

EN HÅNDBOG OM BIBLIOTEKSINNOVATION

BIBLIOTEKER, DER BYGGER BRO OVER DEN DIGITALE KLØFT

EDITORS

Jörn Christiansson
Justyna Starostka

WWW.CAPE.ITU.DK

DET NYE BIBLIOTEK

Bibliotekernes rolle har udviklet sig betydeligt i de senere år. I takt med at samfundet bliver mere digitalt, har biblioteker udvidet deres tilbud fra det traditionelle bogudlån til også at blive lokale huse for fællesskaber, der tilbyder en bred vifte af aktiviteter og muligheder.

Det er i denne nye rolle, at biblioteker og bibliotekarer har potentiale til at spille en større rolle i at bidrage til at bygge bro over for eksempel den digitale kløft mellem borger og offentlige myndigheder, hvor forventningerne til borgeren ikke stemmer overens med borgerens evner.

Her kan biblioteket fungere som bindeled mellem typisk udsatte grupper, fx ældre og borgere med anden etnisk baggrund, ved at tilbyde ad hoc-ydelser eller støtte grupper af lokale frivillige, der hjælper borgerne med at få adgang til (digitale) offentlige ydelser. Men også som en bro mellem borgernes behov og udviklerne af de digitale offentlige løsninger.



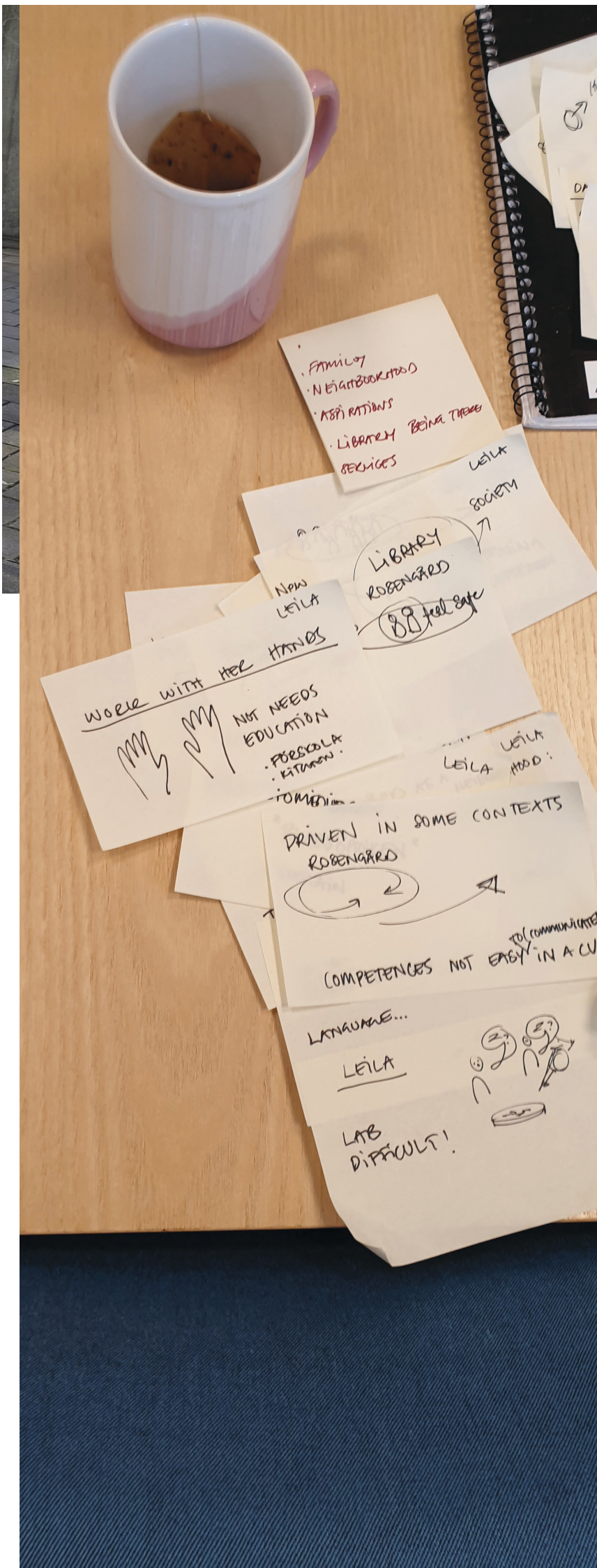
BIBLIOTEKET I CENTRUM AF SAMFUNDET

Denne håndbog skal ikke kun inspirere bibliotekarer til bibliotekernes mulige fremtidige udvikling, men også informere om de sociale mekanismer, der gør det muligt at bringe bibliotekerne tilbage i centrum af samfundet.

Til udviklere af offentlige digitale løsninger foreslår håndbogen, at den åbne interaktion, der finder sted i biblioteket, kan være en ressource for en åben og transparent udvikling af nye offentlige løsninger og forbedring af eksisterende. Særligt fordi biblioteker kan blive en vigtig ressource til at støtte de mest marginaliserede grupperes deltagelse i samfundet.

Bibliotekerne er et rum for inspiration, kreativitet, udforskning og deltagelse, og med deres stærke tradition for at fremme borgerinddragelse, demokrati og læring, kan de blive til et center for innovation, hvor borgere kan være med til at forbedre offentlige digitale tjenester.

Med denne håndbog, der er udarbejdet under projektet CAPE (Civic Agency in Public E-service innovation), sigter vi mod at hjælpe bibliotekarer med at omfavne denne nye rolle ved at give praktisk vejledning og indsigt i, hvordan man bygger bro over disse kløfter. Vi håber også at bidrage med viden til bibliotekarer og udviklere af offentlige digitale løsninger om, hvordan biblioteker kan inkluderes i processer omhandlende offentlig innovation og social inklusion.



BIBLIOTEKER I DEN DIGITALE TIDSALDER

Bibliotekerne i de nordiske lande besøges ofte og er vellidte af borgerne.

Offentlige biblioteker har tjent samfundet ved at tilbyde gratis kultur- og informationstilbud. De har givet nem adgang til information til gavn for den enkeltes læring, kulturelle nydelse og informerede deltagelse i samfundet.

Digitaliseringen har ændret det teknologiske grundlag for at skabe, lagre og forbruge information og kulturelt indhold. Men arven som centrum for information og kultur, det offentlige mandat til demokratisk inklusion, og de åbne døre til et offentligt ikke-kommercielt rum, gør fortsat biblioteket relevant, og kan være afgørende i at give borgerne adgang til at deltage i den offentlige innovation.

Bibliotekerne kan også tilbyde faciliteter til samarbejde og steder, hvor digital hardware kan tilgås, og den plads til socialt engagement, som digital innovation kræver.

OPBYGNING AF DIGITAL TILLID

Overgangen til digitale offentlige løsninger har været tydelig mange steder, herunder sundhedssektoren og finanssektoren.

Desværre anerkender mange serviceudbydere ikke kompleksiteten af digitale løsninger og de udfordringer, som de skaber for de digitalt marginaliserede borgere, såsom ældre og etniske minoriteter uden avancerede færdigheder i lokale sprog.

I dette digitale ingenmandsland mellem de offentlige myndigheder og borgerne bliver bibliotekerne et centralt sted, hvor digitaliseringen bliver mere tilgængelig og forståelig for borgerne, og hvor de kan finde støtte.

Biblioteket er et trygt sted på grund af sin karakter af at være en service, der tilbydes alle borgere, herunder digitalt marginaliserede grupper, kortuddannede, ældre og etniske minoriteter.

Disse grupper kender allerede bibliotekerne og deres personale, og biblioteker er derfor et af de bedste steder at opbygge tillid til digitalisering af offentlige ydelser.

KLØFTEN

I den digitale tidsalder har biblioteker udviklet sig fra traditionelle depoter af trykt viden til centre for information og innovation. Deres roller er udvidet til at omfatte flere afgørende funktioner.

For det første fungerer biblioteker som indgange til den digitale verden. De giver adgang til digitale ressourcer såsom e-bøger, men de spiller også en afgørende rolle med hensyn til at fremme digitale færdigheder og hjælpe borgere med at navigere i teknologien, som er i konstant udvikling.

Desuden er biblioteker blevet til rum, der fremmer social inklusion og giver adgang til teknologi for dem, der måske ikke har det derhjemme. De fungerer som centre for livslang læring og tilbyder workshops og støtte til at udvikle digitale færdigheder for at bygge bro over den digitale kløft.

GIVER BORGERNE EN STEMME

Det stærke skub i retning af et digitalt samfund betyder, at flere og flere af interaktionerne mellem borger og offentlige myndigheder forventes at finde sted digitalt gennem digitale løsninger.

Denne ændring har skabt en form for ulighed, der beskrives som en 'digital kløft', hvor mange borgere oplever det vanskeligt at tilgå de offentlige ydelser. Denne voksende digitale ulighed skaber udfordringer i de nordiske velfærdssamfund, som ellers ofte anses for at være på forkant med digitaliseringen af den offentlige sektor.

Man kunne således argumentere for, at hvis folks hverdag påvirkes af digitaliseringen af offentlige ydelser, bør de have indflydelse på, hvordan disse digitale løsninger udformes. I udviklingen af offentlige digitale løsninger er graden af brugerinddragelse typisk ret lav. Og selvom der er opmærksomhed på vigtigheden af brugerinddragelse i design af den offentlige sektor, ser vi sjældent at brugerne har en stærk stemme i, hvordan løsningerne designes.

Her kan offentlige biblioteker spille en vigtig rolle med hensyn til at engagere borgerne i udformningen af den offentlige sektor, opbygge de offentlige myndigheders bevidsthed om værdien af denne proces, og hjælpe borgerne med at opnå færdigheder til at deltage i udviklingen af nye digitale løsninger eller hjælpe med at forbedre de eksisterende. Med andre ord: Bygge bro over kløften mellem borgerne og de offentlige løsninger, som i stigende grad digitaliseres.

BIBLIOTEKET SOM BINDELED

Der er flere grunde til, at biblioteket har et stærkt potentiale som platform for borgerinddragelse. I dag er biblioteket ikke kun et sted, hvor borgerne kan få adgang til information eller til at låne bøger, men også et fysisk sted, hvor der er mulighed for at hænge ud, opleve, lære, deltage og optræde.

Generelt sker aktiv borgerdeltagelse gennem frivillige initiativer som bogklubber, sprogcaféer eller strikkeklubber mv. Gennem aktiviteter i for eksempel 'makerspaces' kan borgere i forskellige aldersgrupper lære om og eksperimentere med nye teknologier. Derudover sker borgerdeltagelse også gennem samskabende aktiviteter drevet af specifikke organisationer eller partnere i bibliotekerne.

I disse aktiviteter planlægger og afvikler borgerne ofte arrangementet. De skaber og udveksler viden om meget forskellige emner, hvoraf nogle direkte vedrører offentlige ydelser, som de bruger i deres hverdag.

Nogle af disse aktiviteter kan betragtes som bindeled mellem (sårbare) borgere og offentlige ydelser, da de tilbyder ekstra støtte til de udfordrede grupper, hvad enten det er digitalt eller på anden måde.

SAMLER OP, HVOR DET OFFICIELLE SYSTEM GIVER SLIP

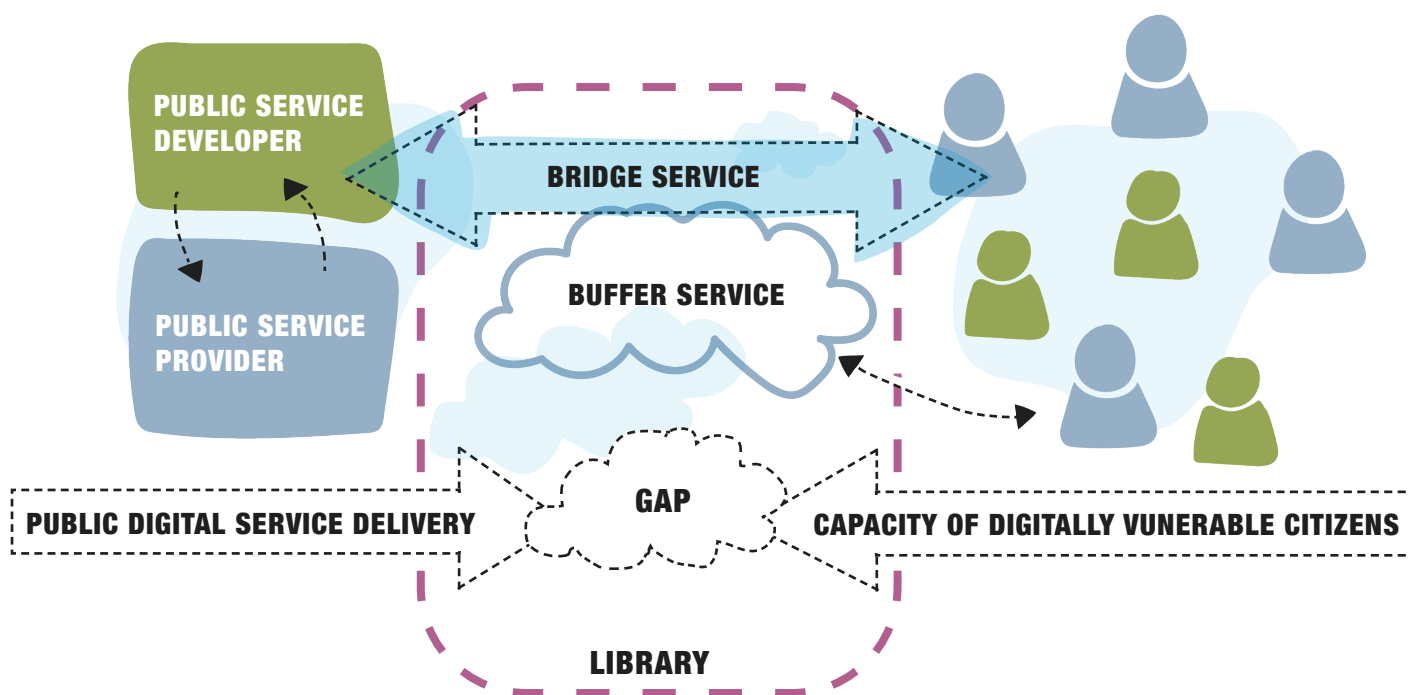
Et godt eksempel på en bindeledsservice kan være en IT-café.

I de nordiske lande spiller mange folkebiblioteker en vigtig rolle i at tilbyde støtte til digitalt udfordrede borgere gennem IT-caféer på bibliotekerne. Tilbuddet drives ofte af frivillige og supplerer andre offentlige hjælpefunktioner.

Ser man på Danmark, er det officielt Borgerservice i kommunerne, der tilbyder IT-support til digitale løsninger som MitID til brugere på alle niveauer. Dette er dog begrænset til funktionel support.

Det skaber udfordringer for mange borgere, som ofte kræver mere støtte til at forstå det konkrete digitale system. Ofte finder de denne støtte i IT-caféen drevet af frivillige på det lokale bibliotek.

De IT-frivillige tilbyder omfattende hjælp til de forskellige digitale løsninger som fx MitID-appen. Hvor de med stor tålmodighed tilbyder detaljerede forklaringer, træning og læring, som ikke tilbydes i sammen grad hos Borgerservice på grund deres begrænsninger Disse IT-caféer bemanded af frivillige fungerer som bindeled mellem borgerne og de offentlige tjenester og spiller en central rolle med hensyn til at afhjælpe borgernes problemer med at bruge offentlige digitale løsninger.



Buffertjenester og broer, der kan bygge bro mellem offentlige tjenester og borgernes brugerkapacitet.

IKKE ALLE TILBUD PÅ BIBLIOTEKET KAN BETRAGTES SOM BINDELED. KAN DU GENKENDE EN ELLER FLERE TILBUD SOM KAN BETEGNES SOM BINDELED PÅ DIT BIBLIOTEK? SOM BIBLIOTEKAR, SER DU DIG SELV SOM ET BINDELED MELLEM DET OFFENTLIGE OG BORGERNE?

SPØRGSMÅL AT OVERVEJE

- Hvilken type bindeledstilbud findes der i mit bibliotek? IT-café? Sprogcaféer? Psykologisk støtte? Juridisk støtte?
- På hvilke områder er borgerne mest sårbare?
- Hvilke bindeledsorganisationer findes der i mit bibliotek?
- Er det formelle eller uformelle grupper?
- Modtager de frivillige økonomisk støtte?
- Hvor er de frivillige til stede?

BIBLIOTEKET SOM BRO

Det offentlige bibliotek kan med sin stærke tradition for demokrati og borgerdeltagelse bygge bro over kløften mellem offentlige digitale løsninger og borgernes behov og dermed bidrage til at mindske ulighederne i samfundet.

Bindeledstilbud, såsom en IT-café eller en sprogcafé, der hjælper folk i deres jobsøgningsproces, kan være medvirkende til denne proces.

Disse drives ofte af frivillige, der kan have stor erfaring fra forskellige udsatte grupper af borgere og viden om de mest almindelige problemer, som borgerne møder.

Denne viden kan potentielt give værdifulde input til udformningen af fx digitale løsninger eller bureaukratiet omkring jobsøgning i velfærdsprogrammerne, så de bedre imødekommer udfordrede brugeres behov.

Denne viden udnyttes imidlertid ikke, da der i øjeblikket ikke er nogen forbindelse mellem de offentlige eller private serviceudbydere og bindeledene på bibliotekerne.

KENDSKAB TIL SAMFUNDET

Når man ser på, hvem der kunne være med til at etablere denne forbindelse, skiller biblioteker sig ud af flere grunde:

Bibliotekerne fokuserer på fællesskaber: Bibliotekernes aktiviteter i dag bevæger sig i højere grad fra bibliotekets indre rum (rummet for bøger) til det ydre rum - mod at blive fællesskabshubs, der tilbyder en bred vifte af tilbud og aktiviteter.

Bibliotekerne lytter til fællesskabet: På grund af deres forbindelse til det lokale samfund har biblioteker evnen til at opfange menneskers behov, ikke mindst med en særlig mulighed for at høre og se diversiteten på tværs af borgere. Biblioteker kan tage sig af et behov, der ellers ville blive negligeret.

Biblioteker engagerer fællesskaber: Biblioteket kan bruges som et samlingssted, der kan aktivere lokalsamfundet og gøre det muligt for borgere at deltage i processen med at forme de tilbud, de skal bruge i det daglige.

Denne forbindelse til borgerne kan udnyttes til at styrke samspillet mellem borgere, frivillige og offentlige myndigheder for potentielt at øge civilsamfundets deltagelse i udformningen af den offentlige sektor.

Hvis flere biblioteker, der håndterer samme type problemer (f.eks. IT-caféer), var forbundet i netværk, kunne videndelingen styrkes yderligere og udnyttes til at udforme eller forbedre offentlige digitale løsninger.

IKKE ALLE BINDELED KAN BRUGES TIL AT BYGGE BRO OG SKABE FORBINDELSE MELLEM BORGERE OG OFFENTLIGE MYNDIGHEDER. KAN DU GENKENDE TILBUD OG AKTIVITETER PÅ DIT BIBLIOTEK, HVOR DER KUNNE ETABLERES FORBINDELSE MELLEM FRIVILLIGE OG DEN OFFENTLIGE SEKTOR?

SPØRGSMÅL AT OVERVEJE

- Hvilke typer brobygningstilbud findes eller kunne findes i mit bibliotek?
- Hvilke typer af viden på biblioteket kunne være interessant for udviklere af offentlige digitale løsninger?
- Kan jeg identificere naturlige ledere, der kan fungere som initiativtagere?
- Er der nogen forbindelser til den offentlige sektor, der kan være begyndelsen på en bro mellem frivillige og offentlige udbydere/udviklere?
- På hvilke områder er borgerne mest sårbare?



EN BRO BYGGET - BALLERUP, KØBENHAVN

I 2022 blev MitID lanceret, hvilket medførte at en bølge af borgere, især i de mest udsatte grupper såsom ældre, rakte ud efter hjælp på Borgerservice og biblioteker.

Det var også tilfældet i IT-stuen på Ballerup bibliotek. Her yder frivillige støtte til digitalt udfordrede borgere, der rækker langt ud over, hvad Borgerservice tilbyder. På den måde imødekommer IT-stuen de ekstra behov hos særligt den ældre befolkning i Ballerup. IT-stuens frivillige, der allerede var et etableret bindeled, havde stor viden om, hvad der manglede for deres brugere i den støtte, som Borgerservice tilbød i forbindelse med MitID.

Den viden kunne bruges til at forbedre Borgerservice, men endnu vigtigere kan den bruges til at forbedre MitID-appen, så den bedre matcher behovene hos fx de ældre borgere, der er udfordret af den nye digitale løsning.

Grænsefladen, som brugere af MitID-appen møder, er udviklet af Digitaliseringsstyrelsen. For at undersøge mulighederne for at forbedre appen, blev der etableret en dialog mellem brugeroplevelsesdesignere (UX-designere) hos Digitaliseringsstyrelsen og IT-frivillige i IT-stuen.

De mødtes og deltog i workshops på Ballerup bibliotek, der fungerede som en platform for gensidig læring og videndeling. Her fik UX-designerne mulighed for at trække på de frivilliges

erfaringer og viden, og de frivillige i IT-stuen fik information om den fremtidige udvikling af MitID-appen.

Idager der etableret et digitalt forum, hvor de frivillige i IT-stuen og Digitaliseringsstyrelsen løbende udveksler ideer og informationer med hinanden.

Broen gør det muligt for borgerne at kommunikere deres behov til udviklerne af MitID, så servicen kan forbedres med nyere versioner, og står som et fungerende eksempel på, hvordan folkebibliotekerne kan give borgerne en stemme i designet af den offentlige sektor gennem udveksling af viden med udviklere af digitale løsninger.

MITID ER DANMARKS TREDJE GENERATION AF DIGITALT ID.

*

I DAG BRUGER MERE END 90 PROCENT AF BEFOLKNINGEN MITID.

*

MITID STYRKER KOMMUNIKATIONEN MELLEML BORGERE OG DET OFFENTLIGE OG HJÆLPER DET OFFENTLIGE MED AT TILBYDE BEDRE SERVICE TIL BORGERE OG VIRKSOMHEDER.

*

DET GIVER BORGERNERNE ADGANG TIL DERES OFFENTLIGE SELVBETJENINGSLØSNINGER 24 TIMER I DØGNET.



EN BRO BYGGET - ROSENGÅRD, MALMØ

Bindeled- og brobygningstilbud kan også udvikles fra bunden. Det viser en anden case fra Rosengård bibliotek i Malmö, Sverige.

Rosengård er et område, hvor der bor borgere med anden etnisk baggrund, som ofte kommer til biblioteket for at få hjælp til at bruge forskellige offentlige ydelser og digitale løsninger. Et eksempel på dette er i forbindelse med jobsøgning.

Et eksempel på et bindeledstilbud er bibliotekets arbejde med at støtte jobsøgningsprocessen for borgere. For at forstå de arbejdsløses situation, blev der afholdt interviews og en workshop. En vigtig indsigt var, hvordan etniske minoritetskvinders kontakt til jobcenteret blev besværliggjort af bureaukrati og den omstændighed, at deres kompetencer ikke blev anerkendt.

Biblioteket besluttede derefter selv at bygge bro over denne kløft og organisere en jobmesse med repræsentanter fra jobcentre, arbejdsformidlingen, erhvervsuddannelser m.fl. for at give kvinderne et bedre indblik i deres muligheder.

Dette bindeledstilbud håndterer en anden type udfordring end IT-stuen, men den har samme potentiale til at bidrage med viden til at forbedre offentlige ydelserne og digitale løsninger.

HVAD GØR VI NU?

Nøglen til, at folkebibliotekerne kan indtage en ny rolle i (digital) samfundsmæssig innovation, er samarbejde.

Bibliotekerne bør spørge sig selv, hvem deres vigtigste innovationspartnere kan være, og hvordan de kan kontakte og motivere dem til at innovere i fællesskab. Det handler om at identificere, hvem der har adgang til lokal viden. Hvem, der har brug for støtte og hjælp til digitale løsninger, og hvem der har vilje til at melde sig frivilligt.

Biblioteker behøver ikke at have en lederrolle, men kan også være med som deltagere. Her er nogle af spørgsmålene, man kan overveje:

- Hvordan finder og bliver man involveret i spændende innovationsprojekter?
- Hvad er de unikke ressourcer, som hvert offentligt bibliotek kan levere til samarbejdet?
- Hvordan kan bibliotekets offentlige og neutrale ikke-kommercielle rum benyttes som platform for innovationssamarbejde?
- Hvordan kan vi bygge videre på den kulturelle og sociale kapital, som bibliotekerne har opbygget gennem årtier?

POTENTIELLE PARTNERE

Bibliotekernes samfundsengagement har længe haft forskernes opmærksomhed. Mange biblioteker er meget engagerede i deres lokalsamfund, hvor de leverer viden, og er et samlingspunkt for lokale initiativer. De kan derfor ikke kun betegnes som videncentre, men også som steder for vidensproduktion.

Dette gør biblioteker meget interessante partnere for offentlige forskningsinstitutter som universiteter. Bibliotekernes og universiteternes interesser stemmer i vid udstrækning overens i målet om at yde bedre service til offentligheden.

I disse samarbejder kan biblioteker give adgang til fællesskaber og borgere, og forskere kan være med til at udvikle og designe nye værktøjer og praksisser.

Uddannelses- og forskningsinstitutioner er oplagte partnere, men kommercielle aktører har også meget at bidrage med til digital innovation.

Overvej hvordan og hvor bibliotekers, borgeres og virksomheders interesser mødes, og hvor den kommercielle og ikke-kommercielle ekspertise supplerer hinanden. Når de kreative og dynamiske første faser er overstået, hvilken rolle kan et bibliotek indtage for at sikre, at de bedste ideer og løsninger integreres med eksisterende praksis?

Svarene afhænger af den lokale kontekst, og formålet med denne håndbog er at give vejledning i at stille de rigtige spørgsmål og tilbyde nogle mulige retninger at gå.

PROCESSEN TRIN FOR TRIN

Hovedformålet med denne håndbog har været at præsentere bibliotekarer og bibliotekspersonale for en ny model for borgerlig innovation, der introducerer og fokuserer på begreberne bindeledstilbud og broer.

Hvis du vil anvende denne model i dit eget bibliotek, starter det med en vision og følger så en proces opdelt i tre faser:

FASE 1 - FORBEREDELSE

Det er vigtigt først at formulere og blive enige på tværs af din organisation om grundene til at lave borgerinnovation, og hvordan det relaterer til eksisterende visioner, strategier og praksis i dit bibliotek. Næste skridt er at identificere en eller flere udfordringer at arbejde med, som kan blive bindeledstilbud og potentielt føre til at der bygges bro mellem forskellige grupper. Her skal du overveje alle interessenter, der er involveret i udfordringen og deres forventninger, og hvilke interessenter der kan tage ejerskab af initiativet. Du skal også overveje de tilgængelige ressourcer (budget, faciliteter, færdigheder) og begrænsninger for at igangsætte initiativet. Husk, at ikke alle tilbud og aktiviteter, der tilbydes på dit bibliotek, er bindeled, og at ikke alle bindeled kan føre til at der bygges en meningsfyldt bro. Identificer hvad dit lokalsamfunds behov er og tag udgangspunkt i det.

FASE 2 - UDFØRELSE

Her kan dit biblioteks engagement variere, afhængigt af hvem der tager ejerskab over aktiviteterne. Dit bibliotek kan have fuldt ejerskab, fra afdækning af udfordringer i lokalsamfundet og identifikation af behov, til at facilitere design og implementering af bindeledstilbud og muligheder for brobygning. Dit bibliotek kan også være vært for aktiviteter og facilitere deltagelsen af forskellige interessenter, der driver den faktiske proces. Under alle omstændigheder vil det altid være en vigtig opgave for dit bibliotek at engagere deltagere og vedligeholde relationer, og evnen til at nå ud til borgerne i dit område gennem forskellige kanaler er afgørende for engagementet. Hovedaktiviteterne i forbindelse med gennemførelsen af disse aktiviteter omfatter indsamling af data om problemerne fra borgerne, facilitering af workshops, hvor problemerne kan analyseres, og bindeledstilbud og muligheder for broer kan udvikles, og til sidst evaluering og fejring af resultaterne.

FASE 3 - OPRETHOLDELSE

Konceptet om bindeled og brobygning bygger på en langsigtet forpligtelse, hvor disse initiativer opretholdes, så længe de er nødvendige i lokalsamfundet. Derfor har vi præsenteret en række principper for at muliggøre opretholdelsen af disse tilbud, da det er vigtigt at vedligeholde og pleje relationerne med interessenter for at opretholde værdi for alle involverede." Dokumentation, vidensdeling og læring er vigtige i plejen af relationerne. Endelig er det vigtigt at fortælle historierne om bindeled og de etablerede broer til lokalsamfundet for at få initiativerne til at leve videre og inspirere fremtidige innovationsaktiviteter.

OM DENNE HÅNDBOG:

Denne håndbog er skrevet inden for rammerne af innovationsforskningsprojektet CAPE - Civic Agency in Public E-service, der undersøgte måder at udvide bibliotekernes rolle på.

Inden for projektet udforskede vi en ny tilgang til design af offentlige digitale løsninger med konceptet borgerinnovationscentre; en måde at forme biblioteker som rum, hvor borgerne engagerer sig i fælles udformning af nye offentlige digitale løsninger eller forbedrer eksisterende.

I projektet arbejdede vi med folkebiblioteker, research, co-design og prototyper på forskellige former for engagement.

I Danmark var vores projektpartner Ballerup bibliotek. Det er et lokalt bibliotek, der fungerer som medborgerhus i det nyrenoverede tidligere posthus (Posthuset). Ballerup Bibliotek betjener primært lokalområdet. I Finland samarbejdede vi med Oodi Bibliotek, som er Helsinki Centralbibliotek. Oodi åbnede i 2018, og den berømte bygning blev designet af ALA Architects. Det er beliggende i Töölonlahti-området i Helsinki centrum. Udover bøger har Oodi en café, en biograf, studier til afspilning og optagelse af musik, co-working-områder, mødelokaler og et makerspace.

I Sverige var vores hovedaktiviteter fokuseret omkring Rosengård Bibliotek i Malmø. Rosengård er kendetegnet som et mangfoldigt område med mange minoritetsgrupper repræsenteret. Flere end 50 sprog tales i området, og omkring 100 nationaliteter er repræsenteret.

Samarbejdet med tre forskellige biblioteker gav vores projekt en unik fordel. Hvert bibliotek præsenterede et mangfoldigt sæt udfordringer og muligheder, der afspejler de forskellige kontekster og demografien i deres respektive samfund.

Ved at arbejde tæt sammen med Ballerup, Oodi og Rosengård fik vi indblik i flere forskellige biblioteksroller, fra at betjene et specifikt lokalsamfund i Danmark til at løse mere generelle udfordringer i Malmø og betjene et meget bredt samfund i Helsinki.

CAPE-projektet var finansieret af NordForsk og varede fra oktober 2020 til december 2023.

Læs mere på www.cape.itu.dk.

ACKNOWLEDGEMENT

Vi vil gerne sige varmt tak til alle involverede deltagere i CAPE-projektet for jeres engagement og bidrag: de frivillige i IT-stuen, Ballerup bibliotek, Danmark; Jakob Bach Nyborg, ledelse og personale på Ballerup bibliotek, Danmark; Anja Kronborg, Julie Rasmussen og David Qvist fra Digitaliseringsstyrelsen, Danmark; frivillige i Open Street Mapping, Søren Johannessen och Lars Dalgaard från Ballerups kommun, Danmark; medarbejdere, bibliotekarer og deltagere i workshops på biblioteket i Rosengård og Kirseberg, Malmø, Sverige; frivillige ved Enter, og personale ved Oodi-biblioteket og Jakomäki-biblioteket, Helsinki, Finland.

REDAKTØRER

Jörn Christiansson
Justyna Starostka

FORFATTER

Suzan Boztepe
Jörn Christiansson
Amalia de Götzen
Nils Ehrenberg
Erik Grönvall
Turkka Keinonen
Per Linde
Nicola Morelli
Joanna Saad-Sulonen
Alicia Smedberg
Justyna Starostka

