

Høringsvar fra bestyrelsen for Foreningen Biblioteksvagten til DDF's udspil vedr. "Fokuseret tilbud".

Det vigtigste er en fremtidig fælles dialogplatform – ikke Biblioteksvagten

DDF har den 21. februar 2023 udsendt et beslutningsoplæg vedr. et fokuseret digitalt folkebibliotekstilbud, hvori bestyrelsen hælder til en løsning, hvor hverken Biblioteksvagten eller en fælles dialogplatform, hvor borgerne kan få svar på deres videns- og oplysningsbehov, er tænkt ind i fremtidens digitale tilbud.

Bestyrelsen for Foreningen Biblioteksvagten har gennem de sidste år bredt kommunikeret til både DDF og væsnet, at det ikke er Biblioteksvagten som koncept, forening og økonomisk enhed, som vi tænker fortsat. Det helt centrale og vigtigste er, at væsnet fortsat vil tilbyde brugerne dialog og hjælp via hjemmeside og APP, og at DDF CMS kommer til at indeholde muligheden for, at denne kan finde sted vha. en fælles platform til digital dialog. Og altså at hvert bibliotek fortsat har muligheden for at nå og hjælpe sine brugere. En dialogplatform, som både kan bruges helt som man ønsker lokalt til at kommunikere med ens lokale brugere, men som også kan rumme nationale fællesskaber, hvor bibliotekerne ønsker det, hvor man samarbejder og fx deles om at bemande ydertidspunkter og weekender, eller laver en spørgetjeneste for børn mv. Mulighederne for sammen at give god service og tilgængelighed er mange med et fælles system! Samarbejder som vi har en god tradition for i væsnet, og som gennem tiderne har båret udvikling af nye ressourcekrævende services, men som også - fordi vi har været fælles om udgift og arbejdsindsats – har sikret, at alle bibliotekskommuner uanset størrelse har kunne tilbyde deres borgere lige og fri adgang.

Folkebibliotekernes formålsparagraf om opgaven med at fremme oplysning og uddannelse

Folkebibliotekerne er en meget vigtig civilsamfundsaktør og et af de få tilbageværende offentlige tilgængelige viden-depoter. Et demokrati hviler ikke alene på, at folk har en stemme, men at de har en oplyst stemme. Bibliotekerne sikrer den individuelle autonomi, så den kompetente borger kan deltage i det kollektive demokrati. Det har været bibliotekets "*raison d'être*" siden oplysningstiden. Der har aldrig været så meget brug for bibliotekarer og informationsspecialister som i dag. Sådan siger professor Vincent Hendricks om de danske folkebiblioteker – og hans beskrivelse rammer fint folkebibliotekets væsen - det DNA som de danske folkebiblioteker kommer af.

Det er samme karakteristik, politikere og andre meningsdannere på topmøder og andre konferencer fremhæver, når de debatterer biblioteker; vi er helt uundværlige i et videnssamfund og er essentielle ift. at give borgerne lige og fri adgang til kurateret viden, og på den måde være med til at sikre danskerne og Danmark som et oplyst, handlekraftigt og bæredygtigt samfund. Og dette videnssamfund er stadig sværere at navigere i for en befolkning med store forskelle i informationskompetencer og digitale kompetencer.

Vores bibliotekslov understøtter dette formål ved at diktere, at grunden til, at vi eksisterer, er, at vi har til opgave at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet, og også at formidle kommunal og statslig information og information om samfundsforhold i øvrigt.

Bibliotekerne skal naturligvis realisere formålsparagraffen på nutidig vis og med moderne metoder og jf. både nationale og internationale retninger, og derfor er bibliotekets services i konstant udvikling. Men kernen og opgaven er den samme - uanset nye metoder.

”Forbrug” er ikke bibliotekernes raison d’être

I den sidste årrække er der kommet den forkerte og farlige tendens blandt nogle aktører, at forpligtelsen til at fremme oplysning og uddannelse nedtones og nedprioriteres. Og anbefalingen er nu helt at droppe denne opgave, når det kommer til bibliotekernes hjemmesider. Bibliotekernes hjemmesider skal fremover primært rumme skønlitterær formidling, som var bibliotekerne kun i underholdningsbranchen. Og muligheden for at borgerne rent faktisk kan komme i kontakt med biblioteket og blive oplyst og få information – ja, den lige og fri adgang til viden og information - fejes væk ved et pennestrøg og på baggrund af et interview med 2x12 borgere, hvorpå Is it a bird og Implementation konkluderer, at ”danskerne” ikke bruger folkebibliotekernes hjemmesider til andet end at finde en skønlitterær bog. Væk er bibliotekernes store og vigtige arbejde med at servicere studerende, med at formidle kulturarven og licenser – og væk med alle de andre borgere, der også bruger biblioteket til andet end at finde en god bog. Det er uklogt. Og det er uforståeligt strategisk, hvis bibliotekerne fortsat ønsker at bibeholde funktionen som Danmarks vidende depot og beslutningstagernes positive bevågenhed på dette vigtige felt. De danske folkebiblioteker er faktisk ikke sat i verden, udelukkende for at borgerne skal forbruge, som rapporten på side 54 afslører, er grundlaget for de koncepter, man anbefaler.

Hvad er motivationen for og logikken bag ikke at ville tale med og hjælpe borgerne med adgangen til viden?

At være vidende depot og aktivt at fremme oplysning og uddannelse på nutidig vis og i nutidens samfund gøres ved formidling til borgerne, og så gøres det i høj grad ved aktiv dialog med borgerne. At de kan komme i kontakt med bibliotekerne. I det fysiske biblioteksrum hvor vi hjælper studerende med litteratur til opgaver og borgere med informationssøgning om diverse emner eller spørgsmål til den sidste reservation. Og i kontakten på alle de andre platforme bibliotekerne i dag inviterer til dialog på: telefon og mail – og naturligvis også hjemmesiden og i APP’en, som flere og flere har som indgang til biblioteket. Nogle endda som eneste indgang. Bibliotekernes hjemmeside og APP er helt centrale og vigtige kanaler og indgang for rigtig mange danskere – og indgange som bliver brugt mere og mere.

Som borgere oplever vi, at verden omkring os - både virksomheder og andre sektorer herunder det offentlige - favner den digitale udvikling og professionelt arbejder med at forme og udvikle de digitale borgerrettede platforme til at være den centrale kanal og indgang. Og på langt de fleste hjemmesider er muligheden for, at borgerne let kan komme i kontakt med virksomheden via hjemmesiden og stille spørgsmål og få her-og-nu hjælp, en helt naturlig service. Så mens langt de fleste andre brancher tilbyder dialog med borgerne, er det nu oplægget fra DDF, at folkebibliotekerne – Danmarks oplysningscentraler og garanter for den frie og lige adgang til viden – skal gå den modsatte vej og fjerne muligheden for at komme i her-og-nu kontakt med bibliotekerne via den centrale kanal som hjemmesiden er. Ikke begrundet i andet end at 24 brugere har givet udtryk for, at de i dag primært søger skønlitteratur.

Biblioteksvagtens bestyrelse mener, at det er den helt forkerte vej at gå, og at folkebibliotekerne til enhver tid skal stræbe efter at nå danskerne med alle virkemidler og til enhver tid skal søge og opsøge dialog med brugerne om alt det indhold, som bibliotekerne rummer.

Nogle mener, at vi biblioteker skal lade teknologien tage over og fx lade en chatbot svare for os. Den nye ChatGBT kan t.o. ikke bruges til faktarelaterede spørgsmål. Der er netop brug for et modspil til alle de moderne automatiserede services som ikke kan forstå det personlige behov, som er så vigtigt.

Jo, danskerne vil gerne og har brug for dialogen med bibliotekerne

Is it a bird og Implements undersøgelse konkluderer på baggrund af udsagn fra de få personer, at ingen danskere efterspørger mulighed for dialog med bibliotekerne, men Biblioteksvagten svarer på ca. 30.000 spørgsmål hvert år og oplevede under corona, at rigtigt mange flere danskere havde brug for hjælp, da de fysiske biblioteker var lukkede. 2240 spørgsmål er besvaret i januar 2023 – og hver dag kigger bibliotekskolleger desuden 380 gange på gamle svar givet af Biblioteksvagten.

Endvidere viste Redias brugerundersøgelse i sommeren 2022 at brugerne efterspørger at man kan komme i dialog med biblioteket via Biblioteket APP'en. Især muligheden for at kunne komme i dialog uanset tid og sted er noget brugerne foretrækker.

Så Is it a bird og Implements konklusioner er – på mange måder – en sandhed med modifikationer. Men de er lovligt undskyldt, for man må formode, at DDF har godkendt undersøgelsesgrundlag og -materiale, og DDF burde både have hjulpet med branchekendskab og information om bibliotekernes formål og med at korrigere et håbløst datagrundlag.

Et er at spørge brugerne, noget andet er at spørge bibliotekerne – DDF's ejerkreds og dem som finansierer DDF. Biblioteksvagten gjorde sig i sommeren 2022 den ulejlighed at spørge bibliotekscheferne om deres holdning og ønsker ift. at give brugerne mulighed for dialog med biblioteket. Langt de fleste adspurgte chefer svarede tilbage, at de prioriterede dialogen med brugerne og hjælp til opgaver mv.

Ny moderne dialogplatform in the making

Og på basis af dette og 2 års målrettet arbejde med at undersøge og tilrettelægge en ny dialogplatform for Biblioteksvagten i dialog med væsnet, som er baseret på bibliotekernes ønsker om bl.a. muligheden for både lokal og national besvarelse, laver Biblioteksvagten p.t. sammen med Redia A/S, en platform til dialog med brugerne. Det vil altså sige, at der allerede er investeret tid og penge i at udvikle en fælles platform, som er udviklet på mere end 23 års erfaring med at føre dialog med brugerne, og som er let at implementere i det fælles CMS og APP. mv., og som fremover kun vil betyde en driftsomkostning for fællesskabet. Så det er faktisk også en overkommelig opgave at optage en platform for dialog i både vores fælles hjemmeside CMS og forening.

Den gamle platform til dialog, som Biblioteksvagten har brugt i en lang årrække, er altså på vej ud og erstattes af en ny mere moderne platform med flere funktionaliteter. Og det er naturligvis målet, at væsnet med en ny dialogplatform også når flere borgere, og at flere vil opdage muligheden for dialog med en mere central placering og bedre funktionalitet. På Aalborg Bibliotekerne afprøvede man sidste år at placere dialogmulighed mere centralt på deres hjemmeside, og de blev nærmest væltet bagover af mennesker, der efterspurgte hjælp.

Medlemmerne af Foreningen Biblioteksvagten ønsker en dialogplatform i det fokuserede tilbud

På seneste generalforsamling i Foreningen Biblioteksvagten, hvor oplægget fra Is it a bird og Implement blev behandlet, var meldingen klart, at man ønsker, at fremtidens DDF CMS skal indeholde muligheden for dialog med brugerne, og at man ønsker en national løsning, som har langt mere pondus, end hvis dialog med brugerne fremover bliver noget, som det enkelte bibliotek køber og faciliterer.

At det-i Is it a bird og Implements rapport fremstår, som om eneste mulighedsspænd er at fortsætte Biblioteksvagten som de sidste 23 år, er derfor mildest talt forunderligt, da alt det nye har været omdrejningspunktet for al dialog med DDF de sidste 2 år. Og da bestyrelsen for Foreningen Biblioteksvagten ikke på noget tidspunkt har været i dialog med Is it a bird eller Implement, må man jo desværre konkludere, at DDF ikke har anset det for vigtigt at viderebringe information og viden – heller ikke til deres medlemmer. Det er både ærgerligt og uforståeligt.

Hvis folkebibliotekerne ikke skal udvikle sig til at være rene litteraturhuse, og hvis vi fortsat ønsker at fremme oplysning og uddannelse og prioritere mødet med brugerne og favne de herligt mange forskellige brugere og brugerbehov, skal vi naturligvis prioritere dem, og prioritere mødet og dialogen med dem. Væsnet kan ikke have en hjemmeside eller en APP, hvor brugerne ikke kan komme i kontakt med os og få hjælp og viden, og derfor skal DDF-fællesskabet naturligvis fremover omfatte en platform til dialog med brugerne.

Bestyrelsen for Foreningen Biblioteksvagten anbefaler derfor, at der skal indgå en dialogplatform i målbillede 1.

På vegne af bestyrelsen for Foreningen Biblioteksvagten
Pernille Schaltz, Formand

Faktaboks: Biblioteksvagten består af et foreningsfællesskab af følgende medlemsbiblioteker: Brønderslev, Egedal, Esbjerg, Fredericia, Frederiksberg, Frederikshavn, Frederikssund, Furesø, Faaborg-Midtfyn, Gentofte, Gladsaxe, Gribskov, Guldborgsund, Halsnæs, Helsingør, Herning, Hillerød, Hjørring, Holbæk, Horsens, Hvidovre, Høje-Taastrup, Ishøj, Jammerbugt, Lolland, Middelfart, Næstved, Odder, Odense, Odsherred, Randers, Ringkøbing-Skjern, Ringsted, Roskilde, Silkeborg, Skive, Svendborg, Syddjurs, Sønderborg, Tønder, Vejen Vejle, Viborg, Vordingborg, Aabenraa og Aalborg biblioteker samt Syddansk Universitetsbibliotek. Læsø og Samsø bruger Biblioteksvagtens services uden at være medlem af foreningen.

Det Kgl. Bibliotek og en række andre forskningsbiblioteker er tilknyttet Biblioteksvagten som ressourcebiblioteker, der svarer på spørgsmål.