

Kvalitetsrapport

Täby bibliotek

Kultur och fritid

Camilla Ljungdahl och Erik Lindgren

2021-09-29

Dnr KFN 2021/76-53

Innehåll

Sammanfattande slutsatser	3
1. Inledning	5
1.1 Metod	5
2. Demografi och undersökningar.....	6
2.1 Invånare	6
2.2 Socioekonomi.....	7
2.3 Språk.....	7
2.4 Undersökningar.....	8
3. Uppdrag, organisation och förutsättningar	9
3.1 Täby biblioteks uppdrag.....	9
3.2 Organisation och medarbetare	10
3.3 Måluppfyllelse	11
3.4 Ekonomi	12
3.5 Personal och service.....	16
3.6 Slutsatser – Uppdrag, organisation och förutsättningar	17
4. Omvärld, trender och jämförelser	19
4.1 Omvärldsanalys	19
4.1.1 Digitalisering	19
4.1.2 Tillgänglighet och inkludering	20
4.1.3 Skolbiblioteksfrågan	21
4.2 Målgruppsanalys och placering av bibliotek	22
4.3 Jämförande nyckeltal	24
4.4 Slutsatser – Omvärld, trender och jämförelser	27

Sammanfattande slutsatser

I kvalitetsrapporten presenteras Täby biblioteks uppdrag, resurser och utmaningar samt förslag på insatser. Här redovisas en sammanfattning av rapportens slutsatser.

Täby bibliotek har en omfattande och kvalitativ verksamhet, bland annat tack vare kompetent personal, systematiskt arbete med planering och uppföljning, det statliga bidraget Stärkta bibliotek och den höga graden av ensamarbete som sker på biblioteken. Det statliga bidraget kommer successivt att minska och troligen upphöra. Utmaningen framöver blir därmed att säkerställa ett framtida utvecklingsarbete där Täby kommun har attraktiva och relevanta bibliotek.

Invånare är generellt sett nöjda med bibliotekens verksamhet. Jämförelser visar att Täby i de flesta fall har resultat och utfall på liknande nivå eller bättre än jämförbara kommuner. Det som sticker ut är det höga antalet aktivitetstillfällen för barn och unga, vilket beror på den mängd aktiviteter som riktas till elever under skoltid. Täby bibliotek bör internt säkerställa utrymme och resurser för samverkan och verksamhet även för andra delar, såsom förskola, BVC samt barn och unga på fritiden.

Enheten behöver planera för hur Täby bibliotek, utifrån givna förutsättningar, ska tillgodose en ökad efterfrågan när antalet invånare i kommunen ökar. I Täby har invånare nära till biblioteken, men placeringar invid skolor är en utmaning utifrån uppdraget att vara tillgänglig för alla. Filialbiblioteken är svåra att hitta till och tolkas av både den breda allmänheten och av skolor som skolbibliotek. Statistik visar att biblioteken med centrumnära lägen har fler besök och fler utlån. Filialbiblioteken kan, om de är rätt placerade såsom i Näsbypark, nå fler invånare i närområdet. Detta skulle innebära att alla invånare kan få bra service oavsett vilket bibliotek de besöker, var de än bor och hur befolkningsökningen än ser ut.

Målgruppsanalysen i rapporten visar att det finns en relativt god spridning av låntagare i kommunen, men att insatser bör göras i framför allt Hägernäs och Arninge. Förslag på åtgärder, utöver det som görs idag, är exempelvis pop-up-verksamhet och förbättrad marknadsföring.

Täby bibliotek har under det senaste året fokuserat på tillgänglighet, inkludering och bemötande. Arbetet har resulterat i enklare och tydligare information och kommunikation samt en handlingsplan för tillgänglighet. Insatserna förväntas leda till att fler invånare besöker biblioteken och använder bibliotekets tjänster.

I och med det senaste årets situation med covid-19 har bibliotekets uppdrag särskilt uppmärksammat och problematiserats. I Täby höll biblioteken helt stängt i drygt en

månad, med undantag för servicen utskrifter och kopiering på Huvudbiblioteket. Frågan huruvida beslutet att stänga är förenligt med Bibliotekslagen har diskuterats flitigt nationellt. Är biblioteken en samhällsviktig verksamhet som garanterar tillgång till information, till vardags och i krissituation, eller säkerställs detta på annat sätt? I samband med revidering av Täbys biblioteksstrategi 2022 bör bibliotekets samhällsviktiga uppdrag och mål tydliggöras samt erfarenheter från det senaste året tas tillvara.

Om biblioteken ska vara den plats i Täby kommun där invånare kan ta del av och använda väl fungerande digital infrastruktur behöver detta stärkas och tydliggöras. Bibliotekets uppdrag att arbeta mot digitalt utanförskap behöver också tydliggöras utifrån Täby kommuns mål för digitaliseringsarbetet. Beroende på hur uppdraget definieras kan resurser behöva omprioriteras inom enheten för att stödet till kommuninvånarna ska bli framgångsrikt. Erfarenhet visar att ökad digitalisering i samhället leder till högre krav på biblioteken som öppen offentlig plats. Behovet av kopiatorer, wifi, studie- och arbetsplatser samt digitalt stöd har ökat över tid och sannolikheten är stor att detta kommer att fortsätta, givet det senaste årets ökade hemarbete och digitala utveckling.

Samverkan med andra bibliotek och kommuner i regionen kommer i framtiden att vara avgörande för hållbara affärsmodeller avseende e-medier och databaser. Dagens tjänster och leverantörer är inte tillfredsställande. Täby kan inte själv axla utmaningen utan regionala aktörer såsom regionbiblioteket och SKR blir, liksom samverkan med andra kommuner i regionen, avgörande för utvecklingen.

I takt med ökat användande av e-böcker och databaser behöver Täby bibliotek, inom ramen för enhetens interna resursfördelning, säkerställa att tillräckliga resurser finns för digital media.

Förslag på insatser som kräver vidare utredning eller beslut:

- Att folkbibliotekens samhällsviktiga uppdrag i Täby kommun tydliggörs och samordnas med andra aktörer såsom kontaktcenter, enheten för digital utveckling, social omsorg samt trygg- och säkerhetsenheten. Bör tydliggöras i reviderad biblioteksstrategi 2022.
- Se över placering av bibliotek i kommunen. Översynen bör göras i syfte att analysera hur biblioteksverksamheten kan bedrivas på ett effektivt och högkvalitativt sätt. Den bör beakta bibliotekens placering, antal, uppsökande verksamhet samt möjlighet att uppnå intentionerna i bibliotekslagen och kommunens biblioteksstrategi.

1. Inledning

Kvalitetsrapporten är en del av kultur- och fritidsnämndens systematiska arbete för att säkra och utveckla kvaliteten i dess verksamheter. I kvalitetsredovisningen görs en samlad bedömning av hur väl krav och förväntningar uppnås utifrån lagstiftning, regelverk och uppdrag. Genom jämförelser, omvärldsbevakning och fördjupad analys identifieras utmaningar och utvecklingsområden samtidigt som lämpliga insatser föreslås. På så vis bidrar redovisningen till att skapa en djupare förståelse av enheternas verksamhet och beskriva vilken kvalitet som levereras.

Föreliggande rapport är den första av sitt slag och rör enheten Täby bibliotek. Verksamhetsområdets övriga enheter kommer successivt att genomföra egna kvalitetsredovisningar.

1.1 Metod

Rapporten har skrivits av biträdande bibliotekschef Camilla Ljungdahl och utredare Erik Lindgren, på uppdrag av kultur- och fritidschef och bibliotekschef.

Rapporten har utarbetats med hjälp av underlag som tagits fram och stämts av med flera delar av kommunen, däribland ekonomi, HR, kontaktcenter, GIS-samordnare och verksamhetsområde utbildning.

Underlagen bygger på information flera olika typer av källor, bland annat Kolada, Kungliga biblioteket, Täby biblioteks biblioteksdatasystem och kommunens befolkningsprognoser. Både kvalitativa och kvantitativa nyckeltal har använts för att få en sådan komplett bild som möjligt av hur verksamheten ligger till.

2. Demografi och undersökningar

Detta avsnitt beskriver vissa grundläggande förutsättningar i Täby som är relevanta att beakta i kvalitetsredovisningen. Däribland befolkningsprognosen som är en viktig aspekt i analysarbetet.

2.1 Invånare

Vid slutet av 2020 uppgick invånarantalet i Täby kommun till 72 755. År 2040 beräknas antalet invånare öka till 100 429, enligt befolkningsprognos per april 2021. Tabellen nedan redovisar den förväntade utvecklingen per åldersgrupp och totalt:

Tabell 1 - Befolkningsprognos 2020-2040

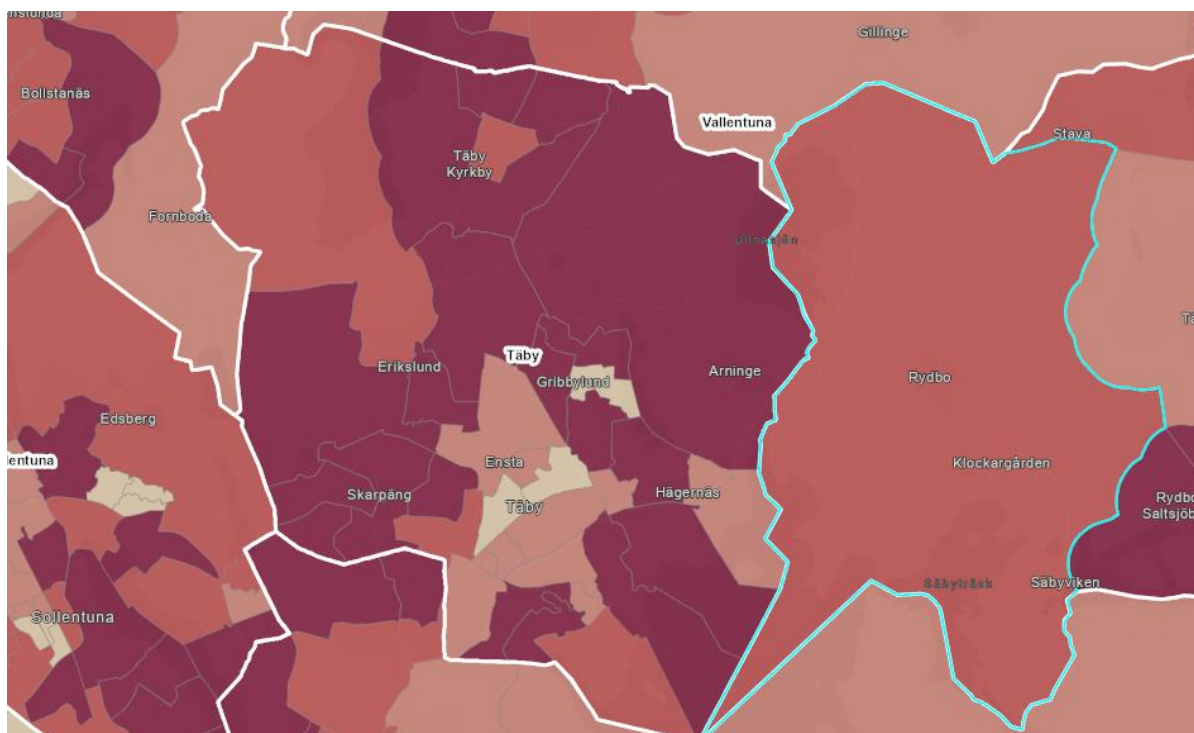
	2020	2030	2040	Ökning 2020-2040
0 år	678	925	1 033	52,4 %
1 till 5 år	4 180	5 331	6 112	46,2 %
6 till 9 år	4 029	4 526	5 466	35,7 %
10 till 12 år	3 300	3 337	4 100	24,2 %
13 till 15 år	3 191	3 373	4 011	25,7 %
16 till 18 år	3 040	3 393	3 857	26,9 %
19 till 64 år	40 541	49 538	56 442	39,2 %
65 till 79 år	9 881	10 181	13 058	32,2 %
80 till 89 år	3 206	4 873	4 627	44,3 %
90 år och äldre	709	1 121	1 714	141,8 %
Totalt	72 755	86 598	100 429	38,0 %

Tabellen visar att det förväntas ökning inom samtliga åldersgrupper fram till 2030 och 2040. Procentuellt förväntas de största ökningarna i de yngre och äldre grupperna.

Det finns betydande skillnader mellan kommunens olika delar. Befolkningen beräknas öka som mest i de områden där intensiv stadsutveckling redan pågår idag, nämligen Roslags-Näsby, Täby Park och delar av Arninge.

2.2 Socioekonomi

I kartan nedan presenteras ett socioekonomiskt index för Täby kommun.¹ Ju mörkare röd färg, desto högre socioekonomiskt index.



Socioekonomin i Täby är generellt sett hög. De områdena med lägre socioekonomi är framförallt Gribbbylund, Hägernäs och Täby centrum-området.

2.3 Språk

Bibliotekslagen anger att de nationella minoriteterna och personer som har annat modersmål än svenska är två av bibliotekens prioriterade målgrupper (*se mer om bibliotekets uppdrag i avsnitt 3.1*).

Cirka 15 procent av alla barn och ungdomar i grundskolan (årskurs 1 till 9) i Täby är berättigade modersmålsundervisning. Totalt handlar det om cirka 1 500 barn och ungdomar. De språk det bedrivs modersmålsundervisning i, samt antalet barn och ungdomar, presenteras i *bilaga 1*. Totalt bedrevs modersmålsundervisning inom 57 olika språk läsåret 2020/21. De vanligaste språken är engelska, spanska, kinesiska, persiska, arabiska, ryska, polska, finska och serbiska.

¹ Socioekonomiskt index är beräknat på planområden med tre variabler: andel ekonomiskt bistånd, andel förvärvsarbete samt andel med avslutad gymnasieutbildning.

På Täby bibliotek finns ett relativt gott bestånd av dessa språk. Inköp görs på efterfrågan alternativt lånas in av Internationella biblioteket. Under hösten 2021 kommer en rotation av medier på olika språk i samtliga bibliotek att påbörjas. Syftet är att synliggöra beståndet av olika språk utan att varje bibliotek ska behöva köpa in egna medier. Utöver detta erbjuds sagostunder på olika språk och samarbete med BVC möjliggör för Täby bibliotek att nå många föräldrar och barn.

Det saknas statistik avseende vilka språk som talas av vuxna. Det är därmed sannolikt att det finns fler språk som talas i kommunen, men utbredningen av dessa är okänd.

2.4 Undersökningar

Täby deltar i flera undersökningar som kan ge förståelse för hur kommunen ligger till inom olika områden och i förhållande till andra kommuner. De undersökningar som kan vara aktuella för kultur och fritid samt delar av resultaten redovisas i *bilaga 2*. Undersökningar och dess resultat används som underlag för enheternas verksamhetsplanering.

Utifrån Stockholmsenkäten och Ung livsstil har Täby bibliotek inlett ett utvecklingsarbete avseende målgruppen ungdomar. Arbetet utgår från metoden Innovationsguiden, vars syfte är att skapa ny verksamhet som utgår från målgruppens perspektiv och önskemål. Biblioteket ser dock ett behov av att även arbeta med de allra yngsta. Enligt Regionbiblioteket i Stockholm grundläggs den största delen av den språkliga förmågan under de första tre åren i livet. Täby bibliotek behöver vara delaktig i att stärka detta arbete i kommunen.

3. Uppdrag, organisation och förutsättningar

3.1 Täby biblioteks uppdrag

Täby biblioteks uppdrag framgår av Bibliotekslagen (2013:801) och förtydligas i Täby kommuns biblioteksstrategi som är beslutad av kommunfullmäktige. I Täby finns även en mediepolicy som är beslutad av kultur- och fritidsnämnden.

Enligt bibliotekslagen ska folkbibliotek vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov. Folkbibliotekens utbud av medier och tjänster ska präglas av allsidighet och kvalitet.

Folkbiblioteken ska särskilt främja läsning och tillgång till litteratur. De ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet. Biblioteken ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning.

I lagen anges vilka som är bibliotekens prioriterade målgrupper:

1. Barn och ungdomar, för att främja deras språkutveckling och stimulera till läsning.
2. Personer med funktionsnedsättning.
3. De nationella minoriteterna och personer som har annat modersmål än svenska, bland annat genom att erbjuda litteratur på andra språk.

Folkbibliotekens uppdrag skiljer sig från skolbibliotekens uppdrag. Skolbiblioteket regleras i skollagen och Skolinspektionen har tillsynsansvaret. Både folk- och skolbibliotek har barn och ungdomar som prioriterad grupp. Folkbibliotek har dock ett bredare uppdrag som inbegriper alla målgrupper och de ska även verka som kulturförmedling och mötesplats. Skolbibliotek fokuserar på skolsituationen, elever och lärare samt bör vara en integrerad del i arbetet med elevers måluppfyllelse.

I Täby kommuns biblioteksstrategi 2018-2022 finns fyra målområden:

- Hög fysisk och virtuell tillgänglighet
- Ökad läslust för alla och särskilt för våra prioriterade grupper
- Levande platser för kulturupplevelser och nyskapande samarbeten
- Inkluderande mötesplatser och flexibla rum

Målområdena återspeglas i Täby bibliotekets lokala arbetsplan i form av uppsatta mål.

3.2 Organisation och medarbetare

I Täby bibliotek arbetar 32 personer, motsvarande 28,6 helårstjänster. Medarbetarna består av bibliotekarier, biblioteksassistenter och bibliotekspedagoger. Täby biblioteks ledning består av en bibliotekschef och en biträdande bibliotekschef. Bibliotekschefen har en ledningsgrupp som är rådgivande och bidrar med underlag till chefsbeslut. På respektive bibliotek arbetar även filial-/verksamhetsansvariga som har ett helhetsansvar för det berörda biblioteket och för att det dagliga arbetet fungerar.

Täby bibliotek har egna lokaler i Täbys kulturhus, inne i Näsbyrums centrum samt invid skolor i Gribbbylund, Hägernäs, Skarpäng och Täby kyrkby. Medarbetarna är placerade på ett eller två bibliotek och tjänstgör även på huvudbiblioteket i Täby kulturhus på söndagar. Alla verkar för att nå gemensamma mål och utvecklingsområden. Täby bibliotek har arbetsgrupper som arbetar med olika sakfrågor, målgrupper eller utvecklingsfrågor.

Förbättringar och effektiviseringar initieras av medarbetare och genom förslag från användare. I samband med delår- och årsredovisning sker gemensam summering och utvärdering i syfte att identifiera nya utvecklingsområden och hitta långsiktigt goda effekter.

3.3 Måluppfyllelse

Tabellen nedan visar Täby kommuns målstyrning och de styrande dokument som Täby bibliotek har att förhålla sig till och arbeta mot.

Kommunens vision Täby utvecklas med trygghet och frihet för en hållbar framtid	
Kommunens inriktningsmål	➤ Det är attraktivt och tryggt att leva och verka i Täby ➤ Täby är en ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar kommun ➤ Verksamhet finansierad av Täby kommun håller hög kvalitet oavsett utförare
Kultur- och fritidsnämndens mål	➤ Invånare i Täby är fysiskt aktiva ➤ I Täby erbjuds attraktiva kultur- och fritidsupplevelser
Täby biblioteks enhetsmål	➤ Hög fysisk och virtuell tillgänglighet ➤ Ökad läslust för alla och särskilt våra prioriterade målgrupper ➤ Levande platser för kulturupplevelser och nyskapande samarbeten ➤ Inkluderande mötesplatser och flexibla rum
Kommunövergripande utvecklingsområden	➤ Kvalitet och effektivitet ➤ Kommunikation, dialog, service och bemötande ➤ Digitaliseringens möjligheter
Övrig styrning	➤ Alliansuppdrag ➤ Bibliotekslagen ➤ Biblioteksstrategi ➤ Mediepolicy ➤ Reglemente

Täby bibliotek uppvisar överlag god måluppfyllelse. Enheten bidrar till att uppnå nämndmålet ”I Täby erbjuds attraktiva kultur- och fritidsupplevelser” genom god nöjdhet bland besökare vid aktiviteter och evenemang.

År 2020 och 2021 har präglats av pandemin. Indikatorsvärden är satta utifrån rådande förutsättningar. Enheten bedriver ett framgångsrikt arbete när det gäller att öka den virtuella tillgängligheten och erbjuda digitala platser för kulturupplevelser och inkluderande mötesplatser, vilket går i linje med det kommungemensamma utvecklingsområdet ”Digitaliseringens möjligheter”. Det finns dock utmaningar. Den fysiska tillgängligheten har varit begränsad på grund av rekommendationer och begränsningar. Detta påverkar besöksstatistik, utlån, aktiviteter och uppdrag. Framöver kommer insatser att krävas för att stärka den fysiska platsen och det läsfrämjande arbetet.

3.4 Ekonomi

Täby kommun redovisade ett starkt resultat för år 2020, 207 miljoner kronor². Planeringsunderlag för 2022 anger att det trots detta råder osäkerhet om den framtida ekonomiska utvecklingen, bland annat på grund av pandemin. Det är därför nödvändigt med fortsatt god budgetdisciplin. Det finns inget utrymme för ofinansierade kostnadsökningar. Kostnadsökningar utöver volymökningar ska finansieras genom effektiviseringar, omprioriteringar och sänkta kostnader.

Kommunens investeringstakt de kommande åren förutsätter vidare ett årligt överskott för att undvika risktagning för kommande generationer. Det är därför viktigt att kostnadsökningar inom samtliga verksamheter bromsas där det är möjligt och att verksamheterna ser över effektiviseringsmöjligheter så att insatserna för barn och vuxna kan tillgodoses med fortsatt ekonomi i balans.

Kommunens ekonomiska situation är något som Täby bibliotek behöver förhålla sig till när det gäller planering och utveckling av verksamheten. Nedan följer en tabell över ekonomiska nyckeltal för Täby bibliotek.

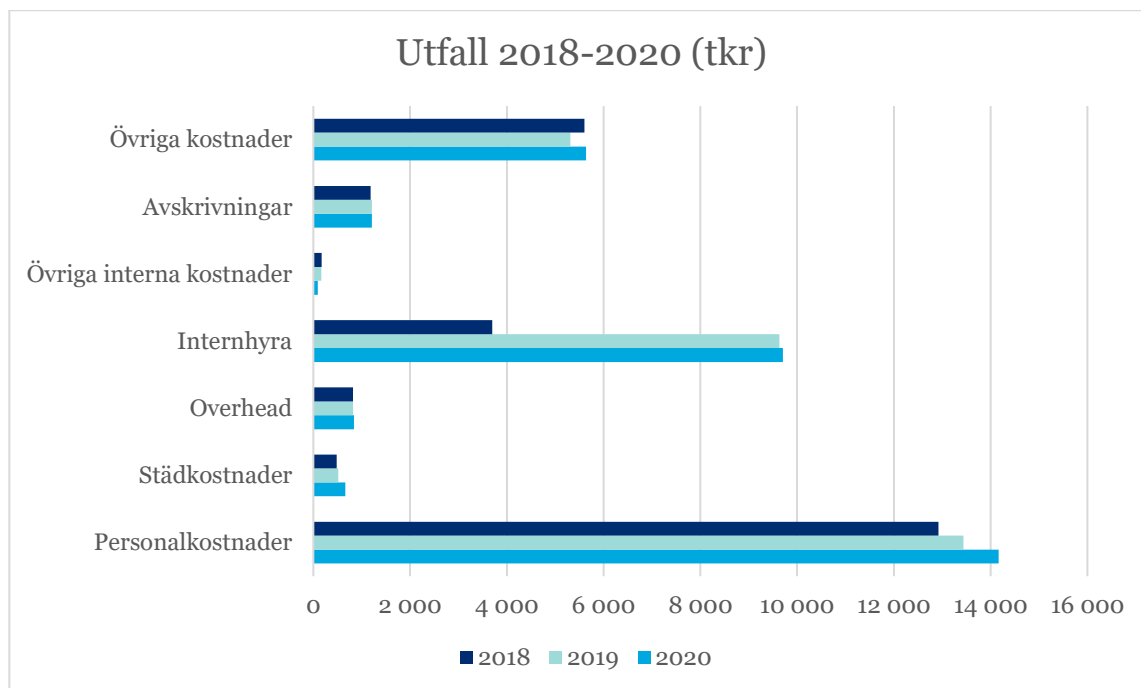
² Efter justering för poster av engångskaraktär

Tabell 2 - Ekonomiska nyckeltal Täby bibliotek

Nyckeltal, ekonomi	2018	2019	2020	2021	Kultur och fritid 2020	Täby kommun 2020
Driftbudget, netto, mnkr	24,1	30,7	31,5	32,2	172,6	3 717,7
Budgetavvikelse, netto, mnkr	0,14	0,27	0,26	-	5,5	143,2
Prognossäkerhet, mnkr (skillnad mellan prognos delår och utfall helår)	0,1	-0,1	-0,1	-	2,6	69,4

Tabellen ovan visar att Täby bibliotek de senaste åren haft liten budgetavvikelse och god prognossäkerhet. Ökningen i driftbudget mellan år 2018 och 2019 beror på höjd internhyra efter inflyttning i nya kulturhuset. Diagrammet nedan redovisar vad enhetens kostnader består av:

Figur 1 - Kostnader Täby bibliotek



Av diagrammet framgår att Täby biblioteks största poster är personalkostnader, internhyra och övriga kostnader. Det senare omfattar bland annat mediakostnader (böcker, programverksamhet, IT-kostnader, e-böcker), möbler, papper och utlägg.

Nedan redovisas kostnad per bibliotek år 2020:

Tabell 3 - Kostnader per bibliotek

Bibliotek	Totalkostnader	Lönekostnader	Hyreskostnader
Huvudbiblioteket	19 996 000	7 626 000	8 090 000
Skarpäng	1 927 000	1 362 000	226 000
Gribbbylund	2 122 000	1 525 000	235 000
Näsby park	2 980 000	1 961 000	576 000
Täby kyrkby	2 311 000	1 362 000	547 000
Hägernäs	456 000	327 000	34 000

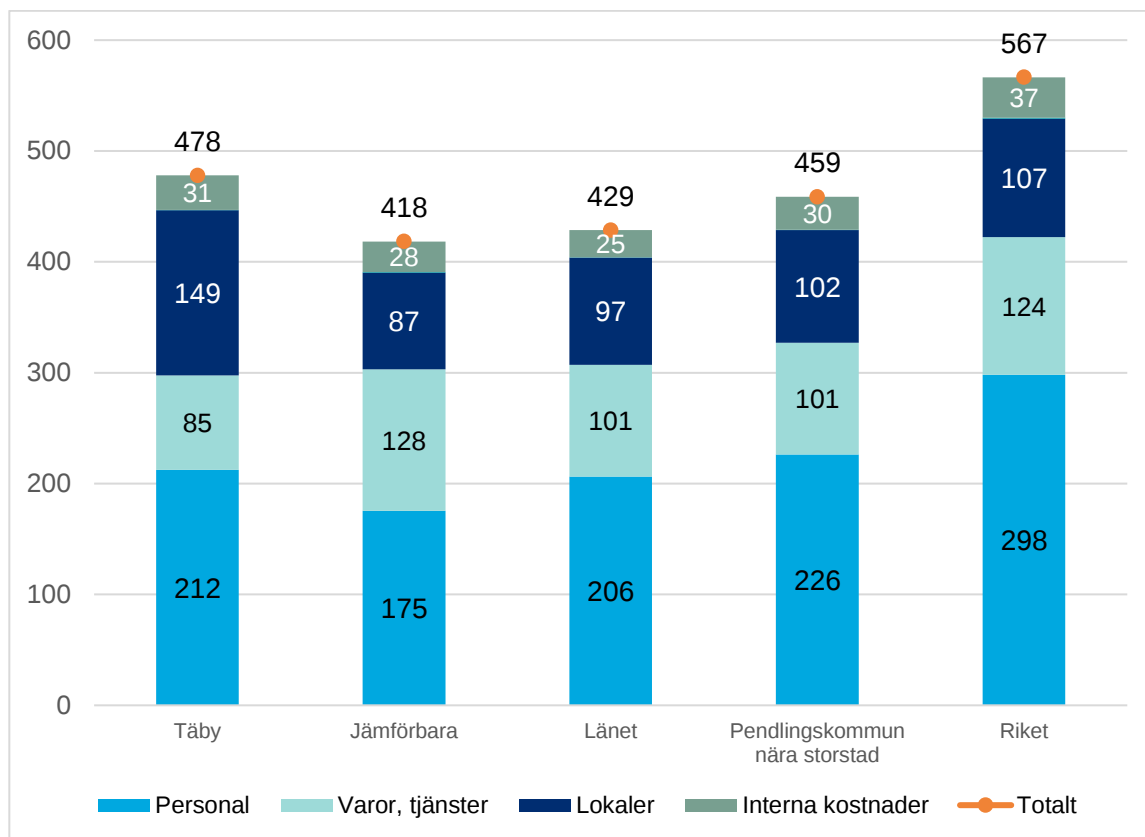
Huvudbiblioteket står för den största kostnaden, vilken främst består av lokal- och personalkostnader. Huvudbiblioteket svarar för cirka 54 procent av enhetens totala kostnad för personal och 83 procent av enhetens totala kostnad för hyra.

Vissa utvecklingsområden inom bibliotekens verksamhet är beroende av statsbidrag för att kunna genomföras. Under perioden 2018 till 2020 fördelades 250 miljoner per år till biblioteksverksamheten i Sverige inom ramen för satsningen Stärkta bibliotek. År 2021 fördelas 150 miljoner kronor och under 2022 och 2023 kommer bidraget att minska ytterligare, till 75 miljoner kronor per år.

Täby har under perioden 2018 till 2020 beviljats totalt cirka 1,5 miljon kronor för egen del och 1,2 miljoner kronor tillsammans med biblioteken i grannkommunerna Norrtälje, Sollentuna, Lidingö och Österåker. Bidragen har bland annat finansierat inköp av pop-up-cyklar, medier, teknikinköp för digital omställning, datorskola, kompetensutveckling, personalkostnader och tillgänglighetsgranskningar. På grund av att bidraget successivt minskar och troligen kommer att upphöra framöver, behöver bibliotekets framtida utvecklingsarbete finansieras med egna budgetmedel.

Nedanstående diagram visar kommunens *kostnader för biblioteksverksamhet* i förhållande till jämförbara kommungrupper:

Figur 2 - Bruttokostnad, kronor per invånare



Diagrammet visar att kostnaden för bibliotek ligger högre än vad jämförelsegrupperna redovisar³. Den relativt höga kostnaden beror främst på höga kostnader för lokaler, en kostnadspost som diagrammet på s. 13 visade ökade i och med inflyttning till nya kulturhuset under 2019.

³ Interna kostnader avser OH-kostnader och bibliotekskörningar. Gruppen "Jämförbara" omfattar Sollentuna, Nacka, Lomma, Ekerö, Tyresö, Lidingö och Värmdö.

3.5 Personal och service

Nedan följer en tabell över relevanta personalnyckeltal för Täby bibliotek. För år 2020 görs en jämförelse med verksamhetsområdet kultur och fritid samt Täby kommun.

Tabell 4 - Nyckeltal gällande personal

Nyckeltal, personal	2018	2019	2020	2021 per maj	Kultur och fritid 2020	Täby kommun 2020
Antal årsarbetare ⁴	26	27	29	29	94	2 251
Personalomsättning, tillsvidareanställda (%)	10,8	7,1	3,3	-	8,1	10,2
Sjukfrånvaro, total (%)	2,0	5,3	8,2	4,8	6,0	6,5
Långtidssjukfrånvaro, 60 dagar eller mer (som andel av total sjukfrånvaro, %)	4,3	31,4	50,5	69,2	38,9	29,2
HME-index ⁵	82	86	81	-	85	80

År 2020 var Täby biblioteks sjukfrånvaro högre än kommunens och kultur och fritids. Statistiken hittills för 2021 visar på en nedgång därefter. Uppgången mellan 2019 och 2020 förklaras genom covid-19 samt enstaka fall av längre sjukfrånvaro.

När det gäller HME-index har verksamhetsområdet kultur och fritid visat goda resultat över kommunsnittet under flera år. Detta gäller även Täby bibliotek. Enheten har även goda resultat när det gäller arbetstagarnas syn på arbetsglädje, utveckling, med mera.

Täby har en förhållandevis låg bemanningsgrad som förklaras av hög andel ensambemanning på filialer. Detta återspeglas i den relativt låga personalkostnaden. Enhetens personalomsättning har sjunkit de senaste åren och är lägre än såväl verksamhetsområdets som kommunens sammantagna.

Ökningen av antalet årsarbetare från 2018 och framåt beror på flera faktorer. En tjänst som biträdande bibliotekschef har inrättats liksom att en timanställning på Hägernäs bibliotek övergått till en tillsvidare tjänst. Under delar av 2018 var även tjänsten som bibliotekschef vakant.

⁴ Måttet visar antalet årsarbetsekvivalenter, dvs hur många heltidsanställda det faktiska antalet anställningar motsvarar. Talet reduceras med frånvarotyperna föräldraledighet, studieledighet och tjänstledighet där frånvarorsaken är "Annan anställning 0% lön".

⁵ Hållbart medarbetarengagemang (HME) –index. Beräknas utifrån delindexen Motivation, Ledarskap och Styrning.

Service

Ett av kommunens utpekade utvecklingsområden är kommunikation, dialog, service och bemötande. För att uppnå god måluppfyllelse spelar kommunens kontaktcenter en viktig roll. Samtliga verksamheter ska bidra till att kontaktcenter ska kunna utveckla sin roll som ett nav för kommunikation och service så att Täbyborna snabbt kan få svar på sina frågor. Tabellen nedan redovisar nyckeltal kopplade till kontaktcenter:

Tabell 5 - Nyckeltal gällande kontaktcenter

Nyckeltal, kontaktcenter	2018	2019	2020	2021 per maj	Kultur och fritid 2020	Täby kommun 2020
Antal ärenden i kontaktcenter per månad	4,9	5,8	9,3	7,8	303,5	9 209,7
Andel ärenden lösta av kontaktcenter (%)	51,3	60,8	72,7	84,8	34,5	53,6
Genomsnittlig löptid (dygn)	2,6	14,2	0,3	0,34	5,5	4,5

Täby bibliotek har relativt få ärenden som går genom kommunens kontaktcenter, vilket beror på att de flesta användare hör av sig direkt till berört bibliotek. Personalen bevakar, svarar och hanterar ärenden både via e-post och på telefon under öppettiderna.

Tabellen visar att en hög andel av de ärenden som inkommer till kontaktcenter och som rör Täby bibliotek kan lösas av kontaktcenter. Andelen har ökat sedan 2018, vilket är en positiv utveckling då det indikerar fungerande samverkan mellan verksamheterna. Den låga genomsnittliga löptiden för år 2020 och framåt kan förklaras med en tydlig och snabbfotad organisation, där tre utsedda handläggare delar på uppdraget och flaggar till chef vid behov.

3.6 Slutsatser – Uppdrag, organisation och förutsättningar

Täby bibliotek uppvisar överlag god måluppfyllelse. Utifrån biblioteksstrategin behöver biblioteken framöver arbeta med att stärka biblioteken som fysisk mötesplats och fortsätta utveckla den digitala tillgängligheten.

Enheten uppvisar god budgetföljsamhet och prognossäkerhet. Framöver finns utmaningar avseende minskat medel från statligt håll, vilket innebär att bibliotekens framtida utvecklingsarbete behöver finansieras med egna budgetmedel.

Covid-19 har påverkat både sjukfrånvaron och arbetsglädjen på Täby bibliotek, även om HME-index ligger på en god nivå. Möjligheten att arbeta hemifrån har stärkts successivt vilket kan stabilisera sjukfrånvaron under 2021. Framöver krävs insatser för att förbättra arbetsglädjen och motivationen.

4. Omvärld, trender och jämförelser

4.1 Omvärldsanalys

I och med det senaste årets situation med covid-19 har bibliotekets uppdrag särskilt uppmärksammas. I Täby höll biblioteken helt stängt i drygt en månad, med undantag för servicen utskrifter och kopiering på Huvudbiblioteket. Frågan huruvida beslutet att stänga är förenligt med Bibliotekslagen har diskuterats flitigt nationellt. Är biblioteken en samhällsviktig verksamhet som garanterar tillgång till information, till vardags och i krisituation, eller säkerställs detta på annat sätt? Bibliotek som varumärke är starkt. I medborgarundersökningar är invånarens nöjdhet med biblioteksverksamheten stor och stabil över tid. Täby kommun skulle kunna bli bättre på att ta tillvara det starka varumärket och lyfta samt tydliggöra Täby biblioteks samhällsviktiga uppdrag.

4.1.1 Digitalisering

Kungliga biblioteket fick tillsammans med regionbiblioteken, åren 2018 till 2020, ett regeringsuppdrag avseende utveckling av folkbiblioteksmedarbetarens digitala kompetenser. Målet var ”att folkbiblioteken ska vara väl rustade för att utveckla allmänhetens förmåga att delta i ett demokratiskt digitaliserat samhälle”. Folkbibliotekens digitala uppdrag kan ringas in enligt följande:

a. Erbjuder digitala medier och tjänster

Liksom övriga verksamheter behöver biblioteken kunna erbjuda digitala alternativ utifrån invånarens behov och önskemål. Täby ser en ökad användning av bibliotekens digitala medier och tjänster. År 2020 ökade exempelvis antalet e-boklån med 41 procent. Täby bibliotek ombesörjer även databaser för film och tidskrifter samt erbjuder digitala aktiviteter.

Prismodellen för e-böcker och film är annorlunda än det fysiska beståndet. Varje e-lån genererar en kostnad till skillnad från den engångskostnad som uppstår vid inköp av en fysisk bok. Kostnaden för e-lånen blir därmed svårare att beräkna och budgetera för. Framöver ställer det ökade behovet av e-utbud och service krav på förnyande arbetssätt och ekonomi. Täby bibliotek behöver därmed verka för, och medverka till, upphandlingar som säkerställer hållbara affärsmodeller.

b. Tillhandahåller digital infrastruktur

På biblioteken erbjuds datorer, wifi, kopiering, utskrifter och skanner. Dessa används flitigt av invånare. Under perioden 24 maj 2020 till 24 maj 2021 var antalet beställningar av utskrifter på huvudbiblioteket cirka 4 500, vilket är

omkring 12 stycken om dagen. Under nedstängningen synliggjordes vikten av detta uppdrag, då Täby bibliotek är den enda del av kommunen som erbjuder denna service. Frågan om publika datorer i kommunhuset utreds och om det blir aktuellt krävs dialog om gränsdragning, uppdrag och conceptualisering mellan Täby bibliotek, kontaktcenter, enheten för digital utveckling och social omsorg. I och med utökat hemarbete, distansundervisning, ökad digitaliseringstakt och en ökande befolkning kan trycket på denna typ av service öka.

c. Arbete mot digitalt utanförskap

Regeringens uppdrag till Kungliga biblioteket lyfter fram folkbibliotek som viktiga nav för att säkerställa medborgares digitala kompetens. Detta ger biblioteket en pedagogisk och kompensatorisk roll i den digitala utvecklingen. Frågor som kan uppkomma på biblioteket är av social, ekonomisk och samhällelig karaktär. Bredden i uppdraget kan skapa oklarhet i hur långt uppdraget sträcker sig och vad som ska prioriteras. Uppdraget är komplext och ställer stora krav på personalens kompetenser, särskilt när nya produkter hela tiden lanseras och allt fler bank- och servicekontor stänger till förmån för digitala verktyg. Samverkan med andra aktörer i kommunen, översyn av hur enheten prioriterar sina resurser och förtydligat uppdrag behövs för att stödet till kommuninvånarna ska bli framgångsrikt.

d. Medie- och informationskunnighet (MIK)

När kunskapsinhämtning och bildning förflyttas från uppslagsböcker och fysiska dagstidningar till nätet följer biblioteken med. Det ligger i bibliotekets uppdrag att hjälpa invånare att kunna söka information, navigera och värdera den. Biblioteket behöver hitta nya metoder och former för att stärka invånarnas intresse och förståelse för källtillit och källkritik. Ökad kunskap i dessa frågor är viktiga aspekter i ett demokratiskt digitaliserat samhälle. Inom MIK-uppdraget ingår även att stärka individers digitala delaktighet och förmågan att kunna uttrycka sig och skapa innehåll i olika medier.⁶

4.1.2 Tillgänglighet och inkludering

Bibliotek ska enligt Bibliotekslagen vara tillgängliga för alla. Rätten till jämlik verksamhet regleras även i Diskrimineringslagen och Barnkonventionen. Kulturrådet har ett regeringsuppdrag som handlar om att öka utbudet och tillgängligheten till folkbiblioteksverksamhet i hela landet. Från 2018 har kommuner kunnat söka bidrag från Kulturrådet för detta. Täby har sökt och beviljats bidrag alla år.

⁶ Läs mer här: [Medie- och informationskunnighet - Statens medieråd \(statensmedierad.se\)](https://statensmedierad.se/)

År 2020 utgav Kulturrådet en kunskapsöversikt om kognitiv tillgänglighet på bibliotek. Översikten påvisar hur bibliotek kan bli bättre på att inkludera personer med funktionsnedsättning i verksamheten. År 2020 beviljades Täby insatser för utbildning i hbtq-kunskap, normkritiska perspektiv och fördjupning av diskrimineringslagen samt granskning av kommunikation och fysisk tillgänglighet. Granskningarna har lett till olika förbättringsarbeten såsom mer begriplig kommunikation.

Andra insatser att arbeta vidare med omfattar bland annat förbättrad skyltning i anslutning till biblioteken, framför allt de bibliotek som ligger invid skolor och därmed är svårare att hitta till, samt förbättrad belysning i lokalerna i syfte att underlätta läsning och koncentrationsmöjligheter för alla. Biblioteket i Hägernäs fick stora tillgänglighetsnedslag, både vad gäller bibliotekets placering och utformningen av biblioteksrummet. Insatser för att öka tillgängligheten i biblioteksrummet har påbörjats.

En handlingsplan utifrån tillgänglighetsgranskningarna har tagits fram under våren 2021, med syfte att förbättra tillgängligheten på Täby bibliotek.

4.1.3 Skolbiblioteksfrågan

I januari 2021 redovisade utbildningsdepartementet ett delbetänkande angående en utredning om stärkta skolbibliotek. Utredningen ger förslag på hur exempelvis bemanning och placering av lokaler kan stärka skolbibliotekens syfte att främja elevers läsande och medie- och informationskunnighet. I Täby erbjuder folkbiblioteken kompletterande läsfrämjande aktiviteter till skolor, såsom biblioteksvisningar och bokprat.⁷ Aktiviteterna är både omtäckta och möjliggör att biblioteken kan nå många barn och unga. Det finns dock inga garantier för likvärdig tillgång, utan de skolor som visar intresse och som biblioteken har tid och resurser för välkomnas.

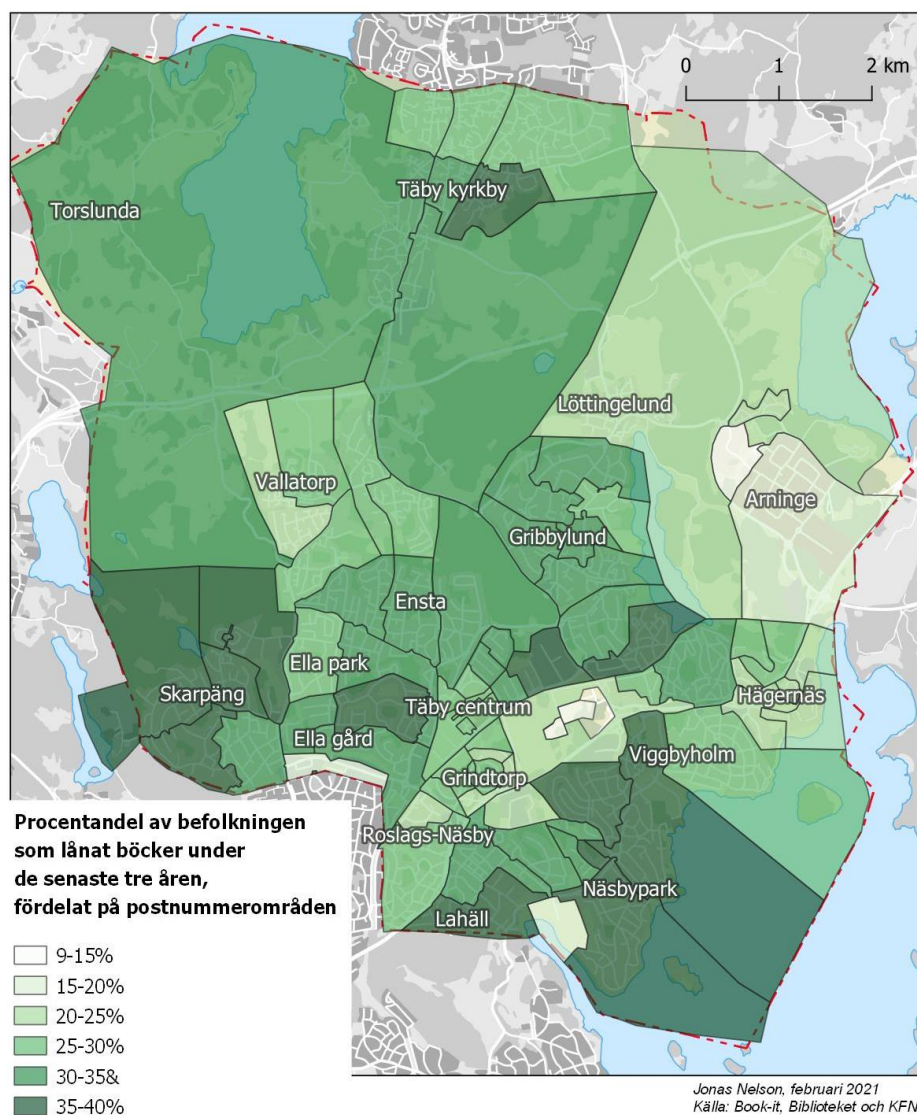
Under bibliotekens stängning synliggjordes skolans behov av framförallt bibliotekens medieutbud, något som egentligen borde uppfyllas inom skolbibliotekens uppdrag. Bibliotekens roll kan ur detta hänseende renodlas och tydliggöras. Täby biblioteks uppdrag bör i större utsträckning inriktas mot att uppmuntra och främja den frivilliga och lustfyllda fritidsläsningen och biblioteksbesök.

Under 2019 var cirka 66 procent av alla aktiviteter för målgruppen barn och unga på Täby bibliotek riktade mot elever under skoltid. Resurser behöver också prioriteras till förskolor som inte har egna bibliotek, samarbeten med BVC för att nå de allra yngsta och deras vuxna samt aktiviteter på barns och ungas fritid.

⁷ Se gränsdragning på Täby biblioteks hemsida: [Information för pedagoger - Täby Bibliotek \(taby.se\)](https://www.taby.se/information-for-pedagoger)

4.2 Målgruppsanalys och placering av bibliotek

Täby är en relativt liten kommun storleksmässigt, men med många bibliotek (se bilaga 3). I Täby finns en relativt god spridning av låntagare i kommunen. Insatser bör dock göras i vissa områden. Kartan nedan visar att det framför allt är i Hägernäs och de nybyggda områdena i Arninge som verksamheten behöver arbeta för att höja andelen låntagare.⁸



Resultatet ovan kan bero på flera orsaker, däribland närliggande bibliotek i andra kommuner, avståndet till närmsta bibliotek eller socioekonomin i området.

⁸ Observera att statistiken inte visar andel besökare totalt utan endast de som lånat. Bibliotekets besökare läser även tidningar, studerar, lånar datorer, går på olika program samt aktiviteter och så vidare.

Fyra av kommunens sex bibliotek ligger i anslutning till skolbyggnader vilket är en utmaning utifrån uppdraget som folkbibliotek och likvärdig service som är tillgänglig för alla. Erfarenheterna från Näsbypark, efter flytt från skolbyggnad till centrum år 2013, är att antalet besökare, utlån och aktiviteter ökar i centrumnära lägen samt att andelen klassbesök minskar till förmån för en större bredd av besökare. Nedan redovisas besöks- och lånestatistik samt kostnader per bibliotek, för att möjliggöra en jämförelse mellan ekonomiskt utfall och effekt.

Tabell 6 - Besök, utlån, antal låntagare och kostnader per bibliotek

Bibliotek	Kostnad 2020 (tkr)	Antal besök 2019	Antal fysiska utlån 2019	Antal unika låntagare 2019
Huvudbiblioteket	19 966	216 721	251 829	14 761
Hägernäs	456	2 983	5 261	371
Gribbylund	2 122	22 806	28 710	1 509
Näsbypark	2 980	60 103	58 844	3 692
Skarpäng	1 927	15 640	22 674	1 514
Täby kyrkby	2 311	23 278	36 080	1 665

Tabellen visar att biblioteken med centrumnära placering har fler besök, utlån och unika låntagare. Dessa har också mer generösa öppettider och fler aktiviteter. Kostnaden för Näsbypark är nästan en tredjedel högre än för biblioteken i Gribbylund, Skarpäng och Täby kyrkby, men biblioteket har också besökstal som uppgår till det tredubbla samt utlån och antal låntagare som uppgår till det dubbla.

Tabellen nedan visar kostnad per låntagare, besök och boklån. Den bekräftar bland annat att Näsby parks bibliotek har låga kostnader per besök, boklån och låntagare:

Tabell 7 - Kostnad per låntagare, besök och boklån

Bibliotek	Kostnad per besök (kr)	Kostnad per boklån (kr)	Kostnad per unika låntagare (kr)
Huvudbiblioteket	92	79	1 353
Hägernäs	153	87	1 299
Gribbylund	93	74	1 406
Näsbypark	50	51	807
Skarpäng	123	85	1 273
Täby kyrkby	99	64	1 388

Antalet invånare i Täby kommer att öka över tid, med störst expansion i Täby park, Roslags-Näsby och Arninge. Detta kommer framför allt att ställa höga krav på huvudbiblioteket. Filialbiblioteken kan, om de är rätt placerade såsom i Näsbypark, nå fler invånare i närområdet. Detta skulle innebära att alla invånare kan få bra service oavsett vilket bibliotek de besöker och var de än bor. Vid fortsatta placeringar invid skolor kommer biblioteken fortsättningsvis tolkas som skolbibliotek, vilket kommer att påverka vilka och hur många som besöker biblioteken samt verksamhetens innehåll.

Sedan 2016 har det funnits beslut och planer på att flytta biblioteket i Täby kyrkby till centrum. Insatser i nuvarande lokal har därmed inte prioriterats och lokalen har stora upprustningsbehov, till exempel avseende armatur, golv och tak. I kommunens verksamhetsplan för 2022 finns utredningsmedel för Skolhagenskolan. Biblioteket bör ingå i denna inventeringsprocess. Huvudbiblioteket och biblioteken i Skarpäng samt Näsbypark har nyligen renoverats. I Gribbylund finns behov av en översyn gällande armatur och golv.

4.3 Jämförande nyckeltal

I tabellen nedan redovisas nyckeltal i syfte att synliggöra Täby biblioteks verksamhet i relation till andra kommuner. Jämförelser görs med jämförbara kommuner (*JK*) i Stockholms län (Nacka, Sollentuna, Österåker, Solna, Danderyd och Vallentuna) samt pendlingskommuner (*PK*) och storstadskommuner (*SK*). I tabellen presenteras ett genomsnittsvärde för dessa grupper. Resultat per kommun redovisas i bilaga 3.

Tabell 8 - Jämförande nyckeltal

	Resultat 2018	Resultat 2019	Resultat 2020	Målvärde 2021	Målvärde 2022	Andra kommuner ⁹ 2020
Fysiska besök vid kommunala bibliotek, antal/inv.	4,5	4,8	3,2	3,8	4,8	JK: 4,2 PK: 4,1 SK: 4,1
Aktivitetstillfällen barn och unga, antal/1000 inv. 0-18 år	67,1	70,2	38,0	40,0	50,0	JK: 18,5 PK: 16,7 SK: 16,3
Öppethållande huvudbibliotek timmar/vecka	63	63	73	73	73	JK: 73 PK: 63 SK: 64
Summa av totala antalet öppettimmar av alla övriga	151	156	156	-	-	JK: 154,3 PK: 134,0 SK: 216,8

⁹ **JK:** Jämförelsekommuner, **PK:** Pendlingskommuner, **SK:** Storstadskommuner

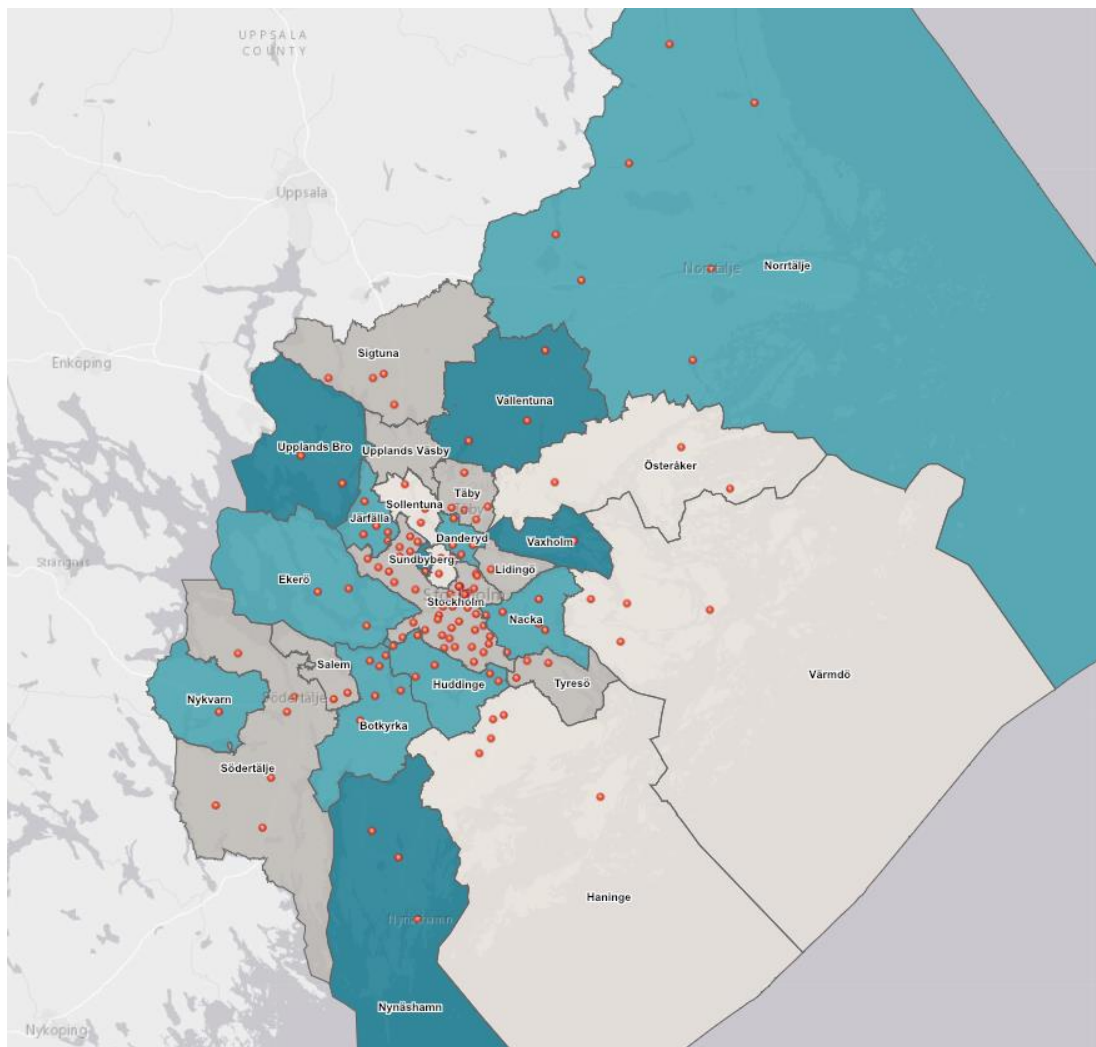
biblioteksserviceställen, timmar/vecka						
Kommunala bibliotek, antal/inv	0,08	0,08	0,08	-	-	JK: 0,07 PK: 0,08 SK: 0,08
Kostnad bibliotek (netto), kr/inv	378	430	465	-	-	JK: 393 PK: 430 SK: 416
Nöjd medborgarindex	7,9	8,1	8,0	8,0	8,0	JK: 7,9 PK: 7,8 SK: 7,8
Aktiva låntagare i kommunala bibliotek, antal 1000/inv.	246	256	237	230	250	JK: 235 PK: 241 SK: 243
Lån av böcker, kommunala bibliotek, antal/inv.	5,1	5,2	4,8	4,8	5,1	JK: 3,2 PK: 4,2 SK: 4,2
Lån av E-böcker i kommunala bibliotek, antal/inv.	0,20	0,26	0,36	0,30	0,30	JK: 0,27 PK: 0,25 SK: 0,26

Täbyborna är generellt sett väldigt nöjda med bibliotekens verksamhet (se Nöjd medborgarindex). I relation till jämförbara kommuner går det att anta att Täby har färre besök och utlån, men att de som kommer lånar mycket. Detta kan bero på det höga antalet aktivitetstillfällen för barn och unga där merparten av aktiviteterna riktas till elever under skoltid och varje elev lånar flertalet böcker. Det kan också vara ett tecken på att de flesta besökare kommer för att låna litteratur och mindre för att använda biblioteket som mötesplats, använda publik teknik och så vidare. Täby gallrar låntagare i biblioteksdatasystemet som varit inaktiva i tre år, vilket kan påverka resultatet. Antalet besök påverkas även av bibliotekens placering där ett attraktivt läge påverkar nyttjandet.

Det går att se en tendens av att de kommuner som har höga kostnader också har fler bibliotek samt större bokbestånd per invånare. Täby har ett brett bestånd och en god mediabudget vilket möjliggör ett bokbestånd som är aktuellt och fräscht.

Nedanstående karta redovisar antal bibliotek per kommun samt kommunens kostnader utslaget över tre år, 2018-2020. Ju mörkare färg desto högre kostnad¹⁰.

¹⁰ **Blå färg** = kostnad mellan 573-490 kronor per invånare



Kartan visar att Tåby har relativt låga kostnader i relation till antalet bibliotek.

Tåby har klarat pandemin och begränsningarna i verksamheten på ett bra sätt. Samtliga jämförda kommuner har färre fysiska utlån, besökare och aktivitetstillfällen. Antalet öppettimmar är inte rättvisande för 2020 då det är ordinarie och inte faktiska öppettider som redovisas. Det går därmed inte att jämföra hur kommunerna har valt att begränsa öppettiderna under pandemin.

Samtliga kommuner har ökat antalet digitala utlån. Tåby ligger på en delad andra plats i antalet. Det kan bero på generösa låneregler samt aktiva och digitala låntagare. Detta kommer att bli en viktig fråga att hantera framöver.

Grå färg = kostnad mellan 415-365 kronor per invånare

Målsättningarna för 2021 och 2022 i tabellen ovan utgår bland annat från en önskad återhämtning efter en period med begränsad verksamhet¹¹. Målet är att antal besök, fysiska lån och låntagare ska vara i paritet med utfallen för 2019. Utlån av e-media förväntas stabiliseras och nöjdheten kvarstå. Antalet aktivitetstillfällen förväntas minska i och med ett ökat fokus på aktiviteter för barn i förskoleåldern samt barn och unga på deras fritid.

4.4 Slutsatser – Omvärld, trender och jämförelser

Täby bibliotek bedriver ett brett digitalt arbete. För att stödet till kommuninvånare ska vara framgångsrikt krävs prioritering i uppdrag och att enheten internt säkerställer att tillräckliga resurser finns för digital media och det digitala uppdraget.

Täby har en relativt god spridning av låntagare i kommunen, men arbete för att höja andelen bör göras i vissa områden. Placering av bibliotek invid skolor är en utmaning när det gäller uppdraget att vara tillgänglig för alla. Enheten behöver även planera för hur Täby bibliotek, utifrån givna förutsättningar, ska tillgodose en ökad efterfrågan när antalet invånare i kommunen ökar.

Statistik visar att invånares nöjdhet med biblioteksverksamheten är hög och stabil över tid. Täby bibliotek behöver ta till vara det starka varumärket och samtidigt verka för att vara fortsatt relevanta, attraktiva och tillgängliga.

I jämförelse med andra kommuner har Täby bibliotek goda resultat, men med utvecklingsmöjligheter avseende framförallt antal besök och aktiviteter för barn och unga. Täby bibliotek bör internt säkerställa utrymme och resurser för samverkan och verksamhet för förskolan, BVC samt barn och unga på fritiden.

I nedanstående punktlista presenteras förslag på insatser som bör vidtas utifrån analysen i avsnitt 4.1 till 4.3.

¹¹ Mål avseende antal bibliotek, öppettider och kostnader kan inte sättas av tjänstepersoner, utan är avhängiga politiska beslut och redovisas därför inte.

Förslag på framtida insatser:

- Stärka personalen i den digitala utvecklingen genom tydlig riktning och lärandefokus. Täby bibliotek har en transformationsresa framför sig som kräver förflyttning. Vid nya rekryteringar bör särskild hänsyn tas till detta arbete.
- Medverka till hållbara affärsmodeller och upphandlingar av e-medier i samverkan med till exempel regionbiblioteket, övriga folkbibliotek i regionen och SKR.
- Inom ramen för den interna resursfördelningen säkerställa att tillräckliga resurser finns för digital media.
- Stärka och prioritera arbetet med medie- och informationskunnighet med fokus på metodutveckling och kompetensinsatser för kommuninvånare.
- Förbättrad skyltning på fasad och i anslutning till alla bibliotek, framförallt de som ligger invid skolor.
- Internt säkerställa utrymme och resurser för samverkan och verksamhet för förskolan, BVC samt barn och unga på fritiden.
- Marknadsföra bibliotekens breda utbud i hela kommunen, men framför allt i nybyggda områden och i Hägernäs.
- Bedriva pop up-verksamhet samt uppsökande verksamhet i de områden där andelen invånare som lånar är lägre.
- Förbättra lokalen i Täby kyrkby.

Insatser som kräver vidare utredning eller beslut:

- Att folkbibliotekens samhällsviktiga uppdrag i Täby kommun tydliggörs, samordnas med andra aktörer såsom kontaktcenter, enheten för digital utveckling, social omsorg samt trygg-och säkerhetsenheten. Bör tydliggöras i reviderad biblioteksstrategi 2022.
- Se över placering av bibliotek i kommunen. Översynen bör göras i syfte att analysera hur biblioteksverksamheten kan bedrivas på ett effektivt och högkvalitativt sätt. Den bör beakta bibliotekens placering, antal, uppsökande verksamhet samt möjlighet att uppnå intentionerna i bibliotekslagen och kommunens biblioteksstrategi.

I detta avsnitt har slutsatser avseende Omvärld, trender och jämförelser redovisats. I inledningen av rapporten sammanfattas slutsatser från hela kvalitetsredovisningen och förslag på insatser som kräver vidare beslut eller utredning lyfts fram.