



DIGITALE STRATEGIER FOR FREMTIDEN

Kvalitativ forundersøgelse af adfærd, behov og barrierer
i forbindelse med brug af digitale bibliotekstilbud

RAPPORT, MAJ 2016

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1 // Introduktion	3
Baggrund og formål	4
Metode og datagrundlag	5
Oversigt over undersøgelsesdeltagerne	7
Kapitel 2 // Folkebiblioteket fra brugernes perspektiv	8
Bibliotekets rolle og betydning	9
Oplevelser og brug af bibliotekets kerneydelser	12
Kapitel 3 // Adfærd og behov i forbindelse med digitale bibliotekstilbud	16
Adfærd i forbindelse med digitale bibliotekstilbud	17
Eksempler på ændring i adfærd	18
Behov i forhold til digitale bibliotekstilbud	19
Eksempler på populære digitale bibliotekstilbud	21
Veje til digitale bibliotekstilbud	23
Barrierer for brug af digitale bibliotekstilbud	24
Kapitel 4 // Generel digital brugeradfærd	27
Digitale kulturtilbud med succes	28
Forskellig digital brugeradfærd	29
Eksempler på digitale adfærdstyper	32
Kapitel 5 // Kvalificering af bibliotekernes digitale tilbud	33
Indsigter til kvalificering af fremtidens digitale tilbud	34





BIBLIOTEK

KAPITEL 1 Introduktion

Baggrund og formål

Digitale strategier for fremtidens folkebibliotek

De digitale medier og muligheder påvirker og forandrer måden vi lever, lærer, arbejder og er sociale på. Folkebibliotekerne er en af de offentlige institutioner, som har adapteret de digitale teknologier og udviklet en lang række digitale tilbud til borgerne. Karakteren af de opgaver, det moderne biblioteket varetager, skifter dog med den digitale udvikling og borgernes praksis, og derfor står mange folkebiblioteker i dag over for at skulle udvikle nye lokale digitale strategier.

Der er i den sammenhæng et stort behov for at skabe viden, som kan målrette bibliotekernes digitale udvikling, så der er sammenhæng mellem digitale bibliotekstilbud, bibliotekets rolle i samfundet og borgernes forskellige behov og digitale kompetencer. Det handler med andre ord om, at bibliotekerne skal sikre, at borgerne også i fremtiden vil opleve bibliotekernes digitale tilbud som relevante og aktuelle. Der er derfor også en underliggende udfordring i at styrke formidlingen af bibliotekets digitale tilbud samt at sikre, at medarbejderne er klædt tilstrækkeligt på til at varetage opgaven som vejledere og formidlere af de digitale tilbud.

Kvalitativ forundersøgelse skaber dybe indsigter

Actant har på vegne af Tænk tanken Fremtidens Biblioteker udført en kvalitativ forundersøgelse af borgernes behov, adfærd og barrierer i brugen af de digitale tilbud på Folkebiblioteket. Slots- og Kulturstyrelsen har støttet projektet. Undersøgelsen er gennemført som en indledende fase i projektet *Digitale strategier for fremtiden*, som har til formål at skabe viden, der kan kvalificere folkebibliotekernes udvikling af digitale tilbud. Actants undersøgelse består af dybdegående interviews med en gruppe udvalgte borgere. Gennem den kvalitative tilgang har vi opnået viden om borgernes behov, barrierer og adfærd i forbindelse med deres brug og ikke-brug af bibliotekets digitale tilbud.

Denne viden skal bruges til at kvalificere konsulentvirksomheden Moos-Bjerre & Langes større kvantitative undersøgelse om danskernes digitale adfærd. Ud fra de indsigter, der opnås i det samlede projekt, skabes der ny viden om relevante faktorer for efterspørgsel og brug af digitale tilbud, og der udvikles på den baggrund en række brugerprofiler og anvendelsesorienterede anbefalinger til brug for de lokale bibliotekers arbejde med digitale strategier for fremtiden. Projektet kan følges på: www.fremtidensbiblioteker.dk

Læsevejledning

Nærværende rapport præsenterer resultaterne af den kvalitative forundersøgelse og giver herigennem et etnografisk indblik i de interviewede borgeres møde med biblioteket samt deres brug og ikke-brug af digitale tilbud.

- *Introduktionen* giver et overblik over undersøgelsens metode og datagrundlag.
- *Kapitel 2* belyser, hvordan undersøgelsens deltagere oplever og bruger biblioteket og dets kerneydelser. Kapitlet sætter fokus på hvilke tendenser, der karakteriserer deltagernes brug af folkebiblioteket generelt.
- *Kapitel 3* gennemgår deltagernes adfærd og behov i forhold til de digitale bibliotekstilbud – både i forhold til populære tilbud, veje til og barrierer for brug af digitale bibliotekstilbud.
- *Kapitel 4* belyser deltagernes generelle digitale adfærd ved at fremhæve hvilke online kulturtilbud de finder særligt vellykkede. Kapitlet giver dernæst et oprids af karakteristika for deltagernes forskellige brugeradfærd og illustrer dette med konkrete eksempler.
- *Kapitel 5* afrunder rapporten ved at præsentere en række opmærksomhedspunkter i forbindelse med kvalificering af fremtidens digitale strategier.

God læselyst!

Metode og datagrundlag

Rekruttering af undersøgelsesdeltagere

Tænk tanken Fremtidens Biblioteker og Moos-Bjerre & Lange har opstillet en række parametre for udvælgelsen af deltagerne i den kvalitative forundersøgelse, som er blevet godkendt af en følgegruppe af biblioteksrepræsentanter ved et opstartsmøde. Her blev kommunerne København og Køge desuden udpeget som såkaldte feltsteder. Valget af sidstnævnte skyldes, at en nyere undersøgelse* gennemført af Ugebrevet A4 viser, at Køge er landets mest gennemsnitslige kommune. Undersøgelsen af landets kommuner måler på parametre som uddannelse, sundhed, økonomi mv. og viser helt entydigt et landkort, hvor København skiller sig ud som særlingen og Køge som nummer et på normalitetens danmarkskort. Undersøgelsens deltagere er rekrutteret ud fra følgende parametre:

- **Geografi:** København/Køge
- **Køn:** en forholdsvis ligelig fordeling mellem kvinder og mænd
- **Alder:** Bred spredning blandt voksne over 18 år
- **Uddannelsesniveau:** Fra ufaglært til lang videregående uddannelse
- **Brug af biblioteket:** Både superbrugere, hyppige biblioteksbrugere og ikke-brugere
- **Digitale forbrugsmønstre:** Både mere og mindre digitale brugere

Moos-Bjerre og Lange screenede 15 borgere hvorfra Actant har rekrutteret og interviewet 10 borgere, der opfylder og fordeler sig på parametrene. Actant har efterfølgende suppleret undersøgelsen med yderligere to borgere for at sikre fordeling på de udvalgte parametre. En af disse borgere er fra Taastrup (se *Oversigt over deltagere*, s. 7).

* Kilde: http://www.ugebreveta4.dk/danmarks-mest-normale-by_13981.aspx (sidst set d. 27. juni 2016)

Det kvalitative datagrundlag

Undersøgelsens datagrundlag er således 12 individuelle og etnografiske interviews af 1-1,5 times varighed. Deltagerne er så vidt muligt fordelt mellem de nævnte kommuner og dækker med jævn spredning de angivne parametre. Deltagerne tæller studerende, arbejdstagere og pensionister og fordeler sig bredt på uddannelsesniveau. Deltagerne har et relativt indgående kendskab til biblioteket, og har alle brugt biblioteket i en eller anden grad i løbet af deres liv. Det er her vigtigt at understrege, at deltagerne har levet deres liv forskelligt og er i forskellige livssituationer, hvilket har betydning for hvordan og i hvilket omfang de har brugt og bruger bibliotekets services. Se *Eksempler på adfærdsmønstre*, s. 32.

På tidspunktet for gennemførslen af interviewsene er det vurderingen, at otte af de interviewede er superbrugere eller hyppige brugere af bibliotekets fysiske tilbud (bruger det flere gange om ugen eller måneden), mens de sidste fire er ikke-brugere (kun bruger det et par gange om året eller slet ikke). Kategorierne ikke-bruger og sjældent bruger er samlet under den overordnede kategori ikke-bruger, da deltagerne i begge underkategorier i vid udstrækning deler behov og adfærd. Halvdelen af den samlede gruppe af deltagere bruger bibliotekets digitale tilbud hyppigt (superbruger og hyppig bruger), mens den anden halvdel kun sjældent eller aldrig bruger de digitale tilbud (sjældent bruger og ikke-bruger).

Alle deltagerne er positivt stemte overfor folkebiblioteket og fremhæver det på forskellig vis som en vigtig samfundsinstitution (se *Kapitel 2: Folkebibliotek fra brugernes perspektiv*), det gælder også de af deltagerne der på nuværende tidspunkt karakteriseres som ikke-brugere. Denne positive tilgang til undersøgelsens objekt har givet os åbenhjertige indblik i forholdet mellem deltagernes brug og ikke-brug af bibliotekets henholdsvis fysiske og digitale tilbud.

Metode og datagrundlag

Alle interviews har været kvalitative og semistrukturerede. Det vil sige, at vi har haft en række undersøgelsestemaer og -spørgsmål, og at vi har spurgt åbent og eksplorativt ind til deltagernes svar. Undersøgelsen stiller skarpt på deltagernes adfærd, behov og barrierer inden for følgende fire temaer:

- Bibliotekets rolle og betydning
- Bibliotekets fysiske- og digitale tilbud
- Generel medie- og kulturforbrug
- Brug af digitale platforme

Vi fokuserer i denne rapport på deltagernes forståelse af og forventninger til biblioteket og dets rolle i samfundet i mere bred forstand. Det giver en indledende kontekstforståelse af, hvad biblioteket er og betyder for borgerne. Med dette som baggrund undersøger vi, hvad der virker godt ved bibliotekernes fysiske og digitale tilbud, og vi henter inspiration fra succesfulde kulturtilbud uden for biblioteksbranchen. Denne holistisk inspirerede tilgang giver dybde i studiet af deltagernes brug og ikke-brug af de digitale bibliotekstilbud. Indsigterne kan bruges til at skabe synergi mellem fysiske og digitale tilbud såvel som målrette indsatser fremadrettet.

På næste side følger en nærmere præsentation af de enkelte undersøgelsesdeltagere og deres brug af biblioteket. Hver deltager er præsenteret med pseudonym, alder og beskæftigelse. Desuden er hver deltager placeret i en kategori, som dækker deres brug af folkebiblioteket og dernæst de digitale bibliotekstilbud.

Deltagerne er fordelt på fire kategorier i deres brug af folkebiblioteket fysiske tilbud.

Bruger:

- Superbruger (bruger biblioteket flere gange om ugen)
- Hyppig bruger (bruger biblioteket flere gange om måneden)

Ikke-bruger:

- Sjælden bruger (bruger biblioteket et par gange om året)
- Ikke-bruger (har ikke brugt biblioteket det seneste år)

På samme vis er deltagerne fordelt på fire kategorier ud fra deres egne beskrivelser af deres nuværende brug af digitale bibliotekstilbud.

Bruger:

- Superbruger (bruger digitale bibliotekstilbud flere gange om ugen)
- Hyppig bruger (bruger digitale bibliotekstilbud flere gange om måneden)

Ikke-bruger:

- Sjælden bruger (bruger digitale bibliotekstilbud et par gange om året)
- Ikke-bruger (har ikke brugt digitale bibliotekstilbud det seneste år)

Det er vigtig at bemærke, at en sjælden bruger af de digitale tilbud kan være superbruger af det fysiske bibliotek. Samme bruger kan ligeledes tidligere have været superbruger af de digitale tilbud.

Oversigt over undersøgelsesdeltagerne

Navn & alder	Andreas, 18 år	Kristoffer, 27 år	Rasmus, 28 år	Mette, 33 år	Mads, 38 år	Line, 42 år
Uddannelse/beskæftigelse	Handelsskole-studerende	Kandidatstuderende i kommunikation	Tømrer, læser til bygningskonstruktør	Kandidatstuderende i litteraturvidenskab	Pædagog	Akademikonom, nu jobrådgiver og coach
Biblioteksbrugertype (FYSISK)	Superbruger	Superbruger	Ikke-bruger	Superbruger	Sjælden bruger	Hyppig bruger
Biblioteksbrugertype (DIGITAL)	Superbruger	Hyppig bruger	Ikke-bruger	Hyppig bruger	Sjælden bruger	Sjælden bruger

Navn & alder	Søren, 45 år	Charlotte, 51 år	Josefine, 52 år	Klaus, 51 år	Jens, 66 år	Sonja, 74 år
Uddannelse/beskæftigelse	Forsker	Pædagog og socialrådgiver-studerende	Sikkerhedskonsulent med masteruddannelse	Murersvend, nu butiksansat	Pensioneret skolelærer	Pensioneret ufaglært køkkenassistent
Biblioteksbrugertype (FYSISK)	Superbruger	Hyppig bruger	Superbruger	Ikke-bruger	Superbruger	Sjælden bruger
Biblioteksbrugertype (DIGITAL)	Hyppig bruger	Hyppig bruger	Hyppig bruger	Ikke-bruger	Sjælden bruger	Ikke-bruger



KAPITEL 2 Folkebiblioteket fra brugernes perspektiv

Bibliotekets rolle og betydning *(fortsat)*

Betydningsfuldt aspekt 1 // Bogsamlingen

Biblioteket ses som et sted, hvor brugeren kan finde fagligt kvalificeret og udvalgt viden, organiseret og klassificeret af dygtige medarbejdere.

- Biblioteket værdsættes som et nærværende fysisk tilbud, hvor brugeren kan låne fysisk materiale og har mulighed for at få ansigt-til-ansigt-vejledning.
- Bogsamlingen og biblioteksmedarbejderne påskønnes i kraft af deres rolle som kuratorer, der kan være med til at åbne brugerens perspektiv og tilbyde materialer, som ligger uden for brugerens normale interesseområde.

”

*Biblioteket er et let tilgængeligt sted, hvis jeg har behov
for faglig og kvalificeret viden.*

(Andreas)

*Jeg har tænkt på bibliotek som et sted, man henter bøger og pjecer,
men jeg kan høre, at de tilbyder en masse spændende ting!*

(Sonja)

*På biblioteket har du har jo et menneske, som du kan spørge – og min opfattelse af
de bibliotekarer, jeg kender, er, at de ved næsten alt!*

(Klaus)

*Bibliotekarerne kan hjælpe mig med at finde noget, som interesserer mig – noget,
som de ved eksisterer, men som jeg ikke aner findes.*

(Sonja)

Betydningsfuldt aspekt 2 // Et demokratisk rum

For de fleste af undersøgelsens deltagere giver folkebiblioteket mulighed for, at man som borger selv kan søge den information, man er interesseret i. Det er et sted, hvor der er plads til alle, og som alle i det danske samfund skal kunne bruge på lige vilkår.

- Folkebiblioteket ses som en vigtig institution, fordi den tjener folket frem for kommercielle eller finkulturelle interesser.
- Biblioteket opleves som et af de få tilbageværende indendørs offentlige rum, hvor man altid er velkommen, uanset hvem man er, eller hvor i landet man befinder sig.
- Den gratis adgang til viden fremhæves som en vigtig byggesten i vores demokrati, fordi alle har mulighed for at komme på biblioteket, uddanne sig og blive klogere på samfundsmæssige forhold.
- Folkebiblioteket er lige så vigtigt som andre kulturelle institutioner som fx museer og kirker – uanset om man bruger biblioteket eller ej, er det en stor del af vores kulturarv.

”

Biblioteket er ikke nødvendigvis finkultur – det er også folkekultur.

(Mads)

Biblioteket gør det muligt, at man kan uddanne sig selv.

(Mette)

*Jeg synes, det er et kulturtilbud, der skal bevares. Det er i stil med kirker – selv om man ikke bruger
dem, skal de bevares. Det er noget et rigt samfund skal have råd til.*

(Klaus)

Bibliotekets rolle og betydning (fortsat)

Betydningsfuldt aspekt 3 // Mindernes bibliotek

En stor del af deltagerne i undersøgelsen fortæller om deres oplevelser med biblioteket som børn og fra deres skoletid. Mange tænker tilbage med glæde, både på det at komme på biblioteket og på særlige læseoplevelser eller andre begivenheder, hvor biblioteket har været ramme eller facilitator.

- Biblioteket er en velkendt og tillidsvækkende institution, som forbindes med minder om barndom, skolegang og den første læseoplevelse.
- Biblioteket forbindes med en vis tradition. Den fysiske udformning har ikke ændret sig radikalt, og særligt de gamle biblioteksbygninger og store bogsamlinger opfattes som kulturarv, der er værd at bevare.
- *Minderens bibliotek* kan dog også sætte grænser for, hvad borgerne forestiller sig, biblioteket kan indeholde ud over at være en bogsamling.

”

*Biblioteket har jo altid været der! Der ligger sådan en tryghed i det –
at du til enhver tid kan gå derind og hente en eller anden form
for oplysning, som du er interesseret i lige nu og her!*
(Sonja)

*Jeg kan huske, det var en bibliotekar, som introducerede mig for Hobitten og Ringenes Herre, og det
var jo helt vildt. Jeg kunne godt lide at spille World of Warcraft, men jeg anede ikke, at der fandtes
bøger om det! Det var en helt ny verden for mig.*
(Kristoffer)

*For mig er biblioteket berigelse – også for børnene. Det er
historiefortælling og at komme ind i en fantasiverden.*
(Line)

Betydningsfuldt aspekt 4 // Lokalt kulturhus

For flere af deltagerne er det lokale bibliotek det naturlige udgangspunkt eller endda midtpunkt for kulturtilbud, både for børn, voksne og ældre. Det opfattes som et sted, der har potentialer til at binde lokalsamfundet sammen. Flere af især de ældre deltagere bruger allerede nu biblioteket som en portal for viden om kulturtilbud, både i lokalområdet og i hele landet. Fx fortæller Sonja om, hvordan hun helt naturligt gik på biblioteket for få information om højskoleophold. Hun er fra en generation, hvor ikke alle er lige vant til at søge al information på nettet. Derfor var biblioteket den kulturinstitution, som hun naturligt søgte hjælp og vejledning hos.

- Biblioteket værdsættes som et lokalt mødested – en slags moderne agora. Det er et sted man kommer for at falde i snak med andre eller blot nyde det liv, der udspiller sig omkring én.
- Biblioteket opfattes som et sted, der kan bidrage til den lokale sammenhængskraft ved at samle de lokale om aktuelle og kulturelle arrangementer og borgermøder.
- Biblioteket er en portal for kulturelle aktiviteter og arrangementer, både i lokalsamfundet og nationalt.

”

*Jeg havde altid ønsket mig at komme på højskole, og så gik jeg ind på biblioteket og spurgte, om de
havde sådan en folder om højskolerne – og det havde de. Det var det naturlige sted for mig at finde
oplysninger.*
(Sonja)

*Biblioteket er et rart sted at kunne gå hen. Det er rart, at
der er andre mennesker omkring en, og at der er liv.*
(Kristoffer)

*Bibliotekerne kan tilbyde en bredde og skabe noget lokal sammenhængskraft – det er i den lokale
forankring, jeg tror, de kunne finde deres styrke.*
(Line)

Oplevelser og brug af bibliotekets kerneydelser

Vores analyse peger på en række biblioteksydelser, som undersøgelsesdeltagerne ser som særligt afgørende for bibliotekets succes. Disse ydelser kalder vi for 'kerneydelser'. I det følgende præsenterer vi de fire mest centrale:

Kerneydelse 1 // Adgang til kvalificeret, kurateret og indekseret viden

Deltagerne ser det som en kvalitet, at de på biblioteket kan finde viden, som dækker et bredt udvalg af emner, men som samtidig er specialiseret, kvalificeret og dyb. Dog står det klart, at biblioteket som en platform for videnssøgning både konkurrerer med og suppleres af andre digitale platforme. En deltager fortæller som eksempel, at han ikke længere kan se, hvad han skal bruge biblioteket til, efter Google er kommet, mens en anden fortæller, hvordan han bruger Google til at undersøge ting, han har læst om i bøger eller aviser på biblioteket.

”

Biblioteket er allerbedst til at indeksere og kategorisere, så du finder det, du søger. Det synes jeg er fantastisk.

(Søren)

De fleste deltagere ser dog bibliotekets litteratur som kvalitetssikret og saglig i modsætning til den nyhedsstrøm, de møder på diverse sociale medier og online platforme. Derfor sætter de i høj grad pris på, at de biblioteksansatte har indekseret og kategoriseret litteraturen, så søgningen på bibliotekets søgemaskinerne bliver mere kvalificeret end en Google-søgning. Undersøgelsens deltagere ser også kategoriseringen af litteratur på det fysiske bibliotek som en stor fordel. Flere fortæller, hvordan de elsker at blive inspireret til at låne andre bøger inden for samme emne, når de går rundt og *brows*er mellem reolernes bøger.

”

Når man søger på nettet, dukker der tit noget op, som jeg ikke havde regnet med – sådan er det også på biblioteket, og det kan jeg rigtig godt lide.

(Charlotte)

Særligt blandt ikke-brugerne finder vi dog også tanken om, at biblioteket skal stå for formidling af faglig, saglig og seriøs viden, som man ikke nødvendigvis har adgang til andre steder. Flere mener, at det ikke er bibliotekets rolle at give adgang til kommercielle materialer som fx ugeblade og computerspil. Borgere med den slags forventning til biblioteket kan have svært ved at føle sig hjemme på et givent bibliotek, som i højere grad syner af kulturhus end klassisk bogsamling.

”

Da jeg gik i skole, syntes jeg, det var dumt, at biblioteket havde tegneserier, for dem kunne man jo købe selv! Det var for useriøst – det var ikke det, jeg opfattede som bibliotekets rolle. Sådan har jeg det stadigvæk – dameblade og cykelblade behøver biblioteket ikke at bruge deres penge på! Jeg tror, det er min forståelse af, at det skal være et seriøst sted.

Det er måske også lidt snobberi fra min side.

(Klaus)

Oplevelser og brug af bibliotekets kerneydelser *(fortsat)*

Kerneydelse 2 // Bøger – læsning og lytning

For de fleste deltagere i undersøgelsen er den gratis adgang til bøger, aviser, magasiner, tegneserier osv. hovedårsagen til, at de bruger biblioteket. De læser generelt meget; nogle læser mest faglitteratur i forbindelse med studie og arbejde, mens andre foretrækker skønlitteratur, aviser og erindringslitteratur. Flere bruger dog primært biblioteket til at låne bøger til deres børn. Lydbøger er et stort hit blandt deltagerne, og de fleste skelner ikke imellem det at læse en bog, og det at høre en bog læst op, når de fortæller om deres læsevaner. For flere er fx ferien og transporttiden til og fra arbejde en god anledning til at læse bøger eller lytte til lydbøger.

”

Der er bare noget særligt ved bøger. Men e-bøger er smart, når man skal på ferie, så man slipper for at slæbe tunge bøger med.

(Charlotte)

Størstedelen af deltagerne understreger kvaliteten i at læse fysiske bøger frem for e-bøger. De mener, at de bruger rigeligt med tid på at være online og på at kigge ind i en skærm – særligt i forbindelse med arbejde. Deltagerne forbinder fysiske bøger med det at koble af uden forstyrrelser. Flere fremhæver de sanselige fordele ved at kunne føle og kigge på en bog. De fortæller også, hvordan den fysiske læsning giver mulighed for at engagere sig med bogen på en særlig måde; man kan understrege, tage noter i den, lave æselører, sætte post-its ind i den og blade i den, så man hurtigt danner sig et overblik.

”

Det er okay for mig at læse på en skærm, men jeg foretrækker at læse fysisk. Det er bare rart at være offline, så slapper man af.

(Line)

Mange kan dog også se fordelene ved e-bøger. De giver mulighed for at søge efter specifikke ord, kopiere citater ud, og man undgår at bære rundt på en masse bøger. De fleste undersøgelsesdeltagere bruger primært e-bøger, hvis de ikke kan få adgang til den fysiske bog, når de skal på ferie, eller hvis de blot skal læse et par sider i en bog.

Flere af de deltagerne i undersøgelsen, som tilhører generationer, som ikke har fået de digitale medier ind med modermælken, har svært ved at komme i gang med fx e-bøger og andre digitale tilbud, som biblioteket tilbyder. Mange har det slet ikke i tankerne, at biblioteket har sådanne tilbud, og fokuserer i stedet på de fysiske materialer. Netop et udpræget fokus på bøger som bibliotekets kerneydelser kan også være en grund til, at man ikke bruger biblioteket – en af deltagerne ser det for eksempel som en stor kvalitet at have de bøger, han holder af, stående derhjemme på reolen som en del af indretningen. Han har derfor slet ikke overvejet, at biblioteket kunne have andre tilbud, som kunne tiltale ham.

”

Jeg bruger ikke biblioteket – hvis jeg skal være ærlig, har jeg ikke været der, siden jeg gik ud af skolen. Det er lidt mærkeligt, for jeg kan rigtig godt lide at læse bøger – jeg køber dem bare, for jeg elsker at have dem!

(Klaus)

Det med e-bøger, det har jeg aldrig gjort mig i – det er fordi, jeg er en halvgammel idiot, som godt kan lide det knitrende. Jeg kan godt lide papirbøger. Jeg kan godt lide følelsen af, at man sidder med bogen og kan sige: Åh, det her afsnit!

(Klaus)

Oplevelser og brug af bibliotekets kerneydelser *(fortsat)*

Kerneydelse 3 // Personlig hjælp og vejledning

Deltagerne i undersøgelsen fremhæver muligheden for at få personlig vejledning som et tilbud, der er særlig for biblioteket, og som de ikke kan få andre steder. De søger hjælp hos de biblioteksansatte til at finde gode bøger inden for specifikke emner – både faglitteratur og skønlitteratur. Deltagerne gør også brug af den mere tekniske hjælp, de kan få af de ansatte, når de eksempelvis har brug for vejledning i litteratursøgning eller digitale tilbud.

”

Bibliotekarerne er smadder gode til at finde ud af, hvad jeg vil finde. Vi kan ikke alle sammen være eksperter, så der er brug for dem til at hjælpe.

(Charlotte)

De fleste deltagere mener, at biblioteksmedarbejdernes service er venlig og af høj faglig kvalitet. Det oplever de eksempelvis, når biblioteksansatte bliver ved med at hjælpe, ind til bogen er skaffet hjem eller kommer med anbefalinger til bøger, der giver nye perspektiver. En deltager lægger også vægt på, at den nørdede ekspertviden og passion for litteratur skinner igennem, når han møder de ansatte.

”

Man kan mærke, at der er en form for kærlighed til bøger!

(Søren)

Mange er bevidste om, at de biblioteksansatte er fagligt uddannet inden for feltet, men særligt de deltagere, der ikke er hyppige brugere af biblioteket, er forvirrede over, hvad de biblioteksansatte konkret kan hjælpe med, og hvilke muligheder der er for at opsøge hjælp. Det er særligt ikke-brugerne fra den ældre generation, som ikke kender til disse tilbud - men som i særlig høj grad ytrer at de vil opsøge tilbud, når de får at vide, at de findes.

”

Nu har du [interviewer] jo fortalt mig, at der er oceaner af muligheder. Jeg tror nok, jeg ville gå ind og spørge om de der e-bøger – det er håndgribeligt.

(Sonja)

En deltager fra København pointerer dog, at der nogle steder er mangel på biblioteksansatte, og at der ofte er lang kø til at få vejledning. Blandt deltagerne bliver der også efterspurgt mere vejledning i brugen af bibliotekets online søgemaskiner, og der er uklarhed om, hvor og hvornår man må opsøge medarbejdernes hjælp. Eksempelvis ved mange ikke, hvordan de kan søge hjælp hos medarbejderne online, eller at man i det hele taget kan få hjælp til at søge.

Oplevelser og brug af bibliotekets kerneydelser *(fortsat)*

Kerneydelse 4 // Bibliotekets rum

Alle deltagere understreger vigtigheden i at bevare biblioteket som et fysisk rum i vores samfund. De bruger bibliotekerne på mange forskellige måder og med varierende hyppighed. Én har kun været der en enkelt gang, da han for mange år siden skulle låne en bog i forbindelse med studier, mens en anden bruger det dagligt og over hele landet som et sted, hvor han fordyber sig. Mange bruger flere forskellige biblioteker – særligt de, der bor i København og har et større udbud af biblioteker i nærområdet.

”

Jeg har brug for mere fordybelse og noget ro. Det er det gode ved at komme fysisk [på biblioteket.] Man er rigeligt online, så det er rart at komme ned og bare være og sanse.

(Line)

Nogle biblioteker bruges pga. af deres praktiske placering tæt på bopæl eller arbejdsplads, mens andre bruges, fordi de tilbyder noget særligt. Det er ofte bibliotekets fysiske rammer, som indbyder til en særlig brug af biblioteket. Eksempelvis foretrækker en deltager fra Køge at bruge Roskilde Bibliotek, fordi der her mange gode enkeltmandslæsepladser med godt lysindfald.

”

Biblioteket betyder enormt meget for mig – der er en tryghed i at komme her. Det er velkendt, velorganiseret, dygtige medarbejdere og stor venlighed. Du kan læse avis, du kan få en smalltalk – det er hyggeligt.

(Jens)

De digitale tilbud er ikke i samme grad som det fysiske rum en del af deltagernes bevidsthed, når de taler om biblioteket. Det digitale rum spiller dog en vigtig rolle i brugen af biblioteket. De deltagere, som bruger biblioteket digitalt, fremhæver blandt andet, hvordan bibliotekets hjemmeside er en hjælp til at få overblik over bibliotekernes fysiske bogbeholdning samt reservationer og lån.

Bibliotekets digitale rum kan både være til stede på det fysiske bibliotek såvel som hjemme i stuen – når brugeren eksempelvis bruger søgemaskinerne på bibliotekets computere eller logger på derhjemme. Generelt tegner der sig et billede af, at de digitale tilbud er en bekvem hjælp til at holde styr på fx lån, mens det fysiske bibliotek skaber inspiration og er centrum for bibliotekets ydelser. For ikke-brugerne af de digitale tilbud, fylder bibliotekets fysiske rum mest, og flere af især de ældre deltagere har før de blev præsenteret for bibliotekets mange digitale tilbud i løbet af interviewet, slet ikke forestillet sig, at bibliotek var andet end det fysiske rum.

”

Nej, hjemmesiden har jeg aldrig været inde på. Jeg har ikke engang tænkt på, at de har en hjemmeside, men selvfølgelig har de det.

(Sonja)

KAPITEL 3 Adfærd og behov i forbindelse med digitale bibliotekstilbud



Adfærd i forbindelse med digitale bibliotekstilbud

Dette kapitel giver et indblik i deltagernes adfærd og behov i relation til bibliotekets digitale tilbud. Først præsenterer vi både ikke-brugeres og brugeres generelle kendskab til og brug af bibliotekets digitale tilbud. Dernæst præsenterer vi brugeres og ikke-brugeres behov for digitale tilbud fra biblioteket. Vi fremhæver derefter tre digitale bibliotekstilbud, som eksemplificerer brug og behov hos både brugere og ikke-brugere. I sidste del af kapitlet viser vi nogle af de udfordringer, som både brugere og ikke-brugere oplever i mødet med bibliotekets digitale tilbud.

Digital adfærd

Halvdelen af undersøgelsens deltagere er superbrugere og hyppige brugere af bibliotekets digitale tilbud, mens den anden halvdel af deltagerne slet ikke eller kun meget sjældent bruger de digitale tilbud.

- Især bibliotekets hjemmeside er populær blandt brugerne. Den bliver brugt til at tjekke biblioteks åbningstider, til at søge på materialer og reservere relevante materialer til afhentning på ens lokale bibliotek. Mange er glade for, at man kan tjekke lånerstatus, genlåne bøger og holde øje med, hvornår reserverede materialer kommer hjem online. En stor del af brugerne er også glade for sms-servicen, som betyder, at de bliver mindet om, når de har lån, der udløber snart.
- Bibliotekets hjemmeside bruges i mindre grad til orientere sig mere generelt om tilbud. En del af deltagerne i undersøgelsen bruger dog hjemmesiden til at finde arrangementer på biblioteket og købe billetter til fx foredrag.

”

Jeg bruger deres hjemmeside – primært til at finde ud af, hvad der er af foredrag.

(Jens)

- Alle deltagere i undersøgelsen, som hyppigt bruger bibliotekets digitale tilbud, har på et eller andet tidspunkt stiftet bekendtskab med både eReolen og Filmstriben. Størstedelen bruger og er glade for eReolen, både til e-bøger og lydbøger, mens kun et fåtal bruger Filmstriben jævnligt.
- Få brugere i undersøgelsen ved, at biblioteket kan give adgang til online databaser, men dem, der kender til det, er meget glade for servicen. Fx oplever en af de deltagere, som er studerende, adgang til online versionen af ordbøger som en stor hjælp i sin dagligdag.
- Kun en enkelt af deltagerne følger sit lokale bibliotek på facebook, men flere andre er meget positivt stemt overfor muligheden. Deltagerne ser det som en oplagt mulighed for at følge med i kommende arrangementer og tilbud, som det lokale bibliotek tilbyder.

”

eReolen, den har jeg brugt massivt. Jeg havde mit eget log-in, min kærestes log-in, min ekskones log-in og min søns log-in – jeg var storforbruger!

(Mads)

Da jeg fandt ud af, at biblioteket havde ordbogen online, så tænkte jeg ”Yes”! Jeg havde overvejet, om jeg skulle købe den, men det behøvede jeg så ikke.

(Andreas)

Eksempler på ændring i adfærd

Ændrede adfærdsmønstre

Flere af deltagerene i undersøgelsen fortæller om, hvordan deres adfærd på digitale medier og særligt bibliotekets digitale platforme er i stadig ændring i takt med at deres hverdagsliv og interesser ændres og udvikles. De næste afsnit giver et analytisk indblik i, hvordan og hvornår ændringer opstår blandt de interviewede brugere og ikke-brugere.

Sygdom: Flere deltagere har, i forbindelse med sygdomsforløb, oplevet, at deres vaner på de digitale medier blev udfordret. Fx fortæller Mads, hvordan en periode med stress betød, at han blev nødt til at lytte til lydbøger i stedet for at læse fysiske bøger. Han blev derfor storforbruger af eReolen, som på det tidspunkt var den eneste udbyder af lydbøger. Senere voksede antallet af udbydere, og Mads foretrækker nu en af de kommercielle udbydere, fordi der ikke er begrænsninger for, hvor mange lån han kan foretage hver måned, og fordi udvalget af forfattere og oplæsere er større.

”

*I forbindelse med min periode med stress, der har det hjulpet at have noget fuldstændigt uvedkommende oplæsning i ørerne - bare tomme kalorier.
Det kunne holde mine flyvske tanker i ave.*

(Mads)

Forandrede evner: Sonja, som er den ældste deltager i undersøgelsen, fortæller, hvordan hun har svært ved at fordybe sig - hun mener selv, det er på grund af alderen. Derfor har hendes læsevaner også ændret sig, så hun fra at have læst meget i løbet af sit liv, nu i højere grad ser tv eller hører radio. Da vi i løbet af interviewet præsenterer hende for bibliotekets tilbud om at kunne låne lydbøger online, bliver hun meget begejstret.

”

*Jeg tror, det kniber lidt med fordybelsen, når man sidder og læser.
Det var ellers noget af det bedste, jeg vidste, hvis jeg kunne være helt langt væk i en roman – det var fantastisk. Også hvis det var en slægtsroman, så kunne man helt komme til at savne karaktererne, når den var slut.
Nu står den mere på fjernsyn – det er nemmere.
Nej, men e-bøger var jo et godt tilbud til mig, der bliver træt af at sidde med en bog.
Det lyder dog lidt avanceret. Jeg ved ikke, hvordan jeg skal starte.*

(Sonja)

Nye uddannelsesforløb: Charlotte, som er startet på en ny uddannelse som voksen, har også fået øjnene op for bibliotekernes digitale tilbud på en helt anden måde end tidligere i sit liv. Hendes uddannelsessituation gør, at hun nu regner med, at hun kommer til at bruge biblioteket meget mere, og ikke kun sammen med sine børn, som det ellers tidligere var tilfældet.

”

Jeg bruger mest Køge bibliotek, og så nogle gange på nettet. Men det med nettet, det har jeg ikke helt vænnet mig til findes endnu – det er først efter, jeg er startet på VUC, jeg har fundet af det. Men nu tænker jeg, at jeg kommer til at bruge det meget.

(Charlotte)

Behov i forhold til digitale bibliotekstilbud

Digitale behov

Både brugere og ikke-brugere af bibliotekets digitale tilbud giver udtryk for en række behov, som biblioteket potentielt kan dække.

Hjælp, vejledning og digitale kurser: Flere deltagere i undersøgelsen efterspørger guides og vejledning til bibliotekets tilbud på hjemmesiden. Vejledningen må gerne være tilgængelig online, så man kan finde den, når man fx har brug for hjælp til søgning i bibliotekets databaser. Særligt deltagerne fra de ældre generationer føler, at de ikke kan følge med, når det kommer til de digitale medier. Flere efterspørger hjælp fra biblioteket til at komme ordentligt i gang med de digitale tilbud. Deltagerne udtrykker både et behov for at blive introduceret og sat i gang, men også for at kunne få løbende råd og vejledning, når de sidder hjemme ved computeren.

”

Jeg kan godt bruge et lille kursus i, hvordan man søger på bibliotekets hjemmeside, bare 10 minutter eller sådan noget!

(Mette)

Sammenhæng med det fysiske bibliotek: De tilbud, som især er succesfulde, er en naturlig forlængelse af den brug, undersøgelsens deltagere allerede har af det fysiske bibliotek. Det kan enten være en hjælp til den fysiske brug, fx reservering og genlån af fysiske materialer, eller som en digital version af noget, som brugeren plejer at gøre på det fysiske bibliotek, fx finde inspiration ved at browse på eReolen i stedet for på bibliotekets fysiske hylder.

”

eReolen bruger jeg hver anden eller tredje uge. Det er typisk, hvis der er noget, jeg ikke kan få fat i fysisk, eller hvis det er noget, jeg skal bruge lige nu.

(Kristoffer)

Jeg kunne godt tænke mig, at man på eReolen kunne strukturere sit eget bibliotek og sætte bøger på en online reol – ligesom man gør derhjemme [med de fysiske bøger].

(Line)

Målrettede gratis tilbud: Mange af deltagerne mener, at biblioteket ikke skal konkurrere med de tilbud, som man alligevel kan få andre steder. Derimod udtrykker deltagerne et behov for at blive præsenteret for mere smalle tilbud, og at der på biblioteket er plads til det ikke-kommercielle. Flere deltagere, især de, som er under uddannelse udtrykker behov for at kunne få adgang til det, som måske ikke ville eller kan bruge penge på selv, men som er en glæde og en hjælp i hverdagen – fx ordbøger, adgang til aviser og leksika.

”

Det ville være enormt ærgerligt, hvis biblioteket kun havde det mainstream – de skal også have det, der er smalt og specielt og uforståeligt.

(Charlotte)

Jeg synes, at bibliotek.dk er meget gammeldags at se på, men det generer mig ikke. Jeg synes hellere, man skal bruge penge på bøger end på at lave en ny hjemmeside.

(Mette)

Behov i forbindelse med digitale bibliotekstilbud *(fortsat)*

Flere af de behov, som særligt ikke-brugere fremhæver, er allerede dækket af services som biblioteket tilbyder. Vores analyse peger på, at følgende punkter kan være afgørende for, om borgerne føler, at deres behov bliver opfyldt.

Overblik: Man skal som bruger nemt kunne skabe sig et overblik over, hvad hvert enkelt tilbud indeholder, og hvordan det bruges. Blandt deltagerne i undersøgelsen er der forvirring om biblioteksvæsenets forskellige hjemmesider, fx at man både har adgang til det lokale biblioteks hjemmeside og det landsdækkende bibliotek. Deltagerne understreger desuden, at det vigtigste, når de besøger en hjemmeside, er, at den giver et hurtigt og tydeligt overblik over tilbud og funktioner.

Kendskab og tilgængelighed: De fleste deltagere har kendskab til de mest basale digitale tilbud som fx det lokale bibliotekets hjemmeside og muligheder for søgning, reservation og genlån. Mange har desuden kendskab til eReolen. Andre digitale tilbud har deltagerne opdaget ved en tilfældighed eller i forbindelse med skole eller uddannelse. Nyhedsmail og større synlighed på sociale medier som facebook. Det fremgår ikke tydeligt på de enkelte digitale tilbud som fx Filmstriben, at brugeren har adgang via biblioteket, og det skaber forvirring. Både brugere og ikke-brugere har behov for større kendskab til bibliotekets digitale tilbud.

”

Jeg er ikke nogen digital ørn. Jeg kunne godt bruge et kursus eller en temaaften, hvor jeg blev introduceret for alle de digitale ting, biblioteket har – men det er ikke sådan, at jeg er enormt nysgerrig på det.

(Josefine)

Gennemskuelighed: Selvom biblioteksbrugere er vant til, at der er begrænsninger på en fysisk bog, når det fx kommer til lånetid og antal af kopier af bogen, virker det for de fleste ulogisk, at der også er begrænsninger på de digitale materialer. Det undrer mange, at der ikke er det samme udvalg i digitale materialer på alle landets biblioteker. Der er blandt både brugere og ikke-brugere behov for en større grad en gennemskuelighed, når det kommer til digitale tilbud og materialer.

”

Nogle gange får man at vide, at bogen findes på eReolen på Århus bibliotek, og at man ikke kan låne den, når man er i København. Det virker ulogisk, når det er digitalt.

(Line)

eReolen kan godt være lidt bøvl – så må man kun låne tre bøger per måned, og det har jeg jo brugt op på en uge!

(Mads)

Når man reserverer en bog online, så er det tit, det ikke virker. Det virker oftest på eReolen, men når man låner den direkte gennem bibliotek.dk, så virker det ikke så godt. Og når man låner artikler, er det tit uklart, hvad man kan låne med hjem, og hvad man kun må læse på biblioteket.

(Kristoffer)

Tanken om at gå på bibliotek for at finde lydbøger var der bare ikke rigtig.

(Rasmus)

Eksempler på populære digitale bibliotekstilbud

De populære digitale bibliotekstilbud

De næste afsnit giver eksempler på digitale tilbud, der over en bred kam benyttes med stor tilfredshed af deltagerne. De tre udvalgte eksempler præsenterer hver et digitalt tilbud, som både fungerer i tråd med brugerens behov, men som også er udfordret af brugernes og ikke-brugernes adfærd. De tre tilbud præsenteres i vikårlig rækkefølge.

Tilbud 1 // eReolen

- eReolen er det digitale tilbud, deltagerne i undersøgelsen nævner først og oftest. Deltagerne bruger tilbuddet i meget forskellig grad. Nogle bruger det dagligt i forbindelse med fx skolegang, mens andre bruger det engang imellem i særlige anledninger.
- Mange deltagere i undersøgelsen bruger eReolen som et supplement til lån af fysiske bøger, fx hvis den fysiske udgave af bogen er udlånt eller i forbindelse med ferier, hvor det er lettere at have en e-bog med. Flere bruger også lydbøger.
- De fleste har gode erfaringer med hjemmesiden, som er overskuelig og nem at navigere på.
- Mange oplever begrænsningerne på det digitale materiale som ulogiske - fx at man ikke kan låne alt, det man vil, og at alle biblioteker ikke giver samme adgang.
- Flere oplever, at eReolens udvalg er for lille, både hvad angår lydbøger og e-bøger.
- Nogle efterspørger mulighed for et mere synligt overblik – at man kan fx have sin egen digitale bogreol på hjemmesiden.

”

Det ville være en drøm, hvis man kunne få alle bøger på eReolen.

(Andreas)

Tilbud 2 // Online søgning, reservation og genlån

- Langt de fleste deltagere i undersøgelsen oplever reservation og genlån som velfungerende og bruger det blandt andet jævnligt til at tjekke, hvilket nummer de er i køen, sørge for ikke at få bøder via genlån og til at bestille bøger hjem, så de ligger klar, når de kommer på biblioteket.
- Flere oplever dog problemer med søgningen. Det kan være svært at finde det, man leder efter, og at selvom man søger på både titel og forfatter, kommer bogen ikke altid frem. Flere efterspørger et søgekursus eller en bedre vejledning i søgning. Hvis dette tilbud allerede findes, er det ikke tydeligt nok formidlet på hjemmesiden.
- Når man logger ind med sin profil, er det typisk fordi, man gerne vil ind på sin egen brugerkonto. Derfor ønsker flere, at man opnår direkte adgang til sin brugerkonto og dermed får et bedre og hurtigere overblik.

”

*Det at forlænge lån på hjemmesiden, det synes jeg er skidesmart.
Det kan man godt kalde en succesoplevelse – altså når man husker det!*

(Charlotte)

Eksempler på populære digitale bibliotekstilbud *(fortsat)*

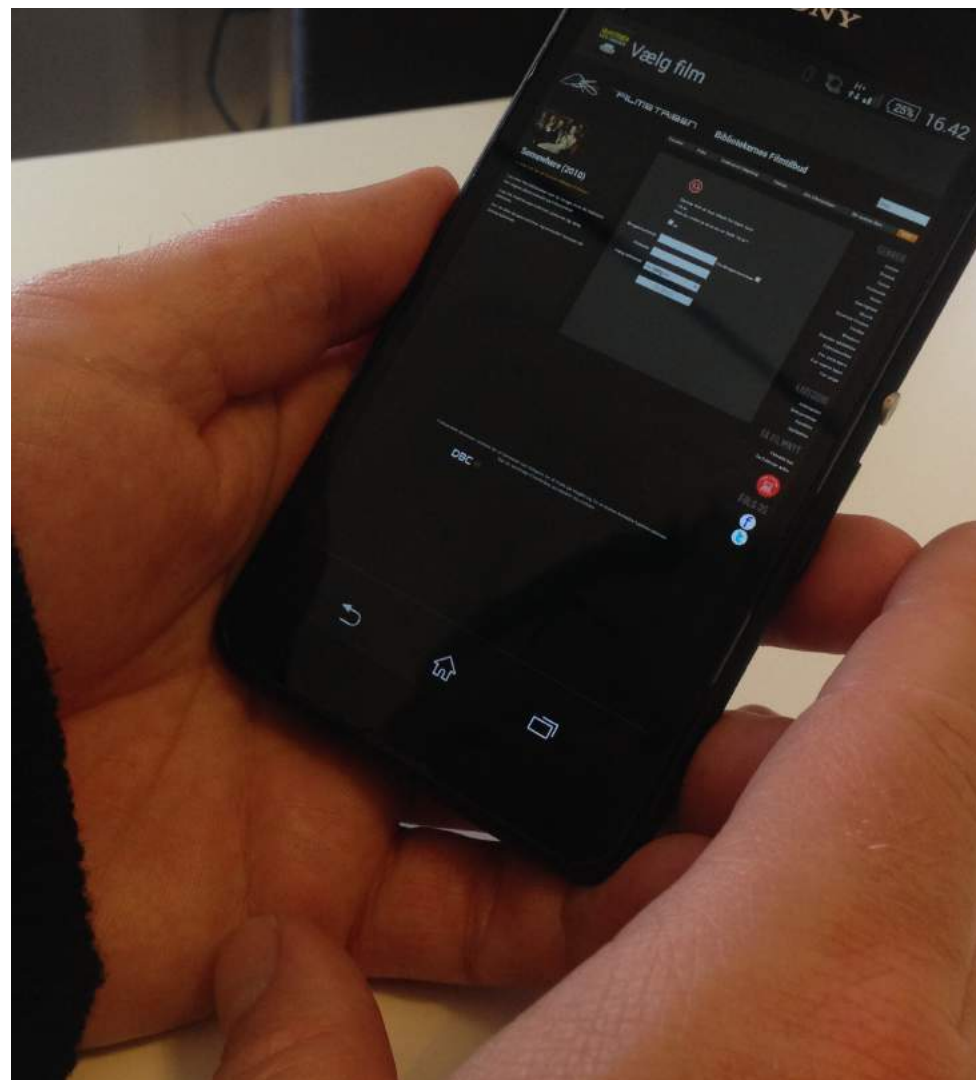
Tilbud 3 // Filmstriben

- Mange kender til Filmstriben, men ikke alle forbinder tilbuddet med biblioteket. Det er heller ikke alle, der ved, at det er gratis. Det er et tilbud, som forsvinder fra ens bevidsthed, påpeger flere af deltagerne, men den kan dukke op i søgninger på film.
- Filmstriben indbyder til en mere målrettet søgning end fx Netflix. Det er ikke film, man falder i søvn til, fortæller en deltager – det er film, man vælger aktivt og dermed i mindre grad som underholdning. Filmstriben giver plads til det smalle og ikke-kommercielle, som mange synes, biblioteket skal give adgang til.

”

*Jeg tror, jeg forestiller mig, at der kun er kedelige kortfilm på Filmstriben.
Det kunne da godt være, jeg skulle tjekke det lidt mere ud. Er det egentligt gratis?*

(Mette)



Veje til digitale bibliotekstilbud

Indgange og overgange

I det følgende sætter vi fokus på deltagernes veje (og mangel på veje) ind til de digitale bibliotekstilbud, deres navigation på bibliotekets forskellige digitale platforme, og hvordan de finder vej eller farer vild gennem de forskellige digitale tilbud.

Mange brugere går ind - men ikke videre

Flere af undersøgelsens deltagere, som bruger bibliotekets digitale tilbud jævnligt, fortæller, hvordan de går direkte ind på deres lokale biblioteks hjemmeside for at løse en konkret opgave, typisk relateret til deres fysiske brug af biblioteket. Det kan fx være at reservere, finde eller genlåne en bog. Flere fortæller dog, at de sjældent besøger andre dele af hjemmesiden. Analytisk kan vi se, at det for størstedelen ikke er naturligt at gå ind på bibliotekets udbud af e-ressourcer, hvis ikke man har kendskab til et et konkret tilbud i forvejen. Tanken om at besøge e-ressourcerne for blot at udforske dem er fjern for mange.

”

Jeg har hjemmesiden som favorit på computeren. Jeg bruger den til at søge, reservere og forlænge. Det gør jeg fra min computer, derhjemme eller på arbejde.

(Josefine)

Jeg tjekker ikke hjemmesiden – jeg går ind på den, og direkte videre ind på det, jeg skal. Det skulle være meget tydeligt, hvis der var noget, jeg skulle lægge mærke til på hjemmesiden.

(Charlotte)

Selvom der er en flot forside, er det sjældent, jeg kigger på de der billeder, fordi jeg ikke ved, hvad jeg skal gå ind på.

(Line)

Den personlige introduktion og genklang med borgerens behov

Når brugerne bevæger sig ind på en af bibliotekets mere specifikke digitale platforme, skyldes det ofte, at de er blevet personligt præsenteret for dem af andre. Det kan enten være nogen i deres omgangskreds, som har prøvet servicen selv, eller bibliotekarer, som hjælper dem i gang.

Ude af syne, ude af sind

Enkelte deltagere fortæller, at de går ind på bibliotekets hjemmeside for at søge inspiration. Størstedelen ser den dog ikke som en oplagt side at gå ind på, og fordi de sjældent bliver præsenteret for bibliotekets digitale tilbud og services i det daglige, eksempelvis i deres google-søgninger, overvejer de ikke biblioteket som en mulighed. Det tyder på, at de hurtigt kan ryge i glemmebogen igen, hvis brugeren ikke oplever, at de opfylder et aktuelt behov. Filmstriben er en af services, som flere deltagere engang er blevet præsenteret for, men som er blevet glemt igen.

”

Jeg prøvede engang Filmstriben. Det var en ven, der gjorde det, som jeg var sammen med. Jeg tænkte, at det var smart, og så har jeg egentlig glemt det igen.

(Josefine)

Jeg bruger meget sjældent Filmstriben. Jeg blev opmærksom på den på et kursus engang, og så havde ungerne set noget i skolen en anden gang, som man kunne gense derinde. Det var okay. Jeg ved ikke hvorfor, jeg er kommet ud af den igen. Det er ude af min bevidsthed.

(Line)

Jeg bruger tit Facebook til at søge efter sådan noget om, hvad der sker. Jeg er ledsager for en person, og det er ikke altid så nemt at finde ud af, hvad der sker i byen. Og der dukker biblioteket aldrig op som en mulighed. Så googler jeg helt vildt meget ...

(Charlotte)

Barrierer for brug af digitale bibliotekstilbud

Barrierer for brug

I det følgende afsnit giver vi et analytisk indblik i de udfordringer og begrænsninger, som både brugere og ikke-brugere oplever i mødet med bibliotekets digitale tilbud. Vi giver indblik i 10 identificerede barrierer, som deltagerne oplever indvirker negativt eller helt begrænser deres brug af de digitale tilbud.

1. Manglende kendskab: Flere brugere fortæller, at de mangler kendskab til bibliotekets mange forskellige tilbud – og at kunne huske, at de findes. Det manglende overblik på hjemmesiderne gør det ikke lettere. Flere efterspørger desuden tilbud, som allerede eksisterer, fx adgang til ordbøger og tidsskrifter.

”

Jeg sidder og ærgrer mig lidt over, at jeg ikke har haft min gang der lidt mere, når du fortæller alt, hvad de tilbyder.

(Sonja)

Jeg er næsten kun klar over, at man kan forny digitalt. Da jeg var der sidst, brugte vi papirkort, og jeg er godt klar over, vi er kommet videre – og heldigvis for det!

(Klaus)

Hvis jeg kendte til databaserne, så ville jeg bruge dem. Det er ikke noget, biblioteket reklamerer særligt godt med. Jeg kender en del, der er begyndt at bruge ordbogen, efter jeg viste det til dem.

(Andreas)

2. Mistet overblik: Mange brugere af de digitale tilbud oplever udfordringer med at kunne finde rundt på bibliotekets mange forskellige digitale tilbud. Det gælder fx når de ad flere omgange skal logge ind på sider, som er undersider til biblioteket.

”

Jeg kan godt blive i tvivl om, hvor jeg er – og hvilket log-in, jeg skal bruge. Jeg har nogle gange opgivet at logge ind, fordi jeg bliver nervøs for, at jeg har brugt mit log-in tre gange, så jeg bliver lukket helt ude!

(Charlotte)

3. Fastlåste forestillinger: Blandt ikke-brugere af bestemte digitale tilbud findes der en udbredt forestilling om, at bibliotekets tilbud er mere smalle og specielle end lignende kommercielle tilbud. Det kan stoppe brug af fx film- og musik tjenester. Samtidig også en udbredt mening om, at det er dét, biblioteket skal – tilbyde noget, som man ikke får andre steder og som ikke kan konkurrere på et kommercielt marked. Desuden mener flere, at biblioteket hovedsageligt henvender sig til børnefamilier, studerende og ældre mennesker.

”

I min bevidsthed er biblioteket mest nogen, der laver noget for børn og pensionister. Jeg kunne sagtens finde på at bruge det, hvis der var noget, der ramte mig, som jeg vidste, de havde – men det er ikke noget, der dukker op i mit nyhedsflow.

(Charlotte)

Biblioteket skal være bedre til at formidle til forbrugerne, at de har alle de her forskellige tilbud.

(Andreas)

Barrierer for brug af digitale bibliotekstilbud *(fortsat)*

4. Navigationsproblemer og log-in barrierer: Problemer med at oprette nye brugerprofiler og log-ins går igen som en barriere for deltagerne i brugen af de digitale services. De digitale tilbud skal helst have meget let adgang, og helst i form af en app, så man kan have dem med på farten. Det kan begrænse brugen, hvis det kræver nem-id at logge ind, eller hvis det er uoverskueligt at navigere mellem forskellige sider og tilbud. Det kan være svært at gennemskue organiseringen af de forskellige institutioner, services og de tilsvarende brugerprofiler.

”

Jeg kunne godt tænke mig, at man kunne streame lydbøger direkte på telefonen, så man ikke behøver at låne dem først. Når jeg cykler, hører jeg tit radio over nettet, fordi det er besværligt med eReolen.

(Søren)

Jeg har eksperimenteret med eReolen, men jeg har ikke gjort det store. Først havde jeg problemer med at finde ud af at logge ind. Det var egentlig rigtig godt, men så skulle jeg scanne noget og logge ind, og så kom jeg bare aldrig rigtigt videre. Det var for besværligt, da jeg stod i situationen.

(Line)

eReolen bruger jeg, og Filmstriben har jeg også brugt en del, men det et stykke tid siden. Jeg har bare syntes, det var irriterende, at det ikke bare var nemt. Og så bliver jeg i tvivl, når jeg skal i gang med at bruge fagbiblioteket: 'hvad er hvad', og 'hvordan kan jeg bestille?' Der mangler noget gennemsigtighed.

(Charlotte)

5. Manglende synlighed: Bibliotekets forskellige tilbud skal være tilstede der, hvor brugerne naturligt befinder sig. Flere synes, det er en god idé fx at få tilsendt målrettede mails med informationer og anbefalinger til digitale tilbud, som kunne være relevante. Mange ønsker også at biblioteket er tilstede på fx Facebook – og at deres tilstedeværelse der synliggøres på fx det fysiske bibliotek.

”

Der er mange, der ikke kender biblioteket, og som kun tror det er bøger, men det er også alle de perifere tilbud, som er smadder vigtige.

(Andreas)

Det med mails om nye bøger kunne godt være en idé. Fx kunne de skrive: 'er du klar over, at der er noget, der hedder filmstriben?'. Det kunne være meget godt lige at blive prikket lidt.

(Josefine)

Jeg kunne få besked om bibliotekets tilbud fra reklamer. Det kunne være en af de reklamer på nettet - bannerreklamer. Det ville være mere relevant, at biblioteket reklamerede, end at det var alt muligt andet!

(Klaus)

6. Mistet tålmodighed: Mange oplever, at de bliver utålmodige, hvis et digitalt tilbud ikke virker. Hvis fx en hjemmeside er meget langsom til at søge, eller hvis man bliver ved med at opleve problemer med en app, betyder det, at flere begrænser eller helt stopper deres brug.

”

eReolen fungerer godt, men nogle gange låser den og hakker i det, og så skal man begynde forfra. Det er et irritationsmoment – at man skal vente 20 sekunder på, at der er noget, der kommer op i gear.

(Mads)

Barrierer for brug af digitale bibliotekstilbud *(fortsat)*

7. Mangel på vejledning og hjælp: Hvis der opstår problemer med et tilbud, oplever nogle brugere, at det er svært at komme i kontakt med bibliotekets medarbejdere. Hvis de ikke oplever, at der bliver taget hånd om problemerne, mister de interessen for at bruge et tilbud.

”

Når jeg ikke få svar [på spørgsmål sendt på mail, så kan jeg ikke bruge det til noget. Det virker useriøst, når man ikke får svar tilbage på et spørgsmål, men har stillet.

(Mads)

8. Manglende kundskaber: Flere af undersøgelsens deltagere, som ikke er vokset på med digitale platforme føler sig ikke klædt på til at bruge bibliotekets digitale tilbud. Flere af dem har også svært ved at se, hvordan de skal komme i gang med at bruge hjemmesiden og tilbud som fx eReolen og Filmstriben – de ved simpelthen ikke, hvor de skal starte.

”

Der er rigtig mange, der taler til én, som om alle jo ved, hvordan det med computere fungerer! Men der er masser af ting på computeren, som jeg ikke kan, eller som jeg sjusser mig frem til eller ringer til nogen og spørger om hjælp til.

(Klaus)

9. Gamle vaner: Flere tidligere og nuværende brugere fortæller, hvordan deres vaner har tendens til at afgøre deres adfærd på fx hjemmesiden. Flere fortæller, hvordan de aldrig orienterer sig om nyheder på bibliotekets forside, men i stedet går direkte til deres konto. Når en bruger først har vænnet sig til et system, som fungerer, og som giver let adgang til det relevante indhold, kan det være svært at prøve noget andet.

”

Biblioteket er bare ikke kommet ind i mit vanebillede. Jeg kan ikke sige, hvad der skulle have været anderledes – det handler om at lave vanerne om. Og man skal gøre tingene rigtig mange gange, før det er en vane.

(Klaus)

10. Dårlige erfaringer: Flere af undersøgelsens deltagere har tidligere været brugere af et af de digitale tilbud, men er gået væk fra det igen, fordi de havde dårlige oplevelser med det. Dårlige oplevelser kan både skyldes, at indholdet ikke levede op til forventningerne, at tilbuddet ikke virkede som det skulle, eller at det var svært at bruge.

”

Streaming af musik har jeg brugt to gang. Det var lidt besværligt at komme ind på det. Måske var det også det på filmstriben. Men det er mange år siden, og så har jeg ikke prøvet siden da. Men det kan da godt være, jeg skal give det en chance til. Nogle gange, når man får en dårlig smag i munden, så går den sjældent væk – det er lidt synd for dem faktisk.

(Mette)

A photograph of a person from behind, wearing a red beanie and a grey and white plaid shirt. They are sitting at a desk, looking at a laptop screen. The laptop screen displays a website with a grid of colorful images. In the background, there is a window with a plant, a desk with papers, and a black chair. A red semi-transparent banner is overlaid on the bottom half of the image.

KAPITEL 4 Generel digital brugeradfærd

Vellykkede digitale kulturtilbud

Dette kapitel giver et indblik i deltagernes generelle digitale brugeradfærd i forhold til andre digitale tilbud end bibliotekernes. Først præsenterer vi fællestræk ved de kulturelle digitale tilbud, som størstedelen af deltagerne oplever som vellykkede. Her fremhæver vi de tre bedste eksempler: streamingtjenesten Netflix, som udbyder film og serier, DR's hjemmeside dr.dk og hovedsageligt dr.dk/tv, samt private lydbogstjenester som Mofibo og Storytell. Dernæst giver vi et billede af forskellige digitale brugeradfærdstyper fordelt på tre overordnede parametre.

Fællestræk ved gode digitale tilbud

Alle deltagere i undersøgelsen er hyppige brugere af digitale tilbud fra andre udbydere. Vores analyse viser en række positive egenskaber ved andre digitale tilbud, som deltagerne fremhæver:

- Let tilgængelighed og høj grad af anvendelighed. Tilbuddet skal være nemt at betjene, og det skal fungere uden problemer på flere forskellige digitale enheder.
- Overblik over indhold er afgørende.
- Indholdet skal være bredt, dække ens behov og samtidig inspirere. Det er vigtigt, at man bliver præsenteret for indhold, som man måske ikke selv havde tænkt sig at bruge, men som passer til ens smag gennem fx playlister og anbefalinger.
- Prisen skal stemme overens med den service, man får.

Netflix: Næsten alle deltagere fremhæver Netflix som et tilbud, de bruger ofte, og som fungerer for dem. Det skyldes blandt andet, at tilbuddet udbyder et bredt udvalg som passer til hele familien, og at den er nem at navigere i, også for børn. Desuden giver Netflix mulighed for mere personligt brug ved at give anbefalinger på baggrund af det tidligere set.

”

Netflix er klart det bedste. Den er overskuelig, der er et godt indhold og den er nem at gå til.

Sådan er HBO også, men jeg kan bedre lide indholdet på Netflix

(Mads)

dr.dk: DR's hjemmeside fremhæves af flere som brugervenlig og som lødigt nyhedsformidling. Det er en hjemmeside, de fleste stoler på, fordi indholdet virker veludvalgt. Flere roser fx, at indhold er inddelt i forhold til målgrupper. Det er en hjemmeside mange bruger, når de søger specifik viden og underholdning, og den bliver i mindre grad brugt, når man ikke ved, hvad man leder efter. Desuden har det for mange betydning, at det er et offentligt, ”gratis” tilbud.

”

DR's hjemmeside er god. Den er ret overskuelig, når man tænker på, hvor meget indhold der er, og hvor mange målgrupper, den skal ramme.

(Line)

Lydbogstjenester: Lydbøger og podcast er noget, flere af deltagerne bruger. Det gælder blandt andet tjenester som Storytell og Mofibo, som begge bliver fremhævet, fordi de har et stort og dækkende udvalg, som løbende bliver opdateret og fornyet. Begge tjenester fungerer godt og er nemme at tage med, blandt andet fordi de findes som app. Der er ikke begrænsninger på lydbøgerne, så man kan låne lige så mange, man vil, uanset hvor stort et behov, man har.

”

Det gode ved lydbøger er, at man kobler fra. Det kræver ikke så meget – det er rart bare at skulle lytte.

(Rasmus)

Forskellig digital brugeradfærd

Tendenser i brug af digitale tilbud

Analytisk kan vi se en række tendenser i brugen af biblioteket samt i det mere generelle medie- og kulturforbrug. På de tre næste sider præsenterer vi tendenserne som adfærdstyper fordelt på tre parametre: *Åbenhed overfor det digitale*, *Bevidsthed om bibliotekets digitale tilbud* og *Generelt om medie- og kulturforbrug*. Den enkelte brugers adfærd kan sagtens ligge et sted midt i mellem adfærdstyperne eller være en blanding af flere. De forskellige adfærdstyper er et redskab til at forstå og stille skarpt på den digitale side af brugernes adfærd, behov og barrierer til brug for projektets kvantitative undersøgelse.

Parameter 1 // Åbenhed over for det digitale

ADFÆRDSTYPE: DEN KONSERVATIVE

- Er generelt skeptisk over for nye digitale opfindelser og er derfor længe om at komme i gang med at bruge disse.
- Har potentiale til at bruge de mest nødvendige og elementære digitale tilbud, hvis den rette hjælp stilles til rådighed.
- Foretrækker personlig hjælp og vejledning.

”

Det der gamle spøgelse med at være lidt bange for ikke at kunne finde ud af det.
(Jens)

ADFÆRDSTYPE: DEN BEVIDSTE FRÆVÆLGER

- Er vant til at færdes digitalt – eksempelvis i forbindelse med jobbet – men ønsker at begrænse det digitale forbrug til et minimum.
- Kan se en stor kvalitet i de fysiske materialer og rum. Fremhæver fx fordybningen og den sanselige oplevelse i det fysiske.

”

Jeg kan godt lide fysiske bøger. Jeg sidder så meget ved en skærm på arbejdet, så jeg kan godt lide at have en bog i hånden [i min fritid].
(Josefine)

ADFÆRDSTYPE: DEN DIGITALT BEGEJSTREDE

- Foretrækker digitale løsninger og understreger de smarte og praktiske fordele, der ligger heri. Ville elske, hvis alle bøger var tilgængelige som e-bøger.
- Kaster sig gerne ud i nye ting og lærer primært ved at prøve sig frem.

”

Jeg foretrækker at læse digitalt – de fleste bøger jeg har haft fysisk, har jeg faktisk også scannet ind.
(Andreas)

Forskellig digital brugeradfærd (fortsat)

Parameter 2 // Kendskab til og brug af bibliotekets digitale tilbud

ADFÆRDSTYPE: DEN TILFÆLDIGT BESØGENDE

- Bruger ikke biblioteket normalt og har stort set ikke noget kendskab til bibliotekets digitale tilbud. Derfor ses biblioteket ikke som en mulig udbyder af materialer eller vejledning.
- Kan ubevidst besøge enkelte af bibliotekets digitale tilbud, når vedkommende søger på andre emner.
- Efterspørger, at biblioteket reklamerer for deres tilbud på platforme uden for biblioteket.

”

Når jeg har søgt efter en serie eller dokumentar, er Filmstriben nogle gange poppet op – men så skal man have en profil og alt det der.
(Rasmus)

ADFÆRDSTYPE: DEN MODERATE BRUGER

- Bruger ofte det digitale bibliotek, men udelukkende for at søge, reservere og genlåne materialer og tjekke åbningstider.
- Er flittig bruger af biblioteket, men har et meget begrænset kendskab til den variation af digitale tilbud, som biblioteket udbyder.
- Er ikke selv opsøgende, men ser mange af de digitale tilbud som relevante, når vedkommende bliver præsenteret for dem. Efterspørger synliggørelse.

”

Jeg har brugt biblioteket på nettet til søgning, reservationer og forlængelse. Ellers har jeg ikke udforsket hjemmesiden.
(Josefine)

ADFÆRDSTYPE: DEN OVERBEVISTE BRUGER

- Har stort kendskab til bibliotekets digitale tilbud og bruger et bredt udvalg i mange forskellige forbindelser – både privat og i forbindelse med studie- og arbejdsliv.
- Er også regulær bruger af det fysiske bibliotek.

”

Biblioteket har også en række digitale tilbud, som jeg anvender dagligt. Fx får jeg adgang til Gyldendals røde ordbøger via bibliotekets hjemmeside, og det bruger jeg både i undervisning og privat.
(Andreas)

Forskellig digital brugeradfærd (fortsat)

Parameter 3 // Generelt medie- og kulturforbrug

ADFÆRDSTYPE: DEN PLATFORMSBEVIDSTE

- Søger platforme, der kan inspirere og udvide ens perspektiv, ofte ved at præsentere mere smalle kulturtilbud – fx en californisk radiostation med elektronisk musik eller bestemt YouTube-kanal med filmanmeldelser.
- Bruger bestemte platforme, hvis udbud af materialer er udvalgt og kurateret på baggrund af dets faglige kvalitet, saglighed og dannende karakter.
- Bruger gerne tid på at opdage materialer og går op i at inkorporere dette i en personlig samling af materialer i form af at lave spillelister, skrive boganmeldelser eller købe bøger til den private boghylde.

”

Tellmore er sat op sådan, at man kan lave playlister, og man kan også sætte det til sit Sonos-system. Hvis bibliotekets ikke kan det, ville jeg ikke bruge deres tjeneste ret meget.

(Mads)

Det er sjældent, at jeg ikke vil bruge en hjemmeside, fordi den ikke er brugervenlig – det kommer mere an på den kvaliteten af servicen, jeg får.

Det er indhold frem for form. Men nu er jeg også ret techy [god til teknologi].

(Andreas)

ADFÆRDSTYPE: DEN UNDERHOLDNINGSFOKUSEREDE

- Søger underholdende og populære materialer (bøger, film, musik), som vedkommende ofte har fået kendskab til gennem venner og bekendte.
- Bruger mange forskellige tjenester for at nå frem til det specifikke ønskede materiale. Platformen eller udbyderen er underordnet, så længe den giver let adgang til materialet.
- Går ikke op i at selv at opdage ting og samle forbruget i en personlig fortælling. Udbuddet må gerne være samlet fra udbyderens side. Det skal være nemt og brugbart.
- Ender tilfældigt på bibliotekets digitale services, når vedkommende søger efter materialer på Google.

”

Jeg kan godt lide, at radioen bare serverer det for mig – så kan man bare skifte kanal, hvis man ikke gider at høre nummeret. Det er irriterende, hvis jeg skal gå ind og skifte, for jeg er vildt dårlig til at huske kunstnernavn, og når jeg gør det, er jeg slem til at bare sidde og høre noget meget smalt. Jeg kan ikke finde ud af at arkivere det på den måde der.

(Charlotte)

Jeg bruger Spotify – ingen andre er gode. De har forskellige spillelister. Så har jeg en til træning – jeg har en masse charts og playlister. Jeg bruger ikke tid på at lave mine egne playlister. Det er Spotifys egne, som bliver opdateret løbende; ‘Danmark top 50’ og sådan noget. Så skal man ikke bruge tid på det. Det tiltaler mig ikke, at skulle lave mine egne.

(Rasmus)

Eksempler på digitale adfærdstyper

En platformsbevidst

Søren foretrækker at bruge offentlige kulturtjenester, fordi han føler, at han her bliver præsenteret for stof, der er kurateret og kvalitetstjekket. Når Søren skal finde film og musik, kan han godt lide at opdage nyt og udforske dét, som kvalificerede mennesker har anbefalet. Han gider ikke bruge sin tid på hvad som helst, så hvis han ikke synes, at det, der kommer i TV giver mening, går han ind på Filmstriben og ser en film. Han savner dog flere film på Filmstriben, så han bruger også Netflix, som har et større udvalg.

Han orienterer sig på musikmagasinet gaffa.dk for at finde ud af, hvad de mener er godt og dårligt på den danske musikscene. Når det kommer til international musik får han inspiration fra den californiske radiostation KCRW. På sin smartphone har han radiostationens app, hvorfra han kan se og afspille de sange, hans yndlings DJ har spillet i sin seneste udsendelse. Han lytter også til radiostationen P6 Beat, fordi de spiller god alternativ rockmusik, og fordi han kan høre at værterne er musiknørder og entusiaster. "De ved, hvad de snakker om – de spilder ikke min tid" fortæller han.

Søren kan også godt lide selv at gå på opdagelse på internettet efter nyt. Han bruger ofte Wikipedia som et startsted og bevæger sig videre derfra ved at stille sig selv spørgsmål. Hvis han eksempelvis har set filmen "De urørlige", kan han søge på, hvem der har lavet soundtracket til filmen og udforske det musik, den kunstner ellers har lavet.

”

Jeg bruger meget dr.dk, fordi det virker sagligt og peer-reviewed. Der er nogen, som har set det igennem, og det er ikke farvet af én mands mening. Det er kvalificeret det, der ryger ud i æteren.

(Søren)

En underholdningsfokuseret

Rasmus abonnerer på mange forskellige streamingtjenester, fordi de tilbyder ham nem og hurtig adgang til et bredt udvalg af populære materialer (Netflix, HBO, TV2 Play, Viaplay, Spotify og Mofibo). Han deler mange af abonnementerne med sin mor, så det bliver billigere for ham. På Spotify lytter han til de spillelister, Spotify selv laver, fx "Danmark top 50" eller en liste med træningsmusik. Han er glad for at han ikke selv skal bruge tid på at lave sine egne spillelister – det taltaler ham ikke.

Rasmus har besøgt filmstriben enkelte gange. Den er af og til poppet op på Google, når han har søgt efter en specifik serie eller dokumentar, men han husker det som en barriere, at han skulle oprette en brugerprofil til den. Hans indtryk var, at udvalget derinde var for lille og alternativt. Han er mere til det kommercielle, og det som hitter lige nu.

Rasmus får sin inspiration fra venner og bekendte, når hans venner fx anbefaler en god serie, eller når han får tips til, hvilke bøger han skal låne til ferien hos frisøren. Han læser nyheder, som bliver præsenteret for ham på Facebook – enten fra Tv2 nyhederne, eller det som venner deler – frem for at gå ind på nyhedsudbyderne hjemmesider.

”

Jeg bruger mest private tjenester. Det er det kommercielle – det der hitter her og nu.

(Rasmus)

Jeg snakkede med min frisør om, hvad jeg skulle læse i ferien. Så kom ham, der stod ved siden af, også med nogle gode forslag. Det er meget mellem venner og bekendte, at jeg får min inspiration.

(Rasmus)



KAPITEL 5 Kvalificering af bibliotekernes digitale tilbud

Indsigter til kvalificering af fremtidens digitale tilbud

De næste sider præsenterer i form af fire hovedindsigter et kondensat af de vigtigste udfordringer og muligheder, som er fremkommet i analysen af undersøgelsesdeltagernes brug, behov og adfærd. Indsigterne handler om biblioteket som helhed – som idé, som fysisk rum og som digital platform – og fungerer som oplæg til projektets videre kvantitative undersøgelse. Det står bibliotekerne frit for at bruge indsigterne som opdrag til videre refleksion, undersøgelse og kvalificering af tilbud.

Indsigt 1 // Et samlet og synligt tilbud

Analytisk kan vi se, at de digitale tilbud med fordel kan tænkes som et middel til at styrke bibliotekets kerneydelser og tiltrække flere forskellige borgere til biblioteket og ikke blot som et mål i sig selv. Der er potentiale i i højere grad at tænke de digitale tilbud ind i den fysiske brug af biblioteket og bibliotekets samlede strategi, så de digitale tilbud og det fysiske biblioteket kommer til at understøtte og synliggøre hinanden.

Analysen viser, at hverken brugere eller ikke-brugere har kendskab til det brede udbud af digitale tilbud, som biblioteket udbyder. Som tidligere bekræftet i brugeradfærdstyperne, ville ikke alle bibliotekets brugere have interesse i at bruge de digitale tilbud. Selv hvis de havde kendskab til dem, vil de ikke kunne se formålet i at udforske dem. En anden andel af bibliotekets brugere er nysgerrige, men mangler viden om tilbuddene. De digitale tilbud kan med fordel integreres i det fysiske bibliotek, så borgerne på forskellige måder møder disse tilbud, når de besøger biblioteket og dermed får et naturligt kendskab til dem.

”

Det med, at jeg ikke bruger biblioteket så meget online, det handler også om, at jeg måske ikke kender det hele. Nu skal jeg helt sikkert hjem og se på hjemmesiden!

(Mads)

Indsigt 2 // Kvalificering og udvikling af kerneydelser

Biblioteket er én blandt mange offentlige og private udbydere af kulturtilbud. Analysen viser dog, at samtlige undersøgelsesdeltagere ser biblioteket have en unik rolle og betydning i det danske samfund. Undersøgelsesdeltagerne giver med andre ord alle udtryk for, at biblioteket er og kan noget særligt.

Som beskrevet i kapitel 1, fremhæver deltagerne en række kompetencer og styrker, som er særlige for biblioteket og de biblioteksansatte. Dette gælder blandt andet adgang til kompetent hjælp og vejledning, et bredt og dækkende udvalg af litteratur og andre materialer, et demokratisk rum med plads nysgerrighed samt gratis adgang til kvalificeret og kategoriseret viden. Alle deltagere i undersøgelsen mener, det ville være et tab, hvis der ikke længere fandtes et fysisk bibliotek. Mange forbinder biblioteket med noget trygt og velkendt – det er et demokratisk rum med plads til alle. Mange mener også, at biblioteket har en kulturbevarende funktion, som både er repræsenteret i bygninger, bøger og biblioteksansatte.

Deltagernes syn på bibliotekets kerneydelser kan bruges som afsæt til at styrke, synliggøre og udvikle bibliotekets rolle i dag. De digitale tilbud kan med fordel tænkes som et centralt middel til at understøtte og udvikle bibliotekets kerneydelser.

”

Alt skal ikke være online. Jeg føler, at jeg får den bedste service, når jeg kommer på biblioteket. Det synes jeg, man skal værne om.

(Søren)

Indsigter til kvalificering af fremtidens digitale tilbud *(fortsat)*

Indsigt 3 // Det personlige tilbud

Analytisk kan vi se et generelt ønske om at få et skræddersyet tilbud, der møder borgerens behov og bidrager med et inspirerende og let udfordrende input.

En stor andel af undersøgelsesdeltagerne fremhæver muligheden for at få anbefalinger, der passer til deres personlige smag som en vigtig funktion ved digitale tilbud generelt. Det kan fx være i form af en playliste på musiktjenesten Spotify, som er baseret på ens egen musikbibliotek, eller når streamingtjenesten Netflix anbefaler nye serier på baggrund af det, man tidligere har set. Alle undersøgelsesdeltagerne ønsker det personlige tilbud, der både er skræddersyet og inspirerende, men det varierer, hvor åbne de er for, at tilbuddet tager en digital form (se *Forskellig behov og adfærd*, afsnittet *Parameter 1# Åbenhed overfor det digitale*, s. 11.)

Størstedelen af deltagerne opfatter biblioteket og dets medarbejdere som kvalificerede og vidende kuratorer af kulturlivets mange tilbud. Biblioteket har på den baggrund en unik mulighed for at udvikle, udfordre og danne dets brugere. Gennem digitale tilbud kan biblioteket ikke blot give sine brugere det, de gerne vil have, men også det, de ikke vidste, de ville have. Biblioteket kan herigennem biddrage til at udvide borgernes horisont.

”

*Hvis man kun læser det, der interesserer én, så går udviklingen i stå.
Det er der, bibliotekerne kan hjælpe – at hjælpe folk med at udvikle sig.*

(Mette)

Indsigt 4 // Synlighed gennem samarbejde

Nærværende undersøgelse viser et behov for øget synlighed af bibliotekets digitale tilbud. Analysen viser, at borgerne har behov for at blive præsenteret og mindet om bibliotekets digitale tilbud både indenfor og ikke mindst udenfor bibliotekets fysiske ramme.

For at skabe kendskab til bibliotekets digitale tilbud – ikke blot blandt brugerne, men også blandt de borgere, som stort set ikke bruger biblioteket – kan biblioteket i højere grad etablere samarbejder med andre platforme og aktører. Som præsenteret tidligere, er der ikke mange brugere, der finder vej til den brede vifte af digitale tilbud, som bibliotekets hjemmeside giver adgang til (se *Barrier ved bibliotekets digitale tilbud*, afsnittet *Gamle vaner*, s. 15).

Der kunne eksempelvis være tale om at oprette eller arbejde sammen med eksisterende diskussionsgrupper på Facebook, hvor brugerne kan debattere forskellige materialer og udveksle tips og erfaringer. I disse samarbejder kan biblioteket overveje, hvilke styrker samarbejdspartnere har, som biblioteket kan trække på, og hvilke kompetencer og ressourcer biblioteket selv kan tilbyde. Der er altså behov for at skabe flere indgange til biblioteket og dets digitale tilbud. Gennem nye samarbejder får biblioteket mulighed for at møde borgerne på deres hjemmebane.

”

*Jeg er med i en Facebook-gruppe, hvor folk anbefaler lydbøger.
Så kan man fx skrive: 'Denne her historie er fantastisk, man ham, der læser den op,
er forfærdelig'. Det er godt at trække på hinandens erfaringer på den måde.*

(Mads)

actant