

Case: At målrette bibliotekets tilbud til børn og deres familier


Af Christine Bruun
Programleder og udviklingskonsulent
Udviklingssektionen, Roskilde Bibliotekerne



ROSKILDE
KOMMUNE

Disposition:

Hvordan arbejder Roskilde Bibliotekerne strategisk med at udvikle nye tilbud til børn og børnefamilierne?

- Ved programarbejde – høre om vores organisation og nye programstruktur
 - Ved Personas-metoden
 - Hvordan bruger vi det konkret?
- 
- A large, decorative dashed grey spiral graphic is located in the bottom right corner of the slide, mirroring the style of the logo in the top left.

Anledninger for ny struktur

- Tre kommuner skulle lægges sammen
- Der er formuleret nye visioner for Roskilde Kommune og for Roskilde Bibliotekerne
- Der er værdier, der skal fremmes
- De mange kompetencer skal udnyttes bedre
- Bedre service til Borgerne og Brugere



Organisering

- Matrix med grundstruktur og programstruktur
- Hver medarbejder indgår i 2 sammenhænge
 - Opgaver tilknyttet grundstrukturen
 - Opgaver tilknyttet programstrukturen

(Grundstrukturen sikrer den daglige drift, sikrer handleevne og andre formelle aspekter ved at drive en arbejdsplads)

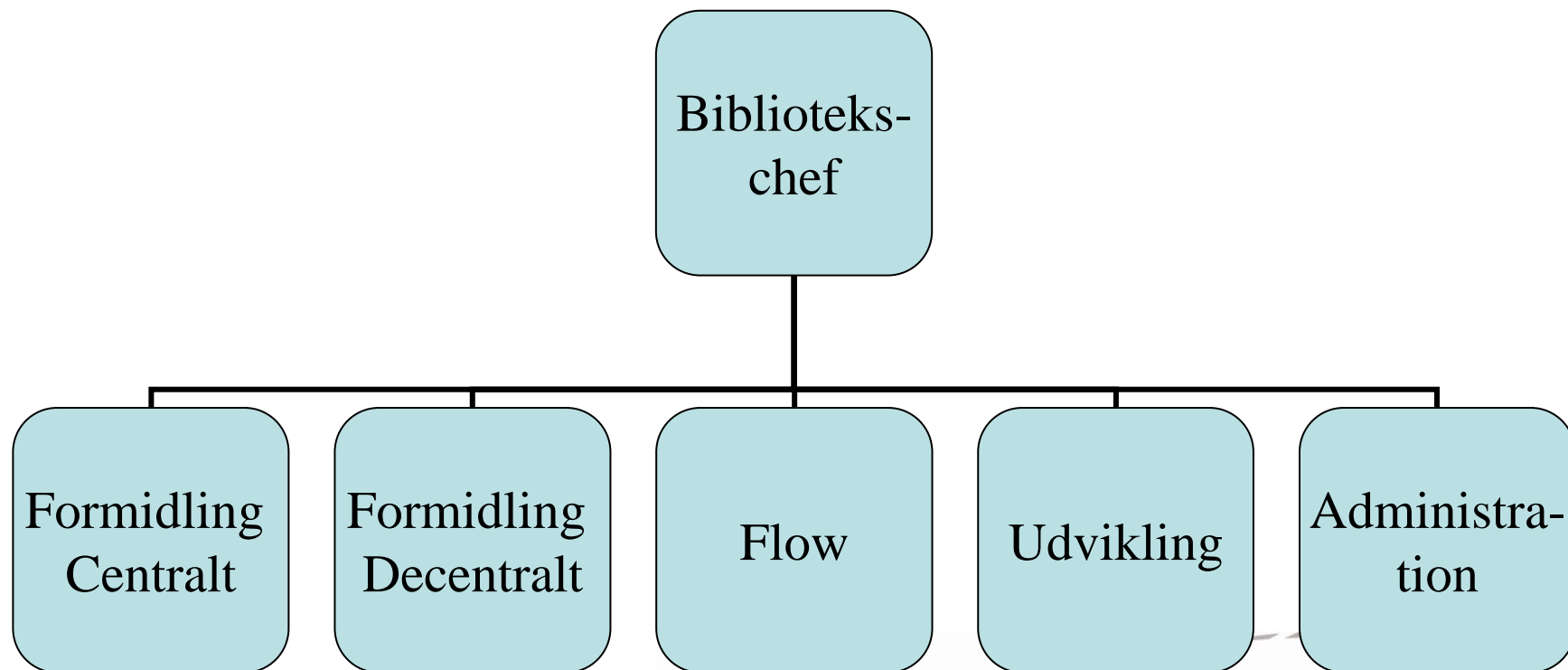


Programstruktur

- Skal sikre fornyelse og innovation gennem brugerorientering.
- Opgaverne er bl.a. at:
 - Sikre identifikation af behov hos udvalgte brugergrupper
 - Sikre opfyldelse af behov hos de valgte brugergrupper
 - Sikre at målrettede tilbud når ud til de valgte brugergrupper
 - Sikre tværgående, tværfaglige projekter på området
- MEN: Udførelse af ideer, planer, projekter osv. ligger som udgangspunkt i Grundstrukturen

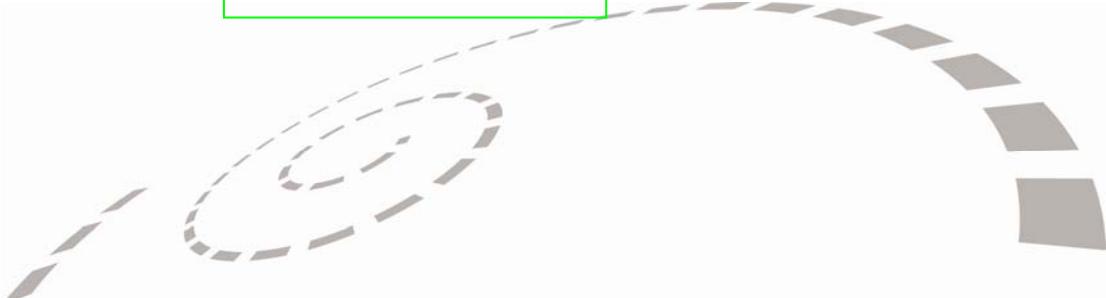


Organisationsstruktur - Grundstruktur



Biblioteks-
chef

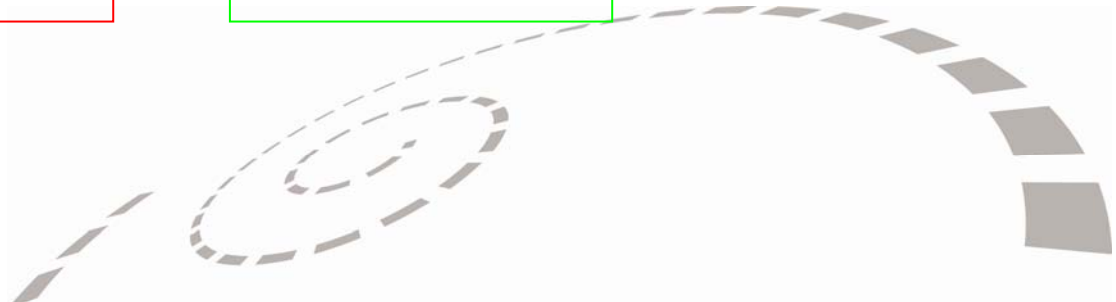
Formidling

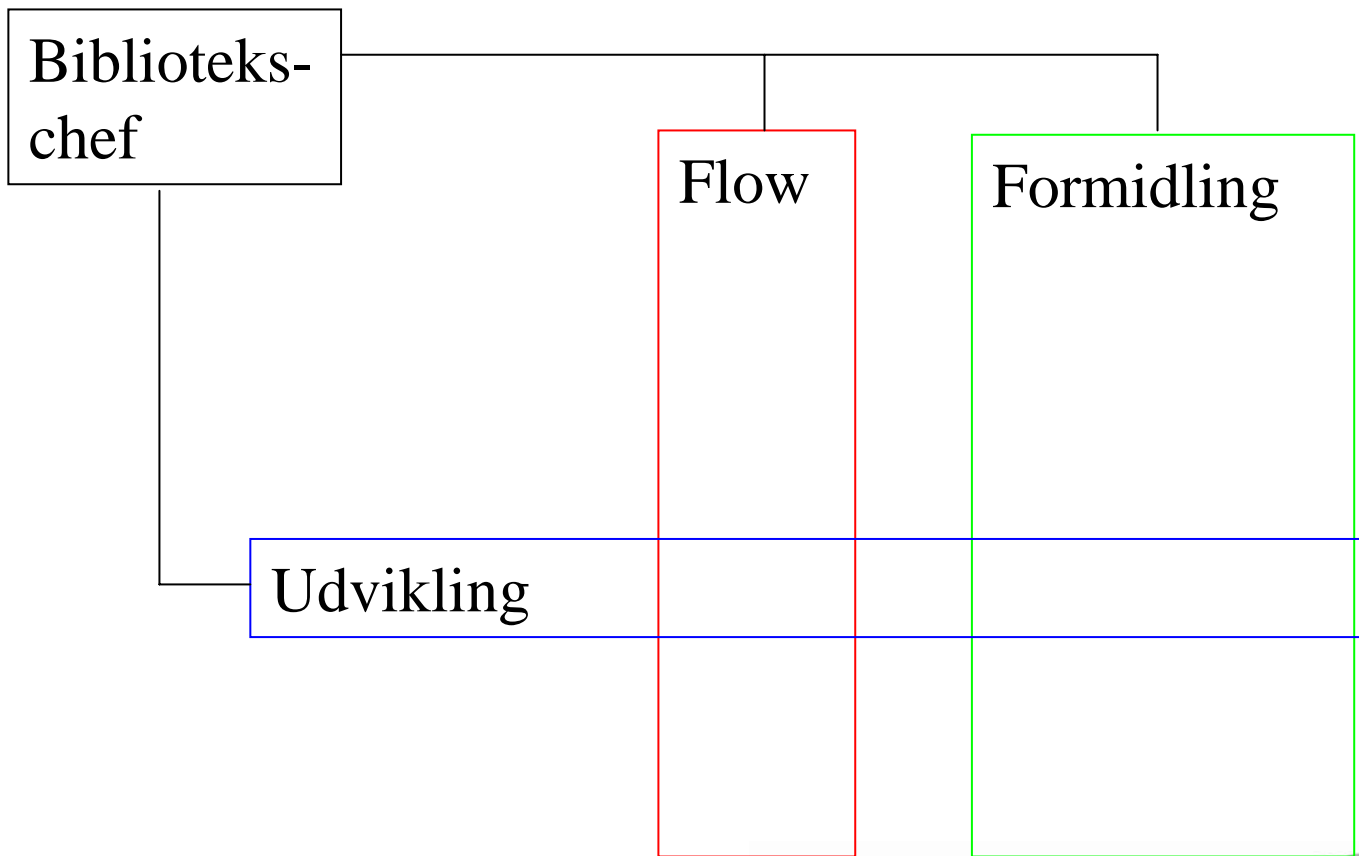


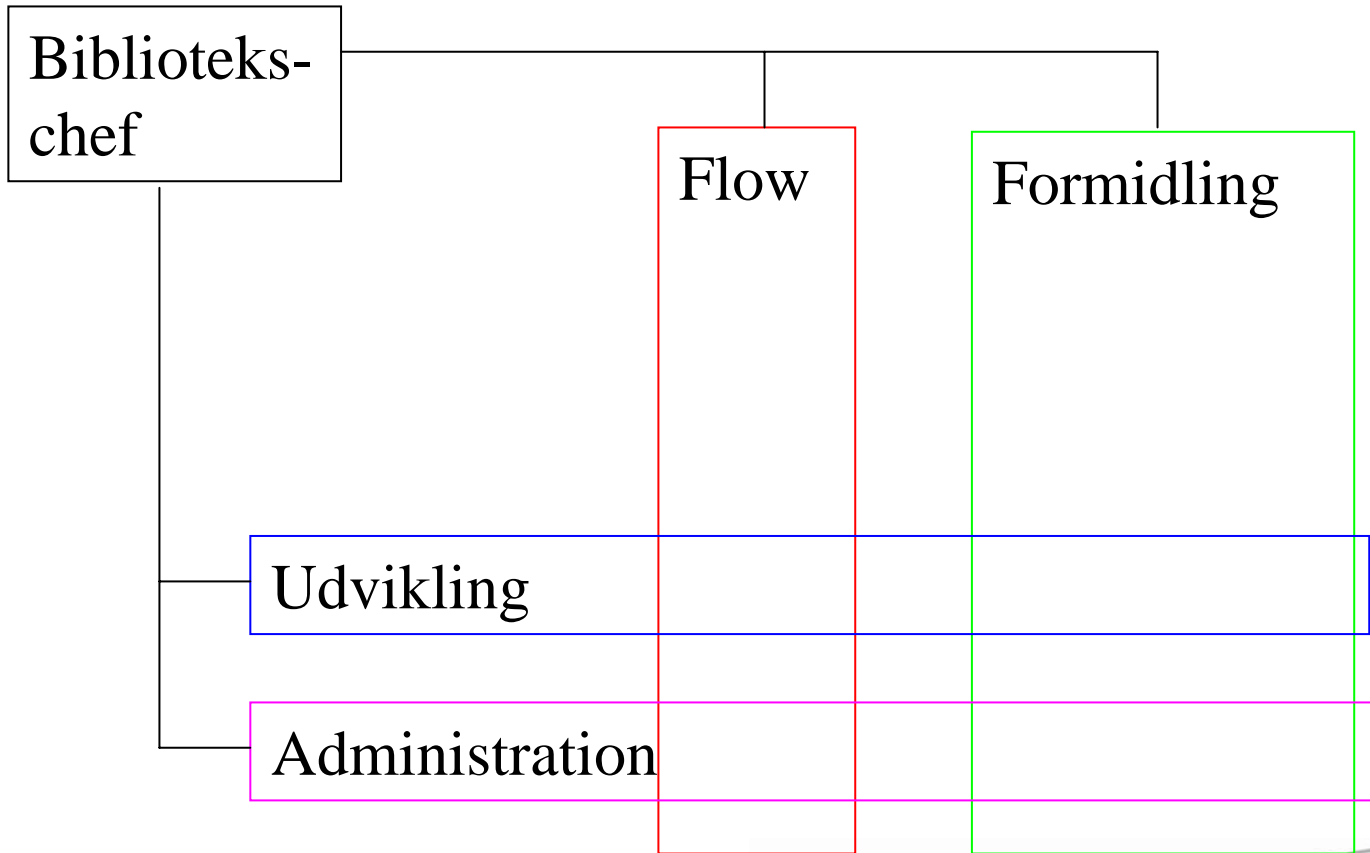
Biblioteks-
chef

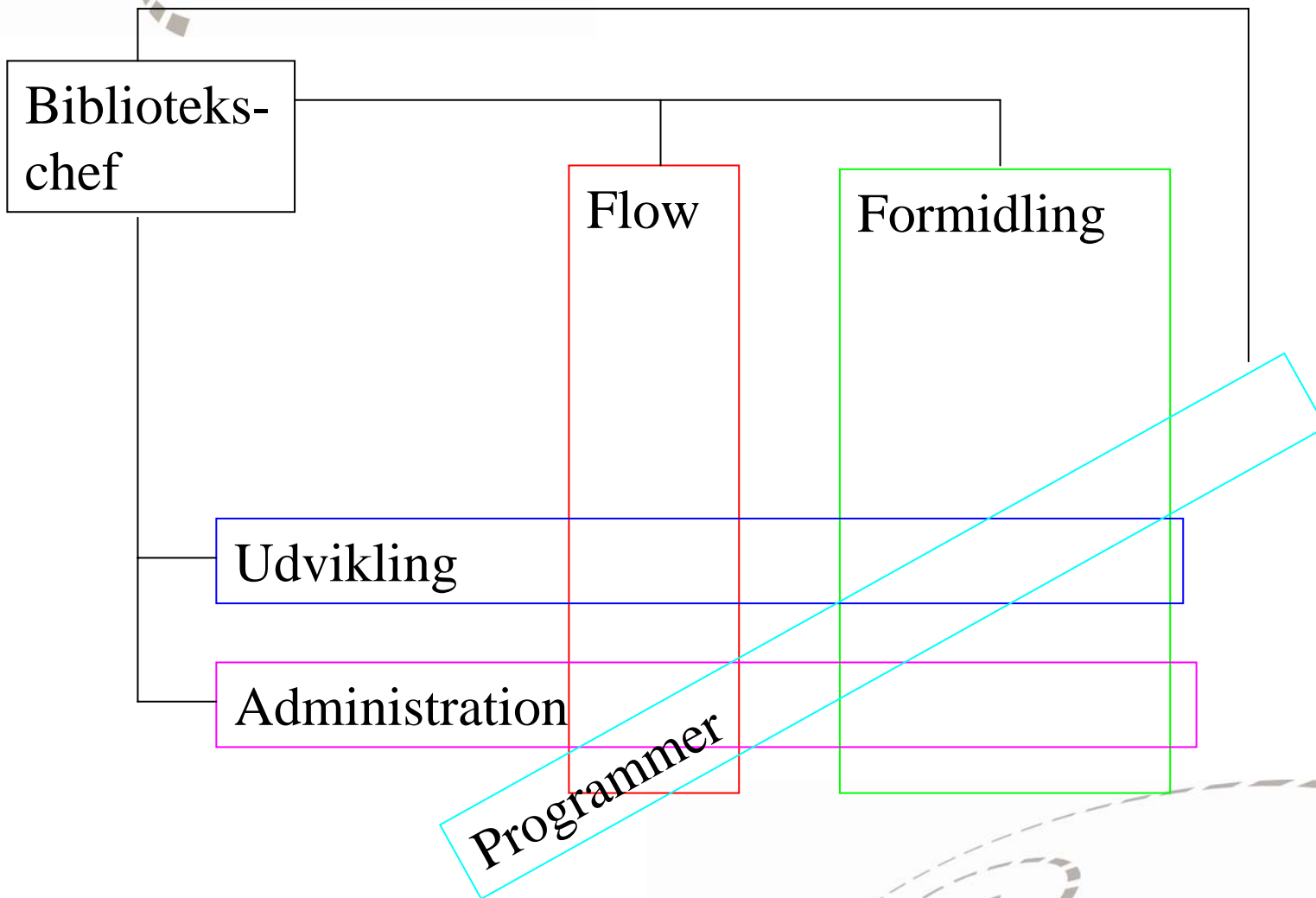
Flow

Formidling










Program – kendetegn:

- Længerevarende, tværgående gruppestruktur (op til 3 år)
 - Koncentration om et udsnit (segment) af borgere (brugere og ikke-brugere)
 - Opgaven beskrives i et kommissorium
 - Skal afdække behov og foreslå handlinger, herunder udfolde projekt-idéer og kommunikationsplan
 - Skal opstille mål i relation til segmentet og kontrollere opfyldelse
 - Kan evt. gennemføre projekter (evt. mod ekstra ressourcetildeling)
 - Deltagerantal normalt op til 10 personer
 - Ugentlig timeforbrug normalt 2-3 t/uge/person
 - Videndeling
 - Specialisering
 - Personlig udvikling
- 

Programmer – hvad er iværksat?

Iværksat marts/maj/oktober 2007

- Børnefamilien – mindre børn (0-5 år)
- Børnefamilien – større børn (6-9 år)
- Ung
- Digital borger
- 50+
- Integration

På vej i maj 2008:

- De læsehandicappede
- De immobile

Overvejes:

- Karriere
- Tweens
- Etc.



Program børnefamilien – små børn

- Startede 21. maj 2007 – er nu ved at afslutte fase 2
- Består af 8 deltagere fra 6 forskellige afdelinger / enheder, herunder 1 fra kulturforvaltningen
- Bredt sammensat gruppe med forskellige kompetencer og fagligheder
Heraf 3 børnebibliotekarer
- Samarbejdet på tværs af afdelinger og fagligheder er en kæmpe styrke for udviklingsarbejdet



Opgaver for programmet

- Vi har defineret de forskellige typer børnefamilier
- Vi har drøftet de nuværende tilbud og afdækket behovene overfor de forskellige børnefamilier
- Vi har anbefalet og udvalgt flere indsatsområder
- Vi har kommet med forslag til nye ideer og problemstillinger

Værktøj: især personas-metoden!



Hvad arbejder vi med?

Indsatsområder:


- Formidling og PR af vores tilbud til direkte til småbørnsfamilien
- Særbud til den travle småbørnsfamilie – især familier med 0-3-årige børn
- Nye formidlingsformer & organisationsudvikling
- Bedsteforældre som målgruppe




PERSONAS: ANSIGT PÅ BRUGERE OG IKKE-BRUGERE



Personas – brugerfokuseret udvikling

- Personas-begrebet blev introduceret af Alan Cooper i 1999.
 - Personas beskriver fiktive enkeltpersoner ved deres køn, alder, fritidsinteresser, uddannelse, arbejde, livsholdninger, ambitioner, vaner, mv.
 - Personas er ikke fri fantasi, men samler repræsentative karakteristika i én samlet persona. Der ligger således et stort analysearbejde bag hver enkelt persona.
- 
- A decorative graphic in the bottom right corner, consisting of a grey, dashed spiral that curves from the bottom left towards the bottom right, mirroring the style of the logo in the top left.

Personas fortsat

- Vores personas bygger på en lang række undersøgelser, statistikker og sociologiske begreber.
 - Ideen med personas er, at det er lettere og mere levende at forholde sig til en persona som repræsenterer karakteristika, end det er at forholde sig til fx en befolkningsstatistik.
- 
- A large, faint, grey, dashed spiral graphic is positioned in the bottom right corner of the slide, mirroring the design of the logo in the top left.

Følgende elementer ligger til grund for vores personas:

- Befolkningsstatistik for gl. Roskilde, gl. Ramsø, gl. Gundsø
Tal for aldersfordeling, beskæftigelse og erhvervsfrekvens, uddannelsesniveau.
- Kulturvaneundersøgelse (danskernes kulturvaner 2004)
- Borgertilfredshedsundersøgelse (RUC 2004)
- Livskvalitet i Roskilde (2006)
- Brugerundersøgelse for bibliotekerne i Ramsø, Gundsø, Lejre, Bramsnæs og Hvalsø fra 2005 (både kvantitativ og kvalitativ undersøgelse)
- Handikapundersøgelse for Roskilde Bibliotek fra 2006 (kvalitativ undersøgelse)
- Teori: herunder Bourdieu (kapitalbegreb), Bauman og Dencik (postmoderne)
- Teori om "Personas" fra www.borger.dk/personas
- Nyeste forbrugertrends fra trendwatching.com
- Interviews med informanter og repræsentanter 2007 (kvalitative undersøgelser)
- Spørgeskemaundersøgelse 2007 (kvantitativ undersøgelse)

Familien Grønne Dahl Mikkelsen

Billederne er fjernet da de er ophavsretsbeskyttet og ikke må anvendes af andre




Eksempel


Familien i grove træk:

- Bor i stor villa i Gadstrup
- God økonomi, middelklasse
- Veluddannede (selvstændig IT-konsulent og Ingeniør)
- 4 hjemmeboende børn
- Har begge et barn med tidligere kæreste/kone
- Har 2 børn sammen
- Dyrker hhv. løb og svømning
- Rikke og børnene bruger biblioteket

Program småbørn:

- Fokus på Louis – 4 år
 - Hvad tilbyder vi Louis og hans familie?
 - Hvad bruger Louis biblioteket til?
 - Hvad kunne vi godt tænke os at familien bruger os til?
- 
- A decorative dashed spiral graphic in shades of grey and blue, located in the bottom right corner of the slide.

Opsamling

- For at løse opgaverne har personas-metoden været oplagt, da det gør analysearbejdet mere levende og forståeligt for alle
 - Sikrer et fokus på vores brugere (og ikke-brugere) og deres behov på en overskuelig og let tilgængelig måde
 - Sikrer genkendelighed hos hele personalet – ikke kun hos programdeltagerne.
 - Fremmer forståelsen for hvad vi som organisation skal tilbyde brugerne og ikke-brugerne og hvordan!
- 
- A decorative graphic in the bottom right corner, consisting of a grey dashed spiral that curves from the bottom left towards the bottom right, mirroring the style of the logo in the top left.

Til inspiration:

Flere oplysninger om Personas på

www.roskildebib.dk/CB:

Metodevejledning og 18 Personas profiler til inspiration

Yderligere materiale, vejledninger, teori mv. på:

www.borger.dk/personas

A decorative dashed spiral graphic in shades of blue and grey, located in the bottom right corner of the slide.



roskildebibliotekerne

Spørgsmål?

TAK 😊



ROSKILDE
KOMMUNE

