



# BIBLIOTEK OG MEDIER

NR. 4 • DECEMBER 2009

## Snak - du er på!

Highlights fra Biblioteksledermøde 2009

■ **HVOR ER DANSKERNES B-PUNKT?**  
Interview med Gitte Rabøl om medieforbrug og public service

■ **PALLESGAVEBOD**  
gør klar til præsentation i februar 2010

■ **NY UNGESTRATEGI**  
fra Børnekulturens Netværk

Få nyheder fra  
[www.bibliotekogmedier.dk](http://www.bibliotekogmedier.dk)  
som email:  
[www.bibliotekogmedier.dk/  
nyheder/abonnement/](http://www.bibliotekogmedier.dk/nyheder/abonnement/)

RSS-feeds:  
[www.bibliotekogmedier.dk/  
nyheder/rss/](http://www.bibliotekogmedier.dk/nyheder/rss/)

#### BIBLIOTEK OG MEDIER

Nr. 4. 2009 • 19. årgang

Styrelsen for Bibliotek og Medier  
H. C. Andersens Boulevard 2  
1553 København V

Telefon  
33 73 33 73  
33 73 33 22 (Biblioteksafgiften)

[post@bibliotekogmedier.dk](mailto:post@bibliotekogmedier.dk)  
[www.bibliotekogmedier.dk](http://www.bibliotekogmedier.dk)

#### Redaktion

Jens Thorhauge (ansv.)  
Anna Christine Rasch (red.)  
Mette Udesen (red. sekr.)

Susanne Mahler  
Jakob Heide Petersen

Grafisk produktion  
Stæhr Grafisk

Tryk: C.S. Grafisk A/S  
Oplag 3.000

ISSN 1903-7368  
Elektronisk ISSN 1903-7376

Foto af Gitte Rabøl:  
Magnus Klitten  
Fotos fra DR Byen:  
Bjarke Ørsted

Redaktionen er afsluttet 8.12. 2009

Publikationen kan hentes på  
[www.bibliotekogmedier.dk](http://www.bibliotekogmedier.dk)

Bliv abonnent på  
Bibliotek og Medier  
[www.bibliotekogmedier.dk](http://www.bibliotekogmedier.dk)  
Bladet er gratis og  
udkommer hvert kvartal



# INDHOLD

<b>KOMMENTAR</b>	Danskernes Akademi	3
<b>INTERVIEW</b>	Gitte Rabøl: Med lyst skal ledes – hvor er danskernes B-punkt?	4
<b>UDVIKLING</b>	Kultur for alle	8
<b>TEMA: BIBLIOTEKSLEDERMØDE 2009</b>	Snak – du er på!	9
	Nye muligheder og forventninger til fremtidens bibliotek	10
<b>OPLÆG</b>	Strategiske pejlemærker	12
	Nu bestemmer kunderne	14
	Nye ledelsesmæssige udfordringer	15
<b>TEMAMØDER</b>	Bibliotekernes bidrag til læring og dannelse	17
	Markedsføring af hvad – koncept eller indhold?	18
	Integreret søgning – bibliotekernes Google?	19
	Fra netværk til forpligtende partnerskab	21
	Biblioteksudvikling på brugernes præmisser	22
	Gennemslagskraft på nettet	23
<b>BØRN OG UNGE</b>	Pallesgavebod gør klar til præsentation februar 2010	25
	Alle unge skal med – strategien er klar	26
<b>OPEN ACCESS</b>	Dansk open access-netværk en realitet	27
<b>NYE MEDIER</b>	E-bogen er ikke målet, men blot begyndelsen	28
<b>BORGERSERVICE</b>	Bibliotek og borgerservice med kunden i centrum	30
	Internationalt	32
	Info	33
	Publikationer	35
	Personnyt	35

## BILLEDTEMA

DR Byen, Danmarks største medievirksomhed en onsdag i november 2009. Overalt er der travlhed: TV-Avisen holder prøve. Radioens P4 er i luften, og det centrale kontrolrum summer af aktivitet.

Jens Thorhauge

# Danskernes Akademi

DR lancerer den 11. januar et nyt program på DR2, der sender fire eftermiddage om ugen fra kl. 14-16, i alt femten uger fordelt på forårssemestret og efterårssemestret. Jeg taler om semestre, for programmet hedder "Danskernes Akademi", og det vil formidle universiteternes viden til danskerne. Idéen er at præsentere en række af forelæsninger på 20 minutter, samlet i temaer, men principielt dækkende alle fagområder. Forelæsningsne suppleres med reportager, interviews og dokumentarprogrammer. BBC arbejder med et tilsvarende koncept, og i Danmark har vi også en lang tradition for folkelig forskningsformidling, som kan ses som inspiration for dette program. F.eks. Søndagsuniversitetet og Folkeuniversitetet. Spændvidden i programmet kan blive enorm med mulighed for at ramme mange forskellige interesser hos danskerne.

"Danskernes Akademi" er først og fremmest et samarbejde mellem universiteterne og DR. Det er et stykke public service-forskningsformidling, der fint følger op på ambitionerne i den nye universitetslov om at formidle forskningsresultater også uden for de akademiske mure. Denne intention skal naturligvis også ses i lyset af globaliseringsstrategiens ønske om at fremme forskning, livslang læring og innovation.

Ud over programmerne er det DR's ambition at skabe et website, hvor der vil være

både podcast af forelæsningerne og uddybende materiale og links til universiteterne og andre relevante institutioner, f.eks. bibliotekerne.

Bibliotekerne er relevante samarbejdspartnere af flere grunde. Først og fremmest er målgruppen for "Danskernes Akademi" den samme som for voksenbibliotekerne, dvs. principielt alle unge og voksne danskere. Og formålet med virksomheden er det samme: oplysning og inspiration. Men det er især relevant at tænke programmet sammen med bibliotekerne, fordi bibliotekerne kan berige projektet i et ægte partnerskab.

Bibliotekerne kan på helt klassisk facon følge op på udsendelserne med litteratur om de emner, der er behandlet. Bibliotekerne kan arrangere udstillinger, vise dele af udsendelserne i biblioteksrummet – og det kan være selve det rum, hvor en forelæsning eller en debat finder sted, f.eks. med et publikum. Diskussionen kan fortsætte i biblioteksrummet, og der kan arrangeres ad hoc-studiekredse efter samme koncept som romanlæseklubberne. Bibliotekerne kan muligvis også berige DR's website med f.eks. en indgang til Biblioteksvagten og bibliotek.dk: "Vil du søge litteratur, eller vil du stille spørgsmål? Klik her!". Man kan tænke sig en model, hvor spørgsmål til forelæsningerne kanaliseres gennem Biblioteksvagten. Øget trafik, flere brugere og bedre udnyt-

telse af videnformidlingen er umiddelbare gevinster.

Styrelsen for Bibliotek og Medier har haft et møde med DR om partnerskab, og vi er enige om, at rammerne for et samspil er til stede.

I første omgang sender styrelsen sammen med DR introduktionsmateriale ud til alle folkebiblioteker i form af plakater og en dvd-intro-sløjfe. Vi satser på at indgå en aftale med DR om links til Biblioteksvagten og bibliotek.dk fra akademiets website.

I det nye år vil vi sammen med DR invitere til et dialogmøde, hvor mulighederne for en samarbejdsmodel kan blive drøftet. For de biblioteker, der involverer sig i et samarbejde – og måske også for andre – vil det være et centralt ønske at få mulighed for at bruge udsendelserne eller dele af dem i formidlingsarbejdet. Det ønske har vi fremført i DR – i lighed med tidligere. Der er fuld forståelse for ønsket, og der arbejdes med det.

I mine øjne indgår det i visionen for folkebiblioteket i vidensamfundet, at der er en aktiv formidling også af den forskning, der finder sted i Danmark. Vi må kunne se mulighederne for samspil mellem både forsknings- og folkebiblioteker, aktiviteter på nettet og broadcast.

Sille Bechmann Pedersen, Operate

## Interview med Gitte Rabøl

# Med lyst skal ledes – hvor er danskernes B-punkt?

De moderne medieforbrugere er en udfordring for public service-kanalerne, men samtidig en oplagt lejlighed til at gentænke sig selv og sin eksistens. Det samme gælder bibliotekerne. Det handler om evnen og lysten til at finde danskernes B-punkt.

Gitte Rabøl har som chef for DR2 sammen med Mette Davidsen-Nielsen været med til at få kanalen ud af sin position som den hemmelige og ukendte kanal. I dag er hun selvstændig konsulent og foredragsholder. Hun er medlem af Radio- og tv-nævnet og sidder samtidig i Kulturministeriets udvalg, der undersøger folkebibliotekets rolle i videnssamfundet

Hvad forstår du ved public service?

For mig er public service både et løfte og en ambition. Et løfte om at bidrage og tilføre værdi både til samfundet og den enkelte. Og så er det en ambition om at få større betydning for flere, som vi sagde på DR2. Folk skal opleve appellerende programmer, men programmerne skal kunne mere end det – de skal tilføre værdi og have betydning for seerne.

Public service-udbydere skal grundlæggende være uafhængige og troværdige – men jeg synes også, de skal være modige. Licenspengene forpligter. Man skal turde bruge dem til noget nyskabende og modigt – programmer, der flytter grænser.

Medieforbrugerne orienterer sig i dag bredt og globalt på mange forskellige platforme. De er medproducenter og ikke blot modtagere af indhold. Hvad betyder det for public service?

Det er faktisk en fantastisk chance for public service. Det giver mulighed for at lytte og lære. Vi skal have respekt for, at rigtig mange af menneskene ude i verden er super kloge, innovative og globalt tænkende. I gamle dage talte man om at gå ned i øjenhøjde med seerne. Jeg synes, det handler om at komme op på tæerne for at opsnappe og modtage alt det, der sker derude, og spille med på det. Man kan som public service-institution lære meget af at være lyttende og inddrage.

Der er i dag også langt flere udbydere på mediemarkedet. I princippet kan alle med en netforbindelse være producent og udgiver af information. Giver det konkurrence til leverandører af public service?

Det er en udfordring for alle medier. Og samtidig er det en oplagt lejlighed til at genopfinde sig selv og finde ud af, hvilken rolle man skal spille. En fjernsynskanal kan noget andet end en 12-årig japansers blog. Danskerne ved godt, hvilket værdisæt der står bag public service-kanalerne, og det giver et særligt rum. Og så er udfordringen at finde ind til, hvordan rummet skal udfyldes. Hvad er det public service-kanalerne kan levere, som andre ikke kan levere?

Public service rummer ofte et dilemma mellem det brede og det smalle. Hvordan fastholdes denne balance – og skal den fastholdes?

På nogle tidspunkter er det utrolig vigtigt at skabe noget, der er fælles, og på andre tidspunkter er det vigtigt at skabe noget, der rummer det forskellige. Public service skal kunne rumme mangfoldigheden. Men samtidig er der jo noget, der skal være konstant. Troværdighed, faglighed og ubestikkelighed kan vi ikke junglere rundt med.

På DR2 arbejdede vi med begrebet uhøjtidelig seriøsitet. Et satireshow kan godt være seriøst, hvis det har en ambition om for eksempel at være udfordrende eller kritisk. Hvis det udfordrer konventionerne eller giver stof til eftertanke.



### Er X-Factor så public service?

Ja, helt sikkert. X-Factor har betydet, at mange flere synger, og programmet har vist, at du ikke behøver at ligne en filmstjerne fra Hollywood for at komme på tv. Vild med Dans er også public service. Det viser virkelig danseglæde, og så viser det folk i udvikling. Det viser, at det er muligt at flytte sig. At rykke fra A til B. Og der sidder seere, som tænker, at når det kan lykkes for dem derinde på danseskulvet, så kan det også lykkes for mig. Det rykker ved folks selvopfattelse.

Men samtidig er der også elementer ved programmer som X-Factor, som man bør holde øje med. Skaber man for eksempel en kultur, hvor alle vil være kendte?

**Public service forbindes traditionelt med DR's tv-kanaler. Vil public service i fremtiden være uafhængig af platform og leverandør?**

Ja, i hvert fald af platform. DR er allerede i dag på mange platforme. Og medieforbrugere får informationer fra mange forskellige steder. Hvis jeg sidder foran fjernsynet i længere tid, så har jeg også min computer på skødet. Der skal jo noget mere til i dag. Og med f.eks. public service-puljeordningen, er der også flere der kan levere noget der lever op til kravene.

**Ligesom public service-kanalerne nu udfordres af nye medier og leverandører, så udfordres også bibliotekerne. Hvad betyder public service-begrebet for bibliotekerne?**

Det er jo den samme situation. Bibliotekerne er ikke ene om at tilbyde den ydelse, de før har været ene om – at hjælpe folk med at finde vej i en masse materiale, rådgive og stille til rådighed. Det er en udfordring, men også her en mulighed for at gentænke sig selv. Bibliotekerne skal finde ind til, hvad det er man kan levere og har lyst til at levere.

Den groteske situation er jo, at man på mange biblioteker synes, at man står med den store palette, og så siger danskerne alligevel: nej, biblioteket er ikke noget for mig.

Jeg tror mange oplever, at biblioteket mangler kant og skarphed. Valg og fravalg. Alle biblioteker behøver jo ikke at kunne alting. Ligesom alle public service-kanaler ikke skal kunne alting på én gang.

**Har du på baggrund af dine erfaringer fra DR2 et bud på, hvad det enkelte bibliotek ledelsesmæssigt kan gøre for at imødekomme udfordringerne?**

Det, der virkede for os, var at skabe et attraktivt og appellerende projekt. Omdrejningspunktet i projektet var at gå fra pligt til lyst. Vi ville ikke levere public service-programmer, fordi vi var forpligtiget til det, men vi havde lyst til det, fordi det var vigtigt. Vi drev processen med at udvikle DR2 ved at opsætte et lyst-projekt. Vi ville lave bedre programmer og programmer, folk gad se. Og mens vi hævdede ambitionerne for os selv, så blev barrieren for seerne sænket. Der kom simpelthen flere seere.

Der er jo flere forskellige ledelsesteorier. Nogen tror på den brændende platform, hvor udgangspunktet er, at det, man gør i dag, bare ikke er godt nok, og at man bliver nødt til at udvikle sig for at undgå, at skuden synker. Men jeg er tilhænger af den positive proces. Jeg tror ikke, det giver drive og innovation at få at vide, at det, man gør i dag, er for dårligt. Jeg tror på *lysten* som driver til at gøre det hele på en ny måde. Prioritere, fokusere og skære fra. Det var i hvert fald det, der virkede for os.

Alle har en ambition om, at det, de laver og præsterer, skal få en betydning for nogen. Det er den ambition og lyst, der skal foldes ud.

Og så handler det om at have et fælles projekt. Ledelse og medarbejdere skal stå sammen og mene det, de gør. Og måske virker det ikke i første omgang, men så lærte man det, og så prøver man noget andet.

**Du nævner, at bibliotekerne skal prioritere, fokusere og skære fra. Hvad er det bibliotekerne skal prioritere, og hvad skal skæres fra?**

Jeg har ikke opskriften på, hvad bibliotekerne præcist skal gøre. Men det er vigtigt at se det som en mulighed for at skabe noget nyt og unikt. Det handler om at finde ind til danskernes B-punkt. Hvor er det, de får lyst til biblioteket? Hvordan får man dem til at komme igen? Grundsubstansen er så stærk, og der er både saft, kraft og talent. Og der er viden og

kompetence, som venter på at blive udnyttet. Surdejen er der, og den er god, men hvad det så lige er, der skal tilsættes, for at folk kommer løbende med deres små poser – det er tusind-kroners-spørgsmålet.

**Hvor ligger dit B-punkt? Hvad, ville du selv synes, var værd at gå på biblioteket efter?**

Først og fremmest skal grundydelsen være der. Man skal kunne finde det, man kommer for, men jeg tror, det afgørende er, at man får noget mere med. Noget man ikke havde regnet med. En oplevelse eller en erkendelse. Eller et møde med nogen i et fantastisk rum. Noget der pirrer vores nysgerrighed og udfordrer os.

**Mange biblioteker har jo allerede i dag både udstillinger, arrangementer og aktiviteter for alle aldersgrupper. Hvad skal gøres anderledes?**

Det handler om at få os til at fortælle hinanden om biblioteket. Jeg er en af dem, der er vilde med biblioteket – med at det er der. Men jeg kommer der stort set ikke. Jeg har en fornemmelse af, at det ikke rigtigt er noget for mig. Og jeg ved samtidig, at det ikke passer. Der er helt sikkert masser af aktiviteter og arrangementer, som jeg ville elske, men jeg hører aldrig om dem. Arrangementerne er måske omtalt i lokalavisen, men den læser jeg ikke. Men hvis min kollega for-

talte mig om en sjov oplevelse eller en øjenåbner, hun havde haft på biblioteket, så ville jeg skynde mig derned, for det ville jeg da også have med.

Bibliotekerne skal blive mere risikovillige – de skal turde vove et øje og satse på det skæve, der får os til at tale om biblioteket. Men det skal til gengæld heller ikke bare være en sjov happening. Der skal ligge mening bag, og medarbejderne skal kunne stå inde for det. Jeg tror for eksempel på aktualiteten. Jeg læste om en skole, der havde forbudt eleverne at tale arabisk i frikvartererne. Hvorfor beslutter det lokale biblioteket sig ikke for, at den næste dag kan man kun komme ind, hvis man taler arabisk? Så kunne der ligge en lille ordbog, hvor man kunne vælge sig et ord for at få adgang. Det ville da få folk til at tale – det ville min nabo fortælle mig om.

Og sker det, at det glipper med kerneydelsen – at den bog, avis eller cd, jeg gerne vil låne, ikke er hjemme, så må de ikke sende mig tomhændet hjem. Jeg har flere gange i min læseklub skulle bruge en bestemt bog, og så har jeg tjekket mit biblioteks hjemmeside, men hver gang har den været udlånt. Hvorfor foreslår biblioteket mig så ikke en anden bog? Eller viser, hvad andre, der har lånt denne bog, også har lånt? Eller fortæller mig, at hvis jeg cykler hen til den anden filial, hvor bogen er hjemme, så forbrænder jeg 420 kalorier? Det ville i sig selv være

en oplevelse at få denne besked. De må ikke sende mig tomhændet og skuffet ud af hverken deres hjemmeside eller det fysiske bibliotek.

Du kan ikke tvinge folk på bibliotekerne, de skal komme af lyst. Vi har både bygninger, mennesker og systemer, som er gearret til at bidrage til oplevelse, indsigt, udvikling og fællesskaber. Det gælder om at sætte de kompetencer, der allerede er, i spil på en ny måde. Man skal turde gøre noget helt skævt og vove et øje.

**Er dit råd så, at bibliotekerne skal gå i tænkeboks?**

Nej, jeg tror, de skal gå ud af den! De har været i den tænkeboks længe, tror jeg. De skal turde gå ud af boksen. Og de skal indstille sig på, at ikke alle kan være tilfredse hele tiden.

På DR2 oplevede vi, at anmelderne skrev: "det var et mislykket program, men hvor er det godt, der er nogen, der tør satse". Jeg ved, at bibliotekerne også har en enorm goodwill – og at kernebrugerne er så loyale, at det er svært at skræmme dem væk.

Jeg tror, biblioteket skal blande sig. Sætte nogle lokale dagsordener. Gøre lidt stads ud af sig selv og ikke putte med alt det, de kan og ved. De skal vise, at de ikke bare låner ud, men har en masse interessant at give. Det ville ramme mit B-punkt!

ONS 11 NOV  
14:25:24

M 2

EURONEWS  
14:26:44 UTC  
15:26:44 KOBENHAVN  
09:26:44 WASHINGTON  
11:26:44 NUUK  
16:26:44 AMMAN  
EBU 1  
EBU 2  
EBU 3  
EBU 4  
EBU 5  
EBU 7  
EBU 8  
DOWNLINK  
IRD 01  
IRD 02  
IRD 03  
IRD 05  
IRD 06  
IRD 07  
FINE 1  
FINE 5  
FINE 4  
TX DKDR1  
TX DKDR2  
IRD 15 POVU  
SITE DOWNLINK

BIL  
D  
T  
E  
M  
A



Jens Thorhauge

# Kultur for alle

## Ros til bibliotekerne - en spore til fortsat efterlevelse af målet: Kultur for alle

**Kulturminister Carina Christensens udspil til en ny kulturpolitisk strategi, Kultur for alle, udfordrer alle kulturinstitutioner, kunstnere og kulturformidlere i Danmark. Det er en trussel for sammenhængskraften i vores samfund, hvis vi står uden et billede af vores fælles historie og kulturarv – derfor skal vi arbejde på nye måder for at sikre, at alle får et reelt kulturtilbud af høj kvalitet, lyder kulturministerens bud.**

I sommeren 2009 var kulturministeren på Danmarksturné med det formål at se lokale kulturaktiviteter og -institutioner. Dialogen med kommunerne og det lokale kulturliv var inspirerende og afdækkede en række udfordringer, som strategien adresserer.

Kommunernes rammer for lokale kulturaktiviteter er ændret med kommunalreformen. Kulturaftalerne, som der findes 13 af, dækker stort set hele landet undtagen hovedstadsregionen, der dog nu har erklæret sig stærkt interesseret i en regional kulturaftale.

Kulturaftalerne er en ramme om konkret og forpligtende samarbejde mellem staten og kommunerne. Et helt centralt mål i strategien er, at kulturaftalerne i fremtiden skal være en endnu stærkere platform for samarbejdet mellem kommunerne og Kulturministeriet. Det indebærer, at der ved indgåelsen af aftaler ses meget konkret på, hvordan Kulturministeriets styrelser og institutioner kan bidrage til at opfylde aftalens mål.

De regionale kulturaftaler blev i ud-

gangspunktet indgået med kommuner, der havde kulturinstitutioner med stats-tilskud. Derfor var biblioteker normalt ikke med. Nu har aftalerne fået en mere forpligtende og udviklende karakter, og derfor bør kulturregionerne også indgå aftaler med mål for biblioteksvirksomheden – det kan være om partnerskaber, aktiviteter, udviklingstiltag eller lignende.

### Brugerinddragelse

Udspillet har også fokus på brugerinddragelse og nævner, at deltagelse og dialog er blevet en selvfølge for mange brugere. Det velkendte problem, at vi ved for lidt om både brugere og ikke-brugere, nævnes, og en ny kulturvaneundersøgelse annonceres i 2010. Der afsættes 5 mio. kr. til *Reach out*-programmet, og der skal fokuseres på brugerinddragelse i kulturaftalerne.

### Børn og unge

Børn er et vigtigt fokusområde med mange initiativer i planen. Nyt er det, at der sættes større fokus på unge, bl.a. med en rapport fra Børnekulturens Netværk, der vil foreslå en samlet indsats for ungeområdet. Her peges der også på aftaler med statslige kulturinstitutioner om øget fokus på unge som målgruppe. Det er svært at ramme de unge, men det skal der gøres noget ved. Det fremhæves også, at familien som målgruppe gøres til et særligt tema i Børnekulturens Netværk.

### Åbne og tilgængelige kulturinstitutioner

Kulturinstitutionerne skal generelt tilpasse sig borgernes hverdag og deres

præmisser. Dette gælder i forhold til noget så grundlæggende som åbningstider. "Kulturinstitutionerne har i dag åbent på tidspunkter, der ikke nødvendigvis harmonerer med det liv, som den moderne borger lever," som strategien lidt forsigtigt, men unisforståeligt formulerer sig.

Markedsføring til borgerne er også et vigtigt område, hvor der er plads til forbedringer. Kulturaftaler og resultatkontrakter fremhæves som redskaber til at skabe forbedringer.

Udspillet stiller skarpt på de eksisterende kulturinstitutioner: Vi savner ikke flere kulturinstitutioner, men en udvikling af de eksisterende og en samordning af kulturelle satsninger på tværs af kommunegrænser. Det er i de kommende år nødvendigt at se på, om der er behov for en strukturreform, der skaber nye former for kulturinstitutioner, som vil kunne understøtte strategien.

Bibliotekerne fylder ikke meget i udspillet, men de roses stærkt: Bibliotekerne har evnet at tænke på tværs af institutionsgrænser og er langt fremme hvad angår formidling og brug af nye medier – og de har opskriften på, hvordan man skaber kulturtilbud, som borgerne gerne bruger. Kulturministeren afventer i øvrigt rapporten fra udvalget om folkebiblioteker i vidensamfundet.

Rosen til bibliotekerne må ikke tjene som sovepude, men skal være en spore til fortsat efterlevelse af målet: Kultur for alle.



## Snak – du er på!

# LEDERMØDE 2009

Hvad var den vigtigste begivenhed i 2009? Det spørgsmål blev deltagerne i årets biblioteksledermøde sat til at besvare, og ikke nok med det. De skulle også producere små filmklip med svarene – filmklip, som i løbet af første mødedag blev klippet sammen til "Deltagernes beretning". Til gengæld udgik Styrelsen for Bibliotek og Mediers traditionelle beretning helt af programmet og blev afløst af et bud på, hvad der skal være bibliotekernes strategiske pejlemærker fremadrettet. På dette års biblioteksledermøde var det bibliotekernes egne stemmer, der skulle høres.

Rent praktisk var alle deltagerne på ledermødet blevet fordelt ved gruppeborde. Man sad altså ikke nødvendigvis sammen med nogen, man kendte i forvejen. På hvert bord var der placeret et videokamera på størrelse med en mobiltelefon, og efter en kort introduktion fra *Jakob Bøtter*, Wemind, kastede grupperne sig over opgaven: at producere en treminutters film i løbet af den næste halvanden time.

Der blev filmet indendørs og uden-dørs. Nogle indslag var lige på og hårdt, andre nærmest poetiske.

I den fælles beretning, der blev præsenteret ved afslutningen af første mødedag, pegede rigtig mange på, at partnerskaber og netværk var det vigtigste, der var sket for bibliotekerne i 2009. Men der kom naturligvis mange flere bud og input end dem, der var plads til i beretningen. Styrelsen vil nu gennemgå samtlige film, og de vil indgå i det kommende års strategiarbejde. Biblioteksstemmerne vil ligeledes blive forelagt for udvalget om folkebibliotekets rolle i viden-samfundet, som afslutter sit arbejde i begyndelsen af 2010.

### Kom videre

Find links til interviews med oplægs-holdere, præsentationer, fotos og videooptagelser fra plenum på ledermødets konferencenetværk: <http://ledermoede.ning.com>.

Lone Sewerin

Anna Rasch

# Nye muligheder og forventninger til fremtidens bibliotek

## Roser til rollemodeller:

“I har demonstreret en indsats, der virkelig gør jer til rollemodeller,” lød roserne til landets biblioteksledere fra kulturminister Carina Christensen på årets biblioteksledermøde i Nyborg

Bibliotekernes evne til at udvikle nye tilbud og til at omstille sig og effektivisere ved at skabe nye strukturer var blot nogle af de facetter, som ministeren fremhævede i sin tale. Ligeledes understregede hun værdien af bibliotekernes evne til at tænke på tværs af institutionsgrænser og være på forkant med udviklingen hvad angår formidling og brug af nye medier – i takt med brugernes ændrede behov og ønsker.

“I kan være stolte af jeres indsats, som i hvert fald har givet mig høje ambitioner for at bringe kulturen ud til alle,” sagde kulturministeren. Forventningerne til bibliotekernes fremtidige indsats er høje! Og det gælder ikke alene bibliotekernes rolle i formidlingen af traditionelle tilbud, men også indsatsen for at nå ud til nye brugere via nye sociale platforme, arbejdet med integrationsindsatsen i lektiecaféer og Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek.

Udvalgsarbejdet om folkebibliotekernes rolle i vidensamfundet er en del af *Kultur for alle* – kulturministerens netop lancerede kulturpolitiske strategi. Her spiller bibliotekerne en væsentlig rolle i realiseringen af vores fremtidige videnssamfund, og ifølge ministeren er det helt afgørende, at bibliotekerne forbliver et både kulturelt og læringsmæssigt tilbud for alle. Ministeren ønskede bibliotekerne god fornøjelse med drøftelserne – og mindede om, at hun har forventninger om at få nogle gode resultater i hus.

## Et valg mellem mulige fremtider

“Den store udfordring, bibliotekerne står over for, er, at de meget snart skal vælge mellem flere forskellige mulige fremtider,” lød budet fra *Hans Siggaard Jensen*, der indledningsvis stillede hovedspørgsmålet: Hvem har brug for et forskningsbibliotek og en forskningsbibliotekar? Oplægget tog udgangspunkt i en rapport, der afdækker, hvilken rolle og hvilke muligheder fremtidens forskningsbiblioteker har, og hvad der skal gøres, for at disse roller og muligheder kan realiseres. På baggrund af rapporten skitserede Siggaard Jensen tre mulige roller: rollen som læringscenter, rollen som videntcenter og rollen som vidensvaluar eller facilitator af viden. Han skitserede endvidere udviklingen af mulige bibliotekaridentiteter og havde en række bud på nogle af de spændingsfelter og opmærksomhedspunkter, der er knyttet til drøftelsen af forskningsbibliotekernes rolle i fremtiden, herunder behovet for eksempelvis overvågning af kvalifikationer og kompetencer hos biblioteksmedarbejdere, brugerbehov, medier og teknologi.

Under overskriften “innovation og fællesskab” gav *Jens Thorhaug* som formand for udvalget en status på udvalgsarbejdet vedrørende folkebibliotekerne i videnssamfundet. Hovedbudskabet var klart – og parallelt til Siggaard Jensens diagnose for forskningsbibliotekerne: Bibliotekernes rolle som garant for adgang til information og tilegnelse af viden har ændret sig drastisk til nu i højere grad af have fokus på facilitering af fora og fællesskaber.

“Biblioteket er sat i verden for at understøtte opfyldelsen af de samfundsmæssige behov,” sagde Thorhaug. Og når de behov ændrer sig, er bibliotekerne naturligvis også nødt til at ændre sig. Gennem de sidste 100 år er dette sket utallige gange. Thorhauges pointe er, at udfordringerne i dag for alvor knytter sig til grundvilkårene for og grundessensen af biblioteksdriften.

Biblioteksmonopolet er brudt, brugernes ønsker ændrer sig hurtigt i takt med den teknologiske udvikling, og bibliotekerne er i svær konkurrence om brugernes opmærksomhed.

#### En vision for folkebibliotekerne

Udvalget for folkebibliotekernes rolle i vidensamfundets vision for folkebibliotekerne er med Thorhauges ord, at biblioteket gør den digitale teknologi til sit medium og bruger den til at skabe konkurrencefordele for Danmark ved at formidle viden og inspiration til alle danskere i et tæt samspil med uddannelser. Bibliotekerne understøtter fællesskaber og gør det ved at facilitere udnyttelsen af viden.

Visionen har tre hovedelementer:

- For det første skal Danmark have et virtuelt bibliotek, der når ud til alle borgere – på samme måde som public service i forhold til radio og tv. Det virtuelle biblioteks tilbud tilbyder en bedre struktureret videnadgang end den,

Google giver. Bibliotekerne kan ikke slå Google som søgemaskine, men kan supplere med kvalitet. Videnproduktionen i Danmark udnyttes optimalt, og alle skal have andel i ny viden og mulighed for at bruge den personlige og samfundsmæssige viden.

- For det andet skal bibliotekerne være et attraktivt fysisk rum med lærings- og oplevelsestilbud, der inddrager borgeren, og som borgeren er medskaber af. Det er vidensamfundets forsamlingshus eller medborgerhus.
- For det tredje skal alle disse aktiviteter finde sted i tætte partnerskaber med DR, lokalkanaler, foreninger og uddannelsesinstitutioner. Universiteterne skal trækkes ud i disse rum, og der skal skabes en dialog i det offentlige rum, som bygger på både broadcast, nettet og medborgerhuset.

Der er altså masser af udfordringer for bibliotekerne, og en af de største er ifølge Thorhaug af strategisk karakter:

“Ydelserne til vidensamfundets behov kan ikke legitimeres med industrisamfundets sprog, tænkning og biblioteksimage. Men biblioteket er vigtigere end nogensinde. Vis det! Italesæt!”, lød opfordringen, og hans hovedpointe var klar. Det er nu, der skal handles – og det er lokalt på bibliotekerne at implementeringen af Det nye bibliotek skal foregå, og sandhedens øjeblik i mødet med brugere skal opstå.



Jens Thorhaug

## Strategiske pejlemærker

I en årrække har det været praksis, at Styrelsen for Bibliotek og Medier afrapporterede sine aktiviteter i en stadig voksende skriftlig årsberetning til det årlige biblioteksledermøde, der traditionelt holdes i november måned. I år besluttede vi at tage konsekvensen af vores nye kommunikationsstrategi, der klart lægger hovedvægten i vores kommunikation på vores website. Resultatet blev en langt kortere og mere selektiv og overskriftorienteret beretning, men med masser af links til relevante websites og dokumenter. Vi valgte også på ledermødet at præsentere en række strategiske pejlemærker for biblioteksudviklingen. Her er en opsummering af denne nye form for beretning fra mødet.

### Biblioteksudvikling

#### – og den nødvendige statistik

Bibliotekernes historie er en udviklings- og ekspansionshistorie næsten frem til biblioteksmonopolets tydelige sammenbrud omkring 2000. Derefter er det gået meget stærkt med en ny brugeradfærd, som vi endnu ikke er helt i stand til at gøre rede for.

Vi har haft en periode præget af arbejdet med **mediernes ligestilling**. Knap var vi på omdrejningshøjde her, før det handlede om **medier på nettet**. Nu ser vi meget klart et **brugerfokus**, hvor det handler om at ramme brugernes ønsker og behov, og hvor konkurrencen med andre medieudbydere bliver tydeligere. Måske står vi om få år i en situation, hvor det at give adgang til medier – bibliotekernes oprindelige mission – slet ikke vil være hovedopgaven, fordi medierne vil være i frit flow på nettet. Måske overtager tendensen til at facilitering af videnadgang er en stadig vigtigere opgave, fuldstændigt. Det er ikke umuligt!

Men her og nu er det i forhold til at opstille **strategiske pejlemærker** for udviklingen vigtigt at holde fast i, at der er markante forskelle i udviklingen af forsknings-, uddannelses- og folkebiblioteker. På folkebibliotekerne er der sket et fald i udlånet i perioden mellem 2000 og 2008 på 22 %. Faldet i forskningsbibliotekernes udlån af fastformmaterialer er større, men det modsvares af en eksplosion i udlånet af e-artikler og andre downlansmedier, sådan at det nu er 80 % af alle udlån i de store forskningsbiblioteker, der er e-lån. På folkebibliotekerne er 64 % af alle udlån derimod bogudlån. Det er den markante og stabile nedgang i

de traditionelle biblioteksydelser, der gør det nødvendigt at operere med udviklingen af Det Ny Bibliotek. Vi har tre hovedindsatser i dette strategiske udviklingsarbejde: for det første udviklingen af det virtuelle bibliotek med mere relevant indhold end tilfældet er nu. For det andet folkebiblioteksområdet, hvor problemet er, at e-bogs-markedet på dansk er meget lille. For det tredje udviklingen af biblioteksrummet, der er en enorm udfordring, uanset hvilken bibliotekstype vi taler om. Rummet skal være indrettet til mennesker og ikke til bøger, til facilitering af videntilegnelse. Der skal være fokus på relationerne mellem medier og mennesker og i mindre grad på de udlånstransaktioner, der stadig er væsentlige, men som vi næppe kan basere en fremtid på. Der er tre tal fra statistikken for 2008, som jeg synes, det er vigtigt for folkebiblioteker at holde sig for øje: Der er 24 mio. besøg årligt på folkebibliotekernes websites. 34 mio. mennesker går gennem døren årligt. Der er 10.000 årlige arrangementer af den ene eller den anden art. Mens udlånet er for nedadgående, er disse aktivitetstal for opadgående. Altså er det sundt fornuft at basere virksomheden på disse og lignende nye aktiviteter. Vi skal fokusere mindre på udlånstal og mere på værdiskabelse.

### En ny biblioteksmodel

Vi har bedt Dorte Skot-Hansen fra Danmarks Biblioteksskole om at udvikle den model for folkebiblioteksrummet, som hun introducerede i sin bog *Det lokale bibliotek – afvikling eller udvikling* fra 1994. Den nye model er udviklet sammen med Casper Hvenegaard og Henrik Jochumsen. Modellen kan ses som ét bud på fremtidens folkebibliotek og dermed

en model, som der må opstilles strategiske pejlemærker for at nå. Modellen opererer bl.a. med fire 'rum', der er både virtuelle og virkelige: oplevelsesrum, læringsrum, inspirationsrum og møderum.

Vi har tjekket vores aktiviteter i forhold til denne model med spørgsmålet: Hvis det var disse rum, der var strategisk styrende, ville vi så som styrelse have aktiviteter, der matchede?

I **læringsrummet**, hvor børn, unge og voksne kan opdage og udforske verden og styrke deres kompetencer, har vi lektiecaféer, It for alle, Lær mere it og "Danskernes Akademi" som programmer.

**Oplevelsesrummet** er en ramme om meningsfulde oplevelser i alle medier, kulturformer og genrer. Her er styrelsens programmer færre og overvejende børneorienterede: Det drejer sig om Læselyst-kampagnen og integrationsaktiviteter som i projektet *Kulturmodestedet*.

I **møderummet** har vi DR Romanklubben, Café Danmark.

I **inspirationsrummet**, hvor borgerne i samspil med andre kan få inspiration – f.eks. i spil-, skrive-, lyd- og videoværksteder, findes styrelsesstøttede aktiviteter kun i form af udviklingspuljestøttede projekter.

Konklusionen er, at hvis man således måler på styrelsens programmer for at styrke bibliotekernes aktiviteter, er der klart mest fokus på læringsrummet. De kreative og oplevelsesorienterede aktiviteter opfatter vi langt hen ad vejen som et lokalt anliggende. Det bør overvejes.

### Centrale pejlemærker

I styrelsens hidtidige virksomhed har vi fokuseret på indsatsområder, hvor vi har set åbenlyse behov. Lad mig nævne følgende pejlemærker:

**Fremtidens biblioteksbetjening af børn** med udviklingen af websitet palle-gavebod.dk, "Ramasjang Live"-samarbejdet, Bogstart, børnehavebiblioteker, Læselystkampagnen, kompetenceudviklingsprogrammer og Børnekulturens Netværk som en ganske bred vifte af tiltag.

Pejlemærket **Bedre integration** omfatter bl.a. aktiviteter i medborgercentre, f.eks. lektiecaféer, Bogstart, mentorordninger, Bydelsmødre og mange variationer af sprogleringsindsatser som Café Dansk, Kulturbro, Borgerforum og Vi læser avisen sammen.

Pejlemærket **Deff skal længere ud** skal gøre en omfattende indsats for at servicere gymnasier, sosu- og VUC-uddannelser og sikre enklere adgang gennem WAYF-autenticificeringssystemet.

Hele **open access-indsatsen** er et selvstændigt pejlemærke, der konsekvent gennemført vil indebære et paradigmeskift i forskningspublicering og give nye muligheder og opgaver for forskningsbibliotekerne. Omfattende forberedende arbejde i fora og projekter i Knowledge Exchange-samarbejdet og i Nordbib har ført til udgivelsen af Houghton-rapporten om fordelene ved open access-publicering og nedsættelse af et dansk open access-udvalg under Videnskabsministeriet, men med Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek (DEFF) for bordenden. I forlængelse af open access-udviklingen er udviklingen af **integreret**

**søgning gennem bygning af databrøn-**de blevet et pejlemærke. Et udbud om etablering af databrønd for e-artikler og e-bøger gennemføres i første halvdel af 2010.

Et pejlemærke er også **bibliotek.dk**. Nye faciliteter er etableret, f.eks. brugernes mulighed for at tildele tags og ratings. Nye faciliteter er ligeledes undervejs, f.eks. brugernes adgang til at se og ændre udlån og bestillinger på tværs af systemet.

**Bedre markedsføring** af Det ny bibliotek er et pejlemærke med støtte til udvikling af markedsføringsplaner i bibliotekerne og med det mål at indgå med biblioteksaktiviteter i den nationale kampagne i forbindelse med eDag3.

Et nyt pejlemærke er en systematisk indsats for at **udvikle partnerskaber** mellem styrelsen og alle typer af indholdsproducerende aktører. Samarbejdet med Gyldendal om fletningen af bibliotek.dk og *Den Store Danske Encyklopædi* er et eksempel, samarbejdet med DR om læseklubber, "Ramasjang Live", "Danskernes Akademi" og Orlaprisen et andet. Indholdsgenererende er også samarbejdet med IT- og Telestyrelsen, Integrationsministeriet og Undervisningsministeriet. Et klart mål for styrelsen er at skabe flere partnerskaber, gerne med en styrkelse af de førnævnte oplevelsesrum og inspirationsrum som følge.

Bibliotek og Medier har rigtig mange aktiviteter, der understøtter udviklingen af Det ny bibliotek, men der er også brug for kritisk eftertank for at balancere indsatsen rigtigt.

Lone Sewerin

# Nu bestemmer kunderne

Med 260 år på bagen er *Berlingske Tidende* Danmarks ældste avis. Men erfaring betyder ingenting. De nye mediekunder er krævende og lynhurtigt væk, hvis de ikke får, hvad de vil have

Det var budskabet fra *Lisbeth Knudsen*, koncerndirektør for Berlingske Media og ansvarshavende chefredaktør på *Berlingske Tidende*, da hun talte på biblioteksleder-mødet. Og ifølge Lisbeth Knudsen har bibliotekerne og dagblade som *Berlingske Tidende* meget til fælles. Først og fremmest brugerne – kunderne, som Lisbeth Knudsen foretrækker at kalde dem – og dermed også udfordringen: Hvordan forandrer vi os, så vi også har relevans fremover? To bud fra Lisbeth Knudsen lød sådan:

“Vi har jo været vant til, at det var medierne, der var gatekeepere på information og viden til befolkningen. Problemet er, at journalisterne stadig sidder på lågen, men der er ikke noget hegn længere. Informationerne flyder fuldstændig frit, og det nytter altså ikke noget at slå sig op på at være gatekeeper, når der ikke er noget hegn.

Der er simpelthen ikke nogen vej tilbage. Jorden har flyttet sig under os, og derfor er vi nødt til at forandre os hastigt. Jeg hører til dem, der mener, at vi i mediebranchen bliver nødt til at introducere et helt nyt mindset. Vi bliver simpelthen nødt til at erstatte den gamle analoge tankegang, hele den gamle måde at tale på, og sætte os ind i, hvordan det er, borgerne nu har flyttet sig.”

## Den nye mediekunde

De nye kunder i Berlingske Media vil involveres og tages alvorligt, og de vil have let adgang til indholdet, som derfor helst skal være tilgængeligt på flere forskellige medieplatforme. Herom sagde Lisbeth Knudsen:

“I et vidensamfund kan vi ikke leve af at sælge viden. Det har vi måttet konstatere. Men vi kan leve af at gøre nytte for kunderne. Vi kan leve af, at vores indhold har relevans for dem. Vi er nødt til at bevæge os ud af opdragelsestiden og den gamle oplysningstid og flytte os over i, at det er kunderne, der har fjernbetjening. Det er dem, der har styrepinden. Det er dem, der beslutter, hvad de vil.

Vi har ikke længere loyale brugere, det tror jeg heller ikke, I har. Vi er ikke den almene meningsdannelse længere. Der er rigtig mange, som er med til at danne den opfattelse, vi har, af hvad der sker i vores samfund. Vi fører stadig monolog med kunderne, men de efterspørger dialog.

Borgerne er brudt ind i den gamle magtcirkel, der var mellem politikerne, virksomhederne, organisationer, institutioner og medierne. Borgerne er begyndt at blande sig i, hvad der er væsentligt, og hvad der er relevant. Og det betyder, at vi er nødt til at se hele vores virksomhed i et nyt perspektiv.”

## Den nye organisation

*Berlingske Tidende* er stadig flagskibet hos Berlingske Media, men ellers er intet, som det var for bare et par år siden. Medarbejderne arbejder nu på tværs af medieplatforme med tekst, billeder og nettet. Der eksperimenteres med nye varer, f.eks. det digitale betalingsugemagasin *Ugen* og det hyperlokale website *dinby.dk*, hvor brugerne selv er med til at levere indholdet. Større journalistiske satsninger i koncernens aviser promoveres rutinemæssigt på Facebook og i andre sociale medier.

Lisbeth Knudsen forklarede, hvordan hele organisationen samtidig var blevet gentænkt:

“Vi har taget den konsekvens at smide hele vores gamle organisation op i luften og begynde fuldstændig forfra: at beskrive nye funktioner, at lave en ny form for ledelse og at introducere nye ledelsesværdier som led i hele denne her forandringsproces. Vi tror ikke på, at vi kan ændre mindset, hvis ikke vi også ændrer organisationen og måden at lede på.”

De nye ledelsesværdier er bl.a. innovation og ambition – værdier, som skal spredes ud i hele koncernen og ikke kun til redaktionerne:

“Vi har ledelsesmæssigt flyttet os fra at være dagbladsudgivere med nogle læsere til at være medievirksomheder med læsere og brugere. Nu er vi i gang med den næste transformation til at være indholdsleverandører med nogle kunder. Udfordringen er i høj grad at få flyttet os fra den gamle monolog og dét at levere information ud til at foretage samtale og have en relation. Det er faktisk rigtig svært, fordi medierne har været vant til, at det var os, der havde professionalismen til at udvælge, prioritere, redigere og indsamle stof. Men forventningen nu er samtale og relation, og det skal vi vide at levere.”

## Kom videre

Se Lisbeth Knudsens oplæg på biblioteksleder-mødet: <http://fatrocket.dk/bib09>  
Læs om Berlingske Media: <http://www.berlingskemedier.dk>

# Nye ledelsesmæssige udfordringer

“Det, der er vigtigt, er, at man beslutter sig for, hvilken strategisk udviklingsretning man rent faktisk vil følge – og at man så gennemfører den. For jeg tror, at man i biblioteksverdenen rent faktisk har et stort landkort. Man har tegnet masser af muligheder, man ser masser af muligheder for partnerskaber og nye måder, man kan lave servicér på. Spørgsmålet er, hvordan man får sat de rette transformationsprocesser i gang,” sagde *Flemming Poulfelt*, professor ved CBS og konferencens ledelsesstrategiske oplægsholder.

## Fra beslutning til eksekvering og opfølgning

Spørgsmålet er, om man får truffet de nødvendige beslutninger – og så får dem udfoldet i organisationen. Men også, om man eksempelvis har den kompetence, der skal til for at gennemføre tingene. Det kan være af betydning for den måde, man skal rekruttere eller efteruddanne medarbejdere eller sætte en ny standard i organisationen på. Det handler også om løbende at vurdere, om man er i stand til at leve op til forandringen, hvordan der følges op, og hvordan der måles.

“Processen fra at vi vælger en ny retning, til vi får den gennemført i praksis, det er en vigtig udfordring. Og det er ikke no-

get, man bare gør med et knips med fingrene. Min pointe er, at noget af det, der er vigtigt, når man laver en ny strategi, det er, hvordan sikrer man, at den giver mening i organisationen – og selvfølgelig også, at den giver mening for de vigtigste interessenter,” siger Poulfelt.

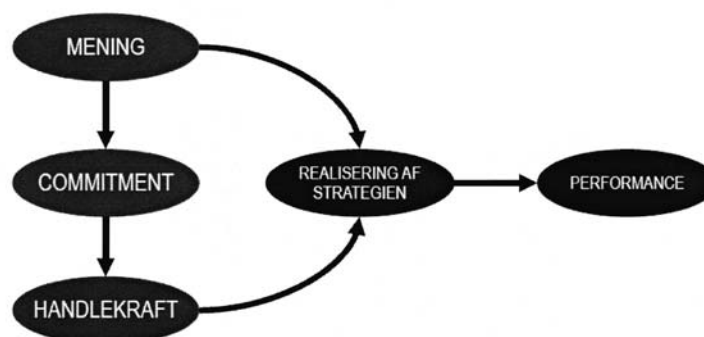
Som Poulfelts model illustrerer, er pointen, at den ledelsesmæssige forudsætning for at skabe strategisk forandring og dermed at realisere sin strategi – og i sidste ende at skabe konkrete resultater – er, at man som leder skaber sin handlekraft gennem “mening” – bl.a. gennem evnen til at udstikke en klar retning gennem profil, retning, gejst og budskab – og ‘commitment’.

Er man klar til at gå i gang med at skabe en ny måde at drive bibliotek på, kan man lade sig inspirere af Poulfelts model for ledelse, version 2010, der har fokus på at:

- Skabe strategisk retning og identitet og proaktivt at fastlægge profil og kurs
- Håndtere interessenterne og at udnytte viden til skabe innovation og resultater
- Skabe værdier og udøve værdibaseret ledelse på et bredt grundlag

- Undgå kompetenceopsaftning og give rum for, at nye kompetencer kommer i spil
- Sikre eksekvering af tanker til handling
- Udnytte vidende ressourcer igennem ledelse af videnmedarbejdere og processer
- Forbedre, forny og forandre ved hjælp af udviklende transformationsprocesser
- Kommunikere gennem etablering af meningsskabende meldinger og dialoger
- Skabe gejst ved udvikling af stemning, fremdrift og tillid
- Sikre commitment over for andre og en selv.

Strategisk forandring handler med Poulfelts ord ganske enkelt om at sætte ny retning – og er for vigtig til at blive overladt til topledelsen. Én leder vil sjældent have kompetence til både at formulere visionen, at kommunikere den til medarbejderne, at træffe beslutninger, at eksekvere og at følge op – for at skabe rum for forandring er det nødvendigt at bryde vanens magt og den konventionelle tankegang. Og så er det bare med at få arbejdshandskerne på og få sat gang i processen.



BILLEDTEMA



# TEMA MØDER

## Bibliotekernes bidrag til læring og dannelse

Oplægsholdere: Michel Steen-Hansen, Danmarks Biblioteksforening, og Carl-Otto Dethlefsen, DR

Hvordan kan DR og bibliotekerne i fællesskab nå ud til endnu flere danskere? Skal bibliotekerne konkurrere med de etablerede læringstilbud? Disse spørgsmål satte rammen for temamødet om bibliotekernes bidrag til læring og dannelse, hvor *Michel Steen-Hansen*, direktør for Danmarks Biblioteksforening, og *Carl-Otto Dethlefsen*, udviklingsredaktør på DR2, gav deres bud på de muligheder og udfordringer, bibliotekerne står over for.

### DR og "Danskernes Akademi"

DR's public service-forpligtelse handler om at styrke borgernes handleevne i et demokratisk samfund og sikre adgang til information og debat. Hvad angår undervisningsprogrammer er DR ved lov pålagt at sætte særligt fokus på at motivere befolkningen til videreuddannelse som supplement til folkeskolen og den øvrige folkeoplysning. DR skal også fokusere på tidens aktuelle temaer inden for folkeoplysning.

Carl-Otto Dethlefsen fremhæver, at programmer som "Viden Om", "Horisont", DR2's temaaftener og mange af P1's formater alle rummer elementer af læring, men derudover sendes der årligt cirka 100 timers egentlige undervisningsprogrammer. DR har en ambition om at give borgene et mere samlet univers af viden inden for et bredt spektrum af emner og lancerer derfor i 2010 "Danskernes Akademi". Der er tale om et samarbejde mellem DR, universiteterne og andre viden-

formidlere. Programmet vil ligge på DR2's eftermiddagsflade, og der vil være uddybende materiale og podcasting på websitet.

Både DR og bibliotekerne står over for udfordringen med at betjene mere differentierede brugergrupper. Det er en stor mundfuld at planlægge den systematiske indsats, der sikrer, at begge institutioner rammer størstedelen af befolkningen med relevante tilbud. En del af løsningen ligger i partnerskaber. DR ser en oplagt partner i bibliotekerne, der vil kunne supplere med udvalgte materialer om de emner, som tages op i "Danskernes Akademi". Dethlefsen opfordrer til, at bibliotekerne gør borgerne opmærksomme på tilbuddet og tænker det sammen med de læringsaktiviteter, der finder sted på det enkelte bibliotek.

### Hva' ka' bibliotekerne?

Michel Steen-Hansen mener, at bibliotekerne skal holde fast i, at de er dannelsesinstitutioner, og arbejde målbevidst for at styrke og profilere læringsaktiviteter. Det er ærgerligt, hvis bibliotekerne ikke laver undervisning, for de har alle kompetencerne til at løfte opgaven og skabe værdi for brugerne. Folkeoplysningsforbund, VUC'er, skoler og andre lignende aktører er etablerede undervisningsinstitutioner. Der ligger et stort potentiale i at lave fælles udviklingsplaner med disse lokale institutioner og samtidig sætte læring mere offensivt på bibliotekernes brugerorienterede dagsorden.

For Michel Steen-Hansen er programsætning et nøgleord. Bibliotekerne skal programsætte læring og viden og gøre mere for at "pushe" viden til brugerne. Der eksisterer en myriade af undervisningstilbud på de enkelte biblioteker. Men der er mere slagkraft i fælles, koordinerede læringsprogrammer på tværs af kommunegrænserne. Med en mere metodisk og ens tilgang kan bibliotekerne blive stærke spillere på undervisningsområdet, såvel lokalt som nationalt.

Budskaberne fra de to oplægsholdere falder i god jord hos tilhørerne. Flere fremhæver, at der er solid grobund for at skabe fælles udviklingsplaner med andre læringsinstitutioner, og at bibliotekerne kan byde ind med målrettet undervisning, som dels opfylder konkrete, hverdagsrelaterede behov som oprettelsen af en profil på Facebook og billetbestilling på nettet, dels yder mere generelle services som kurser i digitale selvbetjeningsløsninger og introduktion til Word.

Vidensamfundet er en realitet, og det er blevet smart at være klog. Netop derfor har bibliotekerne en særlig mulighed for at brande sig selv som dannelsesinstitution. Og hvis DR og bibliotekerne går sammen om at sætte læring højt på dagsordenen, vil det gøre en forskel for mange.

*Lisbeth Vestergaard  
og Eva Sønderstrup-Andersen*

# TEMA MØDER

## Markedsføring af hvad – koncept eller tilbud og materialer?

Oplægsholdere: René Steffensen, CBS, og Lisbeth Christensen, Horsens Kommunes Biblioteker

### Et "markedsført" biblioteksledermøde

"Det ny bibliotek er her", lød overskriften på allerførste side i Styrelsen for Bibliotek og Mediers nye årsberetning under et billede af direktør Jens Thorhauge i skarpt fokus på en baggrund af diffuse, udflydende omgivelser. Budskabet var da heller ikke til at tage fejl af på det netop afholdte biblioteksledermøde, hvor deltagerne i grupper skulle indspille en treminutters video med letbetjente kameraser med begrundede bud på årets og næste års vigtigste biblioteksbegivenheder. Styrelsen startede med at tage egen medicin, og der var utvivlsomt tale om et eksempel på markedsføring af en given dagsorden. Men det var ikke bare overflade og cellofan, for gruppearbejdet resulterede også i et godt produkt. Deltagernes film udmærkede sig ved klare og bemærkelsesværdigt entydige tilkendegivelser: Bibliotekerne skal satse på nye formidlingsformer og partnerskaber, og det var biblioteksbegivenheder med de egenskaber, der blev fremhævet.

### Markedsføring af Det ny bibliotek

Det er vanskeligt at tale om et koncept uden samtidig at medtænke markedsføring. Det ligger implicit i konceptbegrebet, at det skaber opmærksomhed. Det er en idé, der giver ramme og retning. Det ny bibliotek forstået som bibli-

otekernes samlede tilbud, ydelser og produkter forudsætter og ender med markedsføring. Først med markedsføring bliver det til et brand – det nye biblioteks-koncept. Det er netop i erkendelse af, at Det ny biblioteks forskellige tilbud kræver en intensiv, differentieret markedsføringsindsats og en tilsvarende ny og anderledes formidlingsform, at styrelsen har ydet støtte til en række folkebibliotekers markedsføringsprojekter, der skal være afsluttet ultimo maj 2010.

### Fingeren på pulsen

#### – tema på biblioteksledermødet

Der vil først foreligge et samlet indtryk af markedsføringsindsatsen af Det ny bibliotek på folkebibliotekerne til sommer, hvor resultaterne af projekterne formidles til alle folkebiblioteker fra en fælles server.

Med oplægget "Strategisk markedsføring af Det ny bibliotek" tog biblioteksledermødet imidlertid temperaturen på CBS Bibliotek og Horsens Bibliotek – et forskningsbibliotek og et folkebibliotek. "CBS har ingen decideret markedsføringsstrategi", var de indledende ord i biblioteksdirektør René Steffensens oplæg. Strategi eller ej, i hvert fald var den medbragte reklamefilm rendyrket CBS-koncept. CBS blev repræsenteret ved biblioteket med

dets lyse rum af summende studieceller og fuld adgang til alle tænkelige e-resourcer. En amerikansk talende studerende (en professionel skuespiller) personificerede CBS-konceptet.

Også Horsens Bibliotek markedsfører snarere et udfoldet koncept end materialesamlinger og servicere. Som bibliotekschef *Lisbeth Christensen* udtrykte det, handler det om markedsorientering snarere end produktorientering. Horsens Bibliotek har især haft succes med markedsføring af bestemte begivenheder som overraskende, opmærksomhedsskabende og timede historier. Et par eksempler: Krimimessen henlægges til et fængsel, og på sin 60-års fødselsdag modtager borgeren en indbydelse fra biblioteket til et forfatterarrangement og får tilmed en boggave.

Det ny bibliotek dækker over mange forskellige tilbud, men må ses og markedsføres som et koncept. Den grundlæggende idé er, at bibliotekerne er, hvor brugerne er. Bibliotekerne skal følge og overraske brugerne – hele livet.

*Christian Søndergård Christensen  
og Jonna Holmgaard Larsen*

## Integreret søgning – bibliotekernes Google?

Oplægsholdere: Ole Holm, Det Kongelige Bibliotek, og Bo Fristed, Århus Kommunes Biblioteker

### Hvad er integreret søgning?

De sidste år har et af buzzwordene i it-enden af biblioteksdebatten været "integrated search" eller integreret søgning. Det handler i al sin enkelthed om at samle ét søgeindeks på én maskine frem for at foretage distribueret søgning på en række maskiner. Det giver en hurtigere søgeflade og mulighed for en bedre samlet præsentation af søgeresultater fra flere kilder. Endvidere giver det mulighed for frigørelse fra bibliotekssystemet. Integreret søgning er derfor også et alternativ til at integrere netressourcer i bibliotekssystemer.

På temamødet om integreret søgning var der oplæg fra *Ole Holm*, leder af biblioteksteknologi på Det Kongelige Bibliotek (KB), og *Bo Fristed*, chef for ITK Kommunikation i Århus Kommune. Begge oplægsholdere forholdt sig til, hvordan og hvorfor bibliotekerne har valgt at arbejde med integreret søgning, hvilke udfordringer og problemer der opstår i den sammenhæng, hvilke brugerreaktioner der ses, og hvad de nye muligheder kan bruges til.

### Integreret søgning på Århus Kommunes Biblioteker

Bo Fristed tog udgangspunkt i TING-partnerskabet mellem DBC, København Kommunes Biblioteker og Århus Kom-

munes Biblioteker. Formålet med TING-partnerskabsaftalen er bl.a. at skabe konsensus om fælles retningslinjer for udvikling og samarbejde samt at bidrage til den fælles biblioteksudvikling i Danmark. DBC bidrager med drift og udvikling af selve brøndlaget, mens bibliotekerne arbejder med slutbrugergrænseflade og præsentation.

I TING-konceptet er den store udfordring spørgsmålet om, hvordan bibliotekernes informationer frigøres, samtidig med at deres og brugernes viden synliggøres, der skabes relationer imellem dem, og det hele placeres i en kontekst, der giver mening for brugerne. Samtidig med at der arbejdes på at opnå relationer med data, personale og brugere, er der i TING-konceptet et stort fokus på formidling af bibliotekernes ressourcer til mange platforme lige fra mobile devices til pc'er. Nogle af de nye projekter, som er på vej, er elektroniske bogbidder til S-togene, netlydbøger og digital trendspotting, hvor vilde idéer kan afprøves. En af de udfordringer, som der skal arbejdes på i TING-projektet, er, hvordan der sættes fokus på den enkelte bruger.

### Integreret søgning på KB

Ole Holm fortalte om KB's arbejde med integreret søgning de sidste tre år. KB er en del af PRIMO-konsortiet, som består

af KB, Det Administrative Bibliotek, Danmarks Tekniske InformationsCenter og Aalborg Universitetsbibliotek.

I 2008 lavede Snitker & Co. en usability test af KB's grænseflade. Af positive elementer viste undersøgelsen, at søgningen overraskede brugerne positivt ved, at de søgte i ressourcer, som de ikke havde forventet at finde. Af ulemper kan nævnes, at der var for mange biblioteksfaglige begreber i grænsefladen.

Erfaringerne på KB er, at integreret søgning udstiller bibliotekernes styrker og svagheder, og at der er et konstant behov for dataoprydning, konsolidering, harmonisering og berigelse. Derudover er der en stor udfordring i at bevare overskuelighed, anvendelighed og relevans for den enkelte bruger, når man søger samtidigt i meget forskellige ressource typer. Men det er netop ved at supplere med andet end katalogdata, f.eks. digitaliserede data, mediedata, fuldttekstdata, forskningsregistrering m.m., at integreret søgning kommer til sin ret. Hvis man kun råder over katalogdata, er integreret søgning en meget dyr løsning! Samtidig vil KB ikke gå på kompromis med kvaliteten, og der er derfor hele tiden overvejelser om, hvilke samlinger som skal integreres, og hvordan man kan forbedre data.

*Lise Mikkelsen  
og Leif Andresen*

BILLEDTEMA



## Fra netværk til forpligtende partnerskab

Oplægsholdere: Per Palving Larsen, IT og Telestyrelsen, og Knud Schulz, Århus Kommunes Biblioteker

Hvordan kan bibliotekerne skabe en mere systematisk tilgang til partnerskaber, og hvordan skaber man forpligtende partnerskaber med fælles målsætning?

Det var indgangsvinklen, da mindst 20 biblioteksledere deltog i temamødet om bibliotekerne i attraktive partnerskaber.

Der var varmet godt op til temamødet på den allerede afviklede del af biblioteksledermødet, hvor nødvendigheden af nye partnerskaber gik som en rød tråd gennem både deltageres og oplægsholderes bidrag – ikke mindst Lisbeth Knudsens iderige oplæg gav en god indgangsvinkel til temaet. Koncernchefen for Berlingske Media inviterede bibliotekerne til at deltage i partnerskaber om skabelsen af det hyperlokale stof på koncernens nye platform Din By.

### Bindeled til borgerne

En del af Berlingske Medias strategi for fremtiden er bl.a. indgåelse af partnerskaber med andre indholdsleverandører, hvor opgaven for medieerne er at facilitere indholdet for brugerne. Den samme model ligger lige til højrebænet for bibliotekerne.

Den overordnede strategiske anbefaling fra deltagerne i temamødet er da også, at bibliotekerne især kan tilbyde sig som bindeleddet til borgerne.

Mange potentielle partnere har ikke naturlig adgang til borgerne eller tilstrækkelig gennemslagskraft. Det gjaldt f.eks. borger.dk, hvilket Per Palving Larsen fra IT- og Telestyrelsen forklarede på temamødet. I det strategiske partnerskab mellem bibliotekerne og borger.dk er bibliotekerne netop bindeleddet til borgerne. Resultatet er et markant forøget besøgstal på borger.dk – især i løbet af kampagneugerne med bibliotekernes særlige kurser

og synliggørelse af de digitale selvbetjeningsløsninger, men også efter kampagnen er besøgstallet øget markant. Partnerskabet har ifølge Per Palving Larsen mere end levet op til forventningerne. At bibliotekerne er en bedre partner for borger.dk end f.eks. Borgerservice, skyldes primært, at bibliotekerne med deres højere uddannede personale og deres it-viden, deres informationskompetence og deres erfaring i uformel undervisning har kunnet facilitere indholdet for brugerne.

### Konkurrenter eller partnere?

En anden gruppe potentielle partnere er de gamle medier, dvs. aviser, radio og tv, som traditionelt har haft adgang til borgerne, men som nu i forhold til deres kerneydelse er ved at miste taget i deres kunder, der søger over til nye udbydere – en helt parallel situation til bibliotekernes. Både de gamle medier og bibliotekerne konkurrerer om brugernes sparsomme fritid. Ydermere bruger bl.a. aviserne deres informationskompetence til at udvikle nye services, som bibliotekerne lige så godt kunne tilbyde, jf. bl.a. Din By fra Berlingske Media.

Som ligeværdige partnere i stedet for konkurrenter har de lokale medier og bibliotekerne en mulighed for at fastholde kunder og brugere ved at gøre brug af hinandens formidlingskompetencer. Det hensygnende dagblad kan få et nyt bindeled til læserne med en ny platform med et menneskeligt ansigt i det fysiske bibliotek. I Herning er biblioteket i sommer rykket ind til *Herning Folkeblad* i Mediehuset med en filial, der har fokus på nyhedsformidling og demokratisk debat. Bibliotekets image skærpes med det klare fokus på nyheder, refleksion og debat. Brugere får nuancerede nyheder bl.a. gennem dybdegående research og debatoplæg med udgangspunkt i aktualitet, holdninger og engagement skabt i et tæt

samspil mellem de to faggrupper i huset – en klar win-win-situation.

### Partnerskabets ABC

For at der kan være tale om et partnerskab og ikke blot et netværk, skal der være et forpligtende samarbejde, hvor begge parter bringer ressourcer ind i samarbejdet, og hvor der formuleres fælles spilleregler. Samtidig skal samarbejdet skabe win-win-situationer til gensidig berigelse for samarbejdspartnerne og til glæde for bibliotekets brugere. Det er den definition, som en arbejdsgruppe under Carina-udvalget er kommet frem til.

Ifølge bibliotekschef Knud Schulz, Århus Kommunes Biblioteker, som har deltaget i arbejdsgruppen, handler partnerskaber om, hvem der er bedst til hvad. Hvis bibliotekerne strategisk går efter at supplere deres ressourcer og kompetencer med flere ressourcer og nye kompetencer fra en samarbejdspartner, kan der opnås højere kvalitet, ny diversitet og nye produkter, ny viden, ny inspiration og nye netværk. Både civilsamfundets aktører, andre dele af det offentlige system og erhvervslivet er naturlige partnere for bibliotekerne. Et eksempel er Klima-kanalen, hvor 12 biblioteker og Århus Kommune i partnerskab med bl.a. Digital Urban Living, jp.dk og Vestas vil levere nyheder fra klimakonferencen.

Knud Schulz slog fast, at bibliotekernes legitimitet i fremtiden i højere grad er afhængig af, hvad de kan bidrage med ud over materialer, og hvilke relationer de har til brugerne og det omgivende (lokal)samfund. Hans påstand er, at partnerskaber kan styrke relationerne til brugerne og samtidig styrke lokalsamfundet.

Inger Frydendal  
og Kamma Kirk Sørensen

# TEMA MØDER

## Biblioteksudvikling på brugernes præmisser

Oplægsholder: Stine Staunsager Larsen, Roskilde Bibliotekerne

Bibliotekerne har med nettets stigende betydning som hurtig kilde til fri information og underholdning mistet deres særstatus i forhold til gratis oplysning og kulturelle aktiviteter for alle. I stadig højere grad skal de derimod konkurrere med nettets mange tilbud, der er med til at fastsætte niveauet for brugernes forventninger.

### De nye brugere

Vidensamfundets brugere er kompetente, målrettede og handlekraftige, og de forventer en høj, individuelt tilpasset service. Deres værdier og behov er flygtige, og de reagerer ofte uforudsigeligt. De anser ikke bibliotekaren for at være en autoritet i sig selv og er illoyale i deres tilhørsforhold, samtidig med at de forventer medindflydelse.

### Brugerinddragelse

Bibliotekerne har derfor en formodning om, at brugerinddragelse er vejen frem for at gøre bibliotekernes tilbud relevante for de nye brugere. Gennem brugerinddragelse kan bibliotekerne måske også tiltrække andre end de allerede kendte biblioteksbenyttere, og involvering af brugerne kan skabe oplevelser, som vil være virkelig attraktive. Ved hjælp af ny teknologi kan brugerne endda være aktivt deltagende og medskabende i aktiviteter og tilbud. Brugere skal simpelthen opfattes som en ressource.

Men brugerne skal ikke blot spørges, de skal i ordets bogstaveligste forstand bru-

ges. De kan bidrage med kvalitative data til bibliotekernes undersøgelser, og deres behov, livserfaringer og kompetencer skal i spil. Man skal dog have i mente, at det ikke er bibliotekerne, som brugerne er eksperter i, understregede *Stine Staunsager Larsen*. De er eksperter i deres forhold til bibliotekerne, som derfor har ansvaret for at styre processen med involvering – en proces, der skal ske med åbenhed og respekt for brugernes input. Brugerdreven innovation kan foregå både som fænomen og ved anvendelse af en valgt metode. Udtrykket fænomen dækker over de udviklinger, der sker af sig selv uden styring, mens metode kræver en systematisk og bevidst tilgang til udvikling.

De fleste biblioteker er i dag indrettet til at håndtere materialer, og derfor kræver det omstillingsparathed hos personalet at inddrage brugerne. De ansatte skal skifte fra fokus på materiale til brugerfokus, og de skal lære at arbejde som "drivere" frem for "driftere".

### En brugerdrevet succes – erfaringer fra Roskilde

Roskilde Bibliotek har gennem længere tid arbejdet bevidst på at inddrage brugerne. Personalet benytter sig af forskellige metoder, afhængigt af om inddragelsen sker tidligt i udviklingsprocessen og skal tjene til inspiration og ideudvikling – eller senere i processen til afprøvning af idéer. Anvendte metoder i Roskilde er bl.a. personas og fokusgruppesamtaler.

Et eksempel på et succesfuldt projekt med aktiv involvering af brugerne er AgeForce, som er et netværk for ressourcestærke 50+’ere. Processen har været styret af biblioteket, der fungerede som igangsætter, sekretariat og mødested. Samtidig blev projektet forankret blandt brugerne. Biblioteket var meget bevidst om at spørge brugerne om deres behov uden at lægge svar i munden på dem. Brugernes tilbagemeldinger blev af biblioteket omformuleret i nogle få, men valgte ønsker: et reklamefrit forum uden adgang for unge og med fokus på indhold frem for selvpromovering. Netværket tæller i dag, hvor det er ved at gå over til drift, 1.000 medlemmer, og det vokser stadig.

### At åbne sig mod det ukendte

Erfaringerne fra Roskilde er, at når brugerne kommer ind på biblioteket – og biblioteket i andre sammenhænge kommer ud til brugerne – bliver grænsen mellem bibliotek og omverden mere flydende.

Kompetenceudvikling skal lære personalet at inddrage brugerne, og de ansatte skal kende en række redskaber til dette formål. På brugbrugere.dk kan man finde en række eksempler på sådanne redskaber. Der kan også hentes inspiration til metoder i andre fagområder samt gennem videndeling og partnerskaber på tværs af sektorer.

*Ann Poulsen  
og Jakob Nedergaard Mortensen*

## Gennemslagskraft på nettet

Oplægsholder: Flemming Munch, Statsbiblioteket

“Bibliotekernes tilbud på nettet er ikke slagkraftige nok,” var *Flemming Munchs* lidt provokerende indledning til et oplæg på temamødet om gennemslagskraft på nettet. Mange af de netjenester, bibliotekerne har oprettet, lever en næsten ukendt tilværelse på nettet, og de tjenester, f.eks. bibliotek.dk, som qua deres indhold burde kunne tiltrække mange brugere, har færre besøg end andre lignende kommercielle tjenester. Det er ikke ambitiøst nok; bibliotekerne skal tage det gode fra de kommercielle tjenester, efterligne det med et twist, tænke stort og ikke alle udvikle hver sin egen palle-gavebod.dk, mente Flemming Munch.

### Kogebog for slagkraftige løsninger

Flemming Munch ønskede med sit oplæg at komme med et bud på en kogebog – med netmusik.dk som case – for, hvordan bibliotekerne kan udvikle slagkraftige løsninger på nettet. Med udgangspunkt i et historisk tilbageblik kom Flemming Munch med følgende tre enkle, men basale læresætninger for den videre udvikling:

- 1) Det er uklogt at tro, at gode gamle værktøjer automatisk giver succes i fremtiden.
- 2) Det er uklogt at betragte fremtiden som en fremskrivning af fortiden.
- 3) Det er ufedt bare at følge strømmen.

Udfordringerne er mange og store, men den største er dog klart bibliotekernes lange og tunge fortid. Bibliotekerne har været her i mange hundrede år, og nu er fem år pludselig rent udviklingsmæssigt meget lang tid. Andre udfordringer er bl.a., at:

- Alt bliver kommercialiseret overnight
- Der bliver foretaget bypass af bibliotekerne, der opstår konkurrence fra helt uventede sider
- Individualisering er et kundekrav
- Det hele bliver digitalt
- Det hele bliver gratis
- Det hele går hurtigere, produktlevetiden falder, ikke et eneste nyt produkt holder mere end højst tre år, og innovationsbehovet stiger lige så hurtigt.

Derfor er det vigtigt, at bibliotekerne vægter en prioritering af ressourcerne højt ved at fjerne gamle værktøjer og indføre nye i stedet. Det handler om at turde foretage til- og fravalg.

Bibliotekerne er gode til at udarbejde mange, lange rapporter og analyser, men med en meget begrænset action. Kulturen skal ændres, så den bliver præget af dynamik, forretning og forandring. Morten Bay taler i *Homo Conexus* om begrebet netværksmennesket og opdeler os i digitale indfødte (typisk de unge) og digitale immigranter. Det er problematisk for den videre udvikling, at bibliotekerne i den grad mangler de digitale indfødte blandt de ansatte.

### Volumen og fornyelse

#### – en vej til succes

Netmusik.dk er ifølge Flemming Munch et eksempel på, hvordan en dårligt besøgt netværkstjeneste kan vendes til en succes med en vækst på 300 % fra 2006 til 2009 målt på downloads. Produktet er dog ikke slagkraftigt nok endnu, og derfor er der flere udviklingsplaner for 2010, bl.a. skal salg af reklamer bane vejen for gratis ydelser på netmusik.dk.

Følgende punkter bør være med i en kogebog for, hvordan bibliotekerne kan blive mere slagkraftige på nettet:

- Volumen og fornyelse frem for alt, stort er ikke nødvendigvis godt, men helt afgørende
- Pipeline skal sikre kontinuerlig fornyelse – ingen hvil på laurbærene
- Think big – i modvind skabes tit de bedste idéer
- State of the art-teknologien er ikke længere det vigtigste
- Nye forretningsmodeller er alfa og omega, tingene skal ofte vendes helt på hovedet
- Arbejd med pengestrømmen – uden finansiering er planerne dømt til fiasko
- Markedsføring skal professionaliseres og øges – vær der, hvor kunden er
- Partnerskaber og arbejdsdeling – decentral centralisering og win-win-situationer er en forudsætning. Bibliotekerne er langt fra verdensmestre i markedsføring og kan med fordel indgå i partnerskaber lokalt såvel som regionalt.

Et eksempel kunne være, hvordan bibliotekerne håndterer den nye e-bogs-læser Kindle, som lige nu udgør en trussel mod bibliotekerne, men også en mulighed med alle de faciliteter, som den indeholder. “Så nedsæt dog en task force, der kan tage sig af at udarbejde fælles forslag til forretningsmodeller og praksis inden for den samlede biblioteksverdenen,” lyder Flemmings Munchs opfordring til bibliotekerne.

*Ulla Kvist  
og Erik Thorlund Jepsen*

BILLEDTEMA



Gitte Beha Smed

# Pallesgavebod gør klar til præsentation februar 2010

Siden bibliotekernes projekt om oprettelsen af et børnewebsted blev sat i gang i løbet af sommeren, har planen været at åbne en betaversion forud for den offentlige lancering i slutningen af marts 2010 på Danmarks Biblioteksforenings årsmøde i Esbjerg. Åbningen af betaversionen er fastlagt til mandag den 15. februar, hvor alle landets børnebiblioteker vil have mulighed for at præsentere pallesgavebod.dk for deres børnebrugere. Her vil websitet have seks forskellige medieindgange – bøger, musik, nettet, mobil, film og spil – dertil kommer de skiftende temaer.

## De syv temaer

Allerede den 4. januar vil websitets første tema, "agenter", være tilgængeligt. Her vil børnene og bibliotekspersonalet kunne få en smagsprøve på et redaktionelt tilrettelagt tema fra gaveboden, som kan tilbyde masser af sjove og skæve vinkler på livet som agent. Agenttemaet er udviklet af en redaktionsgruppe bestående af 12 bibliotekarer. I selve temaet vil der være forskellige animationer og interaktive features i en selvstændig grafisk linje. Da det ikke vil være muligt for pallesgavebod.dk at hente information i bibliotekernes databaser allerede i januar, vil temaet fungere uafhængigt af resten af pallesgavebod.dk på et mikrowebsted. De materialer, som knytter sig til temaet, bliver vist, men børnene vil ikke have mulighed for at låne materialerne direkte fra websitet. Nærmere information om opkobling til agenttemaet kommer i hovedredaktionens nyhedsbrev, der automatisk sendes til alle landets folkebiblioteker.

ker. Tilmelding kan ske på [www.pallesgavebod.dk](http://www.pallesgavebod.dk).

De øvrige seks temaer er fordelt over resten af året med en varighed på mellem seks og otte uger. Ved den officielle åbning i marts er temaet "rekorder", derefter kommer temaerne "under jorden", "humor", "nørd", "skræk" og "den anden verden". Til hvert tema vil der være en landsdækkende aktivitet, hvor pallesgavebod.dk samarbejder med DR's udsendelse "Ramasjang Live" fra Aalborg Hovedbibliotek.

## Teknik og design

Udviklingen af it-systemet bag pallesgavebod.dk er en kompliceret opgave, da der skal udveksles data mellem bibliotekernes egne systemer og websitet. Børnene skal kunne oprette deres egne profiler, låne materialer, spille spil, høre musik og se film. For at det kan lade sig gøre, skal de forskellige it-løsninger kunne kommunikere, hvilket sker ved hjælp af en række webservicer, der udvikles af DBC. Den materialedatabase, som pallesgavebod.dk bruger, hedder Små.TING. Denne databrønd er allerede etableret af DBC og vil efterhånden omfatte de fleste materialer i websitet.

Selve designet af websitet er færdiggjort og er nu i den fase, hvor siderne kodes og gøres klar til brug på nettet. Designet er ret enkelt og overskueligt og er holdt i et lækkert, stilfuldt udtryk med afdæmpede farver og funktionelle detaljer. De komplekse muligheder i sideopsætningen, som gør brug af en lang række bokse og lister, resulterer til gengæld i en mangle-

facetteret side med rigtig mange indgange til relateret materiale, hitlister, "bøger, det er synd for", anmeldelser og lignende.

## Figurunivers

Da børnewebstedets navn endelig blev fastlagt i eftersommeren, gik Copenhagens Bombay straks i gang med at raffinere websitets koncept og selve universet. Anders Morgenthaler har i fællesskab med forfatteren Sanne Munk Jensen udviklet persongalleriet i pallesgavebod.dk. Sanne Munk Jensen er ligesom Anders Morgenthaler en erfaren konceptudvikler, bl.a. er hun hovedforfatter på DR's nye tv-serie om Carsten og Gitte, som vises på tv-kanalen Ramasjang fra november.

De seks figurer i "palleland" har fået meget forskellige personligheder og temperamenter. Der er den skeptiske Kuno fra Nordjylland, lille, lyserøde Ophelia, der elsker fantasy, film og fiktion, Søge, der er tavs, men alligevel kommer med ramende bemærkninger i søgefeltet. Så er der Randi med manglende selvtillid og hang til realisme, Thomas Larsen, som er dybt afhængig af sport, og John-John, der har to munde og en sanger i maven, som vil ud ved enhver given lejlighed. På websitet vil figurerne anbefale bøger og andet materiale, komme med forskellige tilkendegivelser, pege på relateret materiale og i det hele taget sætte strøm til hele universet. Palle ser vi ikke noget til; han findes, men vi får ikke meget at vide om, hvem han er. Indimellem høres hans stemme, men Palles relation til figurerne står foreløbig hen i det uvisse.

Stine Engel

# Alle unge skal med – strategien er klar

**“Unge: polarisering eller fællesskab”. Sådan lød overskriften ved Børne- og Kulturchefforeningens (BKF’s) årsmøde i Vejle 2009. BKF slog på årsmødet fast, at der er behov for en ny ungdomskommission og nye strategier for ungeindsatser. Børnekulturens Netværk bakker op om BKF’s initiativ og er klar til at tage aktivt del i udviklingsarbejdet med ungekultur.**

## 20 % af de unge bliver stående på bagperronen

BKF’s årsmøde var præget af spændende oplæg om unge samt en nærværende og bevægende forestilling fra C:ntacts turnerende teatergruppe med unge. Men de unges talenter kunne ikke overskygge et af årsmødets sørgelige hovedbudskaber, nemlig at polariseringen blandt unge bliver mere og mere udtalt, og at alt for mange unge ikke når med på vognen.

BKF’s nyligt afgåede formand *Per B. Christensen* beskriver situationen således i artiklen “Behov for en ungdomskommission”:

80 % af de unge tager pænt og ordentligt imod de uddannelses tilbud, vi stiller til rådighed. De anvender vores kultur- og foreningstilbud. De har gode motions- og kostvaner. Og de får hurtigt fodfæste på arbejdsmarkedet. Men de 20 % bliver stående på bagperronen. De lykkes ikke med en uddannelse, og vi lykkes ikke

med at motivere dem, heller ikke til motion, arbejde eller sund livsstil. Spørgsmålet er, hvordan vi får knækket kurven og skabt muligheder med positivt indhold for de unge, som ellers risikerer at blive stående på bagperronen i fællesskabets skygge?

## Kunst og kultur skaber fællesskaber

Kunst og kultur rummer en nøgle til at skabe muligheder med positivt indhold for de 20 % af de unge, som har svært ved at finde sig til rette i uddannelsessystemet og på arbejdsmarkedet. Kunst- og kulturinitiativer skaber kulturel dannelse, anerkendelse og ‘positive’ fællesskaber blandt unge og styrker derigennem de unges sociale og faglige kompetencer:

Det autentiske møde med en professionel kunstner kan være med til at åbne dørene til en ny verden og nuancere de unges forståelsesrammer. Det kulturelle møde kan være med til at give fornyet selvværd og selvtillid og skabe lyst til aktiv deltagelse. På denne måde kan kunst og kultur være med til at mindske polariseringen blandt unge og i stedet skabe ‘positive’ fællesskaber.

## Unge har ret til kunst og kultur

Unge har på lige fod med børn og voksne ret til at møde kunst og kultur af høj kvalitet i deres hverdag. Unge skal have mulighed for at opleve og forstå de forskellige kunststarters forskellige ‘sprog’, f.eks. dans, musik, billedkunst, scenekunst og fortælling. Det er afgørende, at

rammerne for unges møde med kunst og kultur skabes i tæt og ligeværdigt samspil med de unge, hvor også mulighederne for at dyrke uorganiserede aktiviteter som f.eks. skating, parkour, streetdance og akrobatik er til stede.

Samfundet er med til at udvikle de unge, men samtidig er unge også med til at udvikle samfundet. Unge er en målgruppe, som i højere grad end andre aldersgrupper har modet til at eksperimentere og tage nye trends til sig, og derfor er det vigtigt, at samfundet også er gearret til at rumme og udvikle den kultur, som skabes for, med og af unge. Denne rummelighed kan være med til at skubbe de sidste 20 % fra bagperronen og frem i toget.

## Ny ungestrategi klar

Børnekulturens Netværk har i løbet af 2009 foretaget en projektmodning, som tegner et øjebliksbillede af de tendenser, som ungdomsforskningen skitserer inden for kunst og kultur for, med og af unge. Den afsluttende rapport vil præsentere en række anbefalinger til, hvordan Børnekulturens Netværk kan fremme en målrettet og kvalitetsorienteret udvikling på det ungdomskulturelle område.

Sidste hånd er nu ved at blive lagt på projektmodningen, og Børnekulturens Netværk vil snart være klar med en ungestrategi, som kan være med til at skabe nytænkning, dokumentation og videndeling på området.

Lise Mikkelsen

# Dansk open access-netværk en realitet

Open access handler om at skabe fri adgang til videnskabelig publicering, og Dansk open access-netværk blev etableret på et seminar den 9.-10. september 2009. På det indledende seminar deltog 14 personer fra syv universiteter og Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek (DEFF).

Dansk open access-netværk har modtaget støtte fra DEFF. Netværket forventes at skabe øget samarbejde, øget videndeling og kompetenceudvikling blandt ansatte på bibliotekerne, som arbejder med open access og relaterede problemstillinger. Formålet med open access-netværket er at:

- 1) Sikre vidensspredning om open access mellem bibliotekerne
- 2) Sikre vidensspredning om open access i Danmark
- 3) Støtte DEFF's programområde informationsforsyning i dets open access-aktiviteter
- 4) Støtte og deltage i Knowledge Exchanges (KE's) aktiviteter på open access-området
- 5) Sikre sammenhæng mellem DEFF's og KE's aktiviteter og planer i forhold til universiteterne og forskningsinstitutioners muligheder og betingelser.

Ved det danske open access-netværks etableringsmøde var der plads til både diskussion, videndeling og eksterne oplæg. Først og fremmest diskuterede medlemmerne, hvordan netværket skal fungere og kommunikere via sit website [open-access.dk](http://open-access.dk).

## Open-access.dk

En vigtig kilde til både videndeling og kommunikation er websitet [open-access.dk](http://open-access.dk). Netværket er ansvarligt for at etablere og vedligeholde websitet, og derfor blev de overordnede retningslinjer for Danmarks kommende website om open access diskuteret. Derudover besluttede netværket at nedsætte en redaktionsgruppe, som skal være ansvarlig for at definere indholdet af og designet på websitet. Den internationale open access-uge (uge 43) var målet for lanceringen af [open-access.dk](http://open-access.dk), som indeholder en blog, status på open access på universiteterne, nyheder og information om, hvad open access er. Websitet forventes at blive udvidet gradvist, og den danske udvikling kan følges på [open-access.dk](http://open-access.dk).

## Easy access = open access

Professor Steen Markvorsen, Danmarks Tekniske Universitet, fortalte om vejen fra idé til publikation. For Steen Markvorsen er 'easy access' ensbetydende med 'open access'. Ud over den øgede tilgængelig var nogle af fordelene, set fra en forskers synsvinkel, at open access er med til at sikre gennemsigtighed i forskningsprocessen, muliggør inspiration på tværs af fagdomæner, sikrer mere effektive kommunikationsrutiner og giver mulighed for effektivisering af peer review-processen. Oplægget var spændende og inspirerende og gav anledning til ivrig debat.

## Open access i indland og udland

Flere af medlemmerne i open access-netværket deltager i open access-aktiviteter

internationalt såvel som nationalt. Anne Sandfær, som er DEFF's repræsentant i KE og formand for KE's open access-gruppe, gav et overblik over de områder, som KE arbejder med. En vigtig aktivitet har været professor John Houghtons rapport *Costs and benefits of alternative publishing models: Denmark*. Bertil Dorch, som er centerleder ved KUBIS videncenter, gennemgik nogle af konklusionerne i Houghtons rapport. Derudover blev der orienteret om det nyetablerede open access-udvalg.

## Blogging

Søren Madsen fra CBS Bibliotek fortalte netværket om CBS-bloggen Innovation og Ny viden. Oplægget fungerede som inspiration til netværkets tanker om [open-access.dk](http://open-access.dk) og OA bloggen. Men nu er det jo ikke helt ligetil at formidle på en spændende og fængende måde på nettet. Bo Skjoldborg fra Powerwriting.dk gav netværket et lynkursus i, hvordan man skriver bedre til nettet og til blog. Tiden må vise om alle tips og tricks blev opfanget af tilhørerne.

Netværkets første møde var en succes, og de livlige diskussioner og erfaringsudvekslingen tyder på, at netværket opfylder et behov blandt medarbejderne. Det bliver interessant at se, hvordan det danske open access-netværk griber udfordringerne an og får skabt endnu mere fokus på open access blandt forskere, på universiteterne, på bibliotekerne og i Danmark generelt.

Steffen Sørensen, Publizon A/S

# E-bogen er ikke målet, men blot begyndelsen

I mange år er det blevet spået om bog- og forlagsbranchen, at den digitale revolution var lige om hjørnet. Spådommene er ikke blevet færre i det seneste år, hvor Amazon for alvor har sat gang i deres Kindle e-læser og et meget stort katalog af e-bøger.

En anden gigant som Google har nu også for alvor bevæget sig ind på dette område og vil – uanset de aktuelle juridiske stridigheder – være en fremtidig storspiller på det globale marked for distribution af digitalt tekstindhold.

Men står vi nu omsider midt i den digitale revolution på tekstområdet?

Hvis man skal tro den massive presseomtale af Amazon, Google, Sony og de øvrige aktører på e-bogs-området, er svaret: "Ja, vi er i starten af revolutionen". I hvert fald når det gælder e-bøger med engelsksproget indhold.

Hvis vi ser på det dansksprogede indhold, er et mere korrekt svar formodentlig: "Måske!".

For at starte revolutionen for alvor skal der nemlig ske hele tre ting på én gang:

1. Indholdsleverandørerne skal rent produktionsteknisk og distributionsteknisk være i stand til at levere indhold på de digitale platforme.
2. De digitale platforme (herunder e-læsere, telefoner, formater etc.) skal være konsoliderede, billige, nemt tilgængelige og brugbare for almindelige mennesker og give et reelt brugbart alternativ til papirdistribueret materiale.

3. Forbrugere/lånerne skal efterspørge digitalt distribueret materiale.

Disse tre forudsætninger er desuden indbyrdes afhængige af hinanden. Således har 'forkerte' formater (som f.eks. pdf) påvirket forbrugernes lyst til at efterspørge materiale, hvilket så igen har sendt et signal til indholdsleverandørerne om, at der ikke er efterspørgsel efter digitale tekstprodukter.

Vi kan også konkludere, at blot fordi der aktuelt er kommet meget dyre første generations-e-læsere på markedet, så sætter det ikke automatisk gang i en stor efterspørgsel fra forbrugere og en dertilhørende masseproduktion fra indholdsleverandørerne til de nye platforme.

E-læsere vil ikke kunne trække udviklingen alene, og det er vigtigt at betragte e-læsere som endnu en læseplatform på linje med pc, netbooks og telefoner (samt dem, vi slet ikke har stiftet bekendtskab med endnu).

Der er således ikke tale om, at vi er midt i en revolution, og vi kommer heller ikke til at se en lynhurtig radikal omlægning af forbrugerpræferencerne, som vi så det på musikområdet ved årtusindskiftet.

Ikke desto mindre er den aktuelle udvikling vigtig, først og fremmest fordi indholdsleverandører nu for alvor har erkendt behovet for publicering og distribution af tekstindhold til de digitale platforme.

Vi vil derfor i løbet af 2010 opleve, at de danske forlag i stigende grad vil publice-

re både analogt og digitalt. Der vil også være udgivelser, der kun udgives digitalt – og der vil fortsat være en del udgivelser, der kun vil blive publiceret analogt. Denne proces vil i de kommende år forstærkes, så vi i løbet af en årrække vil opleve, at stort set alle udgivelser vil kunne bruges både analogt og digitalt. Udviklingen vil på et eller andet tidspunkt kulminere med, at stort set alle udgivelser udelukkende vil blive distribueret digitalt (ikke mindst på grund af prisen), hvor forbrugeren så vil kunne vælge at få leveret udgivelsen på papir.

Men mest afgørende fremover bliver forbrugernes ændrede adfærd og krav til indholdet. I den analoge distributionsform er det udelukkende indholdsleverandørerne, der afgør, hvordan en tekst skal 'pakketeres', dvs., hvordan indholdet sammensættes og præsenteres i den udgivelsesform, som indholdsleverandørerne vælger. I en digital distributionsverden vil det blive forbrugeren, der træffer valget om 'pakketering' og desuden vælger den platform, indholdet skal præsenteres på.

Et eksempel på dette kender vi fra den akademiske litteratur, hvor det nådesløst afsløres i tidsskrifter og antologier, at det typisk er tre ud af tolv artikler, der er efterspurgt, men hvor 'pakketeringen' gør det nødvendigt at købe hele pakken. Musikindustrien fandt først ud af dette, da det var for sent!

## Hvad så med bibliotekerne?

I bibliotekskredse har man i mange år været helt bevidst om denne langsomme, men sikre udvikling mod digital distribution, og specielt på forskningsbibli-

oteksområdet har sektoren fremmet udviklingen, så de digitale udlån nu overgår de analoge.

Folkebiblioteksområdet kan også være med, hvilket succesen med Netlydbog.dk viser. Her er udlånet gået fra 0 digitale lydbøger 1. april 2008 til et gennemsnitligt udlån på 14.000-15.000 udlån i efteråret 2009. Eksemplet viser, at når den rette blanding af indhold, platform og tilgængelighed er til stede, kan efterspørgslen vokse kraftigt og meget hurtigt.

På tekstområdet er udbuddet af dansksproget indhold stadig spinkelt og har hidtil ikke har kunnet leve op til vækstmålene med svage udlånstal til følge.

Leverandørerne er klar over dette, og vi vil i løbet af 2010 komme til at opleve en stærk vækst af indhold på forbedrede lånevilkår og ikke mindst i formater, der gør det muligt at anvende på mobile enheder (som f.eks. e-læsere). Samtidig gør strukturelle forandringer det muligt at reagere hurtigere på bibliotekernes efterspørgsel i den kommende tid.

Men vi har først lige set konturerne af den kommende digitale tekstrevolution, hvor store mængder af indhold er tilgængeligt digitalt, og hvor det er forbrugernes aktuelle brugssituation, der afgør, hvordan indholdet sammensættes, og til hvilken platform indholdet leveres.

Denne situation er hverken indholdsleverandører, distributører eller bibliotekerne parate til på nuværende tidspunkt, idet adgangen til indhold bestemmes af besværlige juridiske og tekniske forhold. En absolut nødvendig forudsætning for at komme videre er, at disse forhold ændres.



Hanne Marie Svendsen. Knudsen Syd

# Bibliotek og borgerservice – med kunden i centrum

Bedre service og større tilfredshed? Det lyder himmelsk, men det er virkelighed, når biblioteker og borgerservicecentre arbejder sammen om én indgang til det offentlige i bibliotekerne. Knap halvdelen af landets kommuner har borgerservice- og bibliotekssamarbejder i en eller anden form. Men arbejdet er stadig i sin vorden. Der er kun få kommuner og biblioteker, der har opnået konkrete resultater af initiativerne.

## Analyse af strategier og samarbejdsmodeller

Styrelsen for Bibliotek og Medier har for nylig støttet et analyse- og modeludviklingsarbejde om biblioteker og borgerservice. Konsulentfirmaet Knudsen Syd har kortlagt, hvilke initiativer der er i gang i kommunerne, og hvilke resultater der hidtil er opnået. 25 udvalgte personer blandt bibliotekschefer, borgerservicechefer og kulturudvalgsformænd er blevet interviewet. Samtlige bibliotekschefer har besvaret et elektronisk spørgeskema om strategier og samarbejdsmodeller. Analysen er fulgt op af to modeludviklingsseminarer med deltagelse af nøglepersoner fra en lang række af landets kommuner og biblioteker. Seminarerne er gennemført i samarbejde med Danmarks Biblioteksforening, Borgerservice Danmark og Bibliotekschefforeningen. Disse aktiviteter har også modtaget tilskud fra Udviklingspuljen for Folke- og Skolebiblioteker.

## Resultater af samarbejdet

Lad os slå fast: Der er ingen rigtige eller forkerte modeller eller rammer for arbejdet – det afhænger af de lokale forhold og af kommunens størrelse, befolkning og sammensætning. Analysen og processen har vist klare gevinster ved at placere borgerserviceopgaver i bibliotekerne:

- Øget tilgængelighed hvad angår både åbningstider og geografi
- Flere borgere på bibliotekerne
- Brede vejledning
- Øget service for færre penge
- Udviklingsplatform for medarbejderne.

Endnu er det for tidligt at sige noget om, hvor store resultater der på længere sigt vil være ved at placere borgerserviceopgaver på bibliotekerne.

## Udviklingsmidler gør en forskel

Styrelsens udviklingsmidler har gjort en forskel. For små midler er samarbejdet flere steder i landet startet som et projekt og er nu, i 2009-10, gået over til rene driftsløsninger. Borgerservicechef i Århus Kommune, Lene Hartig Danielsen, siger: Styrelsens udviklingsmidler har været helt afgørende for, at vi overhovedet er kommet i gang! I ganske mange kommuner har der været tale om at bidrage med personaleresourcer fra begge lejre. Samarbejdet betragtes som et naturligt led i bibliotekernes udadvendte arbejde og som en naturlig del af borgerservicefolkens strategi om at nå ud til den enkelte borger.

## Udfordringer

Set med konsulentøjne er der udfordringer i samarbejderne. Der er dog ingen konflikter i selve indholdet af opgaverne. Der er flere fælles temaer:

- Der er en fællesmængde af informationsstof
- Der er lovstof, man skal lære at forhandle og forholde sig til
- Der er rutiner og procedurer for sags-gange.

Konflikterne opstår som følge af forskelle og kulturer blandt medarbejderne.

## Forskellige succeskriterier i opgaveløsningen

Som udgangspunkt handler det om at give en så effektiv, hurtig og korrekt betjening som muligt – siger borgerservicefolk. I Holbæk Kommune har man f.eks. et mål om, at minimum 70 % af borgerhenvendelserne skal kunne klares på under seks minutter. For biblioteksfolk handler det i højere grad om, at borgerne skal være tilfredse med den service, der tilbydes på bibliotekerne. Tidsperspektivet fylder mindre. I Skanderborg har man f.eks. et succeskriterium om, at 80 % af brugerne skal være meget tilfredse med servicen. I en ny tilfredshedsmåling tilkendegiver 97 % af borgerne stor tilfredshed med medarbejdernes hjælp og vejledning, og 93 % tilfredshed med måden, hvorpå opgaverne bliver løst.

## Forskellige holdninger til service

Der eksisterer forskellige opfattelser af service og af, hvilke parametre man skal måle servicen på. Derfor bør det være et mål i samarbejderne, at man får en fælles opfattelse af, hvor 'overliggeren' ligger. Hvor langt skal den enkelte medarbejder gå i løsningen af opgaven? Og hvornår nærmer det sig 'overperformeri'?

## Forskellige holdninger til, hvordan 'rovet' skal deles

Fordelingen af opgaver skal ske af hensyn til borgerne og ikke på baggrund af konkurrence mellem de faglige organisationer eller mellem biblioteksfolk og rådhusfolk.

Vi har ikke pas og kørekort – men det skal vi have på sigt. Det er ikke os (biblioteksfolk), der hænger i bremsen her – det er borgerservicefolkene! Det er en større mental omstillingsproces for dem end for os. De føler, noget bliver løftet ud af deres hænder og over på nye græs-gan-

ge! (Bibliotekschef Bo Jakobsen, Vesthimmerlands Biblioteker). Derfor skal biblioteksfolk og borgerservicefolk lære at vidende: Hvordan oparbejder biblioteksfolk professionalisme i forhold til vanskelige kunder? Hvor er der tale om et skøn? Hvordan formidler man et nej og giver et afslag til en borger? Og hvordan lærer borgerservicefolk at være mindre regelrette og at være fleksible i forhold til traditionel lukketid kl. 15.00? Uanset hvilken model eller ramme kommunerne vælger for løsningen af opgaven, er det vigtigste, at der er fokus på borgernes behov, og at opgaven løses.

#### Hvordan udvikler vi gode strukturer for organiseringen?

Vores analyse viser, at samarbejdet mellem bibliotek og borgerservice er lettere at sætte i værk, når kulturområdet og borgerserviceområdet ligger i samme forvaltning og i samme udvalg. Og det er en fordel, at personalegrupperne hører under samme leder eller ledelse. Det giver større mulighed for at udvikle området i fællesskab. Ellers kræves mere kommunikation og koordinering. Det er endvidere en fordel at få medarbejderne til at søge de nye stillinger, som skal defineres. Så vælger medarbejderne de nye arbejdsområder positivt til. Den fremtidige organisering kræver, at man er åben over for nye personalesammensætninger og nye betjeningsopgaver.

#### Hvor er borgerservice om ti år?

Er der overhovedet en fremtid for borgerservice? Flere af de interviewede siger, at borgerservice som et sted, som vi kender det i dag, er nedlagt om ti år. Og at staten vil overtage de tunge opgaver fra Borgerservice, ligesom skattevæsnet, hvor SKATs it-systemer understøtter folks hjælp til selvhjælp.

I biblioteksverdenen har man længe debatteret, om man er på vej væk fra de store fysiske bogsamlinger, og om fokus bliver på it-baserede rådgivningsopgaver. Men: (...) hvad så med de døve, de blinde og de dumme? (Forvaltningschef Rolf Hapel, Århus Kommunes Biblioteker).

#### Fortsat behov for lokale servicecentre

For der vil stadig være en gruppe borgere, der vil have problemer med at betjene sig selv digitalt. Der vil være en restgruppe, ældre borgere eller socialt udsatte, som ikke magter teknikken. Flere borgerservicechefer siger, at de kan se et mønster i brugergrupperne.

Det er de helt svage og så de unge. Mange unge forstår ikke det teknokratiske sprog og sproget i lovgivningen. Hvad er f.eks. gavlarealdispensation? Set med konsulentøjne er det også en opgave for bibliotekerne at vejlede disse folk. Bibliotekerne skal være for alle og skal i den fremtidige planlægning være åbne over for nye betjeningsopgaver og over for nye personalesammensætninger.

#### Tæt på den enkelte borger i fremtiden

Hvis man har sin gang på en skole eller i en børneinstitution, så sker serviceopgaven dér. Bor den ældre borger i et ældrecenter, kan vedkommende få hjælp til selvbetjeningen dér. Så der er brug for fleksible løsninger. Og så skal der arbejdes hårdt for, at bibliotekerne i fremtiden ikke kun bliver små råduse med digital undervisning og udprintning af blanketter, men fortsat også er rigtige kultursteder med arrangementer, bøger og temadage både med humor og med noget modsat og provokerende.

#### Visioner efterlyses

Interviewrunden har vist, at kun ganske få kommuner har diskuteret, hvad man

vil med borgerserviceområdet og med de mulige bibliotekssamarbejder. Politikere, bibliotekschefer og embedsmænd bør drøfte med hinanden: Hvad vil vi med de kommunale serviceopgaver? Hvilke modeller for arbejdet kan vi bruge i vores kommune? Hvordan skal servicen tilrettelægges i lokalområderne? Og hvilke visioner har vi for arbejdet?

#### Styrelsen støtter inspirationspublikation

Som inspiration til disse drøftelser vil analysearbejdet og modeludviklingsarbejdet om biblioteker og borgerservice udmønte sig i en publikation, som udkommer i marts 2010. Den vil indeholde en beskrivelse af modeller og scenarier og en række anbefalinger til kommende aktører på området.

#### Anbefalinger

Danmarks Biblioteksforening, Borgerservice Danmark og Bibliotekschefforeningen arbejder aktuelt med at udarbejde anbefalinger til politikere og embedsmænd, der skal i gang med at planlægge fremtidens borgerbetjening og samarbejdet med bibliotekerne. Nogle bud er:

- Gør det politisk interessant – sæt det på dagsordenen, og diskutér vision og formål
- Diskutér, hvor kulturfællesskaberne skal foregå lokalt. Og hvordan skal de se ud fysisk?
- Planlæg fælles uddannelsesforløb og læring
- Sørg for, at hele opgaven lægges ud af hensyn til borgerne.
- Afsæt ressourcer til projekt- og procesledelse
- Lav bruger- og borgerundersøgelser af de lokale behov
- Giv tid til opgaven og til at opbygge ejerskabet
- Det mest ideelle er, at opgaven bliver placeret under én leder og helst i samme forvaltning, og at ingen "flytter ind hos hinanden".

### Elsevier Libraries Director Forum 13-14. oktober 2009 i Amsterdam

Bo Öhrström deltog i Elseviers årlige faglige møde, hvor Elsevier redegjorde for forlagets strategi inden for open access-området (kaldet universal sustainable research access), som udvikler sig langsomt i positiv retning. Dette blev balanceret af Robert Kiley, Wellcome Library, Wellcome Trust, Head of Digital Services, med oplægget "Open access: a funder's perspective". Gunnar Sivertsen, Research Professor, Norwegian Institute for Studies in Innovation, Research and Education (NIFU STEP), talte om "A Bibliometric model for performancebased funding of research institutions", herunder om den danske bibliometriske indikator. Endelig præsenterede Ian Rowlands, Reader in Scholarly Communication, CIBER at University College London, "The value and impact of journal provision", som er et særdeles interessant studie i den mulige sammenhæng mellem investeringer i adgang til videnskabelig information og et universitets eller en forskningsinstitutions videnskabelige præstationer. DEFF forsøger at få dette studie gennemført med danske tal.

*Bo Öhrström*

### DRIVER Confederation Summit med afslutning af DRIVER-EU-projektet 20. september 2009 i Gent

DRIVER er "a multi-phase effort whose vision and primary objective is to create a cohesive, robust and flexible, pan-European infrastructure for digital repositories, offering sophisticated services and functionalities for researchers, administrators and the general public". DEFF støtter det fremtidige arbejde gennem medlemskab af Confederation of Open Access repositories (COAR). Bo Öhrström deltog i mødet, der gav et glimrende overblik over DRIVER-projektets resultater og baggrunden for stiftelsen af COAR.

Der var deltagelse fra Europa-Kommissionen og en række lande i Europa samt fra Kina og USA. Kina opbygger et netværk af repositories, og gæsten fra USA var ingen ringere end Clifford Lynch fra CNI.

*Bo Öhrström*

### Knowledge Exchange Strategy Forum d. 28-30. oktober 2009 på Frederiksberg Store Kro

Til det årlige møde mellem JISC, SURF, DFG og DEFF deltog ledelsen fra de fire organisationer, fra DEFF Jens Thorhauge og Bo Öhrström. Herudover deltog centrale personer fra de enkelte organisationers råd og udvalg. Væsentlige begivenheder fra det sidste års arbejde blev gennemgået, Knowledge Exchange-partnerskabets (KE-partnerskabets) arbejde blev evalueret gennem SWOT-analyser, og indsatsområder for 2010 blev prioriteret. De vigtigste områder i 2010 blev primary research data og open access, og partnerne udtrykte fortsat ubetinget støtte til KE's arbejde. Arrangementet forløb samlet meget tilfredsstillende.

*Bo Öhrström*

### Europeana Plenary

Den 14.-15. september 2009 blev The Europeana Plenary: Conference Creation, Collaboration & Copyright i Haag afholdt. Det var et ud af de tre plenarmøde, som er en del af Europeana v1.0 thematic network, som er det brede netværk bag <http://europeana.eu/>. Der deltog mere end 350 fra 30 lande og fra Danmark fra Statsbiblioteket, Det Kongelige Bibliotek og Leif Andresen, Styrelsen for Bibliotek og Medier. Forberedelserne til den første driftsversion juli 2010 blev præsenteret, og forskellige spørgsmål i relation til digitalisering blev drøftet. Et hovedemne var copyright. Her blev Creative Commons fremhævet som enkel model for at deklare rettigheder.

*Leif Andresen*

### RFID

Der var i oktober 2009 møde i ISO TC46/SC4/WG11 RFID in Libraries i London med Tommy Schomacker, DBC og Leif Andresen som danske medlemmer. Det var ganske vellykket. Der blev truffet de nødvendige beslutninger om de indkomne kommentarer til DIS (Draft International Standard) tre RFID in Libraries standarder 28560-1, 28560-2 og 28560-3. De bliver nu færdigredigeret og sendt til ISO til den afsluttende FDIS afstemning (F for Final). I starten af 2010 bliver der publiceret tre standarder – hvor 28560-3 indholdsmæssigt svarer til "Den Danske Datamodel" = DSINF163.

*Leif Andresen*

### Dublin Core konference

Den 12. til 16. oktober 2009 blev den årlige Dublin Core konference afholdt: DC-2009 "Semantic Interoperability of Linked Data", i Seoul, Sydkorea med Leif Andresen som eneste danske deltager. Power-point for de præsenterede papers kan ses på: <http://www.dc2009.kr/> (under "Programme"), og papers er publiceret (som Open Access) på <http://dcpapers.dublincore.org/ojs/pubs>.

*Leif Andresen*

### Internationale fjernlånskonferencer

Den 19. oktober 2009 afholdtes i Hannover en et-dages konference "Rethinking Resource Sharing in Europe Forum". Helene Brink, Statsbiblioteket og Leif Andresen, Styrelsen for Bibliotek og Medier præsenterede oplægget: "The Danish WorldCat Project".

Den 20. til 22. oktober 2009 afholdtes i IFLA's fjernlånskonference "The 11th Interlending and Document Supply Conference" (ILDS11) i Hannover. Se: <http://www.ilds2009.eu/>

Fra Danmark var deltagelse fra Statsbiblioteket, Roskilde UniversitetsBibliotek, Det Kongelige Bibliotek, Danmarks Tek-

niske InformationsCenter og Leif Andresen, Styrelsen for Bibliotek og Medier.

Der blev præsenteret en række forskellige vinkler på fjernlånsarbejde. Det efterhånden stærkt automatiserede fjernlåns-samarbejde i Danmark har ikke sin lige noget steds. Men der var flere interessante oplæg om ny udvikling, bl.a om <http://worldwidescience.org/> – The Global Science Gateway.

*Leif Andresen*

### Projektforslag til ICT Call 6

EU Kommissionen har nu åbnet for projektforslag inden for områderne “digital libraries and digital preservation”. Find yderligere oplysninger på DigiCults website: [http://cordis.europa.eu/fp7/ict/telearn-digicult/digicult\\_en.html](http://cordis.europa.eu/fp7/ict/telearn-digicult/digicult_en.html).

*Jens Thorhaug*

### Børnekultur i kommunen – 12 gode råd

Modelkommuneforsøget Børnekultur i kommunen – nye veje og metoder i arbejdet med børn, kultur og fritid er netop afsluttet efter en toårig forsøgsperiode. Forsøget er evalueret af Pluss Leadership, der opstiller i alt 12 anbefalinger til kulturministeren, Børnekulturens Netværk, kommunerne og kommunernes børnekulturmedarbejdere. Desuden udfolder evalueringsrapporten otte forskellige modeller for, hvordan man kan arbejde med børnekultur i kommunerne. Modelkommuneforsøget har handlet om at inspirere kommunerne til efter kommunalreformens indførelse at sætte et særligt fokus på kunst og kultur for, med og af børn og unge. Evalueringen kan downloades på netværkets website [www.boernekultur.dk](http://www.boernekultur.dk).

*Anne-Kristine Mortensen*

### Børnekulturens Netværk lancerer ny børnekulturportal

I januar 2010 relancerer Børnekulturens Netværk børnekulturportalen – portalen for voksne, der arbejder med børnekultur ([www.boernogkultur.dk](http://www.boernogkultur.dk)). På den nye portal lægger netværket op til en højere grad af brugerinddragelse og direkte videndeling, bl.a. gennem en projektbank, hvor lokale børnekulturprojekter bliver præsenteret til inspiration for børnekulturens aktører.

Portalen er udviklet på baggrund af en række brugerundersøgelser, som viser, at brugerne efterspørger et “sted”, hvor de kan mødes om børnekultur, danne netværk, møde potentielle samarbejdspartnere og tage kontakt til eksperter.

*Sigge Thomsen*

### Formidling af børnekultur i top

Evalueringen af forsøgsuddannelsen i børnekulturformidling er udkommet. Det er lykkedes for de uddannelsesinsti-

tutioner, der har skabt uddannelsen, at udvikle en innovativ uddannelse af erfarne børnekulturformidlere med en god balance mellem teori og praksis.

Børnekulturens Netværk stod bag forsøgsuddannelsen, der opstod på baggrund af et stort behov blandt børnekulturformidlere. Uddannelsen er nu forankret i Undervisningsministeriet og udbydes via UC Sjælland på Odsherred Teaterskole, hvor et hold på 30 studerende begyndte i september – og via UC SYD, der udbyder uddannelsen i Haderslev med start til januar 2010.

Evalueringen kan downloades på [www.boernekultur.dk](http://www.boernekultur.dk), og information om uddannelserne kan fås på [www.nyscenekunst.dk](http://www.nyscenekunst.dk).

*Merete Dael*

### Status på databrøndsudbud

Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek (DEFF) og deltagere fra databrøndskonsortiet arbejder intensivt med udbuddet af en national databrønd for e-bøger og e-artikler. Selve udbudsforretningen varetages af Rambøll Management, og der er tale om et EU-udbud efter metoden konkurrencepræget dialog. Udbudsbekendtgørelsen blev udsendt i oktober, og den 17. november er der ansøgningsfrist for firmaer, som ønsker at blive kvalificeret. Forventningen er, at to til fem ansøgere bliver prækvalificeret, dvs., at de bliver godkendt til at indsende et første tilbud og indgå i dialog med DEFF og databrøndskonsortiet. Der forventes underskrivning af kontrakt inden sommerferien 2010.

*Lise Mikkelsen*

### “Danskernes Akademi” og bibliotekerne

DR lancerer den 11. januar 2010 “Danskernes Akademi” på DR2 og websitet [www.dr.dk/akademi](http://www.dr.dk/akademi). “Danskernes Akademi” sendes på DR2 kl. 14-16, mandag til torsdag, 15 uger i foråret og efteråret 2010 og har til formål at formidle viden direkte til alle unge og voksne danskere. Akademiet byder på forelæsninger, reportager og dokumentarprogrammer og spænder over emner lige fra menneskets psykologi over kulturens mangfoldighed til historiske perioder og andre spændende temaer.

Bibliotekerne er oplagte samarbejdspartnere for akademiet, og der arbejdes allerede nu på at få link til Biblioteksvagten og [bibliotek.dk](http://bibliotek.dk) fra akademiets website.

I forbindelse med åbningen udsender Styrelsen for Bibliotek og Medier i samarbejde med DR plakater, dvd og introduktionsmateriale til alle folkebiblioteker via kørselsordningen. Ligeledes vil der i det nye år blive afholdt et dialogmøde mellem DR og relevante biblioteksinteressenter, hvor mulighederne for yderligere samarbejde mellem akademiet og bibliotekerne vil blive drøftet.

I første omgang vil vi opfordre alle biblioteker til at orientere sig ved hjælp af informationsmaterialet, der udsendes med kørselsordningen i løbet af uge 1, og sætte plakater op rundt omkring på biblioteker med evt. læseforslag. Så kan I være på forkant, når videbegærlige brugere henvender sig på bibliotekerne for yderligere information om emnerne fra “Danskernes Akademi”.

*Anna Rasch*

### DR-Romanklub 2009-2010

Startskuddet for den nye sæson er netop gået med mere end 50 deltagende biblioteker. Nogle biblioteker arrangerer op til flere læseklubber om måneden og giver på denne måde borgere over hele landet mulighed for at deltage i intense og spændende drøftelser af de nominerede romaner. Ud over de engagerede brugere er drivkraften bag romanklubberne de enkelte romanklubtovholdere ude omkring på bibliotekerne, der fra december til maj med stor ildhu kaster sig over månedens nominerede roman – og med denne indsats er med til at sætte rammen for et rum, der giver interesserede borgere mulighed for oplevelse og indlevelse – på bibliotekerne. Rigtig god fornøjelse!

De nominerede romaner er:

- Robert Zola Christensen – *Aldrig så jeg så dejligt et bjerg*  
Diskuteres på bibliotekerne i uge 50.
- Julia Butschkow – *Apropos Opa*  
Diskuteres på bibliotekerne i uge 3.
- Svend Åge Madsen – *Mange sære ting for*  
Diskuteres på bibliotekerne i uge 6.
- Jakob Ejersbo – *Liberty*  
Diskuteres på bibliotekerne i uge 10.
- Merete Pryds Helle – *Hej menneske*  
Diskuteres på bibliotekerne i uge 14.
- Rune T. Kidde – *Julius' afsind*  
Diskuteres på bibliotekerne i uge 18.

Følg debatterne og sendetider på DR tv og radio om DR's “Romanklub” på [www.dr.dk/roman](http://www.dr.dk/roman). Tilmeld dit bibliotek på [www.bibliotekogmedier.dk/genvej/romanklub](http://www.bibliotekogmedier.dk/genvej/romanklub).

*Anna Rasch*

### bibliotekogmedier.dk bliver testet og får karakterer

Bedst på Nettet har i år lavet et nyt koncept i forhold til de tidligere år. Men bibliotekogmedier.dk opnåede, trods de strengere krav, fire netkroner.

10 brugere har testet websitet hos Black Box Global i Lyngby. Testen foregik som en “eye-track-analyse”, der kortlægger brugernes øjenbevægelser under løsning af opgaver. De blev desuden bedt om at komme med deres holdninger til indhold og design. Resultaterne fra brugertesten vil nøje blive gennemgået med henblik på videre udvikling.

*Mette Udesen*



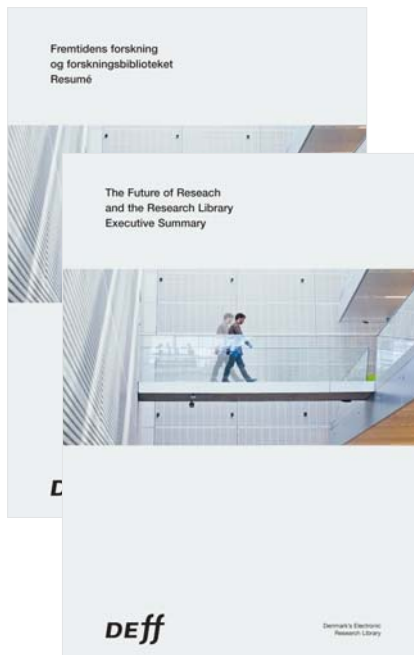
#### *Biblioteksledermøde 2009*

Styrelsens beretning til biblioteksledermødet 2009. Kan downloades på [www.bibliotekogmedier.dk](http://www.bibliotekogmedier.dk).



#### *Scandinavian Public Library Quarterly 4*

er udsendt. Temaet er denne gang indsatser, der kan styrke læselyst og litteraturinteresse med eksempler fra Danmark, Norge, Sverige og Finland. Kan downloades på [www.splq.info](http://www.splq.info).



*The Future of Research and The Research Library. Executive Summary* og *Fremtidens forskning og forskningsbiblioteket. Resumé*. Publiceret november 2009. Kan downloades på [www.deff.dk](http://www.deff.dk).

*Anne-Kristine Mortensen* er ansat som konsulent i Børnekulturens Netværk fra 1. november 2009.

*Sanne Brasch Kristensen* er ansat som konsulent i Biblioteksudvikling i perioden fra 16. november 2009 til 15. november 2010.

*Cecillie Lindegaard* er ansat som student i Børnekulturens Netværk og Biblioteksudvikling fra 19. oktober 2009.

*Lena Gammelgaard Petersen* er ansat som student i Mediesekretariatet fra 17. november 2009.

*Rikke Lund Heinsen* er fratrådt sin stilling i Børnekulturens Netværk med udgangen af september 2009.

*Lotte Sterup* er fratrådt sin stilling i DEFF-Licenssekretariatet med udgangen af november 2009.

*Thomas Erhard* fratræder sin stilling i Biblioteksafgiften (Tidsskriftcentret) med udgang af december 2009.

Afsender  
Styrelsen for Bibliotek og Medier  
H. C. Andersens Boulevard 2  
1553 København V

