

Reach Out! – og brug brugerne

Af Jakob Nedergaard Mortensen

Kulturministeriet udgav i efteråret 2008 inspirationskataloget "Reach out! Inspiration til brugerinddragelse og innovation i kulturens verden". Kataloget på over 100 sider rummer 29 konkrete eksempler på, hvordan kulturinstitutioner og kunstnere har arbejdet med at inddrage brugere på nye måder. Bibliotekerne er også med.

Jakob Nedergaard Mortensen
Konsulent
DEFF-Sekretariatet
jnm@bibliotekogmedier.dk



Alle kulturinstitutioner er i dag meget optaget af at tiltrække nye brugergrupper, særligt børn og unge. Dette gælder også for Kulturministeriet. Samtidig skaber oplevelsesøkonomien nye udfordringer for kulturinstitutionerne. Hvordan appellerer kulturlivet til det brede publikum? Hvordan skaber vi oplevelser, som publikum vil betale for? Et svar kunne være, at det professionelle kulturliv må tage samspillet og dialogen med brugerne alvorligt.

Hvorfor inddrage brugerne?

Som bekendt, står de fleste kulturinstitutioner over for den udfordring, at de skal fastholde deres kernebrugere. Samtidig skal de kunne forny sig og være opsøgende i forhold til dem, der ikke anvender kulturtilbuddene. Kodeordene kan her være inddragelse og medbestemmelse. Koncertgængere, teater- og biografpublikum, museums-gæster samt biblioteksbrugere er i dag ikke længere kun passive modtagere. De er i stigende grad selv aktive og medproducerende. Brugere kan inddrages i udviklingen af kulturens produkter – ikke mindst for at kvalitetssikre dem.

Det er altså et krav fra mange af fremtidens brugere, at de kan være deltagende og medskabende i processen. I en bibliotekskontekst kan man sige, at man i stadig højere grad bevæger sig væk fra det passive "låner"-begreb i retning mod det mere aktive og involverende "bruger"-begreb.

At det er væsentligt at involvere brugerne i innovationsprocessen og i udviklingen af kulturtilbud, er en pointe, Kulturministeriet har taget til efterretning. Inspirationskataloget understreger med sine 29 cases, at et bredt udsnit af kulturlivet faktisk arbejder med brugerdreven innovation og -inddragelse. Så forskellige kulturgrene som musik, teater, billedkunst, litteratur, film, medier, museer, idræt, arkitektur, design og ikke mindst tre bibliotekseksempler indgår i kataloget. Derfor

er kataloget også tænkt som bred inspiration til hele kulturlivet. Med baggrund i erfaringer fra andre kulturinstitutioner kan det inspirere til helt nye arbejdsformer og -metoder inden for egen kultur – her tænkes ikke mindst på såvel forsknings- som folkebiblioteker.

Baggrunden for Reach Out! projektet

Et af formålene med inspirationskataloget har været at vise, hvordan umiddelbart forskellige kulturinstitutioner og -aktører har opsøgt nye brugere og skabt nye former for oplevelser for disse. Dette, ved at inddrage og/eller indsamle viden om brugerne. Således sætter kataloget fokus på såvel muligheder som begrænsninger for brugerinddragelse og brugerdreven innovation i kulturens verden. Sagt på en anden måde: brugerdreven udvikling er godt, men ikke nødvendigvis løsningen på alle livets udfordringer.

Den tværgående projektgruppe, som står bag idékataloget, var sammensat af repræsentanter fra Kulturministeriet samt fra Kulturarvsstyrelsen, Kunststyrelsen og fra Styrelsen for Bibliotek og Medier – med undertegnede som repræsentant for sidstnævnte. På den måde har man forsøgt at sikre sig så aktuelle og vedkommende best case scenarier, som muligt, fra de forskellige kulturelle "verdener".

Nye medier – nye muligheder

Udviklingen af de digitale medier har også givet en ny palet for kulturinstitutionerne at udfolde sig på og har ændret relationen til brugerne. Meget af kontakten med brugerne foregår jo nu over nettet. Det ses fx ved online billetsalg, køb af bøger og musik, rock koncerter i Second Life samt ved boglån og informationssøgning.

Samtidig med den teknologiske udvikling og den mere aktive bruger, er kunstnerne som sådan samt udviklere på biblioteksområdet også

begyndt at arbejde tværmedielt og i langt mere åbne processer. Det giver disse aktører helt nye muligheder for at benytte og facilitere interaktionen med brugerne i en kunstnerisk eller faglig udviklingsproces. Det afspejles også i de tre udvalgte bibliotekscases i inspirationskataloget:

- "Brugernes Bibliotek", Roskilde Bibliotekerne m.fl.
- "Det hybride bibliotek", Statsbiblioteket
- "Udvikling af fremtidens bibliotek – sammen med brugerne", Hovedbiblioteket i Århus.

Lyt, lær og involver

Mange biblioteker er allerede i front, når det gælder brugerinddragelse og indsamling af viden om brugerne. Men endnu flere har stadig brug for at vide mere om de uopdagede muligheder. En nem og umiddelbart gratis løsning er at blive inspireret af andres succeser. Kataloget er et forsøg på at levere den inspiration.

Eksemplerne i kataloget er også tænkt som inspiration til at stille nye typer af spørgsmål til brugerne – og til at nytænke måder at spørge på. Og det uanset om målsætningen er at tiltrække nye brugergrupper, udvikle kvaliteten af sit kulturfaglige produkt (udvikling af bibliotekskonceptet fx), eller om det er med henblik på at udnytte det oplevelsesøkonomiske potentiale.

Den næste store udfordring for kunstnere såvel som professionelle fagfolk er så, at brugerne på en anden måde end tidligere er kommet tæt på og har indflydelse på beslutningerne. Tidligere var dette eksklusivt forbeholdt kunstnere og fagfolk. Kan vi komme på forkant med udviklingen og tænke innovativt, kan kulturtilbuddene både bevares, gøres relevante og tiltrække nye brugergrupper. Dette gælder også for bibliotekerne. Inspirationskataloget kan læses på Kulturministeriets hjemmeside: www.kum.dk/graphics/kum/Netpub/Reach%20Out/Reach_Out/index.htm