

Indspark fra DFFU

Vinterinternat:

Relationer der rykker

DFFU Vinterinternat 2026 bød på inspirerende oplæg og workshops, der satte gang i refleksioner om bibliotekets rolle, relationen til brugerne og vores måde at møde studerende på. Særligt to oplæg satte tankerne i gang hos os, og dem fortæller vi om her

□ **Cecilie Edvardsen, Kerstin Weisdorf, Lærke B. Gade og Susan Yeoman Stanley,**
VIA Bibliotek, VIA University College

What I've Learned from Listening: Stories, Tools, etc.

- Ved Joel McGeorge, Visitor Experience and Engagement Manager, Wellcome Collection, London, torsdag den 26. februar

Joel McGeorge tog i sit oplæg udgangspunkt i, at biblioteksbrugere først og fremmest er mennesker med både praktiske og følelsesmæssige behov. Ud over de funktionelle behov kan det også dreje sig om for eksempel at blive set, forstået eller føle sig tryk i rummet. Når sådanne behov ikke bliver mødt, kan der opstå følelser som frustration, vrede eller usikkerhed. Pointen var, at mange reaktioner fra brugere kan forstås som et resultat af, at nogle behov ikke er blevet mødt i en given situation.

Et centralt begreb i oplægget var empati. Empati handler ikke nødvendigvis om selv at føle det samme som den anden, men om at forsøge at forstå den andens oplevelse. Et enkelt spørgsmål kan være et godt udgangspunkt: *"What is this like for you?"*

Samtidig understregede McGeorge, at empati ofte bør komme før problemløsning. Først når man har forstået situationen fra brugerens

perspektiv, giver det mening at skabe klarhed om problemet og om, hvem der kan handle på det.

Samtalens kraft blev også fremhævet – vi bør tale meget mere med brugerne; det er sådan, vi kan blive klogere på dem. I forlængelse heraf påpegede McGeorge, at ligesom empati er et af de mest effektive redskaber til at skabe gode relationer, er tydelighed og transparens også tillidsskabende.

Gennem forskellige øvelser tydeliggjorde McGeorge vigtigheden af relationsarbejdet, og hvordan denne viden kan bringes i spil i UX-arbejdet. Det kan blandt andet ske ved at undersøge brugernes oplevelser gennem undersøgelser, analysere data for at identificere problemer og behov, generere idéer til løsninger og efterfølgende udvikle og afprøve prototyper på konkrete handlinger og løsningsforslag.

Oplægget lagde dermed et tydeligt spor for resten af dagen: Hvordan kan vi i praksis arbejde mere systematisk med at forstå brugernes behov og omsætte indsigterne til konkrete forbedringer i biblioteket?

Studerende med særlige udfordringer

- Oplæg og workshop ved SUMH (Sammenlutningen af Unge med Handicap), fredag den 27. februar

Hvor torsdagen satte fokus på relationer og brugerforståelse, rettede fredagens oplæg blikket mod inklusion og tilgængelighed i biblioteksrummet. I oplægget hjalp SUMH os med at blive klogere på studerende med særlige udfordringer og på at udvikle konkrete indsatser, vi kan tage med hjem og implementere, så vi kan skabe et relevant biblioteksrum, som

“ Først når man har forstået situationen fra brugerens perspektiv, giver det mening at skabe klarhed om problemet og om, hvem der kan handle på det



← Newzealandske Joel McGeorge, der er Visitor Experience and Engagement Manager ved Wellcome Collection i London, under hans oplæg på DFFU Vinterinternat i februar.
Foto: Hans Henrik Rasmussen

alle kan indgå mere sømløst i. Men hvordan gør vi så det?

Et centralt budskab var, at vi skal turde give slip på “plejer” og i stedet være nysgerrige på vores studerende. I oplægget blev det flere gange fremhævet, at biblioteket har potentiale til at fungere som et “*safe space*” for den enkelte studerende – et sted, der både kan understøtte studiet og bidrage til fastholdelse.

To af de tre oplægsholdere var selv studerende med særlige udfordringer og delte konkrete idéer til, hvad der kan gøre det trykkeligere at træde ind i et rum, man ikke har besøgt før. De nævnte blandt andet solsikkesnoren/pinden, som blev båret af personalet på konferencestedet, Hotel Comwell i Kolding. Den signalerer: “Vi støtter Solsikkeprogrammet” og viser, at her er det okay at meddele, at man har særlige behov – og at personalet vil gøre, hvad de kan for at imødekomme dem.

Derudover pegede de på vigtigheden af tydelig information på hjemmesiden om adgangsforhold, så den studerende bedre kan forberede sit besøg. Det gælder forhold som handicapparkering, elevatorer og handicap-

toiletter, men samtidig blev bibliotekerne opfordret til at arbejde med forskellige zoner, så studerende kan vælge den type arbejdsplads, der passer dem bedst. Muligheden for at personalisere arbejdspladsen – for eksempel i forhold til støj, lys og siddeindstillinger – kan også være en stor hjælp.

Også her blev der opfordret til at bevæge sig væk fra faste tjeklister og i stedet arbejde mere nysgerrigt og dialogbaseret i mødet med de studerende. Relationer og åbenhed kan være med til at skabe et mere inkluderende bibliotek – for ikke alle studerende har de samme behov.

Empati, dialog og nysgerrighed gik igen som gennemgående temaer i flere af oplæggene. Således mindede vinterinternatet os om, at meget af bibliotekets udvikling begynder i mødet mellem mennesker – både mellem bibliotek og bruger og mellem kolleger på tværs af institutioner. Vi glæder os derfor allerede til næste DFFU-arrangement.

* SUMH er en paraplyorganisation, der arbejder for og med unge med handicap, funktionsnedsættelser og kroniske sygdomme og udvikler politiske indsatser, metoder og redskaber, der styrker deres muligheder i ungdomslivet, så alle unge kan leve det ungdomsliv, de ønsker.