

Hørings svar fra Albertslund Bibliotek

Albertslund Bibliotek er et mellemstort bibliotek i en omegnskommune til København. Vi er ikke medlem af Biblioteksvagten og vores brug af eKurser og Bibzoom er minimalt. Derfor kan vi forholdsvist nemt tilslutte os scenarie 1. Vi støtter op om idéen med at skabe et endnu stærkere brand i fællesskab.

Vi vil også gerne kvittere for godt arbejde og stort engagement i en spændende og vigtig udviklingsproces. Der er dog en række udfordringer, som vi i fællesskab bør holde os for øje.

Grundlæggende er udfordringen at vidensgrundlaget ikke virker særligt solidt, når man tænker på, hvor relativt vidtrækkende beslutninger der lægges op til.

It's a Bird nævner selv at de kun har interviewet 24 personer i deres undersøgelse af brugernes behov. Derudover har de støttet sig til en række tidligere rapporter. Flere af disse er fra 2017. Der er altså både et kvantitativt problem med manglende empiri og et kvalitativt problem ved at basere sine overvejelser på rapporter, der ikke nødvendigvis er tidssvarende længere. Hvis vi kigger på den digitale rejse, verden har taget siden 2017 kan man nævne bl.a. coronanedlukning, GDPR-lovgivning og nu også fremkomsten af kunstig intelligens.

Det kunne lyde som om det er et meget spinkelt datagrundlag og ligner mere synsninger end kvalificeret data. Hvor meget fokus har bestyrelsen haft på data (om fx brugerrejser) fra de allerede eksisterende tjenester?

Man taler om muligheden for at bevare Litteratursiden for at optimere SEO. Det må være på baggrund af en analyse (der ikke kan aflæses af rapporten) om at den dobbelte indgang kan give mere trafik. Det lyder umiddelbart plausibelt og det kunne være spændende at få den analyse udfoldet.

Flere steder afslører rapporten en manglende forståelse for den virkelighed bibliotekerne befinder sig i anno 2023. For eksempel tales der konsekvent om 'Forbrugeren' og ikke 'Borgeren' og man undlader dermed at forholde sig til bibliotekslovens formålsparagraf, hvilket ikke er særligt klædeligt.

På et tidspunkt lader rapporten en af de interviewede; Henning på 58, sige: *"Jeg ved ikke, om jeg synes det er bibliotekets opgave; det lyder mere til at være noget, der hører til hos borgerservice"*. Over halvdelen af landets biblioteker har, som bekendt, Borgerservice tilknyttet og en stor del af trafikken både fysisk og digitalt har med Borgerservice at gøre. Så det er ikke et særligt stærkt argument, men peger i stedet på behovet for at kunne rumme flere facetter end klassisk litteraturformidling på hjemmesiden.

Som flere biblioteker også peger på i deres høringssvar, er der en risiko for at der opstår et for stort skel mellem det digitale biblioteks forenkede fokus på forbrug af litteratur og den mere alsidige rolle, folkebiblioteket spiller som lokalt samlingssted for frivillige, kulturhus, borgerservice og demokratisk mødested.

Vi støtter op om et stærkere nationalt redaktionelt samarbejde. Men understreger, som mange andre bibliotekers høringssvar, behovet for at kunne formidle lokalt med andet end blot arrangementer.

Der, hvor rapporten er rigtig interessant, er i dens fokus på brugerrejsen. I præsentationen af 'Fokuseret Tilbud' er der en række, endnu noget løse, overvejelser om at supplere eller ligefrem erstatte Filmstriben

med et "eget produkt" af endnu ukendt kvalitet. Det virker umiddelbart ikke særligt agilt eller brugerfokuseret at ville foretage et skifte af en populær nettservice med det primære formål selv at "eje" tjenesten. For brugerne må det vigtigste være at have "fri og lige adgang" til kvalitetsfilm, ikke hvilken del af bibliotekssystemet, der driver tjenesten. For et mindre bibliotek, der ikke satser på en fysisk dvd-samling, vil der være en stor risiko forbundet med den manøvre.

Vi anbefaler at bestyrelsen sammen med folkebibliotekerne gør sig videre overvejelser om den sag og ikke opfatter deltagelsen i 'scenarie 1' som en blankocheck til kaste sig ud i vilde eksperimenter uden at have kvalificeret sin viden. Man kunne måske overveje at tage udgangspunkt i det eksisterende tilbud og knytte det tættere på det nye cms uden at ændre i ejerforholdet?

Personalisering:

Der er oplægget et stort fokus på personalisering. Det kan være en rigtig spændende vej at gå. Men det er vigtigt at være bevidst om den strategiske risiko. Personalisering kræver brugergodkendelse af data og der er i øjeblikket en meget stærk tendens – særligt i EU – der trækker i den modsatte retning og har fokus på brugernes ret til privatliv. Fx Persondataforordningen, lukning af TikTok, retssager mod Meta, Google etc. Der synes derfor at være en stor risiko forbundet med at satse for meget på personalisering.

Borgerne har naturligvis helt grundlæggende en langt større tillid til bibliotekerne end til de kommercielle tjenester, hvilket skaber et gunstigt udgangspunkt. **Vi anbefaler dog at man overvejer følgende: Hvordan skaber vi et tilbud, der er godt nok, selv hvis borgeren siger nej tak til personalisering?**

En agil organisering:

Agilitet, eller smidighed, som man også kunne skrive på dansk, er en god kompetence for en organisation at have. Det blev derfor også et af de populære styringsbegreber i starten af det nye årtusinde og blev et yderst lukrativt emne for eksterne konsulentbureauer. I de 20 år der er gået siden, er begreber som Design Thinking, U-teori og Refleksiv Praksis også kommet til. Alle er de relevante værktøjer, der kan være med til at skabe mere fleksible og nytænkende organisationer og dét bakker vi stærkt op om. Dog er det svært, grænsende til det umulige, at finde eksempler på organisationer, der har løftet sig mærkbart ved ensopret at satse på én teori som udgangspunkt for udvikling. **Derfor er det en anbefaling herfra at bestyrelsen støtter sig til en bred palette af redskaber, når der tales kompetenceudvikling. Disse redskaber findes måske allerede i bibliotekerne?**

Med venlig hilsen

Daniel Rastén, Teamchef, Albertslund Bibliotek.

Marie-Louise Fischer Hoffmann, Bibliotekschef, Albertslund Bibliotek.