



Till:  
Britt-Marie Lundberg

## **Omvärldsorientering biblioteket**

Efterfrågan på bibliotekets tjänster befinner sig i ständig omvandling. Det är nu mycket länge sedan biblioteket enbart var ett lånebibliotek och det är även länge sedan böcker var det enda mediet att låna ut. I själva verket har många besökare inte för avsikt att låna något på biblioteket utan besöket tillfredställer andra informationsbehov. Många besöker biblioteket utan att ens förflytta sig hemifrån längre. Nästan hundratusen Tyresöbor valde 2006 att besöka biblioteket virtuellt. Vart femte biblioteksbesök görs numera på bibliotekets webbsida. Där erbjuds en stor mängd olika s.k. e-tjänster som nyttjas i allt högre utsträckning. En 30-procentig ökning märktes 2006, och kommer med all sannolikhet att fortsätta.

De förändringar i omvärlden som påverkar biblioteket mest de närmaste åren kan sammanfattas under följande punkter:

- Ändrad efterfrågan på bibliotekets tjänster
- Nya mediatyper vinner insteg
- Självservice i biblioteket och via webb ökar
- Krav på snabb referensservice både för barn och vuxna
- Nya frågekanaler ökar
- Biblioteksservice i östra Tyresö accelererar
- Bibliotekens attraktionskraft & en roll i kommunens servicecenter

### Ändrad efterfrågan på bibliotekets tjänster

Många besökare är numer bättre förberedda inför besöket på biblioteket. Många har redan på bibliotekets webbsida orienterats sig i katalogen och vet att den bok man söker finns inne. Ibland har man även via webben lokaliserat böcker på andra bibliotek i landet och vill ha hjälp med fjärrlån. Många har fått lästips via massmedia och andra kanaler och förväntar sig att biblioteket självklart har alla böcker som efterfrågas. Å andra sidan märks dessvärre att en del skolbarn och andra studerande är mycket dåligt orienterade om vad de söker och vad biblioteket kan förväntas hjälpa dem med. Spännvidden på frågeställningar varierar kraftigt från det allra enklaste till mycket svåra referensfrågor. Generellt kan sägas att utvecklingen från traditionellt informations- och referensarbete via böcker och uppslagsverk minskar till förmån för webbaserat referensarbete. Källkritiskt urvalsarbete och vägledning till biblioteksbesökarna ställer höga krav på kompetens och noggrannhet hos bibliotekarier och biblioteksassistenter.

### Nya media vinner insteg

Bokens ställning är fortfarande stark och föredras fortfarande av de flesta låntagarna. Speciellt barn och ungdomar lånar mycket bilderböcker och ungdomsböcker. Hälften av alla lån utgörs av barnlitteratur. Dock ökar fortfarande bland främst vuxna efterfrågan av CD-böcker. Bibliotekets bestånd av dessa är till 90 % alltid utlånade. Talböcker på band för synskadade och andra läshandikappade håller på att mönstras ut av de s.k. DAISY-talböckerna, en CD-bok i speciellt format för speciella spelare. Biblioteket köper numer endast in böcker i dessa format. Magnetburna media på band försvinner alltmer och kommer på sikt att helt försvinna. En ny mediatyp som startats och snabbt kommer är streamade ljudböcker över Internet och bibliotekets webbsida. Biblioteket har möjlighet att erbjuda två olika streamade ljudboksformat -textat och otextat. Även Mp3- böcker håller på att etableras och efterfrågan förväntas bli stor.

### Självservicen accelererar

Allt fler låntagare lånar och återlämnar numer sina böcker själva. Åttio till nittio procent av lån- och återlämning görs via automater. I takt med att bibliotekens datasystem byggs ut med nya moduler och webbplatsen utvecklas till en stabil plattform för service dygnet runt kommer självservicen successivt att öka ännu mer. E-service via nätet ökar snabbast av allt. Allt fler låntagare förväntar sig exempelvis att kunna boka resurser via nätet. Trådlös surfning med medhavd dator i biblioteket används mycket – ett uppskattat koncept som ökar. Ett annat exempel på snabb självserviceförändring är utskick av reservationsmeddelanden via mail och SMS som blivit något av en succé. Låntagarna nås nu mycket snabbare och hämtar sina reserverade media ibland bara några minuter efter meddelandet gått ut. Breddningen av självservicen frigör resurser, förändrar arbetsinnehållet och förbättrar arbetsmiljön för personalen.

### Högre krav på snabb referensservice bland barn och vuxna

Massmedia skapar och underhåller olika trender som snabbt får genomslag i referensarbetet. Snart sagt varje TV & radioprogram har en egen webbsida vars adresser puffas för i alla sammanhang. Där finns fördjupning, litteraturtips och länktips. Dessa i sin tur genererar efterfrågan i bibliotekens informationsdiskar. En ny trend skapar direkt efterfrågan på böcker i ämnet. Mer långtgående trender som pågått en tid i form av olika heminrednings-, design- och trädgårdsprogram på TV har en längre tid skapat ett efterfrågetryck på information om detta. Vad som slår oss i det dagliga arbetet är att efterfrågan slår igenom så snabbt och att lästips redan nästa dag efterfrågas på biblioteket. Låntagarna har oftare än tidigare dessutom snävare tidsramar innan den eftersökta informationen skall vara inhämtad. Något som gör att referensarbetet i allt högre utsträckning sker direkt på webben antingen som ren faktautprintning eller on-line-beställningar i andra biblioteks virtuella informationsdiskar. Även barnlitteratur i olika genrer kopplat till vad som ligger i luften, skapar omedelbart ett efterfrågetryck. Senaste Harry Potter boken, även på engelska blir snabbt kö på. Många föräldrar kommer också till biblioteket och vill ha litteraturtips till sina barn efter rekommendation från pedagoger, tidningar och TV. Det ställer höga kompetenskrav på bibliotekarierna att snabbt kunna tala om vilka böcker som passar t. ex en 12-åring.

### Nya frågekanaler ökar

En markant förskjutning mot nya frågekanaler är en annan företeelse som snabbt ökar och som troligen blir permanent. Låntagarna ställer visserligen frågor vid personliga besök och över telefon och någon enstaka gång via fax, men framför allt mail, eller webbfrågor via utlagda formulär på webbsidan ökar. Sedan biblioteken själva använder mail som kontakt- och meddelandemetod ökar inflödet med frågor den vägen. Utlagda frågeformulär och inskrivningsunderlag ger också gott resultat och används flitigt. Även önskemål av bokning av program, bokprat och biblioteksinformation för förskola och skola kommer. För att möta dessa nya kontaktytor utvecklar biblioteken sina webbsidor mot mer självservice och interaktivitet även inom dessa områden. Enkäter och tävlingar kommer också att dyka upp i allt högre grad via bibliotekets webbsida än tidigare.

### Biblioteket en del av livskvaliteten & en del av kommunens servicecenter?

Tillgång till tjänster inom skolans, äldreomsorgens eller socialtjänsten verksamhetsområden ser vi alla som självklara. Likaså att vi skall ha gator och vägar kollektivtrafik, VA-nät och el. Allt detta behövs för att man skall uppnå målet med god bostadsmiljö och tillgång till god service i alla kommundelar. Till detta brukar man om förutsättningar finns lägga till värden i form av naturresurser och attraktivt friluftsliv. Dock har många kommuner upptäckt att en infrastruktur i form av möjligheter till kulturupplevelser och biblioteksservice är nog så viktiga i valet av bostadsort och som en lokaliseringsfaktor. Det är ingen slump att biblioteken är den institution i alla Sveriges kommuner som har flest besök, utan någon som helst jämförelse. I hela riket var besöken per år och innevånare drygt 8. Eller drygt 72 miljoner biblioteksbesök / år. Att läsa en bok eller att gå på biblioteket är några av de vanligaste kulturaktiviteterna i befolkningen en genomsnittlig vecka enligt färsk SCB-statistik. Boken är det medium som når flest barn per dag – varje dag läser eller tittar 74 procent av 3-8 åringarna i en bok. Siffrorna talar för sig själv. En kommun utan god och bred biblioteksservice har klara brister i sin attraktionskraft och infrastruktur. Inom kort skall kommunen öppna ett servicecenter för att kunna ge lättillgänglig och snabb information. I ambitionen att kunna ge bred kommuninformation kan biblioteken, som både har brett öppethållande, finns i alla kommundelar och har kunniga informatörer, spela en stor roll. Ett gott exempel på detta är bibliotekens arbete med det senaste valet där biblioteken tog hand om förhandsvalet i sina lokaler.

Lars Andersson, Bibliotekschef

08 5782 9411, 070 488 94 11