedagogiska samarbetet med institutionen, liksom på flera andra institutioner inom högskolan. Johannesson och Pilerot anser att lärarna bör ta ett visst ansvar för att utveckla studenternas informationskompetens och därmed till viss del avlasta bibliotekarierna.⁸⁴

Det finns svårigheter med att utveckla samarbetet med lärarna. Det är svårt att nå ut och finna tillräckligt med tid för ett djupare samarbete. Larry Hardestys undersökning visar på ”svårigheterna att nå ut till stressade och konservativa lärare på högskoleinstitutionerna.”⁸⁵ Även lärarnas uppfattning om bibliotekarierna och deras kompetens kan påverka förutsättningarna för att utveckla studenternas informationskompetens i samverkan. Lärare tenderar att inte se bibliotekarierna som jämställda medarbetare. I den svenska undersökningen finns det däremot tecken på att lärarna ser bibliotekarierna som jämställda. Det kan bero på att kontaktbibliotekarieskapet innebär att man arbetar aktivt ut mot institutionerna. En del av det arbetet är att marknadsföra bibliotekariernas kompetens och visa hur de kan bidra till studenternas lärande.⁸⁶

⁸⁰ Höglund, 1992, 93-94, ”Integrering av biblioteksresurser i utbildning och forskning” i *Biblioteket som serviceföretag – Kunden i centrum*. Lars Höglund är verksam vid Avdelningen för informationsvetenskap vid Umeå universitet.

⁸¹ Johannesson och Pilerot, 2000, 28. Krister Johannesson och Ola Pilerot är bibliotekarierna vid Högskolan i Skövde. ”Högskolelärares uppfattningar av informationskunnighet – En fenomenografisk studie” i *Svensk biblioteksforskning*

⁸² Johannesson och Pilerot, 2000, 30

⁸³ Höglund, 1992, 96

⁸⁴ Johannesson och Pilerot, 2000, 30 och 42

⁸⁵ Johannesson och Pilerot, 2000, 28

⁸⁶ Johannesson och Pilerot, 2000, 42. Johannesson och Pilerot refererar här till Larry Hardesty, ”Faculty culture and bibliographic instruction – an exploratory analysis” i *Library Trends*

Bibliotekets roll i utbildningen påverkas av vilka pedagogiska metoder lärarna använder sig av. Inom grundutbildningen är det vanligt att studenterna får den information de behöver av lärarna. Vid traditionell undervisning där läraren anger kurslitteraturen är denna och läraren de enda resurserna för kunskapsinhämtning. Studenterna uppmuntras i regel inte till att ha en kritisk hållning till litteraturen och det finns inget större behov av informationssökning. Allting blir serverat av eller via läraren. Biblioteksanvändning och utbildning i informationssökning krävs i mycket liten grad och är när det sker är det i begränsad utsträckning, vilket medför brister i kunskap om ämnets centrala källor och utbud. Det kan medföra att studenterna inte söker annan information och bekantar sig med det stora utbud av information som finns. Både amerikanska och svenska undersökningar stödjer detta.⁸⁷

Under de senaste decennierna har moderna undervisningsmetoder slagit igenom. Studenterna förväntas i allt högre grad att vara aktiva vid undervisningen och ta eget ansvar för sitt lärande. Till traditionella undervisningsformer så som föreläsningar fogas i allt högre grad självständigt arbete, grupparbete och PBL (problembaserat lärande). Det blir då viktigt för studenterna att själva söka, värdera och tillämpa den information som krävs för lärandeprocesserna. Kunskaper i informationssökning och biblioteksanvändning blir mer centrala för att kunna få tillgång till det material som krävs för att lösa uppgifterna.⁸⁸ Det ställer kvar på planering i samråd med institutionerna och det finns ett behov av ett mera aktivt samarbete mellan bibliotek och utbildningsinstitutioner.⁸⁹

Det finns argument för ett närmande mellan biblioteksresurser och undervisning. Ett par av högskoleutredningens förslag är att biblioteken ska samverka mera med lärarna och integreras i högskoleverksamheten på olika nivåer. Eftersom det inte har funnits något systematiskt samarbete finns det ett behov av att lärare och bibliotekarier lär sig mera om varandras arbete och kompetenser. Att ett sådant arbete kan vara fruktsamt visar Johannesson och Pilrots undersökning (se ovan om samarbetet med Institutionen för hälso- och vårdvetenskap) Det är naturligt att det sker i samband med kursplanering och arbetet bör stötts av informationsinsatser. Det finns dock gränser för hur mycket samarbete man kan utföra inom de ramar som finns.⁹⁰

Behovet av integration och samverkan i undervisningen påpekades redan av högskoleutredningen 1991, i folkmun även kallad Grundbulten. Det uppmanades att biblioteket borde på "ett helt nytt sätt tas i anspråk som stöd och resurs i studenternas studiarbete", med motivationen att nya undervisningsmetoder ställde andra krav på lärande och studier. Högskolebibliotekets viktiga och strategiska roll i undervisningen betonades.⁹¹ De moderna undervisningsmetoderna har nu slagit igenom i större utsträckning, men delaktigheten i undervisningsplanering och samarbete med lärare och institutioner är fortfarande otillräcklig i stor utsträckning och integrationsnivån är låg. Högskolebiblioteket har förblivit en separat del av moderorganisationens verksamhet.

I utredningen "Den första uppgiften" (2001) konstaterar Gellerstam att det krävs en högre grad av integrering av högskolebiblioteket i moderorganisationen och ett ökat och bredare samarbete i utbildningen.⁹² Vid en analys av de svenska universitetsbiblioteken kommer Line till samma slutsats och menar att de svenska

⁸⁷ Höglund, 1992, 96

⁸⁸ Höglund, 1992, 96

⁸⁹ Höglund, 1992, 96-97

⁹⁰ Höglund, 1992, 98 och 100

⁹¹ Gellerstam, 2001, 15. Gellerstam refererar här till utredningens rapport *En kreativ studiemiljö – högskolebiblioteket som pedagogisk resurs*

⁹² Gellerstam, 2001, 36

universitetsbiblioteken är finansiellt underprioriterade jämfört med de engelska.⁹³ Samrådsgrupper mellan bibliotekarierna och utbildningsansvariga bör skapas och en aktiv, konstruktiv dialog med utbildningsanordnare bör upprätthållas.⁹⁴ Högskoleutredningens arbetsgrupp 1991 konstaterade dessutom att: ”högskolebiblioteken är idag en till stora delar utnyttjad resurs för grundutbildningen” Ett högre utnyttjande av biblioteksresurserna ökar utbildningens kvalitet och främjar studenternas förmåga ”att allsidigt och kritiskt utnyttja vetenskaplig information.” Bibliotek och bibliotekarierna bör spela en mer aktiv roll i utbildningen.⁹⁵ Liknade problem kvarstår än idag.

För att uppnå en högre integration i moderorganisationen bör biblioteket använda sig av den information och de resurser som finns inom organisationen. Tillämning på tjänster och verksamhet kräver problemställningar och ämneskunskaper, vilket det skapar ett dubbelt beroende - d.v.s. beroende från både bibliotekets och moderorganisationens sida – att ha kunskaper inom ämnesområdet inom sin motparts verksamhet. Detta förhållande ställer stora krav på en nära och konstruktiv relation mellan bibliotek och dess användare, institutioner och lärare. Det är viktigt att diskutera utformning av samarbete och kommunikation för att skapa en biblioteksservice av hög kvalitet.⁹⁶

Även i Storbritannien finns integrationsproblem och bibliotekarierna känner ibland en bristande förankring av biblioteksverksamheten i moderorganisationen. Möjligheten att påverka beslut är otillräcklig. Peter Jordan menar att: ”One of the major failings identified among college librarians was ‘lack of recognition that they were part of an organization’”⁹⁷ För att motverka detta och bli en aktiv aktör krävs att samarbete och kommunikation förbättras. Philip Payne menar att integrering i högre grad mellan institutioner och bibliotek kräver samarbete, diskussion, användarpåverkan och en pågående dialog med institutioner och lärare. Ökat användarinflytande kan uppnås genom att genomföra intervjuer, enkäter, samtal med användarna och s.k. fokusgrupper för att ta till vara deras åsikter. Fokusgrupper är en relativt ovanlig företeelse i Sverige, men används i Storbritannien och USA. En grupp användare inbjuds och de får möjlighet att uttrycka sina åsikter om olika aspekter av biblioteksservicen. Gruppens sammansättning kan variera och en analys av dess behov utförs för att se om servicen möter förväntningarna.⁹⁸

Vikten av att samarbeta och förbättra kommunikationen via formella och informella strukturer poängteras av både Payne och Jordan. Payne menar att mycket av interaktionen mellan bibliotekarierna och användare sker i det dagliga mötet. Det är viktigt att det finns biblioteksrepresentation i formella kommittéer, även inom institutionerna, för att bygga upp kontakterna med lärare och institutioner. Jordan menar att det formella arbetet bör förstärkas med informellt samarbete både inom och utom biblioteket. För att bibliotekarierna ska kunna bidra till arbetet i kommittéerna måste de ha vissa kompetenser och egenskaper. De bör ha kunskap om hur

⁹³ Andersson och Nilsson, 2000, 4. *Bibliotekarierna och forskare i samspel*. Andersson och Nilsson refererar här till Line. Hanna Andersson är verksam bibliotekarie på TetraPak, Lund. Ann-Sofie Nilsson är bibliotekarie vid Mediateket inom Malmö högskolas biblioteksorganisation.

⁹⁴ Gellerstam, 2001, 11-12

⁹⁵ Höglund, 1992, 93-94

⁹⁶ Höglund, 1992, 93-94

⁹⁷ Jordan, 1998, s. 37. Peter Jordan är verksam vid Manchester Metropolitan University, Storbritannien. *The Academic Library and its Users*

⁹⁸ Morris, 1996, 167. Beryl Morris har grundat Hudson Rivers: Management and Training Consultants och har biblioteksbakgrund. ”The way ahead” i *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*

bibliotekstjänsterna kan bidra till inlärnings- och forskningsprocesserna, djup kunskap i hur institutionerna arbetar och hur nya kurser utvecklas samt vara bra på att kommunicera.

Jordan menar vidare att som medlemmar av kommittéer bör bibliotekarierna ta del av all dokumentation. Administrativ personal måste se till att de får det underlag de behöver. Det kan tyckas svårt att finna tid till ett sådant samarbete men det är nödvändigt för planering och att kunna stödja lärare och institutioners arbete på bästa sätt. Det är även ett sätt att kunna inhämta den kunskap om kursutformning och kursutbud som Payne menar krävs för att stödja studenter och forskares informationsbehov. Bibliotekarierna kan påverka informationsbehovet om kommunikationen är god nog eftersom interaktionen med institutioner och lärare är dynamisk.⁹⁹ Jordan menar att: "Where relationships with academic staff are strong and continuous, knowledge of what each is doing and planning will be regularly communicated."¹⁰⁰ Målet är att bibliotekarierna ska bli "familiar faces" inom institutionerna.¹⁰¹

2.3 Från beståndsutveckling till medieplanering

Beståndsutveckling faller inom den övergripande termen *collection development* som numera är något föråldrad. G. E. Gorman menar att *collection development* innebär utveckling av samlingar via en intellektuell process där irrelevant material undviks och urval sker av det "bästa" materialet inom en viss social och organisatorisk kontext för en definierad målgrupp.¹⁰² Det innefattar skapandet av en systematisk policy för uppbyggnaden av samlingar som möter användarnas behov. Enligt The American Library Association omfattar begreppet även olika aktiviteter som utvecklar samlingarna, såsom skrivande av selektionspolicy, fastställande av befintliga och potentiella användares behov, undersökningar av användning av samlingen, utvärdering, selektion, samt underhåll och gallring.¹⁰³

Idag ligger fokus mer på att ge tillgång till information än på kunskapens kvalitet¹⁰⁴ och den bredare termen *collection management* är att föredra. Clare Jenkins och Mary Morely beskriver skillnaden mellan de två begreppen:

"Collection management is a more demanding concept, which goes beyond a policy of acquiring materials, to policies on the housing, preservation, and storage, weeding and discard of stock. Rather than selection and acquisition, collection management emphasizes the systematic management of a library's existing collection: 'the systematic management of the planning, composition, funding, evaluation and use of library collections over extended periods of time, in order to meet specific institutional objectives'."¹⁰⁵

⁹⁹ Payne, 1996, s. 63-64 och Jordan, 1998, s. 87-88. Philip Payne är Library Services Manager vid Leeds Metropolitan University och är f.d. Deputy Librarian. "User empowerment: striking back for the customers of academic libraries" i *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*

¹⁰⁰ Jordan, 1998, s. 125

¹⁰¹ Jordan, 1998, s. 88

¹⁰² Gorman, 1997, s. xv

¹⁰³ Clayton och Gorman, 2001, xii. *Managing Information Resources in Libraries – Collection Management in Theory and Practice*. Peter Clayton är Associate Professor in Information and Management and Program Director for Information Studies vid University of Canberra, Australien. G. E. Gorman är Professor of Library and Information Management in the School of Information Management at Victoria University of Wellington, New Zealand.

¹⁰⁴ Gorman, 1997, s. xv

¹⁰⁵ Clare Jenkins och Mary Morely, 1999, 2. *Collection Management in Academic Libraries*. Clare Jenkins är verksam som medlem av JISC (Joint Information Systems Committee) for Electronic

John M. Budd och Bart M. Harloe diskuterar collection management i förhållande till hur forskarnas kommunikation kommer att se ut under 2000-talet och menar att collection management kommer att ersättas av *content management*. Det innebär att innehållet kommer bli viktigare än formen. De menar att den ökade kostnaden för tidskrifter i tryckt form har medfört att forskningsbibliotek insett att en omorganisation av den traditionella formen av collection development är nödvändig. Det innebär att de stora, självförsörjande samlingar som länge varit grunden för forskningen inte längre är möjliga. Därmed krävs det att biblioteken omformulerar sin roll och sitt uppdrag.¹⁰⁶

Arbete med beståndsutveckling innefattar processer och aktiviteter av varierande slag. Urval och inköp, d.v.s. förvärv, är ett par av dessa. Vid närmare studier visar det sig att begrepp som verkar vara enhetliga i verkligheten är olikartade och består av en mängd olika komponenter, som var för sig kan användas eller utformas på olika sätt. Richard Jasper beskriver sitt arbete som förvärvsbibliotekarie: "My main goal is to make an efficient, streamlined, rational and predictable process out of the acquiring of tens of thousands of largely unique items"¹⁰⁷ Vilka metoder och arbetssätt som väljs påverkar beståndets sammansättning, dess förmåga att motsvara efterfrågan och i förlängningen även vilken servicenivå som biblioteket erbjuder användarna. Höglund och Klingberg anser att metoderna bör vara objektiva, flexibla och enkla att använda. Objektiva i den bemärkelsen att de motverkar att bibliotekariers personliga värderingar speglas i beståndet och flexibla för att beståndet ska vara anpassningsbart till föränderliga behov.¹⁰⁸

Det är värt att notera att kapitlen nedan om beståndsutveckling och strategisk planering vid förvärv, i huvudsak visar på målstyrda arbetssätt, medan kapitlen om användarstyrt förvärv och kvalitet i arbetet med förvärvet för in ett användarperspektiv.

2.3.1 Traditionell beståndsutveckling

Uppbyggnad av bibliotekets samlingar kan benämnas på flera olika sätt: *beståndsuppbyggnad*, *beståndsstyrning* eller *beståndsutveckling* ("stock management") är några exempel. Enligt American Library Association (ALA) innefattar begreppet stock management, selektion utifrån medieplaner som styr valet av vilka dokument eller verk som inkluderas eller exkluderas i samlingen. *Förvärv* anges vara den process som tillämpar dessa beslut. Charles B. Osburn har en mera modern syn på saken och relaterar stock management till användarna och föränderliga omständigheter, samt nämner bibliotekariens styrande roll.¹⁰⁹ Det traditionella arbetet med beståndsutveckling omfattar fem överordnade processer: *planering*, *selektion*, *anskaffning*, *utvärdering* och *gallring*.¹¹⁰ I den följande översikten ligger tyngdpunkten på planerings- och utvärderingsfrågor. Till denna har även ett avsnitt om fjärrlån fogats.

Information, Content Working Group och har tagit del av en mängd forskningsprojekt inom biblioteksområdet. Mary Morely är bibliotekschef vid Loughborough University, Storbritannien.

¹⁰⁶ Budd och Harloe, 1997, 3-4. John M. *Collection management for the 21st century a handbook for librarians*. John M. Budd är Associate Professor vid The School of Library and Information Science vid The University of Missouri-Columbia och Bart M. Harloe är bibliotekschef vid St. Lawrence University, USA.

¹⁰⁷ Bloss, 1995, 323. Bloss refererar här till Richard Jasper. "The Value-added Acquisitions Librarian: Defining our Role in a Time of Change", *Library Acquisitions*. Alex Bloss är förvärvsbibliotekarie vid Universitetsbiblioteket vid University of Illinois at Chicago, USA.

¹⁰⁸ Höglund och Klingberg, 2001, 8

¹⁰⁹ Höglund och Klingberg, 2001, 67-68

¹¹⁰ Kristiansson och Kajberg, 1996, 36-37. *Faglitteatur. Kvalitet, vurdering og selektion – Grundbog i materialevalg*.

Planeringsfrågor

I beståndsutvecklingens inledningsfas utförs en väl genomtänkt resursfördelning, då analys och kartläggning av målgrupper är av vikt för att identifiera olika typer av behov. Höglund och Klingberg betonar vikten av att noga studera hur resurserna är allokerade och när de har satts i relation till behov och verksamhetsmål kan man omprioritera och besluta om omfördelning av framtida resurser.¹¹¹

Målgruppernas behov bör vara den främsta faktorn vid resursfördelning. När alla målgrupper i högre utsträckning kan det vara argument för ökat anslag till biblioteket. Med utgångspunkt i väl definierade behov och målsättningar fastställs prioriteringar som grund för fördelning av de årliga medienslagen. ”Ett sådant arbetssätt ger stadga och kontinuitet i beståndsutvecklingen samtidigt som det är så flexibelt att det ger möjlighet att medvetet förändra inriktning, när behoven ändras.”¹¹² En sammanställning av data där resurser och resultat ingår ger sedan jämförbara mått för olika ämnen och biblioteksenheter. En analys av underlaget ger kunskap om verksamhetens effektivitet och det framgår om resursfördelning och arbetsmetoder medverkar för att nå dess mål.¹¹³

Bibliotekariernas arbete med användarna medför att de känner till deras behov som uttrycks genom beteende, krav och önskemål vid nyttjande av biblioteket. Men dolda behov är svåra att identifiera. Höglund och Klingberg förespråkar olika sorters mätningar för att få en djupare analys av användarnas behov. De menar att breda användarundersökningar är svåra att genomföra på riktigt sätt, samt är tidskrävande och kostsamma. Ett aktivt och jämnt arbete med beståndet medför att användarnas behov möts i allt högre grad.¹¹⁴ Mediebeståndet ska även anpassas till förväntad efterfrågan inom bibliotekets ämnesområden.¹¹⁵ ”Det kräver inte alltid ett större anslag utan betyder endast att man har möjlighet att ställa behov och tillgång i relation till varandra.”¹¹⁶ Men det kan finnas en konflikt mellan bibliotekariernas intresse och syn på ”bibliotekets bästa”, och med användarnas syn på biblioteket. Bibliotekarier värnar ofta om mediebeståndets sammansättning och utveckling och det kan medföra konkurrens med annan service som biblioteket erbjuder användarna.¹¹⁷

Ett sätt att göra en beskrivning av beståndet och uppnå den ämnestäckning som eftersträvas är att relatera de olika ämnena till anskaffningsnivåer. De visar hur brett och djupt ett ämne är i relation till de andra. Anskaffningsnivåerna genereras genom Conpectus-konceptet, som bygger på användningsindikationer utformade som koder. Ett sätt att få en överblick över beståndet är att beskriva ämnenas språkliga, geografiska och övriga anskaffningsnivåer. Det är även användbart vid själva selektionen. Den önskade beståndssammansättningen definieras och jämförs sedan med det ursprungliga beståndet. Skillnaden som uppstår minskar efter hand som arbetet med att förbättra och utveckla det fortskrider. Beståndet korrigeras genom olika aktiviteter såsom inköp och gallring.¹¹⁸

¹¹¹ Höglund och Klingberg, 2001, 60-61

¹¹² Höglund och Klingberg, 2001, 38

¹¹³ Höglund och Klingberg, 2001, 62

¹¹⁴ Höglund och Klingberg, 2001, 68-69, 122

¹¹⁵ Widebäck, 1992, 141

¹¹⁶ Höglund och Klingberg, 2001, 122

¹¹⁷ Widebäck, 1992, 138

¹¹⁸ Kristiansson och Kajberg, 1996, 45-46

Selektion

Selektion beskrivs av Hjørland som den beslutsprocess där en enskild titel värderas utefter de kvalitativa indikatorer som är tillgängliga i beslutsögonblicket. Utifrån bibliotekariernas egna erfarenheter tolkas information från verket och övriga källor, såsom förlagskataloger.¹¹⁹ Enligt W. A. Wortman består selektionsprocessen av tre led: identifikation av relevant material, selektion och inköp.¹²⁰ Syftet är att öka sannolikheten att rätt beslut fattas för att undvika kostsamma felköp. Vissa felköp sker dock, vilket är svårt att undvika. En överblick över utbudet skapas genom användning av en kombination av förvärvskällor med olika täckning. Därefter sker identifikationen, som kräver en ständig bevakning av utgivning och opublicerat material, segmentering av marknaden av förvärvskällor samt kartläggning av relevanta källor. Vid selektionen bedöms mediernas relevans i relation till målgrupperna och beståndets sammansättning. Utifrån urvalet bestäms vilka verk som ska köpas in och priset är en viktig faktor. Ibland kan substitut till lägre pris vara att föredra. Därefter startar själva hanteringen som innebär inskaffning av medier, verifiering, beställning och inlemmande av verket i samlingen.¹²¹

Utvärdering

I arbetet med beståndet ingår att löpande göra utvärderingar av dess sammansättning för att säkerställa att det möter användarnas behov. När utvärdering, d.v.s. bedömning av kvalitet och kvantitet, utförs är det viktigt att det sker i relation till en väl definierad och operationaliserbar målsättning. Niels Ole Pors anser att mätning av beståndet och användning bör utföras och betonar vikten av att vara medveten om att det finns osäkerhetsfaktorer. Det finns en risk att fel egenskap mäts och att man utgår från lättillgängliga data. Vid utvärdering studeras minst fyra egenskaper som baseras på användning, måluppfyllelse och resursutnyttjande: *kvantitet* – som visar i hur hög utsträckning en tjänst används av målgruppen, *effektivitet* – som förtydligar hur mycket aktiviteten bidrar till att nå ett mål och även kan ge kännedom om användarna är nöjda med en viss tjänst, *kostnadseffektivitet* – som främst berör resursfördelning och indikerar om målet kan nås till en lägre kostnad, samt *cost-benefit* – som indikerar om en given tjänst ger värde för pengarna.¹²²

Gallring

Riktigt utförd gallring ökar mediernas tillgänglighet på hyllorna och är essentiell i beståndsarbetet. Gallring utförd så att lika många medier som köps in gallras, medför att mängden nya böcker förblir oförändrad. De synliggörs på så sätt och de äldre medierna nyttjas i högre grad. En plan med väl genomdiskuterade principer för gallringen bör utarbetas. Exempel på gallringskriterier är bokens kondition, inaktualitet, dubletter eller för många exemplar, boken har inte lånats ut eller har inte blivit lånad

¹¹⁹ Hjørland, 1996, 12. *Faglitteratur kvalitet, vurdering og selektion – Grundbog i materialvalg*. Birger Hjørland är verksam vid Danmarks biblioteksskole.

¹²⁰ Kristiansson och Kajberg, 1996, 50. Kristiansson och Kajberg refererar till W. A. Wortman, *Collection management – Background and principles*.

¹²¹ Kristiansson och Kajberg, 1996, 39, 50-52, 55, 60

¹²² Pors, 1994, 12-13, 19-21. *Tilgængelighed og græsning - Om bibliotekernes brugere, materialer og servicekvalitet*. Niels Ole Pors är verksam vid Danmarks biblioteksskole.

sedan en lång tid tillbaka”. Medier i öppna samlingar kan antingen magasineras eller gallras.¹²³

Fjärrlån

I en artikel beskriver Pentti Vattulainen ett testprojekt i liten skala. The National Repository Library of Finland (NRL) erbjuder bibliotek gratis fjärrlån och dokumentleverans inom och utom Finland. Det har uppstått som ett svar på att ökad snabbhet har efterfrågats inom området. En del av denna process är användarmedverkan. Sedan 1999 har användarna själva skickat in beställningar till NRL via respektive biblioteks hemsidor. Vissa bibliotekarier har varit oroliga för ”användaranarki”, att användarna skulle föredra att beställa material från NRL istället för att använda det egna bibliotekets samlingar, eftersom de får det snabbare från NRL. Projektet har visat att användarna inte har bekräftat dessa misstankar, utan har beställt material som inte ingår i deras biblioteks samlingar.¹²⁴ Trots att problematiken är en annan och det handlar om effektivisering av fjärrlåneprocessen finns här paralleller till tänkande kring användarstyrt förvärv. Här finns likheter med bibliotekariers reaktioner i samband med GÖK-projektet, d.v.s. en rädsla för att användarna missbrukar den frihet och ”ansvar” de får. Här nämns även problemet med leveranssnabbhet vid fjärrlån och dokumentleverans.

Beställningar av fjärrlån kan visa på tendenser i bestånd och även användas som underlag för att diskutera inköpsförslag. Fjärrlånehanteringen bör därför tas med i beräkningarna vid medieplanering. Urvalsprinciper för planeringen ställs på sin spets vid valet mellan fjärrlån eller inköp. Dock utgör fjärrlånen endast en liten del av den totala utlåningen. Enligt Höglund och Klingberg bör fjärrlånen minska vid en effektiv mediehantering.¹²⁵

Höglund och Klingberg ser varje fjärrlån som ett tecken på att det finns en lucka i beståndet. Det visar på ett behov som inte möts och fjärrlånet bör ses som ett inköpsförslag. Avgörandet om boken ska köpas in baseras på om den ses som ett tillfälligt komplement till beståndet eller om den stämmer in på rekommendationer i enlighet med medieplanen. Sådana överväganden krävs inför varje fjärrlån och därefter kan det eventuellt beställas. En bok som efterfrågas bör köpas in i så stor utsträckning som möjligt. Det tyder på ett behov och det är mycket troligt att den utlånas igen. Länsbiblioteksnätverket DUSTWEICAs undersökning visar att endast en liten del av medieanslaget krävs för att köpa in de böcker som efterfrågas. Ett sådant arbetssätt ökar bibliotekets tillgänglighet och servicegrad samt medför lägre fjärrlånekostnader. Deras riktlinjer innefattar att ”varje fjärrlånebeställning skall ses om ett inköpsförslag”.¹²⁶

Beståndsutveckling som det beskrivits här speglar framför allt ett traditionellt synsätt på uppbyggnaden av bibliotekets samlingar. Om man går tillbaka till tankarna kring ”Att sätta användaren i centrum” så omfattar de metoder som beskrivs två av Widebäcks utgångslägen, d.v.s. ”att mäta och redovisa bibliotekets prestationer i ett kundperspektiv” och ”att utveckla tjänster med högt värde för bibliotekets kunder”¹²⁷.

¹²³ Höglund och Klingberg, 2001, 105, 107, 110

¹²⁴ Vattulainen, 2000, 286. ”Patron Initiated Ordering in the National Repository Library of Finland”, *DF-Rev.* Pentti Vattulainen är bibliotekschef vid National Repository Library of Finland.

¹²⁵ Höglund och Klingberg, 2001, 111

¹²⁶ Höglund och Klingberg, 2001, 111-113. Höglund och Klingberg refererar här till Länsbiblioteksnätverket DUSTWEICAs undersökningar.

¹²⁷ Widebäck, 1992, 143.

Var finns användaren med i denna form av analys och effektivisering av verksamheten som presenterats ovan? Den tredje utgångspunkten ”att utveckla samspelet mellan biblioteket och dess kunder”¹²⁸ har fallit bort. Här verkar istället strävan efter service- och kostnadseffektivitet vara drivkraften, inte kundnyttan. Focus är istället på verksamheten. I det följande ska några mer användarorienterade synsätt på beståndsutveckling tas upp.

2.3.2 Strategisk planering vid förvärv

Strategisk planering kan användas i kombination med traditionell beståndsutveckling. Michael Kristiansson och Leif Kajberg beskriver i övergripande drag hur arbetet utförs. Bibliotekets strategiska plan bör innehålla målsättningar och strategier för beståndets storlek och sammansättning.¹²⁹ Målsättningen varierar utifrån vilken typ av bibliotek det är.¹³⁰ Ett forskningsbiblioteks huvudmålsättning kan vara att stödja befintlig och framtida forskning, medan ett mindre högskolebibliotek kan eftersträva att vara en dynamisk resurs för grundutbildningen. Det speglas då i beståndet. De övergripande målsättningarna och strategierna befasts i en skriven förvärvspolicy som även inbegriper filosofi, delpolicies, praxis, aktiviteter och processer som syftar till en systematisk utveckling av beståndet.

Det råder en viss begreppsförvirring kring termen inköbspolicy och olika begrepp används synonymt och nästintill synonymt i litteraturen. Exempel på begrepp som jag stött på är: *beståndsutvecklingspolicy*, *förvärvspolicy*, *medieplan*, *förvärvspolicy* och *inköbspolicy*. Denna förvirring tyder på att området är under förändring och man håller på att finna sin form och gör försök till att befästa terminologin. En term som i hög grad accepteras är medieplan och medieplanering (som motsvarar termen förvärv). Jag kommer dock i det följande använda mig av termen förvärvspolicy, som i mitt tycke är ett något bredare begrepp och inte betonar planeringsaspekten i lika hög grad.

Det finns svårigheter i att utforma en lämplig förvärvspolicy. Vissa tenderar att bli för generella vilket medför svårigheter vid mätning och praktisk tillämpning vid beståndsutvecklingen. Andra baseras i huvudsak på fördelning av förvärvsbudgeten och visar hur den fördelas,¹³¹ vilket gör att andra viktiga aspekter hamnar i skymundan.

Förvärvspolicyn ska vara så utformad att den utan att ge allt för mycket utrymme åt självständiga värderingar ger praktisk vägledning i det dagliga arbetet för existerande och nya medarbetare, samt utgöra basen för utvärdering av beståndet. Mera specifikt upptas frågor kring användarbehov, utvärdering av existerande bestånd, skapande av förvärvspolicy, samt koordinerat val av material och planering i samband med resursfrågor.¹³²

I början av planeringsarbetet behöver ett beslutsunderlag framtas och det är naturligt att göra en översyn av beståndet för att studera hur det ser ut, samt bedöma dess styrkor och svagheter. En form av beståndsvärdering utförs som syftar till beskrivning och utveckling av beståndet. En annan typ av utvärdering som syftar till att bedöma om man nått upp till uppsatta mål används i ett senare skede i den överordnade beståndsutvecklingsprocessen. Det är viktigt att skilja på dessa två.

¹²⁸ ibid

¹²⁹ Kristiansson och Kajberg, 1996, 36

¹³⁰ Pors, 1994, 38

¹³¹ Madsen, 1998, 9-11. ”Om materialevalgspolitikker, - metoder og -møder” i *Biblioteksøverblik*. Mona Madsen är verksam vid Danmarks biblioteksskole

¹³² Kristiansson och Kajberg, 1996, 36-39

Ett biblioteks förvärvspolicy kan vara efterfrågestyrd eller normstyrd i varierande grad. Utvecklingen tenderar att gå mot ökad efterfrågestyrning i det att utlåningssiffrorna ingår i beslutsunderlaget och kvalitetskriterierna är mindre specifika. Ju mer efterfrågestyrd en förvärvspolicy är desto större direkt inflytande har användarna enligt Hjørland. Den då tar hänsyn till demografiska kriterier vilket kan ses som en sorts användaranpassning. Användarna kan även direkt påverka förvärvet genom att lämna inköpsförslag eller ha åsikter på beståndet.¹³³

2.3.3 Användarstyrt förvärv

Vid både folkbibliotek och högskolebibliotek bryter omkring år 1990 nya synsätt igenom där användaraspekterna hamnar i centrum. I samband med detta startas det banbrytande GÖK-projektet vid tre folkbibliotek.¹³⁴ Projektet syftade till att skapa en mer användarorienterad managementfilosofi¹³⁵, höja servicenivån och göra biblioteken mera användarvänliga. För att öka besöksantal och användning avsattes 5 – 10 procent av medieanslagen till inköp av böcker utefter användarnas inköpsförslag. Bakgrunden till detta är att man, som uttrycks vid Kalmar stadsbibliotek, fört ”en mer beståndscenterad än kundcentrerad inköbspolitik. Biblioteket har haft en uppfostrande inställning som dåligt stämmer överens med respekten för människors olika litteraturbehov. Medieinköpen har organiserats mer efter interna rutiner än efter kundernas behov av snabb service.”¹³⁶

I den efterföljande rapporten, beskrivs *inköp på efterfrågan*¹³⁷ som arbetssätt. Det bygger på att användarna informeras om att de kan påverka vilka böcker som köps in till biblioteket, och att de i hög grad aktivt uppmuntras till inlämning av inköpsförslag. Påpekande av brister i samlingarna och förslag till kompletteringar tas också ödmjukt emot. Denna marknadsföring och uppmuntran skapar aktiv användarmedverkan i verksamheten samt visar respekt och uppskattning för användarnas kunskap. Biblioteket samarbetar även med användarna för att kunna tillvarata deras kompetens. Bibliotekariernas yrkesmässiga ansvar för samlingarnas sammansättning förblir dock oförändrat.

För att ge bättre service kan inköp på efterfrågan medföra att biblioteket köper in fler exemplar av populära titlar med långa reservationsköer eller tillfälligt hög efterfrågan. Ett sådant förfarande brukar normalt undvikas.

GÖK-projektet ledde till en massiv opinion bland bibliotekarier och kulturdebattörer mot det tänkande som det representerade och dess genomförande. Men resultaten visade att tvärtemot vad kritikerna väntade sig var det inte skräplitteratur som användarna efterfrågade utan främst kvalificerad facklitteratur, som biblioteken tidigare avstått från att köpa.

Trots opinionen har projektet medfört att ett flertal folkbibliotek har börjat köpa in böcker på efterfrågan, istället för att använda sig av traditionell selektion. Det finns liknande tendenser i Danmark.¹³⁸ Tidigare styrde Bibliotekstjänsts sambindningslistor inköpen i hög grad. Nu köper dessa bibliotek i större utsträckning in via andra kanaler, t.ex. den lokala bokhandeln, vilket bl.a. medför snabbare leveranser.

¹³³ Hjørland, 1996, 6

¹³⁴ Projektet genomfördes 1993 - 1995 vid Kalmar stadsbiblioteket, Linnéstadens bibliotek i Göteborg och biblioteket i Örnköldsvik.

¹³⁵ *Evaluating the GÖK project – The Innovative Capacity of the Swedish Library System*, 1995, 5

¹³⁶ *Inköp på efterfrågan inom GÖK-projektet*, 1997, 5

¹³⁷ I denna uppsats kallat användarstyrt förvärv.

¹³⁸ Madsen, 1998, 13

Mona Madsens synpunkter på efterfrågestyrt förvärv påminner om de motargument som förts i GÖK-debatten. Hon säger nej till medbestämmande vid inköp för användarna med motiveringen att det är ett arbete för professionella och poängterar att beståndsarbete kräver en överblick över det existerande beståndet, kunskap om utbud och erfarenhet. Förslag från användarna tas gärna emot, men bibliotekarierna ska avgöra vilka verk som ska köpas in. Användarnas omdöme ifrågasätts och det exemplifieras med frågan om vad som sker om användarna i demokratins namn bestämmer att inte finlitteratur ska köpas in. De försök som utförts i Danmark med att låta barn och unga själva välja ut de böcker som de vill ska finnas i biblioteket, ses som desperata marknadsföringsinitiativ och Madsen menar att allmänheten kan ifrågasätta om kvalificerad selektion utförs på biblioteken.¹³⁹ Det är ett exempel på traditionellt bibliotekarietänkande, med tvivel på användarnas kompetens att lämna goda förslag. Det förutsätts att ett sådant arbetssätt kan skada bibliotekariernas rykte och synen på deras kompetens, trots att användarna kanske uppskattar ett sådant initiativ.

I offentlig sektor är den användarorienterade kvalitetssynen inte vanlig. Den står som en motpol mot den förhärskande synen på experten som definierar användarnas behov och fastställer kvalitetsstandarder utifrån professionens värderingar. Bibliotekarier bör arbeta på att förena dessa synsätt för att förbättra verksamheten. Användarorienterad kvalitetssyn klandras ibland för att medföra dålig smak, ”lågkultur” och ett kvalitativt sämre bestånd. Så är inte fallet, utan ett sådant arbetssätt ger möjlighet att påverka och höja användarnas kvalitetsmedvetenhet.¹⁴⁰ En undersökning utförd av Anna-Christina Rutqvist för länsbiblioteket i Värmland visar dessutom att medier som köpts in på användarnas efterfrågan har ett mycket högt utnyttjande. Det gäller för året de köps och ytterligare två år.¹⁴¹

Bakgrunden till användarstyrt förvärv vid högskolebibliotek

Debatten om användarstyrt förvärv kom alltså att föras om folkbiblioteken i Sverige, men vad är bakgrunden till att arbetssättet börjar tillämpas vid högskolebiblioteken?

Under 1990-talet breddades och utvecklades biblioteksdebatten inom den svenska högskolan och intensifierades i samband med saneringen av statsfinanserna 1995. De stora nedskärningarna som följde medförde ”i vissa fall stora förändringar i verksamhet och ansvar” och ”tvingade fram en generell diskussion om bibliotekets resurser och målsättningar”, vilket i vissa fall ledde till omfattande omorganiseringar. I samband med detta utfördes även ett antal användarundersökningar för att få ett underlag som uppvisade skillnader i användningsmönster¹⁴² och tillvaratog användarnas åsikter om verksamheten. I och med att det blir ett större fokus på användarna, dess behov och de förändrade användningsmönstren börjar biblioteken omorientera sig och bli mer serviceinriktade. Tankesätt florerar som sätter användaren i centrum för verksamheten. Det är i denna utveckling som tankarna kring användarstyrningen växer fram vid högskolebiblioteken. Opinionen kring GÖK-projektet har troligtvis även påverkat högskolebiblioteken, och då speciellt de mindre, som till viss del har rekryterat personal med folkbiblioteksbakgrund. Dessa nya strömningar och tankegångar leder till att ett fåtal bibliotekarier börjar ifrågasätta det traditionella förvärvet som arbetssätt och man börjar anpassa beståndet mer efter användarnas önskemål.

¹³⁹ Madsen, 1998, 14

¹⁴⁰ Johannsen, 1996, 342, 345-346. ”Kvalitetsledning og materialevalg” i *Faglitteratur kvalitet, vurdering og selektion – Grundbog i materialvalg*

¹⁴¹ Höglund och Klingberg, 2001, 112

¹⁴² Gellerstam, 2001, 22-23

Det är alltså besparingskrav och anpassning av verksamheten till nya förutsättningar i samband med att nya användarbehov kommer i fokus som leder till att användarstyrt förvärv börjar tillämpas vid ett fåtal högskolebibliotek.

Mycket lite finns skrivet om användarstyrning i samband med förvärv vid högskolebibliotek och här bidrar min undersökning till att visa vilka konsekvenser arbetssättet får för verksamhet och målgrupper.

Kärnsamlingar

I USA har det gjorts försök att utveckla s.k. *kärnsamlingar* ("core collections")¹⁴³ vilket ligger i linje med Budd och Harloes resonemang. De menar att bibliotekens förändrade roller innebär att utvecklingen kommer att gå mot en ökad betydelse av innehåll på bekostnad av form. Informationens innehåll ställs framför dess utformning.¹⁴⁴ Författarna tar upp punkter som belyser den förväntade förändringen och beskriver i samband med detta tanken bakom kärnsamlingar:

"Academic libraries will be focused on developing core collections of highly used materials that reside physically on-site, as well a body of resources that we might call "core access", that is, 'that body of information that is not locally held but which is, nevertheless, essential' to the user community".¹⁴⁵

Här tas behovet av att bygga upp lokala samlingar av resurser som används i hög grad upp. Tanken med användarstyrt förvärv är att med hjälp av inköpsförslag få fram en högfrekvent använd samling och syftet är därmed detsamma som vid uppbyggnad av kärnsamlingar. Man eftersträvar att bygga upp en samling som har ett visst djup och endast ska bestå av material som utlånas i hög grad, för uppnå kostnadseffektivitet och behovsanpassning.

2.3.4 Kvalitetsperspektiv i förvärvet

Arbetet med beståndet genomsyras av kvalitetstänkande även om det sällan formuleras i quality management termer. Det finns traditioner som går långt tillbaka i tiden och tankarna bakom beståndsutvecklingen har varierat under årens lopp: att bygga upp den universellt täckande samlingen, att samla all forskning och vetenskap på en plats, att stå för den fina smaken, att värna om yttrandefriheten, osv. Huvudsyftet är att bygga upp en bra samling, en samling av hög kvalitet i jämförelse med de normer och värderingar som är gällande.

Vi har tidigare i Kristiansson och Kajbergs framställning sett hur traditionell beståndsutveckling kan kombineras med strategisk planering. Carl Gustav Johannsen går än ett steg längre och visar hur TQM-teorier och –metoder¹⁴⁶ kan komplettera och förnya tänkande kring och arbete med beståndsutveckling. Användningen av sådana tekniker höjer förvärvets kvalitet. Inom biblioteken är intryck, intuition och erfarenheter ofta de enda källorna till att skapa sig en bild av användarnas behov och

¹⁴³ The Eastern Washington Univeristy Library har utvecklat en kärnsamling av tidskrifter. För mera information om kärnsamlingar se t.ex. artikeln "A Core Collection Strategy for Protecting Undergraduate Education at a Comprehensive University" av Jay Weston Rea i *The Journal of Academic Librarianship* och *Developing an Outstanding Core Collection – A Guide for Libraries* av Carol Alabaster

¹⁴⁴ Gorman, 1997, s. 4

¹⁴⁵ ibid

¹⁴⁶ För en översikt av diskussionen om TQM i biblioteksverksamhet se t. ex. Magisteruppsatsen *TQM – ett lyckopiller?* av Annelie Ahlberg och Anne Lundberg.

hur de möts. Olika sorters mätningar och marknadsanalyser som leder till mera objektiva data används även i viss utsträckning.¹⁴⁷

När förvärvet ses utifrån ett TQM-perspektiv ligger fokus på aspekter såsom användarnas intressen och behov, medarbetartillfredsställelse, resursförbrukning. Man har ett holistiskt perspektiv. En kombination av TQM-tankegångar och traditionellt förvärv medför en mera allsidig och djuplodande förståelse av fenomenen och ett bättre beslutsunderlag.¹⁴⁸ Enligt B. G. Dale har kvalitetsteorin gått igenom fyra övergripande faser då olika angreppssätt på kvalitetsproblemet har varit centrala: inspektion och kvalitetskontroll på 50-60-talen, kvalitetssäkring på 70-80-talen och TQM från mitten av 80-talet.¹⁴⁹ Det finns paralleller i den generella kvalitetsteorins utveckling och förvärvsmetodens utveckling.

Överlag finns det en önskan att uppnå en ökad lokal profilering vid de enskilda biblioteken och det medför krav på en ökad effektivisering av förvärvsarbetet. Det har skapat förutsättningar för ökad användning av kvalitetsbegreppet och ett mera systematiskt arbetssätt där användaren är central vid utveckling av servicen. Som ett led i detta ger TQM ett ökat och konsekvent användarfokus i verksamheten. Användaren blir ”den øverste kvalitetsdommer” och konsekvensen blir att materialvalspolicyn främst existerar för att täcka användarens informationsbehov.

Johannsen visar på de största skillnaderna mellan TQM-baserad syn på kvalitet vid förvärv och traditionell biblioteksfacklig syn,¹⁵⁰ här fritt översatt till svenska.

<u>TQM-baserad synvinkel</u>	<u>Traditionell, bibliotekarisk synvinkel</u>
Ledningens engagemang	Fackreferenten, gruppinnehavaren, förvärvschefen
Fokus på användaren och medarbetarna	Fokus på överordnat föremål och politisk nivå, d.v.s. meta-kunden
Fokus på fakta	Fokus på erfarenheter och kollegial översyn
Löpande förändringar	Periodiska revisioner
Allas deltagande	Deltagande av bibliotekarier och fackspecialister

Ambitionen är inte att ta upp alla dessa faktorer i den följande framställningen, utan ett urval relaterat till användaren i samband med förvärv kommer i huvudsak tas upp.¹⁵¹

¹⁴⁷ Johannsen, 1996, 346

¹⁴⁸ Johannsen, 1996, 317-318

¹⁴⁹ Johannsen, 1996, 319. Johannsen refererar här till B. G. Dale, *The Process of Total Quality Management*

¹⁵⁰ Johannsen, 1996, 319-321

¹⁵¹ Vid intresse se Johannsen, ”Kvalitetsledning og förvärv” i *Faglitteratur kvalitet, vurdering og selektion – Grundbog i förvärv* av Birger Hjørland (red.), 1996, 317-349

Erfarenheter och kollegial överblick är av vikt vid förvärvet, men det kan vara problematiskt eftersom erfarenheter, förnimmelser och intuition är osäkra bedömningsgrunder och ständigt måste omprövas. Fokus på fakta innebär att ständigt ifrågasätta dessa intrycks giltighet och sätta dem i relation till användarnas önsknings- och verkliga behov.¹⁵²

Tillämpning av TQM medför att användarnas skiftande behov ständigt speglas i målsättningar och praxis, som revideras därefter. En metod för kvalitetshöjning är den s.k. PDCA-metoden ("Plan-Do-Check-Act") som presenteras av J. J. Dahlgaard.¹⁵³ Vid planeringsfasen skapas kvalitetsmål för förvärvet, överordnad förvärvspolicy och strategier. Vid utförandefasen förankras och tillämpas policyn i praxis genom introduktion, dokumentation och kommunikation av denna till medarbetare och användare. Det är av stor vikt att synliggöra policyn för användarna så att de känner till att förändring pågår och vad de kan få ut av den. Kontrollfasen består främst av olika typer av mätningar och undersökningar för att se om mål uppnås och fastställda normer verkligen efterlevs. Exempel på former för datainsamling är användar- och medarbetarundersökningar, utvärderingsmätningar, användarfeedback, klagomålshantering, intervjuer och fokusgrupper. Underlaget analyseras för att se om inköpspolicyn och praxis fungerar på ett tillfredsställande sätt. Det är av vikt att få fram i hur hög grad användarnas behov tillfredsställs. Orsaksanalyser i handlingsfasen leder till att kvalitetsproblem identifieras och bryts ner i hanterbara problemområden som sedan följs av kvalitetshöjande åtgärder. Rutiner och verksamhet korrigeras så att målen kan uppnås. Ibland kan omformulering krävas så att de fungerar på önskat sätt. Proaktivt och långsiktigt tänkande samt prioritering av olika existerande och framtida användargrupperns behov styr processerna.¹⁵⁴

Joseph Juran och T. Sandvik har utarbetat modeller för kvalitetsplanering respektive kvalitetsanalys som är användbara vid beståndsutveckling på bibliotek.

Jurans modell bygger på att man utför sju steg i ordningsföljd och det motverkar då problem som kan uppstå senare i processen. Stegen i kvalitetsplaneringen är: identifikation av användaren, identifikation av användarens behov, översättning av dessa behov till professionella termer, etablerad av ett kvalitetsmätningssystem, utveckling och specificering av servicen, utveckling av arbetsprocesser och slutligen operativ implementering. Ett problem som kan uppstå vid kvalitetsarbete inom t.ex. bibliotek är s.k. suboptimering. Det innebär att mätningar tenderar att bli ett självändamål, utlåningssiffrornas betydelse är ett sådant exempel. Följer man Jurans modell så undviks detta genom att man sätter in kvalitetsarbetet i sin kontext.

Sandvik tar upp en gap-modell som åskådliggör fem orsaker till kvalitetsproblem inom servicesektorn. Benämningen gap-modell stammar från att den identifierar orsaker till dålig kvalitet i fem klyftor som uppstår ur brist på kommunikation. Bristande användarförståelse – gap 1, är huvudorsaken till problemen. Biblioteket ses som produktionsorienterat om det saknar insikt om denna förståelse, men i övrigt kan hantera de övriga problemen ("gappen"). Detta är utmärkande för olika verksamheter inom offentlig sektor, där produktionsorienteringen yttrar sig i starkt fokus på interna frågor. Det är en stel organisation som är centrerad kring "meta-kunder" på en politisk nivå och därför har verksamheten anpassningssvårigheter till direkta kunder eller användare.

¹⁵² Johannsen, 1996, 322

¹⁵³ Johannsen, 1996, 322. Johannsen refererar här till J. J. Dahlgaard, *Vejen till kvalitet – 90'ernes rejsefører*

¹⁵⁴ Johannsen, 1996, 322-324

En viktig insikt är att bristande användarförståelse – gap 1, kan minskas genom en analys av användarens produktionsprocess. Här är det centralt att se servicens värdeskapande funktion för denna. En sådan analys och insikt i värdeskapande processer vid förvärvet kan komplettera de traditionella arbetsmetoderna och medföra en mera utåtriktad syn på verksamheten. Analysen av användarens produktionsprocess kan omfatta de olika informationsbehov som uppstår i t.ex. en forskningsprocess. Viktiga beståndsdelar vid användaranalysen blir då: kartläggning av aktiviteter, faser, milstolpar och kritiska framgångsfaktorer som ingår i processen och identifiering av litteratur som relaterar till dessa, analys av bibliotekets bidrag, användarnas alternativa källor (d.v.s. icke-biblioteksrelaterade) och förmåga att erbjuda kompletterande värdeökande tjänster, samt sätta detta i relation till förvärvspolicy och konkreta inköp. Kvalitativa och kvantitativa metoder kombineras. De kvalitativa metoderna är värdefulla i en undersökningsfas som utmärks av innovation, idégenerering och problemlösning, medan de kvantitativa är viktiga för verifikation.

Johannsen menar att ”Kvalitets- och kundanalyser sikrer, at bibliotekets materialevalg afspejler reelle brugerbehov og ikke bygger på forældede forestillinger, myter, egne normer og usikre fornemmelser”. Användaranalysen leder till en djupgående insikt i de diffusa mönster som informationsbehov uppvisar och ger en god grund för förbättrad serviceutformning. Ett sådant arbetssätt ger helt andra förutsättningar än om man endast påverkas av direkta förslag och åsikter från användarna. Biblioteket omvandlas från att vara en reaktiv offentlig organisation till att vara en pro-aktiv serviceorganisation.¹⁵⁵

D. A. Garvin grupperar olika kvalitetsdefinitioner med två övergripande distinktioner i fem huvudgrupper: det absoluta kvalitetsbegreppet består av transcendent kvalitet och produktorienterad kvalitet, medan det relativa kvalitetsbegreppet består av användarorienterad kvalitet, standardorienterad kvalitet och ekonomiorienterad kvalitet.¹⁵⁶ I det följande kommer endast användarorienterad kvalitet tas upp p.g.a. uppsatsens fokus på användarstyrning.

I modern kvalitetsteori är det användarorienterade kvalitetsbegreppet en av de allra viktigaste komponenterna. Johannsen menar att ”den basale præmis for brugerbaseret kvalitet er (...) at det produkt, der bedste modsvarer kundens forventninger, ønsker eller behov per definition har den højeste kvalitet.”¹⁵⁷

Inom biblioteksvärlden finns det många som är kritiska till användarorienterat kvalitetstänkande. Användarinflytande ses som ett hot mot bibliotekariens roll som kvalitetens väktare, ”den fina smaken” och bibliotekens traditioner av kvalitetssträvande och medför med all säkerhet kulturellt förfall. Det kan ibland beskrivas som en motsättning mellan aktiv kulturförmedling och passiv efterfrågestyrning. Johannsen menar att dessa tankegångar till stor del är grundade i missförstånd och brist på insikt. Forskning kring marknadsföring visar att användarorienterad kvalitet är ett komplext fenomen som utgår ifrån funktionalitet i användningsupplevelsen. Denna upplevelse kan variera och hänföras till fyra kategorier: implicit, explicit, begeistringsskapande och överflödigt kvalitet .

Implicit kvalitet (”expected quality”) motsvarar kvalitet som förväntas av användaren. Den står för en miniminivå som tas för givet. Förväntningen grundas i generell kunskap om vilka egenskaper en tjänst har och avspeglar förändringar inom

¹⁵⁵ Johannsen, 1996, 324-330. Johannsen refererar här till Joseph Juran, *Juran on Planning for Quality* och T. Sandvik, *Service Quality in library and information services*.

¹⁵⁶ Johannsen, 1996, 334. Johannsen refererar här till D. A. Garvin, *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*

¹⁵⁷ Johannsen, 1996, 339

marknaden och professionell standard. Frånvaron av implicit kvalitet skapar otillfredsställdhet hos kunden. *Explicit kvalitet* ("one-dimensional quality") står för de egenskaper som ökar tillfredsställelsen hos kunden, men frånvaro ses inte som något fel. Vid *begeistringsskapande kvalitet* ("exciting quality") överträffas användarens förväntningar och nya oförväntade egenskaper skapar begeistring. *Överflödlig kvalitet* är när en tjänst överträffar förväntningarna utan att leda till begeistring och är tyvärr en relativt vanlig förekomst inom bibliotek. Till exempel utnyttjas avancerade sökmöjligheter sällan i hög utsträckning av användarna. Överflödlig kvalitet tyder ofta på otillräcklig kännedom om användarnas behov och förutsättningar.

Beskrivningen av olika funktionella kvalitetsbegrepp visar att strävan efter användarorienterad kvalitet är en aktiv och fordrande process, speciellt om tjänster med begeistringsskapande kvalitet eftersträvas. Tillämpandet av en användarorienterad definition leder till fokusering på användarupplevelse, medan eftersträvan av objektiv kvalitet kan leda till att kvalitet ses som ett självändamål. Det skapar "en statisk og formynderisk holdning, der undervurderer den subjektive brugeroplevelse" enligt Johannsen.

De användarorienterade och produktorienterade kvalitetssynerna är användbara i olika faser i arbetet och kompletterar varandra. Användarorientering är användbart vid kartläggning av behov och problemområden i den inledande fasen. När arbetet sedan ska konkretiseras i arbetsprocesser, policy och standard är en mera produktorienterad kvalitetssyn till fördel.¹⁵⁸

¹⁵⁸ Johannsen, 1996, 339-342, 345

3. UNDERSÖKNING: ANVÄNDARSTYRT FÖRVÄRV VID TRE HÖGSKOLEBIBLIOTEK

I litteraturredovisningen har användarstyrning och beståndsutveckling presenterats, men för att få en djupare förståelse av användarstyrt förvärv som företeelse krävs en mera ingående kunskap om hur arbetssättet påverkar verksamhet, bestånd och målgrupper. Mycket lite finns skrivet om användarstyrning i samband med förvärv vid högskolebibliotek. Min ambition är att genom undersökningen ”Användarstyrt förvärv vid tre högskolebibliotek” belysa arbetssättet på ett mångfacetterat sätt för att bidra till en ökad kunskap inom området.

Undersökningen är baserad på omfattande kvalitativa intervjuer, för att kunna uppfånga olika aspekter och eventuella attityder som är underliggande vid användarstyrt förvärv. Den visar hur användarstyrningen tar sig uttryck i förvärvet och vilka konsekvenser det medför. Den har inte syftat till att lyfta fram ingående detaljer i bestånden vid biblioteken. Snarare finns en strävan att peka på olika sätt att arbeta med beståndet och svårigheter och möjligheter i detta.

Användning av kvalitativa intervjuer som metod kan medföra konsekvenser för de resultat som erhålls. Det är viktigt att vara medveten om att informanternas utsagor bygger på deras egna reflektioner kring och åsikter av företeelsen som beskrivs. I presentationen av resultaten nedan har jag endast refererat och citerat informanternas utsagor, med ett undantag i samband med den tabell som beskriver det enda kvantitativa inslaget i studien. I övrigt har jag inte tagit med egna reflektioner i resultatredovisningen, utan eftersträvat att låta informanternas egna tankegångar framträda. Det medför att det finns spänningar i materialet och att det bitvis kan upplevas som motsägelsefullt. Det är ett medvetet val att presentera resultaten på detta sätt. En konsekvens av kvalitativ metod är att en subjektiv bild av verkligheten beskrivs och att det kan finnas brist på konsekvens i enstaka synpunkter och mellan olika informanternas utsagor. Detta kan tyda på komplexitet, motsättningar, mångfacettering, eller att olika aspekter dominerar hos företeelsen som diskuteras. Allt utifrån de olika individernas uppfattning av verkligheten, eller den verklighet de vill förmedla.

Det är värt att nämna några ord om hur förkortningar och specialtecken används i redovisningen nedan. Vid generella utsagor är det inte utsatt vilket bibliotek de härrör från. Vid specifika utsagor eller sådana som uttrycks vid ett eller två bibliotek på ett utmärkande sätt utsätts förkortningen för bibliotekets namn. Det har även gjorts i de fall där de tre biblioteken uppvisar reflektioner eller förklaringar som tar upp olika aspekter av en företeelse. I den löpande framställningen nedan används förkortningarna BTHB, VUB och MHB som står för Blekinge tekniska högskolas bibliotek, Växjö universitetsbibliotek och Malmö högskolas bibliotek. Tecknet (...) används med betydelsen att ett eller enstaka ord har uteslutits i de i citat som finns i texten. Dessa citat följer informanternas utsagor ordagrant.

3.1 Om biblioteken

Kapitlet "Om biblioteken" bygger i huvudsak på informanternas utsagor vid intervjuerna, dock har enstaka uppgifter hämtats från bibliotekens hemsidor vid tidpunkten för undersökningen.

3.1.1 Blekinge tekniska högskolas bibliotek

Biblioteksorganisationen vid Blekinge Tekniska Högskola består av tre bibliotek som ligger i Karlskrona, Ronneby och Karlshamn. Vid undersökningstillfället fanns det 16 anställda varav åtta personer i Karlskrona och en person i Karlshamn. Biblioteket i Karlshamn är under uppbyggnad och det köps tjänster av stadsbiblioteket för att förbereda bildandet av ett kombinerat folk- och högskolebibliotek. Det ska vara färdigt om ca. två och ett halvt år. Högskolan har 3400 studenter, varav 1 800 i Karlskrona, 250 lärare och 100 forskare. Det finns inga exakta siffror på hur fördelningen ser ut mellan hur många studenter, lärare och forskare som använder sig av biblioteket. Det uppskattas vara ca. 20 procent lärare och forskare sammanlagt och 80 procent studenter.

Bibliotekets plats i högskoleorganisationen är som en enhet direkt under rektor och det har en enhetschef som är ansvarig för verksamheten. En biblioteksnämnd finns tillsatt för diskussion och förankring av beslut i institutionerna.

Det har vid undersökningstillfället skett en omorganisation av biblioteket som startats för sex månader sedan. Organisationen håller på att finna sin form. Tanken bakom biblioteksorganisationen är att personalen genom samarbete ska utveckla verksamheten, medan bibliotekschefen har en vägledande funktion. Organisationen består av sex funktionsgrupper: media, webb, elektronisk publicering, katalog och system, användarutbildning och kondis. Varje funktionsgrupp har en samordnare som har ansvar för den operativa verksamheten..

Kondis är en förkortning för kontakt, dialog och samverkan. Kondisbibliotekarierna har var sin institution som ansvarsområde och är en sorts kontaktbibliotekarier. Tanken bakom är att öka kunskapen om den respektive institutionen och på så sätt utveckla spetskompetens. Arbetet med användarna ska inte stanna vid kontakt utan en dialog med användarna ska utvecklas, både i fråga om institutionernas företrädare och med studenterna. Dialogen ska leda fram till en samverkan som genererar något positivt för båda parterna. Arbetssättet är dock inte helt genomarbetat ifråga om förvärv eftersom det tar tid att knyta kontakter på institutionerna och organisationen är så ny.

Det användarstyrda förvärvet är utformat efter en decentraliserad modell som innebär att det inte finns någon förvärvsavdelning, utan alla kondisbibliotekarierna köper in. Totalt sett arbetar 11 bibliotekarier med förvärvet och det utförs organisatoriskt på samma sätt vid alla tre orterna (Karlskrona, Ronneby och Karlshamn). En del av kondisbibliotekariernas arbete är att informera på institutionerna och uppmuntra användarna till att lämna in inköpsförslag. Kondisbibliotekarierna går igenom förslagen och gör en översiktlig bedömning av vad som ska köpas in, utan diskussion med någon annan och oavsett ämne. De är alltså inte bundna till att köpa in verk som ligger inom deras institutions ämnesområde utan köper in efter de förslag som inkommer. Sedan lämnas förslagen till en assistent som gör det rent praktiska rutinarbetet med beställning och inköp.

3.1.2 Växjö Universitetsbibliotek

Växjö Universitetsbibliotek består av två enheter, Teleborgsbiblioteket som ligger på universitetsområdet och Vårdbiblioteket som ligger inne i själva Växjö. Det fanns vid tiden för undersökningen 25 anställda, varav en var en lönebidragsbefattning och en person var anställd med arbetsmarknadsmedel. Enligt en informant så är VUB ”ett av de (...) minst personalförsedda universitets- och högskolebiblioteken i landet”. Universitetet har drygt 10 000 inskrivna studenter och 700 anställda, varav 110 är forskare. Biblioteket har i genomsnitt 2 000-3 000 besökare per dag under terminstid.

Växjö universitet är ett nytt universitet, vilket medför att universitetet och därmed även biblioteket periodvis är under utvärdering av Högskoleverket. En utbyggnad av biblioteket kommer troligtvis ske.

Bibliotekets plats i universitetsorganisationen är direkt under rektor, jämställt med institutioner. Biblioteket har vid undersökningstillfället nyligen startat en omorganisation och verksamheten är indelad i fyra funktionsenheter: medieförsörjning, cirkulation - där t. ex. fjärrlån och bokuppsättning ingår, tekniken - där utbildning, marknadsföring och distansutbildning ingår och administration. Dessutom finns det mindre grupper som arbetar med uppgifter såsom fjärrlån, krav och förvärv.

Varje institution har blivit tilldelad en kontaktbibliotekarie som får in synpunkter och önskemål på biblioteksverksamheten från prefekter och lärare på respektive institution, men också från studenter.

Hela det användarstyrda förvärvet ligger på den förvärvsansvarige bibliotekarien, inklusive monografier, periodika och databaser. Kontaktbibliotekariernas funktion i förvärvsarbetet är att uppmuntra till och samla in inköpsförslag från institutionerna, men de agerar främst som mellanhand. Ju bättre kontakt de har institutionerna desto bättre inköpsförslag inkommer. Förvärvsansvarig gör sedan bedömningarna av vad som köps in, samt utför resursfördelning och har ansvar för hanteringen. Det är möjligt att den nuvarande organisationen av förvärvet förändras i framtiden, så att kontaktbibliotekarierna själva får följa hela kedjan från beställning på institutionen tills boken anländer.

Fjärrlånebibliotekarien och förvärvsansvarig har veckovisa genomgångar av fjärrlånebeställningarna för att se vilka som är lämpliga att köpa in.

I arbetet med förvärvet utmärker sig fakulteten för humaniora genom att de har ett välutvecklat arbetssätt för att samla in inköpsförslag. Den har på eget initiativ tillsatt en biblioteksgrupp och en samordnare på respektive institution som får in förslagen från kontaktpersoner inom varje ämne. Därmed lämnas det ganska regelbundet in ett antal beställningar till kontaktbibliotekarien som sedan lämnas över till förvärvsansvarig. Det finns ett fåtal tendenser till liknande samordning vid andra institutioner. Det är eftersträvänsvärt från bibliotekets sida då det leder till mera regelbunden inlämning av inköpsförslag.

Förvärvsansvarig arbetar aktivt med att få inköpt medierna så snabbt som möjligt. Vissa användare lämnar inköpsförslag direkt till förvärvsansvarig, troligen för att de då effektueras beställningarna snabbt. Han kan även kontaktas om någon behöver få besked omedelbart om mediet kommer att köpas in eller inte. På så sätt så förkortas en del av förvärvsprocessen.

En informant, som arbetar vid huvudbiblioteket, anser förvärvet vara centraliserat, i och med att förvärvsansvarig står för en så stor del av arbetet med förvärvet och kontaktbibliotekarierna i huvudsak agerar som mellanhand. Till sin hjälp har förvärvsansvarig tre assistenter och en kontaktbibliotekarie som har hela ansvaret för

inköp av barn- och ungdomsböcker. Dock utför den andra biblioteksenheten själv sitt förvärv på grund av en skild budget och att bibliotekarierna har specifik ämneskunskap.

Det finns fördelar och nackdelar med den centrala styrningen. Fördelen är att det finns en person som är totalansvarig och att det är en liten men effektiv förvärvsavdelning som kan mycket om de tekniska aspekterna. Vilket kan ge ökad snabbhet. Det kan vara svårare när det ligger på flera personer. Nackdelen är att de andra bibliotekarierna får ett för stort avstånd till förvärvsarbetet. I stället måste en person serva de andra så mycket som möjligt med förvärvsbiten.

3.1.3 Malmö Högskolas bibliotek

Malmö Högskolas bibliotek består av fem enheter: huvudbiblioteket, Medioteket vid lärarhögskolan, Odontologiska fakultetsbiblioteket, Kranenbiblioteket och Biblioteket för hälsa och samhälle. På huvudbiblioteket finns det 10 heltidstjänster, samt timanställda som sammanlagt skulle motsvara ungefär en heltidsanställning. På de andra biblioteken¹⁵⁹ är fördelningen av antalet anställda: 10 på Medioteket, en på Kranenbiblioteket och två på Biblioteket för hälsa och samhälle, som för övrigt är under uppbyggnad. Högskolan har ca. 12 000 studenter, 600 lärare och 100 forskare. Uppskattningsvis använder ca. 60 procent av studenterna och ungefär 50 procent av lärare och forskare regelbundet biblioteket. Troligtvis är fördelningen olika vid de olika biblioteken i organisationen.

Bibliotekets plats i högskoleorganisationen är direkt under rektor, med styrelsen för Malmö högskola som enda beslutande organ. Biblioteksorganisationen kommer vid undersökningstillfället att bli betraktad som ett område inom en nära framtid, med en styrelse i likhet med de andra områdena inom Malmö högskola.

Organisatoriskt är Malmö högskolas bibliotek en platt organisation, utan avdelningschefer. Det finns fem team leaders som har funktionsansvar för inre tjänst, biblioteksdatorsystem, användarundervisning, lokalfrågor, för Medioteket. Det arbetas på att uppnå högre grad av integration av de olika delarna i verksamheten. Vidare har samtliga bibliotekarier yttre tjänst och ska ge användarundervisning, men det finns ett fåtal som inte undervisar. Utöver detta har bibliotekarierna mera specialiserade arbetsuppgifter såsom katalogisering, fjärrlån, förvärv, ansvar för informationsdisken och utökad användarundervisning. På Medioteket har de en annan arbetsfördelning än huvudbiblioteket och de enskilda bibliotekarierna har ämnesansvar och sköter förvärv, katalogisering och fjärrlån inom ämnet.

De olika biblioteken inom organisationen utför förvärvet för sina respektive samlingar. Dock är budgetansvaret utlagt på förvärvsansvarig vid huvudbiblioteket som även har en samordnande funktion och ansvar för upphandlingarna. På huvudbiblioteket gör en bibliotekarie huvuddelen av förvärvsbeställningarna. Områdesansvariga bibliotekarier har kontakterna med användarna och möten med de olika områdena en till två gånger per termin. En viktig del av arbetet är att informera de nya lärarna om det användarstyrda förvärvet. De ämnesansvariga bibliotekarierna på Medioteket har en speciellt välutvecklad relation till lärarna eftersom de har samarbetat under lång tid.

Att användarstyrt förvärv tillämpas har medfört att man har gjort två ställningstaganden. För det första innebär det att bibliotekarierna har en inställning som innebär att man har fullt förtroende för användarnas förmåga att lämna in inköpsförslag. Kan de motivera att deras beställning har anknytning till utbildningarna så införskaffas

¹⁵⁹ Tyvärr saknar författaren uppgift för Odontologiska fakultetsbiblioteket.

verket. Om anknytning till utbildningarna saknas kan bibliotekarierna likväl välja att köpa in om det är av allmänt intresse. För det andra avsäger man sig ansvaret att bygga upp heltäckande samlingar inom ämnena. I stället läggs det ansvaret på användarna genom att deras inköpsförslag får styra beståndets sammansättning. När t.ex. en ny lärare börjar arbeta på högskolan informeras han om, att han måste lämna in inköpsförslag på de verk som krävs för hans undervisning, om han vill att de ska finnas i bibliotekets samlingar. Bibliotekarierna åtar sig nämligen inte ansvaret att bygga upp heltäckande samlingar inom de olika ämnena, utan det är användarnas ansvar att lämna in inköpsförslag på de verk som blir grunden för samlingens sammansättning. Lärarna är väl införstådda med detta arbetssätt och kommer därmed också med förslag.

3.2 Användarstyrt förvärv

Användarstyrt förvärv tas här upp i en tematisk redovisning som baserats på intervjufrågorna. Kapitlet tar sin början i definitioner av termen, för att sedan beskriva arbetssätt, konsekvenser och resonemang kring det användarstyrda förvärvet.

3.2.1 Definitioner av termen

En informant beskriver en definition som fokuserar på betydelsen av kommunikation och samarbete: ”i sin enklaste förklaring så betyder det (...) att man köper på (...) förslag eller på inrådan av våra kunder (...). I ett längre perspektiv så handlar det om en dialog. (...) Det ska ges möjlighet till en dialog med användarna, både med institutionens företrädare och med studenterna (...). I bästa fall ska det leda fram till en samverkan som genererar något positivt för båda parterna”.

En annan informant betonar betydelsen av användarnas aktiva medverkan: ”det är en viktig del (...) att lärare och forskare med ämneskunskaper (...) är aktiva användare och verkligen lämnar in förslag på litteratur inom sina respektive ämnesområde. (...) Biblioteket måste ge väldigt tydliga signaler utåt i organisationen att man måste ta det ansvaret ute på institutionerna och inom ämnena att (...) vara biblioteket behjälpligt med att bygga upp medieresurserna”.

Ytterligare en informant tar upp ansvarsfördelning: ”För mig så innefattar det en omfördelning av ansvaret för samlingarna, från bibliotekarierna till användarna. (...) Användaransvar för samlingen.” Vilket innebär, som en annan informant uttrycker det, att: ”Det är (...) liktydigt med att våra användare (...) är de som i första hand avgör (...) vad som ska finnas i biblioteket”.

Förekomst av användarstyrt förvärv

Förekomst användarstyrt förvärv vid de tre biblioteken – på en femgradig skala där 0 är inte alls och 5 är i väldigt hög grad								
	Grad av användarstyrning							
Informanter på de olika biblioteken	0	1	2	3	3, 5	4	4, 5	5
Informant 1 på BTHB								5
Informant 2 på BTHB						4		
Informant 1 på VUB						4		
Informant 2 på VUB							4, 5	
Informant 3 på VUB								5
Informant 1 på MHB							4, 5	
Informant 2 på MHB								5

Vid fråga ett i intervjuplanen, ”Till vilken grad utför ni användarstyrt förvärv?,” ombeds informanterna att placera förekomsten av användarstyrt förvärv vid respektive bibliotek på en femgradig skala där 0 är inte alls och 5 är i väldigt hög grad.

En informant vid VUB uppskattar förvärvet av monografier att vara till 85 - 90 procent efterfrågestyrt. Resten är kontaktbibliotekariernas inköpsförslag vilket krävs som komplettering för att få en bra samling. Informanten nämner att sambindningslistorna likväl gås igenom regelbundet för att se över den svenska utgivningen.

Två informanter, båda från MHB, börjar i samband med frågan reflektera kring hur användarstyrningen kan variera i grad utefter medietyp och användargrupp. Den ena informanten menar att användarstyrt förvärv för utländska monografier är 5 på skalan, medan databaser ligger på 1-2 och tidskrifter mellan 2 och 4,5. Generellt anser informanten att förvärvet är användarstyrt i väldigt hög grad, d.v.s. grad 5 på skalan. Nästan ingenting köps in utan förslag från användarna.

Även den andra informanten anser att generellt sett så är det i mycket hög grad (5) som användarstyrt förvärv utförs vid biblioteket. Informanten gör dock ytterligare en distinktion, utefter olika användargrupper. Eftersom man säger nej till många förslag som kommer från allmänheten, så kan det om man räknar in allmänheten påverka graderingen så att den ligger mellan 3 och 4 när man räknar in alla sorters förslag och 5 när det gäller utbildningarna.

Författaren till denna uppsats menar att i och med dessa reflektioner kan man ifrågasätta om dessa graderingar, på grund av dess osäkerhet och specifika art, kan tas med i tabellen. Jag har dock valt att utgå från den generella synvinkeln och därmed tagit med utsagorna som grad 5, eftersom syftet med intervjufrågan var att få fram en generell uppskattning.

3.2.2 Skillnader mellan användarstyrt förvärv och traditionellt förvärv.

Två informanter beskriver traditionellt förvärv och anser att det är mera lämpat för de stora universitetsbiblioteken som har tillräckliga resurser för det. Arbets sättet bygger på att det finns en stor förvärvsavdelning med specialiserade förvärvare, där ett flertal bibliotekariier bevakar utgivningen via förlagskataloger. Utifrån det köper man in vad man tror att användarna har behov av. En av informanterna vid VUB menar att man är beroende av aktiva användares inköpsförslag eftersom inte tillräckliga resurser finns för att utföra ett traditionellt förvärv. Kontaktbibliotekarierna bygger i första hand upp samlingen genom att effektuera inköpsförslag inom sina egna ämnesområden. Den andel av inköpen som bibliotekarierna köper in på eget initiativ utgår till stor del från en indirekt och osystematisk bevakning.

Vid traditionellt förvärv utförs förvärvet och urvalet enbart sett ur bibliotekariernas synvinkel och då riskerar man att köpa fel. Ett sådant förvärv är väldigt tidskrävande och informanten menar: ”Att det inte fungerar så (...) bra.” Användarstyrt förvärv är motsatsen som medför att man köper rätt.

De stora universitetsbiblioteken anses även ha en annan funktion jämfört med högskolebiblioteken. De har ett ansvar att bygga upp samlingar för framtida forskning och täcker då även ämnen som inte studeras i dagsläget. En informant påpekar att man vid MHB inte: ”bygger (...) ett bibliotek för framtidens användare, utan vi bygger det för de *användare som är här* idag”. Det användarstyrda förvärvet har medfört att man har gjort ställningstagandet att inte ta på sig ansvaret att bygga upp en heltäckande

samling inom sina ämnen. I stället informeras till exempel lärare om att de måste lämna in inköpsförslag för att de medier som de önskar ska finnas i biblioteket.

En informant arbetade vid Kalmar stadsbibliotek när GÖK-projektet genomfördes och beskriver tankegångarna bakom projektet. Rester av 70-talets värderingar fanns kvar och bibliotekariernas åsikter om vad som var kvalitet som styrde. Kommersiella intressen skulle motverkas. Förtroendet för användarnas förmåga att lämna inköpsförslag som hade tillräckligt hög kvalitet var låg. GÖK-projektet medförde att det kunde konstateras att folk inte lämnade inköpsförslag på böcker av låg kvalitet. De visste vad de ville ha och de ville att biblioteket skulle köpa in verk som de själva inte köpte av olika anledningar. Användarna hade själva väldigt höga kvalitetskrav. Hon nämner även att det troligtvis är så på VUB också.

En av informanterna har erfarenhet från traditionellt förvärv från folkbibliotek och anser att det är lätt att bli påverkad av utbudet i förlagskataloger och BTJs sambindnings listor. Det kan medföra en missvisande känsla av att man vet vad användarna kommer att efterfråga och en del av böckerna riskerar att blir hyllvärmare. Ytterligare en informant har erfarenheter av förvärv från folkbibliotek och föredrar ett användarstyrt arbetssätt.

En informant vid BTHB nämner att en del av deras samling ursprungligen är uppbyggt med traditionellt förvärv och anser att det är tydligt att den delen har en god täckning inom ämnesområdena. Den delen av beståndet är troligtvis mera väl sammansatt än om det endast hade byggts upp med användarstyrt förvärv.

3.2.3 Användarnas motiveringar av valet att utföra användarstyrt förvärv

Ett traditionellt förvärv är resurskrävande och anses därmed inte vara ett lämpligt arbetssätt vid de tre biblioteken. Det finns inte heller ett behov av en heltäckande bevakning av utgivningen eftersom man utvecklar samlingarna för de nuvarande användarna. Informanterna anser dessutom att det finns flera fördelar med att utföra ett användarstyrt förvärv.

En informant anser att vinsterna med det användarstyrda förvärvet är besparingar i form av tid, pengar, utrymme, att A- och B-studenter får sina förslag inköpta och att samlingen får en större bredd. Den ämneskompetens som krävs finns inte i alla ämnesområden vid biblioteket och användarna anses själva veta bäst vilket material de behöver. Bibliotekariernas erfarenheter från arbetssätt på tidigare arbetsplatser har påverkat valet att ha ett användarstyrt förvärv.

Kontakterna med användarna gör det användarstyrda förvärvet till ett praktiskt och enkelt tillvägagångssätt. Det är troligt att rätt material köps in i högre grad och det är kostnadseffektivt i och med att man vet att materialet används. En informant uttrycker det så här, efter att ha berättat om en viss undersökning: ”Skulle man göra motsvarande undersökning här så (...) tror jag att 98 procent av våra böcker har varit utlånade, (...) åtminstone en gång och det är kostnadseffektivt. Vi har inte tio bibliotekarier som sitter och läser kataloger och spar mycket resurser på det”.

3.2.4 För- och nackdelar

En av de största vinsterna med användarstyrt förvärv anses vara kostnadseffektivitet. Det leder, som sagt, till besparingar i form av tid, pengar och utrymme. Idealt sett inköps rätt litteratur och därmed används anslagen på bästa sätt. I och med att så hög andel av inköpsförslagen kommer från användarna anser man sig veta att det föreslagna materialet används. En av informanterna menar att när samlingen byggts upp till en viss

storlek kommer den inte utökas ytterligare eftersom den kommer att gallras hårt utefter användningskriterier.

Användarstyrningen medför att man har ett gott förhållande till sina användare och enligt en informant har: ”det lett till ett mycket mer aktivt samarbete mellan användarna och biblioteket. Det tror jag är ganska avgörande för att bygga ett bra bibliotek. Vi har fått samlingar som är mer anpassade för våra användare och då är (...) utlåningsprocenten nog mycket högre”. Inom de ämnesområden där det finns aktiva forskare som lämnar inköpsförslag får man ett tillskott av litteratur som är användbart inte bara för deras pågående forskning, utan även för studenterna. Det är speciellt värdefullt för uppsatsskrivande på olika nivåer. På MHB har lärare inom vissa ämnen lämnat in inköpslistor på 300 böcker och då medför det väldig bredd och ett väldigt djup inom de ämnena. Novischer och A-studenters önskemål tillgodoses snabbt och i hög grad.

Vid de tre biblioteken är man väl medveten om nackdelarna med användarstyrt förvärv. En nackdel är att det kräver ganska mycket arbete och tid att hålla kontakt med användarna. Det är ett ständigt pågående informationsarbete eftersom det hela tiden kommer nya lärare och studenter, som måste lära sig det nya arbetssättet. Det är svårt att få alla ämnesområden att bli lika aktiva och det är svårare att aktivera en del ämnen. I och med detta riskerar fördelningen av resurserna att bli ojämn. Om det finns en god kontakt med en institution som lämnar förslag i hög utsträckning finns det en risk att det köps in för mycket åt denna, i förhållande till andra institutioner där relationen är mindre god eller de ställer mindre krav. Informanten menar att det kan bli en snedfördelning i samlingarna beroende på att ”han som skriker högst får mest (...) och att man i organisationen inte har kontakt mellan till exempel de olika bibliotekarierna och följer upp hur man köper. Beståndet kan bli ojämnt med ”pucklar” inom olika smala specialområden. Det finns då mycket material inom de områdena medan det saknas material som annars skulle ha täckt upp däremellan. Det är då bibliotekariernas uppgift att försöka fylla upp de luckorna så att det blir lite jämnare.” En informant reflekterar kring detta: ”Men jag vet inte om det är en nackdel eller kanske till och med en fördel (...). Vi ska inte ha det som inte folk använder.”

En nackdel är att en lärare, student eller forskare som lämnar förslag kanske missar relevanta nya böcker. Forskarna kan därmed förlora nya uppslag till sin forskning. Kanske finns en större chans att en bibliotekarie som arbetar med en mer traditionell bevakning av utgivningen finner sådant material.

3.2.5 Beståndsuppbyggnad vid de tre biblioteken

Hur har man då valt att bygga upp förvärvet vid de tre biblioteken?

De metoder som man använder sig av är att utföra ett användarstyrt förvärv och att ha samtal med användarna. Man försöker att förstå ämnets karaktär och förankring i samhället. Ytterligare ett sätt är att ha kontaktbibliotekarierna som sköter kontakten med användarna och uppmuntrar till inlämning av inköpsförslag. De bevakar även den litteratur som är relevant för respektive institution och ser om den tilldelade sektionen av samlingen. En informant ser inget motsatsförhållande i att ha ett användarstyrt förvärv och ”att man ändå försöker se om sina samlingar, (...) försöker byta ut upplagor och att man håller sig á jour (...). Det mesta nya materialet kommer trots allt in (...) på efterfrågan.” Det är en kombination av önskemål och förfrågningar från studenter, forskare och forskarstuderande.

På alla tre biblioteken anser man det vara viktigare att följa inköpsförslagen än att få en jämn och heltäckande samling, eftersom det speglar användarnas behov. En

informant gör en distinktion och menar att man måste tänka både på att följa användarnas inköpsförslag och att få de olika delarna av samlingen lika utvecklade. Det finns en gräns för hur mycket ett visst område kan försummas.

Inget av biblioteken har några skrivna urvalskriterier. Principer som nämns är vetenskaplighet och att inköpen sätts i relation till utbildningarna och deras behov. Man bedömer lämpligheten från fall till fall. På MHB arbetar man på ett omvänt sätt och i stället för att ha urvalskriterier utgår man ifrån vilka användare som får lämna in inköpsförslag. När det gäller lärare och studenter krävs det väldigt mycket för att säga nej, men man är mera restriktiv mot allmänheten.

Vid användarstyrt förvärv finns det en risk att det uppstår snedvridning i beståndet eftersom användarna lämnar inköpsförslag i olika hög grad. Inom de ämnen där man får in många inköpsförslag blir samlingen mera heltäckande än inom de där förslagsgivarna är mindre aktiva. Vid BTHB och VUB motverkas snedvridning i samlingarna genom att vara uppmärksam på vad det inte kommer inköpsförslag på. Inom de områdena får man vara lite mera aktiv och köpa ”på eget bevåg”. Ibland går förlagsinformation och bokkataloger igenom för att få nya uppslag till inköp. Vid VUB betonar en informant att samlingarna kommer att ses över för att finna områden som är sneda. De kommer sedan att gallras och kompletteras med till exempel grundläggande böcker eller databaser efter behov. Hitintills har detta inte hunnits med.

Vid MHB har man en mera strikt inställning till hur snedvridning i beståndet bör motverkas. Även här ser man regelbundet över samlingarna, men framför allt har man aktiv kontakt med förslagsgivarna och informerar lärarna om att det är deras ansvar att lämna in inköpsförslag. För att motverka snedvridning uppmanas lärarna inom de aktuella områdena att lämna in listor på ca. 100 eller 200 inköpsförslag. Av dessa köps sedan merparten in. Det har gjorts när det har varit tunt inom vissa ämnen och användarna i stor utsträckning varit dåliga på att lämna förslag. Det har fungerat väl. På så sätt undviks att bibliotekarierna går igenom bokkataloger och kompletterar. Istället aktiveras de personer vars arbete det är att lämna inköpsförslag.

En informant påpekar att eventuell snedvridning kan rätta till sig över tiden och andra utjämnande faktorer är att alla målgrupper får lämna inköpsförslag - inte bara lärare och forskare, och att fjärrlånebeställningar ses som inköpsförslag. Ett sådant tillvägagångssätt gör att man får input från olika håll. Statistik kan vara användbart och i framtiden kommer man vid BTHB använda sig av jämförande statistik.

På alla tre biblioteken uttrycks funderingar kring svårigheten att utforma en *inköbspolicy* som bygger på användarstyrt förvärv. Man kommer fram till att den måste vara generell och flexibel. En informant uttrycker det så här: Det är svårt att göra en inköbspolicy som har den flexibiliteten som användarstyrningen kräver. De stora dragen bör tas upp och den kan inte vara för strikt och detaljerad. Det är troligtvis inte någon fördel att ha ett allt för detaljerat dokument för då blir det genast svårare att efterleva och blir mycket snabbare inaktuellt.

Vid BTHB finns ännu inte någon inköbspolicy, men det arbetas på en medieplan. Den är väldigt basal och ska fungera som en riktlinje eller idéskiss. Informanten tycker inte att man ska binda in sig med mängder av riktlinjer och regler som man inte kan följa. Men det ska finnas litteratur oavsett form som speglar högskolans verksamhetsområden och mål. Medieplanen blir både påverkad av och påverkar det användarstyrda förvärvet. Det bör också finnas med att man har ett sätt att utföra sina inköp som bygger på mycket stor lyhördhet för användarnas behov.

Vid VUB påpekar man om det krävs en högre detaljnivå i policyn för specifika ämnen så kan man fördjupa det i delpolicys. Hela policyn genomsyras av användarstyrningen. Det går igen i att biblioteket serverar användarna och det ska vara

utgångspunkten när man köper in, beställer, prenumererar osv. Om inköspolicyn säger att det ska vara ett användarstyrt förvärv innebär det att man i så hög utsträckning som möjligt förverkligar de inköpsförslag som man får in. Om användarna inte är nöjda med policyn kommer den att diskuteras och revideras tills man når fram till det dokument som fungerar. Policyn ska absolut inte vara statisk och kommer att utvärderas efter ett års tid.

En informant vid MHB beskriver sina erfarenheter av att skriva inköspolicys och anser att: ”Det är ganska omöjligt att skriva det. (...)” ”Jag vet inte riktigt hur en sådan inköspolicy skulle se ut om man inte säger att vi köper det som folk vill ha”. Vid biblioteket kom policyn först och sedan praktiken, men det är tydligt att de påverkar varandra. En annan informant anser att: ”Den (...) känns aktuell och relevant eftersom att man kan säga att vi varje dag använder oss av den, (...) det är en levande princip”.

3.2.6 Hur användarnas åsikter tas till vara

Hela arbetet med det efterfrågestyrda förvärvet innebär att man tar till vara användarnas kunskaper. Om t. ex. en forskare efterfrågar ett specifikt verk grundar det sig i att han har ett behov och en viss kunskap inom sitt specifika område. Det nämns även i inköspolicyn vid VUB att man gärna vill använda sig av forskarnas fackkunskaper, vid till exempel gallring. Det anses viktigt.

Kontaktbibliotekariernas träffar med institutionerna, det dagliga mötet och den dagliga e-posten är alla sätt att ta till vara användarnas kunskaper. Det sker på en mängd olika plan. Kontaktbibliotekarierna har kontakter med studenter och det finns studentrepresentanter i alla nämnder vid VUB. Representanterna är aktiva och informanten tycker att det är viktigt att ta till vara på deras åsikter då hon hyser stort förtroende för dem. Studeranderepresentanterna sitter också med i olika institutionsstyrelser och förhoppningsvis framförs även åsikter den vägen. Respektive bibliotekarie som sysslar med användarundervisning får också in synpunkter som denne tar till vara på. När det gäller lärare och forskare så blir det ett mer ömsesidigt utbyte och diskuterande arbetssätt. Man lyssnar på en lärare som har djupa ämneskunskaper inom sitt specifika ämnesområde och anser sig inte som bibliotekarie kunna ämnet bättre och veta bättre hur beståndet ska se ut. Tvärtom är det tacksamt när de som kan ämnet kommer med förslag och råd.

I första hand tar man tillvara användarnas kunskaper genom att köpa det användarna vill ha. Informanten anser att: ”genom att lyssna så ger man indirekt både stimulans och uppmaning att komma med fler förslag”. I undervisningen uppmanas användarna till att lämna in inköpsförslag. Själva policyn i sig, undervisningen och mötena bidrar till att ta tillvara användarnas kunskap för att bygga upp beståndet. I alla tjänster ingår för bibliotekarierna att jobba vid informationsdisken och där får man direktkontakt med användarna. Det finns planer på att bygga ut förslagsverksamheten via e-post och hemsidorna. Studentorganisationerna är något oorganiserade vid Malmö högskola och det har varit svårt för bibliotekarierna att få kontakt med studenterna via de kanalerna.

Bibliotekarierna känner ett behov att ha en mera organiserad kontakt med användarna. Det var även planerat att bilda användargrupper, men tyvärr har det inte hunnits med ännu. De grupperna skulle till exempel kommentera förvärvet och katalogen.

Vid VUB och BTHB har man tillfrågat respektive planerar man att tillfråga forskare, lärare och studenter inför skapande och reviderande av inköspolicyn. Inköspolicyn tas upp i biblioteksnämnden för att få förslag på förändringar.

Användarna kan tillföra saker som bibliotekarierna inte har tänkt på och det ligger lite i tankesättet hur man ska förhålla sig till användarna. Informanten anser att: ”Om vi tror att vi sitter med den enda sanningen då är vi väldigt farligt ute. När man tror att ens egen och den sanning som användarna har kombineras, då kan det bli hur bra som helst.”

Vid MHB har inte institutioner, forskare, lärare och studenter tillfrågats inför skapande och revidering av inköspolicyn. I samband med utvärdering kommer man eventuellt att be om synpunkter på policyn.

3.2.7 Kvalitetssäkring av beståndet

BTHB har nyligen genomgått en omorganisation och har därmed inte haft tid att arbeta så mycket med samlingarna. Det finns luckor och brister. Tanken är att när kontaktbibliotekarieskapet är mera etablerat så ska respektive bibliotekarie ansvara för underhållet och gallringen av sin del av samlingen.

Det utfördes en form av kvalitetssäkring när det bestämdes att Växjö högskola skulle få universitetsstatus, men den var inte så djupgående. Kontaktbibliotekarierna gick då igenom samlingen för att studera beståndet och finna eventuella brister inom sin institutions ämnesområden, men det har inte följts upp. De har inte hunnit kvalitetssäkra sedan omorganisationen och tidigare fanns det inte resurser till det. Det kommer att ske framöver och då kommer man att studera själva användningen av samlingen, alltifrån periodika till vanliga monografier, och använda sig av utlåningsstatistik. Dessutom ska de presentera en gallringsplan i början på nästa år.

På MHB har man inte heller kvalitetssäkrat, men det kommer att göras. Det främsta kriteriet kommer då att vara hur samlingarna används. Visar det sig att de har köpt mycket böcker som inte används inom vissa ämnen kommer man att tänka igenom sitt arbetssätt.

3.2.8 Användarstyrningens påverkan på beståndets sammansättning

Alla informanterna anser att det faktum att man utför användarstyrt förvärv har påverkat beståndet. En informant kommenterar en del av samlingen som till stor del byggts upp genom ett traditionellt förvärv. Den har ett väldigt välutvecklat bestånd och det är tydligt att det är mycket mer helgjutet och täcker flera aspekter. En annan informant anser det möjligt att användarstyrningen av förvärvet kan ha medfört viss snedfördelning i beståndet eftersom vissa lärare är mer engagerade i biblioteket och litteraturen än andra. Dock kan man inte säga med säkerhet och om man ser tendenser kommer en översyn göras.

En informant tycker det är svårt att säga på vilket sätt beståndet har påverkats av att användarstyrt förvärv utförs, eftersom det är vanskligt att förutsäga vilka böcker som bibliotekarierna hade valt om de hade gjort urvalet. Förmodligen har beståndet blivit mindre avancerat och det finns antagligen lite färre tjocka, tunga böcker. En informant anser det troligt att det användarstyrda förvärvet har medfört en större andel populärvetenskapliga böcker i beståndet. Det är nog mycket mer populärvetenskapligt än om bibliotekarierna hade fått bestämma. Cirka 80 procent är akademiskt material.

3.2.9 Några tendenser

På alla tre biblioteken tycker man att dialogen och samarbetet med användarna har förändrats väldigt mycket genom att användarstyrt förvärv utförs. Det medför att det blir en tätare och mera ömsesidig dialog mellan bibliotekarier och användare. Det är tydligt att även kontakterna med institutionerna har blivit tätare och det har också gjort att deras förslagsverksamhet har ökat över åren. När bibliotekarierna är ute mer på institutionerna, är mer aktiva och mer synliga, märker institutionerna vilka möjligheter som finns och tar tillfället i akt att våga efterfråga saker. Det användarstyrda förvärvet har medfört en bättre, aktivare dialog och även en bättre stämning. Kontakterna med användarna blir mycket lättare nu när de får sina önskemål tillgodosedda. Det är svårare att förklara att de inte får vad de vill ha för att bibliotekarien hellre vill köpa in något annat verk. En informant anser att de ”mentala kontakterna och klimatet underlättas på en mängd olika sätt (...) och biblioteket kommer förmodligen framstå i en betydligt mer positiv dager.”

En informant anser att det användarstyrda förvärvet medför ett ökat självförtroende hos studenterna och att det speglas i deras beteende. ”De känner sig betydelsefulla, (...) välkomna och hemma på biblioteket. De har mycket lättare för att ställa frågor till (...) bibliotekarierna eftersom att de vet att de själva är med i processen.” Kontakten med användarna är mycket bättre och man får många personliga kontakter. Man får mycket feedback på det man gör och informanten anser att användarna ”blir mer aktiva överhuvudtaget (...) inte bara när det gäller föreslå förvärv, utan när det gäller söka information eftersom de får någon slags självförtroende till följd av det användarstyrda förvärvet”.

Alla informanterna utom två säger att man inte köper in flera exemplar av samma bok som det är en tillfälligt stor efterfrågan på och som kanske inte efterfrågas så mycket efter ett tag.

En informant säger att så fort antalet reservationer överskrider ett visst antal blir det automatiskt ett nyinköp. Det hände nyligen att det var nio beställningar på en bok och då köpte man direkt tre exemplar till i bokhandeln för att förkorta väntetiden. En annan informant menar att det kan bli så om den efterfrågas just då. Man köper fler exemplar om den är obligatorisk kurslitteratur eller om det är lång kö på den.

På alla tre biblioteken undviks inte att köpa in en bok för att den är billig och att låntagaren borde ha råd att köpa in den själv. Är det en bok som är relevant för samlingarna så är inte priset avgörande. Är det ett inköpsförslag så köps den in.

Användarstyrt förvärv påverkar både in- och utlån av fjärrlån. Vid BTHB har det medfört att i stort sett allt nytt material, utgivet ca. två år tillbaka, köps in. Det materialet fjärrlånas inte heller ut. Man är fortfarande beroende av fjärrlån, men det är tydligt att antalet minskar. I stället för att fjärrlåna köper man i högre utsträckning i medier. Även MHB har en policy som innebär att de hellre köper än fjärrlånar vilket medför lägre kostnader. Policyn har fått konsekvensen att de fjärrlånar in väldigt lite medan de har mycket fjärrlån ut. Det sistnämnda beror på att de köper in material som andra bibliotek inte vill köpa i högre utsträckning. Det har även fått följderna att man prövar fjärrlånebeställningarna för att se om de är potentiella inköpsförslag. Fjärrlån ut har ökat mycket vid VUB under de senaste åren och det tyder på att det användarstyrda förvärvet har byggt upp samlingar som är intressanta inom vissa ämnesområden.

3.2.10 Om förväntningarna överensstämmer med utfallet

Vid de tre biblioteken tycker man att förväntningarna på det användarstyrda förvärvet i stort sätt har infriats. En informant anser att det fungerar bra men att det kan bli bättre. En annan informant anser att: ”Från vårt perspektiv (...) kan *man* säga att det är okej”, men betonar svårigheten att få alla institutioner att vara lika aktiva. På vissa håll har det inte slagit igenom i tillräckligt hög grad.

Två informanter påpekar att även om man anser att det användarstyrda förvärvet fungerar bra bör man fråga användarna hur de tycker att det fungerar. Det bör göras undersökningar så att folk anonymt kan svara på det. Informanten har en känsla av att folk är väldigt nöjda, även om lärarna har fått ganska mycket mer arbete.

3.2.11 Uppföljning och utvärdering av beståndet

Vid BTHB följer man upp beståndet genom att förhöra sig om institutionerna upplever att det finns luckor i beståndet och försöker sedan att täppa till dem. Uppföljningen sker på ett ostrukturerat sätt. Om användarna saknar någonting brukar de kontakta bibliotekarierna. På VUB har det inte funnits tid att följa upp om beståndet möter målgruppernas behov. Det är mycket som talar för att de måste jobba mera aktivt med beståndet i framtiden. Det finns planer på att göra stickprov för att kontrollera att verk som köpts in på förslag används och för att få en överblick över utfallet av det användarstyrda förvärvet. Även på MHB är anledningen till utebliven uppföljning tidsbrist. Det är något oklart om någon utvärdering är planerad. På alla tre biblioteken uttrycks att det finns en känsla av att beståndet möter målgruppernas behov.

På alla tre biblioteken har hunnit med att göra någon utvärdering av samlingarna. På VUB har vissa delar av samlingen setts över. Det har även gjorts en undersökning och ytterligare en är planerad, eftersom VUB är föremål för utvärdering ifrån högskoleverket. Varje enskild institution utvärderas och biblioteket kommer också att ingå.

På MHB anser man att det inte har gått tillräckligt lång tid för att kunna dra några slutsatser om beståndet. Vid BTHB kommer flera undersökningar att göras nästa år för att ta fram ett underlagsmaterial.

3.2.12 Hur tydligt det är för användarna att man utför användarstyrt förvärv

Varken på BTHB eller VUB tror man att det är tydligt i verksamheten att man utför användarstyrt förvärv. Mer än en informant anser att det beror på nyligen utförd omorganisation, samt att det är ett nytt arbetssätt. Det kommer att förbättras alltefter hand som kontakten med institutionerna byggs upp.

Vid BTHB kommer det att informeras mera om det användarstyrda förvärvet än hittills. När kontaktbibliotekarieskapet är mera utvecklat kommer dessutom kanalerna till institutionerna etableras bättre och då blir det mera synligt för användarna. Informanten konstaterar att: ”Det räcker (...) inte att skicka ut ett meddelande till all personal på e-post och tro att det är löst, utan det är nöting det handlar om. För varje person, (...) som kommer in till biblioteket och märker (...) att vi för det mesta köper in så blir det ytterligare (...) känt.”

Vid VUB blir det tydligare nu när de har fått ett större medieanslag och kan börja köpa in betydligt fler böcker. Det blir synligt i katalogen att ett visst medium är under inköp när förvärvsmodulen används fullt ut.

Vid MHB är det användarstyrd förvärvet synligt genom att det ligger inköpsförslag i disken och det syns på webben där ett formulär för inköpsförslag finns. Bibliotekarierna går ut och informerar om det på institutionerna och vid användarundervisningen. Dessutom planerar man att gå ut via högskolans e-postsystem och förvärvsansvarig ger ut ett nyhetsbrev som har kommit ut mellan tre och fem gånger om året. Att användarstyrt förvärv utförs är synligt i själva sammansättningen av beståndet och i att det finns lite färre tjocka böcker. Alla inom högskoleorganisationen i Malmö är väldigt väl medvetna om att det utförs användarstyrt förvärv.

3.2.13 Marknadsföring av förvärvstjänster

Marknadsföringen vilar i hög grad på kondisbibliotekarierna som svarar för en stor del av kontakterna utåt i moderorganisationen vid BTHB. När samarbetet med användarna är väl utvecklat etableras automatiskt kanalerna till institutionerna ytterligare. Förvärvets tjänster marknadsförs dels via besök, möten och informering på institutionerna, dels via hemsidan och e-post. På MHBs hemsida finns det som redan påpekats ett formulär för inköpsförslag och det finns möjlighet att lämna inköpsförslag i disken. Affischer, daglig kontakt med användarna och användarundervisning är andra exempel på marknadsföring. Vid MHB ges det dessutom ut ett nyhetsbrev för prenumeranter. Man kommer att bygga upp e-postlistor för att göra riktad reklam till olika målgrupper. Det kan vara kopplat till en viss profil, institution eller ämne. Det köps in resurser för flera miljoner och det är viktigt att se till att resurserna används, framför allt de digitala resurserna. Ett effektivt sätt att nå användarna är direkt reklam via datorerna.

En informant har en idé att skapa en ingång till förvärvet, en till katalogisering och en till fjärrlån på hemsidan. Inköspolicyn finns tillgänglig där och det ges möjlighet att lämna inköpsförslag i elektronisk form. Policyn visar vem som får lämna in förslag och vad som är rimligt att få inköpt. Det blir ett slags restriktion som sätts upp, men ger även något positivt till de egna studenterna.

I början av höstterminen är alla kontaktbibliotekarier vid VUB ute och informerar om biblioteket och vad man kan göra för institutionerna. Det planeras att även gå ut till studentkåren och marknadsföra biblioteket.

Användarundervisningen ses som en form av marknadsföring och är ett bra sätt att visa upp bibliotekets resurser för användarna och visa på vad de kan få hjälp med. Det händer väldigt ofta att upptäcker bra saker som de inte har känt till tidigare.

Det finns en önskan att sätta in flera marknadsföringsåtgärder vid VUB och betydligt mer kommer att göras för institutioner och lärare när det gäller förlags-, utgivnings- och allmän information. Det finns tankar kring att skapa en hemsida för förvärvsavdelningen med länkar till förlagen. Det bör även göras mycket mer reklam för enstaka verk som har köpts in. Det finns mycket att göra för att få materialet mer använt och spritt och för att användarna ska känna större delaktighet.

3.2.14 Målgrupp

På alla tre biblioteken är målgrupperna primärt studenter, lärare och forskare. Allmänheten är också en målgrupp.

När det gäller kartläggning av målgrupperna och deras behov kan man antingen säga att detta inte görs alls eller att detta görs under resans gång vid BTHB. En informant anser att det ännu inte har känts väsentligt att på något strukturerat eller mer formellt sätt specificera målgrupperna och deras behov. Det beror delvis på att organisationen fortfarande är i ett uppbyggnadsskede. Studenternas behov kartläggs genom att man får in kurslitteraturlistor. Det övriga materialet köps in med utgångspunkt från vad som ges på de olika kurserna. Bibliotekarierna försöker att hålla sig à jour och dessutom köps det in lite kringmaterial.

Vid VUB finns en generös policy när det gäller studerande vid andra universitet och högskolor som är bosatta i Växjö. De får samma service när det gäller fjärrlån som de egna studenterna. En grundläggande kartläggning av studenternas behov är att man får in alla läromedelsförteckningar. Det har även gjorts några utvärderingar, bland annat en i samband med en magisteruppsats från BHS och även en uppföljning av *Studenternas bibliotek*. I den fanns det många olika sorters av frågor, inte bara om förvärvet och samlingarna. Det har inte gjorts några medvetna undersökningar för att studera målgruppernas behov eller hur materialet används. Men det finns en känsla av att det framför allt är användare från vissa ämnen som använder biblioteket mer än andra.

Vid MHB har studenter och lärares behov kartläggts i ganska hög grad. Det har främst gjorts genom att gå ut och träffa dem och att i alla sammanhang tala om vad man kan erbjuda dem. Det är lite sämre med forskarna. Bibliotekarierna eftersträvar att bjuda in forskningsansvariga för varje område för att informera och även få information från dem om vad som pågår inom deras ämne. Kartläggningen görs inte på något systematiskt sätt, utan görs mycket i kontakter med användarna. Den dagliga dialogen och de regelbundna mötena som bibliotekarierna har med lärare och studenter är grunden för kartläggningen. Man har också möten med de olika områdesledningarna. Bibliotekarierna får mycket respons från studenter och när man har användarundervisning blir det en spontan dialog vid frågor. Det eftersträvas att relativt kontinuerligt att överblicka användarnas behov och man utgår ifrån kursdefinitioner och kurslitteraturlistor vid inköp.

3.2.15 Lärarnas undervisningsmetoder

På alla tre biblioteken anser man att förvärvet påverkas mycket av vilken pedagogisk metod lärarna använder sig av. I huvudsak är det traditionell undervisning som bedrivs, men PBL ökar. PBL medför att inom de ämnena som det finns PBL-undervisning måste man förmodligen köpa in mycket bredare och man behöver ha mycket fler tidskrifter och böcker inom samma område. Det finns inte obligatorisk läsning på de kurserna och rekommenderad läsning är mycket bredare. Inom de ämnena köper man nog färre exemplar av varje bok, men många fler titlar i de olika ämnena. Traditionell undervisning påverkar förvärvet genom att det blir mindre förslag och att man baserar inköpen i hög grad på kurslitteraturlistorna. PBL gör att studenterna använder sig mera av biblioteket.

3.2.16 Hur användarstyrd den övriga verksamheten är

Vid de tre biblioteken är den övriga verksamheten användarstyrd i mycket hög grad. På BTHB anser en informant att: ”målet är naturligtvis (...) att det ska vara så användarstyrt som möjligt. Det är användaren (...) i centrum hela tiden (...) här.”

Vid MHB kan specialdesignad användarundervisning beställas och användarna kan påverka dess utformning i hög grad. Informanten tillägger att de väldigt ofta försöker se situationen ur användarnas synvinkel och har t.ex. rådfrågat studenter inför utformningen av en ny version av hemsidan. Informanten anser att användarstyrningen ”egentligen genomsyrar allting vi gör”. På VUB var användarundervisningen ursprungligen ett önskemål och den är målgruppsanpassad med olika svårighetsgrader. Även kontaktbibliotekarier är ett uttalat önskemål ifrån institutionerna och informanten anser att: ”Vi ser oss (...) som ett serviceorgan och med utgångspunkt från den budget vi har så måste vi (...) göra det man ber oss om, (...) det är självklart”. För att svara mot studenternas önskemål har de mycket generösa öppettider och den nya biblioteksbyggnaden har fyra gånger så många läsplatser. En informant vill utveckla användarstyrningen ännu mer.

3.3 Synen på användarna

Den tematiska redovisningen fokuserar här på bibliotekariernas syn på användarna samt frågor kring kommunikation och samarbete.

3.3.1 Kommunikation med användare och samarbetsformer

Kontaktbibliotekarierna vid BTHB har ett stort ansvar i samarbetet med institutioner, forskare, lärare och studenter. Bibliotekarien har antingen en eller flera kontaktpersoner på institutionerna. Kondisbibliotekarier börjar ofta samarbetet med att kontakta prefekten på sin respektive institution och går sedan ut och informerar. Samarbetet är olika väl utbyggt på institutionerna. På en del institutioner fungerar det väldigt bra. Man är ute mycket och är med på projektmöten, personalmöten och planeringsmöten vilket medför att forskarna ser att de kan ha nytta av biblioteket och det gör att de sedan kommer tillbaka till biblioteket. Informanten har sett flera exempel på detta.

Även vid VUB finns det kontaktpersoner på alla institutioner. Det är antingen en biblioteksgrupp eller en eller flera kontaktpersoner. Alla institutionernas lärare och forskare är välkomna att vända sig direkt till kontaktbibliotekarien, utan något mellanled. Det finns till och med institutioner som är så generösa så att de bjuder med sin kontaktbibliotekarie på studieresor och julfester. Även informella sätt för kommunikation är viktiga, t.ex. småprat efter mötena, i fikarummet och i det dagliga mötet. Då får man in andra synpunkter.

Kontakten med studenterna sker i huvudsak genom mötena i låne- och informationsdisken och genom i användarutbildningen. Bibliotekschefen har haft kontakter med studentkåren. Själva användarutbildningen är en stor kontaktyta, som kompletterar de andra kanalerna.

Det är med cheferna och högskolesekreterarna som kontakterna sker vid MHB och sedan avgör dessa när de nya lärarna ska informeras om biblioteksfrågor. Det händer ofta att de ber bibliotekarierna att vara med på möten och informera. De försöker att hålla kontakten på så hög nivå som möjligt. Kontaktbibliotekarierna sköter det och man har en kontaktperson på institutionen. Informanten har det område som han tror

fungerar bäst. Det beror troligtvis på att han har arbetat på biblioteket sedan högskolan startade och det området har funnits lika länge. Det medför att de känner varandra väl och har en mer personlig kontakt. Området är också väldigt aktivt och det finns personer utsedda både på institutionen och på biblioteket som håller i kontakterna. Sedan varierar det hur väl det fungerar på de olika institutionerna.

Man eftersträvar att ha minst ett möte per termin med varje område. På det mötet går man relativt formellt och systematiskt igenom vilka behov användarna har och vad biblioteket ska göra för dem. Det går även igenom hur båda parter har skött sig i förhållande till varandra. Informanten tror på ett utökat framtida samarbete mellan förslagsgivare och bibliotekspersonal och att man samarbetar på olika sätt i sektionen. Bibliotekarierna har vid några tillfällen haft träffar med lärare. Ibland har det varit deras eget initiativ, ibland bibliotekariernas. Man bjuder in en grupp lärare som passar en viss profil inom ett område och ger dem användarundervisning i informationssökning, förlagens olika hemsidor och Libris. I samband med detta ombeds de även att lämna in inköpsförslag och man får in många inköpsförslag från lärarna efter träffarna. Man eftersträvar att det ska vara en kombination av att både lärarna och bibliotekarierna bygger upp undervisningen, men det är lärarna som har det sista ordet. Tvärt om mot hur det brukade vara förr när bibliotekarierna hade det sista ordet.

Vid BTHB är användarna med och får ge synpunkter på delar av verksamheten. Det arbetas på en ny struktur på webbsidan som kommer att vara mer kund- än produktorienterad och då använder de sig av institutionernas lärare för att bygga upp ämnesord. Biblioteksnämnden är en viktig kanal för att pröva nya idéer och tjänster på studenter och lärare.

3.3.2 Användarnas reaktioner på samarbetet enligt biblioteken

Vid alla tre biblioteken har man fått mycket positiva reaktioner på samarbetet från användarna.

En informant anser att det beror på att de har märkt att det är givande att använda sig av biblioteket och att det ger dem saker som de inte kände till. Det medför att bibliotekets roll i högskolans organisation blir synligare och tydligare. Man får användbar feedback under användarundervisningen. Den positiva reaktionen uttrycks genom att man blir medbjuden på olika möten och att ”man är någon”. Informanten menar att: ”Man är biblioteket och det är väldigt väsentligt att när (...) användarna ser någon så tänker de att (...) det är¹⁶⁰ biblioteket som går här i organisationen. Det ska man faktiskt inte underskatta. (...) Det blir naturligt att man blir en samtalspartner på olika fält (...). De kommer ofta spontant in till biblioteket och på kontoret och så vidare.”

I samband med organisationsöversynen vid VUB anlätades en konsult och det gjordes intervjuer med olika biblioteksanvändare. Intervjuerna visade bl.a. att kontaktbibliotekarieinstitutionen är samfällt mycket uppskattad och att alla institutionerna tyckte att det var väldigt angeläget att den funktionen finns. Det verkar som om de allra flesta institutionerna är väldigt nöjda med kontaktbibliotekarierna och det finns en ömsesidig vilja att utveckla det samarbetet mycket mera. Man kan tänka sig att gå så långt att kontaktbibliotekarierna rent fysiskt lämnar biblioteket i hög utsträckning för att finnas ute på institutionen. Den idén kommer ursprungligen från Örebro högskolebibliotek.

Den positiva reaktionen kan ta sig uttryck genom spontana svar och kontakter, till exempel genom att användarna berättar att de tycker att det är bra att de har köpt in en bok. Det är även vanligt att de visar sin uppskattning när det efterfrågade materialet köps in snabbt. Kontaktbibliotekarierna får mycket respons på sitt arbete och genom det dagliga samtalet med nöjda användare får man in ett brett spektrum av synpunkter. Vissa saker tas även upp i biblioteksnämnden och där ges positiv feedback, men det är inte alltid så formaliserat.

En informant berättar att man har fått mycket positiva reaktioner ifrån användarna, även om vissa användare verkar vara likgiltiga till samarbetet. Så fort bibliotekarierna har varit ute och informerat kommer det in mängder av inköpsförslag och det visar på att det fungerar.

3.3.3 Lärarnas roll i samarbetet

En informant tycker att en lärare, som är intresserad av att utveckla sitt ämne, som ställer krav på biblioteket och får igenom sina krav, också har möjlighet att förbättra och förnya sin undervisning. De lärare som är aktiva och lämnar inköpsförslag får automatiskt en bättre överblick över vad som finns inom deras eget ämnesområde. De som inte är lika aktiva har inte samma möjlighet. Det är viktigt att bygga upp den här kontakten med lärarna. Önskar ingen böcker så blir i princip inga böcker köpta.

Förutom humaniora, vid VUB, som har ett väldigt väl utbyggt system med representanter för samtliga ämnen, så är det oftast 1 eller 2 personer på varje institution som svarar för en väldigt stor del av beställningarna. Oftast är det professorerna eller en enstaka forskare. Vissa klarar av den nya rollen, andra gör det inte. Informanten tror att biblioteksgrupperna ute på institutionerna kan ha en viktig roll att fylla. De har ingen brist på önskemål, men spridningen är lite dålig.

När lärarna märker att de får gehör för sina önskemål och synpunkter så tycker de också att det känns meningsfullt att kontakta bibliotekarierna. Informanten anser att lärarna har blivit mer aktiva och positivt inställda till biblioteket, eftersom det inte bara är negativ respons från bibliotekarierna när de kommer med önskemål. De får inte hela tiden höra att det är för dyrt, utan deras önskemål tas på allvar. Samarbetet fungerar bra, men det finns vissa personer där kontakten kan utvecklas mera. Det får man arbeta på.

En informant poängterar att lärarna har fått mer att göra och bibliotekarierna har lagt ansvar på dem. Deras första reaktion är alltid väldigt positiv, men sedan inser de att det är arbete och ansvar. Å andra sidan kan man säga att bibliotekarierna tar ett större ansvar från lärarna när det gäller informationsförsörjningen på grund av andra sätt att undervisa. Läraren föreläser om ett ämne och sedan skriver studenterna en uppsats ämnet. Böckerna och informationen som de behöver får de ta fram själva eller gå till biblioteket. Då har biblioteket tagit det ansvaret från lärarna. Informanten tror att det kommer att bli så ännu mer i framtiden än det är idag. Samarbetet mellan bibliotekarie och lärare måste vara mycket närmre. Lärarna klarar av den nya rollen och informanten tycker att det fungerar bra, men det finns en önskan att lärarnas roll påverkades ännu mer. Informanten tror att majoriteten av lärarna tycker att det positiva överväger.

Bibliotekarierna har ambitionen att vara med vid planeringen när nya kurser ska startas. Om de har tillräckliga resurser att sitta med i diskussionerna kring kursinnehållet kan de redan då tänka igenom hur samlingarna byggs upp på bästa sätt. Användarna kan ge synpunkter och uppbyggnaden kan sedan ske i samarbete.

3.3.4 Kommunikationskanaler

På alla tre biblioteken sker kontakterna genom den dagliga dialogen, möten och användarundervisning. Bibliotekarierna är ute och informerar i moderorganisationen. Den större delen av kommunikationen är genom samtal. E-post och grupp-post är det vanligaste sättet att kontakta användarna, men det är svårt att veta om studenterna läser sin e-post och vissa fall kan ett telefonsamtal vara att föredra. Användarna vänder sig även till låneexpeditionen och om de vill ha lite extraservice kommer de till bibliotekarierna på besök. Generellt så fungerar kommunikationen bra, men det varierar på de olika institutionerna. Det är fortfarande mycket upp till den enskilda kontaktbibliotekarien och den enskilda institutionen. Bibliotekarierna skulle vilja lägga ner mycket mer tid och arbete på att utöka kommunikationen med användarna.

3.3.5 Attityder

Alla informanter utom en anser att bibliotekariernas attityder gentemot användarna påverkas av att användarstyrt förvärv utförs. Redan tidigare insåg man att det var viktigt att lyssna på användaren, men en annan informant tror att man lyssnar ännu mer nu. Man är mottaglig och har en känsla av att man inte kan och vet allting. Inställningen till användarna är lite mer ödmjuk. Man får också del av användarnas kunskap inom ämnesområdet genom att lyssna på dem. Det är skillnad att köpa in vad som står på en lista och föra en dialog om vad som ska köpas in. Man får veta varför en viss bok är lämpligare än den som bibliotekarien hade tänkt köpa. Vyerna vidgas hela tiden. Bibliotekarierna på MHB försöker att sätta användarna mer i centrum. De försöker lära sig deras arbetssätt för att det ska kunna styra bibliotekariernas eget arbetssätt. Den synen genomsyrar arbetet. Man lär känna användarna mer och på vissa punkter får man större förtroende för dem. Vissa bibliotekarier inser att de kan mindre. Det blir en bättre och mer korrekt bild, som visar både styrkor och svagheter och då inser man vad man själv ska komplettera med. Informanten anser att: ”Den faktor som spelar in mest och den faktor som (...) man ska låta spela in mest (...) är den relation som man har till sina användare.”

Attityderna till användarna får genomslag i verksamhet och förvärvspolicy. Förvärvspolicyn är inte enbart baserad på ett teoretiskt plan och en önskan om hur det skall vara. Det handlar mycket om att den är formad utifrån hur verkligheten faktiskt ser ut. Man sätter användaren i centrum på ett annat sätt.

Det finns många olika punkter i förvärvspolicyn vid VUB som grundar sig på omtanke om användarna. Den tar bl.a. upp snabbhets- och kvalitetstekniska aspekter, till exempel hur man ska hantera önskemål och reserverade böcker. Att det finns någon slags miniminivåer på hur länge en låntagare ska få vänta på en bok och så vidare.

På alla tre biblioteken anser man generellt sett att användarnas kompetens att lämna inköpsförslag är hög. En informant anser att det varierar mellan olika användare hur bra inköpsförslagen är. Bibliotekarierna försöker att visa användarna att de tycker att deras insats är mycket betydande. Framför allt lärarna är en nyckelgrupp, men även studenterna har stort inflytande. Bibliotekarierna är lyhörda och har ett stort förtroende för användarnas förmåga att lämna kvalificerade inköpsförslag. Bibliotekarierna betraktar användarnas inköpsförslag som relevanta och seriösa förslag. Användarna vet sitt eget bästa i det fallet.

Ibland kan en bibliotekarie bedöma vilken litteratur som passar användarnas behov, men det är långt ifrån alltid. Det beror på vilken ämnesbakgrund man har. Ibland är man utlämnad åt användarnas specialistkunskap. Man kan inte på samma sätt se vilka

nya forskningsområden som kommer att vara aktuella. En bibliotekarie kan bedöma vilken litteratur som passar användarnas behov på grundnivån. Allteftersom man sedan närmar sig forskarnivå då blir det väldigt mycket svårare om man inte själv kan ämnena. Men bibliotekariens roll är i det läget mer att visa på de resurser som finns och sedan är det upp till forskaren själv att välja ut vilka resurser som är användbara.

En informant tror att det är väldigt svårt för en bibliotekarie att bedöma vilken litteratur som passar användarnas behov och tror inte på den idén. Flera informanter tycker att den viktigaste faktorn som påverkar användarstyrt förvärv är bibliotekariens personliga läggning och att man har en mental beredskap. Bibliotekariernas personliga uppfattningar och hur låst man är i en yrkesroll påverkar mycket. Ser man sig som en traditionell bibliotekarie som ska bygga upp sina samlingar, så kan det vara mycket svårare att arbeta med ett användarstyrt förvärv. Personalens attityd till användarna när de kommer med förslag är väldigt viktig. Det är också viktigt att biblioteket uppmuntrar och verkligen har en positiv attityd när användarna lämnar in inköpsförslag så att de upplever att de får ett gensvar på det de efterfrågar.

Bibliotekets ställning och relationer till universitetet som helhet är en väldigt viktig faktor som påverkar det användarstyrda förvärvet. Hur stora krav användarna ställer påverkar också. Informanten uttrycker det så här: "Utan intresserade lärare, forskare och (...) studenter så står vi ju oss slätt när det gäller det användarstyrda förvärvet, men så länge det samspelet (...), kontakterna, (...) mottagligheten och lyhördheten (...) fungerar så går det ganska bra".

3.4 Sammanfattning av intervjuresultat

Generellt sett definierar informanterna användarstyrt förvärv på ett likartat sätt, men alla tar upp användarnas roll i uppbyggnaden av samlingarna.

Vid definition av användarstyrt förvärv är det tydligt att användarnas aktiva medverkan och ansvar är centralt. Det viktigaste kriteriet är att inköpen i hög grad ska baseras på användarnas egna inköpsförslag. Vidare är aktiv kommunikation och samarbete avgörande för att få in tillräckligt många inköpsförslag, och sist men inte minst måste bibliotekarierna ha en viss attityd. De behöver ha en ödmjuk inställning, förmåga att lämna över en del av ansvaret för samlingarna till användarna och vara goda kommunikatörer. Fungerar inte dessa relationer så fungerar inte det användarstyrda förvärvet.

4. ANALYS: ANVÄNDARSTYRT FÖRVÄRV I EN KONTEXT

Förvärv ses ibland som en mängd arbetsrutiner som handlar om selektion och inköp av medier. Det är i mitt tycke en allt för snäv definition. Arbetsmässigt kan det ses så men för att utveckla beståndet i ett längre perspektiv krävs en mera noggrann analys. Det är ett fenomen vars komplexitet kan förbluffa. Förvärv utförs på många olika sätt på skilda bibliotek och är anpassat till varierande förutsättningar.

Vid valet av uppsatsämne fångade problematiken kring förvärv mitt intresse och de inledande litteraturstudierna visade att det är ett område i förändring. Utvecklingen av elektroniska medier och hjälpmedel har i hög grad bidragit till detta. Man kan också se tecken på att synen på det traditionella förvärvet har förändrats. Det är under utveckling och försök att kombinera det med olika managementfilosofier förespråkas i varierande hög grad.

Inom management och kanske i högre grad inom marknadsföring höjs ofta röster för att sätta användarna i centrum. Något som man på biblioteken ofta säger sig göra. Man är idag medveten om att ”man finns till för sina användare” och biblioteken har blivit användarnas bibliotek. Men frågan är om det verkligen får genomslag i verksamheten.

Användarstyrning är ett relativt nytt begrepp som har uppstått ur kundorientering inom företagssfären. Det är inte lika vanligt i offentlig verksamhet, men har likväl börjat användas av några nytänkande bibliotek, vilket är naturligt med tanke på bibliotekens tradition att värna om sina användare.

I det omdiskuterade GÖK-projektet kombinerades användarstyrning med förvärv för första gången i Sverige, vilket gjorde de medverkande biblioteken till pionjärer på området. GÖK-projektet visade på behov av förändring av traditionella förvärvsmetoder och arbetssätt.

Biblioteken inom Blekinge tekniska högskola, Växjö universitet och Malmö högskola är utåtriktade och hänger med i utvecklingen inom biblioteksvärlden. Det är relativt nya bibliotek och det har skett omorganisationer och förändringar av verksamheten. Som en del i detta har man valt att utföra ett användarstyrt förvärv.

Vid tiden för min undersöknings genomförande hade en handfull högskolebibliotek valt användarstyrt förvärv som metod för utveckling av samlingarna. Varför valdes ett sådant arbetssätt och varför är inte traditionellt förvärv inte längre lämpligt? Medför användarstyrning en annan inställning gentemot användarna och får det konsekvenser för bibliotekets övriga verksamhet? Kan det rent av vara så att synen på förvärvet och dess funktion i verksamheten förändrats? Många frågor väcks och i sökandet efter svaren framstår högskolebibliotekens förändrade roll som en drivkraft.

Vid analysen utgår jag från ett antal temata som framträder i litteraturgenomgången och i min undersökning. Ett fåtal av dessa visar på förändringar inom förvärv, medan andra är centrala vid användarstyrning och beskriver huvuddragen i en idealbild av användarstyrda organisationer. En jämförelse görs för att se på vilket sätt de tre biblioteken har inarbetat dessa element i verksamheten och då speciellt i det användarstyrda förvärvet. Analysavsnittet kommer att avslutas med ett avsnitt om vad användarstyrning och användarstyrt förvärv är med bakgrund i dessa temata.

4.1 Tillämpning av användarstyrning i arbetet med förvärvet

Vid användarstyrning finns det olika beståndsdelar och arbetssätt som ingår och det är möjligt att studera hur det tillämpas på förvärv. Men först kan man att fundera lite kring varför man har valt att utföra användarstyrt förvärv vid de tre biblioteken.

4.1.1 Varför användarstyrt förvärv?

Av någon anledning har traditionellt förvärv inte ansetts vara ett passande arbetssätt vid de tre biblioteken. I stället har man valt att utföra ett användarstyrt förvärv och det motiveras på likartade sätt av alla informanterna.

Utgångspunkten vid de tre biblioteken är att användarna själva känner till sina behov och det finns ett förtroende för deras förmåga att uttrycka det. Samlingarna byggs upp för de nuvarande användarna och deras kompetens tas tillvara. Det nya tänkandet kring användarstyrning och bristande personalresurser medför att ett traditionellt förvärv inte är lämpligt vid de tre biblioteken och bibliotekariernas erfarenheter från tidigare arbetssätt har medfört att man har ifrågasatt ett traditionellt arbetssätt. Användarstyrningen av förvärvet kan även ses som ett led i ökad effektivisering och den ständiga jakten på kostnadseffektivitet.

4.1.2 Användaren som aktiv medpart

Användarstyrt förvärv är ett arbetssätt som i hög grad *bygger på användarens aktiva medverkan vid uppbyggnad av beståndet*. Här vänds synen på bibliotekarien som selektionsspecialist upp och ner, i stället ser man användarens kunskap inom ämnesområdet som grund för urvalet. Användaren känner själv till sina behov och lärarna för ofta studenternas talan. *Användaren sätts i centrum* för arbetet genom att ansvaret för innehållet i samlingarna förskjuts till att till stor del vila på denna. Arbetstekniskt innebär det att bibliotekarierna aktivt uppmuntrar användarna till att lämna in inköpsförslag på verk som efter rutinkontroll köps in. Alla tre biblioteken säger sig utföra användarstyrt förvärv i mycket till väldigt hög grad (se tabellen under rubriken "Förekomst av användarstyrt förvärv").

I varierande grad är det användarnas inköpsförslag som bygger upp beståndet och ett flertal kanaler används för att ta emot förslagen. Här har MHB gått längst och lägger hela ansvaret för beståndet i användarnas händer. En informant beskriver hur man resonerar: Det användarstyrda förvärvet har medfört ställningstagandet att bibliotekarierna inte tar på sig ansvaret att bygga upp en heltäckande samling. I stället informeras till exempel nya lärare om att de måste lämna in inköpsförslag för att de medier som de önskar ska finnas i biblioteket. Bibliotekspersonalen åtar sig inte det ansvaret. Lärarna är införstådda med det och kommer därmed med förslag. Eller som en informant vid VUB uttrycker det: önskar ingen böcker så blir i princip inga böcker köpta.

4.1.3 Några professionella synsätt

Till stor del är ett användarstyrt arbetssätt mot allt vad traditionellt förvärv står för. *Det ställer stora krav på nytänkande hos personalen*, som vid biblioteken ofta har en hög medelålder och är vana vid ett annat tänkande. Det finns risk att användarstyrt förvärv medför att vissa individer ser det som att det hotar en av bibliotekariens mest prestigefyllda roller, något som GÖK-projektet uppvisat med styrka. Men högskolebibliotekens förändrade roll kräver och motiverar förändring.

För att motverka sådana föråldrade synsätt och attityder är *det av vikt att en väl utarbetad servicekultur och -filosofi förhärskar*. Den ska utgöra grunden för personalens attityder till användarna och vara en grogrund för ett användarstyrt förhållningssätt. Cheferna spelar här en viktig roll i förankringen. Servicetänkandet medför en kreativ, kunnig och förändringsvillig personal som har en speciell inställning gentemot användaren vilket innebär att man respekterar och uppskattar dess kunskap. Man inser att man är beroende av deras kunskap och aktiva medverkan, samt tycker att kontakten med användarna är givande och rolig - även om den i vissa fall kan vara krävande. Man är även medveten om brister och utvecklingsområden inom sin egen kompetens, samt ser förändring som något positivt och är villig att lära. Det finns många tecken på detta vid det tre biblioteken.

En informant beskriver bilden av ett traditionellt synsätt i relation till användarstyrt förvärv: En viktig beståndsdel är bibliotekariernas personliga uppfattningar och hur låst man är i en yrkesroll. Ser man sig som en traditionell bibliotekarie som arbetar med beståndet, kan det vara mycket svårare att utföra ett användarstyrt förvärv. Flera informanter anser att den främsta faktorn är bibliotekariens personliga läggning och att man har en mental beredskap för ett sådant arbetssätt. Det är avgörande för att uppmuntra och verkligen ha en positiv attityd när användarna lämnar in inköpsförslag så att de upplever att de får ett gensvar på det de efterfrågar.

Alla informanterna har ett stort förtroende för användarnas förmåga att lämna kvalificerade inköpsförslag. De betraktas som relevanta, seriösa förslag och det betonas för användarna att deras insats är väldigt viktig. Framför allt är lärarna en nyckelgrupp, men även studenterna har stort inflytande. En informant betonar det stora förtroende som hyses för studeranderepresentanterna och menar att det är väldigt viktigt att ta till vara på deras åsikter. Med lärare och forskare förhärskar ett ömsesidigt utbyte och diskuterande arbetssätt. Man lyssnar på en lärare som har djupa ämneskunskaper inom sitt specifika ämnesområde och kan inte som bibliotekarie anse sig kunna ämnet bättre och veta hur beståndet ska utformas. Tvärtom är det tacksamt när de som kan ämnet kommer med förslag och råd. Om t.ex. en forskare efterfrågar ett specifikt verk grundar det sig i att han har ett behov och en viss kunskap inom sitt område. Användarna vet sitt eget bästa i det fallet. Generellt sett anser informanterna att det är väldigt svårt som bibliotekarie att bedöma vilken litteratur som passar användarnas behov. Det kan vara möjligt ibland, men då är det bl.a. avgörande vilken nivå litteraturen är på.

Användarna kan tillföra synpunkter som bibliotekarierna inte har tänkt på och det ligger lite i tankesättet hur man ska förhålla sig till användarna. En informant anser att: ”Om vi tror att vi sitter med den enda sanningen då är vi väldigt farligt ute. När man tror att ens egen och den sanning som användarna har kombineras, då kan det bli hur bra som helst.” En vilja att prova nya grepp och lyhörddhet är oerhört viktigt.

Så det är tydligt på flera sätt att en viss inställning och attityd gentemot användaren uppvisas vid de tre biblioteken, men förändras bibliotekariernas syn på användaren av användarstyrt förvärv?

Alla informanter utom en anser att bibliotekariernas attityder gentemot användarna påverkas. Man lyssnar i ännu större utsträckning på användaren, är mottaglig och har en ödmjuk inställning som innebär medvetenhet om ”att man inte kan och vet allting”. Användarnas kunskap inom ämnesområdet delges och upptas genom lyhörddhet och dialog om inköp. Vyerna vidgas hela tiden. En mera tillrättalagd bild som visar både styrkor och svagheter uppstår, samt insikt i vilken kunskap som bör kompletteras. Kort sagt, bibliotekariernas kompetens utvecklas.

För att förankra det användarstyrda förhållningssättet hos personalen ses inköspolicyn som ett redskap. En av informanterna påpekar att synsättet är förankrat i den och att det är viktigt att ”få in det hos samtliga personal (...) även det (...) är en process”. En av informanterna påpekar att inköspolicyn ofta användas av nya medarbetare, vilket medför att de direkt kommer i kontakt med tänkandet kring användarstyrningen.

4.1.4 Förändring i service och verksamhet

Vid användarstyrning bör användarens behov och upplevelser av servicen styra verksamheten. Det finns tecken på det vid de tre biblioteken och användarnas inflytande tas till vara i så många arbetsprocesser som möjligt. De tillfrågas i hög grad inför förändringar inom verksamheten.

Det användarstyrda förvärvet och att köpa in efter inköpsförslag är det främsta sättet att tillvarata åsikter och möta användarnas behov. Det är tydligt att det påverkar beståndet och det leder till att vissa avdelningar och ämnen blir väldigt väl representerade. Till exempel finns det en doktorand som forskar om idrott i Kanada på VUB och inom det ämnet som han lämnat inköpsförslag på blir väldigt väl representerad. Det är även tydligt genom att kurslitteratur som används på de valbara kurserna ger en stor bredd i beståndet inom de olika inriktningarna. På så sätt påverkar även de pedagogiska metoderna som lärarna använder sig av samlingens bestånd. Flera informanter anser att det användarstyrda förvärvet medfört ett bättre bokbestånd som i högre grad tillgodoser användarnas behov.

Att användarens behov och upplevelser av servicen styr verksamheten är synligt genom en omtanke om användaren. Alla informanter anser det vara viktigare att följa inköpsförslagen än att köpa efter bibliotekariernas preferenser, eftersom önskemålen speglar användarnas behov. En informant gör en distinktion och menar att man måste tänka både på att följa användarnas inköpsförslag och att få de olika delarna av samlingen lika utvecklade.

Alla informanterna menar att omtanken även får genomslag i inköspolicy och verksamhet. Inköspolicyn är inte enbart baserad på ett teoretiskt plan och en önskan om hur det skall vara. Den är formad utifrån hur verkligheten faktiskt ser ut, att man verkligen sätter användaren i centrum. Vid VUB omfattar policyn snabbhets- och kvalitetstekniska aspekter, till exempel hur man ska hantera önskemål och reserverade böcker. Det ska finnas en miniminivå på hur länge en låntagare ska få vänta på en bok. Alla informanter utom två menar att man inte köper in flera exemplar av ett verk för att möta en tillfällig efterfrågan. En informant, som är förvärvsansvarig, säger däremot att så fort antalet reservationer överskrider ett visst antal blir det automatiskt nyinköp. En annan informant köper fler exemplar om den är obligatorisk eller om kön är lång. Det finns många olika punkter i förvärvspolicyn som grundar sig på omtanke om användarna. En informant uttrycker det så att: ”Den faktor som spelar in mest och den faktor som (...) man ska låta spela in mest (...) är den relation som man har till sina användare.”

4.1.5 Metoder för att tillvarata användarnas åsikter

Ett flertal tillvägagångssätt används för att *ta till vara användarnas åsikter och kunskaper vid de tre biblioteken*.

Hela arbetet med det efterfrågestyrda förvärvet innebär att man tar till vara användarnas kunskaper och det går igenom i inköspolicyn. Den bästa metoden är helt enkelt kommunikation. Kontaktbibliotekariernas träffar med institutionerna, det dagliga mötet, formella möten och e-post är alla sätt att ta till vara användarnas kunskaper. Det sker på en mängd olika plan och man har även kontakter med studenter och studentrepresentanter.

En informant tror att det är svårt att få ett fungerande användarstyrt förvärv om man inte har någon form av kontaktbibliotekarieverksamhet, vilket medför en mer personlig relation till användarna. Informanten är varje månad med på personalmöten på sin institution. Ofta förs informella samtal efter mötena och då framkommer ofta andra synpunkter.

Vid MHB ingår det i alla tjänster att jobba vid informationsdisken och där får man direktkontakt med användarna. Det finns planer på att bygga ut förslagsverksamheten via e-post och hemsidorna. Bibliotekarierna känner ett behov att ha en mera organiserad kontakt med användarna. Det planerades att bilda användargrupper, s.k. fokusgrupper, men har det ännu inte hunnits med att genomföra. De skulle då till exempel föra fram synpunkter på förvärvet och katalogen. Informanten anser att: ”genom att lyssna så ger man indirekt både stimulans och uppmaning att komma med fler förslag”. Användarundervisning är en bra kanal för feedback och dialog med användarna.

Kartläggningen görs inte på något systematiskt sätt, utan det görs mycket i kontakter med användarna. Användarnas behov kartläggs genom den dagliga dialogen och regelbundna möten med lärare, studenter samt områdesledningarna. Man får mycket respons från studenter och under användarundervisningen blir det en spontan dialog vid frågor. En kontinuerlig överblick av användarnas behov eftersträvas och man utgår från kursdefinitioner och kurslitteraturlistor vid inköp. Vid MHB eftersträvas minst ett möte per termin med varje område, där det relativt formellt och systematiskt går igenom, vilka behov användarna har och vad biblioteket ska göra för dem. Hur båda parter har skött sig i förhållande till varandra utvärderas.

Det är vanligt att olika typer av användarundersökningar utförs vid bibliotek. Vid VUB har utvärderingar gjorts, bland annat i samband med en magisteruppsats från Högskolan i Borås och en uppföljning av *Studenternas bibliotek*, som även omfattade frågor om förvärvet och samlingarna. Inget av de tre biblioteken har haft tid att göra en formell utvärdering av samlingarna i förhållande till användarnas behov. Men det finns en känsla av att det framför allt är användare från vissa ämnen som använder biblioteket mer än andra. Vid BTHB följer man upp beståndet genom att förhålla sig om institutionerna upplever att det finns luckor i och arbetar sedan på att täppa till dem. Uppföljningen sker på ett ostrukturerat sätt. Om användarna saknar någonting brukar de kontakta bibliotekarierna. Vid två av biblioteken planeras undersökningar för att få fram ett underlag, medan man på MHB anser att det inte har gått tillräckligt lång tid för att kunna dra några slutsatser om beståndet.

Vid utformning av inköspolicys tillfrågas institutioner, forskare, lärare och studenter, ofta genom formella möten. Användarna kan tillföra åsikter som bibliotekarierna inte har tänkt på och det ligger i tankesättet hur man ska förhålla sig till användarna. Vid BTHB tas främst användarnas kunskap tillvara för att bygga upp beståndet genom att föra samtal med lärarna och forskarna ute på institutionerna. Det görs i mindre grad med eleverna.

4.1.6 Former för samarbete med användarna

Vid användarstyrning sker *samarbete med användaren i hög utsträckning*. Vid de tre biblioteken arbetas det aktivt med att bygga upp ett samarbete på olika nivåer med användarna. *Samspelet* mellan bibliotekspersonalen och användarna *ses som betydelsefullt för organisationens verksamhet och utveckling*. Man söker ständigt nya samarbetsformer och användarnas åsikter och deltagande i samarbete är avgörande för bibliotekets framgång.

En informant anser att användarstyrda förvärvet har medfört ”ett mycket mer aktivt samarbete mellan användare och bibliotek, *vilket* troligtvis är ganska avgörande för att bygga ett bra bibliotek”.

Samarbetet sker på en mängd olika formella och informella sätt. Biblioteksnämnden är ett viktigt forum och kontaktbibliotekarierna har en framträdande roll i samarbetet med institutioner, forskare, lärare och studenter. Bibliotekarien har antingen en eller flera kontaktpersoner på institutionen och hur väl samarbetet är utbyggt varierar på de olika institutionerna. På en del institutioner fungerar det väldigt bra och man är med på projektmöten, personalmöten och planeringsmöten vilket medför att forskarna ser att de kan ha nytta av biblioteket. Det gör att de sedan kommer tillbaka. Det finns till och med institutioner som är så generösa så att de bjuder med sin kontaktbibliotekarie på studieresor och julfester. Även informella kommunikationsvägar är viktiga, t.ex. att prata i fikarummet och i det dagliga mötet med användarna. Kontakten med studenterna sker i huvudsak genom mötena i låne- och informationsdisken och i användarutbildningen. Man har även kontakter med studentkåren.

Generellt så fungerar kommunikationen bra, men det varierar på de olika institutionerna. Det är fortfarande mycket upp till den enskilde kontaktbibliotekarien och den enskilda institutionen.

Bibliotekarierna skulle vilja lägga ner mycket mer tid och arbete på att utöka kommunikationen med användarna. Vid varje terminsstart eftersträvar man att skicka en person till introduktionsmötena på alla kurser för att informera och även tala om vad biblioteket förväntar sig av användarna. Informanten tycker att det fungerar bra, men de skulle behöva mer tid att utveckla det lite mer.

På alla tre biblioteken tycker man att dialogen och samarbetet med användarna har förändrats väldigt mycket genom att användarstyrt förvärv utförs. Det medför att det blir en tätare och mera ömsesidig dialog mellan bibliotekarier och användare. Det är tydligt att även kontakterna med institutionerna har blivit tätare och det har också gjort att deras förslagsverksamhet har ökat över åren. När bibliotekarierna är ute mer på institutionerna, är mer aktiva och synliga märker institutionerna vilka möjligheter som finns och tar tillfället i akt att våga efterfråga saker.

Det har även medfört en bättre stämning på biblioteket. En informant anser att de: ”mentala kontakterna och klimatet underlättas på en mängd olika sätt, (...) och biblioteket kommer förmodligen att framstå i en betydligt mer positiv dager”. När lärarna märker att de får gehör för sina önskemål och synpunkter tycker de att det känns meningsfullt att kontakta bibliotekarierna. Informanten anser att lärarna har blivit mer aktiva och positivt inställda till biblioteket, eftersom det inte bara är negativ respons från bibliotekarierna när de kommer med önskemål. De får inte hela tiden höra att det är för dyrt, utan deras önskemål tas på allvar. Samarbetet fungerar bra, men det finns vissa personer där kontakten kan utvecklas mera. Det arbetar man på.

En informant anser att det användarstyrda förvärvet medför ett ökat självförtroende hos studenterna och att det speglas i deras beteende. ”De känner sig betydelsefulla, (...) välkomna och hemma *på biblioteket*. De har mycket lättare för att ställa frågor till (...)

bibliotekarierna eftersom de vet att de själva är med i processen.” Kontakten med användarna är mycket bättre, man får många personliga kontakter och mycket feedback på det man gör. Informanten anser att användarna ”blir mer aktiva överhuvudtaget (...) inte bara när det gäller föreslå förvärv, utan även när det gäller söka *information*. De får någon slags självförtroende till följd av *det användarstyrda förvärvet*”.

4.1.7 Användarnas aktiva medverkan

Vid alla tre biblioteken *ställs krav på användarnas aktiva medverkan* och denna ses som betydelsefull för servicens utformning. Men det finns en ömsesidighet i detta, det är även angeläget att finna vägar för biblioteket att i högre utsträckning medverka i användarens verksamhet. Något som i sin tur innebär en avlastning för användarna i deras arbete.

Vid MHB ses användarnas aktiva medverkan som den viktigaste komponenten i förvärvet och är avgörande för hur väl utvecklad bibliotekets samling blir. Ansvaret för samlingen har förts över på användarna och man kräver av lärarna att de lämnar in inköpsförslag i hög grad. Gör de inte det så utvecklas inte beståndet. Lärarna är införstådda med arbetssättet och har accepterat och är positiva till det ansvar som bibliotekarierna har gett dem. I det stora hela så fungerar det bra.

Bakom detta synsätt ligger tanken att bibliotekarier och lärare avlastar varandras arbete. Lärarna har fått en något större arbetsbörda och *avlastar därmed bibliotekarierna som inte längre har en betungande selektionsprocess att utföra*. Vissa undervisningsformer, t.ex. uppsatsarbete och PBL, kräver att studenterna gör en omfattande materialinsamling för att kunna lösa uppgifterna. I det arbetet avlastar bibliotekarierna lärarna genom att hjälpa studenterna med informationsförsörjningen. Då har biblioteket tagit det ansvaret från lärarna. En informant tror att det kommer att vara ännu vanligare i framtiden. Bibliotekarier och lärare måste närma sig varandra genom samarbete.

Bibliotekarierna har ambitionen vara med vid planeringen när nya kurser ska startas upp. Om de har tillräckliga resurser att sitta med i diskussionerna kring kursinnehållet kan de redan då tänka igenom hur samlingarna byggs upp på bästa sätt. Användarna kan ge synpunkter och uppbyggnaden kan sedan ske i samarbete.

En informant påpekar att lärare som ställer krav på biblioteket och är intresserad av att utveckla sitt ämne har möjlighet att förbättra och förnya sin undervisning. De lärare som är aktiva och lämnar inköpsförslag får automatiskt en bättre överblick över resurserna inom ämnesområdet. En önskan finns att lärarnas roll påverkas ännu mer och det är viktigt att bygga upp den här kontakten.

Även vid BTHB tas användarnas åsikter till vara. De tillfrågas i planeringsprocesser och ger synpunkter på delar av verksamheten. Till exempel arbetas det på en ny struktur för webbsidan som ska bli mer kund- än produktorienterad och då använder de sig av institutionernas lärare för att bygga upp ämnesord. Biblioteksnämnden ses som en viktig kanal för att kunna nå både studenter och lärare för att kunna pröva nya idéer och tjänster.

Användarnas aktiva medverkan gör att forskares professionella kompetens tas till vara. De håller sig informerade om förändringar inom ämnesområdena och kan på det sättet ge feedbacken till biblioteket genom att lämna inköpsförslag. Bibliotekarierna kan själva inte ha specialkompetens inom alla områden.

4.1.8 Användarkontakter som marknadsföring

Synliggörande av det användarstyrda förvärvet och uppmuntran till inköpsförslag är avgörande och i detta är *marknadsföring en viktig integrerad del av verksamheten*. Huvuddelen av *marknadsföringen utförs genom informella samtal med användarna* och all kommunikation utåt i organisationen blir en form av indirekt marknadsföring.

Marknadsföringen vilar i hög grad på kontaktbibliotekarierna som svarar för en stor del av kontakterna utåt i moderorganisationen. I början av höstterminen är alla kontaktbibliotekarier vid VUB ute och informerar om biblioteket och vad man kan göra för institutionerna. Förvärvets tjänster marknadsförs dels via besök, möten och informering på institutionerna, dels via hemsidan och e-post. Affischer, daglig kontakt med användarna och användarundervisning är andra exempel på marknadsföring. Vid MHB ges det dessutom ut ett nyhetsbrev för prenumeranter.

Användarundervisningen ses som en form av marknadsföring är ett bra sätt att visa upp bibliotekets resurser för användarna och visa vad de kan få hjälp med. Det händer ofta att användarna upptäcker saker som de inte har känt till tidigare.

4.1.9 Bibliotekets integration i moderorganisationen

När samarbetet leder till en ömsesidig kontakt mellan användare och bibliotekarier och användarna själva börjar kontakta bibliotekarierna för att diskutera frågor inom utbildningen, då har *integrationen i moderorganisationen börjat slå rot*. Användarna kommer då i allt högre grad se bibliotekarierna som en naturlig samarbetspartner och biblioteket blir en aktör att räkna med. Det finns tecken på en sådan utveckling i begynnelsestadiet vid de tre biblioteken.

Bibliotekets ställning och relationer till moderorganisationen som helhet påverkar förutsättningarna för det användarstyrda förvärvet. Samarbetet utåt i organisationen har resulterat i en väldigt positiv reaktion från användarna. De har märkt att det är givande att använda sig av biblioteket och att det ger dem saker som de inte kände till, vilket medför att bibliotekets roll i högskolans organisation blir synligare och tydligare. Den positiva reaktionen uttrycks genom att man blir medbjuden på olika möten och att ”man är någon”. Informanten menar att: ”Man är biblioteket och det är väldigt väsentligt att när (...) användarna ser någon så tänker de att (...) det är biblioteket som går här i organisationen. Det ska man faktiskt inte underskatta. (...) Det blir naturligt att man blir en samtalspartner på olika fält (...). De kommer ofta spontant in till biblioteket och på kontoret och så vidare.”

I samband med en organisationsöversyn vid VUB anlätades en konsult och intervjuer utfördes med olika biblioteksanvändare. Intervjuerna visade bl.a. att kontaktbibliotekarieinstitutionen är samfällt mycket uppskattad och att alla institutionerna tyckte att det var väldigt angeläget att den funktionen finns. Det verkar som om de allra flesta institutionerna är väldigt nöjda med kontaktbibliotekarierna och det finns en ömsesidig vilja att utveckla det samarbetet mycket mera. Man kan tänka sig att gå så långt att kontaktbibliotekarierna rent fysiskt lämnar biblioteket i hög utsträckning för att finnas ute på institutionen. Den idén kommer ursprungligen från Örebro högskolebibliotek.

Informanten tror på ett utökat framtida samarbete mellan förslagsgivare och bibliotekspersonal och att man samarbetar på olika sätt i sektionen. Bibliotekarierna vid MHB har haft träffar med lärare, som ibland har varit på lärarnas eget initiativ och ibland på bibliotekariernas. En grupp lärare som passar en viss profil bjuds in och de tar del av användarundervisning i informationssökning, det utländska Libris och förlagens

olika hemsidor. På så sätt uppmuntras de till att lämna in inköpsförslag. Man eftersträvar att det ska vara en kombination av att både lärarna och bibliotekarierna bygger upp undervisningen, men det är lärarna som har det sista ordet. Tvärt om mot hur det brukade vara förr när bibliotekarierna hade det sista ordet.

En informant beskriver betydelsen av samarbetet med användarna: ”Utan intresserade lärare, forskare och (...) studenter så står vi oss slätt när det gäller det användarstyrda förvärvet, men så länge det samspelet (...), kontakterna, (...) mottagligheten och lyhörddheten (...) fungerar så går det ganska bra. Dessa långsiktiga, konstruktiva relationer med användarna är en förutsättning för bibliotekets framgång.

4.1.10 Vad betyder kvalitetsarbete i samband med användarstyrt förvärv?

Vid användarstyrning sätts kundupplevd kvalitet framför en bibliotekarisk syn på kvalitet vid kvalitetsarbete. Kundupplevd servicekvalitet är den främsta drivande kraften för utveckling av organisationen.

I hur hög grad detta gäller vid de tre biblioteken har inte varit möjligt att undersöka eftersom det inte pågår något strukturerat kvalitetsarbete. Det har kommit i skymundan vilket kan vara en följd av att man utgår från att ”användarna själva vet vad de behöver”. Även om det är en av grundstenarna i användarstyrning bör det inte ses som att kundupplevd kvalitet uppnås per automatik. Även vid ett sådant arbetssätt är det av vikt att bedriva ett utvecklat kvalitetsarbete, där användaren står i centrum. Ett par informanter påpekar att vid ett framtida kvalitetsarbete kommer användningen av samlingarna vara centralt vid utvärdering.

4.1.11 Andra konsekvenser av det användarstyrda förvärvet

Tillämpning av användarstyrning i förvärvet får även konsekvenser för den övriga verksamheten. Vid de tre biblioteken är den övriga verksamheten användarstyrd i mycket hög grad. På BTHB anser en informant att: ”målet är naturligtvis (...) att det ska vara så användarstyrt som möjligt. Det är användaren (...) i centrum hela tiden (...) här”.

Vid MHB kan specialdesignad användarundervisning beställas och användarna kan påverka dess utformning i hög grad. Informanten tillägger att man ofta försöker se situationen ur användarnas synvinkel och har t.ex. rådfrågat studenter inför utformningen av en ny version av hemsidan. Informanten anser att användarstyrningen ”*egentligen genomsyrar allting vi gör*”. På VUB var användarundervisningen ursprungligen ett önskemål och den är målgruppsanpassad med olika svårighetsgrader. Även kontaktbibliotekarierna är ett uttalat önskemål ifrån institutionerna och informanten anser att: ”Vi ser oss (...) som ett serviceorgan och med utgångspunkt från den budget vi har så måste vi (...) göra det man ber oss om, (...) *det är självklart*.” För att svara mot studenternas önskemål har de mycket generösa öppettider och den nya biblioteksbyggnaden har fyra gånger så många läsplatser. En informant vill utveckla användarstyrningen ännu mer.

Som vi sett ovan medför användarstyrningen en viss attityd till användaren vilket i hög grad underlättar samarbetet med denna. En ökad förståelse för användarna, deras behov och hur de upplever bibliotekstjänsterna växer fram. Användarna själva blir mera aktiva och ett väl utvecklat samarbete etableras. Biblioteket blir allt mer serviceorienterat. Ett mera ömsesidigt deltagande i varandras verksamheter blir allt vanligare vilket leder till en ökad grad av integrering i moderorganisationen. Marknadsföring och dialog med användarna blir en del av det dagliga arbetet och

bibliotekariernas kompetens marknadsförs på ett integrerat sätt. I detta fördjupas kommunikationen och biblioteket blir en aktör att räkna med. Vid en hög grad av integrering i moderorganisationen blir man kontaktad och tillfrågad inför förändringar.

Användarstyrningen av förvärvet medför en ökad effektivisering av arbetsrutiner, vilket kräver mindre personalresurser. Det uppnås genom att en del av arbetsbördan läggs på användaren som därmed avlastar bibliotekarierna något. Kostnadseffektivitet eftersträvas i hög grad och uppnås i förvärvet genom att samlingarna används i högre grad.

4.2 Användarstyrning

I litteraturredovisningen har vi sett skilda synsätt på användaren och att utforma tjänster efter dennes behov. Olika inriktningar betonar varierande arbetssätt för att uppnå användarstyrning, men hur man än ser saken är det inte så enkelt som att bara ”ge folk vad de vill ha”. Kärnan i användarstyrning är att sätta användaren i centrum genom att låta dennes upplevelser av servicen styra verksamhetens mål och utformning. Syftet är att skapa användarvänliga tjänster som möter användarnas behov och samtidigt är kostnadseffektiva.

Hur kan man då beskriva användarstyrning som företeelse? I allt som görs är användaren i centrum och användaren ses som anledningen till organisationens existens. En hög grad av flexibilitet krävs och anpassning av verksamheten följer förändringar i målgruppernas struktur och beteende. Följsamhet och förmåga till snabb förändring är av hög vikt.

Användaren är en aktiv medpart vid utformning av tjänster och verksamhet. Samspelet mellan bibliotekspersonalen och användarna sker på många olika sätt och nivåer inom och utom biblioteksorganisationen. Det ses som betydelsefullt för organisationens utveckling och verksamhet. Olika metoder används för att ta till vara användarnas åsikter och försäkra att behoven uppfylls. Exempel på metoder för att uppnå ökat användarinflytande är användarundersökningar (intervjuer och enkäter), samtal och fokusgrupper. Användarmedverkan kan i vissa fall liknas vid självbetjäning, som till viss del avlastar bibliotekspersonalen och påverkar hanteringskostnader. Men det finns två sidor på ett mynt, biblioteket har en ständig strävan att finna nya vägar för att medverka i användarens verksamhet och avlastar på så sätt användarna.

Användarstyrning ställer stora krav på kunskap och kreativitet hos personalen och huvuddelen (ofta 100 procent) har direkt eller indirekt användarkontakt. För att samarbetet ska fungera krävs en kontinuerlig dialog med användaren och att bibliotekspersonalen har en viss inställning och attityd. En väl utarbetad servicekultur och -filosofi måste finnas för att främja och forma dessa attityder som ska efterlevas och tillämpas av alla.

Marknadsföring används i hög grad och fyller flera funktioner. Det blir ett strategiskt verktyg för att öka användarorienteringen och ses som ett integrerat element i verksamheten. Marknadsföringen är del av det dagliga arbetet och sker ofta i en kontinuerlig dialog med användarna.

I kvalitetsarbetet är kundupplevd servicekvalitet centralt och kombineras med internt orienterat kvalitetsarbete som syftar till att utveckla arbetsprocesserna. Kundupplevd servicekvalitet ses som den främsta drivande kraften för utveckling av organisationen och fokus flyttas från bibliotekariernas syn på bibliotekstjänsters kvalitet till användarnas syn på kvalitet.

Individ- och användaranpassning är av vikt och långsiktiga, konstruktiva relationer med användarna är avgörande för organisationens framgång.

Användarstyrning kan sammanfattas med nyckelorden: användarcentrering, -anpassning och -medverkan, samarbete, dialog, kommunikation, långsiktiga användarrelationer, personalattityd, servicekultur, servicefilosofi, kvalitetsarbete, kundupplevd servicekvalitet, marknadsföring, effektivitetstänkande, kostnadseffektivitet och flexibilitet.

Men vad skiljer då ett användarstyrt arbetssätt från ett serviceorienterat arbetssätt? Är det kanske rent av samma sak?

Några av de utmärkande dragen för en serviceorganisation är väl utvecklade kundrelationer, flexibilitet och specifika personalegenskaper. Kunden är anledningen till organisationens existens och det präglar verksamhetsfilosofin. Kunden tar aktiv del av organisationens verksamhet på alla plan och huvuddelen av personalen har en hög grad kundkontakt. Kundens åsikter och aktiva deltagande vid planering, produktion, kvalitetskontroll och marknadsorientering är viktig för organisationens utveckling och verksamhet. Marknadsföring sker i samverkan med kunderna och är integrerad i det dagliga arbetet. Vid förändringar anpassas verksamheten till i kundkretsens struktur vilket kräver en hög grad av flexibilitet. Graden av effektivitet styrs av hur graden av samarbete och hur goda kundrelationerna är. Serviceorientering ställer stora krav på personalen i fråga om öppenhet och nytänkande. En väl utarbetad servicekultur och filosofi måste finnas för att forma attityderna till kunderna.

Alla dessa kriterier kan sägas gälla för användarstyrda organisationer och återfinns vid de tre biblioteken i undersökningen. En användarstyrd organisation är en form av serviceorganisation, där fokus i mycket hög grad ligger på användarna, samarbete, kommunikation och integration. Användarstyrning kan vara ett sätt för biblioteket att utveckla serviceaspekterna och föra biblioteket närmare att vara en ren serviceorganisation.

4.3 Från traditionell beståndsutveckling till användarstyrt förvärv

Traditionell beståndsutveckling har i olika steg kombinerats med nya metoder. Strategisk planering har introducerats i biblioteksverksamheten och knyts då ner i förvärvet genom att de kriterier som tidigare fanns utvecklas till specificerade förvärvspolicys. Strategier för den totala verksamheten påverkar då förvärvet och omvänt så relateras förvärvet till de övriga verksamhetsstrategierna. Det är ett första steg till en ökad förankring av förvärvet i verksamheten. Vid några bibliotek tar man ytterligare ett steg. Användarstyrning börjar tillämpas, vilket medför en omfördelning av ansvar för samlingarna och att användarna aktiveras.

Hur kommer det sig då att denna utveckling har uppstått? Varför är det traditionella förvärvet inte längre lämpligt vid vissa högskolebibliotek?

Om svaret söks i interna faktorer visar det sig att traditionellt förvärv är ett arbetssätt som tar upp mycket tid och personalresurser. Förändrade ekonomiska förutsättningar och nya uppgifter som medfört omfördelning av resurser i verksamheten, gör att ett sådant arbetssätt är för kostsamt. Vid de mindre högskolebiblioteken är inte personalstyrkan stor nog för utföra ett omfattande selektionsarbete.

När informanterna i min undersökning reflekterar kring traditionellt förvärv framkommer det att det är ett arbetssätt som är mera lämpat för de stora universitetsbiblioteken som har tillräckliga resurser för att ha stora förvärvsavdelningar med specialiserade förvärvare. Dessa bibliotek har ett annat uppdrag och ansvar att bygga upp samlingar för framtida forskning samt en arkivarisk funktion. Dessutom har vissa av dem pliktleveranser som innebär att de får allt svenskt tryck gratis.

Informanterna nämner även att traditionellt förvärv inte är kostnadseffektivt eftersom stora delar av samlingarna inte används. Användningsaspekten är av stor vikt vid de mindre högskolebiblioteken eftersom de har mindre anslag.

Men det finns även tecken på stor yttre påverkan som har ursprung i omvälvande förändringar i samhälle och högskola, vilket även fått konsekvenser för biblioteken. De nya kraven på offentlig sektor har medfört besparingar, effektivisering av verksamhet och strävan efter kostnadseffektivitet. Olika managementströmningar, många med ursprung i företagsekonomi, har i samband med detta börjat tillämpas på offentlig verksamhet och bibliotek. Det har fått konsekvenserna att serviceorientering, kvalitetssträvan och kundcentrering kommit i fokus i allt större utsträckning. Detta tänkande har sakta sipprat genom biblioteksverksamheten och till sist nått ett av de områden som varit mest motståndskraftiga mot förändring, förvärvet. Hur förvärv och selektion utförs har en stark förankring i traditionella tankegångar inom bibliotek och i bibliotekariens yrkesidentitet, vilket medfört konservatism. Motviljan till nyttjande av nya metoder inom förvärvet är tydlig i den stora opinionen som uppstod kring GÖK-projektet. Medan den omgivande verksamheten har förändrats har förvärvet p.g.a. dess traditionsbundna roll kvarstått i dess ursprungliga form, men nu har slutligen förvärvet inte kunnat stå emot längre och i samband med besparingar och effektivisering har man varit tvungna att tänka om och även utveckla detta.

Inom flera av de managementströmningar som florerat, såsom marknadsföring och servicemanagement, spelar användaren en central roll. Insikten att förvärvet kan vara ett av flera sätt att nå ut till användarna, användarundervisning är ett annat exempel, har uppstått. Vid användarstyrt förvärv leder ökat samarbete och kommunikation till att användarnas åsikter tillvaratas och medför även ökad serviceorientering. Dessutom uppstår en möjlighet att bidra till ökad förankring av biblioteksverksamheten i moderorganisationen och bli en aktör att räkna med.

Förvärvsarbetet kan helt enkelt bidra till en ökad, välbehövd, integrering i moderorganisationen genom samarbete och kommunikation med användarna. Förvärvet integreras även mera i själva biblioteksorganisationen och förutom att uppbära den viktiga funktionen informationsförsörjning blir det en länk ut i verksamheten. Traditionell beståndsutveckling, strategisk planering vid förärv och användarstyrt förvärv är alla metoder som tillämpas i olika hög grad vid bibliotek, medan kvalitetsarbete i kombination med förvärvet ännu är en möjlighet som kan utnyttjas. Kan det möjligtvis vara nästa utvecklingssteg för förvärv?

5. LITTERATURFÖRTECKNING

Alabaster, Carol. *Developing an Outstanding Core Collection: A Guide for Libraries*. Chicago: American Library Association, 2002.

Andersson, Hanna och Ann-Sofie Nilsson. *Bibliotekarier och forskare i samspel*. Lund: Biblioteks- och informationsvetenskap. BIVILs skriftserie 2001:3

Bloss, Alex. "The value-added acquisitions librarian: Defining our role in a time of change", *Library Acquisitions* 19, Nr. 3 (1995): 321-330

Budd, John M. & Harloe, Bart M. "Collection development and scholarly communication in the 21st century: From collection management to content management". I *Collection Management for the 21st Century: A handbook for Librarians*. Eds..G.E. Gorman, Ruth H., 3-25. Westport: Greenwood Press, 1997

Clayton, Peter & Gorman, G. E. *Managing Information Resources in Libraries: Collection Management in Theory and Practice*. London: Library Association Publishing, 2001

Collection Management in Academic Libraries. Eds. Clare Jenkins, Mary Morely, v-xii och 1-302. Hampshire: Gower Publishing, 1999

Collection management for the 21st century: A handbook for librarians. Eds. G.E. Gorman & Ruth H. Miller, ix-xv och 1-339. Westport: Greenwood Press, 1997

Dalrymple, Prudence W. "A quarter century of user-centered study: The impact of Zweizig and Dervin on LIS research", *Library & Information Science Research*, 23 (2001): 155-165

Edwards, Susan & Browne, Mairéad. "Quality in information services: Do users and librarians differ in their expectations?", *Library and Information Science Research* 17 (1995): 163-182

Evaluating the GÖK project: The Innovative Capacity of the Swedish Library System. Stockholm: Statens kulturråd, rapport från Statens kulturråd 1995:4

Gellerstam, Göran. *Den första uppgiften: Högskolebiblioteket som utbildningsinstitution och lärande miljö*. (Rapport sammanställd på uppdrag av BIBSAM). Stockholm: Kungliga biblioteket, 2001

Ginman, Mariam. "Bibliotekens kundanpassning och flexibilitet". I *Biblioteket som serviceföretag: Kunden i centrum*, redaktörer Barbro Blomberg, Göran Widebäck, 77-91. Stockholm: Forskningsrådsnämnden, rapport 92:4, 1992

Gorman, G. E. "Introduction" I *Collection Management for the 21st Century: A handbook for Librarians*, redaktörer G.E. Gorman, Ruth H., ix-xv. Westport: Greenwood Press, 1997

- Grönroos, Christian. *Service management and marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley & Sons, 2000
- Hagerlid, Jan. "Förord". I *Biblioteket som serviceföretag: Kunden i centrum*, redaktörer Barbro Blomberg, Göran Widebäck, 5-6. Stockholm: Forskningsrådsnämnden, rapport 92:4, 1992
- Harnesk, Jakob. "Biblioteken och det livslånga lärandet", *Tidskrift för dokumentation* 55, Nr. 4 (2000): 73
- Hjørland, Birger. "Introduktion". I *Faglitteratur kvalitet, vurdering og selektion: Grundbog i materialvalg*, redaktör Birger Hjørland, 1-17. Borås: Valfrid, 1996
- Höglund, Anna-Lena och Klingberg, Christer. *Strategisk medieplanering för folkbibliotek*. Vadstena: Janus, 2001
- Höglund, Lars. "Integrering av biblioteksresurser i utbildning och forskning". I *Biblioteket som serviceföretag: Kunden i centrum*, redaktörer Barbro Blomberg, Göran Widebäck, 93-101. Stockholm: Forskningsrådsnämnden, rapport 92:4, 1992
- Inköp på efterfrågan inom GÖK-projektet*, Stockholm, Statens kulturråd, rapport från Statens kulturråd, januari 1997
- Jenkins, Clare & Morely, Mary. "Introduction". I *Collection Management in Academic Libraries*, redaktörer Clare Jenkins, Mary, Morely, 1-14. Hampshire: Gower Publishing, 1999
- Johannsen, Carl Gustav. "Kvalitetsledning og materialevalg". I *Faglitteratur kvalitet, vurdering og selektion: Grundbog i materialvalg*, redaktör Birger Hjørland, 317-351. Borås: Valfrid, 1996
- Jordan, Peter. *The Academic Library and its Users*. Hampshire: Gower, 1998
- Johannesson, Krister & Pilerot, Ola. "Högskolelärares uppfattningar av informationskunnighet: En fenomenografisk studie", *Svensk biblioteksforskning* Nr. 3-4 (2000): 21-45
- Krag Jacobsen, Jan. *Intervju: Konsten att lyssna och fråga*. Lund: Studentlitteratur, 1993
- Kristiansson, Michael & Kajberg, Leif. "Prinsipper for bestandsudviklingspolitik". I *Faglitteratur kvalitet, vurdering og selektion: Grundbog i materialvalg*, redaktör Birger Hjørland, 19-63. Borås: Valfrid, 1996
- Kvale, Steinar. *Den kvalitative forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur, 1997
- Line, Maurice B. "The future researcher and the future library: From the viewpoint of an independent user", *DF-Revy*, 24 Nr. 4 (2001): 103-108
- Madsen, Mona. "Om materialevalgspolitikker, - metoder och -møder", *Biblioteksoverblik* Nr. 47 (1998): 9-15

Melling, Maxine. "Defining the customer's requirements for quality". I *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*. Eds. Chris Pinder, Maxine Melling, 25-40. London: Library Association Publishing, 1996

Merriam, Sharan B. *Fallstudien: Som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur, 1994

Morris, Beryl. "The way ahead". I *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*. Eds. Chris Pinder, Maxine Melling, 160-180. London: Library Association Publishing, 1996

Olander, Birgitta & Berry, Peter, "Framtidens bibliotek på låntagarnas villkor" I *Biblioteket som serviceföretag: Kunden i centrum*. Red. Barbro Blomberg, Göran Widebäck, 103-119. Stockholm: Forskningsrådsnämnden. FRN-rapport 92:4, 1992

Payne, Philip. "User empowerment: Striking back for the customers of academic libraries". I *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*. Eds. Chris Pinder, Maxine Melling, 59-86. London: Library Association Publishing, 1996

Pinder, Chris. "Customers and academic library services: an Overview". I *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*. Eds. Chris Pinder, Maxine Melling, 1-24. London: Library Association Publishing, 1996

Pors, Niels Ole. *Tilgængelighed og græsning: Om bibliotekernes brugere, materialer og servicekvalitet*. Ballerup: Danmarks Biblioteksforenings Forlag, 1994

Rea, Gavin. "Promoting the library service". I *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*. Eds. Chris Pinder, Maxine Melling, 41-58. London: Library Association Publishing, 1996

Renborg, Greta. "Marknadsföring och servicekvalitet". I *Biblioteket som serviceföretag: Kunden i centrum*. Red. Barbro Blomberg, Göran Widebäck, 103-119. Stockholm: Forskningsrådsnämnden. FRN-rapport 92:4, 1992

Reyes, Ana & Lozano, Pacios. "A customer orientation checklist: a model", *Library Review*, 49 Nr. 4 (2000): 173-178

Roos, Erna. *Vem? Varför? Vad?: Något om användningen av Göteborgs universitetsbibliotek*. Göteborg: Göteborgs universitetsbibliotek, rapport 1, 1989

Rowley, Jennifer. "Focusing on customers", *Library Review*, 46 Nr. 4 (1997), s. 81-89

Svenska akademins ordlista över svenska språket. Svenska Akademin, 1998

Theis, Kristina. "Staff training – Developing a customer care culture". I *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*. Eds. Chris Pinder, Maxine Melling, 123-139. London: Library Association Publishing, 1996

Tovoté, Christina. "Customer or refined student?: A report – or rather reflections – concerning social-psychological analysis of the "customer" metaphor, *Tidskrift för dokumentation* 55 Nr. 4 (2000): 97-104

Vattulainen, Pentti. "Patron initiated ordering in the National Repository Library of Finland", *DF-Revy* 23 nr. 10 (2000): 286

Widebäck, Göran. "Företagsekonomi i biblioteksperspektiv". I *Biblioteket som serviceföretag: Kunden i centrum*. Red. Barbro Blomberg, Göran Widebäck, 103-119. Stockholm: Forskningsrådsnämnden. FRN-rapport 92:4, 1992

Widebäck, Göran. "Serviceperspektiv för förnyelse". I *Biblioteket som serviceföretag: Kunden i centrum*. Red. Barbro Blomberg, Göran Widebäck, 103-119. Stockholm: Forskningsrådsnämnden. FRN-rapport 92:4, 1992

Tre intervjuer utförda på Blekinge tekniska högskolas bibliotek	hösten 2000
Två intervjuer utförda på Malmö högskolas bibliotek	hösten 2000
Tre intervjuer utförda på Växjö universitetsbibliotek	hösten 2000
Pilotintervju utför på Kristianstad högskolas bibliotek	hösten 2000

6. BILAGA - INTERVJUFRÅGOR

Intervjufrågor

Allmänna frågor

Dessa frågorna ställs till en person på varje bibliotek.

1. Hur många arbetar på biblioteket?
 - Antal tjänster?
 - Antal anställda?
2. Hur många studenter har högskolan/universitetet?
3. Hur många lärare har högskolan/universitetet?
4. Hur många forskare har högskolan/universitetet?
5. Hur många studenter, lärare och forskare använder sig av biblioteket och hur ser fördelningen ut dem emellan?
6. Hur är fördelningen av inköpen på studenter, samt lärare och forskare?
 - I kronor
 - I procent

Organisation

7. Vad är bibliotekets plats i högskole- eller universitetsorganisationen?
8. Hur ser biblioteksorganisationen ut?
 - Antal filialer o. s. v.
 - Arbetsfördelning, (t. ex. arbetslag).
9. Hur är personalen organiserad? (Chefskap, ansvarsfördelning)
10. Hur är förvärvet organiserat?
 - Hur många arbetar med förvärv?
 - Tjänster
 - Anställda
 - Utförs förvärv centralt eller utför filialer själva sin del?
 - Har du något att tillägga om förvärvets organisation?
11. Vad tycker du om bibliotekets organisation?
 - Hur bedömer du förvärvets organisation?

Användarstyrt förvärv

12. Vad tycker du att termen användarstyrt förvärv innefattar?
13. Vad är skillnaden mellan användarstyrt förvärv och traditionellt förvärv?
14. Till vilken grad utför ni användarstyrt förvärv?

Om ja:

- På en femgradigskala där 0 är inte alls och 5 är i väldigt hög grad.
- Varför har ni valt att utföra användarstyrt förvärv?
- Hur har ni utformat det?

Om inte alls: Varför utför ni inte användarstyrt förvärv?

De som utför användarstyrt förvärv ska svara på fråga 15 – 19.

15. Hur är det synligt i er verksamhet att man utför användarstyrt förvärv?
16. Till vilken grad genomsyrar användarstyrningen resten av verksamheten ?
 - Är det ett genomgående drag?
17. I vilken utsträckning överrensstämmer era förväntningar på användarstyrt förvärv med utfallet?
18. Vad har användarstyrt förvärv fått för konsekvenser för fjärlån hos er?
19. Har ni distansutbildning?

Om ja:

 - Hur påverkar den förvärvets användarstyrning?
20. Finns det några fördelar och nackdelar med användarstyrt förvärv?
21. Vad anser du har mest betydelse, att man följer användarnas inköpsförslag eller att de olika delarna av samlingen är lika utvecklade?
22. Vilka faktorer tror du påverkar användarstyrt förvärv?
 - Vilka är avgörande?
23. På vilka olika sätt tycker du att man kan utforma användarstyrt förvärv?

Policyfrågor

24. Har ni någon inköspolicy?

Om ja:

 - Hur påverkas den av att ni utför användarstyrt förvärv? (Utformning)

Om nej:

 - Varför inte?
 - Hur tror du att en inköspolicy kan påverkas av att användarstyrt förvärv utförs?
25. Har ni några urvalskriterier?
 - Vilka då?
26. Har ni några kvalitetskriterier?
 - Vilka då?
 - Kvalitetssäkrar ni, d. v. s. hur kontrollerar att samlingarna lever upp till de uppsatta kvalitetsnivåerna.?
27. Vilken nytta ser du med en skriven inköspolicy?
 - I vilken utsträckning ska den användas i det dagliga arbetet?

Målgrupp

28. Vilka målgrupper har ni?

DE TVÅ FÖLJANDE FRÅGORNA TAR UPP TVÅ ASPEKTER, NÄMLIGEN
SAMLINGARNA OCH MÅLGRUPPEN.

29. I vilken utsträckning görs en kartläggning av målgrupperna och deras behov?

Om ja: Hur görs den?

Om nej: Varför inte?

30. Följer ni upp om beståndet möter målgruppernas behov?

Om ja: Hur görs uppföljningen?

Om nej: Varför inte?

31. Utformar ni låntagarprofiler/målgruppsprofiler? (Sådana kan göra att man får ett bättre resultat av förvärvet)

Om ja:

- Används de i det praktiska arbetet?
- Hur utformar ni dem?
- Ses det mer som att man ska få ett jämnt bestånd än som att man ska uppfylla en viss målgruppsprofil?

Om nej: Vilken nytta skulle det ha att göra det?

Kommunikation med användare

32. Hur tar ni tillvara användarnas kunskap (just för att bygga upp beståndet)?

33. Hur sker bibliotekets samarbete med institutioner, forskare, lärare och studenter?

- Har ni kontaktpersoner på institutionerna?
- Hur är reaktionen från användarna på samarbetet? (positiv eller negativ)
- Hur tar den sig uttryck?

34. Hur fungerar kommunikationen med institutioner, forskare, lärare och studenter?

- Bra eller dåligt?
- Vilka kanaler används?
- Hur går ni till väga för att i god tid få veta vilka nya kurser som startas och vilken litteratur som krävs?

De som utför användarstyrt förvärv ska svara på fråga 35.

35. Har dialogen och samarbetet med användarna förändrats genom att användarstyrt förvärv utförs?

Om ja: Hur då?

Om nej: Vad tror du att det beror på?

36. Tillfrågar ni institutioner, forskare, lärare och studenter inför skapande och reviderande av förvärvspolicydokument?

Om ja: Hur mycket?

37. Hur marknadsförs vad och vilka tjänster förvärvsavdelningen kan erbjuda institutioner, forskare, lärare och studenter?

- Hur mycket användarundervisning har ni?

38. Hur gör ni för att nå ickeanvändarna?

39. I vilken utsträckning har lärarnas roll påverkats av att användarstyrt förvärv utförs?

Om ja:

- Hur har den påverkats?
- ”Klarar de av den nya rollen”?
- Fungerar det bra?
- Hur har de reagerat?

40. Vilken eller vilka pedagogiska metoder använder sig lärarna främst av? (PBL eller inte)
- Påverkar det förvärvet?
- Om ja: Hur då?

Inställning till användarna

De som utför användarstyrt förvärv ska svara på följdfrågan efter fråga 41.

41. Hur är synen på användarna när det gäller deras kompetens att bidra till förvärvet och lämna inköpsförslag?
- Påverkas bibliotekariernas attityder gentemot användarna av att användarstyrt förvärv utförs?
42. Tycker du att attityderna till användarna får genomslag i verksamhet och förvärvspolicy?
- Om ja: Hur då?

43. Kan en bibliotekarie bedöma vilken litteratur som passar användarnas behov?

Bestånd

44. Hur ser fördelningen ut mellan populärvetenskaplig och akademisk litteratur?
45. Hur ser språkfördelningen ut när det gäller litteratur?
46. Finns det skönlitteratur?
47. Hur tillgodoser ni de grupper som har speciella behov? (t. ex. invandrare)

De som utför användarstyrt förvärv ska svara på fråga 48 – 52 nedan.

48. Har det påverkat beståndet att ni utför användarstyrt förvärv?
- Om ja: Hur då?
49. Vilka metoder används för att bygga upp en bra samling?
- Hur motverkar och åtgärdar man eventuell snedvridning av samlingarna?
50. Är en av konsekvenserna av användarstyrt förvärv att man köper in flera exemplar av samma bok (även om den kanske inte efterfrågas så mycket efter ett tag)?
51. Kan man låta bli att köpa in en bok för att den är billig (och för att låntagaren borde ha råd att köpa in den själv)?
- Hur överensstämmer det med användarstyrt förvärv?

Utvärdering:

52. Har ni gjort någon utvärdering av samlingarna?

Om ja: Hur har ni gått till väga?

Om nej: Varför inte?

53. Har ni gjort någon undersökning för att utvärdera och säkerställa att användarnas behov möts?

Om ja: - Vad var resultatet av undersökningen?

- Om den skulle göras annorlunda, hur skulle den då göras?
- Vad har ni lärt er?

- Har det blivit någon verklig förändring och hur är det märkbart?
- Om nej: Är någon utvärdering planerad?

Bakgrund, nutid och framtid

54. Hur har högskolebibliotekens föränderliga roll påverkat:
- Förvärvet?
 - Synen på användarna?
55. Hur ser er nuvarande situation ut när det gäller
- Ekonomi?
 - Bestånd?
 - Eventuell expansion?
 - Nya ämnesområden, program eller kurser?
 - Personal? (tillräckligt)
 - För övrigt?
56. Hur ser framtiden ut för biblioteket?
57. Hur ser framtiden ut för förvärvet?
- Kommer användarstyrningen att förändras på något sätt?
 - Varför det?
 - Blir det någon ökning eller minskning av användarstyrningen?
 - Varför det?
58. Är det något övrigt som du vill tillägga?
59. Vad tyckte du om mina frågor
- Var någon av dem konstiga eller överlappande?