

INNOVATIONSAGENTER PÅ BRUGERMISSION

Nej, ovenstående er ikke titlen på en ny James Bond-film, men en beskrivelse af en række kompetenceudviklende aktiviteter på VIA Bibliotekerne, som tager udgangspunkt i det innovative og det eksperimenterende. Et af målene med forløbet er i højere grad at inddrage brugerne i udviklingen af bibliotekerne.

AF ANJA TOFT INGWERSEN, ATI@VIAUC.DK, OG CHARLOTTE GREVE, CHGR@VIAUC.DK, VIA BIBLIOTEKERNE

Der var stille på gangene den fredag eftermiddag i januar på Lærerruddannelsen i Aarhus. Vi gik rundt og stillede borde og stole op, delte chips og slik ud på tallerkener, tændte stearinlys og ventede spændt. En efter en dukkede søgende studerende efterhånden op og spurgte: "Er det her, der er LibraryStorm?". En halv time senere var bordene fyldt med tegninger, og 20 studerendes stemmer fyldte rummet.

Vi havde inviteret de studerende til at give deres ideer til det nye bibliotek på Ceres-grunden i centrum af Aarhus. Tre animatorer fra Animationsværkstedet i Viborg fungerede som proceskonsulenter. Vi havde egentlig tænkt os, at vi skulle drikke kaffe og arbejde i et andet lokale, men snart kom en forpustet studerende ind til os og spurgte, om vi var ledere, for hvis vi var, skulle vi skynde os ind til workshoppen, for der kom "vildt mange ideer" på bordet. To timer senere gik vi derfra, høje af stemningen og engagementet og med bunker af tegninger under armene.

Udvikling via eksperimenter

En måned tidligere var vores ansøgning til Statens Center for Kompetenceudvikling blevet imødekommet. I alt var vi 9-10 biblioteksansatte fra VIA Bibliotekerne, der fik mulighed for at deltage i et kompetenceudviklingsforløb, der skulle klæde os på som "innovationsagenter", så vi kunne stå i spidsen for en række udviklingsprojekter med brugerne i centrum. Siden da har aktivitetsniveauet været højt.

I 2011 blev der på VIA Bibliotekerne udviklet en kompetenceudviklingsstrategi, hvori det hedder, at "VIA Bibliotekerne sætter fokus på brugerne". Blandt andet står det skrevet i strategien, at "Bibliotekerne udvikler sine ydelser i innovative fællesskaber med brugere", og "Bibliotekerne indgår i åbne, flerfaglige samarbejder med nysgerrighed over for forskellighed". Desuden er det et strategisk princip, at kompetenceudviklingen skal bygge på "en eksperimenterende tilgang".

Hovedprincipperne for innovationsagentforløbet var da også, at der blev stillet fire krav til igangsatte handlinger:

- De skal være brugerdrevne/brugerrettede.
- De skal udspringe af et konkret og allerede eksisterende behov for en forandring/udvikling.
- De skal være handlingsorienterede.
- De skal være eksperimenterende.

Formålene med innovationsforløbet er 1) at udvikle, afprøve og implementere værktøjer til inddragelse af brugere, 2) at opnå viden om brugerne af bibliotekerne og 3) at øge bibliotekernes kapacitet til at eksperimenterere.

"Der skal ruskes op i os"

Et centralt element i forløbet er, at ni innovationsagenter gennemfører et uddannelsesforløb hos konsulenthuset Udviklingskonsulenterne. Uddannelsen er et aktionslæringsforløb, der består af fem kursusgange i blandt andet procesledelse og prototypeudvikling. Mellem hver kursusgang får innovationsagenterne til opgave at afprøve teorierne i praksis. Agenterne arbejder sammen i grupper fordelt på følgende fire projekter:

- Indretning af det kommende Campus Aarhus C
- Formidling af e-ressourcer
- Understøttelse af forsknings- og udviklingsarbejde i VIA
- Brug af biblioteket i Campus Randers

En af innovationsagenterne hedder Tine Bech. Hun er bibliotekar på Socialrådgiveruddannelsen i Aarhus. Efter første kursusdag drøftede hun og kollegerne, hvilket projekt de ønskede at gå i gang med.

"Meningen er, at vi skal inddrage brugerne i udviklingen af bibliotekerne. Som personale har vi vores egen biblioteksfaglige tilgang, og måske har vi nogle blinde pletter. Derfor ønsker vi at få indsigt i, hvordan vores brugere – studerende og ansatte – ønsker, at bibliotekerne skal fungere. Måske vil vi skaffe os mere sikker viden om, hvad brugerne egentlig anvender biblioteket til," fortæller Tine Bech.

Projektet kræver, at bibliotekspersonalet har en åben og lyttende tilgang til brugerne. Tine Bech formulerer det med følgende ord: "Der skal ruskes op i os".

”Når vi spørger vores brugere, vil de selvfølgelig have en forventning om, at vi tager deres tilbagemeldinger alvorligt. Det betyder ikke nødvendigvis, at vi kan sige ja til alle ønsker – blandt andet har vi jo økonomiske begrænsninger. Men vi skal kunne give gode begrundelser, hvis brugerønskerne ikke kan imødekommes,” siger Tine Bech.

Om at få fat på en bruger

Hvad skal der så til for at vække de studerendes og underviserens interesse for at deltage? Det har vist sig at være sværere, end vi troede. I LibraryStorm var vi klar over, at fredag eftermiddag i begyndelsen af januar nok ikke var det bedste tidspunkt i verden, så vi vidste godt, at vi satsede stort. En lille gruppe satte sig sammen med fire studerende og udspurgte dem om, hvad der kunne overbevise dem til at deltage i en workshop.

Med de studerendes svar i hånden udarbejdede vi nogle postkort, og workshoppen fik navnet ”LibraryStorm”. Men på trods af, at vi dagligt lagde postkort på borde og gulve i kantinen og andre steder, hvor de studerende ikke kunne undgå at se dem, fik vi ikke et eneste tilsagn om deltagelse.

Så da julen nærmede sig, var gode råd dyre. Næste skridt var at sende en mail ud til alle studerende med udlovning af et gavekort på 300 kr. for at deltage. Det gav pote! Pludselig havde vi 20 tilmeldinger, og vi var klar til at gå i gang. Da workshoppen var slut, var der flere, der sagde, at de gerne var kommet selv om de ikke fik noget for det. Og de ville meget gerne deltage en anden gang.

Den mest effektive rekrutteringsmetode har vist sig at være at udnytte den tid, der allerede er afsat til undervisning i for eksempel informationssøgning eller andre møder, hvor brugerne er lige ved hånden. En anden metode er at arrangere frokostmøder med betalt frokost. En tredje er at tage fat i de såkaldte ’lead users’: Hvem er det, der alligevel altid kommer med gode ideer til biblioteket og bruger biblioteket optimalt? En god metode er også at forsøge at få fat på ’kaospiloterne’ blandt de studerende – altså dem, der selv tager initiativ til at trække andre med.

Flytte egne grænser

Innovationsagentforløbet har nu været i gang siden januar, og det har kostet blod, sved og tårer for de fleste. For mange er det grænseoverskridende at bede om de studerendes tid og lede processer, som ikke har et fastlagt mål og et kendt resultat. Og for mange er det vanskeligt at tage ejerskab for en proces og føre den helt til døren – ligesom det er vanskeligt for lederne at lade ni medarbejdere sætte processer i gang, hvor resultatet og ressourceforbruget ikke kan forudses præcist.

”Udfordringen for mig er ikke at have totalt styr på proces, metode og udfald. Bliver det et flop? Man udstiller sig selv og sætter en selv lidt på spil, når man er i front til sådan en workshop, der både involverer studerende og underviserkollegerne i Campus,” siger Gitte Hansen fra biblioteket på Campus Randers.

En anden fremhæver, at noget af det vigtigste, som hun har fået ud af forløbet hidtil, er, at hun har skullet skubbe til egne grænser. Og den konklusion er hun



tilsyneladende ikke ene om – forleden lød det nærmest i kor fra deltagerne i forløbet: ”Det handler om at turde!”

Fra stjernes kud til mælkevej

Nu er vi godt i gang med at turde, men hvad nu? En af de store udfordringer i et forløb som dette er altid at bære erfaringerne med sig ind i fremtidig praksis. Og hvordan får man det bredt ud i en stor organisation, der har mange andre opgaver. Skismaet er velkendt: Det handler om drift versus udvikling.

I foråret 2014 skal agenterne ud og bruge deres kompetencer i forbindelse med en nyetableret teamorganisering. VIA har centraliseret en række driftsopgaver, der fremover skal løses i mindre teams. Det åbner muligheden for nytænkning af arbejdsgange, og det er en oplagt chance til at skabe synergi mellem drift og udvikling. Dette arbejde skal understøttes af en ny fase i forløbet, som startes op 2014, hvor overskriften bliver ”Innovativ hverdagsvurdering”. Skibet bygges stadig, mens vi sejler ... ●