



---

Pia Borrman

Regionbibliotek Stockholm

pia.borrman@stockholm.se

2014

---

## **Kvalitet i sagostunden**

### **Bakgrund och syfte**

Sagostund är en verksamhet som tillhör de allra äldsta på bibliotekens barnavdelningar, och anses av många tillhöra basverksamheten. Gissningsvis var det inte så mycket som skiljde en sagostund på ett bibliotek från ett annat för några årtionden sedan. Sagostunden handlade mest om att läsa en bok för barnen. Numera kan man anta att skillnaderna är större och även om användandet av digitalt berättande fortfarande är sällsynt så förekommer det.

I Regionbibliotek Stockholms arbete med ledmotivet *Biblioteket mellan tradition och förnyelse* vill vi få syn på vad en sagostund är idag. Hösten 2013 påbörjades Projekt Sagostunden med mig som projektledare. När jag härnäst skriver vi avses jag själv samt

Malin Ögland som tills helt nyligen liksom jag var utvecklingsledare på Regionbibliotek Stockholm.

Syftet med Projekt Sagostunden är att öka medvetenheten hos biblioteken om varför sagostunder erbjuds, samt testa ett sätt att mäta sagostundens kvalitet och på så sätt skapa underlag för utveckling av verksamheten.

Vi inledde projektet med en förstudie som finns att läsa på Regionbibliotekets hemsida. Förstudien består av resultatet av en enkät ställd till biblioteken i Stockholms län som följdes upp med tre fokusgrupper, två med barnbibliotekarier och en med bibliotekschefer.

Vi har redan från början samarbetat med Åse Hedemark, lektor vid institutionen för ABM vid Uppsala Universitet, som gjorde analysen av fokusgruppsintervjuerna i förstudien. Hennes medverkan i det fortsatta projektet är finansierat av Kulturrådet och innebär observationer av sagostundsaktiviteter på bibliotek i Stockholms län för att se vad som sker i sagostunden. Det utgör den ena delen av projektet och resultatet ska kunna säga något om vad sagostunden ger barnen.

### **Kvalitetsparametrarna**

Den andra delen av projektet, och som jag kommer att berätta om här, ingår i Regionbibliotek Stockholms partnerskap med Kungliga Biblioteket och handlar om att testa den modell för tjänstekvalitet på bibliotek som Elisabet Ahlqvist på KB tagit fram (bilaga 1). I modellen finns elva kvalitetsparametrar och det vi arbetat med är att hitta markörer för dessa parametrar avseende sagostunden.

De elva kvalitetsparametrarna är:

- Pålitlighet
- Lyhördhet
- Kompetens
- Tillgänglighet
- Tillmötesgående
- Kommunikation

- Trovärdighet
- Trygghet
- Rättelse
- Förståelse/kunskap om kunden
- Påtagliga faktorer

Både modellen i sin helhet och de elva parametrarna bygger på modeller som är vanligt förekommande i litteraturen om tjänstekvalitet. Vårt uppdrag är alltså att testa om det är relevant och fruktbart att använda modellen för att bedöma kvalitet i sagostunden. Vi frågar här inte målgruppen för verksamheten om vad de tycker. Vi flippar istället perspektivet och reflekterar utifrån oss själva, eftersom det bara är den delen av mötet vi kan ta ansvar för.

Elisabet Ahlqvist på KB menar att resultatet skulle kunna bli en checklista. Den kan användas antingen som ett självvärderingsinstrument eller, om man vågar, som ett redskap vid kollegial observation. Det går givetvis bra att komplettera detta kvalitetsarbete med en brukarundersökning.

Parallellt med vårt arbete testar våra kollegor på Regionbiblioteket, Britt Löfdahl och Hanna Johansson, modellen avseende kvalitet i det fysiska respektive det virtuella referensarbetet. Det arbetet går att följa på bloggen *Samtal pågår*.

### **Definition**

En sagostund är i det här sammanhanget när en biblioteksmedarbetare läser och/eller berättar för en grupp barn i åldrarna omkring 3-6 år. Sagostunden kan ha inslag av sång, ramsor och rörelselek men det är inte det huvudsakliga innehållet. Liknande verksamhet för mindre barn går ofta under benämningar som babybokprat eller ramsstund. Det är inte vad som avses här. Många berättar/läser sagor för barn i betydligt högre åldrar, men här avser vi en verksamhet för denna ålder, en verksamhet som är mycket vanlig på bibliotek i Sverige.

### **Metod**

Vi valde samtalet som metod. Inledningsvis presenterade vi modellen och kvalitetsparametrarna i samband med ett möte med barnbibliotekarier från Stockholms län. De fick

samtala om parametrarna i mindre grupper. Detta upprepades på ett möte för bibliotekschefer i länet. Allt skrevs ned och sparades till det samlade materialet.

Genom förstudiens enkät och fokusgrupper hade vi fått kännedom om hur erbjudandet av sagostunder ser ut på olika bibliotek i Stockholms län. Vissa bibliotek bjuder in förskolegrupper, andra erbjuder sagostunder för barn i sällskap av vårdnadshavare och dagbarnvårdare och ytterligare andra bjuder in alla. Vi försökte täcka upp de olika varianterna när vi sedan kontaktade sagoläsare att samtala med.

Vi genomförde tio samtal och vid två av dessa träffade vi två sagoläsare, sammanlagt tolv informanter. (För enkelhets skull kallar vi dem sagoläsare trots att det förekommer flera olika former av framförande av sagor.) Vid tre tillfällen var det bara jag som träffade sagoläsaren, men de flesta gånger var vi med båda två. Vi delade då upp rollerna så att jag höll i samtalet och Malin förde anteckningar.

Samtalet gick till så att vi presenterade projektets bakgrund och berättade helt kort om modellen och Elisabets tankar bakom. I enkäten hade vi tidigare frågat om vilket syfte biblioteken har med sagostunderna. Där kunde vi vaska fram två huvudsakliga teman: sagostunden som språkutvecklande, respektive sagostunden som marknadsföring av biblioteket som ett roligt ställe att vara på. Vi inledde samtalen med att fråga om syftet eftersom vi ville se om deras resonemang om kvalitetsparametrarna kunde skilja sig åt beroende på syftesformulering. Det visade sig att vi inte kunde se någon sådan skillnad. Vi konstaterar i förstudien att syftet med sagostunden är vagt formulerat på biblioteken och det fick vi bekräftat även här.

Vi visade också på hur modellen skiljer på *Aktiviteter* och *Prestationer*. Sagostundsverksamheten innehåller *Aktiviteter* i form av planering, kompetensutveckling och marknadsföring. Dessa äger rum oavsett om det på grund av till exempel sjukdom inte blir någon *Prestation*, d.v.s. själva sagostunden. Båda dessa delar ingår i kvalitetsparametrarna, och informanterna instruerades att tänka på båda. Slutligen sa vi också att det inte alls är säkert att alla elva parametrarna passar att använda för just sagostunden. Det kan vara olika beroende på vilken verksamhet man tittar på.

Därefter gick informanterna igenom listan av kvalitetsparametrar en efter en och resonerade om dem. Vi undvek att berätta vad andra informanter sagt för att inte styra samtalet. Det var inte helt lätt att komma igång att reflektera över parametrarna. Informanterna var uppenbart

ovana att sätta ord på sin kunskap och sina erfarenheter. Det vi var ute efter var markörer för de olika parametrarna: hur vet vi att vi levererar lyhördhet? Pålitlighet? En tankemodell var att säga ”om jag gör X och X så är jag lyhörd”.

Det är lätt att blanda ihop olika perspektiv men vi försökte hela tiden styra tillbaka samtalet till att utgå från sagoläsaren, den del av mötet som vi kan ta ansvar för. I vilken sinnestämning barnen är när de kommer till oss för att höra en saga kan vi inte styra över. Det kan ha hänt något på vägen till sagostunden som påverkar barnen. Därför är det viktigt att hålla fokus på sagoläsarens perspektiv. Den del av rummet som JAG kan styra över faller in under parametern *Påtagliga faktorer*, till exempel att alla barnen sitter så de ser bra samt att yttre störningar minimeras. Om huruvida det finns en brummande ventilationstrumma eller det faktum att det inte finns ett sagorum att stänga om sig i, det är sådant JAG inte kan påverka och hör inte hemma här. Det faller under en annan del av kvalitetsmodellen: *strukturkvalitet* som handlar om resurser, förutsättningar och ramar. Det vi tittar på här är *processkvaliteten*, själva utförandet av tjänsten. (Men visst kan det finnas möjlighet att påverka var någonstans i biblioteket sagostunden äger rum, kanske kan jag till och med få till stånd att ett sagorum byggs i mitt bibliotek!)

Efter de tio samtalen kände vi en mättnad på material. Även om informanterna inte sagt exakt samma saker var samstämmigheten ändå påtaglig. Vi satte oss ner för att vaska fram just det som återkom i många av samtalen och hittade ganska snart en kort lista på markörer för varje parameter. Informanterna bjöds in till ett återkopplande gruppsamtal för att vi skulle få deras synpunkter. Vi valde att inte lägga ner alltför mycket arbete på att analysera och formulera materialet inför det mötet. Det är viktigt att informanterna är med hela vägen och får möjlighet att påverka resultatet. Det är de som är experterna och vi tror på transparens i arbetsprocessen för att resultatet ska bli så bra som möjligt.

Av de tolv informanterna var det bara fyra personer som kunde delta i gruppsamtalet, men det blev ändå ett mycket givande samtal. En av de viktigaste aspekterna som kom fram var att markörerna befinner sig på olika nivå, både tidsmässigt och avseende vem som står för utförandet och ansvaret. En del saker sker vid varje sagostundstillfälle medan andra utförs en gång per termin eller år. En del aktiviteter står hela biblioteket eller ledningen för, medan annat är sagoläsarens ansvar. Som exempel kan nämnas att markören att *biblioteket har en rutin vid sagoläsarens sjukdom* respektive att *sagoläsaren såg till att alla barnen satt bra* är på olika nivåer både vad gäller utförare och tid. Biblioteket kan utarbeta rutiner för hur man

gör vid sagoläsarens sjukdom, men det gör man inte varje vecka. Däremot är det sagoläsarens ansvar att se till barnens sätter bra vid varje sagostundstillfälle. Vi fann alltså nivåerna *Biblioteket* respektive *Sagoläsaren*, samt *Att checka av 1-2 gånger per år* respektive *Att checka av vid varje tillfälle*. De olika nivåerna inbjöd till att presentera resultatet i en fyrfältstabell som vi skickade till informanterna. Vi fick ytterligare några synpunkter och justerade några formuleringar.

I början av hösten har några sagoläsare testat checklistan i samband med sagostunden, och jag har hunnit få några synpunkter från dem. De tycker att den är användbar som kom ihåg-lista, den kan påminna om saker som ibland faller bort. Någon tyckte att den kunde fungera som ett verktyg för att motivera till förbättringar. Checklistan kan också användas för att skapa samsyn om sagostunden i arbetsgruppen. Några tyckte att det gick snabbt och lätt att använda listan, medan en sagoläsare tyckte att formuleringarna var lite väl flytande.

## **Resultat**

Hela det stora materialet vi hade efter samtalen med informanterna kunde alltså kokas ner till denna fyrfältstabell. Samtliga kvalitetsparametrar återfinns här utom *Rättelse*. Vi valde i slutändan att inte använda den eftersom allt som kom fram när informanterna resonerade om den parametern passade bättre under andra, till exempel *Pålitlighet* och *Lyhörddhet*. Om sagostunden ställs in finns det rutiner för att hantera den situationen (pålitlighet). Om jag inser att den saga jag berättar är för språkligt avancerad för den grupp barn jag har framför mig så anpassar jag mitt språk och längden på sagan till dem (lyhörddhet).

*Kommunikation* hamnade på flera ställen i tabellen. Biblioteket kommunicerar med hjälp av marknadsföring inför varje termin, men kanske också då och då på till exempel bibliotekets Facebook-sida. Här skiljer sig biblioteken åt och man får anpassa checklistan efter de egna rutinerna. Sagoläsaren kommunicerar med förskolepersonalen om lämplig tidpunkt för sagostunden inför varje termin, men också om det är något särskilt som är viktigt att veta om just den grupp som kommer på sagostund idag. Sagoläsaren kommunicerar också med barnen och berättar vad som ska hända under sagostunden. För en del barn kan det vara första gången de deltar i en sagostund. Om de får veta vad som ska hända, hur länge de ska sitta där, vad som förväntas av dem och vad som ska hända när sagostunden är slut, kan hela gruppen lättare fokusera på sagan och det blir en bättre sagostund för alla.

I samtalen framkom att i en del kommuner går ett och samma barn på sagostund varje vecka eller åtminstone vid flera tillfällen under en termin. Några informanter berättade om hur de arbetar med att barnen ska känna igen sig med hjälp av inledningsramsor, en särskild sagomatta eller tändandet av ett ljus. I andra kommuner går barnen bara på sagostund vid ett tillfälle per termin eller år. Då mister ritualerna kring sagostunden stor del av sin funktion. Vi valde att sammanfatta detta under parametern *Kompetens*: att ha dramaturgisk kompetens för att iscensätta sagostunden. Det kan också finnas andra aspekter som gäller för en del bibliotek men inte för andra, varför det är en god idé att lokalanpassa och bygga ut checklistan.

Eftersom checklistan fortfarande testas i samband med sagostunder för att kunna modifieras, visar jag här bara några exempel på markörer. Några av de sagoläsare som testat checklistan har påpekat att den är för kortfattad, och efterlyst en fylligare beskrivning av markörerna. Ett förslag till checklista med utförliga förklaringar kommer att presenteras efter testperioden.

## Exempel på markörer för kvalitet i sagostunden

| Kvalitet i sagostunden    | Att checka av 1-2 gånger per år   | Att checka av vid varje tillfälle  |
|---------------------------|---|--|
| <p><b>Sagoläsaren</b></p> | <p><b>Kompetens:</b> Jag känner till sagor och andra berättelser för målgruppen. Jag vet vad som fungerar i förhållande till barnens språk, ålder etc. Jag känner till olika metoder för sagostund. Jag har dramaturgisk kunskap att iscensätta sagostunden. Jag kan berätta/läsa högt/sjunga med barn.</p> <p><b>Kommunikation:</b> Jag kommunicerar med vårdnadshavare. Jag kommunicerar med pedagoger om t ex tid för sagostunden och gruppstorlek.</p> <p><b>Påtagliga faktorer:</b> Jag gör det bästa av lokalens förutsättningar.</p> | <p><b>Pålitlighet:</b> Jag levererade det som erbjudits.</p> <p><b>Lyhördhet:</b> Jag lyfte blicken och hade ögonkontakt med barnen. Jag var öppen för och såg barnen. Jag anpassade sagostunden efter barnens språkfärdigheter, ålder och dagsform.</p> <p><b>Kommunikation:</b> Jag kommunicerade med pedagoger om huruvida det var något särskilt jag behövde veta om gruppen samt om våra roller i sagostunden (vem som håller ordning på barnen osv). Jag kommunicerade med barnen genom att berätta vad som kommer att hända under sagostunden.</p> <p><b>Påtagliga faktorer:</b> Jag minimerade yttre störningar. Jag såg till att alla satt bra, samt såg och hörde bra.</p> |
| <p><b>Biblioteket</b></p> | <p><b>Pålitlighet:</b> Vi har en rutin för hur vi gör vid sjukdom.</p> <p><b>Tillgänglighet:</b> Vi har en ändamålsenlig lokal. Tiden passar målgruppen och vi lyssnar på önskemål om andra tider eller platser.</p> <p><b>Kompetens:</b> Vi erbjuder sagoläsare med relevant kompetens.</p>  | <p><b>Kommunikation:</b> Det fanns aktuell information om sagostunden på hemsidan, Facebook, anslagstavlur etc.</p> <p><b>Påtagliga faktorer:</b> Alla i personalen var välkomnande.</p>   |



## Diskussion

Om vi nu använder checklistan och kommer fram till att vi har kvalitet i tjänsten sagostund så säger det ändå inget om huruvida vi har kvalitet i biblioteksverksamheten. Malin Ögland skriver i boken *Mäta och väga* (2010) om skillnaden mellan yttre och inre effektivitet. Yttre effektivitet mäter att vi gör rätt saker, den inre att vi gör sakerna rätt. Det vi mäter här är endast den inre effektiviteten, om tjänsten utförs med kvalitet. Men det skulle kunna vara så att tjänsten inte är rätt från början, åtminstone inte om vi måste (och det måste vi) prioritera mellan olika verksamheter. Enbart med hjälp av modellen vet vi heller ingenting om vilken effekt sagostunden har på barnens språkutveckling (om det är vårt syfte) eller om den bidrar till att locka barn till biblioteket (om det är det som är syftet). Och för att veta något om effekt måste vi också reda ut med vilket syfte biblioteket erbjuder sagostund. Vilken effekt vill vi uppnå?

I boken *Mänsklig kvalitetsutveckling* av Stefan Lagrosen och Yvonne Lagrosen (2009) sammanfattas Christian Grönroos teori om tjänstekvalitet. Grönroos skiljer på teknisk kvalitet, *vad* kunden får, och funktionell kvalitet, *hur* kunden får det hen får. Det är oftast den funktionella kvaliteten man konkurrerar med eftersom tjänsten som erbjuds är likartad inom samma bransch. Men här kan också företagets image spela in. Ett företag med stark och positiv image kan tillåta sig smärre misstag, medan om ett företag med negativ image gör ett misstag så förstoras detta. Imagen blir ett filter genom vilket upplevelsen av tjänsten silas igenom innan den kommer ut på andra sidan som upplevd kvalitet. För att överföra detta till biblioteksverksamhet och sagostunden tänker jag att biblioteket oftast inte har någon konkurrent om denna tjänst, om man inte räknar att läsa sagor hemma eller på olika andra sätt ta del av berättelser via tv, dator, bio etc. I större städer kan familjen förstås välja att gå till ett annat bibliotek om de inte är nöjda med utförandet av tjänsten på sitt närmsta bibliotek, men vanligare är nog att man helt enkelt avstår från sagostunden om man är missnöjd. Biblioteken brukar anses ha en starkt positiv image. Enligt SOM-institutets attitydundersökningar anser även de kommuninnevånare som inte använder biblioteket att det är en samhällsinstitution som de har högt förtroende för. Yrkesgruppen bibliotekarier kan man då anta åtnjuta högt anseende varför förväntningarna på sagostunden kan tänkas vara höga samtidigt som utrymmet för misstag enligt Grönroos teori torde vara stort. I kombination med det närmast ständiga larmet i medierna om barnens dåliga läsförståelse bäddar detta för att många föräldrar ska vara angelägna om att deras barn ska delta i språkutvecklande aktiviteter på biblioteket, och för denna åldersgrupp är det ofta sagostund som erbjuds.

Grönroos har också sammanfattat sina tankar om kvalitet i sex lärdomar. En av dessa handlar om att kvalitet produceras lokalt i mötet mellan köpare och säljare (sanningens ögonblick på kvalitetsteorispråk!). Därför måste planeringen och utformningen av tjänsten flyttas till den lokala nivån. En annan av hans lärdomar påtalar att all frontpersonal bidrar till och påverkar den kundupplevda kvaliteten. Deras arbete är dessutom beroende av det stöd de får från den övriga personalen. Man kan förstås fundera på vad som motsvaras av den lokala nivån när det gäller sagostunden. Det skulle kunna vara sagoläsaren som är den som möter barnen och deras medföljande vuxna. Men det skulle också kunna vara hela bibliotekspersonalen, i synnerhet om man även betänker den andra lärdomen om att all personal är en del av kvaliteten. Det är inte bara sagoläsarens lyhördhet, tillmötesgående, kompetens och trovärdighet som är viktig för de barn som tar del av sagostunden. Det spelar också roll hur övrig personal bemöter dessa besökare. Detta tar vi upp som en markör för kvalitetsparametern *Påtagliga faktorer*, vikten av att all personal är välkomnande. All personal ÄR biblioteket, oavsett vad den besökare vi har framför oss - i rummet, i telefonen, i e-posten, på Facebook etcetera – har för ärende. Det är ingenting som inte angår var och en i personalen. Om biblioteket så är stängt för andra besökare och enbart öppet för sagostundsbesökarna så är personalen ute i biblioteket där för dem. Jag anser också att detta med stöd från övrig personal är oerhört viktigt och det är ytterst en ledningsfråga. De verksamheter som är beslutade om och grundade i de mål som finns för biblioteksverksamheten ska all personal förstå syftet med och stå bakom. Sagostunden är inte en angelägenhet för bara sagoläsaren, och den är inte enbart barnavdelningens verksamhet. Den är *bibliotekets* verksamhet och den tar alla gemensamt ansvar för.

Ytterligare en lärdom jag fastnade för var att den externa marknadsföringen måste integreras i kvalitetsstyrningen. Det vill säga att de som utformar marknadsföringen av en tjänst också är de som är ansvariga för de kvalitetsförbättrande processerna. Det vi säger att vi ska erbjuda ska också levereras, en markör för kvalitetsparametern *pålitlighet* i modellen.

Under samtalens gång insåg vi att många barn bara nås av sagostund en gång per termin eller år, kanske under hela sin barndom. Är det ens intressant att fundera över kvalitet i utförandet av tjänsten då? Är det lönt att utforma en personalkrävande verksamhet som når varje barn i sådan liten utsträckning? I förstudien har vi konstaterat att sagostunden i låg grad är utformad med dem i Bibliotekslagen prioriterade grupperna för ögonen. Detta talar för att rikta sig till förskolan där vi når i stort sett alla barn. Om det nu är så att vi är klara över att vårt syfte med sagostunden är att verka språkutvecklande och att vi vill nå så många barn som möjligt, skulle

ett arbetssätt kunna vara att bjuda in förskolegrupper som en del i förskolans arbete med språkutveckling. Det kan tänkas redan vara förskolans syfte med att komma till bibliotekets sagostund, men det skulle kunna bli ett medvetet samarbete mellan förskolan och biblioteket om det planeras som ett sådant. Biblioteksbesöket kan bli mer än ett tomtebloss om det följs upp på förskolan efteråt. Då spelar det mindre roll för det enskilda barnet att hen bara deltar i bibliotekets sagostund vid ett tillfälle. Om biblioteket och förskolan hittar det gemensamma professionella objektet som grund för ett samarbete kan öka den inre effektiviteten avsevärt. Men effekten av sagostunden har vi fortfarande inte undersökt, och därmed vet vi inget om den yttre effektiviteten – gör vi rätt sak? Här återstår en annan del av kvalitetsmodellen att diskutera, den om resultat kvalitet och effekter.

Vi har också funderat på vad som faller utanför modellens parametrar, vad missar vi? Vi har haft med den frågan lite vid sidan om i samtalen. Någon av informanterna nämnde bemötande som en parameter som hen saknade. När jag tittar på alla markörer så kan jag se att bemötande ligger implicit i många av dem. I det lyhörda förhållningssättet till barnens språkliga nivå och dagsform, i det tillmötesgående förhållningssättet till önskemål från barn och pedagoger och i omsorgen om att alla ska få en så bra sagostund som möjligt.

Vi har under projektets gång fått prov på att själva processen när sagoläsarna får formulera sig kring sin verksamhet och resonera om den med utgångspunkt i kvalitetsparametrarna varit givande. Det har gett insikter och väckt frågor, och flera av dem uttryckte spontant detta som mycket positivt. Sagoläsarna har satt ord på sin kunskap och erfarenhet, till exempel dramaturgisk kunskap: att kunna iscensätta sagostunden. En av informanterna ifrågasatte sitt inarbetade arbetssätt med sagostunden under vårt samtal. Det sätt som hen hittills arbetat med sagostunden, och som hen tidigare tänkt var tecken på hög kvalitet, föreföll plötsligt oflexibelt och utan barns perspektiv.

Vad vi tror vi kan åstadkomma med detta arbete är en metodutveckling för reflektion kring själva professionen och ett stöd att utveckla sig själv som, i det här fallet, enskild sagoläsare. Det kan skapa samsyn i verksamheten, vara ett verktyg i samtalet mellan medarbetare och chef och som sagt även överföras på andra verksamheter. Vi menar att biblioteksverksamheten för barn och unga i mycket saknar ett språk för metaperspektivet, och inte minst behöver vi reflektera mer över metaperspektivet. Vi behöver ord och begrepp för det vi gör som är distinkta och definierade för att få syn på vår egen kunskap, veta att vi arbetar med rätt saker och även kunna hävda verksamheten. I förlängningen skulle det tillsammans med en

högre grad av beforskning kunna medverka till att höja statusen på barnbiblioteksverksamheten.

### **Fortsättningen**

Under hösten kommer vi att knyta samman de två delarna av Projekt Sagostunden i en bok i Regionbibliotek Stockholms skriftserie. Boken beräknas komma ut i början av 2015 och presenteras på Lena-dagen, Regionbibliotek Stockholms årligen återkommande konferens med fokus på barnbibliotek och forskning, den 11 februari 2015.

## **Litteraturförteckning**

Borrman, Pia & Hedemark, Åse (2013). *Projekt Sagostunden: en förstudie*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm

Lagrosen, Stefan & Lagrosen, Yvonne (2009). *Mänsklig kvalitetsutveckling*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Weibull, Lennart, Oscarsson, Henrik & Bergström, Annika (red.) (2013). *Vägskäl: 43 kapitel om politik, medier och samhälle: SOM-undersökningen 2012*. Göteborg: SOM-institutet

Ögland, Malin, Lundgren, Lena & Wockatz, Kerstin (2010). *Mäta och väga: om statistik och effektivitet på folkbibliotek*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm

## **Länkar**

Samtal pågår – om kvalitet i referenssamtalet

<http://refsamtalet.wordpress.com/>

# Bilaga 1.

## Konceptuell modell uppdaterad mars 2014

