

Brugernes bibliotek?

Af Line Frømann, Stine Staunsager Larsen og Sidsel Bech-Petersen

Århus, Roskilde og Herning biblioteker har sammen udformet et website, der skal gøre det lettere for dig som biblioteksansat at dirigere gennem junglen af information om brugerdrevet innovation.

Line Frømann
Bibliotekar
Herning Bibliotekerne
biblfr@herning.dk

Sidsel Bech-Petersen
Bibliotekar og projektkonsulent
Hovedbiblioteket i Århus
sibp@aarhus.dk

Stine Staunsager Larsen
Projekt- og strategiodvikler
Roskilde Bibliotekerne
stinesl@roskildebib.dk

Er brugerdrevet innovation blot et modeord? Er det noget, vi som bibliotekarer efterhånden bare slynger ud for at være med på beatet? Mit svar er nej, det er det ikke. Brugerdrevet innovation er her for at blive, og det er faktisk noget, mange biblioteker helt ubevidst har arbejdet med i mange år.

Brugerne er og bliver bibliotekernes eksistensberettigelse. Og som sådan har vi en forpligtelse til at lytte til vores brugere og sørge for, deres bibliotek er, som de gerne vil have det.

I biblioteksverdenen er det jo et kendt faktum, at det handler om at forny sig. I den forbindelse er det jo fuldstændig oplagt at bruge de brugere, der rent faktisk skal benytte biblioteket, til at være med til at skabe det biblioteksrum, de kunne tænke sig. Det er her, brugerdrevet innovation kommer ind i billedet – der er brugt rigtig mange ord på det, og efterhånden er udtrykket ”brugerdrevet innovation” nok ved at være brugt så mange gange, at det snart mister sin betydning. Men ikke desto mindre er det faktisk, skåret ind til benet, at benytte sig af den mest logiske kilde til succesfuld udvikling: Nemlig de brugere, der skal bruge rummet.

Det er dog vigtigt at holde sig for øje, at man ikke blot benytter sig af brugerdrevet innovation, fordi ”det gør alle de andre også”. Det skal give mening, ellers skal man helt lade være.

En hjælp i informationsjunglen

Århus, Roskilde og Herning biblioteker gik derfor i 2007 sammen om at prøve at skabe et website, som skulle gøre det muligt at navigere rundt i det, der efterhånden er en hel jungle af informationer om og ideer til brugerdrevet innovation – det, der endte som websitet www.brugbrugerne.dk.

Efterhånden er der skrevet så meget om brugerdrevet innovation, at det kan være svært at finde ud af, hvordan man så helt konkret skal implementere det på sin egen arbejdsplads – måske arbejder man på et ressourcetsvagt bibliotek, der ikke har råd til de store udfoldelser, eller måske føler man bare ikke, man har tiden til det. Derfor ville vi gerne prøve at gøre det nemt, og det har vi gjort ved at lave en liste med ”værktøjer” og 22 måder at lave brugerdrevet innovation på. Her er lidt for enhver smag, for eksempel ”Fotosafari”, hvor man udstyrer brugere med engangskameraer og får dem til at tage billeder af det, de kan lide og ikke kan lide på biblioteket. Bagefter tager man en snak med brugerne, hvor de sætter ord på billederne, og vupti, så har man faktisk allerede en rimelig god forestilling om, hvad der fungerer og hvad der ikke fungerer på ens bibliotek. Nemt, hurtigt og billigt! Et andet eksempel er ”Personas”, hvor man så at sige opfinder arketyper af brugere og lader dem udvikle sig, så alle

biblioteksansatte kan følge med i, hvordan det går med den fiktive brugers liv. På den måde kan man eksempelvis blive mere bevidst om, hvilke tiltag man skal igangsætte for at gøre noget for sine primære målgrupper.

Flere forskellige indgangsvinkler

Websitet består overordnet set af tre hovedopdelinger (på websitet illustreret som post-it lapper) Proces, Værktøjer og Roller. Værktøjer er ovenfor blevet beskrevet, men lad os kigge nærmere på Proces og Roller: Man kan sige, at Proces er hvor det hele starter. Her er kort beskrevet, hvilke tanker man bør gøre sig, inden man begynder at inddrage brugerne, og som det bedste af det hele ligger der simpelthen en guide til en proces, hvor man trin for trin kan føre sig selv eller sin organisation igennem en brugerdrevet proces fra forbedrelse til udførelse. Det kan for eksempel være at stille sig selv spørgsmål, om det egentlig giver mening at inddrage brugerne i den givne situation eller om, hvilke brugere det egentlig er, man vil have i tale. Roller handler om, hvilken rolle man som organisation gerne vil have sin bruger til at spille. Det kan være som ”extreme users”, som er folk, der er helt uvidende om organisationens tilbud, og aldrig har været der tidligere. Det kan også være som ”ambassadører/piloter”, som er tilknyttet biblioteket – eventuelt i forhold til et

Det er dog vigtigt at holde sig for øje, at man ikke blot benytter sig af brugerdrevet innovation, fordi ”det gør alle de andre også”. Det skal give mening, ellers skal man helt lade være.

projekt, og som både under projektet kan fungere som drivkraft med deres synsvinkler, og efterfølgende kan fungere som en slags ambassadører for biblioteket.

Behov for et forum

Noget af det, vi i projektgruppen fandt ud af undervejs i forløbet, var også, at der tilsyneladende er brug for et forum for biblioteksansatte, der har med brugerdrevent innovation at gøre. Mange føler, de står alene med det, og ved måske ikke helt, hvor de skal begynde, og hvor mange kræfter de skal lægge i det.

I april 2008 udførte projektgruppen derfor en camp på Hovedbiblioteket i Århus, hvor vi inviterede biblioteker fra hele landet til en dag i den brugerdrevne innovations tegn. Der var forskellige oplæg dagen igennem med forskellige tilgangsvinkler til emnet; der blev talt om alt lige fra LEGO Mindstorms til Personas fra Roskilde Bibliotekerne.

Udover oplæggene sluttede vi dagen af med et "village square", som blev lavet i samarbejde med konsulentgruppen Strong Bright Hearts fra Århus – her fik folk lov at komme frem med deres helt egne ideer eller overvejelser omkring brugerdrevet innovation, og de forskellige forslag blev derefter diskuteret i grupper. Med "de to fødders princip", nemlig at når man ikke følte passionen for at diskutere et emne længere, bevægede man sig simpelthen videre til en anden gruppe. Det var en stor succes, som udover idegenerering faktisk også gjorde, at folk begyndte at danne netværk på tværs af landet.

Alt i alt er det derfor tydeligt, at det kunne være rigtig godt med et forum for biblioteksansatte, hvor de simpelthen har mulighed for at diskutere alle disse ideer og tanker med hinanden – også på længere sigt. Samtidig undgår man også på den måde at opfinde den dybe tallerken flere gange, idet det på den måde kan gøres lettere at følge med i, hvad der sker rundt om på andre af landets biblioteker.

Brugerdrevet innovation er et modeord – men det er samtidig en vigtig faktor i enhver biblioteksansats hverdag. For hvis ikke vi har biblioteket for brugernes skyld, hvor er vi så henne?

Websitet brugbrugerne.dk

Er stedet for dig, som er biblioteksansat, og som gerne vil bruge dine brugere på den ene eller den anden måde til at gøre dit bibliotek bedre.

Websitet består både af overskuelig information om, hvad det egentlig vil sige at bruge brugerdrevet innovation, og masser af gode ideer til, hvordan du kan implementere det på netop dit bibliotek – det være sig stort eller småt.



Strategien og handlingsplan "Brug brugere i biblioteket" er et af resultaterne af projektet "Brugerdreven innovation som udviklingskraft" – et projekt kørt af bibliotekerne i Herning, Århus og Roskilde med støtte fra Overbygningspuljen ved Styrelsen for Bibliotek og Medier.

Hvis du vil vide mere Kontakt projektleder **Line Frømann** Herning Bibliotekerne.



Body Storming er en af de anderledes ideer, der bliver beskrevet på www.brugbrugerne.dk



Til workshops udvikler man typisk produktet/service sammen med brugerne.



"Village square" på campen i Århus, hvor alle deltagerne fik lov at bringe deres egne ideer eller tanker på banen

Brug brugerne i biblioteket

Sag Om Brugerdrøven Innovation Om projektet Kontakt Hent strategier Læs mere

PROCES

VÆRKTØJER

ROLLER

Brugbrugerne er ...

... et værktøj for biblioteker, der ønsker at arbejde med brugerdrøvet innovation. De brugerdrøve værktøjer kan bruges til at udvikle bedre og mere præcise services og tilbud med brugernes behov i centrum. Udover værktøjerne kan du også finde beskrivelser af processen og de nye roller, der opstår i et brugerinddragelsesforløb.

Under de enkelte beskrivelser finder du links og referencer til yderligere læsning

Copyright: Brug brugerne i biblioteket