

Brug brugerne i biblioteket

12 ideer til konkrete tiltag på dit bibliotek

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 users/first movers 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.

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-metoden 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?".

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.