

Modelprogram for fremtidens biblioteks-service – en etnografisk baseret undersøgelse af biblioteks- kulturen i Danmark.

Den røde tråd i biblioteksvirksomheden har gennem årene været en demokratisk bestræbelse over for den danske befolkning: En ligelig service for alle. Givet den lovgivningsbestemte, institutionelle ramme om at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet, hvad er det så for en service, der skal fyldes ind i rammen? Hvordan skal den service forstås, hvad skal den indeholde, og hvordan skal den tilvejebringes for at opleves relevant og meningsfuld for borgere i dag?

Hvordan skal oplysning og dannelse omsættes til sam- og fremtidens biblioteksservice?

Med andre ord:

Hvordan skal vi forstå behovene for oplysning og dannelse i velfærdssamfundet i dag for at kunne gentænke og 'opfinde' folkebiblioteket og de biblioteksansatte på ny?

"Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet". 30% af danskerne kommer aldrig på biblioteket og kommunerne overvejer, hvordan bibliotekerne bringes bedre i spil.

En undersøgelse af borgernes forhold til folkebibliotekernes formål, frigjort fra nuværende struktur, kan kaste nyt lys over bibliotekets mulige udvikling: Hvilke forestillinger og praksis har borgerne i relation til de opgaver, som er bibliotekets hovedformål at understøtte? Hvordan tegnes et billede, der ikke blot reproducerer selvforståelse og nuværende struktur og tilbud?

Projektet omfatter 3 faser:

1. Afdækning af viden og "ikke-viden", som grundlag for design af etnografisk undersøgelse.
2. Etnografisk baseret undersøgelse af borgernes håndtering af opgaver, forestillinger og praksis i relation til bibliotekets hovedformål.
3. Fremtidsorienteret anvendelse af undersøgelses resultater og samlet formidling.

Resultatet vil være et modelprogram (MP) – dvs. en anvendelsesorienteret formidling af viden om borgernes behov i relation til bibliotekets hovedformål – med centrale og decentrale beslutningstagere som målgruppe.

Baggrund

Bibliotekerne tages for givet: I mere end 100 år har der været biblioteker i Danmark. Bibliotekerne indgår ligesom Danmarks Radio, museerne m.fl. i velfærdssamfundets oplysningsøjle.

Bibliotekerne står derfor ligesom resten af velfærdssamfundet i en situation, hvor de vilkår, som oprindeligt var med til at bestemme deres rolle og udformning er ændret. Megatrends som globalisering, digitalisering, individualisering og fremvækst af vidensøkonomien ændrer rammebetingelserne for bibliotekerne – bl.a. i kraft af borgernes ændrede forestillinger og praksis på en række af bibliotekets hidtidige kerneområder.

Der findes en række indikatorer på denne voksende inkongruens, bl.a.:

1. At de biblioteksansatte slås med deres faglige identitet
2. At kommunerne overvejer sammenlægning af bibliotek og bredere borgerserviceopgaver
3. At store dele af borgerne aldrig går på biblioteket

Ad. 1

Identitetskrisen består (måske) i grove træk af, at rollen og arbejdsopgaverne er skiftet markant for den biblioteksansatte gennem de sidste 20 år. Fra at være en autoritet, som brugte sin tid på at formidle og lukke op til en verden af viden, står de biblioteksansatte i dag overfor brugere, som er langt mere selvhjulpne, specialiserede og for hvem viden er tilgængelig fra mange fronter.

Det giver sig bl.a. udtryk i, at mange ansatte ikke finder det attraktivt at have udlånsvagt – i hvert fald ikke sammenlignet med skrivebords-tiden, hvor der udfyldes en mere specifik og videns-krævende opgave.

Ad. 2

Et modeludviklingsseminar om biblioteker og borgerservice tiltrækker mere end 100 deltagere oktober 2009. Er det virkelig her løsningen findes? Er bibliotekets fremtid at finde som kontaktpunkt mellem borgerne og kommunen, og integreret i den kommunale service som sådan?

Ad. 3

Af seneste Kompas undersøgelse fra Gallup fremgår det, at meget store dele af de individorienterede segmenter aldrig går på biblioteket, mens en tilsvarende stor del af de fællesskabsorienterede kommer der minimum en gang om ugen.

For at kunne forny biblioteket er der behov for at forstå, hvilke forestillinger og praksis borgerne har i relation til bibliotekets kerneopgaver, og for at tegne et billede af borgerne som ikke blot reproducerer bibliotekets traditionelle selvforståelse og nuværende struktur og tilbud.

Et modelprogram

Mange biblioteker ønsker at evne at tænke nyt og skabe øget værdi for deres brugere. Det kan være en overordentlig svær udfordring, fordi det kræver, at man holder igen med sine egne "gode ideer" og forstår sine

kunder, medarbejdere eller brugere på ny, hvis en løsning skal kunne skabe reel værdi.

Var Bibliotekerne en samlet virksomhed kunne den efterspørge input til en langsigtet strategi for innovation & udvikling. Nu er bibliotekerne ikke én virksomhed, men underlagt statslig rammelovgivning og decentral kommunal forvaltning. Behovet for input til udvikling af strategier for fremtidens biblioteker er dog ikke af den grund mindre. Vilklårene er blot således, at det kan være vanskeligt for de enkelte kommuner at løfte opgaven.

Nærværende projektoplæg er et bud på, hvordan der på tværs af bibliotekerne i Danmark kan tilvejebringes et bredt anvendeligt input, som kan bistå kommunerne i deres arbejde med at udvikle strategier for biblioteker.

For at kunne forny biblioteket er der behov for:

- dels at forstå, hvilke forestillinger og praksis borgerne har i relation til de opgaver, biblioteket har som sit hovedformål at understøtte
- dels at tegne et billede, som ikke blot reproducerer bibliotekets traditionelle selvforståelse og nuværende struktur og tilbud.

Biblioteket er en institutionel struktur opbygget over de sidste godt 100 år. Men bibliotekets struktur og traditionelle udformning er ikke et formål i sig selv. "Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet (...)"

En undersøgelse af borgernes forhold til oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet, kombineret med en analyse af de kernekompetencer, der findes på biblioteket, frigjort fra bibliotekets nuværende struktur, kan kaste nyt lys over bibliotekets mulige udvikling.

En "frigjort" analyse kan dog ikke stå alene. Skal den anvendes til at udvikle biblioteket, må den sammenholdes med en undersøgelse af de kvaliteter og mangler, som brugerne af biblioteket oplever i dagens service.

Undersøgelsens samlede resultater skal kunne anvendes af kommunerne og staten i forbindelse med de kommende års beslutninger om, hvordan bibliotekerne skal udvikles – altså udgøre et modelprogram for fremtidens biblioteker.

Undersøgelsens resultater vil tilbyde indsigter og modeller, som kan anvendes i centrale og decentrale beslutningsprocesser og medvirke til at sikre et solidt grundlag for den videre udvikling af de danske folkebiblioteker.

Hovedelementer

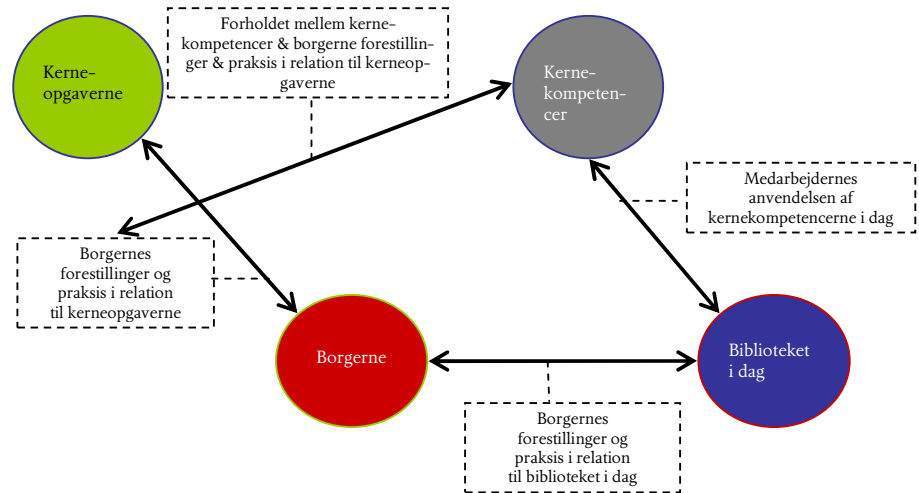
Det er projektets ambition at forny de måle- og analysemetoder, som bibliotekerne traditionelt har anvendt, og tilvejebringe et resultat, der kan fungere som solidt fundament for bibliotekernes udviklingsarbejde.

Inspirationen til undersøgelsen er bl.a. hentet fra den massive brugerundersøgelse, som lå til grund for skabelsen af "IDEA-stores" i London – en undersøgelse, som ledelsen fortsat benytter i den strategiske udvikling, i dag 9 år efter undersøgelsen blev lavet.

Undersøgelsen vil udforske relationerne mellem:

Borgernes forestillinger og praksis i relation til bibliotekets hovedformål

Borgernes forestillinger og praksis i relation til biblioteket i dag
 Bibliotekets kernekompetencer i relation til ovenstående
 (se illustration)



Undersøgelsen vil dermed tilvejebringe en beskrivelse af sammenhænge mellem borgernes behov & bibliotekernes kompetencer – uden at tage den nuværende udformning af bibliotekerne for givet. En sådan beskrivelse skaber grundlag for en helt åben drøftelse af hvilke borgerbehov, der bør tilfredsstilles, og hvordan de eksisterende kompetencer kan anvendes hertil.

For at kunne levere ovenstående indeholder undersøgelsesdesignet metoder der gør det muligt at forstå:

- A. Bibliotekets kerneopgave
- B. Borgerne og brugerne, og deres praksis og forestillinger
- C. Biblioteket i dag – inkl. eksisterende kernekompetencer

En anvendelsesorienteret undersøgelse skal formå at skabe en sammenhæng mellem dimensionerne, som tilvejebringer et grundlag for at tænke innovativt om fremtidens bibliotek.

Der vil være tale om et multimetodisk undersøgelsesdesign, der både inddrager analyse af tilgængelig statistik, gennemførelse af surveys og kvalitative undersøgelser baseret på etnografisk metode.

Ad. A.

Analyse af bibliotekets selvforståelse – Kort beskrivelse af udviklingen i bibliotekets struktur og virkemåde i relation til hovedformål beskrives historisk. På baggrund af forskningsbaseret input tilvejebringes forskellige perspektiver på begreberne: Oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet og borgernes forhold til samme.

Ad. B

Brugere og ikke brugere af biblioteket i dag kortlægges gennem tilgængelig statistik

Brugere segmenteres i relation til deres forestillinger og praksis i relation til biblioteket i dag og de opgaver brugerne står med i relateret til bibliotekets hovedformål.

Forestillinger og praksis undersøges kvalitativt i henhold til demografiske karakteristika og relevante variationer over informanter; Alder, køn & uddannelsesniveau.

Ad. C

Brugeres anvendelse af bibliotekets ydelser kortlægges på baggrund af tilgængelig statistik.

Brugernes oplevelse af biblioteket undersøges gennem etnografisk base-rede undersøgelser.

Kernekompetencer kortlægges gennem kvalitative interviews med medarbejdere.

INNOVATIV ETNOGRAFI

De første skridt mod succesfuld innovation handler om at identificere muligheder, der er baseret på fremtidige brugerbehov. Dem kan man nærme sig ved at identificere menneskers ikke-erkendte eller umødte behov. Her har etnografien en styrke: ved at benytte kvalitative etnografiske metoder (semistrukturerede kontekstuelle dybdeinterviews, observation mm) går undersøgelsen i dybden med menneskers oplevelser, praksis og forestillinger i den 'virkelige' kontekst, og der tilvejebringes et nuanceret billede af forskellige brugervirkeligheder og brugerbehov.

Den etnografiske tilgang vil betyde, at projektet kommer bagom de forhold som tages for givet. Forhold som kan stå i vejen for, at man får stillet spørgsmål til det, man ikke ved, og dermed kan fremprovokere helt nye bud på, hvordan man løser en given opgave.

RESULTATER

Kernen i udformningen af et modelprogram for fremtidens biblioteker er at afdække, afklare og udvikle begreber, principper og processer, der kan anvendes i en konkret fastlæggelse af relationerne mellem borgere & service.

Udfordringen bliver således på den ene side at tilvejebringe en specifik indsigt i hver af disse dimensioner (borgere & services) og på den anden side at afdække deres indbyrdes relationer.

En fastlæggelse af "den gode kvalitet" løsrevet fra bibliotekernes konkrete hverdag og de politiske beslutningsprocesser og prioriteringer i kommunerne, kan meget vel udvikles til en smuk vision, men risikere at miste sin umiddelbare anvendelighed.

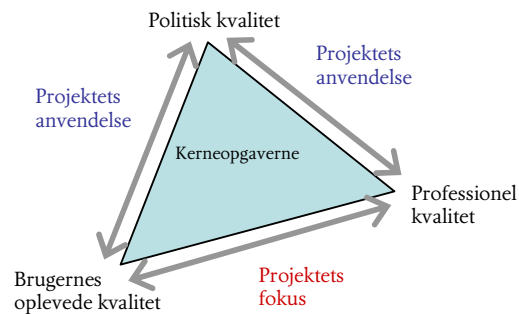
Et modelprogram skal kunne bruges. Et modelprogram skal være en hjælp til at skabe kvalitetsforbedringer, også hvor der ikke er rum og ressourcer til det bedste. Et modelprogram skal udformes, så der gives beslutningstagere og projektudviklere en lyst, og en hjælp, til at gøre deres bedste inden for de rammer, der findes.

Modelprogrammet vil derfor tilvejebringe indsigt og innovationsspor på tre niveauer:

1. Kvalitetsforbedringer - dvs. grundlag for iværksættelse af service redesign.
2. Service innovation - dvs. grundlag for udvikling af nye services til bestemte borgere.
3. Radikal innovation – dvs. formulering af nye paradigmer for bibliotekets virke.

ANVENDELIGHED

Bibliotekerne indgår i kommunernes samlede opgave-portefølje og vil som sådan indgå i samlede politiske prioriteringer i kommunerne. Aktuelt overvejer mange kommuner f.eks., hvordan der kan skabes synergi og sammenhæng mellem biblioteker og kommunens borgerserviceopgaver. Undersøgelsen har ikke til hensigt at komme med anbefalinger, men at skabe et solidt grundlag for at træffe beslutninger om, hvordan biblioteket kan indgå i den samlede opgaveløsning.



Undersøgelsens resultater vil blive formidlet med henblik på størst mulig anvendelighed i de decentrale beslutningsprocesser. Der er i organisering af projektet lagt vægt på, at kommunale embedsmænd & beslutningstagere bidrager til at sikre anvendelighed.

FASEOPDELT GENNEMFØRELSE

Udvikling af modelprogrammet opdeles i tre faser. På den måde at sikres det, at de indsigter der tilvejebringes medvirker til at kvalificere næste fase.

Fase 1:

- Perspektiver på hovedformålene tilvejebringes gennem inddragelse af samfundsvidenskabelig og humanistisk forskning.
- Tilgængelige statistiske data af relevans for problemstillingen indsamles og analyseres.
- Stakeholder-workshop – afklaring af perspektiver og fokus

På baggrund af ovenstående udarbejdes et detaljeret design for fase 2.

Fase 2:

- Der gennemføres etnografiske undersøgelser blandt brugere, ikke-brugere og medarbejdere på baggrund af fase 1 indsigt.
- På baggrund af undersøgelsesmaterialet udarbejdes en samlet analyse, der udpeger centrale dilemmaer & tematikker for borgernes op-

levelser af biblioteket, relevansen af nuværende services og barrierer for anvendelse.

- Bred stakeholderworkshop, hvor indsigter kvalificeres og valideres
- I forlængelse heraf udarbejdes innovationsspor – dvs. beskrivelse af mulige udviklingsretninger – på de tre ovenfor nævnte niveauer.

Det afklares, hvordan fase 2 resultaterne bedst opsamles og formidles med henblik på anvendelse i kommunale beslutningsprocesser.

Fase 3:

- Analyser og innovationsspor samles til en række sammenhængende fremtidsscenarier, som gøres til genstand for regionale workshops.
- Modelprogrammets resultater og scenarier samles i et anvendelsesorienteret format, som præsenteres for alle interesserede kommuner ved en afsluttende konference.

Styregruppe har stop/go mandat i forbindelse med faseovergange.