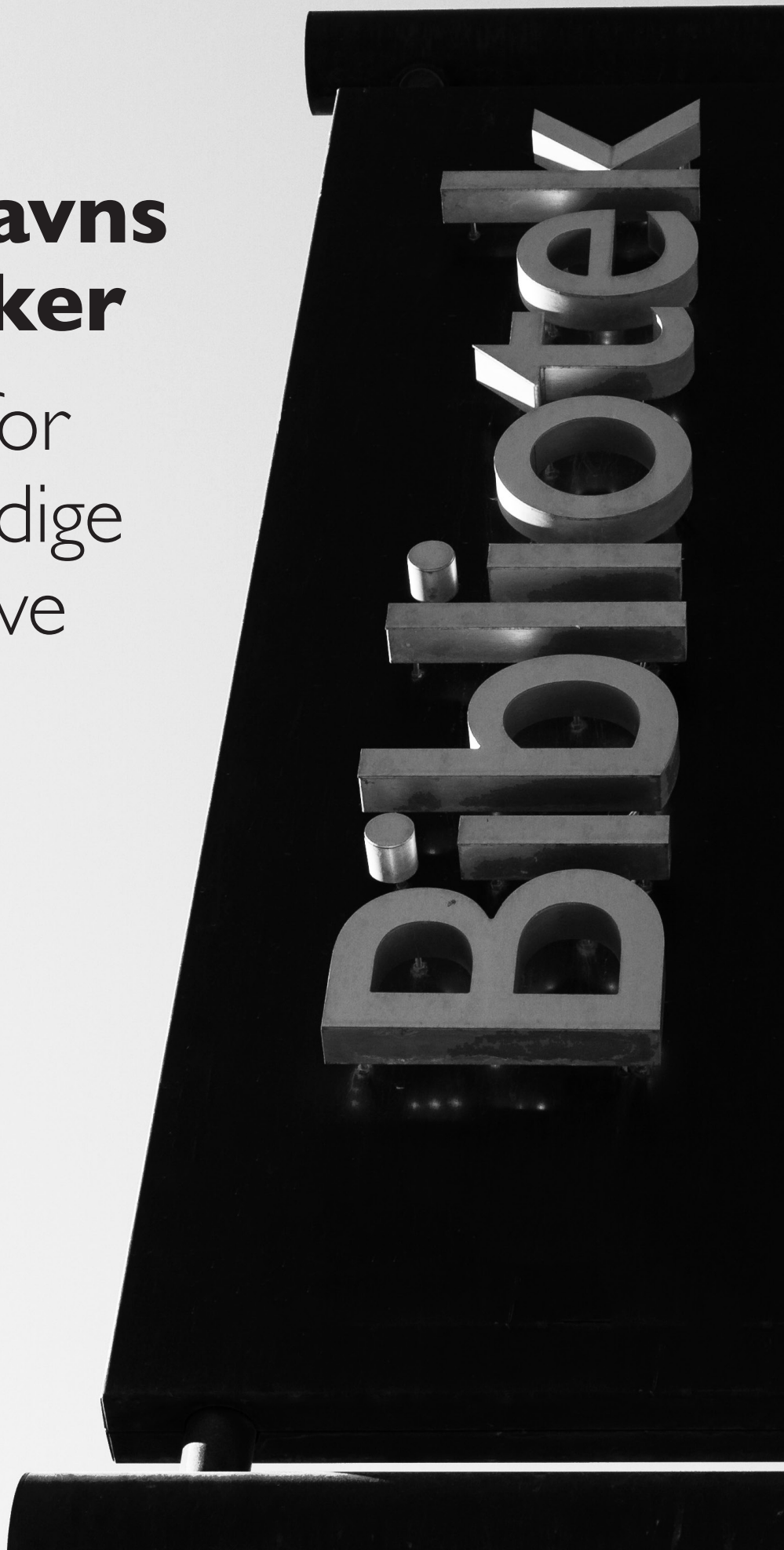


Københavns Biblioteker

Scenarier for
den fremtidige
kerneopgave

BILAG



Københavns Biblioteker

Scenarier for den fremtidige kerneopgave

Bilag

Redaktion

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Udgivelsesår

2018

Layout og illustrationer

KKdesign, Københavns Kommune

Fotos

Københavns Kommunes billedarkiv

Colourbox

Tryk hos

Rosendahls A/S

Oplag

200

Omverdensanalyse for Københavns Biblioteker

Denne omverdensanalyse er udarbejdet af Jens Thorhauge som et procesredskab til at udvikle scenarier, der skal medvirke til at afklare Københavns Bibliotekers fremtidige kerneopgave. Scenarierne skal belyse effekter og konsekvenser af forskellige strategier. Analysen gennemføres derfor ud fra en biblioteksfaglig synsvinkel, hvor vægten lægges på bibliotekets stakeholders. Bibliotekerne er naturligvis under påvirkning af globale udviklingstendenser, der løbende ændrer forudsætningerne for biblioteksdriften. Bibliotekerne er i høj grad bestemt af national lovgivning og tradition, men der er også et betydeligt kommunalt spillerum for de enkelte bibliotekers satsninger og samarbejdsrelationer, som her er særligt i fokus, fordi bibliotekerne her kan påvirke biblioteksudviklingen. Københavns Biblioteker er allerede i gang med en forandringsproces. Scenarierne i rapporten skal bruges til at afklare, om der skal ske ændringer eller justeringer i kursen, ligesom der søges et klarere politisk mandat og et stærkere ejerskab til biblioteksstrategien blandt medarbejderne.

Indhold

3	Folkebibliotekets historie og mission
6	Folkebibliotekets omgivende rum
7	Eksterne stakeholders
7	Politiske rammer
9	Københavns demografi
10	Daginstitutioner, folkeskoler og uddannelsesbiblioteker
11	Folkeoplysningsforbund
12	Udviklingen i medieproduktion og -forbrug
14	Bogmarkedet
15	Konflikt om udlån af e-bøger
16	Bibliotekernes samarbejde med DR
16	Kommunens borgerservice
18	Interne stakeholders
18	Bibliotekets udfordringer
20	Københavns Biblioteker
22	Bibliotekets brugere
25	Bruger- og benchmarkundersøgelse
26	Valg og dilemmaer – organisationen
27	Holdninger

Folkebibliotekets historie og mission

Folkebibliotekets historiske rødder findes i den europæiske oplysningsbevægelse i slutningen af 1700-tallet, hvor bibliotekerne blev set som redskaber til frigørelse af borgerskabet og senere også af arbejderklassen. I 1775 gav historiker og bogsamler P.F. Suhm offentligheden adgang til at låne fra sit private bibliotek i København. I 1793 blev Det Kongelige Bibliotek offentligt. Op gennem 1800-tallet voksede der offentligt tilgængelige folkebogsamlinger op i flere og flere byer og sogne. I 1885 var der samlinger i næsten alle byer og mere end 1000 sognebogsamlinger. De fleste bogsamlinger var private og baseret på medlemskab, men der var også en del kommunale samlinger. Initiativet til en bogsamling blev ofte taget i regi af foreninger: afholdsbevægelsen, borger- og håndværkerforeninger og fagforeninger. I 1882 kom folkebogsamlingerne første gang på Finansloven med et beskedent tilskudsbeløb. Samlingerne var generelt stærkt fokuseret på faglitteratur og havde et klart oplysnings- og dannelsessigte. Lystlæsning var henvist til kommercielle lejebiblioteker.

I USA udvikledes *free public libraries* med stor hast, især gennem anden halvdel af 1800-tallet, hvor forretningsmanden Andrew Carnegies donationer til biblioteker var med til at sætte en ny standard. Carnegies tilskud var betingede af, at lokalsamfundet selv skød penge i bibliotekerne. Hans filosofi var, at bibliotekerne skulle være frit tilgængelige for dem, der ville og kunne lære mere. Bibliotekerne kom til at spille en enorm rolle i selvuddannelsen af de mange borgere i landet, herunder de mange indvandrere. Filosofen John Deweys opfindelse af decimalclassesystemet, udviklingen af

katalogiseringsregler, opfindelsen af det flytbare katalogkort i stedet for protokoller og oprettelsen af egentlige bibliotekaruddannelser var samtidig med til at effektivisere bibliotekerne.

De amerikanske biblioteker blev model og forbillede for den biblioteksudvikling, der fulgte i Danmark med oprettelsen af Statens Bogsamlingskomité i 1910. Den første danske bibliotekslov blev vedtaget i 1920 og med den, blev Statens Bibliotekstilsyn oprettet. Statens Bibliotekstilsyn havde til formål at udvikle rammer, regler, uddannelse og formidling af bibliotekets tilbud. Bibliotekerne voksede således ud af civilsamfunds initiativer, som stat og kommuner gradvist overtog, professionaliserede og institutionaliserede.

Siden den første bibliotekslov har folkebiblioteker været lovpligtige institutioner i Danmark med fri adgang for alle borgere, de fleste år baseret på gratisprincippet. Formålet har fra begyndelsen været at udbrede almen oplysning, siden 1964 med formuleringen, "at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet". Under formålsparagraffen ligger det demokratiske lighedsideal: fri og lige mulighed for alle til at danne en mening og skaffe sig indsigt i alle samfundsmæssige forhold. Traditionelt set er bibliotekets formål forbundet med to traditioner, dels den demokratiske bestræbelse på at gøre borgerne myndige og deltagende gennem oplysning og dannelse, og dels en humanistisk tradition, der ser livslang læring som en personlig udviklingsopgave for det enkelte menneske. Det indebærer, at folkebibliotekerne både skal understøtte og stimulere grundlaget for

demokratisk debat og deltagelse samt udvikle og styrke kulturel og personlig identitet. Livslang læring forbindes i dag oftest med de samfundsmæssige behov for innovation og fleksibilitet i det globale og digitale videnssamfund, hvor det enkelte individ udvikler nye kompetencer gennem hele livet. Livslang læring sikrer samfundets konkurrencedygtighed, men bidrager også til, at mennesker fungerer som borgere i samfundet og som individer. Med den voksende diversitet i befolkningen er sammenhængskraften udfordret. Bibliotekerne spiller en vigtig rolle, der skal understøtte demokratiet og fællesskabet med gratis oplysnings- og læringstilbud. Men der er mange andre aktører på det diffuse oplysningsmarked, og et helt grundlæggende problem for folkebibliotekerne er, at de primært måler deres effektivitet kvantitativt på antal udlån og brugere, men ikke har evidens for effekt i forhold til det ideelle mål.

Bibliotekets felt var i industrisamfundet instrumentelt: at sikre fri og lige adgang til kilderne til dannelse, først og fremmest det trykte ord. Derfor var bibliotekets opgave let at identificere: opbygning og udvikling af en frit tilgængelig mediesamling baseret på kvalitet og alsidighed. Med digitaliseringens gennembrud mistede denne opgave sin hidtidige betydning, fordi alle kunne få informationer over alt ad andre kanaler. Som følge deraf forekom en nedgangskurve i bibliotekernes udlån. Bibliotekerne sætter i dag ind over for denne udvikling med en øget arrangementsvirksomhed og iværksættelse af læringsprogrammer, bl.a. rettet mod nye medier. Dette skifte har ført til en stigning i besøgstallet, og mens udlånet af fysiske bøger falder, så stiger udlånet af e- og især lydbøger.

Let adgang til alle typer medier skaber imidlertid ikke i sig selv oplysning og dannelse. Det forudsætter formidling og tilegnelse. Bibliotekernes opgaver er derfor blevet mere procesorienterede, og kerneopgaven i de fleste biblioteker er skiftet fra at give adgang til information til det mere aktive at fremme borgernes brug og tilegnelse af viden. Bibliotekernes overordnede opgave bliver således at skabe værdi for borgerne ved at inspirere til fortsat udnyttelse af medier til erkendelse, oplevelse, møder og dannelse. Et godt bud på et "mission

statement" finder man hos universitetsprofessor David Lanke: "to improve society through facilitating knowledge creation in their communities".

Bibliotekerne skal have fokus på borgerne i stedet for på samlingen, hvilket skaber større diversitet i formidlingen og nødvendiggør tydeligere prioritering af målgrupper og behov end tidligere. Fokus på borgerne har også medført en afdækning af behov, der er mere tydelige end tidligere. I et mere fragmenteret samfund og et samfund, hvor der er udbredt lav *civic knowledge*, iværksætter bibliotekerne aktiviteter, der understøtter *civic literacy*: viden om, hvordan man tager aktiv del i samfundet og iværksætter aktiviteter, der styrker demokratiet.

Markedet for oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet er umådeligt stort og diffust og omfatter principielt alle borgere og alle medier. Intet menneske og intet fag er i princippet biblioteket fremmed. Aktørerne på markedet er ligeledes utallige. Det er uddannelsesinstitutioner, public service-medier, kommercielle medier, foreninger og organisationer af meget varierende art. Bibliotekets felt eller unikke rum kan dog snævres ind, da det er relateret til uformel læring og upartisk public-service-lignende virksomhed på borgernes præmisser. Det unikke rum er det åbne, upartiske rum, der indeholder gratis tilbud om at få hjælp til læring og inspiration alene eller sammen med andre.



Folkebibliotekets omgivende rum

En mere generel omverdensanalyse – for eksempel Pestel-analysen - ville lægge vægt på megatrends. Megatrends er naturligvis også relevante for analysen her i forhold til udvikling i borgernes livsbetingelser og oplysningsbehov. Et eksempel på en megatrendanalyse er PwC's *Board Survey 2017*, der udpeger fem globale megatrends: de hastige teknologiske ændringer, ændringer i den økonomiske magtbalance, demografiske ændringer, urbanisering samt klimaforandringer og ressourcer. Disse trends er gennemgående i mange analyser med varierende vægtninger, og de dækker bl.a. over fænomener som robotics og automatisering, disruption, big data mfl. Det er trends, der ændrer arbejdsmarkedet og borgernes livsbetingelser og konstant skaber behov for nye kvalifikationer og forståelsesrammer på mange niveauer. Udviklingen skaber således et bredt aktionsrum for en åben og fleksibel oplysningsinstitution.

Skulle denne analyse gå tættere på og mere systematisk til borgernes oplysnings- og kulturbehov, ville en socioøkonomisk analyse af Københavns befolknings-sammensætning være relevant, men dette ligger udenfor denne analyses rammer. Det er dog relevant at nævne, at der siden årtusindskiftet har udviklet sig større social og økonomisk ulighed i Danmark, fattigdommen øges i visse grupper, og den negative sociale arv er en stærk faktor. Det bør ligeledes bemærkes, at det senmoderne samfund ifølge en lang række analyser af teoretikere som Giddens, Bauman og Lyotard er karakteriseret ved en stadig flydende opløsning af traditionelle institutioner, relationer og roller med en betydelig individualisering og identitetsløshed til følge.

Dette kan ses som en trussel mod samfundets sammenhængskraft.

Som følge af blandt andet demografiske forandringer sættes velfærdsstaten under pres med stærk økonomisk styring og strammere bevillinger til følge. Der er også konturer af et ændret medborgerskabsideal, blandt andet i kommunale frivilligheds- og sundhedspolitikker, hvor rettighedskultur afløses af mål om mere aktivt medborgerskab, hvor inddragelses af borgere, private virksomheder, civilsamfund er i centrum. Disse udviklingstendenser betyder ændrede vilkår, opgaver og muligheder for bibliotekerne og deres interessenter. Blandt andet presses den traditionelle, ressourcekrævende, personlige betjeningskultur af forbedrede muligheder for selvbetjening, der ofte er mindre værdsat af borgerne.

Eksterne stakeholders

Denne biblioteksfagligt vinklede omverdensanalyse opererer med to typer faktorer - de eksterne faktorer og de interne faktorer. De eksterne faktorer omfatter bibliotekernes politiske rammer, Københavns demografi, ændringer i vilkårene for brugere, partnere og konkurrenter samt i vilkårene for bibliotekets leverandører, forfattere og forlag. Relevant er især udviklingen af uddannelsesområdet, mediemarkedet og borgernes kulturelle vaner.

Politiske rammer

Københavns Biblioteker er underlagt biblioteksloven - en rammelov, der gør biblioteksbetjening af børn og voksne til en obligatorisk kommunal opgave. Formålene er parallelle med public service-virksomheders, nemlig "at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet" på grundlag af "kvalitet, alsidighed og aktualitet" og upartiskhed i medievalget. En specifik kerneopgave for bibliotekerne i det brede public service-spektrum er at imødekomme det individuelt formulerede vidensønske. Loven fastslår gratisprincippet, der betyder, at det offentlige betaler for bibliotekets serviceydelser. Samtidig sidestiller loven forskellige medier, og den opstiller rammerne for opgavefordeling mellem stat og kommune, hvor kommunen driver biblioteker, mens staten primært tager sig af fælles, nationale basisopgaver som registrering, infrastruktur (bibliotek.dk), centralbiblioteker og struktur for lånesamarbejdet, statistik mv.

I den politiske behandling af den nugældende bibliotekslov fra 2000 blev der lagt stor vægt på formålsparagraffen og på at sikre, at formålet kunne opfyldes i et informations- og vidensamfund med ændrede medie- og benyttelsesformer. Formålsparagraffens ord om "at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet" følges op af formuleringen "ved at stille bøger [...] og andre egnede materialer til rådighed [...] herunder internet og multimedier." Denne tænkning er klart forankret i det gamle biblioteksparadigme. I en revision af den norske bibliotekslov fra 2014, der traditionelt har ligget meget tæt op ad den danske, blev den gældende formålsbestemmelse suppleret med at "Folkebiblioteket skal være en uafhængig møteplass og arena for offentlig samtale og debat", en bestemmelse, der er mere i tråd med det nye paradigme og også danske folkebibliotekers praksis.

Med mellemrum rejses der fra danske politikere spørgsmål om gratisprincippet og bibliotekernes opgaver, men endnu ikke med bred opbakning. Brugerbetaling er kendt fra blandt andet Holland og må forventes overvejet som en del af et evt. kommende lovrevisionsforberedende arbejde. I de seneste år har flere interessenter udtrykt et ønske om at revidere loven, hvilket imidlertid ikke har vundet lokalpolitisk genklang. Det skyldes formentlig, at kommunerne inden for den eksisterende bibliotekslov har vide rammer for at udfylde biblioteksopgaven. Det ses blandt andet i forskellen mellem kommunernes bevillinger til bibliotekerne, der er faktor 1:5, henholdsvis omkring 200 kr. pr. borger i

den lavest og omkring 1000 kr. pr. borger i den højest ydende kommune. Men forskellen ses også i forskellige profiler og prioriteringer. København ligger som de øvrige større byer under gennemsnittet mht. bevilling pr. borger, mens de københavnske omegnskommuner generelt ligger i top.

Det bemærkes, at der i den nugældende lov ikke er bestemmelser, som kan problematisere de praksisformer, der har udviklet sig på bibliotekerne i de senere år, bl.a. med større fokus på *civic literacy*, dvs. aktiviteter, der sigter mod at inddrage borgerne aktivt i lokal udvikling og demokrati. Kulturministeren meldte i juli 2017 ud, at der skal iværksættes et analysearbejde af folkebibliotekerne. Imidlertid har ministeren senest på Bibliotekspolitisk Topmøde i Herning i april 2018 sagt, at hun ikke agter at iværksætte ændringer, medmindre bibliotekernes interessenter overbeviser hende om, at det er det rigtige at gøre.

Staten spiller en understøttende rolle for folkebibliotekernes strategiske udvikling. Den gældende nationale strategi hedder *Folkebibliotekerne i vidensamfundet* og er fra 2010. (https://www.slks.dk/fileadmin/publikationer/rapporter_oevrige/folkebib_i_vidensamfundet/pdf/Folkebib__i_videnssamf.pdf). Strategien er senest fulgt op af *Modelprogram for folkebiblioteker* (<http://modelprogrammer.slks.dk/>). Strategien har karakter af et inspirationskatalog og er baseret på en model for det moderne multifunktionelle bibliotek, kategoriseret i fire rum: læring, oplevelse, skabende aktivitet og mødet. Modelprogrammet er vejledende, men bredt anerkendt og udnyttet som udviklingsredskab.

Københavns Kommunes Kultur- og Fritidspolitik 2016-2019 er en overordnet politik, der bestræber sig på at fastlægge sigtelinjer og skabe forventningsafstemning. (https://www.kk.dk/sites/default/files/uploaded-files/kultur-_og_fritidspolitik_til_web_dansk.pdf) Politikken bygger på en vision om storbykultur med åbenhed overfor nye initiativer. Der skal være plads til græs-rødder, iværksættere og professionelle. Borgerne skal kunne sætte sig selv i spil, og byen skal rumme mange forskellige kultur- og fritidstilbud. Politiken bygger

desuden på en række principper: Kulturens egen værdi, demokrati, kvalitet, ytringsfrihed, lokal forankring, rummelighed, lige adgang og beslutningskompetence tættere på borgerne. Endelig konkretiseres politikken i nogle indsatsområder: Faciliteter skal renoveres og skal kunne bruges på tværs af institutioner. Der lægges vægt på at styrke borgerne ved at prioritere hjælp til selvhjælp. Her understreges det, at bibliotekerne kan udfoldes yderligere. Den digitalt tilgængelige by og tværgående samarbejde mellem forvaltninger og institutioner er også centrale indsatsområder. Endelig er der særligt fokus på "det hele barneliv", der blandt andet sigter mod at styrke læringsmiljøer uden for klasselokalet. Københavns kulturpolitik understøtter dermed klart bibliotekernes aktuelle omprioriterings- og udviklingsindsats. Politiken har desuden en vigtig rolle i forhold til at understøtte borgernes sundhed, inklusion og tryghed i byen. Men netop det relativt frie rum, som rammeloven giver kommunerne til at løfte biblioteksopgaven, kan udnyttes mere offensivt. Skal bibliotekerne prioritere de klassiske kernebrugere, eller er der samfundsmæssigt vigtigere oplysnings-, inspirations- og integrationsopgaver, der skal opprioriteres?

Københavns demografi

Status på København 2017, nøgletal for København (https://www.kk.dk/sites/default/files/status_paa_koebenhavn_august_2017.pdf) tegner et billede af betydelige forandringer:

- København er vokset med 28 % siden 1995. Væksten forventes at fortsætte.
- Kommunen har den laveste gennemsnitsalder i landet på 35,9 år.

- Der er større indpendling end udpendling.
- Lavindkomstgruppen udgør over 10 %.
- Næsten 25 % af befolkningen har anden herkomst end dansk. Et flertal af disse er fra ikke-vestlige lande.

Denne udvikling ændrer bibliotekernes rammevilkår og sætter bibliotekerne under pres, da flere borgere med større diversitet skal betjenes i et stadig hurtigere tempo med stort set de samme ressourcer. I hvilket omfang skal særlige indsatser, eksempelvis understøttelse af integration, prioriteres på bekostning af bredden?



Daginstitutioner, folkeskoler og uddannelsesbiblioteker

DAGINSTITUTIONER

De pædagogiske læreplaner i daginstitutionerne rummer mål i relation til sproglig udvikling og kulturelle udtryksformer, hvilket er værdier som bibliotekerne allerede bidrager til. "Børnehavebiblioteker", "mediepoter" og særlige indsatser som for eksempel *Bogstart*, en indsats rettet mod sprogstimulering af 0-3 årige i udsatte boligområder, er velevnerede tiltag fra de seneste års biblioteksudvikling. Der er basis for at styrke denne indsats, men det er ressourcekrævende arbejde.

FOLKESKOLER

Med folkeskolereformen i 2014 ændredes bekendtgørelsen for skolebiblioteker, som nu fik navnet *pædagogiske læringscentre*, hvis opgave det er at understøtte læringsrelaterede aktiviteter og skoleudviklingsinitiativer i samarbejde med skolens ledelse. Der er altså fokus på, at læringscentre skal samarbejde med lærerne. De skal dog fortsat formidle kulturtilbud til børn og unge. I bekendtgørelsen fastslås det nemlig, at de pædagogiske læringscentre skal understøtte organisering og tilrettelæggelse af den længere skoledag og samarbejde med idræts-, kultur- og foreningslivet.

Der har i årtier været politiske bestræbelser på at skabe et tættere samarbejde mellem det traditionelle skolebibliotek og folkebiblioteket, ofte i form af et politisk ønske om at integrere de to institutioner. Der er en række eksempler på dette samarbejde med de såkaldte "kombibiblioteker". Dog har der traditionelt fra skolebibliotekarerne været modstand mod et tæt samarbejde, der rækker udover det snævert lovbestemte samarbejde, som blandt andet omfatter fælles katalogiseringsregler. Begrundelsen herfor er, at det er to forskellige formål, som de to institutioner understøtter. Med folkeskolereformen har mange folkebiblioteker gjort en ny indsats for at skabe en tæt samarbejdsrelation med skolerne. Resultaterne har

været meget forskelligartede og har været afhængige af lokale forhold. Folkebibliotekernes lektiecaféer har gennemgående været succesfulde, mens der er et større potentiale for, at bibliotekerne gør en indsats for udvikling af børnenes læsefærdigheder, kreative potentiale og *media literacy*, dvs. evnen til at tilgå, analysere og evaluere forskellige medier. Med skolereformens indførelse af længere skoledage og øget brug af digitale læringskilder i skolerne er der et stort potentiale for, at biblioteket kan understøtte læsning, kreativitet og *media literacy* hos skolebørn. Ørestad Bibliotek, det senest oprettede bibliotek i København, er et velfungerende kombibibliotek. Biblioteksbetjening af skoleelever kan i princippet overlades til de pædagogiske læringscentre, løses i samarbejde mellem bibliotek og skole, eller der kan udvikles et særligt folkebibliotekstilbud til børn i skolealderen. Skal der udvikles flere kombibiblioteker, eller skal skoleområdet passe sig selv?

UDDANNELSESbiblioteker

Der er, på samme måde som med folkeskolerne, et stort potentiale i at skabe en tættere relation mellem ungdomsuddannelserne og biblioteket. Et tættere institutionssamarbejde kan danne grundlag for udviklingen af målrettede aktiviteter til eleverne på ungdomsuddannelser. Dette potentiale er Københavns Biblioteker allerede i gang med at udløse via samarbejde med ungdomsuddannelser.

For de videregående uddannelser gælder som hovedregel, at de har deres egen biblioteksbetjening, men de studerende benytter i vid udstrækning folkebiblioteker som arbejdspladser, hvilket giver basis for formidling af andet end studierelateret materiale.

Folkeoplysningsforbund

Folkeoplysningsforbundene i Danmark har værdier, mål og aktiviteter, der er ganske tæt beslægtet med folkebibliotekerne, men der har ikke været tradition for et aktivt samarbejde mellem oplysningsforbundene og folkebiblioteker, snarere – set fra oplysningsforbundenes side – om konkurrence.

Oplysningsforbundene har rødder i den samme oplysningsstækning som folkebibliotekerne. Med inspiration fra højskolerne oprettede Arbejderbevægelsen i 1924 den første aftenskole, der i udgangspunktet sigtede mod at forbedre arbejdsløse borgeres kompetencer ved at tilbyde undervisning i almindelige skolefag.

Aftenskoleidéen vandt genklang i samfundet, og i 1930 blev den første aftenskolelov vedtaget. Denne byggede, præcis som biblioteksloven, på gratisprincippet. I perioden efter 1945 voksede antallet af forbund, der i udgangspunktet blev oprettet på erklæret ideologisk grundlag, men hovedsigtet var fortsat egentlig skolepræget undervisning, koblet med et mål om at fremme samfundsforståelse. I 1968 blev loven ændret til *Lov om fritidsundervisning*, der udvidede rammerne for, hvilke aktiviteter, der kunne få tilskud. Som følge heraf forekom en hastig stigning i hobbyprægede aktiviteter. I 1971 blev der indført krav om brugerbetaling på alle aktiviteter, og de offentlige tilskud blev betydeligt reduceret.

I forlængelse af loven om fritidsundervisning så man både en tendens til, at de hobbyprægede aktiviteter voksede og til, at den traditionelle dagundervisning gled over i mere institutionaliserede og formelt kompetencegivende rammer – for eksempel Specialarbejderskolen, de senere AMU-centre fra 1965, enkeltfagskurser og senere VUC. I 1990 blev loven om fritidsundervisning erstattet af den første folkeoplysningslov, der siden er revideret flere gange, senest i 2011. I 2017 har Dansk Folkeoplysnings Samråd 36 landsdækkende medlemsorganisationer.

Af Folkeoplysningslovens § 7 fremgår det, at oplysningsforbundenes formål er "at fremme demokratiforståelse og aktivt medborgerskab og med udgangspunkt i undervisningen at øge deltagernes almene og faglige indsigt og færdigheder. Sigtet er at styrke den enkeltes evne og lyst til at tage ansvar for eget liv og til at deltage aktivt og engageret i samfundslivet".

Ifølge undersøgelsen *Danskernes Kulturvaner 2012* har deltagelsen i aftenskoleundervisning i de seneste årtier været stabil i Danmark (https://kum.dk/uploads/tx_templavoila/endelig_danskernes_kulturvaner_pdfa.pdf). Ca. 8 % af befolkningen deltager i aftenskoleundervisning. Tendensen er, at det især er den ældre del af befolkningen, der melder sig, og dobbelt så mange kvinder som mænd deltager. En stigende aktivitet på området er selvorganisering af oplysningsaktiviteter, hvor det til gengæld er de unge, der primært deltager.

Oplysningsforbundene er traditionelt organiseret på et politisk, ideologisk grundlag, hvilket dog ikke slår særlig tydeligt igennem i deres aktiviteter. Her konkurrerer de forskellige forbund på ret ensartede produkter. Oplysningsforbundene er selvejende institutioner, ofte med kommunalt tilskud og brugerbetaling, med meget bredt aktivitetsspektrum, fra motion over hobbyprægede aktiviteter til egentlig undervisning i sprog, it og praktiske fag. Dertil kommer en række forbund, der beskæftiger sig med oplysende og debatskabende foredragsaktiviteter.

Oplysningsforbundene står overfor den samme type udfordringer og dilemmaer som folkebibliotekerne. En række traditionelle aktiviteter har stadig god, men faldende deltagelse, og deltagerne bliver ældre og ældre. Oplysningsforbundene har et erkendt behov for nye undervisnings- og aktivitetsformer, der kan appellere til nye brugergrupper. Strukturelt har oplysningsforbundene gennemgået en proces med nedlæggelser og sammenlægninger af afdelinger.

Oplysningsforbundenes værdigrundlag, aktiviteter og ideelle mål er meget tæt på folkebibliotekerne, men der er ikke tradition for samarbejde. Bibliotekernes

gratisprincip har været en af barriererne. For bibliotekerne udgør folkeoplysningsforbundene et dilemma. Skal bibliotekerne konkurrere videre med oplysningsforbundene, finde forskellige nicher på overlappende interesseområder (oplysende og kulturelle aktiviteter, it-vejledning mv.) eller indgå i samarbejdsrelationer, der styrker både bibliotekstilbuddet og folkeoplysningsforbundenes aktiviteter. Biblioteker og folkeoplysningsforbund har blandt andet tilfælles, at de tilbyder fysiske og sociale rammer om aktiviteterne.

Den gennemsnitlige befolkningsdeltagelse i oplysningsforbundenes arrangementer på 8 % dækker over store lokale forskelle. Der er oplysningsforbund i københavnske omegnskommuner, der når ud til næsten hver anden borger. Det sker på grundlag af tæt samarbejde med fagforbund, boligforeninger, sundhedshuse, arbejdspladser og biblioteker med indsatser, hvor borgerne er og tilbud, der rammer reelle hverdagsbehov. I vid udstrækning er de borgere, der nås med denne strategi, blandt bibliotekernes ikke-brugere.

Udover oplysningsforbundene er der et ukendt antal foreninger og organisationer, herunder ungdoms- og idrættsklubber, der i varierende grad driver oplysnings- og arrangementsvirksomhed, som har berøringsflader med biblioteket og kan stimulere bibliotekets aktiviteter.

Udviklingen i medieproduktion og -forbrug

Hovedtendensen i medieudviklingen er, at en hastigt voksende del af medieforbruget foregår fra digitale og mobile platforme. Væksten i brug af podcast og YouTube er klare eksempler på dette. Alle aldersgrupper har et stigende forbrug af sociale medier og streamingtjenester, men tendensen er mest dominerende blandt unge.

I Public Service-udvalgets rapport *Public service de næste 10 år* fra 2016 (https://kum.dk/fileadmin/KUM/Documents/Temaer/Public_service_udvalget/Rap-

[port_Public_service-udvalget.pdf](#)) peges der på, at der hovedsageligt er to tendenser på mediemarkedet: øget international konkurrence og ændrede brugervaner. Danskernes medieforbrug foregår i stigende grad på udenlandske platforme som Google, Facebook, Apple, Spotify, Amazon og Netflix. Det påvirker den måde, som vi modtager og forbruger medieindhold på. Internationalisering påvirker også det danske medieøkosystem på den måde, at både abonnementsbetalinger og annoncekroner i stigende grad går til udlandet.

Der er desuden tale om et stærkt voksende mediemarked, der med stigende differentiering i udbuddet medvirker til en fragmentering af publikum. Den fælles referenceramme, som blandt andet DR har været med til at skabe, svækkes, og tidsforbruget på medierne forskydes. I gennemsnit brugte en dansk borger over 12 år dagligt 1 time og 34 minutter på sociale medier i 2016. Ifølge *Medieudviklingen 2015* (http://www.dr.dk/NR/rdonlyres/D8F466AE-9EFB-4617-B8CD-5737425911FD/6140447/medieudviklingen_2015_3.pdf) brugte danskerne i gennemsnit 2 timer og 25 minutter på internettet om dagen. For sociale medier viser undersøgelsen, at 62 % af befolkningen benytter sociale medier, for eksempel Facebook, dagligt. De sociale mediers funktionsmåde påvirker også det øvrige medieforbrug, der bliver mere fragmenteret. I stigende grad foregår radio og tv-forbrug som streaming. Denne tendens er især tydelig hos 15-25-årige.

Medieforbruget er i det hele taget præget af en generationskløft mellem de unge og borgere over 40 år. De unges medieforbrug er overvejende digitalt, mens de ældre i højere grad benytter sig af analoge medier. Alt tyder på, at denne tendens fortsætter, hvilket betyder, at gruppen af traditionelle, analoge mediebrugere skrumper, mens det digitale mediebrug vokser. Der har i årene siden internettets gennemslag været fald i de traditionelle mediers oplagstal og seertal. Gennemsnitsalderen for avisabonnenter er typisk over 60 år, mens et flertal af unge under 39 år hellere vil undvære nyhedsudsendelser end YouTube. For trykte medier gælder det, at ældre borgere fortsat bruger trykte nyhedsmedier, traditionelt flow tv og papirbøger, mens forbruget af disse platforme er stærkt faldende.

blandt unge. De 12-18-årige har reduceret deres daglige tv-forbrug med 87 minutter dagligt siden 2010 ifølge DRs årlige rapport om medieudviklingen, og 76 % af danskerne tilgår internettet via deres mobiltelefon, hvilket er en fordobling på 5 år. I undersøgelsen *Børns læsning 2017* af tænketanken Fremtidens Biblioteker (<http://www.fremtidensbiblioteker.dk/uploads/website/pdfer/Iselyst/kvantitativrapport20171.pdf>) konstateres det, at børn generelt bruger mere tid på sociale medier end på at læse bøger. Der er desuden et fald på 5 % siden 2010 i antallet af børn, der læser flere gange om ugen. Især piger bruger mere tid på sociale medier end på læsning i forhold til tidligere. 29 % af børnene låner aldrig bøger på biblioteket.

Selvom der er et stort sammenfald i indholdet i de traditionelle og digitale medier, er der også store forskelle. De sociale medier er ofte fremhævet som en platform

for almindelige mennesker, men som medieforsker Stig Hjarvad pointerer, så er de sociale medier ikke blevet den digitale verdens nye forsamlingshus, men mere et digitalt gadekær, hvor danskerne mødes og taler om ukontroversielle emner fra den nære verden. Det potentiale for demokratisering, politisk debat og deltagelse som de sociale medier har skabt grobund for, er i hvert fald ikke udnyttet på nogen iøjnefaldende måde, hvis man ser bort fra "shitstorme". I rapporten *Sociale medier og politisk engagement i Danmark* fra 2016, (<https://blogit.itu.dk/decidis/2016/04/08/ny-rapport-soziale-medier-og-politisk-engagement-i-danmark/>) lavet af forskere fra ITU, konkluderes, at "Generelt set er det ikke så ofte, at danskere diskuterer politik med fremmede på sociale medier, og at dette fører til, at de ændrer syn på et politisk emne. Men der er en mindre gruppe, der siger, de gør det".



Bogmarkedet

Bibliotekerne var igennem sidste halvdel af det forrige århundrede en vigtig faktor i det litterære system i Danmark som langt den største aftager af bøger. Hvad der oprindeligt var et konkurrenceforhold mellem bogbranchen og bibliotekerne udviklede sig i denne periode til en grundlæggende samarbejdsrelation. Det skyldes især indførelsen af Biblioteksafgiften, der defineres som en kulturstøtteordning, baseret på antallet af danske forfatters værker på folkebiblioteker og skolebiblioteker. I 2018 udgør biblioteksafgiftens udbetaling til forfatterne 179 mio. kr. Fra 2018 indføres der også biblioteksafgift for e-bøger. Trods et markant fald i bibliotekernes bogkøb er relationen mellem bogbranchen og bibliotekerne fortsat vigtig. Bogen har traditionelt været og er fortsat det mest benyttede medietilbud på bibliotekerne.

Trods faldende udlån og salg har bogen fortsat en stærk position i mediebilledet, og udlån af fysiske bøger er stadig langt den største enkeltaktivitet på folkebiblioteker. Pt. har foreningen Danske Skønlitterære Forfattere indtaget en meget kritisk position i forhold til bibliotekerne, hvilket skyldes lukningen af lokalbiblioteker samt kassation af den ældre, mindre benyttede bogbestand.

Undersøgelsen *Bogen og litteraturens vilkår 2016* fra Slots- og Kulturstyrelsen (http://slks.dk/fileadmin/user_upload/0_SLKS/Fotos/Bogpanel/Bogen_og_Litteraturens_vilkaar_2016.pdf) analyserer bogmarkedet og dets aktører. Der er vækst i produktionen af titler på det danske bogmarked, særligt i antallet af skønlitterære titler. Der er således en stigning i nye, danske skønlitterære titler på 50 % siden 2009. Faglitteraturen er mere stabil. Antallet af e-bogstitler er også i stærk vækst, hvor antallet af skønlitterære e-bøger er steget med 83 % fra 2012 til 2015. Lydbøger har ligeledes været et område med en voldsom stigning, både på bibliotekerne og på andre markeder. Lydbogen har udviklet sig fra at være et nichemedie, der primært henvendte sig til blinde og svagtseende, til nu at være et bredt benyttet medie, som borgerne downloader på mobile platforme og blandt andet bruger meget under transport. Især

de store forlag satser meget på e-bøger. Lindhardt og Ringhof er for eksempel i færd med at udgive 15.000 titler fra bagkataloget som e-bøger. Stigningen i udbudet har imidlertid endnu ikke slået igennem i efterspørgslen.

Udgivelsesmarkedets vækst i antal titler er præget af et voksende antal selvudgivere. I øjeblikket tegner selvudgivere sig for 15 % af den danske titelproduktion. Det er blevet lettere at publicere bøger, men selvudgiverititlerne går ofte uden om både forhandler- og markedsføringsled. Biblioteket har et potentiale som alternativ litterær offentlighed for denne type forfattere og udgivelser, samtidig med, at den traditionelle litteraturformidling og facilitering af møder mellem forfattere og læsere fortsætter. Forudsigelserne fra 00'erne om papirbogens snarlige forsvinden holder slet ikke stik. I 2016 udgjorde forlagenes digitale omsætning 16,2 % af den totale omsætning, men størstedelen heraf er på portaler og digitale læringsmidler. Ifølge Danske Forlag udgør andelen af egentlige e-bøger i 2016 kun 5 % af omsætningen. Papirbogen er således fortsat omdrejningspunktet i det danske bogmarked.

Alligevel påvirker digitaliseringen bogmarkedet på andre måder. Oplagstallene falder, især inden for de såkaldte "mellembøger", der for det meste sælges i 150-200 eksemplarer. Udgivelser, der tidligere var sikre kommercielle succeser såsom ordbøger, opslagsværker og samleværker er stærkt faldende i popularitet og er blevet erstattet med opslag på internettet.

Antallet af fysiske boghandlere falder, mens omsætningen og køb på internettet stiger. Denne udvikling falder sammen med liberaliseringen af bogmarkedet og afskaffelse af fastprissystemet, der blandt andet gjorde supermarkeder og lignende til boghandlernes konkurrenter. Antallet af steder med fysisk præsentation af nye bøger er således faldende, hvilket understreger vigtigheden af bibliotekets betydning som formidler af ny litteratur.

Danskernes læsevaner synes at være stabile. Ifølge en undersøgelse gennemført af medieforsker Stig Hjarvad i 2016 læser omkring 40 % af befolkningen skønlitteratur ugentligt, mens tallet for faglitteratur er 35 %. Læse-

vanerne er i høj grad alders- køns- og socialt bestemt. Ældre danskere læser traditionelle genrer, yngre læser i højere grad fantasy og science-fiction. Dog er krimiens popularitet meget bred, og her er det ikke kunstnerisk værdi, men underholdningsværdi, der vejer tungest.

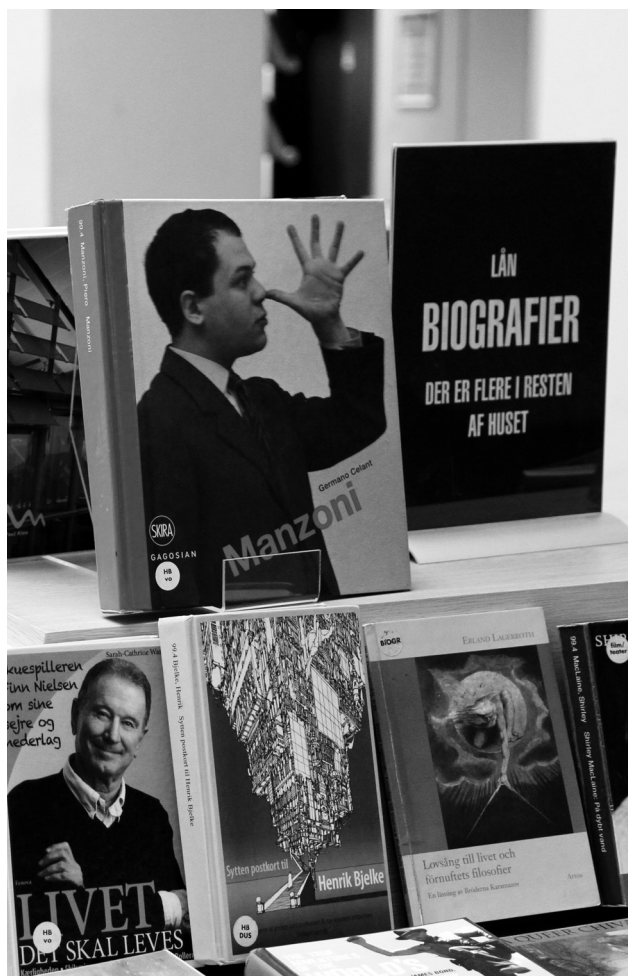
Der er også flere unge, der aldrig læser bøger. Det er blandt danskere i 20'erne, der findes flest, der aldrig læser skønlitteratur. Der er imidlertid en særlig problematik, der er knyttet til unge, der i vid udstrækning vælger bøger fra til fordel for eksempelvis YouTube, computerspil og nye netbårne genrer som for eksempel fanfiction. Disse genrer er vækstområder med potentiale for stærkere fokus fra biblioteket. Over 50 % af danskerne læser aldrig e-bøger, mens næsten 10 % gør det ugentligt. Den digitale lydbog er på få år blevet et hit.

Konflikt om udlån af e-bøger

Rettighedshaverne er ikke forpligtet til at stille elektroniske medier til rådighed for bibliotekerne, således som det er tilfældet med analoge medier som eksempelvis papirbøger, der kan stå i bibliotekets samling uden rettighedshaverens samtykke. De seneste års erfaringer med bibliotekernes e-bogsportal, eReolen, er meget klare: Hvis de store forlag trækker deres titler, påvirker det bibliotekernes udlånstal negativt. Forlagenes problem er, at eReolen og de kommercielle lånetjenester er det helt dominerende marked for e-bøger. Man køber ikke en e-bog. Man tegner et abonnement på en tjeneste som for eksempel Mofibo eller bruger eReolen.

Nogle af de store forlag trak i 2013 deres titler ud af eReolen og lancerede i stedet ebib.dk som en alternativ tjeneste. For en kort periode var forlagenes titler efterfølgende igen tilgængelige på eReolen, men i 2015 trak Gyldendal sine titler på ny. Senest har eReolen og landets største forlag Gyldendal og Modtryk indgået en aftale i slutningen af 2017, der har betydet, at langt de fleste af forlagenes e-bøger samt Gyldendals lydbøger til børn og unge i 2018 igen kan lånes på eReolen. I foråret 2018 er der desuden indgået aftale med Gads Forlag og Politikens Forlag.

Bibliotekernes musikstreamingtjeneste er derimod blevet nedlagt som følge af erkendelsen af, at borgerne foretrak de kommercielle tjenester. Det har ikke skabt stor utilfredshed blandt borgerne, men måske betydet lidt flere kunder til Spotify. Kan det samme ske på bogområdet?



Bibliotekernes samarbejde med DR

Folkebibliotekerne og public service-medierne har næsten sammenfaldende formålsformuleringer, og gennem de senere år har der været øget samarbejde både ad hoc og formaliseret. De to institutionstyper har forskellige styrker: public service-medierne når længere ud, mens bibliotekerne har tættere kontakt med borgerne i det fysiske rum. Gennem de sidste fire år har DR og Bibliotekernes Temasamarbejde haft formaliseret samarbejde om større fælles sæson- eller årstemaer. Sidste år var det helt store samarbejdsprojekt "Historier om Danmark", hvor bibliotekerne fulgte op med tilbud om fordybelse og mere viden om de præsenterede perioder. Her deltog i alt 79 biblioteker. I hele 2018 bliver temaet "Viden skaber os" – et viden-skabstema i to dele, der i foråret omhandler kroppen og i efteråret beskæftiger sig med kodning.

Herudover har løbende samarbejder gennem de seneste år tydeligt demonstreret det potentiale, der ligger i at samarbejde. Tv-kanalen DR Ramasjang sendte i nogle år fra børnebiblioteker med live-publikum og skabte på den måde muligheden for en større fælles oplevelse. *Danskernes Akademi* var en udsendelsesrække med populære forelæsninger og introduktioner til forskellige fagområder skabt i samarbejde med universiteterne, som bibliotekerne kunne følge op med litteraturtilbud og flere forelæsninger. Samarbejdet om litteraturklubberne, der også nominerer til DRs romanpris, er endnu et eksempel. Der er altså et oplagt potentiale for samarbejde mellem bibliotekerne og public service-medierne - også lokalt med TV2/Lorry. En af de barrierer, der er oplevet i samarbejdet, har været af ophavsretlig karakter.

Kommunens borgerservice

I 90 % af de danske kommuner er der et tæt samarbejde mellem kommunens borgerservice og biblioteket. Det gælder også for Københavns Kommune, hvor borgerservice er integreret på otte biblioteker. I rapporten *Bibliotek og borger: du er altid velkommen* (<http://www.db.dk/files/BibliotekBorger2015.pdf>) foretages en analyse og evaluering af borgerservice på biblioteket samt en vurdering af fremtidsscenarier. Danmarks Biblioteksforening og Bibliotekschefforeningen anbefaler entydigt en fortsættelse af samarbejdet. Der peges på, at bibliotekerne kan give digitaliseringen et menneskeligt ansigt og indgå som en central aktør i kommunens digitaliseringsstrategi. Biblioteket kan tilføje en højere grad af vejledning og personlig betjening, som rådhuset eller kommunkontorer har vanskeligere ved at tilbyde. Der er bred politisk opbakning til alliancen mellem borgerservice og biblioteker.



Interne stakeholders

De interne faktorer omfatter bibliotekets økonomi, organisation, rammer, kultur, strategi og kompetencer. Der er i denne omverdensanalyse fokus på de faktorer og interesser, hvor det vurderes, at der for biblioteket er potentiale for partnerskaber eller andre former for optimering af relationer.

Bibliotekets udfordringer

Biblioteket har siden internettets gennembrud befundet sig i en udviklingsproces. Hovedindsatser har været:

- Udvikling af en digital infrastruktur og et reelt digitalt bibliotekstilbud, bibliotek.dk, og en vifte af digitale medietjenester.
- Forsøg på etablering af en stabil forretningsmodel for digitale medier, primært med danske forlag. Herunder håndtering af en ny konkurrencesituation, der blandt andet har ført til lukning af bibliotekernes musikstreamingtjeneste.
- Udvikling af en serviceprofil, der bygger på den forandrede brug af biblioteket som følge af hastigt voksende digital adgang til medier. Her er fokus på biblioteket som inspirerende fysisk rum og ramme for møder, læring, skaben samt nye digitale tjenester, for eksempel eKursen.nu.
- De åbne biblioteker, hvor borgerne har adgang til biblioteket fra tidlig morgen til sen aften. Udvidet åbningstid bidrager til en ændring i bibliotekernes identitet fra at være regelbundne, samlingsfokuserede institutioner til at blive mere åbne, borgerorienterede institutioner.
- Bibliotekerne indgår i partnerskaber med andre aktører på beslægtede områder, især uddannelses- og kulturområdet. Med implementering af borger-service på mange biblioteker er der åbnet for mere socialt orienterede aktiviteter og partnerskaber.
- Tættere samspil med borgerne gennem borgerdrevne aktiviteter og brug af frivillige.
- Klarere segmenteringstænkning på biblioteket med tydeligere prioriteringer til følge.
- Udvikling i organisering af bibliotekets betjening mod øget selvbetjening via automatiseringen og digital formidling samt en forskydning i ressourceforbruget af medarbejdere fra vejledning i samlingen til organisering af aktiviteter.

Bibliotekernes svar på den digitale udvikling har de seneste to årtier været at udvikle digitale tjenester. Drift og udvikling af disse tjenester sker hovedsageligt centralt og landsdækkende. Enten med Dansk Bibliotekscenter som operatør eller via fælleskommunal drift. Centrale tjenester inkluderer Biblioteksvagten, eKursen.nu, eReolen, Netlydbog, Filmstriben, Litteratursiden samt Biblio.dk. Formidlingen står de enkelte biblioteker selv for.

Antallet af arrangementer på biblioteker har været i konstant stigning i de senere år. I 2015 blev der registreret 20.363 arrangementer på danske folkebiblioteker, heraf godt 2000 i København. Hertil kommer, at et stort antal borgere bruger bibliotekerne som opholdsstuer (varmestuer) - her er internet, masser af medier, kaffe og andre mennesker.

Aktiviteterne spænder bredt fra læseklubber, lektiecafeer, sprogcafeer, it-vejledning, debatarrangementer og foredrag til musiklytteklubber, filmklubber, makerspaces, helseklubber, kreative værksteder af forskellig art og meget mere. I København har en positiv konsekvens af denne udvikling været øget integration og tættere samarbejde mellem kultur- og kvarterhuse.

Udviklingsprocessen er håndteret med strammere strategisk styring end der tidligere har været tradition for. Mange biblioteker har gennemført et reelt paradigmeskift og har dermed også taget et opgør med en stærk fagprofessionel kultur, der har præget folkebibliotekerne gennem hele deres historie. Der har i bibliotekerne været tale om en monokultur, der ikke har været vant til modspil. Der har overordnet været to medarbejdergrupper: bibliotekarer, der var fagligt bestemmende og (kontor)medhjælpere. Bibliotekarerne har traditionelt haft samme uddannelsesbaggrund, fagforståelse, fagetik og har navigeret i en stærk regelorienteret kultur, hvor bibliotekaren var vejleder for den enkelte borger. Bibliotekarer har traditionelt haft en lystpræget tilgang til arbejdet og haft individuelle arbejdsformer med samlingen som det centrale arbejdsfelt og redskab.

Det nye paradigme på bibliotekerne er organiseret i programmer og projekter og er i langt højere grad målstyret og med fokus på partnerskaber og samskabelse. Derfor er kompetenceudvikling af medarbejderne og tilførsel af nye kompetencer nødvendig, hvis udviklingen skal fortsættes. Hvis et bibliotek strategisk beslutter sig for at arbejde med klart formulerede og bredt erkendte oplysningsproblemer, vil det kræve nye kompetencer.

Problemer kan eksempelvis være læsning og funktionel analfabetisme, digitale "b-hold", "privacy" i en digital verden, plagiering og ophavsret, brancheskift i et længere arbejdsliv, drenges skolefærdigheder, udsatte børn og øget ulighed, flygtninge, integration og radikalisering, frafaldet på ungdomsuddannelser, kulturelt forfald og identitetsløshed. Alle disse problemer har en karakter, hvor de primært ansvarlige institutioner ikke i tilfredsstillende omfang løser problemerne, hvorfor alternative aktører som for eksempel biblioteket kan bidrage til problemløsningen. En konkret strategi for bibliotekerne kunne være at skaffe sig de kompetencer, der ville gøre det realistisk at arbejde med sådanne problemfelter.

Københavns Biblioteker

De generelle biblioteksudfordringer har manifesteret sig meget tydeligt i København: byens borgere har landets laveste gennemsnitsalder og dermed de højeste krav til digital udvikling. Byen har også den største diversitet i befolkningssammensætning og dermed stort oplysningsbehov. Københavns Biblioteker har på mange områder været blandt frontløberne i forhold til et paradigmeskift. Med *Københavns Biblioteker Strategi 2014-2019* (https://bibliotek.kk.dk/sites/koebenhavn.ddbcms.dk/files/files/news/koebenhavns_bibliotekers_strategi_2014-2019.pdf) er der fokus på, at bibliotekets formål skal understøtte de overordnede politiske visioner for København, der blandt andet sigter mod at skabe en åben, mangfoldig og inddragende storbykultur. Det fører til en større målretning af bibliotekerne i København. I strategien står der: "Gennem øget selvbetjening, flere digitale materialer og nye former for digital betjening bliver det muligt for størstedelen af biblioteksbrugerne at blive mere selvhjulpne. Det giver en effektivisering og mulighed for at give bedre tilbud til de borgere, der ikke er selvhjulpne". Der lægges også op til flere og nye aktiviteter på biblioteket samt inddragelse af borgerne i tilrettelæggelse og gennemførelse af aktiviteterne.

Det er en udfordring, at 45 % af københavnere ikke benytter biblioteket i dag. Men ved biblioteket, hvem ikke-brugerne er? Hvordan skal man nå dem og med hvilke tilbud? Skal udfordringen løftes, eller skal biblioteket satse på andre grupper af borgere? Bibliotekerne har ikke ressourcer til og mulighed for at nå alle. Derfor er prioritering central og en afvejning af "behov" overfor "ressourceforbrug til opgaven" nødvendig.

Københavns Bibliotekers strategi for 2014-2019 har tre særlige indsatsområder: Skoler og ungdomsuddannelser, Børn og kultur samt Aktive borgere. Hvert indsatsområde

indeholder en række konkrete indsatser. Fælles for alle indsatser er, at bibliotekerne arbejder med en værdiskabelsespyramide, hvor materialeforsyningen er i bunden og skabelse og videndeling er i toppen. Imellem er gode fysiske rammer, inspiration, fællesskab og oplevelser, læring og deltagelse. Den gældende strategi udmøntes på 20 biblioteker i bydele, der har forskellige profiler og befolkningssammensætninger og dermed forskelle i borgernes efterspørgsel og behov.

Strategien implementeres igennem handlingsplanen *Styrk Borgerne*, (https://bibliotek.kk.dk/sites/koebenhavn.ddbcms.dk/files/files/news/styrk_borgerne.pdf), hvor fokus er på at omlægge den eksisterende biblioteksbetjening for at kunne tilbyde:

- Længere åbningstider
- Flere aktiviteter på bibliotekerne
- Større inddragelse i kulturtilbud
- En mere målrettet service
- Nye digitale tilbud
- Digital betjening
- Nye kompetencer

Der er detaljeret afrapportering på mål og delmål i nøgletalsrapporten *Bibliotekspakken, januar 2017* (<https://www.kk.dk/sites/default/files/edoc/e89dc582-ed2f-4ca1-96d2-8aebf6874d99/d31e355c-f670-42fd-80f4-cc7ce3d830a7/Attachments/17405351-22313510-1.PDF>). Den dokumenterer fremgang på de fleste områder. Nogle eksempler: Det samlede bogudlån var ganske vist 5 % lavere i 2016 end året før, men antallet af lånere var stabilt med over 200.000 aktive lånere. Besøgstallet steg med 9 % til over 5 mio. i 2016. Der blev afholdt over 2.000 arrangementer. På indsatsområderne blev der gennemført besøg, programmer og læsekampanjer for institutioner, skoler og ungdomsuddannelser. I indsatsområdet Aktive borgere blev der registreret 125 aktive klubber med over 7.000 deltagere. Lektiecaféer, læsekredse og sprogcaféer var de største. 40 % af klubberne arrangeredes i samarbejde med andre partnere.

Som led i implementeringen af handlingsplanen *Styrk Borgerne* har Københavns Biblioteker lavet mange opsøgende indsatser, for eksempel skolestartarrangementer for forældre i daginstitutioner, aktiviteter med fodboldklubber omhandlende læsning for børn og arrangementer på produktionsskoler.

På alle biblioteker er der arrangementer, for eksempel debatarrangementer, teater og musikarrangementer, herunder music maker spaces, skriveværksteder mv. På Hovedbiblioteket afholdes mange aktiviteter med stor

variation i indhold, blandt andet en filosofisk foredragsrække, der tiltrækker op mod 300 borgere pr. gang.

Det høje aktivitetsniveau er et resultat af omprioritering af medarbejdernes ressourcer, hvilket også har ført til mange kritiske røster fra borgere, der hellere vil have traditionel, individuel betjening end et stort udvalg af forskellige aktiviteter. Måske er der basis for mere fokus på kommunikationsstrategien?



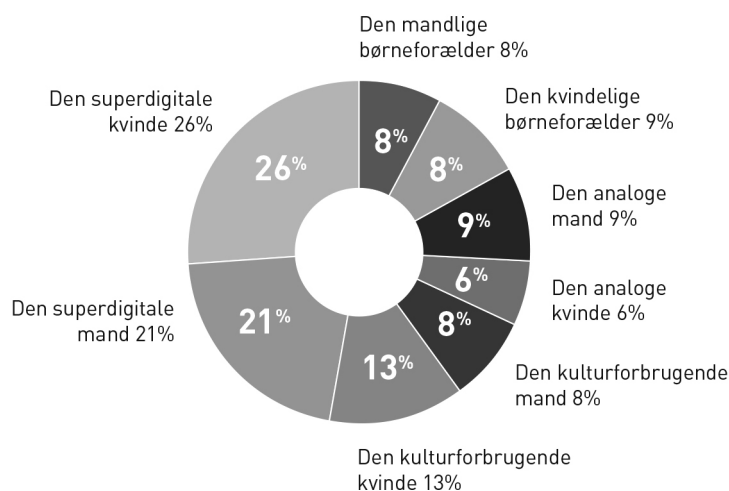
Bibliotekets brugere

I det traditionelle bibliotek blev der kun i ringe udstrækning opereret med brugergrupper. Opgaven var i stedet fokuseret på at opbygge en samling, der kunne bruges bredt. Der har altid været skelnet mellem børn og voksne, og til en vis grad unge, samt i stigende grad mellem borgergrupper med særlige karakteristika: indvandrere, ordblinde, seniorer, digitalt svage. Der har også i en lang årrække være formidlet særligt til aldersgrupper, især børn og unge. Indvandrere kan fremhæves som et eksempel på et segment, som bibliotekerne har udviklet særlige ydelser til fra oprettelsen af Gæstearbejdersamlingen i 1970 til sprogcaféer, job-søgningshjælp, rådgivning og lektiecaféer. Lektiecaféer blev oprindeligt iværksat som en service for børn med anden etnisk baggrund end dansk, men blev så stor en succes, at de i dag tilbydes alle skolebørn. Alle undersøgelser på området viser, at indvandrere forholdsmeget benytter bibliotekerne mere end etniske danskere.

Tænketanken Fremtidens Biblioteker har i to rapporter beskæftiget sig indgående med borgere og brugere af

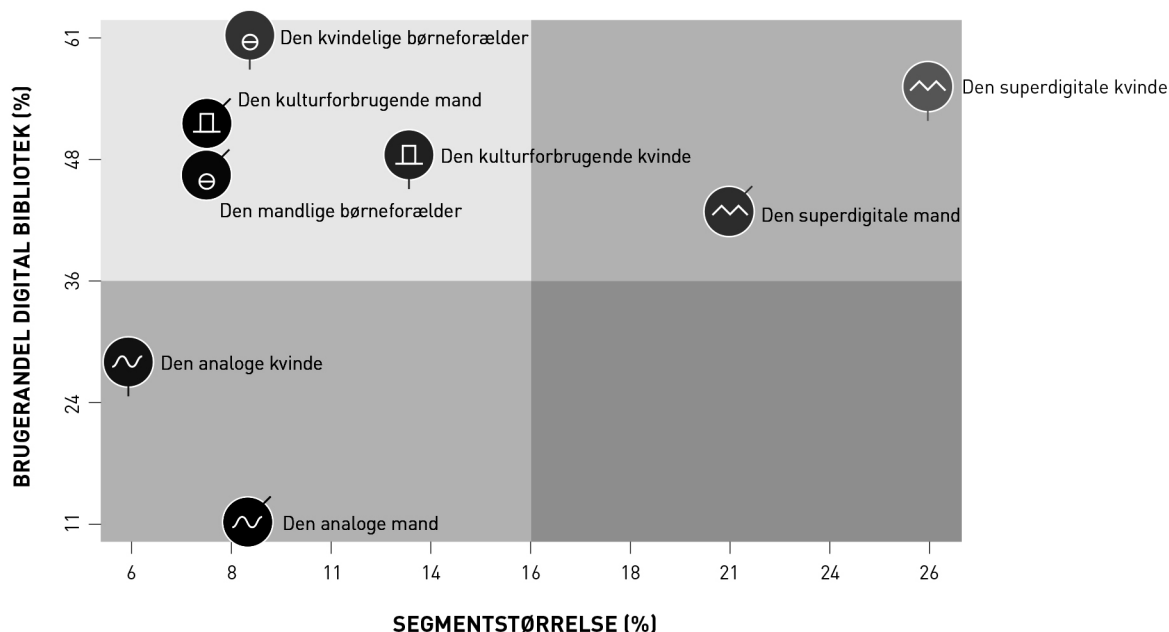
danske biblioteker. Fælles for begge rapporter er, at de opererer med segmenter, der er mere komplekst sammensatte end tidligere brugeranalyser. Rapporterne viser, at der er mange fællestræk på tværs af segmenter, men også markante forskelle. I rapporten *Digitale biblioteksstrategier* (<http://www.fremtidensbiblioteker.dk/uploads/website/pdf-filer/II/rapportsamlefinal.pdf>) er metoden *klyngeanalyse* benyttet til at identificere 8 segmenter. Segmenteringen er foretaget på grundlag af køn, alder, uddannelse, brug af det fysiske bibliotek og brug af det digitale bibliotek. Både livssituation og brugsmønster kan være afgørende for et segments tilhørsforhold til biblioteket. Analysens segmenter er opgjort på 5 kommunetyper, hvor type E omfatter København. Her ser segmentfordelingen således ud:

- Den mandlige børneforælder 8 %
- Den kvindelige børneforælder 9 %
- Den analoge mand 9 %
- Den analoge kvinde 6 %
- Den kulturforbrugende mand 8 %
- Den kulturforbrugende kvinde 13 %
- Den superdigitale mand 21 %
- Den superdigitale kvinde 26 %



Segmenternes størrelse i storbyer (kommunetype E)

Kilden: Digitale biblioteksstrategier, side 96.



Strategikort for storbyer (Kommunetype E)

Kilen: Digitale biblioteksstrategier, side 100.

Både det fysiske og det digitale bibliotek benyttes i vid udstrækning af alle segmenter, mens der er stor forskel på, hvilke af bibliotekets tjenester segmenterne kender. Dog er over 40 % af de analoge brugere, der bruger det fysiske bibliotek, bekendt med bibliotek.dk. Bibliotekets hjemmeside er generelt den største inspirationskilde til at benytte biblioteket. Det primære formål med at bruge de digitale tjenester varierer mellem segmenterne. Mellem 31 % og 55 % i segmenterne nævner underholdning og oplevelser som det primære formål med brug af de digitale tjenester. Mellem 30 % og 48 % nævner viden og læring som hovedformål, mens børnerelaterede tilbud er vigtigst for mellem 1 % og 18 % i segmenterne.

Analysen fra Fremtidens Biblioteker indeholder en lang række undersøgelser vedrørende benyttelsen af de enkelte tjenester, ønsker til flere tjenester samt vurdering af, hvad der er vigtigt i bibliotekstilbuddene. Den væsentligste årsag til begrænset brug af digitale tilbud er på tværs af alle segmenter manglende kendskab til dem.

I København og andre store byer er det karakteristisk, at det kun er de meget små segmenter, der har lavt

biblioteksbrug, og de superdigitale brugere har et relativt højt biblioteksbrug.

En tidligere segmentanalyse fremgår af rapporten *Fremtidens Biblioteker: målgruppebaseret viden* lavet af Moos-Bjerre Analyse i 2013-2014. (<http://www.fremtidensbiblioteker.dk/upl/website/mlgruppe-baseret-viden/LOWresFremtidensBiblioteker24.02.14.pdf>). Analysen opererer med fire typer af brugsformål: Viden og læring, underholdning og oplevelser, børnerelaterede samt andre formål. I denne analyse inddeles borgerne i 10 segmenter:

- Unge børneforældre 2 % (børnerelateret)
- Unge på videregående uddannelse 6 % (viden)
- Unge arbejdere 9 % (viden)
- Unge under ungdomsuddannelse 9 % (viden)
- Nørden 8 % (viden)
- Børneforældre over 30 16 % (børnerelateret)
- Den kulturelle superbruger 13 % (oplevelser)
- Individualisten 8 % (oplevelser)
- Senioren 9 % (oplevelser)
- Modne fra den lavere middelklasse 19 % (oplevelser)

Segmenterne *"unge under ungdomsuddannelse"*, *"den kulturelle superbruger"* og *"unge børneforældre"* er de segmenter, hvor den største andel af segmentet er biblioteksbrugere. Rapporten konkluderer, at 55 % af befolkningen bruger biblioteket mindst en gang om året, mens 35 % af befolkningen er hyppige brugere med mindst et månedligt besøg.

Det er en central konklusion i rapporten, at der er stor forskel på, hvad borgerne bruger biblioteket til. Der må derfor arbejdes med forskellige tilgange til at nå borgerne, hvis biblioteket ønsker at tiltrække en bredere gruppe af borgere. *"De kulturelle superbrugere"* er de mest stabile brugere. De unge bruger generelt bibliotekerne mere end grupperne over 30. Alligevel er de generelt mere kritiske i deres evaluering af biblioteket, og de forventer i højere grad end de ældre brugergrupper, at deres brug vil falde i fremtiden. Der skal altså gøres en særlig indsats for at fastholde de unge borgere som biblioteksbrugere, og der skal være opmærksomhed på, hvilke tilbud, der udvikles til netop disse segmenter.

Rapporten indeholder en brugerevaluering, hvoraf det fremgår, at 93 % er tilfredse med deres fysiske bibliotek, 70 % oplever biblioteket som et sted, hvor man selv kan deltage og bidrage aktivt, mens 95 % oplever biblioteket som et godt sted at komme med børn. *"De unge børneforældre"* er de mest positive brugere. *"Seniorer"* og *"modne fra den lavere middelklasse"* har den laveste brugerandel i forhold til den befolkningsgruppens størrelse, men de brugere der er, er blandt de mest positive. Mere negative er borgerne i segmentet *"unge arbejdere"*, der har den mindste brugerandel blandt de unge. De er ret negative i deres evaluering af biblioteket.

Rapporten indeholder også en iøjnefaldende undersøgelse af, hvad der påvirker borgernes tilfredshed i en positiv retning i det fysiske bibliotek: at biblioteket har fysiske materialer, at biblioteket inspirerer til nye og andre materialer, at der er medarbejdere tilstede, at det er venligt og imødekommende, og at der er mulighed for at deltage aktivt i skabelsen af oplevelser og udbytte på biblioteket. Tilfredsheden påvirkes negativt, når

borgerne ikke føler sig tilpas på biblioteket på grund af atmosfæren, larm eller andre borgere. Andre grunde til utilfredshed er, at borgerne ikke har interesse for tilbudet, at de finder biblioteket utidssvarende eller savner viden om, hvad bibliotekstilbuddet egentlig går ud på.

De to forhold borgerne er mest optaget af i forhold til et godt bibliotekstilbud er den fysiske bog og den fleksible åbningstid. Også tilstedeværelsen af et imødekommende personale scorer meget højt på listen over positive faktorer.

Borgerne er i undersøgelsen blevet spurgt om, hvad der kunne få dem til at bruge biblioteket mere. Der er især tre forhold, der angives at kunne øge brugshypigheden: længere åbningstider, forbedret bogtilbud og flere muligheder for at låne digitalt materiale hjemmefra.

Kulturministeriets seneste kulturvaneundersøgelse fra 2012 opgør antallet af ikke-brugere af biblioteket til 46 %. Der er brugere og ikke-brugere i alle sociale grupper, men med forskellig vægt. Der er generelt flere kvinder end mænd, der bruger biblioteket. Kernebrugere er småbørnsfamilier, unge under uddannelse og seniorer.

I 2013 gennemførte analysebureauet Moos-Bjerre en undersøgelse af ikke-brugere på Fyn. (https://www.odensebib.dk/sites/www.odensebib.dk/files/ding_page_files/nonuser2012_afsluttende_rapport_medbilag.pdf) Undersøgelsen viser, at en meget stor del af ikke-brugerne har meget ringe viden om bibliotekets tilbud. Undersøgelsen opgør ikke-brugerne til 47 %, mens en tredjedel af Fyns borgere har brugt biblioteket inden for den seneste måned. 61 % af ikke-brugerne angiver, at de sandsynligvis vil bruge biblioteket i fremtiden. En stor del af ikke-brugerne angiver, at de køber medier selv og bruger andre kilder end dem, som biblioteket tilbyder. Der peges i undersøgelsen på, at der i kernebrugergrupperne er en del, der er ikke-brugere. Der er fokus på, at uddannelsessøgende er en gruppe borgere med stort potentiale. Funktionæren og den midaldrende funktionær er andre segmenter, der i undersøgelsen vurderes at have et stort potentiale, fordi bibliotekets tilbud passer godt til disse segmenters profiler.

Bruger- og benchmarkundersøgelse

Københavns Biblioteker deltog i 2016 i en national bruger- og benchmarkundersøgelse af folkebibliotekerne, der var baseret på 53.000 besvarelser fra voksne, heraf flere end 2000 fra København. (http://slks.dk/fileadmin/user_upload/0_SLKS/Dokumenter/Publikationer/National_bruger-_og_benchmarkundersogelse_paa_folkebiblioteksomraadet_2016.pdf). Generelt lå tilfredsheden på et meget højt niveau for bibliotekerne i hele landet. Også Københavns Biblioteker scorede højt på tilfredsheden, men var stadig bagefter landets øvrige kommuner og scorede desuden lavere end de øvrige kommuner på andre parametre. Landsgennemsnittet hvad angår vurderingen af service var 88 point, hvor København scorede 78 point. NPS dækker over spørgsmålet: "Vil du anbefale andre at bruge biblioteket?" Her scorede Københavns Biblioteker 44 point mod et

landsgennemsnit på 76 og fik dermed den laveste score i undersøgelsen. Bruger- og benchmarkundersøgelsen anbefaler bibliotekerne at prioritere indsatser, der fokuserer på, at bibliotekerne er et godt sted at mødes med andre, at børn kan have glæde af biblioteket, og at borgere bliver inspireret på biblioteket.

Da Københavns Biblioteker scorede lavest på tilfredshed og anbefaling, var ledelsens forklaring, at målingen fandt sted i en periode med omstilling til selvbetjent åbningstid, misforhold mellem forventninger og oplevelse samt at en række biblioteker var nedslidte. De nye biblioteker scorede klart bedre end de ældre. Det skal dog nævnes, at København scorede højt på børneområdet, og at der var en klar tendens til, at de største byer fik laveste score, for eksempel scorede det nye Dokki i Århus også under landsgennemsnittet. Det hænger formodentlig sammen med, at borgerne i de store byer har højere forventninger og krav til biblioteket.



Valg og dilemmaer – organisationen

Den nugældende biblioteksstrategi satser på, at biblioteksbrugerne i København betjener sig selv, så de frigjorte ressourcer kan bruges på at udvikle tilbud til nye målgrupper samt på udvikling af de digitale tilbud og det gode fysiske rum. Er det en vej, der fortsat skal følges? Hvis ja, hvilke indsatser skal da prioriteres? De prioriteringsredskaber, der foreligger, er bl.a. knyttet til:

- Profilering af de 20 biblioteker: fysiske rammer, åbningstid, bemanning
- Valg af medieudbud, vægtning af digitale og fysiske medier
- Services og arrangementer
- Personalets volumen og kompetencer
- Partnerskaber

KØBENHAVNS BIBLIOTEKERS EGET BUD PÅ EN (SW)OT ANALYSE

Omgivelserne	Muligheder	Trusler
Politisk	Uddannelse, livslang læring og samarbejde med skolen.	Prioritering af kernevelfærd.
Økonomi	Biblioteker bruges mere i recession.	Faldende budgetter, øgede krav.
Socialt	Biblioteket kan spille en rolle i forhold til social arv (fx Bogstart).	Polarisering af brugergrupper, biblioteket for de svage.
Teknologi	Med e-bøger kan bibliotekerne nå flere brugere, sociale medier har fortsat stort potentiale.	Library bypass, manglende kompetence til at udnytte it.
Juridisk	Bibliotekerne kan muligvis få profilering i ny bibliotekslov.	Tab af juridisk særstatus.
Kulturel	Stigende kulturforbrug, nydanskere på biblioteket.	Færre brugere, hård konkurrence om borgernes opmærksomhed.
Forvaltning	Samarbejde med skole, bidrag til inklusion, sundhed og trykthed.	Sammenlægninger, uklar institutionsprofil.

Holdninger

Der kan i offentligheden identificeres vidt forskellige holdninger til folkebibliotekernes fremtid:

LUK BIBLIOTEKERNE

Direktør for tænketanken CEPOS Martin Ågerup bruger folkebibliotek som eksempel på et *Quigly problem*, det vil sige en organisation, der er blevet et mål i sig selv og har mistet sin oprindelige opgave og betydning. Ågerup mener, at man bør nedlægge folkebibliotekerne, fordi Google og netboghandlerne løser opgaverne bedre. Besparselsen på biblioteksudgifter skulle i stedet gå til borgerne i form af lavere skatter. "Så får borgerne masser af penge til at købe bøger for", siger Martin Ågerup. (Ågerup, Martin: *Velfærd i det 21. århundrede: fra tilsanding til innovation. Skite til et nyt nationalt kompromis*. 2017. s. 333).

OMORGANISER BIBLIOTEKERNE

Hvor Ågerups kritik er ganske overordnet og helt løst skitseret på 2-3 sider, er forfatter og tidligere sekretariatschef i Etisk Råd Ole Münster mere grundig i sin kritik, der indeholder (ofte fejlagtige) konkrete eksempler. Ole Münster er en almindelig borger uden andet end gamle brugerrelationer til folkebibliotekerne, men han har skrevet bogen *Bibliotekernes krise- vejen til en lokal kulturpolitik* i 2017. I bogen anklager han bibliotekerne for at tegne et forskønnet billede af dem selv og anklager professionen for ikke at forholde sig relevant til krisen. Han retter særligt sin kritik mod de faglige organisationer med relation til biblioteket, som han beskylder for indspisthed og manipulation. Hans udgangspunkt er det samme som Ågerups: Bibliotekerne er i krise på grund af den digitale udvikling og det faldende brug af analoge medier. Bibliotekerne er ifølge Münster drevet i en monokultur, der ikke rummer de kompetencer, der er nødvendige, hvis man vil fokusere på andet end udlån, såsom læring, socialt betonet arbejde eller flygtninge. De digitale strategier rammer ved siden af i sammenligning med de kommercielle digitale tilbud. Bibliotekarerne mangler kompetencer til det, der er efterspurgt, og de kompetencer, de har, er der ingen, der efterspørger, lyder en af konklusionerne i Ole Münsters bog.

Ole Münster foreslår, at folkebibliotekerne i stedet skal involvere borgerne meget mere i udviklingen af tilbud og dermed udvikle sig til ægte, folkelige kulturinstitutioner. Han peger også på, at en øget indsats i litteraturformidlingen samt en indsats for bedre digital formidling er relevant. Der skal ifølge Münster afskediges bibliotekarere, og støttesystemer og puljer skal nedlægges til fordel for en samlet, lokal kulturpulje. Biblioteksloven skal erstattes af en lov om lokalt kulturliv. Slots- og Kulturstyrelsen, omtalt som "Propagandastyrelsen", der vildleder minister og folketing, skal standses.

Ole Münsters bog har fået en del omtale, og flere biblioteksorganisationer og eksperter på biblioteksområdet har påpeget en betydelig mængde fejl. En egentlig dialog om bibliotekets fremtid har bogen ikke skabt, og det skyldes måske en meget kategorisk og voldsomt polemisk tone. Alligevel indeholder bogen en kritik med en reel kerne, og den præsenterer et scenarie for en ny kulturpolitik, den lokale tværgående kulturstrategi. Mange biblioteker vil imidlertid hævde, at det er den strategi, de allerede følger i dag.

FASTHOLD BIBLIOTEKERNE MED HOVEDVÆGT PÅ BØGER

Foreningen Danske skønlitterære Forfattere repræsenterer omkring 175 medlemmer, der må betragtes som en vigtig del af bibliotekets producenter. Foreningen har i en årrække været stærkt kritisk overfor den seneste biblioteksudvikling, der har øget fokus på biblioteket som et mødested og aktivitetscenter. Udviklingen har medvirket til, at det fysiske biblioteksrum ikke længere er opbevaringssted for en bogsamling, der skal være så stor som mulig, men i stedet er et mere åbent opholds-, arbejds- og aktivitetssted. Udviklingen har ført til øget kassation af bøger, og både aktivitetsudviklingen og udviklingen af digitale medier har medført, at bibliotekerne bruger færre penge på bogindkøb end tidligere. Det effektive lånesamarbejde udnyttes også til at trimme anskaffelsespolitikken. Mange forfattere oplever, at deres indkomst fra biblioteksafgiften falder, fordi de har færre værker stående på bibliotekerne. Biblioteksafgiften beregnes nemlig efter bestand, ikke efter brug. Danske skønlitterære Forfattere har vedholdende fremført det synspunkt, at alle biblioteker bør indeholde

et repræsentativt fysisk udvalg af den danske litteratur, og at opgaven med at formidle litteratur skal fastholdes som bibliotekets kerneopgave. Foreningen ønsker en offensiv fastholdelse og et proaktivt forsvar af det bog-baserede bibliotek. Synspunktet er ikke fremstillet i en samlet vision for bibliotekerne, men er ofte formuleret på konferencer og lignende. Foreningen har oprettet en pris for årets bogsamling, der tildeles biblioteker med en god fysisk samling.

NYE RAMMER OG YDELSER PÅ BIBLIOTEKERNE

Et fjerde standpunkt præsenteres i Slots- og Kulturstyrelsens *Modelprogram for folkebiblioteker*, der er bredt anerkendt blandt bibliotekerne. Hvad Ole Münster kalder indspisthed, vurderes i biblioteksverdenen som konsensus. Slots- og Kulturstyrelsens pejlemærker er, at bibliotekerne skal gøre information og viden tilgængelig, fremme læring, litteratur, læsning og kulturelle aktiviteter samt facilitere debatter og møder mellem mennesker. Der er ikke nogen modstand mod disse pejlemærker, men nogle biblioteker, heriblandt Københavns, finder rammerne for vage. Københavns Biblioteker efterspørger i højere grad svar på, hvilke problemer, bibliotekerne skal løse samt en national målsætning for bibliotekerne. Svaret må i første omgang være, at svarene skal findes lokalt. Der er nemlig mange aktører i spil nationalt: udover den statslige styrelse er der Danmarks Biblioteksforening, der organiserer kommunernes kulturpolitikere, Bibliotekschefforeningen, der organiserer ledere og chefer i folkebibliotekerne, Bibliotekarforbundet, der er et fagligt aktivt fagforbund, Biblioteksparaplyen, der er en samarbejdsorganisation for alle biblioteksorganisationer samt Tænk tanken Fremtidens Biblioteker, der er etableret for at finde

løsninger på bibliotekets udfordringer i fremtiden. Initiativtagere til tænketanken er en række af partnerne i Biblioteksparaplyen.

Selvom der er bred faglig konsensus om italesættelsen af fremtidens biblioteker, er der flere praksisformer. De spænder fra en traditionalistisk model med hovedvægt på litteraturformidling til en model, hvor biblioteket er en mere bredtfavnende facilitator af civilsamfundet og borgerdrevne aktiviteter.

BORGERNES ØNSKER PÅ BIBLIOTEKERNE

Analyseinstituttet Wilke har for Axiell, et software-firma, der leverer bibliotekssystemer, foretaget en undersøgelse af, hvordan voksne borgere bruger deres lokale bibliotek, og hvad de forventer af fremtidens bibliotek. Undersøgelsen er baseret på spørgsmål til 1005 repræsentativt udvalgte danskere. (http://www.axiell.dk/wp-content/uploads/2016/05/rapport_fremtidensBibliotek.pdf). Hovedkonklusionen er, at danskerne gerne vil beholde det fysiske bibliotek, og de vil udvide det, så det kan mere, både digitalt og fysisk. Borgerne ønsker adgang til biblioteket når som helst og hvor som helst.

Det fremgår desuden af undersøgelsen, at flere borgere foretrækker flere aktiviteter og mere service frem for flere materialer, selvom lån af bøger stadig er det mest benyttede tilbud. To markante resultater i forhold til borgernes opfattelse af bibliotekernes fremtidige rolle: 62 % mener, at biblioteket skal være "et oplevelsessted med medier og litteratur som omdrejningspunkt" og 50 % mener, at det skal være "et sted hvor læring igangsættes, udvikles og deles".

