

# MÖTESPLATS INFÖR FRAMTIDEN

Borås den 13-14 oktober 2004

**Kerstin Andersson, Regionbibliotek Västra Götaland**

# KULDA-UTREDNINGEN, rapport

## **Introduktion**

De senaste årens snabba utveckling av elektroniska tjänster ställer stora krav på folkbiblioteken och dess personal i förändring av arbetsformer och ökad kompetensutveckling. Ett ökat antal högskolestuderande och allt fler personer i formellt och informellt lärande, som söker sig till biblioteken för att hämta information, kräver både väl utvecklad teknik och anpassade digitala tjänster. Därtill behövs en ny strategi för medie- och informationsplanering och en utveckling av bibliotekspersonalens pedagogiska kunskaper.

KULDA bildades 2001 som ett konsortium för upphandling av licensdatabaser och har utvecklats till nationellt samordningscentrum för inköp av nättjänster för folk- och skolbibliotek som också bedriver utbildning i användning av olika digitala tjänster.

Då KULDA vill ta fram ett bättre kunskapsunderlag för hur folkbibliotekens verkliga behov av nättjänster ser ut och för att utreda förutsättningarna för ett utökat samarbete på licensområdet mellan KULDA och BBSAM ansökte Regionbibliotek Västra Götaland hösten 2003 hos Statens kulturråd om medel för *”Utredning av folkbibliotekens behov av licensbelagt material som idag är tillgängligt via högskolebiblioteken”*.

Initiativet till utredningen kommer från den s k NABIS-gruppen som är en nationell samrådsgrupp för biblioteksfrågor och består av representanter för folk- och forskningsbibliotek, Statens kulturråd och Kungliga biblioteket.

Medel anslogs och utredningen genomfördes av KULDA-kontoret under tiden februari – maj 2004 med Kerstin Andersson som utredare. Underlag för folkbibliotekens nuvarande och framtida behov av nättjänster har tagits fram. Hinder och möjligheter för samarbete på licensområdet mellan KULDA och BBSAM och mellan bibliotek med olika huvudmän belyses.

## **Genomförande av utredningen**

Enkäter skickades ut till huvudbiblioteken i 100 utvalda kommuner och djupintervjuer gjordes med 20-talet läns- och kommunbibliotek. Träffar med kulturrådet och BBSAM har skett under utredningens gång. Kontakter har även tagits med Glesbygdsverket angående lärcentrum och med regionala och övergripande projekt inom biblioteksområdet. Avrapportering har skett till Statens kulturråd, NABIS-gruppen och länsbibliotekariegruppen.

## **Enkäten**

Enkäten, som består av 26 frågor, skickades ut till 100 huvudbibliotek uppdelade på fyra kategorier efter invånarantal i kommunen, 0 -15 000, 15 000-50 000, 50 000 – 100 000, 100 000 – och jämnt spridda över landet. 83 bibliotek svarade. Frågorna spänner över utbildningsformer i kommunerna, efterfrågan på kurslitteratur och nättjänster, användning av kostnadsfria baser och betaldata-baser, personalutbildning, marknadsföring och användning av KULDA:s metodbok för nättjänstjobbare.

Generellt visar enkätsvaren att det går en skiljelinje vid kommuner med över 50 000 invånare. Dessa använder nättjänster mer än de mindre biblioteken och är mer positiva till att satsa ytterligare medel på elektroniska tjänster.

Högskola eller universitet på orten ger avtryck i efterfrågan på kurslitteratur och databaser, medan däremot vuxenutbildning i allmänhet eller lärcentra inte ger utslag. När lärcentrum eller liknande är samlokaliserat med biblioteket märks högre frekvens av referensfrågor och databassökningar. I de län eller kommuner där projekt som avser nättjänster bedrivs kan ibland ökad användning iakttas.

Att studerande i hög grad använder biblioteken för sin informationsförsörjning kan man konstatera, då 90 % av biblioteken svarar att kurslitteratur på upp till 40-poängsnivån efterfrågas varje dag och 35 % har efterfrågan på avancerad vetenskaplig litteratur varje dag.

30 % av biblioteken får dagligen så kvalificerade frågor att de inte kan besvara dem med hjälp av eget material. Det är inte de minsta som svarar så, utan större bibliotek ofta med högskolor på orten.

Alla 83 biblioteken utom ett har betaldata-baser, 75 % har både svenska och engelska. Internet med sökmotorer och fria databaser används flitigt överallt. Ett ofta upprepat önskemål är fler betaldata-baser på svenska, framför allt artikeldatabaser i fulltext. Omkring 200 bibliotek har den engelskspråkiga databasen EBSCO Master file med extern inloggning. Denna typ av inloggning är mycket uppskattad och önskas för flera baser. EBSCO är ofta subventionerad av respektive länsbibliotek.

Drygt 50 % av de svarande bedömer att ett större utbud av databaser skulle mycket eller märkbart påverka möjligheten att besvara kvalificerade frågor. Följaktligen svarar också 54 % att de är beredda att avsätta medel för inköp av fler kvalificerade databaser. Även i detta avseende dominerar bibliotek i kommuner med över 50 000 invånare.

För att ge god service till besökarna krävs att personalen har utbildning i att använda databaser och andra nättjänster. 23 % säger sig inte ha fått någon utbildning i de databaser man abonnerar på och ofta är det endast bibliotekarierna som får utbildning. Hälften av de tillfrågade biblioteken har vidtagit åtgärder eller aktiviteter i biblioteken för att informera om utbudet av databaser och lika många har anordnat utåtriktade aktiviteter för att marknadsföra elektroniska tjänster som databaser och e-böcker.

Den sista frågan i enkäten gäller användningen av ”KULDA:s metodbok för nättjänstjobbare”. Projektledaren för KULDA har anordnat workshops omkring boken i de flesta län och 33 % säger att metodboken används på en eller flera punkter i arbetet med nättjänsterna. 51% har aldrig hört talas om metodboken.

## **Intervjuer**

Djupintervjuer har gjorts på 14 kommunbibliotek och 6 läns/regionbibliotek samt med två projekt inom ”Folkbibliotek och vuxnas lärande”. Frågeställningar skickades ut i förväg och innehöll i stort samma frågor som i enkäten, men med tonvikten lagd på studerandes behov av informationsförsörjning.

Utredaren möttes av positivt intresse och stort engagemang vid träffarna, där ofta en hel grupp ur personalen deltog. Relationen till och samarbetet med utbildningsanordnarna på orten diskuterades livligt, vare sig det rörde sig om högskola, lärcentrum eller andra former av lärande.

Flera kommuner som besöktes har högskola/universitet, någon form av lärcentrum samlokaliserat med biblioteken, eller olika projekt i samband med vuxnas lärande. Biblioteken har i varierande omfattning kontakter med högskolorna, men formaliserat samarbete kring användningen av nättjänster förekommer knappast. Frågan om folkbibliotekens ansvar i det formella och informella lärandet sysselsätter många biblioteksledningar.

Utredaren ville också ha synpunkter på KULDA:s verksamhet och den framtida rollen. Dessa synpunkter redovisas längre fram i rapporten.

## ***Problem och hinder för att utveckla den elektroniska informationsförsörjningen på folkbiblioteken***

Vid sammanställning av enkät och intervjuer samt vid samtal med enskilda bibliotek har ett antal faktorer som har avgörande betydelse för den fortsatta utvecklingen av användningen av nättjänster kommit fram:

- Tillgänglighet och teknik
- Personalens kunskap, kompetens och attityder
- Intern och extern marknadsföring
- Samverkan kring vuxnas lärande
- Rutiner vid medieinköp och referensarbete
- Bibliotekens roll och status i kommunen

## ***Kommentarer***

### Tillgänglighet och teknik

Tillgängligheten till betaldatabaserna är ofta begränsad. På många bibliotek finns inte databaserna utlagda på de publika datorerna i biblioteket utan man måste vända sig till personalen för att komma in i basen, alternativt görs sökningen av bibliotekspersonalen. Inte heller finns databaserna alltid på bibliotekets webbsidor.

Detta hänger många gånger samman med relationen till kommunens IT-avdelning som av säkerhetsskäl inte vill lägga ut databaser på publika datorer. Det förekommer också att IT-avdelningen inte låter bibliotekspersonalen lägga in material på hemsidan.

Naturligtvis finns föredömliga webbsidor där alla nättjänster finns listade och är lätt åtkomliga t.ex. i Östergötland.

Extern inloggning (remote access) tillämpas för e-böcker och enstaka databaser och underlättar för användaren. Studenter inskrivna vid universitet och högskolor har extern inloggning till "sin" högskolas databaser. Detta betyder inte att studenten alltid kan komma åt högskolans databaser från biblioteken, trots att behovet vid t.ex. distansstudier är stort. Många gånger lägger kommunens brandväggar hinder i vägen och bibliotek och kommunala IT-avdelningar har inte funnit någon gemensam lösning.

I vissa län har folkbiblioteken tillgång till högskolebibliotekets databaser via studiebibliotekarier eller i särskilda projekt. Det är ett utbrett önskemål bland större bibliotek att få möjlighet att ta ställning till abonnemang på de betaldatabaserna som erbjuds högskolebiblioteken via BIBSAM.

### Personalens attityder, kunskap och kompetens

Bibliotekspersonalens kompetens och intresse är av stor betydelse när det gäller användningen av nättjänster. Enligt enkätsvaren har ca 75 % fått någon form av utbildning när en ny databas introduceras, men behovet av ytterligare utbildning och uppföljning upplevs som mycket stort. För de databaser som upphandlas via KULDA avtalas att leverantören skall medverka vid minst tre utbildningstillfällen som förläggs till olika orter. Länsbiblioteken anordnar utbildningar och många bibliotek anlitar också andra aktörer för sin kompetensutveckling. Intern utbildning verkar vara vanligast förekommande.

Attityden till nättjänster är positiv på biblioteken, men fortfarande kan det bland personalen finnas en osäkerhet i hanteringen av datoriserade tjänster som finns anledning att uppmärksamma. Utvecklad metodik att hantera sådana tjänster verkar saknas på många bibliotek.

### Intern och extern marknadsföring.

Tillgänglighet på webbsidor och publika datorer är den bästa marknadsföringen för att nå ut till allmänheten med information om bibliotekets elektroniska resurser. Omvärldsanalys i den egna kommunen krävs för att skapa en plattform för informationsförsörjning till kommunala nämnder och förvaltningar, föreningar, företag och privatpersoner.

Det är ett utbrett önskemål bland biblioteken att få regional och central hjälp med marknadsföring av databaser genom affischer, foldrar mm. För personalen krävs metodik och stöd genom länsbiblioteken och KULDA för att föra ut informationen om vilka nättjänster som finns.

### Samverkan kring vuxnas lärande

Ett stort antal av bibliotekens besökare är studerande på olika nivåer. Sedan tidigare finns ett utvecklat samarbete mellan ungdomsskolan och biblioteken, medan olika samverkansformer mellan lärcentra och andra former av vuxenutbildning håller på att växa fram. Enligt Glesbygdsvärdens enkät är bibliotek och lärcentra samlokaliserade på 41 orter och biblioteksfilialer finns på 16 lärcentra. Många lärcentra startades utan att biblioteken var med i planeringen och det nödvändiga samarbetet får byggas upp i efterhand. Flera projekt inom "Folkbibliotek och vuxnas lärande" har fått medel från Statens kulturråd för att pröva samverkansmodeller mellan bibliotek och både formellt och informellt lärande för vuxna.

Av de bibliotek som intervjuats har alla högskolestuderande som kunder i varierande grad. Studerande söker sig till närmsta bibliotek, oberoende av huvudman, för att få hjälp med kurslitteratur, informationssökning och forskning.

Kommunbiblioteken har inte alltid resurser att ge den service studenten efterfrågar. Trots att den inskrivna studenten har extern inloggning på "sina" databaser kan inte dessa nås från alla bibliotek. Bibliotekarien har heller inte möjlighet att ge pedagogisk handledning i högskolans databaser, eftersom de flesta bibliotek inte har tillgång till dem. För att kunna ge god service krävs ett mer strukturerat samarbete mellan högskolebibliotek och folkbibliotek kring studerandes informationsförsörjning än det som finns idag.

För de minsta biblioteken är samverkan mellan flera bibliotek och stöd från länsbiblioteken avgörande för vuxnas lärande. I den kommunala vuxenutbildningen måste bibliotek och utbildningsanordnare samarbeta för tillgodose behoven.

### Rutiner vid medieinköp och referensarbete

Ungefär hälften av de bibliotek som besvarat enkäten vill avsätta ytterligare medel för inköp och abonnemang av databaser och andra nättjänster. Alla bibliotek är väl medvetna om att utvecklingen mot fler datoriserade tjänster kommer att fortsätta. Ändå kan det vara svårt att ändra attityd och bryta gamla mönster i referensarbetet. Man söker i det tryckta materialet före det elektroniska och man fortsätter att köpa tidskrifter och referenslitteratur trots att publikationen finns på webben. Arbetet med att avdramatisera elektroniska tjänster och se databaser och e-böcker som media bland andra medier och avsätta en del av medieanslaget till nättjänster måste fortsätta. Kommenterad förteckning av aktuella databaser lämpade för olika storlekar av bibliotek skulle underlätta bedömningen av vad som skall köpas in.

### Bibliotekens roll och status i kommunen

I de flesta kommuner finns biblioteken organisatoriskt i kultur- och fritidsnämnd eller i barn- och utbildningsnämnd. Detta har lett till långt avstånd mellan bibliotekschef och politiker och politikernas kunskap om dagens biblioteksverksamhet är ofta dålig. Biblioteken hamnar sällan på den politiska agendan utom när det gäller budgetarbetet.

För att definiera bibliotekets roll i kommunen och höja dess status krävs medie- och informationsplaner med strategisk inriktning som fastställs i kommunfullmäktige. Samarbetet med olika utbildningsformer måste struktureras så att sektoriseringen bryts.

## **Synpunkter på KULDA från folkbiblioteken**

KULDA – konsortieupphandling av licensdatabaser – startade som ett treårigt projekt 2001 med avsikten att upphandla licensbelagda databaser för kommunala folk- och skolbibliotek. Idag är KULDA en etablerad verksamhet som drivs av Sveriges länsbibliotek gemensamt, med stöd av Statens kulturråd. KULDA är ett nationellt samordningscentrum för inköp av nättjänster och bedriver utbildningsverksamhet för folk- och skolbibliotek i hela landet.

Regionbibliotek Västra Götaland har KULDA som särskilt uppdrag vid sidan av den regionala uppgiften och verksamheten bedrivs från KULDA-kontoret i Göteborg. I intervjuerna och i kommentarer till enkäten framgår att KULDA är väl känt och uppskattat i hela landet. Möjligheten att abonnera på betaldatabaser och samköpa nättjänster är mycket värdefull för folk- och skolbiblioteken. Utan denna möjlighet hade de mindre biblioteken inte kunnat erbjuda samma tillgång till nättjänster som idag. Biblioteken har många synpunkter och önskemål gällande KULDA:s fortsatta verksamhet.

Ofta återkommande är behovet av:

- överblick av databaser lämpliga för folkbibliotek
- kommenterad förteckning över aktuella betaldatabaser
- kvalitetssäkring av databaser
- fler gemensamma avtal skola -bibliotek

självinstruerande manualer för databaserna  
extern inloggning på så många baser som möjligt  
information och utbildning i samarbete med länsbiblioteken och högskolorna  
metoder och stöd för marknadsföringen  
metodik, stöd och inspiration i arbetet med att utveckla nättjänster  
KULDA som länk mellan folkbibliotek och högskole-/universitetsbibliotek

BIBSAM, som är en avdelning av Kungliga biblioteket, har som en av sina uppgifter att upphandla e-resurser för universitets- och högskolebibliotek. I den nyligen utkomna KB-utredningen nämns samverkan mellan BIBSAM och KULDA som en möjlighet att ge tillgång till likvärdig informationsförsörjning och biblioteksservice i hela landet.

Många önskemål riktar sig till länsbiblioteken kring deras samarbete med KULDA: fler länsabonnemang, konsulent för nättjänster, avtal med högskolor om tillgång till databaser och gemensamt lånekort, strategisk planering för informationsförsörjning. Utbildningar och seminarier inte enbart i sökmotetik, utan även kring policyfrågor och förändring av attityder och arbetsformer.

### ***Förslag om KULDA:s roll i framtiden***

Det finns stor samstämmighet bland biblioteken om behovet av nationell samordning för folk- och skolbibliotek när det gäller inköp, utbildning och metodik kring databaser och elektronisk informationsförsörjning. Den kompetens och det kontaktnät som KULDA byggt upp och den samverkan mellan folkbibliotek och forskningsbibliotek som sker i NABIS-gruppen och med Kungliga Biblioteket (BIBSAM) är mycket viktig för en fortsatt utveckling av det nationella biblioteksväsendet. I den utvecklingen är KULDA en plattform som underlättar för framtida samarbete mellan olika bibliotekstyper.

*Utredningen föreslår därför att resurser ställs till förfogande så att KULDA:s verksamhet kan utvecklas och permanentas.*

### **Förslag för att utveckla folkbibliotekens användning av elektroniska informationsresurser**

Försök med metodbibliotek i samverkan med t.ex. SIM, LIM och BIN-projekten, där man dels prövar ny teknik, dels utvecklar metodik och prövar nya arbetsformer för att undanröja hindren för användning av nättjänster.

Nätverk, i samarbete med länsbiblioteken, för små och medelstora bibliotek där man prövar att arbeta enligt KULDA:s metodbok med lokala anpassningar.

KULDA tar fram förteckningar över databaser, lämpliga för olika storlek av bibliotek. Marknadsföringsutbildning i samarbete mellan länsbiblioteken och KULDA, som tar upp omvärldsanalys, intern och extern utbildning och information, presskontakter, reklam och sponsring.

Lyfta fram bibliotek som kan tjäna som goda exempel för den som vill utveckla tillgänglighet och användning av nättjänster (t.ex. Linköping)

## **Förslag för att öka samverkan mellan folkbibliotek (KULDA) och universitets/högskolebibliotek (BIBSAM)**

Ett antal större folkbibliotek (10-20 stycken) bör få möjlighet att abonnera på samma databaser som BIBSAM-biblioteken.

Flera regioner/kommuner bör inleda försök med strukturerat samarbete mellan folkbibliotek och högskolebibliotek med studentens behov i fokus. Avtal mellan bibliotek med olika huvudmän för att kunna utnyttja varandras resurser. Bilda nätverk mellan folkbibliotek i mindre kommuner där högskola finns (t.ex. Trollhättan, Skövde) Gemensamma konferenser KULDA - BIBSAM om aktuella biblioteksfrågor t.ex. vad KB- utredningen och den utvidgade bibliotekslagen kommer att innebära för framtida biblioteksverksamhet.

Projekt där man skapar broar mellan olika bibliotekstyper och där både BIBSAM och Statens kulturråd bidrar till finansieringen.

Utvärdera de sambibliotek som finns idag.

## ***Avslutning***

Enkäten och intervjuerna i denna utredning ger god kunskap om användningen databaser och andra nättjänster på folkbiblioteken. Genom KULDA har biblioteken fått tillgång till licensbelagda databaser och höjt sin kompetens i arbetet med elektroniska tjänster. Men för att ge allmänheten likvärdig tillgång till digitala tjänster på alla bibliotek återstår ännu mycket arbete med teknik och tillgänglighet, personalens kunskap, insikt och medvetenhet och samverkan mellan bibliotek och utbildningar. Det är min förhoppning att denna utredning bidrar till fortsatt utveckling och samarbete mellan folkbibliotek och forskningsbibliotek.