

I denna skrift vill vi definitivt försöka göra det rätta, nämligen beskriva den kurs som hölls i Stockholm under vårterminerna 2009 och 2010 och som fick rubriken *Definitely, maybe or Do the right thing*. Målet med kursen var att pröva att tillämpa ett evidensbaserat förhållningssätt och undersöka om den så kallade EBLIP-processen kan fungera i en svensk bibliotekskontext för verksamhetsutveckling.

Vi är tre personer som har arbetat med kursen och skriften:

- David Herron är akademisk utvecklare vid Karolinska Institutets Universitetsbibliotek
- Lotta Åstrand är chef för Kompetensplanering och kvalitet vid Karolinska Institutets Universitetsbibliotek
- Malin Ögland är utvecklingsledare vid Regionbibliotek Stockholm

Regionbibliotek
Stockholms
Skriftserie 5

Definitely, maybe eller Do the right thing

Malin Ögland, Lotta Åstrand och David Herron

Regionbibliotek
Stockholm

Definitely, maybe eller Do the right thing

*– en kurs om evidensbaserat
biblioteksarbete i praktiken*

Malin Ögland, Lotta Åstrand och David Herron

Regionbibliotek
Stockholm

Definitely, maybe eller Do the right thing

*– en kurs om evidensbaserat
biblioteksarbete i praktiken*

Malin Ögland, Lotta Åstrand och David Herron

Regionbibliotek Stockholms skriftserie 5

Grafisk form: Amanda Bigrell och Emma Bigrell

Tryck: EO Grafiska 2011

ISBN: 978-91-978490-7-4

© Författarna och Regionbibliotek Stockholm 2011

Skriften kan beställas från Regionbibliotek Stockholm,
regionbiblioteket@stockholm.se

Inledning	7
En metod för strategisk verksamhetsutveckling	9
Definitely Maybe or Do the Right Thing revisited	13
En lektion i reflektion. Workshop 1	17
Om konsten att läsa. Workshop 2	21
Bristande bevis? Workshop 3	27
Upp till bevis! Workshop 4	31
Utvärderingsmetoder och resultat	33
Slutsatser	35
Utveckling - en del av det dagliga arbetet	37
Litteratur	47
Bilaga. Frågeställningar placerade under domäner	51

Inledning

I denna skrift vill vi definitivt försöka göra det rätta, nämligen beskriva den kurs som hölls i Stockholm under vårterminerna 2009 och 2010 och som fick rubriken ”Definitely, maybe or Do the right thing”. Målet med kursen var att pröva att tillämpa ett evidensbaserat förhållningssätt och undersöka om den så kallade EBLIP-processen kan fungera för verksamhetsutveckling i en svensk bibliotekskontext.

EBLIP står för Evidence Based Library and Information Practice. Lotta Haglund skriver i en artikel om EBLIP i Sverige i tidskriften *Dansk biblioteksforskning* (Haglund, 2011) att inget vedertaget begrepp finns på svenska. Andra sätt att beskriva det på är evidensbaserat biblioteksarbete, teoretiskt underbyggd bibliotekspraktik, reflekterande praxis eller forskningsanvändning i praktiken.

Inledningsvis skriver vi om EBLIP och om vilka kompetenser som behövs på biblioteken för att driva verksamhetsutveckling. Därefter följer ett kapitel om upplägget och innehållet av kursen, en artikel av Malin Ögland som reflekterar kring utvecklingsarbete som en del av det dagliga arbetet och sist deltagarnas frågeställningar, anonymiserade i en bilaga.

Vi är tre personer som har arbetat med kursen och skriften:

- David Herron är akademisk utvecklare vid Karolinska Institutets Universitetsbibliotek och var co-chair för den internationella konferensen EBLIP5 som ägde rum i Stockholm i månadsskiftet juni-juli 2009. En av hans drivkrafter för att samarbeta kring kursen var att väcka intresse för konferensen genom att belysa EBLIP-processen.
- Lotta Åstrand är chef för Kompetensplanering och kvalitet vid Karolinska Institutets Universitetsbibliotek och var intresserad av att undersöka om EBLIP-processen är användbar för kompetens- och verksamhetsutveckling.
- Malin Ögland är utvecklingsledare vid Regionbibliotek Stockholm med

inriktning på forskning och var intresserad av att undersöka om EBLIP-processen är en hjälp när man vill använda sig av forskning i det dagliga arbetet för att utveckla det.

Delar av det som finns här har tidigare publicerats i Regionbibliotek Stockholms tidskrift *Länsnytt* och i ett paper som presenterades på Mötesplats inför framtiden i Borås 2010.

En metod för strategisk verksamhetsutveckling

”I samma stund man slutar försöka bli bättre slutar man vara bra” använde röntgensjuksköterskeutbildningen vid Karolinska Institutet som sitt motto. Detta motto sammanfattar väl innebörden i det evidensbaserade eller kunskapsbaserade förhållningssätt som innebär att hela tiden kritiskt granska och ifrågasätta den egna verksamheten för att också kunna utveckla den. Hur ett reflekterande arbetssätt kan gestalta sig i praktiken var den röda tråden i vår kurs.

Margareta Nelke skriver i *Tid för framtid – strategisk verksamhetsutveckling och planering* om vikten av att det finns systematik och struktur i arbetet med verksamhetsutveckling (Nelke, 2011). Det finns förstås olika metoder man kan följa för att skapa struktur och EBLIP är en. Så som vi tolkat EBLIP-processen liknar den i mycket forskningsprocessen (analys, planering, genomförande och uppföljning). Vi tror att EBLIP som arbetssätt kan vara ett stöd för att ta fram bra underlag i ett utvecklingsarbete. För att komma verksamheten till del krävs dock rätt förutsättningar vad gäller ledningens stöd, avsatt tid, tydlig ansvarsfördelning och en plan för hur kunskapen ska spridas. Då kan det samtidigt innebära ett lärande för både individen och organisationen.

Kraven på bibliotek att redovisa nytta för tilldelade resurser ökar och utvecklingsarbete är inte några tillfälliga punktinsatser utan ständigt pågående på alla typer av bibliotek. Birgitta Olander har, utifrån sin forskning om bibliotekariers kompetens, definierat sex kompetenser som är avgörande för hur biblioteken ska kunna svara upp mot framtida förväntningar och behov. Två av dessa är dels **strategisk kompetens** – förmåga till helhetssyn och förståelse för mål och processer och dels **förändringsbenägenhet** med ett ständigt ”beta-tänk”. De fyra övriga är: **social kompetens och samarbetsförmåga** för att till exempel kunna öka användarnas delaktighet, **kommunikationsförmåga** för att kunna

skraddarsy tjänster och använda nya teknologier, **informationshantering och kunskapsorganisation** samt mycket goda **it-kunskaper** (Olander, 2010). Vi tror att EBLIP kan vara ett bra stöd för att utveckla främst strategisk kompetens och förändringsbenägenhet.

Vad är EBLIP?

En definition som ofta används för att definiera EBLIP är:

“... ett arbetssätt inom biblioteks- och informationsverksamhet som förordar insamling, tolkning och integration av giltiga, viktiga och tillämpbara **användarrapporterade, av bibliotekarier observerade och forskningsbaserad** evidens. Bästa tillgängliga evidens, anpassade efter användarnas behov och preferenser, används för att öka kvaliteten hos professionella bedömningar ...” (Booth, 2006)

Under genomförandet av kursen har vi tappats en hel del med begreppet evidens. Flera av deltagarna på kursen förknippade begreppet med medicinsk forskning (jämför med definitionen ur Nationalencyklopedien nedan) och vi kursledare tycker så här i efterhand att begreppet som det hittills använts bland förgrundsgestalter inom den internationella EBLIP-rörelsen har stått för en alltför dogmatisk syn. Den tar inte hänsyn till hur det organisatoriska lärandet skapas som en interaktiv och cyklisk snarare än linjär process. Inte heller ges verksamhetens lokala förutsättningar tillräckligt utrymme i den renläriga tolkningen av EBLIP. Flera gånger har vi övervägt att istället använda begreppet **kunskapsbaserat arbetssätt**.

En av utgångspunkterna, oavsett vilken term vi väljer, har varit att visa på hur man i större utsträckning kan ta del av och använda andras erfarenheter t.ex. genom litteraturen. Det gäller såväl inom det Biblioteks- och informationsvetenskapliga (B & I) området såväl som andra relevanta domäner, beroende på frågeställningen, för att utveckla den egna verksamheten och professionen.

De flesta bibliotek gör regelbundet undersökningar för att ta reda på kundernas förväntningar och nöjdhet. Vi ville under kursen särskilt lyfta fram den del av EBLIP som handlar om användandet av forskningsbaserad evidens eller kunskap genom att ta del av litteraturen inom B & I-området. Flera av deltagarna på kursen vittnade om att det var svårt att hitta tid till detta och var också osäkra på vad det finns för databaser och andra källor för B & I-litteraturen. Forskningslitteratur av relevans för biblioteksverksamhet hittar man under ett antal kunskapsområden, eller så kallade domäner, (Crumley and Koufogiannakis, 2002):

- 1 Samlingar
- 2 Utbildning
- 3 Ledning
- 4 Marknadsföring
- 5 Informationssökning och tillgänglighet
- 6 Referensarbete

Evidens

evidens (lat. *evidentia* 'åskådlig framställning', 'tydlighet'), i allmän och filosofisk bemärkelse visshet eller det som ger visshet. Frågan vad som ger visshet är central i kunskapsteori och vetenskapsteori, och olika uppfattningar inom dessa discipliner har använt termen på skiftande sätt. Inte sällan har den stått för den upplevelse av säkerhet eller självklarhet som man kan ha inför ett axiom. I en betydligt svagare bemärkelse kan termen användas om en iakttagelse som utgör ett mer eller mindre starkt stöd för en teori.

evidensbaserad medicin, EBM, inriktningen att allt handlande inom sjukvården ska vara baserat på den mest tillförlitliga kunskap som finns att tillgå. Läkare m.fl. måste alltså inför varje patient eftersträva att ha kännedom om det aktuella kunskapsläget beträffande patientens problem. Stora systematiska ansträngningar görs nationellt och internationellt för att kontinuerligt bearbeta hittillsvarande och nytillkommen kunskap och presentera slutsatser om hur stark evidensbasen är för värdet av olika metoder vid olika sjukdomar.

(Nationalencyklopedin, 2011)

Definitely Maybe or Do the Right Thing revisited

Vi använde oss av den så kallade EBLIP-processen (Booth & Brice, 2004) som utgångspunkt för kursens upplägg (se s. 10).

Kursen genomfördes vid två tillfällen, 2009 och 2010. Den omfattade totalt 36 timmar, varav 12 timmar gemensam undervisning och 24 timmar självständigt arbete mellan de totalt 4 undervisningstillfällena. Deltagarna arbetade med en för den egna verksamheten relevant frågeställning. Den utgick de ifrån under kursens gång för att söka och analysera kunskap. Kursen mynnade ut i en plan för ett mindre utvecklingsarbete.

Förutom att vi var tre personer med olika infallsvinklar som höll i kursen hade vi vid varje tillfälle en gästföreläsare för att knyta an praktiken till aktuell forskning:

- Anette Eliasson är chef på Mölndals stadsbibliotek. Har tidigare varit adjunkt vid Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan vid Högskolan i Borås.
- Anna-Stina Takala är utvecklingsledare vid Regionbibliotek Stockholm med ansvar för biblioteket på nätet och lärande och Bibblan svarar.
- Cecilia Gärdén är universitetslektor vid Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan vid Högskolan i Borås. 2010 disputerade hon med avhandlingen *Verktyg för lärande: Informationssökning och informationsanvändning i kommunal vuxenutbildning*.
- Ola Pilerot är forskarstuderande vid Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan vid Högskolan i Borås.

Dessutom auskulterade Lotta Haglund som är informationschef på KIB vid varje workshop och antecknade vad som hände i utbildningslokalen. Det var

mycket värdefullt för oss som kursledare att få denna slags omedelbara feedback.

Namnet på kursen är egentligen två filmtitlar, *Definitely, maybe or Do the right the thing*. Vi tyckte att titlarna passade in då de både uttrycker en ambition om att göra det rätta samtidigt som de antyder det komplexa sammanhanget och bristen på tvärsäkerhet. Rubrikerna för workshopparna anknyter också till film/TV- eller boktitlar. **En lektion i reflektion** (Sex lektioner i kärlek, eng. *Playing by Heart*, en romantisk dramakomedi från 1998 med bl.a. Sean Connery och Gena Rowlands), **Om konsten att läsa** (Olof Lagercrantz bok *Om konsten att läsa och skriva*), **Bristande bevis?** (*Bristande bevis*, eng *Fracture*, 2007, filmen handlar om en åklagare på väg upp för karriärstegen som finner en oväntad motståndare i form av en manipulativ ingenjör anklagad för mordförsök och har bl.a. Anthony Hopkins i rollistan) och **Upp till bevis!** (som var ett svenskt underhållningsprogram som sändes i SVT i slutet av 1990-talet).

För att pigga upp oss själva och tillföra ytterligare en aspekt av inspiration gav vi varje workshop en egen färg som vi matchade med powerpointarna och våra kläder.

Kursens mål

Målen med kursen *Definitely, maybe* var att deltagarna skulle få:

- 1 Ökad förståelse för vad ett evidensbaserat förhållningssätt är och hur det kan tillämpas i det dagliga arbetet
- 2 Insikt i vad ett evidensbaserat arbetssätt är och även möjlighet att planera ett mindre utvecklingsarbete
- 3 Möjlighet att utveckla sitt professionella nätverk
- 4 Vara väl förberedd att delta i konferensen EBLIP5 (2009 i Stockholm) respektive EBLIP6 (2011 i Manchester)

Det pedagogiska upplägget

Workshopparna karaktäriserades av ett växelspel mellan undervisnings- och deltagaraktiverande metoder som korta presentationer och föreläsningar, individuellt arbete och diskussioner i par och i smågrupper. De olika aktiverande metoder vi använde byggde på reflektion och dialog. Vår förhoppning med det pedagogiska upplägget var att skapa motivation, engagemang och erfarenhetsutbyte.

Till den första workshopen hade deltagarna skickat in en frågeställning som var relevant för den egna verksamheten, till exempel ”Uppnår vi kvalitetsmålen för våra samlingar genom att använda oss av användarstyrt förvärv?” eller ”Hur hittar vi vägar för att bli bättre på att fånga upp och ta tillvara besökarnas syn-

punkter?” Alla frågeställningar återfinns i en bilaga sist i boken. Vi försökte att gruppera och placera deltagarna efter vilken domän deras frågeställning kunde sorteras in i. Utifrån frågeställningens domän fick deltagarna lärandepartner. Domänerna vi utgick från var samlingar, utbildning, ledning, marknadsföring, informationstillgänglighet och informationssökning och referensarbete.

Exempel på metoder för reflektion och dialog

Många forskare menar att dialogen är betydelsefull för lärande. Otto Granberg skriver att dialogens kärna handlar om att både tala och lyssna. En annan viktig dimension är förmågan att kunna förhålla sig med närhet och distans till både sitt eget och till sin medsamtalares perspektiv. ”Distans till det egna perspektivet handlar om att kunna ifrågasätta sina egna sanningar och att kritiskt kunna granska det man tar för givet” (Granberg, 2009).

Reflektion och dialog användes vid flera tillfällen under kursen för att deltagarna dels skulle se sin frågeställning ur nya perspektiv, dels för att utbyta erfarenheter.

Förmågan att reflektera är betydelsefull för att kunna se den egna verksamheten med användarens ögon och därmed också upptäcka det som behöver utvecklas och förbättras i verksamheten. Det kräver att man tar ett steg tillbaka för att skapa distans till situationen och det krävs också att man har en strategi för hur man ska samla in och bearbeta det man ser för att sedan också veta vad som kan förbättras. Deltagarna fick träna på olika sätt. De fick t.ex. var sin *loggbok* att använda som stöd under kursen. En loggboksmetod går till så att man på ena sidan i boken skriver det som händer och sker och på motsatt sida antecknar man sina reflektioner om det som hänt och situationen ”speglas” på så sätt för en själv.

Det var oftast ett par veckor upp till en månad mellan tillfällena då vi sågs. För att kunna fortsätta där vi slutade gången innan, startade vi varje tillfälle med att deltagarna fick *reflektera över vad de tagit med sig från gången innan* och om det fanns frågor som hängde kvar eller som uppkommit sedan sist. Det var lärorikt för deltagarna att ta del av varandras reflektioner och också bra för oss som ledde kursen att höra tankarna och förståelsen kring det som redan tagits upp.

Ett par gånger vid varje kurstillfälle fick kursdeltagarna möjlighet att *diskutera sin frågeställning* med varandra, i anslutning till det innehåll som just då togs upp.

En lektion i reflektion

Workshop 1

Anette Eliasson var gästföreläsare och pratade om ”Reflektion som lärprocess – i en bibliotekskontext”. För att bibliotek ska uppfattas som relevanta måste de utvecklas i relation till sin omgivning i samtiden, för framtiden. Hur lär man sig om och hur utvecklar man sin profession? Är det rätt saker vi gör? Anette Eliasson knöt an till Bengt Molanders bok *Kunskap i handling* (Molander, 1996), som talar om en kunskapsbildande rörelse som sker i form av en pendling mellan att befinna sig i handling och att reflektera över sina handlingar eller sin praktik. Att befinna sig i handling innebär en närhet som bygger på inlevelse. Att reflektera över handlingen innebär en distansering där man objektifierar upplevelsen. Det är pendlingen eller rörelsen som är det intressanta och där utvecklingen sker. Molander pratar om växling mellan motsatspar som redan nämnda handling-reflektion, närhet-distans, kritik-tillit, del-helhet.

Anette Eliasson pratade om forskningsprocessen, dvs. analys – planering – genomförande – uppföljning. Det är frestande att omgående planera själva genomförandet trots att man egentligen inte har tillräcklig grundkunskap om problemet. Om man tillåter sig att stanna i analysen istället för att gå till lösning direkt innebär det att man backar och öppnar sig för andras kunskaper och erfarenheter.

I *Definitely, maybe* fokuserade vi framförallt på analys och planering och pekade på att man på biblioteken ofta förbiser dessa två inledande steg.

Vid detta kurstillfälle placerade vi EBLIP i ett större sammanhang som en metod att arbeta med verksamhetsutveckling och kontinuerligt lärande. En förutsättning för denna form av utvecklingsarbete blir att arbeta medvetet med reflektion.

EBLIP kan definieras som en process med ett antal steg:

- 1 Definiera problemet
- 2 Hitta ”bevis” eller underlag genom systematiska sökningar
- 3 Bedöma, värdera och kritiskt granska resultaten av sökningar

- 4** Pröva, tillämpa eller formulera förslag till förändring utifrån underlaget
 - 5** Utvärdera förändringen
 - 6** Omformulera problemet
- (Booth & Brice, 2004)

På engelska kan man tala om the 5A:s – Ask, Acquire, Appraise, Apply, Assess (Booth, 2009).

Uppgifter till workshop 2

- 1** Läs artikeln om reflektion av Maria Grant (Grant, 2007).
- 2** Läs kapitlet Begreppskartan som studentaktiverande metod av Ola Pilerot i (Svensk Biblioteks förening, 2005).
- 3** Läs kapitlet Sökordsgenerering – att visa på det inexakta i informationssökandets natur av Ola Pilerot i (Svensk Biblioteks förening, 2005).
- 4** Sök fram en forskningsartikel av god kvalitet som är så relevant som möjligt för din frågeställning.
- 5** Använd loggboken för att reflektera kring kursen, EBLIP och din frågeställning.

Om konsten att läsa

Workshop 2

I detta avsnitt fokuserade vi på steg tre i EBLIP-processen dvs. bedöma, värdera och kritiskt granska resultaten av sökningarna.

”Vad sker när vi läser? Ögat följer svarta bokstavstecken på det vita papperet från vänster till höger, åter och åter. Och varelsen, natur eller tankar, som en annan tänkt, nyss eller för tusen år sedan, stiger fram i vår inbillning. Det är ett underverk större än att ett sädeskorn ur faraonernas gravar förmåtts gro. Och det sker var stund.” Citatet är hämtat ur Olof Lagercrantz bok *Om konsten att läsa och skriva*. (Lagercrantz, 1985) Olof Lagercrantz skriver mestadels om läsning av skönlitteratur och några sidor in i boken citerar han Joseph Conrad: ”Vilka underbart goda nyheter att just du tycker om min bok ty man skriver bara halva boken, andra hälften får läsaren ta hand om.” När man läser skönlitteratur skapar man som läsare ofta en egen förståelse som inte alls behöver vara samma som författaren avsett. När man läser facktexter däremot strävar man efter att nå den förståelse som författaren avsett. När man uppnått förståelse kan man sedan förhålla sig till texten – hålla med, lägga till eller tycka tvärt emot och därmed skapa en ny text. Den nya texten är beroende av ens förkunskaper och skrivs om för varje ny läsning av den ursprungliga texten.

Vi pratar sällan om en läsoplevelse när vi beskriver läsning av facklitteratur. Snarare är det lärandet som betonas. Men nog är det en upplevelse att ens förståelse vidgas, kanske kan man till och med få känslan av under, när man äntligen förstått en snårig text!

Anna-Stina Takala var gästföreläsare och hon pratade om ”Att hålla sig uppdaterad – strategier för omvärldsbevakning i professionen”. Anna-Stina Takala delade med sig av sina strategier för omvärldsbevakning med särskilt fokus på sociala medier. De är ofta mer fragmentariska än t.ex. vetenskapliga artiklar och böcker, men ett snabbt sätt att ta del av andras erfarenheter. Det är också relativt enkelt att dela de egna reflektionerna med andra genom t.ex. bloggar och wikis.

I en artikel i *Cheftidningen* (Hamrefors, 2010) skriver professor Sven Hamrefors om nyttan av att befinna sig i kunskapsnätverk. Han forskar inom innova-

tion med inriktning mot kommunikation och affärsskapande vid Mälardalens Högskola. Om man är angelägen om att arbeta aktivt med sin kunskapsförskärning måste man befinna sig där tankarna tänks och inte vänta tills de blivit formulerade, publicerade och katalogiserade i en databas. Sven Hamrefors menar att många organisationer har mycket att vinna på att använda sig av sociala medier. Medarbetarna kan genom att delta i nätverk få tillgång till kunskaper som behövs för att man ska kunna ligga i framkant av kunskapsutvecklingen.

Att läsa facklitteratur

Att läsa facktexter kräver en annan strategi än att läsa skönlitteratur. Man kan lära sig olika tekniker för att läsa facklitteratur, se till exempel kapitlet ”Effektiv lästeknik” ur boken *Plugga smart och lär dig mer!* (Liljeqvist, 2006.) Författaren föreslår att man istället för att läsa en fackbok en gång från pärm till pärm istället läser boken snabbt flera gånger. Första gången kanske man bara läser innehållsförteckning, andra gången bläddrar man igenom boken, man tittar men läser egentligen inte. Tredje gången tillåter man sig att läsa lite mer. Om detta upprepas under några dagars tid så har man ”avväpnat” boken och öppnat sitt eget sinne för bokens innehåll. Man har ökat sin egen förståelse för bokens innehåll och kan lättare välja vilka delar av boken som är mest relevanta för det egna behovet.

Kursdeltagarna använde olika strategier för att ta sig igenom artikeln de hade i uppgift att läsa inför dagen. Många börjar med att försöka skapa sig en överblick av vad artikeln innehåller genom att bläddra och läsa rubriker. Därefter väljer många att läsa sammanfattningen, slutsatserna och diskussionen. En del väljer att först snabbläsa för att sedan gå tillbaka och läsa om. Kanske stryker man under i texten och skriver kommentarer i marginalen. Andra läsare väljer att hoppa runt i texten för att sedan i efterhand göra djupdykningar. Några väljer att hoppa över tabeller men det finns också läsare som menar att tabeller och diagram är väldigt bra, då de ger sammanhang! Om artikeln är på engelska finns flera bra nätbaserade lexikon liksom översättningspennor.

Flera av kursdeltagarnas strategier ovan överensstämmer med det som Ingvar Lundberg i boken *Konsten att läsa faktatexter* (Lundberg, 2006) kallar för att vara en konstruktiv läsare. Men Ingvar Lundberg menar också att kritisk granskning och textens relevans för de mål man har med läsningen är viktig.

Vi har idag inga svårigheter att hitta texter av olika slag, men det räcker inte bara med att kunna läsa för att förstå dem. Vi bör kunna terminologin, vara insatta i den aktuella diskussionen och ha de rätta förkunskaperna. Ibland är glappet mellan ens egen förståelse och textens nivå så stor att man helt enkelt

inte förstår. Risken är att man ger upp och känner sig dum. Alternativt kan man bli arg och projicera sin ilska på texten och uppfatta att formen eller det akademiska sättet att formulera sig på står i vägen för förståelsen.

Att läsa forskningsartiklar

Ur ett sociokulturellt perspektiv blir det inte intressant att titta på hur skriftspråket påverkat tänkandet utan hur kommunikationen sker mellan texten och människans medvetande. Roger Säljö beskriver i boken *Lärande i praktiken* (Säljö, 2000) skriftspråklig kommunikation som en ”medierande resurs” som bildar en ram där människor utvecklas.

När man ger sig in i denna utvecklande process är det ideala kanske att ha en medläsare att diskutera med. En metod som vi använde under kursen för att ta del av andras erfarenheter var Tidskriftsklubben som också bygger på reflektion och dialog. Alla läser individuellt en gemensam text i förväg, t.ex. ett bokkapitel eller en artikel ur en vetenskaplig tidskrift, gärna med anknytning till en relevant frågeställning man arbetar med och vill lära mer om. En person har i förväg gjort en bakgrundsanalys om författaren och källan som texten är publicerad i. Gemensamt gör man sedan, utifrån en mall, en kritisk granskning av texten och en utvärdering av innehållets och resultatets relevans för den egna verksamheten. Man lär både av själva texten och genom att ta del av de övrigas förståelse av den.

Haglund och Herron beskriver i en artikel Karolinska Institutets Universitetsbiblioteks erfarenheter av tidskriftsklubben som metod (Haglund & Herron, 2005) och i boken *Ett steg till!* (Aleman, 2009) beskriver Ögland erfarenheter av att arbeta med metoden på folkbibliotek.

Att läsa forskningsöversikter

Ett effektivt sätt att sätta sig in i ett kunskapsområde är förstås att läsa forskningsöversikter. De ger ett historiskt perspektiv och visar betydelsen av att formulera ett problem. Inom svenska B & I-området finns ännu inte så många forskningsöversikter men de som finns visar inte bara vad som studerats utan också vad som inte studerats – detta syns bl.a. tydligt i kunskapsöversikten *Studier av barn- och ungdomsbibliotek* (Rydsjö och Elf, 2007). Genom att läsa forsknings- och kunskapsöversikter kan man få hjälp att hitta brister och motsägelser och få hjälp med problemformulering. Genom forskningsöversikter får man också hjälp med att definiera begrepp – detta visar inte minst antologin *Informationskompetenser: om lärande i informationspraktiker och informationssökning i lärandepraktiker* (Hedman och Lundh, 2009) – och kan inspirera till

forskningsdesign och lämpliga metoder. Forskningsöversikter kan också peka mot tolkningsalternativ vilket återigen påminner oss om att inte glömma den kritiska blicken under läsningen!

Uppgifter till workshop 3

- 1 Kritisk granskning av din forskningsartikel enligt Haglund- och Herron-modellen (Haglund & Herron, 2005), starta eventuellt en tidskriftsklubb.
- 2 Sök fram flera artiklar relevanta för din frågeställning.

Bristande bevis?

Workshop 3

I detta avsnitt gav vi förslag på vad man kan göra för att komplettera forskningsartiklar, dvs. göra egna studier eller forskning (av bibliotekarier observerade) eller undersökningar (användarrapporterade).

I samband med att deltagarna sökte information i anslutning till sin frågeställning använde de en *mall* (se nedan) som hjälp för att göra sökningen mer strukturerad. Tack vare mallen fick deltagarna en bra överblick över bakgrunden till sin frågeställning och över sökprocessen och kunde reflektera över resultatet. Flera fick anledning att formulera om sin frågeställning för att sedan söka ny kunskap osv.

Våren 2010 var Cecilia Gärdén gästföreläsare under rubriken ”Bristande bevis? – Att forska på egen hand”. Cecilia Gärdén pratade bland annat om olika sätt att använda forskning i praktiken. Praktiken kan ha användning av själva forskningsresultaten, t.ex. få mer kunskap om användares informationssökningsbehov eller beteende och anpassa verksamheten efter dessa kunskaper. Forskning kan också bidra till att man får hjälp med att sätta ord på vissa företeelser inom sin verksamhet och därigenom kan se på dem med kritiska ögon. På så sätt kan forskning vara betydelsefull genom att den kan bidra till att man utmanar rådande idéer och erbjuder alternativa tankesätt. Detta kan i sin tur leda till professionsutveckling och verksamhetsutveckling.

Genom att utforska sin egen verksamhet och dokumentera processen och resultatet, blir undersökningen ett sätt att forska på egen hand. En metod är aktionsforskning. Aktionsforskningens resultat är tänkta att användas och syftar alltså till förändringar i praktiken. Den innebär att praktikern tar initiativ och forskaren undersöker. Den ideala situationen innebär att samarbetet mellan forskare och praktiker leder till ett ömsesidigt lärande och en gemensam kompetensutveckling. Den ger en tvådelad förståelse, både en vardaglig/praktisk lösning och en vetenskaplig förklaring eller teoretisk utveckling. Det är nog sällan möjligt att ha en forskare tillgänglig, men man kan ändå ha ett beforskande synsätt och det positiva med aktionsforskning är att den ger praktiker möjlighet att teoretisera sin praktik.

Mall som stöd för analysfasen i EBLIP-processen

1. Bakgrund och ursprunglig frågeställning	
2. Preciserad frågeställning	
3. Nyckelord, synonymer och söksträng	
4. Kunskapsområde/domän (Samlingar, utbildning, marknadsföring, ledning, informationstillgänglighet och sökning, referensarbete)	
5. Källor, systematisk litteratursökning	
6. Andra källor, nätverk, bloggar, konferenser, personliga kontakter...	
7. Reflektioner om 1-6	
8. Resultat (artiklar o dyl)	

Jonathan Eldredge (Eldredge, 2002) menar att det finns tre olika typer av forskningsfrågor: **prediction** (förutsägelse/hypotes), **intervention** (åtgärd, behov av förändring) och **exploration** (systematisk utforskning). Exempel på frågeställningar:

- Prediction: Är studenter som har fått undervisning i informationssökning mer benägna att gå vidare till högre studier än andra?
- Intervention: Vilka webbsidor på bibliotekets webbplats är mest användbara?
- Exploration: Hur kan vi mäta kundnöjdhet?

Om man identifierar sin typ av frågeställning får man också hjälp i val av metod för undersökningen. Vilken metod (vilka metoder) ska jag använda för att besvara mina fråga på bästa sätt?

Cecilia Gärdén gav fler förslag till verktyg/metoder för egna undersökningar:

- Samtal (intervjuer, fokusgrupper, studiedagar, arbetsgrupper)
- Handledning (konsulenter, medarbetare, bibliotekschef m.fl.)
- Samverkan (nätverk)
- Skrivande/dokumentation (loggbok, blogg, wiki, dagbok, artiklar, handlingsplaner etc.)
- Läsning (omvärldsbevakning genom forskning, projekt, kurslitteratur)

Alla kursdeltagare fick boken *Ett steg till: en metodbok för biblioteksutveckling* (Aleman, 2009) som beskriver metoder för att göra egna studier eller undersökningar. Under kursen tipsade vi också om *Tänk om...! pedagogiska metoder i biblioteket* (Svensk Biblioteks förening, 2005).

Uppgifter till workshop 4

1 Läs artikeln som är kritisk mot EBLIP-konceptet (Banks, 2008) och artikeln som försvarar konceptet (Booth, 2008).

2 Fyll i mallen:

- bakgrund och ursprunglig frågeställning
- preciserad frågeställning
- nyckelord, synonymer och söksträng
- kunskapsområde/domän
- källor, systematisk litteratursökning
- andra källor, nätverk, bloggar, konferenser, personliga kontakter...
- reflektioner
- resultat, dvs. referenser osv.

Upp till bevis!

Workshop 4

I detta sista avsnitt lyfte vi fram exempel på hur forskning använts i praktiken och vi diskuterade kritik mot EBLIP utifrån de artiklar deltagarna fått i uppgift att läsa. Ola Pilerot var vår gästföreläsare och han pratade under rubriken ”Forskning om informationssökning i undervisning i informationssökning”. Ola Pilerot hänvisade till en studie (McKechnie et al, 2008) som undersökt hur forskare eventuellt anknyter sin forskning till praktiken. Man hade i den gått igenom papers som sa sig presentera implikationer för praktiken men det var inte ens hälften av dem som de facto gjorde det. Trots det fåtal exempel som står till buds, menade Ola att man genom att söka information inom det ämne man vill utveckla, skaffar sig en större förståelse och kunskap om ämnet eller fenomenet. Man är inte informationskompetent i största allmänhet utan blir det i ett sammanhang eller en kontext.

Under kursen gick vi igenom de första stegen i EBLIP-processen som handlade om metoder för att analysera sin frågeställning, söka relevant forskning och annan information och planera sin undersökning. I kursen ingick inte att genomföra förändringen eller att utvärdera den. Vi uppfattade det som att deltagare på kursen fått mer kunskap och större förståelse i ämnet som rörde deras frågeställningar – det kunde vi se i deras inlämnade planer. Flera upplevde säkert en viss frustration då man inte kunde hitta ett klart svar på sin frågeställning. I efterhand kan vi se att detta är en naturlig del i läroprocessen där man (alltid?) går från att vara omedvetet inkompetent till att bli medvetet inkompetent, när man inser en frågeställnings eller ämnesområdes komplexitet. Att se sitt eget lärande och sin egen utveckling kräver tid och reflektion. Därefter kan man ta steget och bli medvetet kompetent.

För att kunna arbeta på det här sättet – med EBLIP-processen i vardagsarbetet – krävs vissa förutsättningar. Vi resonerade om dessa förutsättningar under detta sista kurstillfälle. De hinder som kursdeltagarna såg för att arbeta med EBLIP var bristen på tid och resurser, svårighet i att hitta relevanta artiklar om svenska förhållanden, brist på kunskap om var man ska hitta källorna, en ovana

att arbeta på det sättet, brist på självförtroende, brist på stöd från ledningen, en kultur som är ovan vid att kritiskt granskas och motstridiga uppfattningar om uppdrag och mål.

Cecilia Gårdén hade tidigare tagit upp ytterligare skäl till att B & I-forskning inte används – att det saknas arenor, kontaktytor för kunskapsutbyte, man känner inte till eller glömmer att det finns B & I-forskning och att det saknas populärvetenskapliga beskrivningar av forskningen. Det behövs gemensamma mötesplatser för forskare och praktiker. Och fler praktiker som gör sina erfarenheter tillgängliga genom att publicera dem!

Avslutande uppgift:

1 Läs artikeln där Andrew Booth beskriver ett ändrat EBLIP-arbetsätt, från den individuellt baserade 5A-modellen till en ny kollaborativ 5A-modell (Booth, 2009).

2 Skriv färdigt din utvecklingsplan enligt mallen:

- Beskriv ett problem eller utvecklingsområde på ditt bibliotek i form av en frågeställning.
- Beskriv kortfattat några vetenskapliga rön du funnit
- Komplettera med andra underlag du hittat
- Behövs ytterligare underlag för att kunna fatta beslut? Föreslå metod.

Utvärderingsmetoder och resultat

Vi valde olika sätt att utvärdera kursen på. Vid båda kursomgångarna har vi bitt deltagarna svara på en enkät kopplad till kursens mål. Utifrån svaren att döma tycker de flesta att de i stor eller mycket stor utsträckning nått kursens uppsatta mål.

Vi hade också en före- och efterenkät som gjorde det möjligt för oss att se om deltagarnas tänkande kring utveckling hade förändrats eller inte.

Genom att läsa deltagarnas mallar och planer kunde vi se huruvida deltagarna förstått processen eller inte.

Genom att läsa deltagarnas utvecklingsplaner så kunde vi som kursledare se att de flesta hade förstått vad ett evidensbaserat förhållningssätt är och hur det kan bidra till beslutsprocessen.

Av mallen kunde vi utläsa deltagarnas tankeutveckling när de tog sig genom EBLIP-processen.

Det verkade som om de flesta utvecklat sin fråga och hittat relevant teoretiskt stöd. Nedan följer några citat ur mallar och/eller utvecklingsplanerna som vi tycker stödjer vårt påstående om resultatet.

”Jag är övertygad om att (EBLIP) kan hjälpa mig i mitt arbete att ta ett steg bakåt från vardagsarbetet, försöka att analysera problem, hitta relevant litteratur, hitta användbara resultat, fundera hur jag ska använda dem, testa och följa upp (vad som hände)...”

”Betydelsen av att fokusera på analys- och planeringsfasen (i EBLIP-processen) kan inte betonas tillräckligt mycket...”

”Jag hittade en artikel som bidrog till att jag började tänka om kring min ursprungliga frågeställning och som gjorde att jag började fundera över alternativa lösningar på problemet...”

Enkäterna gav tydliga svar. Där kunde vi bl.a. se att de flesta ansåg att de fått ökad förståelse för vad ett evidensbaserat förhållningssätt är och hur det kan tillämpas i det dagliga arbetet. De ansåg också att de fått insikt i vad ett evidensbaserat arbetssätt är och fått möjlighet att planera ett mindre utvecklingsarbete. Men det var färre som ansåg att de hade utvecklat sitt professionella nätverk och som tyckte att de haft stöd av andra kursdeltagare i arbetet med frågeställningen.

Auskultationen var ett bra verktyg för att utvärdera våra roller som lärare. Vi strävade efter att stimulera och underlätta lärprocessen snarare än att ge föreläsningar, och det tror vi bidrog till den positiva atmosfären och deltagarnas vilja att aktivt bidra själva.

”Vid diskussionerna är det oftast intensiv aktivitet med hög ljudnivå och de är svåra att avbryta vilket tyder på stort engagemang från deltagarna...”

”Deltagarna visar på stort intresse och att de vill lära sig mera. Kommer med spontana reflektioner och önskningar om fördjupning.”

”Det förekommer mycket skratt vilket tyder på en positiv atmosfär i gruppen!”

Vi tycker att citaten från auskultationerna här ovan visar att deltagarna varit motiverade och vår slutsats är att det faktum att de ägde sin egen frågeställning är en framgångsfaktor.

Vilken betydelse deltagandet i *Definitely, maybe* haft för utvecklingen av egna verksamheten vet vi inte mycket om. Vid Karolinska Institutets Universitetsbibliotek har man dock undersökt detta. Åtta kursdeltagare från KIB och deras chefer har under våren intervjuats om den eventuella påverkan som *Definitely, maybe* haft på det dagliga arbetet. Resultatet redovisades i form av en presentation på EBLIP6 i Manchester i juni 2011 (Herron, 2011) och ett manus är förberett för publicering.

Slutsatser

Vi tycker att vi utifrån de olika utvärderingarna kan konstatera att deltagarna har utvecklat sitt förhållningssätt till EBLIP och att deltagarna har förstått EBLIP-processen och hur man kan tillämpa den.

Redan från början var vi medvetna om att problemformulering är svårt. Vi såg ganska tydligt att man genast ville kasta sig från problemformulering till aktion – många hade förslag på lösning av problemet redan i själva problemformuleringen. Vi kämpade därför ganska mycket med att hålla oss kvar i analysfasen, men tror egentligen att vi borde ha arbetat ännu mer där än vi gjorde. Vi var från början inställda på att deltagarna skulle arbeta hela tiden med utvecklingsplanen men efter hand insåg vi att det största arbetet var att identifiera problemet och formulera det. Att arbeta med problemformuleringen är den verkliga lärprocessen och utvecklingsplanen kan sedan bli ganska summarisk. Viktigt blir att inse att även om modellen ritas upp i form av en cirkel så framställs ofta processen som varande linjär. I själva verket uppstår förmodligen ständiga cirklar och hopp i lärprocessen. Vi tror att denna slutsats hänger samman med vår syn på EBLIP-processen som ett förhållningssätt snarare än en tillfälligt tillämpad arbetsmetod. Det ”gnissel” man identifierar i sin verksamhet är troligen av den art som kräver ett ständigt reflekterande kring verksamheten snarare än ett behov av en punktinsats. Det är inte så mödosamt att inse att man behöver installera en fläkt i Rum A men att t.ex. fundera över hur jag bäst ska handla vid litteratursökning är något vi hela tiden måste reflektera kring, pröva och ompröva. Vi är alltså övertygade om att EBLIP måste vara integrerat i det dagliga arbetet, som ett förhållningssätt. Vi anser också att det är en ledningsfråga både i den mening att utvecklingsarbete kräver både ledning och styrning och i den mening att tid och resurser måste avsättas och resultatet följas upp.

Vi tror att EBLIP kan vara användbar, såväl som en metod som ett förhållningssätt, när det gäller att arbeta med verksamhetsutveckling, för alla biblio-

tekstyper. Vi ser kursen som en möjlighet att pröva en metod, som leder till ökad professionalisering, där man genom att fördjupa frågeställningar kan utveckla verksamheten och arbeta på ett mer strukturerat sätt, oavsett bibliotekstyp. Utmaningen ligger inte i att samla in data från egna observationer eller andras forskning utan i att analysera och dra slutsatser från underlaget och utifrån detta fatta välgrundade beslut. ”Få saker är så praktiska som en bra teori” som Cecilia Gärdén så träffande uttryckte det och EBLIP kan i det perspektivet utgöra ett gott stöd i utvecklingsarbetet.

Utveckling – en del av det dagliga arbetet

Av Malin Ögland

Att uppfatta ”gnisslet”

När man är ny på en arbetsplats är man oftast angelägen om att så snabbt som möjligt förstå hur alla gör just här. En ny medarbetare vill fort komma in i rutinerna och smälta in i arbetslaget. Å andra sidan brukar man inte sällan uppmanas att rapportera vad man ser i det dagliga arbetet, som skulle kunna bli bättre:

– Du som ser allt med nya fräscha ögon, säg nu allt som verkar konstigt, så att vi har chansen att förbättra oss!

Inte sällan märker man att det inte alls är meningen att man ska rapportera ”konstigheter” utan snarare bekräfta verksamhetens förträfflighet. Och även om uppmaningen är uppriktigt menad så finns det dock en gräns för hur länge man kan betrakta sig själv som en outsider utan att vara en del av processen och därmed delaktig i resultatet. Däremot är det förmodligen livsviktigt att behålla den kritiska blicken till den verksamhet man befinner sig i. Roger Säljö skriver i *Lärande i praktiken* om den vardagliga lärmiljön. Han menar att den viktigaste mänskliga lärmiljön i alla tider, alla kategorier, är den vardagliga interaktionen och det naturliga samtalet. Att lära i vardagen, att samtala och ompröva rutiner, att sträva mot att bli en reflekterande praktiker tycks i all sin enkelhet vara en sorts gordisk knut – så svår att lösa! ”Jag vill gärna, men jag hinner inte just nu.” Men förmodligen handlar det inte bara om tid utan också om mod, tillit och ork att ompröva sin egen kunskap och sina handlingar. Kanske handlar det också om att skilja på orden erfarenhet, rutin och ritual?

Att ha erfarenhet innebär (kan innebära) att man använder sin erfarenhet för att experimentera vid utförandet av ett visst moment. Rutin innebär att man experimenterat färdigt och hittat ett sätt att utföra ett visst moment så att det övergår till rutin. Detta innebär inte att man aldrig ska ha några rutiner utan att man bör vara uppmärksam på om rutinen fortsätter att vara effektiv. När

rutiner som en gång var gynnsamma utförs utan att tillföra någonting blir de istället ritualer. Utmaningen blir alltså att hitta en balans mellan att experimentera och följa rutiner.

Bernt Gustavsson visar i boken *Vad är kunskap? En diskussion om praktisk och teoretisk kunskap* på dilemmat som uppstår om man enbart söker de effektiva medlen för att nå ett givet mål. De problem som de flesta praktiska yrken brottas med är mycket sällan möjliga att omedelbart identifiera eller känna igen. Det är mer vanligt att man sätts i problematiska situationer där först problemet måste identifieras och formuleras för att sen kunna lösas. Gustavsson diskuterar också skillnaden mellan "veta att" och "veta hur". "Veta att" är den teoretiska medvetenheten och "veta hur" är den praktiska medvetenheten. "Veta hur" säger något om själva utförandet men också avsikten med utförandet. "Veta hur" innebär att man både vet hur man gör och varför och att man kan berätta vad man gör. Skillnaden mellan kunskap och icke-kunskap går alltså inte mellan att använda medvetandet eller att använda kroppen. Istället går den mellan det man gör av vana och rutin, och det man är beredd att förbättra och modifiera genom att reflektera och lära nytt.

Allra först måste man inse att det finns något i ens verksamhet som mår bra av att förändras. En väg för att upptäcka vad som behöver förbättras kan vara det som Bengt Molander i boken *Kunskap i handling* kallar för **att träna sig i uppmärksamhet**. Att träna sig i uppmärksamhet kan bli ett första steg till förändrat förhållningssätt, från att behärdigt skilja mellan dagligt arbete och utvecklingsarbete, till att det dagliga arbetet blir en del av ett ständigt pågående utvecklingsarbete. Förhållningssättet måste alltså innebära att man accepterar att bara för att man "vet att" inte automatiskt "vet hur". Folkbiblioteket ska stimulera till läsning – hur ska detta gå till? Räcker mina kunskaper om läsutveckling från min utbildning eller behöver jag fortbildning i takt med att samhället och forskningen utvecklas?

Att hitta "gnisslet" i sin verksamhet kan alltså handla om att träna sig i uppmärksamhet och betrakta steget från "veta att" till "veta hur". Det kan till exempel gå till så att man ger sig själv, eller alla i arbetsgruppen, i uppdrag att titta på en företeelse i verksamheten under en period.

Från teori till praktik

Ytterligare ett sätt att få fatt på det eventuella "gnisslet" i verksamheten kan vara att utgå från forskning och pröva en teori i praktiken. Mellan 1997 och 2002 arbetade jag som skolbibliotekarie på en 0-9 skola. Under två år fick vi ett projektbidrag från Statens Kulturråd för ett arbete som jag har beskrivit i *Skolans*

bibliotek – om att utveckla samarbetet mellan skolbibliotek och arbetslag. Ur denna skrift har jag saxat några avsnitt som jag tycker väl beskriver ett utvecklingsarbete med utgångspunkt i ett forskningsresultat.

I augusti 2000 var jag i Malmö på IASL-konferens (International Association of School Librarianship) och lyssnade på Torben Weinreichs forskning om barn och barns läsvanor (bland annat beskriven i *Børn læser bøger* av T. Weinreich och Anette Steffensen, 2000). Han pratade bland annat om hur barn vill ha det när de läser – ligga på sängen eller i en fåtölj, äta godis eller mat och gärna lyssna på musik. Långt från traditionell skolmiljö alltså.

Vad kan vi göra åt läsmiljön i den skola vi har? Och har läsmiljön betydelse för läslusten?

När jag kom tillbaka från Malmö pratade jag med textilläraren. Det ledde till att skolår 5 och 6 gjorde läskuddar i slöjden som de kunde använda vid lässtunder på enheten. Det blev sköna, fluffiga kuddar som man sedan såg eleverna ligga på i fönster och hörn.

Till biblioteket köpte vi in tjugo småkuddar, två överkast och två mysiga lampor från IKEA. Från Clas Ohlson köpte vi in limklämmor och från fritidsgården lånade vi de stora mörkläggningsgardinerna som används vid discon. Sen började vi bygga kojor. Vi byggde mellan hyllor och soffor, under bord och i olika hörnor – överallt där man kan fästa en limklämma med lite tyg.

/.../

Har läsmiljön betydelse för läslusten? Ja, många av eleverna gillade verkligen kojorna och ville att vi skulle ha dem jämt men det verkar inte vara hela svaret. Snarare är kanske flexibilitet svaret – eller möjligheten till flexibilitet. Möjlighet att ändra miljö, gruppindelning, fokus och metod. På vår skola finns verkligen denna möjlighet.

/.../

För vår del blev vi dock ganska trötta på att bygga temporära kojor och i bibliotekets nya rum ska det därför finnas möjlighet för en stationär, mysig läsplats. Något vi hade planerat in redan från början om vi varit klara över bibliotekets funktion!

Ögland (2002), s. 25-29

Analytisk och icke-analytisk reflektion

Är reflektion ett entydigt begrepp? I en artikel av Maria J Grant, *The role of reflection in the library and information sector: a systematic review* beskriver Grant

hur hon har sökt efter exempel i den amerikanska databasen LISA under perioden 1969 – 2006. Hon hittar två typer av reflektion, icke-analytisk och analytisk. Den icke-analytiska reflektionen handlar om att rapportera om ett flöde av händelser under en längre tid. Jag uppfattar det som att det handlar om att till exempel identifiera trender. Den analytiska reflektionen handlar om att fokusera på enskilda händelser där man försöker förstå sambandet mellan erfarenheter i det förflutna och vilken betydelse de kan få för framtida praxis. Inte oväntat finner Grant att de analytiska reflektionerna har spelat störst roll för personlig och professionell utveckling.

Bengt Molander beskriver reflektionen som en kunskapsbildande rörelse som växlar mellan **del och helhet** eller **bekräftelse och omprövning**. Hur ska vi alla på biblioteken utföra våra delar, våra uppgifter, så att verksamheten blir så bra som möjligt för våra användare? Hur ser helheten ut? Är vi överens om hur helheten ser ut? Är vi överens om hur våra olika delar förhåller sig till helheten? Min erfarenhet är att det behövs många diskussioner kring hur vi på bästa sätt utvecklar rörelsen mellan **del och helhet**.

Hur ser uppdraget ut? Kan vi i statistiken se att vi lyckas utföra vårt uppdrag? Hur många sökningar görs i databas x? En metod för att reflektera över steget från ”veta att” till ”veta hur” kan vara att föra loggbok. I loggboken kan man i en spalt beskriva vilka aktiviteter man utför utifrån vilka mål, till exempel aktiviteten ”introduktion av databas” utifrån målet ”tillhandahålla och tillgängliggöra information”. Här kan man också kort beskriva upplägget. I den andra spalten beskriver man helt enkelt hur det gick och en reflektion kring varför det gick som det gick.

Att arbeta med loggboksskrivande uppfattar jag som något liknande det Bengt Molander talar om då han beskriver ordparet **närhet och distans**. Molander menar att man inte kan vara reflekterande hela tiden utan att vi måste få vila i rutinen och då och då ta ett steg bakåt och betrakta skeendet. I verksamheter talar man ofta om att man måste få ”reflektionstid i schemat”. Personligen kan jag tycka att det är ett motsägelsefullt resonemang som att Tänka endast är något man gör på avsatta tider – på övriga tider tänker man alltså inte alls? Å andra sidan är nog arbete med loggbok just ett exempel på att man behöver avsätta tid för att tänka. Kanske ska man se det så att reflektionstid eller loggboksskrivande inte handlar om att Tänka utan att just samla, formulera och analysera tankarna? Den avsatta tiden innebär konkret att man tar ett steg bakåt och reflekterar över sitt arbete, man pendlar mellan **närhet och distans**.

Maria J. Grant talar också om en icke-analytisk reflektion som handlar om rapportering av flöden av händelser under en längre tid. Jag tänker mig att

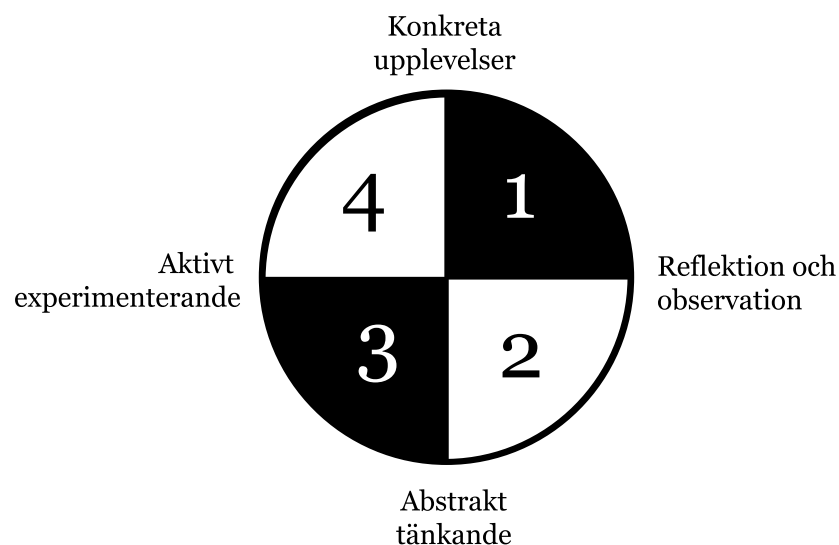
detta är ett utmärkt sätt att använda ett annat ordpar som Molander nämner, nämligen **individ och grupp**. Om loggboksskrivande är något man som individ gör, så kan en grupp under en längre tid notera till exempel vilken typ av frågor besökare ställer. Vilken väg väljer barnen mot barnavdelningen? Hur många sitter i Tidskriftsrummet klockan två varje dag? Används referensbiblioteket? Hur många böcker ställer vi upp på hyllorna igen efter att skoleleverna varit här? Hur många av våra sittplatser är upptagna vid lunchtid? Alla dessa noteringar kan tillsammans bilda ett underlag för att diskutera huruvida vi lyckas med vårt uppdrag och om det finns anledning att överväga förändringar i lokalen eller av arbets sättet.

Att skapa en atmosfär på arbetsplatsen där det är tillåtet att kritiskt granska vad vi gör i vardagen är förstås en förutsättning för att förändring ska vara möjlig. Att ha mod att ompröva sin kunskap kräver både att man har tillit till sitt eget handlande och sin kunskap men att man också har tillit till kritiken och den kunskap som kritiken vilar på. Ett förändringsarbete kan ske hos den enskilda personen, men det är förstås idealt om hela personalgruppen innefattas av alla förändringar. Det betyder inte att alla deltar i alla detaljer, men att alla förstår den övergripande idén som leder till ändring av detaljer. D.v.s. det måste ske en specifik och individknuten utveckling, men förmodligen också en generell grupputveckling.

Kanske handlar också möjligheten till att uppfatta gnisslet om vilket förhållningssätt man har till sin yrkesroll. Är det så att bara för att jag jobbar ”på fältet”, ”i produktion”, ”på golvet” eller i operativ verksamhet så behöver jag inte tänka strategiskt? Ser jag bibliotekariens roll i dagens samhälle som en strategisk roll? Om jag tror att barnbiblioteket har en roll i barns språk- och läsutveckling måste rimligen mitt arbete som barnbibliotekarie vara strategiskt. Det spelar roll hur jag använder min kompetens och min tid. Om inte barn lånar eller använder biblioteket ser jag det som en angelägenhet för mig och en fråga som jag kan påverka. Men hur?

Struktur för ett erfarenhetsbaserat arbetssätt

Min erfarenhet är att ”utvecklingsarbete” sällan är något som bara plötsligt händer, utan det kräver planering och struktur. Det förefaller vara så att de flesta av oss behöver någon slags stöd, som till exempel loggboksskrivande, för att reflektion ska ske. Om reflektionerna också ska leda till någon aktivitet eller förändring underlättar det att hitta stöd i någon modell för lärande. En av dessa modeller som jag har funnit användbar är Kolbs lärcykel. Den innehåller endast fyra faser och är därmed ganska lätt att komma ihåg.



Om man passerar faserna flera gånger så innebär det att fasen ”Konkreta upplevelser” blir detsamma som utvärdering. Och om man tänker sig att Lärcykeln också är tredimensionell i sin form så menar jag att ”Reflektion och observation” och ”Abstrakt tänkande” båda är faser som befinner sig på metanivå och de andra två faserna är konkret nivå så att den pendlande rörelsen mellan **närhet och distans** blir inbyggd i processen.

Kolb menar att man i en lärsituation går mellan de olika faserna och använder dem alla. Min reflektion när jag såg denna bild första gången var att väldigt mycket utvecklingsarbete bara pendlar mellan ”aktivt experimenterande” och ”konkreta upplevelser” och att utvecklingsarbetet sällan tillåts ta hela och flera varv och passera alla faser flera gånger.

En andra reflektion från modellen är att det aktiva experimenterandet i denna modell faktiskt bara illustreras som varande en fjärdedel av utvecklingsarbetet. Större delen av modellen utgörs av planering, analys och utvärdering. Tyvärr tycker jag att vi i praktiken alldeles för fort hamnar i ”göra-fasen” och att vi ofta formulerar lösning i samma andetag som vi formulerar frågan

Min förståelse för modellen har utvecklats i takt med att jag har använt mig av den och här vill jag försöka beskriva användandet av modellen med ett konkret exempel:

Konkreta upplevelser: På folkbiblioteket där jag arbetade tyckte vi att mycket tid las ner på inköp av medier och att hela hanteringen av inköp var tung och svårarbetad. Det tog lång tid mellan fråga från besökare tills mediet fanns tillgängligt. Vi upplevde inte heller att medieanslaget räckte till för de förfrågningar vi hade.

Reflektion och observation: Vi hörde talas om att man medieplanerade på många bibliotek med goda erfarenheter. Vi bestämde oss för att medieplanera!

Abstrakt tänkande: Vi läste boken *Strategisk medieplanering för folkbibliotek* och bjöd in Christer Klingberg, en av författarna till boken som en kick-off för projektet.

Aktivt experimenterande: Vi tog oss an metoden som Christer Klingberg beskriver i sin bok – det aktiva experimenterande var att testa en metod.

Konkreta upplevelser: Nästan allt som beskrivs i boken gällde också för vårt bibliotek! Vad ska vi göra?

Reflektion och observation: Vi insåg att metoden för medieplanering inte handlade om något experimenterande längre utan måste ingå som ett återkommande instrument för att kolla utnyttjandet. Metoden som vi hade testat i den aktivt experimenterande fasen flyttades alltså till reflektions- och observationsfasen. Vi fann att metoden var användbar för att ta fram bättre underlag. Möjligen kan man också beskriva det så att det som var ett projekt nu ingår i en process?

Nu startar en period när vi går mycket snabbt mellan de olika faserna. Vi resonerar oss fram till olika inköpsmodeller, vi testar och förkastar, vi gör om blanketter, vi jobbar med exponering, vi startar en Tidskriftsklubb, vi går på föreläsningar, vi gör studiebesök, vi ordnar litterära caféer, har VIP-kväll, köper ljudanläggning och driver läsecirklar... Det är inte alltid tydligt i vilken fas vi befinner oss och i detta skede av utvecklingen kan man behöva stanna upp och just fundera över var i modellen man ”är” – kanske har vi återigen gått för snabbt på lösning och struntat i analysen?

Kolb menar att vi som individer är olika starka i faserna. En del förfaller lätt i grubbel och får liksom aldrig ”tummen ur” medan andra sätter igång lite väl mycket utan att någonsin komma i mål. Skulle man då kunna tänka sig att man sätter ihop en arbetsgrupp där var och en blir expert på en fas? Anna står för tänkandet och Beata flyttar bokhyllor? Eller kan man kanske ”träna upp sig” i utvecklingsarbetets konst så att man tillslut kan gena och till exempel strunta i den abstrakt tänkande fasen?

Jag tänker att båda exemplen är förödande! Just för att vi är så olika starka i faserna så är det viktigt att vi inte hoppar över någon fas. Alla behöver gå igenom alla delar för att helheten ska bli gemensam. Möjligen är det så att en arbetsgrupp kan bygga upp en gemensam kunskapsgrund genom att till exempel regelbundet arbeta med Tidskriftsklubben så att man i vissa fall kan gå snabbare igenom vissa faser. Jag är dock inte säker på att det handlar om den Abstrakt tänkande fasen utan snarare fasen Konkreta upplevelser; vi har tränat oss i uppmärksamhet och hittar snabbare ”gnisslet”. Vi har därmed också tränat oss i att inta ett meta-perspektiv.

Ytterligare en fundering gäller själva nivån för det aktiva experimenterandet. Jag menar att inte alla gör samma saker i den aktivt experimenterande fasen. Det blir sällan effektivt. Det aktiva kanske inte heller ser likadant ut om man är bibliotekarie eller chef. Det aktiva för en chef kan vara att t.ex. skapa tidsutrymme för personalgruppen som ska genomföra en förändring. Skulle jag tvingas att säga att en fas kan hoppas över av någon i arbetsgruppen så är det denna fas. Men inte alltid! Är man en del av den aktivt experimenterande fasen är man också fysiskt delaktig i förändringen. Lika lite som man får ställa sig utanför det gemensamma tankearbetet, lika lite får man ställa sig utanför det konkreta experimenterandet.

EBLIP-processen

En annan modell som finns för att beskriva utvecklingsarbete är den som kallas EBLIP-processen (Evidence Based Library and Information Practice). Denna modell pekar på behovet av att definiera problemet, men också på nödvändigheten av att systematiskt söka efter andras erfarenheter och slutsatser och kritiskt granska dem för att sedan pröva eller tillämpa dessa rön i den egna praktiken.

Inom kursen *Definitely, maybe* har vi använt Booth & Brice formulering:

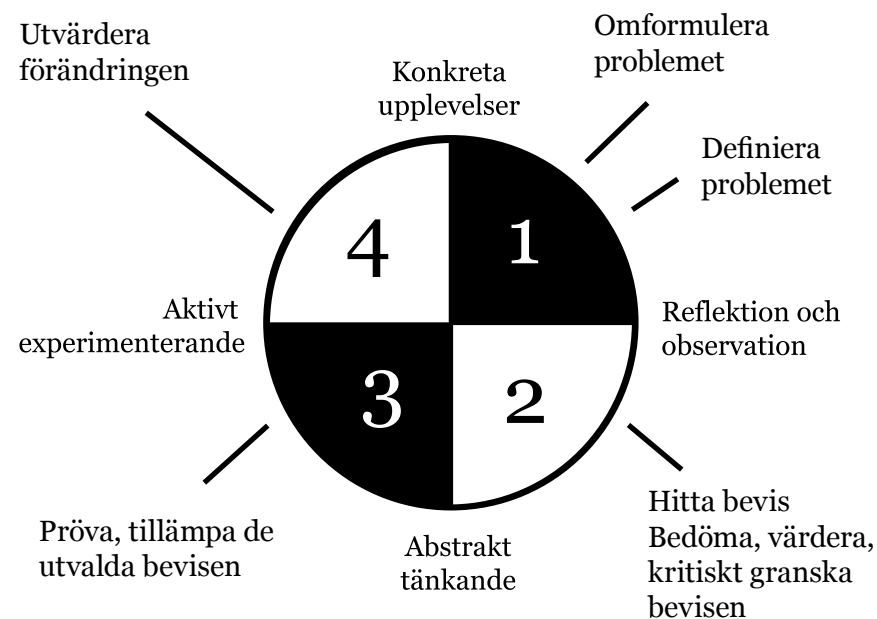
“... ett arbetssätt inom biblioteks- och informationsverksamhet som förordar insamling, tolkning och integration av giltiga, viktiga och tillämpbara användarrapporterade, av bibliotekarier observerade och forskningsbaserad evidens. Bästa tillgängliga evidens, anpassade efter användarnas behov och preferenser, används för att öka kvaliteten hos professionella bedömningar ...”

Inom kursen har vi beskrivit modellen som en process i sex steg:

1. Definiera problemet
2. Systematisk sökning. Hitta ”bevis” – underlag, ”find evidence”

3. Bedöma, värdera, kritiskt granska...
4. Pröva, tillämpa eller formulera förslag till förändring utifrån underlaget
5. Utvärdera förändringen
6. Omformulera problemet

För mig kändes det till en början inte som någon större skillnad mellan Kolb och EBLIP-processen och jag hade inga problem att sätta ihop de två modellerna till en.



I efterhand kan jag dock tycka att det som skiljer de båda modellerna åt är graden av noggrannhet. EBLIP talar om **systematiskt** sökande av bevis eller erfarenhet medan, åtminstone min tolkning, Abstrakt tänkande haft en viss ad hoc-karaktär där en text liksom mer har uppenbarat sig än att vi systematiskt har letat efter den. Jag har inte heller tyckt att det varit nödvändigt att ha an-

vändarrapporterad, av bibliotekarier observerad och forskningsbaserad evidens tillgängligt samtidigt innan vi satt igång den Aktivt experimenterande fasen. Möjligen är det så att storleken på organisationen har betydelse här? Om organisationen är ganska liten så går det lättare att köra ett varv till med Kolbs lärcykel än i en stor organisation där en miss i förankringen kan orsaka stor energiförlust? Men om jag inledningsvis talat om faran med en praktik där man snabbt går till lösning utan att analysera hoppas jag samtidigt inte på en praktik som fastnar i analysen och som aldrig vågar experimentera.

Arbetsätt eller förhållningssätt?

I denna artikel har jag använt begreppen arbetsätt och förhållningssätt lite blandat. Vad kommer först? Personligen tror jag att det är svårt att bedriva ett framgångsrikt arbetsätt som bygger på Kolbs lärcykel om man inte tror att det egna förhållningssättet har betydelse för verksamhetens resultat. Å andra sidan kan man möjligen bli uppmärksam på sitt eget förhållningssätt om man tvingas in i ett arbetsätt där ens argument mot/för förändring måste beläggas med en observationsrapport till exempel. Det blir mer effektivt att kolla upp än att bara känna efter.

Litteratur

Aleman, Lotta (2009). *Ett steg till!: en metodbok för biblioteksutveckling: Tvinningsprojektets slutrapport*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Banks, M. A. (2008). Friendly Skepticism about Evidence Based Library and Information Practice. *Evidence Based Library and Information Practice*. Vol 3 no. 3 p. 86-90.

Booth, Andrew & Brice, Anne (red.) (2004). *Evidence-based practice for information professionals: a handbook*. London: Facet.

Booth, Andrew (2009). EBLIP five-point-zero: towards a collaborative model of evidence-based practice. *Health information and libraries journal*, 26, 341-344.

Booth, Andrew. (2008). On Skepticism About EBLIP: Friendly or Otherwise! *Evidence Based Library and Information Practice*. Vol 3 no. 4 p. 76-78.

Booth, Andrew. (2006). Counting what counts: performance measurement and evidence-based practice. *Performance measurement and metrics*. 7(2), p. 63-74.

Crumley, E. & Koufogiannakis, D. (2002). Developing evidence-based librarianship: practical steps for implementation. *Health Info Libr J*. 19, 61-70.

Eldredge Jonathan. Evidence-Based Librarianship Levels of Evidence. *Hypothesis*. 2002. Vol.16 no.3, p10-13.

- Granberg, Otto (2009) *Lära eller läras : om kompetens och utbildningsplanering i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Grant, Maria (2007). The role of reflection in the library and information sector: a systematic review. *Health Info Libr J.* 24, 155-66.
- Gustavsson, Bernt (2002). *Vad är kunskap?: en diskussion om praktisk och teoretisk kunskap*. Stockholm: Statens skolverk.
Tillgänglig på Internet: <http://www.skolverket.se/publikationer?id=1840>
- Haglund, Lotta (2011). Evidence based library and information practice (EBLIP) i Sverige. *Dansk Biblioteksforskning* 2010:02-03. Köpenhamn: Det Informationsvidenskabelige Akademi.
Tillgänglig på Internet: <http://www.danskbiblioteksforskning.dk>
- Haglund, Lotta & Herron, David (2005). Tidskriftsklubben : en metod som kan utveckla bibliotekariens förmåga till kritisk analytisk granskning. *Infotrend*, 60, 71-79.
- Hamrefors, Sven (2010). Sociala medier i värdenätverk. *Chefstidningen* 2010:03. <http://www.chefstidningen.se/text/sociala-medier-i-vardenatverk>
- Hedman, Jenny & Lundh, Anna (red.) (2009). *Informationskompetenser: om lärande i informationspraktiker och informationssökning i lärandepraktiker*. Stockholm: Carlsson.
- Herron, Haglund och Astrand (2011). *Measuring the impact of a course in evidenced-based library and information practice on library development: A case study*. Paper för EBLIP6 i Salford.
Tillgängligt på Internet:
<http://www.eblip6.salford.ac.uk/presenter.php?sessions=three>
- Höglund, Anna-Lena & Klingberg, Christer (2001). *Strategisk medieplanering för bibliotek*. 1. uppl. Linköping: Janus.
- Kolb, David (1975). *Towards an applied theory of experiential learning. In theories of group processes*. London: Wiley.
- Lagercrantz, Olof (1985). *Om konsten att läsa och skriva*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.
- Liljeqvist, B (2006). *Plugga smart och lär dig mer!* Lund: Studentlitteratur.
- Lundberg, Ingvar (2006). *Konsten att läsa faktatexter*. 1. uppl. Stockholm: Natur och Kultur.
- McKechnie L.,(E.F.), Julien, H., Genuis, S.K. & Oliphant, T. (2008). Communicating research findings to library and information science practitioners: a study of ISIC papers from 1996 to 2000. *Information Research*. 13(4) paper 375.
- Molander, Bengt (1996). *Kunskap i handling*. 2., omarb. uppl. Göteborg: Daidalos.
- Nationalencyklopedin (2011). Evidens. <http://www.ne.se/lang/evidens/165803>, Nationalencyklopedin, hämtad 2011-08-17.
- Nationalencyklopedin (2011). Evidensbaserad medicin. <http://www.ne.se/kort/evidensbaserad-medicin>. Nationalencyklopedin, hämtad 2011-08-24.
- Nelke, Margareta (2011). *Tid för framtid : strategisk verksamhetsutveckling och planering*. E-bok. I.C. at Once.
- Olander, Birgitta (2009) Shaping the Information Professional of the Future. *Evidence Based Library and Information Practice*. Vol. 5 no. 1 p. 32-36.
- Rydsjö, Kerstin & Elf, AnnaCarin (2007). *Studier av barn- och ungdomsbibliotek: en kunskapsöversikt*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm
- Svensk Biblioteks förening (2005). *Tänk om...! pedagogiska metoder i biblioteket*, Stockholm.
- Säljö, Roger (2000). *Lärande i praktiken: ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Prisma.

Ögland, Malin (2002). *Skolans bibliotek: om att utveckla samarbetet mellan skolbibliotek och arbetslag*. Stockholm: Statens kulturråd.

Ögland, Malin. (2008). Reflektion – en väg mot evidensbaserat biblioteksarbete? *Länsnytt*, 2008:04, s. 6.

Ögland, Malin. (2009). På väg mot ett evidensbaserat biblioteksarbete. *Länsnytt*, 2009:01, s. 12.

Ögland, Malin. (2009). Om konsten att läsa. *Länsnytt*, 2009:02, s. 10.

Ögland, Malin, Åstrand, Lotta och Herron, David (2009). *Definitely, maybe eller Do the right thing!* Paper för Mötesplats inför framtiden i Borås. Tillgänglig på Internet: <http://hdl.handle.net/2320/5544>

Bilaga. Frågeställningar placerade under domäner

Nedan redovisas de frågeställningar som kursdeltagarna skickade in inför kursstarten och sedan arbetade med under kursens gång. Vi har sorterat in frågeställningarna under de sex respektive EBLIP-domänerna; samlingar, undervisning, ledning, marknadsföring, informationssökning och tillgänglighet samt referensarbete. Några av frågeställningar rymmer flera olika frågor och även domäner men vi har valt att placera respektive frågeställning under endast en domän. Vår uppfattning är att merparten av deltagarna under kursens gång formulerade om sina frågeställningar, från små justeringar till ibland en helt ny frågeställning. I de fall bibliotekets namn nämns i frågeställningen har vi tagit bort det.

Samlingar

- I nuvarande system går det inte att hämta ut reserverade böcker där de lämnas in utan man hämtar dem vid det bibliotek som man valt i förväg. Många låntagare använder och rör sig vid flera biblioteksenheter växelvis så därför vore det smidigt att också kunna hämta böckerna där de råkar komma in. Det skulle också medföra mindre transport och rundgång i logistiken.
- Biblioteket skall förutom att vara nationalbibliotek även vara forskningsbibliotek, samtidigt som vi saknar naturlig anknytning till någon speciell forskningsinstitution. I vilken mån kan och bör biblioteket tillgodose forskarnas behov? Hur kan vi utvärdera vårt förvärv med avseende på forskningens behov? (Mätning av antal referenser i nyare doktorsavhandlingar som finns i bibliotekets samlingar jämfört med ett annat forskningsbibliotek? Intervjuer med forskare? Användarstudier?)

- Jag är sammankallande för en projektgrupp som ska arbeta med universitetsbibliotekets övergång till Dewey. Gruppen ska främst fokusera på konsekvenserna för användarna av klassifikationsbytet. Hur ordna samlingarna i biblioteket? Hur göra kopplingen mellan katalogpost och uppställning?
- Vi står inför uppstarten att profilera vår filial till ett Reggio Emilia-inspirerat bibliotek för förskolebarn och de vuxna runt barnen. En aspekt är då att skapa en bilderboksavdelning i enlighet med R E – filosofi där allt ska vara åtkomligt på barnens villkor, exponering ska ske så att medierna är åtkomliga för barnen själva.
- Avdelning L. Hur förhåller den sig till avdelning K Det enskilda ödet – landet/världens historia? Anses det enskilda manliga ödet mer höra samman med världens öde än kvinnors och barns?
- Uppnår vi kvalitetsmålen för våra samlingar genom att använda oss av användarstyrt förvärv?
- Cirkulationsbiblioteket: (bibliotek med lärarna som låntagare, böcker lånas ut i klassuppsättning): Vi har nedladdningstillstånd för talböcker och behöver hitta en bra struktur för hur vi hanterar beställningarna. Framförallt är problemet att det vissa tider tar mycket tid i anspråk.
Skolbiblioteksstöd (Vi arbetar med att ge stöd till skolbiblioteksansvariga på grundskolorna): Vi ser bristen på kontinuitet på skolorna som det största problemet – för skolan och dess skolbibliotek förstås, men även för oss. Vi använder mycket tid till utbildning och stöd av personal, men skolledningens kan lätt dra ner på tjänster eller antal timmar i skolbiblioteket och sen får vi börja om från början nästa gång det blir aktuellt att placera personal där.
- Jag vill effektivisera och kartlägga kravhanteringen på bibliotek. Detta, som ju traditionellt har varit en assistentsyssla är plötsligt också bibliotekariernas vardag då färre och färre assistenter anställs på våra bibliotek. Jag tänkte därför se över hur mycket onödigt och kostsamt rutinarbete som läggs ner på utskick, inkassohantering och låntagarkontakt i detta område. När jag tog över efter min företrädare så ärvde jag 18 proppfyllda pärmar med papper som hon använde nästan dagligen för kravhantering... Vad kan moderniseras/effektiviseras?
- Högskolan har påbörjat ett arbete med en publikationsdatabas där högskolans forskare skall registrera sina publikationer. I dagsläget finns en forskningsdatabas där forskarna kan beskriva projekt och registrera publikationer. Forskningsdatabasen har en ganska ojämn täckning, då vissa forskare registrerat mycket och andra ingenting. Högskolan använder även Digitala vetenskapliga arkivet (DiVA) för att registrera publikationer som ges ut av

högskolan. Denna registrering görs av publikationsverksamheten, som är förlagd till biblioteket. Det är DiVA som skall användas som publikationsdatabas. Hur får vi forskarna att själva registrera alla sina publikationer? Hur får vi en bra kvalitet på de bibliografiska posterna?

- Att med hjälp av statistik, användarundersökningar, inhämta erfarenheter om hur andra bibliotek gör, teori, ta fram underlag för planering och strategi för hur medieanslagen fördelas mellan ämnen och medietyp.
Eller
- Att genom att fokusera på att göra en djupdykning i ett ämne kartlägga hur man genom gallring, magasinering, inköpsstrategi, kunskapsinhämtning om ämnet och om användarnas önskemål kan få bästa möjliga hyllbestånd.
- Hur ska vi kvalitetssäkra vårt mediebestånd som medicinskt bibliotek?
- Vi har vad vi kallar för användarstyrt förvärv, som ska svara till faktiskt och förväntad efterfrågan. Men hur säkerställer man det? Den faktiska är baserad på inköpsförslag. Men den förväntade? Hur hittar man en kvalitetsaspekt, vetskap om att vår uppfattning är densamma som faktisk förväntan? Statistik, fjärrlån, refused access statistik... men vad säger det? Vad är kvalitetssäkringen? Statistiken finns ju huvudsakligen på det vi redan har förvärvat eller fjärrlånat.
- Min frågeställning till kursen ska handla om E-böcker och dess om man så vill ”problematik”. Vi har ca 45 000 E-böcker via Ebrary. Mycket kan tyckas men hur används de, har vi något pedagogiskt förhållningssätt när vi ska visa, erbjuda våra studenter E-böcker? Gör vi på biblioteket PR för E-böckerna? Hur ska vi få studenterna att använda E-böckerna i större utsträckning? Vad har studenterna för förväntningar, önskemål angående E-böcker?
- Bokprat eller inte, och i så fall vad annars? Jag jobbar ju inte själv med barngrupper, men är ansvarig för barnverksamheten och där har vi börjar diskutera nyttan av bokprat och vad vi kan göra istället. Det skulle vara ett bra ämne att fördjupa sig i för att se om vi gör rätt saker, evidensbaserat.

Utbildning

- Studentaktiverande åtgärder i undervisningssituationen. Vilka exempel finns – både från vårt eget bibliotek och från andra? Hur gör vi, delar vi med oss vad vi gör och utvärderar vi det vi gör? Finns det bevis för att det är bra med studentaktiverande moment, gör det någon skillnad?
- Ross Todd och aktiv handledning känns självklar men omvandling till

praktik är en utmaning. Det känns viktigt för mig att ha ett utvecklat samarbete med lärare. Båda dessa frågor går kanske i varandra så om jag arbetar med det ena så faller det sig kanske naturligt med det andra. Vi har en referensgrupp på skolan och jag är med i Sp:s arbetslag så det finns bra förutsättningar tycker jag. Jag tycker, för min egen del, att det finns ett behov av att utveckla utvärderingsmetoder för samarbete och undervisning i informationskompetens.

- Vi lägger ganska mycket tid på att komma in rätt i utbildningar med vår biblioteksinformation. Är det mödan värt? Sitter kunskaperna bättre hos studenter då eller är det likvärdigt om biblioteksundervisningen bara stoppas in där den får plats i det stora schemat?
- Idé: Utveckla tillgängligheten till, och förståelsen för, högskolebiblioteks verksamhet genom att producera och använda medieproduktioner som pedagogiska medel.

Frågeställningar:

- Vad finns det för olika behov av alternativa pedagogiska medel hos våra användare?
- Produktioner på olika språk?
- Hur ser erfarenheterna ut vid andra bibliotek?
- Vad säger forskningen?
- Hur mycket tid är det värt att lägga på det?
- Får vi tillbaka investeringen i form av färre frågor vid lån och info, samt ökad trivsel och tillgänglighet för fler?
- Är medieproduktioner något som kan användas som marknadsföring?
- Vi arbetar med att skriva ihop ett projektförslag till ett projekt liknande 23 saker som bl.a. både SSB och Karolinska Institutet har genomfört. Men jag behöver studera lite mer vad som är viktigt att ta upp 2010 och vad utvärderingar av tidigare projekt har kommit fram till.
- Hur kan jag på ett bra sätt dokumentera de undervisningstillfällen jag har på skolan?
- Ett digitalt värderingsinstrument är något jag saknar väldigt mycket. Gjorde en enkät på papper för två år sedan. Svaren var väldigt värdefulla som underlag för planering av verksamheten, men alltför tidskrävande att sammanställa. Jag gör inte om det på papper. De program jag har hittat är för dyra och onödigt avancerade. I skolans årliga enkät till eleverna får jag bara med ett par frågor, det räcker inte. Kan man göra ett själv? Finns det andra sätt? Har jag missat nåt? Av svaren på enkäten framgick bl.a. att våra databaser, som vi betalaren hel del för, används urdåligt. Ska man sluta abon-

nera på bra databaser? Vi jobbar för att de ska användas, både med lärare och elever, men de flesta googlar glatt vidare i alla fall.

- Högskolans bibliotek erbjuder studenter och forskare som skriver en thesis (Bachelor/Master/Ph.D-thesis) handledning i informationssökning. Tjänsten används av många studenter, men skulle troligtvis kunna användas av många fler. Om lärare hade kännedom om möjligheten till handledning i informationssökning relaterat till uppsatsskrivande, skulle de också kunna rekommendera studenter att nyttja ett handledningstillfälle med en bibliotekarie.

Min frågeställning är därför:

Hur kan man marknadsföra och göra tjänsten Boka en bibliotekarie mer känd för skolans studenter, forskare och lärare? Detta handlar även i högsta grad om att utveckla en del av verksamheten.

Ledning

- Hur skapar man klimat/utrymme för en arbetsgrupp med aktivt förhållningssätt i en tungrodd akademisk organisationsstruktur?
- Vilja utveckla en av målsättningarna med verksamheten: biblioteket ska vara integrerat i kärnverksamheten och bibliotekarien ses som en självklar samarbetspartner av medarbetarna. Jag behöver bli mer involverad i den dagliga verksamheten och vill gärna hitta en modell som kan hjälpa mig utforma biblioteksverksamheten och mitt arbetssätt för att uppnå detta.
- Jag skulle vilja problematisera kring vårt arbete med kompetensprofiler. Saxat ur idén....

Vi har precis startat ett arbete med att ta fram kompetensprofiler för de olika infodiskar vi har. Kompetensprofilerna kommer att vara till för att se vilken "kunskap" man behöver för att t.ex. bemanna barninfo. När dom är klara skall all personal kunna använda dessa för att se att man kan/gör rätt sak på rätt plats. Kompetensprofilerna är även till för att tydliggöra vilka "saker" man skall kunna i de olika diskarna, Idag är det så att man kanske inte är så mycket eller inte alls i en disk men vill jobba i vu-info disken, då skall man kunna i samrådan med sin närmaste chef utifrån kompetensprofil göra en utvecklingsplan.

- Konsten att skapa och underhålla relevanta nätverk gentemot kommunbiblioteken. För mig är det ett av fundamenten i mitt arbete som jag funderar på hela idén. "Bästa" sättet att leda arbetsmöten/nätverksträffar, ragga personal till projekt, underhålla dialog, bolla/fånga upp förslag och önskemål osv osv

- Jag har funderat på en del av verksamheten som behöver utvecklas och tänker till exempel på kompetensöverföring, särskilt med tanke på de många pensioneringar som vi står inför. Annat också förstås men det är en av sakerna jag/vi tampas med nu.
- Såsom barnbibliotekarie är jag särskilt intresserad av samarbetet mellan skola och folkbibliotek. Hur kan bibliotek utvecklas från ”kravlös” serviceinstitution till fullvärdig samarbetspartner? Hur kan i dag barnbibliotekarie och lärare mötas i sina (nya) professionella roller på likvärdiga villkor, och tillsammans verka för barnen i läsfrämjande syfte?
- Hur kan man på bästa och mest pedagogiska sätt beskriva ett biblioteks verksamhetsprocesser?
- Jag håller på och startar en referensgrupp för utvecklingsfrågor på biblioteket.
- Vi har inte någon tydlig problemformulering. Men vi har diskuterat kring mötesformer och skulle vilja föra in mer kreativa och reflekterande inslag. Möten som ska syfta till att både utveckla den egna kompetensen och bibliotekets verksamhet. Vi har inspirerats av tidskriftsklubben, men skulle vilja att mötena tar upp olika aspekter av vår verksamhet, t.ex. katalogens funktioner, bemötande, arbetet med samlingarna och webben, samt inte minst hur vi knyter ihop alla dessa delar. Vi har noterat att även när vi tillsammans i arbetsgruppen diskuterar fram nya arbets- och förhållningssätt (som alla verkar tycka är bra) så dröjer det inte länge innan vi är tillbaka i gamla vanor. Varför, och vad gör man åt det? Våra arbetsplatsträffar används mest till rutinärenden och information. Det finns ingen levande diskussion om värdegrund och målsättningar.
- Vi vill skapa en form för kreativa, reflekterande möten, som utvecklar den egna kompetensen och som är ett stöd för utvecklingen av biblioteket. Tidskriftsklubben i förhandsmaterialet är en klar inspirationskälla. Vi vill dock rikta in oss på andra och mer skiftande former av verktyg för biblioteket. Vad vi har talat om är följande:
 - Arbetet med samlingarna
 - urval och gallring
 - som underlag för bokprat och bokcirkel
 - skyltning, både i bokhallen och virtuellt i bloggar och på hemsida.
 - Presentationen av biblioteket
 - hur organiserar vi samlingarna
 - hur uppträder vi, både i biblioteket och i telefon och..
 - hur uppträder vi dvs. hur uppfattas vi på nätet.

Databaserna

- hur är de uppbyggda och hur kan vi användas oss av dem, både i mötet med låntagarna och via webben

Funktionerna i BookIT

- hur använder vi dem i arbetet med låntagarna,
- hur presentera dem i OPAC och på webb?
- använder vi oss av alla möjligheter

- Tvärsöver våra tre processer går tre kompetensområden där jag kommer att ansvara för mångkultur och integration. Jag vill sätta mig in i hur jag på bästa sätt kan se till att arbete med mångkultur och integration prioriteras. Det kan t.ex. ske genom omvärldsbevakning, vidareutbildning och kunskapspridning till personalen, kartläggning av vad man gör.

Marknadsföring

- Hur kan skolpersonal få ökad förståelse och kunskap om skolbibliotekens alla möjligheter och funktioner?
- Varje år erbjuds åk 9 elever från kommunens alla skolor att besöka vår gymnasieskola inför deras gymnasieval. Våra elever guidar dem runt. Vad vill jag att de elever som går hos oss ska säga när de stiger in i sitt skolbibliotek och har med sig dessa besökare? Vad lyfter de fram? Elever vill vara stolta över sina skolor – vad kan vi göra för att de ska känna sig stolta?
 - Då och då har vi lärare från andra skolor på besök. Vad lyfter våra lärare fram när det gäller kvaliteten på vår skola? Vad kan vi göra för att de ska förmedla en självklarhet i att deras skolbibliotek bidrar starkt till att de kan genomföra det uppdrag de har?
- En frågeställning som känns mer relevant för mig nu är hur jag ska utveckla och förbättra min roll som kontaktbibliotekarie mot utbildningen Samhälls- och kulturanalys. Kontaktbibliotekarieskapet är en ny arbetsuppgift för mig och tidigare har kontakten mellan biblioteket och utbildningen varit mycket sporadisk. Jag skulle vilja arbeta med att förbättra kontakterna mellan biblioteket och utbildningen och utveckla ett bra samarbete.
- En fråga som diskuteras livligt på utbildningen handlar om hur man kan locka barn och ungdomar till biblioteket.
- Jag letar efter en digital, lättillgänglig metod att nå elever med information om t.ex. nya böcker, beställda böcker, länktips, ändrade öppettider.... Ytterst få av eleverna använder ju det interna mailsystemet, och skolans (kommunens) hemsida är så tråkig så blommorna vissnar. Få tittar där, efter vad jag vet. Testar just nu Facebook, men är inte säker på att det kommer att

fungera. Behöver utvärderas. Marknadsföring samt nå ut med information är ett problem vi brottas ständigt med och som vi behöver utveckla?

De frågeställningar jag vill jobba efter:

- Går det skapa rutiner för att nå ut med information till olika intressenter av vår verksamhet?
- Hur utvecklar vi marknadsföringen av vår verksamhet förutom vår egen webbplats och kommunens informationsblad?
- Vi vill försöka stärka vår närvaro och inflytandet i organisationen framför allt med hjälp av nya elektroniska hjälpmedel. Detta är inte alltför lätt med tanke på landstingets säkerhetstänkande vad gäller internet och nya medier.
- Kontaktvägar för att nå forskare och anställda, som inte kommer till våra lokaler.
- Biblioteksverksamheten har stor utvecklingspotential, det skulle vara intressant att försöka höja ambitionsnivån här. Det vore t.ex. bra att få medverka i måndagsseminarier som hålls för AT-läkare, gå ut på klinikerna och informera/undervisa om våra resurser och nyheter samt hålla en bra biblioteksstandard för övrigt (ordna samlingarna, fixa webbsidan etc. etc.)
- Ett område som vi planerar att titta närmare på är bibliotekets kontakter med departementen. Vi skulle vilja utveckla kontakter som bygger på dialog där vi lär oss om deras verksamhet och de vet vad de kan ha för nytta av oss i sin handläggning av frågor. Det upplägg som vi pratar om nu är ett pilotprojekt, där vi jobbar ihop med ett departement och försöker komma fram till hur ett ”kontaktpaket” skulle kunna se ut. Vi skulle ha nytta av att läsa på hur andra bibliotek som är inbäddade i verksamheter har tänkt och gjort. Jag har hittat en jätteintressant artikel: *Personalized service? Changing the role of the government librarian*. Den tar upp precis de frågor som vi vill jobba mer med.

Jag har också ett uppslag till en mycket smalare fråga att jobba med på kursen. I artikeln ovan nämns något om en ”customer enquiries database”. Det skulle vara bra att hitta en metod för att dokumentera frågor, gärna kopplad till ev. dokumentation om vad vi har sökt, hittat etc. Det skulle också en bild av, en sorts ”statistik” av, vad biblioteket gör.

- Jag har pratat med min chef och mina kollegor och det vi kommer på som vi behöver tänka på och vill jobba med nu är att försöka ta reda på vad användarna tänker och tycker, vill ha eller saknar osv. Försöka bli lite mer kundanpassade där det är möjligt. Vi har precis flyttat ihop tre bibliotek, nybyggt hus på en mer central plats, och biblioteket ligger också mer centralt i huset så vi har fler besökare från flera olika institutioner än tidigare.

- Biblioteket X fungerar inte som en mötesplats för invånarna trots att behovet finns. Speciellt småbarnsföräldrar vill att det ska hända mer saker på biblioteket. Även pensionärer och medelålders har uttryckt ett behov av aktiviteter och program i området. Med snäv budget finns det idag inte mycket tid för personalen själva att hålla i dessa aktiviteter, men vi kan vara samordnare och upplåta lokalen för detta. I dagsläget har jag gått ut med mail till kulturföreningen i området (som är väldigt aktiva och ska samarbeta med oss kring en ombyggnad) och även till pensionärsföreningarna där jag efterlyser personer som vill hålla i olika aktiviteter eller bara bidra med sina kunskaper i största allmänhet på träffarna.

Det finns resurser att hämta både bland volontärer och bland anställda inom organisationen. Det finns resurser här och där men det är svårt att få något att hända, allt känns så splittrat. Det finns det ingen fungerande kommunikation mellan de olika grupperna inom organisationen där en avdelning har som uppgift att arbeta mot barn och ungdom medan en annan (som jag ingår i) har som uppgift att arbeta med mötet med låntagarna. Det finns alltså resurser inom organisationen men den känns i dagsläget splittrad.

Frågeställningar:

- Hur gör jag för att få igång ett fungerande samarbete mellan oss på Xs bibliotek och de övriga grupperna?
- Hur gör jag för att samarbetet ska få en gemensam form/ram då eventuella samarbetspartners befinner sig inom väldigt olika grupper?
- Framtidens Boken kommer – låntagare finns dom? och Vad är bibliotekets roll som förmedlare till denna grupp i en framtid i så fall?

Informationssökning och tillgänglighet

- Att förbättra kunskapen hos sjukhusets vårdpersonal, att hitta och använda bibliotekets patientinformations-resurser. Förbättra och ge möjligheter för patient & närstående, att söka information med hög kvalitet, om sin sjukdom och behandling. Stödja kliniker att snabbt och smidigt hitta kompletter till egen patient-information.
- Min stora frågeställning handlar om informationssökning och källkritik. Jag har för lite tid att hålla mig uppdaterad vad gäller gamla och nya källor. Jag behöver få ordning på min omvärldsbevakning. Jag har svårt att få eleverna att förstå vikten av källkritik och visa dem metoder och redskap för att arbeta källkritiskt. Jag har arbetat länge på olika skolbibliotek och alltid haft problem med att få igång ett bra samarbete med lärare kring infor-

mationssökning och källkritik. Vad kan jag göra? Jag tror att detta blir för mycket, men kan (i alla fall inte nu) hitta det viktigaste. Dessutom behöver jag hitta bra sätt att arbeta med den allt mer växande skaran dyslektiker och deras lärare. Eftersom jag jobbar med informationssökningskurser på kandidat och magisternivå är jag intresserad av progression för kurserna.

- Hur beskriver studenterna sitt informationsbehov/sökproblem och vilka förändringar i vårt stöd till studenten i sökprocessen kan vi göra utifrån detta? Hur funkar det när studenterna söker litteratur till ett arbete – vilka fallgrorpar och svårigheter finns, hur tänker studenterna om informationssökning och hur kan vi bäst stötta studenterna i sökprocessen? Det är en stor fråga som vi ständigt kommer i kontakt med när vi planerar undervisning, skapar webbsidor om bibliotekets informationsresurser och ger handledning i informationssökning. På högskolans bibliotek har vi i några år erbjudit våra studenter handledning i informationssökning. Vi har ett empiriskt material bestående av hur studenterna har beskrivit sitt informationssökningsbehov när de bokat handledning, och en analys som startar i detta material är min idé kring utvecklingsarbete. Kan man i detta material identifiera något som ger oss mer kunskap om som kan användas för att förändra vår praktik? Hur beskriver studenterna sitt informationsbehov/sökproblem och hur kan vi göra förändringar i vårt stöd till studenten i sökprocessen? Det kan t.ex. handla om innehåll och fokus i undervisning och handledning, hur vi pratar om innehållet, och presentation av bibliotekets sökresurser på webben. Det empiriska materialet är ganska kortfattat och består av beskrivningar av frågeställning, problem, sökord och var man sökt. Jag tänker mig att en analys av materialet bara ger kunskap om en liten del av studentens sökprocess, men det är ett material som vi har och som vore intressant att titta på för att se variationer och grupperingar i beskrivningarna.
- Hur kan vi på ett pedagogiskt sätt hjälpa våra biblioteksanvändare att förstå vad ett huvuduppslag är (inte regelverket bakom utan den grundläggande principen) när de söker efter böcker, så att de så långt som möjligt blir självgående?

Referensarbete

- Consult a librarian-verksamhet. Hur utveckla denna verksamhet? Har vi personalresurser nog att fortsätta med individuell handledning när uppsatsskrivande studenter fördubblas? Och om vi ska ta fram en ”mall” för handledning när samtliga bibliotekarier ska involveras? Och hur kompenserar vi för vår relativt begränsade ämneskompetens? Många av frågeställningarna

är för oss tämligen obegripliga. Kan vi komma förbi detta på något vis eller är risken att studenter får alltför bristande hjälp beroende på frågeställning och bibliotekarie?

- Det är laddat och svårt att ge varandra feedback om hur vi bemöter våra kunder. Vilka metoder finns för att underlätta feedback mellan kollegor, när det gäller kundbemötande?
- Jag skulle tycka att det vore intressant att undersöka var och hur kundkontakt och problemlösning för elektroniska resurser kan/bör ske.
- Den fråga jag vill arbeta med i kursen är följande: Tillsammans med en kollega har jag precis fått uppdraget att vara projektansvarig för UB:s Översyn av informations- och referenstjänster. Från den interna intresseutlysningen klipper jag följande: ”Kvalitetsgruppen/Ledningsgruppen önskar en översyn över samtliga tjänster inom det breda området ’referens’, såsom informationsdiskar, ’Fråga biblioteket’, ’Boka en bibliotekarie’, frågor och svar via e-post. Avsikten är att höja kvaliteten för våra användare. Översynen syftar till att kvalitetssäkra verksamheten genom att skapa en överblick över referensprocesserna inom UB:s olika enheter samt, om möjligt, föreslå åtgärder för samordning och effektivisering av aktiviteterna”.

Det är ett projekt som heter duga. Vi har terminen på oss att presentera nulägesbeskrivning och föreslå ny strategi/utvecklingsplan. Och för min del vill jag använda kursen för att göra projektet bättre, och projektet för att göra kursen bättre.

- Att integrera IT-kompetens i support- och kundtjänstarbetet vid universitets- och högskolebibliotek. Vi upplever att det finns brister på det här kompetensområdet när det kommer till den service vi kan ge kunder över disk. Vi vill ge snabb och kompetent support och ett bra bemötande direkt i disken.
- Bemötande: Har kunden alltid rätt? Och hur hanterar vi balansgången mellan kundens önskemål och våra resurser? Ett proffsigt bemötande innehåller många aspekter. Här vill jag fokusera på aspekten: personalen behöver bli tryggare i bemötandesituationen, för att göra ett bättre jobb. Jag tror att vi kan lyfta samtalen om bemötande ovanför vår egen sandlådenivå genom att ta del av forskning inom området, och gärna kopplat till andra yrkesområden/sektorer.
- Vi funderar på att ha en bemannad disk istället för separata låne- och informationsdiskar. Hur kan man lösa arbetsfördelningen mellan bibliotekarier och biblioteksassistenter, om båda har pass samtidigt? Är det skillnad i bibliotek med RFID och utan RFID?

- Vi vill undersöka hur vi kan utveckla bibliotekets stöd till forskare. Vi anser att vårt bibliotek är en bra studiemiljö för våra studenter, men vi vet att vi behöver göra mer fokuserade insatser för våra forskare.
- Vi har ett bibliotek på sjukhuset som vi bemannar fyra eftermiddagar i veckan. Vi är fyra personer som alternerar på bestämda dagar. Vi serverar personalen på sjukhuset, forskare, läkare och studenter. Vi från det större biblioteket har samlad expertkunskap som kommer det lilla biblioteket till del med bra kunskapsöverföring och vi får insikt i hur SLL fungerar vilket är ett plus nu i samverkanstider.
- Hur fångar och tar vi tillvara synpunkter och idéer från användare/medarbetare? Exempel på uppgift: utveckla metoder och rutiner för insamling och uppföljning.
Hur arbetar vi kontinuerligt med bemötande i vardagen?
Exempel på uppgift: formulera policy för bemötande.
- Utredda vilka mobila tjänster som unga människor använder sig av och som skulle vara relevanta att implementera i ett bibliotekssammanhang. Vilka mobila tjänster finns? (Kommunikativa/interaktiva tjänster + Informativ/service) Vad har andra gjort på området?
- Hur hittar vi vägar för att bli bättre på att fånga upp och ta tillvara besökarnas synpunkter?

