

Folkebiblioteket: Fra bøger til brugere

# INTERVIEW- UNDERSØGELSE

► STYRELSEN FOR BIBLIOTEK OG MEDIER | 12.03.08



## Indholdsfortegnelse

1. Formålet med undersøgelsen	SIDE   3
2. Interviewspørgsmål	SIDE   4
3. Rammerne for interviewene	SIDE   8
4. Interviewpersoner	SIDE   9
5. Forslag til yderligere interviewpersoner	SIDE   10
6. Samlede interviews	SIDE   11
7. Sammenfatning	SIDE   96

## 1. Formålet med interviewundersøgelsen

I denne rapport findes det samlede resultat af 21 udførte interviews med toneangivende interessenter inden for folkebibliotekerne. Hver person har indenfor deres område demonstreret stærke meninger om bibliotekerne indenfor det seneste år og opfattes ligeledes som projektets følgegruppe.

Interviewundersøgelsen er en del af undersøgelsen igangsat af Styrelsen for bibliotek og medier/Biblioteksstyrelsen, der skal føre til en ny handlingsplan for formidling af folkebibliotekerne.

## 2. Interviewspørgsmål

1. Hvordan vil du beskrive folkebibliotekernes situation i Danmark lige nu?
2. Hvor gode er folkebibliotekerne til at løse den opgave som de jvf. Biblioteksloven er tildelt?  
(“Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at stille bøger, tidsskrifter, lydbøger og andre egnede materialer til rådighed såsom musikbærende materialer og elektroniske informationsressourcer, herunder Internet og multimedier”).
3. Hvad tror du, der har forandret sig om 5 år?
4. Om 10 år?
5. Lige nu taler mange om det faldende bogudlån, men det er stadig ca 1/3 af den danske befolkning, der jævnligt kommer på biblioteket – og det har ikke ændret sig i de senere år. Så er det et problem, at bogudlånet falder, når interessen for det, som bibliotekerne under et tilbyder, er konstant?
6. Mener du, at det er fyldestgørende at måle folkebibliotekernes præstationer på udlån og besøg?
7. Brugen af folkebiblioteker er påvirket af nogle faktorer og strømninger udenfor bibliotekernes rækkevidde. Kan du pege på nogle, som du finder vigtige og beskrive deres indflydelse?
8. Folkebibliotekerne og biblioteksverdenen har selv indflydelse på folkebibliotekernes udvikling. Kan du sige mig hvem der har størst indflydelse og hvem der har mindre indflydelse? Jeg vil bede dig sortere disse brikker (med navne på influenter) i to bunker, dem med stor og dem med mindre indflydelse. (læg brikkerne frem, lad informanten lave to bunker, notér svarene. Lad gerne informanten forklare hvorfor eller hvordan nogle har større indflydelse end andre og notér dette til sidst)

Brikker:

	Størst indflydelse (sæt kryds)	Mindst indflydelse (sæt kryds)
Kulturministeriet		
Undervisningsministeriet		
Kommunernes Landsforening		
Den enkelte kommune		
Biblioteksstyrelsen		
Bibliotekarforbundet		
Bibliotekarerne		
Bibliotekernes brugere		
Danmarks Biblioteksforening		

Evt. forklaring:

**9.** Kan du nu sige mig, hvem der så har den største indflydelse i hver bunke, og hvem der har den mindste indflydelse?

(notér rækkefølge for hver bunke. Flere aktører kan godt dele placering, så der f.eks er tre aktører som nr. 2)

	Størst indflydelse (notér rækkefølge med tal: 1 = mindst indflydelse)	Mindst indflydelse (notér rækkefølge med tal: 1 = mindst indflydelse)
Kulturministeriet		
Undervisningsministeriet		
Kommunernes Landsforening		
Den enkelte kommune		
Biblioteksstyrelsen		
Bibliotekarforbundet		
Bibliotekarerne		
Bibliotekernes brugere		
Danmarks Biblioteksforening		
Bibliotekslederforeningen		

**10.** Hvis vi opdeler folkebibliotekernes tilbud i :

	I vækst (sæt kryds)	I nedgang (sæt kryds)
Lån af bøger		
Lån af musik		
Lån af film		
Lån af spil		
Lån af artikler		
Arbejde / være / læse på biblioteket		
Kulturelle arrangementer		
Læring /undervisning		

Hvilke tror du så vil være i vækst og hvilke vil gå tilbage i de næste 5 år?

(Vis kort med kategorierne, lad informanten lave to bunker, notér svaret. Tilføj gerne forklaring):

**11.** Hvad mener du, har størst betydning for om mennesker kommer jævnligt på biblioteket (vis kort med muligheder). Du må gerne vælge to.

	Sæt kryds ved højst to
Nærheden til bolig/arbejde	
Indretning/atmosfære	
Aktiviteter/arrangementer	
Udstillingerne af bøger, film osv.,	
Personalets optræden, service	
Chancen for at møde andre	
Bibliotekets kommunikation, markedsføring.	
Udvalget af bøger, musik, film osv.?	
Andet?	

- 12.** Andre kulturinstitutioner som fx teatre, opera, museer har i de senere år ændret sig meget for at imødekomme brugerne. Synes du at folkebibliotekerne har udviklet sig mere, lige så meget eller mindre end disse?
- 13.** En række virksomheder (fx banker, apoteker, boghandler) har i de senere år ændret sig meget for at imødekomme brugerne – specielt i indretning af deres lokaler. Er der nogle du har lagt mærke til?
- 14.** Hvem synes du, der har ændret sig mest i retning af brugerne: Boghandlerne eller folkebibliotekerne? Kan du uddybe hvorfor?
- 15.** Hvad mener du, er den største trussel mod folkebibliotekerne som det sted, hvor viden formidles?
- 16.** Hvad ser du som den største mulighed?
- 17.** Kan du give mig nogle eksempler på særligt gode biblioteker i Danmark? (hvad er særligt godt ved dem?)
- 18.** Kan du give mig nogle eksempler på særligt gode biblioteker i udlandet?
- 19.** Hvordan ser du på den måde som folkebibliotekerne markedsfører sig selv på?  
a) Ift dem der skal tiltrækkes  
b) Ift når folk først er på biblioteket
- 20.** Hvordan tror du folkebibliotekernes omdømme er blandt dem, der ikke bruger folkebibliotekerne?
- 21.** Hvordan tror du, man kunne tiltrække flere ikke-brugere til folkebibliotekerne?
- 22.** Synes du, at personalet i folkebibliotekerne, generelt set, optræder imødekommende og hjælpende?
- 23.** Er der en person, du mener vi bør interviewe i forbindelse med denne undersøgelse? (vis eventuelt liste)
- 24.** Har du noget at tilføje?

### 3. Rammerne for interviewene

De udførte interviews er skrevet ned som de er hørt af interviewerne. I et par tilfælde er interviewet udsendt til interviewpersonerne. Dette resulterede i et enkelt tilfælde i en tilbagemelding med et redigeret interview. Disse rettelser er inkorporeret.

Interviewene varierede i længde med det gennemsnitlige interview varende ca. halvanden time.

Vi er ved alle interviews blevet yderst godt modtaget af interviewpersonerne. Disse har i udpræget grad ønsket at bidrage med deres holdninger og idéer til udviklingen af folkebibliotekerne.

Rækkefølgen af svarene under hvert spørgsmål relaterer sig ikke til listen over interviewpersoner.

## 4. Interviewpersoner

- Andersen, Stig, Administrerende direktør, Gyldendal
- Angermann, Thomas, Cand. IT, Bibliotekar, Gentofte Bibliotek
- Batholdy, Jørgen, Fmd. for Bibliotekslederforeningen
- Christensen, Per B., Fmd. for Børne- og Kulturchefforeningen
- Drost, Pernille, Bibliotekarforbundet
- Fristed, Bo, Chef for IT og Kommunikation, Århus Kommunes Biblioteker
- Hapel, Rolf, Forvaltningschef, Borgerservice og Biblioteker, Århus Kommune
- Have, Bodil, Bibliotekschef, Aalborg Bibliotekerne
- Hertel, Hans, Professor, Københavns Universitet
- Jane Johansen Pade, Kontorchef, Kulturministeriet
- Lund, Jørn, Direktør for Det Danske Sprog- og Litteraturselskab
- Mogens Vestergård, FKBN, Bibliotekschef, Roskilde Bibliotekerne
- Petersen, Per Mogens, Divisionschef i DBC, Ballerup
- Poulsen, Anne Mette, "Den tredje vej", markedsføring og promotion
- Schaltz, Pernille, Leder, Københavns Hovedbibliotek
- Skamris, Inger, Bibliotekschef, Randers Bibliotekerne
- Skot-Hansen, Dorte, Danmarks Biblioteksskole
- Thomas Madsen-Mygdal, IT-ekspert
- Thorhauge, Jens, Direktør, Biblioteksstyrelsen
- Vitzansky, Winnie, Direktør, Danmarks Biblioteksforening
- Westh, Kirsten, HK-Kommunals Biblioteksudvalg

## 5. Forslag til yderligere interviewpersoner

I de udførte interviews nævntes følgende personer som mulige interviewpersoner:

- Brian Mikkelsen (nævnes af tre interviewede)
- Lars Qvortrup (nævnes af to interviewede)
- Stine Stavnsager (nævnes af to interviewede)
- Manu Sareen
- Vagn Ytte
- Michael von Cotta Schönberg
- Henrik Byager
- Ulla Grønnegård
- Marianne Olsen
- Lars Bornæs
- Preben Meyer
- Michael Lindholm
- Jørgen Bro Glistrup
- Pernille Drost
- Nan Dahlkild
- Alfred Josefson
- Klaus Rothstein
- Michael Laudrup
- Lise Vandborg
- Peter Birk
- Kirsten Drotner
- Claus Dahl
- Jens Hofman

## 6. Samlede interviews

### 1. Hvordan vi du beskrive folkebibliotekernes situation i Danmark lige nu?

Man står ved et vadested, hvor der skal nytænkes ift bibliotekernes roller. Der er blandt andet en spændende debat om bogens placering. Bogens står godt og solidt billedligt talt. Men bibliotekerne får mange andre roller i de kommende år, bl.a. servicerolle for kommunerne. Desuden bibliotekernes rolle ift målgruppe som ikke bruger bibliotekerne, faldet i børn og unges brug af biblioteket. Derfor skal der anvendes nye formidlingsformer for disse grupper. Det er et spændende felt hvor det nu handler om at formulere folkebibliotekernes rolle ift folket og biblioteket anno 2015-2020.

Der skal her trækkes på de videnskompetencer bibliotekerne har, men man skal også forny sig. Dvs. nye typer udlån men også ny rolle.

...

Forkert at sige at de er under pres men de står ved store udfordringer fx ift den traditionelle rolle. Der er en række strukturelle udfordringer, pga. medie og samfundsudviklingen. Biblioteket er en institution der har megen opbakning folkeligt og politisk – det er en vigtig institution. Men folkebiblioteket er ved at komme i den situation som folkeskolen har været i, hvor man ikke så meget tager det for givet.

...

En virksomhed der har mistet 20 procent de seneste år - ikke positivt. Biblioteket har ikke videre relevans: Alle små børn har bøger pga. den generelle velstand, præteenagere bruger andre medier, 20-30-årige anvender andre biblioteker, 30-45-årige har børn og derfor ikke tid og har også råd til at købe bøger. Det er ikke et markedsføringsproblem men et produktproblem.

Det positive: Centralisering af bibliotekerne medfører at det kan ende med at blive en oplevelse. Ikke som de små biblioteker der blot er boglader.

Problematikken ved dette er at nærhed ikke mere har betydning, nærhed er det digitale.

Her er der problemer med bibliotek.dk der køres af privatejet firma.

Så hvordan får man de ting op at spille og give relevans.

Og når man har den gratis bog som et unikt objekt, hvad har man så i en ny verden:

Bibliotekernes retorik er at de kan finde viden, men det er en tom retorik.

Og det er en defensiv position, men man henvender sig til ældre og udlændinge fx. Men det er ikke grund nok til 3,5 mia. kr. på finansloven. Der må være større mening end integration.

...

Helt generelt betragter jeg det sådan, at strukturreformen har været rigtig hård ved dem.

Søndag aften viste, at der var sparet 700 mio. på folkebibliotekerne. Debatten viser også, at det man peger på er bibliotekslukninger, når man spørger befolkningen bredt om holdnin-

gen til strukturreformen. Folkebibliotekerne har altså mistet rigtig mange penge, også flere end man fik tildelt ekstra i 2002.

Men samtidig kan bibliotekslukninger også være et gode. Her i Nordjylland har vi lukket 38 folkebiblioteker og mange af dem burde man have lukket allerede i 1972. Hvis du havde set dem ville du have rystet på hovedet, så det kan også være godt.

Men generelt er tilbuddet fantastisk på folkebibliotekerne, men vi er ikke gode nok til markedsføre dem.

Den seneste debat viser samtidig, at det er gået op for kultureliten i København at tilbudene skal formidles og at det er det vi er begyndt på i Jylland. Vi har på folkebibliotekerne jo hidtil gjort det på den traditionelle måde og bare forventet at folk kendte dette.

...

Et interessant sted, vi bliver udfordret på forskellige leder og kanter, vi er i en konkurrence-situation om folks tid og deres mange penge.

Der er også teknologiske udfordringer, vi skal agere ud fra. Folk tror de kan finde ting på nettet selv, men kan ikke i virkeligheden ikke. For eks. betalingsdatabaser.

Men også film og musik med download bliver en væsentlig udfordring.

Folk bruger tid på pendling og det giver mindre fritid. Færre biblioteker, gør samtidig, at de skal prioritere i højere grad end tidligere. Også pc—spil og lign. røver tid fra biblioteker. Tidligere var børn frie efter skole nu er de i SFO og har mindre tid til biblioteker. Nettet sluger også meget tid fra folk. Facebook f.eks.

Vi er således hele tiden i konkurrence med andre tilbud.

Med de mange penge, mener jeg, at børn i dag har alt nymodens, som vi ikke kan konkurrere med. Børn har alt hvad de ønsker og får det hele, men vil alligevel hellere ha det de andre har.

En bog koster 25 kr. i Føtex og så kan man smide den ud bagefter. Bøger er blevet så meget billigere også i forhold til folks løn.

...

Vi har svært ved at komme ud over rampen i det taget, altså her servicerer vi jo dem alle sammen og vi forsøger at standardisere og levere løsninger, så alle de enkelte biblioteker har tid til udadvendte aktiviteter.

Jeg mener helt personligt, at folkebiblioteket hørte til det 20. Århundrede, men man kan stille stort spørgsmål til deres eksistensberettigelse i det 21. Århundrede. Altså alle gamle institutioner vil jo kæmpe for at overleve, men om de gør det er en anden sag. Hvis de skal, er det ud til folk og brugerne. Ud på nettet og ud hvor folk er.

Nogle mener, at bygningen har en betydning, det ved jeg ikke, det er ikke noget jeg personligt bruger. Men det skal være noget ud over bygningerne, det er vigtigt. Det er jo godt med de der stedbundne ting, men det skal være mere end det. Men folkebibliotekerne tænker meget smalt, man tænker i sin egen sektor. Sammenhængen til undervisningssektoren er ikke god nok, der er ikke særlig stor forbindelse.

...

I forhold til den her debat, har den afsløret en kæmpe uvidenhed om hvad bibliotekerne

skal jvf. Biblioteksloven og at det også handler om læring. Det vi skal er at praktisere biblioteket i videnssamfundet.

Der har også været uvidenhed om, at vi har den digitale del af medierne. Eller nærmere stor uvidenhed, for vores digitale ben bliver ikke brugt. Altså stor uvidenhed om at medierne er ligestillet.

Der er det her romantiske billede af at biblioteket er sådan noget med åndelighed og bøger. Altså to typer uvidenhed, men det kommer altså udefra.

Indefra er udfordringen at sætte turbo på det digitale bibliotek med fokus på brugerne. Vi er gode til at tage udfordringen op, men i forhold til at børn bruger det mindre er det ikke godt nok. Men det står ikke helt sløjt til. Man ved godt vi får at vide, at vi vil uddø, hvis, hvis og hvis. Og at vi skal være videnssamfundets ressource og alt muligt som vi får at vide, men hvordan er det så det skal foregå i praksis?

Vi mangler at fortælle, hvorfor vi laver de tiltag, vi gør nu med at flytte rundt på bøgerne osv, altså at forklare det indadtil.

...

Tror at den er, at vi står i et vadested, vi har stået i 15 år. Der er sket en udvikling på det praktiske plan, men den har været usynlig for beslutningstagerne. Der har været teknologisk udvikling, men ikke en kulturel udvikling i forhold til at definere bibliotekernes rolle i videnssamfundet. Der er for lidt politisk bevågenhed, og det er vigtigt at få sat emnet på den politiske dagsorden. Det er ekstremt vigtigt. Her i Århus har vi defineret 10 politikker sammen med byrådet, som bibliotekerne skal være med til at løse. Alt det med nettet og det teknologiske er godt og kommer, men det er den her diskussion vi skal have.

Antallet af biblioteker falder jo lige nu og problemet er, at pengene bliver trukket ud af sektoren. Her kan man tydeligt se at biblioteksområdet stagnerer. Men man mangler en undersøgelse af det her, en opdatering af de tidligere undersøgelser.

Billedet af bibliotekerne er mudret, altså der er få sektorer der har netværket så meget som bibliotekerne. Det med nettet kunne vi jo samarbejde med eksterne partnere om og f.eks. Litteratursiden.dk er en bragende kulturpolitisk succes og er blevet NETSIDEN for litteratur. Så har vi biblioteksvagten, og nu kommer børnekultursitet.

Der er altså nogle folkebiblioteker, der har innoveret meget teknologisk i de sidste år.

...

Det er et sted hvor en dygtig chef kan skabe det gode, det livlige. Det er fx sket i Brovst. Her kommer alle (børn, flygtninge, skolen..) de får gode råd med hjem.

Bagsværd, der sker intet. Bibliotekarerne er venlige, søde – men det er alligevel som forlængelsen af et plejehjem.

Nogle kæmper en urealistisk finkulturel kamp i en region hvor der ikke er grundlag for det. Lyngby – der startede musikbiblioteket.

Birkerød – satte meget i gang

Biblioteket er hvad man gør det til.

...

Dybt problematisk. Handler om bibliotekernes overlevelse. Borgerne har så langt større

adgang til alt nu end før. Befolkningen er ikke nødlidende – men bibliotekerne er. Bibliotekerne er i krise som dagbladene, pladeproducenterne o. a. – det går kun en vej. Hvis problem er det? Borgernes eller bibliotekernes? Bibliotekerne skal "glæde og fornøje" – det har de glemt. De er på vej ind i en ny rolle – det er den de skal finde..

...

Klemt. Mellem kommunerne og biblioteksvæsenet på den ene side. Aftalen om rammebevillingerne har været dræbende for andre end de allerdygtigste. Tilskudsordningen var langt bedre – staten doblede op. Det var bibliotekernes gode dage.

På den anden side – den falske respekt for markedsmekanismen (de kvantitative mål, lånetallet).

B har selv en stor del af skylden fordi de måler kvantitativt. Det har lukket mange. Biblioteket skal være der hvor folk er. I gadehøjde.

Måske er det ikke rigtigt at stort er godt. I 80-erne kom bibliotekspaladserne – de var med til at lukke mange filialer. Feks. brugte jeg et lille bibliotek der blev lukket. Alt måles i udlån – det gør B sårbare.

...

Brydningsperiode. Før havde B monopol på stedet hvor man kunne få alt at vide, nu konkurrerer vi med media – først og fremmest Internettet. Vi skal gøre vort for at vise os frem. B bliver helt konsekvent nedprioriteret i forhold til anden kultur. Vi skal vise vort berettigelse. Fx: Vi skal gøre alt det vi gør, men meget bedre. Vi er jo veluddannede. Vi må ud og vise os til potentielle brugere.

...

Vi er midt i et paradigmeskifte i den yderste konsekvens. Bogen og de virtuelle medier i hver sin ende – hvilke "mellempositioner" er der så?

Der er konsensus om "det hybride bibliotek" som mindebærer:

- ændret medielandskab
- den digitale verden
- de traditionelle ydelser

Bredden i det der skal leveres bliver stadig større.

Mange medarbejdere er 50+ og uddannet til noget helt andet end det er primært skal bruges i dag.

Strukturreformen: kommunerne har færre penge og prioriterer ikke bibliotekerne så højt som før. Bibliotekerne har tabt bevillingskampen.

Der bliver stadig færre betjeningssteder – 107 forsvandt sidste år og flere vil følge.

Bibliotekssektoren er ikke tilpasset den nye kommunestruktur.

Overgangen til videnssamfundet er et generelt problem.

Antallet af bogudlån falder. Ca. halvdelen af de der kommer på bibliotekerne kommer for noget andet end bøger.

...

Den er præget af udfordring. Dels fra elektronisk verden og markedsføringsvinklen – synliggørelse.

Bibliotekerne er også præget af at være et meget benyttet tilbud, både som lån og som brug. Det er et godt udgangspunkt.

Man kan se på Roskilde hvor over 70 % af borgere inden for det seneste halve år har været på biblioteket – det er en enorm kontaktflade.

Spørgsmålet ift markedsføring er ift tilbud; vi har gode midler og muligheder for at nå ud til mange. Men der er brug for en lokal indsats. Bibliotekets tilbud er varieret og forskelligt og derfor er det vanskeligt at samle dette under et, udover at det hedder et bibliotek. Fx ved man at automobiludstyr er en bestemt ting, men det her med viden og kultur er meget vanskeligt at bringe på et enkelt budskab.

...

Flere vinkler. Min vinkel er at det er enormt spændende. Før blev der aldrig stillet spørgsmålstegn ved os. Nu er der en vild debat om "kun bøger" osv. Sundt for os. Diskuteret at omdefinere vores roller, visioner og budskaber. Og nogle gange skal der debat i medierne til.

...

Kommer an på hvad man taler om. Forskellige elementer. Der er den kulturelle og den økonomiske situation. Jeg synes hvis man ser bort fra det økonomiske, så skal folkebiblioteket finde et spænd mellem det fede folkelige og det finkulturelle.

Man har en masse forskellige interessenter og aktører med mange ideer. Med debatten her i januar har der været en meget differentieret debat. Biblioteket står i en situation hvor viden og kultur er i forandring på grund af den teknologiske platform. Og kommunalpolitisk har det forandret sig. Og økonomisk fra borgerne sættes der mange nye krav.

Folkebibliotekets er i en situation hvor den skal forklare hvad den vil som institution.

Kan ikke gøres nationalt men lokalt. Lokal politisk prioritering. Idé som stort nationalt hele er svært. Fokus i oplysning og også med fordel.

...

Folkebibliotekerne er efter min mening i en krise. Det ene ligger i at de har meget svært ved at finde deres rationale og legitimering i forhold til både befolkningen og politikere. Det er meget svært for dem at få forklaret hvad det egentlig er man skal med folkebibliotekerne. Og det er selvfølgelig en af baggrundene for at det nu, hvor man er gået over i de nye storkommuner, er svært at overbevise politikerne om hvad bibliotekssagen er. Man kan sige der mangler – egentlig også på folketingsniveau – politikere som har det som sag. Der har man før i tiden haft nogle som virkelig brændte for bibliotekssagen. Dem savner vi i dag. Desuden er det kommunerne selv der skal allokere midler til folkebiblioteket, og de mener at de har andre væsentlige sager. Så den nedskæring der er sket – jeg kan ikke huske om det er seks eller syv procent eller hvor meget det er – i de sidste par år, det er jo ikke fordi kulturområdet som sådan er blevet ramt. Museerne klarer sig jo udmærket. Jeg ser det som udtryk for at bibliotekerne er relativt usynlige og dårligt promoverede, og det er svært at

tale bibliotekernes sag når der ikke er nogen politikere der er interesserede i det. Og så er bibliotekarerne heller ikke altid klædt på til at tale deres sag.

Og så er der jo en anden krise – og det er det faldende udlån af bøger. Det er klart det er der masser af grunde til: Befolkningen er blevet mere velhavende, de kan købe de bøger de gerne vil have; bibliotekernes tilbud er blevet dårligere og fordi der er mange andre medier der konkurrerer med bogen. Det er en meget kompleks situation – man kan sige det er en hyperkompleks situation bibliotekerne står i i øjeblikket. Det kunne være meget interessant at tænke fremover om der i det hele taget vil eksistere biblioteker om tredive år.

...

Jeg mener faktisk at bibliotekerne har rigtig godt fod på det. Vi har fat i et meget stort flertal af befolkningen. Også på børneområdet har vi godt fat i den. Der er lidt en splittelse for man er meget fokuseret på at man for det første gerne vil have et biblioteksvæsen der også præsenterer de relevante kilder digitalt, og når man så gør det – så er man frygtelig ked af at ens traditionelle virksomhed viser et fald, men det er meget naturligt. Vi har en stor del af befolkningen som kunder. Alle vores kunder har et positivt forhold til os, men også uden for kredsen af faste brugere er der en positiv holdning til bibliotekerne. Der hvor det halter lidt, det er nok at det folk forbinder med bibliotekerne og det de godt kan lide, det er i vid udstrækning noget andet end det de møder og noget andet end virkeligheden. Det de forbinder med et bibliotek det er sådan et sted hvor der er en masse bøger, men samtidig er det en af grundene til at de ikke kommer der. Men altså – de fleste tal vi ser viser at cirka halvdelen af befolkningen er på biblioteket en gang om året, og stort set alle i Danmark benytter biblioteket på et eller andet tidspunkt i deres liv. Det er der ikke ret mange institutioner der kan måle sig med.

...

Der er jo meget fokus på at folkebibliotekerne, i hvert fald internt, befinder sig i en eller anden form for krise. Og det er bibliotekerne fordi man låner færre og færre bøger ud, og samtidig taler man om at bibliotekerne skal værre alt muligt andet. Men jeg tror også at denne her krisesituation kan vendes til noget positivt. Det kan man jo se ud fra den snak der har været omkring bibliotekerne. Det der for mig at se ville værre det værste, det var hvis bibliotekerne blev noget ligegyldigt – at man ikke snakkede om det. Så hellere snakke om det på alle mulige forskellige måder. Snakken har måske lidt været sådan en skyttegravs-krig. Den har måske ikke været så nuanceret, men det at det har været en debat, det at man debatterer krisen det ser jeg egentlig ikke som et krisetegn, men snarere som noget meget positivt. Det er også med til at tiltrække nogle bestemte medarbejdertyper, det tror jeg faktisk. Altså nogen der gerne vil ind og arbejde med denne her krise fordi det kaster også en masse spændende ting af sig. Det er udfordrende at arbejde med en organisation som har kæmpet for det her videnssamfund. Det dilemma tror jeg kan tiltrække nogle interessante medarbejdere.

...

Eksistenskrise. Jeg synes der er en vis famlen i forhold til hvad bibliotekerne skal være i fremtiden. Jeg tror vi står midt i et vadested imellem det traditionelle bibliotek og så det som

bibliotekerne kan blive til, og det er ikke defineret på nuværende tidspunkt, men vil komme hen ad vejen.

...

Der er forskellige linjer. I lyset af den helt usædvanligt store offentlige debat der har været om bibliotekerne, der har vi jo fået ridset nogle meget gode problemstillinger op i forhold til hvor dårligt vi faktisk kommunikerer. Det ser meget ud som om bibliotekerne internt har en verdensforståelse og eksternt en helt anden verdensforståelse. Det er et problem. Hvis vi ser det indefra, så går det jo godt. Der sker en masse spændende ting: Vi står i bruddet over mod fremtidens bibliotek, og udviklingen går på mange måder godt. Der er meget indsigt i hvad vej vi skal fagligt, og der er også pæn opbakning fra politikerne, men der er det problem at økonomien ikke følger med i kommunerne, og der mangler en national biblioteksstrategi. Biblioteksstyrelsen har en national strategi for deres arbejde, men der mangler en national strategi, drøftet og vedtaget i Folketinget, for at få en konsensus om hvor bibliotekerne skal hen. Grunden til at de danske folkebiblioteker har været den kanonsucces de har været op gennem det tyvende århundrede er at der været konsensus blandt politikere og befolkningen om hvor bibliotekerne skal hen. Det er der ikke mere.

## 2. Hvor gode er folkebibliotekerne til at løse den opgave som de jvf.

### Biblioteksloven er tildelt?

(”Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at stille bøger, tidsskrifter, lydbøger og andre egnede materialer til rådighed såsom musikbærende materialer og elektroniske informationsressourcer, herunder Internet og multimedier”).

De er gode i dag men biblioteksvæsnet trænger til fornyelse. Der skal fokuseres mere på de kunder der ikke kommer og ikke kun dem der er der. Her er dialog med ungegruppen helt afgørende. Man skal styrke bibliotekerne som videnscenter ift uddannelse. Desuden kan biblioteket rådgive og hjælpe med oplysninger til erhvervsvirksomheder, som søger viden. Bibliotekets rolle er mangesidet og man skal forholde sig til mange delsegmenter; ikke bare én stor gruppe af grå brugere.

...

Det er de rigtig gode til. Samlet set løser de den rigtig flot. Det er også resultatet af de evalueringer der er lavet. Bibliotekerne har høj brugerbenyttelse og er suverænt den mest brugte kulturinstitution. Så på det generelle plan rigtig flot.

...

På det digitale område: Elendig – da de ikke stiller bøger til download. Og der er ikke antydning af ændring.

På det fysiske område: I et samfund med stor velstand og økonomi køber folk bøger – det er en populærkultur.

Og speciallitteratur går over nettet.

Problemet er at den danske kulturarv forsvinder.

Så denne polarisering er svær at gøre noget ved.

Så i sidste ende er det noget kulturelt, ellers on demand hvor man går ned at køber en bog hvis man vil have den.

...

De gør det godt inden for de rammer, det politiske system og økonomien tillader. Vi er fulgt med udviklingen og har taget fat på at implementere den nye bibliotekslov. Der er stor fælles opbakning til sådan noget, der er vi rigtig gode. For 15 år siden lavede man håndslaget om implementering af IT. Det var aldrig sket, hvis man ikke havde samarbejdet. Så vi er nok den kommunale institution, der er mest vant til at samarbejde på kryds og tværs.

...

Det er vi gode til, vi er bare ikke gode til at fortælle om det. Vi har meget på hyldeerne, men fortæller det ikke. Vi er bedst kendt som vidensformidlere, men vi giver jo også meget inspiration, hvilket vi ikke er kendt for.

...

Udmærket, men de er ikke særligt synlige, det er vel også det, det her handler om. Jeg har ikke noget at klage over, men de spiller bare en mindre og mindre rolle i folks bevidsthed.

En trussel er jo alle de ydelser på nettet, der er gratis. Biblioteket er jo ikke stedet, man skal gå hen for at få varen.

Der er jo en helt hysterisk debat om det med brugerne med web 2.0, det tror jeg er lidt overvurderet. Jeg er tekniker og tænker, at det er vigtigere i en aktuel situation at kunne finde informationen. Det med private anmeldelser er jo sådan noget personligt, folks oplevelse af ting er jo helt forskellige.

Men det er der jo nogle, der gerne vil have.

...

Vi er trods alt det mest benyttede kulturtilbud, men vi har brug for at tage fat på det paradigmeskifte og at vi går væk fra den traditionelle skoledannelse med at formidle finkulturen. Altså at det er det samme vi skal kunne, men med nye medier. Vi gør det godt og producerer digitalt, men får det ikke formidlet. Men der er store udfordringer.

...

Jeg synes, at vi indenfor den økonomiske ramme, der er afsat, er gode til det, men bibliotekerne har relativt mistet betydning i samfundet. En del fysisk materiale er blevet substitueret og også den relative pris på bøger er faldet de seneste år, så det er blevet billigere og nemmere for folk at købe bøger. Den relative andel til at købe materialer for os er så samtidig blevet mindre. Der er kommet flere typer materialer til som tager omkostninger, men jeg mener vi skal tilbyde det hele, vi har jo mange brugergrupper.

...

I målinger af borgertilfredshed af offentlige ydelser rangerer bibliotekerne højest. Utilfredsheden er 1 til 2 %, 90 % er meget tilfredse.

Rimelig god til nye tilbud, men dårlige til at markedsføre dem.

...

Der er hovedvægt på bøgerne. Et problem at B-loven sidestiller alle media, men prioriterer bøgerne. Skal vi være for alle eller for nogle grupper? Vi gør hvad vi altid har gjort. Vi vil så gerne være med på beatet – men det er vi ikke, vi gør alt som før. B ligner sig selv som for 50 år siden, men samfundet har flyttet sig.

...

Viljen er der – 110 % - de formår ikke at forstå eller rette sig imod brugerne.

De tror selv at de gør det godt, men de må træde i karakter og ikke som nu dække alle situationer. De må koncentrere sig om at blive bedre til "et eller andet". Det kræver samling om noget og lyst og vilje til forandring.

...

De er gode. De lever op til det de skal, men det ved de der ikke kommer der nok ikke. Der mangler lokkemad - der er mere kundskabs tørst i samfundet.

...

Bedre for 20 år siden. Lukningerne har været ødelæggende. Bogbusserne var gode, men de er også nedlagte. Der er ingen folkelig opinion: Åby Bibliotek (se bogen) er en undtagelse. Der har manglet lokalt engagement. Det er blevet for let for kommunalpolitikere at lave "fusioner".

...

Fint. Det er jeg ikke i tvivl om. Men loven er forkert formuleret ift de krav der er. Tankegangen bag loven er at fremme noget ved at stille det til rådighed. Det der er behov for er at gøre det lettere at få adgang. Mængderne er der; nettet, personer og fysisk. Så det er mere det med at vælge det relevante. Det skal vi på biblioteket hjælpe folk med.

...

Enormt gode til. De vi er virkelig gode til: Udvikle produkter og ydelser. Men vi har et image problem.

...

Loven er en rammelov. Kommer an på hvilket kvalitetsbegreb der anvendes. Man kan ikke svare på det spm. Biblioteket prøver at løse loven. Det afgørende er bekendtgørelsen om at stille information om stat og kommunale forhold til rådighed - Tilvejebringelse af offentlig information. Og man klarer loven ift sin alsidighed. Men hvad er kvalitet? Det er op til det enkelte bibliotek. Og har det enkelte bibliotek nedfældet deres kvalitetskriterium?

...

De opfylder da lovens ord, det synes jeg bestemt de gør. De har de medier der omtales her. De har gjort et kæmpe arbejde i forhold til de elektroniske medier. De har måske i løbet af de sidste femten-tyve år gjort så meget omkring de elektroniske medier at de har glemt de andre medier og den face-to-face påvirkning som også er en væsentlig del af bibliotekerens opgave. Men de gør alt det der står og de gør det også pænt og ordentligt, men dels har de fået så mange nye opgaver at det er svært at få ressourcerne til at slå til, og dels er det også svært for dem at finde ud af hvad de egentlig skal prioritere. Så det er et af problemerne: At mens midlerne er blevet færre, så er opgaverne blevet større og der bliver ligesom en sløring af hvad er det egentlig man vil prioritere.

...

Relativt set er folkebibliotekerne gode, dvs. at de er egentlig bedre til det end politikerne og borgerne forventer. Men vi er nok ikke så gode til det som vi egentlig burde være. Det er jo en meget stor afvejning for vi står midt i et vadested. De seneste undersøgelser fra Teknologisk Institut viser at omkring 40 % af befolkningen ikke er brugere af netverdenen. Det tilbud som bibliotekerne kan give, og som borgerne forventer at kunne finde på bibliotekerne, det er nok ikke så godt som det ideelt set burde være hvis man tog alle tekniske muligheder med i betragtning.

...

Ud fra loven som den er beskrevet der, må bibliotekerne jo stort set alt, og det tror jeg egentlig også kan være et problem nogle gange. – At vi kan løse den opgave på så mange forskellige måder. Man satser måske meget bredt. Det der går jo meget på materialerne. Men der er også en social forpligtigelse knyttet til bibliotekerne. Man er for alle. Men det at man er for alle, det gør også at biblioteket ikke bliver så slagkraftigt, og det er også et dilemma.

...

Det synes jeg at bibliotekerne er rigtig gode til. Vi er rigtig gode til at stille de ting til rå-

dighed og vi er rigtig dårlige til at markedsføre os. Der er ikke ret mange af borgerne der kender til de services der findes på de danske biblioteker.

...

Det er de smadder gode til. De løser opgaven så godt. Varierende – det er noget af det der kan være et af problemerne i det danske biblioteksvæsen, at de bedste steder er meget langt fra de dårligste steder. Men generelt løser de opgaven glimrende. Man kan så diskutere om opgaven er tilstrækkelig klar. Hvor meget rettesnor giver loven i forhold til udviklingen i dag. Da loven kom, blev den en fremragende rettesnor i forhold til ligestilling af medierne. Det er efter min bedste mening dybt uinteressant i 2008. Mediekonvergens er så langt fremme at det er ikke det man rigtig kan bruge. Men de har gjort det fint i forhold til loven.

### 3. Hvad tror du, der har forandret sig om 5 år?

Det at arbejde med nye målgrupper, nye roller vil være undervejs de næste fem år. Og derfor svarer jeg bekræftende til at det vil være ændret de næste fem år. Det er afgørende for at biblioteket kan blive styrket som kulturinstitution i den enkelte kommune.

...

Der har været en udvikling i 10-15 år hvor man lokalt samler biblioteker i større enheder og lukker små betjeningssteder. Denne udvikling vil fortsætte. Der vil være færre fysiske betjeningssteder, nok også færre end i dag. Og så til gengæld vil man skrue op for andre måder, fx mere mobile/fleksible former.

Der er også en udvikling i gang hvor der samarbejdes med skolebiblioteker lokalt.

...

Det har det ikke nej. Verden har, men ikke nødvendigvis bibliotekerne.

Man snakker om formidling men det mener jeg aldrig de har gjort – har ikke lavet mønstre mellem ting, udstillinger osv. Det har kun været 1 til 1; bibliotek-låner.

Men problemet er systemets egen forståelse: 12-årige kan ikke finde ud af at dekonstruere verden, indvandrere der ikke kan læse. Og hvordan gør man så i en virkelighed midt i mellem dette. Man tror på sagen men man glemmer at markedet uden for bliver større og bibliotekernes andel bliver mindre. Kassen er så at sige blevet større og bibliotekernes andel af kassen er endda blevet mindre.

Og man oplever kun de negative ting – ikke dem der kan, de positive sider ved tingene.

...

Der vil være flere digitale tilbud og ændret indretning, der ikke vil være så domineret af bogreoler. Der vil blive gjort mere for at tiltrække folk til det fysiske bibliotek. Flere bruger biblioteket hjemmefra og derfor må det fysiske bibliotek gøres mere attraktivt.

Brugerne vil generelt få større indflydelse. Vi har f.eks. et projekt, hvor mobiltelefonen kan bruges som adgang til biblioteket og vi sms'er folk, når lånetiden er udløbet osv.. Når vi laver noget sådan noget, går vi altid ud fra hvad vi tror folk gerne vil have, og om 5 år er vi bedre til at lade dem definere det.

At borgerne er med til at definere og tilbyde ydelser. Unge kunne f.eks. tilbyde kurser i IT. Bibliotekerne vil være meget mere forskellige om 5 år og tilpasset lokale behov.

...

Det vi kan se er, at biblioteket fortsat er et fysisk sted, delt op i et on- and off-bibliotek. Et rum med larm og et rum til fordybelse.

Meget mere vil være elektronisk materiale, vi har arbejdet med e-bøger, men det går langsomt, ellers er det stigende.

Om 5 år er der stadig stort behov for at lære folk at bruge nettet. Enorm efterspørgsel i dag. Vi kan ikke mætte dette marked og det vil være stigende. Mange af de nye pensionister vil på nettet. Men også web 2.0 vil blive mere gennemgående. Biblioteksfunktionen skal rykke væk fra det fysiske bibliotek og nettet og ud til folk.

...

Jeg kunne forestille mig, at folkebibliotekerne, hvis det var politisk muligt blev statslige frem for kommunale. Jeg kan ikke se hvorfor det skal være kommunalt. Det med at formidle viden og information kunne lige så godt være statsligt. Nu er det jo os der udvikler bibliotek.dk, og det resulterer jo i at folk oplever det hele som et bibliotek. Derfor behøver folkebibliotekerne jo ikke at profilere sig, det gør de jo kun over for deres egne lokalpolitikere. Det er jo ikke nødvendigt, det er jo kun det med at være lokalt forankret. En vestjyde har jo ikke nødvendigvis et andet behov end en skoleelev i København.

Men om 5 år er det vel stadig Strukturreformen, der har størst indflydelse. Men det er ikke det, der gør at udlånet går ned. Det er svært at se, hvorfor folkebiblioteker med statslige midler skal formidle musik f.eks? Hvis det ikke er udvalgt er der jo ingen forskel på det og i-tunes. Det er jo kun fordi det er billigere at folk vælger det på biblioteket.

Det er svært at se bibliotekets rolle på det digitale område. Det hybride bibliotek mellem de fysiske og de digitale ressourcer kan kun lykkes, hvis biblioteket får licenserne og kan skaffe noget, man ikke kan skaffe selv.

...

De fysiske rum har forandret sig. Og de skulle gerne være baseret på nye måder at formidle. Der skal være mere aktive rum.

Ikke inddeling i a-å, børn og voksne, men måske i segmenter, emner eller lignende. Og så det at der sker noget aktivt i rummet og at der bliver større fokus på indholdet i medierne og ikke på medierne som sådan. Grunden til det med det næsten bogløse bibliotek, var jo at vi sagde, at man ikke formidler bøger ved at sidde mellem en million bøger. Vi ville ud af huset og lave noget aktivt for børn osv. og komme ud til publikum.

Vi har jo et meget stærkt organiseret fysisk materialeudvalg, men det med at orientere sig i forhold til nettet og formidle er meget baseret på at nogle indenfor det enkelte bibliotek har en særlig interesse for at bruge det og formidle det. Det skal til at være nogle rutiner forhåbentlig i fremtiden.

...

Der har man udviklet modeller for, hvad et fysisk bibliotek er for en størrelse. I en lille by kan biblioteket spille en stor rolle, hvis der ikke er andet i byen af kultur. Så er det på biblioteket, at kulturen foregår.

Det skal man så tænke over, hvordan man kan indrette. De fysiske steder vil have et kulturtilbud, der ikke nødvendigvis er knyttet til bøger, men det kan være begivenheder og kulturaktiviteter. Det går mere i den retning. Man gør biblioteket til en ramme, hvor en række aktiviteter etableres af civilsamfundet, men det kan jo også være i kombination med noget, det offentlige tilbyder, som f.eks. sundhedshuset her.

Regeringen har i deres "lige muligheder-plan" lanceret det med medborgerhuse og bruger Gjelleruphuset her som eksempel. Her er biblioteksaktiviteten kun en af flere funktioner og man har så også en masse andet personale end bibliotekarere. Den model er der fremtid i. Opfattelsen af, hvad biblioteker er, vil således blive ændret.

Hele diskussionen om, hvad bibliotekerne skal, her mener litteraterne fra København jo, at et

bibliotek betyder et sted for bøger, men bibliotek betyder hvad i helvede man putter i det. Lige som en med en rullegardinsfabrik: Den lukker jo ikke bare fordi nogle andre gardiner bliver moderne, den udvikler noget nyt. Vi skal blive ved med at arbejde mod målet med at fremme oplysning og det behøver jo slet ikke være bøger. Det kan være alt muligt. Men politikerne skal på banen og definere, hvilke opgaver vi skal løse. Se på Gjellerup, det er jo et fantastisk samlingspunkt, hvor en masse forskellige mennesker kommer. Det er den der forskellighed vi skal have. Sådant er det jo også med bøgerne. Vi har her 1 million forskellige tilbud med vores ca. 1 million bøger. Det er vores enorme styrke. Og det er samtidig et ekstremt facetteret og individuelt tilpasset tilbud.

...

Der vil være lukket flere filialer. Nogle få kommuner vil have oprettet store biblioteker. Nogle steder vil de dygtigste bibliotekarere have vendt udviklingen. Det ser ikke for lyst ud. KL har ikke øre for det. Det vi ser nu vil fortsætte.

...

Der er nok ikke sket ret meget, men optimisten i mig siger at B har gjort sig sin rolle klart og har markeret sin rolle i samfundet. Det gælder både biblioteker, uddannelsen, bibliotekarere. Der skal tænkes nyt og handles anderledes. Vi må gøre op med "alle" tanken og tænke og handle i relation til målgrupper. Biblioteksloven bør ændres så en prioritering er mulig. Ydelserne skal have samme kvalitet i hele landet. Der er alt for stor forskel på kvaliteten over Danmark. Bedre hvis alt var under staten – også bedre for markedsføringsmulighederne.

...

Udlånet vil fortsat falde, men besøgstallet vil stige hvis de formår omstillingen til brugerne.

...

Meget sker i teknologien. De nye digitale produkter. Man kan komme hjem med mange bøger. Måske selv printe ud derhjemme.

...

Bedre og langt mere effektiv markedsføring.

Bogdiskussionen er forbi.

Opgaven er at fastholde som nu (ikke kun bøger).

Mere klar profil i forhold til lokalsamfundet – og gode partnerskaber. Service, mv.

...

Vægten er lagt meget på markedsføring og synliggørelse, gennem det enkelte bibliotek, en form for konsulentgørelse af biblioteksvirksomheden, fra ekspedient til konsulent. Og derfor handler det om personer.

...

Stadig udvikle ydelser.

Men vi skal blive bedre til at kommunikere det ud. Det handler om at være mere skæve i den måde vi gør tingene på. I stedet for at sige til brugerne hvad vi kan, så sige hvad er det vi skal. Bedre til kommunikation.

...

Vil se ud på samme måde. Det kommer an på hvem man spørger. En studerende eller en anden.

Det kommer an på loven.

Hvordan bibliotekets situation ser ud om 5 år har ikke noget med loven at gøre men med den enkelte kommune. Og ministeren siger han har ingen økonomisk indflydelse.

Man kan ikke sætte det op sådan.

...

Om fem år – hvis ikke der sker noget, hvis ikke man finder på noget – så tror jeg at udlånet vil falde endnu mere. Jeg tror man er inde i en spiral der kan risikere at gå nedad fordi børn og unge henter deres medier andre steder. Og voksne låner af de aktuelle medier de går i højere grad ud og køber dem, og med de faldende tilskud til bibliotekerne vil der være færre aktuelle medier på hylderne. Der jo en tendens til at bibliotekernes besøg til gengæld stiger, der er flere der træder ind af døren. Det synes jeg man skal tage fat i og sige at biblioteket også er et mødested, et sted hvor mange forskellige mennesker med forskellig baggrund kan møde hinanden. Behovet for det offentlige rum er stort i samfundet i dag. Det tror jeg man skal synliggøre som en del af at bibliotekets rationale at det altså også er dette mødested. Så hvis man vil gøre det og altså udvide og opprioritere de konkrete face-to face-aktiviteter, værestedsfunktionerne og mødeaktiviteterne, så tror jeg måske man vil kunne vende den negative tendens.

...

Om fem år tror jeg at forandringerne vil være relativt begrænsede, det vi kommer til at mærke i de nærmeste fem år vil ikke være teknologiske tigerspring eller andre ting. Der vil ske en konsolidering omkring kommunesammenlægningen og det vil træde meget i baggrunden. Der er sket to ting: Den ene det er, at der er skiftet en stor del af personalet – personale-gennemsnitsalderen vil falde drastisk inden for de næste fem år. Den anden ting der vil ske er at der formodentlig vil være en bredere benytterkreds fordi vi ved at der er de store årgange på omkring 60 der vil gå på pension, og vi ved at folk der har en mellemlang eller lang uddannelse som går på pension, det er de helt store biblioteksbrugere. Så på den måde tror jeg at man vil kunne mærke en øget efterspørgsel – simpelthen fordi vi ved at det er dem som traditionelt efterspørger biblioteksservice.

...

Hvis man kigger indad, så tror jeg at bibliotekerne i højere grad vil være kulturhuse. Jeg tror også at man i højere grad vil se andre faggrupper på biblioteket end bibliotekarere.

...

Om fem år tror jeg dels at bibliotekerne er blevet bedre til at gøre opmærksom på deres services – jeg tror de har fundet et fælles fodslag om at markedsføre sig, dels tror jeg at de vil være meget bedre til at IT-understøtte de mange materialer som bibliotekerne har på måder hvor de kan præsenteres meget mere dynamisk sammenlignet med i dag.

...

Jeg tror mange flere biblioteker er blevet bevidste om hvordan de præsenterer varen. Der er blevet arbejdet mere på at gøre rummet mere lækkert. Jeg tror også at det vil være blevet en selvfølge at arbejde med de mange medier så det egentlig ikke er noget man diskuterer særligt, og at det er blevet en selvfølge at bibliotekerne er hybride.

#### 4. Om 10 år?

Stadigvæk står biblioteket ved sit fundament, som sted man kan søge viden og også bogen. Men bogen komme under pres ift andre formidlingsformer fx nettet. Fx hvis nettet og andre nye medier stadig udvikles som nu, så vil disse sætte en voldsom ny dagsorden.

...

Hele den udvikling om folk går på biblioteket hjemmefra vil blive endnu mere udbredt. Man vil kunne forestille sig at de fysiske biblioteker bliver mindre væsentlige. Så betjening endnu mere netbaseret.

...

Her kan man nok snakke om et krak.

Kommunalpolitikere vil sige: Lad os bruge kvadratmeterne til noget andet.

Desuden vil copyright på bøger være svært at forestille sig, nok som lov, men i realiteten eksisterer det ikke, fx giver man ting væk gratis.

Og det at fæstne noget i en bog, der ikke er kollaborativt nok holder ikke.

Så bøger er måske samlerobjekter.

...

Det tør jeg ikke sige, der er virkelig brug for at vi formidler, hvad vi kan, ellers er vi i risikogruppen for at blive til ingenting. Folk kan finde informationer selv og købe bøger. Vi skal sortere information. Det er vores eksistensberettigelse.

...

Der kunne komme et tidspunkt, hvor man ville have flere fysiske biblioteker igen, fordi man havde brug for en samlende funktion i lokalområdet. Se f.eks. på USA, hvor man bygger masser af nye biblioteker. Der vil være efterspørgsel efter inspiration og oplevelser.

Men meget afhængigt af medieverdenen, hvor mobilen vil være det centrale, måske mere indenfor 5 år. I 2013 vil alt, der er produceret i Danmark af ord, lyd og billeder kunne ligge på ens mobil, hvis de udvikler sig lige så hurtigt, som de gør nu.

...

Jeg tror ikke de er der, hvis der kommer politiske modenhed til at tage beslutningen. Informationsforsyningen vil blive ved at være interessant, men kan lige så godt være national eller international. Så skal lokale biblioteker mere være sådan noget med kulturcentre.

...

Vi har en kæmpe logistisk organisation, men er for eksempel ikke gearret til at folk reserverer deres bøger på nettet. Alle biblioteker bruger en masse timer på det. Det kæmper alle med og der skal være et eller andet lagerstyringssystem. Meget mere vil være digitaliseret, der vil stadig være bøger, men altså stor digitalisering. Måske bliver bibliotekerne til skønlitterære rum, fordi det er det, der er tilbage og som bibliotekerne har for sig selv.

Jeg tror vi vil have fysiske biblioteker. Det med web 2.0, hvor borgerne styrer det hele tror jeg ikke på, vi kan godt lægge det på web, men brugerne kommer ikke til at styre det.

...

Der vil være færre biblioteker end vi har i dag. Der vil være en række medborgercentre,

hvor man har en fælles indgang til service fra kommunen. Der vil være en række kulturcentre, hvor skole og biblioteker smelter sammen til institutioner for livslang læring.

Folkeoplysningen bruger jo også bibliotekerne i dag, men er i samme dilemma som bibliotekerne og der kunne man sagtens lave en sammensmeltning.

Så er der det med de institutioner for den fælles hukommelse, hvor man i f.eks. England og Norge lægger Biblioteksområdet sammen museer og arkiver. Jeg mener det er meget bedre at knytte an til undervisningssektoren, så kan man forsøge at rykke væk fra det der støvede image, det tror jeg er fint.

...

Måske ikke så meget endda. Der skal en strukturændring til i hele sektoren. Fx ved at det lægges under staten. Hvis B fortsætter i kommunalt regi sker der ikke meget. Nogle steder ja, men ikke i det store spil.

Der vil være mere varieret personale, fx nogle der kan markedsføre, skabe PR, langt mere professionelle organisationer. Ellers vil det hele være kommunalt på godt og ondt.

...

Nettet har ændret alt og kun den der kan læse betydningen er med.

...

Frygter at man kan alt selv, printe, binde ind og at den sociale funktion forsvinder. Netop den sociale funktion er meget vigtig.

...

Større brugerdeltagelse – inddragelse af brugerne som i Åby.

"Læsesalen" er blevet den vigtigste ydelse. Det er en demokratisk funktion at al viden er tilgængelig på et sted.

...

Stærke virtuelle tilbud.

Gode store by-biblioteker og en række tilbud til det øvrige land (bogbus, skolerne..)

...

Har vi så biblioteket som nu? Der vil nok være fysiske lagre. Men bibliotekets service vil være mange andre steder. Der hvor folk har brug for, i den kontekst. Der vil stadig være et rum, men forskelligt. Der vil være mere vægt på formidling end på lager. Og man vil turde mere og lave indsatser, dvs. når man køber ind vælger man fra, men når man skal formidle skal man have en mere skarp udvælgelse.

...

Være biblioteker stadigvæk men det er hele kommunikationsdelen udad der skal tages fat i. Stort problem at dem der kommer her ikke ved hvilke ydelser vi har. Det er et kæmpe problem.

...

Se spørgsmål 3.

...

Jeg tror at om ti år kan det enten gå rigtig, rigtig galt, eller også, hvis bibliotekerne er blevet bedre til at forankre sig mere lokalt – for eksempel være mere udadvendte i forhold til

partnerskaber i lokalsamfundet, integrere sig i forhold til kulturpolitik og lave partnerskaber evt. med erhvervsvirksomheder – hvad ved jeg – så vil de på den måde være sværere at komme uden om. Jeg synes også de skal samarbejde med andre kulturinstitutioner – fusioner mellem kulturinstitutioner hvor biblioteker, museer og andre kulturinstitutioner slår sig sammen så de ikke står så alene, men går ind i nogle større sammenhænge. Det tror jeg er vejen frem.

...

På et tiårsperspektiv da tror jeg at en af de store forandringer vil være at den elektroniske bog virkelig er blevet almindelig. Jeg tror at bibliotekernes fokusområder vil blive drejet fra at stille noget der eksisterer til rådighed for brugerne, til at være en del af den nationale strategi for at bevare dansk som et sprog der overhovedet kan arbejdes på. Der ligger så mange kilder på nettet på engelsk, kilder i fuld tekst der er gratis adgang til. Allerede børn der har haft engelsk fra fjerde klasse, de kører den på engelsk. Så hvis der overhovedet skal være oplysninger på dansk af en eller anden kvalitet, og oplysninger om danske forhold på engelsk, så skal der ydes en eller anden indsats. Der tror jeg fokus kommer til at dreje sig væk fra at opbygge nogle samlinger af noget der eksisterer til at bakke op om at der produceres noget på det her underlige, nye sprog. Det er den rolle som der vil komme meget fokus på – for dansk vil blive et trængt sprog, det er der ingen tvivl om.

...

Om ti år vil bibliotekerne være meget mindre som biblioteker er i dag. Både fordi der ikke er så mange bibliotekarer ansat og fordi der ikke vil være så mange bøger – men bygningerne vil være der.

...

Om ti år tror jeg vi har fundet vores ben at stå på. Jeg håber vi har fået meget mere fat i folk end vi har i dag. Jeg tror vi er kommet der hen hvor det er lykket for os at fokusere meget mere på præsentation af information frem for formidling af information. Jeg tror vi har fundet den måde, som vi fremover skal understøtte brugerne i, at sortere i den information som er tilgængelig. Jeg kan godt give et eksempel, det er Google. Det Google gør det er at præsentere informationer som er baseret på en logaritme og så krydre en lille smule med at de så også får penge for at hive noget højere op end ellers. Vi har en situation i dagens Danmark i dag hvor borgerne, brugerne, børnene tror at det de finder på de tre første hits på Google det er den skinbarlige sandhed. Men det er det jo i virkeligheden ikke. Jeg tror at bibliotekerne fremover kan være med til, på tværs af alle de informationer der findes, at facilitere det sådan at der bliver mere kvalitet i den information som der søges på.

...

Jeg håber jo meget at bibliotekerne vil blive meget bedre til at sælge varen og bedre til at være udfarende og opsøgende og lave partnerskaber lokalt. At det er blevet en selvfølge at man ikke, som der står i biblioteksloven, stiller til rådighed, men at man formidler. At man går ud af huset og ud i lokalsamfundet – f.eks. i forhold til grupper som indvandrere, handicappede børn og teenagere – altså alle de der grupper der ikke er blød mellemvare.

**5. Lige nu taler mange om det faldende bogudlån, men det er stadig ca 1/3 af den danske befolkning, der jævnligt kommer på biblioteket – og det har ikke ændret sig i de senere år. Så er det et problem, at bogudlånet falder, når interessen for det, som bibliotekerne under et tilbyder, er konstant ?**

Jeg ser det ikke som et isoleret problem. Jeg ser det som et problem hvis børn og unge ikke lærer værdien af den gode bog. Men man kan blive ansporet til at læse den gode bog via nettet. Så et faldende bogudlån er ikke indikator for et biblioteksvæsen i krise. Men brugerfladen kan være indikation for biblioteket. At 1/3 bruger biblioteket er ikke godt nok. Desuden er der 20 % der slet ikke bruger kulturinstitutioner. Og formentlig mere end 20 % der ikke bruger biblioteket. Og en del af det her handler også om hvordan møder vi dem der aldrig bruger det. Derfor skal vi lave aktiviteter der møder dem. Måske skal man gå på akkord med den måde man formidler på biblioteket. Vi taler meget om de brugere der ikke kommer; Måske vi skulle fokusere på at tale med dem i stedet for om dem.

...

Kun et problem hvis det betyder at folk læser færre bøger. Det man i almindelig forstand kalder bibliotekets kerneudbud er skønlitteratur. Men man skal se det ift bogindkøb – hvor meget køber folk bøger. Den generelle økonomiske udvikling medvirker til at folk køber flere bøger og låner mindre. Derfor skal det ses i større forhold: Dropper folk bogen ift noget andet?

Og så forskningsmæssigt: Før var dette meget på fysisk form men det går over til at være netbaseret. Der er dette videns/informationsflow. Og hvis man stadig kan få fat i den information så er det ikke et problem at bogudlån falder. Men så skal man kigge på kvaliteten af det man har på biblioteket: Det skal stadig være viden og oplysning - ikke alt for meget leg og underholdning.

Og der er tendens til at de biblioteks-konservative siger at nettet er underholdning og leg - og det er det jo slet ikke.

Så det vigtigste er at bibliotekerne bliver brugt og at man kan se at denne anvendelse bidrager til at højne vidensniveauet hos brugerne og derved samfundet.

En anden ting der har været fremme i debatten er ift bøger af den skønlitterære slags; hvor bibliotekerne får en rolle som bagkatalog, da nye bøger ikke er længe på boghandlerens hylder. Således har kun ganske få boghandlere klassikere. Og derfor vil biblioteket være der hvor man kan få bøger der fx er udgivet for 5 år siden. Derfor vigtigt korrektiv til markedet.

...

De tal er så usikre. Tal viser at aktive udlån er faldende. Men hvis dette argument skal holde, så er bibliotekerne et kulturhus. Det er fint, men det er ikke det de får penge for.

Men fint hvis det var kulturhus, men ikke sådan loven siger og ikke det et bibliotek betyder. Så om 10 år så er ordet bibliotek måske ikke så brugt. Der kan være nye biblioteker, som del af kulturhus.

...

Nej, det man kommer for på biblioteket i dag, er mange services, som ikke resulterer i udlån af en bog. Mange boglige materialer er erstattet af internet—ressourcer. Folk har jo fået råd til bøger, jeg køber dem da også selv selvom jeg har dårlig samvittighed over det.

...

Nej, tværtimod. Vi ser mere på indholdet end hvordan det er pakket ind. Bogudlånet falder også pga. de faldende bogpriser.

...

Nej, ikke for mig. Men når man nu fortæller om bibliotek.dk, det er der jeg har noget med brugerne at gøre, og der er det svært at ændre det med at biblioteket er bøger, det er stadig det folk forbinder med biblioteket. Det kan godt være, at folk låner andre ting, men det er ikke hovedindtrykket af bibliotekerne.

...

Det er naturligt, men det er et problem, da vi bruger størstedelen af vores materiale-konto på bøger, så enten skal vi til at prioritere anderledes eller også skal vi formidle anderledes. Det bliver jo hurtigt meget politisk, men jeg er ikke en af de der smalkulturelle personer, der bare vil have det rigtige på biblioteket og så er det lige meget om det bliver udlånt. Det er ham den unge fyr på 35, der venter længst på materialerne som det er nu. Er det det rigtige at gøre? Jeg vil hellere købe nogle ekstra eksemplarer af dem folk låner.

...

Nej, ikke på den måde, andet end at det giver et billede af noget der går nedad. Forskningsbibliotekerne fik lanceret det der slogan med at 2/3 af udlånene er download, hvilket var en markedsføringsmæssig succes, selvom de næsten intet havde at have det i.

Faldende bogudlån skaber altså et billede i pressen af dyb krise. Men det med bogudlånet er også betinget af, at vi har færre penge til indkøb af bøger. Der står 400 på venteliste til Blekingegadebanden-bogen, og sådan er der stor efterspørgsel.

...

Det er ikke noget stort problem. Mange har i dag råd til at købe i stedet for at låne. Mange af de der kommer, gør det nok mest for at checke mails.

...

Nej, for hvem er det et problem? Nok for forlagene men ikke for bibliotekerne, de kan så meget andet.

...

Det er ikke et problem. Folk kommer i mange anledninger. Det er stedet hvor man kan få overblik.

...

Vi måler permanent på bogudlån – det er ikke godt nok. Vi mangler en slags impact måling. Bibliotekernes betydning for den sociale kapital. Vi skal have et nyt måleredskab.

Formålet er uddannelse og oplysning – ikke at låne bøger ud. Vi skal kunne tilbyde alt – world wide. Enhver dansk publikation skal være til rådighed.

...

Nej – der er kommet så meget andet. Udlånstal er gode at have, men det er jo ikke udlån der er vores opgave. Besøgstallet er konstant. Måske er vi "det sidste offentlige frirum i den demokratiske verden.

Nu kan alt jo gøres hjemmefra og det accepterer vi, vi gør ikke noget for at få dem der bruger os herind og se hvad vi også kan.

Se "den tredje vej" [www.dentredievej.blogspot.com](http://www.dentredievej.blogspot.com) og den pjece som de har udgivet. Lederen er Ove Hesselholt Rasmussen Nordjysk Landsbibliotek.

...

Nej. Det drejer sig ikke om bøger men om formidling og indhold. Det er bundet til personer, steder og alt muligt. Vores opgave er at skabe relationer.

Biblioteksloven er en polyficering af hvad der var "state of the art" i år 2000. Det er ikke fremadrettet.

...

Vi bliver målt på faldende bogudlån og faldende besøgstal. Oldnordisk måde at måle på. Mangel på tid er et problem for bibliotekerne – enormt meget at lave. På forskningsbibliotekerne og folkebibliotekerne vil der være en langt større sammensmeltning på sigt. Og elektronisk.

Faldende bogudlån ikke et problem. Stadig masser der læser bøger om ti år.

...

Ser det som et problem hvis I Design og Biblioteksstyrelsen kun taler om bogudlån, så er der et problem.

Biblioteket er meget andet end udlån.

Digitale medier fylder mere, ikke kun Playstation 2, men ind på gymnasier osv. Den teknologiske platform har ændret sig og vil ændre sig. Låne meget mere om 5 år digitalt.

Hvis man vil definere biblioteket ud fra bogudlån så er arbejdet slut. Så er det samme rille som for 20 år siden.

...

Jeg synes ikke nødvendigvis det er et problem at boglånet falder hvis folk finder andre oplevelser på deres lokalbibliotek. Der tror jeg man skal tænke meget bredere på mediesituationen. Der er mange forskellige medier hvor man kan hente sin oplevelser og sine erfaringer. Jeg tror man skal gå væk fra at måle bibliotekernes succes eller ikke-succes på antallet af udlån.

...

Nej, det er det ikke. Det er ikke i sig selv et problem hvis man erstatter det med noget andet, men det er selvfølgelig et problem hvis alle de mennesker der kommer i biblioteket ikke finder noget – men så vil de nok hurtigt lade være med at komme der. Så vi må gå ud fra at dem der kommer, de finder noget andet. Det det gælder om, det er at finde ud af: Hvad er det for noget andet. Hvad er det der tiltaler dem ved at gå på biblioteket og så på en eller anden måde kunne dokumentere den del af virksomheden. Endelig kan der jo være sket det at folk læsemæssigt er blevet mere bevidste, at den gruppe som er gode læsere – folk med en uddannelse som er oppe i årene – er jo helt anderledes bevidste læsere end måske

de læsere vi havde i gamle dage hvor man kom ned og tog tyve bøger med hjem fordi man ikke kunne bestemme sig, så har vi her de professionelle læsere som ikke ved hvad de skal have. De kommer og låner to eller tre bøger og dem læser de og afleverer ugen efter. Udlånstallene falder naturligt, også fordi meget af det vi lånte ud i gamle dage, det er slet ikke i bogform mere. Mange samlinger udlåntes i små hæfter, det er ikke i bogform mere. Det får de med på nettet og i print.

...

Næh, det er det vel ikke. Det er meget nemt at måle hvor mange bøger man låner, men jeg tror man skal blive bedre til at måle noget andet end det som har været bibliotekets kerne i mange år. Så det i sig selv er ikke noget problem, men det er et problem at man stadig fokuserer på det gamle bibliotek og måler på den måde. Det er givetvis også fordi det er det nemmeste. Men man burde vel nok kunne få noget hjælp til hvordan man kunne gøre det anderledes.

...

Nej, det mener jeg ikke det er.

...

Det er ikke i sig selv et problem fordi i og med at der er flere medier er det naturligt at man spreder sine interesser ud over flere medier, og et vist fald i udlånet ser jeg ikke i sig selv som problematisk. Man må også se på at befolkningens muligheder har ændret sig. For femten år siden smed du ikke bare lige en bog ned i kurven i Føtex, mens du var dernede om lørdagen og købe ind, men det gør folk i dag. Det er ikke negativt over for bibliotekerne, det er bare noget der også sker. Jeg tror så også at det er vigtigt at bibliotekerne bevidst fortsat arbejder med at formidle litteratur, men der er forskel på bogudlån og litteraturformidling. For en del af bogudlånet har jo også været udlån af faglitteratur hvor rigtig meget nu bliver erstattet af elektronisk information.

## 6. Mener du, at det er fyldestgørende at måle folkebibliotekernes præstationer på ud-lån og besøg?

Nej det kan man ikke. Det er dejlige kvantitative størrelser. Meget nyttigt men ikke tilstrækkeligt. Man er nødt til at have kvalitative undersøgelser: Kommer man i dialog med nye målgrupper, understøtter man låneres valg også af andre medier som cd-rom fx, hvad gør biblioteket for at være lokalt kulturcenter, holde forfatteraften hvor der fortælles om baggrunden for værker osv. osv.. Man bliver nødt til at evaluere biblioteksvæsnet på andre måder end kvantitative.

...

Nej. Jeg ved det koster penge men ville kunne være rart at gå længere ned i mål, der fangede effekten af biblioteket. Kunne vise lidt mere om hvad er det man gør, når man bruger biblioteket: Læser man avisen eller hvad er det? Søger man information på nettet?

...

Har været diskuteret tidligere. Man er nødt til at måle på om tjenester bliver benyttet. Er besøg på hjemmeside så godt som fysisk tilstedeværelse? Men besøg er vigtigt men der er også andre ting; hjemmesider, deltaget digitalt osv. Men problemet her er, at så er der behov for et centralt bibliotek og ikke lokale biblioteker og svært at agitere for dette med bevillingerne.

Fx kunne man have en søgemaskine med alle Danmarks bøger i stedet for google – det kunne være interessant.

Og det hele bliver oplevelsesøkonomi, selv om jeg ikke synes den har relevans.

...

Nej, helt klart nej, vi laver en masse andet, som ikke giver sig udslag i de to tal. Vi skal måle meget mere på e-ressourcer og på vores læringstilbud. Udadvendte aktiviteter som bogbussen og ud af huset-arrangementer skal også måles. Man kan altså sagtens måle og det er vigtigt at måleenhederne kan sammenlignes. Biblioteksstyrelsen giver os jo værktøjet til at formidle e-ressourcer, på samme måde med arrangementer, som man burde kunne måle. Men det er vigtigt, at det er sammenligneligt.

...

Nej, det er den største katastrofe, jeg er i en større disput med DBF om det. Men vi er nødt til at finde andre metoder. Vi laver f.eks. brugertilfredshedsundersøgelser, men også noget med hvordan borgerne kender vores ydelser. Men målinger skal altid suppleres med noget andet. Men i den tid vi lever i skal vi jo dokumentere alt i tal ligesom med PISA.

...

Nej, det ved jeg jo godt hvad jeg skal svare på, men det er jo hammersvært at sammenligne et fysisk besøg med noget, man låner eller henter på nettet. Det bliver sådan noget med pærer og æbler.

...

Nej, men vi skal måles på noget og det giver en indikator på om vi afspejler samfundets behov. F.eks. er der stor efterspørgsel efter digitale medier. Jo vi skal måles på besøgstal, men

også på alt det arbejde vi laver på nettet, det er der jo ingen der kigger på.  
Og så er der jo den bløde del, alt det velfærdspolitiske, men det ved jeg ikke hvordan man skal måle, men udlånstillene bliver jo brugt meget konkret politisk, så derfor er der behov for at måle alt det bløde i forhold til det politiske system. Men det er helt fair, det vil jeg jo også gerne som borger. Det er jo fordelingspolitik, så jo vi skal måles. Jeg er ikke for de der støvede institutioner.

...

Nej, det er bare en indikator af mange, men vi slipper ikke for det. New Management forsvinder ikke af sig selv, men vi må finde andre indikatorer.

Ikke en kæft gider at læse om Hvenegaards og Jokumsens oplevelser på et bibliotek, men det sker jo hver dag, at folk får en kæmpe oplevelse ud af en enkelt bog. Vi tror jo på det, men man kan ikke måle det. Vi har brug for noget effektmåling. Vi kan dokumentere aktiviteterne og udlånene, men ikke effekten af dem. Kan vise at den demokratiske indflydelse stiger osv. ved at gå på biblioteket vil det jo være fantastisk. Det arbejder man også med internationalt.

...

Nej, der må findes en effekt mål i forhold til aktiviteten (være, lære, gøre..) specielt for børn.

...

Nej, det er som seer- og lyttertal. Man skal måle anderledes. Kvalitative mål.

...

Man ved intet om besøg. Feks. besøg på avislæsesalen. Lad være med at tænke kvantitativt.

...

Nej, det er ikke mere – ok da bøgerne var det eneste vi havde.

Vi har det lidt med at vi nok ikke er gode nok. Når udlånet falder, hvad skal vi sætte i stedet?

...

Udlån – nej slet ikke. Man skal måle om man opfylder sin rolle i værdikæden – den rolle som man selv skaber. Bibliotekerne må opsætte nye mål og fx måle tætheden til forbrugerne – fx om bibliotekerne er startside på alles computer. Tæthed er det samme som at være uundværlig – det er de slet ikke nu.

...

Nej.

Der er mange indikatorer, men de kan være svære at definere, fx brugen af mange af de andre ting, men også benyttelse af rummet. Vi har haft en trafiktælling her på biblioteket, der omhandlede hvem der bruger hvad. Fx er vores pc'ere besat hele dagen, aviser bliver brugt meget om formiddagen. Derfor skal det være iagttagelse der fortæller om brug. Men med tællinger er det svært at svare på hvad folk så godt kan lide ved det.

Men hvis opgaven er at formidle bedre, så er det i den retning. Dvs. er det blevet bedre for folk, brugertilfredshed osv.

Men samtidig også den faglige tilfredshed; leverer man det der efterspørges på en faglig måde – kvalitetsindikator.

Og også en kendskabsindikator.

...

Nej slet ikke. Og det handler om kommunikation. Lavet mange brugerundersøgelser. Men alt for sent. Og typisk biblioteksagtigt. Lidt usexet image. De kommunikative kompetencer skal udvikles. De undersøgelser der laves viser stor tilfredshed.

Men problem at folk ikke ved hvad de er tilfreds med – fx hvilke services vi også leverer. Vi har et lidt støvet image. Jeg mener vi er usexede.

Om ti år have mere glæde af flere partnerskaber. Nye måder at samarbejde på. Vi er meget os selv nok. Vi mødes folk inden for gruppen. Kunne have stor glæde af konferencer sammen med mange andre med kulturbaggrund. Vi spiller for meget på hjemmebane, vi skal være lidt mere på udebane.

...

Besøg er væsentligt. Men man skal ind og kigge på brugen. Og i udlån indregne det digitale. Når bibliotekerne værdisætter arbejdet så skal kvalitet tænkes – det er en pædagogisk opgave. Også inddrage hvad man synes om brugen.

...

Nej, det mener jeg så ikke.

...

Jeg synes både udlånstallet og besøgstallet er helt centrale tal for bibliotekerne, dem kan der ikke være tvivl om skal være med. Men jeg synes vi har det problem at der sker noget på bibliotekerne som vi ikke rigtig ved hvad er, men som folk er glade for og som vi har svært ved at dokumentere. Hele den debat der har været om bibliotekernes rolle viser jo at de folk der kommer efter det heller ikke er opmærksomme på at det er en service.

...

Nej, det synes jeg så ikke. Jeg synes i højere grad man skal blive bedre til at måle på det digitale bibliotek. Der er taget nogle skridt i den retning fra Biblioteksstyrelsens side, men i det hele taget burde man blive meget bedre til at måle det digitale – det bliver stort. Det kræver så også at man bliver bedre til at samarbejde med dem som leverer de ydelser vi køber.

...

Nej, det mener jeg ikke det er – ikke som udgangspunkt. Vores udfordring er at vi måler på de fysiske materialer, men vi er rigtig dårlige til at måle på de elektroniske ressourcer.

...

Nej, det mener jeg virkelig ikke. Vi har et påtrængende behov for en revision af den nationale biblioteksstatistik. Og vi har brug for supplerende måleredskaber. Vi kan ikke bare måle på kvantitet, vi er nødt til at måle meget mere sofistikeret. Det er virkelig vigtigt. Også på det nationale plan – at vor nationale statistik bredere afspejler bibliotekernes meget mere mangearterede funktion i dag.

**7. Brugen af folkebiblioteker er påvirket af nogle faktorer og strømninger udenfor bibliotekernes rækkevidde. Kan du pege på nogle, som du finder vigtige og beskrive deres indflydelse?**

Det er klart at det der sker på nettet har stor betydning for bibliotekets rolle som vidensformidler. Hele IT-revolutionen kommer til at påvirke de næste 10 år.

Og desuden den enkelte kommunes servicestrategi da biblioteket et godt sted at møde borgere med information.

Uddannelsessystemet og udviklingen af dette er også et vilkår der spiller ind. Jo bedre boglig uddannelse danskerne har og videreuddannelse jo mere udfordret bliver biblioteket, men det får måske også betydning at danskere tjener mere og derfor køber flere bøger. Det har konsekvens for bogudlånet. Og måske er det så de knap så gængse værker der bliver udlånt. Og måske køber folk de mere populære værker.

...

Mange flere fritidsaktiviteter for alle i dag end for 15 år siden. Den fritidsaktivitet det er at læse bøger er i konkurrence med mange andre ting. Jeg nævnte at folk har flere penge og derfor køber bøger selv. Men det der lidt nørdede er måske ikke det der er først fremme på hitlisten.

...

Digitalisering - de har sejret af helvedes tid.

Man har fået folk i gang. Men når folk har fået kompetencer har de ikke længere behov for biblioteket.

Desuden er der velstanden også.

Og der er et svigt i autoritetstroen.

Og bøger som sociale objekter; man giver bøger til hinanden, låner til hinanden, snakker om dem – dvs. sociokulturelle ting. Ting som også var i de højere samfundslag tidligere. Og selve værket - bogen: Nu er der fx code-creation, blogs osv. hvor der skabes ny viden og erkendelse.

Jeg har også skrevet en bog – faglitteratur. Den er trykt på papir, men det er ikke der det sker. Dvs. hele det om værkets formål er relativt defensivt, det at folk køber bøger er mere en blåstempling osv.

...

Modstanden mod at dele digitale medier fra forfattere og kunstnere gør det svært at formidle digitale tilbud. Også karenstiden fra Kulturministeriet på musik og film.

Folk er anderledes nu end for ti år siden. Man skal have tingene her og nu og gider ikke vente. Man skal have noget nu og zapper rundt. Hvis biblioteket ikke kan tilbyde det, går de et andet sted hen og får det.

Folks behov har ændret sig. De er mere krævende og ønsker langt et mere individuelt tilbud, der så må være til dette enkelte segment eller den brugergruppe.

Det har vi f.eks. med zonen, hvor vi har stillet nogle temaer op med forskellige materialer. Det er utroligt populært, det er her man starter sit besøg på biblioteket og her man slutter.

Zonen udgør ca. 1 % af materialerne, men 10 % af udlånet.

Det er jo kun bibliotekarer, der er så pertentlige, at de stiller alt op på hylder. Jeg har det f.eks. sådan, at jeg helst vil låne en bog, der lige er blevet afleveret, fordi det jo nok er de mest spændende.

...

Se spm. 1

Men også økonomien er vigtig. Hvor kulturbudgetterne generelt er de samme, falder biblioteksbudgetterne. Pengene kanaliseres over til andre ting f.eks. elitesport. Er det så kultur? Politikerne har det efterhånden som de gamle romere, at det er det, der foregår nede i arenaen, der er det væsentligste.

...

Nettet er helt oplagt og søgemaskinerne selvfølgelig. De unge mennesker jeg kender søger jo ikke på biblioteket, men på søgemaskiner. Ikke engang krak kan jo hamle op med det. Det er jo rimelig relevant det man får efterhånden ved bare at skrive det på google, så det er nok rigtigt at bibliotekerne skal være synlige i google.

...

Nye medievaner, det er en af de vigtigste og digitaliseringen af samfundet og demokratisering af viden. Så er der også øget konkurrence om borgernes tid.

Der er fri adgang til det hele nu, det er jo ligesom med tv. Vi er jo ikke alene om at formidle det mere, der er jo informationer overalt i dag, hvor vi jo før var en primær dannelsesinstitution. Dannelse finder jo ikke sted på en bogreol i dag.

...

Primært internet-penetrationen i samfundet, mobile devices og det stigende antal indholdsleverandører på netsiden. Også velstandsstigningen betyder øget konkurrence om folks sparsomme fritid.

Ser man på USA er bibliotekerne meget mere forankret i civilsamfundet, her har vi har altid været en offentlig institution og har ikke villet have frivillige ind.

I USA er de bedste af bibliotekerne fantastiske, for de har det der engagement. De laver jo også lokale afstemninger om man vil have et bibliotek, hvor interessen er kæmpe stor.

Her er det lidt mere velvilligt, det er jo stadig billedet af damen med knolden i nakken. Der er for lidt på spil i Danmark. Her skulle vi lukke Åby bibliotek og der var sgu fakkeltog med 6000 mennesker. Det er stadig et sted, der får tingene til at hænge sammen og det er noget folk går op i.

...

Den store er forelskelsen i IT-medierne. I USA er man på vej tilbage til bøgerne. Bogen kan komme igen, computeren kan ikke det hele.

Kommunalpolitikernes kvantitative tankegang og de biblioteksledere der følger politikerne. Kulturmarkedets markedsmekanisme – den smitter.

I Sverige fik man boglader i bibliotekerne i forbindelse med frihandelsaftalen.

...

Internettet. Alle tekstbårne media dør.

Demografien.

Nedlæggelse af mange biblioteker.

...

Sprogsituationen. Svært at fastholde at bibliotekspenge går til de der skriver på dansk. Hvad med at formidle alt det der ikke skrives på dansk?

IT.

Talesyntese – få læst op.

Det politiske system: Hvis tallene falder så er det ikke en god sag for de mere populistiske partier (eller er den god).

...

Mediemarkedet går over i andre kanaler. Før havde man næsten monopol. Nu Google og andre. B har en gammel og meget markant kultur, stærkt forankret – for forankret.

Velfærd – vi har råd til at købe i stedet for at låne.

Nærhed se fx Madrid metro indlevering/afhentning af bøger

Hvis bibliotekerne skal være et stærkt brand så skal det være for alle.

...

Web 2.0 er en stor mulighed.

Vi skal være synlige der hvor folk er. Vi skal gøre det bedre og meget bedre.

En borgerlig regering gør livet meget svært for os. Fx karenstiden på CD'ere.

Den borgerlige regering er "i lommen" på pladeselskaberne.

PM kufferten med personalets hjælp er et rigtig godt produkt, men vi har ikke markedsført det. Vi fortæller ikke om det.

Hele vort system er i øvrigt baseret på pc og ikke Mac som vi lukker ude.

...

To ting. Det ene er tid – der er konkurrence om tid; mange forskellige ting slås om tiden; indkøb, kultur, søgning på nettet.

Og det relaterer sig til det her om lettere adgang. Her handler det om at bruge mindst mulig tid på spild. Og her er der konkurrence med underholdning og forbrug.

Og så er der faktorer som politik og økonomi.

Men jeg ser ikke nettet som en konkurrent – mere som en ressource.

Så tid er den væsentligste. Så derfor hvad er det for præferencer folk har? Alt har fået kultur påhæftet; tv, teater, nettet, indkøb og ikke kun dagligvarer. Vil man bruge tid på nyt badeværelse eller på vitaminer i hovedet fra biblioteket?

...

Når vi skal udvikle vores markedsføring koster det penge. Og der er en grænse for hvor meget der skal skæres. Bibliotekerne er blevet skåret rigtig meget, det har vi ikke indflydelse på. Men vi kan italesætte det. Det vil gøre mere ondt hvis der fx bliver skåret på hjemmeplejen. Opstand er dog set ved enkelte filialer.

Og så er det at vi er i konkurrence med brugerne selv. Der er en masse unge der er bedre til at bruge nettet end vi er.

...

Nej biblioteket er i en mediesituation. Teknologien sætter rammerne for den faglige udvikling.

Også på samme måde som offentlig service.

Der er eksterne forhold der gør sig gældende ift bibliotekets redskaber der ændrer sig.

Det handler ikke kun om den teknologiske platform men om indholdet. Man skal være kvalitetsbevidst om indholdet.

...

Hele det vi kalder oplevelsesøkonomien og det at vi befinder os i et oplevelsessamfund hvor folk bliver bombarderet med oplevelser fra alle mulige forskellige kilder. Altså man kan ikke sætte en cornflakes-pakke på bordet uden der er en historie eller anden konkurrence. Vores avis har arrangementer og tilbud om gratis eller billige billetter. Vores bank inviterer os til oplevelsesevents, osv., osv. Og på den måde hvor bibliotekerne før var hovedeventmagerne i et lokalsamfund, så er der kommet meget, meget stærk konkurrence på det her felt. Og der tror jeg at bibliotekerne bliver nødt til at skærpe sig i forhold til det. Brian Mikkelsen sagde her forleden at biblioteket skal ikke være et kulturhus eller et oplevelsescenter. Det tror jeg han fuldstændig har misforstået. For det første har det jo været et kulturhus i mange, mange år. Det har været en meget vigtig funktion. Der har været masser af tilbud i bibliotekerne, og der tror jeg at bibliotekerne skal være meget, meget mere klare på oplevelsestilbudene – ikke på den måde at de skal have Madonna til at spille, de skal ikke konkurrere på den måde. De skal sørge for at formidle en mangfoldighed af æstetiske oplevelser så folk føler at der er noget at komme efter for dem. Man skal gå meget mere i interaktion med den befolkning der omgiver en for at finde ud af hvad det er folk opfatter som meningsfulde omgivelser og mere interaktiv formidling, hvor man, i stedet for at stå med den smalle bog i den ene hånd og med en computer med information i den anden, så har bredere og meget mere bevidste oplevelsestilbud.

...

Den første det er alderssammensætningen i samfundet som jeg ikke tror vi har nok fokus på, så den kommer til at betyde at vi vil få udskiftet stort set hele personalet og det vil også forandre vores brugergruppe. Den vil også komme til at bestå af flere højtuddannede og flere unge pensionister med god tid. Og så er der også teknologien – elektronisk papir, en meget let måde at formidle tekst på. Et elektronisk format der er til at holde ud at læse. Og det ved vi er på markedet i dag. Når det bliver udbredt, så får det en fantastisk betydning for hvordan man formidler læsbart materiale.

...

Internettet. Nu har det jo været her et par år, men man fornemmer at det har fået noget ekstra gennemslagskraft i de sidste par år. Dem som bruger Internettet har i højere grad taget del i det der sker. Problemet er måske at bibliotekerne stadig ser Internettet som et bibliotek – et arkiv. Det er svært at sige hvad vi skal gøre, men det er i hvert fald en udfordring. En anden udfordring er bogpriser. Det er blevet billigere at købe bøger, og ofte er internetoploads også hurtigere derhjemme end de er på biblioteket. Det sjove er at eksempelvis

Gentofte har Danmarks rigeste befolkning og samtidig har kommunen også landets højeste udlån. Det er jo lidt interessant og taler imod hvad jeg siger, men det at man kan købe bøger selv, det at man kan købe musik online for eksempel, det har indflydelse på udlån – som jo er det man måler på og det man vurderer biblioteket på.

...

Det er i hvert fald vigtigt at der findes så uendelig mange steder hvor man kan få information. Jeg tror det er en utrolig stor faktor at der er så mange andre der konkurrerer om vores brugeres tid. Da jeg var ung, der var der én fjernsynskanal, og hvis man ville se tegnefilm, så sendte de det en gang om ugen, og ellers kunne man se det på tysk fjernsyn hvis man nu havde adgang til det. Nu er der altså tre tegnefilmskanaler, og andre kanaler som er tematiseret. Fjernsynet er en rigtig stor konkurrent og Internettet i det hele taget – herunder alle de sociale tjenester hvor man kan være sammen med andre mennesker virtuelt – det er også en meget stor udfordring. Så tror jeg også at vi er i konkurrence med brugernes opfattelse af hvad biblioteket og bibliotekarerne er for nogen. Selv om vi har masser af moderne og fremadsynede bibliotekarere og biblioteksfolk, så tror jeg stadigvæk at borgerne har den opfattelse at bibliotekerne er nogle støvede lokaler hvor man kan låne nogle bøger – og det er så det.

...

Den teknologiske udvikling; folks brug af medier der ændrer sig; brugernes adfærd ændrer sig generelt. Vi er rigere. Og det får i sig selv en afsmittende effekt. Du kan ikke længere vente et halvt år på at låne Blekingegadebanden – du køber den. Det ved jeg godt at alle ikke gør man mange gør i forhold til hvordan det var femten-tyve år siden. Men børnene og de unge, de er så det helt store spørgsmål fordi deres behov er så anderledes end hvad deres behov har været før. Det kommer til at ændre bibliotekerne radikalt. Det er derfor jeg siger vi er nødt til at få en anden fremtrædelsesform, vi er nødt til at være meget mere udadvendte og få andre partnerskaber så vi også lærer mere om at få bedre føling med hvad det er for en samfundsudvikling vi er midt i.

**8. Folkebibliotekerne og biblioteksverdenen har selv indflydelse på folkebiblioteker-nes udvikling. Kan du sige mig hvem der har størst indflydelse og hvem der har mindre indflydelse? Jeg vil bede dig sortere disse brikker (med navne på influenter) i to bun-ker, dem med stor og dem med mindre indflydelse. (læg brikkerne frem, lad informan-ten lave to bunker, notér svarene. Lad gerne informanten forklare hvorfor eller hvordan nogle har større indflydelse end andre og notér dette til sidst)**

	Størst indflydelse (sæt kryds)	Mindst indflydelse (sæt kryds)
Kulturministeriet	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXX
Undervisningsministeriet	XXXX	XXXXXXXX XXXXXXXX
Kommunernes Landsforening	XXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
Den enkelte kommune	XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	XXX
Biblioteksstyrelsen	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX	XX
Bibliotekarforbundet	XXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
Bibliotekarerne	XXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXX
Bibliotekernes brugere	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXX
Danmarks Biblioteksforening	XXXXXXXX	XXXXXXXX
Bibliotekslederforeningen	XXXXXXXX	XXXXXXXX

Evt. forklaring:

-

...

Det faglige miljø – samspil mellem brugere, bibliotekarer, deres organsiationer, Biblioteks-  
styrelsen og de lokale myndigheder er det vigtigste.

Biblioteksbrugere og bibliotekarerne, det er dem der driver udviklingen.

Og herefter Biblioteksstyrelsen, der er gode til at fange bibliotekernes udvikling og kommu-  
nerne skal bakke op og er derfor meget væsentlige.

...

De vigtigste er bevillingerne og dem der laver forandringerne.

Brugerne har ingen som helst indflydelse og interesserer sig ikke for det. De er ikke invol-  
veret og der spørges ikke til deres behov og det med at spørge om folks behov er også  
svært, for så siger folk bare noget de ikke har brug for alligevel.

Biblioteksstyrelsen har kompetencer men ligger under for Kulturministeriet. Men respekt til

Jens Thorhauge. Han har idéer når man drikker kaffe med ham, men man er mere tvivlende når han fx holder taler.

Biblioteksforbundet er fjenden. De forsvarer bibliotekarers rolle, selv om de ikke udvikler sig.

...

Biblioteksstyrelsen kan lave strategier, men brugerne har størst indflydelse. Vil de bruge vores tilbud eller ej? Ikke bibliotekarer, men personalet i det hele taget ved bibliotekerne. Vi har her taget IT-folk, markedsføringsfolk og lign. ind som udgør 25 % af personalet nu.

...

Bibliotekslederne har stor indflydelse, men ikke selve deres forening. Den er svag. Styrelsen har jo stor retningsgivende indflydelse, men bestemmer ikke over kommunerne og ikke i forhold til den daglige drift.

...

Bibliotekarerne burde her være bibliotekslederne, det er dem der har indflydelse, så det er det jeg mener med bibliotekarerne. Men bibliotekslederforeningen har stort set ingen indflydelse, det er dem hver især der hvor de sidder.

Biblioteksstyrelsen kan skabe rammerne, og stiller økonomi til rådighed for forsøg, udvikling og strategier.

DBF er vigtig som opinionsdanner.

Brugerne er jo advokater for biblioteket og bærer så at sige billedet af os.

Undervisningsministeriet er kun vigtigt for samarbejdet mellem skoler og biblioteker.

Bibliotekslederforeningen er ikke stærk, men bibliotekslederne er stærke. Foreningen kan ikke rigtig være politisk og er derfor svag.

...

-

...

-

...

-

...

-

...

-

...

De biblioteksansatte har mest indflydelse.

Og ift at brugere har indflydelse er det nok mere ønsketænkning end korrekt.

...

HK-forbundet er glemt – hvor er vi henne?

Bibliotekarerne har ikke ret meget indflydelse.

Har svært ved at placere Kulturministeriet.

Jeg synes bibliotekets brugere burde have allermest indflydelse. Men sådan er det ikke. Og

sådan synes jeg det burde være.

Biblioteksstyrelsen har det største ansvar. Fx har de taget fat i det her nu selv om sent. Men alligevel godt. Danmarks biblioteksforening meget vigtig. Samarbejder med Biblioteksstyrelsen. Bibliotekslederforeningen bør og skal være vigtig.

Bibliotekarerne markedsfører sig ikke meget – de almindelige gulvbibliotekarere.

Og kommunerne meget fra kommune til kommune om bibliotekerne prioriteres.

Undervisningsministeriet er mest ift forskningsbibliotekerne.

...

-

...

Hvis man ser på loven som den er udformet i dag, så mener jeg i høj grad at det i høj grad er den enkelte kommune som har ansvaret. Så mener jeg også at Biblioteksstyrelsen har et ansvar. Det er dem der forvalter loven og vedligeholder debatten om bibliotekerne og også igennem deres, i øvrigt ikke særlig store puljer, alligevel udmelder hvad der er politikken fra statens side og prøver på gennem disse puljer at styre udviklingen. Danmarks biblioteksforening er også en vigtig part i sagen – den kunne måske godt være stærkere end den er – og først derefter kommer så Kulturministeriet. Kulturministeriet gør jo i grunden ikke andet end at samarbejde med Biblioteksstyrelsen. Bibliotekarforbundet præger også debatten i meget høj grad, men det er bibliotekarernes interesser de står for – ikke så meget bibliotekerne. Bibliotekslederforeningen har også noget at sige, men det er relativt lille forening, jeg ser dem ikke som den helt store indflydelsesrige partner. Og så kommer bibliotekarerne, og her kan man jo sige at de enkelte bibliotekarere de kan faktisk gøre meget, gøre en meget stor forskel. Jeg synes også der er mange ildsjæle og mange aktive bibliotekarere, men de kan jo ikke gøre mere end den ramme der er.

Brugerne har ikke nogen formelle kanaler, og det er meget få biblioteker der har et biblioteksråd eller noget andet. De kan selvfølgelig stemme med fødderne og gå deres vej eller lade være med at bruge biblioteket, og de kan præge indkøbet af materialer, jeg synes i højere grad man skulle have en interaktivitet med brugerne. Undervisningsministeriet har mindst indflydelse. KL er heller ikke spor aktive efter min mening.

...

Den gruppe der burde have størst indflydelse, er Kommunernes Landsforening, men der er simpelthen sat flere ressourcer af på ministeriets side end der er i de enkelte kommuner. Biblioteksstyrelsen har jo selv i den forbindelse et ikke ubetydeligt beløb som de kan bruge til at styre udviklingen igennem udviklingspuljer og igennem centralbibliotekstilskuddet. Der har de jo en direkte styring af netop den overordnede udvikling på biblioteksområdet, så de er de eneste der har en bevilling der er noget i som udelukkende skal gå på de overordnede udvikling af biblioteksvæsnet – og det er meget heldigt at det er dem. Kulturministeriet som nummer 2 vil altid kunne overrule Biblioteksstyrelsen hvis denne peger i en udvikling der er imod deres ønsker, så derfor så må de to være de største. KL er blevet bedre og bedre til at løfte det fællesansvar som biblioteksejere og har også nogle holdninger til udviklingen som nogle gange kommer Kulturministeriet og Biblioteksstyrelsen på tværs – og det

er godt. Så har jeg taget Danmarks Biblioteksforening og Bibliotekslederforeningen ind. Det ligger på at det er de foreninger der tager hånd om og arbejder på bibliotekernes udvikling og bibliotekssamarbejde på et overordnet niveau – uden at have for mange lig i lasten. Danmarks Biblioteksforening har selvfølgelig den ting liggende at man skal prøve at rage så mange penge til bibliotekerne som man overhovedet kan, men man øremærker dem ikke indadtil. Og ligesådan med Bibliotekslederforeningen hvor man skal fokusere så meget på ledelse som man overhovedet kan, men har heller ikke nogen holdninger til hvad – så er de sådan nogenlunde fri for påvirkning, til forskel fra Bibliotekarforbundet som helt tydeligt har nogle personalemæssige ønsker. Og det er faktisk et problem at man aldrig nogensinde indtager et standpunkt som kan støde en stor gruppe af medlemmerne. Og det er især i disse år hvor medlemmerne faktisk er så gamle som de er – hvor man får en svag tendens til at blive konserverende, og det er jo ikke fremtidsorienteret. Det at brugerne er til sidst er jo egentlig synd, men på den anden side er det måske meget godt for det man skal passe på med i forhold til brugerudøvet innovation på biblioteksområdet, det er jo at brugerne er dem der er tilfredse med institutionerne som de er i dag. De vil bare gerne have mere af det samme. Og det er jo sødt nok, men det er ikke noget innovativt redskab.

...

Den enkelte kommune har størst indflydelse for det er dem der sidder på pengene. Biblioteket er en del af det politiske spil, men i sidste ende er det politikerne der tager afgørelser. Der har vi måske ikke direkte indflydelse, men vi har stor indirekte indflydelse. Det har bibliotekets brugere også ved at når de svigter biblioteket og ikke låner nok bøger, så er det i virkeligheden dem der har indirekte indflydelse på beslutningstagningen. Men bibliotekarerne har mulighed for at påvirke de to andre, men det sker ofte retrospektivt – når udlånstallet falder og når politikerne har besluttet sig. Det er ikke dem der fører. Blandt dem med allermindst indflydelse er Bibliotekslederforeningen, dem synes jeg i virkeligheden har meget lidt indflydelse – de kunne have meget indflydelse hvis de tog sig lidt sammen. Det er jo dem der i virkeligheden har forbindelserne til det politiske niveau som jo ligger i den enkelte kommune. Det synes jeg bare ikke de gør specielt godt. De kunne få indflydelse – de kunne komme over i den anden bunke. Det samme med bibliotekarforbundet. Jeg ved ikke helt hvad de laver. Biblioteksstyrelsen har noget indflydelse fordi de har udviklingspuljerne, men hvis man kigger lidt på hvor mange penge der ligger i de her puljer, så er det egentlig ikke ret meget. Og det er måske lidt et problem at man ikke giver Biblioteksstyrelsen så meget indflydelse på hvad der skal ske – på den anden side er det jo en styrelse så de skal jo også have en vis magt.

...

Efter min opfattelse er der ikke nogen som helst tvivl om at kvaliteten af bibliotekstilbudet bunder i den ressourceallokering der sker og den kommer fra kommunen. Jeg har sat bibliotekarerne som nummer to på grund af det engagement medarbejderne har. I forhold til den gruppe med mindre indflydelse så er Undervisningsministeriet den gruppe som jeg finder umiddelbart har allermindst at gøre med biblioteksudvikling. De har nogle relationer i forhold til skolebibliotekerne, men de er for mig at se stort set usynlige i denne sam-

menhæng. Det er lidt det samme med Kommunernes Landsforening. De er med inde over i forhold til forhandling om de overordnede rammer og de har også godt nok et afsnit som forsøger at varetage bibliotekernes rolle på tværs – men det er der også en del andre der gør.

...

Forskningsministeriet har også en betydning og det har Statsministeriet også fordi hele globaliseringsstrategien også har enorm betydning for bibliotekerne. Verden rundt om os har meget stor betydning. Vi influeres langt mere af hvad der sker uden for landets grænser end vi bryder os om at vedstå. Med det sagt tror jeg at den enkelte kommune er helt afgørende. Det er dem der prioriterer deres bibliotek, hvilke penge der skal bruges. Biblioteksstyrelsen er meget vigtig fordi de, igennem det udviklingsarbejde de initierer, er med til at lægge retningen. KL kan spænde ben, og når jeg sætter dem så højt oppe er det ud fra en magtvurdering. De har så stor magt at når de går imod de ting der f.eks. kommer fra styrelsen, så kan de sabotere. Jeg tror at bibliotekslederne, ikke foreningen, er kolossalt vigtige i forhold til hvad den enkelte kommune gør fordi den enkelte kommune lytter jo til deres ledende bibliotekarere. Og hvis Kulturministeriet ikke går med, så lykkes det jo ikke. Biblioteksforeningen har stor betydning fordi de har så stærk en kontakt til kommunerne i og med at de repræsenterer disse og det er lokale politikere der sidder i foreningen. Brugere burde have større betydning end de har. Jeg havde gerne set at de havde indflydelse på højde med bibliotekslederne, men tror jeg bare ikke reelt de har. Og så mener jeg at både bibliotekarforbundet og Bibliotekslederforeningen også har stor indflydelse på hvad der sker fordi de også er med til at præge hvad bibliotekarerne og bibliotekslederne siger og gør. Men det gælder for dem alle at de er fuldstændig forbundne.

9. Kan du nu sige mig, hvem der så har den største indflydelse i hver bunke, og hvem der har den mindste indflydelse?

(notér rækkefølge for hver bunke. Flere aktører kan godt dele placering, så der fx er tre aktører som nr. 2)

	Størst indflydelse (notér rækkefølge med tal: 1 = mest indflydelse)	Mindst indflydelse (notér rækkefølge med tal: 1 = mindst indflydelse)
Kulturministeriet	2-1-2-6-1-2-1-2- 4-4-2-5	2-1-4-3-3-5-7
Undervisningsministeriet	2 4-1-4-1-3-4-1	2-4-2-1-1-3-2-1-2-1-
Kommunernes Landsforening	3-3-1-1-1-3-3	3-2-1-5-2-2-2- 3-5-2-2
Den enkelte kommune	1-2-1-1-1-4-2-1-5-2- 1-3-2-5-2-1-1-1-1	1
Biblioteksstyrelsen	4-2-1-1-2-3-1-3-3-3- 3-2-3-2-1-3-3-2-1-2	6
Bibliotekarforbundet	5-4-3-5-5-8	5-1-2-1-2-4-5-1-3-2
Bibliotekarerne	5-1-2-4-2-2-3-2-5-2- 1-3-2-7-4	3-3
Bibliotekernes brugere	1-5-1-2-4-5-4-3-5-2- 5-7	1-1-1-1-2-2-1-1
Danmarks Biblioteksforening	3-2-5-4-4-1-4-3-4-6	4-1-2-2-5
Bibliotekslederforeningen	5-2-2-4-4-6-4-9	3-2-3-1-1-1-4-4-3-4

**10. Hvis vi opdeler folkebibliotekernes tilbud i :**

	I vækst (sæt kryds)	I nedgang (sæt kryds)
Lån af bøger	xxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Lån af musik	xxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Lån af film	xxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Lån af spil	xxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Lån af artikler	xxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Arbejde / være / læse på biblioteket	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxx	xx
Kulturelle arrangementer	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxx	xxxxx
Læring /undervisning	xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxx	xxx

**hvilke tror du så vil være i vækst og hvilke vil gå tilbage i de næste 5 år?**

**(Vis kort med kategorierne, lad informanten lave to bunker, notér svaret. Tilføj gerne forklaring):**

-

...

Artikler vil være licensdiskussionen.

Læring og undervisning afhængigt af om bibliotekerne griber dette. Der er et stort behov for dette – især de elektroniske ressourcer – der er et marked.

Arbejde og det at være på biblioteket i en studiesalsagtig funktion. Og det efterspørger de studerende.

Desuden er der mødestedsidéen og de sociale arrangementer, hvor bibliotekets vidensressourcer sættes i gang og hvor det er et rum at dele oplevelsen i.

...

-

...

Hvis musik kan hentes gratis på nettet kan dette også falde, det samme med film, altså helt afhængigt af hvad der sker med copyright.

...

Bøger kan godt være i vækst, hvis det er digitale bøger. Men meget afhængigt af copyright med film og musik om de vil være i vækst eller nedgang.

...

Det er helt afhængigt af copyright, så jeg ved ikke med dem i nedgang.

Bøgerne skal stige, så må vi bare formidle dem bedre.

...

Udlånene kan være i vækst for det digitale, men det fysiske vil falde. Men det kan sagtens vokse overordnet set. Det kommer jo helt an på hvad der sker med copyright.

...

-

...

-

...

-

...

-

...

-

...

Lån af spil vil være mest i vækst, derefter kulturelle arrangementer og det at være på biblioteket. Lån af bøger vil falde mest.

...

Vi skal mere være et værested – endnu mere.

Bøger lidt i nedgang. I tvivl med hvad der vil ske med spil.

...

Mht spil hvis de formår at have noget der ikke kan købes så kan det gå frem.

Svært med spil, film, musik - her er den teknologiske platform på bibliotekerne elendig. Så ift disse kunne man få det til at blive et kvalitativt vækstområde, men kræver at man har en niche. Fx genrer af danskproducerede spil eller pædagogiske spil. Ift musik har biblioteket en himmelråbende dårlig platform. Og lån af film så kan det være first-movers. Som fx Statens Filmcentral. Spændende vækstområde hvis det bliver innovativt og anderledes og af god kulturel kvalitet. Men hvis man tager udgangspunkt i hvordan det ser ud nu så lander de her nævnte i bunden.

Min kommentar er at bøger vil være i vækst hvis man får gang i lån af spil, osv. Der er mange bøger der er baseret på spil, fx fantasy. Fx rollespilsfolk vil kunne omsætte det til bøger måske.

Eksempelvis er rollespil ikke blevet afløst af en elektronisk platform. Rollespilsbevægelsen er ved at overhale spejderbevægelsen.

De digitale platforme har et fysisk output.

...

**11. Hvad mener du, har størst betydning for om mennesker kommer jævnligt på biblioteket (vis kort med muligheder). Du må gerne vælge to.**

	Sæt kryds ved højst to
Nærheden til bolig/arbejde	xxxxx
Indretning/atmosfære	xxxxxxxx
Aktiviteter/arrangementer	
Udstillingerne af bøger, film osv.	xx
Personalets optræden, service	xxx
Chancen for at møde andre	xx
Bibliotekets kommunikation, markedsføring.	xxxxxxxx
Udvalget af bøger, musik, film osv.?	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Andet?	

...

Man går som borger på biblioteket fordi udvalget er godt. Herefter er det vigtigste formidlingen.

...

Mange har betydning, nu tvinger du mig til at vælge to.

...

Det med indretningen lapper også over med personalet, det er utroligt vigtig hvordan man bliver modtaget, for om man vil komme igen.

...

Det er ikke personalet, der betyder noget. Folk er jo vant til sådan noget Østeuropa-agtigt og kommer der alligevel.

Vi har jo alt her på biblioteket, men man kan ikke se det, så markedsføring er vigtigt. Men så er det jo faktisk markedsføring af alle de andre områder her i skemaet.

...

Udvalget skal være godt, det viser vores undersøgelser, men alle tingene her har betydning. Men personalet er populært, det viser undersøgelser, så det er noget folk tager for givet, derfor ikke så vigtigt.

Men det er vigtigt for folk at der er mange mennesker. En undersøgelse her hos os viste at 54 % af vores besøgende slet ikke låner noget.

**12. Andre kulturinstitutioner som fx teatre, opera, museer har i de senere år ændret sig meget for at i mødekomme brugerne. Synes du at folkebibliotekerne har udviklet sig mere, lige så meget eller mindre end disse?**

Kulturinstitutioner er konservative og jo ældre jo mere konservative. Biblioteket er gammelt og meget præget af bibliotekets færdigheder. Hvem siger det kun skal være bibliotekarer der skal være ansat? Hvad med geografer, kulturformidlere osv.. Skal det kun være én type uddannelse? Vi vil alle steder i det offentlige blive presset af, at en faggruppe skal have monopol. Og flere faggrupper kan give mere dynamik. Man kunne fx ansætte flere folkebibliotekarer på skolebibliotekerne og flere skolebibliotekarer på folkebibliotekerne. Jeg har foreslået at disse grunduddannelser bliver tænkt mere sammen. Så skolebibliotekarer bliver uddannet på folkebibliotekerne. Og den enkelte kommune organiserer sig så der bliver mere samtænkning mellem skole- og folkebibliotekerne.

...

Bibliotekerne har udviklet sig meget mere. Det gælder både folke- og forskningsbibliotekerne; tænkningen er meget brugerrettet.

Og en anden del af det handler om at de institutioner du nævner har mange flere penge og mere behov for at tiltrække og kan lave noget mere spektakulært. Men fra disse institutioner er det mere afsenderorienteret, hvad teatret gerne vil meddele kunderne.

Man kan sammenligne bibliotekerne mere med DR – hvor man gerne vil gøre det mere interaktivt.

...

Har de det i virkeligheden? De er blevet trendy, men har produktet ændret sig? Nej. Markedsføring har ændret sig der, men du har også et produkt i vækst og markedsføring understøtter denne vækst. Og bibliotekets problem er hvordan man kan understøtte et produkt der går ned.

...

Mere, jeg har altid syntes at museerne er bedre end bibliotekerne til at formidle, men ikke teatre, arkiver osv. Vi er blandt de fremmeste, fordi vi har fået styr på den digitale formidling. Der er vi langt foran de andre.

...

De jyske biblioteker har i højere grad end de sjællandske, men stadig ikke lige så meget som andre institutioner. Vi har ændret voldsomt i materiale-udvalget. Vi er blevet meget mere efterspørgselsorienterede. Indretningen af bibliotekerne ligeså, vi skaffer flere siddepladser, tidligere var det vigtigste at der var plads til materialer.

I dag er det vigtigere at der plads til borgerne og til inspiration. Feks. har vi en afdeling til 12-35-årige, hvor vi målretter efter denne gruppe. Vi synes bl.a. at spil og science fiction er for en større gruppe end børn, og her overskrider vi altså den traditionelle opdeling mellem genrer og har fået en langt større benyttelse.

...

Jeg tror, de har udviklet sig lige så godt. Der bruges kræfter på at få dem til at fremstå moderne, sådan noget med at få dem til at følge med tiden. Men alle deres kataloger også på nettet er jo helt oldnordiske. Det bliver brugerne tit skuffede over. Men som institution fremstår de egentlig ikke støvet. Men det er forskelligt rundt omkring, nogle steder rykker, mens andre er stået stille.

...

Med indretningen er det mindre, og også mindre med professionalisering og markedsføring af tilbud. De andre institutioner fik den brændende platform tidligere end os andre, nu er vi begyndt at mærke den, men i forhold til de digitale services har vi været rigtig gode, men ikke fået fortalt det til brugerne. Men vores opgave er jo en anden end de andre institutioner, vi kan ikke lukke viden inde her og formidle det på en anden måde. De andre institutioner fungerer mere lukket.

...

Generelt stor forskel, som samlet gruppe har vi reelt set udviklet os betydeligt mere end de andre. Med opera er det jo bare kulturpræferencerne hos folk, der har ændret sig, men formen har jo ikke ændret sig.

Vi er jo ramt af digitalisering. Ligeledes er der heller ikke sket meget med teater, hvor det kun er publikums indstilling, der ændrer sig.

...

Biblioteket har klaret sig dårligere. Feks. nærhedsprincippet. Reduceret bogkøb, huller i samlingen, for stor udskiftning i magasinerne.

...

Mindre. Men det tror de nok ikke selv. De ser en anden virkelighed.

...

Som de andre – mindst. Der er gang i den.

...

Nogle af de nye biblioteker er for store.

...

Mindre.

...

I forhold til frontløberne blandt museer har bibliotekerne klaret sig dårligt – med enkelte gode undtagelser: Århus, Silkeborg..., men generelt er bibliotekerne mere brugerorienterede end museer.

Åbningstiderne skal være brugervenlige.

...

Mere. Fordi nogle af dem du nævner er det meget skallen, murstenene der har ændret sig. Det vi har gjort er noget andet; formidling over nettet. Og den store interesse er for ændring i formidling.

I de andre institutioner er ændringerne sket for at realisere en instruktørs intentioner ved fx teatret og ikke for publikums skyld.

Til gengæld har de institutioner du nævner igennem venneforeninger osv. prøvet at knytte brugerne til sig. Og det har vi ikke gjort – men nok også fordi de kommer alligevel. Og forskellen er også, at hvor det andet er eventen i rummet, så er biblioteket mere konstant (rugbrød) – i modsætning til kagerne, dem man ikke får hver dag.

...

Nej mindre. Vi gør meget i brugerundersøgelser men ikke på den rigtige måde. Vi skulle stadigvæk inddrage brugerne men på anden måde. Bedre til at kommunikere budskabet ud. Vi skal være lidt mere frække, positivt forstået, i vores måde at komme ud på. Jeg kunne forestille mig fx at interviewe brugerne i stedet for at sidde og krydse af. Det kræver ressourcer men sådan er det jo.

...

Jeg synes de har lige så meget. Men bibliotekernes akilleshæl er at det er hverdagsbrug. Musik, teater osv. er mere spektakulært. Det er i disse iscenesættelse. Biblioteket er et sted man kommer i gummirøjsere osv. Man kan ikke iscenesætte det. Biblioteket lander i bunden for hvad der er finest kulturelt. Kulturudvalgsformændene siger at bibliotekerne er på en fjerdeplads i væsentlig kulturel brug. Men deres eget brug af biblioteket ville ligge længere nede. Derfor mere hverdagshappenings.

...

Jeg synes at folkebibliotekerne har haltet bagefter i forhold til brugerorientering og det mere interaktive brugersyn. Bibliotekerne har selvfølgelig i længere tid været orienteret mod brugerne, men de er blevet overhalet indenom af andre kulturinstitutioner. Og selv om der har været forsøg lavet rundt omkring i Århus Kommunebibliotek og i Vejle har man lavet nogle interessante ting med spejlrefleks – altså der har været mange forsøg rundt omkring, men jeg synes ikke det ligesom er lykket at se institutionen udefra. Det er det der er behov for: At prøve at sætte sig i den andens sted og se sig selv udefra. I forhold til unge har man jo altid haft et problem, og har stadigvæk et problem. Og jeg synes også at i forhold til børn er der heller ikke sket så forfærdeligt meget, faktisk er der sket et tilbageskridt i forhold til børneområdet. Hvis man ser sådan et bibliotek som det af Henning Larsen tegnede Frederiksberg Bibliotek, det mener jeg det er symbolsk vold imod børn. Der er overhovedet ikke nogen udfoldelsesmuligheder. Der mangler faktisk et eller andet showroom i Danmark, et eller andet bibliotek som virkelig prøvede – det kan være det nye multimediebibliotek i Århus – et som virkelig prøver at være på forkanten. Der er et amerikansk bibliotek som hedder Experience Library hvor der virkelig er prøvet på at tænke sig ind i oplevelsesøkonomien. På den måde mangler der altså nogen danske ting der rykker. Alt for mange små projekter.

...

Jeg synes bibliotekerne har udviklet sig meget mere endda. Jeg synes faktisk ikke at museerne har gjort noget særligt.

...

Mindre. Det tror jeg er fordi at museer og teatre har et produkt som er meget mere afgrænset end biblioteket. Hvad er bibliotekernes produkt? Det er svært at svare på. Vi har en lov,

men hvis du spørger en bibliotekar – og det har jeg faktisk også gjort – så har vedkommende meget svært ved at svare på hvad er kernen i biblioteket. Og når man ikke ved det, så har man også svært ved at ændre sig.

...

Jeg tror faktisk at bibliotekerne har udviklet sig mere end jeg har oplevet teatrene og andre har. Vi har bare det dilemma at brugerne ikke helt har fundet ud af det endnu.

...

Jeg vil svare generelt for der er nogle folkebiblioteker der har ændret sig rigtig meget og kan konkurrere med de andre og der er mange der ikke har. Så generelt vil jeg sige at de ikke ændret sig helt lige så meget – og det er det de skal.

**13. En række virksomheder (fx banker, apoteker, boghandler) har i de senere år ændret sig meget for at imødekomme brugerne – specielt i indretning af deres lokaler. Er der nogle du har lagt mærke til?**

Nej ikke rigtigt. Alle er kommet til at ligne cafemiljø kombineret med salg for at skabe den gode atmosfære. Og det er bibliotekerne i et vist omfang kommet efter. Vi taler om dele af Næstved bibliotek som en del af byens dagligstue. Der er her et miljø hvor vi prøver at skabe en følelse af, at her føler man sig hjemme/hygge osv.

...

Et gammeldags apotek/bank med skranke kan minde om et gammeldags bibliotek. Så det der med at lukke mere op, det med mere personlig betjening er vigtig. Men jeg synes mange boghandlere stadig ikke har udviklet sig meget.

...

Jeg tænker på at apoteker har fået et funky logo. Men ellers ikke.

I disse genrer finder man større respekt for brugernes efterspørgsel, primært også fordi de er mere pressede på pengene. Og bibliotekerne sidder på en sovepude. Det ville fx blive en national nyhed hvis bibliotekerne skulle sparre. Og man har brug for det nære bibliotek hvis man vil have funktion som kulturhus.

Og de andre virksomheder her er mere værdirettede.

Med biblioteket er det måske arrogance eller tradition; fx når udlån falder 5 % pr. år, så ville andre brancher være i identitetskrise, fyre direktører osv. Men ikke her, her er det mere; sådan er samfundsudviklingen og andet.

...

Jyske Bank, der har gode elementer, men også overdrevne. Det med at smide skrankerne væk er helt fint, og vi bruger f.eks. det med at der står en værtinde og tager imod nede i zonen.

Det med boghandlerne efteraber vi jo også ved at vende forsiden ud mod brugerne. Vi vil gerne kombinere med f.eks. en café eller boghandel.

...

Jyske Bank, rigtig interessant. Det de har opnået er f.eks. at alle dem ved rutebilstationen står derinde og drikker kaffe. Vist efterhånden et problem for personale, men det er jo genialt, og vi prøver også noget lignende her.

...

Jyske Bank, den har vi jo alle sammen gået rundt og grinet af. Ved ikke om det er nogen succes, det er jo nærmest blevet en kaffebar. Men tænker hvornår jeg sidst har været i en bank, det undgår jeg gerne. Så kommer jeg mere på folkebibliotekerne.

Apoteker har jo fået fladskærme, det har vi jo også fået nu. Men der er vi lidt bagud. Det har apotekerne haft længe og mange andre med.

...

Bog og idé, de har meget med baresso og cafe og har kopieret amerikanske koncepter. Og Jyske Bank er en klassiker.

Jeg synes det med at lave café er fedt. Det at lave væresteder er der jo behov for, også som scorested ha ha. Her på biblioteket må man jo ikke engang tale, det er jo indrettet efter en stille kultur, for sådan er bøger.

Det med at have medarbejdere på gulvet er fint. Ved ikke med det med de små biblioteker i Jyske Bank.

De gør det for at få kunder og det lykkes i hvert fald for boghandlerne, og jeg har det ikke skidt med at tage de der metoder i brug. Den der holdning med, at det er populistisk forstår jeg ikke, det er det der højhellige igen.

Jamen det er fandme så..., altså vi sidder her og prøver at udvikle vores tilbud og så sidder der en og siger "fy fy skamme", fordi det skal være som i gamle dage. Vi forsøger jo at tilpasse os borgerne og få dem ind på biblioteket.

...

Jyske bank, men det har jo kostet 400 mio, men er et kæmpe flop fordi det ikke viser sig på bundlinjen. Men det er selvfølgelig en vigtig bestræbelse for de fysiske biblioteker, hvordan man indretter dem. Det er hammervigtigt. Boghandlerne er lidt interessante. Elliot Bay Bookstore i Seattle for eksempel. For satan det er flot. Det er gammeldags, men det virker. Der kan vi lære noget.

...

Specialforretninger, det er der det sker. Der vil altid være brug for den særlige butik.

...

Alle kæder har profiler. De har alle ændret sig. Det har bibliotekerne ikke. Tankstationerne har.

...

Bankerne, men de har dårlig service og det er med vilje for de vil have at kunderne skal bruge deres IT. Det er ikke bibliotekets opgave.

...

Jyske Bank, det er blevet hipt at gå i banken

...

Jyske Bank: Brugerdreven innovation, kompetenceudvikling af personalet. IKEA, Matas.

...

Ja altså boghandlere er gået sammen med caféer. Og Jyske Bank er svær at overse. Og her er vi heldige at vi har en kulturudvalgsformand med en fortid i Jyske Bank. Og apoteker er blevet mere salgsorienterede, hvor man har droppet den der lægeagtige karakter.

...

Lagt mærke til banker og boghandlere. Banker på den måde at uanset hvad man mener om den reklame med Jyske Bank så tiltalte det mig. Og det jeg har lagt mærke til med boghandlere som vi kan efterligne er meget med at udstille i områder.

Det der skal i fokus er børn og unge. Det er noget af det vi skal være bedre til at sælge.

Fx alt for lille ungdomshjørne på mange biblioteker – og det er et sted der i hvert fald ikke er unge.

...

Ikke lagt mærke til at apoteker er blevet mere brugervenlige. Ift banker er BG's banker helt stupidt med klovnehænder. Vi skal ikke være sådan – det er at tale ned til folk.

Men det Kongelige Teater har gjort noget ift forandring, fx det nye skuespilshus, mere hu-leagtigt, mere intimt. Teatret vil her gerne have at folk kommer uden pænt tøj. De vil at det mere skal være et sted hvor man også kan komme i cowboybukser. Den kongelige ballet har også gjort noget ift unge. Det er en spændende kulturel ændring.

Det andet er mere noget andet. Det handler ikke kun om hvordan det ser ud.

Så er det blot en tom skal. Indholdet skal følge med ellers kan det være lige meget.

...

Ja, jeg var i en meget interessant bank nede i Næstved. Jeg gik ind i en café, og så viste det sig at den café jeg gik ind i var en bank. Og der blev man så modtaget af en medarbejder der så spurgte om man bare skulle have kaffe eller om man skulle have service i banken. Vi skulle have kaffe, og så var der ikke noget problem ved det. Dem der kom i banken, de kunne altså side i caféen med deres bankrådgiver. Der var blade og der var videoer til børnene og der var en atmosfære hvor man faktisk havde lyst til at gå ind i den bank der. Og der tænkte jeg "hvorfor er der ikke nogen biblioteker jeg kender hvor det ser sådan ud. Hvorfor står der kun en termokande, en rød termokande og en lille plastikbøtte hvor man skal lægge fem kroner for en kop kaffe, og hvorfor er der rodet og sjusket og hvorfor kommer jeg ind og får en fornemmelse, selv på udmærkede biblioteker, af at de har ikke tænkt over hvordan jeg træder ind i lokalerne. Prøv at gå ind på Københavns Hovedbibliotek eller Frederiksbergs og se hvordan der ser ud. Det er altså ikke gennemtænkt – og det skal der jo professionelle folk til. Der har man ligesom glemt at det er ikke nok at der er en bibliotekar der sætter nogle plakater op.

...

Jyske Bank.

...

Ja, Jyske Bank - det skal man jo sige. Så er der jo hele den her brugerindretningstrend – eller crowdsourcing: Nykredit, AOK. Altså alle de her firmaer som inviterer kunderne ind for at produktudvikle, serviceudvikle. Der er mere en generel trend for virksomheder som er serviceudbydere.

...

Jyske Bank til en start. De har været rigtig gode til at markedsføre sig. Oticon har f.eks. også ændret meget på de fysiske rammer – og også gjort meget ud af at få markedsført det.

...

Min lokale boghandler – Heinzes i Roskilde. Det er simpelt hen så dejligt at komme der. Og den er absolut en konkurrent til biblioteket. Men også bankernes professionelle måde at markedsføre sig på – især Jyske Bank. Bibliotekerne kan lære noget, de skal lære noget. Det handler om samarbejde med erhvervslivet, om service, men også om hvordan man kommer i kontakt med folk i dag. Det handler også om åbningstider. Bibliotekerne skal være åbne når folk har fri. Det er virkelig et mystisk budskab, ikke! Altså er det ikke ufatteligt at det ikke er sådan. Og der må man sige at boghandlerne heller ikke er for dygtige.

#### **14. Hvem synes du, der har ændret sig mest i retning af brugerne: Boghandlerne eller folkebibliotekerne? Kan du uddybe hvorfor?**

Boghandlerne gør det i højere grad. Men det går i den rigtige retning med bibliotekerne. Men bibliotekerne er endnu ikke så presset som boghandlerne, hvor det handler om overlevelse, også i økonomisk forstand.

...

Folkebibliotekerne.

Fx i de større boghandler i København kan man ikke sparke sig frem for bøger, det er svært at finde rundt, og manglende rådgivning; hvad kan man der osv. Dette er ikke særligt fremtrædende. Man i de senere år er der kommet events i boghandlerne, fx ved Harry Potter udgivelser hvor der er lidt sjovt. Jeg oplever ikke at den grundlæggende boghandler er anderledes end for 25 år siden. Og de fleste boghandlere har kun det sidste nye og det er selvfølgelig en forandring.

...

Givetvis boghandlerne på små point, fx hvordan bøger placeres ellers ikke.

...

Boghandlerne. De rigtig gode gør jo også det, at de gør forretningen til at sted man har lyst til at sætte sig og opholde sig. De får mere og mere ind, der ikke er bøger. Alt det der forfærdelige pokémon osv. Så man skal tage det første og præsentere bøgerne efter temaer og ikke systematisk som på biblioteket nu. De har også bedre udstillinger i vinduerne. De kan jo nogle forretningstricks, som f.eks. at stille hylderne på skrå osv. Ligesom slikket i supermarkedet. Det kender vi jo ikke så godt i biblioteksverdenen.

...

Ved ikke, det har mange folkebiblioteker gjort lige så godt som boghandlerne, der er ikke den store forskel, det afhænger af det enkelte bibliotek. Det med at stille forsider frem, gør vi jo også her.

...

Det må være folkebibliotekerne. Boghandlerne ser ud som de har gjort altid. Kender du kæden "Bog og idé-forladt", he he, de er meget stereotype.

...

Boghandlerne helt klart, vi har jo ikke ændret os skide meget. Der er lidt med at flytte reolerne rundt og flytte en rød sofa ind, men så er det det. Vi har ikke været gode til at nytænke og stille op på en ny måde. Bare det at udfordre en bogreol, det kunne være spændende og tænke nye opstillinger i det hele taget.

...

Nogle boghandlere har ændret sig mere, men det er igen ændrede præferencer hos publikum, der gør det. Vi har Kristian Møller her i byen, der ikke har ændret noget i 30 år og der kommer masser af mennesker. Mange boghandler er jo også blevet til papirhandlere og det synes jeg er uinteressant. De gamle går det godt, men det er fordi bogsalget er steget markant. Det er selvfølgelig kun på den korte bane. Siden 1980 er bogsalget faktisk fladet overordnet set.

...

Bibliotekerne mere end boghandlerne – de har ikke flyttet sig meget.

...

Bibliotekerne. Boghandlerne er sørgelige, de håber at man selv finder bøgerne. Boghandlerne er blevet discount. Begrænset sortiment. Meget gerne en boghandel i biblioteket – som det Kgl. Bibliotek.

...

Boghandlerne fordi de har været drevet af økonomien.

...

Samme problem, der bliver færre, men de har jo også de kvantitative mål. Der er ikke rum for den mere specielle litteratur. I en lille by skal der være plads til boghandel og bibliotek (6.000 – 8.000 indbyggere)

...

Boghandlerne. Kæderne laver caféer, loungestemning, de har ændret sig fordi de skal leve af det, tiltrække brugerne, det er jo en kommerciel verden.

Kolding og Middelfart har gjort noget, men det er på arkitekternes præmisser, ikke på brugernes. Det er flot, men bøger fra gulv (hvor man ikke kan se dem) til loft (hvor man ikke kan nå dem).

...

Det har de gjort lige meget, men på hver deres felt. Boghandlere er blevet caféer i indretning og med biblioteket er det mere på nettet. Hvis der kun tænkes på indretningen, så har boghandlerne gjort mest. Men stadig har boghandlere lagerhallens karakter da de stadig sælger bøger.

...

Svært spørgsmål. Synes nogle folkebiblioteker gør det godt, fx Aarhus, Roskilde, København. Jeg selv er mere vild med at gå i en boghandel. Men selvfølgelig også fordi jeg arbejder her på et bibliotek.

På danske folkebiblioteker er hylderne kedelige. Fx i London stiller de bøgerne ud som de er, og det er endda 10 år siden jeg har set det. Det lignede rod med danske øjne, men jeg synes det var fedt. Det gør boghandlere lidt men budskabet er også at de skal sælge.

...

Kan ikke lave den sammenligning. Boghandlere skal sælge bøger og biblioteket skal formidle kultur.

Bibliotekerne har borgerhensyn. Biblioteket skal ikke sælge men er en del af kommunernes kommunikation med borgerne. De skal skabe sammenhæng. Biblioteket er noget helt andet end boghandlerne der sælger bøger. Boghandlerne skal ikke hænge sammen med kommunernes kulturpolitik.

Fx er der en helt vild god boghandler på Godthåbsvej på Frederiksberg. Men de kan tillade sig at være elitære og fx lade være med at sælge B. S. Christiansens nyeste bog. Så kan man gå ind på Strøget. På biblioteket er der en forventning om at man kan få det hele.

...

Boghandleren er jo en kommerciel virksomhed der nødvendigvis må forpligte sig i forhold til brugeren, og det er jo heller ikke alle boghandlere som er helt på forkant, men at så folkebibliotekerne har som sagt lavet nogle små forsøg, men der mangler overordnet tænkning i forhold til hvordan man forholder sig til brugeren. Og det skal jo ikke kun handle om at der skal være loungestemning eller der skal være kaffe. Der er også mange andre ting. I Helsinki har man lavet et bibliotek som er indrettet specielt til unge hvor man har forenet IT-litteratur og rejselitteratur, og samtidig er der workshops hvor man kan redigere film og video og man kan også vise dem ved små arrangementer; man kan redigere musik og brænde CD'ere. På den måde har man skabt målrettede ting som har en bestemt idé.

...

Det er svært. De har sådan set begge udviklet sig i retning af brugerne, men på hver sit område. Boghandlerne har gjort meget for at gøre deres lokaler tiltalende og få et varesortiment der svarer til det kunderne gerne vil have – ved at sælge papirclips og den slags. Jeg synes til gengæld at bibliotekerne har gjort meget mere for at nærme sig brugerne på det digitale område. Jeg lægger mærke til at de danske boghandlere ikke har en eller anden fælles bestillingsbase som bibliotekerne har med Bibliotek.dk. Der er gjort meget ud af at bibliotekerne skal kunne nås af hvem som helst, hvor som helst og på hvilket som helst tidspunkt af døgnet. Det er et kanontilbud.

...

Det er svært at svare på. Boghandlerne er blevet til caféer – eller også er det i virkeligheden bare caféerne der er blevet til boghandlere. Der er i hvert fald åbnet flere og flere boghandlere med caféer hvor det handler om at sidde og læse lidt og drikke en kop kaffe. Og så kan man også købe bogen. Men det er svært at svare på om det er en boghandel. Det ser man jo også på biblioteker. Den vej er der jo også mange der tager. I Slagelse ved jeg har man arbejdet meget med det; Københavns Hovedbibliotek har det. Det er tit oppe at vende det her med at man vil gerne kunne servere en cafe latte for lånerne – lidt a la Jyske Bank. Jeg ved ikke hvem der har udviklet sig mest. Både boghandlerne og bibliotekerne kører i samme retning kan man sige.

...

Det er ligesom at sammenligne æbler og pærer. Jeg synes det er et dumt spørgsmål. Men det mener jeg bestemt at bibliotekerne har. Jeg ved godt at der er enkelte boghandlere som har sat caféborde op og sådan noget og laver forfatterarrangementer, det er blevet lidt amerikaniseret. Hvis man ser på arrangementslisterne på bibliotekerne – der er sindssygt mange arrangementer, men det er stadigvæk det samme: Brugerne er ikke opmærksomme på det. Det er ikke bibliotekernes indhold eller tilbud der er problemet, det er at få formidlet ud at de findes.

...

Jeg synes nok boghandlerne. Men hvis du ser på Næstved Bibliotek, så har de lavet så mange spændende ting for deres lånere at der er der ikke mange boghandlere der kan hænge med. Og hvis du ser på boghandleren rundt om hjørnet, så er der ikke sket en skid i

de sidste tredive år. Men nogle af frontløberne – f.eks. boghandleren nede i Fiolstræde med caféen – der er man ved at være på højde med de amerikanske. Jeg er aldrig i Chicago uden at jeg går gennem en af de der lækre boghandlere, jeg går ikke på biblioteket. Groft sagt har bibliotekernes servicekoncept ikke ændret sig siden jeg blev uddannet for seksog-tredive år siden. Og den holder ikke. Dengang var bibliotekerne virkelig i front. I mellemtiden er de jo ikke bare indhentet, men også i nogen grad overhalet.

## 15. Hvad mener du, er den største trussel mod folkebibliotekerne som det sted, hvor viden formidles?

Folkebibliotekerne selv, hvis ikke de formår at forny sig så de får den rolle der svarer til den type formidling, som befolkningen ønsker. Denne fornyelse kan bl.a. komme i koblingen mellem gamle og nye kompetencer: Man har i dag én biblioteksfaglighed repræsenteret. Men når biblioteket får nye roller kan disse så fyldes ud kun af bibliotekarer? Derfor skal man også kigge på grunduddannelser og forny der. Så det er både indefra at forny uddannelser, men også faget udefra der fornyr sig.

...

At du kan få viden på så mange andre nemme måder i dag. De fleste har en computer, fx google noget man vil vide noget om. Og der er masser af gratisaviser og billige bøger, tv-kanaler osv osv. Så der er en masse information til rådighed ude i din hverdag - tæt på og hele tiden. Og det der er problemet det er, at du ikke kan være sikker på hvad du får fat på – der er ikke noget kvalitetsfilter.

...

At bibliotekerne er der hvor kun 0,1 % af alt viden i Danmark formidles. Antallet af mennesker på google vs biblioteket er faktor 10. Ift udlån, det at man låner noget, henter noget osv, her er samme faktor helt enorm.

Desuden er der flere magasiner i Danmark end nogensinde – der er viden overalt.

Og paradokset er at en bibliotekar skal være navigator, men de har ikke den tilstrækkelige viden.

...

At brugerne tror, at de kan finde viden andre steder, som fx på nettet. Det kan de jo ikke på samme måde.

Hvis lokale politikere ikke fatter at bibliotekstilbud er andet end traditionelle tilbud, er det en kæmpe trussel.

At mennesker, der er ansat på bibliotekerne er så gamle. Gennemsnitsalderen er vel ca. 50 og der er ikke altid lige meget forståelse for børn og unge og teknologiske muligheder.

Det er jo desværre traditionalister. Vi har som andre haft undervisningsforløb online i "23 web 2.0-teknologier". Meget aldersbetonet hvem, der synes det var sjovt og ikke. Mange af de ældre faldt fra. Men vi skal altså være på forkant med teknologien og udvikle vores kompetencer.

Også en trussel hvis vi ikke kommer ud af biblioteket og præsenterer det vi kan i mange andre sammenhænge ude hos folk.

...

Budgetter, det er den største trussel.

Men også manglende markedsføring, hvis ikke folk kender bibliotekernes tilbud, eller vi ikke har økonomi til at have f.eks. databaser, så er det en trussel.

...

Tilgangen til nettet. Alt det, man kan få "somewhere in the sky"

...

Bibliotekarerne er både den største ressource og den største trussel, hvis vi ikke bliver i stand til at omstille os til videnssamfundet, helt overordnet. Hvis vi bliver ved med at opbygge fysiske samlinger og ikke får lov til at få det ud til folk. Der er jo en masse konkurrenter, og så får folk det på andre måder. De her databaser kan man måske få adgang til på anden måde. Vi skal arbejde på at skabe overblik for borgeren.

...

Den er den digitale revolution, ingen tvivl om det. Der vil forsvinde fysiske steder, når man kan få informationen på sin lille bærbare overalt. Men det er bare et vilkår. Vi forholder os jo også til det og har gjort det i lang tid. Vi er altid foran resten af forvaltningen.

Det tvinger en til at tænke over hvad det fysiske bibliotek er og skal være. Bibliotekarernes rolle er blevet at lære folk at finde ting og navigere i vidensstrømmen.

...

At nettet overtager det hele. At bøgerne bliver flydende. At politikerne ikke forstår vigtigheden af biblioteket. De konservative er gode for bibliotekerne.

...

At det står stille, at de ikke har de tilbud som brugerne vil have.

...

At man kan tilfredsstille sine behov hjemmefra.

Folk er rigeligt dækket ind.

Manglende tilgang til faget.

...

Kommunalpolitikere hjulpet af et ledelseslag der taler dem efter munden, fremmet af tendensen til indskrænkning og af tjenestemændenes manglende ytringsfrihed. Hvis man vil kan man godt få en høj standard. Helt overordnet har vi en regering og politikere der ikke ønsker en aktiv, kritisk befolkning – det er en mega trend. Som DR hvor politikerne i praksis lader DR slagte sig selv.

...

Internettets fremkomst. Mange flere er selvhjulpne, så meget at de aldrig finder ud af alt det vi også kan.

Men bogen kan så meget mere og den udvikler sig også. Når alt er på nettet så vil bøger blive prestigefulde. Vi skal segmentere i forhold til brugerne, vi skal spille på det vi har.

...

Folk selv. Mangel på informationskompetence. For nettet er ikke en trussel men ressource. Men det handler om hvorvidt den enkelte vil lade sig nøje. Det ligger hos den enkelte. Det er et spørgsmål om hvorvidt man er en dårlig behersker af informationskompetencer.

...

Er hvis vi overhører signaler. Hvis vi ikke har de økonomiske midler, men skal ikke blive sovepude. Og truslen er også hvis vi ikke udvikler vores kompetencer ift samfundsudviklingen generelt. Kompetenceudvikling meget vigtig faktor. Man skal have flere ansatte der kan noget om kommunikation. Både på biblioteket og udadtil.

...

To ting. Kæmpe trussel hvis kulturparnasset får defineret biblioteket som kun til for bøger. Og så er der holdninger blandt kulturradikale og kulturredaktører fra højre- og venstrefløj. Desuden problematikken med den lokale eller den nationale satsning. Truslen er desuden at vi tror det står så dårligt til. Vi har været i vælten i medierne. Det går ikke ad h til hvis vi tager det som en udfordring. Og vi laver en masse. Og fejlagtigt rent økonomisk at tro at digital ændring betyder at det bliver billigere.

...

Jeg mener der er en tendens til at bibliotekerne i meget høj grad skal være et læringscenter, og der tror jeg man skal passe på at biblioteket bliver et nyt form for skolerum – at der er nogen der har et projekt med en. Jeg synes det er meget vigtigt at biblioteket er et sted hvor folk træder ind og føler at de frie og lige og at det er et demokratisk rum i den forstand at alle kan være der. Og så er det selvfølgelig fint at nogen kan få en ekstra hjælp til noget – at blive bedre til at læse eller bedre til at søge information – men det skal være noget de selv vælger. Man skal passe på at bibliotekerne ikke omklammer bestemte brugergrupper, og hvor læring går over i en ny form for dannelsesbegreb hvor man altså ovenfra og ned bestemmer hvem har behov for hvilken dannelse. Så de skal være meget åbne.

...

Vores kollektive bevidsthed, hvis den ændrer sig sådan at man siger "jamen, viden og information finder vi ved at gå direkte ind på nettet" – så er der en risiko for at det går galt. Men det tror jeg bare ikke man gør for jeg har allerede hørt de første advarselsslamper blive tændt. I.G'erne i et matematisk gymnasium troede ikke på at amerikanerne havde landet på månen fordi der er ligeså mange skeptiske hjemmesider som der er det modsatte. Jeg vil meget nødig have at man siger det er teknikken der er fjenden, det er det sgu ikke. Det er hvis vi ikke indretter os på at der er en bestemt teknologi til rådighed, og så ændrer vores måde at tænke på, så den passer til den teknologi, så er det selvfølgelig risikabelt.

...

Det er videnssamfundet. Hvis man kigger på helt almindelige borgere i dag, så er denne her borger i meget høj grad bibliotekar. Vi er kommet der til hvor de fleste kan det som bibliotekarerne kan. Og det er det samfund som biblioteket altid har kæmpet for. Fri og lige adgang til information og kompetencer til at hente informationen selv. Problemet er så bare at når alle så kan det så bliver det egentlig til en ret stor udfordring for biblioteket. Og det er lidt svært at svare på hvordan man skal håndtere det. Men det er i hvert fald den største udfordring.

...

Hvis ikke vi får fat i brugerne i højere grad end vi har i dag. Hvis ikke vi får gjort brugerne opmærksomme på at det er relevant at besøge bibliotekerne, så går det galt helt af sig selv. Truslen er så at vi kan risikere et lavere vidensniveau, at vi begynder at overlade folk til at få sin viden de steder hvor de ikke kan være fuldstændig sikre på at det er f.eks. korrekt det vi får. Og der mener jeg ikke om det er den rigtige slags viden, men om at man får den her kvalitetssikring.

...

Det mener jeg er at vi ikke får omstillet os til befolkningens krav. At bibliotekerne kommer til at køre en udvikling hvor de ikke har forstået hvad det er folk vil have af dem, men hvor de laver noget som de tror folk vil have. Og som meget let kan være anderledes end den bevægelse der er i samfundet. Det er selvfølgelig dødsens farligt hvis ikke vi finder ud af hvad det er børn og unge gerne vil have.

## 16. Hvad ser du som den største mulighed?

Det med at være vidensformidler og samarbejde med erhverv og uddannelser, samarbejde med folkeskoler, være det lokale kulturcenter. En kæmpe mulighed for bibliotekerne er den meget ekstreme udvikling i de medier bibliotekerne er en del af. Og der kan blive mange forskellige biblioteker. Differentieringen i biblioteket om 10 år vil være meget større. Det gode bibliotek kan have mange ansigter afhængig af om det ligger i Skagen, Skanderborg eller Næstved.

...

Muligheden generelt er at de fleste mennesker i alle aldersgrupper efterspørger viden og oplysninger. Vi har overskud. Det er en del af fritids-/underholdningssamfundet for hovedparten af befolkningen. Så hvis bibliotekerne kan komme ind på den bane hvor de kan sige at i alt det virvar af ting på nettet og alle steder; der kan vi hjælpe dig til at systematisere din viden og om det er kvalitet.

Fx hvis du googler holocaust kan du komme ind på nynazistiske hjemmesider der siger det er opdigtet. Selvfølgelig et grotesk eksempel. Men selve idéen.

Så hvis man kan komme ind på den bane uden at det bliver belærende, som "skolelærer med knold i nakken", så kan det blive godt.

Så man er der for den brede del af befolkningen. Man kan også komme til at spille en rolle for den del af befolkningen der skal have hjælp med at læse/lære. Biblioteket kunne være et fristed ift skolen. Kunne være et mere frit sted, som fx lektiecaféer.

...

3,5 mia. kroner som ingen interesserer sig for hvordan bruges. Og loven er løst beskrevet og skrevet om før. Men man skal gøre dette nedefra; fejl begås gennem fx radikale forsøg: Spille musik osv. Udlånet falder først fordi gamle ikke vil have dette, men hvad sker der så bagefter?

Det er ufattelige midler man har. Men disse midler bruges inde i systemet ikke udenfor til designere osv.

Det er et bizart stort potentiale og givetvis stort råderum. Og Brian Mikkelsen siger at det handler om bogudlån, men det er ikke kun det.

...

Samarbejder på kryds og tværs med andre. Vi er vant til kun at have med os selv at gøre i biblioteksverdenen. Vi skal f.eks. have fat i Sonofon og lave mobiltelefonprojekter, vi skal lave samarbejder med universiteter, og lign. Vi skal have andre ind.

Det, at vi kan berige, strukturere og berige informationer for den enkelte bruger, det er vores store mulighed.

...

Markedsføring, markedsføring og markedsføring.

Det er blevet meget tydeligt, at vi mangler at fokusere på hvilke lånere, vi vil tilbyde hvad til. Vi er i for lang tid løbet efter dem, der ikke vil bruge os, mens dem, der elsker os er blevet forsømt. Vi skal fokusere markedsføringen og forklare om den inspiration vi kan tilbyde. Ud-

skiftning af personalet ville også være godt. Alle blev ansat i 70'erne og de er på vej ud nu. Nu er der mulighed for at få nye folk ind. Det har været de samme damer, der har købt de samme materialer i 15 år. Nyt personale vil være godt.

Men selvfølgelig også øgede ressourcer. Det ville også hjælpe, hvis bibliotekerne arbejdede sammen f.eks. om markedsføring, man kunne f.eks. have et stort "B" stående udenfor hvert enkelt bibliotek, ligesom McDonalds.

Vi skulle også til at have vores hjemmeside-navne gjort ens som fx Randers bibliotek og Aalborg bibliotek.

Vi har jo et meget stærkt fællesbrand, som vi aldrig har brugt i markedsføringen. Men vi skal arbejde sammen.

...

At være til stede på nettet, og også den mobile del af nettet, altså både at du kan bestille osv. men også at man kan hente materialerne direkte, som f.eks. film og spil. At man kan få tids- og stedstro information. Altså hvis man går på en gade, så kan man få historisk information om dem og lign.

...

At vi formår i fællesskab på baggrund af brugerne at understøtte formålsparagraffen omsat til videnssamfundet, men også at vi opdyrker nye markeder.

Og hele læringsaspektet, hvorfor kan der ikke være en læringsklub på biblioteket? I Aalborg ville man lægge alle kulturinstitutionerne sammen i Nordkraft, der er det nye center, og biblioteket skulle være med i samarbejde og være derude og kommunikere med publikum. Altså ud i det offentlige rum.

...

Se 15.

...

At det lykkes at realisere BS visionen – integreret adgang til viden i dagliglivet.

At det lykkes at skabe et fristed til alle med interesse for aktiviteter, liv, engagement: den centrale kulturinstitution.

...

At det lykkes at samle og definere pladsen i værdikæden.

Hvem har problemet?

...

Samarbejde flere biblioteker sammen, fx i regionerne.

...

Engagere borgerne, ophidse dem – men det tør bibliotekarerne ikke mere.

...

Vi skal lære at begå os i det samfund som vi er en del af. Vi skal være langt bedre til markedsføring. Vi skal arbejde på at finde vores kerneværdier og forstærke dem og synliggøre dem (Se Johnsen om de alternative strategier...)

Vi skal gøre det konsekvent. fx fælles logo/logotype og nok et andet navn. Bibliotekerne skal være et stærkt brand.

...

Hvis ikke det fandtes ville ingen opfinde biblioteket, da det er så mangfoldigt. Men styrkerne ligger i at vi kan formidle og systematisere. Det er kernen. Også højtuddannede har brug for en bibliotekar. Fx kan en jurist komme til kort over for nettet.

Biblioteker besidder kompetencer og ressourcer som folk ikke har, fx er der mængder af viden til rådighed/tilgængeliggjort, som folk ellers ikke er opmærksomme på; fx aviser, tidskrifter, og ressourcer på nettet. Og desuden er der på biblioteket personer der kan hjælpe én hvis man kører fast.

Der er viden til rådighed på biblioteket. Her kan vi fx hjælpe folk med at skrive en lokal historie. Jeg siger tit at biblioteket er Lokalsamfundets sekretær. Så her har det en central rolle.

...

Jeg synes det er super godt vi er i fokus. Og om det er negativt eller positivt er ligegyldigt. Bare det der er fokus. Vi får en chance for at udvikle og det er vi nødt til. Vi har muligheden for at skabe kulturhuse hvor der er liv. Men jeg mener også vi skal gøre det, for ellers er vi truede.

...

At biblioteket kan være det sted der kan fusionere kultur på forskellige platforme. Hvor man kan blive udfordret.

FNAC er en privatejet boghandel der er blevet til et medie. De har kæmpe afdelinger over hele Frankrig. Man kan købe bøger og også computere og mobiltelefoner. Men de er sindsygt lødige. Der er respekt om indholdet.

Der er mobiltelefoner og computere når man kommer ind. Og ovenpå er der så fx en fotoudstilling og så bøger. Og derfor gør de det interessant kulturelt. Så hvis biblioteket gik i front med at udvikle skønlitteratur digitalt så ville det være godt.

Firsergenerationen vil synes det er OK fx at læse lyrik på nettet. Men så skal biblioteket lave kvalitative valg på den digitale platform. Biblioteket skal være mere underground, dvs. gode til at opsøge tendenser, opsøge vækstlag. Finde ud af hvad folk har brug for. Vise både det sjove og alvorlige.

...

Muligheden ligger da i alle de kompetencer som bibliotekarerne har og alle de medier de i princippet har adgang til. Jeg tror at en af mulighederne er at man synliggører og markedsfører de kvaliteter der rent faktisk er i biblioteket, og sørger for at bibliotekarerne med en måske større selvtillid kan sælge den del at de faktisk kan det. Synliggør det, gør det åbent – netop til et tilbud og ikke en eller anden form for skjult social hjælp.

...

(Besvaret i spørgsmål 1 og 7)

...

Måske er der også en mulighed i den trussel. Det at videnssamfundet har opslugt bibliotekets funktion, det gør at vi står i en situation hvor vi kan og skal redefinere os selv. Det er da også en glæde at have den mulighed. Vi er så bare tvunget til det, men sådan behøver man jo ikke at tænke på det. Det er ikke så konkret, men jeg tror ikke vi er kommet til det sted

hvor vi kan svare på det. Jeg tror at vi er kommet der til hvor vi har fundet problemet, men ikke svaret.

...

Jeg mener helt klart at bibliotekerne har nogle muligheder i forhold til at blive mere kulturhuse, mødesteder for brugerne. Man bruger i højere grad bibliotekerne til f. eks. dating, men også for at være sammen med andre. Jeg mener bibliotekerne har et enormt potentiale i at få de unge mennesker indenfor så de har et værested – der er nogen der går i ungdomshuse – men biblioteket er for mig at se et helt fantastisk sted at være også for unge mennesker. Hvor man kan friste dem til en masse teknik og også en masse viden og information.

...

Den er besvaret i sp. 15.

**17. Kan du give mig nogle eksempler på særligt gode biblioteker i Danmark?  
(hvad er særligt godt ved dem?)**

De biblioteker der er nyere og har fået nyere rammer har været dem der har størst mulighed for at nyfortolke; det er dem der har det bedste udbud og de bedste rammer der har det nemmest. Men nogle kommuner, bl.a. Næstved, har prioriteret at forny biblioteket så biblioteket ikke blot bliver én stor bogreol.

...

-

...

-

...

Århus, fordi de er et laboratorium for nye bibliotekstiltag. Jeg ved ikke om borgerne synes om det, men de er meget udviklingsorienterede.

Også Ålborg, fordi der er mange formidlingsformer.

Silkeborg tør en masse uden at være sikrede i alle ender og kanter, også i forhold til at udvikle sig.

...

Randers, fordi vi arbejder med at skabe netværk med andre biblioteker. Vi har en åben blog og vil gerne dele viden med andre. Feks. vores "23 ting til web 2.0-kursus" har været en stor succes.

Vi undersøger vores kundegrundlag med brugerundersøgelser og målretter vore tilbud.

Men er der nogle biblioteker, der rager op over de andre, lidt forskelligt efter hvad det handler om.

Herning er gode til udviklingsprojekter.

Kolding er et smukt bibliotek.

Men der er ikke nogen, der rummer det hele.

Jeg tænker egentlig: Hvem ville vi gerne lege med, når du stiller mig det spørgsmål.

...

Kolding og Middelfart. Selvfølgelig fordi de er nye, de er tænkt ind i en moderne situation og matcher det man forventer service-mæssigt.

...

Århus, de har sat innovationen i system og prioriteret det højt. De har spektakulære projekter, men ændrer ikke noget i organisation.

Herning er gode til udvikling.

Aalborg er også ved at komme med. Det er noget, der ændrer ved organisationen vedvarende, som fx med sms'er til brugerne.

...

Ikke tid

...

Hellerup

Brovst

Lyngby

...

NJL (Nordjyske Landsbibliotek) Aalborg

Gentofte

- jeg synes at vi skal have "uniform på" så man kan finde os og en "uniform" giver autoritet.

...

Århus

Silkeborg

Kolding (men ikke godt til børn)

Ålborg

...

Lyngby Taarbæk

Nykøbing Falster

Århus

...

Ofte er de små – f.eks. Store Heddinge – det fungerer fint, et rart sted i "gadeplan"

Roskilde

Hovedbiblioteket

...

Mange nye biblioteker, men ikke nogen der har revolutioneret bibliotekstankegangen. Det er æstetisk smukke biblioteker, men de har ikke flyttet noget.

...

Mange af dem ligger i Jylland. Aarhus er godt og det er det, at det er et multimediehus. Tror også Roskilde er godt. I KBH står folk i kø, men her er den nye leder også fra Jylland. For mig handler det om at de bliver brugt. Det handler om brugerne. Også Aalborg. I virkeligheden er der en tendens til, at jo tættere på København jo mere gammeldags – det har noget med normeringerne at gøre. De jyske biblioteker har været pressede før os og nogle gange er det sundt med pres.

Silkeborg er også kanon – her har man lige lavet ny bibliotekspolitik med brugerne i fokus. I Silkeborg interviewer man brugerne om hvad de har brug for; hvad er vi gode til og hvad er vi ikke gode til? Man laver meget bibliotek ud af huset. Hvis folk ikke kommer til biblioteket kommer biblioteket til dem. Desuden spiller de også på udebane: De samarbejder med mange andre institutioner.

Og jeg tror man i fremtiden vil se øget samarbejde med skolebibliotekerne og skolelærerne.

Og Slagelse – her er lederen heller ikke bibliotekar, kommer med anden baggrund, det skaber en nuanceret måde at gribe det an på.

....

Århus er godt ift de altid prøver nye ting. Også sammen med andre fagområder som fx arkitekter.

Forskellige jyske biblioteker er gode til at prøve ting af; Silkeborg, Herning. Parameteret er om man vil prøve nogen ting af. Roskilde gør det også godt.

...

Der er blevet bygget nogle biblioteker i de senere år som efter min mening har været en skuffelse. Kolding Bibliotek er et er meget flot bibliotek, men jeg synes ikke at de har lavet det til et oplevelsessted, et vedkommende og åbent sted. Det samme gælder Middelfart Bibliotek eller ombygningen af Frederiksberg Bibliotek – Hovedbiblioteket har været en katastrofe i mange år. Jeg er sikker på at der nogen som jeg ikke har besøgt. Jeg synes at Hovedbiblioteket i Lyngby er flot med en café i indgangspartiet og med en opdatering af den modernistiske arkitektur der er, men det er fordi at rummet i sig selv er så flot. Jeg synes det er et OK bibliotek.

...

Jeg vil fremhæve Randers, Silkeborg, Roskilde og Gentofte fordi de faktisk er innovative på en praktisk måde. Der foregår utrolig meget innovation, der er mange enormt dygtige mennesker som er inde og arbejde her. Der hvor det lykkes er steder hvor det innovative destilleres ud og kan indtages af den enkelte borger.

...

Et bibliotek som jeg synes er meget godt det er Nørrebro Bibliotek. Det er lokalt på en meget fed måde. Der bruger de meget rummet til alle mulige arrangementer. Det er meget tro mod Nørrebro, mod lokalmiljøet.

...

Århus' biblioteker er meget langt fremme i skoene. Både i forhold til den elektroniske del og også i forhold til arrangementer og den slags. Der er en incitament-baseret styring imellem bibliotekerne. En indbyrdes konkurrence som vi tydeligt kan mærke som giver noget spin-off. De får simpelthen penge en gang om året i forhold til de aktiviteter der har været i der forgangne år. Det er en gulerod som de kan mærke. Så vil jeg nævne Viborg Bibliotek som er på vej frem. Det er igen en ny ledelsesmæssig fokus og mod til at gøre op med gamle traditioner og det der er det modsatte af dyder. Ålborg har fokuseret meget på børnebibliotekerne og er lykket med at indrette et børnebibliotek som er skabt efter børnenes behov snarere end bibliotekarens. Så vil jeg nævne Københavns Hovedbibliotek. Det er en stor, gammel kolos, men man kan mærke at de også er på vej til at ændre fokus.

...

Næstved som er blevet bygget om og som virkelig har prøvet at lægge det nye bibliotek ind i deres fysiske udformning. Men der er mange andre gode: Kolding er også et spændende bibliotek og de planer der er oppe i Hjørring er rigtig spændende. Hvis Jens Ingemann Larsen i København får mulighed for at lave nogle af alle de ting som de gerne vil, så kan København blive fabelagtig fordi de har nogle rigtig gode takter. Man bør også nævne Gjern. Forsøget med at give lånerne adgang til biblioteket når der er lukket og der ikke er noget personale på, det synes jeg er vanvittig interessant og noget der kan få mere traditionelle biblioteker til at tænke på fremtiden. Man får et nøglekort, og så kan du gå ind på biblioteket til kl. 22 hver aften. Der er ikke noget personale. Sindssygt spændende. Roskilde er også et rigtig godt bibliotek.

## 18. Kan du give mig nogle eksempler på særligt gode biblioteker i udlandet?

Nej det er samme koncept. Der er ikke den samme folkebibliotekstradition i udlandet. Fx i Finland har de i høj grad prioriteret at bibliotekerne skal være arkitektoniske monumenter. Det er spændende synes jeg.

Danmark er førende og har stærkere bibliotekstraditioner end i udlandet. Den største inspiration er i de nordiske lande.

...

-

...

Kollhaas osv. i Holland med smart design og kulturhus. Men disse er kun essentielt bedre inden for det nuværende paradigme; til konferencer osv. De er ikke biblioteker men kulturhus. Men de har løst det og er så et samlingshus. Men disse har ikke løst digitaliseringsproblemet.

Derfor skal biblioteket finde sig selv. Og ved markedsføring uden at gøre alt andet er det et problem. Det er ikke et markedsføringsproblem. Det handler om hver en oplevelse; invester i bygningerne og alt muligt.

...

Det vi er optagede af er folkebiblioteket i Seattle.

Så er der i Singapore, med en selvbetjening i et omfang vi slet ikke kan forestille os.

Malmø Stadsbibliotek med en masse nye tanker om formidling og som er meget smukt.

...

Nej, i forhold til udlandet er danske biblioteker meget foran. Men jeg kommer der ikke så meget. Der er ikke nogen andre lande, hvor det er så let at finde bøgerne rundt omkring i landet og hvor bibliotekerne er så godt koordineret mellem hinanden.

...

Serritos i USA, ligger i Californien udenfor LA. Det er det mest spændende bibliotek. Det er skabt og gennemført over en idé, hvor man har skabt en utrolig helhed. De har gjort det til en oplevelse at komme på biblioteket. Man mødes af musik udenfor og personalet står og tager imod. Fantastisk indrettet, det er et fortællende bibliotek. De spiller "we'll meet again" når man går om aftenen.

Men også Seattle er meget arkitektonisk smukt.

...

Ikke været så meget ude, så ikke set så meget.

...

Ikke tid

...

Helsingfors

Tromsø

Seattle

Åmsterdam

...

Ved ikke

...

San Francisco

....

? – det ved jeg ikke

...

Nej – det har ikke interesseret mig så meget. Dog NYC Public Library.

...

Stockholm: Ungdomsbiblioteket med de projektansatte unge.

Seattle

...

-

...

Amsterdam og London. Jeg var imponeret over den måde bøgerne var sat op på i London med at man ikke ændrede bøgerne (10 år siden).

Og i USA er det som at komme ind i et nyt univers. Her er der mange muligheder med café og områder for unge, ældre osv. Alt er der. Sådan er det ikke i Danmark. Det er ligesom om vi ikke er gode nok til at finde ud af hvilket samfund vi lever i.

...

De danske biblioteker er gode, har økonomi som ingen andre kan mønstre. Udenlandske tænker traditionelt ift Danmark. I udlandet sker der noget men det er stadig meget stillezone.

...

For eksempel biblioteket i Tromsø. Det er en gammel biograf der har været en stor gammel kube hvor man har taget alle siderne af og sat glas ind sådan at det virker som lysende kube når man kommer udefra i det ofte meget mørke Tromsø. Og der er der et fantastisk myldrende liv af mennesker – af børn og deres forældre der leger. Og fordi der er nogle balkoner hele vejen rundt, så har alle en fornemmelse af at alle er i rummet på en gang. Jeg synes biblioteker skulle være mere kaotiske og styrke det irrationelle, følelsesladede og mangfoldige i stedet for at de alt for pæne.

...

Omkring Barcelona har man lavet nogle biblioteker som er fantastisk smukt og elegant og visionært. Der er satset meget på biblioteker, på nye biblioteker som virkelig kan noget. Man har gjort noget af det samme i Singapore. Finland er også gode til det.

...

Library 10 i Helsinki er på papiret et godt bibliotek som kun fokuserer på musik. Det ligger i centrum af byen. Der har de så hele processen omkring det at arbejde med musik. Der er også øvelokale, der er mulighed for at trykke din egen musik. Der er en scene så du kan spille koncerter – og så til sidst kan du låne den musik der er blevet til. Så det er et biblioteksrum der har hele processen med, og på papiret lyder det jo rigtig godt.

...

Library 10 i Helsinki som jeg er meget imponeret over. Det er så et decideret musikbibliotek. Hovedbiblioteket i Amsterdam som er flyttet ind i en ny bygning og som også har tænkt nogle tanker om indretning.

...

Der er jo nogle meget kendte i USA som jeg ikke selv har set så mange af, men som jeg skal over og se. Seattle og i Europa, Amsterdam. Jeg har også set et bibliotek som man aldrig hører om som hedder Oriole Park Public Library som ligger i en mindre by uden for Chicago. Sådant et "Lyngby-sted" – også indkomstmæssigt – vanvittigt interessant at se hvad sådan en kommune der satser på biblioteket kan få ud af det. Det er lokalsamfundets kulturelle center, dets uddannelsescenter på mange måder og hvor de også bruger dobbelt så meget per indbygger som det bibliotek i Danmark der bruger mest. Der er en sammenhæng i tingene. Det koster. Jeg kunne nævne mange flere. I Sydafrika er det utrolig interessant at se hvad man kan gøre – også for få penge – hvis man har the spirit.

## 19. Hvordan ser du på den måde som folkebibliotekerne markedsfører sig selv på?

### a) Ift dem der skal tiltrækkes

De markedsfører ikke sig selv ret meget ift dem de ikke får fat i. Der er brug for dette. Noget af det bedste der er lavet er det Danmarks biblioteksforening lavede op til deres 100 års jubilæum, hvor forfattere sagde noget om bibliotekerne. Her nåede de ud til mange tror jeg. Biblioteket må godt være lidt mere frækt og sexet, mere grænseoverskridende end det er i dag. Det må gerne udfordre sådan nogen som mig.

...

Har ikke noget indtryk af at de rigtig markedsfører sig. Udover Biblioteksstyrelsens netsteder så synes jeg det indskrænker sig til at de står i den lokale "kend din kommune". Man skal vide de er der.

...

Opfatter ikke de har en.

...

Vi er alt for dårlige til at markedsføre bredden i det, vi kan. Folk kender det traditionelle, men alt det andet er vi alt for dårlige til at formidle. Det kunne være interessant at lave undersøgelser med brugerne a la "Ved du hvad du kan på biblioteket?"

Noget af markedsføring kunne man gøre samlet i stedet for hver for sig fx i forhold til netbibliotekerne. Folk kender dem slet ikke.

Og så skal vi selv ud af huset og lokke folk til.

...

Generelt er man dårlig til det. Det er et stort problem. Vi havde fokusgruppeundersøgelser, hvor folk foreslog alt muligt vi skulle gøre, for at de ville komme på biblioteket, hvor vi havde det hele, men folk bare ikke vidste det. Det var f.eks. noget så enkelt som søndagsåbent. Det har vi haft siden 93.

...

Men jeg er jo i biblioteksverdenen og kender det selvfølgelig, men kan ikke vurdere nøjternt om det virker. Der har været kampagner f.eks. med mit eget bibliotek. Der har været annoncer lokalt, men de generelle landsdækkende med plakater og lign, det ved jeg ikke om virkede. Det var sådan en gråsort en, og alle biblioteksfolkene syntes de var flotte, men jeg ved ikke, om det har haft nogen virkning. Så var der den obs-udsendelse med Lars Bom, de blev jo sendt på et tidspunkt, der var helt håbløst, men virkede faktisk. Det forstår jeg ikke.

Vi har også sådan noget inde på bibliotek.dk, hvor man har et spil, der lokker folk rundt på vores side. Vi omdelte også postkort på et tidspunkt. Det ved jeg heller ikke om virkede.

En anden mulighed er jo at være til stede der hvor folk er.

Det er vi i gang med, men det burde jo være sådan, at alle de tusinder af mennesker, der arbejder på bibliotekerne burde gå ud og gøre bibliotekerne synlige udenfor.

...

Ikke eksisterende, vi smager af genbrugsbutik. Hvad smager vi af? Cola eller hvidvin? Nej, gammel kaffe. Det er det med de gamle kedelige kvinder med pagehår.

...

Det er en myte, at vi ikke er gode til at markedsføre os selv. Det skal jo ses i forhold til vores budget, og der er den ikke så dårlig. Mund til mund er den vigtigste markedsføring. Jeg savner evidens for at de store markedsføringskampagner virker. Vi skal ikke bløde os ihjel på den konto. Vi skal have et stort lokalt netværk, der støtter og advokerer for biblioteket og fortæller om deres oplevelser til andre.

...

De gør ingen ting. I USA har jeg set et godt eksempel. Der har været meget lidt, man kunne gøre meget mere. Se f.eks. hvad bogbranchen gør. Bibliotekernes markedsføring er sparet væk.

....

Gør de noget?

De overprioriterer "det lødige indhold"

Det er ikke godt.

...

Intet gøres eller der gøres meget lidt. Ingen landsdækkende koordination.

Åbningstiderne er ikke tilfredsstillende for brugerne.

...

Diffus, sporadisk ikke tilstrækkelig

...

Man er slet ikke gode nok. Hvordan får man flere ind?

Biograferne vendte strømmen.

...

På den ene side så er der konstant påvirkning gennem lokalpressen. Man skal ikke forveksle markedsføring med at det skal foregå på en national skala. Mange oplysninger distribueres gennem lokale ugeaviser, og det glemmer man meget.

Her på biblioteket prøver vi i en dobbelt udviklingsstruktur. Vi har bl.a. noget der retter sig mod enkelte afgrænsede grupper, fx unge, 50+ og andre. Her ser vi på hvordan vi kan opfylde deres krav og hvordan får vi kontakt til disse grupper. Og det er stort set det der sker i det offentlige rum. Men tror ikke man kan sælge rugbrød (biblioteket) ved enkelte manifestationer. Det skal være mere langsigtet. Fx når man skal sælge colgate-tandpasta skal der være en reklame hver uge for at det virker.

...

Stadigvæk med "blufærdige" plakater i Brugsen og lidt i lokalsprøjten på kultursiden. Tror at disse reklamer er yt. Man skal være opsøgende der hvor brugerne er. Spændende at lave projekt om ikke-brugerne, hvad er det for nogen?

Og så synes jeg at når vi markedsfører er det meget på hjemmebane, ift dem der kender os. Vi skal være meget mere opfarende og udadvendte ift dem der ikke er her.

...

Ikke imponerende. Er ved at blive bedre. Meget sent man har opdaget at man skal fortælle hvad man laver for at få folk til at komme. Meget op til det enkelte bibliotek.

...

Bibliotekerne har jo stort set ikke budgetter til at markedsføre sig ud ad til og de har stort set ikke ekspertise inden for markedsføring. I gamle dage var der noget der hed "kontaktbibliotekarer." Der var faktisk folk som havde som speciale at lave kulturelle arrangementer, og det er der faktisk ikke så mange steder mere. Men i det mediebillede vi har i dag, det oplevelsessamfund vi har i dag, der er der i høj grad brug for mere professionelle kræfter – og det har det enkelte bibliotek ikke råd til. Det har virket meget tilfældigt. Det er sådan meget sporadisk og uegalt den form for markedsføring der foregår for bibliotekerne.

...

Hvis man ser på alt det udadtil, og hvis man ser på det overordnede, der er bibliotekerne ikke specielt gode. Der har været en debat omkring bibliotekernes materiale som jeg synes var skidesund, men altså: Generelt er vi ikke gode til det. Der hvor jeg synes bibliotekerne er gode, det er til at markedsføre sig lokalt. De skal ikke andet end sende en pressemeddelelse om at nu har de fået en ny dørstopper nede i børnebiblioteket så står de der med en fotograf fra den lokale avis. Og det kan være det er grinagtigt, men hvis man læser alle de artikler der bliver skrevet om bibliotekerne i ugeaviserne, så er det rigtig, rigtig mange – virkelig positiv presse. Det synes jeg egentlig man skal være lidt mere fokuseret på. Men i de landsdækkende aviser, der er det svært.

...

Der hvor de skal tiltrækkes, det er nok der man er dårligst tror jeg. Jeg tror at bibliotekerne tænker meget traditionelt i forhold til branding og pr-arbejde i det hele taget. Det bliver meget sådan lokalavisen. Jeg tror at dem som vælger ikke at komme på biblioteket, det er også dem der ikke læser lokalavis. De skal høre om biblioteket på nogle andre måder. Bibliotekerne er sådan set også lidt dårlige til at reklamere for dem der allerede er der. Jeg kunne godt tænke mig at bibliotekerne havde en mere direkte adgang til dem der viste direkte interesse for et eller andet. Jeg mener heller ikke at bibliotekerne er særlig gode på selve bibliotekerne. Men der skal man jo være der ude på gulvet for at opdage det.

...

I forhold til dem der skal tiltrækkes, der mener jeg stadig vi er for amatøragtige. Jeg synes vi har været for ligegyldige med at gøre opmærksom på vores tilstedeværelse og har i alt for høj grad taget for givet at folk viste hvad et bibliotek var. I takt med at bibliotekerne har udviklet sig, men brugerne stadig har haft den samme opfattelse af hvad et bibliotek var, så er der opstået en diskrepans imellem det vi tilbyder og det som folk tror vi tilbyder, og det er der hvor vi ikke har været gode til at fortælle om de tilbud vi har.

...

Det er ikke godt. Der er plads til forbedringer for at sige det diplomatisk. Bibliotekerne er nødt til at gå sammen om at få professionel ekspertise, altså ansætte rigtige kommunikations- og marketingsfolk. Det kan ikke nytte noget at man laver de her hjemmestrikkede udstillinger. Men også markedsføringen udadtil. Det er altså for meget hønsestriik. Det går ikke.

Jeg tror ikke det gør helt så meget inde i biblioteket, men det gør noget, og det er derfor jeg siger at måde vi tager imod folk på er helt afgørende. Man skal få oplevelsen af at det her er et rart sted at komme, at man har lyst til kommer der en søndag eftermiddag når man ikke ved hvad man ellers skal lave. At der f.eks. var et kulturelt arrangement som man gik op og så samtidig med at man kunne få sin latte eller hvad man nu var til. Vi er nødt til både at gøre vores personale bedre til det og så at sætte fokus på det ledelsesmæssigt, men vi er også nødt til at få noget arbejdskraft ind der ikke bare har et tremåneders kursus, men som faktisk har gået fem-seks år på et universitet og lært noget om det her. Det gør alle andre virksomheder og det skal bibliotekerne selvfølgelig også gøre. Vi skal have andre faggrupper ind. De der kulturfolk fra universitet som f.eks. laver udstillinger på museerne de kan virkelig noget.

#### **b) Ift når folk først er på biblioteket**

Har en markedsføring mest rettet mod kernekunder.

...

Der er mit generelle indtryk at det er lidt gammeldags - stencil i gamle dage. Med nogle kopierede ark med noget tekst på, fx A3 ark klisteret op med et arrangement. Set mange flotte kampagner som Biblioteksstyrelsens. Men i den almindelige daglige markedsføring er det ret begrænset.

...

Ingen kommunikation i rummet, ikke en oplevelse, bare bøger på hylder.

...

Indretningen og formidlingen, der er vi bedre til det sidste end til det første.

...

Ulla, vores marketingsmedarbejder tog en masse billeder, der viste stor forvirring i vores indretning, men nu har vi fået styr på logoer og skiltning og lign, så det er meget bedre. Men det er svært med bibliotekarere, der gerne vil lave håndsløjd med deres egne små ting. Så indretter vi for at inspirere publikum, folk skal falde over noget, som de tror vi ikke har. Man skal forundre folk, så de siger "nå okay". Vi trækker materialer ud og sætter dem op på nye måder.

...

Den er fin, der er ikke noget at klandre. Et af bibliotekernes store problemer er, at de mangler store målgrupper, der aldrig kommer på bibliotekerne. Dem ved jeg ikke om man kan få fat i. Jeg bruger jo f.eks. ikke biblioteket til romaner, men til at skaffe information.

...

Primært det med samlingen og det er ikke helt nok. Hvordan får vi vist det usynlige digitale univers i det fysiske rum? Vi er ikke gode til markedsføring, men det er heller ikke det vi er uddannede til. Vi har jo "alt hvad du kan tænke dig-kampagnen", den er okay.

...

Der mangler vi en del i forhold til detailhandelen, der kan vi lære det med opstillingen og at lokke folk til de forskellige tilbud.

...

Meget forskelligt, det er de rimeligt gode til

...

En stor del af jobbet er at tale med de der kommer her – vel 400-500 pr dag.

Vi er kun 2 – 3 ude på gulvet, vi lider meget under beskæringer.

...

Service i Århus er synlig

Man skal kunne se personalet

Her kan man komme for vi har ingen bagtanker.

...

Der gør vi heller ikke ret meget. Vi hænger pænt nogle skilte op. Torben Bo Jansen, fra det der hed Selskabet for Fremtidsforskning sagde en gang: "Skilte det er noget man ser efter man har haft brug for dem", og det er korrekt. Vi mangler evnen til krydssalg. Når vi står med en person skal vi sige hvad vi ellers har på biblioteket. Men hvis vi vil have folk til at ændre adfærd hjælper skilte ikke. Det virker ikke nok. Det der skal til er, at den enkelte person bliver bevidstgjort om at man står i en videnssituation. Både direkte men navnlig indirekte.

...

Når de er her er de ikke klar over hvilke ydelser biblioteket leverer.

Vi skal være mere udfarende. Riv skrankerne ned. Bibliotekarerne sidder og kigger ind i en skærm og håber folk (brugerne) ikke har opdaget dem.

...

Er ikke god. Meget op til det enkelte, ift den interne formidling.

...

Ved faktisk ikke hvad man skal gøre. Jeg synes man skal sørge for at holde nogle gode materialer, have nogle gode lokaler. Jeg synes måske, i stedet for at bruge lang tid på at gå og fedte med noget papir og bruge lang tid på noget der er grimt, at man skulle tage kontakt til et dekoratørfirma og prøve at professionalisere det lidt. Men det er sgu rigtigt at de brugere der kommer på bibliotekerne, de elsker det. Så hvis den lokale overbibliotekar har fedtet et eller andet sammen med nogle stykker papir, så synes de det er bedårende.

...

I forhold til når de er kommet ind på biblioteket, der synes jeg at det er lidt forskelligt. Når jeg kommer på de store biblioteker så er de gode til at forklare. Der er storskærm set-up og så videre. På de mindre biblioteker der er det mest bøgerne der er fremherskende og der mener jeg vi kan blive bedre til at være professionelle ligesom når man for eksempel besøger Storcenter Århus eller et andet center.

## 20. Hvordan tror du folkebibliotekernes omdømme er blandt dem, der ikke bruger folkebibliotekerne?

Noget støvet image baseret på et klart ukendskab til det der foregår. Også ift nogle af de mere vilde ting der foregår på bibliotekerne, som kulturarrangementer, konkurrencer blandt unge om at finde info på nettet hurtigt - ting der i deres tilgang appellerer til de unge. Tror også der er uvidenhed blandt erhvervsvirksomheder om hvor stor en vidensdatabase bibliotekerne faktisk er.

...

Lidt støvet, lidt kedeligt sted, lidt gammeldags.

Måske også som noget meget svært, noget lidt elitært, man skal måske være med i en særlig klub for at komme der.

...

Der er grund til folk ikke bruger dem. Det er et sted der ikke giver mening for folk. Det er nemt at få folk til en bogoplæsning eller en udstilling, men det har ikke noget med biblioteksdrift at gøre.

....

Vi har et image fra gamle dage, som et sted hvor man er stille og hvor man kan låne bøgerne. Og af at personalet ikke er imødekommende, at det er ældre kvinder med knold i nakken. Mine to sønner på 34 kunne aldrig drømme at komme på biblioteket. De synes det er dødsygt, men opdagede så vores kursus med web 2.0 og var dybt imponerede. Det siger noget om, hvad folk forestiller sig. Folk kommer jo også pga. de store bøder, det er møg ærgerligt at det er del af vores økonomi.

...

Positivt, vi har lavet brugerundersøgelser, der viser det, folk er positive, men bruger det ikke. Det er et spørgsmål om tid. Folk kender det godt, men har ikke tid. Folk syntes ikke det er støvet og kedeligt, men dem der kommer på biblioteket synes alligevel, vi var mere oppe på beatet end dem der ikke kom her.

Vi havde en undersøgelse på nettet, men har også været ude og spørge folk i lokalområdet.

...

Det diskuterer vi meget, altså man kan jo lave brugerundersøgelser med dem, der kommer i kirken, men hvad med dem der ikke gør. De tror vel stadig, at det kun er bøger eller også gider de ikke eller køber det, de skal bruge et andet sted. Det er måske ligegyldighed.

...

Tror de tænker, at der ikke er noget for dem der. Hvis det var attraktivt ville de jo komme der. Det med at vente på bøgerne går ikke.

...

Ikke tid

...

Jeg ved det ikke, men jeg tror at det er godt. Mange får vel dårlig samvittighed fordi de ikke kommer på biblioteket.

...

Ikke noget for mig. Kultur, det er ikke mig. Jeg håber og tror at læsefærdigheden er på vej op. Gratisaviserne har hjulpet på læselysten.

...

Ved ikke. De vil ikke derind.

Skal være glade for at fastholde de 30 %.

...

Sløvt, kedeligt image (hende med knolden i nakken), som i 50-erne. Støvet.

Der er ingen prestige i uddannelsen (som fx CBS).

...

Vi har ingen analyse, men jeg tror at det er støvet.

...

Bedre end vi regner med. Man ser på det positivt men nok en lidt støvet institution, præget af at det er sted der er bøger. Dem der ikke kommer her siger det er fordi de selv køber deres egne bøger og musik, og derfor må det betyde at det er sådan de opfatter biblioteket, som et sted med bøger og musik.

...

Usexet, kedeligt, stille, de er bibliotekarer alle sammen. Det er sjovt at når man kommer på hospital ved vi godt at alle ikke er læger. Men her tror man alle folk er bibliotekarer. Og jeg tror det støvede og usexede ligger i bibliotekartitlen. Og det passer jo ikke, men det er det image der er blandt dem der ikke bruger os og muligvis også dem der bruger os.

Og hvis man først har et støvet image, skal man gøre meget for at ændre det. Man skal være i offensiven.

Hvis man har godt image skal man udvikle sig for at bevare det.

...

Meget godt. Har ikke noget imod dem. Lidt kedeligt. Men bare noget man ikke bruger, ikke noget for dem. Står godt hos borgerne. Ikke nogen man bliver sure på.

...

Gab. Jeg tror desværre at mange unge drømmer ikke om at bruge folkebiblioteket – og det er synd. Jeg synes det er et godt tilbud, og de snyder sig selv ved ikke at bruge det, men de vil altså kun det der "her og nu" og gider slet ikke vente på at der bliver hentet materialer. De synes det virker gammeldags, tror jeg.

...

Jeg tror at, underligt nok, så er det godt. Da jeg startede i faget og der var nogen som betragtede bibliotekerne som hovskisnovski – den er helt sikkert væk. Jeg kan ikke lige tænke på en gruppe jeg ville være sikker på at dem ville jeg få en negativ melding fra vedrørende bibliotekerne. Vi har lidt samme status som Spritbolaget i Sverige – bortset fra at der er der nok nogle afholdsfolk.

...

Det er godt. Jeg tror at mange af dem der ikke bruger bibliotekerne det er også dem der vil kæmpe for at de stadigvæk er der. I hvert fald dem jeg er stødt ind i. Man kan også sige at

der for et års tid siden har været en bølge af kritik mod bibliotekerne, og der kan man jo på den ene side sige at den kritik kom fra nogen der stort set aldrig brugte bibliotekerne, men kritikken var også et udtryk for at man interesserede sig for biblioteket. Så jeg tror faktisk at biblioteket har et ret godt omdømme for dem der ikke bruger det.

...

Jeg tror at mange af dem der ikke bruger bibliotekerne har en meget traditionel opfattelse af hvad bibliotekerne er. At det er bøger meter efter meter og bibliotekaren har knold i nakken.

...

"Gab." "Irrelevant." "Ikke noget for mig." "Støvet." "Sådan noget der minder om min skolegang i 70'erne.

## 21. Hvordan tror du, man kunne tiltrække flere ikke-brugere til folkebibliotekerne?

Gennem mere intensivt samarbejde med uddannelsesinstitutioner, især dem hvor bogen ikke har en så central placering; erhvervsuddannelser, tekniske/merkantile, her skal der samarbejdes med folkebibliotekerne. Desuden skal biblioteket have en mere central rolle ift andre kulturinstitutioner; museer, lokalhistoriske arkiver og hele denne målgruppe. Så mange muligheder for at blive bedre i samarbejde, at blive brandet også ift unge.

Og så er der fokusgrupper, arbejde med dette blandt nogle af dem der ikke er brugere, lave arrangementer på tværs af kulturer og kunstretninger i kommuner, for at få unge med. Men samtidig må man sige, at man ikke kan please alle, man bliver nødt til at vælge. Man kan ikke nå alle det må man konstatere.

...

Det er lidt naivt, men ved at kommunikere mere tydeligt med hvad det er man har at tilbyde. Man skal selvfølgelig italesætte viden som interessant. Men som noget der er spændende. For et par år siden havde vi en konference om læselyst. En engelsk bibliotekskvinde sagde at læsere er verdens mest modige; de udforsker verden hver dag. Man skal pirre lidt til eventyrlysten. Der vil så være et problem med kunder/brugere der er læsesvage. Denne form for kampagne kan selvklart virke modsat. Derfor vigtigt at få kommunikeret hvordan man kan stille viden til rådighed for svage læsere/ordblinde osv., så det ikke bliver en barriere.

...

Ved jeg ikke. Hvis man eksperimenterede ville løsninger vise sig. Men er det et mål at tiltrække ikke-brugere? Hvad koster det per besøgende?

...

Man skal ud af huset og målrette efter brugernes behov, det gælder om at finde dem og tiltrække dem. Feks. børn, der går det rigtig dårligt med at tiltrække dem.

Vi lider under, at politikerne bestemmer så meget på biblioteksområdet. Det er umuligt at ændre bibliotekstilbuddene overordnet, hvis der ikke lige er en strukturreform, der gør det. Bibliotekstilbuddene bør jo følge med samfundsudviklingen løbende, men det er umuligt. Hvis man havde set de biblioteker, vi nedlagde ved strukturreformen, ville man blive rystet, men de skulle bare ikke nedlægges ifølge lokalpolitikkerne.

Vi skulle også være bedre til at fortælle om succeshistorier og få brugerne til at fortælle om positive oplevelser på biblioteket.

...

Igen markedsføring, vi er nødt til at lave direkte markedsføring, ikke annoncer i avisen, men direkte til et bestemt publikum for f.eks. arrangementer. Der er kun en vej: Ud og lave bibliotek andre steder, og være opmærksom på, at det altid er en ny gruppe vi skal ud til. Ungdomsgruppen er jo ikke bare ungdomsgruppen. Nogle hører heavy andre noget andet.

Vi tager her udgangspunkt i vores lokale kulturvaneundersøgelse og går først efter at have ambassadører i dem, der elsker os og bruger først de sidste ressourcer på dem, der absolut ikke vil. Nu har jeg det egentlig også sådan, at det måske heller ikke behøver være alle folk

i hele verden, der kommer på biblioteket, ha ha. Man kan vel faktisk godt overleve uden ha ha.

...

Man skal have mere viden om dem og hvorfor de ikke kommer. Hvis man kunne give mere adgang til ting folk ikke selv kan skaffe, som store værker og lign. Hvis sådan noget var på nettet ville jeg da selv bruge biblioteket noget mere. Så kunne jeg smide mine store leksika ud ha ha.

...

Ved at formidle de ting vi har bedre, både bøger, men også meget af det digitale. Men vi skal være ude i folks dagligdag. Folk skal falde over os. Vores bibliotekarer kunne jo hoppe rundt på netforummer, men også lægge vores søgefunktioner ud, hvor folk er.

Men også at tage web 2.0 ind, men kun hvis det er relevant.

Vi skulle lave mere digital vejledning.

...

Ikke tid

...

Har forsøgt med nye metoder, rettet imod store drenge, mænd osv.

Være opsøgende der hvor de er.

Bogbussen i Brønderslev

...

?

...

?

...

Reklame, der må være mulighed for landsdækkende kampagne der kan bruges lokalt.

...

-

...

Ved hjælp af åbningstider og arrangementer. Dvs. simpelthen tilgængelighed.

De der aldrig vil komme på et bibliotek, hos os her er det 7 %, vil ikke komme alligevel.

Men med de andre ville det kunne være ting som de jeg nævner der kan trække.

...

Først finde ud af hvem det er. Måske dem der ikke læser så godt, ikke er så gode til IT. Og biblioteket er andet end bøger. I virkeligheden spændende at få fat i ikke-brugerne og spørge dem: hvad mener du biblioteket er? Jeg har ikke noget klart billede af hvem de er/ikke er.

Tror at mange tror vi er sådan et litterært sted. Man kan fornemme at dem der kommer her er ikke dem der læser Familiejournalen.

...

Man skal starte med dem man har og sørge for de er stabile kunder og håbe de trækker

nogle andre med sig. Men ved at møde folk i andre sammenhænge. Vi skal samarbejde med andre kulturinstitutioner via arrangementer osv. Møde folk tættere på.

Men skal vi have alle herind? Mere interessant at kigge på dem der kommer en gang imellem. Men er ikke sikker på at alle skal bruge det. Men jeg vil gerne have alle børn og unge med.

Man skal passe på med at have for meget fokus på den sidste tredjedel og derved glemme de to tredjedele man har.

...

Ja, det har man jo prøvet i rigtig mange år. Nu må man jo stadigvæk huske på at det er den kulturinstitution der har den største del af befolkningen som brugere – og det er det stadigvæk – så det er ikke nogen katastrofe på den måde, men hvis man skal tiltrække ikke-brugerne, bliver man nødt til at arbejde med at gøre det til dette her inklusive rum hvor alle føler sig velkomne og hvor der er den åbenhed og den service og den bevidsthed omkring brugernes behov.

...

Der tror jeg ikke det drejer sig om at få nye materialer – vi har de tilbud som folk skal bruge. Jeg er meget fascineret af den tanke, som jeg synes er rigtig, og det er at vi skal sørge for at være der når folk har brug for os. Altså – vi skal ind de steder hvor folk kommer hen når deres tilværelse tager et skift. Bibliotekstilbuddet skal være synligt – helt oplagt for eksempel på et sygehus. Vi har mange mennesker som ikke har været på biblioteket, men når de får en diagnose, eller deres barn får en diagnose, så er de på biblioteket og spørger om de kan finde ud af det der. Folk kommer når de bliver gift og de kommer igen når de får børn og de kommer igen når de skal skilles. Der må være nogle steder hvor man kan målrette det.

...

Skal vi det? Det hænger også lidt sammen med det her "biblioteket for alle" jeg talte om før. Altså – skal biblioteket være for alle, kunne man også spørge om. Skal vi absolut tvinge hver mand eller kvinde i kommunen derned? Sådant ville jeg hellere vende spørgsmålet. Hvis vi nu fokuserer noget mere på nogle segmenter eller områder, så tror jeg også vi rammer meget hårdere end hvis vi prøver at favne alt. Det tror jeg er bibliotekernes største svaghed – at de vil det hele. Det kommer bare til at blive lidt halvt det hele.

...

Jeg tror vi skal sigte mere bredt. Jeg tror vi skal til at være meget bedre til at interagere med resten af kommunen. På landsplan har bibliotekerne haft en tendens til at være meget autonome, dvs. de har deres egen hjemmeside og har kunnet afsondre sig. Jeg tror de kan blive rigtig meget bedre til at interagere med de andre enheder der ligger i kommunen. Sådant at der kan være storskærme i svømmehallen der viser hvad der er af arrangementer på biblioteket, og der kan på bibliotekerne være reklamer for at nu spiller symfoniorkestret den og den koncert i musikhuset. Jeg mener også man kan benytte de mere atypiske markedsføringskanaler hvor man går i dialog med brugerne med blog-indlæg og så videre, og på den måde får spredt budskabet. Hvis bare vi kunne have lidt mere fokus på at vi faktisk er afhængige af at brugerne har brug for os, så tror jeg vi kunne gøre det meget bedre.

...

Rammen er nødt til at være anderledes. Personalets måde at tage imod også andre end den læsende del af befolkningen. Man skal være meget mere offensiv, og tilbuddene skal også være anderledes. F.eks. i forhold til handicappede der er det stadigvæk begrænset hvor godt vi er med. Forhold til den almindelige låner der mener jeg mest det er de to første ting.

## **22. Synes du, at personalet i folkebibliotekerne, generelt set, optræder imødekommende og hjælpende?**

De er imødekommende og gør det generelt godt, men det ændrer ikke ved det faktum at fornyelse ikke er kritik af den enkelte medarbejder, men at medarbejderne skal fornyes og der skal andre personalegrupper ind over. Når bibliotekerne skal introducere til nye serviceydelser; fx det at søge bolig, søge su, skattekort, de nære simple ydelser, så skal der arbejdes med efteruddannelse af medarbejderne.

...

Ja det synes jeg. Det er folk der gerne vil hjælpe, der ved mange ting og gerne vil dele det. Det er meget udviklingsorienterede mennesker. Og det er også den almindelige bibliotekar.

Men nogle gange er de reaktionære – man skal henvende sig til dem.

...

Det ved jeg ikke, jeg kommer der ikke.

Synes ikke det er et hyggeligt sted man hænger ud. Men at være indendørs legeplads er heller ikke det, der er at være et bibliotek.

...

Både og, det er der selvfølgelig mange der er, men der er en tendens til at man sidder med næsen i skærmen bag skranken. Vi er gode til at hjælpe folk, der henvender sig, men vi griber ikke fat i lånerne og hjælper dem. Det skal vi være bedre til.

...

Ja, det understreger vores brugerundersøgelser, der er stor tilfredshed, over 90 %.

Det personalet kan, er at se, hvad folk i virkeligheden spørger efter. Det ved folk ofte ikke selv.

...

Ja, det gør de i hvert fald. Der findes selvfølgelig undtagelser og jeg kunne da godt udnævne nogle, det kan jo være en sur gammel mokke, men ellers ikke.

...

Ja, men ved at have de skranker og computerne optræder vi mindre imødekommende, end vi er. Men vi bliver jo ikke evalueret på det, som i det private erhvervsliv, det kunne måske være en idé.

...

Ikke tid

...

Ja, men de er underuddannede. Uvidende, historisk.

...

Er gode, men ikke gode nok.

...

Har brug for service back up

...

Et attitudeproblem – en anden omverden.

...

Ja, de kan lide at hjælpe.

...

Ja det vil jeg sige.

...

Ja generelt set. Men måden vi gør det på er ikke den rigtige.

Vi skal møde folk på en anden måde. Sige velkommen til folk når de kommer ind. Vi har lavet workshops her og det jeg har hørt er, at brugere gerne vil have egen vejleder fx. God idé.

Når brugere er her får de en god service. Men vi venter på dem. De skal komme til os. Vi går meget op i at give kvalitet. Men kvalitet ift hvem? Og her er der igen det med ikke-brugerne og vi gør ikke noget endnu for at finde ud af hvem de er.

...

Meget forskelligt fra bibliotek til bibliotek og person til person. Men bibliotekarerne har på et sent tidspunkt opdaget at de skal være mere serviceorienterede. Man er fra en tid hvor bibliotekaren, præsten og læreren var de kloge i samfundet. Sådan er det ikke længere. Brugere føler sig ikke taknemmelige for at komme på et bibliotek.

Der mangler noget opsøgende salg over for brugerne. Der er lidt for meget at hvis folk ønsker noget kan de komme til bibliotekarerne. Men hvad med noget mere opsøgende arbejde?

...

Ja, det synes jeg de gør. Der er mange ildsjæle, og der er mange dygtige bibliotekarer, men de ligger lidt under for at de bange for at markedsføre sig selv. Bibliotekerne har diskuteret meget om skal man gå med skilt når man er bibliotekar – nej, det vil man sandelig ikke. Sådan ville man jo ikke kunne sige i en virksomhed eller i en forretning. De har måske en lille smule tilbageholdenhed.

...

Ja, det synes jeg. Jeg synes der er mange som ikke er fulgt med den tekniske udvikling, men det er efterhånden meget, meget få der ikke har den der gamle bureaukratiske holdning hvor man er lidt vred, det går igen i alle brugerundersøgelser at man er meget tilfreds med det.

...

Nej, det synes jeg ikke. Det har givetvis noget med indretningen at gøre, men man arbejder meget med skranker og borde på biblioteket. Sådan virker det i hvert fald på mig. Det kommer let til at virke meget vigtigt det man skal hvis man skal hen til en der sidder bag et bord fyldt med skærme, tastaturer, brochurer og en stak bøger. Det er lidt ligesom at bryde ind på et kunstmuseum. Det har ikke nødvendigvis noget med personalet at gøre, det kan også være at man meget bruger de her effekter som man kan gemme sig bag. Jeg kunne godt tænke mig at bibliotekarer var mere opsøgende og mere uformelle.

...

Desværre nej. Jeg mener der er en masse dygtige bibliotekarer som rigtig gerne vil, og så er der en meget stor gruppe som stadigvæk hænger fast i det traditionelle bibliotekararbejde. Man kunne gøre det meget bedre og jeg tror at tiden vil hjælpe til det. Det har så noget med anciennitet at gøre. Vi ser flere og flere bibliotekarer der ikke kalder sig det, men f.eks. informationsspecialister og andre ting – både for måske ud ad til at give et signal om at man er noget andet end bibliotekar, men også ind ad til i forhold til sin egen organisation. Men der sidder altså en rigtig stor flok af folk hvor det eneste der kan hjælpe det er pensionen.

...

Ja, det synes jeg da de gør. Men jeg synes de er for passive, og det er den der mere aktive serviceholdning jeg efterlyser. Det betyder ikke at de ikke er venlige og imødekommende i dag når du kommer hen til dem, men de skal være mere rundt i rummet. Det skal ikke være noget med at man skal hen til et bord og spørge dem. De skal være der og spørge: "er der noget jeg kan hjælpe med?" Det er den der mere bevidste holdning til at du har noget vigtigt som du gerne vil dele med de mennesker der er på biblioteket, og det er en anden holdning end at sidde bag dit skrivebord og svare venligt på hvad du bliver spurgt om.

**23. Er der en person, du mener vi bør interviewe i forbindelse med denne undersøgelse? (vis eventuelt liste)**

Man skal vælge nogen der ligger udenfor interessentkredsen. Man får måske ikke epokegørende svar fra dem der kender til systemet. Fx subkulturer, unge fra Jagtvej, en rapper, nogle af de unge der kvalificeret vælger biblioteket fra. Dem I interviewer er Tordenskjolds soldater her. Og mange af dem i systemet vil I ikke få til at sige at uddannelserne skal laves om.

...

Kunne overveje at tage Lars Qvortrup, den gamle DPU-leder, han har gode systematiske, analytiske perspektiver på biblioteket. Og så tænkte jeg på hele indvandrerdelene, der er en stor gruppe benyttende af biblioteket. En fornuftig indvandrerkonsulent fx Manu Sareen. Og så synes jeg også i skal have fat i brugere – en lille fokusgruppe med lidt tilfældigt valgte.

Og Brian Mikkelsen ville være interessant. Men der mangler også en politiker med bevillingsansvar fra en kommune hvor der sker noget interessant på området, Odense eller Gentofte.

Eller Vagn Ytte, Danmarks Biblioteksforening.

...

En fyr fra det Kongelige bibliotek Michael von Cotta Schönberg. Med fokus på bibliotekets historiske rolle i hele det her digitale område. Så den historiske rolle, men måske svært i et markedsføringskampagne.

Lars Qvortrup fordi han er upopulær i biblioteksverdenen - men i en fri rolle til at udtale sig.

...

En helt uden for biblioteksverdenen. Feks. Henrik Byager. Sådan en, der har føling med, hvad folk har behov for og hvad det gode liv er.

En, der ved hvad det betyder, at vi ikke længere er i industrisamfundet, men i videnssamfundet.

...

Det skulle være Ulla Grønnegård, som vi har ansat her til at arbejde med markedsføring. Hun har været på Grundfos og ved, hvad det vil sige at markedsføre inspiration. Det gælder om at kunne se den kulturelle dimension.

...

Har i rigtige bibliotekarer på listen? Det kunne være en pointe, at se, hvordan de oplever det. Kunne foreslå en der er biblioteksleder og meget inspirerende: Marianne Olsen, biblioteksleder i Greve. Hun er meget engageret og sætter nyt i gang.

...

Lars Bornæs i Viborg. Han er for mig den største stjerne. Det er underligt, hvis I ikke får hans vinkel. Han er pissedygtig.

...

De der litterater I har er for gamle. Sådan en som Preben Meyer, it-guruen. Eller en Michael Lindholm fra Computerworld.

...

Jørgen Bro Glistrup.

...

Brian Mikkelsen

Pernille Drost

Nan Dahlkild

Alfred Josefson, (direktør Irma)

...

Rothstein (Weekendavisen)

...

Michael Laudrup

...

Lise Vandborg, Århus kommunebibliotek

En her i huset som hedder Stine Stavnsager, projektleder og strategiudvikler på "brugernes bibliotek". Hun hører til den unge generation.

...

Bibliotekslederen i Silkeborg eller også Brian Mikkelsen. Det kunne være interessant at få ham i tale. Få vores øverste organ med.

...

Godt at Kirsten Drotner er med - hende ville jeg have nævnt.

Med listen generelt kan jeg sige at man kan være ret sikker på hvad de vil sige. Ikke nogen teasere.

Aldersprofilen er for høj. Det er et problem du gerne må notere i fed. Faktum er at I ikke har taget nogen der har noget i klemme. Forslaget er at tage nogle der er generation 1970'ere der ikke har ledere.

Listen er meget interessant.

...

Claus Dahl [dee@classy.dk](mailto:dee@classy.dk) "specielt i forhold til det digitale bibliotek"

...

Jens Hofman, Creuna

...

Stine Staunsager, Roskilde bibliotek.

## 24. Har du noget at tilføje?

Vi har lavet publikation om hvad der forventes af kulturinstitutioner og forvaltningschefer, fx om kultur som viden (brochure udleveret).

Jeg tror vejen til fornyelse og innovation er at gå i dialog/samarbejde med andre institutioner, kulturinstitutioner, museer, lokalhistoriske arkiver, med biblioteker uden for folkebiblioteket; universitetsbibliotekerne, skolebibliotekerne.

Fornyseelse må komme gennem bibliotekaruddannelser, efteruddannelse. Og også sikre at vi får nye medarbejdergrupper ind på bibliotekerne.

Og gå i dialog med ikke brugerne.

Og desuden have et bredere servicekoncept

...

-

...

Måske at bibliotekerne har behov for et identitetsprogram; logo osv., fælles oplevelse i Danmark, også ift det digitale, apoteksvinklen måske... ikke markedsføring. Mere en identitetsvinkel end en kampagne. Måske kan den sniges ind af bagvejen.

...

Troede det var mere om markedsføring, men det er fint.

...

Ikke andet end, at jeg håber vi kan få lavet en fælles branding for bibliotekerne. Men nogle gange kan det være svært med de københavnske biblioteker og dem, der i det hele taget stejler ved ordet markedsføring. De innovative biblioteker ligger i Jylland, de københavnske har ikke været tvunget til at tænke nyt, og det ligger også i deres personale.

Hvis vi kunne få et stort B op udenfor biblioteket i stedet for kommunelogoet ville det være glimrende.

Jeg håber, man kan undgå, at der går for meget "styrelse" i det. Det må ikke være for bureaukratisk.

Vi lavede undersøgelse, der viste at over 50 % kommer for noget andet end at låne bøger, den gruppe nede i hjørnet havde ikke noget sted at være før, så det med indretningen betyder i hvert fald noget.

Men igen, bibliotekarerne har traditionelt ville bestemme det hele selv og ikke villet forholde sig til kunderne. Det har så været deres egne interesser, de har forsøgt at få igennem, men sådan er det ikke mere her. Branding er altså udvidende og berigende for os, fordi det tvinger os til at forholde os til publikum og så tænke nyt.

...

Det med encyklopædien, der skulle være adgang til, har jeg nævnt, men også infomedia, det ville være et stort hit.

Nej, jeg er spændt på hvad I når frem til.

...

Ikke andet end at jeg forventer mig meget af jeres arbejde, jeg skal også være i reference-

gruppen. Det er godt at fortælle en fælles historie. Vi havde en fælles historie om bibliotekerne engang og den har brug for at blive fortalt igen. Det håber jeg vi kan gøre så omverdenen forstår det. Det er svært at gøre kort, fordi biblioteket var bøger i gamle dage og nu er det lidt sværere, men det er det vi skal fortælle.

...

Nej

...

Danmarks Biblioteksvæsen holder kortene ind til kroppen. Selv om vi har samme interesse i at det lykkes så arbejder vi ikke godt sammen. Vi må have Kulturministeriet og andre der betyder noget med i forandringsprocessen.

Det ville være fantastisk hvis vi kunne få brugerne med.

....

Betaling for særlige ydelser (undervisning, erhvervsservice..)

...

Boghandel i biblioteket, en god ide hvis det er "up market bøger" og det helt nye.

...

En af udfordringerne er at blive salgsorienterede. Optage noget af det bedste af at kunne sælge. Fra ekspedient til ekspedient på en anden måde.

...

Ikke andet end at det er magtpåbyggende for mig at sige at vi spiller for meget på hjemmebane. Vi er gode til at udvikle men ikke til at forklare det. Og det tror jeg vil gå igen i disse interviews.

...

Det er en kritik i fed at de mennesker I har talt med ikke er dem der skal skabe det nye bibliotek. Gennemsnitsalderen er 50+. Mange af dem er der ikke til at skabe det nye bibliotek. Ingen af dem I taler med sidder tæt på brugerne. Det er et stort stort problem. Det er brugerkontakten der viser noget. Pernille er den eneste der er tæt på brugerne.

Til egen orientering er Jakob Heyde god at tale med (Biblioteksstyrelsen) – han kommer ikke fra biblioteksverdenen. Har en god fornemmelse af hvordan det her system arbejder. Kan kigge på det udefra – han er cand.polit.

...

Det er sjovt at folk altid kommer frem til at det handler om markedsføring, og at det er det bibliotekerne er for dårlige til – og det er de også helt sikkert. Men det handler ikke kun om markedsføring, det handler også om bibliotekets produkt. Jeg tror tit man bruger den med markedsføringen som en måde at aflede opmærksomheden fra produktet hvor jeg synes at man skal blive bedre til også at se på produkterne. Men helt klart – vi mangler at blive bedre til markedsføringen.

...

Jeg glæder mig sindssygt meget til at der begynder at ske noget. Men jeg vil gerne anbefale at det der bliver tilrettelagt skal ske, vil jeg håbe tager udgangspunkt i det lokale. Jeg

vil meget hellere have nogle værktøjer som vi kan bruge lokalt end jeg vil have en centralt styret nationalkampagne for bibliotekerne. Det behøver ikke være enten eller, men hvis de skal være det, så er det ude i det lokale man kan gøre noget. Jeg har været med til et opstartsmøde omkring det her initiativ i Biblioteksstyrelsen for en seks-syv måneder siden og det konsulentfirma der var med – det mener jeg ikke var jer – de anede ikke en skid om biblioteket. Jeg synes det er ufatteligt vigtigt at jer der skal arbejde med det ved hvad der drejer sig om ved at spørge dem der ved noget. Jeg oplevede en konsulent som sagde, nu skal I høre: Hvis vi skal have sat skub i noget på biblioteket, så skal vi lave ... og så nævner hun fem ting. Den ene var f.eks. en ammestue – og alle fem ting fandtes i forvejen. Men det der var rigtigt i det hun sagde det var at det findes nogle få steder og så har vi været rigtig dårlige til at replikere de gode ting ud på de andre biblioteker. Men jeg blev lidt småfor-  
nærmet – det har vi lavet.

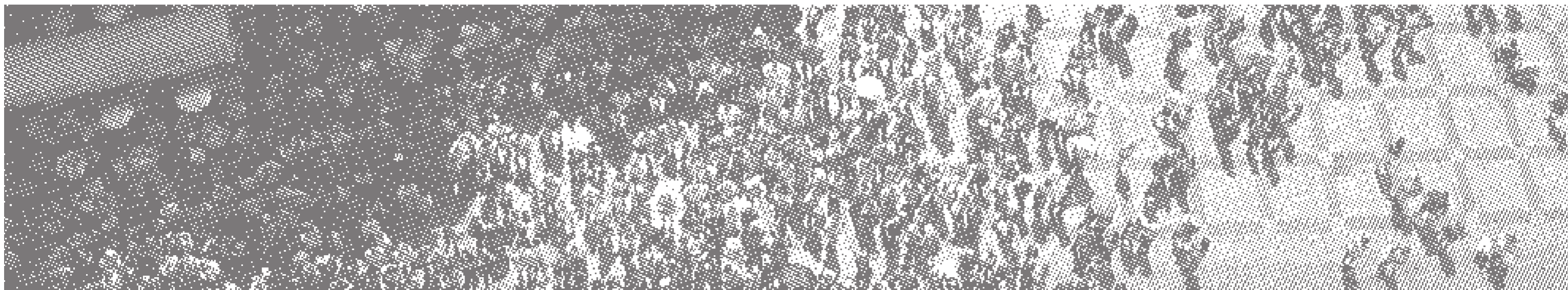
## 7. Sammenfatning

I det følgende sammenfatning af interviewundersøgelsen, som præsenteret for Styrelsen for Bibliotek og Medier 12 03 08.

Folkebiblioteket: Fra bøger til brugere

# Interviewundersøgelse

► STYRELSEN FOR BIBLIOTEK OG MEDIER | 12.03.08



## Situationen:

Hvordan vil du beskrive folkebibliotekernes situation i Danmark lige nu? (spm 2)

## Eksterne udfordringer:

- Velstandsstigning - Man kan købe det, man før skulle låne.
- Internettet som væsentlig konkurrent indenfor formidling af viden.
- Ændrede fritidsinteresser hos befolkningen (spil, facebook, musik) og dermed større konkurrence om fritid.
- Faldende bogpriser og konkurrence fra boghandlere
- Videnssamfund og oplevelsesøkonomi opfattes som trussel nærmere end potentiale.

## Situationen:

Hvordan vil du beskrive folkebibliotekernes situation i Danmark lige nu? (spm 2)

## Interne udfordringer:

- Strukturreform - lukning af mange små folkebiblioteker.
- Fra formidling af "finkultur" til fokus på det "fede folkelige"
- Nye medier betyder krav om større sortiment, men hvad skal vælges fra?
- Faldende udlån af bøger præger debatten.

## Situationen:

Er det et problem at bogudlånet falder, når interessen for det, som bibliotekerne under et tilbyder, er konstant? (spm 5)

- Nej, Kun problem, hvis folk læser færre bøger
- Målinger eneste måde at legitimere i forhold til politisk system i dag.
- Ændring i medier skaber ændring i udlån, meget trykt er blevet elektronisk.
- Enighed om at fokusere på indhold fremfor på medier.

## Situationen:

Mener du, at det er fyldestgørende at måle folkebibliotekernes præstationer på udlån og besøg? (spm 6)

### **Nej, bred efterspørgsel efter nye måleredskaber:**

- Måling af bibliotekernes funktion som lokalt 3. sted.
- Måling af digitale services
- Måling af bibliotekernes impact (hvilken oplevelse har brugerne af ydelser og materialer)
- Krav om sammenlignelighed for målinger

## Situationen:

Andre kulturinst. har i de senere år udviklet sig meget for imødekomme brugerne. Hvordan har folkebibliotekerne udviklet sig i forhold til disse? (spm. 12)

- Enighed om meget forskellig udvikling for de enkelte folkebiblioteker
- Generelt oplevelse af øget fokus på brugeres oplevelser hos andre institutioner
- Nogle folkebiblioteker er fulgt med, primært vest for Storebælt
- Nye fagligheder hos folkebibliotekerne efterlyses

## Situationen:

Hvem synes du, der har udviklet sig mest i retning af brugerne: Boghandlerne eller folkebibliotekerne? Kan du uddybe hvorfor? (spm. 14)

- Overvejende enighed om at bibliotekerne har udviklet sig mest
- Skuffelse over boghandlerne - billige tricks og kedelig ensartethed
- Boghandleres fokus på det nye og kommercielle skaber mulighed for bibliotekerne som bagkatalog for materialer, der er et par år gamle.

## Situationen:

En række virksomheder har i de senere år ændret sig meget for at imødekomme brugerne - er der nogle du har lagt særligt mærke til? (spm. 13)

- Overvejende enighed om at private handlende har ændret sig meget i indretningen.
- Uenighed om Jyske Bank - men nævnes at næsten alle
- Apotekerne og Matas opfattes som positive ændringer

## Hvem bestemmer bibliotekernes udvikling? (spm. 8/9)

- Der er ingen klar opfattelse af "*hvem der driver udviklingen*".
- Der er tale om et udefinerbart "*fagligt miljø*" med flere betydende interesser.
- **De væsentligste aktører:**  
Biblioteksstyrelsen, den enkelte kommune, Kulturministeriet og bibliotekarerne.
- De fire må, som minimum, være med i et udviklingsprojekt, der skal have udsigt til at lykkes.
- Det enkelte biblioteks leder er ikke eksplicit med som en mulighed, men bærer et stort ansvar.
- Brugernes nævnes af over halvdelen som dem, der har den egentlige magt eller burde have den.

Hvad har forandret sig om 5 år? (spm. 3)

### Det fysiske bibliotek:

- Det fysiske biblioteksrum har ændret sig - mere attraktivt og lækkert rum og f.eks. nytænkning af materialeopstillinger.
- Udlånet vil falde, men besøgstallet vil stige, hvis biblioteket omstilles til brugerne. Biblioteket skal også tænkes som lokalt mødested/kulturhus osv.
- Vi skal ikke kun have bøger (diskussion er ovre om 5 år) – opfattelsen af, hvad et bibliotek er, skal ændres.
- En stor del af personalet er blevet udskiftet dels pga. pensionsalder, men desuden er der kommet nye faggrupper ind.

## Fremtiden:

Hvad har forandret sig om 5 år? (spm. 3)

### Strukturelle ændringer:

- Fra kommunal til statslig institution. Man vil kunne markedsføre sig samlet.
- Biblioteker skal tiltrække nye målgrupper i samarbejde med andre kulturinstitutioner, skoler mv.
- Der vil være færre, men større biblioteker.
- Enkelte mener det vil gå dårligt – man vil miste markedsandele. Generelt er der en positiv indstilling til fremtiden.
- Meget kommer an på biblioteksloven – om hvorvidt loven er blevet ændret.

## Fremtiden:

Hvad har forandret sig om 5 år? (spm. 3)

## Digitalisering:

- Der vil være færre fysiske steder – og flere digitale/mobile.
- Mange pointerer, at det vil ændre sig meget mere til den digitale platform.

## Fremtiden:

Hvad har forandret sig om 5 år? (spm. 3)

## Markedsføring:

- Flere nævner, at bibliotekerne skal være bedre til at markedsføre sig.
- Bedre til at kommunikere budskabet ud.
- Der er en tro på, at bibliotekerne er blevet bedre til at præsentere produktet.

## Fremtiden:

Hvad har forandret sig om 10 år? (spm. 4)

### Den digitale udfordring:

- Biblioteket vil komme under pres fra andre medier, særligt Internettet.
- Generel digitalisering. Service vil kunne findes mange andre steder. Problematisk, hvis man mister den sociale funktion af biblioteket.
- Det fysiske bibliotek vil blive mindre væsentligt - bibliotek hjemmefra, printe bøger selv osv.
- Svært at forestille sig copyright på bøger og andre medier vil virke.

Hvad har forandret sig om 10 år? (spm. 4)

### Nye funktioner for biblioteket:

- Færre biblioteker - men med nye funktioner. Biblioteket som lokalt kulturcenter i samarbejde med andre kulturinstitutioner.
- Det fysiske bibliotek vil være et anderledes rum, fx som lokalt arkiv, samlingspunkt (hvor det danske sprog kan bevares).
- Biblioteker skal være bedre til formidling, ellers i farezonen.

## Fremtiden:

Hvilke tilbud vil være i vækst de næste 5 år? (spm. 10)

### Stor enighed om at følgende tilbud vil være i vækst:

- Arbejde / være / læse på biblioteket (90 % mener det vil være i vækst)
- Kulturelle arrangementer (80 %)
- Læring / undervisning (85 %)

Indenfor disse områder nævnes bibliotekets funktion som socialt mødested ofte.

## Fremtiden:

Hvilke tilbud vil være i nedgang de næste 5 år? (spm. 10)

- De fleste mener, at bogudlånet vil falde - det fysiske bogudlån vil falde samtidig med at det digitale udlån vil stige.
- Mange mener, at lån af film og lån af musik vil være i nedgang - meget afhængigt af copyright-udviklingen.
- Uenighed om lån af artikler og lån af spil - igen afhængigt af copyrightudviklingen.

## Fremtiden:

Hvad er den største trussel mod folkebibliotekerne som det sted, hvor viden formidles (sp 15)

### **Bibliotekerne selv!:**

- De ansatte på bibliotekerne er ældre og ofte traditionalister - nye kompetencer og faggrupper skal ind.
- Biblioteket skal ikke kun være bøger og digitale ressourcer skal udnyttes i højere grad end nu.
- Hvis ikke bibliotekerne formår at komme ud og præsentere sig, få fat i brugerne og omstiller sig til folks krav.
- Hvis biblioteket blot bliver et nyt skolerum. Vi skal have fat i alle grupper.

## Fremtiden:

Hvad er den største trussel mod folkebibliotekerne som det sted, hvor viden formidles (sp 15)

### Strukturer udenfor bibliotekerne:

- Viden kan findes alle mulige andre steder - det store udbud af digitale informationskilder.
- Budgetter og en ledelse, der taler politikere efter munden.
- Videnssamfundet og brugernes manglende informationskompetencer som en trussel - vigtigt, at biblioteket finder rollen som informations-udvælger.

## Fremtiden:

Hvad er den største mulighed for folkebibliotekerne som det sted, hvor viden formidles (spm. 16)

### Ny funktion og synlighed:

- Stor mulighed i at biblioteket redefineres som en ny type kulturinstitution, der samarbejder med lokale foreninger, erhvervsliv osv.
- Ny fysisk funktion som kulturhus – byens hus.
- Øget markedsføring og synlighed. Biblioteker skal have formidlet, hvad det er man vil - et fælles biblioteksbrand.
- Biblioteket skal ud og skabe viden alle steder – også uden for biblioteket. Engagere borgerne i dagligdagen.
- Bibliotekernes budget på 3,5 mia kroner - enormt potentiale.

## Fremtiden:

Hvad er den største mulighed for folkebibliotekerne som det sted, hvor viden formidles (spm 16)

## Udvikling i medierne:

- Medieudviklingen er et stort potentiale (komplimentær mere end substituerende). Biblioteket skal udnytte dette.
- Biblioteket skal være til stede på nettet.
- Flere mennesker har overskud og søger ny viden - Biblioteket skal være der til at hjælpe med at udvælge information.

## Markedsføring:

Hvor gode er Folkebibliotekerne til at løse den opgave som de jvf. Biblioteksloven er tildelt? (spm. 2)

- Hovedparten mener, at bibliotekerne er gode til at løse opgaven, inden for den givne økonomiske ramme, men mange stiller spørgsmål ved, om opgaven (loven) er rigtigt formuleret: "For alle, stille til rådighed, sidestille media – men prioritere bøger."
- Hovedparten mener ikke, at bibliotekerne er synlige nok, eller at de fortæller om, hvad de har og kan. Er ikke med på beatet.
- Der er stor vilje og lyst til at "gøre det godt" – men manglende viden om hvordan.

Hvad har størst betydning for om mennesker kommer jævnligt på Biblioteket? (spm. 11)

- Udvalget af bøger, musik, film etc. tillægges størst betydning af de fleste.
- Efter udvalget kommer:
  - Indretning/atmosfære
  - Kommunikation/markedsføring
  - Nærheden
- Personalet og udstillinger tillægges kun betydning af få.
- Ingen nævner aktiviteter/arrangementer som betydningsfuldt.

Hvilke biblioteker er særlig gode i Danmark? (spm. 17)

- Klar tendens til at de jyske biblioteker er bedre til formidling end de andre.
- De nye er æstetisk flotte, men flytter ikke noget.

Hvilke biblioteker er særlig gode i Danmark? (spm. 17)

**De store:**

- **Århus:** Laboratorium for udvikling, innovation i system, multimediehus, prøver nye ting, langt fremme i skoene.
- **Ålborg:** Mange formidlingsformer, ved at komme med, ændring af organisationen, sms til brugere. Det handler om brugerne. Børnebiblioteket – skabt ud fra børns behov.
- **Silkeborg:** Tør meget, innovativ på en praktisk måde.
- **Randers:** Netværk med andre, åben blog, deler viden. "23 ting til web 2.0 kursus".

Hvilke biblioteker er særlig gode i Danmark? (spm. 17)

- **Kolding/Middelfart:** Flotte, nye, tænkt ind i en moderne situation (men ikke rigtig oplevelsessteder)
- **Herning:** Gode til udvikling.
- **Gentofte og Lyngby:** Flot
- **Roskilde:** Et godt bibliotek
- **Københavns Hovedbibliotek:** Stor, gammel klods, ved at ændre fokus

## Markedsføring:

Hvilke biblioteker er særlig gode i Danmark? (spm. 17)

### De Mindre:

- **Brovst:** Alt sker, for alle, dygtig leder.
- **Nørrebro:** Lokalt på en fed måde, arrangementer, tro mod Nørrebro
- **Gjern:** Forsøg med nøglekort, længe åbent.

## Eksempler på særlig gode biblioteker i udlandet? (spm. 18)

- **Finland:** Arkitektoniske monumenter, spændende. Helsingfors. Library 10, musik i centrum, øvelokale, koncertscene, tryk din egen musik
- **Amsterdam:** Helt nyt, meget god opdeling. Kulturhus, samlingshus.
- **Seattle:** Spændende arkitektur og indretning (med boghandel) – store resultater.
- **Oriole Park Public Library (Chicago):** Et "Lyngby sted" – stor satsning med store resultater, lokalsamfundets kulturelle center, uddannelsessted, bruger dobbelt så meget pr indbygger som i Danmark.

## Eksempler på særlig gode biblioteker i udlandet? (spm. 18)

- **Serritos, USA:** en idé, helhed, en oplevelse at komme der. Musik udenfor, det fortællende bibliotek.
- **Tromsø:** gammel bio, fantastisk mylder af mennesker, børn, forældre, leg
- **Stockholm:** ungdomsbibliotek med projektansatte unge
- **London:** bøgernes opsætning
- **Barcelona og omegn:** Der er satset meget, smuk, elegant.

## Folkebibliotekernes markedsføring - tiltrækningskraften? (spm. 19 a)

**Alle er enige om, at bibliotekerne er dårlige til at markedsføre sig. En del mener slet ikke at bibliotekerne markedsfører sig. Det uddybes f.eks.:**

- Må være mere frækt, mere sexet, mere grænseoverskridende
- Folk kender det traditionelle, men ikke alt det andet vi kan
- Ligner en genbrugsbutik
- Ved ikke om det der gøres overhovedet virker
- Cola eller hvidvin – nej vi smager af gammel kaffe
- Overprioriterer "det lødige indhold", blufædig
- Har ikke budget til det.
- Ingen landsdækkende koordination
- Skal være langsigtet
- Tænker traditionelt i forhold til branding – amatøragtigt
- Mangler professionel ekspertise
- Mangler fokus på det ledelsesmæssige

Overfor dem, der er inde i biblioteket? (sp 19 b)

**Det står lidt bedre til når først brugerne er inde, men kun lidt. Det uddybes f.eks.:**

- Gammeldags, kopierende ark
- Fokus på samlingen
- Mangler evnen til krydssalg
- Bibliotekarerne sidder og kigger ind i en skærm
- Vi ved ikke, hvad vi skal gøre

Der er også gode eksempler, men der er langt imellem.

## Omdømmet blandt ikke-brugere? (spm. 20)

- Der findes (11Design bekendt) ingen egentlige analyser af omdømmet. Hovedparten af de interviewede giver udtryk for at omdømmet er støvet, kedeligt, minder om gamle dage, "ikke noget for mig", gab...
- En mindre del mener at omdømmet er godt og bedre end vi regner med.
- Begge grupper finder, at omdømmet er knyttet til de traditionelle ydelser.

## Hvordan kan ikke-brugere tiltrækkes? (spm 21)

- Der er en tydelig mangel på viden om ikke-brugernes motiver og holdninger. Skal biblioteket være for alle eller er 50 % af befolkningen som brugere ikke ganske godt?
- Hovedparten mener, at bibliotekerne skal markedsføre sig selv, gøre opmærksom på alt det man også kan, men der spores en tvivl på om det er realistisk at komme ud over de 50 % der i dag besøger biblioteket.
- Der efterlyses både store kampagner og mere utraditionelle former for markedsføring.
- Svarene afspejler manglende viden og usikkerhed overfor hvorledes man kan gribe markedsføringen an.

## Er personalet imødekommende, hjælpende? (spm. 22)

- Hovedparten finder, at personalet er imødekommende og at de gør det godt og at de fleste har lyst til at yde en god service.
- Men, stort set alle er enige om at det ikke er nok – at der skal en fornyelse af personalets serviceindstilling til – de skal tættere på kunderne, i dag er de for passive.
- Personalet har det med at gemme sig bag computer/skranke. De skal ud på gulvet (som f.eks. i Amsterdam hvor man konstant møder "uniformerede" medarbejdere).
- Der synes at være stor forskel på personalets adfærd på de forskellige biblioteker.

## Sammenfatning

- Bibliotekerne løser den formelle opgave (loven), men ikke den reelle (brugertilfredsstillelse).
- Omdømmet kendes ikke, men anses for at være positivt/neutralt blandt kernebrugere og støvet, uinteressant blandt sporadiske brugere/ ikke-brugere.
- Markedsføring/formidling anvendes i realiteten ikke og kun få har en fornemmelse for hvad det er, hvordan man gør og hvad man kan få ud af det.
- Personalet er fagligt dygtige, venlige – men ikke proaktivt servicerende

## Sammenfatning

- Bibliotekerne er et svagt brand med offentlig udstråling. Der er ingen koordination, men lokale initiativer.
- Stor forskel på hvad det enkelte bibliotek kan – ledelsen er afgørende.
- Mange gode eksempler i ind- og udland.

## Visuel Analyse:

# Eksempler på biblioteksbygninger



# Logoer / logotypes



Thisted Bibliotek



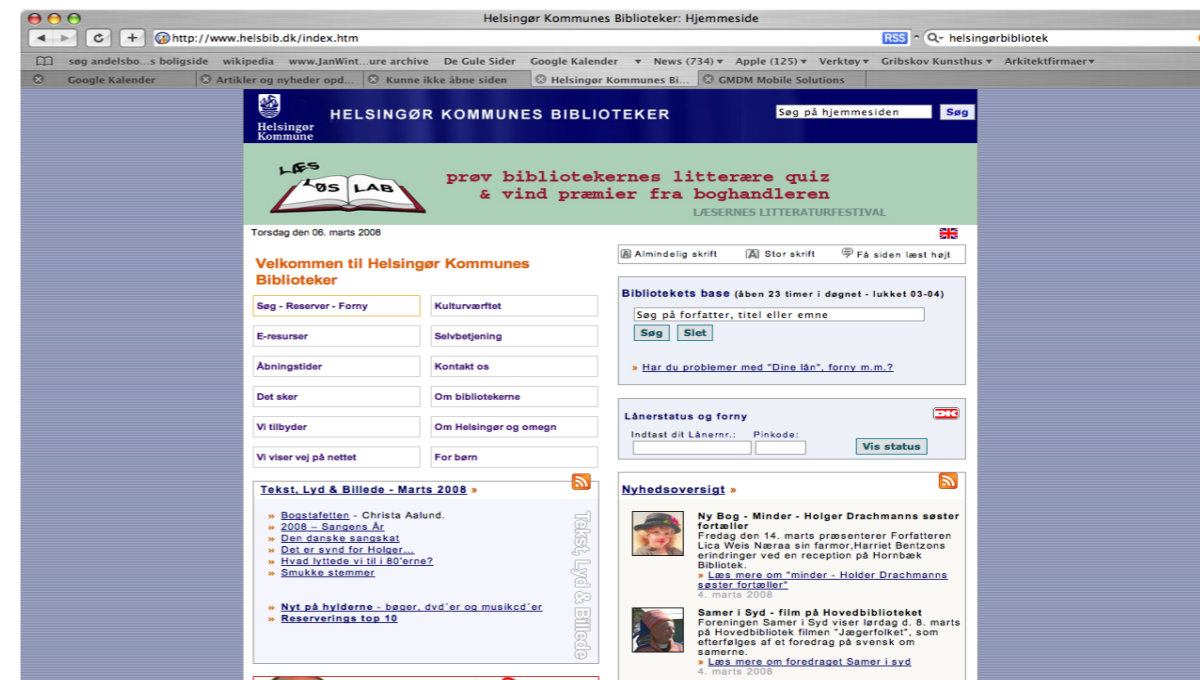
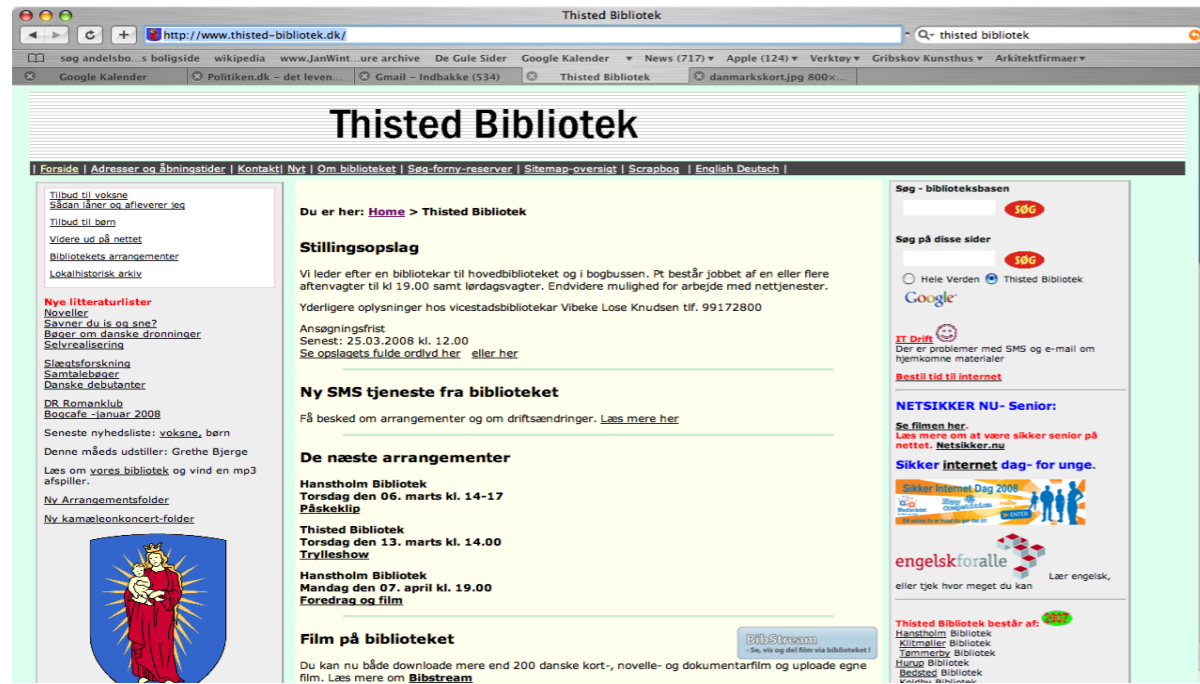
RANDERS  
BIBLIOTEK

Århus Kommunes Biblioteker



# Visuel Analyse:

# Netsteder



Web-adresser

[www.bibliotek.holbaek.dk](http://www.bibliotek.holbaek.dk)

[www.bibliotek.horsens.dk](http://www.bibliotek.horsens.dk)

[www.bibliotek.kk.dk](http://www.bibliotek.kk.dk)

[www.biblioteket.sonderborg.dk](http://www.biblioteket.sonderborg.dk)

[www.bornholm.dk/ bibliotek](http://www.bornholm.dk/bibliotek)

[www.thisted-bibliotek.dk](http://www.thisted-bibliotek.dk)

[www.aakb.dk](http://www.aakb.dk)

[www.roskildebib.dk](http://www.roskildebib.dk)

[www.randersbib.dk](http://www.randersbib.dk)

[www.vejlebib.dk](http://www.vejlebib.dk)

[www.esbib.dk](http://www.esbib.dk)

[www.bib.frhavnkom.dk](http://www.bib.frhavnkom.dk)

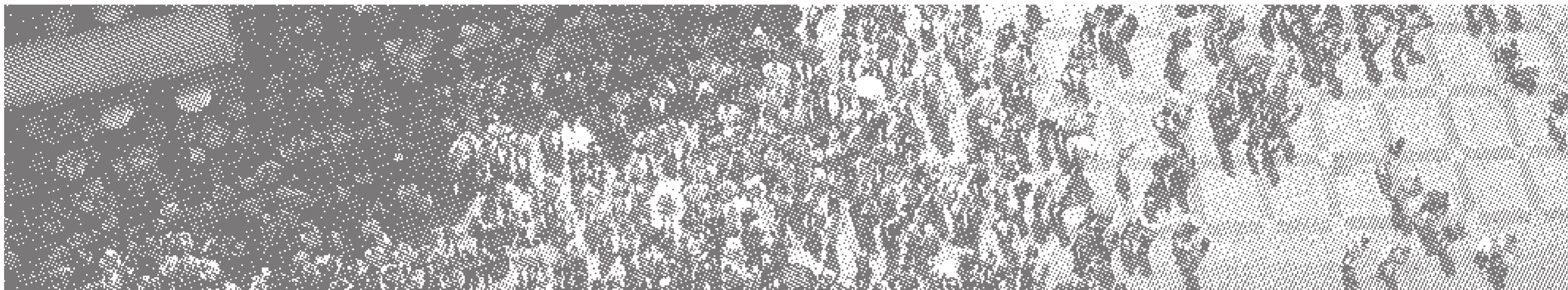
[www.bibl.laesoe.dk](http://www.bibl.laesoe.dk)

[www.fredericia.bibnet.dk](http://www.fredericia.bibnet.dk)

Folkebiblioteket: Fra bøger til brugere

# Strategisk planlægning af Folkebibliotekets formidling

► STYRELSEN FOR BIBLIOTEK OG MEDIER | 12.03.08



Hovedbegreber:

- **Formidling, kommunikation, markedsføring, markedskommunikation** er stort set sidestillede begreber og anvendes i flæng.
- **Strategisk kommunikation/kommunikationsstrategi:** Formulering af mål og strategier for at nå målene.
- **Overordnet mål:**  
Et bredt formuleret mål (en retning) af det man vil opnå.

### Hovedbegreber:

- **Mål:**

Specificeret mål som indeholder præcisering af hvad man vil nå og hvornår (i mangel af realistiske mål pga. manglende viden om udgangspunktet og hvorledes målgruppens adfærd kan ændres, er overordnede mål nyttige som en retningslinie for det videre arbejde – f.eks. en indkredsning af ambitionsniveauet).

- **Kommunikationsmål:**

Et specifikt mål som præciserer hvilken viden/attituder som man ønsker at målgrupperne skal have, for at de strategiske mål skal opnås.

- **Strategi:**

En bred handlingsplan ud fra det overordnede mål.

- **Taktik:**

Specifik handlingsplan som demonstrerer hvorledes strategien kan virkeliggøres.

## Kommunikationsstrategien - overordnet

**Folkebibliotekernes kommunikationsstrategiske udfordring er kort sagt at ændre fokus fra ydelserne – og her især bøgerne – til brugerne.**

**Den strategiske udfordring skal realiseres ved en samlet og langvarig indsats af et stort antal aktiviteter. Indsatsens væsentligste områder er:**

- At ændre bibliotekernes personales holdninger og handlinger således at hver eneste medarbejder kommer tæt på brugerne og i alle handlinger fokuserer på at opfylde brugernes behov - erkendte og latente.

## Kommunikationsstrategien - overordnet

- At ændre bibliotekets indretning og informationssystem fra at signalere et "offentligt institutionspræg" til et sted hvor man føler sig hjemme og har lyst til at komme blot for at være der. Et sted hvor det er let at overskue og at finde rundt i de mange tilbud. Et sted hvor man bliver inspireret til mere.
- At udvikle de store biblioteker til "byens hus" – stedet hvor alle kan mødes og dyrke de aktiviteter som man har lyst til.
- At opbygge biblioteksydelserne til det stærkeste kulturelle brand i Danmark – på linie med de stærke private brands – f.eks. Apple.

## Målsætninger

### **Overordnet målsætning for Folkebibliotekernes formidlingsstrategi:**

*At fastholde det nuværende niveau for den voksne befolknings og børn/unges besøg på bibliotekerne – dvs. at omkring halvdelen af befolkningen på 12 år og mere og omkring 2/5 af børn/unge i alderen 7 – 15 år kommer på bibliotekerne i løbet af et halvt år og at øge besøgsfrekvensen hos de der kommer på biblioteket af og til eller sjældent.*

**Mål 1:** *Omkring halvdelen af den danske befolkning (12 år og mere) skal indenfor et halvt år besøge et bibliotek (udgangspunkt 2007: Ca. 50% - 1 gang eller hyppigere).*

**Mål 2:** *Omkring 30% af den danske befolkning (12 år og mere) skal indenfor en måned besøge et bibliotek (udgangspunkt 2007: Ca. 30% besøger 1 gang eller hyppigere).*

**Mål 3:** *Omkring 40% af børn og unge (7 – 15 år) skal mindst en gang om måneden besøge et bibliotek (udgangspunkt 2004: 39% af børn og unge besøger et bibliotek mindst en gang om måneden).*

## Målgrupper

### Brugere:

- A 1.** Hyppige brugere 12 år og mere (besøger folkebibliotek 1 gang eller hyppigere pr måned)
- A 2.** Ikke hyppige brugere 12 år og mere (besøger folkebibliotek mindst 1 gang hvert halve år)
- A 3.** Hyppige børne-/unge brugere 7 – 15 år (besøger folkebibliotek 1 gang eller hyppigere pr måned)
- A 4.** Ikke hyppige børne-/brugere 7 – 15 år (besøger folkebibliotek mindst 1 gang hvert halve år)

### Ikke brugere/sjælden brugere:

- B 1.** 12 år og mere
- B 2.** 7 - 15 år

## Kommunikationsmål

### A 1, Hyppige brugere:

*....% skal vide (unaided) at biblioteket tilbyder følgende ydelser:*

- Internet uden betaling*
- Udlån af lyd*
- Udlån af film*
- Udlån af spil*
- Vejledning .....*
- Forskellige arrangementer, ca. 1 gang pr måned.*

*....% skal opleve biblioteket som det sted der bedre end alle andre kan give svar på de fleste spørgsmål og som giver inspiration til ny erkendelse – nye oplevelser.*

*...% skal opleve biblioteket som et sted hvor de har lyst til at komme ca. 1 gang pr måned.*

## Kommunikationsmål

### **A 2 Ikke hyppige brugere:**

*...% skal vide (unaided) at biblioteket tilbyder følgende ydelser:*

*(som ovenfor..)*

*...% skal opleve biblioteket som det sted der bedre end alle andre kan give svar på de fleste spørgsmål.*

*...% skal opleve biblioteket som et sted hvor de har lyst til at komme en gang i mellem.*

**A 3 og A 4 som ovenfor med eventuelle særlige problemstillinger.**

## Kommunikationsmål

### **B 1 Bruger sjældent/aldrig:**

*....% skal vide (unaided) og ...% skal vide (aided) at  
(samme som ovenfor)*

*...% skal udtrykke lyst til at besøge et bibliotek.*