

Digitalisering af biblioteksvæsenet i Danmark: Mod en ny innovationsforståelse

Case-rapport

April 2006

Lars Fuglsang, RUC og Projekt e-service

1. Introduktion.....	1
2. Baggrund.....	4
3. Nogle nøgletal.....	5
3.1 Materialer.....	6
3.2 Lånere.....	6
3.3 Biblioteker og deres økonomi.....	6
3.4 Internet og elektronisk udlån.....	7
3.5 Udlån.....	7
3.6 Anvendelse.....	8
3.7 Opsummering.....	8
4. Hovedaktører.....	9
4.1 Bibliotekerne.....	10
4.2 De centrale aktører.....	11
4.3 Foreningsdanmark.....	13
4.4 Opsummering.....	16
5. Nøgle- innovationer og aktører.....	18
5.1 DanBibbasen og bibliotek.dk (www.bibliotek.dk).....	18
a. Indhold og innovation.....	18
b. Biblioteker og medarbejdere.....	22
c. Konkurrence og samarbejde.....	23
5.2 Biblioteksvagten (http://www.biblioteksvagten.dk/).....	25
a. Om at spotte brugerne.....	26
b. Fælles ejerskab.....	28
c. Arbejdets gang.....	29
d. Kvalitetsudvikling.....	30
e. Bibliotekarens ændrede rolle.....	31
5.3 DEFF (www.deff.dk).....	32
5.4 Biblioteksrummet.....	35
6. Konklusioner.....	37
7. Referencer.....	39

1. Introduktion

Biblioteksvæsenet i Danmark har gennem de senere år udviklet mange nye e-services. I denne rapport forsøger jeg at belyse, hvorfor og hvordan bibliotekerne har arbejdet med disse services. Metoden, der anvendes, er interviews sammen med en analyse af nøgletal, aktører, nøgleinnovationer og historik i biblioteksvæsenet. Jeg beskriver en model for udvikling og innovation, der synes at afspejle noget af det, der foregår i biblioteksvæsenet.

Hovedkonklusionen er, at der bliver sat meget mere fokus på brugerperspektiver end tidligere. Det handler ikke bare om at spørge brugerne om, hvad de vil have, men om konkret at hjælpe brugerne på nye måder i videns- og innovationssamfundet. Bibliotekerne bliver tillige tvunget til i højere grad at reklamere for sig selv overfor brugerne. Det hænger sammen med, at biblioteksbrugere, der ønsker at søge viden og information, i dag lettere kan gå uden om bibliotekerne. Bibliotekerne har en mission her: de skal søge hen, hvor brugerne er. Deres rolle bliver at give brugeren et kvalificeret med- og modspil. Bibliotekerne skal ”rykke ud” i samfundet for at yde hjælp, snarere end de skal trække brugerne ind på biblioteket.

Der tegner sig et billede af tre faser i udviklingen af biblioteksvæsenet gennem de senere år. Frem til omkring 1970 var biblioteksvæsenet drevet frem af bibliotekssagen – selvom ordet ”bibliotekssag” ikke indgår i lovgivningen efter 1923. Bibliotekssagen er forankret i en social bevægelse, der bl.a. lægger vægt på bibliotekernes rolle for demokratiet, og som frem til 1970 forudsatte, at bibliotekerne skulle bygges op ud fra fælles kvalitetskriterier og en enhedskultur og være til støtte for borgernes almene dannelse. Fra omkring 1970 bliver bibliotekerne mere individualiserede og værdipluralistiske. Brugerens behov for afslapning, underholdning og selvrealisering gennem videnstilegnelse og kultur kommer stærkere ind i billedet. Men fra midten af 1990erne slår digitaliseringen for alvor igennem. I forbindelse hermed kommer der igen fokus på bibliotekets kollektive rolle som et fælles projekt for hele biblioteksvæsenet. I forhold til brugeren bliver biblioteket nu en hjælpestruktur for brugerens selvdannelse og kompetenceudvikling i videnssamfundet. Derimod er det ikke så klart, hvordan demokratiidealene og dannelsesidealene fra tidligere tider kan reformuleres.

Ofte anses den offentlige sektor for at være bureaukratisk. Den er specialiseret i forskellige områder, og der er en dårlig kommunikation og interaktion på tværs af de forskellige områder. Som følge heraf antages det, at den offentlige sektor ikke er særlig innovativ. Sjældent sætter den

fokus på innovation og brugerperspektiver, men har i stedet et institutionsperspektiv på udvikling og forandring. Forskning om forandringer i den offentlige sektor synes at bekræfte dette: den har ofte fokuseret på, at forandring handler om imitation, isomorfi og afkobling fra forandring (i forlængelse af bl.a. Meyer & Rowan 1977; DiMaggio & Powell 1983; Røvik 1998). Selvom den offentlige sektor forandrer sig, foregår det, ifølge denne litteratur, langsomt og til dels modvilligt, og der kan være stor afstand mellem, hvad man siger, og hvad man gør.

Gennem de senere år er den offentlige sektor imidlertid blevet udsat for mere konkurrence og et stigende forandringspres som presser i retning af innovation og inddragelse af brugerperspektiver. Bibliotekerne er her ingen undtagelse. Bibliotekerne mærker konkurrencen som følge af internettets fremkomst og udviklingen af nye effektive søge-maskiner på internettet som Google, Google Scholar og Google Book Search.

Der kommer som følge heraf mere fokus på brugeren og brugerens muligheder for at søge information og viden på mange måder. Brugeren får jo vidtstrakte muligheder for at downloade bøger, musik og video direkte fra internettet. Det skaber på den ene side et direkte pres på bibliotekerne for at gentænke deres rolle og i højere grad fokusere på at gøre sig synlige for brugerne. På den anden side kan det på det politiske plan skabe forventninger om nye typer handelsaftaler gennem GATT, der kan indskrænke bibliotekernes råderum (Rikowski 2005).

I Biblioteksstyrelsens strategi-oplæg fra 2005 hedder det fx: ”For bibliotekerne rejser disse bestræbelser en række udfordringer: To af de helt afgørende er for det første et langt højere fokus på brugerne og deres behov frem for institutionsfokus. Det andet er accept af standardiseringskravene, der ikke bliver mindre i de kommende år” (Biblioteksstyrelsen 2005).

Bibliotekerne har forsøgt at svare igen på konkurrencen ved at sætte brugerens perspektiv mere i fokus og brugernes behov for hjælp i videnssamfundet. På baggrund af nærværende case-studie diskuteres det, hvad der karakteriserer biblioteksvæsenets innovationsforståelse.

Den model, der bruges her, siger, i overensstemmelse med mange andre innovationsteorier (Lundvall 1988; Lundvall 1992; Nelson 1993; Leydesdorff & Etzkowitz 1998), at innovation er en interaktiv proces, som involverer mange og skiftende aktører. Problemet bliver i forlængelse heraf bl.a. at finde ud af, hvordan brugerperspektiver og brugerens vidensbehov kan indgå som medspillere i biblioteksvæsenets udvikling. Det kan handle om mange ting, fx brugerens selvrealisering, brugerens selvdannelse eller brugerens deltagelse i demokrati. Imidlertid kan bibliotekerne ikke udelukkende satse på underholdning, oplevelse og selvrealisering. Det kan

brugeren finde mange andre steder bl.a. på internettet og i medierne. Bibliotekerne bliver nødt til at bidrage med noget andet og mere end dette. Begrebet selvdannelse, som handler både om brugerens oplevelse og reflekterede dannelse af sin egen rolle, kan måske anvendes her (om dette begreb, se Brinkmann 2005). Men det drejer sig også om simpelthen at hjælpe borgerne med at løse nye problemer i videns- og innovationssamfundet. Bibliotekerne bliver en slags hjælpestruktur eller (med et billede) ”settlementer” i videns- og innovationssamfundet, beregnet på at yde hjælp til borgerne.

Hvordan håndterer biblioteksvæsenet disse ændringer? Biblioteksvæsenet er, som anført, forankret i en social bevægelse, kaldet bibliotekssagen, der har mere end 100 år på bagen. Den er med til at skabe en fælles kommunikationsplatform, som kan integrere forskellige perspektiver og skabe forudsætninger for innovation. Denne bevægelse er blevet institutionaliseret på flere måder. Det skønnes, at den stadig lever inden for biblioteksvæsenet som en bevægelse, et samlingspunkt og en drivkraft bag biblioteksudviklingen, selvom den har været under opløsning. I løbet af 1970erne og 1980erne er bibliotekerne således blevet mere individualiserede og biblioteksvæsenets værdigrundlag og kvalitetskriterier har i højere grad end tidligere været til diskussion. I en publikation fra Danmarks Biblioteksforening fra 2005 hedder det imidlertid: ”Som nævnt i begyndelsen af kapitlet har bibliotekerne gennem de sidste årtier gennemgået en individualiseringsproces. Men med indførelsen af det hybride bibliotek som fælles standard i år 2000 fik bibliotekerne et kollektivt løft.” (Dyrbye et al. 2005 s. 37).

Tidligere har fokus for bibliotekssagen især været på bibliotekernes rolle for demokratiet: Bibliotekerne skaffer borgeren adgang til viden og kultur og styrker derigennem hans deltagelse i demokratiet. Dette er begrundelsen for bibliotekernes nødvendighed.

Hvordan stiller spørgsmålet om et øget fokus på videnssamfundet sig i forhold til bibliotekssagen? Det findes der nok ikke noget helt entydigt svar på. Men også for bibliotekssagen må det handle om, at bibliotekerne ikke som hidtil er uomgængelige for brugere eller borgere, der ønsker at skaffe sig viden eller deltage i demokratiet. Udviklingen er et tveægget sværd: Udviklingen åbner for en masse muligheder, men kernen i bibliotekssagen bliver trængt lidt i baggrunden.

Den afgørende forskel er vel derfor, at biblioteksvæsenet skal være langt mere opsøgende og engagerende for at bringe sig selv i spil og først og fremmest skal være der, hvor brugerne er, ikke omvendt. Det gælder uanset om perspektivet er selvrealisering, selvdannelse eller demokrati.

Denne strategi kan have et tre-dobbelt sigte, idet den handler om 1) at fremme oplysning og demokrati ved at hjælpe og guide brugeren, der hvor brugeren er, 2) prøve at styrke brugerens refleksionsevne og kompetence i det senmoderne samfund som kritiske og selvstændige materialesøgere, og 3) forsøge at spotte brugerens adfærd med henblik på yderligere at bringe sig selv i spil i samfundet og for brugeren.

2. Baggrund

De senere års udvikling og innovation i biblioteksvæsenet har samlet sig om tre processer: 1) standardisering, 2) digitalisering og 2) udvikling af nye e-services.

De tre processer udgør på en vis måde faser i biblioteksudviklingen, hvor digitaliseringen forudsætter standardisering som fører til udvikling af nye e-services. Men de tre processer griber også ind i og understøtter hinanden gensidigt. I takt med at andre aktører udvikler nye e-services, som brugerne tager til sig, vil der være et ønske om at indarbejde disse med biblioteksvæsenets services og derfor et behov for at arbejde offensivt med udvikling af fælles standarder. Det skaber tillige fremover et stort behov for internationalt samarbejde, og et behov for at kunne indgå i og have indflydelse på standardiseringsprocesser i Danmark og internationalt.

Digitalisering af bibliotekerne startede i 1980'erne og tog fart i løbet af 1990'erne. Det startede med, at de enkelte biblioteker udviklede elektroniske databaser over deres egne beholdninger af materialer ud fra de fælles standarder for bibliotekernes kataloger, der på det tidspunkt var udviklet gennem mange år. Det næste skridt bestod i at udvikle nye fælles services for brugerne inden for bibliotekerne, bl.a. søgesystemer og hjemmesider, og på tværs af biblioteksvæsenet, bl.a. en fælles database med oplysninger om alle verdens publikationer og bibliotekernes beholdninger. Tillige skulle der indkøbes nye former for elektronisk materiale, bl.a. musik, film og computerspil.

Et vigtigt baggrundsdokument, der samlede op på nogle af tendenserne og anviste veje fremad banen, var *Betænkning om bibliotekerne i informationssamfundet* (Udvalget om bibliotekerne i informationssamfundet 1997). Betænkningen dannede grundlag for en revision af biblioteksloven i 2000. I henhold til den nye bibliotekslov, blev bibliotekerne fra efteråret 2000 pålagt at udbygge deres virksomhed med andre materialer end bøger, herunder internet og multimedier. I lov om biblioteksvirksomhed står der nu:

Folkebibliotekernes formål er at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet ved at stille bøger, tidsskrifter, lydbøger og andre egnede materialer til rådighed såsom musikbærende materialer og elektroniske informationsressourcer, herunder internet og multimedier. (Lov nr 340 af 17/05/2000).

Samspillet mellem digitalisering, standardisering og udvikling af nye e-services er mest markant kommet til udtryk i udviklingen af danbibbasen fra 1993-4 og bibliotek.dk fra 2000. Danbibbasen blev udviklet af Dansk Bibliotekscenter som en af denne virksomheds første og største opgaver efter omlæggelsen af Dansk Bibliotekscentral til et aktieselskab i starten af 1990erne (se Nielsen et al. 2005 s. 490ff). Danbibbasen er en i international henseende unik elektronisk database over de danske bibliotekers beholdning af materialer. Den udnytter, at alle folkebibliotekerne i Danmark katalogiserer deres bøger efter samme metode og har udviklet deres egne elektroniske databaser. Basen opdateres løbende af de enkelte biblioteker, når de anskaffer nyt materiale, således at man til enhver tid kan se, hvilke biblioteker, der har anskaffet hvilket materiale.

I forbindelse med Folketingets vedtagelse af biblioteksloven i 2000, blev der afsat midler på finansloven til at udvikle internetadgang til danbibbasen i form af "bibliotek.dk" (Risager Pedersen et al. 2004). Bibliotek.dk udnytter således den forudgående udvikling af og løbende opdatering af danbibbasen. Herved kan biblioteksbrugeren via en internetforbindelse søge i danbibbasen, dog med visse undtagelser. Desuden kan brugeren bestille materiale hjem fra et hvilket som helst bibliotek og herefter afhente det på sit lokale bibliotek (mere om danbibbasen og bibliotek.dk i afsnit 5.1).

Bibliotek.dk er blevet et flagskib for det nye, "hybride" biblioteksvæsen. Det har fungeret som en øjenåbner både for bibliotekarere og brugere. Brugere har fået helt nye muligheder for at bestille og forny materiale hjemmefra. Bibliotekerne har fået helt nye muligheder for at betjene brugerne.

3. Nogle nøgletal

Nedenfor følger en række nøgletal, der kan være med til at illustrere, hvordan standardisering, digitalisering og udvikling af nye e-services spiller sammen og sætter øget fokus på brugerperspektiver og brugerhjælp. Følgende bygger fortrinsvis på Biblioteksstyrelsens folke- og forskningsbiblioteksstatistik fra 2004 (Andresen, Madsen, & Hansen 2005).

Ifølge tallene fra Biblioteksstyrelsen har biblioteksvæsenet således udviklet sig markant på en række områder gennem de sidste 10 år.

3.1 Materialer

Set over en tiårig periode fra 1994 til 2004 er der, bl.a. i forlængelse biblioteksloven, sket en delvis omprioritering mellem bøger og andre materialer.

Udgifter til bøger er i perioden faldet med 28,0 procent, mens udgifter til andre materialer er steget med 60,2 procent. Også materialebestanden har ændret sig: Fra 1999 til 2004 er antallet af bøger, ifølge tallene fra Biblioteksstyrelsen, faldet med 13,0 procent mens fx enheder med musikoptagelser er steget med 39,1 procent, levende billeder med 212,3 procent og multimedier med 209,0 procent.

De nye materialer betyder, at der bliver en helt anden appel til brugeren om at benytte biblioteket til at gå på opdagelse i et bredt spektrum af materialer.

3.2 Lånere

Antallet af aktive lånere har været svagt faldende, mens antallet af biblioteksbesøg på bibliotekerne er svagt stigende. Det kunne, ifølge Biblioteksstyrelsen, skyldes, at borgerne bruger bibliotekerne på en anden måde end tidligere, fx til kulturarrangementer og som væresteder. En anden undersøgelse, *Danskernes kultur- og fritidsaktiviteter 2004* (Bille et al. 2005), peger dog på, ifølge Biblioteksstyrelsen, at dette ikke er tilfældet generelt. Derimod dækker de ændrede besøgstal muligvis over, at en mindre gruppe aktive lånere besøger bibliotekerne oftere.

På den måde kunne noget tyde på, at der faktisk findes en gruppe borgere, der bruger biblioteket til at gå på opdagelse i forskellige materialer. Det handler sandsynligvis både om computerspil og adgang til særlige elektroniske oplysningsservices (tidsskrifter, aviser osv) fra bibliotekets computer.

3.3 Biblioteker og deres økonomi

Der er sket en reduktion i antallet af såkaldte betjeningssteder (fysiske biblioteker). Antallet af hovedbiblioteker er faldet med 10,0 procent, antallet af filialer med 34,3 procent og antallet af bogbusser med 12,0 procent. I 2004 var der i Danmark i alt 44 bogbusser, 428 filialer og 224

hovedbiblioteker. Antallet af åbningstimer er samtidig faldet med 5,5 procent. Antallet af åbningstimer pr. betjeningssted er dog stigende. Personaleforbruget er samtidig faldet med 8,9 procent, dog er antallet af bibliotekarer kun faldet med 1,8 procent. Bibliotekernes samlede indtægter fra gebyrer, stat, amter og kommuner er stigende.

Der er således en voksende koncentration af biblioteker på større steder, hvor man kan skabe nogle mere slagkraftige serviceudbud. Herfra kan man fx skabe adgang til et bredt udbud af elektroniske oplysningstjenester.

3.4 Internet og elektronisk udlån

Alle folkebiblioteker har i perioden fået internetadgang til publikumsbrug. For 2004 opgøres det, at der var en PC med internetadgang pr. 1448 indbyggere. Det elektroniske udlån (download) fra bibliotekernes computer er tillige kraftigt stigende. For 88 biblioteker, der har rapporteret det elektroniske udlån, er der mellem 2003 og 2004 en stigning i det elektroniske udlån på 120,5 procent. I samme periode er antallet af abonnementer for elektroniske serierpublicationer for 114 biblioteker steget med 58,1 procent.

Udviklingen i retning af større anvendelse af internettet fra biblioteket betegnes som en udvikling i retning af "det hybride bibliotek", dvs. biblioteket der både er et fysisk sted og et elektronisk bibliotek.

3.5 Udlån

Det samlede udlån af fysiske materialer er fra 1999 til 2004 steget med 2,4 procent. Det er faldet fra 1999 til 2001 og steget fra 2002 til 2004. Disse tal skal ses i lyset af, at udlånet er faldet med 13,3 procent fra 1999 til 2004 mens antallet af fornyelser er steget med 139,5 procent. Det sidste skyldes, at det i kraft af internettets fremkomst og udbredelse er blevet langt nemmere at forny sine udlån ved at forny dem hjemmefra. Bøger er stadigvæk det mest efterspurgte materiale på bibliotekerne, men fra 1999 til 2003 er udlånet af bøger faldet med 12,3 procent, en tilbagegang der imidlertid er ved at bremse op. Derimod er der en stigning i udlånet af fx multimedier på hele 205,6 procent.

Det såkaldte interurbanudlån mellem bibliotekerne er steget kraftigt med 74,6 procent fra 2000 til 2004 og står i 2004 for 2,0 procent af det samlede udlån i alt 1.499.679 materialer. Det skyldes

især brugernes adgang til landets biblioteker gennem bibliotek.dk, der, som anført, blev lanceret i 2000. Det tillader brugerne at bestille bøger fra alle landets biblioteker og hente dem på det lokale bibliotek. Fra 2001 til 2004 er der sket en stigning i bestillinger via bibliotek.dk på 257,3 procent. Fra 2003 til 2004 var stigningen på 25,4 procent.

I 2004 var der 1.065.234 bestillinger på bibliotek.dk heraf 983.755 på materiale fra andre biblioteker end afhentningsbiblioteket.

3.6 Anvendelse

Som anført kan noget tyde på, at borgerne i samme eller lidt ringere grad end tidligere bruger bibliotekerne som værested eller til andre aktiviteter end udlån (hvorimod en mindre gruppe bruger bibliotekerne mere). Ifølge undersøgelsen *Danskernes kultur- og fritidsaktiviteter 2004* (Bille et al. 2005) brugte 28 procent af børnene bibliotekernes som værested i 1998 mens kun 16 procent gjorde det i 2004. Tallene for antallet af voksne, der kommer på bibliotekerne for at høre foredrag, musik eller se film eller udstillinger eller deltage i møde tyder ikke på nogen stigning. I 2004 er der dog på 196 biblioteker afholdt 8.267 arrangementet og 3.260 udstillinger, men der findes tilsyneladende ingen sammenlignelige tal for dette tilbage i tiden.

Antallet af voksne, der kommer på et biblioteket en gang om måneden er fra 1998 til 2004 faldet fra 35 til 29 procent. De tilsvarende tal for børn og unge er 51 og 39 procent. Besøget på et bibliotek har også ændret karakter. Startende fra omkring 2000 er der skabt mulighed for selvbetjening af udlån på mange biblioteker. Dertil kommer, at biblioteker forsøger at skabe mere spændende og levende miljøer end før, hvor det skal være en oplevelse at gå rundt i biblioteket. De enkelte rum skal have et varieret udtryk og udstillinger skal indtænkes (se afsnittet om Kolding bibliotek, afsnit 5.4).

3.7 Opsummering

Samlet set er der altså sket væsentlige ændringer i folkebibliotekernes rolle. For det første er der sket en vis forskydning mellem bøger og andre materialer, selvom faldet i udlån af både bøger og børnebøger synes at være standset. Selvbetjening enten gennem internettet eller selvbetjeningssystemer på bibliotekerne har vundet indpas og biblioteksrummet bliver mere oplevelsesorienteret. Imidlertid bliver det sværere at få folk til at komme på biblioteket, som i

mindre grad end tidligere fungerer som et værested for børn og voksne. Trods stor aktivitet på bibliotekerne er der heller ikke en stigning i deltagelsen i kulturelle arrangementer. Bibliotekerne bruges på en anden måde end tidligere: en mindre gruppe af superbrugere, der fra bibliotekerne skaffer sig adgang til elektroniske services, bruger bibliotekerne mere. For bibliotekerne vil der desuden være en udfordring i at udvikle et nyt publikum blandt fx etniske grupper.

Der skabes tillige en række nye services, som på den ene side er præget af mere selvbetjening og selvstændighed for brugeren, men på den anden side, som vi skal se i det efterfølgende, åbner for nye forsøg på at etablere nye personlige servicereationer til brugeren, karakteriseret ved et større fokus på brugerperspektiver, hjælp-til-selvhelp og brugernes selvdannelse. Biblioteksvagten, som vi skal gennemgå senere (afsnit 5.2) er nok et af de bedste eksempler herpå.

Ovenstående viser tillige, hvor godt dokumenteret biblioteksvæsenet er. Gennem Biblioteksstyrelsens hjemmeside og en lang række andre hjemmesider (se nedenfor) og adskillige magasiner kan bibliotekarere let følge med i og deltage i en lang række diskussioner om bibliotekernes fremtidige rolle, det hybride bibliotek og dets udvikling.

På den måde er der skabt en kommunikationsplatform for biblioteksudviklingen. I den forbindelse er det interessant at belyse, hvem hovedaktørerne er, og hvordan relationerne mellem de mange aktører har ændret sig og kan forstås.

4. Hovedaktører

Biblioteksvæsenet i Danmark involverer i dag alle tre sektorer, den offentlige, den private og den frivillige. Biblioteksvæsenet er på den ene side kendetegnet ved et udstrakt foreningsliv. Det er med til at skabe en sammenhængskraft på kryds og tværs af de forskellige organisatoriske enheder og gøde jorden for initiativer fra neden. Gennem de senere år er der på den anden side foregået en udvikling i retning af en voksende strategisk topstyring af biblioteksvæsenet. Initiativet flytter delvis fra kommunerne til staten (særlig vigtig er skabelsen af Biblioteksstyrelsen i 1997 og Dansk Bibliotekscentral a/s i 1994). Den strategisk topstyring i biblioteksvæsenet er forudsætning for, men også i høj grad muliggjort af digitaliseringen.

Topstyringen har dog ikke medført, at bibliotekerne og bibliotekarerne har mistet "ejerskabet" (i overført betydning) til de mange projekter. Udviklingen af den strategiske topstyring skønnes

imidlertid at have haft meget stor betydning for igangsættelse af mange vigtige projekter på tværs af bibliotekerne. Biblioteksvæsenet er på den måde i dag styret gennem såvel politisk topstyring, foreningsliv og markedsmekanismen i en form for ”triple” organisation.

4.1 Bibliotekerne

De danske folkebiblioteker drives af kommunerne. Efter en lovrevision i 1964 (af nogle kaldet ”verdens bedste bibliotekslov”) blev kommunerne forpligtet til alene eller i samarbejde med andre kommuner at drive et folkebibliotek. Tidligere ydede staten tilskud til biblioteksvirksomhed, og en del biblioteker var selvejende (ca. 50 procent i 1965, se Udvalg til revision af biblioteksloven 1971 s. 29). Siden kommunalreformen i 1970, hvor mange små kommuner blev lagt sammen, har alle kommuner haft et folkebibliotek (ibid s. 24). Tendensen er i dag, som beskrevet ovenfor, en koncentration på færre og større biblioteker.

Udover folkebibliotekerne findes også en række statslige biblioteker, særligt forskningsbibliotekerne i tilknytning til universiteter og læreanstalter. Deres regelgrundlag er traditionelt ikke fastsat så specifik på lovniveau. Det er derfor kulturministeren, der fastsætter deres forpligtelser sammen med de relevante ministerier. Ifølge biblioteksloven skal statslige biblioteker stå til rådighed for enhver, der ønsker at benytte dem, og de skal desuden bl.a. stille materialer til rådighed for folkebibliotekerne. Forskningsbibliotekerne deltager også i samarbejdet omkring bibliotek.dk og udvikling af andre elektroniske services, herunder biblioteksvagten (se afsnit 5.2 og 5.3).

Biblioteksenhederne i Folkebiblioteket er opdelt i fire kategorier: centralbiblioteker, hovedbiblioteker, filialer og bogbusser. Særlig kan det nævnes, at 16 folkebiblioteker er udpeget af kulturministeren til at være centralbiblioteker (antallet er bestemt efter den gamle amtsinddeling). Centralbibliotekerne får et statsligt tilskud med henblik på at støtte og servicere de lokale folkebiblioteker og deres filialer på en række områder. Dette fænomen benævnes ”overbygning”. Siden 1. januar 2004 er centralbiblioteksstrukturen blevet ændret, således at 10 centralbiblioteker leverer en bred overbygning inden for deres geografiske område, hvorimod 6 leverer en overbygning på udvalgte områder, fx musikoverbygning (Frederiksberg) eller drift og udvikling af Folkebibliotekernes netguide (Helsingør). Denne nye opdeling og mulighederne for at bruge den effektivt hænger utvivlsomt sammen med digitaliseringen og behovet for at udvikle nye elektroniske services.

4.2 De centrale aktører

Biblioteksvæsenet, dets regler og love, hører under Kulturministeriets område.

Biblioteksstyrelsen er en styrelse under Kulturministeriet (www.bs.dk). Den blev skabt i 1997 som en omlægning af den daværende Statens Bibliotekstjeneste (SBT). Biblioteksstyrelsens første og nuværende direktør, Jens Thorhauge, skriver i en artikel: ”Navneskiftet fra ’tjeneste’ til ’styrelse’ markerede tydeligt, at institutionen var ministeriets organ, og at opgaven var at realisere den statslige politik og udføre den forvaltning, der var knyttet til den, og ikke omvendt: at være bibliotekernes lobby-organisation overfor ministeriet”.

Biblioteksstyrelsen skulle være en top-strategisk organisation. Baggrunden var de udfordringer, der pegedes på i *Betænkning om bibliotekerne i informationssamfundet* fra samme år. Biblioteksstyrelsen har som mål at skabe et samarbejdende biblioteksvæsen og udbygge samarbejdet mellem de forskellige bibliotekstyper. Biblioteksstyrelsen har, som anført, spillet en vigtig strategisk-overgribende rolle for biblioteksvæsenets udvikling hen mod en mere kollektiv fase i 1990'erne.

Biblioteksstyrelsen administrerer som noget vigtigt en række forsøgspuljer og støtteordninger, ikke mindst vedrørende digitaliseringen og udvikling af e-services, og forestår en række undersøgelser og biblioteksstatistik. Biblioteksstyrelsen fastsætter desuden rammerne for det statsfinansierede bibliotek.dk (www.bibliotek.dk) og giver tilskud til de såkaldte netbiblioteker via den såkaldte overbygningspulje. Netbibliotekerne produceres af folkebibliotekerne ofte nogle stykker i samarbejde og på eget initiativ (et eksempel er gennemgået i afsnit 5.2), men de finansieres af staten. Biblioteksstyrelsen har også administrationen af forskningsbibliotekernes samarbejde om det elektroniske fag- og forskningsbibliotek (DEFF), som ligeledes er på finansloven (se afsnit 5.3).

På den måde bliver Biblioteksstyrelsen en ganske vigtig aktør med det store strategiske overblik, der samler trådene for hele biblioteksudviklingen. Biblioteksstyrelsen har i strategioplægget *Fra information til viden* (2005) givet sit bud på, hvordan bibliotekerne skal ændre deres rolle i retning af fokusering på brugerperspektiver. Bibliotekerne kan desuden ifølge dette dokument have en strategisk rolle for udvikling af danskernes innovationsevne. Direktør for Biblioteksstyrelsen, Jens Thorhauge, udtaler i den anledning til ugebrevet Mandag Morgen:

Bibliotekerne har været statiske institutioner, der har lagret og opbevaret viden, som borgere og virksomheder har henvendt sig for at få. Det er tydeligt, at vi i dag som nation ikke bruger denne vidensbase maksimalt, selv om adgang til viden og evnen til at udnytte den er blevet afgørende konkurrenceparametre. Derfor handler det nu om at udvikle bibliotekerne til opsøgende vidensnetværk, der hjælper borgerne og især virksomhederne med viden, når de har brug for det.” ”Målet er, at bibliotekerne i fremtiden sørger for let adgang til de relevante informationer i arbejdssituationen på samme måde, som vandværkerne sørger for rent vand i hanerne. Ved at være først og bedst til dette kan bibliotekerne blive en komparativ fordel for de danske virksomheder i den internationale konkurrence... (Mandag Morgen Nr. 3, 23. januar 2006).

En anden vigtig central aktør er Dansk Bibliotekscenter (DBC, se <http://www.dbc.dk/>). DBC blev skabt i begyndelsen af 1993 efter Bibliotekcentralens konkurs i 1991 og nogle efterfølgende, efter sigende langvarige forhandlinger om en ny konstruktion (se Nielsen et al. 2005 afsnittet s. 477-502 forfattet af Mogens Brabrand Jensen).

DBC består af to aktieselskaber, der begge drives på et forretningsgrundlag, *Dansk BiblioteksCenter a/s* (ejet af staten, Kommunernes Landsforening, Københavns Kommune og Gyldendal), og *DBC medier a/s* (ejes af Kommunernes Landsforening og Gyldendal).

DBC udvikler og vedligeholder en række services for bibliotekerne (se også DBCavisen http://www.dbc.dk/top/top_viden_om.html). Særligt relevant i denne sammenhæng er det, at DBC driver og udvikler danibbasen (fra starten i 1994) og bibliotek.dk (fra 2000). DBC kan på sigt tænkes at udvikle services for andre end danske biblioteker.

DBC skaber tillige i praksis et vigtigt debatforum for serviceudvikling gennem bl.a. DBCavisen, hvor fremtidens ”hybridbibliotek” og mange andre digitale løsninger drøftes på tværs af biblioteksvæsenet. I DBC-avisen diskuteres fx fremtidens bibliotekarrolle med blandt andet følgende overvejelser:

At bibliotekaren i dag er meget andet end en ældre dame med ravkæde og knold i nakken bag folkebibliotekets skranke, er der mange årsager til. Internettet oversvømmer det moderne samfund med informationer. Det øger behovet for informationseksperter, der kan navigere i informationsjunglen, kvalitetsvurdere, yde hjælp til selvhjælp og undervise i søgning og kildekritik.

Bibliotekarerne har selv taget nettet til sig som kanal til kommunikation og tager aktivt del i samfundets kulturformidling. Bibliotekarforbundet har omdøbt sig ”Forbundet for informationsspecialister og kulturformidlere” og vil med en ny formand i spidsen sparke døren ind til virksomhedsledere og kommunalpolitikere og fortælle med store ord, hvorfor bibliotekaren er attraktiv og uundværlig.

Faget er blevet mangfoldigt, og faggrænserne flydende. Danmarks Biblioteksskole uddanner generalister med specialer til at bestride jobs som researchere, sagsbehandlere, webmastere og it-konsulenter i offentlige og private virksomheder. Strukturreform, nye storkommuner og digital forvaltning skaber nye markeder, men sender samtidig bibliotekarerne ud i konkurrence med faggrupper som kultur, sprog, kommunikation og it.

Fremtidens bibliotek er en hybrid mellem et åbent læringscenter, et offentligt servicecenter og en lokal kulturinstitution. I det hybride bibliotek skifter bibliotekaren rolle og funktion og bliver konsulent, instruktør eller informationsguide. Men er ikke nødvendigvis uddannet bibliotekar.

En akademisering af uddannelsen er blot ét svar på de nye udfordringer. Men det er også nødvendigt, at bibliotekaren selv træder frem i lyset. Fremtidens bibliotekar er proaktiv, opsøgende og omstillingsparat og er god til at sælge sig selv og skabe sit eget job. (DBC Avisen 04 Vinter 2005).

Danmarks biblioteksskole er, som det fremgår af citatet, ligeledes en vigtig central instans (<http://www.db.dk/>). Biblioteksskolen er en uddannelsesinstitution under kulturministeriet, og dens opgaver er såvel forskning som undervisning indenfor biblioteks- og informationsvidenskab. 46 procent af årsværksforbruget i folkebibliotekerne var i 2004 regulære bibliotekaransættelser, så biblioteksskolen udgør en vigtig fødekæde til folkebibliotekerne. Dette til trods for, at der i biblioteksloven kun er krav om, at lederen af et folkebibliotek skal have en relevant faglig baggrund. Danmarks biblioteksskole står desuden for uddannelse af biblioteksassistenter som er kontoruddannede med tilknytning til biblioteksvæsenet.

En stor del af biblioteksskolens forskning og undervisning handler om nye medier, biblioteksudvikling og brugernes informations- og søgeadfærd. Biblioteksskolens uddannelse har tillige gennem årene udviklet sig i retning af at være en moderne informations- og medieuddannelse, sådan som det også tydeligt fremgår af citatet fra DBC Avisen ovenfor.

4.3 Foreningsdanmark

Biblioteksvæsenet er som nævnt i vidt omfang oprindeligt udsprunget af Foreningsdanmark. En række foreningsdannelser spiller en vigtig rolle også i dag for at formulere visioner og politik på området og skabe eller støtte en fornyet sammenhængskraft i biblioteksvæsenet.

Danmarks biblioteksforening (<http://www.dbf.dk/>) er således en interesseorganisation, der direkte har sit idégrundlag i "bibliotekssagen". Biblioteksforeningen er forankret i en række regionale foreninger. Medlemmer af biblioteksforeningen er kommunerne, som er repræsenteret

ved deres kulturpolitikere. Desuden er der omkring 500 personlige medlemmer (biblioteksfagligt personale) og ca. 70 institutionsmedlemmer.

Bibliotekssagen opstod som en folkebiblioteksbevægelse i starten af 1900-tallet og har haft som formål at påvirke de politiske beslutningstagere om bibliotekernes nødvendighed. Bibliotekssagen kæmper for "det frie, åbne, demokratiske samfund med fri og lige adgang til information og kultur for alle" og for at "forsvare og bevare demokratiet ved at gøre folkebibliotekerne og det samlede biblioteksvæsen til en vigtig aktør i arbejdet med at sikre, at hele befolkningen har fri og lige adgang til al information" (Danmarks biblioteksforening strategi 2006-2010).

Biblioteksforeningen, der havde sit 100-års jubilæum i 2005, udgav i den anledning publikationen "Det stærke folkebibliotek: 100 år med Danmarks Biblioteksforening", forfattet af forskere ved Danmarks biblioteksskole. Bogen beskriver bibliotekssagen og biblioteksvæsenets historie fra det traditionelle, samlende bibliotek til det moderne, individualiserede hybride bibliotek. Bogen indeholder en række glimrende illustrationer af udviklingen, som på en måde beskriver en udvikling fra et lidt kedeligt, stille og delvist uvenligt bibliotek til det spændende, livlige og venlige bibliotek. Et eksempel er bogens illustration side 37, som er en brochure fra 1987 om "fremtidens fantastiske bibliotek". Illustrationen fremstiller et sort/hvid fotografi af en bibliotekar siddende på et ophøjet kateder i et ældre bibliotek præget af ophøjet stilhed. Bibliotekaren drømmer tilsyneladende om mere livlige tider, gengivet i en tegnet tænkeboble, som beskriver et bibliotek med masser af mennesker, liv og fuld af nye medier. Biblioteksforeningen er på den måde med til at skabe en historie om biblioteksvæsenets rolle og udvikling. Men som vi allerede har været inde på flere gange, forekommer det lidt uklart, hvordan bibliotekssagen vil reformulere sine idealer i det hybride bibliotek, der snarere lægger vægt på selvdannelse frem for demokrati (se afsnit 1).

Gennem mange år har desuden Danmarks bibliotekarforbund markeret sig som en vigtig aktør. Bibliotekarforbundet (<http://www.bf.dk/dk>) præsenterer sig på sin hjemmeside som "forbundet for informationsspecialister og kulturformidlere." Forbundet "har omkring 5.500 medlemmer, hvoraf ca. 2.600 er ansat i (amts)kommunerne, ca. 900 indenfor staten og godt 500 i det private erhvervsliv (tal pr. januar 2004). Resten af medlemmerne er enten uden fast arbejde, studentermedlemmer, pensionistmedlemmer eller passive medlemmer."

Bibliotekarforbundet er en fagforening, som organiserer bibliotekarer og biblioteksledere og yder en række services til dem, men som altså også, jf. hjemmesiden, gennem de seneste år forsøger at bidrage meget aktivt til at ændre bibliotekernes og bibliotekarernes rolle og image i retning af noget mere sexy og tidssvarende. Heri følger bibliotekarforbundet formentlig en strømning blandt fagforeninger generelt i retning af at betone den individuelle karriere og medlemmernes kompetenceudvikling mere.

På bibliotekarforbundets hjemmeside d. 10. januar 2005 kan man under overskriften "Bibliotekarer er fremtidens informations-arkitekter" læse følgende interessante og polemiske indlæg:

Instituttet for fremtidsforskning er helt galt på den, når det forudser, at bibliotekarer ikke vil eksistere om 10-15 år.

I Politiken den 10.01.06 beskriver projektleder Niels Bøttger-Rasmussen, hvordan bibliotekarer i virkeligheden er en slags "zombier", fordi de som følge af udviklingen sandsynligvis vil have fremtiden bag sig.

Pernille Drost, formand for Bibliotekarforbundet, er stærkt forundret over denne udtalelse: 'Instituttet for Fremtidsforskning har netop udgivet et magasin, hvor de stiller skarpt på innovationsevnen i virksomheder. Innovation kræver viden, og viden kommer ikke blot ud af det blå. Bibliotekarer har en skarp profil indenfor videnstyring.

'Bibliotekarforbundet arbejder med brugerreven innovation og bibliotekarers rolle i den proces, og kan med få ord skyde Niels Bøttger-Rasmussens påstand om at bibliotekarer ikke eksisterer om 10-15 år ned. Brugerreven innovation handler om at give kunder eller brugere hvad de ønsker, før de selv ved det. Derfor er særlig viden om kunderne helt essentiel for den brugerdrevne innovation. Denne viden skal indsamles, organiseres og gøres tilgængelig på en hensigtsmæssig måde, og det er her bibliotekarerne bliver nøglespillere i processen.

I dag bliver 36% af kandidaterne fra Danmarks Biblioteksskole ansat i det private erhvervsliv. Her faciliterer de viden og udvikler informationsarkitektur. Det private såvel som det offentlige arbejdsmarked arbejder med brugerreven innovation, og det er en betingelse for at overleve i adskillige brancher. Det er der bred enighed om, både politisk og erhvervsmæssigt i de fleste vestlige lande." Informationsarkitektur er kernen i de bibliotekariske kompetencer.

Niels Bøttger-Rasmussen lader til at have et forældet syn på bibliotekaren. Måske skulle han få opdateret sin viden indenfor området?' siger Pernille Drost.

Udover bibliotekarforbundet kan nævnes en række andre foreninger, der arbejder mere eller mindre i tråd med bibliotekssagen, herunder Bibliotekslederforeningen

(<http://www.bibliotekslederforeningen.dk/>), Danmarks Forskningsbiblioteksforening

(<http://www.dfd.dk/>), Danmarks Skolebibliotekarforening

(<http://www.emu.dk/gsk/skolebib/index.html>) og Kommunernes skolebiblioteksforening (<http://www.ksbf.dk/>). Der findes også en instans, som samler nogle af trådene, Biblioteksparaplyen (<http://www.dbf.dk/Default.aspx?ID=180>), som beskæftiger sig med ”emner af fælles, overordnet interesse for dansk biblioteksvæsen”. Paraplyen samler Bibliotekarforbundet, Bibliotekslederforeningen, Danmarks Biblioteksforening, Danmarks Forskningsbiblioteksforening, HK Komunals Biblioteksudvalg, Kommunernes Skolebiblioteksforening og Danmarks Skolebibliotekarforening.

4.4 Opsummering

Af ovenstående ser vi, at i hvert fald fire typer af instanser spiller ind på udviklingen af biblioteksvæsenet: 1) Instanser på det politiske og topstrategiske niveau, særlig Biblioteksstyrelsen og DBC. 2) Instanser på service-niveauet, som omfatter de konkrete biblioteker (forskningsbiblioteker og folkebiblioteker). 3) Instanser på foreningsniveauet som omfatter et netværk af forskellige foreninger. Og 4) instanser der driver forretning efter kommercielle principper, specielt de to virksomheder under DBC, men i forbindelse hermed også andre virksomheder, der indgår kontrakter med DBC eller folkebibliotekerne om udvikling af bibliotekernes indretning, udvikling af hjemmesider osv.

I den videre drøftelse af biblioteksvæsenets digitalisering og service-udviklingen på bibliotekerne skal vi forsøge at lægge vægt på, hvordan der i sammenhæng med digitaliseringen sker en fornyet kollektivisering af biblioteksvæsenet. Fornyelsen handler langt hen af vejen om, at der skabes en fælles kommunikationsplatform for biblioteksudvikling, som bygger videre på det fælles arvegods og værdigrundlag, men også bevæger sig i retning af nye reflekterede brugerperspektiver. Det sidste lykkes bedre end det første, idet bibliotekerne for en umiddelbar betragtning har vanskeligt ved at reformulere det traditionelle dannelses- og demokratiideal. Dannelse og demokrati bliver til selvdannelse. Vi kan kort sammenfatte denne fornyede rolle i følgende fire punkter:

1. Et øget fokus på brugeren og på at være, hvor brugeren er: Tidligere var biblioteket uomgængeligt for en borger, der ønskede at tilegne sig viden og information. I dag kan borgeren let gå uden om biblioteket. Udviklingen er et tveægget sværd: På den ene side vil borgeren formentlig gerne have vejledning fra biblioteket for ikke at blive et offer for blind selvrealisering på nettet. På den anden side kan man i praksis let vælge biblioteket fra. Bibliotekerne kan derfor

ikke passivt vente på, at brugeren kommer til biblioteket. Bibliotekerne må i stedet aktivt komme til brugeren, herunder spotte hvad brugeren vil, reklamere for sig selv på afgørende steder og gøre sig synlig for brugeren, hvor det er relevant. Det betyder også, at bibliotekerne i højere grad bliver en del af brugerens eget projekt; det bliver mere uklart, hvordan bibliotekerne præciserer sin rolle ud fra dannelses- og demokratitraditionen.

2. Et øget fokus på at støtte borgeren i videnssamfundet: Tidligere har bibliotekernes rolle først og fremmest været tænkt sådan, at biblioteket udgjorde et fundament for uddannelse og demokrati for borgeren ved at indeholde de relevante materialer. Men i kraft af at bibliotekerne i højere grad bliver led i brugerens selvrealisering og selvdannelse kan de nu også have en rolle i relation til at udvikle borgerens kompetence i videnssamfundet med øget vægt på at give borgeren kvalificeret med- og modspil i denne kompetenceudviklingsproces. På den måde får bibliotekerne potentielt en udvidet rolle i forhold til at sikre samfundets velfærd og velstand.

3. Et øget fokus på brugerens oplevelse og engagement. Det traditionelle biblioteksrum har været præget af en ophøjet lidt kedelig stemning, hvor folk tysser på hinanden, og bibliotekaren er en lidt ophøjet og til dels skrap person. I det nye bibliotek sættes fokus på at skabe et spændende-levende miljø, fuld af selvbetjeningsteknologier, der engagerer brugeren der, hvor brugeren er frem for at underordne brugeren bibliotekets autoritet. Biblioteket skal skubbe informationer ud til brugeren frem for at suge brugeren ind i bibliotekets rum. Dette princip gælder ikke bare for indretningen af bibliotekernes fysiske arkitektur, men også for den virtuelle arkitektur, der ligeledes skal skubbe information ud til brugeren og søge at engagere denne frem for at trække brugeren ind.

4. Et øget fokus på udvikling og innovation. Biblioteket er ikke længere en ophøjet institution præget af stilstand, men skal hele tiden forsøge at udvikle sig innovativt. Det betyder, at biblioteket skal bestræbe sig på at generere ny værdi for samfundet og borgeren. Hvor bibliotekarerne måske tidligere har været mest optaget af at opbygge en biblioteksinstitutionen ud fra egne professionelle kvalitetskriterier, får det nu større betydning at kunne udforske, hvad der af omgivelserne opleves som værende relevant i konkrete situationer.

Det nye bibliotek medfører en omorganisering af biblioteket, som vi kender det, men det repræsenterer egentlig ikke et brud med, men snarere en udvidelse af, de demokratiske tanker, der indgår i bibliotekssagen, idet bibliotekerne frem for at skabe et fundament af kultur og viden i højere grad kommer til at fokusere på at guide brugeren der, hvo brugeren er. Alligevel virker

det, som sagt, en smule uklart, hvordan bibliotekerne i dette perspektiv kan videreføre dannelses- og demokratiidealet.

Bibliotekernes rolle bliver i stedet at sikre, at videns- og kulturtilgængelighed foregår på en mere reflekteret måde end hvis udgangspunktet udelukkende var brugerens oplevelse og selvrealisering. Bibliotekernes opgave må være at understøtte brugerens muligheder for og kompetencer til at færdes i informations- og videnssamfundet på egen hånd som led i brugerens selvdannelse – til gavn for samfundet.

5. Nøgle-innovationer og aktører

I det følgende beskrives mere udførligt nogle af de konkrete e-services, der er blevet udviklet, deres opbygning, idégrundlag og succeskriterier. Det er ikke muligt at dække alle de mange forskellige nye services her, men de forskellige services, der kort gennemgås i det følgende, udgør i det mindste et illustrativt udvalg. For yderligere information, oversigt og analyse kan henvises til Nielsen et al. (2005).

5.1 DanBibbasen og bibliotek.dk (www.bibliotek.dk)

Følgende afsnit beskriver opbygningen og udviklingen af de to måske vigtigste innovationer i biblioteksvæsenet, danbibbasen og bibliotek.dk. Afsnittet er baseret på interviews med Kirsten Larsen (DBC) og Bo Öhrstrøm (Biblioteksstyrelsen), samt informationer hentet fra Danbibbasens hjemmeside.

a. Indhold og innovation

DBC består som tidligere anført af to aktieselskaber, DBC og DBC medier. Begge selskaber virker på et forretningsgrundlag, men DBC koncentrerer sig mest om monopolopgaver, hvorimod DBC medier er den kommercielle del. Aktionærerne ønsker ikke overskud udbetalt. DBCs vigtigste aktiviteter er drift og udvikling af danbibbasen (fra 1993-4) og bibliotek.dk (fra 2000).

Biblioteksvæsenet i Danmark er, ifølge Kirsten Larsen og Bo Öhrstrøm, specielt ved at have været tidligt ude med IT udviklingen og meget egnet til IT-udvikling. Hvis bibliotekerne er mere

egnet til IT end mange andre sektorer, er det, ifølge Kirsten Larsen, fordi bibliotekarerne er vant til at arbejde efter standarder og regler.

Danbibbasen er, siger Kirsten Larsen, en unik konstruktion. I de fleste lande har folkebibliotekerne en fælles base, måske har universitetsbibliotekerne en anden, nogle steder har specielle biblioteker en helt tredje. Det er ret unikt, at vi i Danmark har en stor fælles base med oplysninger om materialer fra alle biblioteker. Det muliggør tillige et meget stort samarbejde mellem bibliotekerne.

I tilknytning til danbibbasen driver DBC også den digitale nationalbiografi, der registrerer det meste af, hvad der udkommer i Danmark af bøger, cd'er, tidsskrifter, aviser osv. Oplysningerne i nationalbiografien uploades til danbibbasen. Danbibbasen henter desuden hver nat poster fra Library Congress i USA og flere andre steder. Danbibbasen består i skrivende stund af ca. 26 millioner poster.

Mere end 90 % af kunderne til danbibbasen er, ifølge Kirsten Larsen, biblioteker. Dertil kommer enkelte private kunder. Det kunne være udenlandske biblioteker, boghandlere eller forskere fra store vidensintensive virksomheder. De har tit et bibliotek og har ansat professionelle informationsarbejdere til at anskaffe information. Kommunerne betaler en licens baseret på, hvor store de er, for at anvende danbibbasen, og private kunder betaler ligeledes et beløb for at anvende den.

Der har været mange svinkeærinder før man nåede frem til, hvor man er nu. Bibliotekerne har i flere årtier arbejdet med at udvikle og drive deres egne elektroniske databaser over egen beholdning. Mange forskellige private firmaer har været involveret i at udvikle de lokale systemer. Processen frem mod at lave en fælles portal har derimod været topstyret. De lokale systemer og det centrale system er imidlertid bygget sådan op, at de indbyrdes kan tale med hinanden.

Hver gang bibliotekerne anskaffer en bog, registrerer de det i deres eget lokale system. Hvis bogen i forvejen findes i danbibbasen (fra nationalbibliografien eller udenlandske baser eller andre biblioteker) kan bibliotekaren bruge informationer herfra, når bogen bliver katalogiseret. Hver dag sender bibliotekerne herefter filer til DBC med de bøger, de har anskaffet, og informationerne herom bliver dernæst i løbet af ca. et døgn uploaded i danbibbasen. På den måde kan man hele tiden se, hvilke biblioteker, der har anskaffet hvilke materialer.

Bibliotek.dk er en overbygning på danbibbasen, som Folketinget ønskede udviklet i forbindelse med den nye bibliotekslov i 2000: Den er brugerens adgang til danbibbasen. Denne database omfatter ca. 11 millioner poster, som udgøres af alle danske bibliotekers beholdning af materialer samt nationalbibliografien. Posterne fra de udenlandske biblioteker indgår ikke i bibliotek.dk.

Brugeren kan gennem bibliotek.dk bestille en bog fra et hvilket som helst bibliotek og få den sendt til sit lokale bibliotek eller et andet bibliotek efter eget valg. Nogle afhentningsbiblioteker forudsætter dog, at man er registeret som låner for at kunne gøre dette. Der sendes omkring 1,4 millioner bestillinger mellem bibliotekerne i Danmark i løbet af et år. Et vognfirma er engageret til at køre bøgerne rundt mellem bibliotekerne. Bibliotekerne betaler til denne kørselsordning, men staten betaler en relativt stor andel. Med denne ordning slipper bibliotekarerne for at skulle pakke materialer. De lægges bare ned i en kasse med en følgeseddel. Det er billigere og nemmere, end hvis man skulle anvende postvæsenet, sådan som man gjorde i begyndelsen. Hvis en bog ikke findes på et bibliotek i Danmark, kan brugeren af bibliotek.dk i visse tilfælde klikke videre til boghandlere, hvor man kan købe den.

Bibliotek.dk er tilsluttet gallups måling af besøg på websteder. Den viser blandt andet, at antallet af besøg er steget med omkring 50 procent fra 2004 til 2005 (<http://stat.bob.dbc.dk/bibliotekdkbesoeg.htm>). Antallet af bestillinger via bibliotek.dk er også steget. De var i 2003 984.052 bestillinger, i 2004 1.212.3222 bestillinger og i 2005 1.383.016 bestillinger (<http://stat.bob.dbc.dk/>). Af de besøgende var 40 procent studerende og 33 procent kom fra hovedstadsområdet ifølge en brugerundersøgelse fra 2004 (<http://bs.dk/content.aspx?itemguid={DB69FFAE-12B1-4D43-9026-C9E3A1A381F1}>).

DBC får desuden en mængde mails fra brugere, og 9000 brugere er tilsluttet et nyhedsbrev og får i forbindelse med tilrettelæggelse af DBCs og Biblioteksstyrelsens udviklingsplan tilsendt spørgeskemaer om de konkrete udviklingsplaner. Brugerne er glimrende til at komme med idéer, ifølge Kirsten Larsen.

I september 2005 fik bibliotek.dk et nyt udseende. Den gamle hjemmeside var på det tidspunkt tre år gammel. Stilen er blevet moderniseret, men hjemmesiden skal udstråle troværdighed, neutralitet og seriøsitet. Animationer er derfor udeladt. En brugerundersøgelse har klarlagt, at brugerne mellem to valg ønskede den mindst sprælske hjemmeside. Derfor blev fx stærke farver valgt fra.

Den nye hjemmeside har også fået en række nye funktioner. Der er oprettet en side, hvorfra man kan klikke sig vej gennem nogle emner som på Jubiis og Yahoos hjemmesider. Brugerne har, ifølge Kirsten Larsen, taget denne funktion meget positivt til sig. I en spørgeskemaundersøgelse svarede 98 % af de adspurgte, at de godt kunne tænke sig at anvende denne funktion. Formålet er at gøre det lettere for brugerne at finde relevant kvalitetslitteratur. Visse emner, fx "selvmord," giver så mange hits, at det er uoverskueligt for brugeren at finde den relevante litteratur, som måske er ranket som nr. 5.000. Desuden kan folk med staveproblemer have svært ved at bruge søgefunktionen, som forudsætter, at man staver helt korrekt.

Basen skelner nu også mellem forskellige udgaver af et værk, fx operaen "Aida" på CD som der findes vældig mange udgaver af. Dette projekt ligger der 5 års udvikling bag. Desuden er der lavet en avanceret søgefunktion til dem, der ikke kender koderne i søgefunktionen eller står af over for at bruge koder.

Udviklingen af bibliotek.dk's hjemmesider tager udgangspunkt i Biblioteksstyrelsens værdier og en udviklingsplan, udformet af DBC, som blandt andet sendes til høring på bibliotekerne. Det er Biblioteksstyrelsen, der træffer beslutning om, at der skal ske noget nyt, men oplægget kommer fra den ansvarlige medarbejder på DBC (Kirsten Larsen), som har lagt ca. 3-400 arbejdstimer i dette udviklingsprojekt.

Inputtet til udviklingsplanen kommer tillige fra brugere, biblioteker og fra andre søgemaskiner, fx Google. I december 2004 lavede DBC et oplæg til, hvad den nye hjemmeside skulle rumme, både med hensyn til stil og funktionalitet. Herefter udformedes en kontrakt med Biblioteksstyrelsen. Processen foregik med meget samarbejde, ifølge Kirsten Larsen. Udviklingsplanen gik til høring på bibliotekerne og blev hurtigt besluttet i december 2004, idet planen ikke blev anfægtet af bibliotekerne. DBC skulle herefter udforme et detailbudget, og det har været svært at budgettere. Faktisk har man brændt sig, siger Kirsten Larsen.

Den første del af processen handler herefter om at få udviklet hjemmesidens design. Kirsten Larsen skriver til et designfirma. Hun hyrer en ekstern konsulent som kigger på hendes specifikationer og giver nogle råd om, hvor vidt noget skal tilføjes eller noget skal skrives skarper. Virksomheden Framfab bliver herefter engageret i marts 2005 til at udforme designet af hjemmesiden. DBC har skrevet i deres materiale, hvordan koden skal afleveres. Der kommer to designoplæg fra Framfab, og DBC laver en lille undersøgelse med unge: De unge ville helst have

det konventionelle look. Alternativet var noget cirkusklovneagtigt. Framfab aflever herefter i maj en kode med designet.

Samtidig hermed er der en hovedudvikler på DBC, som skriver koden for det, der ligger under brugerfladen. Alt dette skal, startende fra maj 2005, klistres sammen med koden fra Framfab. Fra maj til hjemmesiden åbner i september pågår en proces med utallige møder om, hvordan tingene skal laves. Der er sat to udviklere på opgaven, hvoraf den ene arbejder mest med brugersiden.

Da man nærmer sig driftsfasen fra august til oktober sættes yderligere to medarbejdere til at teste alle mulige tænkelige situationer og bestillinger, for at undersøge, om det virker. Det er et større pillearbejde at få alt checket igennem, så det fungerer, som det skal.

Kirsten Larsen fra DBC konkluderer: ”Internettet har medført en demokratisering. Før skulle borgeren spørge en bibliotekar. Nu kan man gøre det hele selv. Så der er virkelig sket noget. Der findes tillige helt klart et andet mål med digitaliseringen, som handler om at rationalisere arbejdsgangene. Bibliotekerne har ikke fået mere personale. Snarere tværtimod.”

b. Biblioteker og medarbejdere

Ikke alle biblioteker og bibliotekarer var fra starten begejstrede for bibliotek.dk. Bibliotekarerne var nervøse for, om deres arbejde blev taget fra dem. Bibliotekerne ville hellere profilere sig selv frem for at have en fælles portal. Som tidligere anført gennemgik biblioteksvæsenet jo en individualisering i løbet af 1970erne og 1980erne. Men stemningen er nu vendt. Bibliotekerne har, ifølge Kirsten Larsen, i kraft af bibliotek.dk fået et fokus og en interesse fra borgerne, som de er glade for. Borgerne låner imidlertid ikke flere bøger, men situationen kunne have været meget værre uden bibliotek.dk.

Bibliotek.dk viser, at bibliotekerne er moderne institutioner, som kan en hel masse i videnssamfundet, men det gælder om at have bibliotekerne med. Kirsten Larsen siger: ”Bibliotek.dk er kun noget, hvis bibliotekerne kan fungere godt og de kan levere varen. Hvis vi ikke laver noget, som bibliotekerne ikke er fuldt informeret om, så dur det ikke. Vi skal holde fokus på slutbrugeren, men sørge for at leverandørerne også kan holde til det. Bibliotekerne får derfor lov til at kommentere vores udviklingsplaner.”

De individuelle biblioteker er selv godt med i IT-udviklingen: De udvikler jo deres egne portaler, som også kan indeholde mange daglige informationer om forskellige ting. Nogle gange

er det en bibliotekar, der er webmaster på biblioteket, men visse store biblioteker har også ansat en eller flere IT-medarbejdere.

Dertil kommer, at lokale biblioteker tager initiativ til og samarbejder om de såkaldte netbiblioteker, som finansieres af Biblioteksstyrelsen. Et eller flere biblioteker skriver en ansøgning til Biblioteksstyrelsen om et bestemt projekt, som de ønsker at udvikle. Hvis de får grønt lys, bliver der ved projektets udløb tages stilling til, om der kan gives en egentlig driftsbevilling. Mange biblioteker går i gang med et projekt, fordi det er udviklingsmæssigt sjovt. Men det opleves ofte som noget ganske andet at lave drift. Nogle er gode til at udforme projekter, men har svært ved at klare det lange seje træk, når der skal laves drift. Teknologien skal jo vedligeholdes og opdateres. Derfor får ikke alle projekter en driftsbevilling.

Et af de netbiblioteker, der er blevet en succes, er biblioteksvagten (se også det efterfølgende afsnit). Biblioteksvagten er en service, hvor borgeren kan stille spørgsmål til bibliotekarer via internettet døgnet rundt. Biblioteksvagten har en landsdækkende vagtplanlægning med ca. 250 involverede bibliotekarer. Dertil kommer en fuldtids projektleder. På bibliotek.dk reklameres i øjeblikket for biblioteksvagten.

Et andet projekt er udviklet i fællesskab mellem en række biblioteker er bibliotekerne netguide. Det er en guide til de bedste steder på nettet. Netguiden har, som betingelse for en driftsbevilling, fået pålagt at aflevere sine registreringer til bibliotek.dk, således at brugeren kan finde dem, når hun søger i bibliotek.dk. Søger man fx på mad, finder man på bibliotek.dk, ud over en række bøger, også en række henvisninger til netdokumenter og websider om mad, som stammer fra projekt netguide. Brugeren ved som regel ikke, hvad løsningen består af, og hvis der findes noget, som er relevant, skulle det jo gerne komme op, siger Kirsten Larsen.

Netbibliotekerne er et af de områder, hvor bibliotekerne kan prøve nye ting af også netværkssamarbejde. Netbibliotekerne har således været stærkt fremmede for udvikling af netværkssamarbejde mellem bibliotekerne på tværs af kommunegrænser og for biblioteksvæsenets kollektive løft.

c. Konkurrence og samarbejde

Google, inklusive Google scholar og Google book search, opfattes i høj grad som konkurrenter til bibliotek.dk. Strategien er imidlertid at søge mod et samarbejde med Google, således at de to tjenester kan komplettere hinanden.

Bibliotek.dk har et projekt kørende med Google, som ikke er realiseret endnu, hvor brugeren i Google skal kunne finde alt, hvad der er i bibliotek.dk. Brugeren skal herefter blive overført til bibliotek.dk, hvis der klikkes på et af emnerne. Holdningen til Google er klar: Google er langt fra perfekt. Men bibliotekerne må leve med, at de fleste tror, at Google er tilstrækkeligt.

Googles måde at ranke søgeresultater på, den såkaldte 'PageRank' (efter en af Googles grundlæggere, Larry Page) opfattes ikke som særlig god. For det første hviler dette system på en hemmelig algoritme, som man ikke kan kigge efter i sømmene. For det andet virker rankingprincipperne ikke ens fra land til land. Hvis man søger på det samme emne i forskellige lande, får man således ikke nødvendigvis det samme resultat, ifølge Kirsten Larsen. I nogle lande kommer visse sider med et samfundskritisk indhold ikke frem. For det tredje bliver de sponsorerede links, som ikke fandtes i starten (placeret i en særlig boks i siden), stadig mere dominerende. For det fjerde er det overordnede idégrundlag for PageRank problematisk: For at blive højt ranket, skal man have mange links til sig, ligesom de, der linker til en, skal have mange links til sig. Det kan der manipuleres med: hvis du linker til mig, så linker jeg til dig.

I biblioteksverdenen både i USA og Danmark er der en debat om, hvor vidt man skal sammensmelte eller adskille den kommercielle og den biblioteksmæssige verden. I Danmark hælder vi i øjeblikket mest til at lave samarbejde, der hvor man kan få noget ud af det, men uden at tro, at Google har fundet de vise sten, siger Kirsten Larsen.

Bibliotek.dk indeholder ikke selv en rankingmekanisme ud over at de nyeste udgivelser vises først i et søgeresultat. En slags rankingmekanisme, man muligvis ønsker at arbejde med fremad banen, handler om, at brugeren skal kunne se, hvor meget udlånt, et givet materiale er. Det kan være en kvalitetsindikator, som kan hjælpe brugeren. Spørgsmålet er imidlertid, om der en direkte sammenhæng mellem popularitet og kvalitet. Man kan heller ikke vide, om de mest udlånte værker er de mest læste. En god markedsføring kan betyde, at en roman er meget udlånt, men ikke nødvendigvis meget læst.

Nogle biblioteker har gang i et projekt, som handler om at brugeren, hver gang et værk popper op i en søgning, kan se hvad andre lånere, der har lånt værket, også har lånt, baseret på anonymiserede datalister. Risikoen er, at så kommer alle til at læse mere eller mindre de samme bøger. Det bliver en popularitetsspiral, ifølge Kirsten Larsen.

Forslagene er imidlertid sat på næste års udviklingsplan med nogle kritiske kommentarer til videre drøftelse. Der skal også laves en brugerundersøgelse, idet de 9000 brugere på DBCs mailingliste vil få mulighed for at give feedback.

DBC har gang i en hel del internationalt samarbejde særligt inden for standarder. DBC deltager også i mange internationale konferencer. En medarbejder i Biblioteksstyrelsen har udviklet et internationalt format til udveksling af oplysninger mellem biblioteker. Det er en måde at få indflydelse på. Også den standard, man bruger søgemæssigt mellem bibliotekerne, har Danmark været med til at få udbygget og bringe i anvendelse (Z39.50).

Imidlertid kan man forestille sig, at fremtiden vil byde på større koncerner og virksomhedsopkøb med en mere centraliseret styring. I USA findes en virksomhed ved navn Online Computer Library Center (OCLC), som svarer til DBC i Danmark. Virksomheden har en af verdens største databaser med poster fra mange lande. OCLC vil gerne lave en database, der dækker hele verden.

Kirsten Larsen tør ikke sige, om DBC er et dansk firma om 5 år. DBC vil dog nok hellere være nordisk end amerikansk. Måske bliver der tale om at lave en ny selskabskonstruktion, hvor monopolopgaver og kommercielle opgaver i endnu højere grad end i dag bliver adskilt. Monopoldelen vil formentlig blive ved med at være dansk i længere tid end den kommercielle del.

5.2 Biblioteksvagten (<http://www.biblioteksvagten.dk/>)

I det følgende beskrives en af de services, der er blevet til som et projekt under Biblioteksstyrelsens netbiblioteker. Følgende er baseret på et interview med initiativtager, bibliotekar Vera Daugaard (Herning Bibliotek).

Biblioteksvagten er en oplysningsservice, hvor brugeren kan henvende sig med forskellige spørgsmål om materialer eller andre spørgsmål. Det sker enten ved at udfylde en spørgsmålsformular på biblioteksvagtens hjemmeside, der sendes som en e-mail til en bibliotekar, eller ved at chatte med en bibliotekar i et chatrum inden for biblioteksvagtens åbningstid. I øjeblikket (februar 2006) samarbejder 45 folkebiblioteker og 13 forskningsbiblioteker og ca. 250 bibliotekarer om denne tjeneste.

Det startede som et forsøg på tre biblioteker i 1999, der havde søgt Biblioteksstyrelsens Udviklingspulje for Folke- og Skolebiblioteker om en bevilling. Fra 1. oktober 1999 gik projektet

ind i en driftsfase og projektet fik en permanent bevilling fra 1. September 2001, hvor 22 biblioteker var med. Fra juni 2002 startedes også et samarbejde med forskningsbibliotekerne, og der blev etableret en fælles service mellem forsknings- og folkebiblioteker fra januar 2003.

Lignende ordninger findes i bl.a. Norge, Sverige, England og Tyskland, men biblioteksvagten i Danmark er unik, fordi de mange biblioteker indgår i et forpligtende samarbejde med en centralt styret vagtplan, og alle medvirkende kan se, hvad alle andre laver.

a. Om at spotte brugerne

Forud for projektet havde Holstebro Folkebibliotek sendt en ansøgning til Biblioteksstyrelsen om at etablere en telefонтjeneste. Holstebro fik imidlertid besked om at finde nogle samarbejdspartnere for at få støtte. Herning bibliotek kom herefter ind i billedet som medansøger. Men Holstebro valgte at trække sig fra projektet pga. af beskæringer i deres eget budget. Herning bibliotek udviklede herefter projektet til en regulær internettjeneste. Bibliotekerne i Silkeborg og Gentofte gik herefter med på en ansøgning til Biblioteksstyrelsen.

Baggrunden for ansøgningen var, ifølge projektleder Vera Daugaard, at der var brug for at udbygge bibliotekernes rolle. Tidligere havde bibliotekerne nærmest monopol på information, og borgerne kunne ikke undgå at komme ind over bibliotekerne, hvis de ville skaffe sig adgang til viden og information, fx statistiske oplysninger om et emne eller oplysninger om lovgivningen og lovgivningsarbejdet. Det monopol var på vej væk allerede i 1999. Borgerne fik adgang til fx Danmarks Statistik, Retsinformation, Folketinget og meget mere direkte fra deres PC i hjemmet. Hvis bibliotekerne ikke var til stede på nettet, der hvor brugerne var, vil andre aktører let kunne overtage den vejledning, bibliotekerne er gode til at give borgeren. "Bibliotekerne skal være til stede på nettet, hvor vores brugere stille og roligt bevæger sig over", siger Vera Daugaard.

Biblioteksvagten var i starten først og fremmest et organisatorisk projekt. Det handlede om at få de tre biblioteker i Herning, Silkeborg og Gentofte til at arbejde sammen trods afstanden og de forskellige kulturer på bibliotekerne. De skulle indgå i en fælles vagtbemanding og fungere som en enhed: En fælles virtuel arbejdsplads på nettet skulle opbygges.

De 10 involverede medarbejdere fra de tre biblioteker afholdt et startseminar for at lære hinanden at kende. De forsøgte at finde ud af, hvad de hver især var gode til. En projektgruppe blev etableret, som stod for alt det praktiske arbejde, herunder markedsføringen af biblioteksvagten. Dertil kom en styregruppe, som bestod af ledelsesrepræsentanter fra de tre

biblioteker, projektlederen og en ekstern konsulent. Konsulenten var en journalist, der kendte biblioteksvæsenet inde fra, som bl.a. skulle hjælpe med at markedsføre projektet. I styregruppen sad også en repræsentant for Biblioteksstyrelsen, som imidlertid kun deltog ganske lidt i møderne.

Projektgruppen henvendte sig til de danske folkebiblioteker for at reklamere for projektet og tillige fortælle, at bibliotekerne var velkomne til at lægge et link til biblioteksvagten ind på deres hjemmesider. Desuden udformedes plakater og bogkort. Der gik også en pressemeddelelse til danske aviser. Projektet fik noget omtale i lokale medier, men det bragede ikke ligefrem igennem i medierne.

I starten var der under 100 spørgsmål om ugen. Det viste sig, at brugerne anvendte tjenesten på en anden måde end forventet. Da de tre biblioteker startede tjenesten, var det ud fra en forventning om, at borgeren ville bruge den til at afklare referencespørgsmål, altså overvejende faktuelle spørgsmål.

Efterhånden finder de tre biblioteker ud af, at brugerne i stedet anvender tjenesten nærmest som et normalt biblioteket. Brugere stiller brede spørgsmål. De spørger fx: ”Jeg skal lave en tolkning af den og den roman i skolen. Hvordan finder jeg noget relevant materiale og viden”. De faktuelle spørgsmål kan brugerne derimod i højere grad selv løse på nettet. Bibliotekarerne ændrer også deres måde at arbejde på, idet de som tiden går bliver opmærksomme på alt det materiale, man kan finde på nettet og henvise til.

Brugere beder fx om hjælp til skoleopgaver, informationer om kunstnere, de ejer et maleri af, opskrifter på bestemte madretter, løsning på lokalhistoriske spørgsmål, viden om turisme osv. Brugere spænder over hele biblioteksvæsenet spektrum. Medarbejderne på biblioteksvagten får, ifølge Vera Daugaard, tillige en fornemmelse af, at biblioteksvagten også får fat i brugere, der ellers ikke kommer så meget på et bibliotek, idet en del spørgsmål bærer præg af manglende kendskab til biblioteket.

En brugerundersøgelse fra 2002, ”Portræt af en succes”, viser følgende:

- De 26 – 45 årige udgør den største gruppe af BiblioteksVagtens brugere med 38%.
- Kvinderne udgør 55% - men specielt blandt de unge brugere er der en meget markant overvægt af kvindelige brugere.
- De højtuddannede med lange og mellemlange uddannelser udgør 50% af brugerne.
- Folkeskoleelever og unge under ungdomsuddannelse udgør 22% af brugerne.
- Brugere med korte og længere faglige uddannelser udgør 21% af brugerne.

- 48% af brugerne er offentlig ansatte.
- BiblioteksVagten bliver brugt i fritidsmæssige sammenhænge og i almen interesse i 60% af tilfældene.
- Der er en fast skare af brugere på 36%, som bruger servicen mellem 1 og 5 gange om måneden.
- 26% af brugerne kender BiblioteksVagten via deres lokale bibliotek.
- 16% af brugere fået kendskab til servicen via anbefalinger fra andre.
- Brugere bruger primært hjemmesidens formular til at få kontakt med BiblioteksVagten. (Kabel 2002)

b. Fælles ejerskab

I 2000 udførtes en evaluering af biblioteksvagten. En af konklusionerne i evalueringen var, at samarbejdet mellem bibliotekerne var lykkedes. Det blev tillige tydeligt, at der skulle flere biblioteker med i samarbejdet. Dertil kom, at der skulle laves nogle retningslinjer for, hvordan arbejdet foregår. Tre biblioteker og ti bibliotekarer kan godt indbyrdes have nogle velfungerende uformelle retningslinjer ud fra en mere diffus fornemmelse af kvalitet. Men hvis flere biblioteker skal med, bliver det nødvendigt at formulere meget mere præcise udsagn om, hvad biblioteksvagten er for en størrelse.

Sådanne retningslinjer bliver derfor nedfældet og det lykkes at få mange flere biblioteker med. Som anført deltager i dag 45 folkebiblioteker, 13 forskningsbiblioteker og ca. 250 bibliotekarer, der med jævne mellemrum har en vagt.

Samarbejdet styres fra hjemmesiden, dvs. en administrativ hjemmeside, som kun bibliotekarerne i biblioteksvagten har adgang til. Her findes alle de spørgsmål, der indløber, og alle de besvarelser, der gives, sammen med en manual, der beskriver regler og retningslinjer, en vagtplan og en beskrivelse af hele samarbejdskonceptet.

For at det kan fungere, er det vigtigt at bibliotekarerne også mødes en gang imellem face-to-face. Derfor bliver nye biblioteker inviteret til et introseminar, hvor de bliver sat ind i tankegangen og får en peptalk om det fælles ansvar. En gang om året arrangeres desuden et fælles seminar for alle bibliotekarer i biblioteksvagten. Bibliotekarerne skal føle et medejerskab; de skal føle, at biblioteksvagten er deres arbejdsplads.

c. Arbejdets gang

Brugerne skal, når de stiller et spørgsmål, angive, hvad svaret skal bruges til. Det er afgørende for, om svaret sendes videre til folkebibliotekerne eller forskningsbibliotekerne.

Forskningsbibliotekerne er fagligt forskellige. De fleste forskningsbiblioteker har en specifik fagdækning. Deres vagtdækning er derfor anderledes end folkebibliotekernes.

Forskningsbibliotekerne ser på, om der ligger noget specielt til deres område. Folkebibliotekerne er derimod universelt dækkende.

Der kan godt være forskel på, om man bliver betjent af en bibliotekar på et stort eller lille bibliotek. Derfor er der ca. 7 biblioteker på om dagen i en fortløbende vagtplan, dog max 2 biblioteker af gangen. Hvis en bibliotekar fra et lille bibliotek ser i vagtplanen, at et af de store biblioteker følger efter, så behøver hun måske ikke besvare et spørgsmål, der kræver adgang til mange materialer, men kan lade det køre videre til det næste bibliotek. Brugerne skal have et svar inden for 24 timer, som dog ikke behøver at være en besvarelse af spørgsmålet.

Mange bibliotekarer bruger Google som det første input til at besvare et spørgsmål. Herudover bruger de også bibliotekernes Netguide flittigt. Bibliotekernes Netguide er et af netbibliotekerne, som består af en samling af fortrinsvis danske og udenlandske hjemmesider, som er udvalgt, broderet og kommenteret. Herudover bruges bogsamlinger og alle de øvrige elektroniske services, man har adgang til fra et givet bibliotek. Det vil være forskelligt, hvad de enkelte bibliotekarer i biblioteksvagten har adgang, baseret på bibliotekernes størrelse og valg. Det har været drøftet i biblioteksvagtens netværk, om man skulle købe en særlig licens til biblioteksvagten. Men udbyderne af elektroniske services (tidsskrifter osv.) vil formentlig ikke gå med til det, siger Vera Daugaard.

Antallet af brugere er kraftigt stigende på grund af samarbejdet med bibliotek.dk. Når en bruger laver en søgning i bibliotek.dk og får nul hits, så henvises til biblioteksvagten. Fra slutningen af 2005 reklameres der tillige for biblioteksvagten på forsiden af bibliotek.dk

Mange har et emne de søger på, ikke en bestemt titel, og derfor kan det være godt at have en bibliotekar ind over. Bibliotekaren kan være med til at vælge ud, hvad man kan bruge, siger Vera Daugaard. Biblioteksvagten er et mellemled mellem låneren og bibliotek.dk.

Bibliotekarerne kan give vidt forskellige typer af svar afhængigt af spørgsmålet. Vera Daugaard giver nogle eksempler:

Jeg havde én i går. Hun vil gerne have noget materiale om danske mediers dækning af Vietnamkrigen. Jeg skriver et langt tekstsvare til hende. Jeg bliver nødt til i mit svar at afklare, hvad det er, hun vil have. Jeg må også fortælle hende, at der ikke er lavet en egentlig analyse af danske medier under Vietnamkrigen. Hun skal have fat i aviserne, som hun kan få på mikrofilm. Desuden har man ikke adgang til radio og film så lang tid tilbage.

En anden vil have at vide, om solbær eksisterede i oldtiden, og om de i givet fald blev brugt i lægemidler. Her finder jeg en bog, der hedder "Folk og flora", hvor jeg kan se, at der er et afsnit om solbær, som jeg dog ikke citerer fra. Så mit svar bliver, at han sikkert kan finde et svar i den og den bog.

Jeg havde også en på chatten, en elev fra ottende klasse, som ville spørge om menneskerettighedserklæringen. Den kunne jeg hurtigt finde et link til. Så spørger hun, hvad der sker, når den bliver brudt. Jeg svarer, at det er der ikke noget særligt entydigt svar på. Jeg angiver nogle flere hjemmesider, hvor hun kan læse om brud på menneskerettighederne. Så spørger hun, hvad tortur fylder i den danske flygtningedebat. Det kan jeg heller ikke svare på, og jeg giver hende i stedet en vejledning og siger, at det skal hun selv prøve at vurdere og forholde sig til. Men jeg giver hende nogle links.

Bibliotekarerne forsøger på den måde at forholde sig til den konkrete situation, brugeren er i. Svaret kan være alt fra to linjer til halvanden side. Folkebibliotekerne i biblioteksvagten holder lånerne i hånden, hvorimod forskningsbibliotekerne mere giver en vejledning til at finde svar. Forskningsbibliotekerne giver mest hjælp til selvhjælp.

Kun folkebibliotekerne tilbyder at chatte med bibliotekaren. Fremover skal anvendes en mere avanceret software, der giver mulighed for, at bibliotekaren og brugeren kan se hinandens skærm. Det skal være en software, der kan bruges uden at brugeren skal downloade noget program. Man kan forstille sig, at også forskningsbibliotekerne vil bruge dette, da det passer fint ind i deres hjælp-til-selvhjælpskoncept.

d. Kvalitetsudvikling

Alle spørgsmål, der er stillet til biblioteksvagten, er opsamlet på en database. Alle bibliotekarerne i biblioteksvagten kan desuden se, hvad der svares og hvem der har givet svaret. Når bibliotekaren besvarer et spørgsmål, kan hun starte med at undersøge, om andre bibliotekarer har svaret på noget lignende. På den måde bliver der mulighed for en vis rationalisering og erfaringsopsamling.

Det har været drøftet, om lånerne og andre bibliotekarer skal have mulighed for at kigge med i denne samling. Det anses for at være vigtigt for samarbejdet. Men derved udstiller man både sin viden og uvidenhed. Det skal anonymiseres en smule, for at dette kan fungerer, siger Vera

Daugaard, der selv gerne vil være med til at blive kigget over skuldrene af de andre bibliotekarer, der deltager i biblioteksvagten, men ikke af de dem, som ikke er med.

Det handler om både kvalitet og ejerskab. ”Hvis kvaliteten ikke er i orden, bryder systemet sammen, for så gider brugeren ikke være med. Hvis ikke ejerskabet er i orden, så bryder det også sammen, for så gider bibliotekarerne ikke være med.”

Der er taget forskellige skridt til kvalitetsudvikling. Der er udviklet en ny brugergrænseflade, som gør det muligt for brugeren at give feedback på et svar og give uddybende kommentarer. Brugerfeedbacket bliver koblet sammen med svaret og gemmes i den fælles database. Alle de deltagende bibliotekarer kan kigge med på dette, som ikke måler kvaliteten af svaret, men brugernes respons.

Desuden vil man forsøge at få biblioteksskolen til at kvalitetsvurdere besvarelserne. Det er, bortset fra faktaspørgsmål, ikke en let opgave, for det kræver, at man checker, hvad der ellers findes af materialer og svarmuligheder.

e. Bibliotekarens ændrede rolle

Biblioteksvagten er opstået, fordi bibliotekerne bliver nødt til at være fremme i skoene, når brugerne flytter sig over på nettet. Udviklingen er et tveægget sværd: Der bliver brug for bibliotekarer som aldrig før til at vejlede brugerne, men samtidig bliver det lettere for brugeren at gå uden om bibliotekerne. Bibliotekerne bliver nødt til at være der, hvor brugerne er.

Bibliotekarerne i biblioteksvagten vælger at opfatte det som en udvidelse af deres servicemuligheder. For 25 år siden havde jobbet et helt andet indhold, siger Vera Daugaard. Hvis ikke brugeren kom med et meget præcist spørgsmål, kunne bibliotekaren ikke svare på det. I dag giver man næsten aldrig op.

Bibliotekaren har fået et nyt spændende arbejdsområde, ikke mindst bibliotekarer i små biblioteker, siger Vera Daugaard. Hvis man tidligere var ansat i et lille bibliotek, så havde man en begrænset lånerkreds og ikke mange materialer til sin rådighed. I biblioteksvagten bliver bibliotekaren på det lille bibliotek nu bibliotekar på et meget stort bibliotek med mange og forskelligartede brugere og mange flere materialer til rådighed. ”Der er mange både ældre og unge som er glade for det her. Man får feedback og mange kolleger at arbejde med. Man kan virkelig udvide horisonten”, siger Vera Daugaard.

5.3 DEFF (www.deff.dk)

Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek (DEFF) er et samarbejde og et netværk mellem danske forskningsbiblioteker. Inden for dette samarbejde er udviklet en række tjenester, som har fælles interesse for forskningsbibliotekerne. DEFF har blandt andet videreudviklet forskningsdatabasen DANDOK. På det tidspunkt hvor dette projekt blev tilgængeligt for offentligheden i 1988, flere år før DEFF blev etableret, var projektet på det nærmeste kuldsejlet. DEFF har i slutningen af 1990'erne udviklet projektet til Den Danske Forskningsdatabase, som i dag kører fuldt elektronisk og betydeligt mere effektivt.

DEFF har siden 2002 været på finansloven, men startede som et projekt under Kulturministeriet, Forskningsministeriet og Undervisningsministeriet i tilknytning til den IT-politiske handlingsplan "Info-samfundet for alle - den danske model" fra 1996. I 2001 åbnede DEFF sin hjemmeside, som i dag giver adgang til en række søgetjenester. DEFFs sekretariat ligger i Biblioteksstyrelsen. Også for DEFF spiller Biblioteksstyrelsen derfor en vigtig rolle som topstrategisk organisation.

DEFF udvikler i øjeblikket projekter inden for seks programområder: brugerfaciliteter, e-læring, e-publicering, portaler, systemarkitektur og licenser. For hvert af disse områder er der en programkomite, der igangsætter projekter.

Brugerfaciliteter kan fx handle om at undersøge, hvordan biblioteket fremover kan hjælpe brugere, når brugerne i mindre grad kommer på det fysiske bibliotek. E-læring går ud på at skabe digitale studie- og læringsmiljøer for medarbejdere og studerende. E-publicering drejer sig om at skaffe forskere adgang til elektroniske publikationer og tillige eksponere danske forskere på internettet. Portaler går ud på at fremme og videreudvikle forskningsbibliotekernes portaler og portalværktøjer. Systemarkitektur handler både om at udvikle tekniske løsninger på autentifikation og autorisation, og om de tekniske forhold for webservices.

Området licenser skønnes at have stor strategisk betydning. Det handler om at skaffe forskerne adgang til elektroniske tidsskrifter og andet licensbelagt materiale. Det kan være gennem federationer mellem institutioner, hvor alle medarbejdere og studerende på en institution får adgang til et antal elektroniske services, eller løsninger, der tilbyder mere individualiserede og differentierede services (se neden for). De relevante personer kan få adgang til disse ydelser gennem en IP-adresse på stedet eller ved brug af et password udefra.

DEFF afholdt d. 26-27 september 2005 et stort internationalt seminar, "Building the info grid, Digital Library Technologies and Services - Trends and Perspectives"

(<http://www.seminar.deff.dk/index.php>). På dette seminar blev blandt andet følgende temaer drøftet (følgende er min opsummering af de centrale temaer, som også er baseret på interview med DEFF-ansvarlige i Biblioteksstyrelsen, Bo Öhrström, men det repræsenterer ikke DEFFs holdninger i øvrigt):

Forskningsbibliotekerne skal udvikle en infrastruktur, hvor det bliver nemt for forskere at bevæge sig rundt mellem forskellige typer af informationer. De tekniske raffinementer skal i højere grad være skjult. Forskningsbibliotekerne skal på den ene side ikke blande sig så meget i forskernes søgninger ved at forstyrre med for mange irrelevante oplysninger (forskeren skal selv kunne finde rundt på nettet), men skal på den anden side guide forskeren rundt på nettet ved at tilbyde forskellige services, der hvor det er relevant.

Forskeren skal ikke nødvendigvis trækkes ind i det fysiske bibliotek. Derimod skal forskningsbiblioteket skubbe sine ydelser ud til forskeren. Det handler i den forbindelse også om at skabe forskellige former for kontekstualiseret viden, hvor viden ikke bare fremstår som rå "metadata", men belyst og broderet i forhold til de forskellige forskersammenhænge, og som mere rige "ontologier" eller sammensatte objekter. Fx kan følgende være relevante oplysninger i tilknytning til viden: Hvem har brugt den pågældende viden? Til hvad er den blevet brugt? Hvordan har andre forskere beskrevet den? Hvordan er den blevet klassificeret af forskellige forskere? Hvordan er den relateret til andre standarder for viden? Hvad og hvem er den blevet brugt sammen med?

Bibliotekerne kan desuden på længere sigt forsøge at indfange forskeres kommentarer, altså hvordan forskere vurderer de forskellige vidensprodukter, der udveksles på internettet, jf. fx brugernes anmeldelser af film og bøger på amazon.com. På sigt kan man måske forestille sig, at der frigives oplysninger om, hvor meget et materiale er lånt, og hvad forskere, der har lånt et givet materiale, også har lånt. Det svarer til diskussionerne i bibliotek.dk, jf. afsnit 5.1.

Følgende grupper af aktørkategorier (delvis sammenfaldende) anses for at yde vigtige bidrag til udviklingen af den nye infrastruktur og skal indgå i udviklingen af forskningsbibliotekerne: 1) institutionelle såkaldte "repositories" (som opbevarer og leverer information), 2) aggregators (som etablerer søge-faciliteter og manipulerer information), 3) identity-providers (institutioner, som giver brugere ret til at søge på forskellige faciliteter, og som selv ofte er repositories), 4)

portal og middleware providers (som skaber en bestemt kontekst for information) og 5) brugere, der sammen med disse middleware providers skaber en platform for kommunikation om bestemte emner, som interesserer dem.

Der er ifølge ovennævnte konference særlig to måder, hvorpå biblioteksvæsenet og forskningsbibliotekerne må søge at organisere sig eller stimulere til organisering: federationer og grids:

Federationer er sammenslutninger mellem institutioner og organisationer, som bl.a. udstyrer bestemte grupper af forskere og studerende med retten til at bruge bestemte services på nettet. Fx er "Athens" et indslusningsprogram til forskningsbiblioteker med omkring 2 millioner brugere i UK på ca. 700 uddannelsesinstitutioner. Brugere kan logge sig på såvel fra deres egen institution som udefra (fysisk placeret et andet sted). Athens differentierer ikke services og brugere særlig meget. I Shibboleth, som er et open source program i stil med Athens, udstyrer institutionen brugeren med attributter, som giver ham eller hende adgang til bestemte differentierede services. Shibboleth er efter sigende i fremmarch på forskningsbiblioteker verden over.

Grids, som også går under navnet WEB2, består af mangfoldigheder af forskellige brugere (her forskere og studerende), der fra forskellige common platforms udveksler erfaringer på kryds og tværs om bestemte udvalgte emner, fx et videnskabeligt emne, udveksling af turistoplevelser (flickr), online encyklopædi-artikler, som brugerne kan bidrage til (jf. Wikipedia), eller en dating service. Grids forudsætter en middleware, altså en fælles platform, som brugerne kan relatere sig til. Middleware og fælles platforme kan opfattes som relativt "lette" teknologier, der nemt bør kunne udskiftes helt eller delvis med andre teknologier og kobles op på andre platforme, hvis det viser sig hensigtsmæssigt. Denne teknologi gennemgår derfor sjældent en perfektionering. Grids er med til at skabe en kontekst for de informationer, der er tilgængelige inden for eller uden for en federation, idet grids skaber repræsentation, udvælgelse og klassificering af data. Forskningsbiblioteker kan selv bidrage til at skabe sådanne grids inden for fag og discipliner eller på tværs af dem.

Vi kan se af disse overvejelser, at biblioteksudviklingen inden for forskningsbibliotekernes område i høj grad betragtes som en interaktiv proces som involverer mange og skiftende aktører og strategisk top-styring. Bibliotekerne må indgå både i processer for standardisering og netværkssamarbejde og udvikling af mere specielle ydelser. Også brugerne indgår i

udviklingsprocesserne særlig i kraft af de potentielle grids, men også i projekter, der handler om at udvikle services for brugere uden for det fysiske bibliotek.

Forskningsbibliotekernes rolle bliver måske i højere grad end folkebibliotekerne at yde hjælp til selvhjælp. Gennem forskningsbibliotekerne skal forskere og studerende først og fremmest have adgang til en række elektroniske services, som de anvender på eget initiativ. Men forskningsbibliotekerne kan også udvikle forskellige grids på nettet, således at særlige brugergrupper, fx inden for bestemte fagområder, føler sig bedre hjulpet. Etablering af sådanne grids kan tillige være et middel til at spotte brugernes adfærd og skabe grundlag for brugerdrevet innovation.

5.4 Biblioteksrummet

Vores forestilling om biblioteksrummet er sædvanligvis, at det er et stille-ophøjet sted, hvor folk er koncentrerede og tysser på hinanden. En bibliotekar er en lettere ophøjet lidt skrap person, men også lidt støvet, med knold i nakken og briller på næsen. Når vi vil henvende os til bibliotekaren kræver denne, at vi formulerer os præcist for at vi kan få besked, og samtalen foregår hviskende eller med lavmælt stemme. Hvis vi have fat i brugbare materialer, kommer vi ikke uden om at tale med bibliotekaren, selvom det er en vanskelig samtale for os både praktisk og mentalt.

Det er ved at ændre sig. Fra at være et stille-ophøjet rum bliver biblioteket et spændende levende sted, både det fysiske og det virtuelle bibliotek. Flere steder opfattes biblioteksrummet endog som et oplevelsesrum, og mere typisk som et værested og et sted for kulturelle arrangementer og undervisning. Samtidig er det et sted med mange IT-arbejdspladser, altså et sted, hvor man arbejder.

Man går ikke bare på biblioteket for at få fat i en bog. Besøget på biblioteket skal være en oplevelse i sig selv. Brugeren skal blive opmærksom på ting og perspektiver, denne ellers ikke havde tænkt på. Den måde biblioteksrummet er indrettet på, skal være overraskende og sætte noget i gang hos brugeren.

Kolding bibliotek åbnede i januar 2006 et nyt ambitiøst og flot folkebibliotek. Ideerne bag det nye biblioteks rum-design beskrives bl.a. på følgende måde på bibliotekets hjemmeside:

- rummet skal sætte reglerne for adfærden
- de mest livlige og støjende aktiviteter i stueetagen

- hurtige ekspeditioner i stueetagen
- rum i rummene/biblioteker-i-biblioteket
- mange arbejdspladser med IT
- mange arbejdspladser uden IT
- mange siddepladser
- de enkelte områder skal have varieret udtryk, efter brug og målgruppe
- det skal være en oplevelse at gå rundt i biblioteket
- udstillinger skal indtænkes overalt i indretningen
- søjlerne skal aktivt indtænkes i indretningen
- design og farvesætning skal være gennemgående, såvel i det fysiske rum, som i tryksager og internet
- farver skal bruges aktivt i indretningen og skiltningen
- mulighed for at udvælge områder der kan bruges eksperimentielt i forhold til design og møbler

Om bibliotekets betjening hedder det desuden:

- lige og fri adgang til alle, uanset alder, køn, etnisk og uddannelsesmæssig baggrund
- udvikling af den decentrale og opsøgende virksomhed
- såvel elektronisk som bygningsmæssig tilgængelighed og brugervenlighed, med særligt hensyn til handicappede
- inddragelse af og samarbejde med brugerne
- formidling af alsidige materialesamlinger, med alle relevante medier
- venlig, kompetent og professionel betjening. Medarbejderne indgår i løbende kompetenceudvikling for at sikre fleksibilitet, ændringsparathed og opdateret viden
- at brugeren skal være i centrum i forbindelse med sammensætning og formidling af materialer og andre serviceydelser

Biblioteksstyrelsens direktør, Jens Thorhauge, sagde bl.a. ved åbningen af Koldings nye bibliotek i januar 2006.

Vi skal skabe det 21 århundredes kultur- og vidensinstitution. Vi ved ikke helt hvordan den kommer til at se ud, men den vil spille på alle tangenter både på nettet og i huset og derude hvor biblioteket er en bærbar computer med en dygtig bibliotekar ved tasterne.

Biblioteket skal fortsat være et åbent, demokratisk, inspirerende sted, hvor borgeren kan få hjælp på sine egne betingelser.

Det skal være et sted hvor der sker noget, hvor man udfordres, men det skal også være et sted hvor man på gammeldags vis i fred og ro kan fordybe sig.

Jeg er sikker på at Kolding Bibliotek fortsat vil være med til at danne fremtidens videns- og kulturrum. Måtte huset og dets gode tilbud blive til gavn og glæde for rigtig mange

mennesker. Brug det, slid det, men pas også godt på det ved at fortsætte de gode traditioner. (Jens Thorhauge ved åbningen af Kolding Bibliotek)

Vi kan næppe konkludere så meget ud fra Kolding bibliotek alene, men biblioteket er et godt eksempel på, hvordan der i indretningen af det moderne bibliotek trækkes på forskellige ny trends, som løber mere eller mindre sammen:

For det første bliver biblioteket et moderne rum som er fuld af selvbetjeningsteknologier. Brugerne kan frit udnytte disse teknologier til mange forskellige formål, dvs. biblioteksrummet bliver præget af teknologipluralisme. Bibliotekerne viderefører mange af de idéer om selvhjælp og selvrealisering, der dominerer i samfundet.

For det andet bliver biblioteket et refleksivt rum, hvor brugeren opfordres til refleksion. Det handler ikke om blind selvhjælp og underholdning, men også om at skabe et grundlag for dannelse og selvdannelse, hvor brugeren mere produktivt går på opdagelse i viden og innovation.

For det tredje skal biblioteksrummet signalere fælles værdier, som ikke udelukkende tematiserer borgerens umiddelbare behov, men også samfundets udvikling i retning af et videnssamfundet, og de muligheder og problemer, der er på spil for borgeren her. I forbindelse hermed handler det også om at støtte brugerens adfærd for bedre at kunne hjælpe brugeren.

Mens det fælles projekt præger bibliotekernes arbejde og indbyrdes samarbejde, er det vanskeligere at få dette projekt formuleret direkte i forhold til brugeren, idet det ikke er helt klart, hvad det er for en fælles form og fælles værdier, biblioteket stræber mod på brugersiden. Værtdipluralisme, selvrealisering og selvdannelse dominerer her. Men samtidig tegnes tydeligt konturerne af en bevægelse i retning af, at biblioteket – billedligt talt – skal være et nyt ”settlement” i videns- og innovationssamfundet, hvis opgave det er at hjælpe borgeren, der hvor borgeren er.

6. Konklusioner

I Danmark har bibliotekerne generelt været gode og hurtige til at udvikle nye e-services, der af mange opleves som en succes.

Ifølge nærværende undersøgelse er baggrunden, at bibliotekerne har følt sig tvunget til at bevæge sig der hen, hvor brugerne er. Brugere, der ønsker adgang til viden og kultur, kan jo langt lettere end tidligere gå uden om bibliotekerne. Bibliotekerne har derfor været tvunget til at sætte

meget mere fokus på brugerperspektiver og gøre sig synlige for brugerne. Dertil kommer, at bibliotekarerne på bibliotekerne synes de i høj grad "egner sig" til IT-udviklingen, eftersom de i kraft af deres uddannelse og træning er vandt til at arbejde med standarder og regler.

Bibliotekerne udvikler herigennem en ny innovationsforståelse, som handler om at hjælpe folk, der hvor folk er. Bibliotekerne skal "rykke ud" og hjælpe folk med problemløsning i videns- og innovationssamfundet, snarere end de skal trække folk ind på biblioteket og give dem dannelse. De skal på den måde give hjælp til brugerne med anledning i brugernes egne henvendelser. Bibliotekernes forsøger at blive en organisk del af brugernes egne videns- og innovationsbetingelser. De moderne biblioteker bliver en slags settlementer i en verden præget af viden og innovation. De rykker ud i videnssamfundet og hjælper borgerne med at klare sig.

Tre strømninger løber sammen i biblioteksudviklingen: 1) Bibliotekssagen, med vægt på dannelse, demokrati og fælles kvalitetskriterier, som dominerende indtil omkring 1970. 2) Individualiseringen af biblioteker, værtdipluralisme og åbning mod brugernes forskellige behov, som var en dominerende strømning i 1980erne og starten af 1990erne. 3) Et nyt fokus på biblioteksvæsenets kollektive rolle startende i midten af 1990erne med vægt på selvdannende, reflekterede brugerperspektiver og borgernes kompetencer i videnssamfundet.

Betingelserne for omstrukturering af bibliotekssektoren i 1990'erne var mange. Efter 1980'ernes individualisering af biblioteksvæsenet blev der i 1990'erne udviklet en mere top-styret organisation med Biblioteksstyrelsen og DBC som mere centrale aktører. Dertil kom, at bibliotekssagen på en vis måde spillede med. Den dannede en historisk forudsætning for samarbejde og netværksdannelse mellem biblioteker og bibliotekarere indbyrdes på tværs af bibliotekssektoren. Derimod er det ikke så klart, hvordan dannelsesidealene og demokratiidealene fra tidligere tider blev reformuleret, men de kan vel indgå i den nye tilgang på den ene eller anden måde.

Bibliotekernes tilgang til digitaliseringen er på flere måder tvetydig: Bibliotekerne imiterer naturligvis meget af det, der i forvejen foregår på nettet. Men de modellerer også og skaber helt nye, unikke services, fx bibliotek.dk og biblioteksvagten. Biblioteksvæsenet forsøger at indgå topstyret og strategisk i et internationalt samarbejde for at få indflydelse på standardiseringsprocesser. Men biblioteksvæsenet er også i høj grad forankret i lokale projekter. Bibliotekerne spejler sig i Google, der har åbnet øjnene for, hvilke muligheder der findes for at udvikle e-services. Men bibliotekerne holder også øje med borgernes konkrete søgeadfærd og

retter ind efter konkrete brugerperspektiver. Bibliotekerne har skabt en ”arkitektur” på nettet og i det fysiske rum med udstrakt brug af selvbetjening. Men bibliotekerne søger også at udvikle nye former for personlig møde på nettet.

Biblioteksvæsenets vilje til forandring kan forklares af en række faktorer: Først og fremmest konkurrencen skabt gennem internettets udvikling. Biblioteksstyrelsen har desuden etableret et stærkt pres indefra, som har sat fokus på behovet for udvikling og innovation. Dertil kommer, at der er skabt plads til entreprenørskab: bibliotekerne har fået et handlerum till at udvikle nye services. Biblioteksvæsenet er tillige præget af positive historier om, hvordan bibliotekerne kan bidrage til at skabe mere kvalitet og værdi for borgerne. Det sker gennem de mange magasiner og publikationer og de mange foreningers konstruktive og innovative rolle. Endelig bygger biblioteksudviklingen på viden, bl.a. gennem Biblioteksskolens forskning og de mange statistiske analyser fra Biblioteksstyrelsen.

Biblioteksvæsenets samlede strategi kan have et tre-dobbelt sigte, idet den handler om 1) at fremme oplysning ved at guide borgeren, der hvor borgeren er, 2) styrke borgerens refleksionsevne og kompetence i det senmoderne samfund som kritiske og selvstændige materialesøgere, og 3) forsøge at spotte brugerens adfærd med henblik på yderligere at bringe sig selv i spil for borgeren i videnssamfundet.

7. Referencer

- Andresen, Leif, Brit Borum Madsen, & Lone Hansen. 2005. *Folke- og Forskningsbiblioteksstatistik 2004*. København: Biblioteksstyrelsen.
- Biblioteksstyrelsen. 2005. *Fra information til viden. Biblioteksstyrelsens oplæg til strategi for dansk biblioteksudvikling*. København: Biblioteksstyrelsen.
- Bille, Trine, Torben Fridberg, Svend Storgaard, & Erik Wulff. 2005. *Danskernes kultur- og fritidsaktiviteter 2004 – med udviklingslinjer tilbage til 1964*. København: AKF forlaget.
- Brinkmann, Svend. 2005. Selvrealiseringens etik. In *Selvrealisering. Kritiske diskussioner af en grænseløs udviklingskultur*, edited by S. Brinkmann, & C. Eriksen. Aarhus: Klim.
- DiMaggio, Paul J., & Walter W. Powell. 1983. The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review* 48:147-60.
- Dyrbye, Martin, Jørgen Svane-Mikkelsen, Leif Lørring, & Anders Ørum. 2005. *Det stærke folkebibliotek: 100 år med Danmarks Biblioteksforening*. København: Danmarks Biblioteksforening og Danmarks Biblioteksskole.
- Kabel, Steen. 2002. Portræt af en succes. En brugerundersøgelse af BiblioteksVagten's profil, funktionalitet og kvalitet. Århus: Socialinform.

- Leydesdorff, Loet, & Henry Etzkowitz. 1998. The Triple Helix as a model for innovation studies. *Science and Public Policy* 25 (3):195-203.
- Lov nr 340. 2000. Lov om biblioteksvirksomhed af 17/05/2000.
- Lundvall, Bengt-Åke, ed. 1992. *National Systems of Innovation: Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning*. London: Pinter Publishers.
- Lundvall, Bengt-Åke. 1988. Innovation as an interactive process: from user-producer interaction to the national system of innovation. In *Technical Change and Economic Theory*, edited by G. Dosi, C. Freeman, R. Nelson, G. Silverberg, & L. Soete. London: Pinter:349-369.
- Meyer, John W., & Brian Rowan. 1977. Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *American Journal of Sociology* 83:340-363.
- Nelson, Richard R, ed. 1993. *National innovation systems: A comparative analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Nielsen, Erland Kolding, Niels Christian Nielsen, Steen Bille Larsen, & Sofie Lene Bak, eds. 2005. *Kommunikation erstatter transport : den digitale revolution i danske forskningsbiblioteker 1980-2005. Festskrift til Karl Krarup*. København: Det Kongelige Bibliotek.
- Rikowski, Ruth. 2005. *Globalisation, information and libraries : the implications of the World Trade Organisation's GATS and TRIPS Agreements, Chandos information professional series*. Oxford: Chandos.
- Risager Pedersen, Anne Mette, Morten Toft Lyng, Helle Kolind Mikkelsen, Camilla Vang Taankvist, Brian Larsen, Jan Trane Hansen, & Jonna Holmgaard Larsen. 2004. *Udviklingen i folkebibliotekernes virksomhed og økonomi 1994-2002 med særligt henblik på evaluering af Lov om biblioteksvirksomhed (2000)*. København: Biblioteksstyrelsen.
- Røvik, Kjell Arne. 1998. *Moderne organisasjoner: trender i organisasjonstenkingen ved tusenårsskiftet*. Oslo: Fagbokforlaget.
- Udvalg til revision af biblioteksloven. 1971. *Betænkning om revision af biblioteksloven, Betænkning nr. 171*. København: Ministeriet for kulturelle anliggender.
- Udvalget om bibliotekerne i informationssamfundet. 1997. *Betænkning om bibliotekerne i informationssamfundet, Betænkning nr: 1347*. København: Kulturministeriet.