

Forskningsbiblioteksstatistik – För vem och till vad?

Statistikanvändarnas synpunkter och önskemål

Cecilia Bodelsson
Catarina Jacobsson

Innehållsförteckning

Förord.....	3
1. Inledning	4
1.1 Syfte och mål.....	4
1.2 Metod och genomförande	4
1.2.1 Intervjuer	4
1.2.2 Enkäter	5
2. Den nationella forskningsbiblioteksstatistiken	7
2.1 För vem och till vad?.....	7
2.2 Jämförelser	7
2.3 Strategi	8
2.3.1 Höga siffror = bra siffror.....	8
2.3.2 Statistik är retorik.....	8
2.4 Brister	9
2.4.1 Ointressanta mått	9
2.4.2 Bortfall.....	9
2.4.3 Fel.....	10
2.4.4 Målbilder saknas	10
2.4.5 Svårhanterligt format	10
2.5 Bortfall och fel	11
2.5.1 Irrelevans	11
2.5.2 Oklara definitioner.....	11
2.5.3 Fel av ”tradition”	11
2.5.4 Dåliga rutiner.....	12
2.5.5 Teknisk utrustning	12
2.6 Enskilda enkätfrågor	12
2.6.1 Personal	12
2.6.2 Ekonomi	13
2.6.3 Bestånd	13
2.6.4 E-publicering	14
2.6.5 Utlån	15
2.6.6 Verksamhet	15
2.6.7 Öppethållande.....	16
2.7 Önskemål om den nationella statistiken.....	17
3. Biblioteksstatistik på lokal nivå	18
3.1 Biblioteket i moderorganisationen.....	18
3.2 Bibliotekschefernas rapportering	18
3.3 Uppdrag – mål – mått – mätning – uppföljning.....	19
3.4 Egen statistik.....	20
4. Enkät uppdragsgivare.....	22
4.1 Användbara underlag vid beslut	22
4.2 Kvantitativa uppgifter som underlag för beslut.....	23
4.3 Underlag för beslut som saknas idag.....	24
5. Avslutande reflektioner	25
6. Sammanfattning	27
Källförteckning.....	28
Bilaga 1	29
Bilaga 2	31

Förord

Denna rapport redovisar resultatet av en undersökning, som i semistrukturerade gruppintervjuer (fokusgrupper) granskar hur bibliotekschefer vid universitets-, högskole- och specialbibliotek använder statistik som underlag för verksamhetsutveckling. Personer i ledande ställning vid lärosäten och institutioner har också tillfrågats i enkätform.

Initiativet till undersökningen togs av KB:s expertgrupp för biblioteksstatistik. Den bedrevs i form av ett projekt knutet till Biblioteksdirektionen, Lunds universitet, under perioden september 2009 – februari 2010. Projektet finansierades av Kungl. biblioteket, och har avrapporterats till Expertgruppen och KB, samt vid konferensen Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, QQML 2010, i maj.

Resultatet, de synpunkter och förslag till förändringar som framförts, kommer att tas tillvara i det arbete som pågår för att revidera de statistikenkäter, som idag riktar sig till biblioteken.

Lund, 2010-06-11

Tore Torngren
Projektledare
Ordf. i KB:s expertgrupp för biblioteksstatistik
Bitr. universitetsbibliotekarie, Lunds universitets bibliotek

1. Inledning

Kulturrådet är statistikansvarig myndighet för Sveriges nationella biblioteksstatistik. Kungliga biblioteket (KB) har haft delegation att ansvara för forskningsbibliotekens statistik sedan 1998. Statistiska Centralbyrån (SCB) har hittills skött den tekniska insamlingen. För verksamhetsåret 2009 ansvarar dock Kulturrådet för datainsamlingen.

För närvarande ingår 77 bibliotek i statistiken och de utgörs av nationalbibliotek (1), högskole- och universitetsbibliotek (39) och specialbibliotek (37). Till gruppen specialbibliotek hör bl.a. bibliotek vid vissa forskningsinstitut, myndigheter och museer. Samtliga dessa är tillgängliga för allmänheten och helt eller delvis finansierade med statliga medel.

2008 tillsattes en expertgrupp för biblioteksstatistik på KB med syfte att göra en översyn av biblioteksstatistiken. Expertgruppens uppgift är att arbeta fram förslag till förbättringar av insamling, analys och informationsspridning av den nationella biblioteksstatistiken. Gruppen består av representanter från olika typer av bibliotek. Som ett led i detta görs nu denna studie för att skapa en bild av användbarheten av dagens statistik samt att fånga in synpunkter och önskemål från dem som levererar och använder statistiken.

Studien består av tre delar. Den första och största delen handlar om användningen av den nationella statistiken. Den andra delen har biblioteksstatistik på lokal nivå som utgångspunkt. Den tredje delen ger en inblick i uppdragsgivares syn på biblioteksstatistik och vad de betraktar som intressanta underlag vid beslutsfattande.

1.1 Syfte och mål

Undersökningens syfte är att från forskningsbibliotekens chefer fånga in synpunkter som rör värdet och användbarheten av den nationella statistik som produceras idag och i vilka avseenden den kan förbättras. I uppdraget ingår även att ge en glimt av vad bibliotekens uppdragsgivare önskar som underlag för ledning och utveckling av bibliotekens verksamhet. Undersökningen ska bidra med statistikanvändarnas synpunkter på den nationella statistiken och kunna ligga till grund för utveckling av densamma.

1.2 Metod och genomförande

Studien bygger på intervjuer med femton bibliotekschefer, varav tolv kommer från universitets- och högskolebibliotek och tre från specialbibliotek samt enkätsvar från nio uppdragsgivare från moderorganisationer i vilka forskningsbiblioteken ingår.

1.2.1 Intervjuer

Intervjumetoden som använts kan beskrivas som semistrukturerade gruppintervjuer, s.k. fokusgruppsintervjuer. En semistrukturerad intervjumetod innebär att intervjuaren enbart till viss del styr interaktionen i gruppen för att få svar på ett fåtal specifika frågor, i övrigt diskuterar intervjudeltagarna fritt med varandra. Metoden med fokusgruppsdiskussioner anses

passa bra för att studera åsikter, attityder, tankar och för att få fram ett brett idématerial inom ett område.¹

Inbjudan till intervjuer skickades till 36 bibliotekschefer. Av dessa kunde femton organiseras till fyra intervjutillfällen på tre orter. Urvalet av bibliotekschefer har delvis styrts av logistik samt vilka personer som haft möjlighet att medverka. Eftersom majoriteten av intervjudeltagarna kommer från universitets- och högskolbibliotek är det ofrånkomligt att en stor del av materialet utgörs av synpunkter utifrån deras perspektiv.

Bibliotekscheferna delades upp i fyra grupper om tre till fem deltagare per intervjutillfälle. För att deltagarna ska ha möjlighet att förbereda sig inför intervjuerna skickades information tillsammans med ett antal frågeställningar² att fundera kring. Den första intervjun var tänkt att fungera som pilotintervju med möjlighet att därefter justera informationsmaterial, frågeställningar, intervjuguide etc. Det visade sig emellertid att det var fördelaktigt att göra små justeringar inför varje intervju utifrån de lösa trådar som hittats i den föregående intervjun.

Samtliga intervjuer har spelats in och transkriberats i sin helhet, vilket ger en rikedom av data och möjlighet till olika sorters analyser. Två projektansvariga närvarade vid samtliga intervjuer och diskuterade tillsammans igenom intervjuresultatet inför det efterföljande analysarbetet.

Studien är att betrakta som kvalitativ. Ordet *fokus* indikerar att diskussionen ska röra ett på förhand givet ämne och moderatorernas roll i diskussionen är att ansvara för att innehållet i diskussionerna överensstämmer med och fokuseras på det syfte som formulerats för undersökningen. Efter fyra fokusgruppsintervjuer som i snitt varade i nittio minuter, kunde en påtaglig informationsmättnad märkas rörande den nationella statistiken. Att svaren tenderar att vara så likartade att fler intervjuer troligen inte resulterar i fylligare resultat, ligger helt i linje med fokusgruppsmetodiken.

1.2.2 Enkäter

Studien kompletteras med en enkätundersökning riktad mot bibliotekens uppdragsgivare. Enkäten omfattas av en förklarande text med tre efterföljande öppna frågor³. Till en början var tanken att uppdragsgivare och bibliotekschefer tillsammans skulle ingå i de olika fokusgrupperna. P.g.a. flera orsaker beslutades istället att en enkätundersökning var att föredra. Det finns både för- och nackdelar med homogena respektive heterogena fokusgrupper. Ett grundantagande är dock att människor med samma erfarenheter och intresseområden känner sig mer bekväma med att dela åsikter med varandra. Därtill visade det sig ganska omgående att uppdragsgivare var svåra att få till intervjuer inom den tidsram som bestämts.

Enkäten skickades till tolv uppdragsgivare vid universitet, högskolor och specialbibliotek, varav nio svarade. Bland de svarande fördelade sig befattningarna på fyra prorektor, en rektor, ett rektorsråd, ett arkivråd, en avdelningschef samt en controller.

¹ Wibeck 2009.

² Se bilaga 1

³ Se bilaga 2

Forskningsbiblioteken ingår i moderorganisationer som ser mycket olika ut, varför det var svårt att veta vilka tjänstetitlar tänkta uppdragsgivare kunde tänkas ha. För att kontakta rätt person tillfrågades intervjuade bibliotekschefer vem de rapporterar till. Innan enkäten skickades ut kontaktades uppdragsgivarna per telefon med en förfrågan om de ville medverka i studien. Detta för att få så många svar som möjligt. I två fall delegerades enkäten till annan inom organisationen.

En redogörelse av enkäten återfinns i kapitel fyra.

Bibliotekschefernas och uppdragsgivarnas medverkan behandlas konfidentiellt och hädanefter omnämns de även med begreppen informanter/respondenter.

2. Den nationella forskningsbiblioteksstatistiken

Kungliga biblioteket står för innehåll, definitioner och analyser av statistiken och har även formulerat att syftet med den nationella forskningsbiblioteksstatistiken⁴ är att:

- redovisa forskningsbibliotekens verksamhet ur ett nationellt perspektiv
- ge en översiktlig bild av det enskilda bibliotekets verksamhet
- utgöra ett underlag för planering, budgetering och anslagsäskande
- tjäna som instrument för jämförelser mellan bibliotek

Statistiken innehåller uppgifter om personal, ekonomi, bestånd, lån och verksamhet.

I följande avsnitt redogörs för hur forskningsbibliotekens chefer förhåller sig till den nationella statistiken, hur och om de använder den och i vilken utsträckning statistiken uppfyller sitt syfte ur deras perspektiv.

2.1 För vem och till vad?

En gemensam uppfattning bland bibliotekscheferna är att den nationella statistiken inte ger en rättvisande bild av verksamheten. Den anses spegla en annan verklighet med en mer traditionellt inriktad verksamhet och inte så som biblioteken ser ut idag.

Intervjuade bibliotekschefer är överens om att det finns ett värde i att ha en nationell statistik och de har full förståelse för att offentlig verksamhet måste redovisas. Det finns dock en undran över för vem statistiken främst samlas in. Då syftet med statistiken är att den skall vara användbar på såväl lokal, nationell som internationell nivå, dyker frågan upp vem som är den egentliga ”slutanvändaren” på nationell respektive internationell nivå. Vad händer med de siffror som samlas in och vilka är intresserade av dem?

När användningen av den nationella statistiken på det lokala planet diskuteras, ges till en början intryck av att den inte används nämnvärt på de aktuella biblioteken. Tre informanter är ganska positiva till den och menar att de i viss mån har nytta av den och ser den som ett användbart verktyg. Samtliga informanter säger sig dock använda sig av statistik i olika former i sitt arbete, men menar att den statistik de betraktar som mest intressant och användbar hämtar de från andra källor eller samlar in själva.

Under intervjuernas gång framträder dock en något mer nyanserad bild av informanternas användning av statistiken. Ur det som först kunde tolkas som ointresse och i några fall direkt avståndstagande, framkommer att flertalet i någon mån ändå finner statistiken intressant – eller åtminstone att den skulle kunna vara intressant – och eventuellt också användbar på det lokala planet.

2.2 Jämförelser

Den nationella statistiken används främst för att göra jämförelser. Första frågan som då dyker upp är vem man ska jämföra sig med. När det gäller universitets- och högskolebiblioteken

⁴ KB/SCB: Forskningsbiblioteken 2008

brukar de flesta jämföra sig med bibliotek vid lärosäten av *samma storlek*. Några har också provat att jämföra sig med bibliotek vars moderorganisationer har *liknande organisationsform* som den egna. Tre informanter menar att det är *internationella jämförelser* som gäller och att Sverige inte är så intressant ur jämförelsesynpunkt. Man väljer istället att jämföra sig med andra likvärdiga universitet med motsvarande inriktning främst inom Europa.

Bibliotekscheferna från de tre specialbiblioteken menar att det för dem mest handlar om att jämföra sig med sig själva. De har svårare att överhuvudtaget jämföra sig med någon, eftersom de på olika sätt är unika i sitt slag. De tittar igenom den nationella statistiken mest för att få en bild av hur det ser ut, som ett slags lägesrapport.

2.3 Strategi

2.3.1 Höga siffror = bra siffror

Föreställningen om att höga och ökande siffror är bra siffror samtidigt som låga och sjunkande siffror är dåliga siffror tycks vara fast förankrad. I samtliga intervjuer återfinns samma fenomen och det dyker oftast upp flera gånger i samma intervju i skiftande ämnestrådar. Även om intervjuade bibliotekschefer själva menar att det inte alls behöver finnas några samband, utgår de ändå ifrån att andra, inklusive kolleger och uppdragsgivare, uppfattar det så. En informant menar att uppdragsgivare från specialbiblioteken kanske kan vara lite mer känsliga för vikande siffror. Uppfattningen är också att det eventuellt är annorlunda för bibliotek styrda av politiska organisationer, att många politikernas förståelse av bibliotek innebär att höga siffror är bra siffror.

Att det tidigare var så är inte svårt att förstå, eftersom ett stort och ökande antal utlån och besök bidrog till att generera en positiv statistik och därigenom ökade anslag. Stora fysiska samlingar har betraktats som kronan på verket. Idag arbetar många bibliotek aktivt med att exempelvis minska mängden tryckta medier, vilket innebär att lägre mått på bestånd och besök indikerar en positiv förändring eftersom resultatet ligger i linje med målet. Vikande siffror behöver i allmänhet förklaras. När bibliotekschefer känner tveksamhet inför att redovisa vikande mått även om strävan är nedåt, upprätthålls troligen omgivningens föreställning om att höga och ökande siffror är bra siffror.

2.3.2 Statistik är retorik

Även om det finns en del frågetecken när det gäller den nationella statistikens syfte, tänkta användare och jämförbarhet, menar flertalet informanter att statistiken ändå i viss mån kan fungera i kommunikationen med rektorer, biblioteksnämnder och liknande. Några hävdar att de har fått ökade anslag när de kunnat påvisa att de ligger lågt i något avseende i förhållande till andra bibliotek. Det gäller då främst tilldelning av ökade personalresurser och medieanslag.

I samtliga intervjuer diskuteras statistik och retorik. Det är uppenbarligen så att den som har tolkningsföreträde väljer vad som är intressant att lägga fram och hur det läggs fram för att bäst tjäna ett syfte.

”-Åh, du fulanvänder!”

”Jamen, jag försöker ju förklara. Till viss del går det. Vaddå... fulanvänder???”

Den nationella statistiken tycks klara rollen att kunna påvisa möjliga intressanta uppgifter. Informanterna menar att det emellertid krävs djupare spadtåg ner i statistiken och en rimlighetsbedömning av andra biblioteks siffror. En informant menar att det också kan krävas att man "råkar" veta varför andras siffror inte stämmer och hur de egentligen ska vara. Samtliga informanter är eniga om att den nationella statistiken inte kan presenteras eller förstås rakt av, så som den ser ut. Den måste först kontrolleras, bearbetas och ofta sättas i relation till något annat. Därtill måste uppgifter från flera andra håll samlas in, t.ex. från Höskoleverket (HSV) och bibliotekens hemsidor och årsredovisningar. Någon hävdar att årsredovisningar och hemsidor känns mycket mer tillförlitliga än den nationella statistiken.

I intervjuerna diskuteras möjligheten att automatiskt kunna överföra information från t.ex. HSV. Relevant information därifrån kan exempelvis vara antal studenter och forskare eller ekonomiska data. I samma diskussion menar en informant att det dock är viktigt att det även fortsättningsvis enbart får förekomma enkla nyckeltal i statistiken, d.v.s. tal som inte är kopplade med andra tal. Argumentet för detta är att det annars finns risk att tal som är felaktiga sammankopplas och att det på så vis blir dubbla fel och att talen blir svåra att demontera.

2.4 Brister

"Vi vill ju gärna kunna jämföra och göra det på ett säkert sätt, men det finns ju så många förbehåll."

Det framkommer i samtliga intervjuer att man skulle kunna tänka sig att använda den nationella statistiken mer om den vore mer tillförlitlig. Flera informanter menar att man då och då vill ha möjligheten att kunna göra jämförelser med andra bibliotek och att den nationella statistiken borde vara det självklara instrumentet. Förutsättningen är emellertid att den har ett användbart innehåll och är tillförlitlig. I diskussionerna talas det mycket om vari statistikens brister består. De fem främsta svagheter anses vara:

- många ointressanta mått
- ej tillförlitlig
- stort bortfall
- målbilder saknas
- svårhanterligt format

2.4.1 Ointressanta mått

Den allmänna uppfattningen är att ganska många uppgifter är ointressanta. Det betyder inte att vissa uppgifter enkelt kan plockas bort och att det då automatiskt blir bättre. Här finns olika uppfattningar om vad som i så fall skulle plockas bort. En uppgift kan vara helt ointressant för ett bibliotek och samtidigt vara den viktigaste för ett annat.

2.4.2 Bortfall

Det går inte att bortse från att den nationella statistiken har ett stort partiellt bortfall. För de flesta uppgifterna saknas inrapportering från ett antal bibliotek. I princip har samtliga

bibliotek utelämnat någon uppgift. Störst bortfall är det på uppgiften om antal virtuella besök av IP-besökare. Hälften av biblioteken har utelämnat denna uppgift.

2.4.3 Fel

Förutom ett stort bortfall återfinns också en mängd siffror som är felaktiga. Felaktiga siffror drar naturligtvis ner värdet på den sammantagna statistiken och därigenom användbarheten. Flera informanter menar att uppgifter alltid måste dubbelkollas innan de används till någon form av analys.

2.4.4 Målbilder saknas

Bakomliggande strategi saknas, vilket gör att det kan vara svårt att veta vilket bibliotek som man bäst jämför sig med. En informant menar att det är fullständigt ointressant att jämföra sig med något annat bibliotek utan kunskaper om åt vilket håll de strävar, att det bara är meningsfullt att jämföra sig med någon som har liknande målbild och som gör samma prioriteringar. Vidare att ett bibliotekets målbilder är viktigare vid jämförelser än exempelvis moderorganisationens organisationsstruktur och storlek. Som exempel nämns att det kan finnas olika anledningar till att ett universitetsbibliotek har få lärarledda undervisningstimmar. Det kan t.ex. bero på otillräckliga resurser, undermålig verksamhet, annan prioritering, slarvigt ifylld statistikenkät eller att undervisningen kanske ombesörjs av annan avdelning inom universitetsorganisationen. Inget av detta kan utläsas i statistiken.

I diskussionen som följer anses det dock svårt att försöka inlemma bibliotekens uppdrag och målbilder i själva statistiken i den form den har idag. En informant menar att det nog ändå kan finnas oklarheter och att man får bearbeta siffrorna och försöka göra en så bra analys så långt det är möjligt. En annan föreslår att det länkas till hemsidor och att man där kan redovisa detta, något som de flesta bibliotek faktiskt gör.

2.4.5 Svårhanterligt format

Flera informanter tycker att formatet på den nationella statistiken är för ohanterligt, att det är ett för stort material att arbeta med. Den tryckta versionen av Forskningsbiblioteken känns inte speciellt användarvänlig på grund av sitt omfång och layout.

Man önskar sig någon form av teknisk plattform för statistiken för en bättre överblick och större valfrihet. Det ska vara möjligt att välja ut lämpliga jämförelseobjekt och exakt de uppgifter som man just för tillfället är i behov av. Som exempel nämns Finlands databas för biblioteksstatistik.

Det skulle underlätta om den statistik som inhämtas i så stor utsträckning som möjligt skulle kunna genereras automatiskt ur system som biblioteken har tillgång till (nationella samordningsinsatser som Libris och Swepub, Vetenskapsrådet för bibliometri, internationella leverantörer för e-resurser etc.). Allt för stor del av statistiken förs för hand och tar onödiga resurser både i det dagliga arbetet och i den årliga sammanställningen. Risken är också stor att olika personer för statistik på olika sätt inom den egna organisationen, men också att olika organisationer för statistik olika.

2.5 Bortfall och fel

Bortfall och i synnerhet felaktiga siffror diskuteras en hel del i intervjuerna. I rapporten *Dikt eller verklighet?*⁵ menar utredaren att det finns anledning att försöka ringa in orsakerna, eftersom det är angeläget för samtliga parter att den nationella biblioteksstatistiken är tillförlitlig för att därmed vara användbar.

Felaktigheter fylls ibland i omedvetet men en del av felen verkar vara kända av såväl uppgiftslämnare som kollegerna på andra bibliotek. Ur de fyra intervjuerna kan främst fem orsaker till bortfall och felaktiga siffror lyftas fram:

- irrelevans
- oklara definitioner
- fel av tradition
- dåliga rutiner
- teknisk utrustning saknas

2.5.1 Irrelevans

När en uppgift inte känns relevant för det egna biblioteket, leder det ibland till att fältet lämnas tomt eller att det höftas. Det görs en uppskattning och en ungefärlig siffra anges. Det upplevs ibland att det kostar för mycket att anstränga sig för att ge en mer exakt siffra och att arbetet med statistiken måste stå i proportion till det man får igen.

2.5.2 Oklara definitioner

Överlag upplevs definitionerna oklara och svårbegripliga. Det leder till att uppgiftslämnare räknar på olika sätt. Flera informanter menar därför att definitionerna bör ses över. Här ligger dock dilemmat att *för* enkla definitioner riskerar att bli oklara och *för* detaljerade leder sannolikt till att de upplevs som krångliga. Ett par informanter säger sig aldrig ha sett några definitioner eller att inte ha hittat dem.

2.5.3 Fel av ”tradition”

Felaktiga uppgifter tenderar uppenbarligen att vara självgenererande. Om något blivit felaktigt ifyllt någon gång kan det få hänga med år efter år. Det kan vara att en tidigare uppgiftslämnare ”räknat på sitt sätt” och att det för enkelhetens skull går i arv. En korrigerande siffrorna kan kännas alldeles för tidsödande och inte mödan värd. Dessutom ser man ett problem i att en korrigerande skulle framstå som ett tydligt trendbrott i statistiken och eventuellt försvåra jämförelser över tid. En korrigerande skulle också kräva kompletterande förklaringar i verksamhetsberättelser och till dem som får del av biblioteksstatistiken.

⁵ Johansson 2009.

2.5.4 Dåliga rutiner

Några informanter nämner dåliga rutiner som eventuell förklaring till bortfall och felaktigheter. Statistikenkäten kanske inte alltid är inplanerad utan känns som ett extraarbete som alltid ”dimper ner” ovanpå ordinarie arbetsuppgifter. Eventuellt ska många uppgiftslämnare samordnas och tekniken ska fungera. Statistik och uppföljning anses vara ett tidskrävande arbete och att det därför är viktigt att det skapas rutiner kring dessa arbetsuppgifter. Ibland lyckas det, ibland inte.

2.5.5 Teknisk utrustning

Alla bibliotek har inte den tekniska utrustning som behövs för att mäta och besvara samtliga enkätfrågor. Det gäller exempelvis webbaktiviteter såsom antal besök på hemsidan och sökningar i OPAC och andra databaser.

Alla bibliotek har inte heller samtliga typer av medier eller verksamheter som efterfrågas i statistikenkäten. När biblioteken saknar något av det som efterfrågas, ska enkätfrågan besvaras med en nolla. Det är uppenbart att det förekommer att fält i enkäten lämnas tomma och därför betraktas som obesvarade, där det korrekta hade varit att skriva en nolla.

2.6 Enskilda enkätfrågor

Nedan redovisas de enkätfrågor som spontant togs upp till diskussion av informanterna under intervjuerna. Det nya frågeformuläret för 2009 års forskningsbiblioteksstatistik fanns tillgänglig först inför de två sista intervjuerna. Enkätfrågorna presenteras i den ordning som de ställs i den nya enkäten.

2.6.1 Personal

Yrkeskategorier

”Driftkillen som går och kopplar, är han fackutbildad, specialist eller övrig?”

Flera informanter har funderingar kring denna enkätfråga och tycker att det kan vara intressant att se hur biblioteken bemannas över tid. De menar dock att det finns en gråzon när vissa personer ska placeras in i de olika yrkesfacken. Man frågar sig bl.a. när någon övergår från att vara bibliotekarie eller övrig till fackutbildad specialist. En informant nämner informationsspecialister och undrar om det är samma sak som bibliotekarier. Någon noterar att man fortfarande har kvar kategorin dokumentalister.

Enligt flera informanter är det inte ovanligt att bibliotekarier har ytterligare en utbildning och är specialister på något område. Exempelvis finns en hel del pedagoger, it-specialister och bibliometriker bland bibliotekarier.

I definitionerna klargörs det hur personalen skall delas in i de olika yrkeskategorierna, att det helt och hållet är tjänstetiteln som är avgörande. Ändå tycks det vara svårt i praktiken. Om

syftet med uppgiften är att få en korrekt bild av vilka spetskompetenser som används i biblioteken, måste kanske enkätfrågan omformuleras.

2.6.2 Ekonomi

Investeringsutgifter/kostnader

Det finns olika traditioner att bokföra dessa kostnader, vilket gör att det är svårt att jämföra. Exempelvis kan de läggas på hyreskostnaden under ett antal år, vilket i sin tur påverkar uppgiften om lokalkostnader.

Kompetensutveckling

Informanterna anser att redovisningen av kostnaderna för kompetensutveckling är missvisande. Statistiken visar bl.a. kostnaderna för deltagaravgifter och resekostnader. Flera informanter menar att många metoder missas i denna sammanställning, att det är viktigt att få med den kompetensutveckling som sker i det dagliga arbetet, genom deltagande i projekt, genom temamöten, genom bokcirklar, mentorskap etc. Nämnts görs också universitetskurser som är gratis och därmed inte räknas med. Man menar att resekostnader slår väldigt olika beroende på var i landet man befinner sig.

Kompetensutveckling kanske inte enbart ska redovisas som kostnader. Kanske skulle även arbetsdagar räknas. Det skulle kunna vara lika intressant för både personal och chef hur mycket av arbetstiden som avsätts för kompetensutveckling. Man menar att det emellertid kan vara svårt att definiera när arbetsuppgifter övergår från att vara dagligt arbete till att vara kompetensutveckling och inte minst göra en avvägning om det hör hemma i den nationella eller lokala statistiken.

Flera informanter tycker att det vore intressant att kunna mäta nyttan av kompetensutveckling. Även om det anses att det kanske mer hör hemma i den lokala uppföljningen, menar flera att det är en mycket intressant tanke. Genom att utifrån behov definiera målet med kompetensutvecklingen, konstruera lämpliga mått, arbeta mot uppsatta mål, mäta och återkoppla tydliggörs effekter.

2.6.3 Bestånd

Hyllmeter

Beståndet mätt i hyllmeter är det mått som väcker mest irritation hos de flesta informanter. Man menar att det är ett ointressant mått och att det inte finns någon större ambition att utöka de fysiska samlingarna. Flera informanter menar att de tvärtom, strävar mot en slimmad fysisk samling beroende bl.a. på den ökande efterfrågan på elektroniskt material och på att golvyta kostar. För två av specialbiblioteken är dock just hyllmeter något av de viktigaste måtten för att kunna planera golvyta och inredning. Det ligger i många av specialbibliotekens uppdrag att samla och lagra till skillnad från universitets- och högskolebiblioteken, som har en helt annan roll.

Oavsett om ambitionen är att utöka eller minska en samling borde måttet kunna vara intressant både ur ett praktiskt och ekonomiskt perspektiv och för att synliggöra förändringar över tid.

I diskussionerna kring hyllmetrar visar det sig tydligt att vikande siffror inte är så roliga att redovisa, även om de ligger helt i linje med ambitionerna.

Kursböcker

Uppgiften om kursböcker har på försök lagts till och är således ny för statistiken 2009.

I diskussionen framkommer att det är väldigt olika hur biblioteken väljer att göra med kurslitteraturen, några skiljer ut dem, andra väljer att inte göra det. En informant menar att för dem är det viktigt att särskilja kursböcker och att det är ett bra och användbart mått. En informant berättar att de har en del svårigheter med att definiera kurslitteratur, att de sällan får tillgång till litteraturlistor i förväg, eftersom lärarna lägger in dem i en databas som biblioteket inte har tillgång till.

Elektroniska dokument

”Definitionerna av det elektroniska är ju helt galna”

I två av intervjuerna diskuteras definitionerna för elektroniska dokument i allmänhet och definitionerna för seriella publikationer i elektronisk form i synnerhet. Definitionerna uppfattas i det senare fallet som ganska detaljerade, men trots det råder det viss förvirring kring vad som räknas som seriella publikationer respektive databaser.

2.6.4 E-publicering

Uppgiften om elektronisk publicering är ny för år 2009. Den är insatt på försök och utgörs av två delfrågor; totalt bestånd och publicerade under året. I diskussionerna om denna enkätfråga verkar fullständig samstämmighet råda. Frågan behöver utvidgas så att avhandlingar, uppsatser och artiklar särskiljs. Med utvecklingen av e-publicering menar man att biblioteken fått nya uppdrag. Eftersom medeltilldelningen till forskning är kopplad till den vetenskapliga publiceringen, har det skapat en ökad medvetenhet hos forskare för betydelsen av publicering. Biblioteken har här visat sig vara en viktig resurs. Måtten på e-publicering är därför viktiga både för biblioteket och för de olika delarna i organisationen/fakulteten samt för organisationen i sin helhet.

En informant menar att en allt större del av bibliotekens insatser utgörs av arbete inom vetenskaplig kommunikation med information och dialog med forskare gällande alternativa publiceringsvägar, utvecklande av verktyg för publicering etc. och menar att data från öppna arkiv och annat bör på något vis inkluderas i statistiken.

I det här sammanhanget uppkommer också diskussionen om vetenskaplig utvärdering och bibliometri. Biblioteken involveras mer och mer som en aktör i den vetenskapliga utvärderingen. En informant menar att det här är ett viktigt område för biblioteket som här skulle kunna få en chans att uppvisa viktiga prestationsindikatorer som visar på bibliotekets verksamhet och kompetens.

2.6.5 Utlån

”Jag vet inte om det är nödvändigt att i detalj redovisa lånen längre.”

Antal utlån är ett av de mest klassiska måtten när det gäller att mäta bibliotek. Majoriteten av informanterna tycker ändå att det är ett mått som långsamt håller på att förlora i sin betydelse. Några informanter menar t.o.m. att antal utlån som mått är helt irrelevant, att det är alldeles för traditionellt och ger en skev bild av bibliotekens verksamhet. Enstaka informanter tycker att utlån ett relevant mått som indikerar hur samlingarna används.

Den lite tvära inställningen mot uppgiften om antal utlån är intressant. Från att ha varit det mest talande måttet inom hela bibliotekssektorn, anses det numera vara för traditionellt och ge en skev verklighetsbild. Det upplevs för dominant och det finns en rädsla att verksamheten bortom antalet utlån inte ska ses. Bibliotekens verksamhet har breddats, men utlåning är fortfarande ett inslag i verksamheten. Och just den delen av verksamheten speglas ganska väl av lånestatistiken.

I samtliga intervjuer diskuteras e-böcker och den allt ökande användningen av dessa. Hos enstaka informanter finns en osäkerhet om hur de räknas in i statistiken.

När det gäller användningen av elektroniska tjänster nämner flera informanter att forskare i princip aldrig besöker det fysiska biblioteket, utan använder sig av det elektroniska utbudet. För forskare är biblioteket i allmänhet digitalt och i många fall vet varken forskare eller uppdragsgivare om att det är biblioteksresurser de använder när de söker i databaser och att dessa inte är gratis.

2.6.6 Verksamhet

Besök

Besöken blir allt svårare att räkna. De fysiska bibliotekens väggar suddas ut allt mer och då inte bara på grund av nätet utan även bokstavligen genom att bibliotekslokalerna förändras och öppnas upp. Som exempel nämns att det på flera håll inte längre går att avgöra om en besökare är cafégäst eller biblioteksanvändare.

Virtuella besök

Trenden är att de fysiska besöken och utlånen sjunker samtidigt som det virtuella och det digitala ökar. En informant säger att man från bibliotekshåll hävdar att man tappar de fysiska besökarna till förmån för de virtuella och försöker så motivera verksamheten helt utifrån det, och att de virtuella besöken därför är så viktiga att mäta. En informant nämner att Webb 2.0 ligger i sin linda när det gäller dess användning inom biblioteken och att även detta arbete bör kunna mätas och rapporteras i statistiken. För lärosätena kan det vara av stor vikt att fundera över hur förändrade beteendemönster hos användare och ökande antal distansstudenter belyses i siffrorna.

Samtliga är överens om att den virtuella verksamheten måste mätas och synliggöras. Samtidigt konstateras det att inte ens hälften av biblioteken har besvarat enkätfrågan om just virtuella besök. Generellt anses verktygen för att analysera aktiviteten på nätet vara alldeles för otillräckliga.

Sökningar i bibliotekets OPAC

”Man måste ju försöka hitta förklaringar till ett beteende i så fall och det är inte lätt. Att ha det som någon slags nationell jämförelse av hur folk betar sig...”

Flera informanter menar att det inte är så enkelt att mäta de sökningar som görs i OPAC:en. Vana informationssökare på nätet finner sin information med färre sökningar än ovana. Ett dåligt system kan exempelvis generera mängder med sökningar. Man frågar sig vad det egentligen säger om biblioteksverksamheten och användningen av biblioteket och menar att sökningarna måste analyseras för att få en klarare bild av användningen.

Bibliotekets undervisning

När det gäller informationsundervisningen i biblioteket glider diskussionen in på nyttan av denna. En informant frågar sig vad det egentligen är för insats biblioteket gör när det gäller användarundervisningen och tycker att det skulle vara bra att kunna mäta effekterna av den. Att kvantifiera den i form av undervisningstimmar är ett sätt att mäta, men det påvisar inga effekter.

En informant skulle vilja utvidga definitionen på denna fråga och menar att den nu avspeglar en gammaldags syn på pedagogik och utbildning, att det är omodernt att enbart tänka sig en klass med en lärare som står och föreläser. Informanten menar vidare att det finns många sätt att handleda – i små grupper, individuellt – och att många elevgrupper arbetar självständigt och har tillgång till bibliotekarie vid behov.

2.6.7 Öppethållande

I en intervju diskuteras begreppen öppethållande och tillgänglighet och flera informanter tycker att de i princip hänger ihop. Därför hör öppettider till de mått som får allt mindre betydelse. Om man har någon form av support på nätet så kan biblioteket kanske betraktas som öppet, menar någon.

Det är ett känt faktum att denna enkätfråga (öppettimmar/vecka) besvaras olika vilket leder till stora inkorrekt variationer. Frågan besvaras av de allra flesta enligt definitionen, men det förekommer också att samtliga serviceställens öppettimmar adderas, vilket resulterar i betydligt fler öppettimmar. Frågan väcks angående vilket sätt som är mest relevant och för vem. Om beräkningar görs angående personal och kostnader så är kanske det senare alternativet mer intressant.

2.7 Önskemål om den nationella statistiken

Alla intervjuade vill att den nationella statistiken förbättras för att bli mer användbar.

”Det är mycket arbete som ligger bakom och om inte relevansen står i relation till arbetet som läggs ner, så får man antingen skruva upp eller ner ambitionsnivån.”

De önskemål – stora som små – som framförs kan sammanfattas enligt följande:

- tydligare syfte för att öka intresset och ambitionen
- tydliga och enkla definitioner
- teknisk plattform för nationell biblioteksstatistik
- utöka uppgiften om elektronisk publicering
- mått på interaktiv verksamhet på webben
- mått på bibliometrisk verksamhet
- uppgift om de enskilda bibliotekens antal presumtiva användare
- uppgift om kostnad för biblioteket i förhållande till moderorganisationen
- fasta återkommande uppgifter + tillfälliga ”heta” mått
- djupdykning i särskilt angelägna frågor

3. Biblioteksstatistik på lokal nivå

I diskussionerna kring den nationella statistikens användbarhet på det lokala planet, framkommer att bibliotekscheferna anser att statistiken inte är särskilt användbar. Den nationella statistiken kan vara användbar vid jämförelser, men för övrigt är det istället den egna statistiken som används. När frågan om den egna statistiken lyfts i intervjuerna, glider diskussionerna ofta in på integration, rapportering samt metoder och förutsättningar för att skapa användbara mått. Några teman har valts ut för redovisning och de får betraktas som små nedslag utifrån intervjuade bibliotekscheferns spontana tankar kring forskningsbibliotekens arbete med statistik.

3.1 Biblioteket i moderorganisationen

Forskningsbiblioteken ingår i moderorganisationer som kan skilja sig väsentligt från varandra. Även vid universitet och högskolor finns organisatoriska skillnader. Vid upprepade tillfällen diskuteras bibliotekens integration i sina moderorganisationer. Utan att någon i gruppen går in på definitionen av vad integration egentligen innebär i detta sammanhang, fås intrycket av att biblioteken är mycket självständiga och har stor frihet att bedriva sin verksamhet gentemot sina moderorganisationer.

Flera informanter instämmer men menar att det ser väldigt olika ut, att somliga bibliotek i princip återfinns som en serviceenhet helt vid sidan om, medan andra kan betraktas som mer eller mindre integrerade i respektive moderorganisationens verksamhet. Några anser sig vara välintegrerade och har bibliotekspersonal representerad i olika kommittéer och fakultetsnämnder, och det betonas att det är viktigt att bibliotekspersonalen finns med bland övriga medarbetare i olika sammanhang.

Det finns en strävan hos de flesta att komma bort från att se på biblioteket som något separat, utan mer som en integrerad del av moderorganisationen med lärande och forskning. Det finns en önskan om att kunna beskriva sin verksamhet utifrån lärosätets verksamhet istället för ett ”internt biblioteks verksamhet”. En informant betonar att det är viktigt i all statistikföring att inte se sig som isolerade aktörer utan som medaktörer.

3.2 Bibliotekschefernas rapportering

Flera informanter upplever det som svårt att få ledare inom organisationen att intressera sig för biblioteksstatistik. Majoriteten menar att verksamheten oftast måste diskuteras i kvalitativa termer eftersom uppdragsgivare i stora organisationer inte har förutsättningar att kunna gå ner på detaljnivå. Majoriteten av intervjuade bibliotekschefer väljer därför oftast att prata om verksamheten i bredare termer. Det poängteras hur viktigt det är att statistiken presenteras kopplad till en analys i verksamhetsberättelser och liknande. En informant menar att uppdragsgivare huvudsakligen bara vill ha några enstaka siffror.

Flera informanter menar att biblioteksstatistiken inte är jämförbar med annan statistik inom högskolan och att biblioteket därför inte kommer in i högskolans redovisning. En informant tror att de biblioteksmått som står till buds kan ha effekten att biblioteket framstår som reaktionärt, urtråkigt och att de håller på med fel saker.

Några informanter menar att dem man rapporterar till har en traditionell syn på biblioteken och att de i vissa avseende kan vara ganska okunniga om biblioteksverksamheten. En informant menar då att de som sitter i en universitetsledningen ibland grundar sin bild av biblioteket på hur det såg ut när de själva var studenter.

Samtliga informanter känner att ledningen litar på att de gör sitt jobb, även om det ibland kan bli diskussioner med t.ex. de olika fakulteterna när de vill veta vad de får för pengarna. En informant förklarar att det i stora drag handlar om att få ett uppdrag att följa, en påse med pengar och ett stort förtroende att sköta verksamheten på bästa sätt. Några informanter tycker ändå att de skulle vilja ha lite mer respons från ledningen, konkreta synpunkter, något mer utöver att ”det är bra som det är”.

Under diskussionens gång framkommer att universitets- och högskolebiblioteken som ingår i denna studie inte verkar vara lika ansatta av besparingskrav, till skillnad från exempelvis många svenska skolbibliotek. En informant menar då att fungerande universitets- och högskolebibliotek är en självklarhet och aldrig ifrågasätts på samma sätt. Kanske finns det en konkurrenssituation mellan universitet och högskolor som även kommer dessa bibliotek till del. Bibliotekscheferna från flera lärosäten nämner ofta benchmarking och ranking. I flera sammanhang nämns URANK⁶, en oberoende ranking av universitet och högskolor baserad på statistik från HSV och annat officiellt material. Rankingens utgångspunkt är sex kriterier varav ett bibliotekskriterium med två indikatorer:

- Bibliotekets anslag från moderorganisation som andel av lärosätets totala omslutning.
- Förvärv (tryckt material och elektroniska resurser) dividerat med antal studenter.

När det gäller den nationella statistiken så uppfattas den uppenbarligen inte vara så viktig i rapporteringssammanhang, även om många uppgifter från den statistiken återfinns i verksamhetsberättelser och andra underlag som används i kommunikation med uppdragsgivare, universitetsråd etc. Som nämnts tidigare i rapporten tycks den nationella statistiken ändå kunna fylla en funktion när det gäller anslagsäskande. Några informanter nämner att den har använts till det och att det varit framgångsrikt.

3.3 Uppdrag – mål – mått – mätning – uppföljning

I en intervju diskuteras om användbara lokala egna mått skulle kunna lyftas in i den nationella statistiken. Informanterna kommer dock fram till att den egna statistiken är så lokalt knuten att de inte ser någon poäng med det och att den lokala statistiken dessutom kan skifta väldigt mycket från år till år utifrån tillfälliga behov. I diskussionen betonas framförallt processen, att var och en måste börja med frågan, d.v.s. bibliotekets uppdrag, och inte luras att mäta något bara för att det är mätbart eller hämta statistik som finns men som egentligen inte tillför något väsentligt.

Jämfört med exempelvis folkbiblioteken menar man att biblioteken vid universitet och högskolor har ett mer samlat övergripande uppdrag, som går ut på att stödja det egna

⁶ <http://www.urank.se/>

lärosätets utbildning och forskning, och att detta uppdrag inte skiljer sig så mycket från bibliotek till bibliotek. En informant ger exempel på formulerade uppdrag:

- vara ett stöd för vetenskaplig kommunikation
- vara ett stöd i lärandeprocessen
- ansvara för vetenskaplig informationsförsörjning
- vara en studie- och mötesplats

Till uppdragen kopplas strategier hur biblioteket förhåller sig till dessa varpå lite mer konkreta målsättningar ställs upp och som passar in i strategierna. Flera instämmer att deras uppdrag ser ut på liknande sätt och har arbetat en hel del med processer som har någon form av målsättning och ibland mätbara sådana. En informant tycker dock att det egentligen inte är så ofta det är mätbart och även om det kan se snyggt ut, så får mätningar inte bli för tekniska, att det inte alltid blir så bra då.

Generellt anses att det självklart måste finnas kopplingar mellan moderorganisationens övergripande målsättningar och att idealet är att kunna bryta ner dessa. Som ett exempel på en sådan målsättning nämns att ett visst lärosäte ska ha ökat det nätbaserade lärandet fram till år 2012 – då får man förhålla sig till det och finna ut hur biblioteket kan bidra till det målet.

Den allmänna uppfattningen är att den statistik som behövs som stöd i uppföljningen om de uppställda målen har nåtts, har väldigt lite att göra med den nationella statistiken och att det inte heller kan vara den nationella statistikens syfte. Det konstateras återigen att den nationella statistiken dock kan användas till någon form av benchmarking.

3.4 Egen statistik

Många informanter hävdar att de väljer att använda sig av egen statistik framför den nationella. När konkreta exempel nämns är de emellertid påfallande lika de mått som återfinns i den nationella statistiken. En stor del av verksamheten beskrivs med ord istället för siffror.

Flera informanter nämner arbete med nyckeltal/prestationsindikatorer där man använder sig av de traditionella måtten och sätter dem i relation till något annat. Det kan t.ex. röra sig om antal helårstjänster i förhållande till antal användare eller antal besök i förhållande till antal potentiella användare. En av informanterna understryker att även om möjligheten skulle finnas att få indikatorerna genererade automatiskt ur systemet, är det viktigt att man är delaktig och inte får det presenterat för sig som färdiga uträknade nyckeltal. För att förstå dess innebörd bör man vara delaktig i processen. Det uttrycks även oro för att automatgenererade uppgifter även genererar fel, eftersom kontrollen vid inrapporteringen uteblir.

De flesta biblioteken arbetar med egna undersökningar. En stor del av dessa utgörs av olika typer av användarundersökningar för att få en bild av användarnas syn på biblioteket. Det rör sig oftast om separata enkätundersökningar men en informant nämner också möjligheten att låta några frågor om biblioteket finnas med i de kursutvärderingar som fylls i av studenterna på universitet och högskolor. Några använder sig av utvärderingsinstrumentet LibQUAL⁷, en metod som dock upplevs som ganska tungarbetad. Även balanced scorecard nämns.

⁷ <http://www.libqual.org/>

En informant anser att det är ett stort problem att samtidigt som biblioteket utvecklat sig från att bara ha varit ett bibliotek till att bli en del av utbildning och forskning, är det fortfarande så svårt att redovisa samband mellan bibliotekets insats och studenternas informationskompetens och att just det är en särskilt viktig strategisk fråga. Ett sätt kan då vara att granska kvalitén på examensarbeten. En informant berättar att de nyligen gjort en kvalitetsgranskning genom att gå igenom referenslistor och räkna antal vetenskapliga artiklar och menar att det inte är så svårt att göra. Man frågar sig ändå vad det egentligen säger om bibliotekets insats.

Flera informanter nämner analyser för att kartlägga användningen av databaser. De är kostsamma och det är viktigt att de motsvarar behoven. Någon önskar sig förfinade verktyg på nyttovärderingsaspekten när det gäller användningen av databaser.

Därtill görs mer omfattande undersökningar med syfte att belysa delar av verksamheten. Som exempel nämns en övergripande arbetstidsundersökning där tidsåtgången vid olika arbetsmoment och processer har kartlagts. Undersökningar har också gjorts för att jämföra hantering och kostnader av tryckta respektive digitala medier.

Det förekommer också mer riktade undersökningar för att belysa en speciell fråga. Det kan röra sig om analyser som gjorts utifrån peng-modellen i samband med bl.a. inköp av e-arkiv, IRM-system och införande av RFID.

4. Enkät uppdragsgivare

Denna del av undersökningen baseras på de enkätsvar som inkommit från nio uppdragsgivare från moderorganisationer av varierande storlek. Med uppdragsgivare menas här personer som har det yttersta eller delar av ansvaret för moderorganisationen i sin helhet och därmed även för biblioteken och att det är dessa personer som bibliotekscheferna rapporterar till. Uppdragsgivarnas befattningar fördelar sig på fyra prorektor, en rektor, ett rektorsråd, ett arkivråd, en avdelningschef samt en controller.

Syftet med enkäten är att få en bild av vad uppdragsgivare anser vara relevanta och intressanta underlag vid beslutsfattande rörande biblioteken.

Enkäten består av följande tre frågor:

1. Vilka sorters underlag finner du intressanta/relevanta/användbara då beslut ska fattas om bibliotekets verksamhet och utveckling?
2. Vilken roll spelar kvantitativa uppgifter som underlag för beslut om bibliotekets verksamhet och utveckling?
3. Vilken sorts underlag för beslut om bibliotekets verksamhet och utveckling saknar du idag?

Två av respondenterna inleder med att förklara att det är de uppsatta målen för biblioteket som är helt avgörande för vilka sorters underlag för uppföljning och styrning som är relevanta och att det mest intressanta är att se hur verksamheten utvecklas i förhållande till sitt uppdrag.

En respondent gissar att uppdragen för universitetsbiblioteken i många fall är ganska allmänt hållna och svåra att följa upp, men menar att de under det gångna året formulerat ett mer detaljerat uppdrag till biblioteket uppdelat på ett antal huvudområden under vilka ett antal deluppdrag anges.

Samma respondent menar att eftersom bibliotekens roll förändras och nya möjligheter öppnas, är det viktigt att biblioteken ges ett tydligt uppdrag och att en planeringsdiskussion sker utifrån biblioteken som en strategisk resurs, som i många avseenden mycket liknar forskningsinfrastruktur som exempelvis dyrbara laboratorier.

Här följer en redogörelse av svaren på varje fråga var för sig.

4.1 Användbara underlag vid beslut

Svaren på den första frågan visar att mått av ekonomisk karaktär är de centrala. Utfall av budget samt kostnadsutveckling för exempelvis personal, lokaler och inköp är högst relevanta uppgifter, men även nyckeltal av typen kostnad per nerladdning eller kostnad per artikel uppges vara intressanta. Användarstatistik och lånestatistik som speglar utnyttjandet av biblioteket uppges också vara mycket viktiga underlag vid beslut.

Flera respondenter uppger olika sorters användarundersökningar bland studenter/doktorander och lärare/forskare, kvalitetsstudier som inkluderar kartläggning av nya önskemål och vem som efterfrågar vad, gärna fördelat på institutioner. Även nöjdhetsindex, nöjdhetsindex och webbenkäter till olika användare med inkluderande analys av svaren nämns.

Det finns intresse för att se bibliotekets roll i organisationen som helhet. Flera respondenter nämner att de tycker det är intressant med uppgifter om genomförda undervisningsinsatser, redogörelser för samarbeten mellan bibliotekarier och pedagoger och överhuvudtaget om särskilda satsningar som är av betydelse för lärosätet.

Förutom rapporteringen om det egna biblioteket i form av exempelvis verksamhetsberättelser vill majoriteten också ha jämförande siffror för att möjliggöra benchmarking gentemot andra lärosätens bibliotek och gärna projektrapporter, såväl interna som externa, för att kunna följa hur involverat det egna biblioteket är i utvecklingen. En respondent uppger att det är roligt att se biblioteket delta i nationella och gärna internationella projekt och på så sätt bidra till utvecklingen av bibliotekets roll på lärosätet.

I flera av svaren framgår det att det finns en medvetenhet om att bibliotekets roll förändras och att det i sin tur kan medföra krav på nya investeringar. Flera av respondenterna efterfrågar därför omvärldsanalyser angående teknikutveckling och nya systemlösningar för planering på såväl kortare som längre sikt.

4.2 Kvantitativa uppgifter som underlag för beslut

”Kvantitativa uppgifter har betydelse vid budgetdiskussioner...I övrigt har biblioteket hög grad av autonomi och avkrävs inte kvantitativa uppgifter.”

Svaren på den andra enkätfrågan om vilken roll kvantitativa uppgifter spelar, visar tydligt att uppdragsgivarna anser att kvantitativa uppgifter har störst betydelse när det gäller budgetdiskussioner och annan ekonomisk uppföljning.

Utifrån ekonomiska perspektiv verkar även underlag med en blandning av kvantitativa och kvalitativa uppgifter vara önskvärda. Det rör sig då om äskanden i enlighet med PENG-modellen⁸ och redogörelser för ”nyttan” av en redan spenderad summa pengar.

För planering och dimensionering av olika resurser som personal, medier etc. och för att följa trender över några år anses användarstatistik vara användbar.

Av enkätsvaren att döma utgör de kvantitativa uppgifterna ett viktigt inslag, men verksamheten återges och diskuteras företrädesvis i kvalitativa ordalag. Flera respondenter uppger att kvantitativa uppgifter endast är intressanta som beslutsunderlag om det har satts upp mål som mäts eller följs upp med kvantitativa mått. En respondent menar att kvantitativa uppgifter kan vara intressanta men att man bör passa sig för att bara gå på kvantitativa data eftersom underlag då tenderar att begränsas till det som går enkelt att mäta.

⁸ <http://www.peng.se/>

4.3 Underlag för beslut som saknas idag

Jämförelser

Flera respondenter har önskemål om jämförande uppgifter om andra högskolebibliotek och då främst rörande ekonomiska ramar som exempelvis satsade pengar per användare och bibliotekens andel av moderinstitutionens totala kostnader. Man önskar också jämförande uppgifter rörande lånestatistik och användarnöjdhet. Benchmarking med andra bibliotek förekommer i flera av svaren. En respondent tycker att det också skulle vara intressant att lyfta fram någon specifik del av biblioteksverksamheten som exempelvis it- och kundservice för att jämföra dessa med helt andra organisationer/företag.

Bibliometriska underlag

Biblioteket får en allt större roll i att ta fram olika typer av bibliometriska underlag som ligger till grund för strategiska överväganden för hur universitetet ska rikta sina forskningssatsningar. En respondent menar att det kommer att finnas behov av underlag för att följa upp hur biblioteket svarar upp mot detta och även underlag som beskriver hur behovet hos universitetet för dessa analyser förändras. Vidare att dessa underlag också är viktiga för att bedöma om bibliometriska analyser ska vara en "fri nyttinghet", en nyttinghet för vissa funktioner eller om den ska erbjudas mot betalning internt.

Prognoser för ökande volymer genom Open Access

Bibliotekens roll för tillgängliggörande av fulltext material från universitetets forskare ökar. En respondent menar att diskussionen om "open access" sätter ytterligare fokus på detta och att biblioteket därför i dialog med verksamheten måste försöka göra prognoser hur denna volym kommer att öka för att investeringar i utrustning och kompetens ska kunna ske i tillräcklig takt.

En respondent anger att planeringen av bibliotekets verksamhet till viss del är beroende av politiska beslut och att det krävs information vid t.ex. regeringsombildningar och när planer plötsligt uppstår att lägga ner eller omorganisera myndigheter.

Några respondenter skulle vilja ha en bättre inblick i användningen av e-resurser då de utgör en mycket stor del av bibliotekets totala kostnader.

5. Avslutande reflektioner

Det framstår som mycket tydligt att de intervjuade bibliotekscheferna upplever att den nationella statistiken är alldeles för traditionell. Den anses inte beskriva den verksamhet som bedrivs på biblioteken idag, att verkligheten på de undersökta biblioteken ligger långt bortom de traditionella statistiska mått som den nationella statistiken utgörs av. Bibliotekens uppdrag, arbetssätt, bestånd, och tillgänglighet har förändrats. Inte minst har användarnas biblioteksvanor och behov förändrats. Uppfattningen är att dessa förändringar inte speglas i statistiken.

Detta behöver dock inte tolkas som att den existerande statistiken i sig är dålig, utan snarare att den är otillräcklig. Den traditionella statistiken beskriver den traditionella verksamheten och gör det trots allt ganska väl. Biblioteken har fortfarande personal, samlingar och låneverksamhet och därmed kostnader och arbetsflöden som måste beräknas. Trots allt är det i stort sett samma statistiska mått som förekommer på bibliotekens olika presentationer på hemsidor, i verksamhetsberättelser och även vid rapportering i de fall kvantitativa mått rapporteras till uppdragsgivare. Måtten i den nationella och i den egna statistiken utgörs till stor del av samma mått.

Forskningsbiblioteken som ingår i den nationella statistiken har mycket varierande uppdrag. Universitets- och högskolebiblioteken efterfrågar exempelvis mätmetoder för sin verksamhet gentemot utbildning och forskning. Specialbiblioteken däremot har helt andra uppdrag. Den nationella statistiken kan kanske inte förväntas fylla alla dessa specifika behov av underlag när det gäller de olika bibliotekens uppföljning av det egna arbetet utifrån sina lokala behov och målsättningar. Det kan inte heller vara syftet med de nationella statistiken.

När väl alla brister med den nationella statistiken påtalats och diskuterats är intervjuade bibliotekschefer i princip överens om att man får ta den för vad den är; en utgångspunkt med ett antal trots allt användbara basmått att arbeta vidare med. Därmed inte sagt att den nationella statistiken inte kan eller ska förbättras. Det är viktigt att ge en rättvisande bild av bibliotekens insatser och därför är det av största vikt att man ser till hela den övergripande verksamheten i statistikinhämtningen.

De förslag som framkommer i intervjuerna kan till stor del förbättra statistiken. En teknisk plattform för den nationella statistiken är efterfrågad. En sådan existerar redan i flera andra länder. Man önskar kunna välja ut lämpliga jämförelseobjekt och relevanta uppgifter och eventuellt även införliva egna intressanta mått för att skapa användbara specifika profiler för det egna bibliotekets behov. Det skulle göra den nationella statistiken mer användarvänlig. En god början.

Att utveckla mått för att mäta den virtuella verksamheten är ett måste – som pendang till måtten utlån och besök. Önskan finns att uppgiften om e-publicering utökas. Den blir intressant först när avhandlingar, artiklar och uppsatser åtskiljs. De bibliometriska analysmetoderna får en allt större betydelse i samband med utvärderingar av forskning. Nya verksamheter kräver nya statistiska mått för att biblioteken skall ses som medaktörer inom sina moderorganisationer. Det är viktigt. Kraven på att kunna redovisa nyttoaspekter kan komma att öka. Enkätsvaren från uppdragsgivarna visar att här finns en samsyn vad gäller behovet av att utveckla nya mått och nya typer av underlag som speglar bibliotekens nya uppdrag.

Vad är då syftet med den nationella statistiken? Intervjuade bibliotekschefer användning av den nationella statistiken består främst i att göra jämförelser. Enkätsvaren från de tillfrågade uppdragsgivarna visar att även de är intresserade av jämförande material vad gäller universitet och högskolor, och att bibliotekschefer därmed torde ha användning för den nationella biblioteksstatistiken vid rapportering.

Ett tydligt syfte med den nationella statistiken som framkommer i denna studie är således att den ska kunna utgöra ett bra jämförelsematerial. Frågan är om den duger till det. Det framställs tydligt i diskussionerna bibliotekscheferna emellan att statistiken är behäftad med uppenbara kvalitetsproblem. Den negativa cirkeln måste brytas. Finns det tydliga användningsområden för den nationella statistiken, höjs motivationen ute på biblioteken att leverera sina siffror. Med en förbättrad kvalitet ökar användningen av statistiken och så går det runt. Användarvänlighet är ett ledord. Nyttan ett annat. Dessa måste hela tiden finnas med i tanken när man bestämmer sig för att gå vidare med att göra förändringar.

Huvudsyftet med denna undersökning är att ge ett antal bibliotekschefer syn på den nationella biblioteksstatistiken. Forskningsbibliotekens uppdrag, förutsättningar och verksamhet har genomgått en förändringsprocess. Förhoppningsvis kan denna studie bidra till utvecklingen av den nationella statistiken så att den närmar sig den verksamhet som idag bedrivs på forskningsbiblioteken.

6. Sammanfattning

Forskningsbibliotekens roll har under de senaste åren genomgått en avsevärd förändring med nya uppdrag som följd. Biblioteksstatistiken har däremot inte utvecklats i motsvarande takt. Kungl. biblioteket har som ansvarig för statistikens innehåll därför inlett en översyn av den nationella statistiken. Den här studien kan ses som ett led i det arbetet och har som syfte att från forskningsbibliotekens chefer fånga in synpunkter som rör värdet och användbarheten av den statistik som forskningsbiblioteken årligen levererar. Studien skall även ge en glimt av vad bibliotekens uppdragsgivare önskar som underlag för ledning och utveckling av bibliotekens verksamhet.

Studien baseras på intervjuer med femton chefer från forskningsbibliotek samt enkätsvar från nio uppdragsgivare från moderorganisationer i vilka forskningsbiblioteken ingår. Intervjumetoden som använts kan beskrivas som semistrukturerade gruppintervjuer, s.k. fokusgruppsintervjuer med 3-5 informanter fördelade på fyra intervjuer. Enkäten riktad mot bibliotekens uppdragsgivare innehåller tre öppna frågor.

Studien kan delas in i tre delar. Den första och största delen handlar om användningen av den nationella statistiken. Den andra delen har biblioteksstatistik på lokal nivå som utgångspunkt och i den tredje redogörs för uppdragsgivarnas enkätsvar.

Den samlade uppfattningen bland intervjuade bibliotekschefer är att statistiken för forskningsbiblioteken innehållsmässigt inte motsvarar den verksamhet som idag bedrivs på forskningsbiblioteken. Det är också uppenbart att det finns kvalitetsproblem och då framförallt vad gäller statistikens tillförlitlighet. I studien redogörs för orsakerna till detta.

Såväl bibliotekschefer som uppdragsgivare anser att den nationella biblioteksstatistiken har en viktig funktion att fylla och då främst som ett bra jämförelsematerial. Det finns en samsyn bibliotekschefer och uppdragsgivare emellan när det gäller inom vilka områden nya mått måste utvecklas för att dels mäta hur biblioteken svarar upp mot sina nya uppdrag, dels bättre visa på biblioteken som integrerade medaktörer i sina respektive moderorganisationer.

Önskemål som framkommer är:

- tydligare syfte för att öka intresset och ambitionen
- tydliga och enkla definitioner
- teknisk plattform för nationell biblioteksstatistik
- utöka uppgiften om elektronisk publicering
- mått på interaktiv verksamhet på webben
- mått på bibliometrisk verksamhet
- uppgift om de enskilda bibliotekens antal presumtiva användare
- uppgift om kostnad för biblioteket i förhållande till moderorganisationen
- fasta återkommande uppgifter + tillfälliga "heta" mått
- djupdykning i särskilt angelägna frågor

Intervjuade bibliotekschefer är slutligen tämligen överens om att man får ta den nationella statistiken för vad den är; en utgångspunkt med ett antal användbara basmått att arbeta vidare med, att den inte kan förväntas fylla alla specifika behov av underlag när det gäller bibliotekens uppföljning av det egna arbetet utifrån lokala behov och målsättningar.

Källförteckning

Johansson, Annette (2009). *Dikt eller verklighet? : En introduktion till biblioteksstatistik i Sverige och i andra länder*. [Elektronisk resurs] Svensk Biblioteksförning.

Kungl.biblioteket/Statistiska centralbyrån (2009). *Forskningsbiblioteksstatistiken 2008*.

LibQUAL. <http://www.libqual.org/>

Samstatistikdatabasen för Finlands vetenskapliga bibliotek.
https://yhteistolasto.lib.helsinki.fi/language.do?action=change&choose_language=2

URANK. <http://www.urank.se/>

Wibeck, Victoria (2000). *Fokusgrupper : om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1

Brev till bibliotekschefer

KB-studie

Vi är glada att du vill delta i studien kring biblioteksstatistik.

Intervjun kommer att ske i form av en fokusgrupp. Det innebär att vi ställer ett fåtal frågor som diskuteras av deltagarna.

Nedan följer lite bakgrundsfakta samt några frågeställningar som du gärna får fundera lite kring inför intervjun.

Välkommen!

Cecilia Bodelsson & Catarina Jacobsson

Forskningsbiblioteksstatistiken

Kulturrådet har hittills varit statistikansvarig myndighet för biblioteksstatistik i Sverige. Kungliga biblioteket (KB) har haft delegation att ansvara över de svenska forskningsbibliotekens verksamhet sedan 1998. KB beslutar vad som ska samlas in samt står för definitioner, analyser och kommentarer och SCB för själva insamlandet.

För närvarande ingår 77 bibliotek i statistiken och de utgörs av nationalbibliotek (1), högskole- och universitetsbibliotek (39) och specialbibliotek (37). Till gruppen specialbibliotek hör bl.a. bibliotek vid vissa forskningsinstitut, myndigheter och museer. Samtliga dessa är helt eller delvis finansierade med statliga medel och är tillgängliga för allmänheten.

Statistiken framställs en gång per år och omfattar uppgifter om

- bibliotekssystem och tillgänglighet
- bestånd och förvärv
- användning
- personal
- ekonomi

Forskningsbiblioteksstatistikens syfte är att:

- redovisa forskningsbibliotekens verksamhet ur ett samlat nationellt perspektiv
- ge en översiktlig bild av det enskilda bibliotekets verksamhet
- utgöra underlag för planering, budgetering och anslagsäskande
- tjänstgöra som instrument för jämförelser mellan bibliotek

2008 tillsattes en expertgrupp för biblioteksstatistik på KB med syftet att göra en översyn av biblioteksstatistiken. Expertgruppens uppgift är att arbeta fram förslag till förbättringar av insamling, analys och informationsspridning av den svenska forskningsbiblioteksstatistiken. Gruppen består av representanter från olika typer av bibliotek.

Som ett led i detta görs nu denna studie för att skapa en bild av användbarheten av dagens statistik samt att fånga in synpunkter och önskemål från dem som statistiken riktar sig till.

Länk till rapporten Forskningsbiblioteken 2008:

http://www.scb.se/Pages/PublishingCalendarViewInfo_259923.aspx?PublObjId=11323

Frågeställningar att fundera kring inför intervjun

- Forskningsbiblioteksstatistiken är tänkt som ett verktyg i bibliotekens utvecklingsarbete och som ett stöd i dialogen med uppdragsgivarna. I vilken utsträckning tycker du att statistiken har den funktionen?
- Vilka andra dokument/mätmetoder/uppgifter används som beslutsunderlag?
- Arbetar ni med mätbara mål som kan kopplas till statistiken?
- Skulle din moderorganisations målsättningar (några av dem) kunna brytas ner till mätbara mål i bibliotekets kvalitetsarbete?
- Statistiken har kritiserats för att ge en bristfällig bild av biblioteken, t.ex. publicering av material och virtuella besök. Vilka mått saknar du?

Bilaga 2

Enkät till uppdragsgivare

Enkät om beslutsunderlag och statistik. Kungl. bibliotekets expertgrupp för biblioteksstatistik

På uppdrag av Kungl. biblioteket genomförs nu en undersökning rörande användarönskemål avseende statistik. Dess syfte är att från bibliotekens chefer och uppdragsgivare fånga in synpunkter på dagens biblioteksstatistik, samt eventuella önskemål om förändringar. De bibliotek som berörs är i första hand KB:s s.k. samverkansbibliotek, ett 70-tal svenska forsknings- och specialbibliotek. Målet är att förbättra statistiken och därigenom göra den mer användbar.

Sexton bibliotekschefer har under hösten intervjuats i grupper om tre till fem personer om användbarheten av forskningsbiblioteksstatistiken men också om andra typer av underlag som belyser verksamheten. KB är också intresserade av att höra synpunkter från uppdragsgivare vid bibliotekens moderinstitutioner. Det har inte varit möjligt att samla representanter för denna grupp till intervjuer. Vi vänder oss därför till dig, som en av tolv representanter för bibliotekens uppdragsgivare, med en kortfattad enkät. Vi är mycket tacksamma om du vill delta genom att besvara nedanstående tre frågor. Svaren kommer att behandlas konfidentiellt. Det går utmärkt att svara med vändande e-post. Vi vill gärna ha ditt svar senast den 13 januari 2010.

Med uttrycket ”underlag för beslut” i frågorna nedan menar vi alla typer av underlag som kan belysa hur biblioteken fyller sitt uppdrag eller uppnår sina (explicita eller implicita) mål. Det kan vara kvantitativa uppgifter, som statistik över ekonomi, personal, bibliotekens bestånd och användning, stöd till lärande, forskning och publicering m.m. Det kan vara indikatorer som byggs upp med hjälp av statistiska mått, men som ger en tydligare indikation än enklare statistik, t.ex. satsade pengar per användare eller bibliotekens andel av moderinstitutionens totala kostnader.

Vi menar också att beslutsunderlag kan vara uppgifter som man får fram genom andra, kvalitativa metoder, t.ex. användarenkäter eller -intervjuer, användbarhetsstudier, observationer, jämförelser, benchmarking osv., men också studier som visar vilken effekt bibliotekens verksamhet har på undervisningsresultat, forskningskvalitet etc. Det finns säkert också en rad andra sätt att få underlag för beslut, mer informella, inte så lätta att formalisera eller dokumentera, men som också gärna får vara en del av era svar.

Hälsningar

Cecilia Bodelsson och Catarina Jacobsson

Frågor att besvara:

1. Vilka sorters underlag finner du intressanta/relevanta/användbara då beslut ska fattas om bibliotekets verksamhet och utveckling? Ge gärna exempel?

2. Vilken roll spelar kvantitativa uppgifter som underlag för beslut om bibliotekets verksamhet och utveckling? Ge gärna exempel.
3. Vilken sorts underlag för beslut om bibliotekets verksamhet och utveckling saknar du idag? Ge gärna exempel?