

2011 2016

Strategi för Rådet för de allmänna biblioteken 2011-2016

Strategi för Rådet för de allmänna biblioteken 2011-2016

Biblioteket

– en mötesplats för människor och idéer

Bib
lioteket
inspirerar

Biblioteket
ger kraft

Biblioteket
Överraskar

Syftet med de allmänna bibliotekens biblioteks- och informationstjänster är att främja befolkningens lika möjligheter till bildning, litterära och konstnärliga intressen, fortlöpande utveckling av kunskaper och färdigheter samt medborgerliga färdigheter, internationalisering och till livslångt lärande. Biblioteksväsendet bör också arbeta för att virtuella och interaktiva nättjänster samt deras kulturrelaterade innehåll utvecklas.

Bibliotekslagen (904/1998)

Allmänna bibliotekens värden



Jämlikhet



Öppenhet



Pålitlighet



Gemenskap



Fördomsfrihet



Fri tillgång till information

Det finns olika sorter inom visdomsläran: fjärrklokhets [?]. Va är det? Det är att man på förhand tänker igenom saker och ting och föreställer sej döm så levande, så att kursen är klar när di en gang inträffar. Den sorten är förunnad bara ett fåtal. Han som har den ska förstå å använda den rätt. Men den sorten har också två svåra fel; det är när en sak int alls händer eller när den blir alldeles annorlunda. Han som förstår å beakta också di fallena, för honom är det lätt å gå opp världens gränser?

Översättning från finska av Anna Bondestam

Källa: Huovinen, Veikko: Konsta. ? Schildts, 1953. Sidan 76.



Inledning

Strategi för Rådet för de allmänna biblioteken 2011-2016

Rådet för de allmänna biblioteken höjer de allmänna bibliotekens röst och strävar efter att för-verkliga de viktiga mål som biblioteken gemensamt har fastslagit.

De aktörer som har en klar bild om sin egen verksamhet i samhället kommer att klara sig bäst, nu och i framtiden, speciellt i dessa tider, då kravet på effektivitet är konstant. Därför grundade Rådet en arbetsgrupp för att utarbeta en strategi som sträcker sig fram till år 2016. Som mål var att på basis av en bredare diskussion skapa en gemensam syn på vad de allmänna biblioteken vill av framtiden.

Till arbetsgruppen för strategin hörde biblioteksdirektörer Tuula Haavisto från Tammerfors (ordf.), Hilikka Kotilainen från Kuopio, Virpi Launonen från Mikkeli (Punkaharju), Pirkko Lindberg från Uleåborg och Johanna Vesterinen från Jyväskylä samt Rådets sekreterare Erkki Lounasvuori från Helsingfors stadsbibliotek - Centralbiblioteket för de allmänna biblioteken. Med Undervisnings- och kulturministeriets understöd anställde man konsult Marja-Leena Johansson från Talent Partners Public Consulting Oy för att bistå arbetet med strategin. Under arbetets gång behandlades strategin ett flertal gånger i Rådet för de allmänna biblioteken, i Centralbibliotekets möten, i landskapsbiblioteksmöten samt i flera andra möten. I KirjastoWiki var det även möjligt att kommentera strategin.

Vid sidan av denna strategi kan det vara lönsamt att bekanta sig med åtminstone följande dokument:

- Nätstrategin för Rådet för de allmänna biblioteken
- Undervisnings- och kulturministeriets strategier
- Kansallinen yhteisluettelo nyt ja tulevaisuudessa - faktaa ja visioita (2009, Tonteri & Hyvönen)
- Kirjastojärjestelmät nyt! -selvitys (2009, Haavisto, Jokinen & Ojala)

Arbetsgruppen beslöt att två olika versioner av strategin skulle skrivas. Den till beslutsfattare riktade broschyrversionen av strategin stöder de allmänna bibliotekens intressebevakning och marknadsföring. Den innehåller de gemensamma riktlinjerna för kommunbiblioteken oberoende av kommunens storlek och läge.

Beslutsfattarversionen svarar på den yttre strategiska utmaningen - hur man i framtiden kan försäkra lockande och högklassiga bibliotekstjänster när tävlan om människors fritid blir allt hårdare.

Denna version är för personer inom biblioteksbranschen. De gemensamma lösningar och rekommendationer som strategin framför är riktade till både Rådet för de allmänna biblioteken samt till de allmänna biblioteken. Målet är att identifiera och svara på både yttre och inre utmaningar som de allmänna biblioteken ställs inför. Exempelvis förberedandet av en gemensam samkatalog och andra gemensamma systemlösningar.

Referensram för utarbetandet av strategin



Omfattningen av Rådets strategi

1

Bibliotekets basuppgifter

Denna strategi koncentrerar sig på nya saker, på visionen mot vilken man strävar. Därför behandlas bibliotekens basuppgifter endast kortfattat.

Bibliotekslagen (904/1998) kan ses som de allmänna bibliotekens verksamhetsidé, eller mission. Enligt den är

Syftet med de allmänna bibliotekens biblioteks- och informationstjänster är att främja befolkningens lika möjligheter till bildning, litterära och konstnärliga intressen, fortlöpande utveckling av kunskaper och färdigheter samt medborgerliga färdigheter, internationalisering och till livslångt lärande.

Biblioteksväsendet bör också arbeta för att virtuella och interaktiva nättjänster samt deras kulturellerade innehåll utvecklas.

Bibliotekets basuppgifter i praktiken:

Att ge näring åt läsvanor, fantasi och vetgirighet hos människor i alla åldrar

Att stöda organiserad och spontan inläring

Att erbjuda medborgare material för den personliga utvecklingen

Att erbjuda glädje, stimulans och upplevelser

Att vara en väg till kännedom om kulturarvet och om vetenskapliga forskningsresultat

Att erbjuda en plats för kulturella möten

Att erbjuda medborgare grundläggande information

Att samarbeta med lokala föreningar och andra invånarföreningar

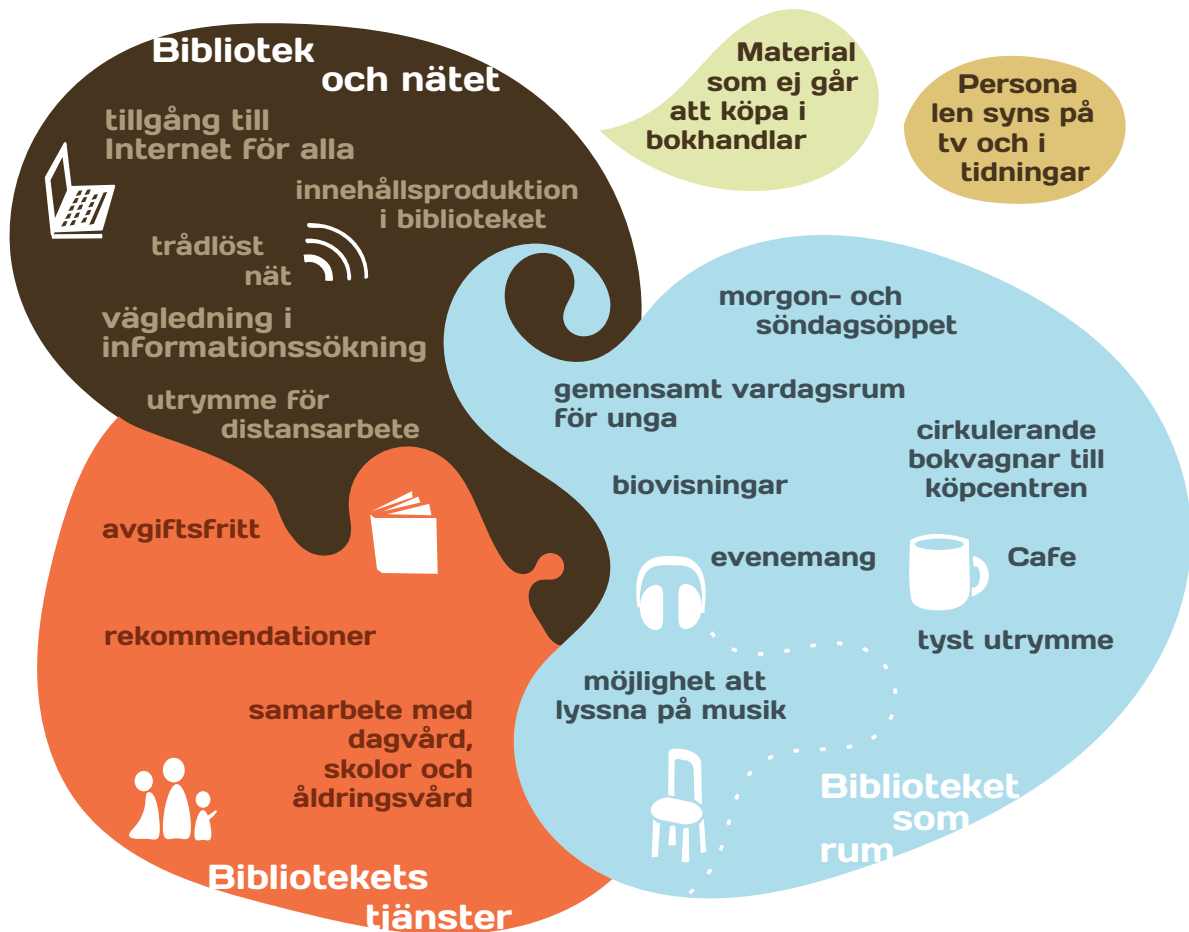
Att stödja medieläskunnigheten och medborgarnas färdigheter i informationssamhället

2

Förändringar

Flera allmänna förändringar påverkar de kommunala biblioteken. De största förändringarna i vardagsarbetet på biblioteken orsakas av internet och de förändringar nätet har på interaktion. Google och andra tävlande informationssökningshjälpmedel finns även på internet.

Befolkningen åldras, utbildningsnivån stiger och invandringen ökar. Dessa förändringar syns i biblioteken, då språkkunskaperna mångfaldigas och användarna talar och läser allt fler språk. Konkurrensen om användarnas fritid ökar. Mängden människor som inte använder bibliotek ökar. Ungdomarnas läs- och informationssökningsvanor blir allt mer nätbaserade och baserar sig på direkta nedladdningar från ursprungskällor. Bibliotekens nuvarande serviceformer är inte nödvändiga för dessa användare.



Den interaktiva Ota kanta (Ta ställning) -feedbacksidan på internet frågade hösten 2008 av medborgarna om deras behov av och förväntningar på framtidens bibliotek. Svaren är sammanfattade i vidstående bild.

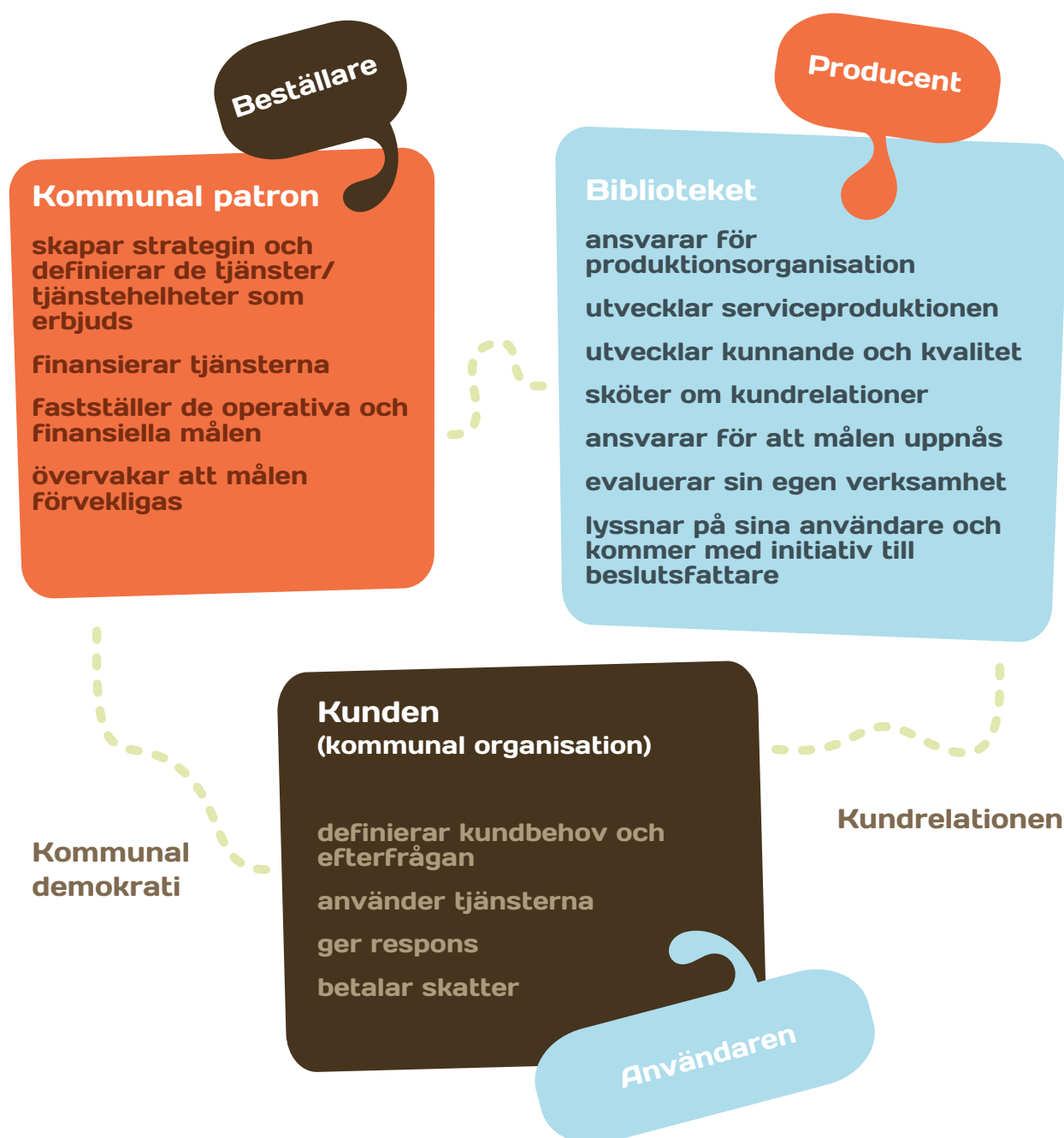
Medierna förändras. En allt större del material finns att få i olika digitala former, vilket även föder nya medietyper. Ljudupptagningar flyttas till nätet, vilket är anmärkningsvärt för biblioteken. E-bokens genomslag börjar få trovärdighet även i Finland. Böcker på eget förlag ökar. Utgivningspolitiken inom olika materialgenrer förändras, till exempel inom faktalitteratur, är där den innehållsmässiga förändringen markant, då man producerar allt mer säljande verk.

De allmänna bibliotekens intressegrupper skapar egna strategier, som påverkas av samarbetet, verksamheten samt verksamhetsprinciperna i biblioteken. Dessa är bland annat kommunernas, undervisnings- och kulturministeriets samt andra bibliotekssektors strategier.

Bibliotekens linjedragning och bibliotekssystemslösningar påverkar de tekniska förändringar som övergången till MARC 21-formatet, Open Source och andra nya verksamhetsomgivningar som finns tillhands, har att erbjuda.

Förvaltningen förnyas på flera nivåer. Som en följd av förändringarna i kommunsektorn sam-manslås bibliotek, vissa bibliotekssamarbeten förändras och vissa upphör. Som en följd av denna trend grundas också regionsbibliotek. Den nya regionsförvaltningen förändrar även på statens stödande och vägledande roll för de allmänna biblioteken.

I och med administrationsmodellernas förändring, omformas även bibliotekens ställning i kommunerna. En ny modell som bygger på att kommunen beställer bibliotekstjänsterna av kommunbiblioteket per produkt håller på att spridas. Med detta eftersträvar man en genomskinligare handligsmetod, vars bedömning ofta kopplas ihop med beställare-producent modellen.



Beställare - Producent -modellen för bibliotekens del.

Förändrade användarbehov och segmentering

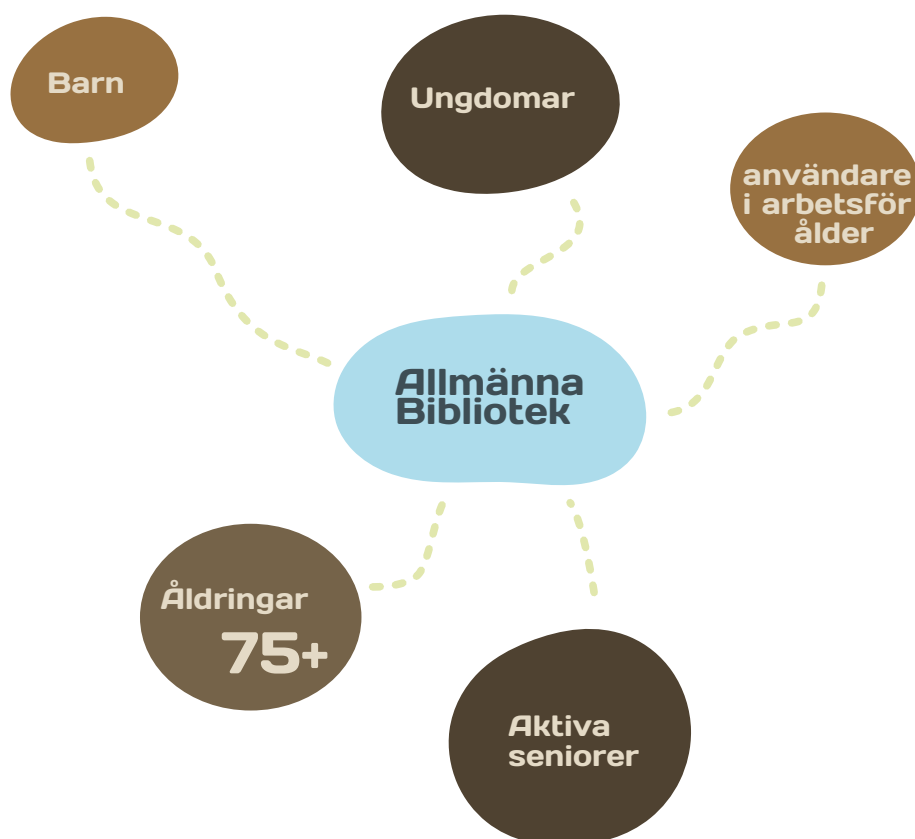
För att kunna svara på de förändrade behoven bland användarna, speciellt bland de unga, måste biblioteken ompröva och omorganisera flera grundläggande saker. Biblioteken måste lära sig segmentera sina användare samt vara interaktiva med dem inom områden som traditionellt skötts som bibliotekets interna arbete.

Segmentering behövs för att kunna garantera, att alla användargrupperns behov tagits i beaktande. Exempel på de användargrupper som lätt blir i skymundan är unga och invandrare. I användarnas ögon ser sig utbudet på bibliotekstjänster likvärdigt och öppet ut. I kundbetjäningen görs ingen skillnad på de olika användargrupperna.

Segmenteringen måste göras skilt i biblioteken enligt den egna användargruppen och med olika kriterier för olika situationer. Bilden i bilagan är ett exempel på segmentering enligt ålder.

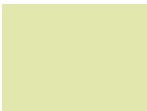
De olika grupper, vars specialbehov enligt strategigruppen sannolikt blivit utan service, är Ungdomar, Aktiva seniorer och Åldringar 75+.

Varje användargrupp, samt de åtgärder som skall tas, bör analyseras närmare på biblioteksnivå.



Åldringar 75+ och andra med nedsatt funktionsförmåga

Utvecklingen under visionsperioden

-  Mängden ökar starkt
-  Samarbetet mellan andra välfärdstjänster ökar. Målet är att stöda hemmaboende samt att öka på kvaliteten av anstaltsboende

Användargruppens behov och förväntningar

-  Tyngdpunkten på närtjänster
-  Lättillgängliga biblioteksutrymmen, viloplatser, även hemservice

Användarnas egna sidor samt möjligheten till att skriva kommentarer och tagga material är tecken på en mera interaktiv framtid. Speciellt unga förväntar sig att man på nätet får vara med och planera och delta i nättjänster. Att locka användarna till att delta i planeringen av nättjänster är en utmaning som kräver resurser, men som samtidigt ger nya möjligheter. I Tavastehus har man redan planerat bokbussens tidtabell i samarbete med invånarföreningar. I Tammerfors har regionella Alvari-deltagarsystem tagit ställning till biblioteksnätverket. På Facebook börjar en interaktiv diskussion med användarna ta form. Biblioteken måste i framtiden beakta användarnas aktiva insats när de planerar sin verksamhet.

4

De gemensamma värdena för de allmänna biblioteken

Arbetsgruppen för strategin
definierade de allmänna
bibliotekens värden:



I praktiken har dessa
värden konkreta följder.

Values	Regarding patrons	In internal operations
Pålitlighet	Biblioteket förmedlar pålitligt och aktuell information Biblioteket bjuder på välutvalt och högklassigt innehåll	Pålitlighet och respekt för andra bibliotek och kolleger samt delning av information Informationsförmedlingen är öppen och de gjorda besluten är tillgängliga för alla Budskap och handlingar stöder varandra
Jämlikhet	Alla kunder behandlas likvärdigt Biblioteket och biblioteksnätet är tillgängligt för alla Bastjänsternas utbud är lika för alla	Rättvist ledarskap God arbetsgemenskap Olikhet accepteras, t.ex. kollegor med invandrabakgrund
Öppenhet	Kundrespons tas på allvar Verksamhetens grunder, såsom principerna för anskaffningen, klargörs för kunden Biblioteket berättar vad man erbjuder för skattepengarna	Tydliga kanaler för kundrespons. Kundresponsen behandlas Tydliga ansvarsområden Fungerande deltagarsystem Viktiga gemensamma beslut bokförs
Fri tillgång till information	Biblioteket binder sig inte till några ideologier Mångsidigt material Användarens informationsbehov respekteras	Ständig upprätthållning av innehåll och material-produktion Kollegors rätt till information respekteras
Gemenskap	Biblioteket erbjuder sina utrymmen till arbetsgrupper och samfund Biblioteket deltar i olika arbetsgruppers och samfunds verksamhet Biblioteket ordnar evenemang Biblioteket erbjuder möjligheter till egen innehållsproduktion	Samarbete mellan bibliotek är viktigt, speciellt på nätet Utrymme för utbyte av idéer och erfarenheter oberoende av hierarkier
Fördomsfrihet	Risker är tillåtna – nya servicekoncept beprövas och tas i bruk	Fördomsfri utveckling och prövning av nya saker – med risk för misslyckande Nya idéer belönas Idéer och goda praxis från andra branscher tillämpas

Målet 2016 och hur det skall nås

Såhär vill vi att det allmänna biblioteket skall se ut 2016

Biblioteket - en mötesplats för människor och idéer

För att nå visionen måste Rådet för de allmänna biblioteken samt kommunbiblioteken i deras lösningar befrämja de mål som tas upp i tabellen nedan. Förändringar måste göras i alla del-områden av biblioteksarbetet, speciellt i utrymmesdispositionen, som är den mest synliga delen för användaren och som signalerar förändring. Biblioteken borde bli "vårt", invånarnas och bibliotekspersonalens utrymme, i stället för att vara ingenmansland eller bara till för personalen. Förutom utrymmesdispositionen bör personalpolitik, beståndsadministration och bibliotekssystem förnyas.

Biblioteket inspirerar

Biblioteket överraskar

Biblioteket ger kraft

Strategiska mål

Kritiska framgångsfaktorer

eller hur målet kan nås

Biblioteket inspirerar

Bibliotekets fysiska och virtuella platser och dess medier är stimulerande, förnybara och tillgängliga

Biblioteket är fullt av evenemang och upplevelser

Möten mellan människor i det fysiska biblioteket och i nättjänsterna

Biblioteket överraskar

Särskilda tjänster för olika grupper som unga och invandrare

Biblioteken söker fram kvalitetsinnehållet också i de nya medierna

Den nationella samlingsdatabasen och de interaktiva nättjänsterna ger mervärde

I biblioteket kan användaren själv producera och spara material

Biblioteket ger kraft

Biblioteket ger positivt innehåll i livet

Biblioteket förebygger problem

Biblioteket är en aktiv och eftertraktad samarbetspartner

Från bokmagasin till mötesplats

Innovation och djärvhet

Automatisering av rutinarbete

Utveckling av verksamheten tillsammans med användarna

Användarinriktade öppethållningstider

Bibliotekens gemensamma användargränssnitt

Gemensamma interaktiva webbtjänster

Arbete på webben

Förstärkande av yrkesmässigt ledarskap

Förstärkande av marknadsföringskunskaper

Vägledning i informationssamhället

Nya riktningar för nätverkande

Genom att plocka isär de kritiska framgångsfaktorerna föds ett verksamhetsprogram för Rådet för de allmänna biblioteken och de allmänna biblioteken.

Kritiska framgångsfaktorer	Vad detta betyder i bibliotekens verksamhet	Vad detta betyder i Rådets verksamhet
Developing operations with the patrons	Kombinerandet av användarens och bibliotekspersonalens kunnande, i t.ex. informationstjänsten och utvecklandet av tjänster Informering med begripligt språk i stället för bibliotekstermer Mera interaktion med kunder, t.ex. regelbundna kundenkäter och ett systematiskt kundre-sponssystem Forskningsprojekt och samarbete med läroanstalter	Organisering av riksomfattande kundenkäter i samarbete med UKM, statens regionalförvaltning och Nationalbiblioteket → publicering av resultat Uppbyggande av riksomfattande kundenkätsmodeller och tillämpningar Marknadsföring av benchmarking etc
Användarinriktade öppethållningstider	Diskussion om öppethållningstider tillsammans med användarna, t.ex. med invånarföreningar (jfr. tidtabellerna för Tavastehus biblioteksbus) Utnyttjande av användarstatistik vid planering av öppethållningstider och personalresurser: biblioteket skall vara öppet när människor är i rörelse, bort med "spillotimmar" Biblioteket skall vara öppet under veckoslut, när kunderna för det mesta är lediga Nättjänsterna 24/7	Distribution av god praxis: ett verksamhetsforum
Från bokmagasin till mötesplats	Aktuella och intressanta samlingar Samlingarna i hela landet är tillgängliga via en riksomfattande samkatalog Förbättring av beståndets användbarhet som en del av planeringen av biblioteksutrymmen Evenemang i avdelningarna Platser där man kan fördriva tid, trivas, arbeta och njuta av tystnad Anpassningsbara utrymmen	Rutiner för upprätthållning av gemensamma tjänster, som t.ex. gemensamma ämnesregister för användargränssnitt En riksomfattande bildbank med bilder på bra planlösningar (t.ex. "före och efter" -bilder) Riksomfattande riktlinjer för beståndsadministration? Framhävandet av Depåbibliotekets och hela biblioteksnätverkets roll vid beståndsplanering och uppfrysande av samlingar Utbyte av erfarenheter, framhävning av koncept, utbildning, möten (som den 29.1.2009 och 28.1.2010)
Förstärkande av marknadsföringskunskaper	I personalplaneringen måste marknadsföring och kommunikation tas i beaktande, även rekrytering utanför biblioteksbranschen, t.ex. informatörer Rätt priorisering Inköp av marknadsföringstjänster Utbildning i marknadsföring Gemensamma marknadsföringskampanjer	Utbildning i marknadsföring Rådets stödande ställningstagande för marknadsföring av biblioteksfacklig utbildning Nationella riktlinjer, t.ex. angående sponsoring Priorisering av topprojekt
Nya riktningar för nätverkanter	Nätgemenskaper Ökad internationalitet 3. sektorn Nya samarbetspartners, även i den egna näromgivningen	Bibliotekens gemensamma webbtjänster länkas till nätgemenskaper Samarbete med andra minnesorganisationer

Nationally significant library projects	Deltagande i det nationella digitala bibliotekets, NDB:s, användargränssnitt med bibliotekets egna webbtjänster Deltagande i den nationella samkatalogen med bibliotekets egna samlingsdatabas Man förbinder sig till gemensamma spelregler och planering av egen verksamhet utifrån dessa Resultat: - eliminering av onödigt och överlappande arbete - tid för annat	Intressebevakning av de allmänna bibliotekens nationella och lokala nättjänster i NDB:s användargränssnitt Ett klart ställningstagande till samkatalogen och dess betydelse för de allmänna biblioteken, och via detta utvecklandet av samkatalogen till en mångsidig nationell nätsamling national online collection. Anvisningar om vad orientering mot samkatalogen förutsätter för enskilda bibliotek och bibliotekssamarbete Utbildning och temadagar om ämnet Vägledning - någon som även de små biblioteken "vågar" fråga råd av
Gemensamma interaktiva nättjänster	Man förbinder sig till gemensamma spelregler En strävan till samarbete och planering av vidare verksamhet utgående från det perspektivet Försäkran av innehålllets äganderätt till ursprungliga skaparen → De enskilda bibliotekens egna nättjänster är av volymen så små att en intressant interaktion inte lyckas, därför är det lönsamt att förena resurserna → Hjulet uppfinns endast en gång -> utveckling av verksamheten, innehållsproduktion	Nyttan måste föras fram; vad kan rådet kräva av apparat- och programvareleverantörerna? Skapa en grund för dessa med rådets beslut (uppmuntra en anskaffningskonsortium?) Stöda den gemensamma viljan De litteraturbetonade nättjänsterna riktade till barn, unga och vuxna i gemensam användning. Likaså Fråga -tjänsterna. Även en gemensam upprätthållning
Automatisering av rutinarbete	Kartläggning av arbetsprocesser i biblioteken Maximalt utnyttjande av automater i biblioteken Självbetjäning vid reserveringar Kanalisering av yrkesskicklighet till mera utmanande kundbetjäning	Befrämjande av och informering om nationella lösningar
Förstärkande av yrkesmässigt ledarskap	Ledarskap och biblioteksarbete kräver annorlunda expertis Utbildning beaktas vid rekrytering En motiverande lönesättning, t.ex. provisionslön	Befrämjande av ledarskapsutbildning Framdrivande av lönesättningsärenden Påverka på branschens utbildningsprogram
Internet work	Arbete på webben accepteras som lika värdefullt som arbetet i det fysiska biblioteket Granskning av bibliotekspersonalens kunnande/kunskapsnivå	En kontinuerlig utveckling av de gemensamma webbtjänsterna Utbildning
Guidance in information society skills	Bibliotekens roll i arbetet med mediäläskunnighet klarläggs Granskning av bibliotekspersonalens kunnande/kunskapsnivå	Möjlighet att påverka innehållet i utbildningen för bibliotekspersonal Befrämjande av mediefostran på basis av gemensamma idéer, organisering av regionella mediefostran -evenemang
Innovation och djärvhet	Djärva idéer och handlingar, trots risker Lära sig av framgång, och av misslyckanden Förändring av attityder. Avläring Olikhet accepteras	Delning av erfarenheter uppmuntras, presentation av handlingsmönster och -koncept Väcka diskussion, dela med sig, utbildning Fortlöpande tidsenligt utvecklingsarbete både på nätet och i det fysiska rummet

För att vara trovärdig och konkret, måste förändringen synas och den måste gå att mäta eller utvärdera. I följande tabell listas några "mätare" som kan tillämpas för eget bruk.

Mål	Var / Hur syns det
Från bokmagasin till mötesplats	Användarstatistik och kundrespons
Innovation och djärvhet	Biblioteken känns och ser olika ut. Kundrespons
Interaktiv kundbetjäning i stället för rutinfunktioner	Mera tid för högklassig kundbetjäning med hjälp av samkatalog, låneautomater etc.
Utveckling av verksamheten tillsammans med användarna	Förändringar i verksamhetssätt
Användarinriktade öppethållningstider	Öppethållning då användarna är i rörelse
Bibliotekens gemensamma användargränssnitt (NDB)	Nytt användargränssnitt (NDB)
Gemensamma interaktiva webbtjänster	Mängden gemensamma interaktiva webbtjänster, t.ex. Sivupiiri, Okariino etc.
Arbete på webben	Decentraliserad upprätthållning av nationella nättjänster, fördelning av arbetet i biblioteken
Förstärkande av yrkesmässigt ledarskap och förmansarbete	Mängden som fått förmansutbildning
Förstärkande av marknadsföringskunskaper	Det av Biblioteksföreningen föreslagna marknadsföringssamarbete har startat
Vägledning i informationssamhället	Gemensamma riktlinjer för vägledning i informationssamhället
Nya riktningar för nätverkande	Ökad synlighet på andra sidor än bibliotekens egna webbsidor, en ökad mängd samarbetsevenemang, sponsoravtal

6

Genomförande och uppföljning

Rådet för de allmänna biblioteken utarbetar på basis av strategin en arbetslista, vars framskridande Rådet uppföljer på dess möten samt på central- och kommunbiblioteksmöten. Rådet ser gärna att de enskilda biblioteken samt bibliotekssamarbeten infogar dessa rekommendationer i sina strategier.

Strategin uppdateras eller förnyas med minst fyra års mellanrum.

Biblioteket - En mötesplats för människor och idéer

Strategi för Rådet för de allmänna biblioteken 2011-2016

Rådet för de allmänna biblioteken
Helsingfors stadsbibliotek

Centralbiblioteket för de allmänna biblioteken
PI 4101
00099 Helsingfors stad

erkki.lounasvuori@hel.fi

www.biblioteken.fi/radet/

Rådet för de allmänna biblioteken höjer de allmänna bibliotekens röst och strävar efter att förverkliga de viktiga mål som biblioteken gemensamt fastslagit.

Layout och illustration: Bastian Salmela

Biblioteket

- En mötesplats för människor och idéer

