Berättelsen om Boken kommer

Cecilia Brisander
Karin Sundström
Regionbibliotek Stockholm

Jenny Lindberg
Högskolan i Borås

Region Stockholm

Utgiven av kulturförvaltningen, Region Stockholm 2020
Regionbibliotek Stockholms skriftserie nummer 22

Foto omslag: Erika Winther
ISBN 978-91-87293-13-9

Fotografer: Sid 86: Erika Winther
Sid 16, 24, 34, 44, 48, 60, 82: Cecilia Brisander

Förord

Under min första arbetsdag på ett bibliotek i Stockholm minns jag tydligt att min handledare gick runt med en kundkorg och med omsorg valde ut böcker inför ett besök på det närliggande serviceboendet. Han visste precis vilka personer han skulle träffa och vad de kunde tänkas vilja läsa härnäst. Det visade sig vara ett besök inom ramen för tjänsten Boken kommer. Minnet fastnade hos mig och har följt mig under mina år i biblioteksvärlden. För mig blev det en sinnebild av kunnig och engagerad service för de som allra mest behöver det.

Tjänsten Boken kommer innehåller många framgångsfaktorer och sådant som efterfrågas av de allra flesta biblioteksbesökare. Fokus på prioriterade målgrupper och relationsbyggande, god kännedom om bibliotekens användare och en verksamhet som ”är där användarna är”. Samtidigt är det sett till bibliotekens egna prioriteringar och antal utlån en begränsad verksamhet. Trots att Boken kommer har funnits i mer än 60 år i Sverige så har tjänsten inte utvecklats i någon större utsträckning och heller inte beskrivits. Den här skriften är ett försök att berätta om och diskutera Boken kommer med ett brett anslag.

Skriften kombinerar en verksamhetsnära genomgång utförd av Regionbiblioteket, med en användarfokuserad studie av forskaren Jenny Lindberg på högskolan i Borås. Regionbibliotekets del innehåller både en kartläggning av befintlig verksamhet, praktiska erfarenheter från lokala delprojekt och en diskussion om verksamhetens förutsättningar och möjligheter framåt. Forskningsstudien, som bygger på samtal med bibliotekspersonal och användare, kopplar frågor om förhållningssätt och handlingsutrymme på biblioteken till Boken kommer. Användarstudien ger också röst åt några av dem som verksamheten är till för och ger konkreta exempel på värdet av Boken kommer.

Det här är en skrift som framför allt lyfter fram Boken kommer i ljuset, men den är läsvärd och användbar för alla som är intresserade av att utveckla bibliotekens verksamhet. Frågeställningarna och det redovisade kunskapsunderlaget går att använda för ett bredare resonemang om bibliotekets uppdrag och organisation.

Välkommen till Berättelsen om Boken kommer!

Oskar Laurin, enhetschef Regionbibliotek Stockholm
Stockholm februari 2020

Innehåll

DEL 1. **CECILIA BRISANDER & KARIN SUNDSTRÖM, REGIONBIBLIOTEK STOCKHOLM**

Ett projekt och en skrift 6
Om författarna 6
En skrift – flera delar 7
Kartläggning 9
Talade och tryckta böcker skickas hem 9
… till ett litet antal användare 10
Tidsmätning 12
Boken kommer bit för bit 13
Medier och språk 14
Teknik och format 14
Lokala delprojekt 17
Bakgrund 17
Finskspråkighet och organisation - men inte digital teknik 18
Resultat och fortsättning 18
Erbjudandet om Boken kommer 18
Samarbeten för att nå fler 19
Att nå ut i sitt lokalsamhälle 20
Olika sätt och kanaler för information 21
Årshjul för information 21
Uppdrag och uppföljning 25
Biblioteksslagen 25
Biblioteksplaner och verksamhetsplaner 26
Spänningsfältet mellan läsfrämjande och demokrati 27
Reflektion 28
Metoder för uppföljning 29
Jämlik tillgång till Boken kommer? 32
Framåtblickar 35
Alternativ till Boken kommer 35
Växla ner och sedan upp 36
Lokalsamhället 36
Transporter 37
Volontärer 37
Digital delaktighet genom Boken kommer 38
Mer språk och fler språk 38
Målgrupperna 39
Att levandegöra de andra 40
Förutsättningar för utveckling 42

6 frågor om Boken kommer 45
Varför ska vi ha Boken kommer? 45
Vågar vi marknadsföra Boken kommer? 45
Finns det alternativ till Boken kommer? 46
Finns det ett ultimat sätt att bedriva Boken kommer? 46
Vad innebär teknikutvecklingen för Boken kommer? 47
Hur kan man mäta BK? 47
Litteratur- och källförteckning 49

DEL 2. **JENNY LINDBERG, HÖGSKOLAN I BORÅS**

Inledning 51
Studien om Boken kommer 53
Resultat 61
Professionellt perspektiv på Boken kommer....61
Användarperspektiv på Boken kommer....68
Möjligheter och utmaningar för Boken kommer....73
Sammanfattning 83
Litteratur- och källförteckning....87
Bilaga 1. Studiens deltagare och empiriska material 91
Bilaga 2. Intervjufrågor till biblioteksmedarbetare 92
Bilaga 3. Intervjufrågor till bibliotekschefer 92
Bilaga 4. Intervjufrågor till Boken kommer-användare....93
Bilaga 5. Sammanställning – reaktivt och proaktivt förhållningssätt
till Boken kommer 94

Ett projekt och en skrift

2015 påbörjade Regionbibliotek Stockholm ett utvecklingsarbete om Boken kommer. Ansvariga var utvecklingsledarna Cecilia Brisander och Karin Sundström. Upprinnelsen var bland annat ett möte med länets bibliotekschefer där det gjordes en inventering av utvecklingsbehov kring tillgänglighetsaspekter och bibliotekens verksamheter för att nå fler prioriterade målgrupper. I analysen av bibliotekschefernas synpunkter framkom att många önskade mer kunskap om och utveckling av Boken kommer.

Projektet *Kommer boken?* bestod av flera olika delar och insatser. Under kartläggningen som inleddes 2016 gjordes bland annat en enkät och en dokumentstudie. Projektdeltagarna i de lokala utvecklingsprojekten (från Huddinge, Upplands-Bro, Vallentuna, Lidingö och Sundbyberg) bistod med kunskap och reflektioner kring Boken kommer. Deras delprojekt som genomfördes under 2017 handlade bland annat om att nå fler användare. Forskaren Jenny Lindberg på Biblioteks-högskolan i Borås kopplades in i projektet våren 2017. Hennes genomlysning utgår från fokus-grupper med bibliotekschefer och biblioteksmedarbetare samt telefonintervjuer med användare.

Den här skriften producerades under 2018 och 2019.

Om författarna

Jenny Lindberg är lektor och forskare vid Bibliotekshögskolan i Borås, där bibliotekarieprofessionen ofta står i centrum för hennes arbete. Hon har utöver sin egen forskning och undervisning medverkat i flera projekt och skrifter om folkbibliotekens verksamheter. Hon har bland annat skrivit om nyanländas användning av folkbibliotek, om barnbibliotekariens yrkesroll och om biblioteksspersonalens syn på läsfrämjande. I projektet *Kommer boken?* har hon gjort en fristående genomlysning av Boken kommer.

Karin Sundström och Cecilia Brisander är utvecklingsledare på Regionbibliotek Stockholm. De har i sina tjänster fokus på olika aspekter av tillgänglighet och bibliotekens samspel med lokalsamhället. Genom åren har de bedrivit projekt, skrivit rapporter och handlett biblioteksmedarbetare inom dessa områden. Tillsammans med ett nätverk av medarbetare på länets folkbibliotek arbetar man löpande med erfarenhetsutbyte och utveckling kring bibliotekens prioriterade målgrupper, anpassade medier och uppsökande verksamheter. Inom projektet *Kommer boken?* har de kartlagt bibliotekens uppdrag och arbete med Boken kommer. Dessutom har de varit praktiska samordnare och fungerat som handledare för deltagarna i de lokala delprojekten.

En skrift – flera delar

Den här skriften består av flera delar som har olika karaktär och användningsområden. Tillsammans ger de en bred bild av Boken kommer, men den som vill kan gärna läsa enstaka bitar separat. Följande delar ingår i skriften:

CECILIA BRISANDER & KARIN SUNDSTRÖM, REGIONBIBLIOTEK STOCKHOLM

Kartläggning (sidan 9)

- Först kommer regionbibliotekets kartläggning, som är en ganska detaljerad genomgång av själva tjänsten Boken kommer. Den passar bra för läsare som vill sätta sig in i området från grunden. Här finns också viss statistik över Boken kommer i Stockholms län.

Lokala delprojekt (sidan 17)

- Nästa kapitel handlar om kommunikation kring Boken kommer, om kontaktskapande, marknadsföring och organisation. Utgångspunkten är de lokala delprojekt som fem bibliotek genomfört. Här finns många konkreta tips från medarbetare som medverkat i delprojekten.

Uppdrag och uppföljning (sidan 25)

- Därefter följer ett mer diskuterande avsnitt om bibliotekens uppdrag och uppföljning. Resonemangen som förs här om styrdokument, prioriteringar och metoder kan vara relevanta för många olika bibliotekstjänster, även om utgångspunkten i den här skriften genomgående är Boken kommer.

Framåtblickar (sidan 35)

- Sedan tänker Cecilia och Karin fritt om framtiden för Boken kommer och dess målgrupper. Detta diskussionskapitel bygger mer på erfarenheter och reflektioner från projektet än på faktiska data. Områden som lyfts upp är bland annat en vidgad målgrupp för Boken kommer, samarbete med volontärer, Boken kommer på flera språk och digital delaktighet för den som inte kan komma till det fysiska biblioteket.

6 frågor om Boken kommer (sidan 45)

- Därefter följer ett avsnitt med frågor och svar om Boken kommer som kan läsas separat från övriga delar. Det är frågeställningar som följt med genom hela projektet och förhoppningsvis kan dessa sidor ge snabba svar till den som vill få en sammanfattande bild av några viktiga resonemang, och samtidigt locka till läsning av resten av skriften.

Litteratur- och källförteckning: (sidan 49)

- Sist i regionbibliotekets del finns de referenser och lästips som hör samman med föregående kapitel.

JENNY LINDBERG, HÖGSKOLAN I BORÅS

- En stor del av skriften består av Jenny Lindbergs genomlysning av Boken kommer. Studien bygger på fokusgruppssamtal med biblioteksspersonal och intervjuer med användare av Boken kommer. Jennys del har ett traditionellt akademiskt upplägg med god teorianknytning och generöst med referenser. För att underlätta separat läsning har denna del en egen referenslista och alla bilagor i direkt anslutning.

DEL 1

CECILIA BRISANDER & KARIN SUNDSTRÖM

REGIONBIBLIOTEK STOCKHOLM

Kartläggning

I detta kapitel beskrivs Boken kommer utifrån frågor om vad tjänsten innebär, vem som sköter den, hur det går till och vem den riktar sig till. Som vi ska se finns det flera olika typer av Boken kommer, men minsta gemensamma nämnare verkar ändå vara att det är en tjänst där bibliotekets böcker distribueras hem till vissa låntagare som har svårt att ta sig till biblioteket själva.

När projektet *Kommer boken?* startade såg vi direkt behovet av en kartläggning av begreppet och tjänsten Boken kommer. Genom att titta på hur tjänsten presenteras på webben, analysera styrdokument och statistik samt samla in data från medarbetare har vi försökt belysa hur det ser ut i Stockholms län. Det visade sig vara stora skillnader mellan de olika kommunerna, bland annat vad gäller vilket material man kan få låna, vem som sköter distributionen och hur ofta utskick sker.

Kartläggningen har pågått i flera omgångar under åren 2015–2018. I kapitlet redovisas några kvantitativa sammanställningar av insamlade data, bland annat kring hur många som får Boken kommer och på vilket sätt. Men mycket av beskrivningen och förståelsen av Boken kommer bygger på mer kvalitativa uppgifter som framkommit i dialog med medarbetare och chefer på länets bibliotek. Den här framställningen är följaktligen inte någon absolut sanning, utan mer en strukturerad samling erfarenheter från ett område som sällan beskrivs och dokumenteras.

Talade och tryckta böcker skickas hem …

Boken kommer är en del av bibliotekens uppsökande verksamhet, som också kan kallas extern eller mobil eller rörlig biblioteksverksamhet. Den uppsökande verksamheten består i regel av flera delar, vanligen fasta bibliotek utanför biblioteket (till exempel arbetsplatsbibliotek, tvättstugebibliotek och bokhyllor på verksamheter inom vård och omsorg), bokbuss eller bokbil och tillfälliga popup-bibliotek (till exempel i köpcentrum, på stranden eller på läger och litteraturfestivaler). Och så det som den här skriften handlar om, att skicka hem böcker, skivor, filmer och andra medier till låntagare som har svårt att ta sig till biblioteket.

När bokbussen på sin tur kör ända in på någons gårdsplan och erbjuder böcker så är det Boken kommer. När en biblioteksassistent laddar ner talböcker på cd-skivor och skickar med posten hem till någon som behöver dem så är det Boken kommer. Men den mest traditionella bilden av Boken kommer är nog när biblioteket packar lådor eller kassar med tryckta böcker och transporterar hem dem till läsaren. Alla dessa varianter finns också representerade på bibliotek i Stockholms län. Under projektet har medarbetare och chefer på biblioteken då och då uttryckt förvåning över att Boken kommer inte innebär samma sak överallt. Ganska tidigt i projektet blev vi till exempel uppmärksamma på den glidande skalan mellan distribution och läsfrämjande. Här är två varianter i varsin ände av skalan:

- Boken kommer kan vara en mycket konkret tjänst som innebär transport av beställda böcker och andra medier. Den kan helt enkelt vara en praktisk lösning för ett par fötter som inte bär eller ögon som inte ser att ta sig till biblioteket. Allt som finns på bibliotekets hyllor går att få hemskickat för den som kan formulera exakta önskemål.

- Boken kommer kan vara en mycket social tjänst med intensiv kontakt mellan bibliotekspersonal och användare där man talar om böcker och läsning, utbyter lästips och läsupplevelser, kanske även talar om samhällsfrågor eller egna intresseområden. Och så några ord om livet ibland.

Vår uppfattning är att dessa ytterligheter finns men att Boken kommer ofta är något däremellan. Transporten är viktig – avgörande – men sköts inte alltid av biblioteksspersonalen själva. Istället finns en regelbunden kontakt via telefon eller epost. Exakta önskemål om böcker finns ibland, men dessa kompletteras ofta genom biblioteksspersonalens referensarbete. För Boken kommer-låntagare brukar biblioteket (efter överenskommelse med låntagaren) spara lånestatistiken för att hjälpa till att hålla ordning på vad läsaren redan lånat och vilken bok i en serie som står på tur. De medarbetare som arbetar med Boken kommer får ofta god litteraturkännedom och arbetar på olika sätt med att hitta nya och alternativa förslag om läsarens fantasi eller möjlighet att omvärldsbevaka tryter.

En annan sak som vi anat men som blivit uppenbar under projektet är den skiljelinje som går mellan talböcker och andra medier. Biblioteksmedarbetare kan säga att de jobbar med ”Boken kommer och talböcker”, och den noggranne kan då invända att det är en konstig uppdelning – det ena är en ju en tjänst och det andra ett medieformat. I praktiken innebär det faktiskt ofta olika förutsättningar och arbetssätt för läsare och förmedlare om man läser talböcker eller annat material. Det här är några viktiga skillnader:

- Utbudet av talböcker är mycket stort och de kan laddas ner i obegränsat antal av biblioteket. Alla talbokslåntagare som vill kan alltså få Hans Roslings biografi direkt, samtidigt som kön är lång till den tryckta boken.
- Talböckerna laddas ner och bränns i allmänhet på skivor som märks upp och distribueras. Det är ofta ett tidsödande praktiskt arbete för det lokala biblioteket. Ibland har man särskilda automatiserade cd-brännare till hjälp, men det är ändå en påtaglig hantering.
- Talböcker skickas gratis med post, vilket gör att biblioteket i allmänhet kan sköta sändningen utan särskilda transporter. För låntagaren gäller det att kunna komma till en brevlåda och återsända böckerna, alternativt få hjälp med det av någon bekant.

Dessa skillnader i utbud och hantering gör att Boken kommer på många bibliotek är separerat i två spår.

Boken kommer är ju per definition en uppsökande verksamhet som inte märks eller tar plats särskilt mycket ute i det publika biblioteket. Men vissa bibliotek bjuder också in till enstaka träffar på biblioteket speciellt för Boken kommer-låntagare med till exempel boktips och kaffe. Det kan verka motsägelsefullt att bjuda in den som inte så lätt tar sig till biblioteket. Men många av dem som har svårigheter att ta sig till biblioteket kan ändå komma till en enstaka träff på biblioteket med hjälp av god planering och färdtjänst, anhöriga eller väntjänst. För dem som har den möjligheten är ett sådant tillfälle ett värdefullt bevis på att biblioteket anpassats just för dem och deras behov.

… till ett litet antal användare

Under projektet har antalet aktiva Boken kommer-låntagare nämnts och diskuterats i flera sammanhang, och på Regionbibliotek Stockholm har vi samlat uppgifter längs vägen. I dialog med Jenny Lindberg insåg vi att det vore bra att ha mer exakta och heltäckande siffror. I december 2017 gjorde vi en enkät som resulterade i svar från länets alla 26 kommuner.

Flera av frågorna sammanfattas väl i följande tabell, som beskriver hur många Boken kommer-låntagare som finns i varje kommun fördelat på postdistribution (talböcker) och annan transport (tryckta böcker men ibland även talböcker eller andra medier). Till detta har vi hämtat uppgifter om befolkning från Statistiska centralbyrån och räknat ut andelen invånare som får Boken kommer.

Kommun	BK med post	BK egen transport	Totalt	Befolkning (SCB 31/12 2017)	Andel som får BK
Botkyrka	Nej	43	43	91 236	0,00047131
Danderyd	13	16	29	32 717	0,00088639
Ekerö	Nej	50	50	27 585	0,00181258
Haninge	30	20	50	86 872	0,00057556
Huddinge	20*	45*	65	108 638	0,00059832
Järfälla	20*	25*	45	75 296	0,00059764
Lidingö	60*	50*	110	47 054	0,00233774
Nacka	27	14	41	100 310	0,00040873
Norrtälje	26	1 (nytt)	27	60 184	0,00044862
Nykvarn	Nej	3	3	10 519	0,0002852
Nynäshamn	Undan-tagsvis (0)	9	9	27 977	0,00032169
Salem	2	6	8	16 687	0,00047942
Sigtuna	4	21	25	46 857	0,00053354
Sollentuna	30*	40*	70	71 279	0,00098206
Solna	0	40	40	78 649	0,00050859
Stockholm	170*	210	380	942 370	0,00040324
Sundbyberg	8	19	27	48 593	0,00055564
Södertälje	10*	25	35	95 310	0,00036722
Tyresö	10*	5	15	47 206	0,00031776
Täby	25	7	32	69 869	0,000458
Upplands-Bro	1	5	6	27 265	0,00022006
Upplands Väsby	Nej	Nej	0	44 330	0
Vallentuna	15*	5* (Enbart via kommunal hemtjänst)	20	33 000	0,00060606
Vaxholm	Nej	7	7	11 773	0,00059458
Värmdö	10	21	31	42 715	0,00072574
Österåker	25*	5*	30	43 659	0,00068714
Totalt länet			**1 198**	**2 287 950**	**0,00052361**

* = skattning

En första iakttagelse är att de flesta bibliotek har gjort en uppskattning av antalet Boken kommer-låntagare. Den siffran stämmer säkert ganska väl i och med att det är de som är ansvariga för hanteringen som har svarat. Det är ändå intressant att det verkar svårt att ta fram en exakt uppgift om detta. Bibliotekens system verkar inte vara utformade för sådant.

Tabellen bekräftar vår hypotes om att det är väldigt få som nås av servicen. Två kommuner kommer över promillestrecket, ett par stycken är strax under och många ligger runt en halv promille av befolkningen. Det är låga siffror, hur man än räknar. Men det är inte så många som räknar och funderar kring Boken kommer, och vi har haft svårt att hitta nyckeltal att jämföra med. I kulturrådets rapport *Ända hem till fru Nilsson* refereras till ett nyckeltal på 2–4 promille av befolkningen, eller 25 procent av dem som har hemtjänst (Statens kulturråd 1990, sidan 119). Siffrorna är nästan trettio år gamla och samhället som de beräknats för finns inte längre kvar.

På den tiden sköttes mycket av bibliotekens uppsökande verksamhet genom depositioner och bokvagnsturer på sjukhem och äldreboenden. Numera är det betydligt fler som bor hemma och har hemtjänst, ibland under många år av sitt liv, medan de flesta på äldreboenden idag är alltför sjuka för Boken kommer. Även definitionen och synen på personer som är äldre respektive personer som har en funktionsnedsättning har förändrats mycket sedan 1990.

Det är svårt att ta fram statistik om behoven, men man brukar räkna med att 1,3 eller 1,8 miljoner människor i Sverige har en varaktig funktionsnedsättning, beroende på definitionen. Hos Funka finns användbara siffror och resonemang för svenska förhållanden[1]. De motsvarar cirka 13 eller 18 procent av befolkningen. Om man skulle räkna på 15 procent av befolkningen skulle det innebära ungefär 350 000 personer i vårt län. Många av dem behöver inte Boken kommer, en hel del vill inte ha Boken kommer, men slutsumman är sannolikt ändå betydligt större än den som biblioteken når ut till (1198 personer). Boken kommer är också en rimlig lösning för att nå ut till personer som har svårt att komma till biblioteket av andra skäl än en varaktig funktionsnedsättning. Det kan till exempel handla om viss psykisk sjukdom, starkt nedsatt immunförsvar, vård av allvarligt sjuk anhörig i hemmet, eller elektronisk fotboja som straff.

Talböcker har en relativt stark ställning på folkbiblioteken, och det faktum att de kan skickas portofritt med posten (Post- och telestyrelsen, PTS, hanterar ersättningen) lyfts ofta fram som en möjlighet för bibliotek som upplever att man saknar egna möjligheter till transport genom vaktmästeri etcetera. Ändå är det 7 av de 25 kommuner som erbjuder Boken kommer som aldrig eller bara undantagsvis skickar material med posten.

Hur många – och vilka – biblioteken når med Boken kommer beror säkert också på hur tjänsten är utformad, vilket varierar stort mellan kommunerna. Att det är stor variation i form av samarbetspartners, rutiner och frekvens framgår bland annat i en del av kommentarerna till enkäten. Vi vet att det finns ett starkt fokus på svenskspråkig skönlitteratur inom Boken kommer trots att biblioteken också erbjuder mycket mer. I enkätsvaren lyfter flera av de svarande också den privata ”Boken kommer” som ständigt pågår på biblioteken där släkt och vänner hjälper sina medmänniskor med lån och bokleveranser. Möjligen ser urval, frekvens och språk annorlunda ut där, men det vet vi väldigt lite om.

Tidsmätning

I flera sammanhang har det framkommit önskemål om att tydligare kunna beskriva och om möjligt även mäta Boken kommer-verksamheten. Visst vore det till exempel lättare att planera verksamheten om man visste ungefär hur lång tid ett Boken kommer-lån tar? Tanken var lockande att ta fram en schablonsiffra att använda i olika sammanhang för att diskutera Boken kommer, till exempel när det gäller statistik, arbetsorganisation eller politiska uppdrag. En utgångspunkt var att försöka beskriva den extra insats som ett Boken kommer-lån innebär jämfört med ett vanligt lån. Ett önskvärt nästa steg vore sedan att försöka beskriva det extra värde det innebär, även om vi direkt förstod att det skulle vara oerhört svårt att kvantifiera. Boken kommers värde för användarna diskuterar Jenny Lindberg ganska utförligt i sin användarstudie, men den visste vi ännu inget om när vi startade projektet.

Vi bad kommunbiblioteken om hjälp med att räkna arbetstid för 10 omgångar Boken kommer vardera: samtal med låntagaren, urval, plockande av böcker och annat praktiskt exklusive utskick. Redan när sju bibliotek gjort en insats och rapporterat sina genomsnittstider till oss insåg vi att det inte skulle vara meningsfullt att försöka räkna fram någon schablonsiffra. I och med att rutinerna var så olika hade man inte mätt samma sak, och siffrorna varierade mellan några minuter och en timme per omgång. Inte heller 1990 kunde Kulturrådet komma fram till någon exakt tidsåtgång för Boken kommer även om försök till uppskattningar gjordes i metodutredningen *Ända hem till fru Nilsson*.

1 https://www.funka.com/design-for-alla/tillganglighet/statistik/

Mer talande än siffrorna var alla kommentar som visade på komplexiteten i tjänsten. Medarbetarna kommenterade att det berodde på vem som gjorde jobbet, om man gjorde återlämning samtidigt med ny utlåning, om man räknade schemalagd tid eller verklig tid, om det var talböcker eller andra böcker, om man använde kassar eller lådor och så vidare.

Det allra mest intressanta svaret var dock ingen siffra alls. Från ett bibliotek kom svaret att ”Det tar samma tid som när en person kommer till biblioteket och behöver hjälp med att plocka ihop bra böcker.” Ett självklart svar i all sin enkelhet, men det blev en signal till oss om att tänka på annat sätt kring de olika momenten i Boken kommer-processen.

Boken kommer bit för bit

Den konkreta Boken kommer-processen skulle övergripande kunna beskrivas så här:

- Boksamtal och urval av böcker och annat material
- Framtagning av materialet och registrering av utlån
- Transport hem till låntagaren
- Läsning eller kulturupplevelse
- Transport tillbaka
- Återlämning i systemet och i hyllan

Om man undantar transporten och låntagarens upplevelse av medierna, så är det främst biblioteksspersonal som genomför processen. Det vanligaste är att endast en person på kommunens huvudbibliotek sköter detta, ibland med någon kollega som stöttar upp vid behov. På flera ställen är man två medarbetare, och har då ofta delat upp hanteringen av talböcker respektive andra böcker. På vissa ställen är flera kollegor inblandade, antingen vid varsin filial eller genom att man fördelar arbetet mellan fler personer vid huvudbiblioteket. Utöver biblioteksspersonal medverkar ofta någon fler part som vaktmästare, transporttjänst, bokbusschaufför eller volontär för transporten. Hemtjänsten verkar däremot bara vara inblandad i en kommun. Där distribuerar biblioteket tryckta böcker enbart genom den kommunala hemtjänsten, enligt ett gammalt avtal.

Några av de skillnader som uppenbarat sig under projektet är frekvens och kontaktvägar. I vissa kommuner kan läsarna höra av sig med sina önskemål när de vill och hur ofta de vill. Ofta finns ett särskilt telefonnummer och telefontid, men ibland är det bara att kontakta biblioteket på samma sätt som för andra ärenden. E-post går också bra. Många bibliotek hör av sig själva till låntagare när det är dags att byta böcker. Vissa låntagare hör av sig med egna önskemål och andra får förslag presenterade för sig. De låntagare som vill brukar kunna lämna en profil med sina önskemål som biblioteksspersonalen kan använda för att välja böcker. Skillnaden i initiativ hänger naturligtvis ihop med användarnas behov och situation, i kombination med vilka rutiner biblioteket har. Det finns också bibliotek där man som låntagare kan välja mellan att bara beställa böcker och få dem hemlevererade, och att få mer sociala besök av en volontär.

Och hur ofta kommer boken då? Ja det beror på. Det finns en variation i huruvida man har fasta tider då böcker skickas ut eller om det går att få lite då och då. Där man kan ringa när som helst kan låntagare i princip be att få böcker varje vecka, även om få verkar göra det. Bland dem som har fasta tider är fyra veckors rullande scheman vanliga. Det kan till exempel se ut så här:

- Biblioteket har tjugo Boken kommer-låntagare, och vecka A får fem av dem nya böcker, vecka B får fem andra, vecka C ytterligare fem andra och vecka D får de sista fem sina böcker. Sedan börjar det om igen.
- Kanske har man telefontid och/eller kontaktar veckans låntagare på tisdag, plockar ihop böcker på onsdag, skickar ut dem på torsdag och tar hand om returerna på fredag.

Det finns också bibliotek som har glesare service, till exempel 3–4 gånger per termin. Några av dem som har fasta tider har ändå möjlighet till lite komplettering vid behov.

Bakom den konkreta utlåningen av böcker och annat material finns förstås också andra delar som stödjer och är en förutsättning för Boken kommer. Det handlar bland annat om marknadsföring, inköp och administration.

Medier och språk

Några av de större biblioteken har separata mediebestånd för Boken kommer-verksamheten, eller för denna verksamhet plus andra uppsökande verksamheter tillsammans. Det gör att man kan köpa vissa titlar som annars inte hade köpts in, och även proportionellt mer av visst material som man förväntar sig efterfrågan på. Det innebär att populära titlar köpta för denna verksamhet inte hamnar i samma kö som bibliotekets övriga medier. Men ofta också att man inte förväntas använda det vanliga beståndet för Boken kommer i samma utsträckning.

Böcker och annat material på flera språk förekommer i väldigt liten utsträckning inom Boken kommer idag. Utöver svenska verkar engelska och finska vara de största språken, men vi har inga exakta siffror. Enstaka låntagare får också böcker på andra språk, men det verkar främst ske på egen uttrycklig begäran. Biblioteken beskriver både att det är en tradition att vända sig till etablerade storläsare - som ofta läser på svenska - och att det är svårt att nå ut med information om Boken kommer till dem som läser på andra språk. Det i sin tur beror både på att biblioteksmedarbetare upplever att det är svårt att kommunicera på språk som man inte själv behärskar, och på att tjänsten Boken kommer inte är bekant för många av dem som kommer från andra länder. Detta ställer helt andra krav på marknadsföring och nätverkande än när man arbetar för den traditionella målgruppen.

Boken kommer handlar idag främst om vanliga tryckta böcker och om talböcker på skiva som köpts färdiga eller laddats ner och bränts på skivor. Annat som lånas ut är ljudböcker och böcker med stor stil. Ytterligare andra medier som filmer och tidskrifter förekommer sparsamt. På några bibliotek har man enskilda låntagare som får flera talböcker i taget sparade på ett minneskort, som alltså skickas fram och tillbaka och töms och fylls med ny läsning. I några kommuner finns numera ett par taltidningsprenumeranter som även får sina talböcker digitalt överförda till sin internetuppkopplade spelare. Den lösningen beskrivs närmare i nästa avsnitt.

Teknik och format

E-böcker känns som en lovande lösning för Boken kommer, bland annat på grund av typiska Boken kommer-fördelar som enkel förstoring av texten och möjligheten att läsa en hel serie böcker utan att behöva vänta på varje del. Tyvärr verkar det ännu vara svårt att använda e-böcker inom Boken kommer. Förhoppningsvis kan detta förändras framöver, och kanske kan Boken kommers e-bokspotential vara ytterligare en motivation till bättre e-tjänster på biblioteken. Biblioteken redovisar flera svårigheter:

- Begränsningar som gör att man inte får ladda ner mer än ett par e-böcker per vecka.
- Utbudet av e-böcker som inte räcker långt för de många storläsarna inom Boken kommer.
- Gränssnittet på surfplattor som kan vara svårt för personer med vissa sjukdomar och funktionsnedsättningar.
- Generellt lägre digital delaktighet och digital vana hos Boken kommer-läsarna.
- Bristen på internetuppkoppling hos många av läsarna och att vissa surfplattor kräver laddning och uppdatering via dator, som också saknas hos många av läsarna.

Den snabba utvecklingen gör att teknik och kunskap om teknik är färskvaror. Många av dem som slutade arbeta för 10 år sedan eller mer saknar både utrustning och färdigheter inom det nyaste och det gäller även många av dem som stått utanför arbetsmarknaden länge av andra skäl. De som på grund av funktionsnedsättningar som dyslexi, afasi eller utvecklingsstörning har extra svårig-

heter med teknik och samtidigt har svårt att komma till biblioteket är grupper som Boken kommer idag sällan når ut till. För de allra äldsta, som ökar i antal i Sverige, tillkommer ofta kroniska sjukdomar och nedsättningar som gör det svårare att lära nytt. Detta innebär att det troligen kommer att fortsätta finnas Boken kommer-låntagare som har behov av analog eller nästan analog service framöver, kanske till och med i större utsträckning än idag.

Omsorgsfullt anpassad digital verksamhet med mycket stöd är ett intressant men resurskrävande alternativ. Ett fint exempel är Myndigheten för tillgängliga mediers satsning *Talboken kommer för taltidningsläsare*. Där ingår såväl utrustning som internetuppkoppling, installation, hembesök och löpande telefonsupport till varje taltidningsprenumerant. Böcker och tidningar distribueras helt digitalt, men användaren upplever hanteringen som analog. Denna anpassade service erbjuds enbart individuella taltidningsprenumeranter i vårt län och de är väldigt få.

STOCKHOLMS STAD
Boken kommer
Vad hjälper miljontals böcker om man inte kan ta sig till biblioteket?
Boken kommer är en service för dig som är långvarigt sjuk, rörelsehindrad eller av liknande anledning inte själv kan komma till biblioteket. Du får regelbundet en låda med böcker hemkörd till dig. Lånetiden är fyra veckor. Servicen är gratis.
Det finns vanliga böcker, böcker med stor stil och böcker att lyssna på.
Kontakta ditt bibliotek för mer information eller läs mer på www.biblioteket.stockholm.se
Bibliotek

Lokala delprojekt

En del i projektet *Kommer boken?* innebar att fem bibliotek genomförde lokala utvecklingsprojekt under ett års tid. I mångt och mycket handlade de om att öka kännedomen om Boken kommer. I detta kapitel sammanfattar vi de lokala projekten och för ytterligare resonemang om information om Boken kommer. Det finns många tankar om hur bibliotek mer aktivt kan marknadsföra Boken kommer, och vad som krävs för att lyckas med det. I slutet på kapitlet finns förslag på hur bibliotek kan kommunicera och synliggöra tjänsten Boken kommer genom olika kanaler och metoder.

Bakgrund

Redan tidigt i planerna kring ett projekt om Boken kommer fanns det idéer om att involvera några bibliotek i Stockholms län. Först behövdes en kartläggning av tjänsten, men sedan var vår önskan att få med bibliotek som hade en etablerad verksamhet kring Boken kommer men med olika utvecklingsbehov. Eftersom det informerats och pratats om Boken kommer på flera möten var det inte svårt att hitta bibliotek som var beredda när de lokala projekten drog igång. Flera av deltagarna deltog också i Jenny Lindbergs fokusgrupper. På regionbiblioteket hade vi identifierat några lovande områden för utveckling, till exempel:

- Teknikutveckling av Boken kommer
- Marknadsföring av Boken kommer
- Boken kommer på flera språk
- Processkartläggning av Boken kommer

Men vi var också öppna för andra förslag. Erfarenheter från tidigare projekt har visat att det blir större effekt och mer långsiktigt om biblioteken själva får välja inriktning utifrån sina egna behov och förutsättningar. Inför det första mötet hade deltagarna fått i uppgift att fundera på sådant som de ville se över. Väl på plats ventilerades tankar om utmaningar och möjligheter i den egna kommunen, och samtalen kretsade främst kring:

- att se över organisation, struktur och samarbeten kring Boken kommer
- att nå fler Boken kommer-användare, och särskilt finsktalande personer
- att utveckla kommunikationen kring Boken kommer
- att synliggöra verksamheten externt och internt

Under våren fick varje bibliotek i uppgift att formulera ett par rader om sina syften och mål med att delta. För genomförandet av delprojekten fanns det en pott med pengar att rekvirera från regionbiblioteket, och biblioteken använde 4 000 – 10 000 kronor var. Delprojekten kom att handla om både extern och intern kommunikation. Biblioteken ville inventera lokalsamhället, hitta nyckelaktörer och utöka den externa informationen om Boken kommer, och samtidigt reflektera kring det egna uppdraget, organisationen av arbetet och intern kommunikation om Boken kommer.

Finskspråkighet och organisation - men inte digital teknik

Flera bibliotek valde att fokusera på att nå fler finsktalande Boken kommer-användare. Man ville satsa på att nå fler Boken kommer-låntagare och nå ut med läsning på fler språk, och att börja med finska upplevdes som genomförbart. Biblioteken som valde denna inriktning ligger i kommuner som är förvaltningsområde för finska. Det innebär att biblioteken behöver ta särskild hänsyn till minoritetslagstiftningen och lokala skrivelser och bestämmelser, men också att det i regel finns samordnare och resurser kring detta uppdrag centralt i kommunen.

Några bibliotek ville se över sin kommunikation och organisation kring Boken kommer mera övergripande. Det handlade dels om att kartlägga lokalsamhället och få kännedom om nyckelaktörer att kontakta, och dels om att se över den interna organisationen kring Boken kommer samt fundera över vilken sorts information och metoder som fungerar bäst.

Regionbiblioteket ordnade två tematiska träffar, en om Boken kommer för finskspråkiga låntagare (tillsammans med Finlandsinstitutets bibliotek) och en om organisation och kommunikation av Boken kommer generellt.

Vi hade hoppats på att något bibliotek skulle vilja utforska teknikutveckling kring Boken kommer men så blev det inte. Sedan tidigare hade några bibliotek provat på att ladda surfplattor med e-böcker, men så länge det finns alltför många hinder är det svårt att skapa motivation för att utveckla detta. Ett påtagligt problem för att utforska e-böcker inom Boken kommer var bibliotekens begränsningar av hur många e-böcker som får lånas under samma period, oftast 2–5 stycken. Boken kommer-användare får oftast betydligt fler böcker än så i taget. Det är också en utmaning för användaren att få tekniken att fungera - till exempel gränssnitt, uppkoppling och laddning.

Resultat och fortsättning

Projektdeltagarna arbetade på egen hand med sina delprojekt, med individuella avstämningar med regionbiblioteket. Därtill har deltagarna genom mejlutbyten, träffar och en studieresa haft möjligheter till erfarenhetsutbyte och gemensamma reflektioner. Projektdeltagarna har deltagit i projektet utifrån sina egna förutsättningar och de lokala förutsättningarna. För flera bibliotek har de arbeten som påbörjats fortsatt efter projekttiden.

Efter den relativt korta projekttiden fick deltagarna dela med sig av sina erfarenheter. Flera uttryckte att detta borde göras ändå (det vill säga utveckla Boken kommer) men att projektet hjälpt till att lyfta frågan. Som medarbetare har det varit viktigt att få tid och anledning att stanna upp – både på hemmaplan och tillsammans med kollegor i andra kommuner och utvecklingsledare på regionbiblioteket – och höja blicken kring Boken kommer. Några uttrycker särskilt värdet av att få tillfälle att pröva nya saker som är direkt knutna till det egna uppdraget.

Det här är några konkreta insatser som gjorts på de deltagande biblioteken:

- Alla deltagare har på olika sätt informerat internt om Boken kommer.
- Biblioteken har fått ytterligare kännedom om sin kommun och dess lokala förutsättningar.
- Biblioteksmedarbetarna har hittat fler möjligheter att sprida information om Boken kommer och några nya Boken kommer-användare har redan tillkommit.

Erbjudandet om Boken kommer

Det är svårt att veta vilka som skulle vilja ha Boken kommer, och därmed också att veta hur man når ut med information till dem. Det finns många berättelser om välkända låntagare som får allt svårare att sköta sina ärenden själva, och där personalen introducerar Boken kommer vid lämpligt tillfälle under ett besök i biblioteket.

När det gäller att nå personer ur målgrupperna som inte är välkända låntagare kan det behövas en annan taktik, till exempel att nå ut via anhöriga, förmedlare och kontaktpersoner. Vi vet bland annat från kartläggning av bibliotekens webbplatser och aktiviteter på sociala medier att Boken kommer är en tjänst som marknadsförs sparsamt där, men det är också svårt att veta vilka

man skulle kunna nå de vägarna. Kanske kan det vara intressant för att nå vissa mer digitalt delaktiga målgrupper som ändå har behov av förmedling. Eller så ser man sociala medier som ett sätt att nå anhöriga och andra i de tänkta målgruppernas närhet och utformar informationen för att väcka deras uppmärksamhet.

Direkt personlig information är extra viktig när det finns konkreta hinder, ibland både fysiska och virtuella, för att nå fram till de möjliga användarna. Det är ett viktigt men inte helt enkelt arbete att få kontakt med potentiella användare i de sammanhang där de finns naturligt. Paralleller kan dras till bibliotekens arbete för att nå ut till andra grupper som kommer till biblioteken i låg utsträckning, till exempel ungdomar, vuxna med kort eller obefintlig utbildning och personer med läs- och skrivsvårigheter.

I varierande grad arbetar bibliotekspersonalen med att fånga de tillfällen som ges naturligt, till exempel i det öppna biblioteket, vid uppsökande verksamheter och i möten med personer som arbetar eller engagerar sig för dem som skulle kunna ha Boken kommer. Inom delprojekten konstaterade man att alla medarbetare måste ha kännedom om Boken kommer och känna sig bekväma med att informera om tjänsten.

Samarbeten för att nå fler

De sex deltagarna i Jenny Lindbergs användarstudie funderade över att det är så få av deras bekanta som känner till Boken kommer och ansåg att flera borde veta om tjänsten. När Jenny frågade dem hur informationsspridning kring Boken kommer kan ombesörjas på bästa sätt så föreslog de bland annat utskick till hushåll och information via föreningar. I några kommuner finns Boken kommer med i det utbud som invånarna får riktad information om vid en viss ålder. När detta har diskuterats i projektet *Kommer boken?* har biblioteksmedarbetarna haft svårt att se någon tydlig effekt av den satsningen. Det brukar vara en tjock bunt med information om många olika saker som dimper ner i brevlådan. Men även om det är svårt att utvärdera vilken effekt just den satsningen ger, så är det naturligtvis utmärkt att bibliotekets tjänster finns med i utbudet. På de flesta håll finns det ändå åtskilligt mer att göra för att så många som möjligt ska känna till tjänsten, till exempel bland tjänstemän i kommunen, privata och offentliga utförare av vård och omsorg, och andra nyckelaktörer som föreningar.

Ofta finns det andra upparbetade kanaler inom kommunen som fungerar för vissa målgrupper, men det är inte säkert att biblioteket har tillgång till eller ens kännedom om andra verksamheters kontakter med en gemensam målgrupp. Runt om i landet har satsningar för att sprida information om bibliotekens tjänster, däribland Boken kommer, gjorts till tjänstemän och personal inom vård, omsorg och LSS. Gävle kommun arbetade aktivt under några månader med att i olika sammanhang informera om bibliotekens tillgängliga medier och läsfrämjande insatser för prioriterade målgrupper. Under den korta projekttiden på tio veckor genomförde de många presentationer för olika målgrupper, bland annat personal inom vård, omsorg och LSS. Att inte enbart förlita sig på e-post utan även ringa till de olika verksamheterna visade sig vara en framgångsfaktor för att komma i kontakt och få möjlighet att informera om bibliotekens möjligheter. (*Så når vi fler – skapa förutsättningar för tillgänglig läsning sid. 34*).

Ett önskescenario för många bibliotek är att Boken kommer är en naturlig del av kommunens aktiviteter och utbud för personer med olika funktionsnedsättningar. Att nå fram kan därför handla om att hitta konkreta samarbeten med olika verksamheter och funktioner som kan förmedla eller involvera bibliotekets tjänster, till exempel andra kommunala verksamheter och föreningar. Oftast är det flera steg som behöver tas för att samarbeten ska uppstå. Det första steget är att hitta varandra och lära känna varandra tillräckligt bra för att förstå hur respektive verksamhet fungerar. Ju mer man vet om uppdrag och innehåll i andras verksamhet, desto lättare är det att presentera sin tjänst eller idé på ett sätt som är relevant för dem. Kanske hittar man spontant enkla sätt att samarbeta, till exempel vid något arrangemang. För att uppnå mer långsiktigt samarbete brukar det vara bra att formulera områden där båda parters mål möts,

så kallade gemensamma professionella objekt. Var korsas våra vägar och var möts våra syften? Det är värt att fundera på hur samarbeten skulle kunna se ut, som gör att tjänsten Boken kommer kan nå ut till fler samtidigt som de även gynnar samarbetspartnerns verksamhetsidé eller uppdrag.

Att nå ut i sitt lokalsamhälle

Genom att bibliotek har viss kännedom om sin kontext ökar de chansen att identifiera vilka olika organisationer, aktörer och personer i kommunen som i sin tur kan förmedla information om Boken kommer. Regionbibliotekets skrift *Bibliotek i samspel med lokalsamhället* (Brisander 2017) ger generella exempel på hur man kan få ökad kännedom om sitt lokalsamhälle.

Beroende på vilka som behöver få ökad kännedom om Boken kommer behövs olika strategier och utformning av informationen. Budskapen i texten, tonläge och val av bilder har betydelse för vilka som känner sig berörda och inkluderade att be om tjänsten Boken kommer. Det är också klokt att fundera över hur man kan levandegöra tjänsten och lyfta fram värdet för användarna. Kanske behövs flera olika exempel på vilka som kan få ta del av Boken kommer och vad tjänsten kan innehålla och innebära.

I några kommuner har information om bibliotekens tillgängliga medier och läsfrämjande insatser för prioriterade målgrupper visats på storbildsskärmar i väntrum på vårdcentraler (se till exempel Karlsson Kjellin 2019). Affischer i lokaltrafiken och annonser i lokaltidningen är exempel på andra generella kampanjer. Det är ännu svårt att veta hur väl informationen når ut via varje kanal, men själva tanken att lämna bibliotekskontexten och informera fler än utvalda bibliotekslåntagare ligger väl i linje med tanken om Boken kommers likvärdighet.

Informationsinsatser till omsorgspersonal om Boken kommer

En viktig målgrupp att nå är personer som genom sitt uppdrag möter personer som skulle kunna få Boken kommer. Vård- och omsorgspersonal är naturliga kontaktytor som många bibliotek också försöker att hålla informerade. Inom projektet har vi konstaterat att fler individer än vad som vanligtvis uppfattas som målgrupp för Boken kommer skulle kunna få ta del av tjänsten. Det innebär att det finns ännu fler nyckelpersoner för att nå ut. Vi skulle särskilt vilja lyfta fram dem som arbetar inom psykiatri, hemsjukvård, LSS-omsorg, barn- och familjeomsorg och som biståndshandläggare. Läs mer om breddade målgrupper för Boken kommer i kapitlet Framåtblickar.

Riktade insatser till målgrupperna och deras närmaste

Det är naturligt att vilja nå potentiella Boken kommer-användare och deras anhöriga och vänner direkt. Avgörande är förstås att hitta de sammanhang som målgrupperna och deras närstående befinner sig i och på olika sätt berätta om Boken kommer där. Genom att inventera och få ökad kunskap om lokala förhållanden och de nätverk som finns för olika individer kan information bättre riktas till dessa. I vissa kommuner finns Boken kommer med när kommunen informerar om service till äldre som inte kräver biståndsbeslut, till exempel träffpunkter för seniorer, fixartjänst och rådgivning.

Information till allmänheten och till kommunens tjänstemän och politiker

Genom samtal med biblioteksmedarbetare som arbetar med dessa områden uttrycks ofta ett önskemål om att fler ska känna till verksamheten, att det ska vara självklart vad Boken kommer innebär. Att på olika sätt berätta om Boken kommer är ett ständigt återkommande arbete. En deltagare i projektet sade vid ett tillfälle att man behöver vara lobbyist i alla lägen kring Boken kommer. Det finns behov av att sprida berättelsen om Boken kommer och vad Boken kommer betyder för dem som får ta del av biblioteket hemifrån, inte minst till politiker och högre tjänstemän som i sitt arbete styr och fördelar resurser. Jenny Lindbergs användarstudie är ett sätt att visa på värdet av Boken kommer för användarna.

Ökad kunskap om Boken kommer i den egna organisationen

Att all personal på biblioteket har kännedom om verksamheten borde vara självklart, så att alla kan fånga upp potentiella användare och förmedlare och informera om Boken kommer i strategiska situationer. Bredare kännedom kan också leda till ökat externt synliggörande i kollegornas dagliga arbete, till exempel genom biblioteksvisningar och i sociala medier. Internutbildning av personal kan ske på olika sätt. Flera av de deltagande biblioteken hade under projektet information om Boken kommer på egna arbetsplatsträffar.

Olika sätt och kanaler för information

Syfte och målgrupp för kommunikationsinsatsen avgör utformningen av budskapet och valet av informationskanal och metod. Direktkontakt är förstås oslagbart, men en kombination av olika kanaler behövs för att nå ut brett. I listan nedan har vi samlat några sätt att kommunicera på, men det finns förstås fler.

- Muntlig information i olika sammanhang. För målgrupperna direkt när sådana tillfällen ges. På möten för personal i olika verksamheter. För föreningar, enskilda politiker, tjänstemän, anhöriga. I samband med program och aktiviteter på biblioteket.
- Information på bibliotekets webb.
- Information som syns i biblioteksrummet och utanför. Exponera med hjälp av affischer, foldrar och informationsblad. Elektroniska informationsskyltar i biblioteket och på andra strategiska ställen till exempel väntrum hos vårdcentral, syncentral, folktandvård och rehabilitering.
- Bibliotekets nyhetsbrev och annan generell biblioteksinformation.
- Annonser och artiklar i lokala tidningar. Reportage i lokalradio.
- Information och pop-up vid evenemang i kommunen, mässor, festivaler och kampanjer.
- Via informationsfilmer som publiceras i olika kanaler. Se till exempel Eskilstuna stadsbiblioteks film på youtube.[2]
- Uppdateringar på sociala medier om Boken kommer. Sedan flera år har Stockholms stadsbibliotek ett populärt instagramkonto för Boken kommer. Marek Wolk som levererar Boken kommer gillar också att fotografera. En gång i veckan publicerar han ett foto på en låntagare tillsammans med en kommentar om läsupplevelser. Detta är ett enkelt sätt att levandegöra vad tjänsten betyder för dem som får ta del av den.
- Information genom andra uppsökande verksamheter, till exempel bokbussen.

Årshjul för information

I projektet har vi även undersökt möjligheten att göra ett årshjul för information och kommunikation om Boken kommer. Ett årshjul är en visuell årsplanering i form av en cirkel. I en enkel form kan det bestå av tolv tårtbitar som representerar varsin månad, och dessa tårtbitar fylls sedan med innehåll. Det finns mer komplexa varianter, då kan till exempel en inre cirkel visa interna processer och en yttre visa externa aktiviteter. Det kan vara både enstaka händelser och återkommande punkter, och dessa kan pågå olika länge och även överlappa varandra Årshjul används i många verksamheter för planering eftersom aktiviteter och tidpunkter syns tillsammans på ett överskådligt sätt. Det finns många varianter att ladda ner från internet, men det går också fint att rita ett årshjul själv, på papper eller digitalt.

2 https://youtu.be/HDPN6TxgvXQ

Tanken i projektet Kommer boken? var att på ett strukturerat sätt sammanställa olika informationsinsatser som kan göras under ett år kring Boken kommer. Att skapa en kalender och i förväg notera tider, platser och sammanhang som passar för information om Boken kommer, med utgångspunkt i bibliotekets, målgruppernas och lokalsamhällets olika sammanhang. Vissa aktiviteter planeras och genomförs med regelbundenhet, till exempel mässor och festivaler, liksom vissa biblioteksprogram och föreningars aktiviteter. Andra aktiviteter bygger på enstaka initiativ, och ett årshjul kan vara ett redskap att planera när och hur sådana passar bäst in bland mer fasta arrangemang.

Man kan också satsa extra på kommunikation och marknadsföring mot en viss målgrupp en viss säsong. Att planera att kontakta pensionärsföreningarna i februari och barnhabiliteringen i april kan göra det lättare både att komma till skott och att prioritera lite i taget istället för att försöka orka allt på en gång. Genom att satsa på olika målgrupper och olika sätt att informera om Boken kommer på ett uttänkt sätt kan insatserna även följas upp och utvärderas. Med ett årshjul finns det en plan att följa – och revidera – så att kommunikation om Boken kommer har en naturlig plats i verksamheten. Denna erfarenhet gör att årshjul även finns med i nästa kapitel om uppdrag och uppföljning.

Ekerö Bibliotek

Uppdrag och uppföljning

I arbetet med att få ökad förståelse för Boken kommer framträder behovet av att tjänsten finns med i bibliotekens styrdokument. Men Boken kommer kan även kopplas till mål och lagstiftning för verksamheter som finns utanför biblioteken. Att titta närmare på bibliotekens uppdrag med Boken kommer som konkret exempel blev en naturlig fortsättning på kartläggningen i projektet *Kommer boken?* Uppdrag ska också följas upp och längre fram i kapitlet presenterar vi några metoder för uppföljning av Boken kommer.

Innehållet i det här kapitlet bygger på offentliga styrdokument och information från bibliotekspersonal under projektet. Det finns också kopplingar till Jenny Lindbergs studie eftersom hon visar på vikten av ett väl beskrivet och implementerat uppdrag för att tjänsten ska vara synlig, kunna följas upp och utvärderas. Jenny Lindberg beskriver hur olika förhållningssätt till Boken kommer har konsekvenser för hur medarbetare och chefer tar sig an arbetet. Hon använder begreppen reaktivt och proaktivt förhållningssätt. Ett reaktivt arbetssätt kan beskrivas som när något görs på begäran och enligt tradition. Boken kommer är då en verksamhet som pågår men som inte utvecklas, medan ett proaktivt arbetssätt innebär att Boken kommer är ett utvecklingsområde som omges av strategiska beslut och ett professionellt förhållningssätt.

Boken kommer kan ses som en liten men viktig del av hela samhällsbygget. För kommuner finns flera styrdokument som inte explicit nämner bibliotek men som ändå berör bibliotekens verksamhet. Jenny Lindberg hänvisar i sin studie till flera lagstiftningar och konventioner. Regionbibliotek Stockholms skrifter *Möten med läsning* och *Det är möjligt* ger fler exempel på olika lagar som tangerar bibliotekens mål och verksamheter.

Biblioteksslagen

Biblioteksslagen (SFS 2013:801) gäller alla offentligt finansierade bibliotek i Sverige. Den är en ramlag vilket innebär att den uppställer riktlinjer snarare än reglerar detaljer, och den ger stor frihet i genomförandet. Det finns flera skrivelser i biblioteksslagen som är särskilt relevanta för Boken kommer:

Ändamål
2 § Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska främja litteraturens ställning och intresset för bildning, upplysning, utbildning och forskning samt kulturell verksamhet i övrigt. Biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla.

Prioriterade grupper
4 § Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionsnedsättning, bland annat genom att utifrån deras olika behov och förutsättningar erbjuda litteratur och tekniska hjälpmedel för att kunna ta del av information.

Folkbibliotek
6 § Varje kommun ska ha folkbibliotek. Folkbiblioteken ska vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov. Folkbibliotekens utbud av medier och tjänster ska präglas av allsidighet och kvalitet.

Om folkbiblioteken ska vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov innebär det att verksamheten behöver nå ut och utformas efter människors olika förutsättningar. Lagformuleringar om fokus på läsning och litteratur respektive delaktighet, upplysning och fri åsiktsbildning gäller självklart även dem som har svårt att ta sig till biblioteket. Att var och en får möjlighet att fortsätta vara den man är trots medicinska hinder, att alla kan vara delaktiga i samhället, bilda sin åsikt och få tillgång till litteratur utifrån sina egna förutsättningar – det är uppdrag som tydligt berör folkbiblioteken.

Jenny Lindberg problematiserar vad tillgänglighet för folkbiblioteken kan innebära, att det är ett begrepp som kan tolkas på olika sätt och är beroende av kontexten. Hon använder Bucklands sexdelade definition av begreppet som innebär att tillgänglighet inrymmer en mängd faktorer. En är att ett dokument eller en tjänst är fysiskt och tekniskt nåbar. Utifrån den definitionen behövs Boken kommer eller någon annan lösning som når hela vägen hem till användaren.

Vi har spanat och frågat men det tycks enbart vara genom Boken kommer som det analoga biblioteket når fram till dem som inte på egen hand kan ta sig till biblioteket. Genom internet kan alla i teorin få möjlighet till digitala medier och information men idag är det mer ett komplement än en totallösning för bibliotekens uppdrag. Bibliotekens e-medier uppfyller inte alla tillgänglighetskrav, utbudet är begränsat, och många människor är inte digitalt delaktiga. En intressant aspekt är också den socioekonomiska. Vad händer med gratis boklån om du som användare blir hänvisad till nätet men inte har utrustning och uppkoppling? Pensionärsförbundet SPF Seniorerna skriver i sin rapport *Digitalisering handlar om människor* (2019, sid 19) att det kostar minst 7000 kronor om året att vara digital.

Biblioteksslagen ger därför tyngd åt att Boken kommer-verksamheten behövs och bidrar till att uppfylla olika delar av biblioteksslagen. Lagens nationella giltighet kan användas för att motivera Boken kommer i sammanhang där man upplever att det lokalt saknas ett politiskt uppdrag att arbeta med Boken kommer eller någon motsvarande tjänst. Biblioteksslagen är också en bra utgångspunkt för bibliotek som vill utveckla Boken kommer i samklang med fler av de uppdrag som biblioteksslagen anger att folkbibliotek har. På kommunal nivå är sedan biblioteksplanen ett viktigt styrdokument som anger inriktningar för biblioteksverksamheten under en specifik tidsperiod.

Biblioteksplaner och verksamhetsplaner

I projektet *Kommer boken?* ingick att undersöka i vilken omfattning och på vilka sätt tjänsten Boken kommer beskrivs i länets biblioteksplaner. Biblioteksplanerna har olika karaktär och är skrivna av olika yrkeskategorier såsom bibliotekschefer, konsulter och handläggare inom kommunen. Det varierar också i hur stor utsträckning kommunens invånare har haft möjlighet att vara delaktiga i framtagandet av biblioteksplanen. Vissa biblioteksplaner är omfattande medan andra består av enbart några sidor, vissa är generella och tidlösa beskrivningar av verksamheten medan andra har mer riktning framåt. Ett par kommuner kallar biblioteksplanen för biblioteksprogram eller bibliotekssstrategi.

Vår genomgång av länets alla biblioteksplaner som gjordes i början av 2018 visade att en tredjedel av länets kommuner nämner Boken kommer i sina biblioteksplaner. Vissa kommuner som har en relativt omfattande Boken kommer-verksamhet beskriver inte detta i biblioteksplanen men nämner bibliotekens prioriterade målgrupper. Några kommuner skriver generellt om digitala utvecklingsmöjligheter för att nå fler prioriterade målgrupper och en kommun beskriver hur biblioteket kan nå ut bredare än vad de gör idag. Ett begrepp som återkommer flera gånger i dessa sammanhang är mobil verksamhet, men just Boken kommer nämns inte. Överlag är biblioteksplanerna ganska kortfattade när det gäller formuleringar kring bibliotekens prioriterade målgrupper.

Om biblioteksplanen är alltför allmän och övergripande borde det finnas mer om Boken kommer i bibliotekens årliga verksamhetsplaner. I detta projekt ingick inte att undersöka dem, men i

samtal med biblioteksmedarbetare från länet framkommer att tjänsten finns med i olika omfattning. Där Boken kommer nämns i verksamhetsplaner är skrivningen ofta ett konstaterande om att personer som på grund av sjukdom eller funktionsnedsättning har svårt att besöka biblioteket kan få böcker hemlevererade. En sådan allmän formulering kan vara en god grund för bibliotekets uppdrag kring Boken kommer men den behöver förtydligas och brytas ner för att kunna organiseras och genomföras väl. Vilka olika målgrupper innefattas av Boken kommer? Hur ser deras behov ut? Vilken litteratur och vilka medier avses? Vilka mål och syften uppfyller Boken kommer i samspel med bibliotekens övriga verksamheter? Vilka andra verksamheter eller organisationer i lokalsamhället kan vara berörda?

I regel är det bibliotekschefens ansvar att planera utbud, tjänster och verksamhet utifrån uppdragen. Oftast görs detta i samspel med en ledningsgrupp och i olika utsträckning även biblioteksmedarbetare. Ibland finns tydliga politiska direktiv – biblioteket ska till exempel samarbeta med fritidsgårdarna, anlita volontärer eller erbjuda invånarna stöd med kommunens e-tjänster. De politiska direktiven är dock sällan på detaljnivå när det gäller hur biblioteket ska uppnå sina övergripande mål om till exempel läsfrämjande och lärande. Väldigt lite av folkbibliotekens verksamhet är reglerad om man jämför med till exempel vård eller skola. Det finns ett stort utrymme på biblioteken att utforma uppdragen och genomförandet efter bästa förmåga.

Under åren med projektet *Kommer boken?* har vi upplevt att det varierar i vilken grad styrdokumenten är levande i biblioteksorganisationerna, både hos chefer och medarbetare. Trots formuleringar i lagar och planer som stödjer bibliotekens uppdrag kring Boken kommer används detta inte alltid i praktiken.

Spänningsfältet mellan läsfrämjande och demokrati

Idag är den gängse bilden av Boken kommer att det framför allt är en tjänst för den som läser skönlitteratur. Med ett större fokus på att nå ut till alla med bibliotekens uppdrag kring digital delaktighet/demokrati/nyheter/bildning/upplevelser handlar det förmodligen även om andra aktörer och andra arbetssätt. ”Biblioteket kommer” snarare än ”Boken kommer” är en spännande tanke att utgå ifrån och utveckla.

Hur uppdraget formuleras och tolkas är därför viktigt för inriktningen på tjänsten Boken kommer. Inom projektet har vi noterat ett spänningsfält mellan vilken litteratur och vilka medier som erbjuds inom Boken kommer, och skillnader kring vad tjänsten skulle kunna leda till. Är Boken kommer en läsfrämjande verksamhet? Ett sätt att uppfylla skrivningen om fri tillgång till information och litteratur? Är Boken kommer ett demokratiuppdrag eller en verksamhet som bidrar till ökad folkhälsa? Boken kommer kan vara allt detta, men vi uppfattar att det finns större eller mindre medvetenhet kring varför bibliotek erbjuder Boken kommer och vilka mål tjänsten bidrar till att uppfylla. Bristen på medvetenhet och enighet gäller säkerligen flera av bibliotekets tjänster. Ett exempel finns i en fördjupning om kvalitet och syfte med sagostunder på bibliotek (Borrman och Hedemark 2015).

Ett sätt att tänka vidare om uppdraget är att använda den så kallade four spaces model som även Jenny Lindberg använder i sin del av skriften. De danska biblioteksforskarna Skot-Hansen, Jochumsen och Rasmussen (2012) har gjort en modell över hur folkbiblioteken och deras verksamheter kan utformas och vara till nytta och glädje genom att beskriva olika fält eller områden och aktiviteter som kan bidra till övergripande mål.

De övergripande målen i modellen är (med de engelska begreppen):

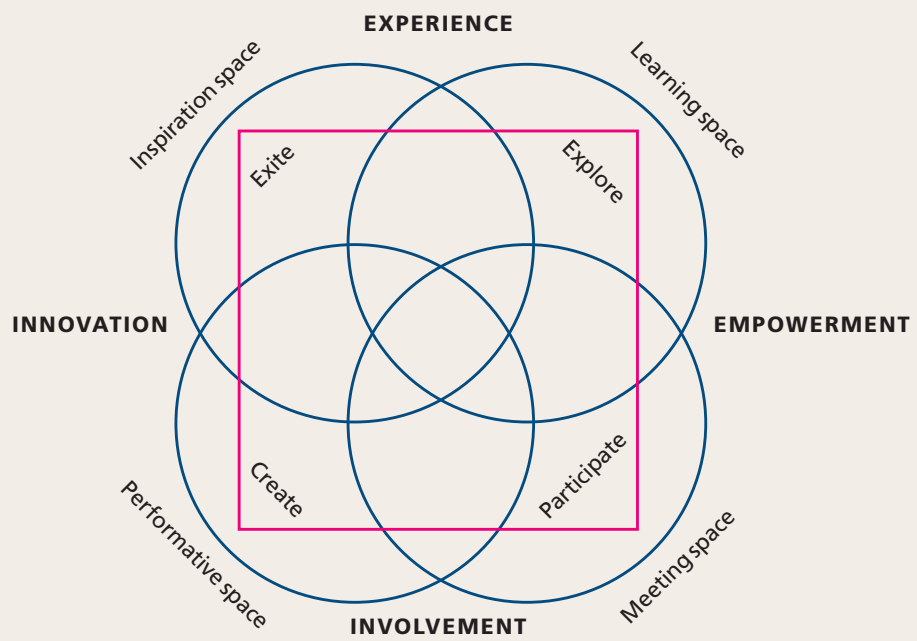
- Empowerment
- Experience
- Involvement
- Innovation

Pamela Schultz Nybacka beskriver modellen på följande sätt:

> *Enligt forskarna löper målbegreppen längs med två olika dimensioner. Den vertikala dimensionen visar individens strävan efter experience och involvement. Den horisontella dimensionen handlar om samhället och rör sig mellan empowerment, som går ut på att stärka medborgarnas självständighet, och innovation, som skall uppmuntra till skapande problemlösning."* (Schultz Nybacka, 2013, sid. 23)

De fyra målen gestaltas på biblioteken i form av olika "spaces" för inspiration, lärande, möten och upplevelser och kan innefatta såväl det fysiska som det virtuella biblioteket.

På regionbiblioteket har vi erfarenhet av att använda modellen i samtal med bibliotek kring olika verksamhetsfrågor och roller i lokalsamhället. Genom denna modell skulle det vara intressant att följa en Boken kommer-satsning på ett bredare innehåll än bokleveranser. Även de olika kvaliteter som de intervjuade låntagarna beskriver i Jenny Lindbergs användarstudie skulle vara intressanta att applicera på denna modell. Jenny beskriver sådant som praktisk hjälp och mänsklig omsorg, men också möjligheten att göra aktiva val, få intellektuella utmaningar och ett begrepp som hon kallar "att vara någon i världen".



Källa: Schultz Nybacka 2013

Reflektion

En förutsättning för att följa upp och vidareutveckla en tjänst är ett formulerat uppdrag. En annan förutsättning är tillfälle till reflektion. I arbetet med projektet Kommer boken? blev behovet av reflektion på såväl individnivå som organisationsnivå tydligt. Genom att bli mer medveten kan man sätta ord på särskilda händelser och erfarenheter, få större förståelse och möjlighet att förändra och utveckla en verksamhet i en bestämd riktning. Men reflektion kan också vara en del av ett övergripande utforskande, att stanna upp och fundera på varför man gör saker och på vilka olika sätt de kan göras.

I de lokala delprojekten ingick gemensamma träffar, ibland tillsammans med medarbetare från fler kommuner i regionen. Ett viktigt inslag i träffarna var att utbyta erfarenheter, tänka

tillsammans och höra om andras Boken kommer-verksamheter. I utvärderingen uttryckte projektdeltagarna att detta var värdefullt, och svårt att få till på egen hand.

Jenny Lindberg pekar på vilket utfall reaktivt och proaktivt arbetssätt ger. Att biblioteksmedarbetare har utrymme att aktivt utveckla verksamheten är en pusselbit för ett ökat proaktivt förhållningssätt. Ett viktigt steg i den processen kan vara att på egen hand eller tillsammans med andra få möjlighet att belysa olika aspekter av verksamheten.

Ett konkret sätt att reflektera är att använda skrivande som metod för reflektion. Maria Hammarén som arbetat länge med att lära studenter på Kungliga tekniska högskolan att reflektera genom skrivande säger så här:

> *Skrivande kan vara en metod både för reflektion och för att synliggöra erfarenhetsgrundad kunskap. Att synliggöra erfarenhet handlar om att hämta stoff ur sitt eget lager – för att kunna belysa det.* (Hammarén 2005, sidan 17)

Det finns flera exempel på hur skrivande reflektion kan gå till i praktiken. Allt från att göra skrivövningar eller använda loggbok till att skriva en essä. Regionbibliotek Stockholm har testat olika metoder för att skriva, både internt och i sammanhang där biblioteksmedarbetare från biblioteken i Stockholms län deltagit. Individuella loggböcker där man skriver parallellt i två spalter kan vara ett sätt att få syn på saker och tänka ett steg till. Ett vanligt upplägg i en loggbok är att vänstersidan på ett uppslag används för att beskriva aktiviteter eller fakta, medan högersidan används för att beskriva vad personen tänker om det som sker och det denne lär sig. Det finns också webbverktyg där en arbetsgrupp tillsammans kan tänka och skriva loggbok om till exempel vad som händer i ett projekt. Den informella karaktären kan göra loggböcker till bra verktyg för att reflektera även över sådant som går trögt eller misslyckas utan att skriva det i en officiell rapport.

På Södertörns högskola finns en institution som anordnar kurser och bedriver forskning kring praktisk kunskap. På vissa kurser får studenter som ett moment skriva en essä utifrån ett egenupplevt dilemma. Tanken är att beskriva en specifik händelse, fundera på vad som påverkade situationen, söka vidare kring olika tankespår som kommer upp och gärna låta andra idéer och teorier belysa dilemmat. I stunden stannar man upp utan att söka lösningar, men i förlängningen är essäskrivandet ett sätt att utveckla förmågan att tolka situationer och fatta bra beslut.

Att regelbundet reflektera, ensam eller i grupp, och ibland skriva ner tankarna kan därför ge möjligheter till utveckling av Boken kommer i det lilla men också i det stora. I ett större perspektiv kan medarbetares och chefers reflektioner fungera som utgångspunkt för organisatorisk förändring och på sikt kanske även leda till ett mer proaktivt förhållningssätt.

Metoder för uppföljning

Ett av önskemålen inför projektet *Kommer boken?* var förslag på enkla metoder för att följa upp Boken kommer-verksamheten. Det handlade dels om att utvärdera det interna arbetet med Boken kommer, och undersöka hur det kan göras mer effektivt. Dels önskades metoder och arbetssätt för att mäta hur nöjda användarna är och hur utveckling kan ske i linje med deras behov.

Att mäta biblioteksverksamhet är ett komplext område som vi på regionbiblioteket konstaterat redan tidigare, till exempel i skriften *Mäta och väga* (Ögland, Lundgren och Wockatz 2010). Ofta följs en verksamhet upp genom kvantitativ statistik, men att mäta Boken kommer i antal utlån ger en snäv bild av vad verksamheten består av och det säger inget om vad den ger för effekter. Denna utmaning är inte unik för Boken kommer, utan gäller för fler delar av biblioteksverksamheten.

Inom projektet har vi inte gjort någon genomgripande studie för att välja metoder för att mäta och utveckla Boken kommer. Det finns många andra källor att gå till när det gäller till exempel processkartläggning, kvalitetskartor, tjänstedesign, användarundersökningar, marknadsföring och verksamhetsutveckling generellt, och mycket av det går att applicera på Boken kommer. Men man kan också pröva sig fram och börja med att använda de resurser och kanaler som redan finns

på biblioteket. Varje reflektion räknas, och även om resultatet inte blir perfekt så bidrar det till lärande och utveckling. Vi vill därför helt kort lyfta fram några intressanta metoder som ett sätt att inspirera till handling. De är inte utvalda som särskilt anpassade just till Boken kommer, men vi bedömer att de ganska enkelt kan genomföras på de flesta folkbibliotek.

Fråga användarna systematiskt

En vanlig kommentar från biblioteksmedarbetare när vi frågat om utvärdering är att den som arbetar med Boken kommer får mycket feedback från användarna. Samtidigt önskas idéer kring hur uppföljning kan göras mer systematiskt och mer kontinuerligt.

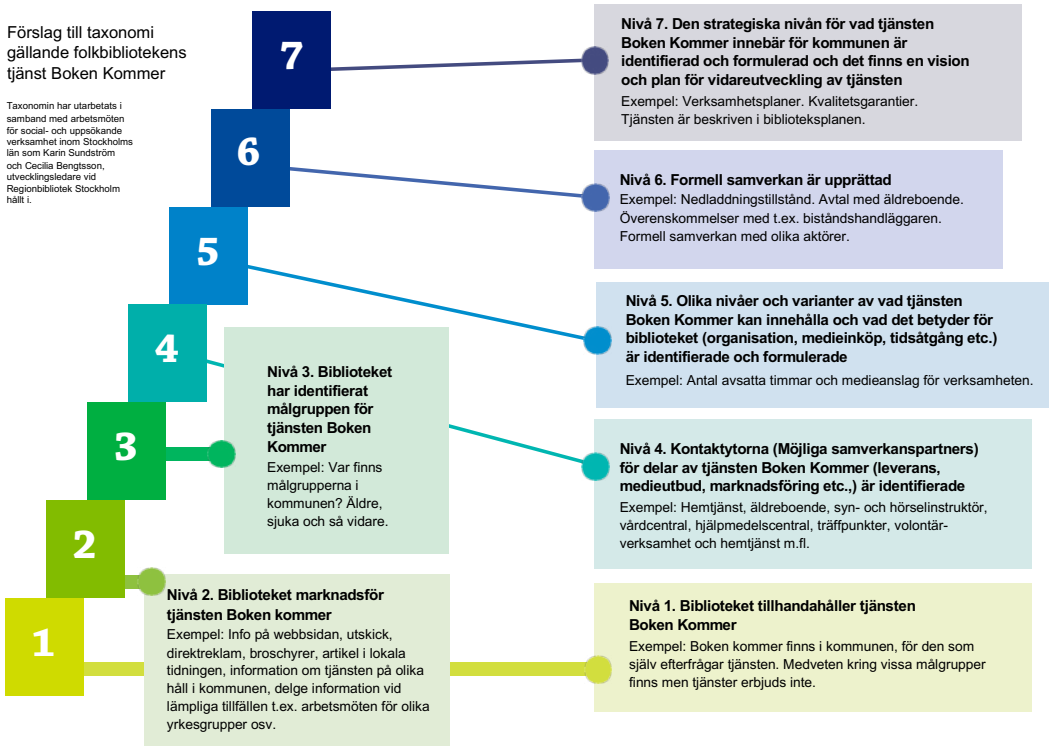
Ett konkret förslag som framkommit i samtal med biblioteksmedarbetare är att biblioteket som rutin kan erbjuda Boken kommer som prova-på-verksamhet. Att efter tre månader höra med användaren hur tjänsten upplevs och göra eventuella individuella justeringar samtidigt som man över tiden samlar data från fler för generell utveckling av tjänsten. Detta arbetssätt skulle till exempel kunna göra det lättare att bedöma vilka tekniker som fungerar för Boken kommer-användarna och när tiden är mogen att pröva nya format. En annan möjlighet är att be användarna värdera olika faktorer inom tjänsten. Är det till exempel viktigt att få byta böcker ofta eller skulle det vara bra att få en stor leverans mer sällan? Skulle man vilja få lästips av flera olika personer för större variation eller värderar man tryggheten med samma personer högre?

Två mer generella metoder för att vidareutveckla Boken kommer är en kvalitetsmodell framtagen av Kungliga biblioteket och en taxonomi.

Taxonomi

Boken kommer är en del av den helhet som är folkbiblioteket, och den bör alltid relatera till övriga verksamheter. Ibland kan ambitionsnivån vara högre än det faktiskt finns utrymme för eller lägre än vad man faktiskt utlovat. Med hjälp av en taxonomi kan en verksamhet eller ett samarbete kategoriseras i olika nivåer. Utifrån trappsteg där ett är lägst och sju är högst kan bibliotek definiera vilken nivå man ska ligga på under ett verksamhetsår. En taxonomi kan också användas som underlag för diskussioner. För Boken kommer kan den till exempel vara ett stöd för att hitta en nivå att sträva efter inom personalgruppen eller för att diskutera uppdrag och mål med politiker.

Det finns ett förslag till taxonomi för Boken kommer i regionbibliotekets skrift om taxonomier (Ögland 2013, sid. 51). Den är inte slutgiltig utan mer tänkt som utgångspunkt för att formulera en egen taxonomi efter lokala förutsättningar. Vi har tidigare arbetat med taxonomin tillsammans med medarbetare från biblioteken i Stockholms län. Under det sista året av projektet *Kommer boken?* genomfördes en workshop kring taxonomin för att påminna biblioteksmedarbetare om den och uppmuntra till lokalt utvecklingsarbete efter projektets slut. Taxonomin användes då som utgångspunkt i samtal mellan biblioteksmedarbetare från olika bibliotek, snarare än för att fokusera på läget i en viss kommun. Det ledde till intressanta samtal om hur man kan se på uppdraget. Kan själva tjänsten Boken kommer byggas på i flera nivåer? Kan biblioteket befinna sig på flera olika nivåer samtidigt? Det är svårt att bestämma olika nivåer för samarbeten, marknadsföring och tjänsteutveckling eftersom de helst bör pågå parallellt, så en slutsats var att den här taxonomin inte är perfekt men att den synliggör komplexiteten hos Boken kommer.



Källa Ögland 2013, illustration Amanda Bigrell

Kvalitetsmodellen

Kungliga biblioteket tog 2013 fram en modell för uppföljning av tjänstekvalitet. Modellen är inte till för att mäta användarnas upplevelse av kvalitet, utan handlar om att kvalitetssäkra bibliotekens tjänster och personalens insatser. Regionbibliotek Stockholm fick i uppdrag att arbeta vidare med kvalitetsmodellen för att se hur den skulle kunna användas i praktiken. En mängd kvalitetsparametrar prövades i relation till tre olika biblioteksverksamheter. Arbetet är beskrivet i *Pålitligt, lyhört och kompetent – tjänstekvalitet på bibliotek i teori och praktik* (Ahlqvist 2016). Tillämpningen av kvalitetsmodellen kan appliceras på många delar av bibliotekens verksamhet för att undersöka tjänstekvaliteten. Modellen utgår från teorier om värdekedjor och systemteori och den stämmer väl överens med andra modeller som är etablerade inom offentlig sektor. Att utgå från parametrar som pålitlighet, lyhördhet och kompetens kan vara ett sätt att se Boken kommer lite utifrån – som en tjänst bland andra – och inte fastna i förutfattade meningar om kvalitet.

Årshjul för planering och utvärdering

Som deltagarna konstaterade i sina lokala projekt om Boken kommer, så är det väldigt värdefullt att stanna upp och fundera kring en verksamhet utan att det handlar om att lösa akuta problem. Projektet *Kommer boken?* har varit en sådan möjlighet att fundera och diskutera med kollegor och handledare. Ett av delprojekten handlade om att göra en årsplanering för Boken kommer i form av ett årshjul. Inom projektet var man framförallt inriktad på information om Boken kommer. Ett årshjul är ett åskådligt sätt att visa vad man tänkt göra under en viss period och hur det passar ihop med andra processer, men det går självklart att planera och utvärdera med hjälp av andra redskap som en tidsaxel eller helt enkelt en lista. Om verksamhetsplanen är tillräckligt väl formulerad och nedbruten i aktiviteter och målgrupper kan den vara en bra utgångspunkt. Att planera en verksamhet inför nästa år är ju samtidigt en god möjlighet att tänka över föregående

år. Hur har Boken kommer fungerat under den senaste perioden? Positivt och negativt? Har det kommit ny kunskap, efterfrågan eller samarbetspartners? Vilka förutsättningar har ändrats – på biblioteket, i kommunen och i samhället i stort? Vill man vara lite mer ambitiös är det också en god möjlighet att diskutera kopplingen till bibliotekets uppdrag och hur väl Boken kommer fungerat för att uppnå målen.

Det här är en enkel form av utvärdering och om det finns ett bra underlag, till exempel i form av ett årshjul för Boken kommer, så räcker det förmodligen med lite förberedelsetid, ett mötesrum och några kollegor som tänker tillsammans.

Jämlik tillgång till Boken kommer?

I både Jenny Lindbergs studie och i regionbibliotekets kartläggning konstateras att det är få som använder Boken kommer och att de är en ganska homogen grupp. Jenny Lindberg använder begreppet användargrupp för att beskriva de som idag tar del av Boken kommer. Hon anser att det behövs en målgruppsanalys och en demokratisering av tjänsten för att bredda målgrupperna som får tar del av Boken kommer. Likvärdigheten i Boken kommer handlar om att så många som möjlighet ska känna till tjänsten. Samma slutsats drog Stockholms stadsbibliotek (SSB) 2014 i en utredning om Boken kommer. Där kom man fram till att rättvisan med Boken kommer ligger i att erbjudandet gäller alla och görs känt för alla som kan behöva det. I utredningen skriver Anne-Marie Evers:

> *”Boken Kommer kan knappast förväntas bli rättvis i den meningen att den når alla som p g a ålder eller funktionshinder inte kan komma till biblioteket. Sociekonomisk situation, utbildningsnivå, kulturell bakgrund, förmågan att ta tillvara sina intressen e t c kommer att påverka efterfrågan. Rättvisan ligger i att* ***erbjudandet gäller alla*** *och görs känt för alla som kan behöva den. Därför måste SSB:s marknadsföring vara tydlig, lätt att hitta och lätt att förstå. All personal måste vara införstådd med att man ”får informera” och arbetet med att ta fram flerspråkig information fortsätta. Alla biblioteken ska kunna erbjuda tjänsten (oavsett om distribution sker därifrån eller inte).*
>
> *Att lägga ned verksamheten – eller låta den självdö – stämmer inte med de nuvarande målen i biblioteksplanen att ”Personer med funktionsnedsättning ska erbjudas särskild leverans- och återlämningsservice. Det ska vara lätt att använda biblioteket oavsett fysiska, språkliga eller mentala hinder.”* (Evers 2014, sid 12.)

Utöver att ha allmän information om Boken kommer tillgänglig har bibliotek i flera av länets kommuner gjort satsningar för att marknadsföra Boken kommer mera aktivt på olika sätt och i olika kanaler. Det har visat sig att antalet nya Boken kommer-låntagare inte blivit fler än vad biblioteket kunnat ta hand. Däremot har Boken kommer förhoppningsvis blivit känt bland fler och på så sätt har biblioteket bidragit till likvärdighet.

De medarbetare som arbetar med Boken kommer är överlag mycket medvetna om vilken begränsad grupp som får ta del av tjänsten. När de lokala utvecklingsprojekten drog igång var det inte förvånande att många ville nå ut och nå fram till fler presumtiva användare. Men intressant nog så handlade det ofta om att öka tjänstens synlighet mot allmänheten, att få kontakt med möjliga förmedlare och att öka kunskapen och medvetenheten om Boken kommer hos kollegor och chefer. Allt i likvärdighetens namn.

HUNDRAÅRINGEN
SOM KLEV UT GENOM FÖNSTRET OCH FÖRSVANN
JONAS JONASSON
JONAS MOSTRÖM
BERGENSTRÖM
under valnötst
BOKEN KOMMER
SUNDSVALLS STADSBIBLIOTEK
BOKEN KOMMER
SUNDSVALLS STADSBIBLIOTEK

Framåtblickar

Projektet *Kommer boken?* har pågått under en längre period och mål och genomförande har justerats lite längs vägen. De tankar och frågor som var utgångspunkt för *Kommer boken?* har fått om inte svar så åtminstone underlag för vidare diskussion.

På regionbiblioteket har vi samlat in uppgifter och sammanställt och analyserat fakta, några bibliotek har drivit egna utvecklingsarbeten och Jenny Lindberg har samtalat med användare, medarbetare och chefer. Men längs vägen har många fler och delvis nya funderingar dykt upp, och många handlar om vad Boken kommer kan innebära framöver. Vi tror att Boken kommers betydelse och möjligheter kan öka, och vill gärna formulera en framtidsvision så här:

- Boken kommer hjälper biblioteket att nå fler av sina prioriterade grupper och fler inom de prioriterade grupperna.
- Boken kommer hjälper biblioteket att uppnå fler av sina mål utöver bokdistribution.
- Boken kommer är en samarbetsfråga och en angelägenhet för lokalsamhället – med eller utan externa transporter och volontärer.
- Boken kommer utgår från riktiga människor med stöd av ny teknik.

I dagsläget upplevs Boken kommer-verksamhetens koppling till bibliotekets uppdrag inte som helt självklar på biblioteken, samtidigt som alternativ för att uppfylla bibliotekslagens krav på tillgänglighet verkar saknas. Uppenbarligen är det här ett område att fundera mera på. Det är ett faktum att det hittills finns väldigt lite publicerat om Boken kommer – en tjänst som funnits på folkbibliotek i Sverige i mer än sextio år – och väldigt få undersökningar och utvecklingsprojekt. Kanske säger det något om folkbibliotekens starka fokus på den egna lokalen eller om en låg status för socialt biblioteksarbete inom biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning. Men det innebär också att det finns stora möjligheter att tänka nytt och utveckla vidare. Vi börjar med några tankar om hur arbetet kan organiseras.

Alternativ till Boken kommer

Från början trodde vi att frågan om alternativ till Boken kommer skulle bli en viktig del av projektet *Kommer boken?* Så har det inte blivit. Delvis för att det är svårt att tänka ut något radikalt annorlunda som fyller samma behov, utan att hamna i ren science fiction. Och delvis på grund av att det varit något av en icke-fråga för dem vi talat med. De som redan arbetar med tjänsten och de som använder den har kanske svårt att föreställa sig något helt annat. Det mest radikala förslaget är nog att man på vissa håll kommit fram till att det vore effektivare och bättre kvalitet att hämta låntagarna och köra dem till biblioteket och hem igen, än att skicka böckerna fram och tillbaka. Det är dock ännu oprövat i Sverige vad vi vet. (Hansson 2019, s 18)

Det har däremot inte saknats idéer om att utveckla den etablerade Boken kommer-tjänsten, både vad gäller form, målgrupper och innehåll. För bibliotekschefer har frågan ofta aktualiserats av besparingskrav eller på grund av tryck utifrån att motivera varje del av verksamheten, och det är sällan en fruktbar utgångspunkt för förändringsarbete. Nu i slutet av detta projekt kan vi se att

det finns intresse i flera kommuner av att utveckla Boken kommer mera långsiktigt och utifrån bibliotekens uppdrag. Och vem vet, kanske leder det till helt nya tjänster i framtiden? Ny teknik kan också vara till stor hjälp så länge användaren inte förväntas bemästra den på egen hand. Kanske kan biblioteksspersonalen ta hjälp av artificiell intelligens för att ge fler och bättre bokförslag, och låta en självkörande robot leverera böcker till vissa användare?

Som vi tidigare konstaterat kommer det ändå under överskådlig tid att behövas handgriplig service till ganska många låntagare. Alternativt väl anpassad teknik där förmedlaren löpande sköter det digitala åt användarna. Med detta sagt så innebär teknikutvecklingen ändå att väldigt många personer kan hantera surfplattor och smarta telefoner, och bland dem finns förstås även potentiella Boken kommer-låntagare. Biblioteken rapporterar också om fler som laddar ner eller strömmar sina talböcker själva, och alltså inte behöver traditionell Boken kommer.

Ny teknik för till exempel röststyrning och smarta assistenter skulle också kunna göra att fler klarar av att hantera digitala lösningar. För många av dem som mera tillfälligt är bundna till hemmet, till exempel på grund av ett benbrott eller vård av en anhörig, skulle digital Boken kommer absolut kunna vara ett alternativ, men då krävs det mer av utbudet och gränssnitten.

Växla ner och sedan upp

Frågan om förväntningar är viktig. Ambitionsnivån idag inom Boken kommer är ofta väldigt hög, och det är få personer som får ett mycket noggrant utvalt material. Om betydligt fler ska få del av tjänsten i rättvisans namn så kanske den behöver vara mindre specialiserad för varje enskild användare. Och kanske klarar verksamheten inte av riktigt alla önskemål, men ändå väldigt många. Kan biblioteken stå ut med det och hitta sätt att hantera det? Går det att lära något av hur man hanterar sådana önskemål i det publika biblioteket? Boken kommer-låntagare är en extra svår grupp att säga nej till. Relationen till biblioteket är ofta personlig, och per definition är användarna beroende av andras hjälp. Det är delikat att hantera avvägningen mellan att tillgodose en enskild persons mycket specifika önskemål och att vara rimligt tillgängliga för fler som behöver biblioteket. Även om det kanske behövs ramar snarare än strikta regelverk, så måste vi kunna diskutera på biblioteken hur servicen kan utformas för att ha en jämn och rimlig kvalitet för många behövande användare. Det är också viktigt hur biblioteket kan skapa positiva förväntningar på att tjänsten finns samtidigt som man kommunicerar rimliga förväntningar på frekvens och urval.

Lokalsamhället

En av utgångspunkterna för projektet Kommer boken? var att dyka djupt in i bibliotekets egen värld, och det har vi gjort. Men att inte beröra samarbeten och kontakter utåt skulle ha varit både svårt och dumt. Två väldigt viktiga delar av Boken kommer är hur man når ut med information till användare och förmedlare respektive hur böcker och annat material rent praktiskt hamnar hemma hos den som behöver det. Inom dessa två områden är biblioteket på olika sätt beroende av andra. Här finns många kopplingar till regionbibliotekets tidigare projekt om samarbeten över förvaltningsgränserna, och samarbete med föreningar och andra aktörer i lokalsamhället (se till exempel Solsmo 2013 respektive Brisander 2017). Med alla de syften som Boken kommer uppfyller (se till exempel Jenny Lindbergs användarstudie) bör tjänsten ses som en del av den kommunala verksamheten för personer med särskilda behov, snarare än en nischad biblioteks-tjänst för några få utvalda personer. Här krävs på de flesta håll mera kommunikation, samarbeten och kanske i förlängningen även tydligare uppdrag och överenskommelser om genomförandet i kommunen. Först då kan Boken kommer uppnå sin fulla potential i lokalsamhället.

En reflektion från arbetet med *Kommer boken?* är att det inte verkar vara så kontroversiellt att det finns olika lösningar när det gäller transporter, och variationen är mycket riktigt stor mellan olika kommuner. Men att bibliotek samarbetar med frivilliga för Boken kommer väcker en hel del känslor, ömsom positiva och ömsom negativa. Här finns paralleller att dra till bland annat

läxhjälp, språkkaféer och annan programverksamhet som biblioteken ofta överlåter åt volontärer, föreningar eller andra utanför den egna organisationen.

Transporter

Under arbetet med att kartlägga bibliotekens Boken kommer-verksamhet framstår vissa delar av tjänsten som mer av bibliotekets kärnverksamhet än andra. Distribution är ett exempel, där det är tydligt att det är en kommunal tjänst för invånarna, men en tjänst som inte måste utföras av biblioteksspersonal. Boken kommer har en stark koppling till bostadsort och människors rättigheter som kommuninvånare. Det går bra att besöka bibliotek, skaffa lånekort och själv låna både fysiskt material och e-böcker var som helst i landet, men man kan i princip bara få Boken kommer i sin hemkommun.

Kommuner har ofta en egen intern transporttjänst och de har också annan verksamhet som följer med ända hem till den som behöver det; till exempel hemtjänst, fixarservice för äldre och socialtjänst. Ibland finns daglig verksamhet som jobbar med post och transporter, och där finns exempel på väldigt lyckade Boken kommer-samarbeten. I glesbefolkade områden med lantbrevbärare finns också möjlighet till utsträckt sådan service (som Post- och telestyrelsen finansierar) för den som har svårt att ta sig ut till brevlådan, och då kommer leveransen ända hem. Men det är en personlig tjänst för vissa individer och ingen kollektiv lösning på bibliotekets uppdrag att finnas till för alla. Till slut kanske det ändå är praktiskt att bibliotekets egen vaktmästare kör ut böckerna, men aspekten om Boken kommer som samhällstjänst kan ändå vara värd att ha med i resonemang med politiker, tjänstemän och invånare i lokalsamhället.

Utöver transportfirmor, vaktmästare och biblioteksspersonal som själv promenerar, cyklar eller kör hem till låntagare med Boken kommer-leveranser så finns också möjligheten att använda volontärer.

Volontärer

Volontärer återfinns på allt fler områden i samhället. På vissa håll finns kommunala frivilligsamordnare som kan fungera som samarbetspartner för biblioteket och ofta också hanterar sådant som avtal och försäkringar. På andra ställen arbetar föreningar som Röda korset direkt med olika kommunala verksamheter. I några få fall rekryterar biblioteket själv volontärer som passar bibliotekets behov och kompletterar bibliotekets egna resurser. När det gäller Boken kommer-verksamheten är transporter något som ganska ofta överlåts till frivilliga, men även hembesöket med en stunds samtal utförs ibland av volontärer. Att volontärer eller andra utan direkt biblioteksskompetens väljer ut böcker till låntagarna förekommer i andra länder (till exempel i Storbritannien), och är ibland det enda alternativ som motsvarar Boken kommer. Det har gjorts vissa ansatser i Sverige också, men i de fall volontärer arbetar med Boken kommer i Stockholms län så ligger fokus på transport och besök.

En volontär och en läsare som trivs tillsammans kan ha stort utbyte av besöken, och tiden kanske räcker även till en kopp kaffe och mera personligt prat. Men även när det gäller den grundläggande funktionen transport så beskriver vissa bibliotek att volontärerna är en förutsättning för att överhuvudtaget kunna erbjuda Boken kommer.

Det är som sagt inte självklart att anlita volontärer, och det finns anledning att fundera noga på vilka uppgifter som fungerar praktiskt för volontärer och samtidigt kompletterar bibliotekens kärnverksamhet innehållsmässigt. Men om man vill knyta dem närmare Boken kommer-verksamheten så kan det vara bra att fundera lite mer på biblioteksuppdragen. Skulle det vara möjligt att rekrytera volontärer som kan erbjuda litteratursamtal, nyhetsförmedling eller samhällsservice? Och kanske på flera olika språk? Här finns möjligheter till en utmanande men säkert också utvecklande process för bibliotek, låntagare och lokalsamhälle.

Att själv planera och genomföra volontärverksamhet kan ge biblioteket stora fördelar, samtidigt som det kräver resurser och styrning om man verkligen vill utnyttja fördelarna med till

exempel en större geografisk spridning eller bredare språklig kompetens. Utan eget engagemang är det också svårt att bedöma och reglera kvaliteten i det som volontärerna gör för biblioteket. I praktiken verkar det ofta vara en politisk fråga huruvida kommunen och biblioteket ska anlita volontärer eller ej. Då är det naturligtvis viktigt att fundera över vilka delar av arbetet som ligger närmast bibliotekets kärna och vilka delar som är av mer allmän karaktär och kan passa bra för volontärer som inte rekryteras utefter någon särskild profil.

Digital delaktighet genom Boken kommer

Det finns fler och kanske ännu mer omvälvande aspekter på Boken kommer och vilka som nås av tjänsten. Innebär att ”inte på egen hand kunna ta sig till biblioteket” såväl det fysiska biblioteket som det digitala biblioteket? Biblioteken erbjuder idag flera olika typer av e-medier och andra e-tjänster, men alla människor är inte digitalt delaktiga och kan därför inte använda dessa tjänster. Funktionsnedsättning är inte det enda skälet, men eftersom biblioteken särskilt ska prioritera personer med funktionsnedsättningar är det en viktig utgångspunkt. För första gången presenterades 2018 en svensk studie över hur personer med funktionsnedsättning upplever och använder internet. (Begripsam, 2018.) Något som återkom hos många av undergrupperna (med olika funktionsnedsättningar) var svårigheter att logga in, särskilt med Bank-ID, och osäkerhet vid köp och andra avtal. Många uppskattade all underhållning och information som finns på nätet, men det är lättare att nöjessurfa än att uträtta saker.

Av erfarenhet vet vi att många befintliga Boken kommer-användare inte är digitalt delaktiga, och att användarna (liksom bibliotekspersonalen) oftast inte verkar koppla de digitala frågorna till tjänsten Boken kommer. För användare som varit storläsare genom livet är litteraturförmedlingen och det sociala värdet av tjänsten mycket stort. Men om alla människor ska ha tillgång till bibliotek så innebär det rimligen mer än bara distribution av skönlitteratur, och potentialen är stor när det gäller bibliotekslagens skrivningar om informationsteknik, kunskapsförmedling, delaktighet och fri åsiktsbildning.

Det här handlar om ett stort och i princip nytt område för regelbunden uppsökande biblioteksverksamhet, men det ligger helt i linje med bibliotekens uppdrag. Om man studerar vad människor behöver hjälp med i det fysiska biblioteket, så har tyngdpunkten förflyttats från litteraturfrågor till hjälp med praktiska saker som idag nästan alltid är digitala. Det är inte svårt att tänka att även de som har svårt att ta sig till biblioteket har liknande behov. Just nu pågår intensiva samtal på folkbiblioteken om hur man ska arbeta med digital service och digital pedagogik överlag. I sådana diskussioner är det klokt att tänka även på dem som av olika skäl har svårt att ta sig till biblioteket. I marknadsföring av bibliotekens e-tjänster används ibland uttrycket ”Biblioteket hemifrån”. Men borde inte denna slogan innebära att de som hade gått till biblioteket för att få hjälp att fixa saker om de kunde, istället kan få hjälp med sådant hemifrån? Den danska modell som beskrevs i kapitlet om uppdrag och uppföljning skulle kunna fungera som utgångspunkt för reflektion över innehåll och utformning av en Boken kommer-tjänst som mera tydligt utgår från bibliotekens demokratiuppdrag.

Mer språk och fler språk

Lyhördheten är stor gentemot de enskilda Boken kommer-låntagarna, och det lånas ut böcker på betydligt fler språk än svenska, engelska och finska på förfrågan. Men det totala antalet utlånade Boken kommer-böcker på andra språk är lågt.

Internationella biblioteket har utformat mallar för broschyrer[3] om Boken kommer på 28 språk utöver svenska och engelska. Kommunernas informationsavdelningar arbetar i regel med information även på lättläst och olika språk, och bör kunna ge tips till exempel vid upphandling av översättningar.

3 https://www.interbib.se/sv/for-bibliotek/mallar-skyltar-och-broschyrer/broschyr-boken-kommer

Den allra största utmaningen är kanske ändå hur informationen ska nå fram till målgrupper som inte alls känner till att tjänsten finns. Att marknadsföra en känd produkt eller tjänst är något helt annat än att informera om något som de potentiella användarna inte vet existerar. Det gör att det krävs olika metoder och kanaler för att nå personer som känner till folkbibliotekens uppdrag jämfört med dem som inte gör det. De som kommer från Storbritannien eller Nederländerna kan nog föreställa sig tjänsten Boken kommer även om de inte vet vad den heter på svenska. Men den som till exempel kommer från en kultur där bibliotek främst förknippas med högre studier och forskning förväntar sig förmodligen inte en tjänst som Boken kommer. Hur når biblioteket fram till sådana personer? Vilka sammanhang och kontaktytor finns i lokalsamhället? Förmodligen är detta en process som kommer att ta tid.

Några av de förslag som utvecklat sig under arbetet med projektet Kommer boken? är följande:

- Utöka successivt med fler språk. Flera av deltagarna i de lokala delprojekten satsade på finska först, för att mera ambitiöst pröva att nå ut i lokalsamhället. Men låntagare kan självklart få böcker även på andra språk, precis som i det öppna biblioteket.
- Använd aktivt de språkkompetenser som finns tillgängliga. Koppla Boken kommer tydligare ihop med bibliotekets arbete med mångspråk generellt. Kanske har man redan inventerat vilka språk som finns bland bibliotekets egen personal. Var kan biblioteket få, byta eller köpa kompetens på fler önskade språk? Volontärer, föreningsliv, skola och omsorg är tänkbara utgångspunkter.
- En möjlighet är att erbjuda genrer och titelbeställningar, snarare än helt personliga profiler. Det gör det lättare att söka och välja material och sparar tid i Boken kommer-hanteringen.
- Många människor är flerspråkiga och kan kommunicera på ett annat språk än det de vill läsa på. Den som önskar läsa på ett asiatiskt eller afrikanskt språk kanske även talar engelska eller franska. För många duger svenskan bra som praktiskt redskap för att beställa böcker även om läsaren vill uppleva böcker på ett närmare språk, till exempel något av de nationella minoritetsspråken.
- Om biblioteket vill vara tydligt så kan man ange vilka språk som man kan ringa eller mejla om Boken kommer på. Till exempel: ”Vi kommunicerar på svenska och engelska men erbjuder böcker på många fler språk. På torsdagar kan du också ringa och prata med oss på finska och arabiska”.

Det är inte bara praktiska lösningar som saknas, det finns också en viss oro bland medarbetare och chefer inför att marknadsföra Boken kommer på fler språk. Kan vi skaffa och välja ut böcker och annat material på alla språk som talas i kommunen? Om vi informerar om en tjänst på turkiska, ryska eller kinesiska – förväntas vi kunna kommunicera på det språket då? Talböcker och storstilsböcker som finns i väldigt liten utsträckning på de flesta språk – hur ska vi informera om dem? Dessa frågeställningar gäller för biblioteket som helhet, men de kan verkligen komma till sin spets inom Boken kommer som innehåller mycket referensarbete och litteratursamtal.

Målgrupperna

Vi har inte kartlagt demografin för dem som får Boken kommer, men uppfattningen är att den traditionella målgruppen av äldre personer med nedsatt syn eller rörlighet och som läser på svenska dominerar. Samtidigt nyanseras bilden lite vid djupare diskussioner och det visar sig finnas personer i andra åldrar, och sådana som har andra orsaker till sina behov. Några läser också på flera språk. Personalens flexibilitet och vilja att tillmötesgå önskemål är oerhört stor, och haken verkar mera vara att en så liten och smal grupp får kännedom om tjänsten.

De allra flesta som får Boken kommer idag har en eller flera funktionsnedsättningar, eller långvariga sjukdomar som sätter ned förmågan på motsvarande sätt. Inom projektet *Kommer boken?* har vi sett att ålder ofta anges som ett skäl att få Boken kommer. Det handlar då inte om en specifik ålder, utan om att funktionsnedsättningar som hindrar en från att sköta sina biblioteks-

ärenden är vanliga bland de allra äldsta. Personer med synnedsättning har sedan länge tagit del av talböcker. Synnedsättning förekommer i alla åldrar men blir vanligare ju äldre man blir. Genomgående är bibliotekens Boken kommer-låntagare oftast ganska få och mycket gamla – 100-åringar är inte ovanliga.

Utöver äldre äldre med nedsatt rörelseförmåga eller synnedsättning finns en stor grupp personer i andra åldrar som har olika funktionsnedsättningar. Det finns barn, unga och vuxna som har fysiska och psykiska funktionsnedsättningar som hindrar dem från att på egen hand ta del av bibliotekets verksamhet. Barn med funktionsnedsättning är dubbelt prioriterade enligt biblioteksslagen. Även andra skäl än sjukdom och funktionsnedsättning kan göra det svårt att ta sig till biblioteket. Inom projektet har vi insett att målgrupperna enligt de flesta definitioner är betydligt bredare än de som traditionellt får tillgång till tjänsten. Några grupper som borde vara berättigade till tjänsten, men som idag har tillgång till den i mycket liten utsträckning är:

- personer med vissa psykiska sjukdomar
- personer med vissa kognitiva funktionsnedsättningar
- personer med starkt nedsatt immunförsvar
- barn med särskilda behov (allvarliga sjukdomar eller funktionsnedsättningar)
- personer som vårdar en svårt sjuk anhörig hemma
- personer med elektronisk fotboja

Under projektets gång har vi diskuterat Boken kommer för dessa grupper med medarbetare i Stockholms län, och intresset har varit stort. I Jenny Lindbergs redogörelse framkommer att medarbetare i Stockholms län fått en vidgad förståelse för potentiella målgrupper för Boken kommer. På några håll har bibliotek också börjat implementera att rikta tjänsten till fler målgrupper än tidigare.

Särskilt tankeväckande har förslagen om att nå familjer med barn med funktionsnedsättningar varit. Barn med allvarliga sjukdomar eller grava funktionsnedsättningar är i teorin självklara Boken kommer-låntagare men i praktiken har vi inte hittat ett enda exempel på det under projektet. I ett annat projekt som Regionbibliotek Stockholm bedrev 2017 om biblioteksverksamhet för barn med funktionsnedsättningar framkom dessa behov. Kartläggningen *Funkar det? – bibliotekens verksamhet för en dubbelt prioriterad grupp* (Alpberg 2018) visar att många bibliotek i Stockholms län kan behöva göra fler insatser för barn med funktionsnedsättningar. Ett av flera förslag för att tillgodose deras tillgång till biblioteksservice är att erbjuda varianter av Boken kommer.

På motsvarande sätt är personer med annat modersmål än svenska som har svårt att ta sig till biblioteket en dubbelt prioriterad grupp som biblioteken verkar nå i låg utsträckning. Både barn och språk är viktiga områden som många arbetar med på biblioteken, så en utveckling inom dessa områden skulle på ett naturligt sätt involvera fler kollegor.

Att levandegöra de andra

I föregående avsnitt presenteras att målgruppen för Boken kommer skulle kunna vara betydligt bredare än vad den generellt är idag. Men hur får biblioteket syn på de potentiella Boken kommer-användarna? Det är en inbyggd utmaning att det handlar om personer som har svårt att komma till biblioteket, där många inte är digitalt delaktiga och några har svårt att kommunicera själva. Det bästa är naturligtvis att söka upp dem i lokalsamhället och föra dialog med dem om deras behov, intressen och förutsättningar. Om det alternativet känns utom räckhåll, finns det metoder för att åtminstone börja formulera vilka det handlar om.

Ett sätt att gestalta användarbehov och förbättra tjänster är att arbeta med så kallade personas. Då baserar man ett antal påhittade typpersoner med olika egenskaper på kunskap om riktiga människor, till exempel genom att göra intervjuer med minst fem personer för varje typ. Här nöjer vi oss med att presentera vad som kallas protopersonas. Det kan ses som ett försteg till

personas, där de påhittade personerna bygger på arbetsgruppens erfarenheter och omvärldsbevakning, men inte på intervjuer. Det är viktigt att beskriva typpersonerna väl och det passar bra ihop med vår önskan om att bidra till berättelsen om Boken kommer. Vi ger två exempel på protopersonas som lyfter fram barn och familjer med funktionsnedsättningar, eftersom de sällan syns i bibliotekens uppsökande verksamhet. Personas och protopersonas kan vara användbart just när man vill försöka levandegöra grupper av individer som man har liten erfarenhet av inom den befintliga verksamheten. Det kan också vara ett sätt att visa på skillnader mellan behov och förutsättningar inom olika delgrupper av en större målgrupp.

De två protopersonas som presenteras här är alltså påhittade men presenteras som levande personer. Utöver korta beskrivningar av Kim och Kalle och deras livssituationer så framgår det också på vilket sätt de kommit i kontakt med Boken kommer och vad tjänsten betyder för dem.

Kim

Kim föddes 2004 med gravt ryggmärgsbråck och ett hjärtfel. Hon behöver rullstol och flera andra hjälpmedel i sin vardag. Genom åren har sjukhusvistelserna blivit många och långa för Kim och hennes föräldrar. Via lekterapin på sjukhuset kom de i kontakt med biblioteket och föräldrarna upptäckte glädjen i högläsning. Bibliotekarierna på sjukhusbiblioteket har alltid haft många bra boktips. De tog sig även tid att läsa och prata om läsning med Kim och inspirerade henne att själv börja skriva. Nu är läget mer stabilt och Kim tillbringar sin mesta fritid hemma. Hjärtfelet begränsar hennes fysiska kapacitet även om hon blivit skicklig på att hantera rullstolen. Kim älskar böcker och känner sig inte funktionshindrad när hon diskuterar läsning och skriver historiska berättelser. Men många böcker finns inte på nätet och närmaste bibliotek ligger fem kilometer bort. Det är svårt för familjen att få tiden att räcka till mer än det allra nödvändigaste med arbeten, skola, omsorg och vardagslogistik. När familjen erbjöds Boken kommer en gång i månaden tackade de med glädje ja till det. Att få hjälp att hitta bra böcker, både skönlitteratur och fakta, är en superbra tillgång i vardagen. Nu deltar Kim tillsammans med sin syster i bibliotekets digitala bokklubb och hemma är hon familjens biblioteksamordnare.

Kalle

Kalle kom till världen 2009 och var ett mycket efterlängtat barn. Ganska snart förstod föräldrarna att han hade flera funktionsnedsättningar, men att de var så pass allvarliga framkom pö om pö. De gör att han är beroende av assistenter och utrustning dygnet runt. Hans pappa arbetar numera deltid för att vara mer med Kalle. Att komma ut på utflykt och göra andra saker är svårt, och han kan sällan följa med sina syskon utanför villatomten. Kalle trivs där hemma och vill gärna vara där alla andra är. Även om han inte ser så känner han lyhört av andras känslor och blir lätt orolig om familjen stressar eller gör saker som han inte förstår. De har inte alltid varit en läsande familj men bundenheten till hemmet har gjort tillgång till filmer, musik och böcker allt mer viktigt. Via Kalles sjukgymnast fick de tips om Boken kommer som en resurs för hela familjen. Med Kalle läser föräldrarna taktila böcker, och att känna på olika material och läsa gemensamt ger en meningsfull stund. Kalle älskar särskilt böcker om djur och skrattar högt åt svansar och nosar. För Kalles syskon läser föräldrarna vanliga böcker högt, till exempel Harry Potter, då deltar även Kalle och njuter av de trygga rösterna. Den senaste tiden har familjen även lånat e-ljudböcker och e-böcker.

Förutsättningar för utveckling

Under projektet *Kommer boken?* har tankarna växlat mellan framtid och nutid, mellan vad som skulle kunna göras och hur förutsättningarna ser ut på biblioteken. Särskilt deltagarna i de lokala delprojekten här varit generösa med sina erfarenheter och idéer. Flera har uttryckt att möjligheten att inspirera och underlätta för andra bibliotek att utveckla Boken kommer har varit en extra motivation att delta i projektet. Utöver de praktiska tipsen om information och marknadsföring i kapitlet om lokala delprojekt finns här ett extra medskick från dessa Boken kommer-praktiker på fältet. Det är en lista på frågor att ställa sig innan man drar igång ett utvecklingsarbete – eller kanske istället för att dra igång ett utvecklingsarbete. Alla frågor är inte viktiga för alla typer av förändring, och de lokala sammanhangen kan göra vissa frågor mindre relevanta. Ändå har dessa frågor återkommit så ofta genom projektet *Kommer boken?* att det är naturligt att avrunda ett kapitel om framtida möjligheter med att uppmana till diskussion om vilka förutsättningar som krävs. Som på flera andra ställen i skriften kan frågorna mycket väl översättas till andra delar av biblioteksverksamheten, även om utgångspunkten här är Boken kommer. Punkterna är grupperade inom fyra områden.

Uppdrag

- Finns det en genomtänkt idé för Boken kommer i förhållande till hela verksamheten?
- Är uppdrag och mål för Boken kommer formulerade?
- Finns uppdraget med i bibliotekets styrdokument?

Målgrupper

- Är verksamhetens målgrupper identifierade och beskrivna med sina olika förutsättningar?
- Finns kunskap om lokalsamhället och dess aktörer utifrån uppdraget och de målgrupper som Boken kommer riktar sig till?

Kvalitet

- Finns kriterier och ramar formulerade för vad som är god och jämn kvalitet inom Boken kommer?
- Hur dokumenteras verksamheten?
- Hur följs verksamheten upp?
- Vad kan mätas och vad behöver utvärderas på annat sätt?
- Hur väl fungerar biblioteksystemen för Boken kommer-tjänsten?

Organisation

- Finns en hållbar organisation kring Boken kommer i verksamheten?
- Får medarbetare och chef stöd i sin yrkesroll för att kunna utföra Boken kommer-uppdraget och nå målen?
- Hur utnyttjas Boken kommer-personalens kompetenser i andra sammanhang?
- Hur utnyttjas övrig personal inom Boken kommer-verksamheten?

Stina Stoor BLI SOM FOLK
EL CLUB DE LAS NECROLÓGICAS
ليالي المنافي البعيدة
Jörn Donner Poika ja isä
ZARI, M.
LEENA PARKKINEN SÄÄDYLLINEN AINESOSA
KANTO LAHTARIT
ka aurinkoon

6 frågor om Boken kommer

Redan innan projektet *Kommer boken?* startade fick vi med oss flera grundläggande frågeställningar om Boken kommer från en workshop med länets bibliotekschefer. Med denna skrift hoppas vi kunna svara direkt på en del av de frågorna, men också ge underlag för fortsatt diskussion på flera områden som inte har enkla svar.

1 Varför ska vi ha Boken kommer?

Biblioteket och användarna

Det enklaste svaret är nog att det är en verksamhet som hjälper biblioteket att uppfylla biblioteksslagens paragrafer om att biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla och att biblioteken ska prioritera personer med funktionsnedsättningar. Liknande formuleringar finns ofta i lokala styrdokument. Kanske är det faktiskt mer intressant att ställa frågan om – och i så fall hur – biblioteken uppfyller sitt uppdrag utan Boken kommer?

Det råder ingen tvekan om att Boken kommer är en meningsfull och högt uppskattad verksamhet som både användare och personal beskriver som kärnan av bibliotekens uppdrag. Möjligen med undantag för själva transporten, som mycket riktigt sker utan bibliotekspersonal i en hel del kommuner.

Samhällsnytta

Utöver att se på bibliotekets måluppfyllnad och det stora värde som användarna beskriver så kan Boken kommer också motiveras på samhällsnivå. Begreppet delaktighet ingår ofta i kommuners mål för social hållbarhet, och det är en extra utmaning när det gäller personer som har svårt att på egen hand delta i samhällslivet. Folkhälsa har blivit en viktig parameter som idag används för långt fler verksamheter än de som sysslar med vård och omsorg. Många av Boken kommers kvaliteter – social inkludering, givande samtal, tillgång till fakta och upplevelser – är precis sådant som stärker de känslor av sammanhang och meningsfullhet som behövs för människors hälsa och välbefinnande, och för förtroendet för det samhälle man lever i.

2 Vågar vi marknadsföra Boken kommer?

En fråga som vi på regionbiblioteket stött på i samband med dialoger kring utveckling av tjänsten är i vilken grad biblioteket kan och vågar marknadsföra Boken kommer. Om allt för många önskar Boken kommer, hur ska biblioteket i så fall kunna tillgodose allas behov?

Flera bibliotek har testat att gå ut brett med information om Boken kommer med syftet att nå fler låntagare. Än så länge har ingen fått så många nya användare att det blivit ett problem, responsen har snarare varit ganska liten. Vi vet att det är svårt att nå fram, men också att de allra flesta vill klara sig på egen hand. Det är många som ordnar sin läsning och sin information helt utan bibliotekets inblandning, även när hjälp och stöd behövs. Vi har inte heller hört talas om något missbruk av tjänsten. Det är ett ömsesidigt åtagande att vara Boken kommer-låntagare, och den personliga kontakten och det praktiska upplägget gör risken för fusk liten eller obefintlig.

Vi vill därför hävda att biblioteket både vågar och bör marknadsföra Boken kommer. Genom att se det som en rättighet för alla att känna till att erbjudandet om Boken kommer finns, kan biblioteket på allvar hävda att man vill nå dem som inte kan komma till biblioteket.

Om man sedan tänker sig en bredare målgrupp för Boken kommer än dagens traditionella så kan uppdraget absolut växa. Men då handlar det också om att uppnå fler av bibliotekets mål, till exempel vad gäller digital delaktighet eller läsfrämjande för barn med funktionsnedsättningar. Och då involverar det naturligt en större del av verksamheten och personalen.

3 Finns det alternativ till Boken kommer?

Kan bibliotek göra något annat än Boken kommer för att uppnå de mål som Boken kommer syftar till?

Kanske, men det har varit svårt att hitta radikalt annorlunda alternativ. Det har inte kommit upp några förslag på uppsökande bibliotekstjänster med hjälp av till exempel scouterna, drönare eller Virtual reality. Folkbibliotekens uppdrag och roller är många men kärnan är ändå litteratur och information, och förmodligen finns det andra som bättre kan utveckla logistikfrågorna. I framtiden kanske helt andra alternativ står till buds med hjälp av ny teknik. Men det kräver i så fall mycket utvecklings- och anpassningsarbete innan de verktygen kan användas för just Boken kommer. En digitisering av själva medierna räcker inte.

Finns det andra i samhället som gör eller kan göra Boken kommer?

Att volontärer hjälper till med Boken kommer är ganska vanligt, och helt privat ”Boken kommer” pågår förmodligen överallt. Båda typerna av förmedling skulle kunna utvecklas vidare tillsammans med biblioteken där intresse finns. Med professionellt stöd från biblioteket kan dessa förmedlare vara viktiga pusselbitar för bibliotekens uppdrag kring läsfrämjande och informationsförsörjning. Kanske kan sådan verksamhet också vara intressant som utgångspunkt för metoder som biblioterapi och Shared Reading.

4 Finns det ett ultimat sätt att bedriva Boken kommer?

Vilket upplägg som är bäst beror på de lokala förutsättningarna. Den viktigaste utgångspunkten är hur biblioteket ser på sitt uppdrag. Det bör påverka valet av organisation av tjänsten om man till exempel betonar distribution, läsfrämjande, socialt sammanhang eller kanske digital delaktighet. Sedan finns det några grundupplägg och varianter på dem att ta ställning till rent praktiskt.

Smart organisation

Det finns flera val att göra när det gäller arbetssätt och organisation för Boken kommer. Den del av Boken kommer-processen som ligger längst ifrån bibliotekets kärnområden är distributionen. De lokala förutsättningarna varierar, och det finns ett stort antal olika lösningar för transporter i länets kommuner. Att själv köra ut, att anlita volontärer eller en kommersiell budfirma har naturligtvis olika fördelar och nackdelar för biblioteket.

Något som återkommer överallt är fördelen med att vara en arbetsgrupp på biblioteket som delar på arbetet. Det gäller även om antalet arbetstimmar är ganska litet. Flexibilitet och möjlighet till utveckling är mycket svårt när man är ensam om ett uppdrag. Dessutom talar mycket för att kvaliteten blir bättre och jämnare när arbetet delas av flera personer.

Jämn service

För att kunna erbjuda tjänsten rättvist behöver Boken kommer en robust organisation som tål svängningar i arbetsbelastningen. Precis som när det gäller andra målgrupper är det naturligt att behoven varierar. Det är bra att några personer är huvudansvariga men att flera bidrar efter behov och inriktning. Tydliga rutiner och en bra beskrivning av tjänsten gör det enkelt för fler att hjälpas åt att informera.

Vi har också noterat ett behov av större tydlighet för vad och hur mycket Boken kommer levererar på vissa bibliotek. Det kan vara bra att ha riktlinjer om mängd och frekvens som biblioteket kan kommunicera för att lättare nå ut med lagom mycket till fler.

5 Vad innebär teknikutvecklingen för Boken kommer?

Dagens digitala tjänster gör att aktiva uppkopplade personer kan klara sig med e-medier så långt bibliotekets utbud räcker. Men många personer som ingår i målgruppen för Boken kommer behöver praktisk biblioteksservice, eller väldigt väl anpassade digitala tjänster. Det beror bland annat på olika funktionsnedsättningar och sjukdomar, och på låg digital delaktighet och digital tillgång hos många av dem. Dessa förutsättningar kommer rimligen att fortsätta råda eftersom det hela tiden finns en eftersläpning och ett utanförskap i förhållande till teknikutvecklingen. Målgruppen för Boken kommer inbegriper per definition många av dem som har sämst förutsättningar att utnyttja digital teknik. Andra orsaker till de analoga behoven är brister i bibliotekens digitala tjänster och utbud.

Om bibliotekens uppdrag att arbeta med digital delaktighet även gäller personer som har svårt att ta sig till det fysiska biblioteket så blir digital teknik både ett mål och ett medel för Boken kommer. Detta uppdrag ryms sällan eller aldrig i den tjänst som idag kallas Boken kommer. Kanske är det här någonstans tjänsten byter namn från Boken kommer till Biblioteket kommer?

Ny teknik på biblioteken kan också innebära utvecklade biblioteksystem som stödjer Boken kommer-verksamheten bättre. Idag lägger biblioteksspersonalen en hel del tid och möda på att få register och statistik att fungera, och inte sällan ingår fortfarande något manuellt system. För större effektivitet skulle man också kunna tänka sig till exempel algoritmer som stöd för fler och mer varierade boktips.

6 Hur kan man mäta BK?

Omfattning och resurser

Omfattningen av tjänsten (antal personer som har den, antal medier som skickas ut) borde gå att mäta även om det verkar överraskande svårt att få fram exakt statistik i många kommuner. Att mäta hur mycket resurser biblioteket lägger ner på Boken kommer är svårare. Ett litet försök inom projektet att mäta tidsåtgången visade på några av svårigheterna. Samtidigt gäller detta för mycket av bibliotekens övriga verksamhet också. Det enda som vi är riktigt bra på att mäta är hårda faktorer som öppettider och antal utlån som registreras i systemen. Det vore förstås mycket intressant att veta hur mycket tid biblioteken lägger på olika målgrupper och tjänster, och allra helst relatera detta till behov och uppdrag, men det är en oerhört komplex fråga.

Kvantitet och kvalitet

Folkbiblioteken har en svag tradition av utvärdering även om intresset har ökat på senare år. Taxonomier, kvalitetsmodeller och flera andra metoder som prövats på vissa av bibliotekens verksamheter kan med fördel användas även för Boken kommer. Så länge det inte finns tydligt formulerat vad som är god kvalitet på en tjänst så är det svårt att mäta om man uppnått målen. För Boken kommer - och för många andra tjänster - utgår bedömningen ofta från vad personalen uppfattar i kombination med enstaka synpunkter från användare eller andra berörda. Genom Jenny Lindbergs studie vittnar en grupp användare om det värde och den kvalitet som Boken kommer innebär för dem. Men om tjänsten ska fördelas mera rättvist och nå ut till fler med behov, så bör den regleras tydligare. Det skulle också göra det lättare att mäta tjänsten, åtminstone kvantitativt.

URBAN ORZOLEK
Marchands de thé à

Litteratur- och källförteckning

Ahlqvist, Elisabet (red.) (2016). *Pålitligt, lyhört och kompetent: tjänstekvalitet på bibliotek i teori och praktik*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Alpberg, Lynn (2018). *Funkar det?: bibliotekens verksamhet för en dubbelt prioriterad grupp*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Andersson Wredlert, Pia (2016). *Möten med läsning: när bibliotekens verksamhet når fler*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Begripsam (2018). *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*. Huvudrapport och delrapporter. http://www.begripsam.se/svenskarna-med-funktionsnedsattning-och-internet/

Borrman, Pia och Hedemark, Åsa (2015). *Leonards plåster: om syfte, barnsyn och kvalitet i bibliotekets sagostund*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Brisander, Cecilia (2017). *Bibliotek i samspel med lokalsamhället*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Digitalisering handlar om människor (2019). Stockholm: SPF Seniorerna.

Evers, Anne-Marie (2014). *Framtida Boken kommer inom Stockholms stadsbibliotek. Utredning*. (Internt material). Stockholms stadsbibliotek.

Funka.com (2018). *Statistik* https://www.funka.com/design-for-alla/tillganglighet/statistik/)

Hammarén, Maria (2005). *Skriva: en metod för reflektion*. Stockholm: Santérus.

Hansson, Joacim (2019). *Folkbibliotek i glesbygd*. Stockholm: Statens kulturråd.

Internationella biblioteket (utan årtal). Mallar för broschyrer om Boken kommer. https://www.interbib.se/sv/for-bibliotek/mallar-skyltar-och-broschyrer/broschyr-boken-kommer

Karlsson Kjellin, Lovisa (red) (2019). *Så når vi fler. Skapa förutsättningar för tillgänglig läsning*. Stockholm: Myndigheten för tillgängliga medier.

Myndigheten för tillgängliga medier (2018). Talboken kommer för taltidningsläsare. https://www.mtm.se/produkter-och-tjanster/taltidningar/talboken-kommer---for-taltidningslasare/

Schultz Nybacka, Pamela (2013). *Att hantera den dynamiska kontrasten mellan tradition och förnyelse: en studie av Projekt Kompetensen inom Regionbibliotek Stockholm*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Solsmo, UIla et al (2013). *Det är möjligt! 37 recept på samverkan: äldreomsorg, funktionshindersomsorg, bibliotek*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Svensk författningssamling 2013:801 (2013). *Biblioteksslag*. Stockholm: Kulturdepartementet.

Ända hem till fru Nilsson: en metodutredning om uppsökande biblioteksverksamhet. (1990). Stockholm: Statens kulturråd

Ögland, Malin; Lundgren, Lena och Wockatz, Kerstin (2010). A*tt mäta och väga: om statistik och effektivitet på folkbibliotek*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Ögland, Malin (2013). *Taxonomier: verktyg för biblioteksutveckling*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

DEL 2

JENNY LINDBERG

HÖGSKOLAN I BORÅS

Inledning

Boken kommer är en bibliotekstjänst för den som på grund av sjukdom, funktionsnedsättning eller av annan anledning har svårt att själv komma till ett bibliotek. Tjänsten etablerades i Sverige vid mitten av 1950-talet efter nordamerikansk förebild och idag finns den på de flesta större folkbibliotek i Sverige. Boken kommer utgör ofta en del av bibliotekens uppsökande verksamhet, med tydligt stöd i biblioteks-lagens skrivningar om folkbibliotekens uppgift att främja läsning och tillgång till litteratur för alla, utifrån behov (jfr SFS 2013:801).

Boken kommer-tjänsten kan utformas på olika sätt men den grundläggande principen kan prosaiskt beskrivas som följer: Vid ett referenssamtal berättar tjänstens användare om sina intressen och önskemål ifråga om litteratur, varefter bibliotekarien gör ett urval ur bibliotekets samlingar för utlån. Det handlar ibland om pappersböcker och ibland om talböcker[4] som i nästa steg levereras hem till användaren. Distributionen ombesörjs ofta av en annan utförare än bibliotekarien. Efter lånet återbördas böckerna vanligen i samband med nästa leverans från biblioteket.

Tjänsten har ofta betraktats som en extra stödinsats för de människor som inte kan använda det fysiska biblioteket, och därmed inte som en given del av den ordinarie biblioteksverksamheten (se Statens kulturråd 1990, s. 111). Synsättet att Boken kommer i någon mån är att betrakta som en nödlösning är sannolikt en bidragande orsak till att marknadsföringen av tjänsten är mycket begränsad. Hellre än att bedriva uppsökande verksamhet har det rådande idealet varit att anpassa bibliotekens lokaler efter användarnas förutsättningar så att fysiska besök möjliggörs (Ibid.).

Under åren 2015-2017 drev Regionbibliotek Stockholm ett projekt med fokus på Boken kommer-arbetet – projektets namn är *Kommer boken?* Den här rapporten utgör en del av det projektet och syftar till att med vetenskaplig metod genomlysa och beskriva tjänstens förutsättningar i regionen. Rapportens huvudsakliga bidrag är resultaten från den empiriska studie som gjorts med deltagare från regionens biblioteksverksamheter samt användare av den aktuella tjänsten. Resultaten belyses i denna rapport teoretiskt och med hjälp av relevant forskning. Studien är av kvalitativ karaktär vilket innebär att stor vikt läggs vid deltagarnas unika perspektiv och deras egna beskrivningar av sina erfarenheter och uppfattningar. Mångstämmighet och variationer i materialet utgör en särskild styrka. Samtidigt har vissa övergripande mönster kunnat identifieras. Som forskare hoppas jag att såväl de verksamhetsnära och personliga beskrivningarna av Boken kommer-tjänsten som de övergripande utmaningar som skisseras och diskuteras avslutningsvis, kan vara användbara i det fortsatta arbetet för alla människors lagstadgade tillgång till biblioteksservice och litteratur.

4 Talböcker är inlästa böcker, vanligen lagrade på cd-rom. För att lyssna på talböcker används en särskild s.k. DAISY-spelare. Talböcker får endast lånas ut av bibliotek till vissa grupper såsom synskadade, långtidssjuka, rörelsehindrade, personer med läs- och skrivsvårigheter eller utvecklingsstörning. Även tillfälligt funktionshindrade har rätt att låna talböcker under den tid behov finns. Talböcker kan, till skillnad från exempelvis ljudböcker och e-böcker, inte köpas av enskilda personer. Numer kan talböcker även överföras direkt till internetansluten DAISY-spelare. (MTM 2018).

Karin Sundström och Cecilia Brisander har som ledare för projektet *Kommer boken?* varit viktiga samtalspartners för mig. Deras dokumentation och statistik över Boken kommer-verksamheten har också informerat denna studie. När vi inledde vårt samarbete fick jag en bild av Boken kommer som väl etablerad och mycket uppskattad bland dess användare, men samtidigt som mindre synlig i de strategiska och politiska sammanhangen. Av en enkätundersökning som genomfördes av de projektansvariga på regionbiblioteket framgick att 25 av Region Stockholms 26 kommuner erbjöd Boken kommer i någon form under 2017 (se regionbibliotekets del av skriften). Även om tjänsten alltså erbjuds i någon form av en stor majoritet av kommunerna, så är det slående hur olika den kommit att utformas på olika platser. Skillnaderna återfinns både i Boken kommer-arbetets organisering vid arbetsplatserna och i sätten på vilka litteraturen distribueras till användarna.

Det exakta antalet medborgare som kommer i åtnjutande av tjänsten är svårt att fastslå via offentlig statistik, men enligt 2011 års uppgifter konstaterar Malin Ögland (2013) i skriften *Taxonomier*, att endast cirka 3 % av medborgarna över 80 år nås av Boken kommer. I tider av hög demografisk och teknisk förändringstakt finns det anledning för folkbiblioteken i hela landet att ställa sig frågan om verksamhetens effektivitet och legitimitet. Hur pass väl och rättvist tillgodoser tjänsten befolkningens behov, och vilka eventuella utvecklingsmöjligheter följer med nya digitala medieformat och distributionsvägar? Den här studien berör dessa frågor och de överväganden som behöver göras i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Bredvid projektledningen har medarbetare från regionens folkbibliotek – chefer och bibliotekarier – valt att medverka som informanter i studiens fokusgrupper, och därutöver har ett antal Boken kommer-användare bjudit på sin tid och sina erfarenheter i intervjuer via telefon. Såhär inledningsvis vill jag passa på att tacka er alla för att ni med sådant engagemang och generositet har gått in i vårt samarbete.

Tidigare forskning om Boken kommer

Inför denna studie har litteratursökningar gjorts via den nationella biblioteksdatabasen LIBRIS, den biblioteks- och informationsvetenskapliga databasen Library and Information Science Abstracts (LISA), Digitala Vetenskapliga Arkivet (DiVA) för forskningspublikationer och studentuppsatser vid svenska lärosäten samt Borås Academic Digital Archive (BADA).

Nedanstående genomgång tar upp sådana studier, främst från år 2000 och framåt, som på olika sätt har befunnits empiriskt intressanta för studien om Boken kommer. Det gäller alltså publikationer som primärt handlar om den aktuella tjänsten. Forskning av teoretisk relevans för studiens analys presenteras i efterföljande kapitel.

Utan omsvep kan vi konstatera att de vetenskapliga publikationer som behandlar Boken kommer är få. Svenskspråkiga publikationer som ändå har bäring på (aspekter av) tjänsten är ofta verksamhetsnära forskningsrapporter som Anna Hampson Lundhs (2013) *Talande böcker och läsande barn* utgiven av Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) och Regionbibliotek Stockholms skriftserie med exempel i Cecilia Brisanders (2017) *Bibliotek i samspel med lokalsamhället* och Malin Öglands (2013) *Taxonomier: Verktyg för biblioteksutveckling* som bland annat behandlar samverkansformer i just arbetet med Boken kommer.

Ögland (2013) visar hur en tjänst som Boken kommer kan förstås i olika målsättningsnivåer, utifrån olika grader av komplexitet, där den lägsta graden representerar den enklaste nivån av tjänsten. I fallet med Boken kommer innebär nivå 1 kort sagt att en kommun tillhandahåller Boken kommer. Tjänsten finns för den som själv efterfrågar den. På nivå 2 förekommer även viss marknadsföring av tjänsten, främst via bibliotekets ordinarie informationskanaler. Nivå 3 kännetecknas av att biblioteket aktivt har identifierat målgruppen för Boken kommer och nivå 4 innebär att kontaktytorna mot olika möjliga samverkanspartners (t.ex. hemtjänst, hjälpmedelscentral, volontärer) har identifierats. På nivå 5 behöver olika nivåer och varianter av tjänsten ha formulerats, och nivå 6 innebär att samverkansformer med olika aktörer har formaliserats genom överenskommelser och avtal. På taxonomins mest avancerade nivå 7 finns antagna strategidoku-

ment på kommunal nivå (t.ex. biblioteksplan), där vision och plan för kontinuerlig utveckling av tjänsten ingår. Vid ingången till den studie som presenteras här har jag uppfattat att Boken kommer-tjänsten inom regionen ofta befinner sig på nivå 1–3, medan regionbibliotekets projekt *Kommer boken?* inneburit en strävan mot de högre nivåerna.

Bredvid dessa publikationer finns även vissa konferensbidrag som beskriver och diskuterar arbetet med tjänsten, såsom Karin Sundströms (2013) och Karin Gustavssons (2001) presentationer från konferensen *Mötesplats inför framtiden*. Ett antal akademiska uppsatser har också fokuserat på Boken kommer, ur olika perspektiv. Bland uppsatser publicerade under 2000-talet kan nämnas fallstudier från olika orter och bibliotek, såsom Pauliina Bomströms (2012) undersökning av verksamheten i Haparanda samt Anita Brobergs och Annika Franks (2000) studie av verksamhetens organisation i Uddevalla. Ida Eriksson (2012) behandlar förmedling och bemötande i Boken kommer-arbetet och Annika Helgesson (2006) undersöker användarnas kvalitetsupplevelser.

En publikation med lite fler år på nacken är Kulturrådets (1990) metodutredning för uppsökande biblioteksverksamhet *Ända hem till fru Nilsson* – en skrift som tycks ha fått visst gensvar på biblioteksfältet vid tiden. Någon mer djupgående studie om den specifika tjänsten har dock inte publicerats på senare år.

Om vi vidgar urvalet till en nordisk och anglosaxisk kontext, där liknande verksamheter förekommer, så märks framför allt redogörelser för det uppsökande arbetet från professionens företrädare i nättidskrifter som *Scandinavian Library Quaterly* (t.ex. Larsen 2007; Svensson 2009) samt i IFLA:s publikationer (t.ex. Irvall 2002). Dessa texter rapporterar dock sällan från vetenskapliga studier.

Studien om Boken kommer

Boken kommer-verksamheten belyses här ur såväl ett professionellt perspektiv som ur ett användarperspektiv. Det professionella perspektivet representeras av bibliotekarier och bibliotekschefer medan användarnas perspektiv representeras av låntagare i Boken kommer-verksamheten. Rapporten omfattar en delstudie med inriktning på det professionella arbetet med Boken kommer och en delstudie med utgångspunkt i användarnas perspektiv på tjänsten – en så kallad användarstudie (se t.ex. Case & Given 2016). För användarstudien har ett strategiskt, mindre urval om sex deltagare gjorts. För en närmare redovisning av studiens samtliga deltagare, se Bilaga 1.

Syfte och frågeställning

Studien syftar till att utveckla kunskap om tjänsten Boken kommer såsom den är utformad på folkbiblioteken i Region Stockholm och såsom den uppfattas och beskrivs av bibliotekens medarbetare, deras ledning och tjänstens användare. I syftet ingår att identifiera den befintliga verksamhetens kvaliteter och begränsningar samt att diskutera dess utvecklingsmöjligheter i relation till samhällets demografiska utveckling, bibliotekarieprofessionens förutsättningar och den tekniska utvecklingen av bibliotekstjänster.

Följande forskningsfrågor har väglett den empiriska studien:

- Hur beskrivs och motiveras arbetet med Boken kommer?
- Hur beskrivs användargruppen respektive målgruppen för Boken kommer?
- Vilka kompetenser framhålls som viktiga i arbetet med Boken kommer?
- Hur beskrivs förutsättningarna för utveckling av Boken kommer?
- Vilka möjligheter och utmaningar för Boken kommer framträder, mot bakgrund av dessa beskrivningar?

De fyra första frågorna är relativt deskriptiva till sin karaktär och besvaras genom resultatredovisningen från de båda delstudierna. Den femte och sista frågan är av mer analytisk art och den behandlas i kapitlet Möjligheter och utmaningar för Boken kommer. Där tas ett samlat grepp på resultaten från de två delstudierna för en övergripande och framåtblickande diskussion.

Metod och material

Den studie som gjorts är av typiskt kvalitativt slag. Intresset riktas mot deltagarnas erfarenheter och utsagor och min strävan som forskare har varit att nå ett varierat och rikt material för analysen. Att låta studien omfatta olika perspektiv på Boken kommer syftar till att nå en välgrundad och nyanserad förståelse av tjänstens innehåll, dess räckvidd och begränsningar. I relation till aktuell forskning och teoribildning kan studien också säga något om tjänstens utvecklingspotential.

Materialet för den första delstudien har producerats genom fokusgruppsamtal (se t.ex. Wibeck 2010) med chefer och anställda vid folkbibliotek inom Region Stockholm. Samtliga bibliotek inom regionen är representerade med en eller ett par personer. 20 chefer och nio bibliotekarier har ingått i separata grupper; en grupp för bibliotekarierna och två grupper för cheferna. Samtalen i fokusgrupp 1 och 3 modererades av mig själv och i fokusgrupp 2 av Malin Ögland, dåvarande chef vid regionbiblioteket. Samtalen spelades in och transkriberades i nästa steg av en extern professionell part. Deltagarnas medverkan i studien är baserat på frivillighet och har skett i tjänsten.

För användarstudien var mitt önskemål som forskare att få tala med personer med relativt omfattande erfarenhet av tjänsten och med intresse för att berätta om den erfarenheten och om sin läsning. Såtillvida kan urvalet beskrivas som strategiskt (se Trost 2010). Ansvarig tjänsteman vid den regionala biblioteksverksamheten förmedlade kontakterna till de medarbetare som ansvarar för Boken kommer vid olika bibliotek i Region Stockholm. Dessa tillfrågade sedan användare som de bedömde kunde vara intresserade av att delta i studien. Gensvaret var gott men av resursskäl blev studien inte så omfattandete. Totalt gjordes sex individuella semistrukturerade telefonintervjuer med två män och fyra kvinnor, alla i ålderspannet 69-89 år, majoriteten 80 plus. Som en säkerhetsåtgärd gjordes dubbla ljudupptagningar (se Bryman 2011). Dessa inspelningar har sedan transkriberats. Av de deltagare som tackade ja till medverkan, visade sig hälften läsa pappersböcker medan hälften lyssnar på talböcker via DAISY-spelare.

Studiens samlade material omfattar samtal med 35 deltagare under totalt 332 minuter, motsvarande 109 A4-sidor (se Bilaga 1). Visst material som producerat inom projektet *Kommer boken?* – exempelvis rörande tjänstens räckvidd – finns också bland de källor som konsulterats (se regionbibliotekets rapport). Det ska dock betonas att det är intervjumaterialet som står i fokus för den analys som presenteras i denna rapport.

Analysen av det skriftliga materialet har gjorts genom en tolkande process (jfr Alvesson & Sköldberg 2017). Inledningsvis har materialet från varje intervju lästs, kodats och märks upp manuellt, med utgångspunkt i forskningsfrågorna. Identifierade innehållsliga teman redovisas i resultatkapitlet, såväl inom delstudierna som ”på tvärs” över dem. Med utgångspunkt i empirin och med hjälp av studiens teoretiska ramverk förs också en fördjupad diskussion kring vissa teman och principiellt intressanta frågor som framträtt i analysen.

Den tolkande processen kan karaktäriseras som en kombination av empiri- och teoridriven analys. Empirinärheten är särskilt tydlig i första delen av resultatredovisningen, bland annat genom frekventa citat från materialet. Det har varit angeläget för mig som forskare att ge deltagarnas – bibliotekariernas, chefernas och användarnas – resonemang och uppfattningar stort utrymme i resultatpresentationen. Samtidigt har den analytiska verktygslådan, bestående av utvalda teoretiska begrepp och tidigare forskningsresultat, hjälpt mig att tolka och diskutera mina iakttagelser och därigenom besvara forskningsfrågorna. Avslutningsvis dras ett antal slutsatser av den samlade analysen och några förslag formuleras, såväl till det fortsatta arbetet med Boken kommer som till fortsatt forskning.

Teoretiskt ramverk

Bredvid den typ av verksamhetsnära studier som presenterats tidigare i rapporten, finns en rik flora av forskning som belyser teoretiskt relevanta aspekter av Boken kommer-tjänsten och dess förutsättningar på samhällelig och organisatorisk nivå. Här nedan presenteras ett antal studier och begrepp från tre olika forskningsområden inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet, som jag menar kan bidra till att fördjupa förståelsen av folkbibliotekens Boken kommer-tjänst: dels studier om *folkbibliotekets roll i samhället*, dels om *bibliotekariers professionella arbete* och dels så kallade *användarstudier med inriktning mot människors medieanvändning och läspraktiker*. Det är alltså från dessa tre områden som studiens analysredskap hämtas.

Folkbibliotekets roll

I det här avsnittet behandlas särskilt två aspekter av folkbibliotekens funktion och ansvar i samhället, nämligen hur biblioteket kan utgöra *en plats för möten och upplevelser* samt *främja tillgänglighet*. Begreppen används för att belysa olika facetter av Boken kommers betydelse för nuvarande och potentiella användare.

Bibliotekens relevans i samhället är nära förbunden med hur väl de svarar mot medborgarnas behov och intressen, på såväl kollektiv som individuell nivå. Också i tider av vikande besökssiffror vet vi att förtroendet för folkbiblioteket som samhällsinstitution är högt (Höglund 2017). Under 2000-talet har bibliotekets funktion som mötesplats ofta lyfts fram i både debatt och forskning. Norska biblioteksforskarna Aabø, Audunson och Vårheim (2010) beskriver exempelvis hur folkbiblioteket framträder som en lågintensiv mötesplats där vi även kan träffa människor som inte i alla avseenden påminner om oss själva. I funktionen som mötesplats, och genom sitt utbud av medier och tjänster, kan folkbiblioteken också bidra till viss utjämning av användarnas möjligheter till aktivt medborgarskap, över sociala och ekonomiska gränser. Även om Aabøs med flera (2010) studie främst uppehåller sig vid konkreta möten mellan besökare i det fysiska biblioteksrummet är det fullt möjligt att låta idén om biblioteket som mötesplats omfatta även andra möten. En breddad användning av mötesplatsmetaforen rimmar också väl med den numer välkända *Four spaces model*, med vilken biblioteksforskarna Jochumsen, Rasmussen och Skot-Hansen (2012) illustrerar hur folkbiblioteken kan öppna dörrar till inspiration, upplevelser och möten, även i fiktionens sfär. Modellens fyra ”rum” – inspiration, lärande, möten och konstnärliga uttryck – är enligt författarna inte att betrakta som fysiskt avgränsade till biblioteks-lokalen utan kommer även till uttryck i både analoga och digitala tjänster, i bibliotekens design och i deras arbets- och samverkansformer (Ibid.).

Övergripande trender i samhällsutvecklingen får implikationer för kulturinstitutioner som folkbibliotek. En av de senaste årens tydliga trender är utvecklingen från en bildningsorienterad till en upplevelseorienterad profilering av biblioteksverksamhet. Där bibliotekens kulturförmedlande identitet, enligt Schreiber (2006), tidigare baserats på institutionellt sanktionerad kunskap och värdering, har det skett en glidning mot en kulturverksamhet där kvalitet och relevans snarare utgår från olika användargruppers preferenser och efterfrågan. Biblioteksforskarna Grøn och Balling (2012) beskriver den här utvecklingen som ett uttryck för dagens upplevelseekonomi. Detta kan möjligen uppfattas som problematiskt ur ett ideologiskt perspektiv, men i det här sammanhanget vill jag betona det principiellt värdefulla i en ökande följsamhet gentemot användarnas skiftande intressen, önskemål och upplevelser kopplade till bibliotekens utbud.

Enligt lagen ska folkbiblioteken ”vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov” (SFS 2013:801). *Tillgänglighet* och tillgängliggörande framträder här som nyckelbegrepp i formuleringen om folkbibliotekens uppdrag och ansvar. Tillgänglighet är i sig ett tolkningsbart och kontextberoende uttryck som inom funktionsrättsområdet ofta handlar om att skapa möjligheter för alla att kunna delta i samhället på jämlika villkor. Personer med funktionsnedsättning ska enligt samma lag prioriteras och enligt *Myndigheten för delaktighet* ska de ha tillträde till den fysiska miljön, transporter och anläggningar samt ha tillgång till information, kommunika-

tion, varor, produkter och tjänster, inklusive digitala lösningar. Även i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning poängteras vikten av ett arbete på flera fronter för ett tillgängligt samhälle, där universell utformning, förbättringar av existerande lösningar och skäliga åtgärder för att undvika diskriminering samspelar (SÖ 2008:26).

Inom informationsvetenskapen har Michael Buckland (1991) utvecklat en sexdelad definition av begreppet tillgänglighet. För att information i någon form, exempelvis ett dokument eller en bibliotekstjänst, ska kunna betraktas som reellt tillgänglig fordras, enligt min tolkning av Buckland, följande:

- att den kan identifieras av användaren – att den är känd
- att den är fysiskt och tekniskt nåbar
- att kostnaden, i form av pengar eller ansträngning, uppfattas som skälig av användaren
- att kostnaden för att tillhandahålla tjänsten är skälig för den som erbjuder den
- att den är kognitivt tillgänglig och begriplig för användaren
- att den uppfattas som acceptabel och trovärdigt

Den sjätte och sista komponenten är komplex och rymmer även ett krav på att det som erbjuds användaren ska vara förenligt med hennes egna övertygelser och värderingar, något som jag väljer att kalla för en *social aspekt av tillgänglighet*.

Bibliotekariers professionella arbete

Inom såväl biblioteksdebatten som i den biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningen förs återkommande diskussioner om bibliotekarieprofessionens centrala arbetsuppgifter och kompetenser. Med ett traditionellt professionsteoretiskt synsätt definieras den professionella kunskapen som unik, teoretisk och vetenskapligt underbyggd (Abbott 1988, 1998). Betoningen av vetenskapligt förankrad yrkeskunskap kan idag också kopplas till påbudet om att arbeta evidensbaserat (t.ex. Dalrymple 2011), det vill säga att systematiskt bedriva yrkesutövningen baserat på aktuella forskningsresultat.

I sin argumentation för ett uppdaterat och inkluderande professionsbegrepp menar Jan Nolin (2008) att professionell kunskap inte bör betraktas som en fixerad företeelse. Snarare behöver den förstås och studeras i relation till den berörda yrkesgruppens särskilda förutsättningar. De professionaliseringsprocesser som våra så kallade *välfärdsprofessioner* – exempelvis bibliotekarier – varit inbegripna i över decennier, har av nödvändighet sett annorlunda ut än de som gäller ”klassiska” professioner som läkare, jurister och präster (se Brante 2009). Karaktäristiskt för välfärdsprofessionerna är bland annat den historiska kopplingen till offentlig sektor, en relativt sen akademisering av utbildningarna och en hög grad av samverkan med angränsande yrkesgrupper (Brante 2009; jfr Nolin 2008).

Vad gäller bibliotekarier har flera forskare också särskilt betonat att relationen mellan bibliotekarie och biblioteksanvändare är helt central för yrkesgruppen (t.ex. Klasson 1997; Schreiber 2006). Detta reser i sin tur särskilda kompetenskrav. Förutom fackkunskaper behöver bibliotekarier ha en kommunikativ kompetens som innebär att man på ett effektivt sätt kan tydliggöra sin kompetens och skapa en förtroendefull relation till de människor man möter i arbetet (jfr även Kåring Wagman 2008). Birdi och Wilson (2008) beskriver även behovet av en empatisk kvalitet hos bibliotekarier i uppsökande arbete – kanske mer av ett karaktärsdrag än en intellektuellt utvecklad förmåga. Författarna har särskilt uppmärksammat folkbibliotekariers arbete för social inkludering och framhåller vikten av att rekrytera medarbetare med rätt motivation och kompetens för att möta användargrupper med skiftande status och förutsättningar på ett inkännande och medmänskligt sätt: ”[R]ecruiting the right ‘man’ for the job will be a vital part of public libraries’ contribution to the social inclusion agenda, and should be an absolute priority for the future of community librarianship.” (Birdi & Wilson 2008, s. 34)

Mot denna bakgrund finns det anledning att titta lite närmare på det uppsökande arbetssätt som präglar Boken kommer-tjänsten. Interaktionen mellan den professionella (biblioteksmedar-

betaren) och klienten (användaren) förläggs här ofta till hemmet istället för till den professionella sfären. Danska biblioteksforskaren Frederikke Winther (2011) har studerat uppsökande förmedlingsarbete inom ramarna för projektet Bogstart (föregångare till svenska Bokstart) – en verksamhet som förvisso riktar sig till en annan målgrupp men som också bygger på att bibliotekets representant möter användaren i hennes hem. Winthers undersökning utgår från bibliotekariernas perspektiv och genom analysen identifieras sex övergripande utmaningar i deras förmedlingsarbete:

- Rummets inflytande över det förmedlande arbetet
- Den personliga relationen mellan förmedlare och mottagare
- Förmedlarens personliga hållning och hur det påverkar projektet
- Förmedlarens roll i ett större sammanhang
- Presentation av det professionella budskapet
- Att hålla fast vid det professionella utanför en professionell kontext

Naturligtvis finns det avsevärda skillnader mellan uppsökande verksamhet riktade till bibliotekens yngsta och äldsta läsare, men flera av de utmaningar Winther tar upp gäller för både Bokstart och Boken kommer. Båda tjänsterna bygger exempelvis på att en tillräckligt förtroendefull relation uppnås mellan bibliotekarie och användare för att mötet ska kunna ske i användarens hem. Samtidigt kan den personliga dimensionen av mötet komplicera det mer formella professionella uppdraget.

Bibliotekariernas uppdrag handlar trots allt om att förmedla en professionell tjänst, men personliga möten i användarnas hemmiljö fordrar ett stort mått av flexibilitet. Då biblioteksanvändare, i vanliga fall, besöker bibliotekariernas arbetsplats finns mer etablerade konventioner kring biblioteksarbetets gränser (Winther 2011).

I diskussionerna om bibliotekariers expertis och identitet diskuteras ofta både kärnkompetenser och olika specialiseringar. Under de senaste åren har i synnerhet *läsfrämjande* seglat upp som ett av de högst prioriterade verksamhetsområdena för folkbiblioteken, vilket också aktualiserar vissa kompetenser framför andra (se t.ex. Lindberg, Ångman & Danielsson 2017). Boken kommer beskrivs vanligtvis som en form av uppsökande och *litteraturförmedlande* arbete. Enligt Åse Kristine Tveit (2004) innebär litteraturförmedling att informera om och synliggöra litteratur, att skapa läslust och vägleda läsaren i val av litteratur. Samtliga delar känns också igen i det uppsökande arbetet med Boken kommer. Begreppen läsfrämjande och litteraturförmedling är delvis överlappande men inte synonyma. Litteraturförmedling är närmast att betrakta som en av många olika former av läsfrämjande. I Jonas Anderssons (2015) beskrivning av vad som kännetecknar läsfrämjande arbete betonas följande aspekter:

- Göra läsare av läskunniga
- Öppna vägar till litteraturen för den som inte läser
- Öka tillgången till en mångfald av litteratur på olika språk och i olika format för läsare i alla åldrar
- Ge fler möjligheter till en konstnärlig upplevelse genom litteratur
- Ta bort hinder för läsning, bredda en repertoar och stärka läsarens självtillit och läsaridentitet

Inom såväl forskning som i berörda professionella verksamheter hänvisas gärna till ett vidgat textbegrepp (t.ex. Fast 2008) i vars förlängning även ligger en vidgad uppfattning av vad läsning är och kan vara (t.ex. Schmidt 2013). Därmed kan de aktiviteter som omtalas som läsfrämjande idag rymma allt från bokcirklar till frågor om skyltning och samtal kring bibliotekens filmer och TV-spel (jfr Lindberg et al. 2017).

Äldres medieanvändning och läsning

Bland dagens Boken kommer-användare är de vanligaste orsakerna till att man behöver tjänsten funktionsnedsättningar av olika slag och ibland sviktande hälsa – faktorer som ofta är kopplade till stigande ålder. Uttrycket ”äldre” kan uppfattas som alltför oprecist i en situation där en växande andel av befolkningen är just äldre. I litteraturen används olika indelningar av den övergripande kategorin, såsom ”yngre äldre” och ”äldre äldre”, där den senare vanligen avser människor över 80 år (t.ex. Asla & Williamson 2015). Dessa äldre äldre drabbas i högre grad än de yngre äldre av synnedsättning och liknande problem. Gruppen är också starkt representerade bland användarna av Boken kommer.

Forskning om medieanvändning inom gruppen äldre äldre förekommer, om än i mycket begränsad omfattning, inom det delområde av biblioteks- och informationsvetenskapen som ofta benämns informationsbeteende (*information behaviour* eller *information needs, seeking and use*; för en överblick se Case & Given 2016). Relativt ofta handlar studierna om tekniska aspekter av interaktionen med medier, snarare än om mediernas innehåll och användarnas egentliga intressen och motiv. I synnerhet märks ett visst intresse för äldres benägenhet och förmåga att ta till sig nya tekniska lösningar och redskap (t.ex. Quan-Haase, Martin & Schreurs 2014, 2016). I en studie om e-bokstjänster för äldre visar exempelvis Quan-Haase och medförfattare att det nya mediet kan ha flera praktiska fördelar ifråga om utrymme och smidighet, men samtidigt kolliderar det digitala med de äldres invanda sätt att dela och umgås med litteratur. Många av dem saknar helt enkelt motivation och intresse för att förändra sin läsning på ett genomgripande sätt (Quan-Haase et al. 2014).

Andra studier på området har större fokus på användarnas kontext och livssituation (t.ex. Niemelä, Houtari & Kortelainen 2012), och de visar bland annat att familjemedlemmar och omsorgspersonal ofta spelar nyckelroller i de äldres liv när det gäller att tillgodose deras informationsbehov, exempelvis gällande hälsofrågor (Hepworth 2004; Williamsson & Asla 2009; Lluyt & Ho Swee 2011; Palsdottir 2012; Asla & Williamson 2015). Inom den här typen av kontextuellt orienterad forskning framstår särskilt en studie av Elfreda Chatman (1991) som tankeväckande. Bredvid de mer fundamentala behov av hälsoinformation och liknande som belyses av flera tidigare nämnda forskare, så visar Chatman också på de äldres kommunikativa intresse och ofta uttalade preferenser för läsning av kvalitetslitteratur. Hennes resultat visar också på betydelsen av ett samspel mellan den enskildas närmaste miljö, hennes livssituation och den vidare omvärlden. Ett samspel där olika förutsättningar, såsom utbildningsnivå, spelar roll för individers varierande intressen och behov. Chatman argumenterar härigenom för att det är viktigt att komplettera behovstänkandet med en medvetenhet om de stora variationerna inom gruppen äldre äldre, och betydelsen av att ta fasta på deras personliga intressen, smak och identitet. Resultaten överensstämmer också väl med andra nyanserade studier om äldres läsning och relation till litteratur (t.ex. Smith 1993).

Materialet från intervjuerna med användarna av Boken kommer handlar av naturliga skäl en hel del om läsning och dess betydelse. I analysen diskuteras läsning också med hjälp av litteraturforskaren Sten Furhammars (1997) kategorisering av läsning. Den första kategorin, kallad *opersonlig upplevelseläsning*, handlar om sådan läsning som syftar till förströelse och underhållning. Läsningen ger i det sammanhanget främst avkoppling och distraktion. Den andra kategorin benämns *personlig upplevelseläsning*. Den typen av läsning karaktäriseras av större personligt engagemang och möjligheten att relatera det lästa till egna erfarenheter. Det är en typ av läsning som framstår som mer intressedriven och som möjliggör identifikation. Den tredje kategorin, *opersonlig instrumentell läsning*, beskrivs som mer nyttobetonad. Här läggs vikten på läsningens möjlighet att ge läsaren nya insikter och kunskap om omvärlden. Textens innehåll och dess potentiella tillämpning står i centrum. Den fjärde och sista kategorin, är den *personliga instrumentella läsningen*. Här förskjuts fokus åter mot läsarens personliga engagemang och användningen av läsning för medveten självreflektion, ibland i terapeutiskt syfte, som tröst eller stöd.

Personliga och sociala dimensioner av läsning lyfts också fram i den mer samtida internationella läsforskningen (McKechnie et al. 2016; Rothbauer & Dalmer 2018; Ross et al. 2006; Toepoel 2013) som beskriver läsningen som en fundamentalt meningsskapande och identitetsformande praktik. Här kan vi konstatera att läsforskningens resultat rimmar väl med de delar av användarforskningens resultat som framhåller personligt intresse och kvalitetsaspekter som väsentliga faktorer i valet av medier och informationskällor. Paulette Rothbauer & Nicole Dalmer (2018) hör till de forskare som mer specifikt har intresserat sig för läsningens betydelse bland äldre människor. Den samlade aktuella forskningen på området är volymmässigt begränsad, men Rothbauer och Dalmer beskriver äldres läsning som ett mångfacetterat och dynamiskt forskningsobjekt. I en småskalig studie har de intervjuat fyra kanadensiska läsare i åldern 75–90 år om deras läserfarenheter. För att beskriva läsningens roll i deras liv använder forskarna metaforen ”läsning som livlina”. Bland annat konstaterar de att “reading for pleasure supports resilience and a reflective stance on life among older adults” (Rothbauer & Dalmer 2018, s. 165). De menar också att de personliga läsupplevelserna kan fungera som ett stöd för dessa läsare när de navigerar genom livets senare faser. Forskarna framhåller då den dubbla funktionen i läsningen, som dels ett sätt att tillfälligt få lägga vardagen åt sidan, och dels ett sätt att hålla kontakt med sin samtid och den omgivande värld man befinner sig i.

Lättläst & Storstil
Daisy

Resultat

I det följande presenteras resultatet från den empiriska studien; först redovisas chefers och biblioteksmedarbetares perspektiv på Boken kommer och därefter redovisas användarstudiens resultat. Underlaget för analysen kommer alltså från en fokusgrupp med bibliotekarier (Fokusgrupp B1) och två med bibliotekschefer (Fokusgrupp C2 och C3).

De frågor som diskuterats inom de olika grupperna överlappar till övervägande del men med vissa anpassningar till deltagarnas respektive ansvarsområden (se Bilagorna 2 och 3). De citat som stödjer framställningen är anonymiserade och hänvisas kollektivt till respektive fokusgrupp.

Professionellt perspektiv på Boken kommer

Arbetet med Boken kommer

Ett övergripande intryck från det empiriska materialet är att det finns stora variationer i utformningen av tjänsten. En intressant fråga som diskuteras av deltagarna är huruvida arbetet med Boken kommer – särskilt beträffande bibliotekariernas kontakter med låntagarna samt urvalet av litteratur – betraktas som en del av bibliotekens basverksamhet eller som en specialiserad arbetsuppgift som utförs exklusivt av en eller ett fåtal medarbetare. Flera deltagare pekar på sårbarheten i en ordning som bygger på att endast ett fåtal medarbetare på arbetsplatsen är insatta i uppgiften. De framhåller också exempel som visar på en mer distribuerad kompetens och ett kollektivt ansvarstagande för Boken kommer på arbetsplatsen.

> *– Det finns ju en fördel då om man kan dela ut det på flera då naturligtvis.*
> *– Ja då kan man gå in för varandra och sådär. […]*
> *– Ja det tycker vi. Ja, det ska vara en basservice. Ja.*
> *– Att det inte är det här sidospåret som det annars lätt blir… Jag har jobbat som socialbibliotekarie förut, för många år sen, och när jag började med det så var också talbokslåntagarna liksom helt sitt eget spår. Som var helt beroende av just att rätt person var där. Och så ser det väl fortfarande mycket ut just med Boken kommer, att man på något sätt inte har fått till det här att det ska vara grunden … utan ett specialspår.* (C2)

Leveranserna av böcker och DAISY-skivor ser också olika ut mellan kommunerna. De lösningar som nämns i fokusgrupperna handlar exempelvis om att bibliotekets vaktmästare distribuerar böckerna eller att andra i personalen tar sig ut till fots eller via kommunala färdmedel. I ett särskilt fall besöker några i personalen ett par låntagare ”liksom privat” (C2). Vanligare är dock arrangemang som omfattar kommunala samverkanspartners som hemtjänsten eller kommunens centrala transportservice, alternativt att böckerna skickas med post. På vissa platser sker leveranserna varje vecka, på andra platser en gång i månaden eller glesare ändå. På någon ort är hela processen tydligare efterfrågestyrd och mindre regelbunden.

Den samlade bilden av tjänstens organisation och utformning inom regionen är alltså mycket skiftande. Det märks väl att kommunernas och arbetsplatsernas olika förutsättningar spelar stor roll för om, hur och i vilken utsträckning Boken kommer-arbetet bedrivs vid regionens folkbibliotek. Det finns då anledning att ställa sig frågan om skillnaderna och flexibiliteten i tjänstens utformning bidrar till en kontursvaghet för Boken kommer. I en av chefsgrupperna resonerar man såhär:

> *– Jag tycker för mig blir det en tjänst som inte är så synlig när vi rapporterar till politiken, tyvärr. Det är andra aktiviteter som är synliga så man får hela tiden beskriva och berätta för politiken i min kommun.*
> *– Jag har börjat tala om att det är en uppsökande verksamhet för att de ska förstå bättre vad det är.* (C2)

De lokala politikerna har förstås ett stort inflytande över ramarna för bibliotekens verksamhet i de olika kommunerna, men hur bibliotekspersonalen väljer att agera i relation till det varierar. En deltagare från en kommun som i dagsläget inte erbjuder någon Boken kommer-tjänst understryker att man från bibliotekets sida självklart skulle vilja utforma en sådan tjänst, men att det ter sig ogenomförbart på grund av lokalpolitikernas ointresse.

> *– Det har legat som förslag i många år. Men vi får det aldrig av politikerna. Men det finns en väldigt stor önskan hos personalen och det finns en frustration varför vi inte kan erbjuda den tjänsten. […]*
> *– Jag tror inte jag har några bidrag för att göra Boken kommer, det ingår i uppdraget. Det är inte så att jag får några pengar, utan det är något som vi valt att göra.* (C2)

De olika förhållningssätten som framträder i ovanstående citat skulle kunna förstås som uttryck för olika grader av professionell autonomi; olika benägenhet att ta initiativ och göra radikala omprioriteringar inom ramen för befintlig budget. Frågan om vem som initierar och driver förändring är väsentlig i olika former av verksamhetsutveckling. I Pilerots och Hultgrens (2017) studie om folkbibliotekens sätt att möta biblioteksanvändare som är nya i landet, förs ett liknande resonemang om huruvida det är lämpligast att som professionell biblioteksanställd *göra det man bör* och förväntas göra eller att i högre grad *göra det man kan* och uppfattar som viktigt (s. 36ff).

Tjänstens legitimitet och räckvidd

Sett i relation till bibliotekens samlade verksamhet tycks det alltså finnas en risk att tjänsten uppfattas som lite osynlig och perifer, inte minst i de fall då arbetet är starkt knutet till en enskild medarbetare. Som framgår i följande utdrag ger några deltagare uttryck för tanken att Boken kommer-tjänsten kommit att betraktas som något av ett ”alibi”, så att biblioteket ska kunna visa på sitt ansvarstagande för allas tillgång till information och litteratur i enlighet med biblioteks-lagen.

> *– Alltså sett till hela biblioteket är det en liten verksamhet. Men den är så oerhört viktig för de personerna som får den här tjänsten, är det en jättejätteviktig grej. Det är liksom ett sätt att få dem… alltså det är det som händer överhuvudtaget. […]*
> *– Jag tänker att den är liksom någon sorts alibi för att säga att vi lever upp till det här ’tillgänglighet för alla’. Samtidigt som det är otroligt stora likvärdighets-problem. Att det är väldigt, väldigt hög service till ett litet fåtal.* (C2)

Ett återkommande samtalsämne i chefsgrupperna är utmaningen i att argumentera för den här delen av verksamheten inför kommunens politiska beslutsfattare. Uppenbarligen kan bibliotekslagen åberopas i sammanhanget men det innebär inte per automatik att argumentationen får gehör.

> *– Det finns ju i vår biblioteksplan så. Däremot när jag presenterade den så sa en ledamot att 'ni har alldeles för många prioriterade grupper'. Kan ni inte bara välja ut en och jobba med? 'Nej det kan vi inte. Det är lagkrav på det här!'* (C3)

Att skapa tillgänglighet till bibliotekets resurser för "alla" framstår som en central men i praktiken svåruppnåelig målsättning. Samtalen i fokusgrupperna kommer vid upprepade tillfällen att kretsa kring just detta. Idealt ligger Boken kommer helt i linje med målet, i det att användarna av tjänsten med bibliotekets hjälp kan övervinna såväl fysiska som ekonomiska barriärer. Samtidigt haltar den demokratiska visionen om folkbiblioteken som garant för allas tillgång till information och litteratur eftersom tjänsten idag når ett så pass begränsat antal användare.

Olika föreställningar om tillgång och efterfrågan på tjänsten kommer till uttryck i fokusgrupperna. Möjligheten till intensifierad information och marknadsföring nämns flera gånger, men en förekommande reaktion är då att *"det törs vi inte"* (C2). Det vill säga att den ökade efterfrågan som förväntas uppstå om människor i högre grad kände till Boken kommer, skulle bli svår att tillgodose. Samtidigt framkommer det att vissa insatser redan har gjorts för att sprida informationen på bredare front, utan några större anstormningar som konsekvens.

> *– Jag måste bara säga såhär, vi gjorde faktiskt det för några år sen. Men vi fick inte så många nya. Vi gick genom hemtjänst och den här träffpunkten och sådär.*
> *– Jag tror vi fick tre nya bara.*
> *– Ja det är samma för oss i [kommunens namn] också. Det är svårt att få nya.* (C2)

Vilka människor som idag betraktas som Boken kommers målgrupp har också berörts i fokusgrupperna, något som dessutom aktualiserar frågan om det finns fastställda kriterier för att anslutas till tjänsten. Bibliotekarierna har vanligtvis den initiala kontakten med användarna, och följande intervjuutdrag får betraktas som representativt för hur resonemangen fördes inom deras fokusgrupp.

> *– Vi har ingen avgränsning så, men traditionellt har det varit att man är gammal och kan inte bära eller kan inte gå eller så. [...]*
> *– Vi har ju liksom... i vår folder så står det ju. Ja det gör det i allas liksom, att vi ger väl några exempel... funktionsvariation eller synnedsättning, eller jag kommer inte ihåg exakt vad det är skrivet faktiskt. Om man inte kan ta sig till biblioteket har man rätt att få det.* (B1)

I flera fall nämns att biblioteken, i retoriken och i olika typer av informationsmaterial, öppnar upp för att fler människor ska kunna komma i åtnjutande av tjänsten. I realiteten blir det ändå ofta annorlunda. Man bjuder inte in aktivt utan går försiktigt fram – *"Det är på personlig basis."* (C2)

> *– Men sen blir det ju liksom [...] de här som har gått på biblioteket hela livet och sen så har man en relation till det, och så en dag så känner man liksom att man kan fråga liksom utan att man är ... Ja, trampar någon på tårna.* (B1)

Bibliotekarien beskriver här hur beslutet om att erbjuda en trogen biblioteksbesökare tjänsten, som en naturlig fortsättning på åren av biblioteksbesök, mognar fram över tid. När bibliotekschefernas grupper får frågan om hur Boken kommers faktiska *användargrupp* ser ut, så ges bland andra dessa svar:

> *– Den är homogen. Väldigt, väldigt homogen.*
> *– Det är äldre. Äldre och synskadade.* (C2)

I det här sammanhanget framgår det att utsagorna om gruppens homogenitet främst avser ålder och funktionsnedsättning, men i de mer utvecklade diskussionerna framskymtar också att det tycks handla om relativt stor homogenitet även ifråga om kön (mest kvinnor) och språk (litteratur på svenska).

> *– Vi pratar mycket om att det är ju böcker på svenska vi packar. Vi har [i bibliotekets övriga verksamhet] en väldigt stor utlåning på kinesiska, arabiska och persiska. Det finns aldrig de språken i Boken kommer-kassarna.* (C3)

> *– Och sen lite det här med språken också. Jag försökte arbeta med det för några år sen [...] – att starta upp finsk motsvarande då. Men det var inte så enkelt i organisationen. Och jag har också det här med att det är en ganska låg insats hos oss ändå jämfört med det vi gör för barn och unga. Så är det ju.* (C2)

I bibliotekariernas fokusgrupp tecknas användargruppen aningen mer personligt och detaljerat – mindre generaliserande. Här framgår bland annat att det finns flera yngre användare av tjänsten, människor som av olika anledningar, ofta beroende på funktionsvariationer som exempelvis Aspergers syndrom, har fått tillgång till tjänsten: ”Vår största låntagare är just en sådan person. Hon har en funktionsvariation och hon är ganska ung. Men hon lånar jättemycket. Så **så** kan det vara också.” (B1)

Kompetensbehov

I samtliga fokusgrupper har det diskuterats vilka kompetenser som krävs för att man ska kunna erbjuda en Boken kommer-tjänst av hög kvalitet. Bland de kompetenser som tas upp förekommer dels formella kvalifikationer men det handlar också mycket om intresse och personliga egenskaper.

I bibliotekariernas fokusgrupp belyses å ena sidan formella, uppgiftsstyrda delar av kompetensen, såsom att kunna genomföra referenssamtal och ”det professionella – att välja böcker”. Men i uppgiften att förstå användarens önskemål och behov gäller det samtidigt, enligt samma bibliotekarie, att ”ha associationsförmåga och fantasi”. Fler inpass i samtalet leder i samma riktning: ”att ha människokännedom och vara nyfiken”, att ”vara lyhörd, anpassa sig ... kanske våga bjuda lite på sig själv”. Ytterligare någon i gruppen framhåller behovet av omsorg och ett respektfullt förhållningssätt i urvalet av böcker; ”att man inte tänker ’det här kan vi kasta med ...’” (B1)

Ett mönster som framträder tydligt är att det inte är antingen de formella kvalifikationerna eller de mer informella delarna av kompetensen som är avgörande, utan att det just är kombination av de båda som anses vara nyckeln till väl fungerande Boken kommer-verksamhet. Litteraturkännedom, förmåga att bedriva referenssamtal och kännedom om användargruppen måste alltså kombineras med lyhördhet, personligt engagemang, respektfullhet och fantasi.

Svaren från chefsgrupperna sammanfaller i flera avseenden med bibliotekariernas, men de tillför också bilden fler nyanser. Bredvid referenssamtalet nämns fler professionella metoder såsom förmedling (C3) och bemötande (C2). Kombinationen av ”litteraturkännedom och social kompetens” (C3) återkommer. Bland betydelsefulla personliga egenskaper nämns ”tålamod, empati och förmågan att sätta gränser” (C3). Det är värt att notera att behovet av att kunna sätta gränser framhålls i samma andetag som behovet av tålamod och empati. Här handlar det alltså om att göra avvägningar mellan det personliga och det strikt professionella. I en av grupperna används uttrycket ”bibliotekariekompetens”. När moderatorn ber om en utveckling av det begreppet blir svaret: ”Alltså någon som brinner lite för det – en eldsjäl.” (C3)

Återkoppling och utvecklingsmöjligheter

I fokusgruppssamtalen berördes även frågan om hur man på arbetsplatsen får återkoppling på hur Boken kommer fungerar, och vilka framtida utvecklingsmöjligheter man ser för tjänsten. Först närmar vi oss frågan om respons och återkoppling sedd ur chefernas perspektiv.

> *– Respons [...] det vet jag inte. Det vore ju intressant egentligen att få det. Men jag vet inte, återigen att man har gått i stå litegrann, just för att det är ungefär samma homogena grupp som vi liksom – såhär har det alltid varit hos oss.* (C2)

> *Det är också det enskilda samtalet där med kunden som bibliotekarien får. Men när du ställer frågan... nu ska jag verkligen tänka till. Vad har vi för kvalitetssäkring på det? Det har vi inte, känner jag idag.* (C3)

> *– Vi har volontärträffar med våra volontärer [...] och sen, de här låntagarna får lämna synpunkter som volontärerna tar tillbaka. Det är ett sätt. Skriftligt.* (C3)

Det är påfallande hur vagt och odefinierat det här ledet i arbetet framstår. Att cheferna vet eller ser mindre av arbetets utfall tycks hänga ihop med att informationen från användarna stannar på den operativa nivån, i synnerhet när utvärderingen inte är formaliserad. En av cheferna kommenterar sin begränsade insyn i tjänstens mottagande: ”Om det *inte* fungerar får vi respons ...” (C2).

Samtalet i bibliotekariegruppen bekräftar att de medarbetare som har direkt kontakt med Boken kommer-användarna både ser och tycks kunna utläsa mer av gensvaret på tjänsten.

> *Vi har också skickat med en lapp där de kan skriva på önskemål... eller många skriver då – det jag fick sist var jättebra, tack för det! [...] eller om de inte är nöjda då.* (B1)

> *Vid samtalet – den feedbacken. Det är inte så lätt för äldre med en utvärderingsblankett eller någonting sånt. Utan det är ju samtalet.* (B1)

> *Det finns ingen som den uppsökande bibliotekarien som får så mycket choklad till jul.* (B1)

I bibliotekariernas resonemang diskuteras särskilt rapporteringen av arbetet med tjänsten. Några deltagare uttrycker att de uppfattar en klar begränsning i utformningen av de formulär som används för ändamålet. Några bibliotekarier beskriver hur de valt att kringgå anvisningarna för hur blanketten ska fyllas i, för att på något vis (om än i fel fält) kunna beskriva lite utförligare hur arbetet faktiskt har genomförts och med vilka resultat, och då inte främst i kvantitativa termer.

Avslutningsvis flyttas nu fokus till gruppernas reflektioner kring hur Boken kommer skulle behöva utvecklas för att i än högre grad möta dagens och morgondagens behov.

Ny teknik

Digitiseringen av bibliotekens material och digitaliseringen av bibliotekens tjänster beskrivs ofta som en ödesfråga (jfr Kungliga biblioteket 2017; 2019). Föga förvånande hamnar digitaliseringens potential högt på agendan även i fokusgruppernas samtal.

> *[D]en stora, stora frågan är ju digitaliseringen. Det digitala biblioteket. Vad kommer det att betyda? Och vad kommer... när de som är 50 år idag är 70 år, det kommer inte att ... ja ni förstår ... i framtiden kommer man ha andra förutsättningar.* (B1)

I både medarbetarnas och chefernas grupper skisseras utvecklingen ur ett uttalat framtidsperspektiv. Förändringar i verksamheten anses inte automatiskt följa teknikens utvecklingstakt; snarare beror de på ett generationsskifte bland Boken kommers användare.

> *Det är de som lånar Boken kommer idag ... det är nog inget alternativ att prata om läsplattor eller något sånt. Men om 20 år så.* (B1)

> *Ja jag tänker där på sikt, när vi kommer där i samma situation, då har man ju e-böckerna och det blir en helt annan sak. Kommer inte det här också att kanske ersättas med e-böcker? Där man dessutom kan förstora. Det är så mycket enklare att läsa. [...]*
> *– Eller att vi lånar ut en Ipad. Och liksom fyller på. Vi skulle spara jättemycket transport.*
> *– Ja någonting. Jag menar storstilsböcker är ju ganska tunga och jobbiga att hantera. Det är en helt annan värld vi har framför oss där tänker jag.* (C3)

I ovanstående resonemang avgörs så att säga teknikens potential av människornas begränsade förmåga att tillägna sig och använda de nya redskapen. I en av fokusgrupperna fördes dock diskussionen in på ett annat spår gällande de tekniska lösningarnas förmåga att tillgodose människornas behov.

> *Tekniken är ju en sak och de bygger ut fiber på landsbygden och så vidare. Men det är också den här aspekten att det är social* ***samvaro****. Och då kanske de får, inte vet jag, ha bokprat och boksamtal online? [...] Men jag tror att den här sociala biten, den är nästan ... det kanske är 70 procent och boken är 30.* (C3)

Nya målgrupper – nya språk

Växande och/eller nya målgrupper diskuteras i samtliga fokusgrupper.

> *– Målgruppen blir ju större.*
> *M: Och då tänker du att målgruppen är ...?*
> *– Ja nu tänkte jag äldre äldre liksom. Därför att vi blir äldre. Sen finns det ju andra målgrupper också.*
> *M: Ja som skulle kunna vara?*
> *– Ja men funktionsvariationer. Traditionellt är det äldre äldre som är skadade och så som har nåtts av det här. Och det är en grupp som kommer att växa. [...] Men jag tänker inte att målgruppen* ***är*** *äldre äldre. Utan det är de som* ***behöver*** *tjänsten som är målgruppen. Och de råkar ju ofta vara äldre såklart. För vi får också fler äldre äldre som tar sig till biblioteket själva.* (C2)

Exakt vilka de nya grupperna är eller kommer att vara är svårt att förutse, men sedan lång tid brottas bibliotekariekåren med sin bristande representation av stora delar av befolkningen. Med den senaste flyktingvågen 2015 accentuerades obalansen ytterligare. Hur biblioteken ska kunna kommunicera med såväl nyanlända och andra potentiella besökare med annat modersmål än svenska, har identifierats som ännu en strategiskt viktig fråga jämte digitaliseringen (jfr Rojas 2017; Atlestam & Myhre 2012). Frågan gör sig också gällande i fokusgruppsdiskussionerna.

> *Nu ska min chef idag träffa en finsk förening i [kommunens namn]. Så vi har rätt mycket invandrare ifrån Finland som kom och jobbade på fabriken på 60-talet. Så då sa jag – att jag försöker ragga lite Boken kommer till er. Sen kan inte jag ett enda ord finska. Det är det problemet också när man ska välja ut böcker på finska.* (B1)

Det verkar vara på gång med arabiska och lite annat, och det kommer nog komma mer, andra språk också. (B1)

I citaten från bibliotekariernas fokusgrupp framhålls ett antal mindre steg i rätt riktning. Att behovet finns av att kunna arbeta på/med andra språk än svenska är uppenbart, men frågan är då hur biblioteken och utbildningsinstitutionerna kommer att förmå möta behoven på bred front.

Sammanfattning av resultat från fokusgrupperna

- De lokala variationerna är stora ifråga om tjänstens omfattning och organisering – i vissa fall en brett bemannad del av basverksamheten och i andra fall som en specialtjänst som utförs av ett fåtal medarbetare.
- Förekommande samverkan med företrädesvis den kommunala äldreomsorgen både gynnar och begränsar tjänsten, exempelvis genom goda kontaktytor mot gruppen äldre med kommunal hemtjänst men mycket begränsad kontakt med andra potentiella användargrupper.
- Tjänsten beskrivs som uppskattad men med begränsad räckvidd och synlighet; ibland som ett ”alibi” för bibliotekens uppdrag att säkra tillgänglighet för alla i enlighet med bibliotekslagen.
- Kriterierna för vem som är berättigad till tjänsten är inte alltid kända eller enhetliga – vanligen görs informella bedömningar, från fall till fall.
- Användargruppen beskrivs generellt som snäv och homogen, bestående av äldre svensktalande med viss fysisk funktionsnedsättning, även om bibliotekarierna även ger exempel på andra användare av tjänsten.
- Flera deltagare uppger att projektet *Kommer boken?* har vidgat deras uppfattning om tjänstens potentiella målgrupper.
- En kombination av formell och personlig kompetens framhålls som önskvärd av både bibliotekarier och chefer: å ena sidan litteraturkännedom och biblioteksspecifika metoder som referenssamtal, professionellt bemötande och förmedling, och å andra sidan ett mer allmänt intresse för målgruppen, lyhördhet, tålamod, nyfikenhet och empati.
- Tjänstens kvalitativa betydelse anses inte komma till rättvist uttryck i bibliotekens statistik.
- Den demografiska utvecklingen ställer nya krav på tjänstens utveckling. Bibliotekarier och chefer beskriver nya medieformat och distributionsvägar som en del av svaret på den utmaningen – stärkt språklig kompetens krävs även.

Användarperspektiv på Boken kommer

I det här kapitlet presenteras användarstudiens resultat. Det handlar om en mindre delstudie vars underlag består av sex samtal över telefon, med utgångspunkt i sju intervjufrågor (se Bilaga 4). Uttrycket *samtal* är avsiktligt, då intervjuerna var av semistrukturerad karaktär och i flera fall antog en böljande karaktär och en relativt personlig ton. Utdrag från intervjumaterialet stödjer framställningen och de citat som används hänvisas till de enskilda deltagarnas fingerade namn: Cecilia, Holger, Ingegerd, Margareta, Mats och Tyra.

Mötet med Boken kommer

Inledningsvis ombads deltagarna att berätta om hur de första gången hade kommit i kontakt med Boken kommer-tjänsten. Det framkom då att det här mötet låg mycket olika långt tillbaka i tiden för dem – mellan ett par år och decennier bort. I något fall hade minnet av det första mötet därför tonat bort. Av den palett av erfarenheter deltagarna presenterade märks ett gemensamt drag i det att tjänsten ofta uppfattas ha ”smugit sig på”, ofta genom ett erbjudande inom en redan etablerad relation till biblioteket. Någon beskriver karaktäristiskt att hen som trogen biblioteksbesökare vid ett besök informerades om möjligheten att få böcker levererade till hemmet, i den händelse det började blir problematiskt att själv ta sig till biblioteket.

Andra deltagare beskriver hur någon typ av brytpunkt i livet medfört tätare kontakter med den offentliga förvaltningen. Det har exempelvis rört sig om intensifierade vårdkontakter under en tids sjukdom eller vid en flytt till äldreboende, för egen del eller för en partner. Via den kontakten har bibliotekstjänsten introducerats som en möjlig service kopplad till den nya livssituationen.

> *Det började med att min hustru fick … jag tror att det är hon som har ordnat det. Jag vet ingenting, den bara kom.* (Holger)

Några deltagare nämner också att erbjudandet förmedlats av ombud. De ombud som nämns är i regel personer som står deltagaren mycket nära, normalt ett barn eller annan familjemedlem, som vid biblioteksbesök fått information av bibliotekspersonalen om möjligheten till personlig service med bokleveranser hem.

Vad betyder Boken kommer?

Två centrala och sammanlänkade frågor i intervjuerna med Boken kommer-användarna var dessa: ”Vad är det viktigaste och bästa med Boken kommer för dig? Vad blir möjligt som annars hade varit svårt eller omöjligt?” Av svaren att döma är tjänsten generellt mycket uppskattad av dem som kommit i åtnjutande av den. I intervjuerna framhålls huvudsakligen fyra typer av värden i tjänsten: de praktiska, de känslomässiga, de intellektuella och de sociala värdena.

Praktisk hjälp

Det kanske mest uppenbara är behovet av den praktiska hjälpen för att komma i åtnjutande av litteratur – den nämns vid upprepade tillfällen. Denna praktiska hjälp får betraktas som en grundläggande kvalitet hos Boken kommer. Att få böcker med hemleverans är en omvittnat uppskattad tjänst. Hemleveransen är inte bara bekväm utan i flera fall helt avgörande för att studiens deltagare ska kunna upprätthålla sin läsning, i synnerhet i fall då det handlar om inlästa talböcker.

Mänsklig omsorg och omtanke

Utöver de uppenbara praktiska aspekterna, framhålls också betydelsen av det mänskliga mötet med bibliotekets representant/er och den omsorg och omtanke som ryms däri. Som redan framgått så organiseras och utförs tjänsten på olika sätt vid olika folkbibliotek inom regionen. Bland annat finns det skillnader i vilka personalkategorier som är direkt inblandade i arbetet. Leveransen av böcker görs ibland av en vaktmästare eller en representant för en samverkansorganisation.

I en fokusgrupp (C3) nämns även att volontärer utför bokleveranser. Under alla omständigheter betonar deltagarna i studien att den personliga kontakten som sådan är en väsentlig del av tjänsten.

> *Man känner sig så behövd när det finns någon som tar hand om mig. […] Den här tjänsten som jag får av Boken kommer, det finns ingenting som gör att någonting är i vägen. Då är det bara jag och [bibliotekariens förnamn]. Och när vaktmästaren kommer – han är vänlig – han frågar hur jag mår … Det är någonting att vi bryr oss om varandra. […] Jag vill inte vara sentimental. Men jag blir så glad att de finns. […] När jag ser hans röda bil som står här på sidan och jag vet – nu får jag mina böcker! Det betyder mycket.* (Ingegerd)

Citatet illustrerar väl att det inte endast handlar om att få bekväm service och hjälp, utan också om att själv känna sig sedd och värdefull, som en part i en ömsesidig relation.

Aktiva val och intellektuella utmaningar

Samtidigt framhålls starkt andra kvaliteter som är direkt kopplade till tjänsten, men snarare till dess innehåll än dess utformning. Litteraturen och läsningens betydelse för den kognitiva och intellektuella stimulansen är nämligen ett tydligt tema i intervjumaterialet. Det behöver inte enbart handla om så kallad kvalitetslitteratur, utan främst om att kunna göra *egna* litteraturval – tillsammans med bibliotekarien – för läsningens skiftande syften (jfr Ross al 2006; McKechnie et al. 2016). Det kan exempelvis handla om ren förströelse i en vardag som delvis begränsas av sjukdom och funktionsnedsättning. I följande citat beskriver Cecilia hur välbehövligt avkopplande läsningen kan vara.

> *Det är värt väldigt mycket. För är man äldre och ser dåligt, då kan man inte se på allting på TV. Jag kan inte skilja på vem som är vem på TV till exempel. […] Och då är det ju en avkoppling från allting. Och man kan drömma sig bort till ett annat liv. […] Ja just nu läser jag om 1500-årsskiftet, 1600-talet, om en kvinnas … jag tycker inte om boken, men jag måste läsa färdigt (skratt).* (Cecilia)

Här skymtar ett mått av eskapism som annars inte är särskilt framträdande i deltagarnas beskrivningar; en typ av läsning som med Furhammar (1997) närmast är att betrakta som opersonlig upplevelseläsning. Oftare ger dock deltagarna uttryck för mycket specifika preferenser ifråga om genre, författare och, i förekommande fall, inläsare.

> *En del bara läser. Och andas inte emellan. Vad heter hon, Birgitta Smiding, det är … jag lånar inga böcker med henne. Jag klarar inte av det. […] Hans Bergkvist är väldigt duktig. Honom tycker jag om för han, ja, det händer lite i historien.* (Margareta)

Ett genomgående drag är just denna specificitet och även att betydelsen av litteraturens kvalitet betonas starkt (jfr Chatman 1991). Det handlar dels om ett intresse för litteraturens estetiska halt, men resonemangen kopplas också flera gånger till en mer intellektuell dimension med tydlig bäring på det Furhammar kallar personlig läsning av både instrumentellt som upplevelseorienterat slag:

> *Det är nästan som man liksom växer med att man läser. Och man märker … jag är nämligen sån som tycker om … ibland läser jag två gånger en sida som jag tycker om. Jag vill veta, jag läser den väldigt noggrant. Och det liksom har utvecklat mitt sinne och jag tror att jag har blivit mycket förståndigare med mina böcker också.* (Ingegerd)

Även Holger betonar just detta: ”Det är intellektuellt väldigt viktigt”. Den här typen av stimulans som flera deltagare väljer att lyfta fram handlar dels om det Ingegerd talar om – att fortsatta att utvecklas. Det är dels lärorikt att ta till sig böckernas innehåll, men det handlar även om att hålla sig alert bara genom att hänga med i handlingen.

> *– Jag går med gåstol och sitter annars i rullstol, så att jag är ju mest hemma. Och då har jag en sån här inspelningsapparat för en skiva. Både i sovrummet och i vardagsrummet. Och då har jag både en bok igång i vardagsrummet och en bok igång i sovrummet. [–Aha!] Och då gäller det att använda hjärnan och komma ihåg vilken bok har jag var någonstans, och var är jag någonstans i boken.*
> (Cecilia)

Cecilias beskrivning av sin särskilda hjärngympa påminner om att olika kategorier av läsning också kan fylla flera olika funktioner samtidigt. Innehållet i böckerna framstår möjligen som underordnat i det här resonemanget, men i andra delar av vårt samtal blev det tydligt att upplevelsen och behållningen skiftar mycket beroende på berättelsens karaktär.

Att vara någon i världen

Ett intressant tema i deltagarnas utsagor är det som framträder som tjänstens och läsningens mer sociala dimension. Den är ett tema som flera gånger överlappar det mer känslomässiga temat – att vara sedd och bekräftad – men som i högre grad relaterar till ett större samhälleligt sammanhang. I likhet med deltagarna i Chatmans (1991) och Aabøs, Audunsons och Vårheims (2010) studier märks här att bibliotekets tjänst/er gör en positiv skillnad för deltagarnas upplevelse av delaktighet i den värld som sträcker sig utanför hemmets eller äldreboendets väggar (jfr även Jochumsen et al. 2012). För den som ofrivilligt har svårt att upprätthålla sin kontakt med samhället och omvärlden kan läsningen, via rätt medium, i bästa fall fungera som en social livlina (jfr Hyder 2013; Rothbauer & Dalmer 2018). När Holger exempelvis konstaterar att ”[i] min ålder så är gubbarna antingen intresserade av mycket, eller också är de inte intresserade av någonting”, signalerar han att han genom bland annat sin läsning och sina omvärldskontakter hör till den förstnämnda kategorin.

Detta att intressera sig för sin omvärld på en övergripande nivå aktualiserar också frågan om hur man ser på sig själv i förhållande till andra människor. I forskning kring läsningens identitetsformande funktion ligger fokus nästan alltid på grupperna barns och ungas relation till läsning (t.ex. Dolatkhah 2011; Sandin 2011; Schmidt 2013). Mot den bakgrunden är det särskilt intressant att konstatera att flera av deltagarna i den här studien tydligt betonar sin identitet som läsare. Att läsa handlar inte enbart om en aktivitet eller ett tidsfördriv bland andra. Det är också förknippat med existentiella frågor om vem man är och vill vara, väl jämförbart med Furhammars begrepp personlig upplevelseläsning. Utöver detta att se sig själv *som läsare* beskriver Ingegerd även hur välgörande det kan vara att betraktas och behandlas som just det, i kontakten med samhället. Hon poängterar att hon i många andra sammanhang upplever att hon mest betraktas som gammal och otillräcklig, men inte i mötet med biblioteksspersonalen: ”Vi ska vara också … ja, vanliga människor som kan läsa, som kan tillgodogöra oss det som de ger.” (Ingegerd)

Att identifiera sig själv som läsare ligger kanske närmast till hands för dem som haft en livslång relation till böcker. Margareta berättar: ”Jag har alltid läst sen… ja, sen jag började läsa. Jag är bokoman, heter det.” Alla deltagarna uppger dock inte att de varit flitiga läsare genom hela livet. Holger talar istället om ett återuppväckt intresse för litteratur och läsning, från ungdomsåren. Boken kommer har, metaforiskt uttryckt, öppnat den dörren igen. Både Ingegerd och Tyra beskriver också att läsningen är något som inte riktigt rymts i livet tidigare, men som har fått en stor betydelse på senare år.

Kompetensbehov

Deltagarna har även fått frågan om vad de som arbetar med Boken kommer behöver kunna och göra för att tjänsten ska fungera riktigt bra. Frågan öppnar alltså upp för resonemang både om formella kvalifikationer och om mer personlig kompetens. I materialet utkristalliserar sig också motsvarande mönster i svaren. Två huvudsakliga komponenter återkommer, nämligen å ena sidan kunnighet om böcker och litteratur och å andra sidan ett trevligt och respektfullt bemötande. Följande tre citat får illustrera de här tydliga, ofta sammanflätade stråken i intervjumaterialet.

> *Att de är belästa. Att de läser mycket så att de kan rekommendera det de själva har läst. Det är viktigt. Men vi brukar byta upplevelser. [...] Det viktiga är nog just att det är en kommunikation och att båda parterna är läsare, och läser varierat. [...] Jag läser alla sorters böcker.* (Cecilia)

> *Jag har hemtjänst och jag har en som kommer på fyra kvällar i veckan. Och hon är lika mycket läshäst som jag.* (Cecilia)

> *Dels ska de [bibliotekarierna] kunna böcker, som de kan ofta. Men de ska också vara trevliga personer som ringer. [...] Man måsta vara ... ja social, väldigt tror jag.* (Mats)

Flera deltagare talar just om interaktionen, att läsningen och litteraturen under ideala former är ett gemensamt intresse för dem själva och den som förmedlar tjänsten. Samtliga deltagare nämner kunnigheten om litteraturen som väsentlig, medan vissa också understryker betydelsen av egen erfarenhet och ett personligt engagemang i samtalen om litteratur. I utdraget från intervjun med Cecilia framkommer exempelvis att det inte är yrkesrollen eller befattningen som avgör. Här är det hemtjänstens representant som främst fyller funktionen som samtalspartner.

Tjänstens utvecklingspotential

Generellt uttrycker studiens deltagare nöjdhet och tacksamhet över den tjänst som erbjuds. Det visar sig också svårt att formulera konkreta förbättringstips för Boken kommer; tjänsten beskrivs genomgående i utpräglat positiva ordalag. De få förslag som ändå ges handlar mest om möjligheten att få mer av samma vara, exempelvis genom tätare leveranser.

Mot bakgrund av tjänstens begränsade räckvidd vid tiden för studien, rymmer intervjuerna ytterligare ett par frågor med mer indirekt bäring på tjänstens utvecklingspotential. En av frågorna handlar om vilka människor deltagarna tror har störst behov av en tjänst av det här slaget och en följdfråga gäller hur ett erbjudande om Boken kommer bäst kan utformas för att nå eventuella nya grupper. En förutsättning som samtliga deltagare verkar helt på det klara med är att bibliotekens uppsökande verksamhet är eller bör vara behovsrelaterad. Den som själv inte kan ta sig till biblioteket är den potentiella användaren. Det fåtal grupper som nämns är dels medborgare över en viss ålder (från 70 eller 75 år), pensionärsföreningar och handikapporganisationer. Margareta presenterar också en intressant infallsvinkel på frågan om hur ett större identifierat behov av litteraturförmedling skulle kunna mötas:

> *Ja jag säger ungefär såhär att det kan vara ett* ***hjälpmedel****. Och i så fall tillhör ju det den sociala sidan. [...] Eftersom man kan få en check till exempel och stöd ... som jag har fått en rullator då, bara för att jag inte ska trilla så mycket. [...] Jag har inte betalt för den, det är ju ett hjälpmedel. Jag anser ju att läsa och lyssna på musik, det är också hjälpmedel.* (Margareta)

I vissa fall har samtalen kommit in på olika medier och möjligheten att förmedla litteratur via datorn. Ingen av deltagarna har uttryckt någon direkt entusiasm över scenariot med ett större och rikare utbud via webb-resurser av något slag. Kanske är det karaktäristiskt att även den yngsta deltagaren betonar att han ”vill ha pappersbok. Jag har ju dator då men det har inte alla äldre.” (Mats)

Angående frågan om hur informationsspridningen kring Boken kommer bäst kan ombesörjas så föreslås bland annat utskick via post till hushållen, eller via de nämnda föreningarnas etablerade kanaler. Frågan diskuteras med viss intensitet under intervjuerna, inte minst i de fall då deltagarna själva har noterat att få av deras jämnåriga vänner känner till tjänstens existens.

> *[Kännedomen är] mycket begränsad. Alldeles för begränsad. Därför att det har hänt att jag berättar för folk att jag får böcker. Och så säger de – Åh det var fantastiskt! Det hade jag ingen aning om.* (Holger)

Tyra gör också en tankeväckande iakttagelse utifrån det faktum att aktiva biblioteksbesökare ofta får information om Boken kommer just på biblioteket:

> *Så det är nog väldigt många som sitter hemma och inte har någonting att lyssna på, som inte vet om. Sen vet jag inte om det är dålig information, om man kunde få ut någonting eller? De som inte orkar, de går ju inte till biblioteket.* (Tyra)

Tyra resonerar också om att det i synnerhet är de som har geografiskt långt till sitt närmaste bibliotek som behöver få kännedom om tjänsten. Med utgångspunkt i Bucklands (1991) definition av tillgänglighet kan vi dessutom påminna oss om att fler barriärer än de geografiska och fysiska är att beakta om vi ska kunna tala om reell tillgänglighet till en tjänst som Boken kommer.

Sammanfattning av resultat från användarstudien

- Användarna beskriver skiftande kontaktvägar till tjänsten – ofta ett initiativ från bibliotekarien vid ett biblioteksbesök, ibland via ombud som en nära anhörig. Ingen uppger att hen själv ansökt om tjänsten.
- Tjänsten beskrivs genomgående som mycket uppskattad. Såväl dess praktiska som känslomässiga, intellektuella och sociala värden framhålls. Dessa olika aspekter kopplas till servicen, det mänskliga mötet, den intellektuella stimulansen och omvärldskontakten, samt möjligheten att upprätthålla eller forma en identitet som läsare.
- Bland värdefulla formella kvalifikationer hos biblioteksrepresentanterna anges främst god litteraturkännedom, och därutöver lyhördhet, kommunikativ förmåga och – inte minst – ett personligt intresse för läsning och litteratur.
- Flera användare uppger att tjänsten är okänd för bekanta i deras sociala kontaktnät.
- Deltagarna anger inga direkta önskemål om förbättring av tjänsten som sådan, möjligen mer av samma. En förekommande uppfattning är dock att fler har behov av tjänsten och att information om den borde gå ut bredare.

Möjligheter och utmaningar för Boken kommer

En av de frågor som väglett studien handlar om förutsättningarna för en utveckling av Boken kommer. Vilken potential och vilka utmaningar kan urskiljas vid den genomlysning som gjorts? Frågan är komplex och svår att besvara på ett entydigt sätt – den rymmer bland annat politiska, ekonomiska och organisatoriska dimensioner. Utgångspunkten för detta avslutande kapitel är de mönster som framträtt i det empiriska materialet. De diskuteras här mer djupgående med stöd i litteraturen på området. Diskussionen tar upp fyra olika teman, närmare bestämt den övergripande spänningen mellan ett *reaktivt och proaktivt arbetssätt*; centrala *kompetenser i arbetet med Boken kommer*; förhållandet mellan *tjänstens användargrupp och dess målgrupp*; slutligen, *den tekniska utvecklingens betydelse*. Snarare än att leverera distinkta svar syftar diskussionen till att ge impulser till reflektion och identifiera möjliga riktningar i den fortsatta utvecklingen av tjänsten.

Reaktivt och proaktivt förhållningssätt

Av tradition betraktas uppsökande biblioteksarbete ofta som en kompensatorisk service, avsedd för dem som inte har möjlighet att ta del av bibliotekens ordinarie utbud. En tjänst som Boken kommer har därmed lätt uppfattats som ett, förvisso ambitiöst, andrahandsval (jfr Statens kulturråd 1990). Även om tjänsten kan presenteras med stolthet så finns det då inte några direkta incitament för biblioteken och deras medarbetare att förändra tjänsten mer än nödvändigt. Detta förhållningssätt kan beskrivas som *reaktivt* i relation till samhällets och biblioteksanvändarnas behov.

I samtalet om bibliotekens relevans och roll i samhället finns det dock skäl att lyfta frågan om Boken kommers framtid för en öppen och framåtblickande diskussion. Vad skulle ett mer proaktivt utvecklingsarbete kunna innebära? Genom att föra in begreppsparet *reaktivt* och *proaktivt förhållningssätt*, vill jag visa att olika förhållningssätt finns närvarande i studien, mer eller mindre förankrade i olika kommuner och verksamheter, och även bland enskilda medarbetare. Jag menar alltså att biblioteken inte enbart förhåller sig reaktiva i arbetet med *Boken kommer* – bilden är mer nyanserad än så. Tjänsten erbjuds i så gott som alla kommuner inom Region Stockholm men den utformas på olika sätt. Med de polariserade begreppen är det möjligt att diskutera var tyngdpunkten läggs i arbetet och hur den kan förskjutas. Detta är väsentligt eftersom förhållningssättet till tjänsten får konsekvenser för hur man både som chef och medarbetare tar sig an det konkreta arbetet i organisationen, alltifrån formuleringen av interna styrdokument till marknadsföring, genomförande och utvärdering.

Handlingsutrymme och yrkesetik

I intervjuerna beskriver flera deltagare arbetet med Boken kommer som rotat i hävdvunna arbetssätt och rutiner. Arbetssätten framstår ofta som mer förvaltande än utvecklande. Någon deltagare talar också om inkörda samverkansformer som delvis berikar men samtidigt begränsar handlingsfriheten och tjänstens räckvidd. I anslutning till detta finns det anledning att reflektera över bibliotekens och de anställdas möjligheter att påverka formerna för, och innehållet i, den här delen av verksamheten. Utöver folkbibliotekens lagstadgade uppdrag och formella regelverk finns idag stor frihet i utformningen av lokal och regional biblioteksverksamhet. Samtidigt som politiska och ekonomiska förutsättningar sätter gränser för tjänstens eventuella expansion kan vi påminna oss om att kommunala bibliotek äger ett stort mått av självbestämmande ifråga om arbetets innehåll och organisering. Det så kallade *handlingsutrymmet* kan förstås som den formella ramen inom vilken det finns en frihet att göra tolkningar, att prioritera och agera (Svensson et al. 2008). I *Bibliotekarien och etiken* diskuterar Richard Ohlsson (2018) bland annat bibliotekariers handlingsutrymme i yrkesrollen, med exempel från arbetssituationer som ställer särskilda krav på omdöme och kompetens. Ur ett yrkesetiskt perspektiv argumenterar han för att det finns ett berättigat krav på att bibliotekarier som professionella inte bara utför utan även påverkar

sitt arbete. Det handlar alltså inte (enbart) om att med utgångspunkt i lagar och regelverk formellt få *lov* att utveckla den verksamhet man arbetar i, utan om att detta bör göras. Den tänkvärda och bitvis uppfordrande argumentationen i Ohlssons bok kan även kopplas till de förhållningssätt som Pilerot och Hultgren (2017) identifierar i sin undersökning av folkbibliotekariers arbete för och med nyanlända, det vill säga att å ena sidan agera i enlighet med det föreskrivna och förväntade (att göra det man ”ska”) respektive att i högre grad agera i enlighet med vad man upplever sig *kunna* göra (s. 36ff).

Ohlsson framhåller i sammanhanget även vikten av att som professionell aktivt bevaka, och grunda sina beslut i, aktuell kunskapsutveckling och relevant forskning på det område inom vilket man är verksam. Med betoning på yrkesutövningens etiska dimensioner stannar han alltså inte vid *möjligheten* att agera inom formella ramar utan lyfter fram behovet av ett aktivt professionellt *lärande* och *ansvarstagande* för arbetets utveckling. Professionellt arbete kännetecknas ju bland annat av att ett internt utvecklingsarbete, där de yrkesverksamma både bidrar till att formulera de problem som professionen behöver ta sig an och till att föreslå lämpliga lösningar (jfr även Abbott 1988).

I de fokusgruppsamtal som hållits inom ramarna för denna studie märks i något fall tvekan inför möjligheten att över huvud taget kunna etablera *Boken kommer*-tjänsten vid det egna biblioteket, och – vanligare – inför möjligheten att vidga användargruppen. De hinder som nämns i fokusgrupperna kopplas ibland till politiskt beslutsfattande och resurstilldelning men oftare till etablerade prioriteringar och arbetsformer, exempelvis ifråga om samverkanspartners och tjänstens personbundna karaktär. Med vägledning av vad Ohlsson (2018) skriver om bibliotekariers etiska ansvar för sin professionsutövning kan vi konstatera att ett mer proaktivt arbetssätt nog vore både nåbart och eftersträvansvärt inom det formella handlingsutrymme som finns. Inspiration och vägledning skulle exempelvis kunna hämtas från aktuell forskning om bibliotekens roll i samhället och läsningens betydelse i människors liv.

Chefer och medarbetare vid kommunala folkbibliotek har alltså ett formellt handlingsutrymme som kan betraktas som relativt stort. Därutöver kan man med det engelska uttrycket *job crafting* (ungefär *arbetsomformning* på svenska) även tala om ett mer informellt handlingsutrymme. Begreppet introducerades av beteendevetarna Wrzesniewski och Dutton (2001) för att förklara hur anställda, ofta osanktionerat, tenderar att omforma sitt arbete på eget initiativ. Arbetsomformning förstås då som "de fysiska och kognitiva förändringar individer gör i sina arbetsuppgifter och/eller ifråga om gränserna i relationerna i arbetet” (Ibid., s. 179). Arbetsomforming kan alltså ske genom förändringar av de uppgifter man har att utföra, antingen gällande innehållet i arbetet eller i dess omfattning. Kognitiva förändringar handlar om att förändra sin kunskapsnivå och sitt sätt att förhålla sig till uppgifterna (Wrzesniewski & Dutton 2001). Arbetsomformning genom förändringar i yrkesmässiga relationer kan i sin tur handla om att antingen ändra på vem eller vilka man interagerar med, eller på vilket sätt man gör det. Den här typen av informella förändringsprocesser kan spela en viktig roll för anställdas identifikation och upplevelse av meningsfullhet i arbetet – såväl i rutinbaserade uppgifter som i mer komplexa uppgifter (Berg, Wrzesniewski & Dutton, 2010). Relativt platta organisationer, utan starka hierarkier, tycks dock vara mest öppna för den här typen av påverkan. Tina Åhman Billing (2014) förde med sin kandidatuppsats in begreppet *job crafting* i en svensk folkbiblioteksskontext kopplat till arbetet på meröppna bibliotek. Hon visade där hur införandet av obemannat öppethållande medförde vissa egeninitierade förändringar i bibliotekariers arbetsinnehåll, i deras förhållningssätt till arbetet och i deras relation till användarna. Nya kompetenser prioriterades och utvecklades gradvis inom yrkesgruppen på sätt som gjorde att arbetet upplevdes som mer meningsfullt (Ibid.).

Sammanfattningsvis innefattar begreppet arbetsomformning alltså justeringar i själva arbetsinnehållet, i kompetensnivån eller i den sociala arbetsmiljön – ibland alla delarna. Skillnaden mellan arbetsomformning och ett mer strategiskt utformat förändringsarbete är just fokus på den enskilde anställdes eget inflytande över arbetet. Mot bakgrund av bibliotekarieprofessionens yrkesetik och relativa autonomi finns det anledning att påminna om att det mer eller mindre

formella handlingsutrymmet kan användas konstruktivt och att hävdvunna arbetsformer ibland både kan och bör utmanas. Möjligheten till arbetsomformning ska inte ses som ett alternativ utan som ett komplement till formella styrdokument och biblioteksledningens ansvar. Den kanske viktigaste poängen är att som bibliotekarie reflektera över det handlingsutrymme man har eller kan skapa, och att inte okritiskt ta för givet de strukturer som råder på en arbetsplats (se Åhman Billing 2014). Ett proaktivt förhållningssätt handlar här om att själv söka och använda utrymmet utan att vid varje tillfälle invänta arbetsgivarens eller ledningen direktiv om hur arbetet ska utföras.

I tabellen nedan sammanfattas rapportens resonemang om förekommande synsätt på Boken kommer och kring det handlingsutrymme som kan kopplas till tjänsten.

Reaktivt förhållningssätt	Proaktivt förhållningssätt
SYNEN PÅ TJÄNSTEN	
Ett andrahandsval	Ett utvecklingsområde
Förvalta	Utveckla
Ad hoc och hävd	Strategiska beslut
HANDLINGSUTRYMME	
Att agera uppfyllande enligt det föreskrivna och förväntade	Att agera utforskande utifrån professionell expertis, etik och strategi
Ett utpräglat personbundet ansvar ger begränsat utrymme för kollektiv professionell utveckling	Ett distribuerat ansvar i organisationen ger ett utrymme för verksamhetens utveckling

Kompetenser i läsningens tjänst

Professionellt arbete med personligt engagemang

I avsnittet om tidigare forskning nämndes att bibliotekarier tillhör en yrkeskategori som ibland benämns välfärdsprofessioner (jfr Brante 2009). Som sådan är bibliotekarieprofessionen nära associerad till samhällsfunktioner som syftar till att möta människors behov och inte enbart deras efterfrågan (jfr även Hellberg 1999). Särskilt tydligt ter sig detta i de delar av folkbibliotekens verksamhet som riktas mot prioriterade grupper, som i fallet med Boken kommer. I det empiriska materialet betonas starkt att kommunikativ förmåga, lyhördhet, omsorg, empati och personligt intresse (för exempelvis människor och litteratur) är väsentliga delar av den kompetens som krävs. Den här typen av kvaliteter får betraktas som centrala för flera välfärdsprofessioner, exempelvis i mötet med vårdtagare, klienter och elever men de faller normalt utanför den högre utbildningens agenda. Samtidigt står bibliotekarieprofessionen alltså under inflytande av påbudet om att arbeta evidensbaserat (se Dalrymple 2011). Evidensbaserat arbete handlar i princip om att systematiskt bedriva yrkesutövningen utifrån vetenskapligt förankrad kunskap. Idealet med forskningsbaserat arbete rimmar väl med dagens akademiska bibliotekarieutbildning och de mer formella aspekterna av kompetensen som framhålls i de båda delstudierna i denna rapport. Såväl bibliotekscheferna och bibliotekarierna som användarna uttrycker att det är viktigt att den som arbetar med Boken kommer har kunskaper inom professionsspecifika områden som litteratur, medier och förmedling. Ett forskningsbaserat arbetssätt ökar generellt legitimiteten i de professionella besluten, exempelvis i samband med förändringsarbete och i argumentationen för val av arbetsmetoder (jfr Sundin 2003).

Detta att inom yrkesgruppen vara inbegripen i en professionaliseringsprocess kopplad till teoretisk kunskap och forskningsanvändning behöver samtidigt förenas med kompetenser kopplade till medmänsklighet, omsorg och empati i de mellanmänskliga mötena (jfr även Ohlsson 2018; Birdi & Wilson 2008). Den blandning av formella och informella kompetenser som enligt deltagarna idealt förenas i bibliotekariernas uppsökande arbete kan, i den fas Boken kommer nu befin-

ner sig, också sägas spegla ett dilemma. Det gäller att kunna balansera det kollektiva, professionella ansvaret med de personliga avvägningarna i mötet med bibliotekens användare – att organisera arbetet med Boken kommer på ett hållbart sätt, där den enskilda medarbetaren faktiskt kan ersättas av en annan med motsvarande kompetens. Detta för att inte låsa arbetet till person och därmed göra tjänsten sårbar. Samtidigt är det väsentligt att upprätthålla det personliga förtroendet mellan användarna och en specifik bibliotekarie.

I samtalen om Boken kommers utvecklingspotential har bland annat idéer om vidgning och demokratisering av tjänsten förts fram. Ett sätt att systematisera arbetet och nå fler användare skulle kunna vara att organisera arbetet på ett mer effektivt och mindre personbundet sätt. Det skulle exempelvis kunna innebära att åtminstone två medarbetare delar ansvaret för kontakten med ett antal låntagare i referensdelen av arbetet. Resonemangen återkommer i fokusgruppsamtalen bland de biblioteksmedarbetare som framhåller fördelarna med ett distribuerat ansvar och där tjänsten beskrivs som en del av basverksamheten. Ett sådant arbetssätt förutsätter att det kollektiva professionella kunnandet möter tjänstens krav och att den enskilda medarbetaren i högre grad än i dag görs ersättlig inom organisationen. Ett sådant sätt att organisera arbetet med Boken kommer har en uppenbar fördel i form av en mer synlig och mindre sårbar verksamhet.

I flera fall beskrivs Boken kommer dock som en specialverksamhet, nära knuten till en eller ett fåtal individer som ibland omtalas som ”eldsjälar”(C3). Uttrycket eldsjäl kan lätt associeras till ideellt arbete, eller möjligen den typen av ”kall” som historiskt varit förknippat med krävande men lågbetalda, kvinnointensiva yrken (jfr Lindberg 2012). I det empiriska materialet exemplifieras detta bland annat i beskrivningen av hur enskilda medarbetare distribuerar litteratur till fots, utanför ordinarie tjänstgöring. Även det väl fungerande samarbetet med volontärer förstärker bilden av informell och mindre professionell yrkesutövning.

Boken kommer rymmer alltså tydliga inslag av såväl formella som informella dimensioner som alla beskrivs som värdefulla, inte minst av tjänstens användare. Med deras behov och önskemål i åtanke finns det förstås all anledning att fundera ett extra varv kring hur effektiviseringar och breddningar av tjänsten görs bäst, utan att väsentliga kvaliteter går förlorade. Det gäller såväl den personliga kontakten med bibliotekarien i referenssamtalet som i distributionsledet (jfr Winther 2011). Flera av studiens Boken kommer-användare betonar värdet av den kontakten.

Sammantaget framstår det som en utmaning att distribuera ansvaret för Boken kommer och samtidigt upprätthålla en personlig relation till användarna. De informella och personliga aspekterna av arbetet som så ofta framhålls som värdefulla i det empiriska materialet – kvaliteter som lyhördhet, omtanke och medmänsklighet – är svåra att effektivisera.

Litteraturförmedling och läsfrämjande

Det arbete som utförs inom ramarna för tjänsten Boken kommer har i denna rapport karaktäriserats som *uppsökande* och *litteraturförmedlande*. För att tänka kreativt kring möjligheten att utveckla Boken kommer för fler och andra användargrupper finns det anledning att även fundera över vilka andra läspraktiker och medietyper som skulle kunna möjliggöras och lyftas fram inom tjänstens ramar. Det arbetet har även inletts inom ramarna för projektet *Kommer boken?* (se regionbibliotekets del av skriften). Inom såväl forskning som i berörda professionella verksamheter används idag ofta ett vidgat textbegrepp (t.ex. Fast 2008) i vars förlängning även ligger en vidgad uppfattning av vad läsning är och kan vara (jfr Lindberg et al. 2017). Ett mer utvecklingsorienterat och proaktivt förhållningssätt skulle potentiellt kunna stödja en breddad tjänst med ett förnyat innehåll – möjligen mer i form av *läsfrämjande* i en vidare mening än begränsat till traditionell litteraturförmedling med fokus på leverans av litteratur i skriven och inläst form (jfr Ögland 2013).

Om vi återvänder till Anderssons (2015) beskrivning av vad som kännetecknar läsfrämjande arbete betonas följande aspekter:

- Göra läsare av läskunniga
- Öppna vägar till litteraturen för den som inte läser

- Öka tillgången till en mångfald av litteratur på olika språk och i olika format för läsare i alla åldrar
- Ge fler möjligheter till en konstnärlig upplevelse genom litteratur
- Ta bort hinder för läsning, bredda en repertoar och stärka läsarens självtillit och läsaridentitet

Även i den begränsade användarstudie som presenteras i denna rapport finner vi intäkter för de flesta av dessa aspekter. Användarna beskriver, ur sina individuella perspektiv, läsningen som djupt meningsfull. Även de som uppger att de under stor del av livet inte hunnit ägna sig åt läsning i så stor omfattning har på senare år, med hjälp av Boken kommer, utvecklat nya berikande vanor. Den uppsökande tjänsten innebär också att konkreta hinder för läsning har undanröjts, att bibliotekets utbud har gjorts tillgängligt, konstnärliga upplevelser har möjliggjorts och att användarnas identitet som läsare har bekräftats.

De aspekter av läsfrämjande som däremot inte är närvarande på samma sätt i studien, är de som handlar om att öppna vägar till litteraturen för dem som idag inte läser, exempelvis genom att erbjuda litteratur på flera språk, i fler format och för olika åldrar. Som Ögland (2013) påminner om görs ett stort och omfattande arbete redan idag för personer som talar andra språk än svenska, men om biblioteken ska nå hela vägen fram till målsättningen i IFLA:s och Unescos mångkulturella biblioteksmanifest och ”betjäna alla samhällsmedborgare utan diskriminering […] tillhandahålla information på tillämpliga språk och i ändamålsenliga skriftformer” (Svensk biblioteksförening 2014) så återstår onekligen mycket att göra. Personer med annat modersmål än svenska är enligt bibliotekslagen en av de prioriterade grupperna, men även om statistiska data om detta saknas så tyder studiens samlade resultat ändå på att deras representation i användargruppen idag är mycket låg.

Vi måste naturligtvis ha i åtanke att Boken kommer är en specifik tjänst som i sig själv inte kan förväntas uppfylla hela den potential som begreppet läsfrämjande rymmer. Olika bibliotekstjänster kan, utifrån genomtänkta strategier, riktas tydligt mot olika grupper. Sammantagna bidrar de då till att folkbibliotekens uppdrag uppfylls. Genom ett sådant proaktivt förhållningssätt kan även potentiella användare upptäcka och erbjudas att ta del av Boken kommer.

Sammanfattningsvis finns det alltså i forskningen goda argument för att bredda arbetet med Boken kommer så att funktionen i högre grad blir läsfrämjande än litteraturförmedlande i den traditionella mening som vi ser idag. Ytterligare ett strävansmål kan vara att rekrytera personal som i högre grad återspeglar den demografiska sammansättningen i vårt mångkulturella samhälle (jfr Pilerot & Hultgren 2017).

I tabellen kopplas centrala iakttagelser i kompetensdiskussionen till de övergripande kategorierna reaktivt och proaktivt förhållningssätt.

Reaktivt förhållningssätt	Proaktivt förhållningssätt
KOMPETENS	
Rutinstyrt arbete	Forskningsbaserat arbete
Litteraturförmedling genom bokleverans	Läsfrämjande i vidare mening
Svenskspråkig tjänst	Flerspråkig tjänst

Användargrupp och målgrupp

Tjänsten Boken kommer har, trots god spridning över landet, begränsad räckvidd i reella tal. Det gäller både nationellt och för de kommuner som ingår i denna studie. Regionbibliotekets statistik (se regionbibliotekets del av skriften) visar att så få som en knapp promille av invånarna i de berörda kommunerna kommer i åtnjutande av tjänsten idag. Detta är den mindre grupp som jag kallar användargruppen. En jämförelse mellan den siffran och den tilltänkta målgruppens storlek vore naturligtvis intressant för att illustrera tjänstens egentliga räckvidd, men både målgrup-

pen och kriterierna för att ta del av tjänsten har visat sig svårbestämda i såväl formulering som tillämpning. Bibliotekarier och bibliotekschefer har i studien gett besked om att den person som inte själv kan ta sig till biblioteket – ofta på grund av funktionsnedsättning i kombination med hög ålder – är välkommen att ta del av tjänsten, men hur stor del av befolkningen som uppfyller de kriterierna är inte kartlagt. Vi vet dock med säkerhet att andelen äldre i samhället ökar generellt och antalet potentiella Boken kommer-användare med den (SCB 2016). Vi vet också att andelen utrikesfödda bland de äldre ökar (Ibid).

Föreliggande studie har utgått från den nuvarande användargruppen. Det handlar om människor som normalt har kommit i kontakt med bibliotekets uppsökande verksamhet genom tidigare etablerade bibliotekskontakter, via äldreomsorgen eller ett närstående ombud. Den normala gången har varit att frågan om intresse för Boken kommer ställs till den tilltänka låntagaren av bibliotekets representant, snarare än att individen själv anmäler sitt önskemål. Information om tjänsten sprids över huvud taget sällan särskilt aktivt. Vissa bibliotekschefer och bibliotekarier i studien beskriver att information om Boken kommer finns på bibliotekens hemsidor, men i användarstudien ges en klar signal om att webben inte är att betrakta som deltagarnas främsta informationskanal (jfr Quan-Haase et al. 2016).

En fördel med den modell som beskrivs i studien är att bibliotekarien, utifrån sin inblick i de enskilda låntagarnas intressen och vanor, kan framföra erbjudandet om Boken kommer på ett initierat och följsamt sätt. Läkarintyg efterfrågas som regel inte (jfr även Klein 2017). Biblioteket har på det här viset ändå god kontroll över anslutningen av nya låntagare, vilket troligen har bidragit till en relativt stabil nivå över tid. Nackdelen är förstås att endast en mycket begränsad andel av de principiellt berättigade medborgarna känner till och kommer i åtnjutande av den tjänst som den mindre gruppen aktiva användare upplever som så värdefull. Ur ett demokratiskt perspektiv måste detta betraktas som problematiskt.

Under fokusgruppssamtalen kom frågan upp vid ett par tillfällen om vad som skulle hända om tjänsten gjordes känd på bredare front. Ett par av bibliotekscheferna beskrev att vissa informationsinsatser redan har gjorts via samverkanspartners inom den kommunala omsorgen, men med blygsamma resultat (C2). De här beskeden är väl värda att begrunda. Sammantagna visar de två delstudiernas resultat att ett antal medborgare åtnjuter en väl anpassad och mycket uppskattad tjänst från biblioteket, medan bibliotekens representanter tycks vara relativt okunniga om hur intresset för tjänsten ser ut hos de potentiella användarna. Med sådan okunskap finns naturligtvis en risk både för underskattning och överskattning av behov och intressen.

Ett stort ansvar vilar därmed på biblioteken att analysera sitt uppdrag och aktivt identifiera de grupper som behöver och skulle vilja ta del av uppsökande bibliotekstjänster. I projektet *Kommer boken?* har redan formulerats flera tänkvärda uppslag för en breddad tjänst – behovskriteriet bibehållet – exempelvis med insatser på och för andra språk än svenska, för personer med andra typer av funktionsnedsättningar än de fysiska samt för frihetsberövade med fotboja (se regionbibliotekets del av skriften). Också yngre användargrupper nämns som tänkbara (temporära) användare av tjänsten, även om just de yngres behov ofta redan tillgodoses på andra vägar (se Klein 2017). Var och en av dessa grupper är i sin tur mångfacetterad, med skiftande förutsättningar. Ett vidgat målgruppstänkande kan potentiellt innebära att Boken kommer får spela en tydligare roll, inte endast för ökat deltagande på individnivå utan även för social inkludering på samhällelig nivå.

Följande kritiska fråga och följdfråga pockar på svar: Vad vill biblioteken åstadkomma med Boken kommer och vilka resurser är man beredd att satsa på en breddning av denna och liknande tjänster i det framtida arbetet? Här saknas idag en grundlig målgruppsanalys där det lagstadgade uppdraget att säkra människors tillgång till information och litteratur tas på allvar.

En central del i en sådan målgruppsanalys är att på allvar sätta sig in i de behov, intressen och vanor som utmärker de eventuella nya berörda gruppernas informations- och läspraktiker. Det finns goda skäl att anta att dessa skiljer sig avsevärt från den idag mest etablerade användargruppen (se t.ex. Chatman 1991; Williamsson & Asla 2009; Lluyt & Ho Swee 2011). Resultat från

biblioteks- och informationsvetenskapens användarstudier (se även Case & Given 2016 samt fritt tillgängliga tidskriften *Information Research*) kan med fördel kompletteras med nationella, regionala och lokala analyser.

I tabellen sammanfattas de centrala poängerna i ovanstående resonemang.

Reaktivt förhållningssätt	Proaktivt förhållningssätt
MÅLGRUPP/ANVÄNDARGRUPP	
Subjektivt erbjudande	Objektivt erbjudande
Vag målgrupp	Mer specifikt beskrivna målgrupper
Befintlig användargrupp	Potentiellt vidgad användargrupp

Tekniken som möjlighet och begränsning

Föregående diskussion om användargruppens särskilda förutsättningar pekar också vidare mot nästa tema, nämligen teknikens roll i det fortsatta arbetet. Den tekniska utvecklingen och dess potential har varit en av utgångspunkterna för projektet *Kommer boken?* Digitiseringens och digitaliseringens påverkan på bibliotekens tjänster, inklusive litteraturens spridning och konsumtion, är av särskilt intresse. Kommunikationen mellan bibliotekarie och användare berörs delvis men i än högre grad påverkas distributionen av litteratur. Idag sker fortfarande största delen av distributionen analogt, medan stor del av läsningen och lyssnandet sker med hjälp av DAISY-spelare. I viss mån förekommer även webbaserad överföring av filer, men ännu inte på bred front.

Vid en snabb blick över axeln kan vi konstatera att synen på teknikens roll i samhällsutvecklingen ofta rymmer uppfattningar om både löften och hot, möjligheter och begränsningar, inte minst ifråga om folkbibliotekens arbete (Lindberg 2012). Av historiska exempel kan vi lära att de nya redskap och lösningar som kontinuerligt lanseras inte enbart rymmer de eftersträvade vinsterna utan också en del oförutsedda och/eller mindre önskvärda konsekvenser. Det kan både gälla bibliotekariernas arbetssituation och kompetens och användarnas förutsättningar att ta del av utbudet.

Hälften av Boken kommer-användarna i studien läser idag från papper och hälften lyssnar på sina böcker från DAISY-skivor. I ett intervjuutdrag beskriver Cecilia förutsättningarna för sin läsning så här:

> *[J]ag ser ju väldigt dåligt. Jag kan knappast läsa någonting. [...] Och därmed så är allt som heter sladdar och knappar och allting sånt lika (skratt) främmande för mig som ... ja. Så att min dotter hon har tejpat över alla knappar som jag inte behöver trycka på.* (Cecilia)

Exemplet illustrerar hur just handhavandet av uppspelningsapparaturen kan vara ett problem för den som har en synnedsättning, även om DAISY-spelaren är avsedd att vara lättanvänd. Som så många gånger i studierna om äldres användning av olika typer av IKT-verktyg kan vi konstatera att yngre anhöriga får fungera som ombud och hjälpare för att få det mest grundläggande att fungera (se t.ex. Hepworth 2004; Quan-Haase et al. 2014). Samtidigt är det intressant att ha i åtanke att teknikskiften redan skett under Boken kommers livstid. I bibliotekariernas fokusgrupp diskuterades särskilt 1990-talets omställning från kassettband till CD-skiva:

> *– Jag tänker bara när vi gick över från de här kassettbanden till DAISY. Hur rädda vi var. 'Åh herregud, det här kommer de aldrig att klara!' Och vi var livrädda – 'nej, men vi ska nog ha dem kvar ett tag till'. Inga problem, det var liksom helt smärtfritt! [...] Så att man kanske underskattar de här personerna litegrand.*

> *– Ja teknikskiftena blir ibland inte fullt så dramatiska som de ter sig inför så att säga. Men det är den här gruppen som, som den damen som jag sa som tappade läsningen helt när hon fick en helt annan DAISY-spelare. Och många synskadade är ju helt beroende av att de vet att* ***här*** *sitter den knappen. […]*
> *– Men kan man lära om?*
> *– Många kan säkert det, men inte alla. (B1)*

Lite tillspetsat skulle man kunna säga att de bästa lösningarna i det här sammanhanget knappast är de mest tekniskt avancerade, utan snarare de mest entydiga och användaranpassade.

Det är närmast omöjligt att sinsemellan vikta de *praktiska, känslomässiga, intellektuella* och *sociala* värden som användarna av Boken kommer ger uttryck för i den delstudie som presenterats ovan. De praktiska förutsättningarna är förstås grundläggande – behovet av att få hjälp med sina biblioteksärenden är ju också ofta det enda formulerade kriteriet för att komma i åtnjutande av tjänsten. Men därutöver framträder det mänskliga mötet, den intellektuella stimulansen och den sociala kontakten med omvärlden som väsentliga dimensioner av Boken kommer. Intervjuerna visar att teknik (och andra fysiska förutsättningar) för läsning och lyssning är viktiga komponenter, men ur användarnas perspektiv är de likväl underordnade. Läsningen och litteraturen utgör vitala kontaktytor mellan individen och omvärlden (jfr Chatman 1991; Ross et al. 2006; Rothbauer & Dalmer 2018) och totalt handlar det om att cirka 1300 människor i Region Stockholm med hjälp av bibliotekets insatser kan upprätthålla och/eller utveckla en stimulerande och meningsfull tillvaro (se regionbibliotekets del av skriften). Som tidigare nämnts kan tjänsten med dagens utformning och organisering beskrivas som väl exklusiv, men det problemet ligger knappast hos användarna.

Frågan om vilka effekter som skulle uppnås vid en fullständig eller partiell övergång till webburen litteraturdistribution är svår att överblicka idag, i synnerhet då frågan om morgondagens målgrupper står så pass öppen. Helt klart är dock att olika målgrupper har olika förutsättningar att tillgodogöra sig en webbaserad tjänst. Den nuvarande användargruppen som till övervägande del består av äldre med någon form av funktionsnedsättning, är generellt dåligt rustad för ett radikalt teknikskifte som omfattar webbaserad datoranvändning eller filhantering. Samtidigt är det är viktigt att ha i åtanke att inte heller gruppen äldre med synnedsättning är en tillräckligt enhetlig grupp för att samma lösning kan förväntas passa alla lika bra.

Det vore förrädiskt enkelt att förlita sig till att nästa generation Boken kommer-användare med längre datorvana enklare tillägnar sig en lösning som bygger på att litteratur distribueras direkt till datorn; att omställningen till en mer kostnads- och tidseffektiv spridning av litteratur enbart är en tidsfråga. Om vi återvänder till Bucklands (1991) tillgänglighetsbegrepp kan vi konstatera att ett sådant teknikskifte i praktiken skulle uppfylla enstaka tillgänglighetskriterier men knappast alla. Utöver de fysiska och tekniska förutsättningarna som måste åstadkommas, bör fokus även riktas mot hälsa och ekonomiska förutsättningar (även för mottagaren) och därtill förståelse, acceptans, motivation och förtroende, det vill säga de mer socialt betingade aspekterna av tillgänglighet. En aldrig så påkostad och avancerad bibliotekstjänst riskerar att förbli underutnyttjad om den inte anpassas till de avsedda användarnas förkunskaper, språkliga förutsättningar, vanor och värderingar (Ibid., s. 79).

Framåt

Utifrån den analys som presenterats här bör den framtida utvecklingen initialt handla om att formulera en tydligare målsättning för tjänsten – politiskt och professionellt. Den målgruppsanalys som föreslagits behöver kombineras med en strategi för att nå de avsedda grupperna, både med information om tjänsten och med relevanta tekniska lösningar. Det arbete som redan gjorts inom projektet *Kommer boken?* har inneburit en bred inventering av en traditionsbunden tjänsts potential – där finns flera goda idéer att utveckla (se regionbibliotekets del av skriften). De återstående utmaningarna ligger närmast i att kunna genomföra och samordna arbetet på ett profes-

sionellt och hållbart sätt. Häri ligger också den verkligt brännande frågan om hur tjänsten kan vidgas och demokratiseras utan att väsentliga värden går förlorade. Den småskaliga användarstudien indikerar att dagens användare hellre ser en något lägre frekvens i antalet besök än att tjänsten radikalt skulle förändras till sin karaktär. Hellre färre bokleveranser med mänskliga möten än fler leveranser via andra kanaler alltså, om vi utgår från dagens användares uttryckliga behov.

I den diskussion som förts om teknikens roll i den fortsatta utvecklingen, har fokus legat på distributionsledet i förmedlingsprocessen och på passformen mellan medier och läsare. Det fortsatta arbetet med Boken kommer kräver en differentierad tillämpning av tekniken för användarnas skiftande behov, vilket i sig fordrar särskild kompetens för att kunna göra goda avvägningar och anpassningar. Över tid har teknik av olika slag – såväl bibliotekariers arbetsredskap som de medier som förmedlas till bibliotekens användare – haft central betydelse för bibliotekens verksamhet och samhällsrelevans. Bibliotekarieprofessionen har tidigare visat prov på framsynthet och pionjäranda i sitt sätt att undersöka, testa och införliva nya tekniska lösningar i arbetet (Lindberg 2012). I de specifika delar av folkbibliotekens arbete som rör anpassade medier som talböcker och dagstaltidningar kan även Myndigheten för tillgängliga medier utgöra ett viktigt stöd.

Den eventuella utvecklingen av Boken kommer till en större och mer skiftande målgrupp ställer dessutom särskilda krav på kännedom om nya – kanske mindre biblioteks- och läsvana – gruppers intressen och medieanvändning. Den orienteringen kan delvis ske utifrån intresse hos den enskilda medarbetaren men, för mer strategiska vägval, hellre på kollektiv nivå vid arbetsplatserna och i organiserad kompetensutveckling.

Den fortsatta utvecklingen av Boken kommer skulle med fördel stödjas av en mer heltäckande nationell kartläggning av dagens verksamheter samt potentiella målgruppers behov och intressen.

Boken kommer
hem till dig !
EKERÖ KOMMUN
Ekerö Bibliotek
KAFFE MED MUSIK
BRUNK HOLMQVIST, K.
Hc
Läsombud
– höjd livskvalitet för äldre
och personer med funktionsnedsättning
JOHAN THEOR
BLODLÄG

Sammanfattning

I denna rapport presenteras resultaten från en studie av den uppsökande bibliotekstjänsten Boken kommer inom Region Stockholm, såsom den uppfattas och beskrivs av bibliotekens medarbetare, deras ledning och tjänstens användare.

Studien identifierar även tjänstens kvaliteter och begränsningar samt diskuterar dess utvecklingsmöjligheter i relation till samhällets demografiska utveckling, bibliotekarieprofessionens förutsättningar och den tekniska utvecklingen av bibliotekstjänster. Följande forskningsfrågor besvaras genom analys av empiriskt material från fokusgruppssamtal med bibliotekschefer och bibliotekarier samt telefonintervjuer med Boken kommer-användare:

- Hur beskrivs och motiveras arbetet med Boken kommer?
- Hur beskrivs användargruppen respektive målgruppen för Boken kommer?
- Vilka kompetenser framhålls som viktiga i arbetet med Boken kommer?
- Hur beskrivs förutsättningarna för utveckling av Boken kommer?
- Vilka möjligheter och utmaningar för Boken kommer framträder mot bakgrund av dessa beskrivningar?

Resultaten visar att de lokala variationerna är stora ifråga om tjänstens omfattning och organisering. Kriterierna för vem som är berättigad till tjänsten är sällan formaliserade och behovsprövningen görs vanligen informellt. Användarna beskriver olika kontaktvägar till tjänsten och i de flesta fall har initiativet kommit från biblioteket. Tjänsten framstår generellt som uppskattad men med begränsad räckvidd och synlighet; ibland som ett ”alibi” för bibliotekens uppdrag att säkra tillgänglighet för alla. Deltagande användare ser genomgående mycket positivt på tjänsten. Såväl dess praktiska som känslomässiga, intellektuella och sociala värden framhålls. Dessa olika aspekter kopplas till servicen, det mänskliga mötet, den intellektuella stimulansen och omvärldskontakten, samt möjligheten att upprätthålla eller forma en identitet som läsare.

Användargruppen beskrivs generellt som snäv och homogen, bestående av äldre svensktalande med ofta åldersrelaterad fysisk funktionsnedsättning, även om bibliotekarierna i studien ger exempel på användare med andra förutsättningar. Flera biblioteksanställda anger också att det regionala projektet *Kommer boken?* har vidgat deras uppfattning om tjänstens potentiella målgrupper.

Beträffande erforderlig kompetens i arbetet med tjänsten, anger chefer och bibliotekarier att en kombination av formell och personlig kompetens är önskvärd; å ena sidan litteraturkännedom och biblioteksspecifika metoder som referenssamtal, professionellt bemötande och förmedling, och å andra sidan ett mer allmänt intresse för målgruppen, lyhördhet, tålamod, nyfikenhet och empati. Användarna nämner främst god litteraturkännedom, och därutöver lyhördhet, kommunikativ förmåga och – inte minst – ett personligt intresse för läsning och litteratur som värdefulla kvalifikationer hos dem som arbetar med tjänsten.

Även i utsagor om förutsättningarna för utveckling av Boken kommer märks stora lokala skillnader, bland annat gällande tjänstens position i organisationen och den politiska ledningens synsätt. Förekommande samverkan med exempelvis äldreomsorgen kan fungera både gynnsamt och begränsande, exempelvis genom goda kontaktytor mot gruppen äldre samtidigt som kontak-

ten med andra tänkbara användargrupper minskar. Vissa biblioteksmedarbetare uppger att tjänstens kvalitativa betydelse inte kommer till rättvist uttryck i bibliotekens statistik. Bibliotekarier och chefer beskriver nya medieformat och distributionsvägar som viktiga delar av svaret på utmaningen med landets åldrande befolkning. Användarna har å sin sida svårt att ange konkreta önskemål om förbättringar av tjänsten, närmast önskas mer av samma. En förekommande uppfattning är dock att fler människor i samhället har behov av tjänsten och att information om den borde gå ut bredare.

I den avslutande diskussionen identifieras fyra områden av strategiskt intresse för Boken kommers framtid: Reaktivt och proaktivt förhållningssätt; Kompetenser i läsningens tjänst; Användargrupp och målgrupp; Tekniken som möjlighet och hinder. I kapitlet problematiseras först förutsättningarna för samhällets välfärdsprofessioner med fokus på yrkesetik och handlingsutrymme. Därefter diskuteras spänningsförhållandena mellan professionella och personliga kompetenser samt relationen mellan traditionellt litteraturfrämjande och läsfrämjande i vidare mening. I ett tredje steg behandlas Boken kommers potential i termer av vidgad målgrupp och ökad tillgänglighet. Slutligen sätts fokus på den nya digitala teknikens räckvidd och begränsningar i relation till olika användar¬gruppers särskilda förutsättningar.

Följande rekommendationer ges i anslutning till diskussionen:

- strategiska, forskningsbaserade och professionella arbetssätt bör eftersträvas i det fortsatta arbetet med Boken kommer;
- för en demokratisering av tjänsten krävs en grundlig målgruppsanalys kopplat till konkreta informationsinsatser och anpassade arbetsmetoder;
- en utveckling av tjänsten mot läsfrämjande i vidare mening än traditionell litteraturförmedling bör övervägas i syfte att nå en bredare målgrupp;
- förekommande teknisk utveckling av tjänstens form och innehåll måste ske med stor hänsyn till befintliga och potentiella användargruppers intressen, vanor och förmågor.

Resultaten bekräftar i flera avseenden tidigare forskning men bidrar samtidigt med fler nyanser till bilden av tjänstens kvaliteter och utmaningar. Studien utgår från svenska förhållanden med fokus på verksamheten i Region Stockholm. Det hindrar dock inte att resultaten är relevanta även utanför dessa geografiska och organisatoriska ramar. En mer storskalig nationell undersökning av potentiella målgruppers behov och intressen skulle med fördel kunna utföras till stöd för tjänstens fortsatta utveckling.

Griffiths, Elly
En cirkel av sten
Inl. Marie-Thérèse Sarrazin
11.18t 1CD
Elfte boken om rättsarkeologen Ruth Galloway. Det förflutna spökar för Ruth och kommissarie Nelson. Någon skickar anonyma hotbrev som påminner om de Nelson fick för längesedan och som ledde till ett fall som förföljt honom sedan dess. Fallet förde honom och Ruth samman och gällde en flicka han inte kunde rädda. Ruth hittar i sitt arbete beneratar som visar sig tillhöra en förvunnen tolvåring. Allt påminner om det gamla fallet. Är det möjligt?
Holt, Anne
I stoft och aska
Inl. Liza Fry
12.35t 1CD
OBSERVERA!
Framställd enligt 17§ Upphovsrättslagen
Nionde boken med Hanne Wilhelmsen. År 2001 omkommer treåriga Dina i en bilolycka. En tid senare dör flickans mor under mystiska omständigheter och fadern Jonas döms för dådet. Fallet hamnar många år senare hos cold case – utredaren Henrik Holme, som tror att Jonas sannolikt blev oskyldig dömd. Samtidigt är Hanne upptagen av en känd framlingsfientlig bloggares självmord. De båda fallen hlottlägger farliga lögner och hemligheter
Roslund, Anders
Jamåhonleva
Inl. Örjan Blix
14.43t 1CD
Nionde fristående boken i deckarsviten om kriminalkommissarie Ewert Grens. Femåriga Zana ser sin familj mördas. Hon hittas av Grens. När den före detta infiltratören och undercover – kollegan Piet Hoffmanns familj hotas till livet inser de att den som hotar Hoffmann är inblandad i det som hände Zanas familj. De första böckerna om Ewert Grens-chefen Andreas Roslund & Anna Tellgren tillsammans med framlidne Börge Hellström (1957 – 2017)
Bergman: Sally och nazistligan Hc/TD
Bergman: Sally och terroristbombaren Hc/TD
Bolje af Gennäs: Skendöda Hc/TD
Bolje af Gennäs: Blodlokan Hc/TD
Bolton: Dalay i kedjor Hce/TC
Bolton: Hantverkaren Hce/TD
Booth: På väg mot döden Hce/TC
Booth: Dödens hemligheter Hce/TD
Brown: Begynnelse Hce/TD
Busri: Trollsländan Hce/TD
C
Casserfelt: I betraktarens öga Hc/TD
Cedervall: Som daggen stilla kysst Hc/TD
Christie: Par i brott Hce/TD
Cleeves: Mörk jord Hce/TC
Cleveland: Hon som inte vet Hce/TD
Cleeves: Vanmakten Hc/TC
Coben: Inte utan dig Hce/TD
Coben: Samlingen Hce/TD
Connelly: Natttskiftet Hce/TD
Connelly: Två sorters sanning Hce/TD
Fleach: En hårlig plats Hce/TC
French: Inkräktare Hce/TD
Fridriksson: De sista rummen Hc/TD
G
George: Det straff hon förtjänar Hce/TD
George: Ondade konsekvenser Hce/TC
Gerhardsen: Det som gömts i snö Hc/TD
Grebe: Den sovande spionen Hc/TC
K
Griffiths: Dolt i mörker Hce/TD
Griffiths: Den mörka ängeln Hce/TD
Grisham: Visselblåsaren Hce/TD
H
Harper: Hetta Hce/TD
Harris: München Hce/TD
Hawkins: I djupt vatten Hce/TC
Hedström: Bortfall Hc/TC
Hellberg: Dödsdrycken Hc/TC
Hill: Hämnden Hce/TC
Hjorth: En högre rättvisa Hc/TD
Horst: Vinterstängt Hce/TC
Lagercrantz: Hon som måste dö Hc/TD
L
Larsson
M
MacBride: Ett dö
McCall Smith: D
McDermid: Der
McKinty: Jag hö

Litteratur- och källförteckning

Publicerat material

Aabø, S., Audunson, R.A., Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), 16–26.

Abbott, A. (1998). Professionalism and the future of librarianship. *Library Trends*, 46 (3), 430–444.

Abbott, A.D. (1988). *The system of professions: an Essay on the division of expert labor*. Chicago: Univ. of Chicago Press.

Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2017). *Tolkning och reflektion: Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod (3 uppl.). Lund: Studentlitteratur*.

Andersson, J. (2015). *Med läsning som mål: om metoder och forskning på det läsfrämjande området*. Stockholm: Statens kulturråd.

Asla, T.M. & Williamson, K. (2015). Unexplored territory: information behaviour in the fourth age. I *Proceedings of ISIC, the Information Behaviour Conference, Leeds, 2–5 September, 2014*: Part 2, (paper ISIC32). *Information Research, 20(1)*.

Atlestam, I. & Myhre, R. (red.) (2012). *Det mångspråkiga biblioteket: en nödvändig utopi. Lund: BTJ förlag*.

Berg, J. M., Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2010). Perceiving and responding to challenges in job crafting at different ranks: When proactivity requires adaptivity. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 158–186.

Birdi, B. & Wilson, K. (2008). Public libraries and social inclusion: How empathic are we? *Library and Information Update*, 7(6), 32–34.

Bomström, P. (2012). *Boken kommer till Haparanda stad: Från landsbygd till stads centrum*. (Examensarbete) Uleåborgs yrkehögskola.

Brante, T. (2009). Vad är en profession? Teoretiska ansatser och definitioner. I Lindh, M., & Högskolan i Borås (red.) *Profession och vetenskap – idéer och strategier för ett professionslärosäte: Artiklar sprungna ur en seminarieserie vid Högskolan i Borås våren 2009* (Vetenskap för profession 8). Borås: Högskolan i Borås.

Broberg, A. & Frank, A. (2000). *Kommer boken? Uppsökande verksamhet för funktionshindrade på Uddevalla stadsbibliotek – en organisationsstudie*. (Magisteruppsats) Högskolan i Borås.

Buckland, M. (1991). *Information and information systems* (New directions in information management; 25). New York: Greenwood.

Case, D.O. & Given, L.M. (2016). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. (Fjärde uppl.) Bingley: Emerald.

Chatman, E. (1991). Channels to a larger social world: Older women staying in contact with the Great Society. *Library and information science research,* 13(3), 281–300.

Dolatkhah, M. (2011). *Det läsande barnet: Minnen av läspraktiker, 1900–1940. (Doktorsavhandling)*. Högskolan i Borås.

Eriksson, I. (2012). *Boken kommer: Förmedling och bemötande*. (Kandidatuppsats) Högskolan i Borås.

Fast, C. (2008). *Literacy: I familj, förskola och skola*. Lund: Studentlitteratur.

Grøn, R., & Balling, G. (2012). Litteraturformidling og bibliotekaren som faglig-personlig formidlingsautoritet. *Nordisk tidskrift for informationsvidenskab och kulturformidling,* 1(3), 51–61.

Gustavsson, M. (2001). Boken kommer för äldre invandrare. *Mötesplats inför framtiden, Borås 23–25 april 2001*.

Helgesson, A. (2006). *Service för funktionshindrade: En undersökning av Boken kommer verksamheten och några användares upplevelser av servicekvalitet*. (Magisteruppsats) Högskolan i Borås.

Hepworth, M. (2004). A framework for understanding user requirements for information service: Defining the needs of informal carers. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8), 695–708.

Hyder, E. (2013). *Reading groups, libraries and social inclusion: Experiences of blind and partially sighted people*. Farnham: Ashgate.

Höglund, L. (2017). Biblioteken fortsatt välanvända med höga betyg. I: U. Andersson, J. Ohlsson, H. Oscarsson och M. Oskarson (red.), *Larmar och gör sig till: SOM-undersökningen 2016*. Göteborg: SOM-institutet, 329–341.

Irvall, B. (2002). Library services to institutions for the elderly in Sweden. I: *Libraries for Life: Democracy, Diversity, Delivery*. *IFLA Council and General Conference: Conference Programme and Proceedings* (68th, Glasgow, Scotland, August 18–24, 2002).

Jochumsen, H., Rasmussen, C. H., & Skot-Hansen, D. (2012). The four spaces: a New model for the public library. *New Library World*, 113(11–12), 586–597.

Klasson, M. (1997). Klasson, M. (red.) (1997). *Folkbildning och bibliotek?: på spaning efter spår av folkbildning och livslångt lärande i biblioteksvärlden*. Borås: Valfrid.

*K*lein, J. (2017). Biblioteken och de tillgängliga medierna. I: Kungliga biblioteket. Nationell biblioteksstrategi (red). *Den femte statsmakten: Bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering*. Stockholm: Kungliga biblioteket, Nationell biblioteksstrategi, 221–242.

Kåring Wagman, A., & Svensk biblioteksförening. (2008). *Bibliotekarien och professionen: En forskningsöversikt*.

Larsen, J. H. (2007). From ”outreach library work” to social inclusion: a Danish perspective. *Scandinavian Library Quarterly,* 40(3), 12–13.

Lindberg, J. (2012). Professionen tar form – teknik och genus i fokus. I: A. Frenander & J. Lindberg (red.). *Styra eller stödja: Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*. Borås: Valfrid, Högskolan i Borås, 217–270.

Lindberg, J., Ångman, L. & Danielsson, U. (2017). *Dela läslust: Hur går vi vidare?* Uppsala: Länsbibliotek Uppsala.

Lluyt, B. & Ho Swee, A. (2011). Reading, the library, and the elderly: A Singapore case study. *Journal of Librarianship and Information Science,* 43(4), 204–212.

Lundh, A. & Myndigheten för tillgängliga medier. (2013). *Talande böcker och läsande barn: Barn berättar om talboksanvändning* (MTM:s rapporter; 1). Johanneshov: Myndigheten för tillgängliga medier.

McKechnie, L., Skjerdingstad, K.I., Rothbauer, P.M., Oterholm, K. & Persson, M. (red.) (2016). *Plotting the reading experience: Theory, practice, politics*. Waterloo, Ontario: Wilfrid Laurier University Press.

MTM (2018). Myndigheten för tillgängliga medier. Hämtat 20180619 https://www.mtm.se/produkter-och-tjanster/talbocker/talboken-kommer-till-taltidningslasare/

Niemelä, R., Houtari, M-L., Kortelainen, T. (2012). Enactment and use of information and the media among older adults. *Library & Information Science Research*, 34(3), 212–219.

Nolin, J. (2008). *In search of a new theory of professions*. Borås: Högskolan i Borås.

Ohlsson, R. (2018). *Bibliotekarien och etiken*. Torsås: Solvändan förlag.

Palsdottir, A. (2012). Relatives as supporters of elderly peoples' information behavior. *Information Research,* 17(4), paper 546.

*P*ilerot, O., Hultgren, F., Länsbibliotek Uppsala, & Landstinget Dalarna. (2017). *Folkbibliotekens arbete för och med nyanlända: Slutrapport*. Uppsala: Länsbibliotek Uppsala: Landstinget Dalarna.

Quan-Haase, A., Martin, K. & Schreurs, K. (2014). Not all on the same page: E-book adoption and technology exploration by seniors. *Information Research*, 19(2), paper 622.

Quan-Haase, A., Martin, K. & Schreurs, K. (2016). Interviews with digital seniors: ICT use in the context of everyday life. *Information, Communication & Society,* 19(5), 691–707.

Rojas, C. (2017). Bibliotekens roll för integration och språklig mångfald. I: Kungliga biblioteket. Nationell biblioteksstrategi (red). *Den femte statsmakten: Bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering*. Stockholm: Kungliga biblioteket, Nationell biblioteksstrategi, 141–170.

Ross, C.S., McKechnie, L. & Rothbauer, P.M. (2006). *Reading matters: What the research reveals about reading, libraries, and community*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.

Rothbauer, P. & Dalmer, N. (2018). Reading as a lifeline among aging readers: Findings from a qualitative interview study with older adults. *Library & Information Science Research,* 40(3–4), 165–172.

Sandin, A.S. (2011). *Barnbibliotek och lässtimulans: Delaktighet, förhållningssätt, samarbete*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

SCB (2016). *Stora insatser krävs för att klara 40-talisternas äldreomsorg*. Hämtad 2019-01-20 från https://www.scb.se/hitta-statistik/artiklar/2016/Stora-insatser-kravs-for-att-klara-40-talisternas-aldreomsorg/

*S*chmidt, C. (2013). *Att bli en sån som läser [Elektronisk resurs]: barns menings- och identitetsskapande genom texter*. (Doktorsavhandling). Örebro universitet.

Schreiber, T. (2006). Bibliotekarprofessionen siden 1960'erne. I T. Schreiber & H. Elbeshausen (red.). *Bibliotekarerne: En profession i et felt af viden, kommunkation og teknologi*. Köpenhamn: Forlaget Samfundslitteratur. (15–46)

SFS 2013:801 (2013). *Biblioteksslag*. Stockholm: Kulturdepartementet.

Smith, C. (1993). The reading abilities and practices of older adults. *Educational Gerontology*, 19, 417–432.

Statens kulturråd. (1990). *Ända hem till fru Nilsson: En metodutredning om uppsökande biblioteksverksamhet* (Rapport från Statens kulturråd, 1990:1). Stockholm: Statens kulturråd.

Sundin, O. (2003) *Informationsstrategier och yrkesidentiteter: En studie av sjuksköterskors relation till fackinformation vid arbetsplatsen*. (Doktorsavhandling). Högskolan i Borås.

*S*undström, K. (2013). Det är möjligt! Samverkan mellan bibliotek, äldreomsorg och funktionshindersomsorg. *Mötesplats Borås: Profession – Forskning,* Borås 17–18 oktober 2013.

Svensk biblioteksförening och Svenska Unescorådet (2014). *Bibliotekens internationella manifest*. Stockholm: Svensk biblioteksförening.

Svensson, C. (2009). New focus on library service for the elderly. *Scandinavian Library Quarterly,* 42(2).

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008) *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

SÖ 2008:26 (2008). *Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fakultativt protokoll till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning*. Ingår i skriftserien Sveriges internationella överenskommelser. Stockholm: Utrikesdepartementet.

Toepoel, V. (2013). Ageing, Leisure, and Social Connectedness: How Could Leisure Help Reduce Social Isolation of Older People? *Social Indicators Research*, 113(1), 355–372.

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer (4 uppl.)*. Lund: Studentlitteratur.

Tveit, Å. K. (2004). *Innganger: om lesing og litteraturformidling*. Bergen: Fagbokforlaget.

Wibeck, V. (2010). *Fokusgrupper: om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Williamsson, K. & Asla, T. (2009). Information behaviour of people in the fourth age: implications for the conceptualization of information literacy. *Library and information Science Research*, 31(2), 76–83.

Winther, F. (2011). *Privat gæst og faglig formidler. En retorisk analyse af formidlnings-situationer knyttet til Bogstart set fra formidlernes perspektiv*. Aarhus Universitet: Center for Børnelitteratur.

Wrzesniewski, A. & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review, 26(2),* 179–201.

Åhman Billing, T. (2014). *Meröppet = merarbete? Om bibliotekariers förändrade arbetsinne-håll, kompetenskrav och yrkesroll på det meröppna biblioteket*. (Kandidatuppsats) Högskolan i Borås.

Ögland, M. (2013). *Taxonomier: Verktyg för biblioteksutveckling* (Regionbibliotek Stockholms skriftserie; 13). Stockholm: Regionbibliotek Stockholm.

Opublicerat material

Enkätsvar om Boken kommer-tjänstens utformning i Region Stockholm 2017.

Statistik över Boken kommer-användning i Region Stockholm 2017.

Transkriptioner från fokusgrupper och telefonintervjuer enligt Bilaga 1.

Materialet tillgängligt hos Region Stockholm; transkriptionerna även hos författaren av denna studie.

Bilaga 1.
Studiens deltagare och empiriska material

Deltagare	Datum / tid	Moderator / intervjuare	Omfång
Fokusgrupp B1 – Bibliotekarier*			
9 biblioteksmedarbetare från Järfälla, Nacka, Nynäshamn, Regionbiblioteket, Sollentuna, Solna, Sundbyberg, Södertälje, Vallentuna, Värmdö 2 projektrepresentanter	2017-09-21 Kl 13.30	Jenny Lindberg	81 min / 27 sid
Fokusgrupp C2 – Bibliotekschefer			
10 bibliotekschefer/ledare från Botkyrka, Järfälla, Solna, Regionbibliotek Stockholm, Södertälje, Upplands Väsby, Vaxholm, Värmdö	2017-09-22 Kl 10.00	Malin Ögland	63 min / 25 sid
Fokusgrupp C3 – Bibliotekschefer			
10 bibliotekschefer/ledare från Nacka, Norrtälje, Nykvarn, Regionbibliotek Stockholm Salem, Sigtuna, Sollentuna, Täby, Vallentuna, Österåker	2017-09-22 Kl 10.00	Jenny Lindberg	52 min / 16 sid
Enskilda intervjuer – Boken kommer-användare			
Cecilia i Jordbro	2017-10-04 kl 13.00	Jenny Lindberg	23 min / 7 sid
Holger i centrala Stockholm	2017-10-05 Kl 14.30	Jenny Lindberg	20 min / 7 sid
Ingegerd i Haninge	2017-10-05 Kl 10.00	Jenny Lindberg	36 min / 10 sid
Margareta i Vaxholm	2017-10-05 Kl 11.00	Jenny Lindberg	27 min / 7 sid
Mats i Hägersten	2017-10-12 Kl 16.00	Jenny Lindberg	13 min / 5 sid
Tyra i Vaxholm	2017-10-05 Kl 13.00	Jenny Lindberg	17 min / 5 sid
35 deltagare totalt			**332 min / 109 sid**

* I något enstaka fall har deltagande biblioteksmedarbetare inte haft den formella tjänstebeteckningen bibliotekarie. I rapporten har jag ändå valt att konsekvent använda uttrycket bibliotekarie i omnämnandet av de medarbetare som inte har chefsbefattning. Detta motiveras främst av den gemensamma inriktningen mot biblioteksarbete inom ramarna för tjänsten Boken kommer.

Bilaga 2.
Intervjufrågor till biblioteksmedarbetare

Hur ser **arbetsprocessen** kring BK ut? Hur går det till – vilka deltar?

Vill du beskriva hur **kontakten** och **mötet** med en BK-användare kan se ut?

Hur skulle ni beskriva **målgruppen** för BK idag? Överensstämmer målgruppen med användargruppen?

Vilken roll spelar BK i ditt biblioteks samlade utbud av medier och tjänster?

Vad **motiverar** tjänsten särskilt i era områden? Är den särskilt anpassad efter förutsättningarna där? I så fall – hur?

Vilka kompetenser behövs för att kunna erbjuda BK av hög kvalitet?

Hur får ni **respons** på BK-tjänsten? Hur vet ni att det fungerar som det ska – eller inte?

Hur ser ni på **framtiden** för BK? Hur skulle tjänsten kunna/behöva utvecklas för att i än högre grad möta dagens och morgondagens behov?

Bilaga 3.
Intervjufrågor till bibliotekschefer

Vilken **roll** spelar BK i bibliotekens samlade utbud av medier och tjänster?

Vad **motiverar** tjänsten principiellt? Finns det till exempel delar av bibliotekens formella uppdrag (skrivningar i styrdokument) som tydligt pekar mot betydelsen av BK?

Hur skulle ni beskriva **målgruppen** för BK idag? Skulle det kunna vara andra/fler?

Vilka **kompetenser** behövs för att kunna erbjuda BK av hög kvalitet?

Hur får ni **respons** på hur BK fungerar?

Hur ser ni på **framtiden** för BK? Hur skulle tjänsten kunna/behöva utvecklas för att i än högre grad möta dagens och morgondagens behov?

Bilaga 4. Intervjufrågor till Boken kommer-användare

Hur kom du först i **kontakt** med BK?

Vill du beskriva hur **kontakten** och **mötet** med bibliotekets medarbetare brukar gå till?

Vad är **det viktigaste** och bästa med BK för dig? **Vad blir möjligt** som annars hade varit svårt eller omöjligt?

Hur har din relation till **biblioteket** sett ut tidigare? Nyttjar du idag biblioteket på fler sätt än genom BK?

Vad tycker du att bibliotekets medarbetare behöver **kunna** och göra, för att tjänsten ska fungera bra?

Vilka människor tror du har störst behov av en sådan här tjänst? Hur borde erbjudandet se ut?

Har du tankar om hur BK skulle kunna utvecklas och bli bättre i **framtiden**?

Bilaga 5. Sammanställning – reaktivt och proaktivt förhållningssätt till Boken kommer

Reaktivt förhållningssätt	Proaktivt förhållningssätt
SYNEN PÅ TJÄNSTEN	
Ett andrahandsval	Ett framtidsområde
Förvalta	Utveckla
Ad hoc och hävd	Strategi (t.ex. målformulering, systematik, utvärdering och samordning)
KOMPETENS	
Rutinstyrt arbete	Forskningsbaserat arbete
Litteraturförmedling genom bokleverans	Läsfrämjande i vidare mening
Svenskspråkig tjänst	Flerspråkig tjänst
HANDLINGSUTRYMME	
Att agera uppfyllande enligt det föreskrivna och förväntade	Att agera utforskande utifrån professionell expertis och strategi
Ett särskilt, personbundet ansvar ger	Läsfrämjande i vidare mening
ett utrymme för den enskilde medarbetarens utveckling	Ett distribuerat ansvar i organisationen ger ett utrymme för verksamhetens utveckling
MÅLGRUPP/ANVÄNDARGRUPP	
Subjektivt erbjudande	Objektivt erbjudande
Vag målgrupp	Mer specifikt beskrivna målgrupper
Befintlig användargrupp	Potentiellt vidgad användargrupp

Kulturförvaltningen
www.kultur.sll.se
www.regionbiblioteket.se

Region Stockholm