

# Bag om visionshorisonten

”Library intelligence” kan hjælpe bibliotekerne til at undgå luftige visioner og strategier. Ved at supplere erfaring med analyse af konkrete data og forankre det i organisationen kan forskningsbibliotekerne udvikle sig til serviceorienterede og relevante innovationsfabrikker.

Af Peter Søndergaard, Roskilde Universitetsbibliotek [ps@ruc.dk](mailto:ps@ruc.dk)

**P**ersonalet tænker: Hvorfor er ledelsen ikke mere visionær? Bibliotekslederne tænker: Visionerne har vi da lavet, men ingen husker dem. Der er mærkeligt med visioner, man glemmer dem, når de først er fremsagt. De er ukonkrete og glemmes let. Nogle biblioteksledere er beskedne og synes ikke, deres overvejelser om fremtiden er tilstrækkeligt kvalificerede, og enkelte får visionsknopper.

I begyndelsen kan det være stimulerende, men i længden er det kedeligt, fordi man ikke bliver meget klogere af at gætte rigtigt eller forkert. Der er ikke et værktøj, man kan gå tilbage til og skruer på, justere så det bliver mere præcist næste gang.

Skal man producere bæredygtige visioner, skal man råde over data og ressourcer. Det er dyrt og langsommeligt at være systematisk, så derfor er det kun for de store biblioteksspillere, f.eks. OCLC, JISC eller DEFF. OCLC og JISC laver undersøgelser af forskervaner og af Google-generationen, de har afdækket generationens informationsadfærd og dens brug af bibliotekshjemmesider og har fremlagt visioner og forsigtige anbefalinger om, hvilke punkter man bør styre efter, og hvor man lige så godt kan lade være. Lime Guild har for DEFF udarbejdet en databaseret vision om forskningsprocesser og skitserer 3 modeller for forskningsbiblioteksfunktioner og services. Rapporternes konklusioner er på det overordnede niveau enslydende og har form af anvisninger til bibliotekerne, hvis de vil være en del af trenden. ”Biblioteket er sat i verden for at understøtte opfyldelsen af samfundsmæssige behov. Og når de behov ændrer sig, er bibliotekerne naturligvis også nødt til at ændre sig”, siger Jens Thorhauge på biblioteksledermødet 2009.

Lime Guild-rapporten har kun få overvejelser om biblioteksorganisation. Når rapportens anbefalinger er overhalet om et par år, er meningen formentlig, at bibliotekerne selv skal være i stand til at forny sig. Men hvordan ser en biblioteksorganisation ud, der magter den opgave? Hovedparten af forskningsbibliotekerne er blandinger af matrix- og afdelingsorganisationer, traditionelle afdelinger blødt op af nyere principper for teamorganisering. Mon det er hensigtsmæssigt, hvis vi skal operere med det innovative forskningsbibliotek? Det kan ikke udelukkes, vi ved det bare ikke.

Hvordan reflekterer biblioteket over sin egen og omgivelsernes forvandling? Det gør man bedst ved at reflektere over data, som afspejler ændringer i de nære forsknings- og undervisningsmiljøer. Biblioteket som innovationsfabrik signalerer, at organisationen producerer innovation på basis af lokale data. Hvad er der brug for? Er der brug for ”library intelligence”, med et lille terminologilån fra virksomhedsekonomiens ”business intelligence”? Begrebet går tilbage til 50’erne og bruges nu om en



”Library Intelligence” kræver ressourcer og forankring i organisationen

gruppe forskellige it-værktøjer, applikationer til indsamling, lagring og analyse af informationer, der kan hjælpe med at træffe relevante beslutninger.

Hvordan skal man indlejre business intelligence i bibliotekets organisation? Skal det være en centraliseret funktion i biblioteket eller spredt ud over alle medarbejdere i en matrixorganisation? Det sidste er det mest sympatiske og det mest integrerende princip. Endnu er der kun få tilløb til at benytte business intelligence i biblioteker, men et eksempel fra New York Public Library er godt dokumenteret. Hvis library intelligence bruges i et forskningsbibliotek, vil det overtage moderinstitutionens videnskabelige praksis og indsamle og bearbejde data. Forskningsbiblioteket som innovationsfabrik udvikler service fra dette udgangspunkt. De organisatoriske enheder kan være:

*Brugerservice, infrastruktur og logistik* – består af eksisterende driftsprocesser.

*Eksperimentarium* – under tiden benævnt udviklingsafdeling – projekter med service, fysisk indretning, oplevelse, web; projekter med studerende og forskere.

*Erfaring og dataindsamling* – før gemt i samlemapper og skrivebordsskuffer – sektion for library intelligence, bibliotekets ”klogested”, planlægning af eksperimentariums forsøg, performancemålinger og trimning af servicetilbud, brugerundersøgelser, usability, scenarier, loganalyser. Man formidler erfaringer.

