



Linnéuniversitetet

Kalmar Växjö

Kandidatuppsats

Hur tjänstemän ser på folkbibliotekets IT-utveckling



Författare: David Bengzon

Handledare: Lars Seldén

Examinator: Peter Kåhre

Termin: HT13

Ämne: Biblioteks- och
Informationsvetenskap

Nivå: G2E

Kurskod: 2BO00E

Abstract

The purpose of this essay is to examine how officials within the Swedish public library organisation view the IT-development, how the IT-development progresses within the organisation and if there is a need for a national IT-strategy for the public libraries in Sweden. Four unorganized interviews with officials within the regional- and county library organisation and one within the national organisation where conducted. This study is a qualitative examination where the phenomenographic approach has been used as inspiration for the analytic model. The analytic result has been compared to the system theory of how an optimal system should be constructed to perform in an optimal way and to be able to produce good results. The results of this study show a wish for a better national cooperation regarding the IT-development for the Swedish public libraries. Today's library structure should be reviewed over in order to enable the libraries to produce even better results from the cooperation's.

Nyckelord

Folkbibliotek, IT-utveckling, Strategi, Systemanalys, Fenomenografi

Tack

Jag vill tacka min handledare Lars för inspirerande och givande samtal.

Jag vill även tacka er som har korrekturläst och motiverat mig under detta arbete.

Innehållsförteckning

1 INLEDNING	1
1.1 BAKGRUND.....	1
1.2 PROBLEMBESKRIVNING.....	2
1.3 PROBLEMFÖRMULERING.....	3
1.4 AVGRÄNSNINGAR.....	3
1.5 SYFTE.....	3
1.6 FRÅGESTÄLLNINGAR.....	3
2 TIDIGARE FORSKNING	4
2.1 ARTIKLAR.....	4
3 TEORI	6
4 METOD	7
4.1 VAL AV INFORMANTER.....	7
4.2 ETIK.....	7
4.3 KVALITATIV METOD.....	7
4.4 FENOMENOGRAFISK INSPIRATION.....	8
4.5 VALIDITET OCH RELIABILITET.....	8
4.6 GENOMFÖRANDE.....	9
4.7 BEARBETNING AV INFORMATION.....	9
5 RESULTAT	11
5.1 RESULTATÖVERSIKT.....	11
5.2 FRÅGESTÄLLNING 1.....	11
5.2.1 Definition av IT.....	11
5.2.2 Definition av samarbete.....	12
5.2.3 IT-projekt.....	12
5.2.4 Dagens utveckling.....	13
5.3 FRÅGESTÄLLNING 2.....	14
5.3.1 Definition av strategi.....	14
5.3.2 Gemensam utveckling.....	14
5.3.3 Kostnadseffektivisering.....	15
5.3.4 Bättre överblick.....	15
5.3.5 Större kompetens.....	15
6 DISKUSSION OCH SLUTSATS	17
6.1 METODDISKUSSION.....	17
6.2 RESULTATDISKUSSION.....	17
6.3 SLUTSATS.....	21
7 SAMMANFATTNING	23
8 REFERENSLISTA	24
8.1 OTRYCKTA KÄLLOR.....	24
8.2 TRYCKTA KÄLLOR.....	24

1 Inledning

”Det föreslås också att folkbiblioteken ska främja kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet. Förslaget innebär vidare att ett grundläggande kvalitetskrav införs när det gäller folkbibliotekens utbud av medier och tjänster.” (Regeringens proposition 2012/13:147, 2013, s. 1). Denna text går att finna i Regeringens proposition för ny bibliotekslag som förväntas träda i laga kraft januari 2014. Informationsteknik (IT) nämns som en viktig del i bibliotekens ansvarsområde, vilket påvisar att de digitala tjänsterna, med tillhörande teknisk utrustning, fått en större roll i samhället. Begreppet ”det digitala biblioteket” har funnits i dryga tjugo år men någon definition på vad ett digitalt bibliotek är har varit svårt att fastställa. I början handlade det om det digitala katalogsystemet, därefter handlade det om internetuppkoppling och i dagsläget handlar det om web 2.0. ”Det digitala biblioteket” är vad som är aktuellt just nu (Fleischer, 2011, s. 24f). Om begreppet är otydligt hur ser då tjänstemännen inom folkbiblioteksorganisationen på IT-utvecklingen? Jag ämnar i denna kandidatuppsats undersöka om det finns ett behov av en nationell IT-strategi för folkbiblioteken samt hur utvecklingen av nya IT-tjänster bedrivs idag.

1.1 Bakgrund

Intresset för folkbildning växte fram under 1800-talets första hälft och i samband med 1842 års folkskolestadga infördes bestämmelser om upprättandet av sockenbibliotek. Dessa bibliotek skulle upprätthålla de kunskaper som eleverna inhämtade i skolan och det var upp till prästerskapet att driva dessa bibliotek samt se till att tjänliga böcker fanns att tillgå. Kulmen för dessa sockenbibliotek nåddes 1860 för att sedan minska på grund av föråldrat bokbestånd, lågt intresse hos myndigheterna samt ekonomiska svårigheter att driva biblioteken. Ett stort antal bibliotek lades därför ner.

1905 blev biblioteksverksamheten i Sverige statsunderstödd. Den 25 maj 1929 klubbades 1930 års biblioteksreform igenom. Genom reformen skulle biblioteken rustas upp för att kunna tillgodose de nya kraven som folkbildningen ställde, däribland uppfylla studenters behov av studentlitteratur och uppslagsverk. För att lösa behovet förbättrades understödsvillkoren för landets bibliotek. Statsbidraget skulle hjälpa biblioteken att komma på rätsida med de problem som fanns i organisationen. En av nackdelarna med statsbidraget var de tekniska villkoren som ställdes på biblioteken. Ett av dessa villkor för att få motta bidraget var att biblioteken skulle se till att litteratur som kunde få oönskade effekter på ungdomarna inte köptes in eller lånades ut. Det infördes således en bibliotekscensur för att få motta bidraget, något som startade bokurvalsdebatten i mitten av 1930-talet. (Möhlenbrock, 1980)

Under 1930 var det en stor standardskillnad mellan biblioteken i städerna och på landsbygden. I städerna satsades det på lokalerna som bland annat hade läsesalar och städernas bibliotek hade ett gott bestånd av referenslitteratur. På landsbygden var det otillräckliga och bristfälliga resurser både gällande lokaler samt bestånd. (Möhlenbrock, 1980)

1946 hade kulmen på denna standardskillnad nåtts och den 6 december 1946 tillsattes en utredning för att undersöka bibliotekens nuvarande läge och framtida roll i samhället. Denna utredning var efterlängtat både av verksamma inom organisationen likväl i samhället, vilket tydligt märktes i dagstidningarna. Bland annat skrev ”Norrländska Socialdemokraten [...] på nödvändigheten att utjämna skillnader i bibliotekens servicestandard i städer och på landsbygden.” (Möhlenbrock, 1980, s. 29)

Bland de punkter som utredningen skulle besvara fanns bland annat samarbetsfrågan gällande katalogisering av böcker och bidragsreglerna till biblioteket skulle ses över för att bättre tillgodose bibliotekens utvecklingsbehov. Det behövde även utredas hur man kan främja bibliotekets övriga verksamhet, utöver bokutlåning. (Möhlenbrock, 1980) 1949 var utredningen klar och betänkandet lades fram under namnet ”Folk- och skolbiblioteket” (Folkbibliotekssakkunniga, 1949). 1954 hade varje län sina egna länsbibliotek vars syfte var att samverka med kommunernas bibliotek.

1965 togs det statliga bidraget bort, under stora protester, detta i en strävan att rensa upp i den bidragsdjungel som hade uppstått för staten. Det nya skatteutjämningsystemet skulle stärka kommunernas ekonomi och man ansåg att kommunerna då skulle satsa mer på sina folkbibliotek. Det var alltså kommunerna som ansvarade för folkbiblioteken. (Frenander & Lindberg, 2012)

I 2009 års kulturutredning lades ett förslag fram på bättre samordning mellan landets folkbibliotek och andra organisationer, såsom arkivverksamheten. Man gav Kungliga Biblioteket (KB) ansvaret för att fungera som samordnande organisation och KB fick ett större nationellt ansvar. Det ekonomiska upplägget förblev dock detsamma för folkbiblioteken.

1.2 Problembeskrivning

Under informationsteknikens intåg i bibliotekens verksamhet ställdes politiker och anställda i två läger. De ena främjade IT-utvecklingen och de andra förordade de traditionella arbetssätten och för bibliotekets roll i samhället. Professor Geir Vestheim framförde hur viktigt det var för folkbiblioteken att skapa sig en egen lokal profil som är anpassad för bibliotekens egna kommuner och utifrån invånarnas behov. Andra hade helt andra åsikter och menade att man nu behövde ett nationellt beslutsorgan som kunde samordna bibliotekets utveckling med andra politiska områden, såsom skolan, och att gemensamt kunna ta fram projekt inom bland annat IT (Hansson, 2005, s. 30).

Dagens biblioteksstruktur är väldigt uppdelad vilket gör att samarbeten mellan enskilda folkbibliotek försvåras. De kommunala biblioteken med eventuella tillhörande filialer ingår ofta i kommunens egen IT-strategi. Närliggande kommunala bibliotek kan ha inofficiella eller officiella samarbeten inom olika områden såsom gemensam IT-drift. Kommunbiblioteken i varje region eller län ingår även i de olika regions-/länsbibliotekets ansvarsområden för kultur. Dessa regions-/länsbibliotek styrs av de beslut som fattas av KB och Kulturrådet när det gäller större projekt, däribland inom IT. Det kan således pågå lokala-, grupp-, regionala- och nationella projekt runt om i landet. Varje del i detta sammanhängande system har olika förutsättningar vid projektplanering och genomförande.

Vid implementering av en ny del i ett befintligt system, oavsett om det är ett IT-system eller ett samhällssystem, sker en ”ripple”-effekt¹ som kan vara svår att förutsäga och få oanade konsekvenser. Alla delar i ett system hänger ihop på ett eller annat sätt och samhället fungerar precis på liknande sätt. Ändras en del av samhället så förändras andra delar genom bland annat förändringar av människors dagliga rutiner. Systemen måste ses från ett övergripande perspektiv och inte i mindre, isolerade delar (Bishop et. al., 2003, s. 69).

1.3 Problemformulering

I Sverige, såsom i övriga världen, är bibliotekssektorn utsatt för ekonomiska åtstramningar med efterföljande nedläggningshot (Wangel 2007, s. 10). Kraven på mätbara resultat blir allt starkare och biblioteken kämpar för sin överlevnad. Dagens ekonomiska läge förespråkar samarbeten då man på så sätt kan hålla nere samt dela på kostnaderna för utvecklingen av nya IT-tjänster. Men än idag bedrivs IT-projekt inom folkbibliotekssektorn på de olika verksamhetsnivåerna, som beskrivits tidigare, vilket försvårar en god översikt och ett bra samarbete mellan biblioteken. Alltså något som även kan påverka folkbiblioteken ekonomiskt.

Då det fortfarande saknas en gemensam IT-strategi och en god översikt inom området ställer jag mig undrandes hur det egentligen ser ut när det kommer till utvecklingen av nya IT-tjänster. Vilka är det som leder utvecklingen och skulle en nationell IT-strategi vara något för folkbiblioteken?

1.4 Avgränsningar

Detta arbete kommer endast att behandla folkbibliotekssektorns IT-utveckling. För att få den övergripande syn som krävs avgränsas arbetet ytterligare genom att det enbart ställs frågor till läns- och regionbiblioteken samt Kungliga biblioteket i Stockholm.

1.5 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur IT-utvecklingen uppfattas inom dagens folkbibliotekssektor samt undersöka hur man ser på framtida behov av IT-utveckling för folkbiblioteken.

1.6 Frågeställningar

- Hur uppfattar tjänstemän inom biblioteksverksamheten, på regional och statlig nivå, dagens IT-utveckling inom bibliotekssektorn?
- Hur uppfattar tjänstemän inom biblioteksverksamheten, på regional och statlig nivå, framtida behov av IT-utveckling inom bibliotekssektorn?

¹ Definition enligt Rundell & Fox's, Macmillan English Dictionary (2002): ”a situation in which one thing causes a series of other things to happen.” (s. 1226)

2 Tidigare forskning

Texterna valdes ut för att de på ett bra sätt beskriver hur strategiskt arbete bör användas för att nå bästa resultat samt hur viktigt det är att bibehålla en helhetssyn för organisationen när det gäller IT-utveckling. Jag valde att ta med äldre samt nyare artiklar för att visa att detta är ett ämne som det har talats om under en längre tid, dels vid införandet av IT på biblioteken och dels nu när tekniken ständigt förändras.

2.1 Artiklar

Heather Johnson skrev redan i sin forskarartikel *Strategic Planning for Modern Libraries* (1994) att biblioteken är tvungna att lämna det förflutna och istället se mot framtiden och då inte de närmaste åren utan det närmaste årtiondet. Ett biblioteks starkaste verktyg för att lyckas med sin verksamhet är att ha framtidsplaner som tillåter förändring och som förutsäger framtida trender. Biblioteken är en del av samhället och måste således följa utvecklingen noga så att man inte blir överraskad av en trend som man sedan i panik försöker hoppa på. Johnson framhäver även vikten av att det inte är någon idé för ett bibliotek att ta fram en strategi om detta bibliotek ingår i en större organisation som har andra mål.

Även **Ulrich Hofmann**, professor i information management, skriver i *Developing a strategic planning framework for information technologies for libraries* (1995) om vikten av ett gediget informationsarbete gällande trender, antaganden och tekniska strukturer. Ett gott informationsarbete minskar komplexiteten i att känna av trender och risker för att göra goda bedömningar inom området. Han framhåller även vikten av strategisk planering för att stå beredd inför morgondagen.

Rob McGee's artikel *Information technology (IT) strategic planning for libraries* från 2006 förmedlar vikten av strategisk planering gällande IT inom bibliotekssektorn. För att biblioteken ska lyckas uppfylla de krav som samhället idag ställer anser McGee att biblioteken måste bli "[...] highly proficient, technology-driven learning organizations [...]" (2006, s. 471). Då den tekniska utvecklingen ständigt fortskrider i snabb takt är det än viktigare för biblioteken att ha ett övergripande synsätt och en strategisk planering som sträcker sig över en längre tidsperiod med en årlig översyn. IT-projekt kan bli kostsamma och det finns därför anledning att använda sig av redan framtagna mallar så att biblioteken inte behöver börja från grunden inför varje projekt. McGee rekommenderar även att biblioteken tar in utomstående experter med de efterfrågade kunskaper och den neutrala syn som projektet behöver. Det viktigaste är dock, enligt McGee, att all IT-planering och utveckling är konsensusbaserad så att alla deltagare är överens och väl införstådda med projektet och dess riktning. Grupperna bör vara små och medlemmarna måste representera teknisk-, politisk- samt verksamhetsansvariga.

I artikeln förespråkar McGee även införandet av en styrgrupp som inkluderar de högst ansvariga inom de olika områdena och att denna grupp har det slutgiltiga ansvaret över besluten om projekt och de strategiska riktningarna.

McGee är grundare och ordförande av RMG Consultants Inc. Han har examen i både biblioteks- & datavetenskap. Efter att ha forskat om automatik och utveckling på The University of Chicago grundade han RMG Consultants 1980. Han har sedan dess hjälpt bibliotek med att automatisera sina verksamheter och vidareutveckla nuvarande teknik inom biblioteksverksamheten. (RMG Consultants, Inc., 2013)

Dr. **Suzie Allard** beskriver i sin artikel *Library managers and information in World 2.0* (2008) den nya värld som vi lever i och vilka problem det medför för biblioteksverksamhetens utveckling. Allard menar att en av de största svårigheterna för biblioteken idag är att hinna med i den allt snabbare, globala utvecklingen samtidigt som de nya tjänsterna måste vara anpassade för att alla som använder sig av bibliotekets tjänster ska kunna nyttja dem. Biblioteket serverar idag sex generationer som alla har olika grader av kunskap gällande IT. Biblioteken måste även kunna komma åt allt större mängder information som lagras på olika platser i samhället och i världen.

Allard är idag docent vid The University of Tennessee och hennes forskning fokuserar sig på hur forskare och ingenjörer använder och kommunicerar information.

3 Teori

Sveriges folkbibliotek ingår i en komplex organisation där flera delar utgör större enheter i ett av många system i samhället. Utifrån detta utgångsläge är systemteori en teori som lämpar sig dels för detta arbete och för organisationen i stort. Teorin tillämpas inom flertalet vetenskapliga områden såsom naturvetenskap, samhällsvetenskap och humaniora. Teorin används för att se på samband och relationer mellan och inom olika system. Det finns olika typer av system: de organiska systemen, de maskinella systemen, de fysiska systemen samt de sociala systemen, för att nämna några (Boulding, 1985).

En av de stora bidragsgivarna till utvecklingen av systemteori för samhällsvetenskapen är Talcott Parsons. Parsons utvecklade en samhällsvetenskaplig systemteori som inriktar sig på hur de sociala systemen är relaterade till varandra samt hur de relaterar sig till andra icke-sociala system. Även tiden är avgörande för hur relationen mellan systemen avgörs. Antingen är systemen framtidsfokuserade eller nutidsfokuserade. Parsons (1977) tog fram fyra olika formationstyper av systemen:

- *de mål-orienterade systemen*: där samarbete sker mellan de sociala systemen med framtidsfokus, exempelvis politik.
- *de långtidsbevarande systemen*: där man befinner sig i nutid och har relationer med externa system, exempelvis museer.
- *de integrerade systemen*: där fokus är på de interna relationerna i nutid, exempelvis samhället.
- *de adaptiva systemen*: som fokuserar på framtiden och de externa relationerna, exempelvis ekonomi.

Systemtänkandet handlar om att se världen ur ett helhetsperspektiv där relationer och sammanhang är av stor betydelse. Systemtänkande är ett spiralt tänkande där utvärdering och omformulering är viktiga delar. Spiralen är även självförnyande med hjälp av feedback och omformuleringar av långsiktiga mål. Det är genom ett ömsesidigt beroende mellan systemet och dess omvärld som de bästa resultaten uppnås. Ett system kan och bör ej vara ett slutet system utan ett dynamiskt som ständigt utvecklas. Samtidigt är det viktigt att hålla olika systemnivåer skilda från varandra. Då ett system aldrig ska vara stilla utan ständigt röra sig framåt i en konstant fart mot de uppsatta målen kan inte alla delar röra sig samtidigt. Ibland krävs det att en del av systemet tar ett steg framåt och de andra subsystemen följer efter. Därför bör delarna i systemet inte vara för intrasslade i varandra utan fungera som egna enheter. Ett allt för intrasslat system kan få det svårt att utföra sitt arbete och att anpassa sig till nya förhållanden. Systemen behöver även ständigt omvärldsbevaka sin omgivning för att upptäcka förändringar i de externa systemen. Om systemet inte gör detta kan det inte överleva utan dör en långsam död. (Lundahl & Öquist, 2002)

Enligt Peter Senge (1995) är system väldigt komplexa och oftast så visas resultaten av våra handlingar längre fram i tiden än vad vi kan föreställa oss. Därför kan det vara svårt att leda en organisation utan ett systemtänkande då detta sätt att tänka kan tillåta oss att se helheter och att planera för framtiden på ett bra sätt. ”Utän helhetssynen sinar visionens viktigaste kraftkälla, dvs. övertygelsen att visionen kommer att förverkligas.” (Senge, 1995, s. 24)

4 Metod

För att få fram en helhetssyn anser jag att man först måste förstå delarna i systemet. Detta arbete syftar till att ta reda på de uppfattningar som finns gällande behovet av en nationell IT-strategi för folkbibliotekssektorn och att få ett grepp om hur IT-projekt och IT-utvecklingen bedrivs idag. Därför behöver de olika delsystemen inom folkbibliotekssektorn undersökas.

Den mest lämpliga metoden för att få fram analysmaterialet är att använda delar av fenomenografin.

4.1 Val av informanter

Då målet är, enligt Larsson (1986), att finna så många olika uppfattningar som möjligt har jag valt att intervjua fem personer som är verksamma i olika delar av landet. De har olika bakgrunder och arbetserfarenhet men de arbetar för närvarande med IT-frågor för folkbibliotek.

1. Projektledare, 2 år, Länsbibliotek
2. Verksamhetsutvecklare, 14 år, Länsbibliotek
3. Tjänsteman, 5 år, Kungliga biblioteket
4. Konsult, 1 år, Länsbibliotek
5. Konsult, 10 år, Länsbibliotek

4.2 Etik

Enligt de fyra huvudkraven för att uppehålla god forskningsetik måste varje intervjuperson informeras om vad deras roll i arbetet är samt vad det är som ska undersökas. Samtycke måste ges av intervjupersonerna för att det insamlade materialet ska få användas i arbetet. Alla uppgifter om intervjupersonerna ska hanteras på ett konfidentiellt sätt och de insamlade uppgifterna får enbart användas till arbetet. (Vetenskapsrådet, 2002)

Huvudkraven uppfylls i detta arbete då intervjupersonerna innan intervjuens start informerades om vad arbetet i stort handlade om och vad deras uppgift kommer att vara. De fick även veta att deras svar kommer att användas utan namns nämnande, med undantag för handledare samt examinator, och enbart användas till detta arbete. Till detta har samtycke från samtliga intervjupersoner lämnats.

En viktig del i undersökningen är garantin om konfidentielliteten av informanterna. Vetskapen om att det som sägs stannar mellan parterna och att all transkribering anonymiseras kan leda till ett mer öppet samtal vilket i sig kan leda till djupare och ärligare svar. (Ejvegård, 2009)

4.3 Kvalitativ metod

Ett fenomen eller sammanhang kan beskrivas på olika sätt. Med hjälp av en kvalitativ metod försöker man hitta de beskrivningar, kategorier eller modeller som bäst beskriver fenomenet eller sammanhanget (Larsson, 1986). Den kvalitativa metoden tenderar att ha ett mer holistiskt synsätt och en öppnare forskningsdesign än den kvantitativa metoden (Denscombe, 2009).

Den kvalitativa forskningsmetod som bäst lämpar sig för detta arbete är intervjumetoden med en ostrukturerad intervju med ingångsfrågor. Frågorna kommer vara till stöd för intervjun men respondenterna kommer att få tala fritt utifrån ingångsfrågorna, något som Denscombe (2009) framhäver som viktigt. För att dokumentera materialet kommer intervjuerna att spelas in så att ingen information förbises. Inspelningarna kommer sedan att transkriberas för att på ett enklare sätt kunna göra en analys av den erhållna datan. Backman (2012) skriver dock att transkribering är ett tidskrävande men lönande arbete.

4.4 Fenomenografisk inspiration

Fenomenografi är en empiriskt grundad beskrivning av människors olika sätt att uppfatta omvärlden. Forskarens åsikter ska inte blandas in i analysen och tolkningen av den information som framkommer vid undersökningarna. (Larsson, 1986)

Fenomenografi är en kvalitativ metod som har som grund att ta fram beskrivningar av hur andra betraktar fenomen samt finna och beskriva eventuella variationer i hur människor uppfattar dessa fenomen. (Larsson, 1986) Det är upp till forskaren att sätta sig in i intervjupersonens syn på fenomenet och att kategorisera de olika sätt ett fenomen uppfattas av olika personer. På så sätt fås en avskalad beskrivning där den viktigaste innebörden och den övergripande strukturen träder fram. (Marton & Booth, 2000) Det är viktigt att det är intervjupersonens syn på fenomenet och att den som intervjuar inte lägger fram en förklaring på vad fenomenet egentligen är. Det är genom intervjun, som är fenomenografins viktigaste informationskälla, som forskaren får tillgång till dessa uppfattningar. Frågorna som ska ställas måste vara av öppen karaktär. Oftast måste frågan omformuleras när intervjupersonen svarat då personen kanske inte svarat på det sätt som intervjuaren avsett med frågan. Först när svaret finns kan man förstå hur frågan tolkades och först då kan frågan omformuleras. (Larson, 1986)

4.5 Validitet och reliabilitet

För att undvika eventuell förlust av information vid datainsamlandet kommer inspelningsutrustning och transkribering att användas som arbetsmetod. Dessa två metoder kommer att kvalitetssäkra datainsamlingen och leda till hög reliabilitet och validitet. Enligt Backman (2012) måste dessa två värden vara höga för att möjliggöra att undersökningen kan göras om och få samma resultat (förutsatt att det görs på exakt samma sätt). Att mäta det man utger sig för att mäta, och överensstämmer operatörerna med de teoretiska definitionerna, är två viktiga punkter som måste tas med för att få ett vetenskapligt giltigt resultat (Esaiasson et al., 2012).

Det finns idag 20 stycken region- och länsbibliotek i Sverige och av dessa 20 institutioner har jag intervjuat representanter för fyra av dem vilket leder till en god räckvidd inom området. Det är sannolikt att fler region- & länsbibliotek samtycker med de uttalanden som framkommit i detta arbete.

Intervjun med tjänstemannen på KB förser arbetet med en heltäckande bild av hur det idag ser ut inom området då denna tjänsteman har en god överblick och kännedom om det aktuella läget. Vidare har jag ställt samma inledande frågor till

samtliga deltagare vilket gör att alla intervjupersoner fått samma möjlighet. Jag har även sett till att alla områden för arbetet har besvarats av de intervjuade vilket leder till en god pålitlighet för intervjuerna och arbetet i sig.

4.6 Genomförande

Fem ostrukturerade intervjuer via telefon har genomförts. Alla fem intervjuer har spelats in med diktafon och transkriberats via dator för utskrift.

Tidigare har man ansett att telefonintervjuer inte varit lämpade då man ansåg att urvalet blev snedvridet och att personer var mer hämmade att uttala sig i telefon. Men under senare tid har man börja ifrågasätta om intervjuer ansikte mot ansikte verkligen ger bättre data. Telefonintervjuer anses nu fungera lika bra. (Densecombe, 2009)

Vid kvalitativa studier är intervjuer en vanlig metod då den tillåter forskaren att få bredare, djupare och mer varierade svar än vid en enkätundersökning med fasta frågor. Intervjusituationen inbjuder till ett större handlingsrum där ett samspel kan uppnås för att utöka informationsmängden och få fram information som annars inte hade kommit fram. Det finns tre olika strukturer för intervjuer (Backman, 2012):

- *Den strukturerade intervjun* kan jämföras med en enkätundersökning, med undantaget att det sker i intervjuform. Denna intervjuform har fasta, förutbestämda frågor som måste besvaras.
- *Den semistrukturerade intervjun* har ett antal förutbestämda frågor som forskaren vill ha svar på men intervjuformen tillåter en flexibel ordningsföljd på frågorna. Den som intervjuas tillåts även att vara mer utförlig i sina svar och de har även möjlighet att avvika lite från själva frågeområdet.
- *Den ostrukturerade intervjun* har ett antal tematiska frågor vilket intervjun ska kretsa kring. Dessa frågor ska sätta igång samtalet och forskaren kan under intervjun checka av att man fått svar inom de områden som efterfrågades. Den intervjuade får svara helt fritt och låta sina tankar om frågorna flöda. Eventuella följdfrågor skapas under intervjuns gång då nya områden kan öppnas.

Den ostrukturerade intervjuformen passar sig väl med den fenomenografiska metoden då det är uppfattningarna som man vill åt. En fråga kan inte formuleras innan svaret är klart då den intervjuade kanske uppfattar frågan på sitt sätt och väljer att svara på ett annat sätt än det som forskaren förväntat sig. Därför får forskaren ibland omformulera frågorna för att bättre matcha svaren och därmed öka sannolikheten för att få fram ett bra svar. (Larsson, 1986)

4.7 Bearbetning av information

För att kunna bearbeta informationen på bästa sätt är det viktigt att man skriver ut ordagrant vad den intervjuade sagt. När man undersöker ett fenomen kan det ibland vara svårt att avgränsa det. Även om man lyckas avgränsa fenomenet innan själva intervjun kan forskaren aldrig beräkna hur intervjupersonen svarar. Därför kan en korrigering av själva avgränsningen vara nödvändig efter intervjun och då kan man använda intervjumaterialet som hjälp med denna avgränsning. (Larsson, 1986) Man måste också sätta sig in i analysmaterialet för att kunna bearbeta det på bästa sätt.

Först när man är helt inne i texterna kan man uppfatta det som sägs i intervjun och vad intervjupersonerna verkligen menar. Mycket av informationen finns i ordens och meningarnas betydelse i sammanhanget. Detta är något som även Larsson (1986) anser är viktigt att tänka när man ska bearbeta intervjumaterialet.

Inom fenomenografi är det professor Ference Martons ”andra ordningens perspektiv” som gäller. Alltså ”vad något uppfattas vara” och inte som i fenomenologi där fokus ligger på ”första ordningens perspektiv”, ”vad något är”. Det är alltså uppfattningen som fenomenografin handlar om och de två avgörande delarna i analysen är att klarlägga vad-aspekten och hur-aspekten. (Starrin & Svensson, 1994)

- *Vad-aspekten* är de tankar och det agerande som en människa har mot ett visst fenomen eller objekt, alltså hur människan förhåller sig till något.
- *Hur-aspekten* är fokuserat på hur denna gestaltning inom vad-aspekten är strukturerad, hur tanken är riktad.

Dessa två aspekter är beroende av varandra och bör inte skiljas åt. Vad-aspekten ligger till grund för innebörden, vilket är det som själva uppfattningen bygger på. För att kunna resonera om ett fenomen måste man först ha en uppfattning om själva fenomenet.

Analysen går ut på att finna och beskriva variationer i uppfattningarna som undersöks. Det huvudsakliga analysarbetet går ut på att jämföra de olika svaren med varandra. Genom att jämföra skillnader och likheter med varandra framträder en uppfattning av fenomenet. Genom att sedan jämföra denna uppfattning med andra uppfattningar får man fram det karaktäristiska för just denna uppfattning. (Larsson, 1986)

För själva analysarbetet har jag valt att dela upp arbetet i fyra olika faser. De fyra faserna nedan har sitt ursprung från Starrin & Svenssons (1994) fyrfasmodell:

- *Fas 1* bekantar sig med sin analysdata och verkligen sätter sig in i texten. Detta betyder att man skriver ut materialet från inspelningen samt läser den ett flertal gånger för att verkligen komma in i den.
- *Fas 2* går ut på att finna de likheter och skillnader som finns i texterna. Det är även i denna fas som material som inte berör fenomenen sorteras bort för att förbättra översikten på analysmaterialet. Det är undersökningspersonernas uppfattningar som är av intresse. Genom att välja ut exempel på uppfattningar som visar på helheten får man fram ett mönster som i sin tur börjar visa hur kategorierna kan skapas.
- *Fas 3* skapas sedan de beskrivningskategorier som bäst beskriver de uppfattningar som tog fram under fas 2. Beskrivningskategorierna måste dessutom skilja sig på ett distinkt och kvalitativt sätt från varandra för att visa på skillnaden mellan kategorierna.
- *Fas 4* tas huvudresultatet av analysen fram. De beskrivningskategorier som skapades under fas 3 börjar visa ett mönster vilket är analysens utfallsrum.

5 Resultat

Efter att ha analyserat intervjumaterialet av de fem tjänstemännen, som här benämns som 1, 2, 3, 4, 5, har nio beskrivningskategorier tagits fram utifrån de två frågeställningarna. Citaten från intervjuerna refereras till respektive tjänsteman med hjälp av ovanstående numrering inom parantes efter citatet. Nedan följer en kategoriserad resultatredovisning.

5.1 Resultatöversikt

Frågeställning 1 Hur uppfattar tjänstemän inom biblioteksverksamheten på regional och statlig nivå dagens IT-utveckling inom bibliotekssektorn?	Frågeställning 2 Hur uppfattar tjänstemän inom biblioteksverksamheten på regional och statlig nivå framtida behov av IT-utveckling inom bibliotekssektorn?
Beskrivningskategori <ul style="list-style-type: none">• Definition av IT• Definition av samarbete• IT-projekt• Dagens utveckling	Beskrivningskategori <ul style="list-style-type: none">• Definition av strategi• Gemensam utveckling• Kostnadseffektivisering• Bättre överblick• Större kompetens

5.2 Frågeställning 1

5.2.1 Definition av IT

Tjänstemännen uppfattar att IT inom bibliotekssektorn både är hård- och mjukvara vars främsta syfte är att vara informationsbärare inom bibliotekets kärnverksamhet.

Tjänstemännen nämner även ett flertal olika plattformar och teknisk utrustning som de kommer att tänka på när de hör ordet IT. Bland annat nämner de smarta telefoner, surfplattor, läsplattor, larmbågar och bärbara datorer. I samband med att de pratar om den tekniska utrustningen så nämns ord såsom *tillgänglighet*, *underlätta vardagen* och *tekniska hjälpmedel*. Syftet är att sprida och möjliggöra åtkomst av information samt att underlätta människors vardagsliv och möjlighet att aktivt delta i det demokratiska samhället.

[IT] är ju ganska komplext. Där den innehåller både en hårdvarudel och en mjukvarudel och där nyttan av tjänsterna är det centrala. (3)

Enligt tjänstemännen är det inte själva IT-systemen som är av vikt för bibliotekssektorn utan vad dessa IT-system kan producera och möjliggöra för slutanvändarna. De anser att det är viktigt att alla får möjligheten att lära sig att hantera IT för att inte hamna utanför samhället som blir allt mer digitalt.

En tjänsteman ville även lyfta bort själva ordet IT och istället använda sig av ”Medie- & informationskunnighet” (4) för att visa på vikten av vad IT egentligen tillhandahåller för slutanvändaren.

5.2.2 Definition av samarbete

Ett samarbete uppfattas av tjänstemännen som en aktivitet där flera parter tillsammans arbetar för att utveckla något. Oftast är ett samarbete behovsstyrt och alla parter måste bidra med något för att det ska räknas som ett samarbete. Att utbyta erfarenheter kan inte räknas som ett samarbete.

Ett samarbete är när flera parter bidrar på något sätt i uppbyggnaden av en tjänst. (5)

Flera olika typer av samarbetsformer nämns under intervjuerna med tjänstemännen. Samarbete mellan *kollegor*, *folkbiblioteken*, *regions- och länsbiblioteken* samt samarbete på nationell nivå är några av de former som nämns. I dessa former är det dock inte enbart samarbete för tjänster utan det framkommer att samarbeten även sker för subventionering av olika typer av tjänster, såsom databaskostnader och eBöcker.

Bland de tjänster som nämns när tjänstemännen tänker på samarbete är gemensamma hemsidor samt gemensamma bibliotekskataloger. De vill helst att samarbeten ska mynna ut i resultat som främjar låntagarnas användning av bibliotekets tjänster.

Ofta så förloras ett samarbete vid dispyter över ekonomiska frågor såsom vem som får vilka bidrag samt äran för slutresultatet. Frågan om vem som i samarbetet får den betydande och framträdande rollen kan oftast vara början till en kollaps av samarbetet, enligt tjänstemännen.

[Ibland] så kan det uppstå revirtänk. (1)

Men samtidigt är man eniga om att ”större är starkare” (2) då man får bättre kraft mot exempelvis leverantörer samt att man delar på resurser som man kanske inte skulle haft tillgång till om man arbetade på egen hand.

5.2.3 IT-projekt

Tjänstemännen uppfattar att ett IT-projekt kan, utöver utveckling av ny hård- och mjukvara, handla om utbildning och kunskapsspridning. Ett IT-projekt är något som sker under en begränsad tid och som rör bibliotekets kärnverksamhet. Men det kan också röra sig om pedagogik och undervisning av nya IT-tjänster.

Internet och IT ger sådana möjligheter. Men man måste då också ge möjlighet för folk att de kan lära sig så att man kan använda det och vara med och påverka samhället. (1)

En tjänsteman reflekterar över hur det var för cirka femton år sedan. Tjänstemannen upplevde att IT-projekt då var mer inriktade på programmering och att det var programmerarna som styrde hur tjänsten skulle bli. Användarperspektivet hade inte en lika tydlig roll i dåtidens IT-projekt.

[D]om satt å programmera å programmera men man hade inte kunskap om egentligen vad användarna ville ha, hur användarna såg på det. (1)

Så är det dock inte idag, menar tjänstemannen, utan nu bedrivs IT-projekt utifrån slutanvändarnas behov och krav. Dessa slutanvändare kan vara bibliotekspersonal eller bibliotekets låntagare.

Tjänstemännen är eniga om att enbart ha ett renodlat IT-projekt inte är en god idé utan att varje projekt även bör innehålla en viss pedagogisk utbildning för anställda samt slutanvändare för att nå goda resultat.

5.2.4 Dagens utveckling

Dagens utveckling, enligt tjänstemännen, sker till stor del av privata finansiärer och av större kommuner såsom Stockholm och Malmö. Det är deras uppfattning att det är den privata sektorn som styr utvecklingen av IT-system för biblioteken i Sverige. Det finns få kommersiella aktörer på marknaden vilket försvårar bibliotekens inflytande i utvecklingen av de system och applikationer som de använder sig av eller har behov av. Enligt tjänstemännen har biblioteken en väldigt svag position inom detta område.

[Vi har] en väldigt stor ojämlikhet i landet, skulle jag säga, mellan de små och de stora kommunerna. (3)

Enligt en tjänsteman så borde det egentligen vara användarna som driver utvecklingen utifrån vad de ställer för krav. Det ska inte vara företagets vinstbehov som ska vara den drivande faktorn för bibliotekens IT-utveckling.

Det finns en viss rädsla bland tjänstemännen för att biblioteken låser sig vid en viss leverantör och att alla tjänster byggs utifrån denna leverantörs produkter, något som skulle försvåra ett eventuellt byte av leverantör eller att utveckla nya tjänster.

Det finns även ett problem med att många bibliotek idag inte äger den data som de arbetar med. Många bibliotek köper idag sina medieposter från företaget Bibliotekstjänst (BTJ) vilket leder till att biblioteken inte äger dessa poster utan enbart får tillgång till dem. Det är även vanligt idag, enligt tjänstemannen (5), att biblioteken använder sig av företagets server- och lagringslösningar vilket leder till att biblioteken inte längre kontrollerar accessen till den data som deras verksamhet är beroende av.

Så på olika sätt så är [...] ju biblioteken i en låst situation där det i sig då begränsar möjligheten att utveckla nya tjänster. (5)

Biblioteken är missnöjda med hur läget ser ut idag och en förändring behövs. Detta är återkommande åsikter från de intervjuade tjänstemännen.

Vi måste ta tillbaka utvecklingen. (4)

5.3 Frågeställning 2

5.3.1 Definition av strategi

Strategi uppfattas av alla tjänstemän som en långsiktig planering. De är eniga om att en strategi utgörs av ett uppsatt mål och en metod för hur man bäst bör göra för att uppfylla målet. En strategi behövs även för att kunna utvärdera ett projekt. Det är en vision och en process. Tjänstemännen är också eniga om att för att lyckas med en strategi behövs god omvärldsbevakning då det är viktigt att kunna justera strategin efter förändringar inom området och omgivningen.

[Det bör ske] på en nivå där man har mandat att styra utvecklingen. (4)

Strategin ska fungera som en ”karta och kompass” (2) så att det inte är slumpen som leder en, för om det är så kan man nämligen hamna var som helst och det kan då vara väldigt svårt att ta sig tillbaka. (2)

De är även eniga om att strategier kan existera på olika nivåer inom bibliotekssektorn och att dessa strategier kanske inte alltid överensstämmer med de mer övergripande strategier som berör regioner, län eller nationellt. En tjänsteman (3) lyfter fram frågan om att det kanske borde genomföras en undersökning där man ser om de eventuella strategier som kan finnas i de lokala biblioteksplanerna verkligen överensstämmer med eventuella nationella strategier.

5.3.2 Gemensam utveckling

Enligt tjänstemännens uppfattning borde det vara lika överallt så att låntagarna känner igen sig oavsett var de befinner sig i landet. Gemensam utveckling är att arbeta horisontellt och över gränser istället för stuprörsmetoden. Man behöver ha en tydlig infrastruktur och ge de mindre kommunerna draghjälp när det kommer till utveckling inom IT-området. Idag sitter bibliotek och arbetar dubbelt utan att veta om det.

En gemensam utveckling skulle, enligt tjänstemännen, även vara snabbare och skulle styras utifrån de behov som biblioteken och deras användare har. För att lyckas med en gemensam utveckling måste man ha med sig politikerna.

[...] alla kommuner behöver ju i princip samma sak. (3)

En tjänsteman (1) nämner att det är viktigt att en eventuell gemensam utveckling är väl förankrat hos både hos de kommunala och de regionala politikerna. Den gemensamma utvecklingen ska även skrivas in i de regionala utvecklingsplanerna för att tydliggöra strategier, riktlinjer samt hur dessa samarbeten ser ut.

Det finns även en gemensam uppfattning bland tjänstemännen att gemensam utveckling kan sträcka sig över verksamhetsgränserna till andra områden såsom utbildningsväsendet och vården. Tillsammans kan institutionerna ta fram nya tjänster som sträcker sig över gränser och där man verkligen ser till slutanvändarnas behov och önskemål. Dock så fanns det en viss oro till denna typ av gemensam utveckling då varje institution har sina egna mål och strategier och det kan bli svårt att finna gemensamma mål att sträva mot.

5.3.3 Kostnadseffektivisering

Uppfattningen hos tjänstemännen är att den ekonomiska biten måste utjämnas mellan regionerna. Vissa bibliotek har det väldigt dåligt ställt, medan andra har det väldigt gott ställt och kan således ligga i framkanten när det kommer till utveckling och ny IT-utrustning. Bibliotekens budgetar är bara en liten del i kommunernas budget.

Kostnaderna för att varje enskilt bibliotek, eller en mindre grupp av bibliotek, ska utveckla en ny IT-tjänst blir oftast större än om alla bibliotek skulle gå ihop och göra gemensamma satsningar, anser tjänstemännen. Dock så framkommer det funderingar kring hur detta skulle kunna lösas men de är eniga om att något måste göras.

En tjänsteman lyfter fram hur biblioteken arbetar i Finland och tjänstemannen ser stora fördelar med Finlands struktur.

Om man har en och samma uppdragsgivare så blir det ju enklare att också förse biblioteken med tjänster som de behöver. Rent samhällsekonomiskt så skulle det vara en stor vinst. (3)

I Sverige har vi kommunalt självstyre vilket, enligt tjänstemannen (3), leder till att det blir lite dyrare för biblioteken.

5.3.4 Bättre överblick

Enligt tjänstemännen behövs en bättre helhetsbild där man kan se de enskilda delarna och det behövs en bättre omvärldsbevakning. Man behöver prata mer med varandra och hjälpas åt med utvecklingen. Det behövs en nationell överbyggnad och en bättre styrning, något som saknas idag.

[...] det är ju lätt att man liksom hoppar på någonting utan att kanske tänka igenom det så noggrant. (2)

En tjänsteman (2) nämner att denne har upplevt att det finns en viss avundsjuka bland Sveriges region- och länsbiblioteken över hur Danmark arbetar med exempelvis IT-utveckling för landets bibliotek.

[...] de har en väldigt stark utveckling på den nationella nivån där man då har jobbat med IT-projekt för alla bibliotek i Danmark [...] (2)

En tydligare överblick över verksamhetsfältet och över de angränsande områdena skulle stärka utvecklingen och ge biblioteken bättre möjligheter att utvecklas. Men då behövs en organisation som har som uppgift att ha denna helhetsbild och för att verka för biblioteken, vilket är den sammanfattade uppfattningen hos tjänstemännen.

5.3.5 Större kompetens

Det är tjänstemännens uppfattning att ett gemensamt arbete skulle innebära större möjligheter att rekrytera personer med rätt kunskaper då vissa regioner idag saknar den kompetensen hos sin personal. Mindre organisationer har större möjligheter i en gemensamhet än var för sig.

Idag är det enbart de riktigt stora biblioteken som har möjlighet att anställa utbildad IT-personal som har rätt kompetens för att kunna utveckla nya IT-tjänster. Och dessa bibliotek har idag inget ansvar för någon nationell utveckling utan utvecklar enbart åt sig själva, säger en av tjänstemännen (3).

En annan tjänsteman (1) lyfte fram en idé om att kompetensen ska finnas högt upp i organisationen och att denne sedan utbildar sina kollegor och anställda på de kommunala biblioteken. På så sätt kan kunskapen spridas nedåt samtidigt som det finns de i organisationen som har den specialkompetens som krävs.

6 Diskussion och slutsats

6.1 Metoddiskussion

Metoden som används i detta arbete är inspirerat av fenomenografi. På grund av den tidsbegränsning som ett arbete av denna karaktär har, tillåts inte fullständig användning av den fenomenografiska metoden eftersom den är väldigt tidskrävande. Dock är det metodens aspekter på att man måste se delarna innan man kan se helheten som har inspirerat mig att använda ett liknande arbetssätt för insamling och analys av data.

Ett alternativt tillvägagångssätt till ovanstående metod är att använda sig av en kvantitativ metod såsom en enkätundersökning. Detta hade gett ett bredare materialunderlag för analys men även en större osäkerhet om respondenterna uppfattar frågorna på liknande sätt. En kvantitativ metod hade möjligen passat in bättre på den systemteori som används i detta arbete.

En av anledningarna till att jag inspirerades av fenomenografin var för att jag ville ta reda på respondenternas egna uppfattningar om fenomenen, alltså hur man uppfattar vad exempelvis IT är. Detta är väldigt viktigt för att få en korrekt uppfattning om hur läget verkligen ser ut och hur man uppfattar behovet för framtiden. En kvantitativ enkätundersökning hade inte kunnat ge samma resultat, anser jag, då osäkerheten för om respondenterna uppfattar frågorna på liknande sätt hade varit för stor.

Vidare anser jag att den inspiration som jag fått från den fenomenografiska metoden passar väl med den systemanalytiska teori som används i detta arbete. Både den fenomenografin och systemteorin belyser vikten av att först se på delarna innan man kan se helheten.

6.2 Resultatdiskussion

Resultatet från intervjuanalysen visar att tjänstemännen har en liknande uppfattning om hur IT-utvecklingen inom bibliotekssektorn ser ut idag samt vart man helst ser att biblioteken befinner sig strukturmässigt i framtiden. Nedan kommer jag att diskutera varje beskrivningskategori som identifierades under analysen.

Definition av IT

Uppfattning av IT hos de intervjuade tjänstemännen var att IT inom bibliotekssektorn är något som finns för att förmedla, sprida och möjliggöra sökningar av information till slutanvändarna. Tjänstemännens olika bakgrunder och kompetenser ledde till att uppfattningarna var av skilda slag när det gällde vissa områden av just IT. De äldre uppfattade det som hård- och mjukvara medan de yngre uppfattade ordet IT som förlegat och de såg gärna att ord som medie- och informationskunnighet används istället. Men även de yngre delade uppfattningen om att det är den grundläggande IT-definitionen som gör spridning av information möjlig.

Tjänstemännen nämnde även ett flertal olika plattformar som de anser höra till IT. Bland de olika plattformarna så återfinns surfplattor och bärbara datorer men även larmbågar. Dessa tekniska plattformar nämndes i nära samband med ord såsom *tillgänglighet* och *underlätta vardagen*. Detta visar på att IT, utifrån tjänstemännens

uppfattning, ska vara något som gagnar samhällsmedborgarna. IT ska bidra till ett enklare och bättre vardagsliv samt underlätta deltagandet i det demokratiska samhället.

Fokus ligger dock inte på själva systemen i sig utan på vad de kan leverera till slutanvändarna. Jag anser därför att den roll som IT har inom bibliotekssektorn inte är så långt ifrån bibliotekets roll att förse allmänheten med ett varierat utbud av litteratur och andra medier. IT är bara ett annat sätt att förse allmänheten med dessa valmöjligheter och ska enligt min uppfattning inte ses som en separat del i verksamheten. Den ska vara lika självklar som andra medier i bibliotekens bestånd.

Definition av samarbete

Ett samarbete sker först när flera parter hjälps åt med att åstadkomma någonting, inte genom utbyte av information. Det var alla tjänstemän överens om. Uppfattningen var också stark om att det idag pågår samarbeten men att de ofta faller sönder på grund av osämja i gruppen. De ekonomiska aspekterna är den största boven följt av äran de olika deltagarna vill ha för sina arbeten.

Det framkom flera olika typer av samarbetsformer under intervjuerna och dessa samarbetsformer var inte enbart till för att utveckla nya typer av IT-tjänster utan även för subventionering av olika typer av tjänster, såsom databaskostnader.

Tjänstemännen nämner dock att de gärna ser gemensam utveckling av IT-tjänster såsom bibliotekshemsidor och gemensamma bibliotekskataloger.

Enligt systemtänkandet är relationerna en avgörande del i ett fungerande system. Alla delar i systemet är beroende av varandra och sin omgivning för att lyckas. Osämjan mellan de olika samarbetsparterna skadar utvecklingen och de två orsaksfaktorerna, ekonomi och äran, kan elimineras genom en tydligare definition av hur samarbetet ska gå till innan uppstarten av ett projekt. Revirtänkandet är svårt att bli av med men det går, om det så krävs en annorlunda uppbyggnad inom organisationen i stort.

IT-projekt

Ett IT-projekt är enligt tjänstemännens uppfattning en bredare arena än definitionen av IT. IT var antingen mjuk- eller hårdvaru-relaterat medan ett IT-projekt även omfattar de pedagogiska aspekterna, såsom utbildning av både personal och besökare.

En skillnad gjordes mellan dagens IT-projekt och de IT-projekt som genomfördes för cirka 15 år sedan och det är användarperspektivet som är den stora skillnaden. Idag uppfattas utvecklingen av nya IT-tjänster som mer användarfokuserade och att de inte styrs av programmerarnas önskemål.

Ett projekt, oavsett om det är IT-relaterat eller inte, sker under en begränsad tid vilket leder till större fokusering och kraftansträngning än om det skulle ske regelbundet i den vardagliga verksamheten. Alltså bör man applicera projektänkandet när biblioteken ska arbeta fram IT-tjänster som är mer tidskrävande och behöver större expertis än vad som finns i den egna organisationen. Bibliotekens egna lokala IT-frågor bör kunna lösas med den kompetens som finns i den egna personalstyrkan. Då

tänker jag främst på IT-utrustning, mindre applikationer som fungerar på lokal nivå och andra mindre arbeten inom IT-området.

Dagens utveckling

Tjänstemännen var överens om att den största delen av utvecklingen sker inom den privata sektorn och att många bibliotek är missnöjda med de produkter eller tjänster som de köper från dessa leverantörer. Den största anledningen till missnöjet uppfattas vara kostnaderna samt företagets ovilja att anpassa eller uppgradera systemet efter kundernas önskemål. De uppgraderingar som sker tar lång tid och kostar pengar för biblioteken.

Enligt tjänstemännen så borde det vara användarna som driver utvecklingen utifrån deras krav. Det ska inte vara företagets vinstintresse som ska styra vad som utvecklas eller inte utvecklas. Här delar jag deras uppfattning att företagen är för styrda av sina vinstintressen att de ibland glömmer bort vilka som ska använda systemen.

En uppfattning som delades bland tjänstemännen var att biblioteken i dagens samhälle har en väldigt svag position inom detta område. Biblioteken bör bli bättre och starkare för att kunna återta kontrollen över utvecklingen, eller åtminstone bli bättre och starkare kravställare på nya system och tjänster.

Det fanns en rädsla bland de intervjuade tjänstemännen att biblioteken låser sig vid en leverantör och att detta sedan försvårar utvecklingen av tjänster då allt är så leverantörsbundet. Det finns även en oro över att biblioteken inte längre äger sin egen information utan man är beroende av externa leverantörer för både biblioteksposter och serverlösningar.

Definition av strategi

Det var ingen som avvek från definitionen av vad en strategi är utan alla var eniga om att en strategi är en långsiktig planering som kan förändras allt eftersom omgivningen och förutsättningarna förändras. Utan strategier vet man inte hur man ska arbeta då man inte har tydliga mål för vad man vill uppnå och vara om fem till tio år. En strategi ska fungera som en karta och kompass så att riktningen är klar och att man inte blir överraskad över var man hamnar.

Det framkom att strategier kan existera på olika nivåer inom bibliotekssektorn och att dessa kanske inte alltid överensstämmer med varandra, vilket kan vara ett problem enligt tjänstemännen.

Utifrån min tolkning av intervjuresultaten behöver Sveriges folkbibliotek således goda strategier för att få en bättre och mer hållbar utveckling inom IT-området. Att ta fram en strategi kräver noggranna formuleringar och ett öppet tänkande. Att se till att alla strategier har sitt ursprung från en övergripande, nationell strategi. Kompetensen för att skriva en sådan strategi behöver finnas inom organisationen eller tas in utifrån.

Gemensam utveckling

Det är tydligt att det finns ett behov av en gemensam utveckling för att kunna förändra bibliotekens position på dagens marknad. Biblioteken har alltid setts som navet i samhället och ändå har det inte skett några större gemensamma satsningar.

Antingen sker det som regionala småprojekt eller i projekt där KB är ensam huvudman.

Ett samarbete kan sträcka sig över organisationsgränserna för att bättre knyta till sig de erfarenheter och kunskaper som finns inom andra verksamhetsområden, såsom utbildningsväsendet.

Det finns alltså en önskan från region- och länsbiblioteken att införa en bättre gemensam utveckling inom området förutsatt att den ekonomiska situationen ses över och att det finns medel för ett kontinuerligt arbete.

De gemensamma arbetena bör vara väl förankrade hos politikerna och att det skrivs in i de regionala utvecklingsplanerna för att tydliggöra strategier och riktlinjer.

Kostnadseffektivisering

Den ekonomiska biten är idag en stor stötesten och tjänstemännen delar uppfattningen om att det behövs någon form av översyn av det ekonomiska läget inom bibliotekssektorn. Det är en väldigt stor skillnad mellan kommunerna och biblioteksverksamheterna. Vissa har stora ekonomiska möjligheter att utveckla och driva sina egna system medan andra mindre bibliotek har det svårt ekonomiskt och det kan kännas tungt att ens ha råd med ett bibliotekssystem. En form av lösning på detta problem är att alla regioner går ihop och bidrar till en utvecklingskassa för att gemensamt arbeta för att lösa vissa problem inom IT-området.

Här nämns Finlands biblioteksstruktur som ett exempel på hur man kan arbeta för att få en jämnare kostnadsfördelning. Jag vet inte om det är rätt väg att gå men det kan finnas arbetsmetoder inom det Finländska systemet som även kan fungera i det Svenska biblioteksväsendet.

Bättre överblick

Det som saknas idag är en god överblick över utvecklingen inom IT-sektorn. Detta beror främst på att kompetens saknas för att tolka den information som man får fram och man kan inte förutsäga framtida utveckling.

Enligt en tjänsteman finns det en viss avundsjuka på Danmarks nationella IT-arbete för biblioteken i landet. Jag anser att detta kanske kan vara något som vi i Sverige bör undersöka närmare för att se om vi kan ta lärdom av deras arbetsmetoder.

Utifrån intervjusvaren tolkar jag att det finns önskemål om att omvärldsbevakningen ska skötas av en organisation som har den kompetens som krävs. Denna organisation bör ha en position i strukturen som möjliggör för organisationen att få den helhetsbild som behövs av bibliotekssektorn. Detta behövs för att kunna ta fram omvärldsbevakningar för bibliotekssektorn.

Större kompetens

Gemensamma tag kan leda till att man har möjligheten att rekrytera personer med kompetens inom området och således ha möjlighet att analysera händelserna inom IT-sektorn och kunna ta fram nya lösningar som biblioteket önskar.

Denna kompetens bör även tas tillvara genom att dessa personer vidareutbildar sina kollegor och anställda på de kommunala biblioteken för att på så sätt sprida kunskapen ner i organisationen. Även de små biblioteken måste få möjlighet att ta del av de kunskaper som finns hos de stora biblioteken i landet, anser jag. Och detta kanske vara ett sätt att göra det på.

6.3 Slutsats

Det verkar vara en gemensam uppfattning om att dagens IT-utveckling inom bibliotekssektorn har en låg position och att detta i sin tur lett till att biblioteken förlorat utvecklingen av system och applikationer. Den allt mer återhållna budgeten har lett till att den privata marknaden tagit över utvecklingen av bibliotekets IT-tjänster. Detta har lett till viss frustration hos biblioteken. De upplever att företagen inte rättar sig tillräckligt snabbt efter bibliotekens önskemål och krav på förändringar i systemen. Vidare verkar det som att det kommunala självstyret lett till att biblioteken fått en försvagad position som beställare och kravställare vid upphandlingar av nya system och tjänster. En anledning till detta är brist på kunskap inom IT-området och framtida IT-utveckling.

Både Johnson, Hofmann och McGee trycker på vikten av det strategiska arbetet som bör finnas inom varje organisation. För att kunna arbeta långsiktigt krävs det att det finns en tidsplan och ett tänkande som tillåts att skrivas om och förnyas allt eftersom tiden och omgivningen förändras. Min uppfattning är att det idag saknas långsiktiga och övergripande strategier inom biblioteksområdet. Det har, enligt mig, lett till den aktuella situationen som vi idag befinner oss i där den privata sektorn driver utvecklingen och där biblioteken får rätta sig i leden.

Det har framkommit att biblioteken idag fungerar som små delar i ett större system, men att delarna kommunicerar inte med varandra på ett optimalt sätt. Enligt systemteorin måste alla delar i ett system kommunicera med varandra och delta i varandras utveckling för att tillsammans utvecklas till något större. I ett system måste alla delar fungera i harmoni med varandra. Dessutom måste man ha god omvärldsbevakning för att se förändringarna i sin omgivning. Det behöver även finnas ett fungerande återkopplingsystem som tillåter att man utvärderar och kontinuerligt förändrar verksamheten. Som det framgår i McGee's artikel är det viktigt att all IT-planering och utveckling är konsensusbaserad, där alla deltagare är överens och väl införstådda i projektet och dess riktning. Därför bör ett samarbete, enligt min uppfattning, först arbeta fram riktlinjer, fördelning av kapital och eventuella åtgärder vid oenigheter, innan själva projektarbetet drar igång för att undvika ovanstående problematik.

Biblioteken verkar idag befinna sig i Parssons långtidsbevarande systemformation. Min uppfattning är att de istället bör befinna sig i den adaptiva systemformationen med fokus på framtiden och externa relationer när det gäller IT-utveckling. Bibliotek har som sitt huvudsyfte att bevara och tillgodose sina besökare med böcker och andra medier men när det gäller IT-utveckling bör biblioteken ha ett annat arbetssätt.

Ur analysen av intervjumaterialet framkommer det att tjänstemännen uppfattar att det finns ett behov av ett nytt arbetssätt med fokus på mer samarbete och långsiktiga mål med kompetent personal som utför arbetet. Som jag nämnde tidigare så är det

ekonomiska läget bland biblioteken ojämnt, vilket leder till att vissa har möjlighet att spendera mer på IT-utveckling än andra. Min tolkning av tjänstemännens uppfattningar av läget är att de önskar att man satsade på ett nationellt arbete med IT-utveckling för folkbiblioteken i Sverige. För att lösa det ekonomiska problemet så föreslår jag omförflyttning av en del av region- och länsbibliotekens pengar. De skulle samlas i en pott som sedan används till att finansiera gruppen som arbetar med IT på den nationella nivån. Alltså behöver inte region- och länsbiblioteken hålla med den expertis som krävs utan de kan istället ha en kontaktperson som fungerar som en länk mellan expertgruppen och biblioteken i sitt område. Ett förslag enligt mig är att se på hur Finland har en och samma uppdragsgivare för landets bibliotek vilket har visat sig vara mer ekonomiskt för samhället.

Enligt systemtänkandet kan inte alla delar i ett system, i vårt fall folkbiblioteken, röra sig framåt utan ibland måste en del ta ett steg först för att sedan låta de andra delarna följa efter. Systemen får heller inte vara för intrasslade i varandra då detta försvårar för delarna att utföra sina egna arbeten och att anpassa sig till de nya förhållandena.

Suzue Allard skriver att det är svårt för biblioteken att hinna med i den snabba utvecklingen och samtidigt bedriva en verksamhet som ska tillgodose sex generationers behov och önskemål. Utifrån detta anser jag att gemensam utveckling är något som biblioteken bör använda sig av för att dela med sig av sina resurser och expertis för att på bästa sätt kunna bidra till bibliotekens utveckling, en uppfattning som delas av de tjänstemän som intervjuades för detta arbete.

Arbetet har visat att det finns en delad uppfattning bland tjänstemän både inom region- och länsbibliotek samt inom KB, om att det behövs en nationell styrgrupp för att leda folkbiblioteken gällande IT-utveckling. Dagens läge där de privata aktörerna styr utvecklingen och där biblioteken blir drabbade på grund av för dåligt inflytande är något som måste förändras. Förslagsvis skulle en omfördelning av ekonomiska resurser kunna skapa en styrgrupp som har den kompetens som krävs för att omvärldsbevaka och utveckla nya IT-system eller applikationer för Sveriges folkbibliotek.

Även synen på hur biblioteken ses måste förändras för att få en väl fungerande organisation. När det gäller IT anser jag att systemtänkandet uppfyller de krav som ställs för en sådan förändring. Det är viktigt att se till hela systemet men även till varje enskilt folkbibliotek och dess behov. Ibland kan någon få ta första steget så att de andra kan följa efter. Man måste hjälpas åt och ha en god kommunikation och öppenhet mot varandra, något som kanske inte uppfylls till fullo idag.

I dagsläget finns det inte mycket skrivet om detta område. Jag anser att det behövs mer forskning inom området då detta är och kommer bli en ännu större ekonomisk post för folkbiblioteken allt eftersom IT-utvecklingen fortskrider och att IT får en större roll i samhället.

En nationell IT-strategi kan vara lösningen för Sveriges folkbibliotek.

7 Sammanfattning

Mitt arbete tar avstamp i Regeringens proposition för den nya bibliotekslagens som förväntas träda i laga kraft den första januari 2014. I propositionen nämns informationsteknik (IT) som en viktig del i bibliotekens ansvarsområde, vilket visar på teknikens allt större roll i samhället. Jag riktar därför in mig på att undersöka hur utvecklingen av nya IT-tjänster bedrivs idag inom folkbibliotekssektorn samt om det kan finnas ett behov av en nationell IT-strategi för folkbiblioteken.

Jag har, utifrån inspiration från den fenomenografiska metoden, valt att använda mig av ostrukturerade intervjuer. Genom denna kvalitativa undersökningsmetod fick jag fram respondenternas egna uppfattningar om hur IT-utvecklingen inom folkbibliotekssektorn bedrivs idag, samt vilka hur de uppfattar de framtida behoven av IT-utveckling inom bibliotekssektorn.

Jag intervjuade fyra tjänstemän från region- och länsbiblioteken samt en tjänsteman från Kungliga Biblioteket (KB). Intervjuerna spelades in och transkriberades. Intervjutexterna jämfördes sedan med varandra för att finna och beskriva variationerna i svaren för att få en uppfattning om fenomenen. Utifrån dessa uppfattningar togs nio beskrivningskategorier fram.

Under resultatdelen av arbetet presenteras dessa nio beskrivningskategorier med redovisning över hur tjänstemännen resonerade kring sina uppfattningar. Här presenteras även citat från intervjuerna.

I diskussionsdelen knyts allt ihop och här jämförs resultaten med arbetes teori, vilket är systemteori. Varje beskrivningskategori går igenom och diskuteras utifrån intervjurest resultaten, tidigare forskning inom området samt utifrån systemteorin.

Undersökningen visar att det finns ett missnöje över bibliotekens IT-utveckling som idag leds av den privata sektorn. Det finns en önskan om ett tydligare nationellt samarbete när det kommer till just IT-utveckling. Tjänstemännen ser ett eventuellt samarbete som en lösning på den kompetensbrist som idag finns bland landets folkbibliotek när det gäller IT. Tjänstemännen framförde även att det behövdes bättre omvärldsbevakning för att biblioteken ska kunna utveckla nya IT-tjänster och följa med i samhällets utveckling.

8 Referenslista

8.1 Otryckta källor

RMG Consultants, Inc (2013). RMG's Staff.

<http://www.rmconsultants.com/page7/page7.html>. [2013-12-28]

8.2 Tryckta källor

Allard, Suzie (2008). Library managers and information in World 2.0. *Library Management*, Vol. 30, nr. 1/2, s. 57-68.

Backman, Ylva (2012). *Vetenskapliga tankeverktyg: till grund för akademiska studier*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Bishop, Ann Peterson., Van House, Nancy A. & Buttenfield, Barbara P. (red.) (2003). *Digital library use: social practice in design and evaluation*. Cambridge, Mass.: MIT

Boulding, Kenneth Ewart (1985). *The world as a total system*. Beverly Hills: Sage Publications

Denscombe, Martyn (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Ejvegård, Rolf (2009). *Vetenskaplig metod*. 4. uppl. Lund: Studentlitteratur

Esaiasson, Peter, Gilljam, Mikael, Oscarsson, Henrik & Wängnerud, Lena (red.) (2012). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. 4., [rev.] uppl. Stockholm: Norstedts juridik

Fleischer, Rasmus (2011). *Biblioteket*. Stockholm: Ink

Folkbibliotekssakkunniga (1949). *Folk- och skolbibliotek: betänkande och förslag*. Stockholm:

Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. (2002). Stockholm: Vetenskapsrådet

Frenander, Anders & Lindberg, Jenny (red.) (2012). *Styra eller stödja?: svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*. Borås: Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, Högskolan i Borås

Hansson, Joacim (2005). *Det lokala folkbiblioteket: förändringar under hundra år*. Linköping: Mimer, Institutionen för beteendevetenskap, Linköpings universitet

Hofmann, Ulrich (1995). Developing a strategic planning framework for information technologies for libraries. *Library Management*, Vol. 16, nr. 2, s. 4-11.

Johnson, Heather (1994). Strategic planning for modern libraries. *Library Management*, Vol. 15, nr. 1, s. 7-12.

Larsson, Staffan (1986). *Kvalitativ analys: exemplet fenomenografi*. Lund: Studentlitteratur

Lundahl, Christian & Öquist, Oscar (2002). *Idén om en helhet: utvärdering på systemteoretisk grund*. Lund: Studentlitteratur

Marton, Ference & Booth, Shirley (2000). *Om lärande*. Lund: Studentlitteratur

McGee, Rob (2006). Information technology (IT) strategic planning for libraries. *Library Management*, Vol. 27, nr. 6/7, s. 470-485.

Möhlenbrock, Sigurd (1980). *Förnyelse och debatt: om de svenska folkbibliotekens utveckling från 1930 och framåt*. Lund: Bibliotekstjänst

Parsons, Talcott (1977). *Social systems and the evolution of action theory*. New York: Free P.

Regeringens proposition, 2012/13:147. Se: *Ny bibliotekslag*.

Rundell, Michael & Fox, Gwyneth (red.) (2002). *Macmillan English dictionary: for advanced learners*. Oxford: Macmillan Education

Senge, Peter M. (1995). *Den femte disciplinen: den lärande organisationens konst*. Stockholm: Nerenius & Santérus

Starrin, Bengt & Svensson, Per-Gunnar (red.) (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur

Wangel, Jennie (2007). Folkbiblioteket som demokratifrämjare – exemplet Nicaragua. *Bis*, nr 3, s. 10.

David Bengzon



Linnéuniversitetet

Institutionen för kulturvetenskaper

391 82 Kalmar / 351 95 Växjö

Tel 0772-28 80 00

kv@lnu.se

Lnu.se/kv