



Kvalitetsutveckling och kvalitets- modeller för högskolans bibliotek

EN FÖRSTUDIE

GÖRAN GELLERSTAM

Högskoleverkets rapportserie 2002:6 R

 **HÖGSKOLEVERKET**
National Agency for Higher Education

Kvalitetsutveckling och kvalitets- modeller för högskolans bibliotek

EN FÖRSTUDIE

GÖRAN GELLERSTAM

Högskoleverket • Birger Jarlsgatan 43 • Box 7851, 103 99 Stockholm
tfn 08-563 085 00 • fax 08-563 085 50 • e-post hsv@hsv.se • www.hsv.se

**Kvalitetsutveckling och kvalitetsmodeller för högskolans bibliotek
En förstudie**

Producerad av Högskoleverket i februari 2002

Högskoleverkets rapportserie 2002:6 R

ISSN 1400-948X

Författare: **Göran Gellerstam**

Grafisk form: Högskoleverkets informationsavdelning

Bild: The Image Bank/Getty Images

Tryck: Lenanders Grafiska AB, Kalmar, mars 2002

Innehållsförteckning

Förord	5
Sammanfattning	7
Inledning – frågeställningar och uppläggning	9
Uppdraget	9
Förstudiens uppläggning	10
Underlaget	11
Några definitioner och avgränsningar	13
Högskolebibliotek i förändring	17
Högskolebiblioteken 2001	18
Nya roller	24
Biblioteken i högskolans kvalitetsarbete	33
Bibliotekskvalitet i högskolans kvalitetsarbete	33
Vad är bibliotekskvalitet i bibliotekens eget kvalitetsarbete?	39
Diskussion och förslag till åtgärder	51
Förstudiens resultat och slutsatser	51
Förslag till åtgärder	62
Referenser	63

Förord


I Biblioteksbladet nr 10, 2000, undrade dåvarande chefen för Lunds universitetsbibliotek, Göran Gellerstam, vad som görs från olika håll, bland annat Högskoleverket, för att följa upp universitets- och högskolebibliotekens kvalitetsarbete.

Det var en berättigad undran även om Högskoleverket och dess föregångare under 1990-talet har genomfört bedömningar av kvalitetsarbetet vid alla universitet och högskolor. Dessa har stimulerat till många processer även i biblioteken, bland annat självvärderingar som med allt annat material från hela lärosätet varit underlag för bedömarna. Dessa bedömningar har resulterat i slutrapporter i vilka bibliotekens kvalitetsarbete emellertid inte har fått något problematiserat omdöme från bedömargrupperna i projekten. Även i de magisterexamensprövningar som Högskoleverket genomför efter ansökan från högskolorna markeras klart bibliotekens roll och kvalitetsnivåns betydelse för lärosätenas möjligheter att få examensrätt. Bibliotekens kvalitetsnivå kommer även till uttryck i prövningarna av lärosäten som vill bli universitet och/eller få vetenskapsområde.

Syftet med denna förstudie är att mera tematiskt och över hela högskolesektorn få den vetenskapliga informationsförsörjningen och bibliotekens roll och kvalitetsarbete belyst och diskuterat i mer kvalificerad mening. Högskoleverket har för detta arbete anlitat universitetslektor Göran Gellerstam, Lunds universitet. Ansvarig för projektet vid Högskoleverket har Carin Olausson, utvärderingsavdelningen, varit.

Högskoleverket tackar härmed universitetslektor Göran Gellerstam för en tankeväckande och stimulerande tematisk studie av området som Högskoleverket kommer att föra vidare på flera sätt. Högskoleverket utgår från att förstudien, tillsammans med andra underlag, kommer att bidra till lärosätets strategiska överväganden beträffande utvecklingen av bibliotekets roll och funktion i lärosätets utveckling av den vetenskapliga informationsförsörjningen.

I denna förstudie finns flera förslag till fortsatta insatser inom området. Till dessa avser Högskoleverket återkomma i annan ordning.



Sigbrit Franke
Universitetskansler

Sammanfattning

Denna förstudie handlar om högskolebibliotekets – eller med ett bredare begrepp den vetenskapliga informationsförsörjningens – funktion och ställning i dagens svenska högskola och rör frågorna om hur det lokala och nationella kvalitetsarbetet bedrivs på detta område. Rapporten skall översiktligt ange förutsättningarna för, bedöma behovet av och ge förslag till inriktningen på det framtida kvalitetsarbetet inom denna del av högskolan.

Högskolebiblioteket är en av dessa specialiserade stödfunktioner inom högskolan som varken utbildning eller forskning tycks kunna vara utan, men som ofta lämnas åt fackexperterna att hantera. På ett mer generellt plan är det moderna högskolebibliotekets funktioner och arbetsförutsättningar ofta okända av högskolans olika huvudaktörer.

Under 1990-talet har förändringens vindar dragit fram över den svenska högskolan och dess bibliotek. Biblioteket har i väsentliga avseenden, utöver sin fysiska form och sina traditionella kännetecken, också ändrat skepnad. Det har blivit *virtuellt* och till stora delar integrerats i högskolans tekniska infrastruktur. Utvecklingen av alla nya elektroniska tjänster – från lokala bibliotekssystem till databaser, elektroniska tidskrifter och ämnesportaler – har gått mycket snabbt. Parallellt med denna förändring har högskolebiblioteken under 90-talet i ordets alla bemärkelser blivit studenternas bibliotek. Biblioteken har för stora studentgrupper blivit en naturlig studiemiljö och arbetsplats. Utlåning och informationsverksamhet till studenterna har flerdubblats, och läs- och studieplatser har byggts ut. För studentgrupperna driver i dag biblioteken olika utbildningar i informationskompetens. Biblioteket har blivit en viktig medaktör i den högre utbildningen.

Ett problem är att dessa nya roller för högskolebiblioteket är otillräckligt kända och accepterade inom högskolan. Man kan också säga att förändringsarbetet skapat osäkerhet om bibliotekets plats eller roll i högskoleorganisationen. Är biblioteket ett tjänsteproducerande serviceföretag inom sitt lärosäte eller är det en integrerad del av utbildnings- och forskningsverksamheten?

Kvalitetsarbete är en viktig hävstång i förändringsarbete. Förstudiens genomgång av det under 1990-talet genomförda kvalitetsarbetet inom den svenska högskolan – i Högskoleverkets granskningsarbete samt universite-

tens och högskolornas eget kvalitetsarbete – visar att bibliotekens frågeställningar och problem fått en undanskymd roll. Ett undantag utgör Högskoleverkets prövningar av examensrätten vid de regionala högskolorna, en granskningsverksamhet som haft påtagliga förbättringseffekter för biblioteksverksamheten vid de berörda lärosätena.

Högskolebibliotekens egna strävanden att finna lämpliga modeller för sin egen utvärdering och uppföljning har varit livaktiga, och de har tidigt följt internationella trender. De kvalitetsmodeller som inledningsvis dominerat har fokuserat på biblioteket som tjänsteproducent. Arbetet med att utveckla olika typer av prestationsindikatorer och processmätningar har som huvudmotiv haft intresset att utåt visa på resultat och effektivitet samt att förse det egna biblioteket med ett säkert planeringsunderlag. Standardiserade former för användarundersökningar har tagits i bruk. Frågor kring ”användarkvalitet” har successivt kommit mer i fokus. Mycket lite av dessa initiativ har lyfts fram i den egna moderorganisationens kvalitetsarbete.

På senare år har bibliotekens arbete med kvalitetssäkring också breddats mot modeller för kvalitetsstyrning. Detta förutsätter dock att biblioteksfrågorna kan sättas in i ett bredare perspektiv inom bibliotekens moderorganisationer. Det riktar kvalitetsarbetets uppmärksamhet mot mer övergripande frågor i den pedagogiska och vetenskapliga informationsförsörjningen. Undersökningar av detta slag lyfter blicken från biblioteket som avgränsad organisation och sätter in dess verksamhet och förändrade roller i ett bredare akademiskt sammanhang. ”Bibliotekskvalitet” är i detta perspektiv ett mycket sammansatt begrepp.

Förstudiens förslag är att Högskoleverket inom ramen för sitt uppdrag att kvalitetsgranska högskolans verksamhet tar initiativ till ett nationellt kvalitetsprojekt kring högskolans informationsförsörjning. Projektet bör ha en stark förankring hos bibliotekens uppdragsgivare och brukare.

Vidare föreslås att en översyn görs av Högskoleverkets anvisningar för olika kvalitetsgranskningar i syfte att modernisera och problematisera frågorna kring bibliotek och informationsförsörjning. Avsikten är att ge olika bedömare och bedömningsgrupper bättre förutsättningar att hantera frågor av detta slag.

Inledning – frågeställningar och uppläggning

Uppdraget

Denna förstudie har initierats av Högskoleverket som ett led i verkets utveckling av den svenska högskolans kvalitetsarbete. Rapporten handlar om bibliotekets eller, med ett bredare begrepp, *den vetenskapliga informationsförsörjningens funktion och ställning i dagens svenska högskola* och berör frågorna om hur det lokala och nationella kvalitetsarbetet bedrivs på detta område. Rapporten är en förstudie, det vill säga den skall översiktligt ange förutsättningarna för, bedöma behovet av och ge förslag till inriktningen på det framtida kvalitetsarbetet inom denna del av högskolan.

Högskoleverkets uppdrag fokuserar på följande frågor och problemställningar:

”Högskolans bibliotek har under hela 90-talet i accelererande takt utvecklat såväl organisation och kompetens som informationstjänster för att anpassa verksamheten till en ny tid. Det elektroniska biblioteket är här med allt vad det innebär av nya tjänster via hemsidor på Internet m.m. Biblioteken ombeds även utveckla sin pedagogiska roll som utbildare i informationssökning och värdering av källor. Poänggivande kurser för studenter utvecklas och ges alltmer av biblioteken.

Bibliotekskvalitet finns med som *ett* av flera kriterier i de olika utvärderingarna som högskoleverket är ålagda att genomföra. *Men vad är bibliotekskvalitet?*

På vems uppdrag arbetar biblioteken? Hur ser målen ut och vem fastställer dem? I vilken mån har lärosätena i sitt kvalitetsarbete integrerat bibliotekens verksamhet? Hur bedömer ämnessakkunniga och utvärderingsexperter bibliotekens kvalitet i de skilda utvärderingarna? Hur speglas bibliotekens nya uppgifter i dessa sammanhang?

Hur har biblioteken för egen del tagit sig an uppgiften med självvärdering och kvalitetsutveckling? Varifrån hämtar de inspiration och modeller för kvalitetsutveckling och varifrån får man stöd i arbetet? Förekommer något erfarenhetsutbyte mellan biblioteken i denna fråga? Hur arbetar man med t. ex. nyckeltal och benchmarking?

Hur arbetar biblioteken och lärosätena kvalitativt med studenternas behov av informationskompetens? Vilka modeller och förebilder förekommer nationellt och internationellt?

Hur ser de svenska högskolebibliotekens generella förutsättningar, processer och resultat ut i ett internationellt jämförande perspektiv? Finns det stora skillnader i funktionssätt och tjänsteutbud mellan stora och små bibliotek i den svenska högskolan? Hur tillgodoses i kvalitetsarbetet mer övergripande perspektiv och utvecklingslinjer i svensk informationsförsörjning?

Finns behov av ett särskilt nationellt projekt beträffande bibliotekens kvalitetsmodeller och kvalitetsutveckling? Vilka behov skall i så fall en sådan bredare utvärdering i första hand tillgodoses?”

Förstudiens uppläggning

Uppdragets formulering ger implicit de aktuella förutsättningarna för de svenska högskolebibliotekens befattning med kvalitetsarbete. Det kan förutsättas att varje högskolebibliotek i samband med sitt lärosätes kvalitetsarbete på något sätt kommit i kontakt med frågorna kring biblioteks-kvalitet. Därutöver har enskilda bibliotek i olika sammanhang bedrivit egna kvalitetsprojekt. I denna förstudie skall dessa olika förhållanden närmare redovisas.

Det kan vidare konstateras att biblioteksfrågorna i den svenska högskolan hittills inte har varit föremål för någon samlad kvalitetsstudie eller utvärdering från Högskoleverkets eller dess föregångares sida (se vidare om detta i avsnittet ”Underlaget” s. 11). I verkets olika utvärderingsprogram under 90-talet förekommer dock mer eller mindre regelmässigt att frågor eller bedömningsaspekter berör lärosätenas biblioteksverksamhet. Detta gäller i första hand Kanslersämbetets och senare Högskoleverkets granskningar av lärosätenas kvalitetsarbete, men frågorna kan också återfinnas i de nationella ämnes- och programutvärderingarna liksom i examensrättsprövningarna. Hur detta fallit ut kommer också att beröras i denna rapport.

De konkreta frågor som ställs i uppdraget ovan har dock en något vidare ram. De försöker problematisera högskolebibliotekets roll och funktion i högskolestrukturen och i det omfattande förändringsarbete som för närvarande påverkar högskolans arbete. Högskolebibliotekens helt nya förutsätt-

ningar genom ICT-revolutionen är ytterligare en aspekt som understryker bibliotekets förändrade ramar och målsättningar. Det innebär att diskussionen om hur den pedagogiska och vetenskapliga informationsförsörjningen vid våra lärosäten skall utformas inte enbart är en lokal kvalitetsutvecklingsfråga. Den berör även andra generella infrastrukturfrågor inom högskoleområdet liksom frågan om samordning och övergripande strategier för svensk vetenskaplig informationsförsörjning i ett internationellt perspektiv över huvud taget.

Jag ser det därför som nödvändigt att i avsnittet ”Högskolebibliotek i förändring” kort teckna bilden av det nya högskolebibliotekets framväxt och av de nya uppgifter som både internationellt och lokalt gäller för det moderna högskolebiblioteket. I avsnittet ”Biblioteken i högskolans kvalitetsarbete” beskriver jag hur kvalitetsarbetet utvecklats utifrån två skilda perspektiv. Ett av dessa utgår från *högskolebiblioteket som en professionell informationsorganisation* med vetenskaplig och pedagogisk informationsförsörjning som sin uppgift och med sitt nätverk framför allt orienterat mot systerinstitutioner och andra aktörer inom informationsbranschen. Det andra perspektivet fokuserar på *bibliotekets plats och roll som stödorgan i sin moderorganisation*, lärosätet, och på bibliotekets och dess medarbetares plats i det vardagliga arbetet med lärare, forskare och studenter i deras undervisnings- och forskningsarbete. I avsnittet ”Diskussion och förslag till åtgärder” tar jag upp och besvarar de konkret ställda frågorna i uppdraget och föreslår hur det fortsatta kvalitetsarbetet på högskolebiblioteksområdet skulle kunna fördjupas. För den som vill ha en snabb överblick över hur förstudiens frågeställningar behandlats rekommenderar jag därför avsnittet ”Diskussion och förslag till åtgärder” till läsning före den korta sammanfattningen i ”Sammanfattning”.

Underlaget

Sedan den stora högskolereformen 1977 har högskolebiblioteken utgjort integrerade delar av sina respektive lärosäten. På nationell nivå har dock särskilda organ utövat tillsyn på några specialområden för alla statliga forskningsbibliotek, vilket skapat en viss osäkerhet när det gäller de nationella ansvarsfrågorna. Så fanns under en tid Delegationen för teknisk och vetenskaplig informationsförsörjning (DFI), som 1989 ersattes med Kungliga bibliotekets avdelning för nationell samordning och utveckling (BIBSAM). BIBSAM:s uppdrag har framför allt omfattat hanteringen av

avgiftsfrågor och ansvarsbiblioteksorganisationen vid de statliga forskningsbiblioteken samt en viss utvecklingsverksamhet.

Under den tid UHÄ hade viss tillsyn över högskoleenheterna förekom en viss löpande uppföljning av biblioteksverksamheten som en del av all annan uppföljningsverksamhet. Vissa initiativ togs även i samordningsfrågor. Bland annat stöttades högskoleenheternas upphandling av sina första biblioteksdatorsystem. Men fram till mitten av 1990-talet har biblioteken som högskolefunktion sällan gjorts till föremål för någon samlad analys från departements- eller verksamhetsnivå. Ett visst undantag utgör utredningen *En kreativ studiemiljö. Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs*. (SOU 1991:72), som initierades av universitetsrektor Håkan Westling som en delutredning under den stora högskoleutredningen, den så kallade Grundbulten (*Frihet, ansvar, kompetens : grundutbildningens villkor i högskolan : betänkande av Högskoleutredningen*. SOU 1992:1). Grundbultens förslag på detta område föranledde inga åtgärder från statsmakternas sida. Som ansvarig för den då avgivna biblioteksrapporten har jag senare i en artikel i *Börjar grundbulten rosta? En debattskrift om grundutbildningen i högskolan*. – Stockholm 1999. (Rådet för högskoleutbildning) dokumenterat och beskrivit den fortsatta diskussionen om bibliotekens pedagogiska uppgifter under 1990-talet.

Från 1989, sedan tillsynen för vissa frågor vid de statliga forskningsbiblioteken överförts till BIBSAM, Kungliga bibliotekets särskilda avdelning för nationell samordning och utveckling, har denna myndighet tagit vissa initiativ av direkt betydelse för högskolesektorn. Hit hör den statliga biblioteksstatistiken som BIBSAM ansvarar för i samverkan med SCB. Sedan 1996 sammanställer vidare BIBSAM på regeringens uppdrag treårsrapporter över forskningsbibliotekens verksamhet, vilket även inbegriper vissa samlade uppgifter om högskolebiblioteken. Av stor betydelse för högskolebiblioteken blev den utredning om studenternas biblioteksbehov, som BIBSAM initierade och genomförde 1995–96, under projektnamnet ”Studenternas bibliotek”. Denna serie av utredningsrapporter täckte för första gången en rad bredare aktuella högskolebiblioteksfrågor (för delrapporterna och den sammanfattande slutrapporten samt även för löpande biblioteksstatistik se BIBSAM:s hemsida, www.kb.se). Man kan också från denna tid se att vissa kortare kommentarer om den vetenskapliga informationsförsörjningens aktuella situation dyker upp i forskningspropositionerna.

En aktuell uppföljning av denna utredning har nyligen genomförts och ger till delar ett underlag för denna förstudie (Gellerstam, Göran, *Den första*

uppgiften. Högskolebiblioteket som utbildningsinstitution och lärande miljö. Rapport sammanställd på uppdrag av BIBSAM, Kungl. biblioteket, juli 2001, www.kb.se, se under BIBSAM: utredningar/rapporter). Den som vill ha en fylligare bild, framför allt av de framtidsfrågor som bibliotekens står inför, hänvisas till den nämnda publikationen. Därtill kommer att Högskoleverket i samband med granskningen av respektive lärosätets kvalitetsarbete begärt in underlagsmaterial, som i de flesta fall även innehåller material från lärosätets biblioteksorganisation eller andra bedömningar som rör informationsförsörjningsfrågorna. Detta underlag har jag haft tillfälle att granska. Därtill kommer Högskoleverkets löpande granskningsrapporter.

Några definitioner och avgränsningar

Förstudiens uppgift är att närmare analysera vad som menas med biblioteks-kvalitet och hur bibliotekens och lärosätenas arbete med dessa frågor bedrivits. Bibliotekens arbete med kvalitetsutveckling kan ju ses både som en delmängd i högskolans generella kvalitetsarbete och som en mer renodlad professionell verksamhet. Det finns därför skäl att inledningsvis definiera de grundläggande begrepp och storheter som förstudien centralt berör.

Kvalitetsbegreppet

Under den i dag mest använda samlingsbeteckningen kvalitetsarbete rymms en serie av åtgärder som syftar till att skapa förutsättningar för, implementera, utveckla, utvärdera, kontrollera och säkerställa kvaliteten i en verksamhet. I ett utmärkt översiktsarbete av Birgitta Giertz med titeln *Uppfattningar av kvalitet – en genomgång av litteratur om kvalitet och kvalitetsarbete* (Uppsala universitet. Enheten för utveckling och utvärdering, rapport nr 21, 2000) görs en bred genomgång av litteraturen kring modernt kvalitetsarbete, framför allt om begrepp och modeller i utvecklingen av kvalitetsstyrning i tjänsteföretag och offentlig verksamhet. Mycket användbar – bland annat genom den fylliga bakgrundbeskrivningen av generella kvalitetsmodeller och för introduktionen av kvalitetsteorier på bibliotek – är vidare en magisteruppsats från Borås 1998. Den är ett arbete av Tomas Friberg och Henrik Åslund med titeln: *Fit for purpose. En jämförelse mellan två synsätt på kvalitetsarbete inom biblioteksområdet* (Borås, 1998).

Giertz refererar till David Garvins klassiker *Managing Quality* från 1988 för en inledande beskrivning av utvecklingen av det moderna kvalitetsarbetet:

”Garvin urskiljer fyra olika perioder, som karakteriseras utifrån vilket tillvägagångssätt man använt för att försäkra sig om att kvaliteten är tillfredsställande. Han kallar dem *inspektion, statistisk kvalitetskontroll, kvalitetssäkring och strategisk kvalitetsstyrning*. Utvecklingen har gått från inspektion till strategisk kvalitetsstyrning (även om Garvin ifrågasätter om alla vid den aktuella tidpunkten – 1988 – uppnått den sista perioden). Det råder ingen motsättning mellan de synsätt som har präglat de olika perioderna, utan det är fråga om en utveckling som inneburit att man som svar på de problem som uppstått successivt ändrat sitt förhållningssätt och övergivit vissa saker och tillfört andra; strategisk kvalitetsstyrning innehåller sålunda moment från de tidigare perioderna.

Strategic quality management, then, is more an extension of its predecessors than a denial of them. (s. 27)

Inställningen till kvalitetsfrågorna har under de första två perioderna inneburit att man främst sett kvalitets*problem* och att uppgiften varit att upptäcka och undanröja dessa – ett *reaktivt* förhållningssätt. Under den tredje perioden – kvalitetssäkring – ser man också kvalitet som ett problem som skall lösas, men nu angriper man det *proaktivt* – man eftersträvar att utforma verksamheten så att inga problem uppstår. Inom strategisk kvalitetsstyrning ser man i kvalitetsfrågorna en *möjlighet* – nämligen att genom att utveckla överlägsen kvalitet vinna konkurrensfördelar.” (Giertz 2000, s. 12)

Vad kvalitet i sig är, konstaterar Giertz, förbigås ofta i litteraturen. De flesta framställningar handlar mera om hur man skall organisera och styra en verksamhet för att uppnå kvalitet än om vad kvalitet som sådan är. Man kan också se att fokus har ändrats från att enbart knyta kvaliteten till produkten. I stället har kunden och relationen till kunden och till marknaden hamnat i centrum. De synsätt som i dag är förhärskande har ofta sina rötter i varianter av det så kallade TQM-konceptet (Total Quality Management), men har anpassats till tjänstesektorn. Angränsande modeller som certifiering genom ISO 9000 (sedan 1987 internationell standard) ses som mer begränsade i synsättet (Giertz 2000 s. 10 ff).

Vad bibliotekskvalitet i sig är, kommer inte heller denna förstudie att närmare definiera. Däremot kommer den att redovisa olika synsätt och sätta in de olika utvärderings- och kvalitetsmodeller som högskolebiblioteket eller dess huvudmän på senare år använt i deras sammanhang.

Vad är högskolebiblioteket och vad är informationsförsörjning?

Begreppet ”högskolebiblioteket” döljer inrättningar av mycket olika slag. Här finns de bibliotek som brukar kallas forskningsbiblioteken, de stora universitetsbiblioteken – vissa med mycket tunga kulturarvsuppgifter – och biblioteken vid de specialiserade fackhögskolorna i teknik och medicin, alla traditionellt riktade mot forskningens och fakulteternas behov av informationsförsörjning. Här finns också de nyare högskolornas bibliotek med blygsammare samlingar för i huvudsak utbildningens behov men med expanderande uppdrag på forskningens område. Den gemensamma benämningen ”högskolebibliotek” för både universitetens och högskolornas biblioteksorganisationer används efter 1997 i anslutning till den nya bibliotekslagens terminologi.

Detta ger anledning att påpeka att högskolebiblioteken – utöver sin funktion att vara det lokala lärosätets organisation för vetenskaplig informationsförsörjning – också har en roll i det samlade svenska biblioteksväsendet. Det formuleras på följande sätt i bibliotekslagen:

6 § Det skall finnas tillgång till högskolebibliotek vid alla högskolor. Dessa bibliotek skall inom de områden som anknyter till utbildning och forskning vid högskolan svara för biblioteksservice inom högskolan och i samverkan med landets biblioteksväsen i övrigt ge biblioteksservice.

Bakom ”biblioteket” döljer sig dessutom mycket skiftande organisationer – alltifrån det vid lärosätet fysiskt sammanhållna biblioteket till modeller med ”huvudbibliotek” och många filialer eller institutionsbibliotek, vidare till bibliotek anpassade till decentraliserade campus och bibliotek i nätverk. Dessutom uppträder biblioteket virtuellt över datornäten med en rad tjänster, som kompletterar och i många fall ersätter det fysiska bibliotekets service. Det är viktigt att denna aspekt på bibliotekets verksamhet tas med, när man försöker beskriva vad ett modernt bibliotek är.

I denna rapport behandlas de 39 statliga högskolebiblioteken – vart och ett en föreskriven inrättning vid de 39 svenska universiteten och högsko-

lorna. Att det därutöver finns ett antal statliga bibliotek som används av forskare och studenter och att landets folkbibliotek i betydande utsträckning används även av studenter bör här nämnas, men det ligger vid sidan av denna rapport's huvudlinje. Jag har också lämnat utanför biblioteken vid den mindre grupp fristående landstingskommunala vårdhögskolor, liksom gruppen samfundsorganiserade högre utbildningar, som därutöver formellt hör till den samlade bilden av den svenska högskolan.

Termen ”vetenskaplig informationsförsörjning” är ett samlat begrepp för de olika formaliserade aktiviteter som rör överföringen (och i viss mån kommunikationen) av vetenskaplig information till användaren. Fler aktörer än biblioteken arbetar med informationsförsörjning, men de vetenskapliga biblioteken fungerar i regel som de institutioner som inom vetenskaps-samhället samordnar, strukturerar och förmedlar information och informationskanaler. Begreppet har fått en ökad användning i takt med att bibliotekens roller och förutsättningar breddats. Det är inte längre litteraturförsörjning och uppbyggnaden av egna samlingar som är bibliotekets fokus. I det virtuella biblioteket är informationens format ointressant och för den digitala informationen också dess fysiska förvaringsplats. Biblioteket tillhandahåller den information användaren behöver, oavsett var den finns, i digital eller tryckt form. Det uttrycks ibland så att forskningsbiblioteket ”inte längre arbetar i arkivbranschen utan i informationsbranschen”.

I förstudiens karaktär ligger att det som redovisas i denna rapport inte är en komplett utredning eller uttömmande analys – i detta fall av bibliotekens och lärosätenas arbete med informationsförsörjningsfrågorna i ett kvalitetsutvecklingsperspektiv. Snarare är det en inventering av frågor som bör bearbetas eller beaktas i det fortsatta kvalitetsarbetet. Det innebär att vissa aspekter kommer att beröras mer översiktligt. Osäkerheten om högskolebibliotekens framtid är stor. Det är också ibland viktigare att problematisera och förtydliga frågeställningar än att föreslå konkreta lösningar.

Högskolebibliotek i förändring

Högskolebiblioteken har under 1990-talets utbildningsexpansion fått nya uppgifter i den svenska högskolan. På flera plan har under dessa år bibliotekens traditionella roller och arbetsförutsättningar förändrats. Alla högskolebibliotek, även de största universitetsbiblioteken, har blivit studenternas arbets- och mötesplatser. Här finns både de lokala litteraturresurserna och redskapen att hämta hem all världens information. Med den nya tekniken blir varje bibliotek samtidigt en aktiv nod, ett informationscentrum, i det vetenskapliga globala informationsnätverket.

Det innebär att högskolebiblioteken under en ganska kort tid förändrats i grunden. Jag skall börja med att ge en kort och konkret bild av vad detta betytt för de olika grupperna av bibliotek i den svenska högskolan. I ett följande avsnitt sammanfattar jag i några punkter de nya uppgifter som står i centrum för det moderna högskolebiblioteket.

Som en avstamp för denna beskrivning kan det vara lämpligt att inleda med den bild som speglar situationen under det ingående 90-talet. Studentexpansionen hade nyligen inletts och varken lärosätena eller biblioteken stod förberedda. I de undersökningar som gjordes genom Grundbulten och genom BIBSAM:s lägesbeskrivning om "Studenternas bibliotek" några år in på 90-talet, ges bilden av bibliotek, hårt trängda av alla nya studenter och med otillräckliga förutsättningar att svara mot alla nya krav. Studenternas biblioteksbehov, uttryckt i olika konkreta bibliotekstjänster, slog alla rekord. Studenterna fyllde alla bibliotekslokaler till bredden. Särskilt vid de mindre, regionala högskolorna saknades nästan helt förutsättningar för de kvantitativa och kvalitativa krav som en ämnesmässig breddning och differentiering av utbildningsutbudet ställde. Att biblioteken hade fått en ny och viktig roll som studiemiljö för studenterna uppfattades vid denna tid från lärosätets utbildningsansvariga mer som en brist i studenternas beteende än som ett nytt grundläggande mönster. Föreställningen att studenterna endast satt på biblioteket och läste sin medhavda kurslitteratur och att bibliotekets huvuduppgift egentligen var att låna ut böcker satt djupt i mångas medvetande.

Det skulle ta några år innan högskolebibliotekens nya situation och nya behov hördes tydligare i den då intensiva förändringen av högskolan. I utredningen "Studenternas bibliotek", som bedrevs 1994–1995, formule-

rades ett utvecklingsprogram, riktat till högskolemyndigheter, lokala högskoleenheter och till biblioteken med framför allt följande huvudbudskap:

- Alla studenter behöver utveckla sin generella ”informationskompetens” – förmågan att söka, kritiskt värdera och kreativt utnyttja information. Här måste utbildning i informationssökning – även för stora lärargrupper vad gäller IT-användning – byggas ut och integreras i all högskoleutbildning.
- Studenterna bör ges samma möjligheter att använda elektroniska informationsresurser och IT-verktyg som lärare och forskare.
- Biblioteken måste på allvar utnyttjas som en pedagogisk resurs och dras in i den vanliga utbildningsplaneringen. Samarbete mellan lärare och bibliotekarier bör ges fastare former.
- Högskolorna måste prioritera bibliotekspersonalen och dess kompetensutveckling.
- Biblioteken måste i även den elektroniska eran byggas ut som mötes- och arbetsplatser för studenterna, och framför allt de nya högskolorna måste rustas upp till rimlig standard.

Det bör sägas att dessa signaler kom vid en tidpunkt då utbyggnaden av högskoleutbildningen fortfarande pågick och dittills hade varit fullt finansierad. För de kommande besparingsåren skulle helt andra förutsättningar gälla.

Högskolebiblioteken 2001

Som ovan nämnts har nyligen en uppföljning gjorts, som beskriver det aktuella läget vid högskolebiblioteken i ett utvecklingsperspektiv. Ur denna uppföljning hämtar jag materialet till en kort beskrivning av förändringarna vid högskolebiblioteken.

Ändrade rambetingelser

Generellt har en rad yttre förutsättningar för biblioteken förändrats. Informationsteknikens genomslag är kanske det tydligast framträdande. I centrum för alla högskolebiblioteks arbete stod vid 90-talets början införandet av datoriserade bibliotekssystem för hantering av de lokala litteratursamlingarna. Den strategiska betydelsen av dessa satsningar på rationella arbetsredskap framgår tydligt av bibliotekens möjlighet att genom dessa nya hjälpmedel mångdubbla sin effektivitet vad gäller traditionella lånetjänster. Det kan vara på sin plats att påpeka att den moderna webbhanteringen

knappt var känd eller hade fått sitt genomslag när ”Studenternas bibliotek” lades fram 1995. Informationsresurser online ”på nätet” var ytterst blygsamma och databaser på CD-ROM var högsta tekniknivå. I dag har den biblioteksförmedlade informationsförsörjningen över nätet med elektroniska tidskrifter och databaser och ämnesordnade länksamlingar gett helt nya redskap för både forskning och utbildning.

Stora förändringar har också skett organisatoriskt vid de lokala lärosätena i samband med övergången till målstyrning och med större lokal frihet att organisera verksamheten. Både vid universiteten och vid de mindre högskolorna har fokuseringen på forskning ökat. Konkurrenten om forskningsmedlen har hårdnat. Även på grundutbildningens område har konkurrensen mellan lärosätena om studenter blivit verklighet, när nu studentgrupperna blir mindre och svårare att rekrytera. Nya grupper har hamnat i fokus. Fortbildning och distansutbildning – inte minst med nya ICT-redskap – har blivit ett nytt expansområde för lärosätena. Nya pedagogiska strömningar – med konsekvenser för biblioteken – har vunnit viss terräng, framför allt i längre yrkesutbildningsprogram. Samtidigt har resursbristen i grundutbildningen minskat den pedagogiska förändringstakten. Universitet och högskolor arbetar i dag i en delvis ny struktur, och grundutbildningens frågor har delvis ändrat karaktär. Alla dessa frågor påverkar de lokala biblioteken.

De nästan 40 statliga högskolebiblioteken inom den svenska högskolan är – liksom lärosätena – till stora delar ojämförbara enheter. De lokala variationerna vad gäller storlek, struktur och inriktning är betydande och gör alla generella jämförelser svåra. Förändringar över tid vid enskilda eller grupper av likartade bibliotek ger ofta ett bättre mått. Jag gör i det följande några iakttagelser om vad som hänt efter 1995:

Studenternas tillgång till service och stöd

Även om flertalet lärosäten har strategiska dokument som berör lärosätets och bibliotekets uppgifter för biblioteks- och informationsservice till studenterna, saknas denna typ av strategidokument och kvalitetsplaner på många håll. Biblioteken själva har dock i regel måldokument.

I stort sett alla bibliotek har fått nya lokaler under 90-talet – framför allt har ett stort antal nya biblioteksbyggnader tagits i bruk vid de mindre högskolorna. Trots detta svarar utrymmen och tillgång till datorutrustning vid flertalet bibliotek inte mot dagens studenter behov av läsplatser, grupparbetsplatser och tillgång till datorer för informationssökning och

studiearbete på bibliotek. Inte heller finns i tillräcklig omfattning undervisningslokaler i anslutning till biblioteket. Endast de senast byggda biblioteken uppfyller i dessa avseenden de uttryckta behoven. Det är svårt för bibliotekens företrädare att hos uppdragsgivare, byggexpertis och finansierare att få acceptans för bibliotekets nya roller.

Bibliotekets fysiska tillgänglighet i form av öppethållande har generellt ökat under 90-talet men inte under de senaste åren. Endast ett fåtal större bibliotek har öppett på söndagar. I en internationell jämförelse är studenternas tillgång till det fysiska biblioteket påtagligt begränsad.

Studenterna har på biblioteket i stort sett samma tillgång till informationsresurser som lärarna. Alla bibliotek ger tillgång till Internet, databaser och elektroniska tidskrifter liksom fjärrlån. Vid några av de stora biblioteken finns begränsningar i fjärrinlån för studenter, och ganska många bibliotek har börjat debitera alla användare för utskrifter. Alla bibliotek erbjuder webbaserade informationsresurser och studenterna sägs vara nöjda med utbudet av tjänster. Flertalet bibliotek tillhandahåller och utvecklar egna ämnesresurser. Mer än hälften av biblioteken har utvecklat särskilda webbresurser för distansstuderande och har visst samarbete med folkbiblioteken i regionen.

Biblioteken bedriver en omfattande utbildning kring biblioteksanvändning, modern informationssökning och informationskompetens för olika studentgrupper. Nästan vid varje lärosäte finns sådana obligatoriska inslag i vissa utbildningar, men huvuddelen av bibliotekens undervisning har formen av frivilliga kurser för studenter. Flertalet bibliotek anordnar även kurser för lärarpersonalen.

Vid mindre bibliotek deltar stora delar av personalen på deltid i denna verksamhet, vid större bibliotek finns i regel mer specialiserad utbildningspersonal. Man kan sålunda se ett kraftigt genomslag sedan 1995 i riktning mot att biblioteket tagit på sig ett utbildningsuppdrag för någon form av generell informationskompetens – tyvärr ofta dåligt uppmärksammat inom andra delar av respektive lärosäte. Generellt samarbete mellan lärare/institution och bibliotekarie/bibliotek för att utveckla utbildning kring informationskompetens eller annat stöd för studenterna förekommer sparsamt och har inte fått något allmänt genomslag.

Mot denna bakgrund är det knappast förvånande att diskussioner om biblioteket som huvudaktör i uppbyggnaden av ett lokalt *Learning Resource Center* har förts vid så gott som alla högskolebibliotek i landet. Syftet är att fysiskt integrera alla stödresurser (informationsresurser, datorstöd,

undervisnings- och lärandemiljö) för ett aktivt lärande. Förebilderna är i regel hämtade från Storbritannien och är under införande på några ställen i Sverige.

Egna initiativ från bibliotekens sida att utveckla tillgängligheten för elektroniska läromedel är sällsynta. Däremot är fler aktiva – och ibland ledande – när det gäller utvecklingen av lärosätets elektroniska publicering. Vid Blekinge Tekniska Högskola anordnar biblioteket till och med lärosätets kurs i e-publicering.

En förutsättning för bibliotekens vidgade deltagande i det pedagogiska arbetet är att bibliotekspersonalens pedagogiska kompetens ses som en viktig resurs. För lärarnas pedagogiska utveckling har Grundutbildningsrådets (numera Rådet för högskoleutbildning) och DUKOM/DISTUM:s hittillsvarande projektverksamhet varit professionellt betydelsefulla. Biblioteken har kunnat delta endast som stödparter. Få bibliotek har därför under åren varit inblandade i Grundutbildningsrådets projekt. Några fler deltar i distansutbildningsinsatser (DISTUM-projekt). Allt fler bibliotek satsar på att utveckla sin egen personal inom pedagogik och IT genom egna kurser eller genom lärosätets. Planeringen av Nätuniversitetet väcker stort intresse.

Under perioden har en betydande nyrekrytering av nyutbildade bibliotekari-er skett vid högskolebiblioteken – dock i huvudsak vid de expanderande nya högskolorna. Svårigheter att rekrytera personal med bred ICT- och pedagogisk kompetens har funnits under de senaste åren. Mycket stora pensionsavgångar inom yrket kommer att ske under de närmaste åren.

Bibliotekens resurser och förutsättningar

Vid de regionala högskolorna inklusive de nya universiteten har en påtaglig upprustning av biblioteken kommit till stånd sedan 1995. Nya lokaler har byggts för biblioteken, ny personal har rekryterats och kompetenserna breddats. De nya biblioteken har fått en egen självständig identitet. Biblioteken har blivit aktiva parter i uppbyggnaden av lärandemiljöer, ofta med avancerade IT-redskap och även viktiga för den akademiska framtoningen vid de nya lärosätena. Även om det finns en viss oro för hur studenttillströmningen kan utvecklas under de kommande åren, har flertalet inom dessa bibliotekskategorier en positiv syn på framtiden och på verksamhetens utveckling.

För de växande medelstora högskolorna och de nya universiteten, där forskningen nu formerar sig i separata organisationer, finns sålunda i dag i

regel väl integrerade och prioriterade biblioteksorganisationer. Det finns anledning att påpeka att de nya strukturerna – med expanderande forskning och en ny forskningsorganisation, skild från grundutbildningen – på informationsförsörjningens område kan leda till otydlighet i målsättningar, organisation och prioriteringar. Bibliotekets förändrade uppgifter i de nya strukturerna måste här analyseras noga av universitets- och högskoleledningarna.

Vid de minsta enheterna inom högskolan, de små special- och fackhögskolorna, har biblioteken påverkats obetydligt av studentökningar. Här är biblioteken fortfarande relativt traditionella inrättningar med inriktning på hantering av egna samlingar, med outvecklad IT-nivå och begränsade av brist på personal och resurser.

Vid de stora universiteten och specialhögskolorna, som sedan länge haft både forskning och grundutbildning på sina program och som fortfarande starkt dominerar den svenska informationsförsörjningen, har utvecklingen sedan mitten av 90-talet i en del avseenden varit problematisk. Här finns ingen reell expansion i resurser och personal för den traditionella servicen till studenter och lärare. Flera stora universitetsbibliotek och specialbibliotek har under slutet av 90-talet tvingats till betydande besparingar och omprioriteringar av verksamhet. Till detta har kommit att kostnaderna för nya medier skjutit i höjden, framför allt sedan de krävande avtalen om elektroniska tidskrifter. Samtidigt har efterfrågan på övrig service – både traditionell och ICT-baserad – hela tiden ökat. Flertalet av dessa bibliotek trängs hårt av resursbrist och svårigheter att svara mot allt ökade krav från olika användarkategorier. Betydande omstruktureringar av biblioteksorganisationen har också ägt rum vid flera lärosäten. Samtidigt har flera av biblioteken en framskjuten roll som nationella ansvarsbibliotek, resursbibliotek för tunga specialsamlingar och som ledande i teknikutvecklingen på olika områden. Inte minst på ICT-området hävdar sig de svenska stora biblioteken väl i en internationell konkurrens.

Vid de större lärosätena kan också noteras att biblioteken mer och mer ses som utförare av service och att det blivit allt svårare för de stora huvudbiblioteken att fungera som integrerade delar av den akademiska verksamheten. Paradoxalt sker detta samtidigt som biblioteken mer än någonsin blivit utbildningsinstitutioner och viktiga delar av den lärande miljön. Denna förskjutning förefaller hänga samman med införandet av det ”akademiska ledarskapet”, verksamhetens ekonomisering och marginaliseringen inom högskolan av allt som inte anses relatera till och höra hemma i den direkta forsknings- och undervisningsprocessen. Den har naturligtvis

också sin grund i bibliotekens egna strategier som beskriver biblioteket som serviceföretag. Men mest verkar förskjutningen vara en produkt av den beställarutförarmodell – ofta med decentraliserade finansieringsformer – som slagit igenom vid de stora universiteten och högskolorna under 90-talet. Denna har en del negativa effekter. Majoriteten av högskolans bibliotekschefer upplever allvarliga brister i inflytande, påverkan och insyn i den lokala akademiska verksamheten som man är satt att stödja.

Vid alla de större universitets- och högskolebiblioteken har under de senaste åren prioriteringen av de IT-baserade medierna och redskapen varit tydlig. Den generella resursbristen har inte hindrat uppgraderingen av bibliotekssystemen till senaste standard. De löpande medieresurserna ses däremot som ett stort problem. Genomslagen för den IT-baserade informationsförsörjningen, framför allt byggd på webbaserat ämnesmaterial, licensierade databaser och elektroniska tidskrifter, har i grunden förändrat bibliotekens service. Här ligger de svenska högskolebiblioteken långt framme. Så mycket som 30–60 procent av de årliga förvävsresurserna läggs på elektroniskt tillgängligt material, och kraven på mer elektroniskt material ökar hela tiden. Kraven på att ha både traditionellt och elektroniskt material hotar att spränga alla biblioteksbudgetar. De särskilda riktade stödinsatser som gjorts av regeringen för att underlätta BIBSAM:s nationella upphandlingar har varit av stor betydelse.

Vad avser den mer teknisk-fysiska infrastrukturen finns problem, framför allt när det gäller för studiemiljön relevanta lokaler och utrustning. Som ovan påpekats är biblioteken fortfarande inte över allt fysiskt anpassade till de nya uppgifter som modern informationsanvändning i den högre utbildningen kräver. Tillgången på datorer för studenternas informations- och studiearbete är otillräcklig, framför allt vid de större äldre biblioteken. Även relativt nybyggda bibliotek fungerar halvdant utifrån studenternas arbetsformer och resursbehov. De äldre normer som ibland fortfarande används av Akademiska Hus och i lärosätenas egen byggplanering bygger på helt förlegade bibliotekskoncept.

Sedan 1989 har ansvaret för bland annat universitets- och högskolebibliotekens nationella samordning legat på BIBSAM-avdelningen vid Kungl. biblioteket. Att det över huvud taget finns ett sådant samordnande organ sammanhänger med att statsmakterna sedan 1800-talets slut har sett det svenska offentliga bibliotekssystemet som en sammanhängande storhet – det så kallade svenska sambiblioteket som skall vara öppet för alla medborgare. Från 1996 är detta även reglerat i en bibliotekslag som föreskriver att de svenska universitets- och högskolebiblioteken skall ge övriga delar av

sambiblioteket den service som behövs. BIBSAM har därför vissa reglerande/samordnande uppgifter när det gäller fjärrlån och bibliotekens avgifter. Vidare organiserar man på regeringens uppdrag ett system med ansvarsbibliotek och stöder visst utvecklingsarbete. På senare år har BIBSAM på universitets- och högskolebibliotekens begäran arbetat med en samordnad upphandling för databaser och elektroniska tidskrifter, en verksamhet där alla högskolans bibliotek deltar och där goda resultat har uppnåtts.

Något verkligt alternativ finns för närvarande inte, och BIBSAM har utifrån sina förutsättningar hittills spelat en viktig roll för högskolebibliotekens utveckling. Ett starkt önskemål från högskolans bibliotek är att Kungl. biblioteket genom BIBSAM mer aktivt samspelar med nationella organ på högskoleområdet och även fortlöpande har en dialog med universitetens och högskolornas företrädare.

Nya roller

Jag vill kort markera några områden där de nya rollerna för biblioteken är som tydligast. Den första handlar om bibliotekets nya roll som informations- och resurscentrum, där de fysiska och elektroniska resurserna samverkar, det så kallade ”hybridbiblioteket”. En annan lika tydlig ny roll är biblioteket som ”lärandeinstitution”. Den tredje nya uppgiften som jag vill ta upp är ännu inte lika tydlig. Den har att göra med att högskolebiblioteket efter alla förändringar under 90-talet ännu inte hittat sin naturliga form i högskolestrukturen. Frågan är helt enkelt hur man skall se på högskolebiblioteket som akademisk serviceorganisation?

Hybridbiblioteket

Någon bra beteckning på svenska för det nya bibliotekets dubbla kapaciteter – att traditionella lokala biblioteksresurser samsas med det över nätet tillgängliga elektroniska biblioteket – finns ännu inte. Man talar om att biblioteket blivit ”hybridbibliotek” – en från engelskan övertagen term för en mix mellan traditionella litteraturtjänster och elektroniska informationstjänster. Bibliotekens huvudinriktning är inte längre att bygga upp samlingar av litteratur utan att ge access till information – oberoende av var den finns. Det gör också att biblioteket som de flesta uppfattar det – en bekant fysisk miljö, där samlingar, lokaler och personal finns – bara representerar en del av verksamheten. En växande del av bibliotekets ”produktion” ligger på nätet och hör till den allmänna infrastruktur som alla tar för givet att den

skall finnas vid en vetenskaplig institution. För forskarna betyder det i dag, vid sidan av befintlig litteratur, omedelbar tillgång till tusentals elektroniska tidskrifter och olika ämnesdatabaser över nätet. För studenterna ger det tillgång till särskilt utvalda ämnesresurser och redskap att kommunicera med lärare och studenter i lärandeprocessen.

Inget har väl så i grunden inifrån förändrat högskolebibliotekens arbete som datoriseringen av bibliotekskatalogerna och därefter det som vi kallar ICT, informations- och kommunikationstekniken. Och det har gått snabbt. På en tioårsperiod har det traditionella biblioteket, i början av perioden inriktat på att med manuella kataloger och dokument ur framför allt egna samlingar fungera som bas för det egna lärosätets forskning och utbildning, fått helt nya uppgifter. Att kunna söka det lokala materialet via datoriserade kataloger och på den egna datorn på tjänsterummet, var ett klipp för forskarna vid 90-talets början. Nästa steg var ännu mer spektakulärt. De Internet-baserade webbstrukturerna från 1994-95 har – utöver den allmänna informationsexplosionen – gett biblioteken och dess användare helt andra informationsresurser. I det lokala elektroniska biblioteket försöker man ordna ett kvalitetstestat urval av öppna och copyrightbundna materialgrupper. Här ryms referenstjänster, länkar till bra arkiv, textsamlingar och andra elektroniska bibliotek, en uppsättning bibliografiska databaser som gör att man kan hitta litteratur lokalt, nationellt och globalt, abstraktdatabaser som ger huvudinnehållet i vetenskapliga publikationer och allt fler fulltexttidskrifter. Man möter ibland uppfattningen att det elektroniska materialet är förbehållet de mer laborativa ämnena. Så är det inte längre och 2001 använder svenska högskolebibliotek i snitt 40 procent av sina löpande medieresurser till elektroniskt material. Genom de centrala avtal som förmedlats via BIBSAM har även de mindre högskolornas bibliotek tillgång till ett betydande antal vetenskapliga tidskrifter i skilda ämnen.

Man tror ibland att den nätbaserade informationshanteringen helt ersätter behovet av den fysiska litteraturen. Så är inte ännu fallet mer än i vissa forskningsnischer. Snarare har de olika IT-redskapen gjort det lättare att hitta den tryckta litteraturen, och under 90-talet har lånen vid de svenska universitetsbiblioteken fördubblats. Biblioteken används av mångdubbelt fler och erbjuder ett mycket större utbud av tjänster.

I detta nya informationslandskap behöver både lärare och studenter lära sig att orientera på egen hand. Hybridbiblioteket med sina globala informationsresurser ställer kvalificerade krav på sina användare. Det gäller inte bara de allmänt tillgängliga resurserna på Internet. Därutöver handlar det om att kunna hantera de vetenskapliga informationsresurser som

biblioteken ordnar och tillhandahåller. Man kan därför lägga till ytterligare en ny uppgift för biblioteken: att ge stöd och utbildning i den nya informationshanteringen. Det har blivit komplicerat att orientera sig i den växande informationsfloden även för kvalificerade forskare. Och för studenterna, som skall utbildas för att arbeta i ett informationstekniskt präglat samhälle, är förmågan att hitta rätt i det nya informationslandskapet en nödvändig del av deras utbildning.

Hur har då högskolebibliotekens användare lärare, forskare och studenter anpassat sig till det nya utbudet av informationstjänster? Följande aktuella bilder, hämtade ur den stora Lundaundersökningen *Biblioteksbarometern 2000*, framträder:

”Det är framför allt de unga doktoranderna som har varit den nya informationsteknikens drivande krafter. Doktoranderna är den grupp som bredast använder bibliotekens mer kvalificerade tjänster och har de djupaste erfarenheterna av det elektroniska biblioteket. Gruppen lärare/forskare har ofta egna upparbetade informella informationsvägar och blir med hjälp av de elektroniska resurserna ibland helt oberoende av de fysiska biblioteken. Men den individuella informationskompetensen hos dessa grupper kan fortfarande variera mycket. Och det finns ett grundmönster: de elektroniska bibliotekstjänsterna är för många relativt okända och outnyttjade. Det visar sig att utnyttjandet av de elektroniska resurserna är relativt ojämnt samtidigt som flertalet uppfattar den egna informationskompetensen som god. Det är främst doktoranderna som mer kvalificerat använder sig av de elektroniska söksystemen. Bibliotekets allt viktigare roll som studenternas mötes- och studieplats framträder också mycket tydligt.”

Det är tydligt att forskarnas företrädare i regel starkt driver utvecklingen mot alltfler elektroniska resurser. Mot bakgrund av det som hänt under 90-talet är det kanske ändå så att studenterna blivit de stora vinnarna i forskningsbibliotekens datorisering. Fler studenter och mindre undervisning har fått studenterna att än mer repliera på biblioteken. Kraven på att utbildningarna skall innehålla mer självständigt arbete – vi har i dag knappt en utbildning som inte innehåller rapporter, redovisningar, uppsatser och examensarbeten – har också förändrat studenternas biblioteksanvändning. Det är en myt att studenterna i huvudsak använder biblioteken för att läsa sin kurslitteratur. I stället är det så att studenterna använder delvis samma litteratur som forskarna och tenderar att utnyttja biblioteken nästan lika allsidigt.

Framför allt har de utan större tvekan kastat sig in i användningen av de datoriserade bibliotekssystemen och sedan på Internet. Material som tidigare även lärarna hade svårt att hitta knappar nu studenterna fram med enkla söksystem.

Det finns dock stora skillnader i biblioteksanvändning mellan utbildningsområdena. Det är enligt *Biblioteksbarometern 2000* så många som en fjärdedel av alla studenter som inte använder några elektroniska bibliotekstjänster alls. En sådan grupp är förvånansvärt nog de yngre teknologerna. Här förefaller enligt rapporten studenternas biblioteksanvändning ofta spegla etablerade äldre lärandemönster i grundutbildningen, där stark styrning i undervisningen, koncentration på kurslitteratur och kompendier motsvaras av låg biblioteksanvändning. Mycket hänger naturligtvis på lärarnas attityder. Studentundersökningen som ingick i ”Studenternas bibliotek” från 1994 visade mycket överraskande att tre av fyra studenter upplever att lärarna inte alls eller ganska litet stimulerar till biblioteksanvändning och informationssökning. Mer studentaktiva inlärningsformer ger större beroende av bibliotek och av mer varierade bibliotekstjänster, inte minst elektroniska.

Generellt kan sägas att IT-genomslaget under 1990-talet helt förändrat det interna biblioteksarbetet och kompetensbehoven vid de svenska högskolebiblioteken. Det är också så att det i dag ställs helt nya krav på biblioteket från både forskare och studenter. Det som också har hänt är att nästan alla högskolebibliotek har anpassat sina strategier och verksamhetsformer till det nya informationslandskapet. Resurserna växlar stort mellan biblioteken, och vid de mindre saknas vissa specialistfunktioner för det elektroniska biblioteket, men i princip har de svenska högskolebiblioteken anammat idén om hybridbiblioteket och om att bibliotekets viktigaste funktion är att ge access till den information primäranvändarna behöver.

Biblioteken och den nya informationskompetensen

Biblioteket har fått en ny och bredare roll i att generellt lära och stödja studenterna i att söka, värdera och välja information. Biblioteken har utvecklats mot att bli utbildningsinstitutioner och lärande miljöer. Huvud dragen i denna utveckling är internationell och de svenska högskolebiblioteken har all anledning att ligga långt fram i denna utveckling.

För biblioteken står begreppet *informationskompetens* för något delvis nytt. Att lära studenter att använda bibliotekets olika system och informationsredskap har lång tradition och handlade förr oftast om hur katalogerna

skulle förstås och användas. En så kallad användarundervisning tillhandahåller i dag alla bibliotek för de nybörjare som vill få en första introduktion i modern biblioteksanvändning. Vid nästan varje lärosäte finns sådana obligatoriska inslag i vissa utbildningar, men huvuddelen av bibliotekens undervisning har former av frivilliga kurser för studenter. Kurser och handledning i informationsökning eller kring sökstrategier generellt eller i de viktigaste databaserna hör också till standardutbudet. Flertalet bibliotek anordnar även kurser för lärarpersonalen.

Man kan sålunda konstatera att biblioteken tagit på sig ett delvis nytt utbildningsuppdrag för någon form av generell informationskunskap – tyvärr ofta dåligt uppmärksammat inom andra delar av respektive lärosäte. Att biblioteken tagit på sig denna roll är inte enbart ett utslag av att man sett ett nytt expansionsutrymme, utan huvudorsaken är självbevarelse. Massanstormningen av studenter, som fritt tar för sig av alla ICT-redskapen och som alla behöver personlig handledning, hotar annars att lamslå all annan biblioteksverksamhet. Studenterna behöver elementär introduktion och vissa basinsikter i hur det nya informationslandskapet skall utforskas. Men de behöver successivt under utbildningens gång bredda sig ytterligare. I rapport- och uppsatsskrivning handlar det om att i större utsträckning använda och granska alla utbildningens kunskapskällor.

Man brukar tala om det nya behovet av en slags generell typ av informationskompetens, en vidgning och utbyggnad av informationsökningens färdigheter och förhållningssätt. Det handlar om en helhetssyn på lärandet som innefattar både innehåll och metoder, både kunskaper och attityder, både färdigheter och förhållningssätt: "the what and how of learning" (Christine Bruce, *The seven faces of information literacy*.1997). På svensk mark har vi följt diskussionen om nya kunskaps- och färdighetsmål för grundutbildningen i utredningen om *Nya villkor för lärandet i den högre utbildningen : betänkande från utredningen om pedagogisk förnyelse av den högre utbildningen*. (SOU 2001:13). Enligt den nya högskolelagens formuleringar skall studenten "göra självständiga och kritiska bedömningar" och också inom sitt studieområde kunna "söka och värdera kunskap på vetenskaplig nivå" (citerat efter propositionen "Den öppna högskolan" (Proposition 2001/02:15).

Det är uppenbart att biblioteket inte ensamt kan klara en sådan utbildningsuppdrag. Användarutbildning och utbildning i informationsökning är informationspecialistens och bibliotekariens specialiteter och har en fortsatt given plats i bibliotekens utbud, men bibliotekarien saknar i regel

den nödvändiga kopplingen till den kontextuella lärandeprocessen. En utbildning som tar sikte på informationskompetens måste vara direkt knuten till den konkreta undervisningen, till ämnets innehåll, vetenskapliga metoder och problem, och utgå från användarnas situation. Den kräver att bibliotekets medarbetare nära samverkar med sina kollegor, lärarna, på institutioner och utbildningsprogram.

Detta påpekande är inte nytt, men förverkligandet av detta samarbete har haft många förhinder. Det har, som tidigare påpekats, från bibliotekens sida byggts upp en stor egen verksamhet på användarutbildningens område. Det finns i dag ett stort intresse från bibliotekens sida för en bättre integration mellan lärare och bibliotekarie, men det är svårt att finna bra former för hur ett mer strukturellt samarbete bör fungera. Från lärarhåll saknas ofta egna erfarenheter av att dra in andra medaktörer i undervisningsprocessen. Bibliotekarien – eller datorspecialisten – ses som en utifrån kommande expert på vissa färdigheter som skall bibringas studenterna och inte som en kollega i lärandeprocessen.

Från bibliotekens sida finns i dag goda förutsättningar för ett sådant ökat samarbete. Under 90-talet har en stor del av bibliotekens personalresurser växlats över från traditionell litteraturhantering till ordnande och hantering av elektroniska resurser och till information och utbildning i det nya informationslandskapet för olika användargrupper. Här har under senare år skett en betydande kompetensutveckling och breddning av bibliotekspersonalens arbetsuppgifter.

Biblioteket som ”akademisk serviceorganisation”

Högskolebibliotekens plats i högskoleorganisationen är inte given. Man kan säga att bibliotekens ställning alltid har varit otydlig. Framför allt de stora vetenskapliga biblioteken har alltid uppfattats som mycket självständiga inrättningar med speciell verksamhet och speciell kultur. Samhörigheten med andra bibliotek och inriktningen mot allmänna samhällliga uppgifter i informationsförsörjningen har ibland varit väl så viktiga för biblioteken som knytningen till det egna lärosätet. Fram till 1977 var finansieringen vid de dåvarande universitetsbiblioteken öronmärkt i regeringens regleringsbrev, och verksamheten sågs som sammanhängande delar i en nationell och samordnad policy för hela den svenska högskolan.

Efter 1977 har finansieringen lämnats till respektive lärosäte, för att under senare år ofta decentraliseras vidare till fakulteter vid universiteten eller till campusledningar vid de nya högskolorna. De senaste tio årens

intensiva uppbyggnad av grundutbildningen och förändringar i forskningsstrukturen i ett högskolesystem, där den lokala organisationen numera utformas och beslutas lokalt, har gått i rasande takt. Det är inte konstigt att frågan om bibliotekens struktur och organisation varit en komplicerad fråga för universitets- och högskoleledningarna – i den mån man över huvud taget hunnit ägna dessa frågor någon större uppmärksamhet. Att informationsförsörjningen under dessa år i grunden förändrats av ICT-utvecklingen och att framtiden är särskilt svår att förutse på detta område, har inte gjort saken lättare. Beslutsfattare och planerare som normalt brukar betrakta biblioteksverksamheten som ett pengamässigt svart hål har i dag ännu svårare att bedöma de verkliga behoven. Detta har biblioteken fått känna av under de besparingsår som gått.

För de allra flesta som är verksamma inom utbildning och forskning hör biblioteken på ett allmänt sätt till den akademiska verksamheten. Användarnas uppskattning av sina bibliotek och biblioteksmiljöer som en omistlig del i den vetenskapliga miljön förefaller i alla användarundersökningar vara oförminskad. Men det är svårt för användarna att precisera vad biblioteket egentligen gör. Det gäller framför allt lärarna/forskarna. I regel har man ett individuellt förhållande som bygger på de egna informationsbehoven. Biblioteket i dess traditionella form tas för givet och de nya verksamheterna – de elektroniska tjänsterna och den omfattande student-servicen har man svårt att få grepp om. Det är förmodligen därför som man i så liten omfattning engagerar sig i de egna studenternas informationsanvändning. Studenterna inom flertalet utbildningsområden använder å sin sida i allmänhet det fysiska biblioteket och de ingångar till de elektroniska resurser som där finns. De vet en del om det nya biblioteket – liksom doktoranderna som använder det mest allsidigt. Men det är också dessa grupper biblioteksanvändare, som har – och upplever – minst inflytande. I den stora lundsiska användarundersökningen som tidigare refererats till, Biblioteksbarometern, ses denna relativa brist på samverkan mellan bibliotek och användare som ett på sikt allvarligt problem. Det gör ambitionen att lärare och bibliotek samverkar betydligt svårare att uppfylla. Biblioteksbarometern konstaterar att lärarnas relation till biblioteken – inom ramen för de pedagogiska uppgifter det innebär att medverka till studenternas utveckling av informationskompetens – ”framstår som ett sorgligt försummat kapitel” (Lindberg-Sand 2001, s. 51).

I stället är det de formella uppdragsgivarna som formar bibliotekets plats i organisationen. Detta tar sig flera uttryck – en del förvisso förmånliga för

biblioteken. Det lokala biblioteket har ett givet symbolvärde, som visar sig i att det skall fungera som en representativ symbol för lärosätet eller för campusområdet. Biblioteken visas gärna upp för internationella gäster för att understryka lärosätets självklara akademiska framtoning. Trots den osäkerhet som finns om bibliotekens framtida verksamheter, har det inte hindrat högskoleledningar att satsa på nya biblioteksbyggnader, som skall spegla den akademiska verksamheten. Det arketypiska gammaldags biblioteket är en så inrotad föreställning att man inte ens reflekterar över dess egentliga funktion. Man kan kanske säga att detta i besparingsstider varit ett visst skydd för biblioteken. Men det har samtidigt konserverat äldre synsätt och försvårat acceptansen av bibliotekens nya uppgifter.

Jag har i annat sammanhang skrivit om de efterhängsna myter som tycks styra attityder och synsätt på högskolebiblioteken. Hit hör myten om att bibliotekens viktigaste uppgift är att skaffa in och låna ut böcker. En annan är att vi inte längre behöver biblioteken, nu när vi har Internet. En tredje är den att studenterna väl lika gärna kan sitta hemma och läsa sin kurslitteratur (Gellerstam 1999). Man tycker kanske att sådana föreställningar måste vara lätta att avfärda. Men det är ett problem att så få användare, uppdragsgivare och utomstående observatörer förefaller ha någon bredare insikt i högskolebibliotekens nya förändrade vardag och i den vetenskapliga informationsförsörjningen som dynamiskt system.

Det är naturligtvis bibliotekens uppgift att själva informera om sin verksamhet så att användare, uppdragsgivare och finansärer bättre kan ta del i utvecklingen. En mer aktiv marknadsföring från bibliotekens sida vad gäller de nya kompetenserna vore naturlig. Det är också en utbredd uppfattning bland högskolebibliotekens chefer att det vardagliga arbetet inom biblioteken och det allt bredare kontaktnätet mot andra aktörer inom högskolan på sikt kommer att ge effekter. Bibliotekens utvecklingsarbete under 90-talet har varit framgångsrikt och det finns en stark tilltro till att biblioteken har en viktig roll att spela framöver. Men det finns också bland många av bibliotekens företrädare en känsla av att biblioteksverksamheten paradoxalt nog håller på att marginaliseras i högskoleorganisationen och riskerar att hamna på mellanhand eller vid sidan om. Detta sker trots bibliotekens egen positiva syn på att knyta bättre kontakter och arbeta över de professionella gränserna.

De svenska universitets- och högskolebiblioteken – liksom deras moderorganisationer – är på väg mot en rad varierande organisationsmodeller. Det tycks vara ett givet mönster vid svenska universitet att biblioteks-

organisationen skall anpassas till den grundläggande strukturen vid respektive lärosäte. Kanske är det också så att bibliotekens nya uppgifter kräver att biblioteken förändrar sin organisation.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att de moderna högskolebiblioteken i dag erbjuder ett fantastiskt informationsutbud genom sina lokala samlingar och portar till globala informationsresurser. De förmedlar och representerar också en viktig och strategisk kompetens för att vid handen leda studenter och även lärare in i det nya informationslandskapet. Detta är – visar undersökningar – resurser och kompetens som i dag utnyttjas ofullständigt och osystematiskt inom den svenska högskolan. Alltför många lärare och studenter saknar i dag kännedom om de elektroniska informationstjänsterna. Kunskaperna om redskapen för att utveckla en önskvärd ”informationskompetens” finns på för få håll. Det brister fortfarande inom lärosätenas ledningar och på planerande nivåer i full förståelse och kunskap om hur bibliotek och bibliotekarier skulle kunna utnyttjas som än mer effektiva stödresurser i grundutbildning och fortbildning och naturligtvis inom den så kallade tredje uppgiften. Inom biblioteken behöver ytterligare ansträngningar göras för att bättre informera om bibliotekens möjligheter och för att bättre samverka med alla medaktörer i högskolan.

Biblioteken i högskolans kvalitetsarbete

Biblioteks kvalitet i högskolans kvalitetsarbete

Det svenska högskoleväsendets mer systematiska kvalitetsarbete inleddes av UHÄ under 1980-talet under påverkan av den internationella debatten framför allt i Storbritannien, där besparingarna på universitetsområdet varit omfattande. Under 1990-talets första år förändrades hela den offentliga verksamheten genom införandet av mål- och resultatstyrning och en decentralisering av beslutanderätten inom hela den statliga sektorn. Om den ökade lokala friheten sågs som den ena sidan av myntet, var den andra sidan ökade krav på uppföljning. Som en konsekvens av detta skulle också utvecklingen inom den svenska högskolan följas noggrant. Resursanvändning och kvalitet skulle granskas.

Diskussionen om kvaliteten i den svenska högskolan var redan i gång, även om det var den pedagogiska kvaliteten som stod i förgrunden för universitetens och högskolornas intresse. Det blev därför i den så kallade Grundbultens utredningsförslag som kvalitetsfrågorna mer allmänt aktualiserades. Som ett resultat av Grundbultens förslag och Resursberedningens övervägande uppdrog statsmakterna åt de lokala högskoleenheterna att ta ansvar för och påbörja arbetet med kvalitetsutvecklingsprogram. Åt Kanslersämbetet (senare Högskoleverket) uppdrogs att granska och bedöma kvaliteten vid universitet och högskolor. Detta fick sin inledande utformning genom de *nationella utvärderingarna, examensrättsprövningarna och i granskningarna av de enskilda lärosätena kvalitetsarbete*. Diskussionen under detta skede dokumenteras i Birgitta Giertz ovan nämnda litteraturöversikt, där kvalitetsbegreppet följs i såväl propositioner som i högskolemyndigheternas publikationer och den allmänna akademiska debatten (Giertz 2000).

Biblioteken i Högskoleverkets kvalitetsarbete

Hur behandlas biblioteken och informationsförsörjningen i högskolans centrala kvalitetsarbete? En fullständig genomgång av det rikhaltiga materialet av anvisningar, rapporter och kringlitteratur som publicerats i samband med Kanslersämbetets och Högskoleverkets granskningsarbete har

inte varit möjlig att göra. Däremot har stickprov gjorts i de olika typerna av granskningar. Jag berör såväl verkets egna anvisningar som de formella granskningsrapporterna. Följande bild framträder:

I de handledningar som Högskoleverket utfärdat till lärosäten och bedömargrupper för granskning av de enskilda lärosätenas kvalitetsarbete har kriterierna eller bedömningsgrunderna en resonerande och övergripande form. Det gäller att komma åt hur kvalitetsarbetet på lärosätet bedrivs, inte att bedöma de skilda verksamheterna. Bibliotek och informationsförsörjningsfrågor eller andra stödfunktioner i högskoleverksamheten nämns inte. I granskningsrapporterna är det dock inte ovanligt att biblioteksfrågorna berörs. Under ett avsnitt ”bibliotek och IT” redovisas ofta några uppgifter om bibliotekets situation. Även mycket stora läroanstalters och mycket små högskolors biblioteksverksamhet kan dock förbigås helt. När biblioteken ändå omnämns är det ofta med positiva omdömen om kvalitetstänkande, och i vissa fall bedöms även deras kvalitativa nivå. Utförligare resonemang om den förändrade situationen för den vetenskapliga informationsförsörjningen är emellertid sällsynta, liksom att rapportens rekommendationer berör informationsförsörjningsaspekter. I några fall sätts dock frågorna om informationsförsörjningen in i ett bredare sammanhang och kopplas till lärosätets generella policy (till exempel granskningarna av Chalmers, Växjö och Skövde).

Något tydligt mönster kan således inte spåras. Det ligger nära till hands att anta att de redovisade resultaten sammanhänger med den relativt fria formen för granskningen av lärosätenas kvalitetsarbete och den enskilda bedömningsgruppens speciella preferenser och intressen. Det kan också vara så att biblioteksfrågorna ibland ”filtrerats” i lärosätenas ingivna självvärderingar eller drunknat i det ofta omfattande självvärderingsmaterialet. Alla med erfarenhet av dessa granskningar har sett svårigheterna att täcka alla delar av ett lärosätes verksamhet.

De *nationella utvärderingarna* består av ett ganska heterogent material. Det är påfallande att de äldre ämnesvisa utvärderingarna mycket sällan berör de mer generella stödresurserna för utbildning och forskning. När till exempel ämnenas kurslitteratur tas upp till diskussion är det oftast för att analysera de innehållsmässiga aspekterna. När en ämnesinstitution i sin redovisning av starka sidor tar upp den rikliga tillgången på databaser och bra litteratururval motsvaras detta inte av att utvärderingen i övrigt berör ämnets informationsförsörjning (Etnologi – en utvärdering, 1995). Förmodligen speglar detta förhållande de första försöken att fånga det ämnes-

mässiga kvalitetsbegreppet mer i termer av produktkvalitet än i kund- eller avnämarperspektiv.

Ett betydligt bredare perspektiv anläggs i det nya programmet för nationella ämnes- och programutvärderingar från och med 2001. Här finns också en utförlig manual för självvärdering av grundutbildning och forskarutbildning. Under rubriker som "Förutsättningar", "Process" och "Resultat" anges en lång rad frågor. I frågebatteriet ingår en fråga om "infrastruktur", som utöver lokaler rör "tillgång till biblioteksresurser, vetenskaplig informationsförsörjning, datorer och studieplatser". (Nationella ämnes- och programutvärderingar. Anvisningar för självvärdering, 2001). I de hittills redovisade rapporterna återfinns inga kommentarer av granskarna i dessa frågor.

Av helt annan karaktär är det material som redovisas i samband med *examensrättsprövningarna*. Bland de kriterier som utnyttjats ingår bland annat "bibliotek och litteraturförsörjning inklusive tillgången till och användandet av modern informationsteknik". Det visar sig att i den mer formella struktur som examensrättsprövningarna utgör, har biblioteksfrågorna haft en icke oväsentlig roll i bedömningarna. Såväl i rapporternas genomgångar som i de avslutande övervägandena återkommer påpekandena om tillgångar och brister i biblioteksservicen. Ofta rör bedömningarna det rent fysiska biblioteksresurserna i form av samlingarnas storlek och bredd, bibliotekslokaler och läsplatser. Från mitten av 90-talet vidgas tydligt perspektivet. I prövningarna för magisterexamen förstärks biblioteksaspekterna ytterligare. Ofta har bedömargruppen utvecklat sina bedömningsgrunder i anslutning till officiella texter, till exempel i anknytning till uttalanden i aktuella propositioner. Följande utgångspunkter ges i prövningen av lärarutbildning vid högskolorna i Borås och Halmstad (Högskoleverkets rapportserie 1997:4 R):

"Ett bibliotek med god tillgång till vetenskaplig litteratur i form av böcker och tidskrifter med möjlighet att söka information elektroniskt är oundgängligt för all högskoleutbildning. För att studenterna skall kunna utnyttja biblioteket måste det ha tillräckliga öppettider och tillgång till läsplatser. Biblioteket bör också ha en ambition att utveckla sin roll i riktning mot att bli en pedagogisk resurs."

Besläktade med dessa prövningar är arbetet inför forskarutbildningens vidgande, inrättande av professurer och benämningen av universitet. I alla dessa dokument som överväger vetenskapligt "kritiska" kriterier återkom-

mer också frågorna om en tillräcklig ”infrastruktur”, inklusive frågorna om biblioteksresursernas ändamålsenlighet.

Sammanfattningsvis kan man säga att de centrala högskolemyndigheternas kvalitetsgranskningar haft en begränsad betydelse för behovet att inom högskolan under 1990-talet uppmärksamma och analysera högskolebibliotekets nya roller och den nya informationsförsörjningens konsekvenser. Undantaget är den mer formella verksamheten med prövningar av examensrätt. Det centrala kvalitetsarbetet med examensrätten har å andra sidan kanske haft en avgörande betydelse för bibliotekens förändrade och förbättrade förutsättningar vid de regionala högskolorna. Prövningarna har gett tydliga signaler och gjort biblioteksfrågorna till generella och strategiska frågor för högskoleledningarna, i en del fall avgörande för målsättningen att vidga och fördjupa lärosätets verksamhet. Inte minst blir det tydligt i förarbetena inför starten av de nya universiteten. Jag har i andra sammanhang pekat på att ”det stora lyftet” bland de svenska högskolebiblioteken är de regionala högskolebibliotekens markanta kvalitetsutveckling under 90-talet. Det förefaller troligt att examensrättsprövningarna med sin relativt handfasta och formella syn på ”biblioteks kvalitet” därvid har haft stor betydelse. De tycks ha fungerat som ett externt och mycket verkningsfullt signalsystem.

Som Birgitta Giertz påpekar i sin översikt av kvalitetsbegreppets utveckling tillämpar man i detta sammanhang ett mer absolut kvalitetsbegrepp som tydligt avviker från det man tillämpar i övrigt kvalitetsarbete på högskoleområdet. Examensrättsprövningen är en regelrätt granskning av att något ”håller måttet”, att det finns klara kvalitetskriterier för detta och att kvaliteten kan ”mätas”. Både när det gäller nationella granskningar och lärosätesgranskningar har man varit mer återhållsam på den punkten och arbetat med ett relativt och dynamiskt kvalitetsbegrepp (Giertz 2000 s. 62 f).

Biblioteken i lärosätens självvärderingar

Granskningen av lärosätens kvalitetsarbete har inneburit att de enskilda lärosätens självvärderingsmaterial inför de olika granskningsomgångarna har lämnats in till Högskoleverket. Som ett underlag och arbetsmaterial inför denna förstudie har Högskoleverkets utvärderingsenhet i ett praktikantarbete sammanställt vad som i det insända materialet sägs om bibliotek och informationsförsörjning i det lokala kvalitetsarbetet. Genomgången har rört såväl kommentarerna i lärosätets övergripande framställning som eventuellt bifogade självvärderingar från lärosätets biblioteksorganisation. I

flertalet fall finns båda granskningsomgångarna redovisade. Materialet är intressant ur flera aspekter. Det belyser hur respektive lärosäte centralt viktar frågorna kring bibliotek och informationsförsörjning i sina självvärderingar. Det redovisar därutöver en ofta intressant dokumentation från bibliotekens sida och innehåller ofta fylliga redovisningar av hur man från bibliotekshåll sett på "sina" problem under perioden 1995–2000. I detta sammanhang kommer jag att uppehålla mig vid den första aspekten, det vill säga hur biblioteksfrågorna behandlas i lärosätenas allmänna redovisning.

De iakttagelser som här skall redovisas får därför inte hårdras. Samma svårigheter som ovan påtalats när det gäller att dra generella slutsatser utifrån Högskoleverkets granskningsmaterial gäller naturligtvis även för detta underlag. Självvärderingarna från de olika enheterna är inte avsedda att läggas bredvid varandra och jämföras. Motiven för varje enskilt lärosäte att fokusera på vissa frågor undandrar sig varje generell bedömning.

En nästan genomgående tendens i det sammanfattande självvärderingsmaterialet är att en närmare presentation av eller diskussion om informationsförsörjningsfrågorna saknas eller att dessa beskrivs mycket kortfattat. Man kan också se en tendens till att ju mindre lärosäte, desto mer, relativt sett, tas dessa frågor upp. Detta är särskilt märkbart i den första granskningsomgången. Biblioteken själva, däremot, har relativt fylliga redovisningar i bilagor, präglade av beskrivningar om ett ofta omfattande förändringsarbete. Det material – om det finns – som berör biblioteken, är ofta en starkt komprimerad sammanfattning av vad biblioteksorganisationen framfört. Detta kan i förstone uppfattas som fullt naturligt. Samtidigt speglar det ett synsätt på kvalitetsarbetets uppläggnings lokalt och på högskolebiblioteket som funktion, som framstår som problematiskt:

Det innebär nämligen att den traditionella synen på högskolebiblioteket som en avgränsad stödfunktion, en professionell serviceinrättning för lärarnas och studenternas individuella informationsbehov, knäsetts. Biblioteksområdet betraktas som en delsektor inom lärosätet som sköter och ansvarar för sitt eget arbetsområde: biblioteksservice. Ett annat – eller rättare sagt kompletterande synsätt – skulle leda till att de utbildnings- och forskningsansvariga inom lärosätet utvärderade informationsförsörjningens effektivitet och ändamålsenlighet och att detta vägdes mot bibliotekets egna professionella överväganden. Ett sådant förfarande speglas bara högst undantagsvis i det stora materialet. Två exempel skall ges.

Högskolan i Borås har i sina samlade överväganden lagt stor uppmärksamhet vid bibliotekets roll i alla delar av högskolans verksamhet och

diskuterar ingående i kvalitetsprogrammen från 1995 och 1999 bibliotekets nya funktioner och hur dessa skall integreras i utbildningsverksamheten. En viktig faktor i detta sammanhang är att Borås har landets största utbildning i biblioteks- och informationsvetenskap. Det innebär inte att man lagt tyngdpunkten ensidigt på denna utbildnings biblioteksbehov. Snarare förefaller det som om det varit naturligt för ledningen för högskolan i Borås att strategiskt diskutera och sätta in informationsförsörjningen i dess funktionella sammanhang.

Ett annorlunda, men väl så intressant angreppssätt, redovisar Högskolan i Skövde. Här har ett komplett, väl fungerande kvalitetsstyrningssystem för högskolans alla delar tagits fram efter den första kvalitetsgranskningen. Planering, genomförande och uppföljning sker i bestämda cykler, extern medverkan i utvärdering tillämpas och målen revideras successivt av högskolans ledning. Bibliotekets eget kvalitetsutvecklingsprogram har sin ram i lärosätets övergripande fylliga riktlinjer för bibliotek och medieförsörjning. Här sägs bland annat i riktlinjernas portalparagraf:

”Riktlinjerna skall inte endast styra bibliotekets verksamhet utan skall i lika hög grad styra verksamheten vid institutionerna. Biblioteket och dess verksamhet skall ses som en integrerad del av högskolans totala verksamhet, dvs. inte som en serviceinstitution utan som en central enhet för utbildning och forskning.”

I den uppföljande granskningsrapporten 2000 ger bedömargruppen hela kvalitetsarbetet vid Högskolan i Skövde och särskilt bibliotekets arbete mycket höga betyg (Förnyad granskning och bedömning av kvalitetsarbetet vid högskolan i Skövde. Högskoleverkets rapport 2001:16 R).

En generell reflexion från genomgången av lärosätenas kvalitetsarbete – i den form det har redovisats till Högskoleverket och dess bedömargrupper – är att biblioteksföreträdarna i regel har redovisat ambitiösa utvecklingsplaner och ofta kunnat visa på systematiska försök att följa upp satta målsättningar, men att dessa ambitioner sällan har varit väl förankrade i den kringliggande utbildnings- och forskningsorganisationen eller i lärosätets allmänna målsättningar. Biblioteken har helt enkelt haft svårt att göra sina utvecklingsfrågor tillräckligt slagkraftiga eller relevanta inom den egna moderorganisationen. Vad som är viktigt i kvalitetsarbetet bestäms av de akademiska ledarna i den konsensusmodell som präglar den akademiska världen. I det under 1990-talet tillämpade kvalitetsarbetet – med den generella modell som använts för granskning av lärosätenas kvalitetsarbete

– har de nya rollerna för högskolebiblioteken haft svårt att bli hörda och sedda. Kanske är detta mest påtagligt vid de stora lärosätena, där välförsedda bibliotek betraktats som naturgivna inrättningar, som alltid funnits och alltid stått lite vid sidan om. Vid de mindre lärosätena har bibliotekens utveckling betraktats som nödvändig och fått en allt större betydelse i dessa lärosätens akademisering och i tvånget att konkurrera om studenterna. Ett citat ur Högskolan i Dalarnas självvärdering hösten 2001 får avsluta denna genomgång och bilda övergång till nästa avsnitt:

”I takt med att Högskolans verksamhet alltmer kommit att fokuseras kring uppgiften att ta studentens eget lärande som utgångspunkt för arbetet, blir de samlade resurser som Högskolan kan tillhandahålla allt viktigare. Med uppgiften att erbjuda ett medvetet stöd för allt större och mera heterogena studerandegrupperns självständiga studier, förvandlas exempelvis bibliotekets roll högst påtagligt.

Detta har medfört att bibliotekets kvalitetsarbete, som tidigare huvudsakligen kunnat bestå av att vidareutveckla en väletablerad verksamhet utifrån uppgifter ur lånestatistik och biblioteksanvändares synpunkter och önskemål, nu mera handlar om en problematisering av bibliotekens uppgift i dagens och framtidens högskola...”

Vad är bibliotekskvalitet i bibliotekens eget kvalitetsarbete?

Frågorna kring utvärdering av bibliotekens ändamålsenlighet har i den internationella biblioteksdebatten en lång historia. Alltifrån tiden för det stora biblioteket i Alexandria fram till 1900-talets slut har bibliotek bedömt varandra i termer av samlingarnas storlek och kvalitet. Biblioteksstatistik i form av samlingstillväxt, utlåning och innehav av särskilt värdefulla rariteter går tillbaka till 1800-talets slut. Under inflytande av matematiska och statistiska teorier från dokumentalisterna vid förra seklets mitt började man i stället intressera sig för processerna i litteratursamlingar och relationerna mellan samling och användare. Bibliometrin som vetenskap förändrade synen på biblioteket som en sluten storhet till uppfattningen av biblioteket som ett dynamiskt system i ständig interaktion med sin omgivning. I takt med att biblioteket blev en mer professionell och sofistikerad inrättning – på visst avstånd från den grupp akademiker man betjänade – sågs också biblioteket alltmer som en social organisation. Det innebar att principer för

ledning och utvärdering kunde tillämpas. Alltsedan dess – 1960- och 1970-talet – har biblioteken på olika sätt försökt mäta och utvärdera sin verksamhet, och de har följt de olika trenderna i utvärderingsmodeller.

”Performance measurement”

Motiven för bibliotekens intresse att använda olika utvärderingsmodeller och prestationsindikatorer har naturligtvis skiftat. Stora akademiska bibliotek är komplicerade organisationer och system och på senare tid har detta förstärkts av de ständiga förändringarna och svårigheten att hantera de många ICT-redskapen. För de svenska biblioteken blev de stora neddragningarna på högskoleområdet i Storbritannien under 1980-talet ett viktigt incitament till att bättre kunna redovisa resultat. Det främsta motivet tycks dock vara att få uppdragsgivarna att bättre förstå och uppskatta bibliotekets verksamhet. Några amerikanska biblioteksforskare uttrycker det på följande sätt:

”Libraries have, for years, lamented their inability to depict library services as vital to the academic community and especially to those responsible for funding the library.... There is no magic key. (Hernon & Altman, 1996, citerat efter Preston & Preston, 1999. Demonstrating quality in academic libraries. *New Library world*, 100:3.)”

Man kan på biblioteksområdet se en utveckling i linje med de kvalitetsmodeller som David Garvin skissat i avsnittet ”Några definitioner och avgränsningar”, det vill säga att utvecklingen gått från att samla kvantitativa data eller indikatorer till mer sammansatta system för att utvärdera vad servicekvalitet är eller hur man bygger system för kvalitetsstyrning. Här har traditionen att mäta en så processtyrd verksamhet som bibliotek haft ett mycket starkt genomslag och ”performance measurement” är fortfarande på anglosaxisk mark ett samlande begrepp för det vi kallar ”kvalitetsarbete”. Under 1980-talet slog användarundersökningar igenom på bred front, som följd av en övergång från ett produktperspektiv (olika utdata) till intresset för användarens bedömning av bibliotekstjänsterna. Samtidigt har de tidigare så etablerade måtten för olika traditionella biblioteksfunktioner blivit mindre intressanta. Det elektroniska bibliotekets tjänster har under flera år ökat kraftigt utan att det funnits tillräckligt bra standardiserade mått att mäta denna nya verksamhet med. Snart kommer vi dock att inom hela det internationella biblioteksområdet få sådana tydligt definierade indikatorer.

Spridningen av olika manualer eller standarder har starkt påverkats av att biblioteksområdet internationellt och nationellt ofta har mycket livaktiga yrkesföreningar, varav många har arbetat länge och intensivt med standardisering. Under 90-talet har biblioteksorganisationer som IFLA, American Research Libraries (ARL), UK Joint Funding Council, PROLIB och en rad EU-projekt formulerat modeller för biblioteksutvärdering. Stora internationella konferenser, framför allt i USA och Storbritannien, driver fram utvecklingsarbetet (för hela denna utveckling se Friberg & Åslund 1998).

De senare årens utveckling av kvalitetsmodeller på biblioteksområdet brukar beskrivas med en indelning i fyra modeller, hämtad från Kim S. Cameron (*A study of organizational effectiveness and its predictors, Management Science*, 32, 1986). Hit hör *målmodellen* – att man ställer upp organisationens mål och sedan mäter hur väl dessa mål uppnåtts. Problemen är att offentlig verksamhet sällan har konkreta mål som är operationella på den nivå som krävs eller att de officiella målen för biblioteksverksamhet sällan är de som accepteras eller prioriteras lika av alla. Modellen har varit tillämpad relativt ofta inom den svenska högskolans kvalitetsarbete och för högskolebibliotekens kvalitetsmodeller. Arbetet läggs upp på så sätt att utvecklingsprogram med angivna mål diskuteras, planeras, genomförs, följs upp och revideras. Kvantitativa resultat, standarder och verksamhetsmått rymms inom en sådan modell liksom undersökningar av användarnas tillfredsställelse.

Systemresursmodellen har kanske varit den vanligaste modellen för biblioteksledare. Här blir de resurser som biblioteket får från sina finansierare ett mått på framgången och ändamålsenligheten i verksamheten, och bibliotekets resurser av traditionellt slag blir direkt kopplade till vad biblioteket kan åstadkomma. Hit hör sådana mått som budgetens storlek, lokalstandarderna, antalet anställda och deras formella kompetens, antalet serviceställen, antalet nya volymer till samlingarna. I en sådan modell kan olika typer av biblioteksstatistik över ingående resurser bli omfattande. Standardmått på vad som normalt ”behövs” för att klara verksamhet reflekterar liksom benchmarking denna typ av tänkande.

En tredje modell kan kallas *processmodellen*. I fokus för denna modell står alla de inre processerna och personalens arbetsorganisation i ett bibliotek och hur effektivt man använder investerade resurser. Det handlar om att mäta och hitta rationaliseringar. Hur fort kan man få nyinköpt litteratur att bli färdig för användaren? Var finns de kritiska momenten i alla

de många bibliotekstransaktionerna? Vad kostar varje moment i ett flödeschema? Under senare år har ISO 9000 blivit en standard för denna typ av processbedömning. Men även andra typer av statistikmodeller för beslutsystem eller inslag av TQM hör till denna typ av processanalyser. I arbetet engageras framför allt den egna personalen.

En fjärde modell, slutligen, kan kallas *marknadsmodellen* (constituency satisfaction model). Den utgår från en analys av behoven hos de olika grupper som har intresse eller investeringar av olika slag i biblioteket som organisation. De önskemål och krav som de olika grupperna ställer på biblioteket måste hanteras i någon prioriterad ordning. Mål, riktlinjer och alla andra sätt att mäta och redovisa verksamhetens ändamålsenlighet måste anpassas till de mest inflytelserika uppdragsgivarna. Att det inte enbart omfattar de direkta biblioteksanvändarna är uppenbart i denna marknadsstyrda modell. Det kan lika gärna vara så att biblioteket prioriterar den uppdragsgivare som ger bäst ekonomisk utdelning för tillfället. I en modell av detta slag kan en rad olika tekniker användas. Metoder som mäter "servicekvalitet" och "användartillfredsställelse" är ett måste. Kvalitets-säkringssystem som ISO 9000 eller kvalitetsstyrningsarbete i anslutning till TQM-konceptet kan fungera väl. Hit hör också olika former för kvalitetsarbete med modeller hämtade från näringslivet, men modifierade för tjänsteproduktion och offentlig verksamhet. Här kan nämnas "balanced scorecard", "business excellence" och olika kvalitetsutmärkelser. Det hör till saken att dessa tekniker med sin bas i en marknadssyn ställer stora krav på ledning och strategisk planering.

Det är svårt att hitta exempel på att bibliotek tydligt och avgränsat arbetat med en av dessa modeller. Vanligare är att olika angreppssätt avlöser varandra. Oroande är dock att det ovan refererade konstaterandet av Hernon & Altman om bibliotekens misslyckande när det gäller att övertyga sina uppdragsgivare om bibliotekens förträfflighet fortfarande tycks gälla alla kvalitetsmodeller till trots. I en uppmärksam artikel påstår informationsforskaren Rowena Cullen att det fortfarande inte kan anses forskningsmässigt klarlagt att bibliotekens kvalitetsarbete – oavsett vilka olika modeller de använder – egentligen har någon effekt, det vill säga att de faktiskt förbättrar bibliotekens prestanda i några avseenden. (Cullen, 1999). Denna bedömning kontrasterar samtidigt med det intresse som andra forskare och biblioteksansvariga uttrycker för de nya bredare kvalitetsinstrumenten som "balanced scorecard" och modeller för olika typer av tjänstekvalitet.

En kvalitetsmodell, som väckt stor uppmärksamhet i USA och som de stora amerikanska forskningsbiblioteken, organiserade i ARL, nyligen beslutat sig för att tillsammans pröva, bygger på ett koncept som kallas SERVQUAL, utvecklat av Zeithaml & Parasuraman & Berry i *Delivering Quality Service* (1991). Modellen, som framför allt identifierar skillnaden – ”the gap” – mellan kundens förväntningar och verkligen upplevd tjänstekvalitet, har legat till grund för fortsatt forskning kring begreppet ”tjänstekvalitet” och under 90-talets slut också applicerats på biblioteksområdet under beteckningen libQUAL+.

“The quality that a consumer perceives in a service is a function of the magnitude and direction of the gap between expected service and perceived service.” (Parasuraman et al. 1985, citerat efter Cook & Heath: Users Perception of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study. *Library Trends* 2001, 49:4)

ARL organiserar 111 universitets- och forskningsbibliotek i USA, varav många hör till de främsta i världen. Det är en allmän uppfattning – trots mycket tal om användarperspektiv i amerikanskt kvalitetsarbete på bibliotek – att de akademiska biblioteken fortfarande inte har tillägnat sig användarperspektivet fullt ut och att biblioteken ännu har kvar alltför mycket av sin inriktning på de interna processerna. LibQUAL+ utgår från en rad kvalitetskriterier för externa förväntningar på biblioteket (responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangibles). Genom strukturerade djupintervjuer med användare som representerar olika grupper eller intressen bygger man upp ett underlag för att systematiskt kunna gruppera och värdera bibliotekskvalitet. I en nyligen genomförd pilotundersökning har man sammanställt ett material som bygger på en bred intervjuomgång med forskare och studenter. Här finns ett mycket rikt material för att studera användaren, användarens syn på biblioteket och användarens syn på vad hon önskar av biblioteket. (Cook & Heath i ovan anförda arbete). Modellen har också uppmärksammats som instrument i de amerikanska universitetens ordinarie kvalitetsarbete (Giertz 2000 s. 194).

En fördel i dessa sammanhang är att forsknings- och biblioteksmiljöer internationellt liknar varandra och att användarundersökningar ofta har en generell bredd i sina slutsatser. LibQUAL+ som metod förefaller kunna ge biblioteken och deras uppdragsgivare en djupare förståelse för användarnas viktigaste bedömningar av vad som utmärker bibliotekskvalitet. Att döma av de preliminära rapporterna är dessutom resultaten giltiga långt utanför

de stora amerikanska bibliotekens gränser. Givetvis hör LibQUAL+ som koncept huvudsakligen hemma i den ovan nämnda *marknadsmodellen*. I analysen av bibliotekets kundgrupper och deras önskemål och syn på kvalitet ser man i dag nyckeln till ett framgångsrikt kvalitetsarbete och till att med kvalitet som medel skapa konkurrensfördelar.

De svenska högskolebibliotekens kvalitetsarbete

Det går att hos de svenska högskolebiblioteken finna prov på användningen av alla ovan anförda kvalitetsmodeller – med undantag för ”balanced score-card”. Det skulle dock förvåna om inte liknande försök genomförts eller någonstans nu är på gång. Liksom i den anglosaxiska världen, som i detta fall tidsmässigt gått före, har intresset för kvalitetsarbete funnits väl företrätt bland svenska bibliotek under 1990-talet och framåt. I det följande skall jag ge några exempel från 90-talets utveckling. Här hänvisas i övrigt till de översikter som ges i Friberg & Åslund 1998. Tyngdpunkten kommer dock att läggas på aktuella projekt och verksamheter. Som ovan påpekats läggs i detta avsnitt tyngdpunkten på bibliotekens egna utvecklingsidéer. Perspektivet är betingat av bibliotekens egenintresse av att bättre beskriva den egna verksamheten, ofta med det legitima syftet att utåt visa verksamhetens betydelse och behov av ökade resurser.

Prestationsmätning och modeller för uppföljning

Kring 1990 konkretiserades intresset för att pröva eller bearbeta olika modeller för utvärdering i den svenska biblioteksvärlden. Begrepp som ”standards” ”performance measurements” och ”performance indicators” stod i förgrunden. Under dessa år introducerades inom biblioteksvärlden en rad manualer och riktlinjer. Det handlade om att mäta effektivitet och ge underlag för planering. American Library Associations *Measuring Academic Library Performance* publicerades 1990 och användes bland annat av Stockholms universitetsbibliotek i en rad uppmärksammade projekt. En liknande manual publicerades av IFLA några år senare. Båda manualerna har sin tyngdpunkt i prestationsindikatorer, men användarperspektivet finns också med. Stockholms UB:s stora RUT-projekt är ett av de första försöken i Sverige att använda en generell modell för systematisk användarundersökning. Parallellt pågick arbetet med framtagningen av ISO-standarder för olika biblioteksfunktioner, och Kungliga bibliotekets BIBSAM-avdelning kom att spela en aktiv roll i utarbetandet av standarden för utvärderingsindikatorer för bibliotek (ISO 11620). Även ett UHÄ-projekt

från denna tid med medverkan av Göteborgs och Lunds universitetsbibliotek rörde försök att hitta ändamålsenliga indikatorer för processer och användarbeteenden.

Inom ramen för BIBSAM:s verksamhet fördes under dessa år en löpande diskussion med högskolebiblioteken om formerna för ett mer heltäckande uppföljningssystem som ett komplement till SCB:s övergripande biblioteksstatistik. Det sågs som nödvändigt för bibliotekssektorns redovisningsbehov, framför allt för högskolebibliotekens, att ta fram vissa övergripande uppgifter och indikatorer som underlag för jämförelser mellan bibliotek och lärosäten. Med de underlag som togs fram av Jakob Harnesk vid BIBSAM kunde biblioteken för första gången ta upp en seriös diskussion med sina huvudmän om den generella resursnivån för det egna biblioteket. I det stora utvärderingsprojektet ”Studenternas bibliotek”, som på sätt och vis kan karakteriseras som högskolebibliotekens stora kvalitetsprojekt under 90-talet, fullföljdes dessa ambitioner. Här vägdes uppgifter från SCB-statistiken ihop med högskolemyndigheternas löpande uppföljning för lärosätena. Här gjordes ekonomiska och verksamhetsmässiga analyser och omfattande undersökningar om studenternas biblioteksanvändning och biblioteksbehov. Uppgifter och uppföljning av delvis detta slag kom från 1996 att ingå i BIBSAM:s treårsvisa rapportering till regeringen.

Som en röd tråd löper som synes under dessa år ambitionen från högskolebibliotekens sida att enskilt eller tillsammans finna lämpliga former för prestationsmätning. Bibliotekets egna processer och resultat står i fokus, även om en rad användarundersökningar under dessa år gjordes vid flertalet bibliotek. För att använda David Garvins terminologi kan man säga att *statistisk kvalitetskontroll* och *kvalitetsssäkring* är begrepp som i första hand speglar bibliotekens synsätt. Blicken är riktad mot bibliotekets processer. Kvantitativa data och resursmått är viktiga. Biblioteken ansåg sig behöva mer objektivt underlag för att övertyga uppdragsgivare om att behovstrycket faktiskt ändrats. Man kan naturligtvis också framhålla den omständigheten att biblioteken var organisationer och serviceföretag som i sina mål, funktioner och rutiner alltid anpassat sin verksamhet till att klara en stor mängd rutinärenden. Sedan 1800-talet hade de gamla universitetsbiblioteken redovisat lån, besökare och inköpt litteratur. På dessa kvantiteter hade hela argumenteringen för resurser från statsmakterna byggts. Här fanns en lång tradition av att se bibliotekets utbud av tjänster som ett resurssystem, där varje ny krona gav lite mer och varje besparing resulterade i minskad ”produktion”. Vad som här är viktigast att understryka är ändå att biblio-

teken vid denna tidpunkt överlag accepterat ett serviceföretagsperspektiv, där användarna i princip sågs som kunder och att tjänsterna fanns på en marknad och skulle anpassas till reella behov.

Dessa synsätt blev plötsligt mycket tydliga när högskolebiblioteken från mitten av 90-talet drogs in i sina lärosätens övergripande kvalitetsarbete och möter en helt annan typ av kvalitetsfilosofi med mer ostrukturerade krav och akademiskt sofistikerade förbehåll. Jag minns för egen del att bibliotekscheferna vid universitetsbiblioteken hade relativt stora förväntningar på att biblioteksverksamheten nu skulle kunna lyftas fram i sitt sammanhang inom lärosätet. Det blev inte så. Den akademiska utvärderingsmodellen – såsom den får sin utformning i Högskoleverkets kvalitetsgranskningar med självvärdering, extern bedömning och uppföljning – skulle för bibliotekens räkning, som vi ovan sett, inte automatiskt innebära att det egna kvalitetsarbetet fick särskilt stor uppmärksamhet. I själva verket förefaller under dessa år på 1990-talet det biblioteksägna kvalitetsarbetet vid högskolebiblioteken haft svårt att hävda sig i detta sammanhang. Kanske har bibliotekens sätt att arbeta med kvalitetsfrågorna varit ett hinder. Kanske är det också så att bibliotekens svårigheter att bli hörda och sedda inom ramen för lärosätets kvalitetsarbete så småningom får biblioteken att även pröva andra och egna vägar.

Aktuella kvalitetsmodeller

Vid den av Högskoleverket arrangerande fjärde nationella kvalitetskonferensen i Norrköping 2001 ingick för första gången en session som inriktades på högskolebibliotekens kvalitetsarbete och också redovisade konkreta utvecklingsprogram. De redovisade projekten ger en bild av att biblioteken betydligt breddat sin repertoar av olika kvalitetsmodeller och kvalitetsprogram. Mot bakgrund av den bild som tecknats ovan kan man förmodligen tala om att bibliotekens kvalitetsarbete är inne i en ny fas.

Vid några bibliotek finns konkreta erfarenheter av processmätningar. Uppsala universitetsbibliotek arbetar med det interna låne- och förvärvsflödet genom den formella standarden för ”library performance measurement” i ISO 11620 och vid Transportforskningsinstitutets (VTI) biblioteks- och informationscenter har man certifierat verksamheten inom ramen för ISO 9001. Man kan vidare säga att de tidigare kvantitativt inriktade modellerna för utformning av indikatorer och mätning av prestationer har vidareutvecklats ytterligare. Men framför allt har en rad bibliotek orienterat sitt kvalitetsarbete mot mer kompletta kvalitetssystem med bakgrund i

TQM och aktuella modeller för tjänstekvalitet. Jag skall kort kommentera dessa två sistnämnda typer.

Ett problem för arbetet med statistik, uppföljningar och mätningar av olika indikatorer visade sig en bit in på 1990-talet vara övergången till allt mer elektronisk information på nätet. De tidigare utformade standardmanualerna gav där ingen vägledning för mätning av e-resurser. Svårigheterna att finna rimliga kriterier för att bestämma omfattningen av till exempel utnyttjande av databaser och elektroniska tidskrifter har gjort det svårt för biblioteken att både i den egna planeringen och i den officiella statistiken beskriva väsentliga förändringar i verksamheten.

Här har BIBSAM:s roll som initiativtagare till och bevakare av olika prestationsindikatorer för uppföljning och mätning medfört att en rad initiativ tagits för att i samverkan med internationella strävanden utveckla nya indikatorer för ”hybridbiblioteket”, det vill säga biblioteket som arbetar med att ge access till information av både traditionellt och digitalt slag. Arbetet har bedrivits på bred nivå med utveckling av en ny variant av ISO 11620, i EU-projektet EQUINOX, genom att man har tagit fram underlag för ny nationell biblioteksstatistik för de statliga forskningsbiblioteken och genom samverkan med Svensk Biblioteksförening i dess så kallade ”Handboksprojekt”.

Även om detta senare projekt delvis ligger utanför högskolebibliotekens område – Svensk Biblioteksförening organiserar bibliotekarier och bibliotek från både folk- och forskningsbibliotek – har det i detta sammanhang en intressant målsättning. Det syftar till att ge tillgång till ett begränsat urval standardiserade och relevanta indikatorer för bibliotek som saknar resurser att bygga upp ett mer omfattande eget kvalitetsarbete. Det lokala arbetet skall vara enkelt att administrera och det skall ligga till grund för en breddning av det enskilda bibliotekets ”utvärderingskompetens”, och för nya idéer om kvalitetsutveckling. Det skall även kunna ligga till grund för vissa jämförelser mellan deltagande bibliotek (benchmarking och ”best practice”). För närvarande har en betydande grupp mindre och mellanstora högskolebibliotek gått med i projektet. Initiativtagarna har även gett ut en handbok på området (*Handbok i utvärderingsarbete. Prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet*. Svensk biblioteksförenings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik, 2001).

Bland de större biblioteken har framför allt Stockholms universitetsbibliotek haft en ledande roll i utvecklingen av olika kvalitetsundersökningar och modeller för kvalitetssäkring. Från och med det stora RUT-projektet från 90-talets början med ett batteri av indikatorer och användarunder-

sökningar utifrån standardmanualer har biblioteket varit drivande för att utforma ”performance indikatorer” och stödsystem för ledning och planering. I EU-projekten EQLIPSE och EQUINOX har Stockholms UB aktivt deltagit i utvecklingen av ett standardiserat informationssystem för prestationsmätning och kvalitetsplanering. Under senare år har intresset inriktats på att utforma ett samlat system för kvalitetsarbetet med arbete kring mål och deras uppföljning, statistik och mätningar samt processmätningar. Man har här tagit intryck av bredare TQM-inspirerade system för kvalitetsstyrning. Biblioteket har särskilt en utsedd kvalitetsansvarig och kvalitetsgrupper. Successivt har man emellertid knutit kvalitetsarbetet närmare den ordinarie organisationen. Tidigare medarbetare från Stockholms UB har i andra viktiga positioner – vid olika lärosäten och vid BIBSAM – kunnat vidareutveckla och sprida intresset för ett systematiskt kvalitetsarbete.

Som ovan påpekats har inget svenskt bibliotek under det tidiga 90-talet arbetat med utpräglade TQM-modeller för kvalitetsstyrning. En inspirationskälla för många har emellertid funnits vid Handelshögskolan i Köpenhamn (HHK). Redan vid 80-talets slut påbörjades ett utvecklingsarbete med ”performance measurement”, som snart utvecklades till program för ”quality management”. Biblioteket blev så småningom ett testområde för TQM och European Quality Award som modell för hela handelshögskolans kvalitetsarbete. De kriterier som därvid användes var bedömningar av ledarskap, policy och strategi, medarbetare, resurser, processer samt kundtillfredsställelse, medarbetartillfredsställelse, inverkan på samhället och verksamhetens resultat. Efter att ha prövat modellen rekommenderade biblioteket, trots att resultatet var positivt för biblioteket, lärosätet att inte omedelbart använda metodiken i EQA på grund av att den inte var fullt ut tillämplig för offentlig verksamhet. Man såg sig i stället om efter andra modeller för tjänstekvalitet. För de svenska större biblioteken har de breda erfarenheterna från HHK haft betydelse. Stockholms universitetsbibliotek utvecklade ett närmare samarbete med HHK, och i detta samarbete har även andra bibliotek dragits in.

Men vi behöver gå till slutet av 90-talet för att på svensk mark se mer kompletta kvalitetsstyrningssystem vid svenska högskolebibliotek. Ett sådant exempel är det ovan nämnda breda ansatsen vid Högskolan i Skövde. Det som gör detta exempel intressant utöver den breda ansatsen är att det är helt integrerat i det egna lärosätets övergripande och mycket konsekventa kvalitetsarbetsmodell. Hela arbetsprocessen inom högskolan pågår utifrån i ett kvalitetsperspektiv. Mål och visioner för högskolans informationsförsörjning är formulerade av

högskolestyrelsen, ses som ett intresse för hela högskolan och dess organ och följs upp kontinuerligt. Biblioteket har för egen del varit mycket aktivt på området och har skaffat sig kompetens och erfarenheter genom att studera internationella förebilder på biblioteksområdet. Bibliotekets arbete visar att det inom ramen för den vedertagna akademiska kvalitetsmodellen – med självvärdering, extern utvärdering och kontinuerlig uppföljning – går utmärkt väl att utforma kvalitetsstyrningsmodeller där biblioteket ses som en naturlig och integrerad del av högskolans verksamhet.

Ett annat exempel som redovisats vid kvalitetskonferensen i Norrköping hör till samma typ av samlat och systematiskt förbättringsarbete. Vid Karlstads universitet har företrädare för biblioteket i samverkan med universitetets välrenommerade Centrum för Tjänsteforskning utarbetat en modell för kundorienterad verksamhetsutveckling, som också är en del av SIQ:s (Institutet för Kvalitetsutveckling) utvecklade kvalitetsverktyg. Man arbetar med följande slag av kriterier: ledarskap, information och analys, strategisk planering, medarbetarnas utveckling, verksamhetens processer, verksamhetens resultat och kundtillfredsställelse. För biblioteket har några faktorer bedömts som avgörande för ett effektivt kvalitetsarbete: förankringen i lärosätets högsta ledning, medarbetarnas delaktighet och engagemang samt biblioteksledningens förmåga att skapa ett kreativt arbetsklimat.

Dessa senaste exempel markerar tydligare ett förändrat perspektiv i bibliotekens – och lärosätenas – syn på kvalitetsarbetets ramar och målsättning. Bibliotekens kvalitetsarbete har inte sin markerade tyngdpunkt i användningar av verktyg för att motivera eller försvara sin existens eller sina givna resurser. I stället ligger fokus på att arbeta förankrat i den egna moderorganisationen, att systematiskt förbättra och vidmakthålla en kundanpassad verksamhet och att som verksamhetsidé arbeta med sikte på ständig förändring.

Man kan kanske också se en förskjutning mot att bibliotekens huvudmän på ett nytt sätt uppmärksammar informationsförsörjningens strategiska roll i den akademiska verksamheten. Det görs alltfler försök att bredare och mer generellt analysera akademiska informationsbehov, sökvägar och sökbeteenden i ett förändrat informationslandskap. *Biblioteksbarometern* i Lund har med sina systematiska analyser av användargruppernas informationsbehov på sätt och vis samma målsättning som det stora nordamerikanska libQUAL+-projektet. Undersökningar av detta slag lyfter blicken från biblioteket som avgränsad organisation och sätter in dess verksamhet och förändrade roll i ett bredare akademiskt sammanhang.

Diskussion och förslag till åtgärder

Förstudiens resultat och slutsatser

Ur översikten över högskolebibliotekens förändring och utveckling under 1990-talet och ur analysen av bibliotekens och lärosätenas arbete med kvalitetsfrågor kan väsentliga delar av de frågeställningar som förelagts denna förstudie besvaras. I några fall handlar det mer om att förtydliga eller problematisera frågorna. Jag följer frågorna i den ordning de ställs i Högskoleverkets uppdragsdokument (se under avsnittet ”Uppdraget”).

Från kvalitetssäkring till kvalitetsstyrning

”Bibliotekskvalitet finns med som ett av flera kriterier i de olika utvärderingarna som Högskoleverket är ålagt att genomföra. Men vad är bibliotekskvalitet?”

Att bibliotekskvalitet är en mycket sammansatt företeelse har framgått av genomgången av högskolebibliotekens arbete med kvalitetsfrågorna. De olika modeller som tillämpats nationellt och internationellt har i stor utsträckning följt de allmänna trenderna i vad som framför allt stått i fokus. Man kan tydligt se en utveckling från intresset för biblioteksinterna, ofta kvantitativt inriktade prestationsindikatorer till ett användardominerat synsätt: kvalitet är det som kunden uppfattar som bra – eller över förväntan. Man kan också se en utveckling från att i kvalitetsmätningar fokusera på enstaka processer till att anlägga ett bredare strategiskt perspektiv. Kvalitetsmodellerna går från kvalitetssäkring till kvalitetsstyrning.

Kanske kan man säga att bibliotekens speciella verksamhet som producent av en lång rad konkreta tjänster och som serviceföretag – ett begrepp som flitigt använts inom biblioteksområdet sedan 1990-talets början – gjort det lättare för biblioteken än för den övriga akademiska organisationen att acceptera att det faktiskt går att mäta effektivitet och produktivitet. Det har också i allra högsta grad legat i bibliotekens intresse i den tuffa konkurrensen om resurser att för sina uppdragsgivare förklara och motivera vad biblioteket utträttar. Det kan också delvis förklara att man i kvalitetsarbetet för högskolebiblioteken i så stor utsträckning uppehållit sig vid dis-

kussionen om standarder, generella utvärderingsinstrument och mer objektiva modeller för jämförelser. Här har också det nationella samordningsorganet för de statliga forskningsbiblioteken, BIBSAM-avdelningen vid Kungl. biblioteket, kunnat agera inom ramen för sitt uppdrag att ansvara för sammanställning och utveckling av offentlig statistik och för vissa uppgifter om högskolebiblioteken.

För egen del har biblioteken som professionell grupp heller inte kunnat enas om någon gemensam strategi på detta område under 90-talet. Skillnader i storlek och kulturer har gjort alla sådana försök ogenomförbara.

Lärosätenas ledningar är bibliotekens uppdragsgivare

”På vems uppdrag arbetar biblioteken? Hur ser målen ut och vem fastställer dem? I vilken mån har lärosätena i sitt kvalitetsarbete integrerat bibliotekens verksamhet? Hur bedömer ämnessakkunniga och utvärderingsexperter bibliotekens kvalitet i de skilda utvärderingarna? Hur speglas bibliotekens nya uppgifter i dessa sammanhang?”

Ur formell synpunkt är högskolebibliotekens uppdrag formulerade och beslutade av det egna lärosätet. Forskningspropositionerna – biblioteksfrågor hanteras av Utbildningsdepartementet fortfarande som forskningsfrågor – har under senare år innehållit vissa allmänna synpunkter på biblioteksverksamhet, men har aldrig på något väsentligt sätt förändrat den grundläggande principen att biblioteken är lärosätenas interna organisationer för informationsförsörjning. Lärosätena, deras styrelser och ledningar, är bibliotekens uppdragsgivare. I praktiken kan detta uppdrag delegeras vidare i den lokala högskoleorganisationen i anslutning till hur lärosätet i övrigt har utformat sin organisation och sin ekonomidelegation. Vid flera stora bibliotek finns sålunda komplicerade ansvarsförhållanden kring hur biblioteket eller dess olika delar finansieras och styrs. Normalt finns dock någon samlad ledning och organisation som upprätthåller insyn och anger riktlinjer för hela biblioteksorganisationen.

Ur en synpunkt är lärosätenas beslutsrätt inte absolut. Högskolebiblioteken skall även utgöra en del av det samlade svenska offentliga bibliotekssystemet och samverka med det i fjärrlån och andra inte närmare specificerade frågor. Detta regleras av bibliotekslagen från 1996. Därutöver finns Kungl. biblioteket och dess BIBSAM-avdelning, som fungerar som ett organ för samordning och utveckling av de statliga forskningsbiblioteken i särskilt specificerade frågor. Högskolebiblioteken utgör den dominerande

delen av dessa bibliotek. BIBSAM reglerar systemet med ansvarsbibliotek, varav flertalet utgörs av högskolebibliotek, och anger också riktlinjer för en del bibliotekstekniska frågor. Hit hör bestämmelser om bibliotekens avgifter, som bland annat förhindrar biblioteken att själva bestämma vad som får avgiftsbeläggas och som anger vilka bibliotekstjänster som skall vara kostnadsfria för användaren. Däremot har BIBSAM ingen övrig tillsynsskyldighet för högskolebiblioteken. I frågor där biblioteken önskat BIBSAM:s medverkan, till exempel i det omfattande arbetet med att utveckla ett system med nationella avtal för e-tidskrifter och databaser, har BIBSAM:s åtaganden varit frivilliga.

Målen för högskolebibliotekens verksamhet fastställs sålunda i princip av det egna lärosätet. För många bibliotek finns också någon sorts centrala målangivelser på lärosätetsnivå. Jämfört med universitet i Storbritannien och USA, som ofta har omfattande måldokument för detta, är den svenska profilen betydligt mer blygsam. Vanligare är kanske att biblioteket finns som part i olika policydokument som reglerar särskilda verksamheter, till exempel i lärosätets ICT-policy eller vad gäller distansutbildning. Biblioteken själva har nästan alltid egna måldokument, som fastställts inom den egna organisationen. Med tanke på att lärosätena under lång tid arbetat med övergripande måldokument och utvecklingsplaner i det egna kvalitetsarbetet är det något förvånande att många lärosäten saknar centrala mål och riktlinjer för sin informationsförsörjning. Möjligen har den ofta decentraliserade organisationen gjort det otydligt var ansvaret för informationsförsörjningen skall ligga.

I allt kvalitetsarbete är utformningen av mål viktig. Inom den svenska högskolans kvalitetsarbete framhålls ofta den så kallade målmodellen för kvalitetsarbete. Mycket arbete har också under 90-talet lagts ned på olika måldokument och kvalitetsutvecklingsplaner vid lärosätena. I dessa dokument är det sålunda ofta svårt att finna något substantiellt om informationsförsörjningen. För att finna sådant material får man gå till bibliotekens egna kvalitetsutvecklingsplaner. Kanske kan man säga att uppmärksamheten ökat under senare år, och intressanta undantag från huvudregeln finns redovisade i förstudiens avsnitt "Bibliotek i högskolans kvalitetsarbete".

I vilken mån lärosätena i sitt kvalitetsarbete integrerat bibliotekens verksamhet och hur Högskoleverkets granskningar fungerat i detta sammanhang har varit några av huvudfrågorna i denna förstudie. Resultatet kan sammanfattas på följande sätt: 1990-talets kvalitetsarbete inom den svenska högskolan, så som det praktiserats vid lärosätena och i Högskoleverkets

olika granskningar, har i stort sett inte lyckats inkludera biblioteken – trots deras ofta intensiva försök att synas och att integreras. Biblioteks kvalitet i denna mening – som en gemensam syn inom lärosätet på hur den nya informationsförsörjningen skall utformas och hur de nya uppgifterna för biblioteken skall kunna inordnas i utbildning och forskning – har med några få undan-tag saknats. Man skulle kanske kunna säga att högskolebiblioteken under ett intensivt förändringsskede, då betydelsen av att kunna få gehör för nya perspektiv på bibliotekens verksamhet var avgörande, i stort sett lämnades i sticket vad gäller kvalitetsarbete som hävstång för förbättringsarbete. Paradoxalt nog förefaller i detta sammanhang Högskoleverkets mer formella granskning av examensrätt och liknande nivåbedömningar ha spelat den viktigaste rollen när det gäller att förändra de regionala högskolornas bibliotekssituation.

Kvalitetsarbetet har naturligtvis inte varit det enda sättet för biblioteken att sprida information om de nya arbetsuppgifterna. Samtidigt kan man reflektera över att det lokala kvalitetsarbetet i många avseenden kunde ha erbjudit ett ganska unikt tillfälle för biblioteken att i samverkan med lärare och forskare diskutera hur det nya informationslandskapet skulle erövrats. Här finns en rad frågor kring vilka konsekvenser ICT-redskapen får både för utbildningens former och för pedagogiken, för biblioteket och dess användare. I all annan förändring av högskolan under dessa år på 1990-talet tycks frågor av detta slag ha fått stryka på foten.

Om man skall definiera några problem i detta sammanhang är det egentligen inte att biblioteken i dag för egen del saknar användbara modeller för uppföljning och för kvalitetsarbete. Problemet ligger snarare i att kvalitetsarbetet – utöver att vara bibliotekets eget planerings- och utvecklings-system – skall kunna fungera som ett systematiskt och långsiktigt instrument i den ordinarie verksamhetsutvecklingen inom den organisation man tillhör. Det är sålunda relativt ointressant när biblioteken formulerar sina egna mål och följer upp processer, resultat och användarsynpunkter, om inte detta har sin förankring i lärosätets mål och visioner och, för den delen, också i det vardagliga arbetet. Här återstår mycket att göra.

Kvalitetsarbetsmodellerna följer trenderna

”Hur har biblioteken för egen del tagit sig an uppgiften med självvärdering och kvalitetsutveckling? Varifrån hämtar de inspiration och modeller för kvalitetsutveckling och varifrån får man stöd i arbetet? Förekommer något erfarenhetsutbyte mellan biblioteken i denna fråga? Hur arbetar man med t ex nyckeltal och benchmarking?”

I den internationella akademiska biblioteksutvecklingen finns en lång tradition av arbete med utvärdering och ”performance measurements”, framför allt i Storbritannien och USA. Arbetet med att finna relevanta indikatorer och standarder och relevant akademisk biblioteksverksamhet har bedrivits både som forskningsmässiga problemområden och som led i att utveckla planeringsverktyg för biblioteken själva. En produkt i detta sammanhang är till exempel bibliometrin, som länge använts som bedömningsmodell för vetenskaplig produktion. För de svenska högskolebiblioteken initierades först under 1990-talets början olika modeller för kvalitetsmätningar. Fackorganisationer som IFLA och American Library Association (ARL), liksom biblioteksgrupper i Storbritannien och i det officiella standardiseringsarbetet med utvecklingen av ISO 9000, erbjöd olika modeller för kvalitetskontroll och kvalitetssäkring.

Prestationsmått av olika slag stod i denna fas i fokus för de olika utvärderingsmodellerna, vilket inte hindrade att biblioteken tidigt arbetade med användarundersökningar av olika slag. Siktet var i första hand inställt på att ge det egna biblioteket ett bättre planeringsunderlag, men arbetet utgjorde samtidigt ett redskap när det gällde att inför bibliotekets uppdragsgivare argumentera för olika resurs- och utvecklingsbehov. I den expanderande svenska högskolan dignade under dessa år under tidigt 90-tal de oförberedda högskolebiblioteken under anstormningen av studenter med stora krav på biblioteksservice.

En rad utvärderingsprojekt initierades under dessa år vid universitetsbiblioteken, som vid denna tid var de enda som hade tillräcklig kapacitet för sådan verksamhet. Vid de mindre och medelstora högskolorna fanns – som bland annat Högskoleutredningens (Grundbultens) biblioteksutredning 1991 konstaterade – ytterst otillräckliga resurser för att svara mot de redan befintliga studenternas biblioteksbehov. I perspektivet av stora förväntade studentökningar vid dessa högskolor bedömdes situationen som hopplös för de ytterst trångbudda och dåligt bemannade biblioteken.

I mitten av 1990-talet avrapporterades resultaten av den stora utredningen ”Studenterna bibliotek” som BIBSAM initierat och genomfört. I utredningen, som kan betecknas som 1990-talets stora kvalitetsprojekt på biblioteksområdet, hade man utvärderingsmässigt täckt en rad strategiska områden: bibliotekens resurs- och verksamhetsutveckling i väldokumenterade siffror, undersökningar och förslag om studenternas IT-behov och de pedagogiska kraven på bibliotek och lärare att bättre samverka kring studenternas ”informationskompetens”. En tung och betydelsefull undersökning rörde en användarstudie över hela den svenska högskolan om

studenternas biblioteksutnyttjande och biblioteksbehov. Här fanns också en väl dokumenterad utvecklingsplan för högskolan med krav på en rad akuta åtgärder. Nu gällde det att utveckla studenternas generella informationskompetens och att integrera bibliotekariernas och lärarnas arbete på detta område, att ge studenterna samma möjligheter till IT-stöd som lärarna, att göra biblioteket till en aktiv pedagogisk resurs och att satsa på en utveckling av bibliotekariernas kompetens.

Utredningsförslagen kom att fungera som ett slags nationell strategisk plan för bibliotekens utvecklingsarbete under de kommande åren. Begränsningen låg i att det var bibliotekens egen plan och att uppföljningen blev en aktivitet där det lokala biblioteket självt måste agera. Betydelsen ligger emellertid i att här gavs både dokumentation av och argument för de stora förändringar som skett i bibliotekens uppdrag. För högskoleledning och utbildningsansvariga som haft svårt att se de helt nya förutsättningar som biblioteken nu arbetade med, fanns ett åskådligt illustrationsmaterial. Vid de stora universiteten och de forskande specialhögskolorna är det svårt att se några positiva effekter. För de mindre och mellanstora högskolorna har det emellertid gett mycket goda resultat. Vid sekelskiftet kan en ganska enastående utveckling av dessa bibliotek summeras. Det kan enklast uttryckas så att det tidigare nästan oöverstigliga svalg i resurser, kompetens, medarbetare och allsidig verksamhet som fanns mellan de stora biblioteken och de små, nu är överbrygga. De svenska högskolebiblioteken har i många avseenden närmat sig varandra i synsätt, strategiska modeller, kompetensnivåer och servicerepertoar.

Vad det officiella kvalitetsarbetet inom den svenska högskolan inneburit för högskolebiblioteken har denna förstudie närmare undersökt. Som tydligt framgått har effekterna varit begränsade. Inspirationen har snarast fortsatt att hämtats från det internationella bibliotekssamfundet. Här har funnits både klassiska modeller för ”performance measurement” och standarder för processmätningar. Viktigt har varit BIBSAM:s olika initiativ för att utveckla biblioteksstatistik och nya standarder för hybridbibliotekets behov att säkert mäta både traditionella och virtuella bibliotekstjänster. Här har också Stockholms UB spelat en viktig roll.

Under senare år har – liksom inom andra områden – modeller med bakgrund i TQM haft en ökad betydelse. Kvalitetskontroll och kvalitets-säkring har utvecklats mot modeller för strategisk ledning och kvalitetsstyrning. Här finns betydande inspiration att hämta från internationella och nordiska erfarenheter. På nordiskt område har Handelshögskolan i Köpenhamn haft omfattande erfarenhet av TQM-inspirerade metoder. Kvalitets-

modeller för den svenska högskolan har några intressanta tillämpningsexempel, framför allt vid Högskolan i Skövde. Därutöver arbetar det nya universitetsbiblioteket i Karlstad med modeller hämtade från universitetets egen forskning kring tjänstekvalitet och från SIQ:s (Institutet för Kvalitetsutveckling) modell för kundorienterad verksamhetsutveckling. Sammantaget kan man säga att de svenska högskolebiblioteken betydligt breddat sin repertoar på området. Dessa senare projekt har också en annan dimension i som innebär att man ser biblioteket som en del i ett större sammanhang. Kvalitetsperspektivet tar sin väsentliga utgångspunkt i användarens behov och i ett samlat synsätt på kriterier som rör strategisk ledning, verksamhetens effektivitet och medarbetarnas delaktighet.

Erfarenhetsutbytet mellan högskolebiblioteken har under en följd av år varit omfattande, men det har skett i grupper av likartade bibliotek. De enda övergripande kontakterna har ägt rum i samband med aktiviteter i BIBSAM:s regi eller genom biblioteksförningarna, från år 2000 framför allt i den samlade organisationen för flertalet bibliotek och bibliotekarier: Svensk Biblioteksförning. BIBSAM:s funktion att vidareutveckla biblioteksstatistik och prestationsindikatorer har tidigare nämnts. Svensk biblioteksförning har också drivit kvalitetsarbete och därvid framför allt vänt sig till de mindre högskolebiblioteken i ett projekt som arbetar med ett litet urval standardiserade och lättadministrerade indikatorer. Detta projekt engagerar för tillfället ett ganska stort antal högskolebibliotek på frivillig basis. Nyckeltal och benchmarking är metoder som förutsätts tillämpas inom projektet.

Biblioteken som utbildare i informationskompetens

”Hur arbetar biblioteken och lärosätena kvalitativt med studenternas behov av informationskompetens? Vilka modeller och förebilder förekommer nationellt och internationellt.”

Biblioteken bedriver en omfattande utbildning kring biblioteksanvändning, modern informationssökning och informationskompetens för olika studentgrupper. Vid nästan varje lärosäte finns sådana obligatoriska inslag i vissa utbildningar, men huvuddelen av bibliotekens undervisning har formen av frivilliga kurser för studenter. Flertalet bibliotek anordnar även kurser för lärarpersonalen.

Man kan sålunda se ett kraftigt genomslag sedan 1995 i riktning mot att biblioteket tagit på sig ett utbildningsuppdrag för någon form av generell informationskompetens – tyvärr ofta dåligt uppmärksammat inom andra delar av respektive lärosäte. Generellt samarbete mellan lärare/institution

och bibliotekarie/bibliotek för att utveckla utbildning kring informationskompetens eller annat stöd för studenterna förekommer sparsamt och har inte fått något allmänt genomslag.

Mot denna bakgrund är det knappast förvånande att diskussioner om biblioteket som huvudaktör i uppbyggnaden av ett lokalt så kallat *Learning Resource Center* har förts vid så gott som alla högskolebibliotek i landet. Syftet är att fysiskt integrera alla stödresurser (informationsresurser, datorstöd, undervisnings- och lärandemiljö) för ett aktivt lärande. Förebilderna är i regel hämtade från Storbritannien och är under införande på några ställen i Sverige.

Skillnaderna mellan högskolebiblioteken minskar

”Hur ser de svenska högskolebibliotekens generella förutsättningar, processer och resultat ut i ett internationellt jämförande perspektiv? Finns det stora skillnader i funktionssätt och tjänsteutbud mellan stora och små bibliotek i den svenska högskolan?”

En jämförelse mellan de svenska högskolebiblioteken och deras systerorganisationer i andra länder i fråga om förutsättningar, processer och resultat ligger helt utanför denna förstudies gränser. Generellt kan sägas att de nordiska länderna i ett internationellt sammanhang brukar anses som relativt framstående i ett ICT-sammanhang. Grunderna för sådana påståenden redovisas sällan. Bedömningar av detta slag brukar oftast bygga på en jämförelse mellan de bästa och mest etablerade biblioteken i respektive land. Vi har ju ofta en tendens att jämföra oss med de stora universiteten i Storbritannien och i USA, som i regel har helt andra förutsättningar för sin verksamhet. Undersökningar som jämför länders generella bibliotekssystem och deras effektivitet och ändamålsenlighet lyser med sin frånvaro och har också begränsat intresse. Jag ser heller inget tydligt syfte eller vinst med att försöka fördjupa kunskaperna på detta område. Däremot kan studiet av hur man i andra länder löser konkreta biblioteksproblem och hur man reflekterar över den nya vetenskapliga informationsförsörjningens förutsättningar och konsekvenser vara av stor betydelse. På detta område har svenska högskolebibliotek skaffat sig ett betydande erfarenhetskapital. Under 1990-talet har svenska bibliotekschefer åkt världen runt för att orientera sig om utveckling, metoder och organisationsmodeller.

Vad gäller den svenska biblioteksscenen finns det fortfarande stora skillnader i funktionssätt och tjänsteutbud mellan de i storlek mycket olika svenska högskolebiblioteken. De stora biblioteken – universitetsbiblioteken

och en grupp specialbibliotek vid de traditionellt forskande specialhögskolorna – dominerar utan jämförelse fortfarande utbudet av traditionella litteraturtjänster och har ett klart försteg i omfattningen av elektroniska resurser. Denna grupp bibliotek täcker också i kraft av sina breda uppgifter och funktioner i den svenska biblioteksgemenskapen en rad karakteristiska kompetensområden och funktioner som de mindre biblioteken inte inrymmer. Hit hör vissa nationella åtaganden, till exempel ansvarsbiblioteksfunktioner på forsknings- och ämnesområden, där ett bibliotek ges nationella samordnings- och utvecklingsuppgifter. Gruppen stora bibliotek står också – för lång tid framåt – för fjärrlåneuppgifter av olika slag, liksom de kontinuerligt och substantiellt bygger upp den nationella biblioteksdata-basen LIBRIS genom katalogisering och klassificering av ny litteratur. Även inom de nya ICT-tjänsterna har de stora biblioteken ett betydligt bredare utbud. Till detta kan man lägga de äldre stora bibliotekens ofta betydande kulturarvsuppgifter vad gäller svensk litteratur och unika specialsamlingar av olika slag.

I andra avseenden har skillnaderna mellan högskolebiblioteken på ett uppseendeväckande sätt minskats under de senaste åren. De regionala högskolorna har under 90-talet genom nyrekrytering, genom stora satsningar på nya lokaler och modern ITC-utrustning och genom breddning av sina uppgifter graderats upp till kompletta bibliotek under denna tid. De verksamhetsformer och den service som i dag erbjuds vid de regionala högskolebiblioteken svarar i allt väsentligt mot de krav som grundutbildningen kan ställa på ett högskolebibliotek. Denna scenförändring är mycket påtaglig och har som följd att högskolebiblioteken i dag är en mycket mer homogen grupp än tidigare.

Två markeringar bör göras i detta sammanhang. För de regionala högskolebiblioteken har hela den uppbyggda verksamheten fokuserats på grundutbildningens behov. De speciella behov som från forskningens sida kunnat ställas på biblioteket och dess service har relativt sett varit marginella. Nu står många högskolor och inte minst de nya universitetsbiblioteken inför en expanderande forskning, och från forskarnas sida finns förväntningar på en helt ny prioritering i bibliotekets arbete. Det är nödvändigt att denna nya situation noggrant analyseras av bibliotek och lärosätesledning så att biblioteket inte hamnar på mellanhand i maktspelet mellan olika intressen. Den andra markeringen gäller de små bibliotek som är knutna till vissa specialhögskolor med profilerade utbildningsprogram, inte minst inom kultursektorn. Här har inte riktigt samma positiva utveckling som gäller de regionala högskolorna ägt rum. Biblioteken är ofta för

små för att realistiskt klara alla de nya krav som ICT-utvecklingen och de nya pedagogiska uppgifterna ställer. Beställarkompetensen inom respektive högskoleenhet i fråga kan också vara begränsad, liksom därigenom förståelsen för bibliotekens utvecklingsbehov och medarbetarnas kompetensutveckling. Här bör högskoleledningarna seriöst sätta sig in i detta problem. Ett alternativ som bör övervägas är att man samverkar med något av de större högskolebiblioteken i regionen om kompletterande insatser.

Nationella mål för vetenskaplig informationsförsörjning?

”Hur tillgodoses i kvalitetsarbetet mer övergripande perspektiv och utvecklingslinjer i svensk informationsförsörjning?”

Som tidigare konstaterats är de svenska högskolebiblioteken delar av ett radikalt decentraliserat högskolesystem, där samverkan och samordning i väsentliga policyfrågor endast kan ske på frivillig väg. De övergripande mål och riktlinjer som kan urskiljas i lagar, föreskrifter och riktlinjer från regerings- och verksamhetsnivå är inte endast få utan också av mycket allmän eller otydlig karaktär.

Mot denna bakgrund och med tanke på de stora förändringar som skett inom informationsförsörjningen inom den svenska högskolan under de senaste 15 åren, vore det naturligt om frågorna regelbundet hade funnits på dagordningen i riksdag och på regeringsnivå. Inte minst borde de ha varit ett återkommande strategiskt ärende på rektorernas och Högskoleförbundets (SUHF) agenda. Dessutom kunde man räkna med att frågan skulle vara intressant att följa för Högskoleverket i någon typ av nationell utvärdering. Inget av detta har skett. Hittills har nästan all samverkan på högskolebiblioteksområdet legat på biblioteken själva. I de frågor som till exempel BIBSAM driver, är det bibliotekens företrädare som samverkar. I kontakten med verk och departement är det inte ovanligt att bibliotekscheferna ses som den motpart man diskuterar biblioteksfrågor med. Inom det lokala lärosätet ses biblioteksverksamheten som en avgränsad sektor, som bibliotekets professionella företrädare ansvarar för.

Den poäng, som jag vill göra av detta är inte att ifrågasätta de biblioteksansvarigas rätt och skyldighet att på alla nivåer arbeta med det egna ansvarsområdet. Det som är bekymmersamt är att inte bara de ordinarie företrädarna för lärosätet utan också företrädare för högskolemyndigheter på olika nivåer ser det på samma sätt: biblioteksfrågor är ett specialområde som professionella biblioteksföreträdare handlägger och som man egentligen inte behöver sätta sig in i eller ta ansvar för.

Effekterna av detta är nämligen att övergripande och principiella frågor som rör informationsförsörjningen i högskolan egentligen aldrig kommer upp till diskussion i akademiska eller ens i politiska sammanhang. Svaret på den ovan ställda frågan är att mer övergripande perspektiv och utvecklingslinjer i svensk informationsförsörjning inte kommer till uttryck vare sig i kvalitetsarbetet på olika nivåer eller i den svenska högskolans planeringsarbete. Att biblioteksorganisationerna vid lärosätena har egna väl utformade mål och visioner förändrar inte denna slutsats. Detta är otillfredsställande. Att det i dag på central högskolenivå i stort sett saknas formulerade mål för den vetenskapliga informationsförsörjningen och dess hantering skapar naturligtvis svårigheter för alla som i sitt arbete med kvalitetsfrågor ser sig om efter övergripande mål.

Tematisk studie behövs som ram

”Finns behov av ett särskilt nationellt projekt beträffande bibliotekens kvalitetsmodeller och kvalitetsutveckling? Vilka behov skall i så fall en sådan bredare utvärdering i första hand tillgodose?”

Mot bakgrund av den analys som redovisats i förstudien om de hittillsvarande erfarenheterna från Högskoleverkets kvalitetsgranskningar och lärosätenas kvalitetsarbete vore det enligt min mening väl motiverat att lägga frågorna om högskolans informationsförsörjning till grund för ett särskilt temastudium. Projektets inriktning borde dock uttryckligen ha ett något bredare perspektiv än bibliotekens kvalitetsmodeller och kvalitetsutveckling. Skälen för detta är följande:

En genomgång av bibliotekens olika modeller för kvalitetsarbete skulle säkert ha ett stort värde som stöd och inspiration för pågående och kommande biblioteksprojekt. Som förstudien visat saknar högskolebiblioteken i dag en sammanhållen ram för det högskolebaserade kvalitetsarbetet. En sådan tematisk studie eller ett nationellt projekt skulle emellertid vinna mycket i slagkraft om den inte enbart sågs som bibliotekens ansvar utan utgick från lärosätenas och den svenska högskolans generella behov av vetenskaplig och pedagogisk informationsförsörjning.

Ett sådant projekt bör ta sin utgångspunkt

- i en studie av de olika användargruppernas informationsbehov,
- i frågorna om högskolans infrastrukturbehov på informationsförsörjningens område och förväntade utvecklingslinjer i svensk informationsförsörjning på ICT-området,

- i frågorna om bibliotekets nya pedagogiska roll och i studenternas behov av utbildning i informationskompetens.

Hela frågan om hur högskolans gemensamma digitala tjänster skall utvecklas och finansieras bör analyseras. Ett representativt urval av lärosäten bör ingå i projektet.

Ett sådant nationellt projekt bör förankras inte bara bland bibliotekens företrädare utan framför allt bland betydande företrädare för forskarna, lärarna och studenterna och därutöver bland dem som är uppdragsgivare, framför allt högskolans rektorer.

Ett tydligt kvalitetsstyrningsperspektiv bör präglade den utvärderingsmodell som används. Den av ARL tillämpade libQUAL+-modellen bör bland annat studeras. Högskoleverket bör i projektet samverka med BIBSAM. Några internationellt erkända experter bör knytas till projektet, antingen i dess planeringsfas eller som delar av eventuella bedömningsgrupper.

Förslag till åtgärder

Högskoleverket föreslås – inom ramen för sitt uppdrag att kvalitetsgranska högskolans verksamhet – ta initiativ till ett nationellt kvalitetsprojekt kring högskolans informationsförsörjning. Projektet bör ha en stark förankring hos bibliotekens uppdragsgivare och brukare och inrikta sig på de nya förutsättningar som gäller för högskolans informationsförsörjning – högskolans framtida behov av e-resurser och de nya kraven på studenternas informationskompetens.

Vidare föreslås att en översyn görs av Högskoleverkets anvisningar för olika kvalitetsgranskningar i syfte att modernisera och problematisera frågorna kring bibliotek och informationsförsörjning. Avsikten är att ge olika bedömare och bedömningsgrupper bättre förutsättningar att hantera frågor av detta slag.

Att utarbeta och utforma mål och riktlinjer – politiska och operativa – för högskolans vetenskapliga informationsförsörjning är en komplicerad uppgift. Exakt vilken process som kan leda fram till en tydligare bild av de mål som bör gälla är svårt att förutse. Att det ovan föreslagna nationella kvalitetsprojektet kan generera material till en måldiskussion är dock rimligt att anta. Att ta fram mål för högskolans informationsförsörjning hör emellertid inte till Högskoleverkets uppgifter, utan det är en ledningsfråga. Det förefaller mig lämpligt att initiativet i denna fråga tas av Utbildningsdepartementet och att beredningen bland annat inleds med diskussioner med företrädare för lärosätena och biblioteken.

Referenser

Biblioteksbarometer 2000. Lund. Lunds universitet. Utvärderingsenhetens rapport 2001:210. Även på www.lub.lu.se/finn/index.html.

Bibliotekslagen. (SFS 1996:1596).

Bruce, Christine, 1997, *The seven faces of information literacy*.

Cameron, Kim S, 1986. A study of organizational effectiveness and its predictors, *Management Science*, 32, 1986.

Cook, Colleen & Heath, Fred M. 2001. Users Perception of Library Service Quality: A LibQUAL+ Qualitative Study. *Library Trends* 2001, 49:4).

Cullen, Rowena, 2001. Does performance measurement improve organisational effectiveness? A postmodern analysis. *Performance Measurement and Metrics* Vol 1. No.1, 1999.

Den öppna högskolan (Proposition 2001/02:15).

En kreativ studiemiljö. Högskolebiblioteket som pedagogisk resurs. (SOU 1991:729).

Forskningsbiblioteken 2000. Mediebestånd, låneverksamhet, personal, driftskostnader m.m. Sveriges officiella statistik. (Statistiska meddelanden KU 13 SM 0101). För övrig forskningsbiblioteksstatistik och BIBSAM:s treårsrapporter: se BIBSAM:s hemsida, www.kb.se.

Friberg, Tomas & Åslund, Henrik, *Fit for purpose. En jämförelse mellan två synsätt på kvalitetsarbete inom biblioteksområdet* (Magisteruppsats. Högskolan i Borås, 1998).

Frihet, ansvar, kompetens : grundutbildningens villkor i högskolan: betänkande av Högskoleutredningen. 1992. (SOU 1992:1).

Gellerstam, Göran, 2001. *Den första uppgiften. Högskolebiblioteket som utbildningsinstitution och lärande miljö*. Rapport sammanställd på uppdrag av BIBSAM, Kungl. biblioteket, juli 2001, www.kb.se, se under BIBSAM: utredningar/rapporter).

- Gellerstam, Göran, 1999. "Information åt alla – en hörnsten i högskolans uppdrag." i *Börjar grundbulten rosta? En debattskrift om grundutbildningen i högskolan.* – Stockholm. (Rådet för högskoleutbildning).
- Giertz, Birgitta, 2000. *Uppfattningar av kvalitet – en genomgång av litteratur om kvalitet och kvalitetsarbete* (Uppsala universitet. Enheten för utveckling och utvärdering, rapport nr 21, 2000).
- Hagerlid, Jan, 1996. *Studenternas bibliotek. En analys av högskolebibliotekens utveckling.* – Stockholm. (BIBSAM: Studenternas bibliotek. Slutrapport).
- Handbok i utvärderingsarbete. Prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet.* (Svensk biblioteksförnings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik, 2001).
- Harnesk, Jakob, 1995. *På lika villkor? En kartläggning av de svenska högskolebibliotekens resurser.* – Stockholm. (BIBSAM: Studenternas bibliotek. Delstudie 1).
- Hedberg, Sten, 2001. *Kvalitetsarbete inom Uppsala Universitetsbibliotek.* Presentation vid Högskoleverkets kvalitetskonferens i Norrköping 26-27 sept 2001 (opubl.).
- Hesselgren Mortensen, Eva, 2001. *Förbättringsarbete vid Karlstads universitetsbibliotek.* Presentation vid Högskoleverkets kvalitetskonferens i Norrköping 26-27 sept 2001 (opubl.).
- Höglund, Lars m.fl., 1995. *Tusen studenter om biblioteket : vanor, attityder och krav.* – Stockholm. (BIBSAM: Studenternas bibliotek. Delstudie 2).
- Högskoleverket, Kvalitetsgranskningar och examensprövningar 1995-2001 i urval (rapporter på www.hsv.se) samt universitetens och högskolornas självvärderingar (arbetsmaterial i utvärderingsavdelningens ägo).
- Jönson Adrial, Christina, 2001. *Lära, jämföra och (be)visa – att utvärdera hybridbibliotek med hjälp av indikatorer.* Presentation vid Högskoleverkets kvalitetskonferens i Norrköping 26–27 september 2001 (opubl.).

Lindberg-Sand, Åsa, 2001. *Understanding the significance of library services for know-ledge development at a big modern university – a question of self-understanding in the University library network*. Presentation vid Högskoleverkets kvalitetskonferens i Norrköping 26–27 september 2001 (opubl.).

Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach. Chicago 1990.

Nya villkor för lärandet i den högre utbildningen : betänkande från utredningen om pedagogisk förnyelse av den högre utbildningen. – Stockholm. (SOU 2001:13) www.utbildning.regeringen.se/propositionermm/sou/pdf/sou2001_13.pdf (verifierad 010731).

Olson, Lena, 2001. *Kvalitetssäkring vid högskolebiblioteket i Skövde*. Presentation vid Högskoleverkets kvalitetskonferens i Norrköping 26–27 september 2001 (opubl.).

Broady-Preston, Judith & Preston, Hugh, 1999. Demonstrating quality in academic libraries. *New Library world*, 100:3).

Rusbridge, Chris. 1998. *Towards the Hybrid Library*. (D-lib Magazine, July/August 1998) www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html (verifierad 010731).

RUT – Resultatmätning och utvärdering av mätmetoder. BIBSAM-rapport nr 6, 1993.

Sandstedt, Birgitta, 2001. *Ordning och reda – och ett certifikat på köpet*. Presentation vid Högskoleverkets kvalitetskonferens i Norrköping 26–27 september 2001 (opubl.).

Zeithaml & Parasuraman & Berry, 1990. *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*.

Högskoleverkets rapportserie från år 2000 och framåt

Rätt juristutbildning? Utvärdering av juristutbildningar
Högskoleverkets rapportserie 2000:1 R

Forskarskolor – ett regeringsuppdrag
Högskoleverkets rapportserie 2000:2 R

Journalistutbildningarna i högskolan
Högskoleverkets rapportserie 2000:3 R

Högskolestudier och funktionshinder
Högskoleverkets rapportserie 2000:4 R

Utbildningar inom vård och omsorg – en uppföljande utvärdering
Högskoleverkets rapportserie 2000:5 R

Utvärdering av Socionomutbildningar
Högskoleverkets rapportserie 2000:6 R

Förnyad granskning och bedömning av kvalitetsarbetet vid Högskolan i Jönköping
Högskoleverkets rapportserie 2000:7 R

Lärosätenas arbete med jämställdhet, studentinflytande samt social och etnisk mångfald
Högskoleverkets rapportserie 2000:8 R

Goda exempel
Hur universitet och högskolor kan arbeta med jämställdhet, studentinflytande och social och etnisk mångfald
Högskoleverkets rapportserie 2000:9 R

Tentamen: "Plussning" och begränsning av antalet tillfällen
Högskoleverkets rapportserie 2000:10 R

Designutbildningar i Sverige. En utredning och utvärdering.
Högskoleverkets rapportserie 2000:11 R

Högskoleprovet – Gårdagens mål och framtida inriktning
Högskoleverkets rapportserie 2000:12 R

Eldsjälår och institutionell utveckling
Högskoleverkets rapportserie 2000:13 R

Antagning till högskolan – erfarenheter och visioner
Högskoleverkets rapportserie 2000:14 R

Att leda universitet och högskolor. En uppföljning och analys av styrelsereformen 1998
Högskoleverkets rapportserie 2000:15 R

Högskolornas tillämpning av EG-direktiv i sjuksköterskeutbildningen och barnmorskeutbildningen
Högskoleverkets rapportserie 2000:16 R

Sexuella trakasserier mot studenter – högskolornas åtgärder
Högskoleverkets rapportserie 2000:17 R

Livlångt lärande som i dé och praktik i högskolan
Högskoleverkets rapportserie 2001:1 R

Nationella ämnes- och programutvärderingar
Högskoleverkets rapportserie 2001:2 R

Vilken betydelse har utländsk bakgrund för resultatet på högskoleprovet?
Högskoleverkets rapportserie 2001:3 R

Examensrättsprövning
– utgångspunkter och tillvägagångssätt för Högskoleverkets examensrättsprövning
Högskoleverkets rapportserie 2001:4 R

Förnyad granskning och bedömning av kvalitetsarbetet vid Lunds universitet
Högskoleverkets rapportserie 2001:5 R

Förnyad granskning och bedömning av kvalitetsarbetet vid Uppsala universitet
Högskoleverkets rapportserie 2001:6 R

Karriär genom befördran och rekrytering
Högskoleverkets rapportserie 2001:7 R

Högskoleverkets utvärderingar – från bedömning av kvalitetsarbete till bedömning av kvalitet
Högskoleverkets rapportserie 2001:8 R

From quality audit to quality assessment
The New Evaluation Approach for Swedish Higher Education
Högskoleverkets rapportserie 2001:9 R

Internationell jämförbarhet & nationell styrning
– aktuella perspektiv på högskolans examensordning
Högskoleverkets rapportserie 2001:10 R

National Review of Subjects and Programmes
Högskoleverkets rapportserie 2001:11 R

Forskarskolor i Sverige – en sammanställning
Högskoleverkets rapportserie 2001:12 R

Utvärdering av datavetenskapliga/datalogiska utbildningar i Sverige
Högskoleverkets rapportserie 2001:13 R

Förnyad granskning och bedömning av kvalitetsarbetet vid Kungl. Musikhögskolan, Mälardalens högskola, Karlstads universitet samt Örebro universitet
Högskoleverkets rapportserie 2001:14 R

Tid för studier – en jämförelse mellan fyra yrkesutbildningar
Högskoleverkets rapportserie 2001:15 R

Förnyad granskning och bedömning av kvalitetsarbetet vid högskolan i Skövde
Högskoleverkets rapportserie 2001:16 R

Granskning och bedömning av kvalitetsarbetet vid Malmö högskola
Högskoleverkets rapportserie 2001:17 R

Pedagogisk skicklighet och pedagogiska meriter – historik och praktik
Högskoleverkets rapportserie 2001:18 R

Högskoleprovets prognosvärde
Högskoleverkets rapportserie 2001:19 R

Core curriculum – en bildningsresa
Högskoleverkets rapportserie 2001:20 R

Akademisk frihet – en rent akademisk fråga?
Högskoleverkets rapportserie 2001:21 R

Förnyad granskning och bedömning av kvalitetsarbetet vid Högskolan i Kalmar, Högskolan i Trollhättan/ Uddevalla, Karolinska Institutet samt Stockholms universitet
Högskoleverkets rapportserie 2001:22 R

Förnyad granskning och bedömning av kvalitetsarbetet vid högskolan Kristianstad
Högskoleverkets rapportserie 2001:23 R

Utvecklingen av högskolans samverkansuppdrag
Högskoleverkets rapportserie 2001:24 R

Utvärdering av medie- och kommunikationsvetenskapliga utbildningar vid svenska universitet och högskolor
Högskoleverkets rapportserie 2001:25 R

Studenterna i Sverige. Om livet och tillvaron som student vid sekelskiftet 2000
Högskoleverkets rapportserie 2001:26 R

20 åtgärder för att stärka studenternas rättssäkerhet – Högskoleverkets redovisning av ett regeringsuppdrag
Högskoleverkets rapportserie 2001:27 R

Studenternas resultat
Högskoleverkets rapportserie 2001:28 R

Högskolelärares bisysslor
– hur fungerar högskolans information och kontroll?
Högskoleverkets rapportserie 2001:29 R

Kollegialitet eller rättssäkerhet
Högskoleverkets rapportserie 2001:30 R

Uppföljning av särskilt urval vid antagning
Högskoleverkets rapportserie 2002:1 R

Befördringsreformen 1999: Hur har det gått?
Högskoleverkets rapportserie 2002:2 R

Utvärdering av ämnen latin, grekiska och nygrekiska vid svenska universitet
Högskoleverkets rapportserie 2002:3 R

Utvärdering av teologiska och religionsvetenskapliga utbildningar vid svenska universitet och högskolor
Högskoleverkets rapportserie 2002:4 R

Utvärdering av matematikutbildningar vid svenska universitet och högskolor
Högskoleverkets rapportserie 2002:5 R

Högskoleverkets rapportserie 2002:6 R
ISSN 1400-948X

Högskoleverket är en central myndighet för frågor som rör universitet och högskolor. Verket arbetar med kvalitetsbedömningar, tillsyn, uppföljningar, utveckling av högre utbildning, utredningar och analyser, bedömning av utländsk utbildning och studieinformation.