

## Hørings svar vedr. "Fokuseret Tilbud"

Hernings høringssvar falder i tre dele. Først en gennemgang af det udsendte beslutningsgrundlag, som er udarbejdet af IIAB og Implement, primært fremgangsmåden og målbillederne, og dernæst en holdningstagen til bestyrelsens opstilling af de to scenarier. Endelig vil vi gerne allerede på nuværende tidspunkt give vores mening til kende vedr. de givne anbefalinger omkring organiseringen af foreningen og dets fremtidige arbejde.

### Fremtidens borgerrettede digitale bibliotekstilbud

Overordnet set er den afsluttende rapport efter vores opfattelse meget mangelfuld som beslutningsgrundlag, idet den ikke fuldt ud redegør for, hvilken empiri der er anvendt og hvordan. Dette er efter vores mening yderst problematisk, da mange af rapportens anbefalinger er bundet op på udsagn om brugernes adfærd og behov.

I forbindelse med de to workshops, som er blevet afholdt, er det blevet fremhævet, at man har brugt tidligere udarbejdet materiale. På side 18 fremgår det, at dette materiale består af fem rapporter, men dog uden at nævne hvilke, om end det ud fra det citerede må udledes, at det bl.a. drejer sig om følgende:

"Vision for det sammenhængende bibliotek", Advice, 2017  
"Digitale Biblioteksstrategier", Moos-Bjerre & Lange, 2017  
"Analyse for udviklingen på lydbogsmarkedet og fremadrettet positioneringsstrategi for eReolen.", IN2MEDIA, 2017

Desværre forholder man sig ikke til om disse rapporter forsat er valide her 5-6 år senere efter, og med en COVID-epidemi i mellemtiden. Afspejler de stadig brugernes digitale adfærd og behov? I det omfang rapporterne forholder sig til brugerens behov. F.eks. læser vi i høj grad "Digitale Biblioteksstrategier", Moos-Bjerre & Lange, 2017 som en undersøgelse af brugernes adfærd i og kendskab til bibliotekernes digitale tilbud, men ikke som en udredning af hvad der er brugernes behov – et ord der i øvrigt kun anvendes 12 gange i den 108 sider lange rapport.

Vi stiller altså spørgsmål ved, om de anvendte rapporter stadig er retvisende, og om de er sigende for de behov, brugerne måtte have? Set i lyset heraf stiller vi

også spørgsmål vedr. reliabiliteten af den udførte interviewundersøgelse, i det omfang den bruges til at udlede noget om brugernes behov. Det er ikke overraskende, at interviewene afspejler behov, som er knyttet til udlån af materialer - fysiske eller digitale. Der er tale om omnipræsente og erkendte behov, hvor brugeren implicit har en forventning til bibliotekerne, og med det lille antal interviewede (24) er det heller ikke overraskende, at der ikke afspejler sig andre behov, end det de umiddelbart kan forestille sig. Interviewene afdækker ikke behov, som er kontekstafhængige eller situationsbestemte.

Som følge heraf er rapporten efter vores opfattelse skævvredet til kun at have øje for brugernes konsum af vores skønlitterære materialer i et alt for højt omfang, hvad enten fysiske eller digitale.

Ligeledes forholder rapporten sig heller ikke til den opgaverolle, som bibliotekerne har i samfundet i forhold til folkeoplysning, og her tænker vi især på lovens formålparagraf, stk. 1 "at fremme oplysning, uddannelse og kulturelle aktiviteter" og som i stk. 3 "formidler kommunal og statslig information og information om samfundsforhold i øvrigt".

Ved kun at fokusere på et digitalt tilbud udelukkende baseret på konsum, så fraskriver vi os muligheden for virke på disse områder, og det vil efter vores mening være en stor fejl, både nationalt og lokalt. Bibliotekerne har, specielt i disse tider hvor borgerne har svært ved at gennemskue den digitale omverden med algoritme styrede systemer, misinformation og bevidst fake news, en opgave i at levere relevant og faktuel viden, samt understøtte borgerne i deres digitale dannelsesrejse.

*Vi mener, at rapporten har store mangler i sit datagrundlag, og at den med sit forbrugsortorienteret fokus ikke tager højde for store dele af bibliotekernes virker.*

Man kunne tidligere i processen havde indhentet viden om, hvad bibliotekerne har af behov til et fokuseret digitalt tilbud for at kunne løse deres opgaver, ved at spørger bibliotekerne. Ud fra vores deltagelse føler vi ikke, at de to afholdte workshops har bidraget hertil, da tiden var for kort og uden opsamling i plenum, og vi kan ikke i den afsluttende rapport genkende de drøftelser vi deltog i.

Ud fra dette har vi følgende holdninger til de i rapporten omtalte målbilleder.

## Målbillederne

### Målbillede 1

Konkret i forhold til målbillede 1 så kan vi overordnet tilslutte os anbefalingen på side 27 om at bibliotekernes digitale tilbud bør eksistere under en samlet paraply, men vi er jf. ovenstående ikke enig i udmøntningen af indholdet, da der kun ses fra konsumvinklen i de øvrige anbefalinger - bibliotekernes virke og forpligtigelse som meget bredere end dette fokus. Med udgangspunkt i anbefalingen side 27 ser vi heller ikke at de fire netjenester bør opretholdes som

separate tjenester, heller ikke Litteratursiden trods et forslag om en mulig bevarelse af denne. Det gør vi uanset en god SEO-performance på litteratursiden, da vi i stedet for mener, at der bør fokuseres på den lokale CMS, både i forhold til litteraturformidlingen og dets SEO-performance. Ydermere er der i forhold til Litteratursiden også en økonomisk betragtning, idet vi ikke ønsker at betale for, at der laves dobbelt eller separate redaktionel formidling af skønlitteratur, f.eks. også i en e-lånsapp.

Østergade 8  
7400 Herning

Tlf. 96 28 88 00  
biblioteket@herning.dk  
www.herningbib.dk

Det vi derimod er uenig i, er anbefalingerne om at funktionaliteten fra netjenesterne ikke bør indgå i det fokuseret digitale tilbud, særligt i forhold til at kunne give digital hjælp i form af et indlejret kommunikationsværktøj. Der er ud fra vores synspunkt et behov for at kunne hjælpe brugerne digitalt; specielt studerende, da disse i højere grad arbejder, er vant til, og forventer at kunne kommunikere digitalt.

Rapporten forsøger at sige at brugerne ikke har et behov for at kunne få digital hjælp ud fra citat fra en af de interviewede brugere:

"Hvis det virkelig brændte på og jeg bare skulle have hjælp, så ville jeg tage fysisk ned på et bibliotek og snakke med en bibliotekar. Jeg er ikke sikker på, at jeg ville kunne formulere mit behov digitalt."

Der er overvældende evidens i litteraturen for, at brugeren har svært ved at udtrykke sit behov, og at det er igennem dialogen brugeren kan udtrykke sit behov, så det er efter vores mening en grov simplificering at tage udsagnet til indtægt for at brugerne ikke har brug for at kunne kommunikere digitalt med biblioteket.

Tilsvarende mener vi, at det er bibliotekerne der bør understøtte borgerens digitale udfordringer med f.eks. video-guides, også selv om borgeren ikke på forhånd kan udtrykke det behov, da det er situationsbestemt. Eksempelvis blev videoen "Sådan opretter du MitID" fra eKurser vist over 1000 gange i en 6 måneders periode fra april 2022, hvor den blev formidlet direkte på vores hjemmeside [herningbib.dk](http://herningbib.dk). Det kan altså godt være, at borgeren ikke har en forventning om at kunne få denne hjælp på biblioteket, men bibliotekerne bliver brugt, når behovet er der.

Vi vil fejle, hvis vi ikke også digitalt har et tilbud, når behovet opstår hos brugeren. En satsning udelukkende på det, der har den bredeste efterspørgsel vil true vores position som troværdig kilde til viden. Positionen kan ikke alene forsvares fra det fysiske rum, og slet ikke overfor de udelukkende digitale brugere. Vi mener altså at den tekniske funktionalitet fra netjenesterne bør være til stede i det fokuseret digitale tilbud, som minimum i CMS'en, f.eks. en kommunikationsplatform som Glenn Leervad Bjørnhart nævnte på onlinemødet d. 17. marts 2023.

Hvorvidt det enkelte bibliotek vil gøre brug af funktionaliteten, enten i sig selv eller i et samarbejde mellem flere biblioteker er os ikke vigtigt for nuværende. For os er selve funktionaliteten vigtig, og vi vil ikke i Herning frasige os muligheden for at kunne kommunikere digitalt med brugeren.

### *Målbillede 2*

I forlængelse af anbefalingen side 27, så er vi også enig i anbefalingen side 46, om at det lokale folkebibliotek, skal stå som afsender af det digitale tilbud. Vi dog ikke enig i de resterende anbefalinger for målbillede 2. Naturligvis er det gode biblioteksindhold vigtigere end det der er produceret lokalt (side 44), men det må bare ikke umuliggøre at der lokalt kan produceres i forhold til de opgaver, som biblioteket har lokalt. Det er for begrænset, hvis der ikke kan produceres og formidles andet lokalt indhold med medmindre det drejer sig om lokale arrangementer eller aktiviteter i det fysiske bibliotek. Hvis indhold og formidling igen udelukkende bliver rettet mod det brede segment og den forbrugsorienterede bruger, så umuliggør det vores lokale opgave med at fremme oplysning og uddannelse digitalt.

### *Målbillede 3*

Her er vi enig i anbefalingen, at vi ikke skal lave målgruppespecifikke universer, men vi er af den opfattelse, at man lokalt bør have muligheden for at kunne lave målrettet indhold. Vores holdning her gælder i øvrigt også en målrettet løsning til børn, hvor vi ikke deler bestyrelsens holdning til, at der er behov for en specifik webbaseret og app løsning.

## **Scenarierne**

Bestyrelsen har valgt at opstille de to scenarier, som de er blevet præsenteret i den afsluttende rapport fra IIAB og Implement, og senne hælder til scenarie 1. Vi antager at denne foreløbig stillingtagen udelukkende baserer sig på den udsendte rapport, idet vi fra Herning Bibliotekerne på medlemsmødet d. 31. januar 2023 efterspurgt økonomi for de forskellige scenarier og efterfølgende også har spurgt til andet empiri, som måtte lægge til grund for bestyrelsens "hældning".

Som det fremgår af ovenstående, så mener vi, at scenarie 1 er for begrænset i forhold til de opgaver, vi som kommunalt folkebibliotek forventes at løfte. Vi er nødt til at have et bredere perspektiv end "borgernes kernebehov for effektivitet" som en ren efterspørgselsstyring. Effektivitet er også at have tilbuddet, når behovet opstår! For at gøre dette mener vi, at den tekniske funktionalitet som f.eks. en kommunikationsplatform, bør inkluderes i scenarie 1.

Der er i begge scenarier en ensidig fokusering på litteraturformidling, men bibliotekerne har andre opgaver end blot at understøtte kulturelle aktiviteter i form af læse eller lytte litteratur og se film. Vi har brug for at kunne formidle meget andet indhold og ofte i en lokal kontekst: Servicering af studerende på lokale uddannelsesinstitutioner, kulturarv og samfundsforhold i øvrigt. På det netop afholdte BCF-årsmøde brugte vi to dage på at høre og snakke om bibliotekernes rolle i forhold til bæredygtighed, et emne der atter tages op på DBs årsmøde, men hvordan skal vi lykkes med dette, hvis vi ikke kan producere indhold og formidle digitalt, som passer ind i en lokal kontekst?

Ambitionen om at reducere de samlede udgifter og øge kvaliteten til litteraturformidling er vi enig i, hvorfor vi heller ikke ser nødvendigheden af en bevarelse

af Litteratursiden som en selvstændig side. Litteraturformidlingen bør ske nærmest brugeren, integreret i det lokale CMS, men kan produktionen af litteraturformidling ske på en måde, hvor der bruges færrest mulige lokale ressourcer, er vi åbne overfor det. Det må dog ikke fjerne muligheden for at sætte litteraturformidlingen ind i en lokal kontekst.

Vi er meget enig i at folkebibliotekernes digitale tilbud i fremtiden bør eksistere som ét samlet værditilbud med ét tydeligt fælles brand og med det lokale bibliotek som afsender.

*Vores anbefaling til bestyrelsen er derfor:*

- *At den inddrager de tekniske funktionaliteter fra netjenesterne i scenarie 1, særligt en fælles kommunikationsplatform*
- *At der ses bredere end litteraturformidling*
- *At den lokale mulighed for at bestemme og producere indhold bevares, også bredere end i forhold til arrangementer og aktiviteter i det fysiske rum*

## Rapportens øvrige anbefalinger

Rapporten fra IIAB og Implement kommer med en lang række anbefalinger til fremtidig organisering og arbejde, og vel vidende at bestyrelsen ikke forholdt sig til disse på nuværende tidspunkt, og at der senere kommer en proces omkring dette, så vil vi gerne knytte nogle ord til anbefalingerne på et overordnet niveau. Det vil vi gerne fordi, at konsulenterne beskriver anbefalingerne som forudsætninger, og det er jo gerne sådan, at siger man A så følger B, medmindre man gør noget aktivt.

Da foreningen blev stiftet i forbindelse med at staten overdrog bestillerfunktionen til KL skete det bl.a. i ønsket om at bevare nærheden og indflydelsen for folkebibliotekerne på deres brugergrænseflader. I anbefalingerne ser vi en bevægelse væk fra dette med mere centralisering og mindre indflydelse, begrundelsen er fra konsulenternes side et behov for at kunne handle mere agilt. Medlemsindflydelse har selvfølgelig en omkostning, og selvfølgelig kan ting gøres anderledes, men som forening skal vi nøje overveje, hvordan og hvad vi gør.

Rapportens side 12 viser en overordnet samlet handleplan for initiativer, som IIAB og Implement mener skal til for at nå i mål med deres anbefalinger, og af de seks indikerede initiativer er kun de to af dem direkte knyttet til fokuseret tilbud. Vi er meget bekymret for det ressourceforbrug, som vil skulle bruges internt i foreningen på denne omstilling, særligt set i lyset af den store forsinkelse, der er på leverancen af NEXT. Det har allerede ført til ekstra udgifter, så der er et behov for, at Next bliver færdig gjort.

Vi mener, at vi har et behov for et større fokus på leverancerne fremfor en større omorganisering af foreningen internt i forhold til arbejds måden. Vi mener sagtens, at foreningen kan lykkes i sit arbejde, hvis og forudsat at medlemmerne inddrages. Det kan gøres uden dyre langvarige processer foretaget af eksterne

konsulenter, som ikke kender folkebibliotekerne og deres behov. Folkebibliotekerne rummer sammen en stor viden og kan bidrage, men det kræver at man spørger dem! Ved en organisering som anbefalet frygter vi en endnu mere forbrugsorienteret, nærmest kommerciel, tilgang til vores digitale tilbud med ensidig fokus på den skønlitterære formidling, men folkebibliotekerne er meget mere end det. Der ligger efter vores opfattelse en stor risiko for folkebibliotekerne og foreningen, hvis man vælger den vej.

På vegne af Herning Bibliotekerne

Steen Ammentorp  
Leder af IT



📍 Østergade 8  
7400 Herning

☎ Tlf. 96 28 88 00  
✉ biblioteket@herning.dk  
🌐 www.herningbib.dk

