



2018-09-07

## METODBOK

**VÅGA VISA** är en samverkan om utvärdering inom bibliotek där Ekerö, Järfälla, Solna, Sundbyberg, Täby, Upplands Väsby, Vallentuna och Värmdö kommuner deltar.

### Våga Visa-metoden

Våga Visa ska:

- utgå ifrån ett medborgarperspektiv
- stimulera till erfarenhetsutbyte och ökat lärande
- ge kommuner och bibliotek underlag till förbättring och utveckling
- ge underlag för analyser och jämförelser mellan kommuner och bibliotek
- utgöra en viktig del av kvalitetsuppföljningen
- bidra till ökad måluppfyllelse

Våga Visa innehåller tre delområden:

- observationer
- självvärderingar
- kundundersökningar

I ett första skede planerades en av delarna att genomföras i en pilotstudie: observationerna. Det är möjligt att även självvärdering och kundundersökning kan komma att utvecklas inom ramen för Våga Visa bibliotek.

### Observationer i bibliotek

Detta är en metodbok för observationer av bibliotek inom VÅGA VISA. Metodboken och bedömningsmatrisen styr och stödjer observatörerna i deras arbete.

I denna metodbok använder vi orden *bibliotek* för folkbibliotek. Det betyder att skolbibliotek inte ingår i dessa observationer. Med ordet *verksamhetsansvarig* avses bibliotekschef/motsvarande.

I bibliotekslagen framhävs bibliotekens betydelse för det demokratiska samhällets utveckling och deras roll för kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Där lyfts även deras betydelse för att främja litteraturen fram. I observationen beskrivs och bedöms ett biblioteks arbete och resultat inom följande målområden:

- Normer och värden
- Verksamhet
- Kommunikation
- Samverkan

## ***Observatörslaget***

Observationerna genomförs av observatörslag som består av 2-3 utbildade observatörer, hämtade från verksamheterna, som under en vecka, sex dagar, besöker ett bibliotek i en annan kommun och observerar och utvärderar verksamheten. Lagen tar del av relevant dokumentation, observerar verksamheten och intervjuar personal, ledning och besökare. Under själva observationen skriver observatörerna en rapport som de efter avslutad observation överlämnar till det aktuella biblioteket och kommunen.

## **Inför observationen**

Förberedelsen inför observationen är viktig. Den första kontakten med verksamhetsansvarig bör tas en månad före observationen. Den som är sammankallande har ansvar för att ta den första kontakten med biblioteket och be verksamhetsansvarig att skicka dokumentation, exempelvis:

- Informationsmaterial om verksamheten
- Måldokument, verksamhetsplan,
- Utvärderingar av verksamheten, kvalitetsredovisningar

I observatörslaget planerar ni därefter tillsammans hur ni ska lägga upp observationen. Tänk på att tid för inläsning, rapportskrivning, korrigerings, överlämningsmöte, och utvärderingsmöte ingår i det totala antalet observationsdagar (6 dagar) som ni tilldelas i planeringen. Restid ingår inte i uppdraget.

Ni utgår från vilka verksamheter som finns inom enheten och vad ni redan känner till genom dokumentationen. Även vissa praktiska frågor om hur observationen ska planeras tidsmässigt, var ni kan sitta för att diskutera och skriva tillsammans och liknande kan vara bra att diskutera i förväg.

### **Ungefärlig tidsplan för en observation**

**I god tid före vecka 1:** Observatörslaget läser bibliotekets dokument och planerar observationen.

**Vecka 1:** Observationen genomförs och rapporten skrivs.

**Vecka 2-4:** Rapporten metodgranskas och faktagranskas. Observatörerna korrigerar rapporten.

**Ca vecka 5:** Överlämningsmöte i den aktuella kommunen.

De observatörslag som observerat under samma period träffas på ett utvärderingsmöte tillsammans med styrgruppen för Våga Visa bibliotek.

Det observerade bibliotekets verksamhetsansvarige har också ansvar för att informera personal om att biblioteket ska observeras och om syftet med observationen.

## **Under observationen**

Som observatörer är ert uppdrag att beskriva och bedöma de olika målområdena nedan. Ni har flera sätt att inhämta information under själva observationen, exempelvis:

- Observationer i verksamheten
- Intervjuer och samtal med ledning, personal och besökare
- Personalmöten
- Webbplatser
- Dokumentation av olika slag

Besök och intervjuer ska täcka enhetens verksamheter. Om det finns möjlighet besök program och utställningar och förberedelser inför dem. I annat fall fråga om ni kan få ta del av filmer, inspelningar eller annan typ av dokumentation.

Under observationen är det viktigt att ni observatörer stämmer av era iakttagelser med varandra. Stäm också kontinuerligt av mot metodbok och bedömningsmatris. Tänk dock på att inte diskutera det du ser med dina medobservatörer *inför andra*. Om det är något speciellt som hände på biblioteket under observationsvecka så bör det nämnas i rapporten, ex ovanligt många vikarier, ombyggnader mm.

### **Observationer i verksamheten**

För att kunna vara en god observatör behöver du vara medveten om hur komplex observationsprocessen är. Uppdraget är att utgå från denna metodbok och bedömningsmatrisen, men den du är och dina erfarenheter påverkar självklart vad du ser och vad du inte ser. Under observationen bör du som observatör tänka på ditt förhållningssätt. Delta inte i verksamheten, men lyssna och fråga. Anteckna iakttagelser kontinuerligt. Presentera dig och tala kort om att du är där för att se hur arbetet går till på biblioteket. Använd Våga Visa namnbricka. Uttryck inga åsikter, ge inte råd och tips och undvik att berätta om din egen verksamhet, men var ödmjuk, positiv och visa respekt. Observationer kan också genomföras på möten, exempelvis arbetslagsmöten eller arbetsplatsträffar. Om det är lämpligt kan ni be om att få ta del av deltagarnas synpunkter i slutet av mötet.

### **Intervjuer och samtal**

Intervjuer och samtal är en mycket viktig del i observationen. Observationen bör inledas och avslutas med möten med ledningen. Under observationen ska ni också intervjua besökare. Dra också nytta av spontana samtal.

Det är ni observatörer som ansvarar för att ordna intervjuer med dem ni behöver tala med och för att lämpliga urval görs, men det kan vara praktiskt att biblioteket hjälper till med detta. Tänk på att intervjuerna ska täcka in olika verksamheter.

Tala om för de personer du intervjuar att deras identitet inte kommer att framgå i rapporten. Ställ öppna frågor, till exempel Kan du berätta om... På vilket sätt... Ställ följdfrågor. Anteckna det som sägs direkt.

## **Målområden**

### **Normer och värden**

- **Värdegrundsarbete**

Att biblioteken ska bidra till fri åsiktsbildning understryker betydelsen av att de intar en neutral hållning i förhållande till den information som tillhandahålls och även i övrig verksamhet understödjer ett fritt meningsutbyte. Bestämmelsen innebär att biblioteksverksamheten ska präglas av öppenhet för olika perspektiv och stå fri från censur eller andra hindrande åtgärder. Yttrandefriheten är den grund som den fria åsiktsbildningen vilar på.

*Exempel på frågor:*

*Hur arbetar biblioteket med respekten för alla människors lika värde och mot kränkande behandling?? Hur uttrycks arbetet i bibliotekets policydokument? Finns en gemensam syn på verksamhetens värdegrund bland personalen? Reflektera exempelvis över hur arbetsgruppen pratar med varandra på fikarasten. Finns det utrymme att diskutera jargongen? Finns det utrymme att ta upp om någon säger något problematiskt? Hur ser gränserna ut för vad som får uttryckas på jobbet?*

- **Diskriminering**

*Exempel på frågor:*

*Belyser man traditionella könsmönster? Studera dokument och det användarnära arbetet i stort, hur man arbetar med skyltning, programverksamhet, webb osv på ett sätt som inkluderar ALLA?*

- **Bemötande**

*Exempel på frågor:*

*Bemöter man besökarna med respekt? Finns ett respektfullt sätt mellan personal/personal, mellan personal/besökare, mellan besökare/besökare? Hur syns det i det dagliga arbetet med besökarna?*

## Verksamhet

- **Medier**

Bibliotekens utbud av medier och tjänster ska präglas av allsidighet och kvalitet.

Biblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt personer med funktionsvariationer, bland annat genom att utifrån deras behov och förutsättningar erbjuda litteratur och tekniska hjälpmedel för att kunna ta del av informationen.

Biblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt de nationella minoriteterna och personer som har annat modersmål än svenska.

*Exempel på frågor:*

*Hur bedömer ni kvalitén på bibliotekets fysiska och virtuella medier för i första hand de prioriterade grupperna.*

*Bedöm utbudet (språk och format), hur de är placerade och presenterade i lokalen.*

*Utbudet av språk görs utifrån i vilken mån minoritetsspråken och de fem största språken i kommunen är representerade i beståndet.*

*Utbudet av format görs utifrån i vilken mån det finns en mångfald av val. T ex om det förutom fysiska böcker finns bok med CD, böcker med parallelltext, tvillingpaket etc..*

- **Läs- och språkfrämjande**

Biblioteken ska särskilt främja läsning och tillgång till litteratur.

Biblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt barn och ungdomar för att främja deras språkutveckling och stimulera till läsning, bland annat genom att erbjuda litteratur utifrån deras behov och förutsättningar.

*Exempel på frågor:*

*Ges besökarna möjlighet och förutsättningar för eget skapande, upptäcka nya genrer, nya medier och nya kunskaper?*

- **Inspiration, upplevelser och bildning**

Biblioteken spelar en viktig roll som vägledare i sökandet efter information och olika konstnärliga uttryck, såsom litteratur, musik och film. Bibliotekens roll som förmedlande och vägledande instans är av särskild betydelse för grupper som saknar ekonomiska eller andra möjligheter att själva införskaffa eller efterfrågade medier.

*Exempel på frågor:*

*På vilka sätt försöker verksamheten inspirera besökarna? Är program och utställningar en del i verksamheten? Är de väl planerade och genomförda?*

*Finns ett medvetet och strukturerat arbete kring upplevelser och inspirerande verksamhet? Bidrar biblioteket till att skapa digital delaktighet? Hur inspirerar man till lärande och kunskapsutbyte?*

*Hur främjas dialog och debatt i biblioteket?*

*Skapar biblioteket lustfyllt lärande?*

- **Det fysiska rummet**

Biblioteken ska vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov.

*Exempel på frågor:*

*Stöder den fysiska miljön verksamheten? Är lokalen anpassade efter verksamhetens mål? Hur fungerar lokalen, placering och utformning? Tillgänglighet, öppettider, infrastruktur (wifi, datorer, studierum etc.) Är verksamheten tillgänglig för alla invånare oavsett mentala, fysiska, kulturella, sociala, geografiska förutsättningar?*

*Är den välkomnande? Fungerar den som mötesplats? Signalerar lokalen lugn och ro?*

*Liv och rörelse?*

## Kommunikation

- **Besökares inflytande och delaktighet**

*Exempel på frågor:*

*Ges invånarna möjlighet till inflytande och påverkan av verksamhetens utformning?*

*Struktur för synpunktshantering. Leder synpunktshanteringen till förändringar i verksamheten? Finns fokusgrupper? Finns en organiserad form för brukarinflytande?*

- **Det digitala biblioteket**

Biblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationssamhället kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet.

*Här avses både webbplatsen och bibliotekets närvaro i sociala medier.*

*Exempel på frågor:*

*Är det digitala biblioteket en del av verksamheten? Finns möjlighet till interaktion och diskussion? Svarar biblioteket snabbt på besökarnas inlägg? Är webbplatsen användarvänlig? Finns det riktlinjer för deltagandet i sociala medier?*

## Samverkan

- **Samverkan med lokalsamhället**

*Exempel på frågor:*

*Hur samverkar man med lokalsamhället?*

*Hur samarbetar man med andra bibliotek?*

*Hur samarbetar man med andra verksamheter/andra aktörer?*

*Finns samverkan med förskolor, skolor, föreningar och enskilda invånare?*

- **Syftet med samverkan**

*Exempel på frågor:*

*Vad är syftet med samverkan och vilken struktur finns?*

## Rapportskrivning

Efter avslutad observation ska ni skriva en rapport om ca 10-20 sidor. Rapporten är ert gemensamma dokument och det som skrivs är hela observatörslagets ansvar.

Rapporten skrivs i presens. Använd rapportmallen.

Rapporten innehåller fakta om enheten, upplägg av observationen, sammanfattande slutsats om enheten, starka sidor, förbättringsområden, jämförelse med tidigare observation, beskrivning och bedömning under respektive målområde samt referenser.

För varje målområde ska rapporten innehålla två delar:

- Beskrivning
- Bedömning i text baserad på beskrivningen

Det är viktigt att de två delarna hänger ihop inom varje målområde.

Målgrupp för rapporten är kommunens politiker och tjänstemän, bibliotekets ledning och medarbetare.

### Beskrivning

Beskrivningen ska visa hur biblioteket arbetar och vilka resultat som nås inom målområdet. Med resultaten avses vad som uppnås, t. ex. ett gott arbetsklimat, inflytande.

Väv samman det som framkommit i intervjuer och samtal med olika grupper, det som ni observerat i verksamheten och dokumentationen ni tagit del av. Beskriv hur allmängiltig en åsikt eller en värdering är. Enskilda personer ska dock inte utpekas.

Ge konkreta exempel på vad ni sett, men tänk på att era exempel ska illustrera något som är viktigt och generellt. Redovisa om det finns kvalitetskillnader mellan olika verksamheter, och ange var det fungerar bra och var det finns brister. Ta även upp sådant som ni *inte* sett, men som borde ha funnits.

### Bedömning i text baserad på beskrivningen

I bedömningstexten ger ni som observatörer er samlade bild av hur långt verksamheten nått i sitt arbete inom de olika målområdena i förhållande till verksamhetens mål och inriktning. Texten måste hänga ihop med beskrivningen, så att det som bedöms går att återfinna i beskrivnings-

texten. Inga förhållanden ska tas upp i bedömningen som inte finns med i beskrivningen. Bedömningstexten är en värdering av det som finns i beskrivningen. Till stöd för er bedömning finns en bedömningsmatris som en bilaga till metodboken.

Utgå från ett medborgarperspektiv i er bedömning. Skriv både om det som fungerar bra, och det som behöver förbättras. Tänk på att ni bara ska tala om *vad* biblioteket behöver arbeta med, inte *hur* de ska göra det – ge inga råd.

## Efter rapportskrivningen

När beskrivningen och bedömningen är klar skickar ni den:

- *i sin helhet* till den observerade kommunens samordnare/representant i styrgruppen för metodgranskning
- och samtidigt, men *utan bedömningsdelar*, till verksamhetsansvarig på biblioteket för faktagranskning.

Observatörerna korrigerar därefter rapporten och skickar den i sin helhet till samordnaren och till verksamhetsansvarig i god tid före överlämningsmötet.

Vid överlämningsmötet deltar bibliotekets ledning, observatörslaget, samordnaren och om det inte är samma förvaltningschef/motsvarande i den aktuella kommunen. Samordnaren ansvarar för inbjudan och informerar om hur överlämningsmötet går till.

## Ersättning

Din arbetsplats står för vikariekostnad. Dessutom får du själv en särskild ersättning utöver din lön på 220 kr per dag plus ev. ersättning för resekostnader.

Som observatör får du utbildning för att klara ditt uppdrag. Deltagande i introduktionsutbildning är en förutsättning för att man ska få observatörsuppdrag. Efter introduktionsutbildningen förväntas du delta i observationer kommande terminer.