



## Interessentanalyse - de væsentligste konklusioner



København 07.03.13

# Interessentsondering

Der er gennemført en mindre interessentsondering for at blive klogere på, hvilke fremtidsscenarier, som Tænk tanken Fremtidens Biblioteker skal operere med. Formålet er dels at skærpe den strategiske ramme og dels at give det bedste fundament for den strategiske workshop den 28. februar.

Der er gennemført 20 korte interviews (10-15 min.) over telefonen ud fra en semistruktureret spørgeramme med fokus på bibliotekernes rolle . både nu og i fremtiden. Hvilke udfordringer og hvilke muligheder som bibliotekerne står overfor.

Respondenterne er anonyme.

Følgende grupper er kontaktet:

Bibliotekschefer

Nationale aktører.

Meningsdannere med kendskab til bibliotekerne.

Arkitekter/designere

# Indledning

Svarene gennemgås efter følgende skabelon:

Først ridses de samlede hovedkonklusioner op.

Dernæst følger konklusioner på de enkelte spørgsmål. Disse deles op i tre overordnede emner: Identitet, kommunikation og handlinger.

Endelig følger en oversigt over de mest interessante citater fra respondenterne.

# Spørgeramme

1. Hvad synes du bibliotekets fornemmeste/vigtigste opgave er?
1. Hvad skal kendetegne fremtidens bibliotek?
1. Hvis du skal pege på tre områder, som fremtidens biblioteker skal fokusere på . hvad skal det være?
1. Hvad er folkebibliotekernes tre største udfordringer?
2. Hvis du skal pege på nogle områder, hvor bibliotekerne med fornuft kan indgå i partnerskab?
  1. Borgerservice?
  2. Folkeskoler?
  3. Virksomheder?
  4. Andet som frivillige organisationer mv.
3. Hvad mangler bibliotekerne? Hvor er der huller i servicen/tilbuddene?

# Hovedkonklusioner

## Fornemmeste opgave:

Sikre lige og fri adgang  
Skabe fremtidens forsamlingsrum  
Dannelse og læring  
Borgernes mødested  
Det aktive medborgerskab  
Den frie kulturformidling

## Fremtidens biblioteks kendetegn

Den lokale formidling  
Det sidste fristed  
Inddrage borgerne . særligt børn/unge  
Være der hvor borgerne er  
Tværfagligt . med nye services  
Nye former for formidling

## Bibliotekerne skal fokusere mere på:

Læring og dannelse  
Digital dannelse . demokratisk dannelse  
Skabe det ny mødested med, læring og oplevelse på medier  
Finde frem til hvad der interesserer danskerne  
Fokus på det politiske perspektiv  
Børn og læring

## Hovedkonklusioner II

### De største udfordringer

Ophavsrettigheder og det digitale  
Involvering af brugerne (Unge og børn)  
Den nye eksistensberettigelse.  
Vi må ikke blive stående hvor vi står  
En klar strategi . en klar fortælling

### Partnerskaber

JA . men det skal give mening.  
Basis i det lokale.  
Læring i institutioner mm.  
Vi skal ud på folkeskolerne.  
Alle de steder hvor det giver mening.

### Huller:

Det ligger i formidlingen  
Vi mangler de rigtige partnerskaber  
Fleksibilitet i det fysiske rum  
Nye former for formidling der kobler fysisk og digitalt.  
Den nye fortælling om biblioteket . det nye brand

# Spørgsmål 1: Hovedkonklusioner

**Identitet:**

*Bibliotekerne skal fremme uddannelse, dannelse, kultur. Bibliotekerne skal skabe en lige adgang til viden og ressourcer. Og holde fokus på og skabe grundlaget for fællesskab og inklusion i samfundet.*

*Men udfordringen er hvordan man gør det?*

*Den vigtigste opgave er formuleret godt i loven. Vi skal tilbage til vores kerne.*

*Der være fokus på læring, oplysning og **dannelse**. Men borgerne skal involveres. Vi skal skabe hjælp til selvhjælp. Vi vil skabe begavede og kompetente borgere. Vi skal styrke kulturprofil. Vi skal skabe kultur. Plads til fordybelse og plads til livfuldhed.*

*Bibliotekerne skaber forandring. Bibliotekerne skal stimulere og styrke til udvikling og vækst. Bibliotekerne skal bringe borgerne videre. Bibliotekerne skal bidrage til forandring. Bibliotekerne skal lade folk lade op og have Indsigt, udsyn og erfaring på alle platforme.*

*Vi skal have smukke rum. Faciliteterne skal være gode. Vi skal være et sted med overskud.*

*Bibliotekerne skal være borgernes mødested, hvor der er fokus på oplysning og viden/livslang læring.*

*Mange brugere kommer tilbage og bruger os som læsestedet og studiestedet. Forudsigelserne for 15 år siden om det tomme offentlige rum er bare ikke rigtige. Der har aldrig været så mange i det offentlige rum.*

**Der skal være fokus på det lokale:**

*Skab lokale foredrag, hvor nye ideer bliver introduceret*

*Bibliotekerne spille en væsentligt rolle i det lokale demokrati (alt skal jo ikke være sport)*

**Kommunikation**

*Hvordan skaber vi merværdi for brugerne? Og hvordan illustrerer/viser vi det?*

*Vi skal være bedre til at vise vores ekspertise.*

**Handlinger**

*Gøre brugerne kompetente. Udvikle brugeres kulturkompetencer (IT, kulturel, demokrati etc)*

*Døgnåbne huse. Der skal være tilgængeligt. Det skal være borgernes sted*

*Fokus på livslang læring og oplysning. Men borgerne skal involveres. Vi skal skabe hjælp til selvhjælp.*

*Vi vil skabe begavede og kompetente borgere. Vi skal styrke kulturprofil. Vi skal skabe kultur. Der skal være plads til fordybelse. Plads til livfuldhed.*

*Bibliotekerne skal fremme uddannelse, dannelse, kultur.*

*Bibliotekerne skal være borgernes mødested, hvor der er fokus på oplysning og viden/livslang læring.*

*Bibliotekerne skal skabe en lige adgang til viden og ressourcer Og holde fokus på og skabe grundlaget for fællesskab og inklusion i samfundet.*

## Bibliotekets fornemmeste opgave

*Mange brugere kommer tilbage og bruger os som læsestedet. Og studiestedet  
Forudsigelserne for 15 år siden om det tomme offentlige rum er bare ikke rigtige. Der har aldrig været så mange i det offentlige rum. Det skal vi understøtte.*

*Bibliotekerne skabe forandring. Bibliotekerne skal stimulere og styrke til udvikling og vækst. Bibliotekerne skal bringe borgerne videre. Bibliotekerne skal bidrage til forandring. Bibliotekerne skal lade folk lade op og have indsigt, udsyn og erfaring på alle platforme.*

*Det er en udfordring, at filialbibliotekerne er blevet nedlagt. Det sker samtidig med at brugersegmentering er blevet større. De to ting trækker i hver sin retning. Færre biblioteker skal håndtere flere forskelligartede brugere.*

Udefra

*2 primære roller: Børn og det lokale  
Børn skal ha muligheden for børn for at bruge deres **nysgerrighed**.*

*Skab lokale foredrag, hvor nye ideer bliver introduceret*

Udefra



## Spørgsmål 2: Hovedkonklusioner

### **Identitet**

*Biblioteket er meget mere end bøger. Der er undervisning, kulturel aktivitet, du skal selv sætte aktiviteter i gang. Fra stille til rådighed over til formidling af viden. Give den fri og lige adgang. Uden reklamer. Stille til lån ikke til eje. Formidle viden. Vi er åbne og frit tilgængelige.*

*Vi skal understøtte videnssamfund. Understøtte viden og sætte fokus på formel/uformel uddannelse*

*Tværfaglighed . vi skal tænke meget bredere på, hvad biblioteker kan være.*

*Borgerne kommer i charge? Hvis vi er i stand til det at imødekomme borgernes ønsker, så kan vi sagtens understøtte det faglige. Vigtigt at have øjnene åbne for de samfundsmæssige dagsordener og hvor biblioteker kan spille en rolle.*

*Det fysiske sted har også en betydning/får en stor betydning. Funktionen som medborgercenteret/det nye forsamlingshus får større og større betydning. Bibliotekerne har en mulighed for at genskabe det lokale tilhørsforhold. Biblioteket skal være tidssvarende. Og blive ved med at være et trygt og ikke-kommercielt rum.*

*Hvad er biblioteksservice? Det bliver mere digitalt og mindre fysisk. Det handler ikke om bøger og hylder. Lad os få nogle andre funktioner med mere lokalt liv.*

### **Kommunikation:**

*Stort behov for at give bibliotekerne et nyt image. Vi skal sende tydelige signaler om inddragelse og involvering. Det er ikke nok at snakke om det.*

### **Handlinger**

*Kulturskabelse . workshops, kunst/kulturskoler  
Bruge det til en kommunal scene/offentligt rum.  
Debatforummet. Det skal styrkes. Sæt fokus på den frie tanke og give muligheden for at debattere.*

*Der vil være et digitalt/virtuelt rum. Det bliver understøttende. Ikke separate rum. Bibliotekerne skal være der hvor brugerne er. Indtænke brugerne så de selv bidrager. Lave litteraturwiki, som brugerne laver.*

*Vi skal udvikle kompetencer, der gør at brugerne anvender biblioteket på en ny område ,ed særligt fokus på det inddragende. Kom ind, vær med, gør noget. Kom ind og vær medstyrende.*

*Fra stille til rådighed over til formidling af viden. Give den fri og lige adgang. Uden reklamer. Stille til lån ikke til eje. Formidle viden. Vi er åbne og frit tilgængelige. Vi skal frit kunne levere det vi er sat i verden for.*

*Vi vil være det sidste fristed (ikke-kommercielt).*

*Tværfaglighed . vi skal tænke meget bredere på, hvad biblioteker kan være. Vi skal udvikle nye tilbud/nye services.*

*Det bliver vigtigt at have øjnene åbne for de samfundsmæssige dagsordener og hvor biblioteker kan spille en rolle.*

*Borgerne kommer ~~op~~ chargeq Hvis vi er i stand til det at imødekomme borgernes ønsker, så kan vi sagtens understøtte det faglige.*

## Hvad skal kendetegne fremtidens bibliotek?

*Vi skal have særligt fokus på det inddragende. Kom ind, vær med, gør noget. Kom ind og vær medstyrende.*

*Pernille Drost: I skal ikke redefinere bibliotekets opgave. I skal kigge på processer og metoder. I skal ikke pille ved DNA.*

*To specifikke udfordringer:  
Service:  
Mere digitalt og mindre fysisk.*

*Det fysiske rum  
Andre funktioner med lokalt liv  
Mere medborgerskab*

Udefra

*Det skal være det fremtidige forsamlingshuse.*

*Den lokale forankring bliver meget afgørende*

*Bibliotekerne har en mulighed for at genskabe det lokale tilhørsforhold  
Udefra*

*Det fysiske sted har også en betydning/får en stor betydning.  
Medborgercenteret/det nye forsamlingshus. Den funktion får større og større betydning*

## Spørgsmål 3: Hovedkonklusioner

### **Identitet**

*Vend tilgangen om og find ind til emnerne - hvad interesserer danskerne?*

*Fokus på den demokratiske dannelse. Læsning som en forudsætning for uddannelse/dannelse. hvad betyder læsning i ens liv.*

*Bibliotekerne skal være en aktiv medspiller i det politiske liv.. Hvordan spiller bibliotekerne ind?*

*Vi skal vise, fortælle og sælge vores budskab om læring og dannelse.*

*Mødestedet, læring og oplevelse på medier. Folk har brug for det politisk-neutrale sted. Og der er et behov for det lokale mødested.*

*Bibliotekerne skal skabe en klar strategi for public service.*

*Bibliotekarernes hardcore faglighed skal kunne dyrkes digitalt. I fremtiden bibliotek vil der være mange partnerskaber og mange aktiviteter. Kan personalet løfte det?*

*Hvordan understøtter vi et dynamisk lokalsamfund  
Fokus på: Hvordan skaber vi noget nyt? En bevægelse. Hvad er der behov for, når der skal skabes et godt og aktivt lokalsamfund?*

*Biblioteket/personalet skal have en mere multidisciplinær tilgang til service og viden - tilføj andre kompetencer: Designere, Kunstnere, Iscenesættelse, Workshopforløb.*

### **Kommunikation**

*Gøre det synligt . at I er her og hvorfor I er her.*

### **Handlinger**

*Der skal eksperimenteres med tidsmæssig fleksibilitet. Pas på med at have for mange aktiviteter i samme rum på samme tidspunkt.*

*Hvordan søger man information på nettet?  
Kildekritik etc.*

*Bibliotekerne skal ud af huset. Vi skal ikke være bundet af det fysiske. Vi skal ikke side og vente på folk. Vi skal ud på skoler, børnehaver, og andre steder. Stå i Bilka lørdag formiddag og komme i dialog med folk.*

*Politikerne tænker slet ikke tværfagligt nok. Det skal vi blive meget bedre til at pege på.*

*Bibliotekerne skal være en aktiv medspiller i det politiske liv. Eks.: Alle skal have et ungdomsuddannelse. Hvordan spiller bibliotekerne ind der?*

*Vi skal vise, fortælle og sælge vores budskab om læring og dannelse.  
Eks: Integration. Læringsmiljøer omkring dagsinstitutioner.*

*Bibliotekerne skal ud af huset. Vi skal ikke være bundet af det fysiske. Vi skal ikke side og vente på folk. Vi skal ud på skoler, børnehaver, og andre steder. Stå i Bilka lørdag formiddag og komme i dialog med folk.*

*Bibliotekerne skal nyindrettes. De skal indrettes til borgerne og ikke til bøgerne.  
Der skal ske noget mere på det fysiske bibliotek. Det kan godt lade sig gøre . også for de mindre beløb.*

## Hvad skal der fokuseres på?

*Hvad med satellit-tanken?  
Kan I genopfinde Bogbussen*

Udefra

*Vend tilgangen om og find ind til emnerne - hvad interesserer danskerne?  
deres børn, sundhed, mad?*

Udefra

*Biblioteket/personalet skal have en mere multidisciplinær tilgang til service og viden - tilføje andre kompetencer: Designere, Kunstnere, Iscenesættelse, Workshopforløb.*

Udefra

*Skabe det ny mødested med, læring og oplevelse på medier.*

*Eksempelvis EU-arrangementer i Horsens. Det blev en stor succes. Folk har brug for et politisk-neutralt sted.*

*Der hvor der er fedt at komme er jo, hvor der sker fede ting. Større huse som kan tilbyde mere*

Udefra

## Spørgsmål 4: Hovedkonklusioner

### **Identitet**

*Hvis vi bliver stående hvor vi står, så går vi i stå. Tankemæssigt forveksler vi at give adgang til som værende det samme som formidling. Vi tænker for meget i at stå til rådighed. Vi starter med passive formuleringer.*

*Vi har fokuseret for meget på vores produkter og måske glemt at fokusere på processer. Gør vi det godt nok? Kan vi arbejde med at formidle kulturen på en anden måde?*

*Hvordan spiller vi vores rolle? Vi skal udfordre sig selv mere. Vi har en stærk faglighed . men vi udfordrer den ikke selv.*

*Større fokus på medarbejderne. Vi skal gøre meget mere ud af udvikle kompetencer.*

*Synligheden af den biblioteksfaglige kompetencer er utroligt vanskeligt at håndtere. Stå lidt fastere på kvalitetsbegrebet, og give lige muligheder for alle.*

*Der er behov for et fokus på den politiske legitimitet. Biblioteket er jo et politisk projekt. Som bør revitaliseres.*

### **Kommunikation**

*Knappe ressourcer. Vi er pressede. Vi er ikke gode nok til at fortælle hvad langtidseffekter er af det gode bibliotek. Vi er for dårlige til markedsføring.*

*Bibliotekerne mangler en fælles fortælling/brand.*

### **Handlinger**

*Kerneydelsen skal transformeres. Udlån af materiale. Hvordan og hvornår transformerer vi fra det fysiske til det digitale? Hvad skal der ske? Hvor leder det her os hen?*

*Det politiske pres - når det bliver digitalt er det også gratis*

*Der er ikke fundet nye modeller for det digitale bibliotek. Det skal findes nu! Bibliotekerne kommer i klemme. Vi har stadig en hybridfunktion. Brugere vil have flere digitale ydelser.*

*Involvering af brugerne. Særligt unge og børn. Brugere følger vi ikke ordentligt til dørs. Vi bør have en mere helhedsorienteret tilgang. Gøre borgeren opmærksom på andre muligheder.*

*Tankemæssigt forveksler vi at give adgang til som værende det samme som formidling.*

*Hvis vi bliver stående hvor vi står, så går vi i stå.*

*Vi tænker for meget i øt stå til rådighedq Vi starter med passive formuleringer.*

*Vi har fokuseret for meget på vores produkter og måske glemt at fokusere på processer. Gør vi det godt nok?  
Kan vi arbejde med at formidle kulturen på en anden måde?*

*Vi er for dårlige til markedsføring.*

*Bibliotekerne mangler en fælles fortælling/brand.*

*Kerneydelsen skal transformeres. Hvordan og hvornår transformerer vi fra det fysiske til det digitale? Hvad skal der ske? Hvor leder det her os hen?*

## Hvad er de største udfordringer?

*Involvering af brugerne. Særligt unge og børn. Brugerne følger vi ikke ordentligt til dørs. Vi bør have en mere helhedsorienteret tilgang. Gøre borgeren opmærksom på andre muligheder*

*Der er behov for et fokus på den politiske legitimitet  
Biblioteket er jo et politisk projekt, som bør revitaliseres.*

*Hvordan spiller vi vores rolle? Vi er lidt selvfede. Vi bliver nødt til at gå den anden vej rundt. Vi skal udfordre sig selv mere. Vi har en stærk faglighed . men vi udfordrer den ikke selv. Den mentale: Vi skal bruge vores krudt bedre. Vi er lidt nogle hængemuler.*

*Større fokus på medarbejderne. Vi skal gøre meget mere ud af udvikle kompetencer.*

*Bibliotekerne skal skabe en klar strategi for public service .  
hvorfor er I her?*

Udefra

*Gøre det synligt . at I er her og hvorfor I er her. Gøre tilbuddene synlige*

Udefra

## Spørgsmål 5: Hovedkonklusioner

### **Identitet**

*Vi skal være meget skarpe på formålet med partnerskaberne. Det gælder for alle typer. Vi skal være meget bevidste om hvad vi gør. Hvad er vores dagsorden?*

*Hvor vi kan udfordre mulige partnerskaber*

*” Skoler, uddannelse, universiteter, ungdomsuddannelser*

*Vigtigt at have klarhed over kompetencer. Vigtige kulturforskelle skal der være opmærksomhed på.*

*Det skal baseres på det lokale. Man vil have forskellige lokale udfordringer og det vil give andre dagsordener. Muligheder: Servicekoncept, Indretning, Partnerskaber, Branding*

*Eks: Stort projekt med Ældresagen om IT-udvikling*

### **Handlinger**

*Alle de steder hvor det giver mening. Bibliotekerne skal byde sig til. Hvad bringer vi med ind? Vi skal understøtte: Gøre borgerne mere selvhjulpne. Eksempelvis i samarbejdet med Borgerservice.*

*Andre konkrete eksempler:*

*Partnerskaber med forlag. Eksempel: Krimimessen.*

*Partnerskab med DR og andre medievirksomheder.*

*Også med detailhandelen. Vi tænker ikke i sponsorater. Men det skal bibringe værdi til begge parter. Og komme brugerne til gode.*

*Prøv at ramme vækstlaget i de mindre og mellemstore virksomheder.*

*De frivillige er ofte en vinkel som man glemmer:*

*Flere der gerne vil stille sig rådighed. Folk som ikke nødvendigvis er medlemmer af organisationer/fællesskaber*

## Hvilke partnerskaber?

*Vi skal understøtte at gøre borgerne mere selvhjulpne. Eksempelvis i samarbejdet med Borgerservice.*

*Alle de steder hvor det giver mening. Bibliotekerne skal byde sig til. Hvad bringer vi med ind*

*Vi skal have flere brugere . flere unge. Vi skal i direkte kontakt med uddannelsesinstitutioner etc.*

*Borgerservice er en realitet, og det skal vi bare forholde os til, og finde de rette snitflader*

*Hvor vi kan udfordre mulige partnerskaber:  
- Skoler, uddannelse, universiteter, ungdomsuddannelser*

*Vi skal være meget skarpe på formålet med partnerskaberne. Det gælder for alle typer. Vi skal være meget bevidste om hvad vi gør. Hvad er vores dagsorden? Har vi klarhed over kompetencer.*

*Vi bør prøve at ramme vækstlaget i de mindre og mellemstore virksomheder Udefra.*

*Det skal baseres på det lokale. Man vil have forskellige lokale udfordringer og det vil give andre dagsordener. Muligheder: Servicekoncept, Indretning, Partnerskaber*



## Spørgsmål 6: Hovedkonklusioner

### **Identitet**

*Bibliotekerne mangler ikke rigtigt noget  
Men det er et udtryk for at der tænkes/udvikles for  
lidt. Det er tid til at vågne op og lave nogle kraftige  
prioriteringer.*

*Vi skal have flere yngre ansatte . mere ~~ø~~profil.  
Vi mangler mange smukke og fleksible bygninger.*

*Vi skal finde vores plads. Hvordan skal vi agere i  
det her. Vi skal turde noget mere. Vi skal prøve at  
skabe noget nyt. Vi kan ikke tænke os ud af det  
her. Vi kan handle os ud af det her. Vi skal gå ind i  
det. I stedet for at reducere det til en  
rapport/undersøgelse.*

*Prioriteringer er vigtige . men det samme er vores  
forpligtelser. Der er nok en tendens til at ville for  
meget.*

### **Kommunikation**

*Hullerne ligger i formidlingen. Vi mangler skarphed.  
Hvad er det vi vil satse på? Der skal bygges noget  
op omkring bibliotekets brand. Der er brug for en  
ny fortælling. Den skal give mening hos brugeren.*

*En stor udfordring: Flere aktive  
medborgere/frivillige. Vi skal blive dygtigere til at  
få flere ind. Blive skarpere på aktive medborgere.*

*Der er behov for en mere klar public service profil  
Få vist hvad der er bibliotekerne kan.*

### **Handlinger**

*Vi mangler en forretningsmodel for det digitale  
bibliotek.*

*Vi skal have flere brugere/flere unge. Direkte  
kontakt til uddannelsesinstitution/skoleledelser.  
Invitere dem ind sammen med de unge.*

*Behov for at øge fokus på brugeren . det  
helhedsorienterede. Overgang fra  
personalestyret/faciliteret bibliotek til et åbent  
bibliotek styret af brugerne.*

*Der mangler partnerskaber med erhvervslivet.*

*Tænk i rum og funktioner til børn og unge.  
Tænk i flere undersegmenter. Skab  
værkstedsaktiviteter. Styrke samspillet med  
skoler. Finde frem til det bedste samarbejde.*

*Der er en vis form for Tornerose-syndrom .  
en vis selvfedme  
Udtryk for at der tænkes/udvikles for lidt.  
Det er tid til at vågne op og lave nogle  
kraftige prioritering.*

*Vi mangler mange smukke og  
fleksible bygninger.*

*Den nye plads for biblioteket:  
Vi skal finde vores plads. Hvordan skal  
vi agere i det her.  
Vi skal turde noget mere. Vi skal prøve  
at skabe noget nyt  
Vi kan ikke tænke os ud af det her. Vi  
kan handle os ud af det her.  
Gå ind i det. I stedet for at reducere  
det til en rapport/undersøgelse.*

*Bibliotekerne mangler ikke rigtigt  
noget*

*Der mangler partnerskaber med  
erhvervslivet . det vil være godt.*

Udefra

## Hvor er hullerne?

*Hullerne ligger i formidlingen. Vi  
mangler skarphed. Hvad er det vi  
vil satse på.*

*En stor udfordring: Flere aktive  
medborgere/frivillige.  
vi skal blive dygtigere til at få flere  
ind. Blive skarpere på aktive  
medborgere.*

*Der er behov for en mere klar public service  
profil (udefra).  
I skal skabe den synlighed.  
Få vist hvad der er bibliotekerne kan. Hvad  
er jeres eksistensberettigelse?  
Få etableret samarbejdet med alle parter i  
sektoren (kommercielle partnere)*

Udefra

*Prioriteringer er vigtige .  
men det samme er vores  
forpligtelser. Der er nok en  
tendens til at ville for  
meget.*

*Der mangler fælles  
markedsføring/branding  
Der skal bygges noget op  
omkring bibliotekets brand.  
Der er brug for en ny  
fortælling. Den skal give  
mening hos brugeren.*