

---

**Referat af møde 3 i Referencegruppen for forprojekt om koordineret markedsføring af folkebibliotekerne den 20. maj 2008 i Styrelsen for Bibliotek og Medier**

---

**Deltagere (referencegruppe)**

Stig Andersen, Jørgen Bartholdy, Pernille Drost, Jørgen Vestergård, Heddi Mortensen, Hellen Niegaard, Helle Kolind Mikkelsen.

**Deltagere (Styrelsens styregruppe for forprojektet)**

Jens Thorhauge, Jonna Holmgaard Larsen, Lone Sewerin, Christian Søndergaard Christensen, Jakob Nedergaard Mortensen.

**Deltagere (11Design)**

Steffen Gulmann, Nikolaj Avlund.

**Afbud:** Winnie Vitzansky, Pernille Schaltz, Knud Schultz, Kirsten Westh.

**Referent:** Jakob Nedergaard Mortensen.

---

**1. Velkomst**

Jens Thorhauge bød velkommen og spurgte til denne referencegruppes fortsatte funktion i det fremtidige arbejde. Folk erklærede sig interesserede i at fortsætte arbejdet. Steffen Gulmann ridsede herpå nogle principielle pointer op om det fortsatte arbejde, hvor det umiddelbare formål måtte være at lave en pakke med konkrete, realiserbare tiltag, at fokusere på markedsføringstiltag samt at skære nogle anbefalinger fra bruttolisten. Mange indlysende pointer om fx skiltning og mangel på samme var sande og burde være politisk uproblematisk at gennemføre. På listen over anbefalinger var det væsentligt at vurdere kriterier så som effekt på brugeren samt det politisk gennemførbare (meget skulle ses i kommunernes perspektiv). Man kunne lave road shows ud i kommunerne og præsentere sine ideer om bibliotekets betydning for at tiltrække arbejdskraft mm. for lederne, mens kommunerne i stigende grad kunne henvende sig direkte til borgeren, og ikke via annoncer. Snart ville kommuneplanerne ligge klar, hvorfor tiden var knap, og man burde slå til nu.

## **2. Diskussion af Handlingsplan til ny formidlingsstrategi for folkebibliotekerne: 'Fra bøger til brugere' ved 11Design**

Jørgen Bartholdy åbnede her ballet og stillede det oplagte spørgsmål: hvordan kommer vi videre? Han så en stor gevinst i, at bibliotekslederne faktisk har lokaliseret de samme visioner for bibliotekerne, som 11Design var fremkommet med. Stig Andersen øjnede i rapporten muligheder for, at mange initiativer kunne tages fra centralt hold, mens andre i sagens natur måtte overlades til kommunerne. Det måtte på sigt kunne lade sig gøre at styre dele af projektet centralt uden at gøre vold på kommunerne. Spørgsmålet var, hvordan dette var politisk muligt. Desuden skulle enderne af rapporten stadig studses til.

Thorhauge så nu ingen magtkamp mellem stat og kommune men måtte medgive, at der var nogle zoner, hvor der var uafklarede emner mellem KL og styrelsen. Udviklingen viste dog, at grundet web-udviklingen var det kommunale også centralt nu; staten står for skelettet, kommunerne for kødet. Således skulle der markedsføres dér, hvor kunderne var, og det var kommunerne, der skulle udarbejde planerne for, hvor der skulle skabes empowerment. Det blev understreget, at pengene afsat til markedsføring (ca. 3 mio. kr.) skulle gå til kommunikation til målgruppen samt empowerment, altså kompetenceudvikling med coaching samt en toolbox. Kunne man lave et nationalt brand samtidig med, at man kunne brande sig lokalt, ville man have den bedste af alle verdener. Essentielt var det dog at understrege, at alt, hvad man tilbød kommunerne, netop blot var *tilbud*. Vedr. den praktiske implementering var der brug for en skabelon til dette. Bibliotekerne kunne så anvende denne samt en bred programvifte, som de så ville forpligte sig til og blive målt på. Dette måtte danne basis for en handlingsplan. Pernille Drost mente, at toolbox tanken var vigtig, og at den burde fastholdes, idet alle, inklusive kommunerne, ønskede erfaringsudveksling og kompetenceudvikling.

Stig Andersen udtrykte bekymring for, hvor bindende og vejledende sådan en toolbox egentlig var. Man måtte lave rammer med minimumskrav for en sådan. Han mente dog, at det at måle effekten kunne virke motiverende. Hellen Niegaard supplerede med kommentarer om, hvor hun mente, at Danmarks Biblioteksforening ville kunne bidrage. Det gjaldt et evt. fælles brand (á la @yourlibrary), den praktiske værktøjskasse samt på området for kompetenceudvikling (coaching). Hun gav udtryk for ønsket om, at man strammede op

på det servicemindedede, og at man får formuleret en politisk vision for bibliotekerne. Forprojektet burde kobles sammen med noget sådant samt sammen med lokale biblioteksplaner.

Bartholdy udtrykte enighed i dette men påpegede et behov for, at bibliotekslederne kunne sælge denne vision til politikerne. Heddi Mortensen hæftede sig ved, at man tænkte i KL-styrelse magtkamp, hvilket hun fandt fyldte for meget. USA var et foregangsland, hvor man snarere formåede at samles om en vision for et nationalt brand, og hvor man koncentrerede sig om at markedsføre biblioteks kompetencer og ikke selve indholdet på biblioteket. Mogens Vestergaard foreslog her, om man kunne lade sig inspirere af arbejdet i koordinationsgruppen for netbiblioteker og trække på nogle kompetencer herfra. Bibliotekerne skulle i fremtiden vænne sig til en vis form for markedsføring, hvorfor det var vigtigt, at personalet skulle kunne sælge indholdet i biblioteket. Dette måtte være det vigtigste på vej mod et mentalitetsskifte i sektoren.

Pernille Drost understregede, at det handlede om, at man som arbejdsform lærte at tænke markedsføring ind alle steder, hvilket var en helt anden og ny måde at agere på. Dette var et ledelsesaspekt, der skulle læres, og hun støttede tanken om det vigtige i effektmåling. KPI Index, som har udviklet en ny metode til webstatistik, var her en mulighed. Bartholdy gav to eksempler på konkrete markedsføringstiltag, som kunne realiseres inden for en kort tidshorisont. Dels kunne man få markeret biblioteker på lokale bykort, dels kunne man lave et biblioteksblad til gratis uddeling, og som kunne distribueres billigt gennem bibliotekerne. Stig Andersen var mere bekymret for, hvordan styrelsen kunne sikre sig de rigtige ledere rundt omkring. Kunne man fra centralt hold klæde lederne bedre på. Bartholdy vurderede, at dét at bibliotekslederne efter strukturreformen var politisk håndplukkede, og dermed placeret højere i det kommunale hierarki qua titlen som funktionsledere, gav et godt incitament for lederne. Man måtte desuden sætte sin lid til demokratiet.

Thorhauge ridsede herpå op, hvad der måtte gælde for denne toolbox. Det var væsentligt, at det var bibliotekerne selv, der bestemte, hvad der skulle være i toolbox (fx metoder, skabeloner, grafik og billeder), da den skulle kunne hjælpe i lokal praksis. Ligeledes skulle der laves et program til empowerment, herunder et realiserbart

kompetenceudviklingsprogram af personalet. Deltagerne skulle komme ud med konkrete kompetencer – også for serviceledelse. En redaktionsgruppe måtte vurdere, om man skulle tage udgangspunkt i et fælles afsæt. Der skulle desuden udfærdiges en aktivitetsvifte bestående af tilbud til det enkelte bibliotek, som de ville kunne søge midler til i Bibliotek og Medier (B&M). Disse tilbud kunne dreje sig om alt lige fra skiltning til fælles 'uniform'. Dette var elementære ting, som dog i ringe grad var gennemført. Der skulle altså opsættes nogle mål, så effekten skulle kunne måles, således at benchmarking ville blive en forudsætning for tilskud. Denne pointe erklærede Gulmann sig enig i. Det måtte så være styrelsens opgave at melde disse anbefalinger ud. Det handlede netop om at systematisere dette arbejde for at vise et mere retvisende billede af bibliotekerne i offentligheden. Jørgen Vestergaard tilføjede, at en biblioteksleder desuden ville stå stærkere med en sådan toolbox i hånden. Drost erklærede sig også generelt enig i disse ideer men mente, at de blot ikke var enestående midler. Der efterlystes servicemål i bibliotekerne, og brugerne burde i højere grad imødekommes. Hun anbefalede videre, at man gjorde brug af alle de allerede foreliggende brugeranalyser. Der var masser af kompetence og baggrundsviden tilgængeligt allerede, og man ville hurtigt kunne skrabe den nødvendige viden sammen.

Ydmygt adspurgt, erklærede referencegruppen sig herefter atter rede til at fortsætte deres engagement i det forestående arbejde med at følge op på forprojektets anbefalinger. B&M ville således udarbejde et forslag til toolbox, hvor man især på kompetenceudviklingsdelen så en fordel heri. Alle var enige i vigtigheden af at få adspurgt samtlige kommuner, deres medarbejdere, ledere og beslutningstagere. Man endte med at afvise road show tanken, idet Bibliotekarforbundet for nylig havde været på en lignende tur. Et mætningspunkt var nået. Til gengæld enedes man om foreningerne imellem at koordinere hinandens fora bedre og finde fælles grænseflader. Måske kunne man have en fælles stand på KLs konference i Aalborg. Thorhauge fandt disse initiativer interessante og foreslog yderligere, at man også kunne aktivere Børne- og Kulturchefforeningen.

Gulmann havde inden mødet omdelt et prioriteringsskema til samtlige mødedeltagere i hvilket, de kunne prioritere 11Designs 37 anbefalinger. Idet der på mødet var knaphed på tid, og en række anbefalinger burde skæres væk, enedes man om at lade Jens Thorhauge skære de 'overflødige' anbefalinger fra og derpå genudsende arket elektronisk til

referencegruppen. Med de 'overflødige' mentes de tiltag, som allerede var i gang, eller som ikke fandtes politisk realiserbare. Helle Kolind Mikkelsen efterspurgte en effektmåling på de 37 anbefalinger. Økonomisk velfunderede argumenter ville veje tungt i KL, når beslutninger skulle træffes. Desuden efterlystes yderligere sonderinger mht. den politiske vilje for projektet. Vedr. det sidstnævnte punkt understregede Gulmann her resultaterne af interviewundersøgelsen, hvis svar netop havde indikeret en bred politisk vilje for projektet.

### **3. Konklusion**

Afrundende takkede Jens Thorhauge for en konstruktiv og god debat og lovede, at B&M ville følge op på referencegruppens svar på prioriteringsskemaet og komme med et udspil inden sommerferien. Det redigerede prioriteringsskema ville ligeledes blive udsendt snarest muligt, og alle var velkomne til at bidrage med yderligere emner, som de måtte ønske taget med i betragtning. Skemaet ville blive en del af beslutningsgrundlaget for at komme videre i processen. En konkretisering af den videre fremfærd, enten i form af et møde eller en email, ville følge hurtigst muligt. På det førstkommende referencegruppemøde kunne man, på baggrund af referencegruppens tilbagemeldinger, arbejde videre med konkrete emner til toolbox, og en første prototype på en toolbox kunne præsenteres her, før resten af verden skulle se den. Dette ville give en idé om ad hvilket spor, projektet ville køre.

### **4. Eventuelt**

Der var ikke noget under dette punkt.