

Strategi og handlingsplan: "Brug brugerne i biblioteket"

- udviklet i projektet
"Brugerdrevet innovation som udviklingskraft"

Indhold

1. Indledning	3
Formålet med strategien og brugbrugerne.dk	3
Fra antagelser til viden.....	3
En strategi med tre afsnit	3
2. Brugerdrevet innovation er både et fænomen og en metode	4
Brugerdrevet innovation som fænomen	4
Brugerdrevet innovation som metode	5
Bibliotekerne bør tænke både fænomen og metode	5
3. Strategiske overvejelser – centrale forandringsfelter	5
Organisation	5
Faglighed	6
Motivation	7
4. Handlingsplan – Anbefalinger til tiltag på den korte og den lange bane	7
A: Konkrete tiltag der kan implementeres nu.....	7
B: Langsigtede tiltag for at fastholde fokus på brugerdrevet innovation i bibliotekerne.....	11
C. Tre konkrete projektforslag	11

Herning Bibliotekerne, Roskilde Bibliotekerne og Århus Kommunes Biblioteker

Projektdeltagere:

Line Frømann, Herning Bibliotekerne

Stine Staunsager Larsen, Roskilde Bibliotekerne

Sidsel Bech-Petersen, Århus Kommunes Biblioteker

Projektets website:

brugbrugerne.dk

Projektet er støttet af Styrelsen for Bibliotek og Medier

1. Indledning

Brugerdrevet innovation som metode til udvikling i bibliotekerne kan være med til at føre bibliotekerne videre ind i videnssamfundet. Brugerne i videnssamfundet er kendetegnet ved at forvente stor indflydelse på den service, de modtager både fra offentlige institutioner og den private sektor. Samtidig viser erfaringerne med stor tydelighed, at man ikke kun gør det for brugernes skyld, men at man kan få fordel af at inddrage sine brugeres kompetencer i mange forskellige dele af udviklingsarbejdet.

Det kræver naturligvis, at man er indstillet på at åbne op for brugerne, og at man har den rette viden og de nødvendige kompetencer for at kunne håndtere så kompleks en arbejdsmetode, som brugerdrevet innovation er.

Formålet med strategien og brugbrugerne.dk

Følgende strategi har til formål at introducere biblioteksvæsenet for forskellige tilgange til brugerdrevet innovation i form af en begrebsafklaring, en kortlægning af hvilken betydning metoderne til brugerdrevet innovation vil have for netop biblioteksvæsenet, samt en række anbefalinger til tiltag man nemt kan gå i gang med i bibliotekerne.

Strategien suppleres af en proces-, rolle- og metodegennemgang beskrevet til konkret brug for bibliotekernes udviklingsarbejde. Metoderne findes på www.brugbrugerne.dk.

Fra antagelser til viden

Brugerdrevet innovation kan sikre, at vi bygger vores processer på viden om brugerne frem for antagelser om brugerne. Brugerdrevet innovation er, når brugeren eller viden om denne er med til at ændre en eksisterende service eller produkt eller opfinde en ny service eller produkt. Brugerdrevet innovation i bibliotekerne handler altså ikke om at spørge brugerne - det handler om at inddrage dem:

Det handler om, at man vil skabe forandring og nytænkning frem for gentænkning. Det handler om at inddrage brugerne og aktivere den viden, de måske ikke ved, de har. Det handler om at skabe et forum for forandring og samskabelse, hvor brugerne kan se sig som en del af helheden og bibliotekerne kan drage nytte af al den viden og kompetence, deres brugere ligger inde med.

For at få brugerdrevet innovation og fordelene ved disse metoder til at slå konstruktivt igennem i bibliotekerne, skal der sættes ind på flere planer. På den korte bane skal der ske ændringer nedefra i det daglige arbejde på bibliotekerne, og på den lange bane er det også vigtigt, at der kommer strategiske ændringer fra ledelsen.

En strategi med tre afsnit

Denne strategi giver et bud på, hvad der skal til for at operationalisere brugerdrevet innovation i bibliotekerne. Den består af tre dele med tre tilgange til brugerdrevet innovation:

I afsnittet "**Brugerdrevet innovation er både et fænomen og en metode**" beskrives to perspektiver på brugerdrevet innovation. De er vigtige at kunne adskille, hvis man vil arbejde målrettet med brugerdrevet innovation. Det anbefales at læse dette afsnit uanset, hvilken del af strategien man efterfølgende ønsker at læse.

Dernæst gennemgås i afsnittet "**Strategiske overvejelser - centrale forandringsfelter**" en række områder i biblioteksvæsenet, der har indflydelse på, hvorvidt det er muligt at introducere og gennemføre en tilgang til innovation i bibliotekerne, der inddrager brugerne. Afsnittet er delt op i fire delområder, der beskriver de udfordringer og muligheder, man bør være opmærksom på og arbejde med, når man ønsker at aktivere brugerne i udviklingsarbejdet.

Den sidste del af strategien "**Handlingsplan - anbefalinger til tiltag på den korte og den lange bane**" er først en række konkrete tiltag, der nemt og hurtigt kan implementeres i det daglige arbejde i bibliotekerne. Der beskrives herefter tre konkrete forslag til mere langsigtede tiltag i form af konkrete projektforslag, med fokus på gevinst på nationalt plan.

2. Brugerdrevet innovation er både et fænomen og en metode

Brugerdrevet innovation dækker over et bredt felt, og det kan være vanskeligt at finde en dækkende definition. Hvis man vil arbejde med og forstå brugerdreven innovation, kan det derfor være en fordel at betragte begrebet adskilt som enten et fænomen eller en metode.

Brugerdrevet innovation som fænomen

Som fænomen er brugerdrevet innovation noget, der sker når nogle "rigtige" faktorer er til stede. Internettet og SMS-kulturen er innovationer, som er opstået ved, at en stor gruppe brugere har tilegnet sig en teknologi i en uventet skala eller form. Innovationen i disse områder er tilfældig i den forstand, at det er uintenderede innovationer. Hvis man vil igangsætte brugerdreven innovation som et fænomen kræver det, at man etablerer en meget fleksibel og åben platform for den "tilfældige" innovation - f.eks. ved at give brugerne redskaber, de ikke har haft før, eller adgang til områder de ikke har haft adgang til tidligere.

Denne type af innovation kan opstå med mange brugere, som Wikipedia.com er et godt eksempel på, eller få brugere, som Statens Museum for Kunst med ULK¹ eller LEGO Mindstorms².

Det er altså, når man åbner sin organisation og sit arbejde op, og giver brugerne adgang til data og nye muligheder, at det brugerdrevne kan opstå som et fænomen snarere end en metode. Resultatet af dette vil ofte være brugerskabt indhold.

¹ www.ulk.dk

² www.wired.com/culture/lifestyle/news/2006/01/69946

Brugerdrevet innovation som metode

Brugerdreven innovation kan også ses som betegnelsen for en metode frem for et fænomen. Metoderne kan bruges til at opnå nogle bestemte forandringer eller resultater i forhold til at adressere et enten specifikt eller uerkendt problem. Brugerdreven innovation betyder i denne sammenhæng, at det som kommer ud af en proces eller en undersøgelse ikke er drevet af et fokus på organisationens ønsker eller en idé i maven på en designer, men gennem et fokus på og forståelse af brugernes situationer og behov.

Metoderne dækker over et stort område. Det kan være alt fra de "små" ting: Snak med brugerne, spørg hvad de synes om services eller inddrag dem i materialevalg. Hvis de virker engagerede så spørg, om vi må kontakte dem igen og så videre. Metoderne kan dog også være ganske omfattende. Hvis vi fx vil have et systematisk indblik i brugernes behov, er der brug for mere grundige undersøgelser. Til denne type innovation hentes der metoder som workshops, observationer, interviews inspireret af antropologiske studier, designfeltet, user centred design og participatory design.

Det er, når man har en bevidst og værktøjsbaseret tilgang til brugerne som drivkraften i innovationen, at man kan betragte brugerdreven innovation som en metode frem for et fænomen. Resultatet vil være et produkt, der er udviklet med viden om brugernes behov.

Bibliotekerne bør tænke både fænomen og metode

Det anbefales, at bibliotekerne indarbejder brugerdrevet innovation både som et fænomen ved at åbne organisationen op og en metode ved systematisk at anvende velafprøvede metoder i udviklingsarbejdet.

I følgende strategi og handlingsplan er der ideer til, hvordan dette gøres.

3. Strategiske overvejelser – centrale forandringsfelter

Felterne *Organisation, faglighed og motivation*, som beskrives nedenfor er afgørende for, hvordan bibliotekerne tager metoderne til brugerdreven innovation til sig, og for hvorvidt de bliver i stand til at få fuldt udbytte af dem.

Afsnittet skal tjene til at skabe en dybereliggende forståelse for de barrierer, der gør sig gældende set fra især et ledelsesmæssigt synspunkt, men er forsøgt beskrevet, så alle kan få glæde af og forståelse for de underliggende mekanismer, der rører sig i det fokusskift, der ligger i arbejdet med brugeren i forbindelse med brugerdrevet innovation.

Organisation

- at åbne organisationen mod det ukendte: *Brugerbegrebet bør genforhandles i lyset af den moderne brugers forventning om gennemskuelighed og medindflydelse*

Udfordring:

Med den øgede fokus på at tilpasse bibliotekernes services og tilbud til brugernes behov, er der også brug for en bevægelse fra et lukket innovationsmiljø til et

mere åbent innovationsmiljø i bibliotekerne.

Et lukket innovationsmiljø er karakteriseret ved, at man ikke deler idéer med hinanden. Innovationen sker internt på biblioteket, og først herefter bliver den kanaliseret ud til brugerne. I forbindelse med en brugerdreven innovationsmodel er der brug for en mere åben innovationsproces, hvor grænsen mellem biblioteket og omverdenen bliver mere flydende, og bibliotekerne kan bruge ideer, som er skabt uden for biblioteket og sammen med brugerne.

Mulighed:

Brugerne skal tænkes længere ind i organisationen og arbejdet end bare til nogen, der skal serviceres i udlånet. Tænk dem som en ressource i stedet. Biblioteker skal også blive bedre til at udveksle ideer på tværs. Tværfagligt samarbejde bør opprioriteres og organisationen skal i sin personalesammensætning afspejle det komplekse samfund, der omgiver bibliotekerne. Dette er også med til at sikre, at brugerdrevet innovation som fænomen kan opstå.

Faglighed

- ikke bare imødekomme brugeren, men også bruge brugeren: *Brugerbegrebet bør genforhandles i lyset af den moderne brugers selvstændighed og forventning om målrettet service*

Udfordring

Tidligere var informationskompetencer forbeholdt bibliotekaren på grund af brugerens begrænsede adgang til søgebaser og samlinger. Men i takt med udviklingen af den digitale verden har den moderne bruger opnået mange af de kompetencer, som før var forbeholdt bibliotekaren.

Samtidig består samlingen ikke længere af en begrænset, håndterbar og overskuelig mængde materialer, men er principielt uendelig, autonom og uoverskuelig. Bibliotekaren skal vænne sig til, at en bruger gennem Google og andre forfinede webteknologier er blevet vant til at stille store krav og forventninger om individualitet i service.

Mulighed

Da brugerdreven innovation er et forholdsvis uprøvet område i biblioteksverden, bør der tages initiativer, hvor man "øver" sig på at inddrage brugerne mere i det daglige arbejde og i projektudviklingsøjemed.

Der skal arbejdes med et mindset som tør "slippe brugerne løs" i arbejdet med kvalificering og udvikling af institutionen og dens service. Dette kræver et bevidst skridt i den faglige udvikling mod mere uforudsigelighed i det daglige arbejde og mere åbenhed over for brugeren.

Bibliotekaren kan i dag opbygge sin faglighed med et langt større fokus på brugeren, men mangler ofte de faglige kompetencer og uddannelse til at arbejde professionelt brugerrettet. I forbindelse med den brugerdrevne udvikling bør det biblioteksfaglige personale opfordres til og understøttes i at udvikle og tillære sig kompetencer og forståelse for det brugerrettede.

Motivation

- **egen vinding og vilje til at dygtiggøre sig ved at prøve nyt:** *Brugerbegrebet bør genforhandles i lyset af, at der er brug for tværfaglige samarbejder og metodekendskab for at opfylde brugernes behov*

Udfordring:

Biblioteket er en institution, der har traditionelle bindinger til at være en kultur- og vidensbevarende organisation, og som i sit udgangspunkt er styret af politiske motiver, hvilket også gør det sværere at finde motiverne for den brugerdrevne innovation i forhold til andre innovationstyper.

Mulighed:

Mange andre brancher vi kan sammenligne os med har haft succes med brugerdrevet innovation, ved at satse på tværfaglige samarbejder og nye måder at inddrage brugerne. Brugerinddragelsen kan også give et nyt pust til medarbejderne, og ligesom det kan være med til at udvikle nye ting kan det også være med til at bekræfte, at vi gør noget rigtigt.

Der er allerede en lang række konkrete metoder til brugerdrevet innovation. Gennem kompetenceudvikling bør disse blive en del af bibliotekernes værktøjskasse.

4. Handlingsplan – anbefalinger til tiltag på den korte

og den lange bane

Brugerdreven innovation bør integreres i mange forskellige aspekter af arbejdet i bibliotekerne, både på kort sigt i nuværende rutiner og det daglige arbejde og på længere sigt i form af konkrete projekter, der tager direkte udgangspunkt i brugernes input og medindflydelse.

Herunder præsenteres først en række tiltag til, hvordan man hurtigt og enkelt kan implementere en brugerdreven tilgang i det daglige arbejde.

Det anbefales, at man bevidst arbejder med at gøre opmærksom på værktøjerne i sin organisation ved for eksempel at diskutere på afdelingsmøder, hvordan man bedst integrerer dem i det daglige arbejde, at man laver aftaler om at evaluere, hvordan de har virket, man kan hænge dem op på døren ind til kantinen eller andre steder, hvor personalet ofte kommer og lignende.

Efter gennemgangen af værktøjerne præsenteres nogle eksempler på konkrete projekter, som man i biblioteksvæsenet kan tage op og arbejde videre med. Projektforslagene skal fungere som illustrative eksempler på brugerdrevet innovation, og de kan danne grundlag for fremtidig erfaringsopsamling, videndeling og inspiration for bibliotekerne.

A: Konkrete tiltag der kan implementeres nu

Følgende tiltag kan med fordel indarbejdes både i bibliotekets dagligdag og som værktøjer i konkrete projektsammenhænge.

Uanset hvordan man ønsker at arbejde med det, kan en eller flere af nedenstående tiltag med fordel inddrages rutinemæssigt i mange forskellige arbejdssituationer.

Gør aldrig noget uden brugerne!

Hvorfor?: Vi kan ikke gætte os til brugernes behov.

Hvordan?: Benyt metoder og værktøjer som fx er beskrevet på brugbrugerne.dk til hele tiden at have fokus på brugerne. Vær bevidst om, at der er brugere i alle væsentlige beslutninger vedrørende biblioteket. Tænk altid brugeren ind i processen fra starten.

Definér jeres brugere!

Hvorfor?: Vi skal ikke antage noget om brugerne, men i stedet have viden om brugerne. For at vide noget om brugerne er det nødvendigt at vide, hvem de er.

Hvordan?: Tænk målgrupper og hav et personasgalleri. Hver gang I udvikler en service eller ydelse, så tænk på, hvem det er der skal bruge ydelsen. Tænk altid på brugerne: Har de behov for ydelsen, og kan de forstå den måde den præsenteres på. Synliggør brugerne ved at have personasbeskrivelser og billeder hængt op i kantinen eller ved kaffeautomaten.

Brug de rigtige brugere

Hvorfor?: Forskellige brugertyper gør, at man skal handle forskelligt i forhold til brugerdrevet innovation.

Hvordan?: Brugere kan deles op i tre typer:

1. Almindelige brugere ved ofte ikke, hvad de vil have, og man må derfor først interviewe og observere dem for at få en dybere forståelse af deres behov.
2. Aktive brugere kommer med feedback, men bidrager ikke med innovationer
3. Lead users³/first movers⁴ er brugere, der besidder innovative evner og er bevidste om, hvad de vil have!

Tilrettelæg din proces efter, hvilken brugertype du har fat i. Hvis du skal teste og udvikle en konkret service kan det være en ide at bruge almindelige og aktive brugere. Skal du udvikle et fremtidigt bibliotekstilbud kan lead users og first movers være relevante at inddrage. Almindelige og aktive brugere kan også bidrage til udvikling af fremtidige services, men her er det vigtigt at give brugerne mulighed for at opleve fremtiden og ikke blot vise dem en tegning af, hvad man har tænkt sig. Giver man dem ikke mulighed for at opleve fremtiden, risikerer man nemt, at få svar og input fra brugerne, som man ville have kunnet gætte sig til på forhånd.

³ Leadusers er brugere som selv laver innovation. Lead users er på forkant med udviklingen, har en specifik viden om emnet, og de giver engagement og personligt bidrag. For at kunne bruges, skal de dog også have en grund til selv at innovere. Det er også lead userne der kan hjælpe bibliotekerne med at spotte, hvad andre brugere vil have af behov i fremtiden.

⁴ First movers dækker over de brugere, der rykker først på nye tendenser og teknologier. Det er de brugere, der er de første til at gå en bestemt retning. Det kan være at tage de nye sociale teknologier til sig eller bruge de nye muligheder medierne giver. Biblioteket kan inddrage first movers for at spotte trends.

Få et andet perspektiv!

Hvorfor?: Det er ofte de nye perspektiver på en ide, et produkt eller en service, der kan være med til at udvikle det.

Hvordan?: Inspirer hinanden og udnyt tværfagligheden. Gå i dialog med ikke-brugerne/lead-users. Tag ud i andre miljøer og bliv inspireret. Brug hinanden til at teste nye produkter eller tiltag. Brug de metoder der kan give et nyt perspektiv på en ide – for eksempel extreme-users-metoden⁵ beskrevet på www.brugbrugerne.dk.

Arbejd metodisk!

Hvorfor: Der findes mange velafprøvede og dokumenterede metoder, der i andre sammenhænge virker og er med til at skabe et bedre produkt, end man kunne have lavet uden brugerne. Brug og tilpas disse metoder i stedet for at opfinde nye.

Hvordan?: Se beskrivelsen af værktøjer på brugbrugerne.dk. Husk altid at inddrage brugerne tidligt i processen.

Vær åben!

Hvorfor?: Husk at der kan være omkostning ved at holde en innovationsproces lukket. Vi er ikke de klogeste i verden.

Hvordan?: Ifølge designfirmaet IDEO er der fire regler, som altid bør tænkes ind, når du vil holde fokus på brugeren: learn, look, ask and try. Vær åben og sensitiv overfor, at der er brugere. Tag jeres egen medicin og brug de brugerdrevne metoder internt. Vær selv en bruger. Hav fokus på, hvilke processer det giver mening at have brugerne med, og hvilke det ikke giver mening at have dem med i.

Analyser brugernes input

Hvorfor?: "Hvis jeg havde spurgt kunderne direkte, ville de have haft en hurtigere hest" sagde Henry Ford engang om, hvad der ville være sket, hvis han havde lyttet til brugerne, da han var i gang med at udvikle den første Ford-bil. Det er ikke altid at brugerne ved, hvad det er de vil have, så analyser deres input.

Hvordan?: Sæt jer ned og gennemgå brugernes input. Kategoriser dem og stil jer selv disse spørgsmål: "Hvad ligger der bag dette ønske fra brugerne, og hvilket behov er det et udtryk for?", "Hvorfor foreslår de dette?" og "Er der et mønster i brugernes input?".

⁵ At vælge extreme users eller ekstreme brugere (det kan fx være brugere, der aldrig har været på et bibliotek, brugere der er ekstremt bekendte med bibliotekerne eller måske brugere med ekstreme karaktertræk) giver et nyt indblik i, hvad bibliotekerne kan forbedre og kan bidrage til udviklingen af systemer eller services i retninger, som man ellers ikke selv havde kunnet forestille sig.

Beløn og respektér brugerne!

Hvorfor?: Når brugerne bruger deres tid på at give biblioteket input, er det vigtigt, at de får feedback om, hvad der sker med deres input. Pas på med oversalg - hvis brugerne ikke reelt er med til at bestemme og komme med input, så lad være med at give udtryk for, at de er det!

Hvordan?: Giv brugerne en kvittering: hvad vil vi bruge deres input til? Skab synlighed over, hvad der skal ske med brugernes input ved for eksempel at vende tilbage til de brugere, der har givet input og synliggør resultater. Vær klar til at behandle brugernes input - også hvis der kommer mange flere svar end forventet. Ved at give brugeren en kvittering og eventuelt følge op ved at lade brugerne bestemme mere og mere, knytter man også brugerne tættere til biblioteket, og det kan være med til at skabe en række ambassadører for biblioteket.

Godt nok er perfekt!

Hvorfor?: Fordi bare lidt mere viden om brugerne er bedre end ingenting. Hvis man skal have videnskabelige veldokumenterede resultater, kan brugerinddragelse ofte blive en unødvendig kostbar affære.

Hvordan?: Husk også de små ting: Når I har indført et nyt produkt, så snak med brugerne: Har du set vores nye udstilling herovre? Hvad synes du om den? Har du set, at vi har denne service? Tror du at det er noget, du vil bruge. Når I har afholdt et arrangement: Hvor har I set PR for dette arrangement (for at blive klogere på, hvilke former for PR, der virker). Husk at synliggøre denne viden for andre.

Tag konsekvensen!

Hvorfor?: Du skal acceptere brugerens kompetencer og tage hans input alvorligt, hvis du beder om hans hjælp.

Hvordan?: Brug brugernes input og omsæt deres input. Hvis brugerne ikke forstår jeres ide, så tag konsekvensen og skrot den og find på noget bedre.

Dokumenter og formidl

Hvorfor?: Der oparbejdes viden om brugerne, men hvis det ikke dokumenteres og formidles, inspirerer man ikke hinanden, og det kommer kun få til gode.

Hvordan?: Lav strategier for hvordan I kan dele viden internt. Afrapporter og dokumenter med billeder, tekst og video. Lav en brugerdreven innovationsbase, hvor viden om brugerne formidles. Lav en fælles ide-bank på tværs af bibliotekerne, hvor brugernes ideer løbende opsamles til fælles gavn for alle.

Gør det rentabelt!

Hvorfor?: Fordi vi gerne vil have noget ud af brugerinddragelsen

Hvordan?: Gør det målbart og opstil kriterier for succes, inden I går i gang. Brugere skal ikke inddrages i alle dele af en proces. Find ud af, hvornår det giver bedst mening at inddrage dem.

B: Langsigtede tiltag for at fastholde fokus på brugerdrevet innovation i bibliotekerne

Nedenfor præsenteres konkrete projekter og tiltag, som kan bringe bibliotekerne i en retning, hvor metoderne til brugerdrevet innovation bliver lettere og mere naturlige i bibliotekernes udviklingsarbejde.

Projektforslagene skal tjene som eksempler ud fra deres indhold og præsenterer hver deres område. I sammenhæng ville de give et godt ryk i den rigtige retning, hvis der også sker en erfarings- og vidensopsamling, som er nødvendig at opbygge i biblioteksvæsenet.

Puljemidler:

Det anbefales, at man via udviklingsmidler fra Styrelsen for Bibliotek og Medier lægger vægt på - ikke bare brugerinddragelse - men brugerdrevet innovation i udviklingsprojekter. Det kan enten gøres ved at lave et indsatsområde om brugerdrevet innovation eller konkret stille krav om, at de enkelte projekter skal forholde sig til - og bør kunne dokumentere - hvordan de inddrager brugerne eller viden om brugernes behov i udviklingsarbejdet.

Det anbefales samtidig, at der afsættes midler til direkte udvikling og erfaringsopsamling på området. Især de traditionelle kerneområder: udvikling af systemer samt services og kommunikation bør undersøges via en eksperimenterende tilgang da disse områder, i kraft af deres stærke biblioteksfaglige status, kan give en indsigt i, hvorledes selve fagligheden kan og bør udvikles i forbindelse med inddragelse af brugerne.

C. Tre konkrete projektforslag

1) Kompetenceudvikling:

Det anbefales at udvikle et uddannelsesforløb, som udbydes nationalt, målrettet det biblioteksfaglige personale.

Kompetenceudviklingen skal bygge på viden, holdninger og færdigheder. Kompetenceudviklingen kan gennem færdigheder udstyre det biblioteksfaglige personale med de rette værktøjer til brugerdreven innovation. Samtidig kan viden og holdninger være med til at skabe det mindset, der skal til for at skabe en naturlighed i forhold til at tænke brugerne ind i udviklingsarbejdet.

Skitse til et uddannelsesforløb

Uddannelsen bør bestå af en kombineret teoretisk og praktisk del, hvori det teoretiske grundlag blive synliggjort via praktiske eksempler samt idé- og udviklingsworkshops.

Samtidig bør undervisningsforløbet bygges op således, at der naturligt lægges op til samarbejds- og netværksdannelse blandt bibliotekerne.

Erhvervs- og Byggestyrelsens Program for brugerdrevet innovation giver støtte til kompetenceudvikling og medarbejderdrevet innovation indenfor feltet, og det vil være relevant at søge til et nationalt kompetenceudviklingsprojekt her.

Kompetenceudviklingen kan desuden arrangeres i de kompetencenetværk, der allerede eksisterer.

2) Lead-users: Udvikling af fremtidens bibliotek

Lead-users kan være en hjælp til at kigge ud i fremtiden. Det kan for eksempel være brugere, der har taget nye teknologier (blogs, sociale teknologier og lignende) til sig eller for eksempel brugere, der har taget nye arbejdsmetoder til sig.

Da lead-users kan være metoden til at se, hvad andre brugere har behov for om 2-3 år anbefales det at udvikle et projekt i bibliotekerne, hvor en lead user-proces gennemføres.

I en lead-user-proces kan det være vanskeligt at finde frem til lead-userne, når man ikke som fx LEGO har et produkt, som brugerne er deciderede fans af. Man bør starte med at afdække, hvem der vil kunne hjælpe os. Det kan også være, at lead-userne skal findes blandt andre vidensmiljøer eller i andre brancher (nyhedsmedier, kirker eller lignende). Det kunne derfor være en fordel at lave strategiske alliancer med andre vidensmiljøer og first movers.

3) Videndeling

Et nyt område og en ny arbejdsmetode, samt de mange forskellige vinkler man kan gribe brugerdreven innovation an på, opfordrer til mere samarbejde og videndeling på tværs af projekter og institutioner.

Det anbefales, at der afsættes midler og igangsættes initiativer, der understøtter organiseret videndeling og samarbejde på tværs af bibliotekssektoren gennem udvikling af værktøjer og processer, der letter videndeling og netværksdannelse på tværs af biblioteksvæsenet.

Herigennem skabes blandt andet et overblik over, hvad vi ved om brugerne samt erfaringer med inddragelse af brugerne.

Det er en organisatorisk udfordring at bruge den viden, vi har om brugerne. Konkrete initiativer kan være at oprette en "Do-tank" (i stedet for think-tank), der afholder møder og konferencer. Det kunne være en årlig konference, hvor der indkaldes til posterpresentations af den nyeste viden om brugerne. En anden idé kunne være, at etablere en projektbørs, hvor man kan se, hvilke projekter der er i gang og undervejs i biblioteksverdenen.