

## Rapport från

### **World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council**

***"Libraries: Tools for Education and Development"***

**August 22<sup>th</sup> - 27<sup>th</sup> 2004, Buenos Aires, Argentina**

**Av Gunilla Lilie Bauer, informationschef vid Stockholms universitetsbibliotek**

Som medlem i IFLA:s "Standing Committee for Management and Marketing" deltog jag i min andra IFLA-konferens, denna gång i Buenos Aires i Argentina.

Om jag skulle sammanfatta konferensen som helhet så vill jag beskriva den som en spegelbild av det kontrastrika landet Argentina som verkligen illustrerar det vi brukar mena med uttrycket "ömsom vin och ömsom vatten". Jimmy Gärdemalm från Norrbottens länsbibliotek har på ett mycket insiktsfullt sätt beskrivit Buenos Aires varierande gatubilder och samhället i Argentina i Biblioteksbladet 2004:07, så det tänker jag inte upprepa. I samma nr av BBL finns andra artiklar och rapport från IFLA 2004, de rekommenderas också för den som är intresserad av mer än det jag främst rapporterar om här, nämligen aktiviteterna inom IFLA:s sektion för Management and Marketing.

### **Sektionen för Management and Marketing, M&M**

På IFLA:s webbplats<sup>1</sup>, kan man läsa att sektionen för Management and Marketing<sup>2</sup> "... was formed as the Round Table on Management. A growing interest in marketing resulted in the IFLA Professional Board establishing a new Section on Management and Marketing in 1997."

Sektionens mål beskrivs så här:

"1. To promote marketing principles and practices to ensure that the vital role of libraries is well understood and acted upon"

"2. To strengthen the abilities and knowledge of library and information science professionals in managing libraries."

Christina Tovoté, som arbetar vid Stockholms universitetsbibliotek, var en av initiativtagarna till att sektionen bildades, jag blev utsedd som ledamot av SBF 2003. Ordförande är Marielle de Miribelle från Frankrike, Perry Moree från Nederländerna är sekreterare. Ett tjugotal medlemmar från ett stort antal länder bildar the "standing committee", dessutom finns flera "corresponding and other members". För tillfället är jag den enda ledamoten från Sverige. I det senaste numret av sektionens nyhetsbrev<sup>3</sup> (augusti 2004) finns namn och kontaktuppgifter till alla i sektionen. Nyhetsbrevet är en bra informationskälla om man vill följa vad som görs i sektionen.

<sup>1</sup> [www.ifla.org](http://www.ifla.org)

<sup>2</sup> <http://www.ifla.org/VII/s34/somm.htm#3a>

<sup>3</sup> <http://www.ifla.org/VII/s34/pubs/mm-newsletter-15.pdf>

## **M&M-aktiviteter vid IFLA-konferensen 2004**

### Förkonferens i São Paulo om den "virtuelle kunden"

Det första som bör nämnas är den "pre-conference"<sup>4</sup> som hölls i Sao Paolo i Brasilien ett par dagar före konferensen i Buenos Aires med rubriken: "The Virtual Customer: a new paradigm for improving customer relations in libraries and information services".

M&M arrangerade evenemanget i samverkan med "Library and Information Science Department of the School of Communications and Arts, University of São Paulo" och "École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'information, Université de Montréal". Till vår stora glädje deltog över 200 personer i konferensen som jag tyvärr inte kunde vara med på själv men som enligt uppgift var mycket innehållsrik och lyckad. Några av rubrikerna på föredragen kan kanske ge en bild av det varierade innehållet och bidragen från många delar av världen:

Ahmad Bakeri Abu Bakar and B. Basri Hassan  
**The virtual reference services for a Malaysian university library**  
Malaysia

Alison Ransome and Di Clarke  
**The virtual customer: a new paradigm for a university library**  
Australia

Antonia Arahova and Sarantos Kapidakis  
**Greek Libraries: A Vision for a National Entrance to the Virtual Reference**  
Greece

C. Verônica M. Abdala; Ana Maria C. De Araújo; Rosane Taruhn; Shirley D. Da Silva  
**Interação com usuários do serviço de acesso a documentos na Biblioteca Virtual em Saúde – BVS**  
Brazil

Olivier Charbonneau  
**Les reserves électroniques à la Bibliothèque de l'Université Concordia**  
Canada

Christie Koontz  
**Market research and the virtual customer: realities, possibilities, experiences**  
USA

---

<sup>4</sup> <http://www.eca.usp.br/iflamkt/>

B. Basri Hassan and Ahmad Bakeri Abu Bakar

**Using web-based technologies to train library customers in using the electronic information resources in institutions of higher learning in Malaysia: A proposed general framework of training programme**

Malaysia

Linda Aschcroft

**Managing the interaction with customers in a technology environment: marketing and management of electronic resources in academic libraries**

United Kingdom

Zhang Shuguang

**The Development and challenges of Virtual Reference Service of library in China**

China

I nästa nummer av sektionens nyhetsbrev kommer en rapport från konferensen i São Paulo.

### **M&M vid konferensen i Buenos Aires**

#### **Sektionsmöten**

IFLA:s ordförande, Kay Raseroka, gav oss alla i sektionen något att tänka på när hon helt oanmäld plötsligt dök upp vid det första sektionsmötet på söndagen den 22 augusti tillsammans med sina närmaste medarbetare i IFLA:s styrelse och uppmanade oss alla att bidra aktivt till att föreslå projekt och aktiviteter som kan bidra till att ändra bilden av biblioteket eller som hon uttryckte det: "...change the image...".

Hon vill att IFLA i större utsträckning än tidigare blir en aktiv lobbyorganisation, vilket innebär att vi alla som arbetar med marknadsföring inom och för bibliotek av olika typer bör arbeta mycket aktivt och strategiskt visavi makthavare och finansiärer. Lyckas vi inte med att förändra bilden av biblioteket hos de målgrupperna så kommer det att fortsätta att vara svårt att argumentera för ökade – och numera ofta även för oförändrade (!) – anslag. Eftersom marknadsföring är sektionens specialområde var det givet att Kay förväntade sig ett särskilt engagemang för denna fråga från oss.

Det var ett oväntat inslag i mötet och vi fick alla i uppdrag av ordföranden Marielle de Miribelle att tänka till under veckan i Buenos Aires och föreslå aktiviteter vid nästkommande möte som ägde rum på lördagen den 28 augusti. Ett förslag från min sida var att sektionen ska arbeta fram en strategisk kommunikationsplan för IFLA som kan fungera som stöd för ett planerat lobbyarbete. En sådan plan skulle också kunna användas som modell inom Sverige och på det sättet fylla flera funktioner. Temat "att ändra bilden av biblioteket" kan kännas uttjatat, men tyvärr är det ju så att vi fortfarande kämpar med att öka kunskapen om vad biblioteken *egentligen* gör och kan, både hos finansiärer/uppdragsgivare/makthavare och hos våra kunder.

#### **M&M:s session under konferensen**

**"Management and Marketing with Public Libraries"** var namnet på den stora programpunkten i M&M:s regi, med undertiteln: "Management and staff development - how to provide new skills for librarians in order to meet new challenges in the digital world"

De drygt 300 åhörarna fick höra Jens Thorhauge från Danish State Library Directorate i Köpenhamn, Danmark, tala om den stora kompetensutvecklingssatsningen i Danmark för att möta det behovet av livslångt lärande inom bibliotekarieyrket: "New demands – old skills: a strategy for bridging the competence gap building competencies in a daily working context".

Därefter talade Dominique Babini från Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO), Buenos Aires, Argentina, om det utbildningsprojektet i Argentina: Bibliotecas Virtuales Cooperativas (Cooperative virtual libraries: training via Internet of librarians and editors). Den som läsa mer om presentationerna kan göra det i M&M:s Newsletter, nr 4<sup>5</sup>

### IFLA 3M International Marketing Award

Sedan ett par år tillbaka ansvarar M&M för utmärkelsen "IFLA 3M International Marketing Award" som har företaget 3M som sponsor. Syftet är att:

- "Reward the best library marketing project worldwide each year
- Encourage marketing in libraries
- Give libraries the opportunity to share marketing experiences"

Ett pris på ettusen USD väntar den lycklige vinnaren som 2004 blev Australian Islamic College i Australien för deras kampanj: "I came, I saw I read". Vi hoppas att utmärkelsen kan delas ut även vid 2005 års IFLA-konferens, då i Oslo. Instruktioner och formulär för ansökan finns på IFLA:s webbplats<sup>6</sup>.

### Andra sessioner och presentationer

Eftersom det var första gången IFLA-konferensen ägde rum i Latinamerika var många av presentationerna särskilt riktade till de många förstagångsbesökare (över 1100 personer) varav det stora flertalet kom från något av de latinamerikanska länderna. Många var dessutom på spanska och allt var inte simultantolkat.

Den presentation som fastnade mest hos mig var den som Penny Carnaby från National Library of New Zealand höll, den hette Next generation e-learning and digital library futures. Den handlade om Nya Zeelands nationella strategi för e-learning, som omfattar alla utbildningsstadier från de första klasserna i grundskolan till högre akademisk utbildning och livslångt lärande. Imponerande!

Den andra sessionen som jag vet uppskattades mycket var den som vänder sig speciellt till alla som deltar i en IFLA-konferens för första gången. Där vill jag framhålla att Christina Stenbergs engagerade och personliga tips till "newcomers" blev mycket uppskattade, det märktes bland mina bänkkamrater. En IFLA-konferens kan lätt bli mycket förvirrande och ogripbar och för att undvika det rekommenderade Christina att man 1) hittar sin hemvist i någon av sektionerna som finns inom IFLA 2) inte bara umgås med sina landsmän och 3) är ensam och tar tillfället i akt att prata med sådana man inte känner.

---

<sup>5</sup> <http://www.ifla.org/VII/s34/pubs/mm-newsletter-15.pdf>

<sup>6</sup> <http://www.ifla.org/VII/s34/award/3m-e04.htm>

## Övriga personliga intryck och minnen

Jag hade förmånen att få vara med i den grupp på ca 25 personer, som Nora Lempert, infödd argentinska, numera bofast i Sverige, arrangerade resa och aktiviteter för.

Tack vare Nora fick vi besöka platser, restauranger och möta människor som vi säkert inte hade kommit till eller fått träffa annars. Bland annat besökte vi en stor lantgård, ca sju mil utanför Buenos Aires mitt ute på pampas, som verkligen var precis så grön och oändligt stor som vi trodde den skulle vara. Gården som heter Estancia Las Talas är inget vanligt turistmål, den ägs av en familj som dels ägnar sig åt djuruppfödning, dels åt biblioteksarbete! De turister som får komma dit har vanligtvis någon universitetsanknytning, bland annat brukar forskare bo där och studera argentinsk historia, vilket det innehållsrika biblioteket – som är en privat boksamling på ca 40.000 volymer – ger goda möjligheter till. Vi fick en visning av biblioteket och fick bland annat höra att alla böckerna rengjordes en gång per år. När vi frågade hur lång tid det tog blev svaret: ”ett år”. Så när den sista boken var klar var det dags att börja från början med den första igen!

Vid besöket fick vi en fantastisk lunch i det gröna där familjen tillagade den traditionella asadon med stor bravur och uppskattat resultat. Visste ni att argentinarna äter ca 60 kg kött person och år och att festplanerare räknar med minst ett halvt kilo kött per person? Vi kände oss som äkta argentinare och slog nog de flesta ätrekord och lyckades till och med sjunga hela Evert Taubes visa om Fritjof och Carmencita vid bordet. Vi avslutade måltiden med att dricka mate, en argentinsk dryck som liknar te och som dricks ur speciella muggar med sugrör. Därefter fick vi med Nora i spetsen prova på att rida på gårdens hästar och kunde konstatera att hästspråket inte riktigt fungerar som i Sverige, snarare precis tvärtom. Nora berättade att barn som växer upp på en estancia varken cyklar, går eller åker bil till skolan utan det vanligaste är att de rider. De första stapplande ridturerna brukar tas i treårsåldern. Att hon själv var ett levande exempel på det och såg ut som om hon var född i sadeln var vi många som blev vittnen till.

Nationalbiblioteket besökte jag tillsammans med Johnny Carlsson från KIB och Annsophie Oscarsson från Umeå universitetsbibliotek. Det kändes som en förflyttning fyrtio år tillbaka i tiden: stränga inträdesregler där passet noggrant granskades, dystra, mörka lokaler där ett fåtal, halvtrasiga böcker låg utspridda på hyllorna, ett gammalt katalogskåp vars lådor hade svällt så de knappt kunde dras ut, en tidskriftsläsesal där vi saknade de flesta titlar, men till vår förvåning hittade tonårstidskriften Witch (!), ett fåtal datorer som kunde användas för att beställa litteratur från magasin men inga sökatorer för besökare och en manlig bibliotekarie i referensläsesalen som förskräckt svarade så här på frågan från oss om de hade några planer på det: ”Men då kommer jag ju inte att ha något jobb!” Byggnaden gjorde oss inte heller särskilt upplyfta – en bunker som såg ut som om den hade byggts upp och ner i grå betong. Det var med en suck av lättnad vi lämnade byggnaden och konstaterade att vi har mycket att vara glada för i Sverige...

Andra intryck som har blivit bestående var att argentinarna är mycket vänliga, att långt ifrån alla talar engelska, att ryktet om hur farligt det är att promenera på Buenos Aires gator är betydligt överdrivet, att taxibilarna är otroligt många (40.000) och kör otroligt fort och att taxiresan nästan inte kostar något alls. De åkturerna slår berg- och dalbaneåkande och liknande med flera hästlängder men trots den höga farten och de ibland 12-filiga gatorna där alla samtidigt ägnade sig åt någon form av slalomkörning, såg vi knappast några krockar eller trafikolyckor.

Kontrasterna mellan de vackra, Parisliknande kvarteren i stadsdelar som Palermo och Recoleta och de många, fattiga människor som syntes i andra delar av staden till exempel vid stationen Retiro var påfallande liksom de dagliga demonstrationerna som på nolltid lyckades korka igen de stora boulevarderna och torgen. Till avdelningen oförglömliga minnen hör såväl dagligt biffätande och fantastiska tangodansare som den kväll då vår käre riksbibliotekarie tillfälligt återinträdde i rollen som spansktalande reseledare vid ett restaurangbesök för drygt 20 svenska IFLA-deltagare med tvivelaktig meny bestående av diverse inälvor som resultat.

Ett besök i Uruguay, i medeltidsstaden Colonia de Sacramanto, på andra sidan floden Rio de la Plata, tillhör också de starka intrycken. Där blev vi offer för den ibland nästan skrattretande byråkratin, det krävdes minst fyra uniformsklädda herrar med stränga miner och stämplor som granskade pass och andra handlingar för att få komma ombord på färjan som på en timme tog oss från Buenos Aires till Colonia.

På en dryg vecka som dessutom till största delen upptogs av konferensdeltagande hinner man förstås inte se mer än en bråkdel av en så stor stad som Buenos Aires, som med sina drygt 15 miljoner invånare är en av världens största.

Den som är intresserad av Argentina och vill läsa mer och se bilder från Buenos Aires kan med fördel surfa in på en webbplats som heter [www.argentina.nu](http://www.argentina.nu). Där finns betydligt bättre bilder än de som jag lyckades ta själv. Resa dit i verkligheten gör man bäst just nu, dvs i oktober-november, då är det vår och försommar och gatorna är översållade med gula och rosa blommande akacia- och jakarandaträd och man behöver inte riskera att mötas av noll-gradigt regnväder vilket vi gjorde när vi kom dit i slutet av augusti.

Jag vill sluta med att rikta ett särskilt stort och varmt tack till alla trevliga medresenärer i ”Noras grupp” och framförallt till Nora själv, som gjorde åtminstone min vistelse i Buenos Aires till något alldeles extra. Jag vill också tacka Svensk Biblioteksforening som delfinansierade min resa samt avslutningsvis citera upphovsmannen till [argentina.nu](http://argentina.nu)<sup>7</sup> som beskriver Buenos Aires så här:

”Oändlig och omåttlig, obändig och ogripbar...

## Moderstaden

Man kan bo där ett helt liv  
- och inte känna behov av att se någon annanstans! ”

---

<sup>7</sup> Jorge Lintrup