

# Kampen om opmærksomheden

Europarådets erfaringskonference  
DET DIGITALE ÅRTI - fortid, fremtid og genopretning  
17. September 2021

# Mikkel Christoffersen

- Chefkonsulent i Københavns Kommune; Hovedbiblioteket
- Indstationeret til sommeren 2022 i Det Digitale Folkebibliotek
- Chefforhandler og forretningsarkitekt på eReolen
- Den europæiske gruppe af biblioteksmyndigheders e-udlånsekspertgruppe-formand
- Ad snørklede omveje EU TAIEX-ekspert
- Dvs. prøv at finde en større ebogs-nørd!
- ... arbejder også med digital biblioteksudvikling, kompetenceudvikling og markedsføring
- Far til tre smukke terrorøglere
- Har relationer til Europeanævnet





# agenda

- Opmærksomhedsmarkedet
- Hvad man kan gøre overordnet
- Greb

... men først og fremmest Københavns Bibliotekers forhåbentligt inspirerende rejse mod en mere markedsorienteret institution!

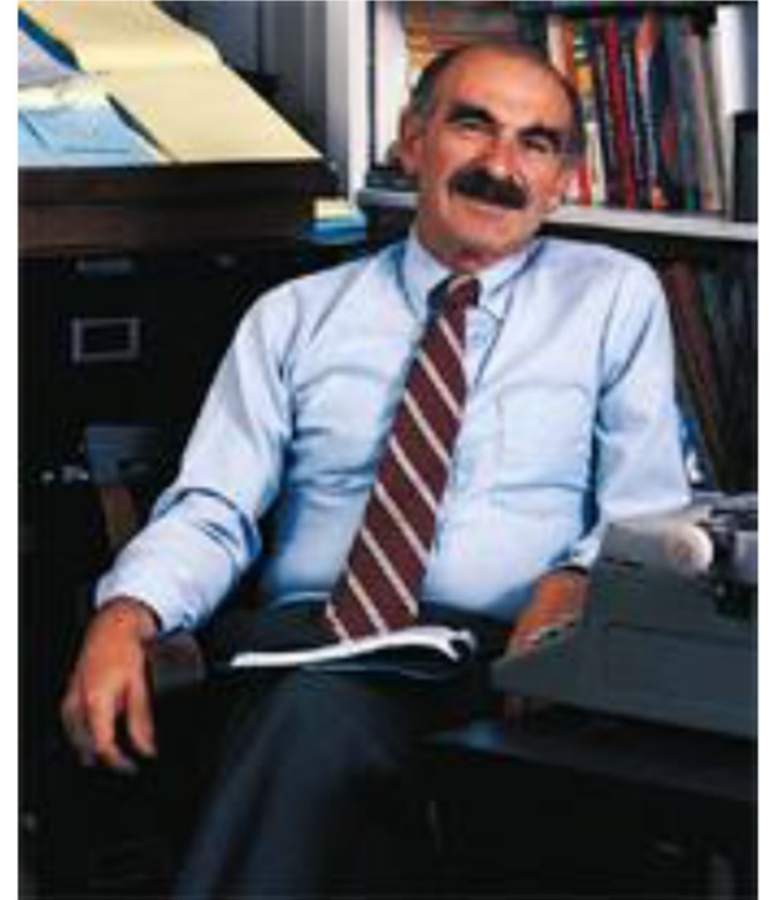
NB: Dette er en helt ny, gennemarbejdet opsummering af et forløb i KKB, der tager fire timer og fylder 120 slides inkl. øvelser



# definition

*Selling tries to get the customer to want what the company has.  
Marketing tries to get the company to have what the customer wants*

Theodore Levitt



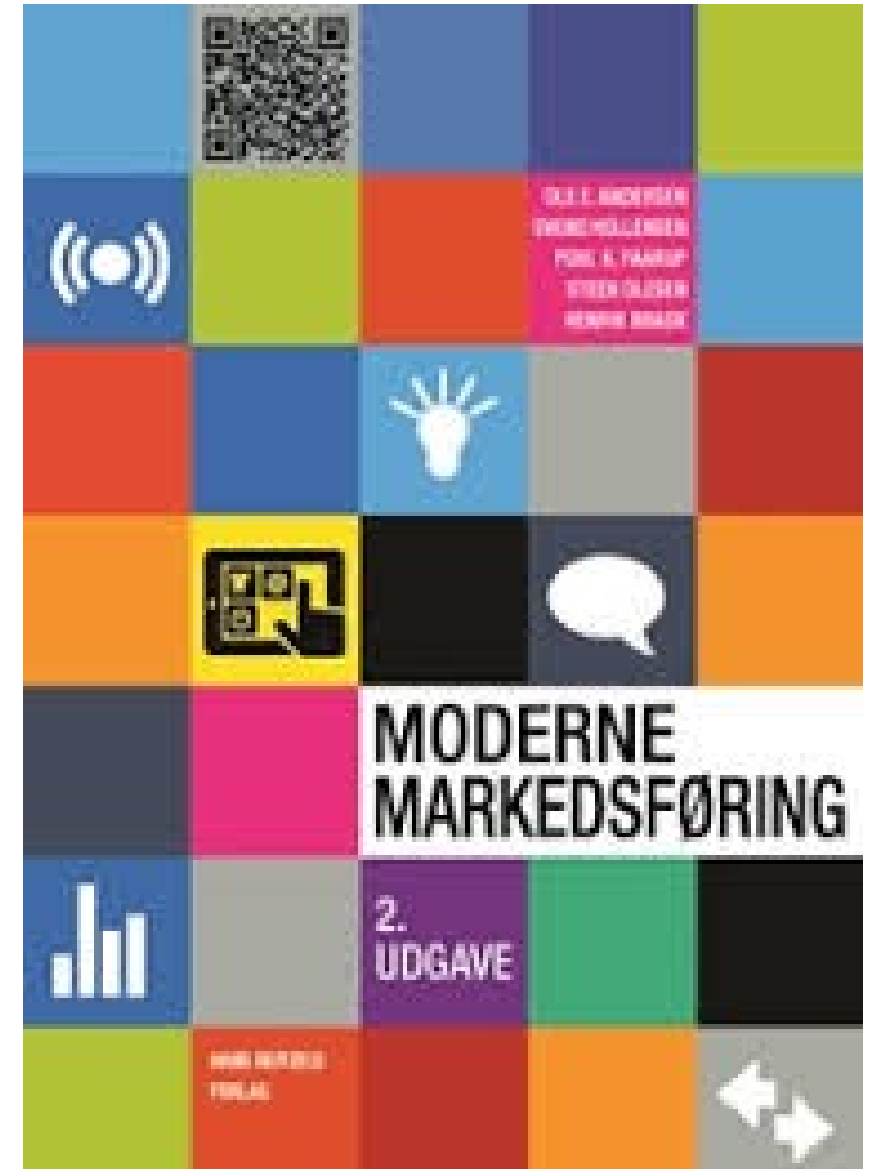


EU-oplysning er et hårdt salg!



# Fra Organisationsfokus Til Brugerfokus

- Organisationen opfattes som evigtgyldig
- Organisationens tilbud opfattes som enestående og manglende brug som udtryk for dumhed og dovenskab hos brugerne
- Der bruges ikke ressourcer på at forstå brugerne
- Der bruges ikke ressourcer på at forstå markedet og konkurrenter
- Markedsføring forstås udelukkende som promovoring



# Den markedsorienterede organisation

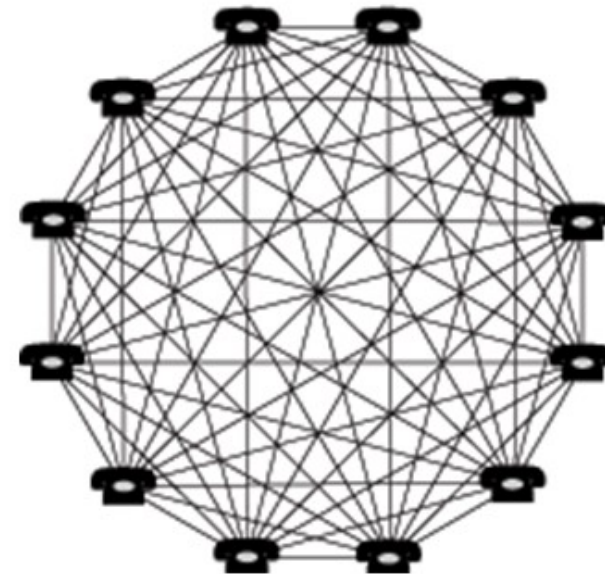
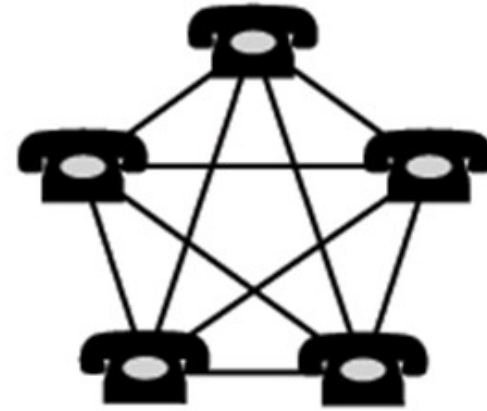
“From a market-oriented perspective, the success of an organization depends on not only its ability to gauge user needs and market competition but also its ability to use that knowledge to provide superior service or develop better products – in short, to deliver superior value to its customers.”

Rie Bojer Kooistra & Jakob Heide Petersen: “Libraries in the book business.” *Public Library Quarterly*. April 2019.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616846.2019.1604040?journalCode=wplq20>

# Opmærksomheds- markedet

- Kampen er om al opmærksomheden mellem alle aktører; det er alle mod alle
- Aktørerne bliver flere og flere, rigere og rigere, men opmærksomheden er den samme – om end af ringere kvalitet
- Opmærksomhed er finit og udelelig
- Aldrig har der været så mange kanaler, og aldrig har det været sværere at få tag i folk
- “Man skal bare ud over rampen ...!” ☹️





# Digitalisering

- Neuroplasticitet er din fjende! Og vores.
- Afhængighedsskabende teknologi
- Allround tristesse

For bibliotekerne:

- Tab af semimonopol på adgang
- Ingen digitale lånerettigheder
- Problemet er for meget information
- I gamle dage var uvidenhed farligt; i dag er forkertvidenhed problemet



# Brexit

 **GoogleTrends** ✓  
@GoogleTrends

"What is the EU?" is the second top UK question on the EU since the [#EURefResults](#) were officially announced

[Oversæt Tweet](#)

**TOP QUESTIONS ON THE EUROPEAN UNION** 

in the UK since Brexit result officially announced

- 1 What does it mean to leave the EU?
- 2 What is the EU?
- 3 Which countries are in the EU?
- 4 What will happen now we've left the EU?
- 5 How many countries are in the EU?

google.com/trends

1.25 PM · 24. jun. 2016 · Twitter Web Client

---

**22,7 t** Retweets   **8.278** Citat-Tweets   **16 t** Likes





Hvor er det fysiske bibliotek på vej hen?





# Skal vi gå all-in digitalt

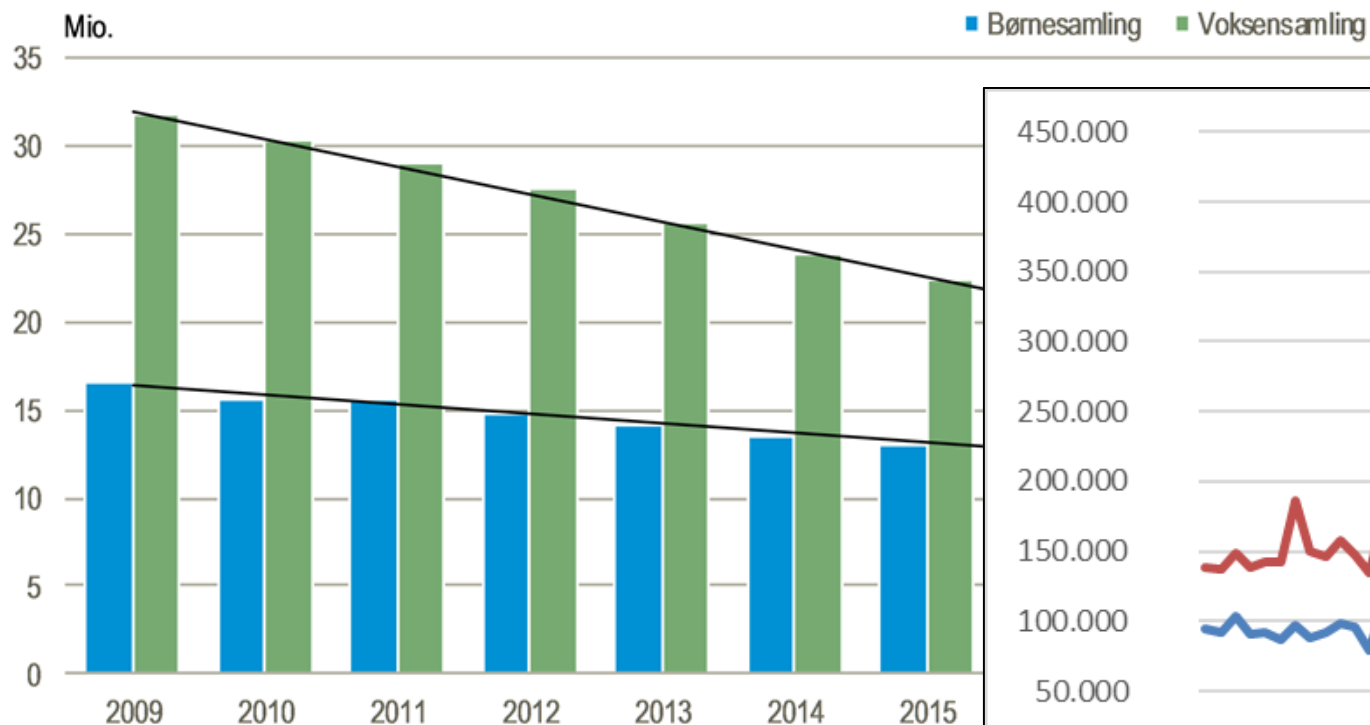


Vi er kun én lille app.  
Er vi alle blot små apps i livets store ipad?

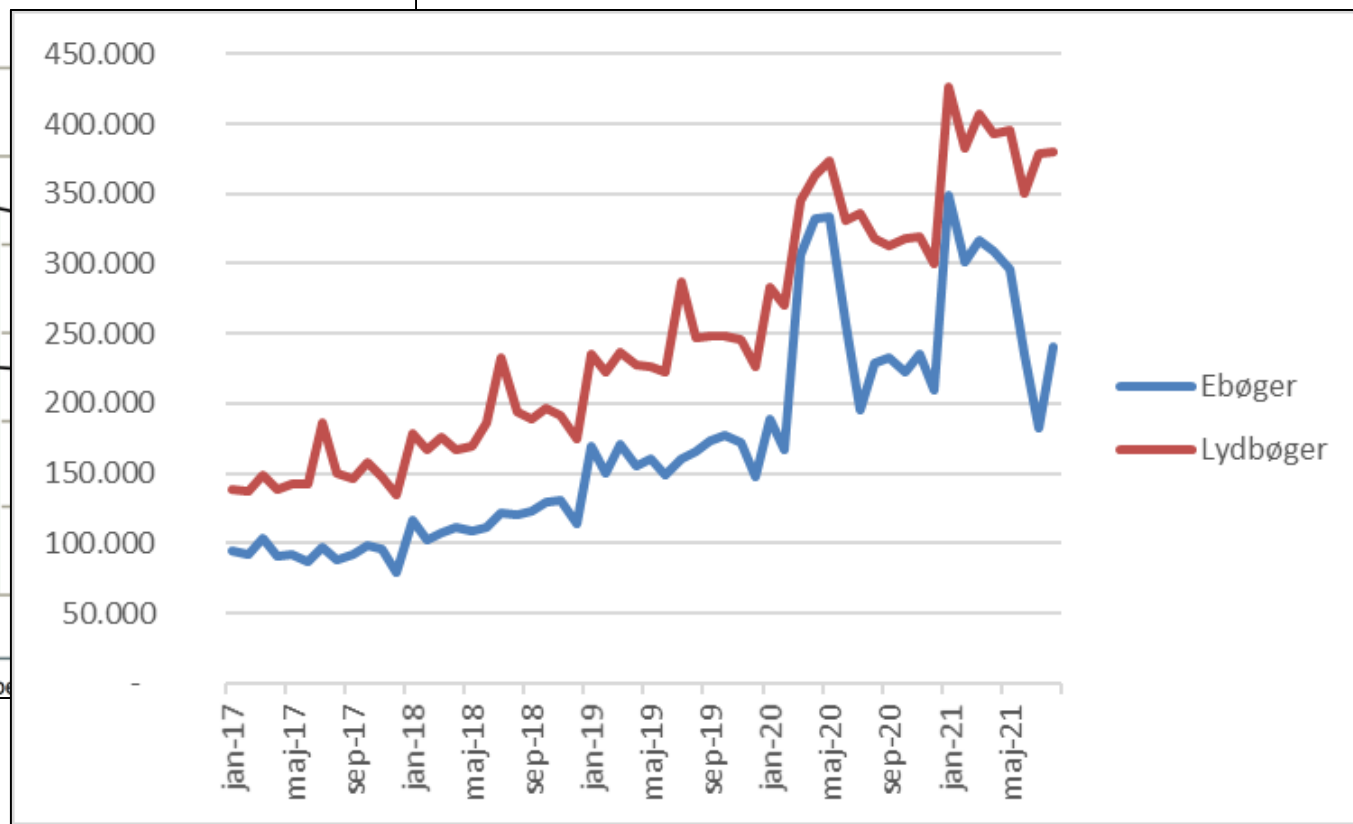


# Fysisk udlån og Ereolen udlån fra 2017 – august 2021

Udlån af fysisk materiale fra 2009 til 2018, fordelt på børne- og voksensamling



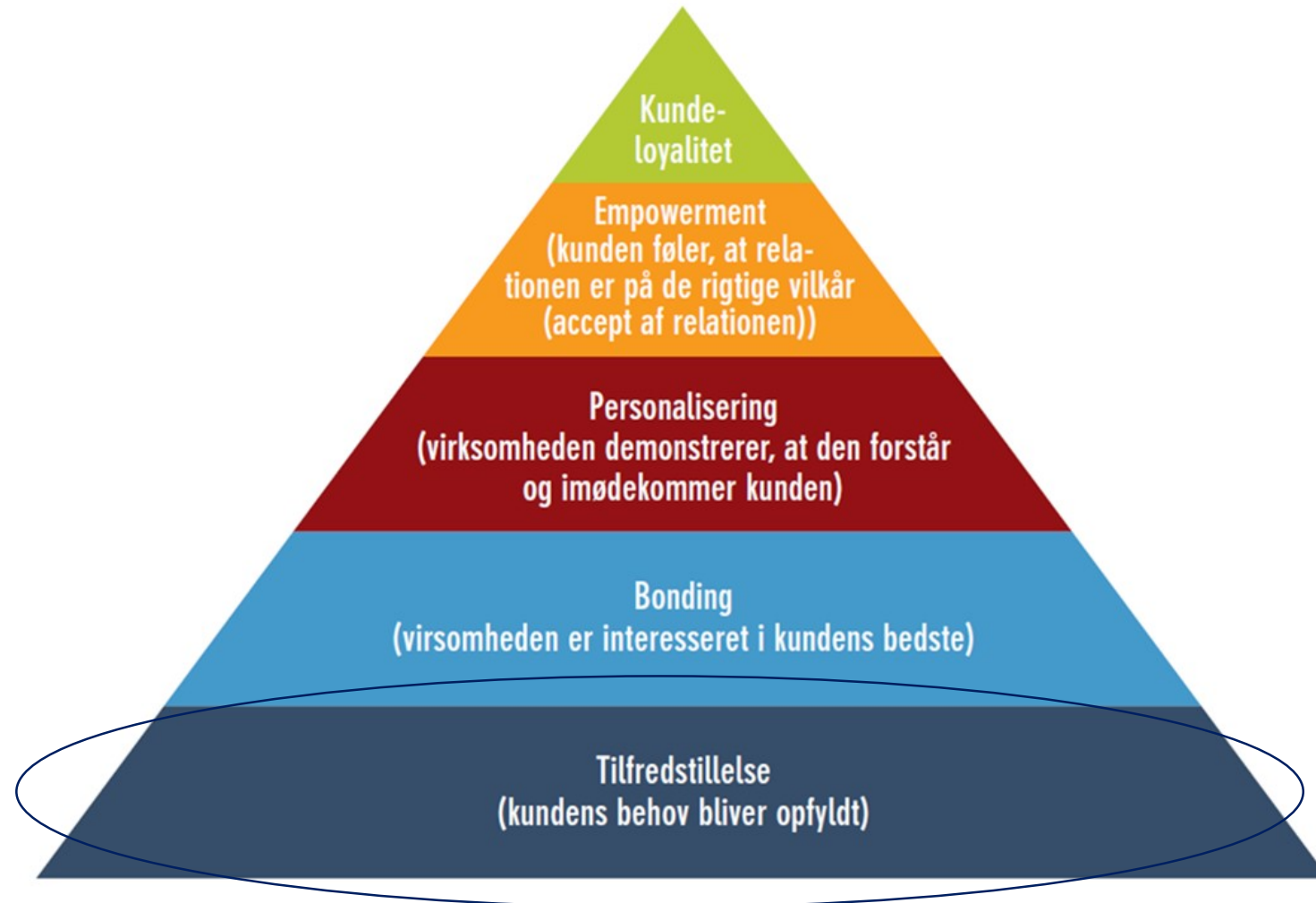
Note: Der mangler udlånstal for 2016 og 2017 på grund af problemer med dataindsamling som be





# Fra transaktion til relation

til ambassadører; Mere om dét senere



**FIGUR 2.2.**  
*Relationsorienteret  
markedsføring.*