



# Bruger karavanen

- en tourguide til brugerland

**DEff**

Danmarks Elektroniske  
Fag- og Forskningsbibliotek

## Brugerkaravanen – en tourguide til brugerland

DEFF - Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek 2010

Udarbejdet på baggrund af 4 inspirationsworkshops: "Brugerkaravanen – en guidet tour til brugerland" af DEFF i samarbejde med Changepilot - [www.changepilot.dk](http://www.changepilot.dk)

**For DEFFs programgruppe Mødet med Brugeren** Karen Harbo, formand

**For Changepilot** Rebekka Høy Biegel, John F. Lassen

### Mere information om projekt Brugerkaravanen

[www.brugerkaravanen.dk](http://www.brugerkaravanen.dk) og [www.deff.dk](http://www.deff.dk)

eller kontakt **projektassistent** Christina Vega Pedersen [cvpe@kb.dk](mailto:cvpe@kb.dk)

**Layout/Illustrationer** Nicolaj Bak [www.over-tone.dk](http://www.over-tone.dk)

**Tryk** CS Grafisk

**DEff**

Danmarks Elektroniske  
Fag- og Forskningsbibliotek



**CHANGEPILOT**

# Indhold

4	<b>Prolog – fra bibliotekslogik til brugerlogik</b>
6	<b>Før du tager afsted</b>
8	Princip 1: Brugerne driver ingenting
10	Princip 2: Fjern skyklapperne
12	Princip 3: Lev i spørgsmålet
14	Princip 4: Mød ordinære mennesker
16	Princip 5: Fokus på konteksten
18	Princip 6: Målet: at forbedre menneskers liv
20	Princip 7: Don't go to the zoo, go to the jungle
22	<b>Brugercentrerede værktøjer</b>
26	Billeddagbog
28	Observation i arbejdskontekst
30	Tænke-højt observationer
32	Basic interview
34	Værdihjulet
36	Interview på et sted, der betyder noget for brugeren
38	Find selv interview
40	De fysiske omgivers betydning – se verden som aktører
42	Sprogets betydning – lyt efter metaforer
44	Kategorisering
46	Analyse
49	<b>Indsigter</b>
51	Internationale studerende
55	Masterstuderende
59	Elever ved professionshøjskolen
61	Forskere ved humaniora
64	<b>Litteraturliste</b>

# Fra bibliotekslogik til brugerlogik

v/Karen Harbo, DEFFs programgruppe "Mødet med Brugeren" og John Lassen, Changepilot

*Hvorfor tage af sted? Er der noget galt med servicen på bibliotekerne? Er det ikke let nok at navigere i det fysiske og virtuelle bibliotek?*

*Skal vi ikke bare blive endnu bedre til det vi gør? Og bliver vi det ved at tage ud i verden og se på mennesker?*



Vi skal blive bedre til det vi gør: At være bibliotek. Men hvad vil det sige at være bibliotek? Hvad betyder virkelig noget for dem, der bruger bibliotekerne, og måske endnu vigtigere, hvad betyder noget for dem, der ikke bruger biblioteket? Hvad vil kunne forbedre deres liv? Hvis vi kender svaret på det, og kan udvikle løsninger som passer til, så er vi nået rigtig langt i forhold til at skabe biblioteker der trives og leverer varen i fremtiden.

Rejsen til *brugerland* er **ikke** bare en charter-tur, hvor man får lidt sol på kroppen og står i de samme køer som alle de andre turister, tager de samme billeder som alle de andre turister, og spiser de samme turist-menuer som de andre turister.

Rejsen er snarere en opdagelsesrejse – en ekspedition – hvor vi nysgerrigt og undrende kæmper os igennem vildnisset, for at få nye indsigter og erfaringer, der kan ændre vores syn på verden.

Visionen med rejsen er at stimulere udviklingen af bibliotekerne, så de i stigende grad møder brugernes behov og af brugerne opleves som relevante og attraktive læringspartnere.

Med denne optik har 110 ansatte ved forsknings- og uddannelsesbiblioteker i det tidlige forår deltaget på guidede ture i 16 minibusser og besøgt brugere i Århus, København, Odense og Ålborg.

Tourguiden, du sidder med i hånden, er en kort og let tilgængelig samling af de principper, værktøjer og erfaringer, der skal gøre det muligt for dig at fortsætte med at opsøge ny indsigt i de mennesker, som dit biblioteks fremtid trods alt afhænger af: Brugerne!

# ***Fundamentale principper i menneske- centreret innovation***

For at forstå de efterfølgende metodebeskrivelser, er det meget væsentligt at kende til de principper, der gælder for den opdagelsesrejsende, når han og hun bevæger sig uden for sit eget reservat og ind i brugerland.

## Menneskecentreret innovation

7 principper der flytter os fra biblioteks-logik til brugerlogik

- 1 Brugerne driver ingenting**
- 2 Fjern skyklapperne**
- 3 Lev i spørgsmålet**
- 4 Mød ordinære mennesker**
- 5 Fokus på konteksten**
- 6 Målet: at forbedre menneskers liv**
- 7 Don't go to the zoo, go to the jungle**



# Brugerne driver ingenting



– men er alligevel helt centrale

Det ofte benyttede begreb “brugerdrevet innovation” associerer med tanken om at brugerne driver innovationen. Det er en stor misforståelse – og grunden til at vi foretrækker det mindre kendte begreb ”menneske-centreret innovation”. Når vi går ud og ser på mennesker, så beder vi dem netop ikke fortælle os, hvad de ønsker. Det falder de fleste mennesker meget svært, at bryde med de konventioner, der findes og sætte ord på helt nye opfindelser. Vi forsøger i stedet at komme længere ind under overfladen i forsøget på at afdække, hvad det er, der driver mennesker. Hvad de drømmer om og hvilket liv, de lever. Hvad der ligger bag ved deres umiddelbare svar. Det er vores opgave at fortolke det, vi ser og hører, så det kan blive til det rigtige udgangspunkt for nye produkter/processer/services.

PRINCIP N<sup>o</sup> 2

# Fjern skyklapperne



– og få øje på en helt ny verden

En af de helt centrale ting, når vi bruger kvalitative metoder inspireret fra etnografi og antropologi er at glemme det, vi allerede ved. Det gælder særligt, når vi laver observationer og interviews på de områder, hvor vi selv er eksperter. Vi ved godt, hvorfor bøgerne er stillet op, som de er. Hvorfor man ikke bare kan tage den bog, der lige er blevet afleveret, i stedet for at skulle vente, til den har været den rigtige vej igennem systemet, etc. Vi ved det hele, og vores egen viden kan i virkeligheden være den største hindring for, at vi kan se det hele på ny. Derfor er det første, vi skal gøre, mentalt at fjerne skyklapperne – at tage nye briller på. Vi forsøger at se tingene med nye øjne, forsøger at sætte os i brugernes sted og være er nysgerrige på, hvordan ting opleves, når man er bruger og ikke ekspert.

# Lev i spørgsmålet



– sommetider er omvejen den hurtigste

En af faldgruberne, når vi arbejder med menneskecentreret udvikling, er, at vi begynder at finde løsninger i samme øjeblik, vi ser en udfordring. Opgaven er ”at leve i spørgsmålet”. At nuancere spørgsmålet. At finde flere spørgsmål. Hvis vi starter med at udvikle svar til det første spørgsmål, der dukker op, så risikerer vi, at vi har et rigtig godt svar – men måske på et forkert spørgsmål. Derfor skal vi evne at forblive i spørgsmålet, indtil vi er sikre på, at der er formuleret et rigtigt spørgsmål, som er vigtigt for brugerne.

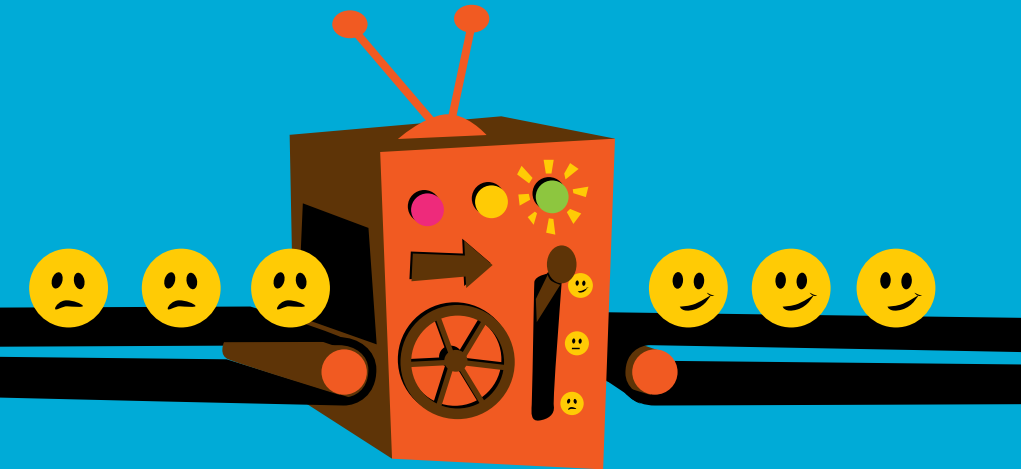
# Mød ordinære mennesker



– det er dem der skal bruge de ekstraordinært gode løsninger

For at designe ekstraordinære produkter/processer/services må vi møde ordinære mennesker. Det er de helt almindelige mennesker, og ikke en opstillet målgruppe, vi udvikler til. Vi må møde dem, kende dem, finde ud af, hvad der virkelig betyder noget for dem. Med afsæt i det kan vi skabe det ekstraordinære.

# Målet: at forbedre menneskers liv



Hvis vi skulle udvælge ét eneste princip at udvikle efter, så skulle det være dette. Målet, med det vi laver, er at forbedre menneskers liv. Intet mindre.

# Fokus på konteksten



– der er så meget andet end biblioteker

Kvalitative undersøgelser har fokus på, hvordan en ting virker i brug, dvs. man observerer fx. et besøg på et bibliotek. Og det er super vigtigt. Men det er lige så vigtigt, hvad der foregår inden besøget, og hvad der foregår efter besøget. Hvilken kontekst foregår besøget i – hvor kommer man fra/hvor er man på vej hen. Det er jo før, man går på biblioteket, at beslutningen om at gå derhen tages – og efter besøget, at man oplever værdien i sin hverdag.

*Don't go the zoo  
go to the jungle*



En kendt trendforsker siger: “Hvis du vil forstå hvordan en løve jager, så skal du ikke gå i zoologisk have men tage ud i junglen”. Menneske-cen-  
treret innovation tvinger os derud, hvor vi møder brugeren i deres eget element – ikke vores.

# Brugercentrerede værktøjer



## Formålet med kvalitative metoder.

Hvorfor gå fra "bibliotekslogik" til "brugerlogik"? Vi møder da brugerne hele tiden. Kender vi dem ikke allerede? Hvad skal vi gøre anderledes – og hvilken forskel gør det?

Der er ikke nogen, der vågner op om morgenen og tænker på sig selv som bruger. Vi vågner op som mødre, fædre, kærester, bibliotekarer, fodboldspillere, uvenner etc. Men aldrig som brugere. Alle instanser har dog nogle brugere. Nogle steder kaldes de gæster, andre steder klienter, besøgende, eller noget helt fjerde.

I biblioteksverdenen er der en stor gruppe mennesker, som potentielt kunne være brugere, og en stor gruppe, som også er det. Det er vigtigt at have i baghovedet, at når vi bruger termen brugere, så tænker vi på mennesker, der enten bruger eller potentielt kunne bruge bibliotekernes service.

Nogen misforstår og tænker, at vi skal spørge brugerne om, hvad de gerne vil have. Og det skal vi ikke. Hvis vi skal være en succes, skal vi forstå og tage udgangspunkt i deres liv: *Hvad betyder noget for dem?*, og *Hvordan kan vi forbedre deres liv?* Det er hele essensen i at bruge kvalitative metoder.

At gå fra biblioteks-logik til brugerlogik betyder, at gå om på den anden side af skrivebordet og opleve, hvordan det er at være bruger på et bibliotek. Et godt eksempel er faktisk en oplevelse som nogle deltagere havde på en køretur på Brugerkaravanen i Århus. Bussens første stop var Statsbiblioteket, hvor tre internationale studerende, der aldrig havde været på Statsbiblioteket før, blev bedt om, at tænke højt mens de besøgte stedet. Det blev pludselig meget tydeligt for deltagerne, hvor svært det er som udlænding at finde rundt, og det blev tydeligt, præcis hvor der var problemer.

## To metoder: Interview og observationer – og et spørgsmål om tid...!

Helt overordnet er der to forskellige kvalitative metoder, vi kan benytte os af: der er interviews og observationer. Det kan være en god idé, at starte med at observere, og derefter stille uddybende spørgsmål til de områder,

man bliver nysgerrig på under observationerne. De kvalitative metoder er det fundamentale i etnografisk og sociologisk arbejde. Etnografer har blot uger, måneder og nogle gange år, til at observere i. Det har ansatte på biblioteker ikke. I har en time engang imellem, hvis I er heldige – og lidt mere hvis I laver konkrete projekter!

Derfor har vi afprøvet metoder, som giver mulighed for f.eks. at komme med brugerne hjem og observere 24 timer i døgnet - uden at skulle bruge ret meget mere end en time på det...

### **Fluen på væggen**

Man kunne sommetider ønske sig, at man var fluen på væggen, når man observerede sine brugere. Nogle gange kan det godt lykkes at lave observationer, uden at de mennesker, man observerer, opdager det. Men hvordan havde de reageret, hvis du ikke var til stede – også selvom de ikke vidste, du observerede dem? Det ved vi ikke. Vi kan aldrig være fluen på væggen. Vi er altid med til at påvirke, hvad der bliver gjort eller sagt, på den ene eller anden måde. Brugerstudier er derfor ikke en eksakt videnskab, men en metode til at komme ind under huden på mennesker. Til at se forskellen på/sammenhængen mellem hvad de siger, og hvad de gør. En metode hvor man åbent ser på mennesker, som de er, i stedet for at få dem til at passe ind i et spørgeskema.

### **Etik**

Det er vigtigt, at beskytte de mennesker, som stiller sig til rådighed, når vi undersøger vore brugere. Vi beder derfor specifikt om tilladelse til at optage et interview, tage billeder, bruge dem efterfølgende, etc. Derudover er det vigtigt at pointere, at de altid kan sige nej, hvis der er spørgsmål, de ikke har lyst til at svare på.

Det vigtigt at overveje, hvilken betydning en intervention fra vores side vil betyde, for de deltagendes liv. Vi har et stort ansvar for at beskytte deres

åbenhed og de relationer, der påvirkes af deres medvirken. Det kan f.eks. være udfordrende for nogle at være meget personlige i en samtale eller en billeddagbog – og så skulle møde interviewer (ex. en bibliotekar) efterfølgende i det daglige studieliv. Nogle deltagere på Brugerkaravanen har af samme grund aftalt at udveksle observatører, sådan at man besøger hinandens brugere i stedet for sine egne.

### **Hvad hvis jeg ikke ser noget nyt?**

I langt, langt de fleste tilfælde skal vi ikke regne med at se noget, vi aldrig har set før. Udfordringen er ikke at se noget nyt, men at tænke noget nyt om det, vi ser. Det kræver tålmodighed, og at man bruger forskellige metoder. Nogle gange kan en lille indsigt gøre en stor forskel.

### **Feltnotater**

Feltnotater er de notater, der tages, når man er i felten. Dvs. det er også notater fra mindre interviews, hvor interviewene ikke optages og transkriberes. Når du noterer i felten, er det helt centralt at huske, at du aldrig på forhånd ved, hvad det gode citat/den gode observation er. Det vigtigste er, at du noterer så nøjternt som muligt uden at konkludere. Hvis den, du interviewer derfor siger: "Jeg kan ikke leve uden rytme!", så er det det, du skriver ned, og ikke "Han er meget struktureret". Citatet er meget stærkere i den videre proces med at analysere og kategorisere resultaterne. At tage gode feltnotater fra observationerne kræver også træning. Hav hele tiden for øje, at notaterne er de elementer, den videre analyse bygger på. I bunken af feltnotater fra Brugerkaravanen, er der en række observationer som: "gråt i gråt", "planter" og "kunst". Observationer af den karakter er meget svære at bruge efterfølgende, hvorimod notater der er mere fyldestgørende, som f.eks.: "de studerende slæber rundt på deres tasker og cykelhjelme" er langt lettere at arbejde videre med. Forskellen er detaljeringsgraden. Øvelse gør mester.

# Billeddagbog

## Hvorfor?

Etnografer og sociologer kan lave feltstudier i uger og måneder. Det har vi ikke mulighed for. Hvis vi er heldige, har vi få timer til vores rådighed. Så udfordringen er, at opnå en bredere indsigt i hele den potentielle brugers liv, uden selv at være fysisk til stede? Dvs.: *Hvad der betyder noget? Hvad bruger de faktisk deres tid og penge på?* o.l. En måde er at bede potentielle brugere om at lave en billeddagbog. På den måde kan vi få indblik i deres liv hele døgnet rundt uden at bruge meget tid på det.

## Hvordan?

- Du laver aftaler med én eller flere brugere / potentielle brugere. Hvis du f.eks. er ansat på et gymnasium, kan du lave en aftale med 2 elever fra hvert klassetrin. Du behøver ikke (udelukkende) udvælge nogle, du ved, bruger biblioteket meget.
- Du beder dem om at lave en billeddagbog, hvor de tager billeder af alt fra deres hverdag. De kan dokumentere en hel dag, eller det kan være en uge eller en måned. Det vigtigste er, at det bliver klart for dem, at intet er for småt at dokumentere. Dvs. de kan tage billeder



af alt lige fra, hvad klokken er, når de vågner, hvad de gør, når de vågner, hvad de spiser, hvordan de efterlader værelser, eller hvor de har sovet, turen til skole, hvad de oplever på turen, etc. Jo længere tid deltagerne dokumenterer, jo længere tid skal du også have til kategorisering og analysearbejdet.

- Det letteste er, at de sætter billederne ind i en power point og skriver noget tekst til hvert billede samt tekst, der binder billederne sammen. Alternativt kan billederne gemmes under titler, som er beskrivende for indholdet på billederne. Jo mere tekst der beskriver billederne, og sammenhængen mellem dem, desto mere værdi får dagbogen.
- Du ser dagbøgerne igennem, med de virkelig nysgerrige øjne. Der er højst sandsynligt ikke billeder af noget, du aldrig har set før. Måske er situationerne i en anden rækkefølge, end du forventede? Se efter, hvad der fylder meget i denne persons liv. Vær nysgerrig og fordomsfri. Formulér spørgsmål som du efterfølgende kan stille deltagerne for at få uddybende kendskab til deres hverdag.
- Sæt dig sammen med deltageren/-ne og tag en snak om deres bil-



# Observation i arbejds kontekst

leder og de spørgsmål, det har vakt hos dig.

## Hvorfor?

Hvad er det, der gør livet surt for gymnasieelever? Hvordan vil man kunne forbedre livet for en master-studerende? For at kunne svare på de spørgsmål, må vi vide mere om, hvordan arbejdsdagen er, hvor det er, tingene altid går i hårdknude, hvad der giver værdi i løbet af arbejdsdagen, mv. Hvis vi kan understøtte det, der giver værdi og eliminere det, der er besværligt, så har vi gjort det godt.

Metoden er god, når man vil mere i dybden med de faktorer, der spiller en rolle arbejdsmæssigt. Nogle ting vil måske være dokumenteret i en billeddagbog, men mange af tingene er så naturlige for de mennesker, der arbejder der, at de slet ikke tænker på, at det kan være interessant for andre.



## Hvordan?

- Du kan lave denne form for observationer både med og uden en aftale med en insider. Hvis man vil observere på en arbejdsplads, er det ofte en god idé at have en aftale på forhånd, hvorimod det er lettere selv at kigge på et studiested.
- Du tager ud i arbejdskonteksten. Du finder dig et sted, som du kan observere. F.eks. i kantinen, ved hovedindgangen, ved en opslagstavle mv. Du skriver alt ned du ser: hvem kommer, hvad gør de, hvad snakkes der om, hvor lang tid er de der, hvor går de hen, hvad sker der ikke, hvor er der mennesker, hvor er der ingen, etc.
- Du ser på væggene, hvad er hængt op, hvad står der på opslagstavlen, hvilke skilte er der, etc.
- Du observerer, hvordan folk arbejder. Sidder de alene, snakker de sammen, er der stille, larmer der, hvordan står deres sager, etc.
- Du kan også lave en aftale i forvejen og få en guidet tur. Husk at du skal spørge, hvis der er ting, du ikke ser. Det kan sagtens være at din guide finder ting uinteressante, som du finder dybt relevant.
- Det kan også være meget berigende at høre, om man kan se en eller flere af de ansattes kontor og arbejdsgange.
- Husk at tage billeder af alt – hvis du må!



# Tænke-højt observationer

## Hvorfor?

Det kan være meget svært at glemme det, man allerede ved. Derfor kan det være en stor øjenåbner at lave "tænke højt observationer." Dvs. man beder en eller flere brugere om at løse nogle bestemte opgaver, samtidig med at de tænker højt under opgaveløsningen. På den måde finder man ud af, hvad der ligger bag brugernes tanker, hvad der er svært, ulogisk og hvad der fungerer.

## Hvordan?

- Start med at udvælge en eller flere områder, du gerne vil have undersøgt. Det kan være alt fra de computersystemer, I bruger på biblioteket, til hvordan man får et lånerkort, eller hvordan man finder bestemte bøger.
- Du formulerer de spørgsmål, der skal løses.



- Du kan evt. lave et skema, hvor du kan skrive ned, hvad brugeren siger, hvor lang tid han/hun er om at løse hver enkelt opgave, dine egne refleksioner mv. Prøv dig frem og find den metode, der passer til dig. Alternativt kan du også optage hele øvelsen, så har du mulighed for i ro og mag at se det igennem bagefter.
- Lav aftale med nogle brugere – gerne nogle der ikke har brugt biblioteket eller systemet før, hvis det kan lade sig gøre.
- Stil den første opgave, f.eks.: ”Du er lige flyttet til byen og tænker, at du vil forberede dig inden semestret starter og finde de nyeste bøger inden for dit felt, hvad gør du?” Husk at gøre det klart, at deltagerne hele tiden skal tænke højt undervejs, og at du (for en gangs skyld) ikke må hjælpe.
- Alternativt kan du spørge besøgende på dit eget bibliotek, hvad deres ærinde er, og om de vil tænke højt, og om du må følge med rundt.



# Basic interview

## Hvorfor?

Interviews er et fantastisk redskab til at komme lidt bag om mennesker. Det er en oplagt mulighed for at stille uddybende spørgsmål til det, man har observeret. Det er også yderst interessant at undersøge forskellen på det der bliver sagt, og det som rent faktisk sker. Skismaet mellem værdier og virkelighed er ofte væsentlig viden.

## Hvordan?

Den helt korte introduktion til et godt interview består af to punkter:

- Brug åbne spørgsmål (vær dog opmærksom på brug af "Hvorfor..." godt kan få folk i defensiven).
- Vær oprigtigt nysgerrig.

På de næste sider følger tre forskellige måder at lave interviews, der bygger på den korte introduktion til interviews.

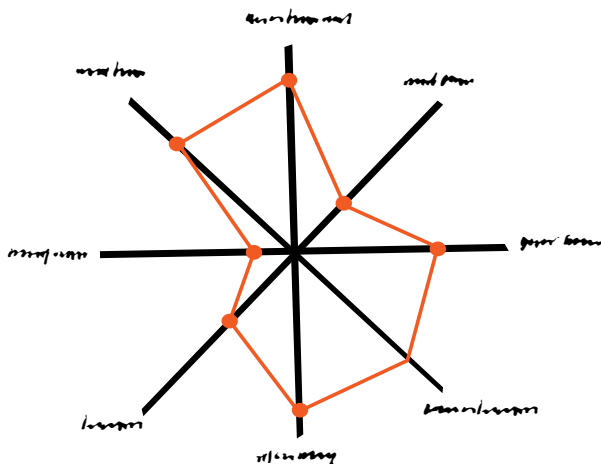
Hvis du vil have mere dybdegående viden om forskellige interviewmetoder, så læs evt. Bernard, H. R. 1994. "Unstructured and semistructured interviewing" i: *Research Methods in Anthropology. Qualitative and Quantitative Approaches*. London: Sage. (pp 208-236) – se også den udførlige litteraturliste bagerst i denne tourguide.

## Hvorfor?

Vores mission er at skabe produkter, processer eller services, som skaber reel værdi for mennesker. Derfor må vi finde måder hvorpå, vi kan komme ind under huden på de mennesker, som er brugere eller potentielle brugere af bibliotekerne. En måde er at interviewe dem om, hvad der betyder noget for dem i deres liv. Dertil kan værdicirklen være en god støtte. Derudover kræver metoden minimal forberedelse, og er derfor meget brugbar i en travl hverdag, hvor den er god til at sætte rammen om et interview.

## Hvordan?

- Du finder A3 papir frem og tegner en stjerne på den. Se illustration.
- Du kan enten gå en tur der, hvor du ved, dine potentielle brugere befinder sig. Dvs. hvis du f.eks. er bibliotekar på sygeplejeskolen, kan du gå ned i kantinen, mens der er frokostpause. Så kan du spørge en gruppe, som sidder sammen, om du må stille dem nogle spørgsmål. Det kan også være, du gerne vil vide noget om, hvad der betyder noget hos det videnskabelige personale på teologi, så kan det være, det er en idé at booke en aftale i forvejen.
- Du kan lave interviewet helt kort og overordnet på 5-10 min., du kan også gå mere i dybden og bruge 30-50 min.
- Du starter med at formulere et overordnet spørgsmål, f.eks.: "Hvilke områder betyder mest for dig, for at du har et godt hverdagsliv?" Spørgsmålet kunne også lyde: "Hvilke elementer består en god dag af?"



- Med udgangspunkt i spørgsmålet, skriver du overskrifterne på svarene op, et svar pr. "ben" i stjernen.
- Derefter stiller du uddybende spørgsmål til hver overskrift
- Til sidst spørger du om, hvor meget hvert punkt er opfyldt lige nu på en skala fra 0-10, hvor 0 er overhovedet ikke og 10 er helt opfyldt. Du indtegner så punktet på "benet" i stjernen. Hvis det er 0, sætter du et kryds helt inde i centrum af stjernen, hvis det er 5, sætter du det midt på, og hvis det er 10 sætter du det helt ude på spidsen.
- Derefter tegner du en streg fra kryds til kryds og får på den måde et godt billede af, hvor meget værdierne er opfyldt.
- Du kan enten optage hele interviewet digitalt, så kan du koncentrere dig helt om interviewet og lytte det af bagefter. Alternativt kan du skrive noter bagefter.
- Sidste punkt er analysen, hvor du pba. interviewet vurderer, hvad der betyder mest for den eller de interviewede. Hvis du har lavet flere interviews, undersøger du, om der er temaer eller emner, der går igen, eller om der er noget, du undrer dig over, at ingen har med. Det er også interessant.
- Husk at tage billeder af den interviewede, scan gerne værdicirklen – alternativt tag et billede af den.

# Interview på et sted, der betyder noget for brugeren

### Hvorfor?

Det kan godt være svært at se "mennesket" bag stereotypen, f.eks. professoren, den internationale studerende eller den studerende fra professionshøjskolen. Derfor kan det være en god idé at mødes et sted, som betyder noget for den der interviewes. På den måde starter man på deres banehalvdel, og man får en værdifuld viden om dem alene ud fra det sted, de har valgt.

### Hvordan?

- Find ud af, hvad du gerne vil spørge om, og lav en spørgeguide. Så kan du hele tiden holde øje med, at I kommer omkring de væsentligste ting. Du bestemmer selv, hvor struktureret det skal være. Men overvej på forhånd, om det er OK at samtalen udvikler sig, og at I derfor måske tager spørgsmålene i en anden rækkefølge, end du havde forestillet dig.
- Vær opmærksom på, hvordan du formulerer spørgsmålene. Åbne spørgsmål (hv-spørgsmål) er det helt rigtige, hvis du er fordomsfri og nysgerrig. Vær dog opmærksom på at "Hvorfor...?" kan virke pågående og ofte gør, at folk går i forsvarsposition og føler at de skal



forklare sig. Det er ikke den rolle vi ønsker, de skal have. Lukkede spørgsmål er selvfølgelig perfekte, hvis du skal have afklaret noget, f.eks. "Er det rigtigt forstået at...?"

- Overvej hvordan du vil dokumentere interviewet. Det er meget svært at skrive noter og samtidig være opmærksom i interviewet. Du kan enten vælge at optage det på video, du kan bruge en diktafon, eller du kan alliere dig med en anden, der noterer ned undervejs.
- Lav aftale med den du gerne vil interviewe. Aftal at I mødes et sted, som betyder noget for vedkommende. Det giver ofte en ny vinkel på interviewet, og gør at vi som interviewere kommer ud over vores umiddelbare fordomme. Gør klart for den du skal interviewe, hvor lang tid du regner med at bruge, hvad resultaterne skal bruges til, etc.
- Start interviewet med at spørge ind til det sted, hvor interviewet foregår, hvad ligger bag valget, hvad betyder stedet for vedkommende, etc. Det er også en god ice-breaker, hvis der er behov for det. Gå derefter i gang med interviewet. Giv gerne dig selv frihed til, at spørge mere ind til noget, end du måske havde planlagt, hvis det viser sig, der er mere kød på det.
- Husk at tage billeder af stedet og interviewpersonen.
- Efter interviewet er det godt med det samme at skrive de ting ned, som hovedet er fuld af. Hvad blev sagt, hvad var mest væsentligt, hvad går igen, etc. Transskribér evt. interviewet hvis du har optaget det (og har tid til det), ellers se noter igennem. Find de gennemgående træk og temaer i interviewet.



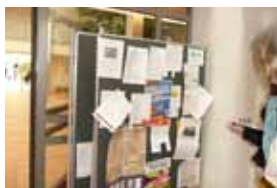
# Find selv interview

## Hvorfor?

"Find selv interview" kaldte vi metoden på Brugerkaravanen, når deltagerne i en bus lavede små, spontane interviews med folk, som de mødte og ikke på forhånd havde nogen aftale med. De længere, mere dybdegående interviews har deres forcer. Men i nogle situationer er det mest interessante, at få en masse menneskers holdning til et enkelt eller nogle få spørgsmål. På bare én time, kan man få et godt og bredt udsnit i tale og sammenligne deres holdninger og meninger.

## Hvordan?

- Hvad kunne være spændende at vide noget om? Start med at formulere de 2-3 mest centrale spørgsmål. Når du ikke har en aftale med folk på forhånd, så har de sjældent tid til at snakke i mere end nogle minutter.
- Udvælg dig det sted, hvor du vil opsøge dine brugere.
- Få fat i et digitalkamera der kan optage video – alternativt en mobiltelefon.



- Hvis du har 5 min. kan du nok nå at tale med en enkelt. Sæt gerne min. en halv time af, så du kan nå at snakke med nogle forskellige. Vær også indstillet på at nogle ikke har tid eller lyst, og at nogle ikke vil optages. Man kan alternativt spørge, om man må filme deres fødder, mens I snakker, for så har du stadig lyden optaget. Husk at fortælle, hvad materialet skal bruges til og forhør dig om, hvorvidt du må vise materialet til andre (hvis det er nødvendigt) eller fortæl, at det kun er til internt brug, (hvis det er det).
- For nogle kan det godt være grænseoverskridende bare at gå hen til folk og stille dem spørgsmål. Men det er for det meste en god oplevelse, specielt hvis man også smiler til dem, der siger nej.
- Efter at interviewsessionen er slut, skriver du alle dine tanker ned. Hvad er gået igen i interviewene? Hvad vil du gerne vide mere om? Se derefter filmene igennem og lav en mere detaljeret analyse.
- Filmstumperne er ofte rigtig gode til at illustrere de pointer, man har.



# De fysiske omgivers betydning - se verden som aktører

## Hvorfor?

Hvis man observerer noget, som man kender rigtig godt i forvejen, kan det være svært at lade sig overraske. Det er væsentligt lettere, når man kommer til en helt fremmed kultur, hvor alt er nyt, og alt bliver gjort på en anderledes måde.

## Hvordan?

En grundlæggende systematisering i vores verden er, at se på mennesker og ting som væsens forskellige. Hvis man i stedet ser på verden på en ny måde, f.eks. gennem såkaldte "aktør-netværks-briller" ophører denne skelnen. Her opfattes verden og alt i verden som aktører og netværket som det der forbinder dem. Dvs. i stedet for at man ser på mennesker og ting, ophører den skelnen, og man ser i stedet på forskellige aktører: humane og non-humane aktører. Dermed er ikke sagt, at mennesker og ting er det samme. Det interessante er, hvordan de forskellige aktører forbinder sig med hinanden. Tankegangen er altså ikke holistisk, men derimod forestiller vi os, at tingene kan forbinde sig på mange forskellige måder.



Som illustration kan bruges en dagligdagssituation. Jeg kommer kørende i bil på en skolevej og sagtner farten ved et vejbump. Hvem har ansvar for denne adfærd? Er det mig, en menneskelig chauffør, domineret af en artefakts hjerneløse magt. Eller er det artefakten – vejbumpet – der tvinger mig, et "hjerneløst" menneske, til at følge loven?

Når vi vil vide, hvad en specifik non-human aktør gør, må vi forestille os, hvad andre mennesker eller humane aktører skulle gøre, hvis denne ting ikke var til stede. I sådan en analyse vil vi opdage, at meget små anstrengelser balancerer stor vægt. F.eks. vejbumpene der erstatter en færdselsbetjent.

I en observationssituation kan det være uhyre centralt og informativt også at observere hvilke artefakter, der indgår i relationerne, hvilken rolle de spiller, og hvilken betydning de har. I designsituationen er det centralt at være opmærksom på, hvordan man tildeler ansvar til de artefakter, man udvikler. Fordelen ved at tildele ansvar til artefakter er, at ting er mere pålidelige, de bliver ikke forført eller forandret, som mennesker gør. Typiske artefakter kan være skilte, kasser, møbler, døre o.l. – men kan også være måden lyset er sat på, lyden i et rum og hvor den kommer fra, indretning oma.



# Sprogets betydning – lyt efter metaforer

## Hvorfor?

"The essence of metaphor is understanding and experiencing one kind of thing in terms of another" (Lakoff & Johnson, *Metaphors we live by*). Sproget er en utrolig vigtig kilde og også en skabende faktor. Udforsk sproget! Hvad kaldes tingene, og hvilken betydning har det for kultur, interaktion, etc.? Hvilke metaforer bruges? Hvordan kan det tolkes?

Sproget reflekterer den talendes konceptuelle forståelse af verden. Kommunikation er baseret på det samme konceptuelle system, som vi bruger, når vi tænker og handler, så sproget er en vigtigt kilde til at forstå dette system. Hvis den observerede f.eks. bruger krigsmetaforer, når han omtaler opsætningen af sin computer, så har det helt sikkert en betydning.

## Hvordan?

Når vi interviewer og observerer, kan vi vælge at se verden fra forskellige perspektiver. Det er ofte en god idé på forhånd at beslutte, hvilket perspektiv vi vil vælge. Vi kan alligevel ikke være objektive. Hvis vi er klar over, hvilke briller vi ser på verden med, så er det lettere bagefter at tage højde for det i analysen. Et brugbart værktøj til at skærpe sine lytteevner er, at lytte efter sproget. Hvilke vendinger bruges, og ikke mindst hvilke metaforer bruges. Det siger nemlig en hel masse om vedkommendes tilgang til verden.

# Kategorisering

## Hvorfor?

Man skal ikke observere ret meget, eller interviewe ret mange, før man har et meget stort datamateriale. Udfordringen er at få al den data, du har, skåret ind til det allermest centrale, og gerne nogle arbejdsspørgsmål til den efterfølgende arbejdsproces. Første skridt er at kategorisere.

## Hvordan?

Når man skal kategorisere sit materiale, griber man det lidt forskellige an afhængigt af, om man har billeder, interview-tekster, film, et værdihjul, felt-noter, etc. Ens for det hele er, at vi ender med en række tematiske overskrifter, som så igen skal sorteres og navngives.

- Før du går i gang, så sørg for at du har: masser af plads, post-its, dine udprintede billeder, videosekvenser, observationsnotater, interview-notater, de tanker du har gjort dig, dvs. alt det materiale du har fra dine observationer og interviews.
- Billeder. Print alle billeder ud. Læg dem på et stort bord. Sorter dem efter kriterier, du synes er væsentlige: indhold, personer, kronologi, etc.. Når de er sorteret, så giver du hver gruppe en overskrift: ex.



"familien", "karriere", "travl" el.lign.. Skriv det på post-its. Tag gerne et billede af det. Bland billederne og prøv at sortere dem på en anden måde. Lav nye overskrifter. Bliv ved indtil du ikke kan finde på flere måder at sortere dem på.

- Værdistjerne. Skriv alle de overskrifter ned, som der er kommet frem i værdistjernen. Skriv hver overskrift på en post-its. Sorter og kategoriser dem. Hvad går igen? Hvad har været væsentligst? etc..
- Interviews. Hvis du har transkriberet dine interview, så skal de udskrives. Læs dem igennem. Giv hver enkelt passage (evt. linje) en overskrift, skriv det både ned i marginen og på en post-its. Saml alle post-its og kategoriser dem, og lav nye overskrifter til dem.
- Film. Se filmstumperne. Skriv essensen fra hver filmstump ned på post-its, og så er det igen tid til at kategorisere, give nye overskrifter, etc.



# Analyse

## Hvorfor?

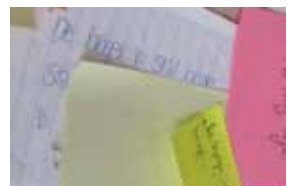
Analysen er selve resultatet af det kvalitative arbejde. Det er den essens – de indsigter der formuleres – der skal være udgangspunktet for den efterfølgende udviklingsproces.

## Hvordan?

- Du skal bruge dine resultater fra kategoriseringen, dvs. bl.a. en hel række af post-its med div. overskrifter på. Du lægger det hele ud på et stort bord (hvis det ikke allerede ligger på et). Det er en meget god idé, hvis bordet er dækket med hvid papirdug, så man kan skrive direkte på den.
- Du ser på tværs af alle overskrifter. Du kategoriserer måske endnu en gang. Giver overskrifter endnu engang. Tegner relationerne mellem de forskellige overskrifter.
- Udvælg de mest centrale overskrifter, typisk 3-8, og overvej hvad det egentlig er, de centrale overskrifter siger. Omformuler til det til en sætning, der indrammer essensen af de observationer, citater, billeder, etc. som overskriften dækker. Dvs. indsigterne formuleres på baggrund af din data, men med dig som en meget vigtig og aktiv tolk.



- Find billeder, citater, filmstumper, etc. der understøtter dine indsigter. Gør det for hver enkelt indsigter.
- Formuler et enkelt eller flere spørgsmål, som er helt centrale i forhold til indsigten. Spørgsmål som, hvis de blev løst, ville skabe reel værdi.
- Indsigterne skal ofte præsenteres for nogle – filmstumper og citater er ofte rigtig gode til at slå pointerne fast.
- Derefter begynder idéudviklingen, hvor indsigterne hele tiden er bagtæppet.



→ The library  
is nowhere  
in my life



I always bring  
LAB TOP, which makes  
hard to concentrate

# Indsigter skabt på baggrund af Brugerkaravanen foråret 2010

Når man ser på Brugerkaravanen som en samlet karavane, så består den af ca. 110 deltagere, fordelt på 16 busser, der samlet har besøgt 32 lokationer. På hvert sted er der blevet interviewet/observeret mindst én person, i gennemsnit min. 3 personer pr. sted. Vores data stammer altså fra interviews/observationer af ca. 100 personer. Derudover kommer diverse observationer. Følgende indsigter er formuleret på baggrund af hver enkelt bus' behandling af deres datamateriale.

De personer vi har interviewet og observeret er alle (potentielle) brugere af forskningsbibliotekerne og falder ind under en af følgende grupper:

- Internationale studerende
- Master studerende
- Elever ved professionshøjskolen (fortrinsvis sygeplejestuderende)
- Forskere ved humaniora



I MEET FRIENDS AT THE LIBRARY

SH PEOP  
NOT

COMMUNICATE  
AND DO NOT  
E FOREIGNERS

I am more focused  
in the library

I use  
Compu  
forgot  
But I for  
the

There is no  
ed to read  
I forget it  
o days later"

" IF PEOPLE  
LOOK AT YOU -  
YOU KNOW THAT  
YOU HAVE TO BE  
QUEST

## Internationale studerende

Fælles for de internationale studerende er, at de alle kommer hertil alene. De er afskåret fra den sociale kontekst og sikkerhed, som de er en del af derhjemme. Derudover kan langt de færreste dansk, og så er det et aktivt valg, der bygger på, at de tror, det giver bedre muligheder i hjemlandet at have læst på et dansk (europæisk) universitet.

Fire udvalgte indsigter om de internationale studerende:

- Unge mennesker alene i verden
- "Danish people do not communicate – and do not like foreigners"
- "Jeg gad godt, jeg var blevet hentet ved toget"
- "Alle steder er lukkede om søndagen"
- "I mit liv er relationer det vigtigste"

Citater, der alle på forskellig vis udtrykke et ønske om mere kontakt eller hvor meget relationer betyder. De internationale studerende kommer helt alene til Danmark, det er måske første gang de bor alene, da det i mange lande er normalt at bo hjemme under studierne. Det er måske ikke umiddelbart let at finde nye venner og blive en del af det danske samfund. Måske bliver relationerne netop så vigtige, fordi de er ekstra alene og sårbare i et nyt land med en ny kultur.

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan kan bibliotekerne i endnu højere grad stå til rådighed for unge mennesker alene i verden?*

### Ambitioner og arbejdsmoral?!

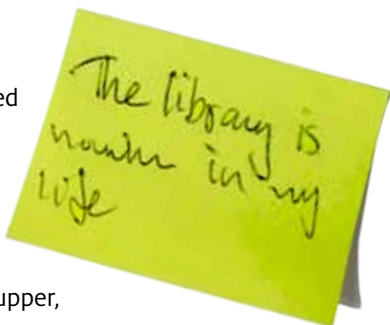
Der er sat både et spørgsmålstegn og et udråbstegn efter overskriften "Ambitioner og arbejdsmoral". Det skyldes, at det er noget der fylder meget men ikke på en enslydende måde. Det eneste der går igen er, at valget af

at studere i Danmark (eller Europa) bygger på troen om, at det giver bedre muligheder i hjemlandet bagefter. Derudover er ambitioner og arbejdsmoral MEGET forskellige. Det er udtrykt så forskellige som: "I enjoy everything but being in the class room" og i samme boldgade "I always bring my laptop, which make it hard to concentrate" (fordi hun kan spille, være på facebook, etc.) til "Books are more important than bouldings", "I'm more focused in the library" (derfor sidder hun og læser på biblioteket).

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan kan bibliotekerne understøtte den svingende arbejdsmoral?*

### **The library is nowhere in my life**

Overskriften er et citat fra et interview med en international studerende og er ikke et usædvanligt udsagn. Men det sjove er, at når vi ser nærmere på div. data fra de internationale studerende (og det kan også bredes længere ud til andre af de grupper, vi har arbejdet med), så dækker overskriften kun biblioteker, som det fysiske sted, hvor de søger efter bøger og låner dem. For bibliotekerne fylder faktisk en del i deres liv. Her er et par citater, der beskriver hvordan:



- "I meet friends at the library."
- "I use the library's computer when I have forgotten my own laptop. But I forgot my password to the library system." (Sidste del af sætningen peger så på et helt andet problemområde.)

Vi har mange notater om, at de studerende kommer på biblioteket for at printe.

Dvs. bibliotekerne bliver faktisk brugt til en del, som er meget relevant for

de studerende, men når de selv skal formulere det, så er bibliotekerne ingen steder i deres liv, fordi de har et helt bestemt billede i hovedet, når de taler om "biblioteker", og det inkluderer ikke kopiering og at møde venner.

Derudover har de internationale studerende, der besøger bibliotekerne en sproglig udfordring, der blev meget tydelig. Det var svært at forstå skiltningen, lettere blev det ikke, hvis de forsøgte at bruge bibliotekernes søgesystemer. Derudover kan det være meget svært at vide, hvilken adfærd man skal have. De prøver at aflæse den: "If people look at you – you know that you have to be quiet."

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan sikrer du, at dit bibliotek er let at finde rundt på, selvom man ikke kan dansk?*

*Hvordan gå fra "The library is nowhere in my life" til "the library is everywhere in my life"?*

### **Penge betyder meget**

"No danish, no job"

"I eat lunch at home" i stedet for på studiestedet, for at spare penge. De internationale studerende har ofte væsentligt færre penge end danske studerende. De kommer fra lande, hvor tingene ikke koster nær så meget som i DK, de har svært ved at få et studiejob, fordi de ikke kan dansk.

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan kan bibliotekerne imødegå den virkelighed at mange internationale studerende oplever et privatøkonomisk pres?*

Vi kan, hvad vi vil?

2.

Tid er kostbar



Det organiserende liv

Det h...

Som kalenderen tydeligt illustrerer (bag modlyset!) er der ikke frygtelig meget tid i løbet af ugen til at være masterstuderende – men det går – og jeg er snart færdig 😊

Lidt tid

Det gør mdt! →

Hel  
han  
savn  
hyge



Intet er hvornår skulle mot  
overfyldt

## Masterstuderende

Hvis vi ser på tværs af de masterstuderende, så har de alle en uddannelse i forvejen, de er alle erhvervsaktive og har en krævende karriere. De er ældre end almindelige studerende, og langt de fleste har derfor også familie og børn. Så de oplever et krydspres af krav fra flere forskellige sider. Igen er de mennesker, vi har mødt, meget forskellige. Alligevel er der nogle træk, der meget tydeligt går igen. Det er formuleret i følgende tre indsigter:

### Vi kan, hvad vi vil – og har alligevel dårlig samvittighed

I samtalerne med de masterstuderende og i de indblik, vi får i deres liv gennem div. billeddagbøger, får vi indsigt i et enormt tempo. Vi ser en kamp for at kunne det hele. Både at få tid til motion, og til familie og til studie og selvfølgelig arbejde. Dvs. hvert minut udnyttes. De her mennesker er vant til, at de kan hvad de vil. Og den erfaring bruges her til at kæmpe for at nå alt: Være i front fagligt såvel som at sikre en god, sund familie. Samtidig erfarer de også, at de når til eller kommer ud over deres grænser med dårlig samvittighed over ikke at leve det perfekte liv godt nok. Her følger et par eksempler, fra en af billeddagbøgerne:

- "Vinteren vil ikke rigtig gå på hel i år. Så selvom det er årets første forårmorgen er de 5 km. på cykel (kunne godt tage taxi – men hvornår skulle motionen så komme ind i programmet?) en kold omgang. Men her handler det om at optimere på påklædningen – jeg husker på, at det jo aldrig er dårligt vejr, men ... "
- "Med vores setup er vi nød til at agere som to lean-konsulenter for at alt ikke går op i løben rundt og ren panik. Det kan ingen være tjente med. Selvom begreber som eks. kvalitetstid klinger en smule hult – så er det nødvendigt også at prioritere indsatserne derhjemme."

De masterstuderende er godt klar over, at prioriteringen af endnu en krævende opgave har konsekvenser for andre end dem selv. De siger bl.a.:

- "Det går ud over alle! Min datter har savnet mig, jeg har også savnet hende."
- "Han (sønnen red.) er ked af, at jeg er så meget væk og "jeg savner dig så'n far" gør ondt."

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan afhjælper vi de masterstuderende deres dårlige samvittighed?*

### **Ambition er motivation for at tage en master**

Baggrunden for at tage en master er ambitioner. At man gerne vil gøre sig attraktiv til det næste job. Her er et par illustrationer:

- "Der kommer et tidspunkt, hvor læringskurven knækker."
- "Jeg vil bare gerne være her om 20 år, hvis det er et tilvalg og ikke fordi, jeg ikke har andre muligheder."

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan kan bibliotekerne understøtte at dygtige medarbejdere kan kvalificere sig til at tage skridt op ad karrierestigen?*

### **Bibliotekerne som en servicefunktion?**

”Nogen skal finde ud af, hvad vi har brug for som master studerende, og at det var en del af uddannelsen på det rigtige tidspunkt.”

De master studerende har ingen ambitioner om, at de skal være mestre i litteratursøgning. De skærer helt ind til benet, og hvis der bliver sagt noget, som de ikke umiddelbart kan se relevansen af, så lukker de af for det. Dvs. selvom der muligvis er information om litteratursøgning i starten af kurset, på et tidspunkt hvor de ikke er relevant, så er der i realiteten ingen der hører det. De masterstuderende er som sagt vant til at kunne, det de vil. Og hvis ikke de lige kender de rigtige og smarte måder at søge litteratur på, så finder de selv på løsninger. De har det også – som de fleste andre, vi har snakket med – at Google kan alt.

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan kan bibliotekerne arbejde med information og service, der møder masterstuderendes behov?*

... i de midtes derud  
... formlig 7 dag  
... i en anden

GOD



... i en anden  
... i den anden  
... i den anden  
... i den anden



VIRKER  
RIKKE

"De bryde  
Sto

Stad reakt.

## Elever ved professionshøjskolen

Professionshøjskolen dækker over en hel række studier. Vi har bl.a. mødt/ talt med en netstuderende bioanalytiker, en pædagogstuderende, erfo- og fysioterapeuter, men mest af alt har vi koncentreret os om sygeplejestuderende, og det er dem, nedenstående indsigter er formuleret på baggrund af. Alle de sygeplejestuderende, vi har talt med, er kvinder.

### Sygeplejestuderende går i skole frem for at være studerende

De sygeplejestuderende går meget mere i skole end de er studerende. De har skoleskemaer, meget undervisning hver dag, eksamen hver 10. uge, lærere der går rundt, når de har gruppearbejde, etc. Det afspejles når vi forhører os om studiemiljøet, hvor de typisk møder om morgenen og tager hjem om eftermiddagen.

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan tager bibliotekerne højde for, at de sygeplejestuderende "går i skole" frem for at "være studerende"?*

### Målet er at gøre en forskel

"Hvis der ikke er nogen (patienter red.), der rører en, så kan man ikke være i faget!" Så enkelt kan det siges. En af de ting, der går igen på plancherne fra karavanedagene, er de sygeplejestuderendes ønske om at gøre en forskel. En fortæller, at hun har arbejdet på et sygehus i Afrika, og at det er derfor, hun valgte at læse til sygeplejerske: for at komme tilbage og gøre en forskel. En anden blev helt ked af det, da hun så (vha. værdihjulet), at hun ikke gjorde så stor en forskel nu, som hun gerne ville. Hendes kommentar var: "Det er bare rigtig svært at gøre en forskel, så længe man er i skole, det er lettere i praktikken." Heldigvis havde hun et fritidsjob på et plejehjem, og der følte hun, at hun trods alt, gjorde en lille forskel. Der er ikke nogen af indsigterne fra brugerkaravanen, der peger på, at de sygeplejestuderende

ser selve studiet som værdifuldt i sig selv – det er midlet til at nå målet. At gøre en forskel er ikke kun at være en fagligt dygtig sygeplejerske, det er også jf. ovenstående citat at lade sig følelsesmæssigt engagere.

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan kan bibliotekerne understøtte de sygeplejestuderende i at "gøre en forskel" og "nå målet"?*

"De bøger, vi skal bruge, står på den hylde, hvor vi ikke må tage dem med." Citatet er på en lidt absurd måde ret sigende. Bøgerne er der, det samme er flere af de services, som de efterspørger. Men de hjælper alligevel ikke. I ovenstående citat fordi bøgerne ikke må tages med hjem. Og i følgende citater fordi, de tilbud der er, ligger på de forkerte tidspunkter: "Vi havde en introduktion (til litteratursøgning red.) på første semester. Men det var et helt forkert tidspunkt, folk havde alt muligt andet i hovedet, så det var der mange, der droppede." En anden som vi snakker med siger, at hun ønsker: "...løbende kurser i brug af bibliotekerne, for nu – der får vi at vide af en stresset bibliotekar, at "det har I lært" – måske for tre år siden. Det ville være dejligt, hvis vi kunne se på nettet, hvornår der var kurser. Der står alt vores anden information."

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan sikre, at de tilbud som bibliotekerne tilbyder også reelt er en hjælp?*

## Forskere ved humaniora

Forskere ved humaniora er faktisk den eneste gruppe, hvor vi kun har haft tre busser på besøg, hvilket skyldes, at de er pressede fra mange sider – og ikke umiddelbart kunne se udbyttet af at mødes med os (og indirekte bidrage til udviklingen af fremtidens biblioteker). Vi har besøgt forskerne på deres kontorer, er blevet vist rundt på institutter, har læst billeddagbøger, der bagefter er blevet uddybet og har sågar besøgt en professor i etik i hans hjem. På baggrund af den indsamlede data har vi formuleret to indsigter.

### Unge forskere (dvs. før en fast stilling) er meget pressede

De unge forskere gør alt, hvad de kan, for at komme ind i varmen/få en fast stilling. Ord som "gratis arbejde" går igen rigtig mange gange. Hierarkiet er tilsyneladende endnu mere udtalt, end i forretningsverdenen. I forretningsverdenen er det også ofte nødvendigt at arbejde sammen for at nå målet. I forskerverdenen er man enere. Specielt en af de interviewede kommer med flere udsagn ala: "Nu er jeg jo ikke særlig højt rangeret..." En anden ung forsker udtaler således: "Det er en hård tid, når man hænger udenfor og prøver at komme ind."

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan kan bibliotekerne være med til at afhjælpe det store pres, unge forskere er under på vej mod den faste stilling?*

### Arbejde og fritid går i et – af nød eller af lyst

Det ser ud til at både unge og gamle arbejder både på arbejdet og hjemme og at grænserne mellem arbejde og fritid er meget flydende. Her er nogle citater fra samtaler med forskerne:

- "Jeg bruger ikke min tid optimalt, hvis jeg ikke tjekker mails om morgenen eller tager noget med hjem om aftenen." Ung forsker.
- "Jeg forsøger at få et socialt liv – men det er ikke så let." Ung forsker.

- "Sociale behov opfyldet i kontakt med kolleger og studerende." Ung forsker
- "Jeg vil lave det samme, selvom jeg går på pension." Ældre professor.
- "Jeg arbejder ikke hjemme – men I kan da godt se mit studerer kammer." Sådan blev vi mødt, da vi besøgte professoren i hans hjem. Efter eget udsagn så arbejder han ikke hjemme. Det viste sig imidlertid, at han sad flere timer om eftermiddagen og om aftenen hver dag og arbejdede. Men da det også er hans hobby, følte det ikke som arbejde.

Som ovenstående citater og observationer viser, så er der en helt anden lethed og frivillighed over professorens måde at have arbejde og fritid til at gå ud i et. For de unge forskere var det langt mere af nød, så de ikke kom bagud af dansen.

**Arbejdsspørgsmål** *Hvordan kan bibliotekerne stille sig til rådighed for mennesker, hvis arbejde og fritid går i et – dvs. der arbejdes (næsten) lige så meget derhjemme som på arbejdspladsen?*

are  
agteg  
værelse

bruger  
pa at  
værelset

Arbejde og spiritus  
gør i et

nu fylder det  
at det blive  
i et m. gratisarbejde



10  
ALPESER  
EVI  
E 1116"

der er nogle mennesker  
der vil læse vedlygt for  
engang er altså ikke udfordret



Får nu  
læst udover  
til undervisning  
(problem for forældre)

udlever og præ  
at kommer ...

Det har været en hård uge - og dagens program  
- jeg er bagud med den forelæsning  
eftermiddagen .. Så jeg har

# **Litteraturliste til uddybende læsning om brugerindsigt og metode**

## **ANBEFALEDE INTRODUKTIONSTEKSTER**

- Bernard, H. R.** (1994). Field notes: how to take, code and manage them. In: Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches. Thousand Oaks: Sage, pp.180-207.
- Bernard, H. R.** (1994). Unstructured and semistructured interviewing. In: Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches. Thousand Oaks: Sage, pp.208-236.
- Spradley, J. P.** (2006). Participant observations. New York: Holt, Rinehart and Winston.

## **FOR DEM, DER VIL DYBERE, ER DER MANGE MULIGHEDER**

- Bishop, A. P., Van House, N. A. & Buttenfield, B. P.** (2003). Digital library use: social practice in design and evaluation. Cambridge, MA: MIT Press.
- Blomberg, J., Burrell, M. & Guest, G.** (2003). An ethnographic approach to design. In: Julie, A. J. & Andrew, S. (eds.) The human-computer interaction handbook. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Bowker, G. C. & Star, S. L.** (1999). Sorting things out: classification and its consequences. Cambridge, MA: MIT Press.
- Bærentsen, K. B. & Trettvik, J.** (2002). An activity theory approach to affordance. In: Proceedings of the second Nordic conference on human-computer interaction. Aarhus, Denmark: ACM, pp. 51-60.
- Bødker, S. & Iversen, O. S.** (2002). Staging a professional participatory design practice: moving PD beyond the initial fascination of user involvement. In: Proceedings of the second Nordic conference on human-computer interaction. Aarhus, Denmark: ACM, pp. 11-18.
- Callon, M., Latour, B.** (1981). Unscrewing the big Leviathan: how actors macro-structure reality and how sociologists help them to do so. In: K. Knorr-Cetina and A.V. Cicourel (eds.) Advances in social theory and methodology: toward an integration of macro- and micro-sociologies. London: Routledge, pp. 277-303.
- Ehn, P.** (1988). Work-oriented design of computer artifacts. Stockholm: Arbetslivscentrum.
- Greenbaum, J. & Kyng, M.** (1991). Design at work: cooperative design of computer systems. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Grønþæk, K.** (1991). Prototyping and active user involvement in system development: towards a cooperative prototyping approach. Aarhus: Computer Science Department, Aarhus University.

- Hammersley, M. & Atkinson, P.** (2007). *Ethnography: principles in practice*. 3.ed. London: Routledge.
- Kelley, T. & Littman, J.** (2001). *The art of innovation: lessons in creativity from IDEO America's leading design firm*. London: Profile Books Ltd.
- Kim, W. C. & Mauborgne, R.** (2005). *Blue ocean strategy: how to create uncontested market space and make the competition irrelevant*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Knorr, K. D. & Cicourel, A. V.** (1981). *Advances in social theory and methodology: toward an integration of micro- and macro-sociologies*. Boston, MA: Routledge & Kegan Paul.
- Kvale, S.** (2005). *InterViews: an introduction to qualitative research interviewing*. London: Sage.
- Lakoff, G. & Johnson, M.** (1994). *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.
- Latour, B.** (1986). The power of association. In: Law, J. (ed.) *Power, action, and belief: a new sociology of knowledge?* London: Routledge & Kegan Paul, pp. 264-280.
- Latour, B., Bijker, W. E. & Law, J.** (1992). Where are the missing masses? The sociology of a few mundane artifacts. In: *Shaping technology/building society: studies in sociotechnical change*. Cambridge, MA: MIT Press, pp. 225-258.
- Mogensen, P.** (1992). *Towards a prototyping approach in systems development*. Aarhus: Aarhus Universitet, Datalogisk Afdeling.
- Norman, D. A.** (2002). *The design of everyday things*. New York: Basic Books.
- Owen, H.** (2008). *Open space technology: a user's guide*. 3. rev. and expanded ed. San Francisco, Calif.: Berrett-Koehler Publishers.
- Patton, M. Q.** (2004). *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Schön, D. A.** (1987). *Educating the reflective practitioner*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.
- Silverman, D.** (2010). *Doing qualitative research*. 3.ed. London: Sage.
- Star, S. L., Bowker, G. C. & Neumann, L. J.** (2003). Transparency beyond the individual level of scale: convergence between information artifacts and communities of practice. In: Peterson Bishop, A., Van House, N. A. & Buttenfield, B. P. (eds.) *Digital library use: social practice in design and evaluation*. Cambridge, MA: The MIT Press, pp. 241-269.
- Strauss, A.** (1978). A social world perspective. In: Denzin, N. (ed.) *Studies in symbolic interaction*. Greenwich, CT: JAI Press, pp. 119-128.







[www.brugerkaravanen.dk](http://www.brugerkaravanen.dk)