

Brugere i et helt nyt lys

Biblioteker skal fortsat være rammen om aktiviteter, som er relevante og efterspurgt. Det kræver dog, at bibliotekerne kommer endnu tættere på brugerne. DEFF-projektet Brugerkaravanen anviser konkrete tilgange og metoder, som vil hjælpe bibliotekerne til mere indsigt – og dermed give dem værktøj til at handle.

Af Karen Harbo, ASB Bibliotek, har@asb.dk og Christina Vega Pedersen, Mødet med Brugere / DEFF, christina_vega@hotmail.com

Hvad skal vi bruge bibliotekerne til?

”Den teknologiske udvikling presser biblioteket som aldrig før. I løbet af de sidste ti år er den mængde data, der kan ligge på en chip, blevet fordoblet hver 13. måned. Og fortsætter den udvikling og det tyder alt på, at den gør vil alt, hvad der nogensinde er blevet udgivet af musik, film, tekst, billeder og lyd, være tilgængeligt på det, der svarer til en iPod. Og hvad er det så lige vi skal bruge bibliotekerne og bibliotekarer til?”

Med dette provokatoriske spørgsmål satte Ulrik Haagerup, nyhedschef i DR, fokus på bibliotekers udviklingspotentiale og eksistensberettigelse som værdi- og meningsfulde samfundsinstitutioner i 2010. Han stillede spørgsmålet i biblioteksbranchen allerede i 2007, og han gentog det i et skarpt skåret oplæg på temadagen med fokus på brugerlogik, arrangeret af DEFF-projektet Brugerkaravanen i maj måned i år.

Hvorfor bekymre sig om mødet med bibliotekernes brugere – er de ikke bare selvsikre kunder i biblioteksbutikkerne? Er biblioteksinstitutionen ikke solidt forankret i de danske uddannelses-, lærings- og forskningsmiljøer og derfor slet ikke til at komme udenom?

Dertil svarer vi nej – og jo!

Bekymring er ikke nødvendigvis en god drivkraft, men opmærksomhed på forandring i en kompleks omverden er vital for overlevelse. Mødet med bibliotekers brugere skal tænkes fremadrettet og modsvare de kontekster, som brugerne befinder sig i – ikke alene når de bevæger sig ind i bibliotekers fysiske og virtuelle sfærer, men også når de ikke gør. Til at tænke systematisk nyt om mødet mellem bibliotek og bruger har Brugerkaravanen anvendt uortodokse tilgange og metoder.

Forandring og tværfaglighed

Det er ikke første gang bibliotekerne undersøger udviklingspotentialet ved at trække på inspiration og metoder fra andre fag og brancher. Brugerkaravanen satte imidlertid fokus på brugernes logik, samt deres brug og ikke-brug af biblioteket. Via antropologiske metoder som deltagerobservation og interviews blev

bibliotekers brugere studeret som de ’eksotiske indfødte’ i og udenfor bibliotekskonteksten.

Antropologiske studier af en kendt kultur, ’hjemmestudier’, rummer risikoen for at man ikke sætter spørgsmålstegn ved, eller undres over, det man ser som kulturelle åbenlysheder. Denne ’hjemmeblindhed’ blev imødegået med studiet af brugere udenfor bibliotekskonteksten. Ved at studere brugere af biblioteket udenfor den kendte kontekst, biblioteket, bliver de set med nye øjne, som f.eks. forsker, studerende, cyklist, far, musik- og madelsker. Herved tager metoderne afsæt i studiet af brugeres hele hverdag. Ved at forstå hvor meget, hvor lidt eller hvordan biblioteket er en del af brugerens hverdag, tager vi det første skridt imod at vende bibliotekslogikken til en brugerlogik.

Fra indsigt til handling

På sitet www.brugerkaravanen.dk skriver Thomas Vibjerg Hansen, hvordan han med et team bestående af kollegaer fra Aalborg Universitetsbibliotek ”i små grupper af 3 eller 4 personer drog ud til forskellige steder for at observere og lave voxpop om god service. Min lille gruppe besøgte Haraldslund, som er et bibliotek og en svømmehal, Bilkas kundeinformation og Ikeas selvbetjenings-betalingsautomater.” Gennem disse feltstudier blev der skabt et bredere indblik i brugernes hverdag og hermed et bredere indblik i deres ønsker og behov. Denne case er et eksempel på, hvordan teamet måtte møde brugere og ikke-brugere af biblioteket udenfor bibliotekskonteksten for herved at få indblik deres brugerlogik. Med andre ord hvilken rolle biblioteket har/ikke har i deres liv, og hvilke ønsker og behov der kan læses ud af dette.

Hvilken type viden giver dette? På sitet www.brugerkaravanen.dk skriver Tina Pipa, hvordan et sådan feltstudie, under Brugerkaravanen, gav indblik i hvordan ”de internationale studerende vi så cyklede, cyklede, cyklede. Nogle laver studie(livs)base der, hvor cykelforholdene er bedst. De er fattige og presset på tid.” Ved indgangen til Det Samfundsvidenskabelige Fakultetsbibliotek på Københavns Universitet ses nu en cykelpumpe brugere frit kan benytte. Hermed ikke sagt, at pumpen alene er løsningen på et bibliotek med afsæt i brugernes behov. I sin simple funktion kan

den ses som billede på, hvorvidt fremtidens bibliotek skal rumme andet end, i bibliotekers egen optik, 'hardcore' kernebiblioteksfaglig service. Skal fremtidens bibliotek rumme et cykelværksted? Skal biblioteket indgå samarbejde med den lokale cykelsmed? Eller er det helt andre samarbejdspartnere som dagplejen, fitnesscentret, den sunde fastfoodkæde, banken eller studievejledningen, der skal bidrage til at fremtidens bibliotek møder brugernes behov.

I det foregående har de to cases illustreret, hvordan biblioteks- og informationsvidenskaben kan bruge den antropologiske metode, den kvalitative tilgang, til at studere sine 'indfødtes' logik og vaner i felten. Brugernes logik og vaner i og udenfor biblioteket.

Ved at studere brugere udenfor biblioteket skabes der indsigt i, hvordan biblioteket kan forbedre sine nuværende services. Set i lyset af den teknologiske udvikling ændres bibliotekets vilkår for formidling af information og viden. Det rejser spørgsmål som: Hvad kan sikre og legitimere bibliotekets eksistens i fremtiden? Hvilke af brugernes ukendte ønsker og behov kan biblioteket møde ved at udvide eller ændre sit fagfelt?

På Brugerkaravanens temadag satte Ulrik Haagerup fokus på, hvordan brugere i fremtiden vil søge det han formulerede som knappe goder: Originalitet, omtanke, omsorg, tillid og tid. Med afsæt i disse fem goder argumenterede han for, at virksomheder med fordel kan møde kunder eller brugere med goder de mangler i deres hverdag. Kan vi set i lyset af dette finde ligheder med behovet en cykelpumpe dækker? Bringer det brugerne tættere på biblioteket ved at spare tid, vise omtanke og være originalt?

Hvorvidt Haagerups knappe goder altid vil rumme svaret på brugeres ønsker og behov må diskuteres efter undersøgelser af lokale brugeres ønsker og behov. Brugere skal ses i et nyt lys, uden forudindtagelser og i nye kontekster for at få indblik i, hvordan biblioteket kan blive en større del af deres liv og hverdag.

Transformation

"Without changing our pattern of thought, we will not be able to solve the problems we create with our current pattern of thought." Albert Einstein.


Med afsæt i Einsteins teori, bragt på banen af Ulrik Haagerup, kan vi – i al ydmyghed – se initiativer som de to nævnte cases, hvor brugere og ikke-brugeres ønsker og behov undersøges udenfor biblioteket, som en ændring i tankegangen omkring bibliotekets opgaver. Ved at se på brugernes hele hverdag, er denne mere holistiske tilgang med til at rejse spørgsmålet om, hvordan og hvor meget biblioteket skal ændres. Vil fremtidens biblioteker gøre op med biblioteker, som vi kender dem i dag?

Brugerkaravanen har anvist konkrete tilgange og metoder, som fremadrettet vil sætte biblioteker i stand til at se deres brugere i et nyt lys. At anskue brugeren som et helt menneske med behov, som ikke er skarpt adskilte, men i virkeligheden indbyrdes rela-



Internationale studerende cykler og laver studiebase, hvor cykelforholdene er bedst.

terede, er væsentligt forskellig fra den måde, hvorpå biblioteker ellers har set på sine brugere. Sammenhængskraft er et vigtigt og meningsgivende element, og indsigter i brugerens egen opfattelse af sin hele hverdag kan bidrage til radikal udvikling af bibliotekers måde at skrue sine services sammen på. Erkendelsen af, at brugerindsigt ikke er ensbetydende med brugernes egen fortolkning, er imidlertid vigtig. Det brugerdrevene synspunkt er i denne sammenhæng erstattet af det brugercentrerede synspunkt, og levner således også plads til bibliotekernes fortolkning af undersøgelser og feltarbejde. Således udfordret eksisterer altså nu en reel mulighed for at sætte en transformation af bibliotekers brugeropfattelser og tankesæt i gang. De første spor af nytænkning aftegner sig, som de omtalte cases bevidner, allerede i bibliotekerne.

Det er vores håb, at fremtidens biblioteker vil danne ramme om aktiviteter, der møder hidtil uafdækkede behov hos brugere af biblioteker. Måske er det en vigtig del af løsningen, at biblioteket indgår relevante men også utraditionelle partnerskaber og netværkssamarbejder. Det vil kunne danne ramme om et fysisk og virtuelt rum, der tilbyder biblioteksservices, som tager afsæt i kommunikation, læring og viden – målrettet brugeren i egen- skab af forsker, studerende, cyklist, far, musik- og madelsker. 

Læs om DEFF-projektet Brugerkaravanen her: www.brugerkaravanen.dk