

**REFERAT
OPSTARTSMØDE I DET NATIONALE BENCHMARKNETVÆRK**

**17. JANUAR 2012
Odense Centralbibliotek**

TILSTEDE:

Sara Svenstrup, Herning Bibliotekerne
Elisabeth Kaper Buch, Herning Bibliotekerne
Lone Westphall , Herning Bibliotekerne (Konsulent)
Henrik Jespersen, Thisted Bibliotekerne
Inge Hansen, Slagelse Bibliotekerne
Mai-Britt Kelstrup, Slagelse Bibliotek
Henrik Jacobsen, Odense Centralbibliotek
Berit Hermansen, Kolding Bibliotekerne
Kis Michaelsen, Kolding Bibliotekerne
Bente F. Mortensen, Aabenraa Bibliotekerne
Jane Grønbech Poulsen, Vordingborg Bibliotekerne
Maria Graversen, Vejle Bibliotekerne
Birthe Mogensen, Vejle Bibliotekerne

FRAVÆRENDE:

Hjørring Bibliotekerne
Haderslev Bibliotekerne
Guldborgsund Bibliotekerne

REFERAT:

Elisabeth Kaper Buch, Herning Bibliotekerne

1.BAGGRUND FOR NETVÆRKET SAMT LIDT OM NETVÆRK

Sara S. startede ud med at fortælle lidt om baggrunden for netværket og Lone W tog herefter over og fortalte mere om hvad et netværk indebærer, og hvordan vi kom i gang med arbejdet.

2. HVOR STÅR VI? UNDERSØGELSE AF JERES MOTIVATION FOR DELTAGELSE I NETVÆRKET

Vi blev alle bedt om at lave en lille personlig beskrivelse af os selv og de forventninger og ønsker, vi havde til arbejdet i netværket.

Beskrivelserne blev hængt op så vi alle kunne læse dem.

3.NETVÆRKETS FORM OG INDHOLD – HVORDAN GØR VI DET SÅ?

Følgende tekst er skrevet af efter de flipovers Lone W skrev på selve mødet.

Brugerne skal ses som et overordnet synsvinkel

INSPIRATION

- Service

FORBEREDE BRUGERUNDERSØGELSEN 2013

- Kandence
- **KIGGE FREM MOD BU** (brugerundersøgelsen), mulighed for at påvirke undersøgelsen, Erfaringer fra tidligere BU – vi skal være bedre klædt på til næste BU.

f.eks. skal de "åbne biblioteker" skal være en del af undersøgelsen – dvs. at der skal være spørgsmål der retter sig mod denne type biblioteker.

- **METODE/MÅDER/REDSKABER** til at læse data (er der nogen i gruppen, der kan?).
Hvordan vægter vi data - og hvordan bruger vi data? (Fokus på tekstsvare i stedet for afkrydsningsspørgsmål i skemaet).
- **METODE/MÅDER/REDSKABER** til at omsætte data.
F.eks. kan det være svært hvis man ikke har den nødvendige statistiske viden, f.eks. så Rambøll mange andre og vigtige ting i resultaterne, end vi selv gjorde.
- **METODE/MÅDER/REDSKABER** til at identificere indsatsområder.
Hvem udvælger hvilke områder der skal arbejdes med – er det ledelsen?
- **IMPLEMENTERING** i egen organisation/arbejde (udpege indsatsområder – Rambøll har valgt nogle – men der kunne være lokale indsatsområder).
- **FORMIDLING AF RESULTATER** – Fokusområder i egen organisation.
Finde nye metoder/måder til formidling af resultater.
Skabe ejerskab - hvad kan man gøre anderledes for at skabe ejerskab → frem mod næste brugerundersøgelse.
Formidling til brugerne.
- Som netværk at **STYRKE OG MARKEDSFØRE DEN NATIONALE BU**
Netværket kan profilere undersøgelsen i forhold til andre biblioteker der ikke har deltaget i undersøgelsen, men det kan også være aktører som;
KL,
Lokale politikere
Center for Bibliotek og medier
DB
- **LÆRE AF ANDRE BU** og optimere egen BU herudfra.
Det kan f.eks. være Biblioteksbarometeret, som bibliotekerne på Frederiksberg og i Køge har benyttet sig af.
Er disse undersøgelser bedre – kan vi lære noget af disse?
- **FASTHOLDELSE** af indsatsen lokalt
Udnytte sammenligningsmulighederne i BU.
Formidling af undersøgelsen lokalt skal skabe ejerskab.
Opfølgning af BU ved hjælp af andre metoder, f.eks. en mindre undersøgelse.
- **INSPIRATION I FORHOLD TIL BRUGERNE GENERELT**
Brugernes input/svar
Hvordan besvarer vi henvendelser fra brugerne – og imødekommer deres forventninger?
HÅNDTERING & INSPIRATION i forhold til hvordan vi skaber en positiv udvikling af biblioteket til brugerne?

OPSAMLING PÅ NETVÆRKETS INDHOLD

1. BRUGERNE; inspiration, vidensdeling og konkrete ideer til
 - bruge brugerundersøgelsen i forhold til brugerne
 - Andre BU metoder
 - involvering af brugerne generelt
2. DATA & TEKNIK
3. NÆSTE BU – Forbedring og udvikling

4. HVORDAN GØR VI DET SÅ?

Møderne i netværket – når vi er sammen, hvordan arbejder vi så?

FØRSTE MØDE

Skal mødet starte med en halv times sparring med fokus på lokale indsatsområder?

BRUGERUNDERSØGELSEN 2013

INSPIRATIONSOPLÆG (en eller flere, mindst to)

FORMIDDAG

- dialog/debat/videndeling i grupper
- Spørgeramme – f.eks. spørgsmål om arrangementer med børn, der skal være mulighed for at vælge "ikke relevant".
- Hvordan kan netværket byde ind i forhold til markedsføring → flere deltagere i BU.
- Behov for støttefunktion omkring BU (Rambøll)
- Samarbejde med styrelsen
- Metodetilgang

EFTERMIDDAG

- Input til Rambøll og Center for Bibliotek og medier
- Deltagelse af begge parter

Dagen skal ende ud i igangsættelse af indsats omkring markedsføring → interne aftaler i netværket.

AHOLDES:

Slut feb./begyndelsen af marts (- uge 9 og 10)

HVOR:

ANSVARLIGE FOR PLANLÆGNING:

Henrik Jacobsen, Odense Centralbibliotek
Maria Graversen, Vejle Bibliotekerne
Sara Svenstrup, Herning Bibliotekerne

REFERENT: Berit Hermansen, Kolding Bibliotekerne

ANDET MØDE

Skal mødet starte med en halv times sparring med fokus på lokale indsatsområder?

FOKUS PÅ EGEN ORGANISATION

Implementering og forankring

- Kig på næste BU 2013
- Brug erfaringer fra 2011

Hvordan og hvem vælger det der skal arbejdes med - viden der skal videre.

Topdown eller Bottom up?

Dagen deles op i formiddag og eftermiddag, som ved første møde.

1. inspirationsoplæg – dem der har gjort "det godt"
2. inspirationsoplæg – dem der har haft svært ved implementering/forankring
Arbejde med det bedre?
Hvordan og hvad kan vi gøre?
Hvilke initiativer virker?

Resultatet for dagen er;

Anbefalinger/guidelines som rækker ud over netværket

Disse kan bruges på opstartsmødet og i markedsføringsregi

Hvordan får vi andre med?

AHOLDES:

Efter sommerferien

HVOR:

ANSVARLIGE FOR PLANLÆGNING:

Kis Michaelsen, Kolding Bibliotekerne

Bente F. Mortensen, Aabenraa Bibliotekerne

Sara Svenstrup, Herning Bibliotekerne

OPLÆGSHOLDER:

Jane Grønbech Poulsen, Vordingborg Bibliotekerne

Sara Svenstrup, Herning Bibliotekerne

REFERENT:

Elisabeth Kaper Buch, Herning Bibliotekerne

TREDJE MØDE

Der var flere muligheder for det tredje møde – men den endelige beslutning var at dette møde skulle dedikeres brugerne.

Skal mødet starte med en halv times sparring med fokus på lokale indsatsområder?

BRUGERENE

Hvad:

Sparring og udveksling af ideer om brugerne.

- Hvordan informere vi brugerne om BU (før, under og efter)
- Indsatsområde – info om lokale indsatsområder, konkrete tiltag, praksisnær – Hvad har vi gjort?

- Grave dybere vha. andre BU metoder
- Tilbage melding til brugerne – Arbejde med deres forventninger.

Hvordan:

Inspiration og erfaringsoplæg v. netværksdeltagere

- Metode – input evt. ved Sara eller andre (f.eks. Århus)
- Hvordan gør vi det bedre?
- Hvordan kan vi arbejde med de problemstillinger som BU peger på ift. Brugerne

Resultatet for dagen er guidelines og gode råd til andre.

AHOLDES:

HVOR:

ANSVARLIGE FOR PLANLÆGNING:

Jane Grønbech Poulsen, Vordingborg Bibliotekerne

Mai-Britt Kelstrup, Slagelse Bibliotek

Sara Svenstrup, Herning Bibliotekerne

OPLÆGSHOLDER:

Mai-Britt Kelstrup, Slagelse Bibliotek

REFERENT:

?

PRÆSENTATIONSMØDE

Præsentation af benchmarkingsundersøgelse

- Hvad er vores fokus i BU 2013
- Hvordan forankre og formidler vi i egen organisation

AFHOLDES:

November 2012

OPSTARTSMØDE

Møde før vi går i gang med brugerundersøgelsen 2013

- Kursus
Kort kursus i SurveyExact - Henrik viser fif til teknik så vi kan tjekke vores resultater i løbet af undersøgelsen

AHOLDES:

Januar 2013

VIRTUELLE MØDER/FORA

Sparring og udveksling omkring;

- Brugerinvolvering
- Brugerundersøgelsesmetoder
- Hvordan kan vi arbejde med de problemstillinger som BU peger på i forhold til brugerne?

Tredje møde blev først forslået som et virtuelt møde, men det var ikke helt let at finde ud af hvilket form dette skulle foregå i.

Kan møde foregå via Centralbibliotek.dk eller skal det være en Wiki?

Resultatet blev også at der ikke var tilslutningen til det virtuelle møde

Men vi forpligter os til at vidensdele i det virtuelle rum – ikke til at holde møder.

Se hvad der er behov for – ikke starte med en Wiki eller andet forum.

Konklusionen blev at vi rundsender mails, hvis vi falder over noget interessant.

NETVÆRSKONTRAKT

Blev udarbejdet på mødet.

Se dokument "Nationalt benchmark-netværk - netværkskontrakt" på www.centralbibliotek.dk