



National Library
of Sweden

De svenska universitets- och högskolebibliotekens tillgänglighet och service

Resultat av en enkätundersökning 2006

Isabelle Midy
Kungl. biblioteket/BIBSAM

December 2006

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	Förord	1
2	Sammanfattning.....	3
3	Öppethållande	4
3.1	Öppet med egen personal under en normalvecka	4
3.2	Öppet med annan personal	6
3.3	Öppet utan bemanning	6
3.4	Utsträckt öppethållande	7
3.5	Öppet under icke-terminstid.....	7
3.6	Resumé	8
4	Service	8
4.1	Allmänt	8
4.2	Chatt.....	8
4.3	E-böcker.....	9
4.4	Hemsändning/direktleverans av dokument	10
4.5	Annat.....	11
4.6	Resumé	11
5	Användarutbildning.....	12
5.1	Introduktion i biblioteket.....	12
5.2	Allmän informationssökning	12
5.3	Ämnesinriktad informationssökning.....	13
5.4	Webbaserad självstudiekurs.....	14
5.5	Boka en bibliotekarie	14
5.6	Andra användarutbildningar	15
5.7	Resumé	15
6	Walk-in use – allmänhetens tillgång till e-resurser i bibliotekets lokaler	16
6.1	På vilka datorer krävs inloggning?.....	16
6.2	Vilka användarkategorier har inloggnings-ID?.....	16
6.3	Gäst-inloggning	17
6.4	Resurser som nås utan krav på inloggning.....	19
6.5	Resumé	19
7	Hemlån vid besök i biblioteket	19
8	Fjärrutlån	20
9	Fjärrinlån.....	21
9.1	Avgifter för fjärrinlån.....	22

10	Avgifter	23
10.1	<i>E-böcker.....</i>	23
10.2	<i>Databasutskrifter</i>	23
10.3	<i>Papperskopior.....</i>	24
10.4	<i>Kopieringsservice</i>	24
11	Funktionshinder.....	25
11.1	<i>Handlingsplan.....</i>	25
11.2	<i>Stödprogram och hjälpmedel.....</i>	26
11.3	<i>Talbokstillstånd.....</i>	28
11.4	<i>Lånetid</i>	28
11.5	<i>Användarutbildning till personer med funktionshinder</i>	29
11.6	<i>Samordnare och kontaktpersoner för personer med funktionshinder.....</i>	29
11.7	<i>Helhetsbild.....</i>	30
12	Organiserat samarbete.....	30
12.1	<i>Samarbete – egna campusstudenters biblioteksservice.....</i>	31
12.2	<i>Samarbete – distansstudenters biblioteksservice</i>	32
12.3	<i>Resumé.....</i>	33
13	Avslutning	33

1 Förord

Till de kriterier som ett BIBSAM-bibliotek¹ bör uppfylla hör att det ska ha som huvudsaklig uppgift att betjäna svensk forskning och utveckling, vara allmänt tillgängligt och ingå i det svenska fjärrlånesystemet.² Ett sätt att utröna i vad mån de anslutna biblioteken lever upp till de målsättningarna är att genomföra undersökningar på temat tillgänglighet och service med regelbundna intervaller. Det är också syftet med föreliggande rapport.

Enkätundersökningar om de BIBSAM-anslutna universitets- och högskolebibliotekens tillgänglighet och service har tidigare genomförts 1998/2001 och 2003. Denna enkätundersökning genomfördes i maj-augusti 2006 och utgör en fortsättning på de tidigare. De frågor som riktats till bibliotekens informanter sammanfaller delvis med dem som ställdes i 2003 års enkät. Vissa kompletteringar har gjorts i fråga om serviceformer som chatt och boka en bibliotekarie. Den största skillnaden är dock att två helt nya avsnitt har inkluderats i denna enkät.

Mot bakgrund av den nationella handlingsplanen för handikappolitiken³ ansåg jag det vara angeläget att lyfta fram frågan om ett förbättrat bemötande av funktionshindrade. Vid utformningen av enkätfrågorna samarbetade jag med Bitte Kronkvist, biträdande chef för produktionsavdelningen på TPB, och Christina Jönsson Adrial, dåvarande 1:e handläggare vid BIBSAM med ansvar för statistiken över de svenska forskningsbibliotekens verksamhet.

Jag har också inkluderat frågor om bibliotekens policy vad beträffar walk-in use⁴ mot bakgrund av SUNET:s regler för anslutning och användning av SUNET. Kravet att organisationer som använder SUNET via publika terminaler ska kunna identifiera användarna⁵ av dessa publika terminaler ställer biblioteken inför nya utmaningar och det kan ha ett intresse att dokumentera hur biblioteken har hanterat situationen. Vid ett BIBNÄT-möte den 4 maj 2006 efterlyste jag synpunkter på frågor om walk-in use. De slutliga formuleringarna mejslades fram under efterföljande diskussioner med två av mötesdeltagarna, Gunilla Lilie Bauer, dåvarande informationschef på SUB, och Lars Våge, bibliotekarie vid Mittuniversitetets bibliotek i Sundsvall.

Enkäten riktades till samtliga 38 BIBSAM-anslutna universitets- och högskolebibliotek. Svar har inkommit från de 35 bibliotek, som finns listade på nästa sida.⁶ Det motsvarar en svarsprocent på 92 %.

¹ BIBSAM-bibliotek kallas de bibliotek som utgör den primära målgruppen för KB:s avdelning för nationell samordning och utveckling, BIBSAM. För att behålla sin status som BIBSAM-bibliotek ska de följa BIBSAM:s riktlinjer för avgiftsbeläggning av tjänster och vid anmodan lämna årlig statistik till BIBSAM/SCB. Till förmånerna hör att de erhåller fjärrlånekompensation för nettoutlån av originaldokument, får ingå i de centrala licensavtal för tidskrifter i elektronisk form och för databaser som BIBSAM sluter för konsortiets räkning, samt kan vända sig till BIBSAM för juridisk rådgivning.

<http://www.kb.se/BIBSAM/dbupphdl/grund.htm> [2006-12-14]

<http://www.kb.se/BIBSAM/Avgifter/vadaer.htm> [2006-12-14]

² <http://www.kb.se/BIBSAM/Avgifter/vadaer.htm> [2006-09-18]

³ <http://www.regeringen.se/sb/d/3107/1/18482> [2006-09-18];

<http://www.regeringen.se/sb/d/3107/a/18483> [2006-12-14]

⁴ Walk-in use = Allmänhetens tillgång till kommersiella, licensbaserade e-resurser i bibliotekets lokaler. Walk-in = besökande användare.

⁵ http://basun.sunet.se/html_docs/extregler.html#aup [2006-09-18]

⁶ Svar saknas från

Högskolan i Borås. Biblioteket;

Kungl. Konsthögskolan. Arkitekturskolans bibliotek;

Linköpings universitetsbibliotek.

Bibliotek som ingår i undersökningen	I texten använd förkortning
1. Anna Lindh-biblioteket	AL
2. Blekinge Tekniska Högskola. Biblioteket	BTH
3. Chalmers bibliotek	Chalmers
4. Gymnastik- och idrottshögskolans bibliotek, GIH	GIH
5. Göteborgs universitetsbibliotek	GU
6. Handelshögskolan i Stockholm. Biblioteket	HHS
7. Högskolan Dalarna. Biblioteket	DU
8. Högskolan i Gävle. Biblioteket	HiG
9. Högskolan i Halmstad. Biblioteket	HH
10. Högskolan i Jönköping. Biblioteket	HJ
11. Högskolan i Kalmar. Biblioteket	HiK
12. Högskolan Kristianstad. Biblioteket	HKr
13. Högskolan i Skövde. Biblioteket	HiS
14. Högskolan Väst. Biblioteket	HV
15. Högskolan på Gotland, Almedalsbiblioteket	Alme
16. Karlstads universitetsbibliotek	KaU
17. Karolinska Institutet Universitetsbiblioteket	KI
18. Konstfacks bibliotek	Konstfack
19. Kungl. Tekniska högskolans bibliotek	KTH
20. Luleå universitetsbibliotek	LTU
21. Lunds universitets bibliotek	LU
22. Lärarhögskolan i Stockholm. Biblioteket	LHS
23. Malmö högskola. Biblioteket	MaH
24. Mittuniversitetets bibliotek	Miun
25. Mälardalens högskolas bibliotek	MdH
26. Nordiska högskolan för folkhälsovetenskap. Biblioteket	NHV
27. Polishögskolans bibliotek	PHS
28. Röda Korsets Högskola, Biblioteket	RKH
29. Stockholms universitetsbibliotek	SU
30. Sveriges lantbruksuniversitets bibliotek	SLU
31. Södertörns högskolebibliotek	SH
32. Umeå universitetsbibliotek	UmU
33. Uppsala universitetsbibliotek	UU
34. Växjö universitetsbibliotek	VxU
35. Örebro universitetsbibliotek	ÖrU

Jag vill rikta ett varmt tack till alla informanter för det arbete de lagt ned på att besvara enkätfrågorna och det engagemang och den hjälpsamhet de visat närhelst jag har bett om tilläggsupplysningar och kommentarer.

Stockholm i december 2006

Isabelle Midy

2 Sammanfattning

Det totala öppethållandet på biblioteken uppvisar en lätt ökning under åren 2004, 2005 och 2006. Denna ökning har dock skett på bekostnad av reducerad service. Jämfört med att inte hålla öppet alls är det naturligtvis ändå ett alternativ att föredra. Av kostnadsskäl minskar bemanning med egen personal till förmån för bemanning med annan personal. Många bibliotek har också sett sig nödsakade att skära ned på öppethållandet under lördag-söndag. Däremot har det skett en svag uppgång vad gäller bemanning med egen personal på kvällstid. En tendens till ökat öppethållande utan bemanning kan också skönjas, även om få når upp till idealet att vara öppna 24 timmar/dygn. En del av BTH har dock öppet dygnet runt för sin personal och för studerande med passerkort.

Chatt och e-böcker ingick inte i bibliotekens serviceutbud åren 1998 och 2001. Jämfört med situationen 2003 har utnyttjandegraden ökat och i dagens läge är de att betrakta som etablerade serviceformer.

Chattservicen Jourhavande bibliotekarie erbjuds nu på 19 bibliotek från att ha varit en serviceform på två högskolebibliotek vid föregående undersökning.

E-böcker kunde erbjudas på ca 67 % av biblioteken för tre år sedan. Nu är siffran uppe i ca 75 % av de bibliotek som besvarat enkäten.

Vad gäller användarutbildningar kan man se en tydlig satsning på distansstuderande. Antalet bibliotek som riktar sig till distansstuderande har ökat i antal jämfört med 2003 års siffror.

Också webbaserade självstudiekurser har vunnit insteg och erbjuds på ett ökande antal bibliotek för alla typer av användare.

Den relativt nya serviceformen Boka en bibliotekarie har på kort tid blivit en anlitad serviceform och erbjuds på många bibliotek. Möjligheten till individuell utformning är säkerligen en bidragande orsak till dess växande popularitet.

De rutiner som omgärdar allmänhetens tillgång till e-resurser i bibliotekens lokaler, walk-in use, varierar relativt mycket från bibliotek till bibliotek. Det gäller såväl kraven på inloggning som registreringen av tillfälliga användare. Flera bibliotek är mitt uppe i en process där praxis ska ta form. SUNET:s krav att biblioteken ska ha ett "system för identifiering av användarna av de publika terminalerna"⁷ har bemötts på olika sätt och genererat olika lösningar – alltifrån krav på inloggning på samtliga publika datorer till total avsaknad av registrering.

Majoriteten av biblioteken har placerat in sig någonstans i mitten och kräver inloggning på vissa datorer och öppenhet på andra. Vad som inbegrips i denna "öppenhet" varierar, men vanligt är att den lokala bibliotekskatalogen kan nås utan inloggningskrav. Ofta jämföras också LIBRIS med en lokal katalog.

Lärosätets egna studenter och anställda är den användarkategori som normalt har inloggnings-ID. Ingen etablerad praxis har ännu etablerats vad gäller registreringen av tillfälliga användare av de publika datorerna, gäst-inloggning. Namn och personnummer är de uppgifter som främst efterfrågas vid en registrering. Det är sällan gäst-användarna anmodas underteckna ett juridiskt bindande dokument där hon/han lovar följa de regler som gäller.

Hanteringen av kortvariga konton upplevs på sina håll som betungande och informationen om möjligheten till gäst-inloggning är i allmänhet inte något biblioteken aktivt informerar om. Det är först vid en direkt muntlig förfrågan från användarna som de flesta bibliotek upplyser om det alternativet.

Den nationella handlingsplanen för handikappolitiken fram till 2010⁸ har för bibliotekens del inneburit satsningar på service till personer med funktionshinder, främst dyslektiker och synskadade men också rörelsehindrade. En del har kommit långt i sitt arbete med att utveckla servicen till funktionshindrade, andra är i begynnelseskedet. Man har i allmänhet haft en hög ambitionsnivå och i bibliotekens egna omdömen är tonen generellt positiv. Nära 69 % av biblioteken följer eller kommer inom en snar framtid att följa en handlingsplan, som avser att förbättra servicen till användare med funktionshinder. Ungefär 86 % av biblioteken kan eller kommer att kunna erbjuda stödprogram och hjälpmedel på sina datorer för sina funktionshindrade användare. På många håll utnyttjas inte servicen i den utsträckning man skulle önska och det antyds att informationen inte alltid når ut till dem som berörs. Det gäller också den interna informationen till exempelvis lärare.

⁷ http://basun.sunet.se/html_docs/extregler.html#aup [2006-09-18]

⁸ <http://www.regeringen.se/sb/d/3107/a/18482> [2006-09-18];
<http://www.regeringen.se/sb/d/3107/a/18483> [2006-12-14]

Samarbetet över biblioteksgränserna har ökat avsevärt under perioden 2003-2006. Denna tendens till gränsöverskridande samverkan förefaller vara en allmän trend under en period då en framtida integrering av hela ABM-sektorn är föremål för diskussion.

Antalet bibliotek som har ett organiserat samarbete kring de *egna* campusstudenternas biblioteksservice med andra forskningsbibliotek har fördubblats och detsamma gäller samarbetet med folkbibliotek. Däremot uppvisar siffrorna för samarbetet med lärcentra inga större förändringar under den senaste treårsperioden.

Organiserat samarbete kring biblioteksservice till *distansstudenter* involverar färre bibliotek, men också här kan man notera en smärre ökning jämfört med 2003. Antalet bibliotek som samarbetar med lärcentra har ökat från tre till åtta och återspeglar ett ökande intresse för flexibla utbildningsformer. I dagens kunskapssamhälle, som premierar livslångt lärande, har satsningar på nätbaserad utbildning en given plats. En breddning av samarbetet inom hela utbildningssektorn är därför ett tecken i tiden.

3 Öppethållande

SCB:s statistik redovisar siffror om forskningsbibliotekens serviceutbud och tillgänglighet och anger dels öppethållande i timmar per vecka och dels öppethållande med reducerad service, utbrutet ur det totala öppethållandet. Med reducerad service avses då t.ex. att lokalerna är tillgängliga, men saknar bibliotekariebemanning, eller att de är tillgängliga för vissa användarkategorier med tillgång till egen nyckel.⁹

Om man med *totalt* öppethållande avser det som i denna enkät har betecknats som öppet med bemanning av bibliotekets *egen* personal och bemanning av *andra* än bibliotekspersonalen och jämför den siffran för 2006 (60,5 tim/v i genomsnitt) med SCB:s siffror för 2004 och 2005 (57,8 tim/v respektive 59 tim/v i genomsnitt) kan man notera en tendens till ökat öppethållande.¹⁰

Räknar man dessutom in det som i denna enkät har redovisats som "öppet och obemannat" kommer man upp i ett öppethållande på 74,8 tim/v i snitt. Det förstärker intrycket att biblioteken har blivit allt mer tillgängliga, men då ska man också hålla i minnet att denna ökning har skett till priset av reducerad service. Härtill kan givetvis sägas att öppethållande med reducerad service är att föredra framför inget öppethållande överhuvudtaget.

Noteras kan också att öppethållande utan bemanning är av relativt blygsam omfattning med undantag för fyra bibliotek som är öppna och obemannade över 100 tim/v för den användarkategori som har tillgång till passerkort.¹¹ Som ovan framgår sätter denna lilla grupp ett icke oävet avtryck i statistiken.

3.1 Öppet med egen personal under en normalvecka

Under en normalvecka har nio bibliotek öppet över 60 timmar med bemanning av bibliotekets egen personal.

UmU toppar listan med sina 66 timmar. UmU har också i tidigare undersökningar placerat sig bland de främsta vad gäller öppethållningstider.¹²

Det ska dock påpekas att maximiöppettiderna med egen personal tidigare var längre. Den längsta öppethållningstiden i 1998/2001 års undersökning var 83,5 tim/normalvecka med egen personal (UU). Motsvarande toppvärde 2003 var 69 tim/normalvecka (Chalmers och SU). Där andra bibliotek har dragit ned på sitt öppethållande har UmU hållit fast vid sitt och rapporterat 66 tim/normalvecka både i 1998/2001 års och i 2003 års undersökningar.

År 2006 är UmU i gott sällskap med GU (64,5 tim), KI (63), Chalmers (62), HJ (62), LTU (62), HKr (61,5), Alme (60,5) och LHS (60,5).

Av tabell 1 framgår hur de olika biblioteken placerar sig inom specificerade intervall.

⁹ http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102_2004A01_BR_KUFT0501.pdf, s. 16, 31.

http://www.scb.se/statistik/publikationer/KU0102_2005A01_BR_KUFT0601.pdf, s. 6, 20.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Jämför kapitlet "Öppet utan bemanning".

¹² I 1998/2001 års enkätundersökning (sammanställd av Ulla-Britt Nordin Siebolds) kom UmU på tredje plats och i 2003 års undersökning (gjord av Eva Lunneborg) intog UmU en hedrande andra plats.

Tabell 1. Öppethållande *totalt* under en normalvecka med egen personal.

Antal timmar totalt /normalvecka	Antal bibliotek	Bibliotek
60-66	9	Alme, Chalmers, GU, HJ, HKr, KI, LHS, LTU, UmU
50-59	7	DU, HH, LU, MaH, Miun, VxU, ÖrU
40-49	12	AL, HiG, HiK, HiS, HV, KaU, KTH, PHS, SU, SLU, SH, UU
30-39	7	BTH, HHS, GIH, Konstfack, MdH, NHV, RKH

NHV har den kortaste öppethållningstiden med sina 30 tim/normalvecka, tillsammans med Konstfack, vars öppethållande omfattar 31 tim/normalvecka.

Femton bibliotek har öppet under lördag/söndag med egen personal. Det motsvarar 43 % av biblioteken och innebär en tydlig nedgång i jämförelse med undersökningen 2003 då drygt hälften höll öppet med egen bibliotekspersonal under lördagar och söndagar. År 2006 är vi nere på ungefär samma nivå som 1998/2001 då 40,5% av biblioteken var öppna också över veckoslutet.

Också vad gäller öppethållande under lördag/söndag utmärker sig UmU som med sina 12 tim/normalvecka delar förstaplatsen tillsammans med SU – också det ett bibliotek som traditionellt legat väl till vad beträffar helgöppet.

För en sammanställning av bibliotekens öppettider under veckoslutet med egen personal, se tabell 2 nedan.

Tabell 2. Öppethållande *lördag/söndag* under en normalvecka med egen personal

Antal timmar lördag/söndag /normalvecka	Antal bibliotek	Bibliotek
12 tim/v	2	SU, UmU
8 tim/v	2	Alme, GU
6 tim/v	1	KI
5 tim/v	3	MaH, Miun, ÖrU
4 tim/v	6	Chalmers, HJ, HKr, LTU, UU, VxU
3 tim/v	1	DU

Härutöver kan nämnas att NHV i normala fall inte har öppet under veckosluten men gör undantag för enstaka helgkurser.

En majoritet av biblioteken (27 stycken) har öppet med egen personal också kvällstid, varmed avses vardagar från kl. 17:00 och framåt. Av dem ligger KI och SU i topp med vardera 17 tim/normalvecka.

Tabell 3. Öppethållande *kvällstid* under en normalvecka med egen personal

Antal kvällstimmar/normalvecka	Antal bibliotek	Bibliotek
17 tim/v	2	KI, SU
14 tim/v	1	GU
13 tim/v	3	Chalmers, HJ, LTU
12-12,5 tim/v	2	HKr (12,5), MaH (12)
10 tim/v	1	Alme
9 tim/v	2	Miun, UmU
8 tim/v	3	DU, LHS, HV
5 tim/v	5	HH, HiS, LU, VxU, ÖrU
4 tim/v	3	KaU, KTH, MdH
2 tim/v	3	GIH, Konstfack, PHS
1 tim/v	2	SLU, UU

Man kan notera en lätt ökning av antalet bibliotek som har kvällsöppet med egen bibliotekspersonal mer än 13 tim/v. I 2003 års undersökning var antalet fyra. År 2006 har antalet stigit till sex. SU är det bibliotek som genomgående har hållit fast vid en tradition av generöst öppethållande kvällstid - också i de två föregående undersökningarna placerade sig SU bland de främsta.

Åtta bibliotek (AL, BTH, HHS, HiG, HiK, NHV, RKH, SH) har inte kvällsöppet överhuvudtaget med egen personal under en normalvecka.

3.2 Öppet med annan personal

Tjugoen bibliotek (60 %) håller öppet och bemannar med annan arbetskraft än den ordinarie bibliotekspersonalen. t.ex. lärosätets studenter. Det är i paritet med andelen från 1998/2001 års undersökning (59 %), men innebär en påtaglig ökning jämfört med 2003, då hälften av biblioteken hade öppet med annan än bibliotekspersonalen.

SH är det bibliotek som har överlägset flest timmar öppet med annan personal – 40 tim/v. Högt placerar sig också KaU (31 tim/v). Gemensamt för dem båda att de placerar sig relativt lågt vad gäller öppethållande med egen personal (jämför ovan). Tendensen verkar därför vara att man kompenserar genom generösare öppethållande med annan, billigare personal av kostnadsskäl. Ur ett kvalitetsperspektiv kan det upplevas som en betänklig utveckling även om det naturligtvis är att föredra framför att hålla stängt.

Tabell 4. Öppethållande med *annan* personal

Antal timmar/vecka	Antal bibliotek	Bibliotek
40 tim/v	1	SH
31 tim/v	1	KaU
26 tim/v	2	LU, VxU
24 tim/v	3	HiS, SU, UU
20 tim/v	2	HHS, HiK
19 tim/v	1	KI
18 tim/v	1	GU
16 tim/v	1	HiG
15 tim/v	1	MdH
14 tim/v	2	KTH, ÖrU
12 tim/v	1	UmU
11 tim/v	1	DU
10 tim/v	1	Chalmers,
8 tim/v	3	BTH, HH, LHS

3.3 Öppet utan bemanning

I enkäten fick informanterna också besvara frågan hur många timmar deras bibliotek eller del av det var öppet och obemannat. Nio bibliotek har svarat att de kan erbjuda det alternativet. Det är identiskt med antalet i 2003 års undersökning.

Fyra bibliotek har öppet utan bemanning över 100 timmar i veckan.

Betecknande är att tre av dem (AL, BTH, NHV) har relativt få timmar öppet med egen personal. Ett sätt att öka tillgängligheten utan att i motsvarande mån öka personalomkostnaderna blir då att låta användarna utnyttja delar av bibliotekens resurser utan att bemanna, (dvs. en liknande tendens till förbilligande som redan kom till uttryck i fråga om öppethållande med annan än bibliotekspersonal, jämför ovan).

HKr lyckas med konststycket att förena både långt öppethållande med egen personal och hög tillgänglighet också utan bemanning, vilket är värt att notera.

BTH skriver att "en del av biblioteket är öppet dygnet runt för personal och studenter med passerkort" – en policy som placerar dem näst överst i listan, endast föregångna av AL.

HKr och NHV har vardera drygt 100 obemannade öppettimmar i veckan.

På resterande bibliotek är antalet timmar markant mycket lägre.

Tabell 5. Öppethållande *utan* bemanning

Antal timmar/vecka	Antal bibliotek	Bibliotek
125,5 tim/v	1	AL
121,5 tim/v ¹³	1	BTH
106,5 tim/v	1	HKr
105 tim/v	1	NHV (internt)
10 tim/v	2	HiS, Konstfack
9-9,5 tim/v	2	KTH (9), UU (9,5)
5 tim/v	1	Alme

3.4 Utsträckt öppethållande

Tio bibliotek uppger att de har någon form av utsträckt öppethållande vid några tillfällen. Oftast handlar det då om tentamensperioder, möten för distansstudenter och "öppet hus"-arrangemang.

Tabell 6. *Utsträckt* öppethållande

Typ av aktivitet	Antal bibliotek	Bibliotek
Tentamen	5	Chalmers, HHS, LTU, LU, UU
Möten - distansstudenter	2	Konstfack, NHV
Öppet hus	2	HiG, Konstfack
Program kvällstid	1	Alme
Undervisning, visning	1	HKr
Vissa helg- och klämdagar	1	LU

HHS håller extra öppet under tentamensperioder (lördag-söndag: 9 - 21).

På motsvarande sätt agerar LTU som har söndagsöppet 11-15 en söndag under tentamensperioden. Också det juridiska biblioteket vid UU har utsträckt öppethållande under tentamensperioder.

Vid HKr håller biblioteket extra öppet när kontaktbibliotekarierna har undervisning eller visning.

Konstfack har utsträckt öppethållande när man anordnar "Öppet hus" för blivande studenter. Någon kväll har man extra öppet enligt överenskommelse med distansstudenter.

3.5 Öppet under icke-terminstid

De allra flesta biblioteken har öppet under icke-terminstid. Öppethållandet är mer eller mindre reducerat beroende på vilken period av icke-terminstid man är inne i. Vissa delar av sommaruppehållet kan biblioteket vara helt stängt.

HHS alternerar t.ex. mellan

39 tim/v under perioden 12/6-21/6; 14/8-25/8,

20 tim/v under perioden 26/6-21/7; 7/8-11/8 och

stängt 24/7-4/8.

SH gör en distinktion mellan sommar- och juluppehåll och har öppet 30 tim/v under sommaren och 45 tim/v under jul- och nyårshelgen.

PHS kan ha öppet under icke-terminstid och gör det avhängigt av antalet distansstuderande och deras möjlighet att närvara. Ibland sker det enligt överenskommelse.

Många opererar inom ett intervall på 15-35 tim/v under den period som man har öppet under tiden mellan terminerna. Sex bibliotek kommer upp i över 40 tim/v (Chalmers, GU, KTH, KI, Miun, UU).

Några bibliotek har stängt största delen av sommaren. Konstfack har öppet en vecka före och en vecka efter det att terminen avslutats. På motsvarande sätt har GIH öppet två veckor före och efter terminsslut.

Endast två bibliotek uppger att de inte alls har öppet under icke-terminstid: AL och MaH.

Det är ytterst ovanligt att bibliotek är öppna *lördag-söndag* under icke-terminstid.

Sju bibliotek har *kvällsöppet* under icke-terminstid (Chalmers, KI, KTH, Miun, SU, UU, VxU).

¹³ 168 tim/v minus de 46,5 tim/v som BTH är bemannat, dvs. 121,5 tim/v.

3.6 Resumé

Det totala öppethållandet kan inte sägas ha minskat – tvärtom visar siffrorna för åren 2004, 2005 och 2006 en ökning (57,8 > 59 > 60,5 alternativt 74,8 tim/v.). Däremot har formerna för öppethållandet antagit litet andra former. Maximitiden per normalvecka för det fysiska öppethållandet med egen personal har sjunkit från över 80 tim/v till drygt 60 tim/v på fem år. Bemanning med annan, mindre kostnadskrävande personal har ökat sedan 2003. Nedskärningar i öppethållandet lördag-söndag indikerar också ett sparbehov. Å andra sidan kan man skönja en svag tendens till ökat öppethållande med egen personal under *kvällstid*, vilket verkar vara en anpassning till personer som vill förena förvärvsarbete med studier. Noteras kan också att fyra bibliotek har öppet utan bemanning för en specificerad användarkategori över 100 timmar i veckan.

Att finna lösningar som gör det möjligt för biblioteken att upprätthålla god service trots de kärvare ekonomiska förutsättningarna, kommer att vara en central fråga framöver.

4 Service

4.1 Allmänt

På så gott som samtliga bibliotek har studenter (inklusive distansstudenter), lärare och forskare vid det egna lärosätet möjlighet att göra katalogsökningar via www, beställa dokument online, få särskild sökhjälp såsom ämnessökningar, ställa frågor via e-post och få tillgång till licensierade resurser som databaser och elektroniska tidskrifter. Referenssamlingarna står också till deras förfogande med det förbehållet att geografisk förflyttning är en förutsättning för distansstuderande som vill använda det *fysiska* referensbiblioteket.

Också andra användare, t.ex. studenter, inskrivna vid andra lärosäten, och allmänheten, har i stor utsträckning tillgång till de ovan nämnda serviceformerna, även om tendensen är att de egna campusstudenterna och anställda är prioriterade härvidlag.

Sålunda uppger 34 bibliotek att de erbjuder särskild sökhjälp till studenter vid det egna lärosätet, medan siffran sjunker till 25 bibliotek som tillhandahåller samma service till kategorin andra användare.

Där 30 bibliotek ger egna studenter, lärare och forskare möjlighet att beställa dokument online, minskar antalet till 20 bibliotek som erbjuder andra användarkategorier samma möjlighet.

Tämligen genomgående har tillgången till elektroniska resurser möjliggjorts via IP-access på campus alternativt via proxyserver och inloggning utanför lärosätets domän.

PHS utgör ett specialfall, eftersom Polisens stränga säkerhetskrav medför att OPACen inte kan nås utanför campus. I stället har man en kopia av databasen sökbar via www. En olägenhet är då att reservation och förlängning av lån inte går att utföra där, utan tanken är att användarna ska hänvisas till Utbildningsportalen.

Möjlighet att ställa frågor på icke-öppetid via telefonsvarare erbjuds däremot ytterst sällan. Endast sju bibliotek (Alme, HKr, HiS, HV, GIH, SLU, UU) tillhandahåller den typen av service för sina studenter, lärare och forskare. Alme, HV, GIH, SLU och UU erbjuder också andra användarkategorier denna möjlighet.

4.2 Chatt

I 2003 års enkät uppgav två bibliotek att de hade en chatt-service för sina användare. Samma år startade *Jourhavande bibliotekarie* som ett projekt - en webbaserad referenstjänst som via chatt och co-browsing erbjuder sökhjälp på nätet. Tjänsten permanentades fr.o.m. januari 2005 med Kungl. biblioteket som huvudman. Deltagande bibliotek hjälps åt att bemanna tjänsten nationellt vardagar 17:00-21:00 och lördag-söndag 13:00-17:00. Avsikten är att ge sökhjälp under tider då biblioteken normalt har stängt. Övriga tider kan biblioteken erbjuda tjänsten lokalt för användarna, främst då de egna studenterna, lärarna och forskarna.

Sedan chatt-tjänsten infördes har antalet bibliotek som ger användarna möjlighet att ställa frågor via chatt ökat. I skrivande stund är 19 forskningsbibliotek anslutna till *Jourhavande bibliotekarie*. I statistiken nedan (tabell 7) finns inte alla dessa representerade. Några av dem har inte besvarat enkäten och ett (VxU) har nyligen kommit med i samarbetet och har svarat nekande på frågan om

biblioteket erbjuder chatt-service - uppenbarligen för att den kommer igång på allvar först under höstterminen 2006.¹⁴

Tabell 7. Chattservice vid indikerat antal bibliotek år 2006 fördelat på respektive användarkategori.

	Egna campus-studerande	Egna distans-studerande	Egna lärare /forskare	Andra
Chatt icke-öppetid	13	13	12	12
Chatt öppetid	14	15	14	14

MaH och SU uppger att de har chatt-tjänsten tillgänglig bara under öppetid. De facto ger de dock inom ramen för *Jourhavande bibliotekarie* sina användare (oavsett kategori) möjlighet att ställa frågor via chatt också efter ordinarie öppetid. Att operatören sitter på ett annat bibliotek utgör ju inget hinder för servicen som sådan.

NHV, som *inte* tillhör de bibliotek som anslutit sig till *Jourhavande bibliotekarie*, uppger att man tillhandahåller en chatt-tjänst för distansstuderande under öppetid och reserverar alltså denna serviceform för en begränsad användarkategori.

4.3 E-böcker

När den senaste enkäten gjordes (2003) uppgav ca 67 % av biblioteken att de hade e-böcker i någon omfattning. Att allt fler bibliotek skulle komma att tillhandahålla e-böcker inom en nära framtid hölls för troligt. Den prognosen verkar vara på väg att slå in – åtminstone vad gäller användarkategorierna egna campusstuderande och distansstuderande samt egna lärare och forskare.

Procentuellt har andelen bibliotek som erbjuder sina användare e-böcker stigit – från ca 67 % år 2003 till ca 75 % år 2006.

Tabell 8. Antal/andel bibliotek som 2006 tillhandahåller e-böcker fördelat på respektive användarkategori.

Antal/andel bibliotek	Egna campus-studerande	Egna distans-studerande	Egna lärare /forskare	Andra
Faktiskt antal bibliotek	27 st	26 st ¹⁵	27 st	20 st
Procentuell andel bibliotek	77%	74%	77%	57%

Upphovsrättsliga begränsningar medför ofta att tillgången till e-böcker enbart gäller för studenter och lärare/forskare vid det egna lärosätet.

Andra användarkategorier kan därför nekas åtkomst, vilket i statistiken ovan återspeglas i ett lägre antal bibliotek som erbjuder andra användare e-böcker. De bibliotek som de facto ger andra användare tillgång till e-böcker gör det med det uttryckliga förbehållet att detta sker inom ramen för walk-in use – användarna måste infinna sig på plats i biblioteket för att få tillgång till e-böcker.

Beroende på e-boksleverantör kan biblioteken täcka in ett antal olika ämnesområden. Sålunda har exempelvis GU avtal med NetLibrary, EBL Ebook Library och Ebrary, som erbjuder titlar inom alla ämnesområden, huvudsakligen på engelska. Via E-biblioteket och eLib kan man tillhandahålla e-kursböcker och facklitteratur på svenska och genom Ellibs Library kan användare få e-böcker också på finska. Andra ämnesområden är datorteknik (via Safari) och medicin, molekylärbiologi och farmaceutisk medicin (Wiley Life and Medical Science). Uppslagsverk i elektronisk form får man via Gale Virtual Reference Library.¹⁶

Möjligheten att göra innehållet sökbart brukar anföras som en av de stora fördelarna med böcker i elektronisk form. Vissa leverantörer begränsar dock möjligheterna att göra utskrifter och ibland varierar också reglerna för hur många användare som samtidigt kan läsa e-boken. Icke desto mindre är det väl få som tvivlar på att e-boken har kommit för att stanna och att branschen är på fortsatt frammarsch.

¹⁴ Kungl. biblioteket är med i samarbetet inom *Jourhavande bibliotekarie*, men ingår inte i enkätundersökningen.

¹⁵ HHS saknar distansstuderande, men erbjuder e-böcker till övriga användarkategorier.

¹⁶ <http://www.ub.gu.se/sok/ebok/> [2006-07-20]

4.4 Hemsändning/direktleverans av dokument

Hemsändning av dokument sker huvudsakligen till distansstudenter vid det egna lärosätet. På några av de 26 bibliotek¹⁷ som erbjuder direktleverans är distansstudenter den *enda* användarkategori som betjänas på detta sätt – Alme, BTH, GU, HJ, HV, LU, Miun, SLU, VxU, ÖrU. Att distansstudenter på vissa håll (HH, HiK) är den enda användargrupp som får böcker (och inte endast artiklar) hemsända illustrerar också deras speciella status i detta avseende.

Lärare och forskare vid det egna lärosätet får dokument hemsända på 14 bibliotek. För kategorin egna campusstudenter sjunker siffran till 11 bibliotek. Hit hör MdH som levererar dokument hem till sina studenter förutsatt att deras postadress är en annan än Eskilstuna och Västerås.

Betydligt mer återhållsam är man med direktleverans av dokument till studerande vid andra lärosäten. Det sker på endast sju bibliotek – Chalmers, HH, HKr, HiS, KI, NHV, SH.

Sju bibliotek betjänar också övriga användare på detta sätt – Chalmers, HH, HKr, KI, NHV, PHS, SH. I PHS' fall är det anställda inom Polisen och Brottsförebyggande rådet som kommer i fråga.

HH uppställer ett villkor för att tillhandahålla hemsändning av material – betalning i förväg. Det är ett krav som omfattar samtliga typer av användare.

Nio bibliotek¹⁸ har uppgett att de inte har direktleverans som serviceform – HHS, HiG, Konstfack, KTH, LHS, RKH, SU, UmU, UU.

KTH:s informant hänvisar till bristande efterfrågan. Delvis beror det också på vad som avses med "dokument", eftersom tidskriftsartiklar utgör ett undantag och de facto skickas hem till användare. På motsvarande sätt utesluter UmU direktleverans av böcker, men betonar att kopior naturligtvis skickas hem.

UU svarar nej på frågan om hemsändning av beställda dokument är möjlig, men påpekar att det i undantagsfall låter sig göra.

Det händer mycket sällan att användarna debiteras för hemsändning av dokument – 23 bibliotek svarar nej på frågan om de tar ut någon avgift för hemsändning av beställda dokument.

En viss semantisk glidning i vad som inkluderas i begreppet hemsändning kan dock noteras i vissa svar. HH:s informant har lämnat frågan obesvarad och påpekar i en kommentar att biblioteket tar ut fjärrlåneavgifter, men att ingen vet vad som är "hemsändning" i den summan.

Bland dem som har besvarat frågan nekande finns KI som på motsvarande sätt understryker att "hemsändningen" ingår i priset för kopleverans. Fjärrlån skickas utan kostnad och lånreglerna stipulerar att "Universitetsbiblioteket betalar portot för utskick av lån medan låntagaren betalar returportot."¹⁹

Också på HV och LU får låntagaren bekosta återsändning av lånet.

Uppenbarligen uppfattar också Chalmers hemsändningen som inkluderad i kopleveransen, för informanten svarar nej på frågan om avgifter för hemsändning, men konstaterar samtidigt att "Man debiteras som vanligt och man kan som anställd ha hemadress för meddelanden o leverans."

PHS modifierar sitt nekande svar genom att påpeka att Brottsförebyggande rådet betalar en serviceavgift årligen för att få t.ex. böcker skickade.

Två bibliotek debiterar *studenter* för direktleveransen. DU tillämpar en avgift på 10 kr. MdH skickar hem material kostnadsfritt till distansstudenter, men tar betalt av egna campusstudenter med annan postadress än Eskilstuna och Västerås: 10 kr för artikelleverans och 50 kr för bokleverans.

I UmU:s fall varierar priserna för kopleverans i normalfall inom intervallet 80 - 150 kr. Det som då avses är pris per artikel/kapitel upp till 40 sidor.

¹⁷ Jämfört med 28 bibliotek år 2003 – en minskning således.

¹⁸ En ökning med fyra bibliotek jämfört med 2003 års siffror.

¹⁹ <http://ki.se/ki/jsp/polopoly.jsp?d=1404&a=4829&l=sv> [2006-07-26]

4.5 Annat

Ombedda att ange någon "annan typ av specialservice" har flera bibliotek uppgivit längre lånetider, speciella arrangemang kring transport och återlämning av böcker samt hjälp med informationssökning.

KI och PHS medger **längre lånetider** för sina distansstudenter för att kompensera för tidsåtgången i samband med posthanteringen. På Alme är lärare och forskare den användarkategori som har längre lånetider.

DU erbjuder sina studenter gratis **transport** av böcker till och från kommunbiblioteken.²⁰ Intern transport av lån mellan biblioteksenheter är något lärare och forskare kan utnyttja vid LU. Distansstudenter, inskrivna vid HJ, kan **återlämna** böcker via kommunbiblioteken i länet.²¹

Extra hjälp med informationssökning och dylikt anges också som en speciell serviceform. Se tabell 9 nedan för exempel.²²

Tabell 9.

Exempel på specialservice av typen informationssökning vid olika bibliotek till olika användarkategorier.

Bibliotek	Egna campusstudenter	Egna distansstudenter	Egna lärare / forskare
Alme	Frågeforum	Frågeforum på webb	
HJ		Webbkurser i informationssökning	
HKr	Sökverkstad	Sökverkstad	Sökverkstad
LHS	Handledning av bibliotekarie vid examensarbete Olika steg av kurser i infosök	Bokning av infosökkurser, anpassade efter distanssituationen	Bokning av handledning i att söka i databaser
PHS			Bokning av tid med bibliotekarie för t.ex. casemetodik eller översyn av litteraturlistan

4.6 Resumé

Två serviceformer som överhuvudtaget inte existerade när enkäterna 1998 och 2001 genomfördes var chatt och e-böcker.

I 2003 års undersökning uppgav två lärosäten (HJ och SH) att de kunde erbjuda sina användare chattservice. Då hölls för troligt att tjänsten snabbt skulle komma att spridas till andra lärosäten som ett resultat av det dåvarande projektet Jourhavande bibliotekarie.²³ År 2006 deltar 19 deltagande universitets- och högskolebibliotek i den virtuella referenstjänsten och arbetar för en ökad integration med folkbibliotekens motsvarande tjänst Fråga biblioteket – en benämning som kommer att bli gemensam för såväl folkbibliotekens och forskningsbibliotekens webbpreferens under 2007.

År 2003 var e-böcker "ett nytt inslag" i den svenska universitets- och högskolevärlden. Ca 67 % av de bibliotek som hade besvarat enkäten uppgav att de kunde erbjuda e-böcker "i större eller mindre omfattning".²⁴ År 2006 har siffran stigit till ca 75 % – en indikator på att servicen svarar mot ett uttalat behov.

För tre år sedan var hemsändning av dokument vanligare än nu. Andelen bibliotek som uppger att de inte har hemsändning som serviceform har ökat från fem till nio på tre år. Fortfarande är det distansstudenter som främst kommer i åtnjutande av hemsändning, men antalet bibliotek som erbjuder direktleverans till dem minskar något (från 28 stycken 2003 till 26 stycken 2006). Trenden är densamma vad gäller direktleverans till de egna campusstudenterna (17>11) samt lärare och forskare (17>14). Däremot är antalet bibliotek konstant i fråga om direktleverans till kategorin övriga användare – 7 bibliotek. Noteras bör dock att biblioteken 2003 inte är identiska med dem som 2006 betjänade sina övriga användare på detta sätt.

²⁰ Jfr kapitlet "Samarbete – egna campusstudenters biblioteksservice".

²¹ Jfr kapitlet "Samarbete – distansstudenters biblioteksservice".

²² Jfr även kapitlet "Andra användarutbildningar".

²³ <http://www.kb.se/BIBSAM/utredn/tillganglighet.doc>, s. 9. [2006-11-28]

²⁴ Ibidem.

Minskande efterfrågan och övergången till digitala medier är kanske delförklaringar till den allmänt sjunkande trenden för direktleverans som serviceform.

5 Användarutbildning

Den användarutbildning som ges till personer med funktionshinder finns redovisad i kapitlet "Funktionshinder" under rubriken "Användarutbildning till personer med funktionshinder". Nedan följer en redogörelse för användarutbildning, riktad till andra användarkategorier.

5.1 Introduktion i biblioteket

Så gott som samtliga bibliotek (på ett undantag när) erbjuder *campusstudenter* från det *egna* lärosätet en introduktion i biblioteket. I en kommentar från HKr påpekas att en introduktion ofta finns inskriven i kursplanen vid vissa institutioner. Vid terminens början ger LHS alla nya studenter (inklusive distansstudenter) en introduktion till de tjänster som Lärum (LRC) inklusive biblioteket tillhandahåller för studenter.

Vid 25 bibliotek erhåller också *distansstudenter* en motsvarande introduktion. På UmU ges den förutsatt att distansstudenter har träffar i Umeå och på HKr efter önskemål från lärare.

Lärare vid det *egna* lärosätet får också en introduktion på 20 bibliotek och *forskare* på 19. Till dem hör Alme, HKr och LTU där den ges vid förfrågan.

Studenter vid *andra* lärosäten står inte i fokus på samma sätt. GU och KI ger också dessa en introduktion i biblioteket. Samma möjlighet finns på Alme och LTU vid förfrågan. Inga andra bibliotek har uppgett att de skulle vända sig specifikt just till denna användargrupp.

Flera bibliotek vänder sig dock till kategorin *övriga* användare, varmed ofta avses personer vid icke-akademiska läroanstalter, vilket framgår av tabell 10 nedan.

Tabell 10. Introduktion i biblioteket till *övriga* användare.

Bibliotek	Övriga användare / typ av utbildning
Alme	Föreningar, studieförbund, skolor, allmänhet
KaU	KOMVUX, gymnasieskolor, kvalificerad yrkesutbildning (KY)
LTU	Samtliga användarkategorier – vid förfrågan
Miun	Uppdragsutbildning, extern undervisning
PHS	Studerande på vidareutbildning
UmU	Gymnasier, folkhögskolor

5.2 Allmän informationssökning

Siffrorna är snarlika de ovan nämnda vad beträffar de användargrupper som berörs av bibliotekens service i form av allmän informationssökning.

De *egna campusstudenterna* står i främsta ledet och får denna typ av användarutbildning av biblioteken på 33 lärosäten, dvs. aningen färre än ovan.

Distansstudenterna erbjuds denna service på 26 bibliotek – också det i paritet med dem som ger distansstudenter en introduktion i biblioteket. Också här kvarstår UmU:s förbehåll, att det görs under förutsättning att distansstudenterna kommer till Umeå för att ta del av den.

Egna lärare och *forskare* ges också möjlighet till den här typen av utbildning på 21 respektive 19 bibliotek.

HHS, KI och Konstfack är de enda bibliotek som riktar sig till *studerande* vid *andra* lärosäten. KI påpekar i en kommentar att detta inte sker regelmässigt utan endast i undantagsfall och vid förfrågan. Den utbildning i allmän informationssökning som erbjuds kategorin *övriga* användare på olika bibliotek sammanfattas i tabell 11 nedan.

Tabell 11. Allmän informationssökning till *övriga* användare.

Bibliotek	Övriga användare / typ av utbildning
HKr	Bibliotekarier vid folkbiblioteken i NO-Skåne
KaU	KOMVUX, gymnasieskolor, kvalificerad yrkesutbildning (KY)
Miun	Extern undervisning
PHS	Studerande på vidareutbildning

5.3 Ämnesinriktad informationssökning

Antalet bibliotek som utbildar sina *egna campusstudenter* och *distansstuderande* i ämnesinriktad informationssökning är identiskt med numerären, redovisad i avsnittet om allmän informationssökning – 33 respektive 26.

En tydlig ökning kan däremot noteras för kategorin *egna lärare* (27 bibliotek) och *forskare* (25 bibliotek). Det är knappast en slumpmässig korrelation. Behovet av kunskap om ämnesspecifika resurser ökar ju högre abstraktionsnivån och ju mer specialiserat forskningsområdet är. En lyhördhet för det behovet bland biblioteken är därför värd all uppmuntran.

Studerande vid *andra* lärosäten fortsätter att vara en grupp som få bibliotek riktar kurser till. KaU, KI, Konstfack, LTU, LHS är de som uppger att de ger kurser i ämnesinriktad informationssökning också till externa studenter. Av dem förtydligar KI och LTU att det sker vid förfrågan.

Motsvarande kurser till *övriga* användare ges på 8 bibliotek (dvs. fler bibliotek än de som ger kurser i *allmän* informationssökning till *övriga* användare). Det är kanske också en återspeglning av de behov som skapas i ett informationssamhälle, präglad av ökad specialisering och komplexitet. Se sammanställningen i tabell 12.

Tabell 12. Ämnesinriktad informationssökning till *övriga* användare.

Bibliotek	Övriga användare / typ av utbildning / kommentarer
HKr	Bibliotekarier vid folkbiblioteken i NO-Skåne
KaU	KOMVUX, gymnasieskolor, kvalificerad yrkesutbildning (KY)
KI	Externa bibliotekarier
LTU	Vid förfrågan
MaH	Uppdragsutbildning andra myndigheter
Miun	Extern undervisning
PHS	Studerande på vidareutbildning
UmU	Företag

HJ:s informant vänder sig mot uppdelningen i allmän och ämnesinriktad informationssökning och föredrar distinktionen ointegrerad/integrerad undervisning. En uttalad strävan på HJ är att integrera den absoluta merparten av användarutbildningen/informationssökningen i den ordinarie undervisningen. Det stämmer väl överens med vad Hansson & Rimsten sagt om hur målen i högskolelagens 1 kap. § 9 bäst ska uppnås, nämligen genom att informationskompetens integreras i ämnet.²⁵

Hur har HJ gått till väga för att uppnå denna syntes mellan informationskompetensen och det ämnesspecifika i sin egen integrationsprocess? Olle Thegeby är kontaktbibliotekarie vid Högskolan för lärande och kommunikation (med bl.a. lärarprogrammet) vid HJ. Ombedd att exemplifiera på basen av sina egna erfarenheter betonar han betydelsen av nära samverkan mellan lärare och bibliotekarier och regelbundna kontakter dem emellan. Diskussionerna bör inte begränsas till själva huvudämnet utan beröra också pedagogiska processer i allmänhet. Önskemålet att de två yrkeskategorierna, lärare och bibliotekarier, helst ska ha en likartad kunskapsbas betraktar han dock som utopiskt. Det är fortsättningsvis så att lärarna står för ämnesfördjupningen och bibliotekarierna för informationskompetensen. De har olika roller och det gäller att mötas och lära av varandra. Bibliotekarierna bör vara aktiva och föreslå samarbete i ett tidigt skede och specifikt för olika program. Allt sker på utbildningens villkor och efter förankring hos lärarna.

²⁵ Hansson, Birgitta & Rimsten, Olle, "Someone else's job". Måluppfyllelse av 1 kap. § 9 högskolelagen avseende studenters informationskompetens, Örebro universitet, Universitetsbiblioteket, 2005, s.128.

Samarbetet med lärarprogrammet på HJ bygger på kontakt med många lärare och en förutsättning är att bibliotekarien lär sig programmets uppbyggnad. Informationssökningens integration med ordinarie undervisning förutsätter också ett både formellt och reellt stöd från de utbildningsansvariga. I samband med studenternas skrivuppgifter och examinationsuppgifter är det lätt att föreslå sökningar och övningar. På lärarprogrammet träffar bibliotekarien lärarstudenterna två gånger den första terminen. Under den första sammankomsten möts man kring en uppgift som t.ex. kan handla om lärarrollen. Studenterna ska söka fram 3-4 artiklar ur ArtikelSök. De tar fram texter som inte finns i kurslitteraturlistan och får samtidigt kännedom om seriösa pedagogiska tidskrifter med relevans för den egna professionen. De har frihet att söka vad de vill, redovisar sedan resultatet och lär sig skriva referenser. Samtidigt lär de sig sökteknik såsom trunkering och kombinationssökning, får databaser presenterade för sig och lär sig hur man får tag i texter. Viktigt är att studenterna genast får tillämpa sina nyvunna kunskaper. Det är steg 1. Sedan följer flera steg – ”man återkommer under resans gång” minst tre gånger, oftast mer frekvent. Så småningom kommer man till examensarbetet och ska då känna till den pedagogiska databasen ERIC och tunga internationella databaser, som man i och för sig ska ha mött också tidigare. I diskussionerna kring frågan om webbkurser ska ersätta sökundervisningen eller vara ett komplement till den lutar HJ åt det senare alternativet.²⁶

5.4 Webbaserad självstudiekurs

Drygt hälften av de undersökta biblioteken ger sina *egna campusstudenter* och *distansstuderande* tillgång till webbaserade självstudiekurser – 19 bibliotek. Numerären är på väg att utökas – Konstfack avser att erbjuda denna service inom en snar framtid. SH har ingen egenproducerad självstudiekurs, men lägger ut länkar till andra aktörers kurser. I de kommentarer och förtydliganden som stundtals åtföljer enkätsvaren kan nämnas att det i LHS' fall innebär en självstudiekurs i bibliotekskatalogen och att LTU har en kurs på hemsidan i två uppsättningar – en som är tillgänglig för alla (allmänheten) samt en som finns i en lärplattform för studenter.

Inte lika många tillhandahåller webbaserade självstudiekurser för egna *lärare* och *forskare*. För de kategorierna sjunker siffrorna till 14 respektive 15 bibliotek.

Av alla de utbildningsalternativ som tas upp i denna undersökning är webbaserade självstudiekurser den form som *studerande* vid *andra* lärosäten ges tillgång till på flest bibliotek (12 stycken) – en händelse som ser ut som en tanke och en illustration till den virtuella närvarons möjligheter.

Övriga användare är ingen högprioriterad grupp. KaU erbjuder webbaserade självstudiekurser till samma kategorier som återgivits ovan (KOMVUX, gymnasieskolor, KY) och LTU har, som redan nämnts, en självstudiekurs på hemsidan som är fri för allmänheten.

5.5 Boka en bibliotekarie

En relativt ny tjänst som inte fanns tillgänglig då de två tidigare tillgänglighetsenkäterna gjordes (1998/2001 och 2003) är möjligheten att boka en egen bibliotekarie för att få hjälp med informationssökning. På kort tid har den seglat upp som en serviceform som tillhandahålls på ett förhållandevis stort antal bibliotek.

Egna *campusstudenter* och *distansstuderande* kan boka en egen bibliotekarie på 25 respektive 19 bibliotek.

Motsvarande siffror för *lärare* och *forskare* är 27 respektive 25 bibliotek.

Ett av biblioteken är LHS som erbjuder sina studenter den här möjligheten, förutsatt att de först har genomgått ”steg 2 i informationssökning”. Ingen sådan begränsning gäller för lärare, forskare och doktorander, som får boka en bibliotekarie utan sådana krav.

BTH, HHS, KaU, KI, LTU och Miun vänder sig också till studerande vid *andra* lärosäten med denna typ av service.

Det enda bibliotek som ger *övriga* användare tillgång till tjänsten boka en bibliotekarie är LTU, som därmed avser allmänheten.

²⁶ Olle Thegeby, kontaktbibliotekarie vid HJ, i telefonintervju med IM 2006-08-15.

5.6 Andra användarutbildningar

Också andra typer av användarutbildningar än dem som redovisats ovan erbjuds på flera bibliotek. Se tabell 13 för en sammanställning.

Tabell 13. Andra användarutbildningar enligt användarkategori.

Bibliotek	Användarkategorier			
	Egna campus-studenter	Distansstuderande	Egna lärare /forskare	Övriga användare
BTH			2 p.-kurs i info.sökn. - doktorander och lärare	
Chalmers			doktorandkurs	
DU			doktorandkurs	
HKr	sökverkstad		databaslunch	
HiS	1 p.-kurser - alla programstudenter		3 p.doktorandkurser	
HV	sökverkstad	sökverkstad	sökverkstad	
KaU	skrivstöd	skrivstöd	pedagogiska verktyg (lärplattformar), referenshanteringssystem	
LTU			doktorandkurs	externa utbildningar - företag, andra utbildn.inst, t.ex. Centek
LHS			referenshanteringssystem, olika kurser enligt lärares och forskares önskemål	
Miun	kursmoduler via WebCT	kursmoduler via WebCT	kursmoduler via WebCT	Kursmoduler via WebCT
MdH			2-dagars kurs i informationssökning och vetenskaplighet (frivillig)	
RKH	webbaserad guide i informationssökning	webbaserad guide i informationssökning	webbaserad guide i informationssökning	
UmU			refhantering, typ EndNote, bibliotekarie på inst. vissa tider	
UU	digitalpublicering	digitalpublicering	digitalpublicering	
VxU			doktorandkurs, EndNote	

Det finns som synes ett starkt fokus på lärare, forskare och doktorander i bibliotekens utbud.

5.7 Resumé

Användarutbildningar som introduktion i biblioteket, allmän och ämnesinriktad informationssökning ges till campusstuderande på de flesta bibliotek och situationen har inte genomgått några dramatiska förändringar mellan åren 2003 och 2006.

En tydlig trend är däremot satsningen på distansstuderande, som alltfler bibliotek riktar sina användarutbildningar till. Antalet bibliotek som vänder sig just till den kategorin har ökat jämfört med för tre år sedan.

En klar tendens är också ökningen av bibliotek som erbjuder webbaserade självstudiekurser för alla användarkategorier.

Att notera är också den nya serviceformen Boka en bibliotekarie som finns att tillgå för såväl campusstuderande (25 bibliotek) som distansstuderande (19 bibl.) och lärare (27 bibl.) och forskare (25 bibl.).

Det är en utveckling som säkerligen välkomnas av användarkategorier som distansstudenter och personer med funktionshinder med speciella krav på tillgänglighet.²⁷

6 Walk-in use – allmänhetens tillgång till e-resurser i bibliotekets lokaler

I *Regler för anslutning och användning av SUNET* sägs bl.a. följande: "En organisation som använder SUNET via publika terminaler skall tillse att det finns ett system för identifiering av användarna av de publika terminalerna"²⁸.

Mot den bakgrunden har biblioteken fått besvara frågor som har syftat till att klargöra vilka villkor som gäller för walk-in use hos dem.

PHS saknar avtal med SUNET och har i stället egna avtal för datakommunikation. Svaren från PHS ingår i redogörelsen nedan trots detta faktum, eftersom avsikten med undersökningen är att utvärdera vilka villkor som gäller för identifiering av användare av publika datorer i allmänhet på respektive bibliotek och inte att dokumentera i vad mån biblioteken följer just SUNET:s regler.

6.1 På vilka datorer krävs inloggning?

Relativt få bibliotek (åtta stycken) kräver inloggning på *alla* publika datorer: Chalmers, HiG, HiS, HV, Konstfack, Miun, MdH och SH.

Något färre har ännu *inga* krav på inloggning överhuvudtaget – tre stycken: AL, GIH och NHV. De flesta av dem avser dock att införa sådana krav. AL uppger att programvaran NetLoan kommer att implementeras under sommaren 2006. På GIH utreds frågan.

Det allra vanligaste tillvägagångssättet är att kräva inloggning på *vissa* datorer i de publika utrymmena. Det är en lösning som valts av 24 bibliotek (69 %).

Ett antal "fria"/"öppna" datorer, där alltså ingen inloggning krävs, ger tillgång till lokala resurser. Vill användaren få åtkomst till resurser därutöver krävs inloggning. Den lokala bibliotekskatalogen nås utan inloggning på bl.a. HJ, HiK, MaH, SU och ÖRU.

HKr påpekar i en kommentar att SUNET per brev meddelat att beslutet inte är "ovillkorligt". Som en konsekvens härav låter HKr två datorer, placerade intill info/lånedisken, vara "öppna". De understryker sitt "ansvar att vara tillgängliga för alla" och "öppenheten" på just dessa två datorer medger tillgång inte bara till den lokala katalogen och LIBRIS utan till hela Internet och alla licensierade resurser utan restriktioner.

LU intar en annan hållning och har som *målsättning* att kräva inloggning på *samtliga* datorer.

Inloggningsrutiner saknas på vissa publika datorer i nätverket och från dem kan en användare än så länge nå den lokala katalogen samt LU:s databaser och andra e-resurser. Man utlovar emellertid rutiner för identifiering av användaren på alla publika datorer inom en snar framtid.

Också UU påpekar att flertalet allmänna datorer kräver att användaren loggar in. Enstaka datorer "har ännu inte anpassats för sådant krav", varför man får anta att inloggning kommer att krävas på dem framöver.

6.2 Vilka användarkategorier har inloggnings-ID?

På frågan vilka användarkategorier som har inloggnings-ID svarar en klar majoritet, 31 bibliotek, *studerande vid det egna lärosätet*, vilket ter sig ganska självklart.

Betydligt färre ger *studerande vid andra lärosäten* samma möjlighet. Endast tre bibliotek uppger det alternativet: Chalmers, KTH och UU.

På Miun har dock studerande från andra lärosäten möjlighet att låna gästdator.

²⁷ Jämför med kapitlet "Användarutbildning till personer med funktionshinder".

²⁸ http://basun.sunet.se/html_docs/extregler.html#aup [2006-09-18]

Det är också relativt ovanligt att inloggnings-ID ges till *alla personer med lånekort*. Den möjligheten finns på sex bibliotek; Alme, Chalmers, GU, KTH, UU och ÖRU.

På ett stort antal lärosäten får *gästforskare* ett inloggnings-ID – 21 bibliotek erbjuder sina gästforskare det alternativet. Ett av dem (LHS) gör det dock med förbehållet att erbjudandet gäller om de har ett datorkonto. På BTH använder gästforskare personal-log-in.

Under kategorin "*andra*" uppger 11 bibliotek personal/anställda och/eller lärare/forskare.

6.3 Gäst-inloggning

Nio bibliotek uppger att de inte medger gäst-inloggning som alternativ.²⁹

PHS som har få externa besökare (utanför själva polisorganisationen) upplever att det inte finns något behov av ett sådant arrangemang.

På andra håll finns det dock planer på att introducera det som ett alternativ.

SU har inte gäst-inloggning för närvarande men diskuterar att införa det till hösten 2006. På HH kommer man förmodligen att inom en snar framtid introducera ett system med "inloggning för utomstående baserat på lånekort".

Ett tillfälligt inloggnings-ID är möjligt att använda på 23 bibliotek (66 %).

Det är inte alltid möjligheten utnyttjas i annat än begränsad utsträckning – som på HHS där gästforskare nämns som exempel på en användarkategori.

Personal loggar in med hjälp av gäst-log-in åt besökarna på HJ, HiK och HKr. I vissa fall ska något krav vara uppfyllt för att systemet med gäst-log-in ska kunna användas. HiK kräver att användarna ska vara inskrivna på ett universitet eller en högskola i Sverige. Ett liknande arrangemang finns på KaU som erbjuder alternativet med gäst-log-in för studenter vid andra lärosäten och gästlärare eller doktorander.

LHS erbjuder gäst-inloggning till dem som "har behov av åtkomst av våra specialdatabaser med utskriftsmöjlighet". En sådan inloggning ges "två timmar åt gången".

De som har kommenterat sessionernas utsträckning i tiden medger ett något längre perspektiv än så: MaH – "endagskonto"; MdH – "gäst-log-in per dag". Detsamma gäller UU som uppger, att den "tillfälliga inloggningen gäller dygnet ut".

LTU tillhandahåller ett gäst-log-in som ger besökaren tillgång till Internet, vilket innebär att de endast kan surfa. Däremot får besökare med gäst-log-in ingen tillgång till bibliotekets nätresurser, fulltextdatabaser osv. Universitetets IT-enhet ska se över frågan.

Information om gäst-log-in är man i allmänhet restriktiv med. Ett bibliotek uppger explicit att man inte alls informerar om den möjligheten och motiverar det med att man inte vill ha för många med kortvariga konton.³⁰

UU intar en helt annan hållning och går ut med information om gäst-log-in via alla de kanaler som finns uppräknade i tabell 14 nedan. Under "annat" har informanten uppgivit "Genom upplysning av servicediskpersonal.", vilket har registrerats under "Muntligen vid förfrågan" i tabell 14.

Det vanligaste är att bibliotek uppger om gäst-log-in vid en direkt *förfrågan* från besökare. Det är fallet vid 16 bibliotek. Jfr tabell 14.

²⁹ Åtta av dem uppger dock att inloggning bara krävs på vissa publika datorer, varför man får anta att tillfälliga besökare kan nyttja sådana som inte kräver inloggning. Undantaget är Chalmers som kräver inloggning på samtliga datorer.

³⁰ Eftersom möjligheten dock existerar och utnyttjas på biblioteket i fråga, finns det med i uppräknningen under alternativet "Muntligen vid förfrågan" i tabell 14.

Tabell 14. Hur informerar biblioteken om gäst-inloggning?

Informationssätt	Antal bibliotek	Övrigt
Muntligen vid förfrågan	16	BTH, HiG, HJ, HiK, HKr, KaU, KTH, LTU, LHS, MaH, MdH, Miun, RKH, SH, UU, VxU
På anslag i biblioteket	6	HV, Konstfack, LU, MdH, SLU, UU
På bibliotekets hemsida	5	HHS, Konstfack, LU, UU, ÖRU
På bibliotekets datorer	3	HiS, LU, UU
I broschyrer	2	Konstfack, UU

Biblioteken har också fått besvara frågan om hur registreringen av användarna sker. I de fall där informanten uppgett att användaren får uppvisa legitimation alternativt ombeds lämna personuppgifter har svaren registrerats som liktydigt med "namn" och "personnummer" i tabellen nedan om inte annat preciserats. (MdH begär legitimation men antecknar endast personnumret. Då finns inte "namn" registrerat i tabell 15 nedan.)

Tabell 15. Hur registrerar biblioteken personer som nyttjar gäst-inloggning?

Uppgifter som registreras / villkor som ska uppfyllas	Antal bibliotek	Övrigt
Personnummer / födelsenummer	15	(pers.nr): BTH, HiG, HiK, HV, KaU, Konstfack, KTH ³¹ , LU, LHS, MaH, MdH, Miun, SH, UU ³² ; (födelsenr) HJ
Namn	13	BTH, HiG, HiK, HV, KaU, Konstfack, KTH, LU, LHS, MaH, SH, , UU, VxU
Datum	3	HJ, HiK, Miun
Tidpunkt/klockslag	3	HJ, HiK, Miun
Lånekortsnummer	3	Konstfack ³³ , KTH ³⁴ , SH
Universitet/högskola/institution	2	HiK (univ/högskoletillhörighet); VxU (institution)
Egenhändig underskrift	2	MdH, SH
Tid för kursens genomförande	1	KaU
Giltigt studentkårskvitto, period	1	KaU
Medgivande av prefekt	1	VxU

Flera bibliotek använder speciella formulär för registreringen, antingen i analog form eller i digital version (på webben).

LHS sköter registreringen via webbsida och tar besökarens legitimation, antecknar namn och personnummer i pappersversion, som i sin tur förvaras i en pärm.

Också de uppgifter som registreras på HJ förvaras i en för ändamålet avsedd pärm.

MdH ber personen i fråga underteckna en förbindelse att följa regelverket (bl.a. SUNET:s regler). På samma sätt går SH till väga.

Till dem som inte alls registrerar dem som vill utnyttja möjligheten till gäst-log-in hör HKr.

RKH uppger att högskolebiblioteket är mycket litet och att antalet gästbesökare är närmast obefintligt. Ingen inloggning krävs på de två datorer som är helt publika: "Vi har ingen särskild log in och det registreras ej heller hos IT-avdelningen."

³¹ Alternativt lånekortsnummer.

³² Eller passnummer om personen saknar svenskt personnummer.

³³ Om lånekort finns.

³⁴ Alternativt personnummer.

6.4 Resurser som nås utan krav på inloggning

På så gott som samtliga bibliotek når användarna den lokala bibliotekskatalogen utan att behöva logga in på de publika datorerna.

De enda undantagen är LU och UU, vilkas målsättning ju är att inloggning ska krävas på samtliga datorer (jämför ovan) och som uppger att inga resurser kan nås utan inloggning.

På många bibliotek (24 stycken) jämföras LIBRIS med en lokal resurs och besökarna har följaktligen tillgång också till LIBRIS utan inloggningskrav.

Också licensierade e-resurser når användarna på litet drygt hälften av biblioteken (18 stycken) utan föregående inloggning på bibliotekets datorer.

Nästan lika många (17 stycken) ger besökarna tillgång till Internet utan att dessa behöver logga in. Det är dock inte alltid samma bibliotek som medger tillgång till såväl licensierade e-resurser som Internet.

På fyra bibliotek medges inloggningsfri access till licensierade e-resurser men inte till Internet (Alme, KaU, Konstfack, Miun).

Det omvända förhållandet, tillgång till Internet utan inloggning men inte till licensierade e-resurser, kan noteras på tre bibliotek: DU, HiS och VxU.

Två bibliotek har besvarat frågan om andra resurser än de ovan nämnda kan nås på bibliotekets datorer utan inloggningskrav: grupprumsbokning (KTH) och lärosätets webb (MaH).

6.5 Resumé

När det gäller rutiner för walk-in use råder än så länge ingen egentlig enhetlighet bland biblioteken. Biblioteken förhåller sig på olika sätt till kraven på inloggning även om majoriteten har slagit in på en medelväg – inloggningskrav på vissa datorer och relativ "öppenhet" på andra. Vad denna "öppenhet" inkluderar i fråga om resurstillgång varierar dock en hel del. Ett fåtal bibliotek har valt den hårdare linjen med inloggning på samtliga publika datorer.

Bland de användarkategorier som har inloggnings-ID dominerar föga överraskande de egna studenterna och anställda.

Registreringen av tillfälliga användare (gäst-log-in) skiljer sig åt – utöver uppgifter om namn och personnummer kan det hända att en hel del annan information om gäst användaren inhämtas och det finns mycket utrymme för individuella arrangemang. Man kan dock notera en begynnande systematik med formulär och arkiveringsrutiner. Det är däremot sällsynt att biblioteken kräver att gäst användaren undertecknar juridiskt bindande dokument, där denne avger löfte om att följa gällande regelverk. Många av biblioteken verkar förenas i en strävan att inte aktivt informera om möjligheten med gäst-log-in även om undantag finns. Det förefaller som om hanteringen av en myckenhet endagskonton på många håll upplevs som en administrativ olägenhet.

Alla har inte ännu hunnit etablera några rutiner för walk-in use utan befinner sig mitt uppe i denna process. Det är väl troligt att en gemensam praxis kommer att kunna ta form så småningom.

7 Hemlån vid besök i biblioteket

Tjugotvå bibliotek tillåter att **studenter vid andra lärosäten** vid besök i biblioteket lånar hem *allt biblioteksmaterial* enligt samma principer som de egna studenterna.

Utöver dessa tjugotvå har också HiS och KTH kryssat för det alternativet - men med vissa förtydliganden.

Vid HiS gäller principen att *kurslitteratur* "finns i två ex per titel och lånas ej ut", varmed troligen avses att den bara används som läsesalslån oberoende av vilken typ av studenter som vill läsa den. De egna har lika litet som de som är inskrivna någon annanstans möjlighet att låna hem kurslitteratur.

På KTH gäller generellt principen att studenter vid andra lärosäten också får låna hem allt biblioteksmaterial enligt samma regler som gäller för de egna studenterna. Undantagen utgörs av två filialer som inte medger studenter vid andra lärosäten att låna hem *kurslitteratur*.

Ytterligare åtta bibliotek gör undantag just för *kurslitteratur*: HHS, HJ, GIH, Konstfack, LU, PHS, SU och SH.

DU och Konstfack undantar *tidskrifter* från det material som lånas hem till studenter utanför det egna lärosätet.

PHS gör en inskränkning för "visst material som bara lämnas ut till polisanställda".

Endast två bibliotek (NHV, RKH) tillåter inga som helst hemlån till studenter vid andra lärosäten. RKH betonar dock att "studenter från RKH:s samverkanspartner Sophiahemmets Högskolas studenter kan låna allt material på RKH undantaget kurslitteratur, tidskrifter och referenslitteratur".

Tjugoen bibliotek uppger att också **allmänheten** vid besök i biblioteket medges möjlighet till hemlån av *allt biblioteksmaterial* på samma villkor som de egna studenterna. Det är tre bibliotek färre jämfört med det antal som medger hemlån till studenter vid andra lärosäten. De tre som ger studenter vid andra lärosäten rätt att låna allt, belägger allmänheten med restriktioner, antingen så att allmänheten får låna allt utom kurslitteratur eller så att allmänheten inte alls får göra hemlån.

Allmänheten kan låna hem allt utom *kurslitteratur* på HHS, HiG, HJ, GIH, två filialer på KTH, LU, PHS, SU och SH.

DU och PHS gör samma undantag för allmänheten som för studenter vid andra lärosäten (*tidskrifter* respektive material enkom avsett för polisanställda).

MdH tillåter inte allmänheten att göra fjärrlånebeställningar. I övrigt har allmänheten samma möjligheter till hemlån som studenter vid både det egna lärosätet och andra lärosäten.

Allmänheten medges inga hemlån på HiK, Konstfack, NHV och RKH. Det innebär givetvis inte att allmänheten inte skulle ha tillgång till samlingarna – referensbibliotek och läsesal står ju till dess disposition, vilket RKH:s informant understryker i en kommentar.

Det är alltså ett fåtal bibliotek som helt utesluter möjligheten för andra än de egna studenterna att låna hem material. Där restriktioner förekommer gäller de huvudsakligen kurslitteratur. Inskränkningarna är därför snarast att betrakta som betingade av en strävan att värna om de egna studenterna och definitivt inte ett försök att utesluta någon annan kategori. Att lärosäten med speciella sekretessregler också har begränsningar för utlån till externa kunder kan det svårigen finnas några invändningar mot. En allmän ambition att göra samlingarna tillgängliga för alla användarkategorier är därför något som karakteriserar en bred majoritet av biblioteken. Ingen notabel förändring jämfört med 2003 års siffror kan noteras.

8 Fjärrutlån

Ett fåtal bibliotek uppger att de inte tillämpar några restriktioner för vad som lånas ut som fjärrlån.

En majoritet gör det däremot. Den vanligaste begränsningen gäller kurslitteratur, som antingen inte alls fjärrutlånas eller endast lånas ut till en geografiskt avgränsad region eller till en klart specificerad användarkategori. UmU gör t.ex. fjärrutlån av kursböcker till bibliotek i Norrlandsregionen och till distansstuderande via folkbibliotek.

En annan vanlig inskränkning för fjärrutlån gäller tidskrifter och referenslitteratur.

Vissa bibliotek undantar material på basen av dess ålder. Oftast gäller det äldre material (KaU, NHV, UU), definierat på olika sätt, t.ex. som böcker/material äldre än 100 år (Chalmers, KI, Konstfack) eller material äldre än 1900-talet (GIH).

Men ibland kan det också beröra nyförvärv varmed avses material, utgivet de två senaste åren (BTH, HV, LHS).

Speciellt dyrbara eller sällsynta böcker är ytterligare kategorier som vissa bibliotek inte fjärrutlånar. Detsamma gäller specialsamlingar (KI, LU). Hit kan också PHS' interna material, s.k. polislån, räknas.

Det händer också att skört material/trasiga böcker är undantagna från fjärrutlån. PHS lånar inte heller ut riksdagstryck och har där samma policy som KaU.

Kopieleverans i stället för fjärrutlåning sker oftast om beställningen avser tidskriftsartiklar. Den därefter mest frekventa materialkategorin gäller enstaka kapitel eller delar ur monografier. Unikt material, äldre böcker eller verk i dåligt skick fjärrutlånas inte utan ersätts också de med kopior på många bibliotek. I enstaka fall nämns broschyrer, häften, mindre böcker, arkivexemplar ur lokalsamlingar samt skrymmande material som exempel på sådant som hellre kopieras än skickas som fjärrlån.

Kopieleveransen är kostnadsfri på nio bibliotek (AL, BTH, DU, GU, HiS, HV, LU, SH, VxU).

Ett bibliotek (KI) uppger att kopieleverans förekommer mycket sällan och att det därför inte finns något fastställt pris. Den summa som slutligen debiteras är avhängigt av skälet till en begäran om kopieleverans, vem kopiorna är avsedda för m.m.

De övriga 25 biblioteken tar en avgift för att leverera kopior i de flesta fall (undantag görs t.ex. för bibliotek, anslutna till Norfri och Bisam). Normalt rör sig priserna inom intervallet 50-80 kronor per effektuerad beställning, men de kan vara betydligt högre beroende på mottagarkategori.

Distinktionerna varierar. Mittuniversitetet debiterar offentliga bibliotek 70 kr per artikel medan företag och företagsbibliotek får stå för den faktiska kostnaden plus en arbetskostnad på 250 kr per tillfälle. LTU har ett lägre pris, 45 kr, för BIBSAM-bibliotek och ett högre, 70 kr, för övriga.

9 Fjärrinlån

Samtliga bibliotek gör fjärrinlån för sina egna lärare och forskare.

Så gott som samtliga gör det också för sina *egna* campusstudenter – ett enda undantag finns.

Det händer att vissa restriktioner tillämpas. En ofta förekommande inskränkning bland Stockholmsbiblioteken innebär att material inte inlånas till studenter om det finns att tillgå på ett annat bibliotek i huvudstadsregionen. Det är en regel som tillämpas på HHS, KI, Konstfack, KTH, LHS, RKH, SH, SU³⁵ och PHS.

Bland de lärosäten som har egna *distansstuderande* är det endast tre bibliotek som *inte* fjärrinlånar material till just den användarkategorin.

I något enstaka fall kan fjärrinlånen begränsa sig till en viss typ av material - i BTH:s fall artiklar.

När det gäller studerande vid *andra* lärosäten är man överlag mer restriktiv med fjärrinlån. Tjugoen bibliotek uppger att de fjärrinlånar till andra studerande än de egna. Ibland kan ett villkor vara uppställt för att ett fjärrinlån ska effektueras. KTH förutsätter att studerande vid andra lärosäten ska examensarbete i Stockholm i något av högskolans ämnen för att kunna komma i fråga för ett fjärrinlån. BTH fjärrinlånar bara undantagsvis och HJ i begränsad omfattning till denna användarkategori.

Än mer restriktiv är man vad gäller fjärrinlån till *övriga* användare – en möjlighet som endast 12 bibliotek uppger att de erbjuder. Utöver dem finns det ett bibliotek som efter en bedömning "i varje enskilt fall" avgör om ett fjärrinlån kan komma i fråga eller inte (LU).

Vad som inkluderas i begreppet "övriga användare" varierar. HiK definierar det som "externa kunder som inte ingår i ovanstående grupper och som inte är allmänhet". För Alme och GIH är det däremot just allmänheten som avses. KI fjärrinlånar till företagskunder med avtal. PHS gör det till anställda vid Stockholmspolisen, Rikspolisstyrelsen och Brottsförebyggande rådet.

Utöver de ovannämnda geografiska begränsningarna kan man notera sådana som inskränker möjligheterna till fjärrinlån från länder utanför Skandinavien. DU fjärrinlånar material utanför Norden "i första hand för studenter på C/D-nivå". BTH är "restriktiva med utomeuropeiska fjärrlån åt andra än lärare". Om behov föreligger kan dock andra användarkategorier också erbjudas den möjligheten.

En annan typ av inskränkning gäller antalet fjärrinlån. Chalmers begränsar antalet fjärrinlån för studenter, anställda och externa användare. MdH har en motsvarande restriktion för studenter vid

³⁵ På SU gäller däremot att forskare har tillgång till fjärrinlån också inom Stockholmsregionen.

andra lärosäten – de samtidigt pågående fjärrinlånen får uppgå till högst fem samtidigt. På KTH gäller maximiantalet fem fjärrlån förutom dem som görs för examensarbeten.

Vissa bibliotek har som princip att material som ingår i de egna samlingarna inte fjärrinlånas (DU, SLU). Att det egna materialet är utlånat ändrar inte på detta sakförhållande (KTH, MdH).

Två bibliotek uppger att de inte fjärrinlånar kursböcker för sina studenter (KTH, SH).

Flera bibliotek ställer också krav på att det material som ska fjärrinlånas ska vara innehållsmässigt relevant, dvs. behandla ämnen som är direkt relaterade till de studier och den forskning som bedrivs vid det aktuella lärosätet. Fjärrinlån av skönlitteratur eller "underhållningslitteratur" accepteras därför inte. Det är en princip som generellt följs på HHS, HiK, LHS, MdH. På PHS gäller den inskränkningen studenter.

Att fjärrlånehanteringen på vissa håll upplevs som betungande låter sig anas i den rekommendation som ett högskolebibliotek ger dem som vill fjärrinlåna, nämligen att hellre göra det via hemkommunens bibliotek.

9.1 Avgifter för fjärrinlån

Det hör till sällsyntheterna att biblioteken tar ut avgifter för att låna in **böcker** från andra **svenska** bibliotek. Det stora flertalet erbjuder användarna den servicen kostnadsfritt.

Endast tre bibliotek (HiK, KI, Miun) debiterar användarna för fjärrinlån av böcker från andra bibliotek i Sverige. Prisnivån skiljer sig åt betydligt: från 150 kr (HiK) till 400 kr för företagskunder med avtal på KI.

För fjärrbeställningar av **kopior** från andra **svenska** bibliotek är förhållandet det omvända. Ett fåtal (AL, BTH, Konstfack, PHS) tillhandahåller den tjänsten kostnadsfritt.

Majoriteten tar ut en avgift – 21 bibliotek debiterar *alla* användare. Prissättningen varierar beroende på användarkategori. Ett vanligt utgångspris ligger mellan 40 och 60 kr.

KTH laborerar med tre kundkategorier: 1) studerande och anställda vid det egna lärosätet; 2) svenska statliga forskningsbibliotek och studerande och anställda på andra högskolor; 3) företag, privatpersoner och övriga externa kunder.³⁶ Kundgrupp 1 debiteras 60 kr för kopior från andra svenska bibliotek, kundgrupp 2 betalar 80 kr och kundgrupp 3 slutligen 150.

På KI är prisnivån högre: beroende på leveranstid betalar alla kunder exklusive företag: 120 - 200 kr; företag: 240 - 490 kr.

Tio bibliotek debiterar bara *vissa* kategorier av låntagare. Under beteckningen "vissa" döljer sig i samtliga fall studenter (DU, HiS, GIH, MaH, MdH, RKH). Därtill kommer bibliotek som dessutom debiterar andra användarkategorier: Chalmers, HKr, SH (alla utom de egna anställda), Alme (alla utom lärare och forskare).

Priset varierar oftast mellan 10 kr/artikel (HiS) och 60 (RKH), men det kan ligga högre: på Chalmers betalar en student 50 kr, medan externa låntagare debiteras 150 kr och företag 250 kr.

Fjärrinlån av **böcker** från **nordiska** bibliotek jämföras oftast med inlån från svenska bibliotek i så måtto att majoriteten av biblioteken (29 bibliotek) erbjuder den gratis.

Ett enda bibliotek (LTU) uppger att *samtliga* användare får betala en avgift för denna typ av service enligt följande: studenter 60 kr/lån, personal och övriga kunder 150 kr/lån.

De resterande fem biblioteken (GU, HiK, KI, LU, Miun) tar ut avgifter av *vissa* kundgrupper, oftast definierade som externa kunder. Priserna varierar från 180 kr (LU) och uppåt.

Också för beställningar av **kopior** från **nordiska** bibliotek följs mönstret för motsvarande beställningar från svenska bibliotek. En minoritet (AL, BTH, Konstfack, PHS) erbjuder användarna tjänsten utan kostnad.

Tjugotvå bibliotek tar ut avgifter av *samtliga* kunder.

Nio debiterar *vissa* kunder enligt liknande principer som gällde kopior från svenska bibliotek (Alme, Chalmers, DU, HKr, HiS, GIH, MaH, MdH, SH).

³⁶ <http://www.lib.kth.se/main/prislistor.asp> [2006-07-25]

Priserna för kopior från nordiska bibliotek håller i stort sett den prisnivå som gäller kopior från andra svenska bibliotek.

När **böcker** fjärrinlånas från **utomnordiska** bibliotek bryts det mönster som hittills har gällt fjärrinlån av böcker. Andelen bibliotek som kostnadsfritt tillhandahåller denna serviceform sjunker drastiskt till sju (AL, BTH, DU, HKr, GIH, NHV, PHS).

Arton bibliotek tar ut avgifter av *alla* typer av användare. Prissättningen varierar från ett minimum på 50 kr (HH:s taxa för studenter) till ett maximum på 500 kr (GU för företag, KTH för kundgrupp 3, jfr ovan, SLU för icke-SLU:are).

Tio bibliotek debiterar *vissa* användare, mestadels studenter (Alme – alla utom lärare/forskare, HiS, MaH, RKH – studenter, Miun – alla utom offentliga bibliotek, Chalmers – studenter och företag, SH - studenter och externa låntagare, HV - externa låntagare, Konstfack, MdH. En genomsnittlig taxa ligger på 150 - 170 kr/volym.

Beställningar av **kopior** från **utomnordiska** bibliotek följer gängse mönster för kopiebeställningar. De bibliotek som inte debiterar användarna kostnaderna för tjänsten utgör en klar minoritet: AL, BTH, PHS.

Antalet bibliotek som tar ut avgifter av *alla* kunder uppgår till 21 stycken. Studenter vid HH betalar 20 kr för en kopiebeställning. Kundgrupp 3 (jämför ovan) vid KTH får bereda sig på en avgift på 550 kr. *Vissa* kundgrupper betalar för sina kopiebeställningar på 11 bibliotek (Alme, Chalmers, DU, GIH, HKr, HiS, Konstfack, MaH, MdH, RKH, SH). Prisvariationen är också här ansevärd och spänner över ett spektrum på 20 kr för studenter vid DU och 250 kr för företag på Chalmers.

Det händer att begreppet utomnordisk inte heller är helt entydigt. MdH gör en distinktion mellan Tyskland och Storbritannien å ena sidan och övriga utomnordiska länder å andra sidan.

Avgiftsmässigt placeras Tyskland och Storbritannien i den nordiska ligan – en kopiebeställning därifrån betingar sig ett pris på 40 kr. Görs kopiebeställningen från övriga utomnordiska länder motsvarar beloppet den faktiska kostnaden.

GIH gör undantag för tyska Subito. Kopior därifrån tillhandahålls gratis för studenter och forskare. För kopior från utomnordiska bibliotek får GIH:s studenter och forskare annars betala 100 kr. Externa användare kan inte beställa kopior via GIH.

Som framgått ovan ges överlag ett stort utrymme åt individuella prismodeller, där materialets proveniens och kundkategori utgör de mest utslagsgivande variablerna. Diversiteten i prissättningen är påfallande och variationen ansevärd.

I de tidigare enkätundersökningarna (1998/2001 och 2003) har en brokig prisbild också varit förhärskande.

10 Avgifter

De avgifter som tas ut för hemsändning av dokument återfinns i kapitlet "Hemsändning/direktleverans av dokument". Avgifterna för fjärrlån finns dokumenterade i kapitlen "Fjärrinlån" respektive "Fjärrutlån", varför läsaren hänvisas till dem för en närmare redogörelse.

Nedan följer en genomgång av de avgifter som biblioteken tar ut för e-böcker, databasutskriften, papperskopior och kopieringsservice.

10.1 E-böcker

En majoritet av biblioteken kan erbjuda sina användare e-böcker. I samtliga fall har användarna tillgång till dem utan kostnad.

10.2 Databasutskrifter

För *studenter* vid det egna lärosätet är utskriften från databaser avgiftsbelagda på de flesta bibliotek. Prisintervallet ligger mellan 0,30 – 1,60 kr/sida.

På HiG regleras kostnaderna för utskriften av IT-enheten och man praktiserar ett system, som innebär 100 fria utskriften per termin.

DU tillåter att de egna studenterna utnyttjar högskolans kopieringskonto.

Gratis utskriften för studenter tillämpas dessutom på följande bibliotek: AL, NHV, PHS, RKH och SLU.

För *lärare och forskare* vid det egna lärosätet är prisintervallet detsamma som för studenter: 0,30-1,60 kr/sida på de bibliotek som praktiserar ett avgiftssystem.

Att lärare och forskare befinner sig i en bättre position illustreras av det faktum att betydligt fler bibliotek medger gratis datautskrifter för denna användargrupp – 15 bibliotek, ibland under förutsättning att det sker i tjänsten och/eller från den egna datorn (DU, LHS).

På Alme är lärare/forskare försedda med egna kort för utskrifter.

För *övriga* användare gäller andra förutsättningar. Priserna ligger i snitt något högre och varierar mellan 0,45 och 2 kr/sida på de bibliotek som ger kategorin övriga möjligheten att göra utskrifter. Det framhålls på vissa håll att detta gäller walk-ins, dvs. under förutsättning att användaren gör utskrifterna på plats i biblioteket (Chalmers, GIH).

På LHS kan övriga användare göra databasutskrifter via gästlogg till priset av 1 kr/kopia.

På två bibliotek saknas utskriftsmöjligheter för övriga användare – BTH, DU.

Fyra bibliotek tar ingen avgift, nämligen NHV, PHS, RKH, SLU. Härtill kommer HiG, som tillämpar systemet med 100 fria utskrifter för kategorin övriga.

10.3 Papperskopior

Till en redan brokig prisbild bidrar systemet med kopieringskort som i varierande utsträckning förbilligar kopieringen beroende på hur mycket man laddar kortet med.

På de flesta bibliotek betalar de egna *studenterna* för att ta papperskopior ur bibliotekets eget bestånd. Priserna varierar inom intervallet 0,30 - 2 kr/sida. På AL och NHV kopierar studenterna gratis och på DU kan de utnyttja högskolans kopieringskonto. BTH tillåter gratis kopiering av artiklar ur bibliotekets tidskrifter, men debiterar studenterna för övriga kopior 1 kr/sida eller billigare (kopieringskort).

För *lärare/forskare* vid det egna lärosätet är det i allmänhet billigare att ta papperskopior.

Prisintervallet är snävare: 0,26 – 1 kr/sida. På vissa håll används ett system med kopieringskod (VxU). Också SU tillämpar ett kodsysteem, baserat på ett avtal med institutionerna, där priset ligger på 0,50 kr/kopia. På Alme har lärarna/forskarna egna kort.

MaH har valt outsourcing som metod:

Vi har jo outsourcet al utskrift och kopiering, og det spiller ingen rolle for os om lærerne skriver ud på biblioteket eller på deres egen afdeling/enhet. Vi tager ikke betalt fra lærerene når de kopierer eller skriver ud på biblioteket, men vi fakturerer deres afdeling/enhet hvert kvartal for alt hvad de har skrevet ud/kopieret uanset hvorfra, 26 øre per side. (MaH:s informant per e-post 2006-05-22)

Gratis kopiering för lärare/forskare erbjuds på 11 bibliotek – AL, BTH, GIH, HHS, HKr, HiS, LHS, NHV, PHS, RKH, SH. På LHS gäller kostnadsfriheten förutsatt att kopieringen sker i tjänsten från egen dator.

För *övriga* besökare ligger priserna i allmänhet något högre: 0,50 – 2 kr/sida.

Endast två bibliotek uppger att övriga användare kan ta papperskopior gratis – AL och NHV.

DU ger överhuvudtaget inte kategorin övriga tillgång till kopiering.

10.4 Kopieringsservice

Nio bibliotek uppger att de har kopieringsservice för *alla* kategorier av kunder.³⁷ På GU gäller den handskrifter och annat ömtåligt material, där kopiering endast görs av personal.

Av naturliga skäl är *distansstudenter* en grupp som erbjuds denna typ av service. Av de undersökta biblioteken är det 13 som tillhandahåller kopieringsservice till distansstudenter genom fjärrleverans. Hit hör KaU som gör det kostnadsfritt till denna kundkategori.

På de bibliotek där avgifter tas ut ser prismodellerna ofta olika ut. Antingen debiteras användarna 1 -2 kr/sida och uppåt eller så tas en större summa ut per försändelse/artikel – från 10 och mer beroende på kundkategori.³⁸

³⁷ Det är en liten minskning med två jämfört med 2003 års siffror.

På KTH t.ex. är priset för studenter 1 kr/sida för kopieringsservice på plats alternativt 60 och uppåt genom fjärrleverans.

En stor andel av de bibliotek som ingick i undersökningen uppger att de inte har någon form av kopieringsservice. Det gäller följande 15 bibliotek: Alme, BTH, Chalmers, HHS, DU, HiK, KHr, MaH, MdH, NHV, PHS, SU, SH, VxU, ÖrU. Informanten från NHV uppger att kopieringsservice är något som "lämnas till serviceavdelningen".

11 Funktionshinder

Enligt den nationella handlingsplanen för handikappolitiken fram till 2010 ska det handikappolitiska arbetet bl.a. inriktas på "att identifiera och undanröja hinder för full delaktighet i samhället för människor med funktionshinder".³⁹

I föreliggande undersökning har med funktionshinder främst avsetts synskada, dyslexi och rörelsehinder.

11.1 Handlingsplan

På frågan om biblioteket har en handlingsplan för att göra det tillgängligt för personer med funktionshinder, har 7 bibliotek svarat jakande, nämligen GIH, KI, Konstfack, LTU, Miun, SH och UU. Ytterligare två bibliotek har planer med speciell räckvidd. PHS nämner att de har en plan som omfattar studenter med dyslexi och ÖrU har tagit fram en investeringsplan för hjälpmedel till personer med funktionshinder.

Den största gruppen utgörs av bibliotek som poängterar att själva biblioteket inte har någon egen handlingsplan, men att väl universitetet eller högskolan har en sådan och att biblioteket följer lärosätets handlingsplan.

Denna grupp omfattar 11 bibliotek: BTH, Chalmers, DU, KaU, LU, LHS, MaH, MdH, NHV, SU och UmU.

LHS samarbetar med övriga lärarhögskolor i ett LIKA-råd och har en åtgärdsplan, utformad i enlighet med Lagen om likabehandling⁴⁰.

Alme kommer att utarbeta en handlingsplan med biblioteksplanen som grund. HHS planerar en inventering under höstterminen 2006 och kommer då att använda HO:s (Handikappombudsmannens) instruktioner. GU uppger att en handlingsplan kommer inom kort och även SLU meddelar att en handlingsplan är under utarbetande.

Elva bibliotek har gett ett nekande svar på frågan om de har en handlingsplan för att öka tillgängligheten för personer med funktionshinder.

Sammantaget 24 bibliotek följer eller kommer alltså att följa en plan, som avser att förbättra funktionshindrades möjligheter till biblioteksservice. Det motsvarar 69% av dem som svarat, vilket illustrerar en växande medvetenhet om den problematik som funktionshindrade konfronteras med.

³⁸ Ingen större skillnad kan noteras vid en jämförelse med 2003 års enkät.

³⁹ <http://www.regeringen.se/sb/d/3107/a/18482> [2006-09-12];
<http://www.regeringen.se/sb/d/3107/a/18483> [2006-12-14]

⁴⁰ "Lag (2001:1286) om likabehandling av studenter i högskolan" är införd med ändringar i SFS 2003:311 och stipulerar i § 5 till de delar som avser funktionshinder, att en högskola varje år ska "upprätta en plan som ska innehålla en översikt över de åtgärder som behövs för att främja studenters lika rättigheter oavsett /.../ funktionshinder och för att förebygga och förhindra trakasserier enligt 4 §." Dess § 4 föreskriver, att en högskola "ska vidta åtgärder för att förebygga och förhindra att studenter eller sökande utsätts för trakasserier" varmed avses "ett uppträdande som kränker en students eller en sökandes värdighet i högskolestudierna, om uppträdandet har samband med /.../ funktionshinder." I lagens § 2 definieras funktionshinder som "varaktiga fysiska, psykiska eller begåvningsmässiga begränsningar av funktionsförmågan som till följd av en skada eller en sjukdom fanns vid födelsen, har uppstått därefter eller kan förväntas uppstå."
<http://www.jamombud.se/library/print/default.asp?page=/dokument/likabehandlings.asp> [2006-08-08]

Förhoppningsvis kan de tjäna som exempel för de bibliotek som ännu inte kommit igång med att utarbeta en handlingsplan för besökare med funktionshinder.

11.2 Stödprogram och hjälpmedel

Stödprogram och hjälpmedel är något som de allra flesta bibliotek kan erbjuda på sina datorer. Endast fem svarar att de saknar den möjligheten. Av dem befinner sig PHS i en något speciell situation. PHS hänvisar till Polisens IT-regler som förhindrar installation av sådana program på PHS' datorer. I stället erbjuder man IT-stöd för dyslektiker i ett för ändamålet särskilt vikt rum utanför bibliotekets lokaler.

Det övervägande flertalet, 28 bibliotek (80 %), tillhandahåller redan program för personer med funktionshinder.

KTH planerar att utrusta sina datorer med stödprogram och Konstfack är i färd med att installera sådana och väntar på tillstånd.

Räknar man in dessa två, når man en andel på 86 % av biblioteken som antingen har eller inom en snar framtid kommer att kunna erbjuda stödprogram och hjälpmedel på sina datorer för funktionshindrade besökare/läntagare.

På frågan **var** dessa program och hjälpmedel finns att tillgå på biblioteket hade informanterna tre svarsalternativ: i öppen miljö, i speciella resursrum, i andra utrymmen.

Den vanligaste varianten är *speciella resursrum*, som erbjuds på 20 lärosäten. Ytterligare två (KTH och SLU) planerar att tillhandahålla stödprogram och hjälpmedel i resursrum.

ÖrU har tidigare erbjudit programmen på datorer i öppen miljö men övergått till ett speciellt resursrum för att därigenom tillmötesgå önskemål från personer med funktionshinder.

På MdH finns också tillgång till resursrum men inte inom bibliotekets väggar. Däremot finns ett resursrum per ort och då kan de funktionshindrade studenterna disponera rummen hela dygnet.

Tretton bibliotek har datorer i *öppen miljö* med denna typ av stöd. Denna grupp kommer att kompletteras med KTH som (förutom ett speciellt resursrum, jfr ovan) planerar att erbjuda den här typen av service också i öppen miljö.

Fyra bibliotek uppger att de erbjuder stödprogram på datorer i *andra utrymmen* än de ovan uppräknade: LHS i en mediaverkstad, RKH i ett datarum, VxU i ett kontorsrum på biblioteket. Den kanske mest flexibla lösningen står SH för. På SH finns stödprogram installerade på två bärbara datorer som lånas ut veckovis.

Härutöver kan nämnas att LTU (förutom i ett speciellt resursrum) har stödprogram på tentadatorer för funktionshindrade.

Flera lärosäten har en kombination av utrymmen att erbjuda.

LHS framstår här som ett föredöme – stödprogram och hjälpmedel finns där att tillgå såväl i öppen miljö som i speciella resursrum och i vad som här går under beteckningen andra utrymmen (i LHS' fall alltså en mediaverkstad, jämför ovan).

Kombinationen öppen miljö och resursrum utmärker HJ, LU och MaH. Som redan nämndes kommer också KTH att sälla sig till denna grupp.

VxU erbjuder varianterna speciellt resursrum och annat utrymme (kontorsrum på biblioteket).

När det så gäller **vilka** typer av stöd som funktionshindrade kan använda sig av på biblioteken är det påfallande hur starkt fem programtyper dominerar. I tabell 16 nedan finns de i enkäten förekommande alternativen uppräknade efter fallande frekvens.

Tabell 16. Stödprogram och hjälpmedel vid indikerat antal bibliotek.

Stödprogram och hjälpmedel	Antal bibliotek	Kommentarer
Stavningsprogram (t.ex. Stava Rätt, Svenska Ordboken)	25	GU, HJ, KaU, LTU, MaH, UU, m.fl.
Talsyntes	24	GU, HJ, KaU, LTU, MaH, UU, m.fl.
Uppläsning av skärmtext	22	GU, HJ, KaU, LTU, MaH, UU, m.fl.
Skärmbildsförstoring	21	GU, HJ, MaH, UU, m.fl.
Förstorings- och skärmläsning-program (t.ex. Supernova)	20	GU, HJ, KaU, LTU, MaH, UU, m.fl.
Läsprogram för e-textböcker (t.ex. Textview)	11	+ 1 på kommande (Alme)
Punktskrivare	4	GU, HJ, LTU, MaH + 1 på kommande (Alme)
Punktskriftsdisplay	3	GU, HJ, LTU
Tangentbordsersättning	1	HJ
Programvaror för rörelsehindrade	1	KI

Under "annat" har en del bibliotek gett exempel på program och hjälpmedel som inte direkt låter sig inordnas i ovanstående kategorier.

Tabell 17. Andra stödprogram och hjälpmedel vid indikerat antal bibliotek.

Stödprogram och hjälpmedel	Antal bibliotek	Kommentarer
Annat	10	EdWord, FineReader m.fl. OCR-program, JAWS, VoiceXpress, C-pen, talpenna, muspenna m.m.

Här framgår att stavningsprogram är de som förekommer på de allra flesta lärosäten. Chalmers, Konstfack och RKH påpekar att tyngdpunkten i deras satsningar ligger på dyslektiker. LHS betonar sitt goda samarbete med språkcentrum och dyslexipedagog.

Som nämndes ovan har PHS en plan som också tar fasta på dyslektiker. PHS har ju specifika krav på dem som antas till polisutbildningen, vilket förklarar inriktningen på just dyslexi. Man påpekar också att om andra kategorier av funktionshinder vore företrädda skulle man självfallet anpassa sin service därefter. Härtill kommer moderorganisationens IT-regler som starkt begränsar vad som får installeras på datorerna. Rekryteringsbasen och IT-kraven är yttre faktorer som inte själva biblioteket kan påverka.

Den relativt ymniga förekomsten av uppläsning- och förstöringsprogram tyder också på en omsorg om de synskadade biblioteksbesökarna på många bibliotek.

HJ håller sig väl framme vad gäller program, installerade för personer med funktionshinder. Under "annat" har HJ uppgivit VoiceXpress. Det är ett dikteringsprogram som kan användas "för att med talet styra alla de vanligaste programmen."⁴¹

GU, KaU, LTU och MaH platsar också högt på listan över bibliotek som har satsat på många stödprogram och hjälpmedel. KaU nämner förutom DAISY-läsprogram också svensk talpenna (som skannar in text och med hjälp av talsyntes läser upp den "direkt i pennan")⁴² och muspenna. LTU använder sig av EdWord ("Anpassning till Word med talsyntesstöd och menystyrda inställningsnivåer").⁴³ MaH har C-pen för utlån. C-pen "reads text and digits directly into your PC."⁴⁴

Minst vikt tycks man fästa vid programvaror för rörelsehindrade. KI utgör härvid ett notabelt undantag. Det kan dock hävdas att det av HJ använda VoiceXpress, i likhet med alla ljudstyrda program, kan räknas till de programvaror som är speciellt användbara just för rörelsehindrade.

⁴¹ <http://www.voicexpress.se/> [2006-07-07]

⁴² <http://www.butiken.irishadar.se/app/productinfo/p485547.aspx> [2006-07-07]

⁴³ <http://www.polarprint.se/produkt?ID=1296> [2006-07-07]

⁴⁴ <http://www.cpen.com/> [2006-07-07]

Det ska också påpekas, att många bibliotek har tagit hänsyn till rörelsehindrade vid utformningen av själva lokalerna.

VxU hade en tillgänglighetskonsult engagerad under den tid som biblioteket byggdes och denne fanns med som rådgivare under arbetets gång.

HiS har anpassat sina lokaler till rullstolsburna och PHS har t.ex. en ramp vid ingången samt en handikapptoilet som underlättar rörelsehindrades besök på biblioteket.

LHS nämner också anpassning av arbetsplatser och miljö och exemplifierar med höj- och sänkbara bord.

HJ och LU beskriver sina lokalers anpassning till funktionshindrade som god respektive medelgod.

Under hösten 2006 har NHV inom ramen för ett projekt inlett arbetet med att anpassa hela byggnaden för att bättre motsvara kraven på tillgänglighet.⁴⁵

11.3 Talbokstillstånd

En majoritet av biblioteken, 32 stycken (91 %), har talbokstillstånd, vilket är en förutsättning för att biblioteken ska kunna använda Talboks- och Punktskriftsbibliotekets digitala arkiv och ladda ned talböcker. Universitets- och forskningsbibliotek ansöker om talbokstillstånd hos Justitiedepartementet. Ytterligare ett (RKH) har ansökt om och väntar på att få tillståndet. Endast två uppger att de saknar talbokstillstånd.

De allra flesta biblioteken utnyttjar också tillståndet för att ladda ned talböcker.

Ett undantag är GIH, som har uppgett sig ha tillstånd men samtidigt svarar nej på frågan om biblioteket de facto laddar ned talböcker.

Också PHS hör till kategorin bibliotek med talbokstillstånd, men svarar nej på frågan om nedladdning. PHS har i stället valt en annan lösning som innebär att man förmedlar kontakt mellan TPB & studenterna som sedan i sin tur beställer direkt. Genom samarbete med PHS' kontaktperson är man också behjälplig med att få ny litteratur inläst.

11.4 Lånetid

I enkäten fick biblioteken också besvara frågan om studerande med funktionshinder har möjlighet till längre lånetider på kurslitteratur.

Ett bibliotek har lämnat frågan obesvarad.

Vad gäller de resterande biblioteken är tendensen tydlig.

Åtta bibliotek (23 %) medger längre lånetider på kurslitteratur för studerande med funktionshinder, nämligen Alme, GU, KaU, KI, MaH, MdH, Miun och SH. Ett av dessa (KaU) understryker att det är en serviceform som berör talböcker, där lånetiden är sex månader med möjlighet till förlängning.

En klar majoritet, 26 bibliotek (74 %), svarar nej på frågan om förlängd lånetid. Flera har kommenterat detta sakförhållande.

HiK uppger att man inte lånar ut kurslitteratur i tryckt form och HiS lånar inte ut kurslitteratur överhuvudtaget. LHS har ingen kursboksamling, så den distinktionen är inte aktuell. Alla böcker har där samma lånetid. LTU för inget register över funktionshindrade och SLU skriver att det inte har funnits någon efterfrågan på denna serviceform.

Ett slags mellanposition intas av två universitetsbibliotek, där man gör en bedömning i varje enskilt fall. LU medger generellt inte förlängd lånetid, men säger samtidigt att frågan kan lösas i enskilda fall. En liknande attityd intar ÖrU, som uppger att undantag ges från regeln, vilket också det skapar intryck av flexibilitet och följsamhet.

⁴⁵ Pia Jonsson, NHV, e-post 2006-10-12.

11.5 Användarutbildning till personer med funktionshinder

Flera bibliotek uppger att ingen skillnad görs mellan användarutbildningar som erbjuds personer med funktionshinder och dem som står icke-funktionshindrade till buds.

Konstfack säger explicit att funktionshindrade inte särskiljs och på KaU deltar personer med funktionshinder i de ordinarie utbildningarna.

HKr undervisar också sina funktionshindrade studenter tillsammans med deras kurskamrater. Icke desto mindre har likabehandling visat sig vara problematisk. I utvärderingar, gjorda av dyslektiker, har det framkommit att undervisningen har hållit ett för högt tempo för att de ska hinna tillgodogöra sig den. Eftersom HKr tar avstånd från tanken att funktionshindrade studenter skulle samlas till särskild undervisning förordar man i stället att de bokar en bibliotekarie.

Boka en bibliotekarie hör också till den typ av användarutbildning som erbjuds funktionshindrade personer på flest bibliotek (se tabell 18 nedan). Med tanke på den flexibilitet och individanpassning den utbildningsformen medger, är det knappast förvånande att den ligger så högt i rankningen. Jämför tabell 18.

Tabell 18. Typ av användarutbildning till personer med funktionshinder vid indikerat antal bibliotek.

Typ av användarutbildning	Antal bibliotek	Övrigt
Boka en bibliotekarie	19	HKr, Konstfack, LU, m.fl.
Introduktion i biblioteket	19	GIH, HKr, KaU, Konstfack, LU, PHS, m.fl. HJ: vid efterfrågan
Allmän informationssökning	16	HKr, Konstfack, LU, m.fl. UmU: ibland
Ämnesinriktad informationssökning	16	HKr, Konstfack, LU, m.fl. LTU: vid förfrågan
Webbaserad självstudiekurs	11	HKr m.fl. LHS: i bibliotekskatalogen
Annan	6	HHS vid behov HiK, KaU, MaH, UU UmU: introduktion i användning av program i resursrum o.dyl.

Vissa bibliotek poängterar att den användarutbildning som riktas till personer med funktionshinder ges till särskilda grupper. Sålunda understryker LU att det är *studenter* med funktionshinder som kommer i åtnjutande av denna typ av användarutbildning. GIH och PHS riktar sig till personer med läs- och skrivsvårigheter.

11.6 Samordnare och kontaktpersoner för personer med funktionshinder

Samarbete med lärosätets **samordnare** för studerande med funktionshinder är något som de allra flesta bibliotek uppger att de har – 33 bibliotek svarar ja på frågan om ett sådant samarbete förekommer. Det motsvarar 94 % av dem som svarat – en glädjande hög siffra.

Ibland är det biblioteket som varit pådrivande i arbetet på att skapa en samordnande funktion på lärosätet. PHS hade ingen samordnare för sina dyslektiska låntagare förrän biblioteket tog initiativ till en sådan.

MdH beskriver sitt samarbete som "mycket bra" och berättar att lärosätet och biblioteket "delar en 50%-tjänst och personen är placerad på biblioteket (dvs. den person som har särskilt ansvar för frågor om funktionshinder)".

Siffrorna är snarlika vad beträffar frågan om biblioteken har personal med särskilt ansvar för personer med funktionshinder, t.ex. speciella **kontaktpersoner**. Trettio två bibliotek ger ett jakande svar, vilket motsvarar en procentuell andel på 91 %.

Informanterna fick också redogöra för vilken personal på biblioteket som har fått **utbildning** i frågor om funktionshinder.

Åtta bibliotek har kryssat i alternativet "all personal" (BTH, Konstfack, LTU, MaH, MdH, VxU, UU, ÖrU).

BTH förtydligar i sitt svar att man därmed avser alla *bibliotekarier*.

LTU preciserar också sitt svar och säger att all personal har inbjudits till information. Därutöver har de två personer som är kontaktpersoner på biblioteket genomgått extra utbildning på exempelvis konferenser med funktionshinder som tema.

Utöver dessa uppger LHS att den som hos dem är ansvarig för frågor om funktionshinder både i muntlig och skriftlig form håller all personal informerad.

Betydligt mindre vanligt är det att "endast personal i yttre tjänst" har utbildats i frågor om funktionshinder. Tre bibliotek anger det alternativet – KI, KTH och UmU. Härutöver kan nämnas att Chalmers fr.o.m. november 2006 åter har fyra bibliotekarier i yttre tjänst med kunskap i frågor om funktionshinder⁴⁶.

Det i särklass vanligaste svarsalternativet är "endast de som har ansvaret för servicen till personer med funktionshinder". Tjugoen bibliotek (60 %) uppger det i sina svar.

Ett av dem är SH som ser till att personal som har ansvaret kontinuerligt ges tillfälle till fördjupad utbildning i frågor om funktionshinder.

Hit hör också PHS som dock vänder sig mot begreppet utbildning, som uppenbarligen klingar för högravande. Det är inte frågan om "egentlig utbildning" säger informanten som hellre hänvisar till "tidigare erfarenhet" och "mycket kontakt med TPB".

Ett liknande förhållningssätt representeras av HiK, som inte har kryssat för något svarsalternativ alls, men i kommentardelen har påpekat att deras kontaktperson har närvarat på en av TPB:s informationsdagar och att dennes företrädare fick "viss utbildning av TPB när verksamheten med talböcker startade".

Endast två har valt att kryssa för "annan yrkeskategori" – KTH som nämner teknisk personal och LHS som uppger IT-pedagog och Lärum-assistent som mottagare av utbildning i frågor om funktionshinder. LU säger i en kommentar att annan personal på några bibliotek i nätverket har fått utbildning, men går inte närmare in på detaljer.

11.7 Helhetsbild

I bibliotekens egna bedömningar av servicen till funktionshindrade personer varierar omdömena över spektret acceptabel – mycket god. Ambitionsnivån är överlag mycket hög. Att servicen bedöms som god utesluter inte en fortsatt aktiv strävan till ytterligare förbättringar. "God och i ständig utveckling", som sammanfattningen lyder på ett av biblioteken, återspeglar väl den anda av framåtblickande som präglar många av svaren.

Samtidigt kan man utläsa en viss besvikelse över att satsningarna inte i motsvarande grad har lett till en högre grad av utnyttjande trots information på t.ex. hemsidan. Att servicen till funktionshindrade på många håll är relativt sparsamt använd, verkar dock tyda på att informationen inte alltid når ut till de berörda. Signifikativt är att flera informanter medger att det finns utrymme för förbättringar, inte minst vad gäller den interna informationen, t.ex. till lärarna.

Många bibliotek har hunnit mycket långt med att utveckla servicen till funktionshindrade, medan andra ännu befinner sig i initialskedet. En gradvis utjämning är väl att vänta under de tre år som återstår till 2010 då den nationella planen för handikappolitiken förhoppningsvis ska ha resulterat i en tillgänglighet som jämställer personer med funktionshinder med övriga i samhället.

12 Organiserat samarbete

De bibliotek som ingick i enkätundersökningen har också besvarat frågor om organiserat samarbete med andra universitets- och högskolebibliotek samt folkbibliotek och lärcentra vad gäller biblioteksservice till såväl de egna campusstuderandena som distansstudenterna. Nedan följer en sammanställning av de svar som inkommit.

⁴⁶ Chatarina Eggertz, Chalmers, muntlig uppgift på TPB:s högskolekonferens 2006-10-18.

12.1 Samarbete – egna campusstudenters biblioteksservice

Drygt hälften av de undersökta biblioteken (18 stycken) uppger att de har ett organiserat samarbete med andra *universitets- och högskolebibliotek* kring den service de förmedlar till de *egna campusstudenterna*. (Motsvarande siffra för år 2003 låg på åtta bibliotek.)

Ett exempel är IT-universitetet i Göteborg som är en högskola, uppdelad på två enheter, Chalmers och GU, och där bibliotekstjänster förmedlas i samarbete.

DU nämner bl.a. samarbete inom ramen för Bisam, biblioteken vid de mindre och medelstora högskolorna samt de nya universiteten.

KI meddelar undervisning för studenter på gemensamma program.

KTH deltar i låneträffar för Stockholmsbiblioteken och teknologibiblioteken. Också inom ramen för den synkrona webbpreferenstjänsten Jourhavande bibliotekarie samarbetar man med andra forskningsbibliotek.

LHS är med i ett nätverk för lärarutbildningsbibliotek.

MaH hänvisar till ett avtal man har slutit om lånesamarbete med bibliotek i Öresundsregionen. Detta dansk-svenska Öresundslåneavtal (Øresundslåneordning) omfattar nio danska universitets- och högskolebibliotek och fem svenska (HKr, IT-universitetet, LU, MaH, SLU/Alnarp) och innebär att studenter, forskare och anställda vid dessa lärosäten kan låna böcker hos varandra.⁴⁷ MaH hör också till de bibliotek som är aktiva inom Jourhavande bibliotekarie.

RKH samverkar med närliggande bibliotek på Sophiahemmet Högskola.

UU hänvisar till sitt både nationella och internationella engagemang i alla för forskningsbibliotek aktuella verksamhetsformer och nämner särskilt sin spetskompetens ”i frågor om digital publicering och långtidslagring.”

Organiserat samarbete mellan såväl *forsknings-* som *folkbibliotek* förekommer bl.a. på BTH, HiK och VxU, som alla uppger att de deltar i Lärsamverkan, vars verksamhet karakteriseras som:

ett samarbete mellan bibliotek i Blekinge, Kalmar och Kronobergs län med representanter från folkbibliotek, universitets/högskolebibliotek, region/länsbibliotek, gymnasiebibliotek och sjukhusbibliotek. Avsikten är att utveckla samverkansinsatser kring bl.a. media, professionella tjänster och kompetensutveckling, inte minst med tanke på studerandes, inklusive distansstuderandes, behov av service och handledning.⁴⁸

HiS deltar på motsvarande sätt i ett samarbete mellan 11 kommunbibliotek och högskolebibliotek, som går under benämningen BRO-projektet. Dess syfte är bl.a. att ”bygga upp samverkan kring studenters behov av vägledning och litteraturresurser. Projektet omfattar även förändring och effektivisering av de deltagande bibliotekens verksamhet på alla nivåer”.

Av de bibliotek som deltog i enkätundersökningen uppger 19 att de har ett organiserat samarbete med *folkbibliotek* – att jämföra med nio år 2003. Några exempel på sådant samarbete följer nedan.

DU har ett transportavtal med kommunbiblioteken i länet.

HiG nämner en informationsserie på länsbibliotek i Norrland och framhåller också att biblioteket regelbundet deltar i möten med folkbiblioteken.

HKr samarbetar med kommunbiblioteken i de sju kommuner som ingår i Skåne Nordost. En vägledande princip är att besökarna ska få likadan service oberoende av vilket bibliotek de anlitar. Samma lånekort går att använda på samtliga åtta bibliotek och återlämning av böcker kan också ske på vilket av dem som helst. Möten anordnas regelbundet för att ”koordinera tjänster och uppdatera kunskaper”.

LTU skickar böcker (inklusive kursböcker) och gratis kopior till kommunbibliotek inom länet. Man poängterar att ingen formell distinktion upprätthålls mellan studenter vid det egna lärosätet och andra i detta länsspecifika samarbete. LTU har också regelbundna träffar med länsbibliotek, folkbibliotek och lärcentra inom länet.

LHS refererar till olika samarbetsorgan i Stockholmsområdet och nämner speciellt Norrmöte, som sammankallas av Länsbiblioteket i Stockholms län. Vidare deltar man i lånechefsmöten.

MaH samverkar med Malmö stadsbibliotek bl.a. genom gemensam sökning i MaH:s och i Malmö stadsbiblioteks kataloger. Denna samsökning är ett led i en strävan att förbättra integrationen mellan

⁴⁷ <http://www.uni.oresund.org/sw12080.asp> [2006-08-02]

⁴⁸ <http://www.lansbiblioteksydost.org/> [2006-07-01]

MaH och stadsbiblioteket och att göra samlingarna mer lättillgängliga för studenter, personal och allmänhet.⁴⁹

Miun nämner Sambiblioteket i Härnösand som exempel på samverkansformer. Där samsas Mittuniversitetets bibliotek med Länsbiblioteket Västernorrland och kommunbiblioteket i gemensamma utrymmen sedan december 1999.⁵⁰ Trots att de tre biblioteken administrativt är från varandra fristående enheter (olika huvudmän och separat budget) är tanken att låntagare och besökare ska se dem som ett enda bibliotek, där kommunbibliotekets och Miun:s personal arbetar tillsammans gentemot allmänheten. Man har ett datasystem gemensamt och boksamlingarna integreras.⁵¹ MdH har representanter med i en arbetsgrupp, där också företrädare för de båda länsbiblioteken ingår. Man "träffas regelbundet och anordnar fortbildningsdagar samt seminarier för personal vid folkbiblioteken samt lärcentra".

UU samarbetar med folkbibliotek och lärcentra i Uppsala län inom ramen för en samarbetsgrupp på chefsnivå där man bl.a. dryftar "gemensamma utbildningsinsatser och frågor rörande distansstudier."

Organiserat samarbete med *lärcentra* finns dokumenterat hos 12 bibliotek i föreliggande undersökning – Alme, BTH, HH, HJ, HiK, HKr, LTU, Miun, MdH, SLU, UU, VxU. Det är en marginell ökning under en treårsperiod – år 2003 var siffran 10 bibliotek.

Alme är ett integrerat folk- och högskolebibliotek och Lärcentrum finns i samma lokaler.

Miun har målsättningen att satsa på "flexibla utbildningsformer" och i konsekvens härmed "utveckla samarbetet med regionens lärcentra" som det står i Forums program för år 2006.⁵² I enkätsvaret uppger Miun:s informant att lärosätet har ett samarbete med lärcentra i Örnsköldsvik och Härnösand. På SLU är ett samarbete under uppbyggnad regionalt.

12.2 Samarbete – distansstudenters biblioteksservice

Färre bibliotek uppger att de är involverade i organiserat samarbete kring de egna distansstudenternas service (14 stycken) än de egna campusstudenternas (18 stycken, jämför ovan). Härtill kan givetvis replikerats, att alla bibliotek inte har distansstudenter, och att en direkt jämförelse inte låter sig göra per automatik.

Sammanlagt 14 bibliotek uppger att de samverkar med andra *universitets-* och *högskolebibliotek* i frågor som berör distansstudenter – BTH, DU, HiG, HiK, KaU, Konstfack, KTH, MaH, Miun, SH, UmU, UU, VxU, ÖrU.

Som exempel kan nämnas, att KaU ingår i olika nätverk, där ett inkluderar bibliotek företrädesvis i norra Sverige och ett annat, relativt nystartat, omfattar bibliotek i västra och mellersta Sverige.

SH nämner sitt engagemang inom NSHU-samarbetet. I regleringsbrevet för Myndigheten för nätverk och samarbete inom högre utbildning definieras dess uppdrag på följande sätt:

Myndigheten ska utveckla former och arbetssätt för att stödja och främja arbetet vid universitet och högskolor i fråga om breddad rekrytering, pedagogisk utveckling och IT-stödd distansutbildning. Utgångspunkten ska vara en fortsatt närverksorienterad inriktning av arbetet.⁵³

Att biblioteken har en väsentlig roll att spela i det utvecklingsarbetet torde vara odiskutabelt. UmU och ÖrU samarbetar om Biblioteksguiden för distansstuderande, uppdaterad 2005/06.

Samarbete med *folkbibliotek* kring servicen till distansstudenter involverar 14 av de undersökta biblioteken, nämligen BTH, DU, HiG, HJ, HiK, HKr, HiS, KaU, Konstfack, MaH, MdH, UmU, UU, VxU.

⁴⁹ <http://64.233.183.104/u/malmo?q=cache:6RGPeVNJx9oJ:ocean.mah.se/bit.nsf/0/D96904103BFD74FAC1256B5D003A9AE3%3FOpenDocument+sams%C3%B6kning&hl=sv&ct=clnk&cd=6&ie=UTF-8> [2006-08-02]

⁵⁰ http://www.sambiblioteket.bib.mh.se/om_sambib/fakta [2006-08-02]

⁵¹ http://www.sambiblioteket.bib.mh.se/om_sambib/organisation.html [2006-08-02]

⁵² http://www.miun.se/mhtemplates/MHPage_21722.aspx [2006-08-02]

⁵³ Regleringsbrevet för NSHU, 2005, s. 2. http://www.nshu.se/download/3910/nshu_regleringsbrev.pdf [2006-08-09]

HJ:s samverkan med Länsbiblioteket Jönköping innebär exempelvis att distansstudenter "kan returnera biblioteksböcker gratis via biltransporter mellan biblioteken i länet". KaU hänvisar till det nära samarbete som traditionellt finns etablerat i Värmland mellan "alla kategorier av bibliotek" och som sedan några år tillbaka är organiserat inom ramen för projektet "Bibliotek Värmland". Det berör alla offentliga bibliotek och alla kategorier av låntagare och KaU:s informant framhåller att det varit till fördel för både campusstuderande och distansstudenter. Länsbibliotek Värmland anordnar träffar med studiebibliotekarier i länet och i dem deltar också KaU. Med övriga folkbibliotek "inom målområdet för Karlstads universitets distansutbildning" har man inte något organiserat samarbete, men informerar folkbiblioteken om den service man riktar till distansstudenter".

BTH, HKr, LU, MaH, MdH, UmU, UU, VxU är de 8 bibliotek som anger att de samarbetar med *lärcentra* till förmån för sina distansstudenter. Det är en ökning från 2003 års siffra på tre bibliotek och tyder på ett ökande intresse för flexibelt, nätbaserat lärande oberoende av vuxenutbildningens organisationsform.

LU exemplifierar genom att nämna den information om service till distansstuderande som man avser att skicka till lärcentra inom Region Skåne inför höstterminen 2006.

UmU har ett samarbete med en kombination av *forskningsbibliotek*, *folkbibliotek* och *lärcentra*, som bl.a. manifesterar sig genom det informella nätverket "Biblioteken och distansstudenterna" tillsammans med HiG, LTU, Miun, ÖrU samt länsbibliotek och lärcentra. I samarbete med Länsbibliotek Västerbotten genomför man studie- och informationsresor i länet till kommunernas bibliotek och lärcentra.

Att det finns ett potentiellt intresse för samverkan också på annat håll illustreras bl.a. av PHS, där man uttrycker en vilja att etablera samarbete under förutsättning att resurser finns att tillgå. I dagsläget tillåter inte personalens numerär en större satsning på utåtriktad samverkan även om intresset är stort.

12.3 Resumé

Sedan föregående tillgänglighetsundersökning gjordes 2003 har intresset för samarbete över biblioteksgränserna ökat och antalet bibliotek som uppger att de har ett organiserat samarbete med andra universitets- och högskolebibliotek kring de *egna campusstudenternas* biblioteksservice har fördubblats. Samma sak gäller samarbetet med folkbibliotek. Siffrorna för bibliotekens samarbete med lärcentra uppvisar endast marginella förändringar under den senaste treårsperioden. Samarbetet kring *distansstudenternas* biblioteksservice involverar inte lika många bibliotek, men en lätt ökning av antalet jämfört med 2003 års siffror kan dock noteras.

13 Avslutning

Den förhoppning som uttrycktes i 2003 års enkätundersökning om att 24-timmars öppethållande på biblioteken skulle vinna terräng har inte infriats. Ett enda av de undersökta biblioteken lever upp till det mottot – vissa delar av BTH kommer upp i 168 tim/v.

Konfronterade med ekonomiska realiteter får biblioteken söka sig andra vägar och den virtuella närvaron får träda fram som ett komplement i ökande omfattning.

Den *nationella* chattservicen, Jourhavande bibliotekarie, som i skrivande stund erbjuds på 19 forskningsbibliotek⁵⁴ i landet, betjänar användare främst under kvällar och helger. Genom att de deltagande biblioteken turas om att bemanna den nationella tjänsten kan betydande inbesparingar göras samtidigt som användarna behåller tillgången till kompetent och kvalificerad referensservice. Att informationsdisken är virtuell och inte fysisk förutsätter givetvis tillgång till uppkoppling, vilket kanske inte omfattar alla typer av biblioteksanvändare. Med alltmer ökande Internetanvändning torde dock nätbaserade tjänster kunna bli ett alternativ till sina fysiska motsvarigheter.

Inom ramen för samma licens kan biblioteken erbjuda en *lokal* virtuell referenstjänst. I kommunikations- och marknadsföringsplanen för Jourhavande bibliotekarie vill man öka användningen av tjänsten genom att göra den "tillgänglig under så stor del av dygnet som möjligt". Man har som målsättning att alla operatörer ska vara uppkopplade *nationellt* "även när man är uppkopplad i lokal

⁵⁴ Inklusive KB.

tjänst". Därigenom skulle forskningsbiblioteken kunna erbjuda chattservice vardagar kl. 9-21 och lördag-söndag kl. 13-17.⁵⁵

Miun stänger den fysiska referenstjänsten, informationsdisken, på fredagar kl. 12:30 och hänvisar till dess virtuella motsvarighet. På så sätt tycker man sig ha vunnit mer flexibilitet i bemanningen av lånedisken. Antalet frågor är i stort detsamma som tidigare, men slussas vidare dels "till chatten, till Jourhavande bibliotekaries e-post, till kontaktbibliotekariernas e-post eller till lånedisken om den är bemannad med en av bibliotekarierna". Det händer också att frågeställaren tar förnyad kontakt med informationsdisken därpåföljande veckas måndag.⁵⁶

Daniel Gunnarsson, civilekonom vid HJ, har beräknat att kostnaden för en fråga i VRL*plus* motsvarar 40 % av den summa som en fråga i den fysiska referensdisken kostar.⁵⁷ De ekonomiska fördelarna vore alltså påtagliga.

En kombination av co-browsing och IP-telefoni skulle dessutom öka tjänstens användningsmöjligheter. Magnus Ilvered, dataingenjör vid HJ, för diskussioner om detta med systemleverantören Docutek. Enligt honom är det troligaste scenariot att man använder något befintligt system t.ex. Skype och implementerar länkning från programvaran VRL*plus*. Exakt när detta kan bli verklighet är svårt att sja om, men att det är en aktiv strävan står helt klart.⁵⁸

Ett avgörande kriterium för att bli BIBSAM-bibliotek är allmän tillgänglighet varmed avses att allmänheten "under officiellt aviserade öppettider, avgiftsfritt" ska "ges tillträde till biblioteket och kunna ta del av bibliotekets samlingar och bibliotekspersonalens yrkeskunskaper"⁵⁹. Tillgången till e-resurser i bibliotekens lokaler är därför ett angeläget spörsmål för BIBSAM och frågan om walk-in use har därför känts viktig att inkludera i föreliggande undersökning.

Den bristande enhetlighet som kännetecknar systemen för identifiering av tillfälliga användare av bibliotekens publika terminaler (walk-ins) indikerar ett ganska generöst tilltaget manöverutrymme för tolkningar av "Regler för tillåten användning av SUNET" (kap. III). Härtill bidrar förmodligen SUNET:s egen formulering: "I SUNET gäller att allt som inte är uttryckligen förbjudet är tillåtet." Formuleringen "skall tillse"⁶⁰ att det finns ett system för identifiering av användarna av de publika terminalerna"⁶¹ skapar däremot lätt konnotationer av tvång som inte är helt lätta att förena med de krav på öppenhet och tillgänglighet som också åligger biblioteken.

Under "Etiska regler" (kap. IV) hänvisar SUNET till den i den akademiska världen omfattade principen "att bevara nätverken så öppna som möjligt". Bland de etiska krav SUNET ställer på nätverksanvändarna figurerar bl.a. kravet att som oetiska fördöma personer som "försöker få tillgång till nätverksresurser utan att ha rätt till det" och "försöker dölja sin användaridentitet".⁶²

Det blir fråga om en balansgång och i detta ständiga kryssande mellan Scylla och Charybdis är det förståeligt att majoriteten av biblioteken har placerat sig mittemellan de två ytterligheterna: *ingen* registrering och *allomfattande* sådan. Inloggning på vissa datorer och öppenhet på andra, som bibliotekspersonalen kan ha uppsikt över från informationsdisken, förefaller vara en rimlig tolkning inte minst mot bakgrund av SUNET:s egen precisering att regelverket inte är "ovillkorligt".⁶³

Det vore dock ändamålsenligt att nå konsensus om vilka typer av uppgifter som ska registreras och arkiveras när gäst-log-in blir aktuellt. En gemensam praxis borde vara en angelägen uppgift och kunde med fördel bli föremål för vidare diskussioner. Det ska också noteras att de uppgifter som registreras "inte omfattas av sekretess, utan ska lämnas ut om någon frågar efter dem", som KB:s verksjurist, Susanna Broms, nogsamt påpekar.⁶⁴ Vad det får för konsekvenser för användarnas personliga integritet är också en aspekt som tål att diskuteras.

Servicen till personer med funktionshinder har fått ökad aktualitet för biblioteken i deras strävan att uppfylla målen i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken fram till 2010. En växande

⁵⁵ Kommunikationsplan augusti 2006, s. 3. <http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/> [2006-09-05]

⁵⁶ Kristina Hohweiler, Miun, e-post 2006-08-23.

⁵⁷ Gunnarsson, Daniel, http://www.bibl.hj.se/jourbibl/bibl/dokument/Utv_jourhavande_2003.pdf [2006-09-12]

⁵⁸ Magnus Ilvered, e-post 2006-05-17.

⁵⁹ <http://www.kb.se/BIBSAM/Avgifter/vadaer.htm> [2006-11-29]

⁶⁰ Min kursivering. (IM)

⁶¹ http://basun.sunet.se/html_docs/extregler.html#aup [2006-09-18]

⁶² http://basun.sunet.se/html_docs/extregler.html#etik [2006-09-18]

⁶³ HKr:s informant. Jämför kapitlet "På vilka datorer krävs inloggning?"

⁶⁴ Susanna Broms, e-post 2006-09-18.

medvetenhet om de realiteter som funktionshindrade användare ställs inför återspeglas också i de svar som inkommit. Att biblioteken har gått ambitiöst tillväga är mycket glädjande. Nu återstår att göra satsningarna mer allmänt kända, så att målgruppen också i praktiken blir delaktig av bibliotekens ansträngningar och investeringar. Hittills har man främst inriktat sig på dyslektiker och synskadade. I framtiden är det också viktigt att minnas besökare/låntagare med rörelsehandikapp och inte bortse från satsningar på den fysiska miljön. Viljan att gå de funktionshindrade till mötes är det åtminstone inget fel på. Om de finansiella möjligheterna ger utrymme för det, kommer vi förhoppningsvis att få se en fortsatt utveckling och ytterligare förbättringar inom denna sektor.

I ett samhälle där livslångt lärande har blivit ett honnörsord uppstår behovet av nya utbildningsformer. Studier på distans och inkluderingen av studieovana grupper ställer höga krav på flexibilitet och samordning. Det är därför med tillfredsställelse man kan konstatera ett alltmer ökande intresse för samarbete över biblioteksgränserna, främst i fråga om de egna campusstudenternas service, men också vad gäller de distansstuderande. Att alla som är aktiva i arbetet med vuxnas lärande borde involveras förefaller självklart. Behoven av samverkan också med andra intressenter än de etablerade aktörerna inom utbildningssektorn kommer högst antagligen att göra sig påmind i allt större utsträckning. Ett gryende intresse för samarbete med t.ex. lärcentra är därför värt all uppmuntran.

Utvecklingen i samhället till förmån för flexibilitet i utbudet av vuxenutbildningar och större tillgänglighet för olika grupper kommer att ställa biblioteken inför många utmaningar framöver. Att samordning är ett led i deras strävan att uppfylla de förväntningar de ställs inför torde stå högt över allt tvivel.