Digital Trendspotting

Evaluering

Anne-Mette Hjalager
Advance/1
Incuba Science Park
Åbogade 15
8200 Århus N
8734 5667 eller 8612 0882
Hjalager@advance1.dk

Juli 2010

Indhold

Kort om Digital Trendspotting	3
Evalueringens formål, indhold og metoder	5
Blev projektets aktiviteter gennemført?	7
Hvordan blev brugerne trukket ind?	9
Hvordan kørte udviklingsprocessen?	13
Hvad var koncepternes innovationshøjde?	16
Kan koncepterne implementeres på bibliotekerne?	20
Hvor er perspektiverne og udfordringerne?	24

Kort om Digital Trendspotting

Digital Trendspotting er et projekt, som har til formål at udvikle konceptforslag til bibliotekernes digtale services og produkter. Det blev igangsat med støtte fra udviklingspuljen under Styrelsen for Bibliotek og Medier.

Projektet er blandt andet et resultat af den meget hurtige fremmarch af IKT og nye medier, som byder både på udfordringer og muligheder for bibliotekerne. Som det hedder i projektbeskrivelsen, eksploderer tilbuddet om viden og underholdning, og det ændrer brugernes behov og vaner. Konkurrencen om opmærksomheden skærpes, og bibliotekerne deltager naturligvis i denne konkurrence. Bibliotekerne har på mange måder et unikt udgangspunkt gennem lange traditioner for kultur- og vidensformidling. Deres force er en status som et offentligt tilgængeligt, ikke-kommercielt tilbud, som retter sig bredt til alle.

Bibliotekerne besidder en pallet af handlemulighed for at fastholde og udbygge positionerne i konkurrencen om brugernes tid og opmærksomhed. Det stiller krav om, at de er lydhøre og fremadrettede, idet brugernes forestillinger om og forventninger til biblioteksservices ændrer sig løbende som en spejling af serviceudvikling andre steder. Hvis ikke brugerne føler, at der er en værdi i bibliotekets ydelser, vil de "stemme med fødderne" – de vil gå andre steder hen og få opfyldt deres behov for information, viden og underholdning.

Gennem årene har folkebibliotekerne og Styrelsen for Bibliotek og Medier haft et stort fokus på udfordringerne, og der er gennemført et antal udredninger og en hel del praktiske forsøg og projekter[1]. Der udvises en stor vilje fra ledelser og personale til at arbejde med udvikling, herunder i et samarbejde på tværs af biblioteker.

I de seneste par år har der især været interesse for at benytte "brugerdreven innovation" som led i udviklingsarbejdet[2]. Tankegangen er, at man kan afkode de udviklingssignaler, som ligger i brugernes viden og adfærd. Hvad enten brugernes praksis er bevidst eller ubevidst, giver dette vigtige inputs til bibliotekerne om, hvordan man kan ændre, trimme og forny services, så de bedre imødekommer behov og ønsker.

Services, som brugerne oplever dem, er ofte i fokus for udviklingsarbejdet. Men processen har også omfattet bibliotekernes "maskinrum". Herved forstås hele det ofte ganske store organisatoriske system bag kulisserne og den komplekse IT-infrastruktur, som sikrer effektiv materialeorganisering, søgning og udlån.

Som afsæt for Digital Trendspotting var der således allerede en velindarbejdet kutyme på bibliotekerne for at se fremad og forholde sig til nye trends. Man byggede videre på dette grundlag.

---

[1] Oversigt kan ses på http://www.bibliotekogmedier.dk/tilskud/tilskud-og-puljer-biblioteker/udviklingspuljen/
[2] Erfaringer og metoder findes beskrevet på www.brugbrugerne.dk

Projektet skulle ”styrke bibliotekernes innovationsevne og fremtidige udvikling af nye, brugerrettede, digitale services ved hjælp af servicedesignkoncepter udviklet i en brugerdreven designproces.” Således var det overordnede formål beskrevet. Mere konkret var det hensigten:

- At udvikle koncepter for relevante digitale servicekoncepter på bibliotekerne
- At styrke sammenhængen mellem bibliotekernes digitale services og brugernes liv, praksis og behov
- At udforske og udfordre muligheder i TING-platformen[3]
- At opsøge og skabe kontakter med relevante nationale og internationale samarbejdspartnere uden for biblioteksverdenen.

Projektet gennemførtes over perioden 2009-2010. I forbindelse med gennemførelsen samarbejdede bibliotekerne i Århus, København, Vejle og Kolding. Der var nedsat en styregruppe med deltagelse fra disse biblioteker. Projektets ledelse lå hos århus-partnerne.

Forløbet var opdelt i fire hovedfaser:

1. Analysefase med prioritering af behov samt indsamling og behandling af viden
2. Designfase med idéudvikling, konceptdesign og udforskende brugerinddragelse
3. Konsolideringsfase hvor koncepterne blev detaljeret og formidlet
4. Evalueringsfase.

Resultatet af processen skulle være ”et antal nye, relevante og innovative servicekoncepter for digitale biblioteksydelser, der kan bruges bredt til udvikling og etablering af services.”

Målgruppen for projektet var først og fremmest bibliotekernes udviklingsmedarbejdere og ledere, som var i en position, hvor de kunne arbejde med ændringer på bibliotekerne. Projektets ledelse så dog gerne, at der også kom inspiration længere ud til andre medarbejdere, spydspidsbrugere og leverandører til bibliotekerne.

[3] http://vimeo.com/11683642

Evalueringens formål, indhold og metoder

I projektbeskrivelsen for Digital Trendspotting blev der stillet nogle mål og forventninger op til evalueringen. Hovedformålene med evalueringen var således:

- At vurdere projektets gennemførelsesproces med særlig fokus på brugerinddragelsen i udviklingen af koncepterne.

- At vurdere perspektiverne for konsolideringen og implementeringen af de udviklede koncepter i bibliotekerne.

Evalueringen skulle indgå i projektet som et afsluttende element. Evalueringens resultater er derfor en del af den samlede afrapportering og formidling.

Hovedspørgsmålene, som de er formuleret ovenfor, blev detaljeret yderligere i forbindelse med evalueringen i en række evalueringsspørgsmål. De springer ud af andre vigtige hensyn, som fremgår af projektbeskrivelsen:

- Blev projektets hovedaktiviteter gennemført?
- Var der afvigelser i projektgennemførelsen, og i givet fald hvorfor?
- Hvilke aktører deltog, og hvilke indsatser lagde de i projektet?
- Hvordan blev brugerne trukket ind?
- Hvad blev resultaterne af brugernes inddragelse?
- Hvordan vurderes samarbejdet mellem projektaktører og –deltagere?
- Hvilke konkrete resultater kom ud af idegeneringen?
- Hvad var innovationshøjden?
- Hvordan vurderes realiserbarheden af ideerne?
- Hvilke løftestænger var der for at få dem realiseret?
- Hvilke barrierer var der?
- Hvorledes kunne ideerne videreføres og implementeres?
- Hvilke perspektiver tegnede der sig i øvrigt i forlængelse af projektet?

Der blev anvendt følgende metoder i evalueringen:

Desk research. Materiale, som var produceret i forbindelse med projektet, blev gennemgået[4]. Der var både tale om materialer, som ligger på Internettet, og om relevante administrative dokumenter fra projektet. Desk research omfattede også andre materialer, for eksempel analyserapporter og

[4] Hovedparten findes på Digital Trendspottings website: www.digitaltrendspotting.dk

forskning. Desk research-materialerne indgik som baggrundsinformation og bidrog til at belyse processen i projektet.

Interviews med projektaktører. Der gennemførtes personlige eller telefoniske interviews med bibliotekerne og andre centrale projektaktører med henblik på at få mere dybtgående information om deres tilfredshed med projektforløbet og om deres anvendelse af koncepterne på kortere eller længere sigt. Udvalget af interviewpersoner blev fastlagt sammen med projektledelsen.

Deltagelse i afslutningskonference. Evaluators deltagelse på afslutningskonferencen gav en mulighed for at få et godt indtryk af de samlede resultater i og perspektiver med projektet. Deltagelsen gav desuden et fingerpeg om "energien" i projektgruppen.

Blev projektets aktiviteter gennemført?

Som nævnt ovenfor gennemførtes projektet med fire hovedaktiviteter. I det følgende ses der bort fra evalueringsfasen. De tre aktiviteter var i projektbeskrivelsen overordentligt detaljeret beskrevet med angivelse af alle delopgaver og produkter.

Analysefasen

Analysefasens formål var at undersøge behovene hos brugerne. Denne kortlægning var grundlag for det videre arbejde med udvikling af koncepterne. Analysefasen bestod af følgende enkeltaktiviteter:

- Opstartsmøde
- Projektinitiering
- Planlægning af research
- Kortlægning af teknologiske muligheder
- Sammenfatning af mål, midler og udfordringer for folkebibliotekerne
- Nye måder at forstå brugerne på.

Analysefasens elementer blev gennemført, men med visse justeringer af indhold og proces. Der foreligger et antal resultater af den samlede analyseproces, som er tilgængelige på projektets hjemmeside:

- En behandling af bibliotekerne i Danmark og deres strategiske fokus
- En viderebearbejdning af en analyse af danskernes medievaner
- En typologisering af bibliotekernes brugergrupper med afsæt i ”persona” metodikken
- En gennemgang af sammenhængene med andre udviklingsprojekter i bibliotekerne
- Referencer til udenlandske erfaringer
- Plancher, overheads og andet kommunikationsmateriale med afsæt i analyserapporten.

Resultaterne modsvarede det forventede. Samarbejdet med projektaktørerne omkring frembringelsen af analysen, for eksempel via et elektronisk samarbejdsværktøj, var dog noget mindre intensivt end forventet. Projektets ledelse var central igennem hele analysefasen, både i forhold til vidensindsamling og vidensdeling.

Designfasen

I denne fase var det formålet at udvikle koncepter, som matchede brugernes erkendte og uerkendte behov, og hvor man nyttiggjorde teknologiske potentialer. Fasen havde også en række velspecificerede elementer:

- Planlægning af workshop 1
- Workshop 1
- Udvælgelse af ideer
- Konceptdesign 1

- Planlægning af workshop 2
- Workshop 2
- Konceptdesign 2
- Planlægning af workshop 3
- Workshop 3
- Formidling

Designfasen blev gennemført med disse elementer. Men igen lå arbejdstyngden ved projektledelsen frem for hos de deltagende biblioteker. Deltagerne var aktive og bidragende ved workshops, men projektledelsen havde forventninger om, at projektaktørerne arbejdede intensivt med ideerne mellem de forskellige workshops. Dette skete i praksis i meget begrænset omfang.

Resultatet af processen var et velgennemarbejdet konceptkatalog, som indeholder 12 forskellige koncepter, hver beskrevet på 1-2 sider.

Konsolideringsfasen

Formålet med denne fase var at udbrede viden om de konkrete koncepter både til de involverede projektaktører og til andre interesserede. Det skulle ske på følgende måder:

- Færdigbearbejdning af koncepter til "serviceblueprints" ol.
- Formidling på konference
- Formidling på nettet med oplæg til åben diskussion

Der blev afholdt en afslutningskonference i maj 2010, hvor alle koncepter blev gennemgået og diskuteret. Ved afslutningen af evalueringen var projektets ledelse færdig med det endelige konceptmateriale, og projektets hjemmeside var trimmet til at åbne for dialog.

Konklusion

Projektet blev gennemført med de planlagte elementer og aktiviteter, og de lovede hovedprodukter foreligger, herunder færdiggørelsen af koncepterne i et idekatalog.

Arbejdstyngden i projektet blev forskudt fra projektdeltagerne til projektets ledelse, og det betød, at en del af de dialogorienterede aktiviteter ikke fik den vægt, som var forudsat i projektbeskrivelsen.

Hvordan blev brugerne trukket ind?

Brugerdreven innovation er en disciplin, som er under hastig udvikling, både i biblioteksvæsenet og i andre sektorer. Brugerinvolvering er en af flere måder at skaffe ny inspiration og skabe udviklingsrelevant viden. I servicetunge erhverv skulle man tro, at man hver dag i servicemødet har chancen for at indhente inspiration fra brugernes forslag, kritik og ønsker. Men i praksis overses denne kilde til viden ofte. Brugerne vænnes også til tingenes tilstand, og der skal særlige redskaber og metoder til at få deres underliggende eller mere fremadrettede behov frem i lyset. Arsenalet af brugerdrevne udviklingsmetoder med relevans for biblioteksvæsenet omfatter blandt andet følgende:

- Body storming
- Brugerskabt indhold
- Communitybaserede metoder
- Cultural probes
- Desk research
- Etnoraids
- Extreme user interviews
- Fokusgrupper
- Hurtige prototyper
- Idegenerering
- Interviews
- Observationer
- Personas
- Prøv det selv
- Scenarier – user cases
- Fotosafari
- Tegn en oplevelse
- Virtuel etnografi
- Workshops.

Denne liste stammer fra projektet ”Brug brugerne i biblioteket” www.brugbrugerne.dk .

Det er under alle omstændigheder nødvendigt at foretage et valg og en afgrænsning. Nogle af metoderne, som er nævnt ovenfor, er ganske omkostningstunge eller indebærer tidsmæssigt omfattende processer med involvering af etnologer mv. Andre kræver, at der er et forsøgsmæssigt fysisk set-up på bibliotekerne, som brugerne kan forholde sig til i konkrete brugssituationer, og hvor udviklerne kan observere og udspørge undervejs. Projekt Digital Trendspotting opfordrede de deltagende biblioteker til prøve metoder af lokalt på en målrettet måde i forbindelse med udvikling af koncepter.

I praksis blev brugerinddragelsen mere simpel og begrænset i Digital Trendspotting, og ude omkring på bibliotekerne fandt der ikke en brugerinddragelse sted i påregnet omfang.

Brugerinddragelse fandt sted i to former: For det første blev der udarbejdet ”persona” som afsæt for udviklingsarbejdet. For det andet blev der inviteret brugere med på to workshops.

Persona: Projektsekretariatet udarbejdede et sæt af persona. De omfattede brugerprofiler i forskellige livssituationer og med varierende anvendelsesmønstre til biblioteket. Blandt de eksisterende brugere var der fem typer:

- ”Opdrageren”
- ”Arbejdsbien”
- ”Videnssøgeren”
- ”Biblioteksenthusiasten”
- ”Drive-in brugeren”.

Man identificerede også ikke-brugere med forskellige begrundelser for ikke at bruge biblioteket:

- ”Har ikke tid”
- ”Køber materialer selv”
- ”Har specielle behov”
- ”Har ikke behov”
- ”Læser ikke bøger”.

Det var væsentligt at inddrage profiler for ikke-brugere ud fra den forudsætning, at bibliotekerne er for alle borgere. Digital Trendspotting havde som delmål at undersøge muligheden for at appellere til nye brugere.

De 10 persona blev konstrueret på basis af eksisterende undersøgelser af bibliotekernes lånere og andet generelt etnologisk materiale. Der blev ikke gennemført forudgående undersøgelser specielt med henblik på Digital Trendspotting.

De udviklede persona fungerede som realistiske typer i arbejdet, og man refererede ofte til dem under workshop-processerne. De blev i øvrigt anvendt som afsæt til at spotte lånere og ikke-lånere, som man ønskede at invitere til workshops.

Det blev dog fremsat som kommentar til arbejdet med persona, at ingen er så stereotype, som man bliver gjort til i sådanne analyser. Mange mennesker differentierer deres adfærd efter, om de er i professionelle og private sammenhænge. Det gælder også biblioteksbrug.

Brugere i workshopprocessen: Der blev i alt inddraget omkring 20 brugere. Der blev lagt op til, at de så vidt muligt skulle dække hele spektret af brugerkategorier, således som de blev beskrevet i analyserapportens ”persona”. Man må konstatere, at det i højere grad var muligt under de givne omstændigheder at mobilisere, hvad man kan kalde kernebrugere af bibliotekerne, men dog med en vis bredde. Brugerne blev rekrutteret via bibliotekernes egne hjemmesider og via Digital Trendspottings hjemmeside. Endvidere inviterede man ”tilfældige” brugere på biblioteket ind til workshoppen. Det

havde den fordel, at de havde et godt forudgående kendskab til bibliotekerne og deres ydelser. Men til gengæld måtte eventuelle services for nye brugere formentlig træde i baggrunden med dette valg af deltagere.

Brugernes rolle var:

- På lige fod med de øvrige deltagere at indgå i kreative processer, hvor man udviklede ideer

- At være centrale personer i en fokusgruppe-sceance, hvor deres særlige karakteristika, ønsker og behov var afsæt for en behandling af konceptideerne.

Man må konstatere, at brugerne blev meget velvilligt mødt, og der blev lyttet til deres synspunkter, men de fik en mindre fremtrædende rolle i processen end planlagt:

- Brugerne var absolut aktive, men de skulle nødvendigvis konkurrere med andre deltagere om taletid og opmærksomhed på de to workshops.

- De kommenterede på ideerne med nyttige synspunkter ud fra deres egen hverdag og deres brug af biblioteket, men deres bidrag til nyskabelsen var mindre intens. Der var en tendens til, at de var for ”flinke”, og at deres viden om teknologiske emner ikke slog til i forhold til at give inputs.

- Der fandt ikke en særlig opfølgning sted i forhold til brugernes input. Deres synspunkter blev husket, men de var ikke et særskilt led i den samlede opsamling ved de to workshops.

I praksis gav brugerne ingen radikale markeringer, som kunne dreje konceptideerne i en anden retning end det forudsatte. På den måde var brugerinddragelsen mere bekræftende end udviklende. Selve BDI-processen blev for integreret i workshoppen til, at den stod frem som et særskilt element. I stedet blev brugernes behov tolket gennem analyserapporten og gennem deltagernes erfaring og viden.

Aktørerne i projektet lagde vægt på, at de selv i modsætning til brugerne havde som job at holde sig orienteret om nye ting på den teknologiske front, og at de under alle omstændigheder var et skridt foran brugerne. Omvendt blev der også fremført det argument, at brugerne qua anden brug af Internettet faktisk var godt kendt med nogle af de koncepter, der arbejdedes med. De sagde blandt andet: ”Nå, endelig får bibliotekerne dette”. Det gælder for eksempel ratingsystemer, som er kendt fra Amazon i mange år, og brugerskabt indhold, som er udbredt i fora på Internettet.

Brugernes input blev ikke desto mindre vurderet som nyttige i ide- og udviklingsfasen. Men det var aktørernes oplevelse, at brugerfeedback generelt især kommer til sin ret i testfasen af et koncept. I sådanne situationer er der særlig grund til at lade brugerne afprøve brugergrænsefladen og funktionaliteterne med henblik på at gøre dem overskuelige, nemme og logiske.

Projektets ledelse og deltagere fremhævede også, at de deltagende bibliotekarer i et vist omfang fungerer som udlånsvagter, og at de i dette praktiske biblioteksarbejde havde gode muligheder for at skaffe sig en tæt indsigt i brugernes behov og adfærd. I sådanne møder mellem bibliotekar og låner

var der også i højere grad chancer for i lille skala at anvende etnologisk-baserede brugerdrevne innovationsprocesser, for eksempel prototypetest, observationer ol.

Konklusion

Digital Trendspotting valgte brugerdrevne innovations-metoder, som i vidt omfang afspejlede projektets størrelse og karakter. Der blev brugt personas, og man inviterede brugerne ind i workshops som med-ideskabere og kommentatorer. Men man må alligevel konkludere, at BDI-elementet blev nedtonet i forhold til forventningerne i projektet, især brugernes aktive deltagelse. Inputtene fra brugerne var nyttige og bekræftende, men samlet set flyttede de ikke noget af betydning i koncepterne.

Hvordan kørte udviklingsprocessen?

Som beskrevet ovenfor blev Digital Trendspotting – efter en forberedelse og rekruttering - gennemført med en række aktiviteter i tre afgrænsede faser: en analysefase, en designfase og en konsolideringsfase. Her behandles erfaringerne fra denne implementeringsproces.

Rekruttering og opstart. Projekt Digital Trendspotting var et samarbejdsprojekt. Det byggede på bibliotekernes forskellige kompetencer og behov. I et samspil kunne man lære af hinanden og hurtigere og mere sikkert komme frem til implementerbare nye og spændende løsninger.

I projektbeskrivelsen anførtes følgende som samarbejdende partnerbiblioteker: Århus, København, Albertslund, Vejle, Kolding, Fredericia, Aabenraa og Flensburg. I praksis var kun Århus, København, Vejle og Kolding Biblioteker gennemgående og aktive samarbejdsbiblioteker, mens de øvrige biblioteker efter eget ønske fik en mere tilbagetrukket rolle.

Hvorfor valgte bibliotekerne projektet til? Først og fremmest så de muligheder for at indgå i spændende og nyttige relationer. Men samtidig var de deltagende biblioteker alligevel i gang med forskellige projekter, som var højt prioriteret i egne organisationer. Digital Trendspotting blev i det perspektiv mere pragmatisk set som en mulighed for at slå flere fluer med ét smæk og give egne projektideer ekstra fart og styrke. TING-platformen nævnes også som en referenceramme for Århus og København. I dette samarbejde på tværs af bibliotekerne gennemførte man i forvejen en koordinering af udviklingsaktiviteter. Mange af de ideer, som Digital Trendspotting arbejdede med, lå i forlængelse af ønsker, som allerede var registreret i TING.

De mindre aktive biblioteker begrundede med, at det var svært at være projektaktiv i en presset hverdag. Især de små biblioteker var overordentligt driftsorienterede, og man havde ikke mange personaleressourcer til udvikling. Bibliotekerne forsøger generelt at takle den vanskelige personalesituation ved at indgå forskellige samarbejder. Således var der en tæt dialog mellem fem biblioteker i det syddanske område, og dette allerede eksisterende samarbejde var også en løftestang for deltagelsen i Digital Trendspotting.

Analysefasen. Efter et opstartsmøde påbegyndtes analysefasen. Analyserne omfattede:

- Materialeindsamling til persona og bearbejdning af de profiler, som man ønskede at arbejde med.

- Analyser af tekniske muligheder og løsninger, herunder orientering omkring internationale erfaringer og interessante projekter.

- Sammenfatninger af mål, midler og udfordringer for folkebiblioteket.

Hensigten var, at bibliotekerne selv indgik med arbejdskraft i analysen, og at deltagerne påtog sig at gennemføre velafgrænsede delopgaver. Reelt skete dette kun i moderat omfang. Bibliotekerne forklarede, at analyserne skulle afvikles hen over sommerperioden. Det er traditionelt en tid, som er meget arbejdspresset for bibliotekernes personale, både de som udelukkende har udviklingsfunktioner og for de, som var indrulleret i vagtplanerne. I praksis gennemførtes det meste af analysefasen af projektets Århus-sekretariat. Projektets ledelse fandt, at det havde været ønskeligt at engagere projektdeltagerne mere intensivt med bidrag til analysefasen, men det var ikke muligt.

Fokus i analysen var på persona og teknik. Analyserne af rammebetingelserne for bibliotekerne blev i nogen grad nedprioriteret.

Analysematerialet er overskueligt og velbeskrevet, forsynet med illustrationer m.v. Det valgte omfang og karakter af materialet var hensigtsmæssig i forhold til behovene i de senere faser i projektet. Analysen blev gennemført med forholdsvist beskedne ressourcer. Det var en kommentar fra et af bibliotekerne, at der faktisk er en betydelig større viden om digitale projekter, end det kommer til udtryk i analyserapporten. Mange har gjort sig erfaringer både i Danmark og i udlandet, men der mangler i høj grad en systematisk og offentligt tilgængelig dokumentation fra de udviklingsprojekter, som iværksættes både med og uden støtte fra Styrelsen for Bibliotek og Medier. Det opfattes som uheldigt, fordi man som tendens starter forfra igen og igen.

Designfasen. Designfasen var et vigtigt led i processen i den forstand, at det var her, man i fællesskab skulle udvikle nye digitale bibliotekskoncepter. Der blev berammet to workshops af en dags varighed hver. Disse workshops bestod af programmer med styrede kreative forløb og sammenfattende processer. Der deltog omkring 15-20 i hver af disse workshops. Deltagerne var meget aktive og engagerede, og deres bidrag til processen var betydeligt. Hensigten var dog, at deltagerne ved den første workshop i oktober 2009 skulle forpligtige sig til at arbejde videre med valgte præliminære konceptideer og fremlægge deres resultater på den næste workshop i marts 2010.

Igen var det forudsætningen, at et konkret engagement i udviklingsarbejdet skulle udnytte kompetencerne i gruppen bedst muligt, og at man med engagementet lagde grunden for en konsolidering og implementering i næste fase.

Projektpartnerne var indstillet på at løse opgaverne efter denne model. Men Igen var det vanskeligt at opnå et tilstrækkeligt praktisk kommitment og gennemførelse af den aftalte indsats. Et par af bibliotekerne arbejdede ganske intensivt, men mange af de identificerede koncepter havde intet "ejerskab". Det var projektets sekretariat og ledelse, som i helt overvejende grad måtte påtage sig at udvikle og skrive projektkoncepter sammen. Et af bibliotekerne valgte at bruge de allokerede timer til at købe en udefrakommende konsulent til at lave en sammenstilling af materiale om et teknologisk specialemne.

Igen var bibliotekernes begrundelser travlhed. De biblioteker, som faktisk arbejdede intensivt med deres koncepter, kunne gøre det, fordi projekterne også havde en høj strategisk prioritet, og der var en klar ledelsesopbakning til det lokalt. Ideer var måske nok visionære, men alligevel så tæt på en virkelighed, at det blev anset for særdeles formålstjenligt at sikre deres videre udvikling på de pågældende biblioteker.

Projektsekretariatet måtte igen påtage sig at folde 10 af de 12 projektideer ud, som ikke fandt et umiddelbart ejerskab på bibliotekerne. Dette er ikke ensbetydende med, at bibliotekerne ikke havde en aktie i flere projekter og havde bidraget med idemateriale, men de fravalgte at videreudvikle på dem og beskrive dem.

Konsolideringsfasen. Konsolideringen skete i form af udarbejdelsen af et samlet katalog og afholdelsen af en afslutningskonference. Projektets sekretariat udarbejdede konceptkataloget. Ved afslutningskonferencen i maj 2010 deltog i alt omkring 40 projektaktører og andre. Der var en stor energi i forsamlingen, som fandt koncepterne interessante og vedkommende.

Et enkelt af ideerne i kataloget var på tidspunktet for konferencen allerede under implementering. Nogle af de øvrige var også forholdsvist tæt på at kunne realiseres, mens der for de øvrige manglede både udviklingselementer og afklaringer af institutionelle forhold m.v.

Konklusion

Gennemførelsesprocessen fandt sted som planlagt med en analysefase, en designfase og konsolideringsfase. Aktivitetsniveauet fra bibliotekernes side var lavere end forventet, og det blev kompenseret af en styrket indsats fra projektledelsens side. Bibliotekerne var tilfredse med den udviklingsproces og det intensive samarbejde, som fandt sted ved workshops. Men det viste sig at være svært at holde et samarbejde kørende med tilstrækkeligt aktivitet mellem de fælles arrangementer.

Hvad var koncepternes innovationshøjde?

Den visionære ramme

Konceptkataloget udstikker en generel vision for folkebibliotekerne, hvor de digitale redskaber ses som afgørende virkemidler. Visionen for Digital Trendspotting var, at bibliotekerne i fremtiden både skulle styrke deres traditionelle ydelsers kvalitet og tilgængelighed, men også i højere grad tilbyde sig som et attraktivt oplevelsesrum for brugerne. Hermed ligger projektet i god forlængelse af i de tanker, som "Udvalget om Folkebibliotekerne i Videnssamfundet" gør sig i en betænkning fra 2010[5], og som er beskrevet i publikationen "Folkebiblioteket som forvandlingsrum"[6].

Koncepternes indhold

Nedenfor findes en meget oversigtlig beskrivelse af de 12 koncepter for digitale services. For en uddybning henvises til konceptkataloget på www.digitaltrendspotting.dk.

- ***Mood generator***. Lænestol med tilkoblet sensor, der registrerer og videreformidler de følelsesmæssige indtryk, som man får under læsning/lytning.
- ***Trykfølsom skærm med scanner***. Værktøj til at lånerne nemt kan få flere informationer om udvalgte materialer og få inspiration om andre materialer.
- ***På rejse i bogen:*** En teknologisk installation, hvor man på en sjov måde kan få oplevelser og informationer, der knytter sig til lånte materialer.
- ***Det interaktive rum.*** Kobling mellem mobiltelefon og biblioteket. Hjælp ved og inspiration til informationssøgning, når man bevæger sig rundt på biblioteket.
- ***Biblioteket på mobilen.*** Information om biblioteket, download af lydbøger og musik, søgninger på basen m.v.
- ***Min boghylde***. En måde at få overblik over en hel families lån og samle informationer om interesser, reservationer m.v.
- ***Min side.*** En personlig side med oplysninger om egne lån og brugerpræferencer og med mulighed for at koble med de sociale medier.
- ***Brugerskabte data***. Anmeldelser og ratings af materialer og diskussioner på nettet med andre brugere.

---

[5] Styrelsen for Biblioteker og medier (2010). Folkebibliotekerne i videnssamfundet. København. http://www.bibliotekogmedier.dk/fileadmin/publikationer/rapporter_oevrige/folkebib_i_vidensamfundet/pdf/Folkebib__i_videnssamf.pdf

[6] Emerek, L. m.fl. (eds) (2006). Folkebiblioteket som forvandlingsrum. Perspektiver på folkebiblioteket i kultur- og medielandskabet, Danmarks Biblioteksforening og Danmarks Biblioteksskole.

- ***Biblioteket som inspirationskanal***. Forslag og inspiration, som fremsendes fra biblioteket på email eller sms. Smagsprøver på materialer inden for brugervalgte genrer og temaer.
- ***Viden tank***. Stander, som opstilles uden for biblioteket, hvor man kan få smagsprøver på materialer, downloade materialer til eget elektronisk device og få inspiration til at komme på og bruge biblioteket.
- ***Bibliotekaren som concierge***. Redskab for bibliotekaren i forhold til bedre og hurtigere at kunne give en målrettet personlig betjening.
- ***Bibliotekaren som oplevelses- og vidensfacilitator***. Informationssøgningsbås med storskærm, hvor bibliotekar og låner samarbejder, og hvor andre kan kigge med.

Innovationshøjde

Formålet med projektet var at komme op med nye projektideer, som kan bidrage til at løfte bibliotekernes teknologiske niveau og yde nye former for spændende, nyttige og vedkommende services til brugerne. Med projektet ville man gerne udfordre leverandører af teknik og bibliotekerne til at tænke nyt, også uden at der nødvendigvis var tale om radikale forandringer eller teknologiske gennembrud.

Men hvorledes ser det ud med "innovationshøjden" i de tolv koncepter? Med innovationshøjde skelnes her mellem:

- Den tekniske nyhedsværdi
- Den brugsmæssige nyhedsværdi.

De interviewede projektaktører blev bedt om at kommentere på innovationshøjden for koncepterne enkeltvist. Det er deres svar og uddybninger, som er grundlaget for diskussionen nedenfor.

Den tekniske nyhedsværdi. Bibliotekernes aktører mente, at de havde en stor viden om teknologiske muligheder og løsninger, erhvervet gennem en praksis og ved iagttagelser af, hvad der sker både i Danmark og i udlandet. Med det afsæt vurderede de på det helt overordnede plan, at koncepterne ikke rummer større teknologispring. Alle koncepter bygger nemlig på kendt IT- og mobil-teknologi, sensorer, GPS m.v.

I det teknologiske perspektiv repræsenterer "Mood generatoren", "Conciergen" og installationen "På rejse i bogen" de i biblioteksammenhænge nyeste teknologier, men de er faktisk set før i andre sektorer, herunder inden for sport, underholdning, attraktioner m.v. Noget af det, som ligger i de øvrige koncepter har faktisk været på tegnebrættet i mange år, for eksempel ingredienser i "Min boghylde" og "Min side". Koncepterne benytter også her i langt overvejende grad kendt software.

Ikke desto mindre vil mange koncepter fordre et solidt stykke videreudviklingsarbejde, før det kan lanceres i praksis på bibliotekerne. Der er aspekter, som ikke er løst, for eksempel, hvordan man sikrer, at flere kan bruge installationerne på samme tid. Brugen af mobiltelefon kræver, at data præsenteres på andre måder, mere forenklet og med andre opsætninger. Der er yderligere muligheder i forhold til "augmented reality", hvor der ligger et udviklingsbehov.

Når nye services skal ind i fysiske rum, skal der gøres overvejelser omkring design, placering og integration med andre møbler og funktioner. Der kan der være ganske store udfordringer, og der er brug for mange betragtninger omkring brugsmønstrene. Det gælder skærme, installationer og andet, som skal finde en plads i bibliotekernes indretning. Aktørerne i projektet nævnte, at nogle lånere gerne vil eksponere sig i bibliotekernes rum, for eksempel i installationer som "Mood generator", mens andre ønsker en højere grad af diskretion. Koncepter som "Mood generator" og "Rejse i bogen" sætter fokus på mere fundamentale spørgsmål om, hvordan bibliotekerne skal indrettes i fremtiden, og hvordan teknologien skal bygges ind fra starten ved nybyggeri eller større ombygninger. Det lå uden for projektets opgave at gå dybere ind i dette.

En kommende teknisk udfordring er at sikre en større interaktion med sociale medier. Dette blev anset som en betingelse for både at holde fast i lånerne og for at skabe en interesse hos ikke-brugerne. Flere koncepter er allerede forberedt, og det er næppe en voldsom opgave at arbejde videre i denne retning. En større interaktion for eksempel med Facebook kan fremme brugerskabt indhold, fordi der er et godt match med gængs brugeradfærd i de sociale medier.

Den brugsmæssige nyhedsværdi. Set som en udvikling af services for brugerne vurderede aktørerne koncepterne opad i innovationshøjde. Den brugermæssige nyhedsværdi er med andre ord højere end den tekniske innovationshøjde, eller den eksisterende teknik indgår i en symbiose med nye behov.

En del af koncepterne opfattedes af aktørerne i projektet som reelt nye for brugerne af bibliotekerne. Det var især de meget oplevelsesorienterede som "Mood generatoren" og "På rejse i bogen". Der er her tale om, at brugerne får serveret informationer og bliver udfordret på helt nye måder.

En række af de andre koncepter var faktisk meget lavpraktiske efter aktørernes opfattelse. Men de kan ikke desto mindre give brugerne ganske store oplevede serviceforbedringer og udvidede servicemuligheder. Den trykfølsomme skærm hører blandt de, som giver et nyt visningsformat, og det kan lede til, at lånerne inspireres på nye måder. Biblioteket er allerede på mobilen, og det foreslåede koncept er en videreudvikling heraf. Nogle biblioteker arbejder aktivt med at sende inspiration til deres lånere på mail og sms. Nye bibliotekshjemmesider designes i stigende grad på måder, så man kan søge og få inspiration på tværs af emner og genrer, og man ser også i stigende grad brugergenereret indhold.

Nye brugere, som ikke kender biblioteket, er en akilleshæl i biblioteksarbejde herunder også i forhold til at anvende de digitale medier. "Viden tank" er det eneste projekt, som direkte retter sig mod at få nye brugere i tale og få dem motiveret til at komme ind på biblioteket. Det er yderligere en pointe, at brugerne især tiltrækkes af netmusik og film, og ikke i så høj grad bøger. Musik og film ses som "spydspids". Det er så opgaven for bibliotekerne at udbygge interessen yderligere og motivere til at låne andre materialer. Standerne kan også indrettes til at fokusere på oplysninger og materialer, der afspejler opstillingsstedet: historiske informationer på museet, bøger om sundhed på fitnesscentret, kulturtilbud på cafeen, rejseoplysninger på togstationen.

Standere af denne type har også tidligere været forsøgt med varierende held. En kommentar var, at bibliotekernes udfordring i forhold til den unge målgruppe og for ikke-brugerne består i at skabe et

interessant rum på de platforme, som brugerne alligevel har med i lommen eller tasken, dvs mobiltelefonen og IPad'en. I den forstand har udviklingen måske overhalet stander-ideen indenom. Det viser også potentialerne for bibliotekerne i hele tiden at lægge sig i slipstrømmen af andre medier og platforme og udnytte og bygge videre på dokumenteret popularitet og tilgængelige funktionaliteter snarere end at bygge egne infrastrukturer op.

I forhold til brugerne bevæger disse 12 koncepter sig ind i nye områder. Superbrugerne vil næppe være overraskede, men snarere mene, at det er på tide, at bibliotekerne kommer på omdrejningshøjde teknologisk. Men for den store gruppe af øvrige brugere vil en implementering af disse services repræsentere et reelt løft i serviceniveauet. En række af disse ydelser gør det *nemmere* at være bruger, herunder "Min side", "Biblioteket på mobilen" og "Min boghylde". Det er blandt andet lettere, fordi man ikke nødvendigvis behøver at komme på biblioteket for at anvende det. Andre koncepter gør det mere *effektivt* i forhold til informationssøgning, for eksempel "Det interaktive rum" og "Biblioteket som inspirationskanal". Atter andre gør betyder en klar *oplevelsesmæssig* udvidelse, "Mood generator", "Bibliotekaren som oplevelses- og vidensfaciliator" og "Trykfølsom skærm". Her kan services måske være øjenåbnere i forhold til genrespring og vanebrud. De kan inspirere til leg, og dermed fastholde det yngste publikum på bibliotekerne.

Der ligger også en mulighed for i "Brugerskabte data" og i "Min side" at lade biblioteket være et element i netværksdannelse og elektronisk "samvær" med andre mennesker. Ses der på tværs af de tolv koncepter er samvær og samspilssiden formentlig den mindst udfoldede.

Konklusion

De tolv koncepter arbejdede solidt ud fra kendte teknologiske løsninger, og de kunne ikke siges at repræsentere banebrydende teknologiske innovationer. Derimod er det sandsynligt, at hovedparten af biblioteksbrugerne vil opfatte koncepterne som innovative, fordi de gør det nemmere, mere effektivt eller sjovere at bruge biblioteket. Således gennemgik man en helhedsorienteret innovationsproces, som var lærerig for alle deltagerne.

Kan koncepterne implementeres på bibliotekerne?

De tolv koncepter vil give brugerne nye muligheder, konkluderede aktørerne i projekt Digital Trendspotting. Koncepterne vil repræsentere en reel serviceforbedring, hvis de implementeres. De har en relevans i forhold til den serviceportefølje, som bibliotekerne leverer. Men hvad er sandsynligheden for, at gør de bliver rullet ud? I dette afsnit behandles den institutionelle virkelighed, som koncepterne skal fungere i.

Bedre service og mere effektive biblioteker

Bibliotekernes projektaktører fremhævede, at de gennem en del år har været under et stort økonomisk pres. Det står klart, at nye tiltag ikke bare skal gavne brugerne, men at det også er overordentligt ønskværdigt, at de bidrager til mere effektive arbejdsgange, mere selvbetjening og dermed sparede personaleressourcer.

Ser man på de 12 koncepter, er der klare muligheder for at få dette dobbelthensyn lagt ind i ”Brugerskabte data”, ”Biblioteket som inspirationskanal” ,”Trykfølsom skærm”, ”Min boghylde”, ”Min side” og ”Biblioteket på mobilen”. Når først de bagvedliggende datasystemer fungerer, er dette midler til, at brugerne i højere grad og med mere tilfredsstillende resultater bliver i stand til at betjene sig selv. To af koncepterne vil dog betyde, at bibliotekarerne stadig spiller en vigtig rolle, endog muligvis en øget rolle i forhold til den nuværende situation. Det er ”Concierge” og ”Bibliotekaren som oplevelses- og vidensgeneratoren”. Aktørerne i projektet fandt da også, at især concierge-konceptet mest egner til større biblioteker. Der var dog også synspunkter på, at conciergen kunne udvikles videre til en fjernbetjening, altså en modernisering af biblioteksvagten. Det vil kunne have betydning for betjening af lånere på de små biblioteker og ubemandede biblioteker med biblioteksfaglig specialviden.

Under de givne økonomiske vilkår er ”concierge”-konceptet formentlig det mindst realistiske, fordi den er relativt arbejdskraftkrævende. Men også ”Videntank” konceptet vil stille krav om midler til fysiske faciliteter og en nødvendig løbende vedligeholdelse, som skal ske uden for bibliotekernes matrikler. Omvendt lægger dette koncept op til, at man arbejder med markedsføring af biblioteket på nye måder og etablerer relationer til eksterne aktører, som kan have betydning for en konsolidering af bibliotekernes status i en bredere vidensformidling og læring.

Aktørerne i projektet fandt det ønskeligt, at mange biblioteker implementerer nye teknologier mere eller mindre samtidig. Det kan betyde besparelser i udviklings- og driftsomkostningerne. Det vil også stille bibliotekerne stærkere over for teknologileverandørerne.

Biblioteket som en service for alle

Gennem processen med Digital Trendspotting diskuterede deltagerne implikationer for folkebibliotekernes vision og profil. Der ligger en lovgivningsmæssig forpligtigelse til at yde en service til alle. Vil mere teknologi skabe barrierer eller lukke nogen ude? Deltagerne mente generelt nej. Det vil stadig være muligt at få en personlig betjening. Samtidig glider de teknologiske hjælpemidler ind i de fleste menneskers dagligdag, og kommende generationer vil næppe opleve at have problemer med betjeningen. Endvidere lægges der op til simple og selvforklarende bruger-interfaces i de koncepter, som blev skabt under Digital Trendspotting. Generelt er "markedet" for teknologi-støttede biblioteksfunktioner stigende.

Implementeringsklare koncepter

Relevansen for bibliotekerne påvirkes også af koncepternes udviklingsstade. "Biblioteket på mobilen" er allerede implementeret, og bestræbelserne vil gå på at lægge flere tilbud og ydelser ud til brug via mobilen. Da de fleste nye mobiltelefoner har Internetadgang, vil dette blive en relativt enkel opgave. "Den trykfølsomme skærm med scanner" er også overordentligt simpel teknologisk set, men skal passes ind i bibliotekernes indretning. Muligvis er der ikke forsider på alle bøger og materialer endnu, og sandsynligvis vil en første version mangle sofistikation i forhold til genrespring. "Brugerskabte data" er også allerede implementeret på nogle bibliotekers hjemmesider, men de har endnu ikke fået en fremskudt placering og en strategisk betydning. Også dette er relativt enkelt at arbejde med.

Andre af koncepterne er trods kendt teknologi ikke umiddelbart implementeringsklare. De skal beskrives mere detaljeret. Der skal måske en designindsats til, for eksempel i de oplevelsesorienterede koncepter "Mood generator" og "På rejse i bogen". Der kan endvidere være udfordringer med at koble bibliotekernes systemer sammen med GPS og chips i lånerkortet osv. i "Det interaktive rum" og "Concierge". Men også det vurderes at kunne ske relativt enkelt inden for en meget overskuelig fremtid.

Det er i henhold til Persondataloven kun tilladt for bibliotekerne at gemme oplysninger om lån i en relativt kort periode, hvorefter de skal slettes igen. Det sker af hensyn til lånernes integritet. Dette er en hindring for, at man kan folde potentialerne i "Min boghylde" og "Min side" helt ud. Der arbejdes med forskellige metoder til at lade brugerne selv træffe afgørelse om, hvorvidt man ønsker at gemme data og dele informationer, fx med familiemedlemmer.

IT-systemerne i biblioteksektoren

Samtlige services i Digital Trendspotting bygger på data fra biblioteksbasen, som indeholder oplysninger om alle materialer, og hvor der finder en behandling af lånerinformationer sted. Der skal med andre ord "fiskes", viderebearbejdes og formidles informationer herfra, hvilket fordrer et projektkommitment fra Styrelsen for Bibliotek og Medier og Danmarks BiblioteksCenter (DBC).

Der ligger desuden en ganske omfattende IT-infrastruktur som grundlag for de digitale services i biblioteksektoren. IT-udvikling leveres i overvejende grad af DBC, og denne organisation er, ifølge projektaktørerne, i nogen grad i besiddelse af en monopolstatus. Aktørerne mente, at udviklingstempoet

stadig er for langsomt, selv om det i de seneste år er sat op. Nogle biblioteker udvikler selv services, koordineret under TING-platformen.

Aktørerne fremhævede under interviewene, at eksempelvist de personaliserede services i ”Min side” vil kræve en ændring af bibliotekernes overgribende IT-systemer, og at de lokale systemer også vil skulle tilpasses. Adspurgt som opfølgning, mente DBC, at implementering af et ”Min side” koncept økonomisk set vil kunne lade sig gøre, hvis et tilstrækkeligt stort antal biblioteker går ind i det, og hvis det har en opbakning fra Styrelsen. Teknisk set er systemerne relativt enkle.

En række af koncepterne er afhængige af udvidede søgemuligheder på de databaser, som bibliotekerne i forvejen benytter sig af. DBC varetager en omfattende indexering og tilvejebringer informationer om materialerne, som letter lånernes og bibliotekarernes arbejde. Men indexeringen er oftest hierarkisk, og der eksisterer ikke relationer på tværs af de enkelte poster. Det betyder, at der ikke umiddelbart er et datamæssigt grundlag for de koncepter, hvor brugerne skal inspireres på tværs af generer. DBC har softwaren, men der tilbagestår et meget stort arbejde med at linke materialer sammen på tværs.

Lovgivning

Nogle af de 12 koncepter udfordrer den lovgivning, som bibliotekerne er underlagt. I henhold til Persondataloven kan lånerinformationer udelukkende anvendes til internt biblioteksbrug. Det er af sikkerhedsmæssige årsager ikke muligt for andre end bibliotekets ansatte at få adgang til oplysningerne, og de videregives kun, hvis der foreligger en dommerkendelse. Som hovedregel opbevares sammenhængen mellem de enkelte udlån og låneren derfor ikke, men slettes kort efter udlånets ophør. På samme måde er det ikke muligt at gemme oplysninger om lånernes søgninger på Internettet, hvis man på den måde kan identificere konkrete lånere. Der ligger således en udstrakt personbeskyttelse i lovgivningen. Man kan dog godt oprette funktioner som ”Lånere som har været interesseret i dette materiale, har også set på…”. I henhold til Lov om Behandling af Persondata skal brugerne give udtrykkeligt samtykke, hvis man skal anvende opbevare og videreanvende data. Lovgivningen er en barriere for at udvikle ”Min side”, ”Concierge” og ”Min boghylde”.

Lov om ophavsrettigheder er en anden vigtig lov, som influerer på mulighederne for at stille materialer til rådighed digitalt. Bibliotekerne indgår aftaler med leverandørerne og betaler for at kunne stille materialerne til rådighed for publikum. Der kan være en barriere i forhold til formidlingen ud på flere platforme og med større mængder af materialer.

Empowerment af medarbejderne?

Medarbejderne på bibliotekerne blev beskrevet som i helt overvejende grad orienteret mod ny teknologi, og de er glade for de muligheder, den giver for både at effektivisere og at forbedre rådgivningen af lånerne. Koncepterne vil øge mulighederne for, at lånerne får bedre information, mere viden og flere oplevelser. Dette kan ske gennem en udstrakt selvbetjening. Derved skubbes bibliotekarernes traditionelle funktioner og services mere i baggrunden.

Men en række af koncepterne rummer også muligheder for en ”empowerment” af bibliotekarerne. Rådgivning kan finde sted ved, at låner og bibliotekar ved fælles hjælp betjener ”Den trykfølsomme

skærm". Hvis låneren ønsker det, kan bibliotekaren hjælpe med at få det bedste ud af "Min side" og at benytte sig af eller bidrage til "Brugerskabte data". "Conciergen" bygger i høj grad på bibliotekarernes specialviden. Man kan således sige, at koncepterne kan ændre og bringe bibliotekarernes rådgivning ind i nye former og sammenhænge.

Der er en motivation for at arbejde med teknologien i biblioteksektoren. Men man skal også være pragmatisk, for tid og økonomi er presset. De større steders udviklingsafdelinger er godt rustet til at løse (et afgrænset antal) udviklingsopgaver. Men bibliotekerne må til enhver tid prioritere og sikre, at nye teknologier klart indgår i udviklingsstrategierne. Det blev fremhævet, at der fremover er brug for, at teknologi og udvikling bliver en sag ikke blot for "nørderne", men også betyder inddragelse af det øvrige personale.

Konklusion

De udviklede koncepter ligger i en klar forlængelse af folkebibliotekernes igangværende udviklingstraditioner. Det er af betydning, at de på én gang kan bidrage til at skabe en større effektivitet og bedre service, og at der er ret kort vej til implementeringen af de fleste af dem. En høj grad af decentral udvikling – sådan som det er sket i Digital Trendspotting – er hensigtsmæssig og tilfredsstillende. Men der er brug for Styrelsens medspil i forhold til at trimme de overordnede data-infrastruktur og regelværker.

Hvor er perspektiverne og udfordringerne?

Som det fremgår, bidrog Digital Trendspotting med et antal digitale koncepter, som har potentialer i forhold til moderne biblioteksbrugeres behov og ønsker. Der lægges op til services, som vil gøre det nemmere, mere effektivt og sjovere at være låner på biblioteket. Teknologisk set var koncepterne ikke revolutionerende, men den kontekstafhængige videreudvikling af digitale muligheder er ikke desto mindre af overordentlig stor betydning for brugerne. Projektet demonstrerede, at der findes både kompetencer og lyst til at arbejde hermed blandt bibliotekernes medarbejdere og ledelser.

Man kan betragte Digital Trendspotting som et antal skridt på en lang vej, som aldrig ender. Der er stadig potentialer og udfordringer, som man kan arbejde med. Her skal de vigtigste lines op.

Prioritering og videreudvikling af koncepterne. På tidspunktet for evalueringen ligger der stadig et stykke arbejde frem mod implementeringen af koncepterne. Der skal kommittes ansvarlige aktører til de ideer, som endnu er "ejerløse". Der skal findes finansiering til at realisere dem. Det fremgik af denne evaluering, at koncepter med en klar plads i bibliotekernes strategier kommer lettest op i fart.

Bedre dokumentation af forsøg med teknik. Der savnes en bedre kortlægning og grundigere dokumentation, således at udviklingsprojekter kan understøtte hinanden i stedet for at reproducere hinanden. TING-platformen er en start. Også udenlandske erfaringer sker der kun sporadisk opfølgning på. Disse vigtige overvågningsopgaver ligger mest naturligt i Styrelsen eller i en ekspertgruppe nedsat af Styrelsen.

Rammebetingelser for engagement. Aktørerne på bibliotekerne havde en stor lyst til at deltage i projektet og bidrage til at skabe de forandringer og udviklinger, som teknologien giver muligheder for. Men deres reelle indsats var relativt marginal. Der er brug for, at ledelser, medarbejdere, de faglige organisationer, styrelse og muligvis også biblioteksskolen drøfter og arbejder med løsninger på job- og opgaveprofilen for bibliotekarer i et længere perspektiv fremad.

Brugerne skal ind på de rigtige tidspunkter. I forhold til de tekniske løsninger er der især gode begrundelser for at drage brugerne ind i forbindelse med testforløb. Det gælder feedback på de digitale services' funktionaliteter. Men brugerne kan også spørges til råds i forbindelse med indretning af bibliotekernes lokaler, når de skal rumme tekniske nyskabelser.

Kompatibilitet og teknisk transparens. Der er mange komplekse tekniske problemer, som skal løses. Løsningsopgaven skal placeres på de rigtige niveauer, således at alle kommuners biblioteker kan få

glæde af konstruktive problemløsninger. Det er en fordel, hvis BDC kommer i tættere kontakt med lokale udviklingsprojekter.

Hypertextstrukturer, relationer og tags. Datastrukturer i biblioteksdatabaserne understøtter ikke fuldt ud de koncepter, som ligger i Digital Trendspotting. Det er et overordentligt stort arbejde at etablere forbindelser mellem forskellige materialer, herunder ikke mindst på tværs af genrer. Der er to veje at gå: Den professionelle, hvor opgaven løses af fagligt højt kompetente bibliotekarer. Den folkelige, hvor brugerne bliver bedt om at hjælpe i en "Wiki-model". Disse metoder kan eventuelt kombineres under en central, overordnet styring.

Biblioteksrummet som et selvstændigt medie skal videreudvikles[7]. Installationskoncepterne viser noget af vejen til at arbejde med denne tankegang. Relancering af bibliotekets plads som et socialt og kulturelt midtpunkt har både fysiske og digitale elementer.

Partnerskaber med andre aktører. Bibliotekets rolle som vidensleverandør kan med fordel styrkes i andre sammenhænge, og teknologien kan udvikles med henblik herpå. Udfordringen er at gøre biblioteket til en naturlig medspiller i så forskellige sammenhænge som byens kulturelle mødesteder, rejseknudepunkter, skoler og uddannelsesinstitutioner på alle niveauer, osv.

[7] Nævn i: Udvalget for Folkebibliotekerne i Videnssamfundet (2010) Folkebibliotekerne i videnssamfundet. København
http://www.bibliotekogmedier.dk/fileadmin/publikationer/rapporter_oevrige/folkebib_i_vidensamfundet/pdf/Folkebib__i_videnssamf.pdf