

OPLÆG DEN 3. VEJ PITSTOP BIBLIOTEKET

PITSTOP BIBLIOTEKET (1) handler om det fysiske bibliotek. Hvordan man gennem rum og indretning indbyder brugerne til at bruge biblioteket. Men det fysiske gør det ikke alene. Det er en vigtig overflade, men griber man ikke fat i det der ligger under står man med et fuldstændigt traditionelt bibliotek i nye klæder. Fornylelsen skal ske hele vejen igennem – måden hvorpå vi ser brugeren, den service vi giver og måden vi gør det på, tilbuddene og ikke mindst organisationen. Pitstop biblioteket handler om en ny helhed.

Den 3. vej handler også om en innovationsproces. Hvordan man gennem forskellige værktøjer og arbejdsmetoder kan implementere en innovativ arbejdsgang. Hvordan vi kan blive bedre til at arbejde innovativt.

Oplægget afspejler både noget af den innovative proces såvel som selve konceptet. Vi er løbende igennem hele processen blevet inspireret af foredragsholdere og én af disse oplægsholdere, som vi også har hørt i dag, plantede ordet krydsfelter i vores bevidsthed, dvs. de tidspunkter i vores liv, hvor vi stopper op og skifter retning. Det kan for eksempel være når vi vælger uddannelse, skal giftes, skilles igen, får børn eller nyt job. Det var et ord som satte en lavine af tanker i gang. Hvad sker der når vi stopper op og skifter retning. Jo noget sættes i gang som vi ikke rigtigt kendte til før. Det her manglende kendskab skaber nye behov. Det var her at ordet krydsfelter førte til tanken om pitstops – behovet for at blive fyldt op simpelthen for at kunne komme videre. Men hvad er det man skal fyldes op med og hvad er egentlig pitstops? Det er jo lidt abstrakte tanker, og for at finde hoved og hale i dem, fik vi som en del af den innovative proces, vi har været igennem, mulighed for at samarbejde med en tegner. Han hjalp os med at visualisere de her flyvske ideer. Fik sat billeder på de tanker der var sat i gang. **TEGNINGEN** (2) viser ret tydeligt at begrebet er snuppet direkte fra racerbanen, hvor bilerne farer afsted for at nå først i mål. Men for at komme så langt kræver det nogle pitstop. Der skal tankes op, skiftes dække og strammes møtrikker. Sker det ikke går bilen i stå og løbet er kørt. Tanken er overført på brugerens ageren i samfundet. Vi farer også afsted, men glemmer vi at stoppe op og blive fyldt op brænder vi også ud. Derfor er de her pitstops essentielle i folks liv. Det blev tydeligt for os at et nyt konceptbibliotek skulle formes ud fra et brugerbehov. Vi skal simpelthen være der, når behov opstår, hjælpe med at understøtte brugeren og dermed samfundet.

Hvis vi skal finde frem til de rigtige pitstop, så kræver det at vi kender brugeren bedre. Vi skal '**NÆRME os den OMVERDEN**' (3) vores brugere lever i. Vi skal ikke holde på de gamle dyder, vi skal ikke bare følge med. Vi skal stå oppe foran og modtage brugeren, når han dukker op med sine nye behov.

Man kan ikke skabe et nyt biblioteks koncept, der skal holde ind i fremtiden uden at have fingeren på pulsen ift. det samfund vi lever i, og endnu vigtigere de brugere vi skal servicere. For det handler ikke bare om at opfylde de behov brugeren er bevidst om, men også dem han ikke har erkendt eller dem han ikke har mødt endnu. Hvis vi skal opbygge et bibliotek, drevet af brugernes behov, så kræver det en masse viden om netop brugeren. Hvad er det for nogle livssituationer vores brugere befinder sig i? Hvad er det for nogle krydsfelter det fører med sig? Med andre ord hvor opstår pitstops?

Vi skal ud og **IDENTIFICERE DE LIVSSITUATIONER** (4) brugeren befinder sig i. Der er forskellige arbejdsmetoder.

Hvis vi kigger på Personaer får vi en mere dybdegående fornemmelse for brugeren – hvad er det for nogle folk vi har med at gøre? Der er f.eks. børnefamilien Lars og Lene med drengene Rasmus og Jeppe. De bor i eget hus og får arbejder i Randers som personalechef. Men der er også den arbejdsløse Claus, der bruger det meste af tiden på at spille warcraft på nettet med vennerne og tjekke sin jobprofil på Jobindex. Men der skal identificeres mange forskellige personaer, for at få så dybdegående et billede af brugeren som vi ønsker.

En anden måde at lære vores målgruppe at kende på er igennem Fokusgrupper. S sammensæt et bredt udvalg af folk og sæt debatten i gang ved at stille spørgsmål. De har vi lært en del af i den 3. vej.

Der er også mulighed for at lære mere ved at søge ud af biblioteket - kom derud hvor folk er.

Når man så har arbejdet med de her metoder, så står man med uanede mængder af forskellige brugertyper med deraf følgende behov for pitstops. Med andre ord kaos – et tivoli. Den tyggede vi lidt på, for vi ville gerne inddele alle de her pitstops i nogle grupper. Vi ville gerne skabe et nyt bibliotek baseret på brugerbehov, meeeen med en høj grad af gennemskuelighed og enkelhed. Folk skulle være helt klare på, hvad vores bibliotek vil og hvor de kan søge hen for at få dækket de behov de har.

Man kunne vælge mange måder at inddele pitstops efter, men vi valgte at gå ud fra det samfund vi lever i og de livssituationer folk befinder sig i, og som pitstop biblioteket skal være med til at understøtte og spille sammen med.

Vi havde fra starten af tænkt at pitstopbiblioteket ikke bare skulle bygges på anerkendelse af brugerbehov, men også på en anerkendelse af brugeren, som de er når de kommer til os. Et pitstopbibliotek som **DET ANERKENDEDE BIBLIOTEK (5)**

Det anerkendende bibliotek er nok det sidste synlige offentlige rum med fri adgang til dialog, interaktion og kommunikation. Sidste sted hvor man fysisk kan komme ind og blive udfordret i sin behovsopfattelse og forståelse af samfundet. Mens resten af samfundet går cyberspace. Vi har med andre ord en væsentlig rolle at dække. Hvordan støtter vi brugeren på en anerkendende måde? Det kræver at vi forstår, hvilken form for anerkendelse brugeren har behov for:

Hvis vi opdeler folk efter forskellige livssituationer i samfundet – borger/privat menneske/professionel – er det lettere at identificere forskellige behov for anerkendelse:

Privat menneske: behov for anerkendelse via venskaber/intime forhold = selvtillid

Borgeren: Behov for den anerkendelse man får, når folk lytter til det man siger og til de holdninger man har = selvrespekt

Professionel: Behov for anerkendelse gennem deres arbejde f.eks. ved at vise at de bidrager til samfundet = selvværd.

Alle tre roller og alle tre former for selvforståelse skal være til stede for at få et godt liv – livsduelighed. En forudsætning for at være velfungerende i samfundet.

Pitstop biblioteket bygger altså på anerkendelse. Opgaven er at styrke individet som privat menneske, borger og professionel, så det understøtter den anerkendelse der giver selvtillid, selvværd og selvrespekt.

STRATEGI FOR ANERKENDELSE (6) Tanken er at biblioteket rent fysisk bygges op om denne tredeling.

Men hvad gør vi for at få fingeren på pulsen og hele tiden sikre, at biblioteket indeholder pitstops, der kan tanke folk op og at vi forstår vores brugere?

Vi skal ud og differentiere mennesker og anerkende dem der hvor de er.

Fra fagreferant til Mindspotter – fra afventende til opsøgende. Vi skal ikke som de sidste se hvad der kommer, men fange det mens det er på vej.

Fokusere på Mødet mellem bruger og bibliotekar, så vi får en anerkendende tilgang.

Vi skal se Biblioteket som borgerens indgang til deltagelse i **civilsamfundet**.

Biblioteket bliver individuelt frirum for **identitetsskabelse** og **social anerkendelse** – Sidste bastion for det frie rum, når det offentlige er gået til cyberspace med deres oplysninger, informationer og virtuelle debatrum.

Omdefinere Brugerperspektivet – vi skal se brugeren som borger/privat menneske og professionel, ikke som voksen, børn eller musik interesseret

Organisationen skal brydes ned og bygges op igen. Hvis vi former organisationen ud fra et fokus på brugeren, fører det automatisk til en konstant udvikling og forandring af biblioteket i forhold til de livssituationer/pitstops og det samfund brugeren befinder sig i.

KONSEKVENSEN er at (7) – innovation skal udmønte sig i noget, så det ikke bare bliver sort skrift på hvidt papir. Det skal heller ikke være noget vi gør i et hjørne eller et enkelt rum som man typisk ser det. Innovation er det hele, og konsekvensen er en ændring af alt. Kun derved skabes en ny helhed. Noget der hænger sammen. Det hele skal tømmes og vi skal begynde forfra. Både fysisk, mentalt og organisatorisk. Konkrete pitstop skal afspejles i bibliotekets fysiske rum og de skal også afspejles i bibliotekets organisering.

Hvordan gør man så det? Først og fremmest skal biblioteket adskilles i forskellige rum afhængig af om man kommer som borger, privat menneske eller professionel. Dvs. man opdeler biblioteket i de tre livssituationer og inddeler herefter rummene i anerkendelse af forskellige pitstop. Vi begynder med **DET PRIVATE MENNESKE**. (8) Hvad er det de skal understøttes i og hvilke pitstop har de brug for? Her drejer det sig om de sociale relationer om selvtillid. Man kan som privat menneske befinde sig i forskellige situationer som medfører forskellige former for usikkerhed: man kan være forelsket eller gravid, ensom eller søgende eller en del af børnefamilien. **Collage** (9). Denne gang har vi selv skabt collager for gennem det visuelle at få sat tankerne på plads. Ligeegyldigt hvilken situation man er i har man forskellige behov og det er de behov vi skal afdække og opsøge. Den gravide har brug for viden om sin graviditet, om sundhed, andre mødres erfaringer osv. I det private rum skaber vi et pitstop for den gravide, barnets første år, opdragelse, sundhed. Rum til at møde andre – sundhedsplejerske, mødregrupper. Der kan være events om kemien i maden og curlingforældre. Tilbud om barnevognssitting eller svingdørsofer. Reklamen for pitstoppet sker målrettet via lægen, hos jordemoderen, i børnehaven osv. Den søgende har måske behov for et nyt indhold i livet, f.eks. efter at børnene er flyttet hjemmefra. Det kan være workshops omkring pileflet eller forfatterkurser, booktalks eller filosofisk læsestof. Alt i alt skal det private rum understøttes af inspirerende udstillinger/mødesteder/sofaer og

caféområder/hygge/musik/booktalks/events/litteraturklub. Man skal kunne gå på opdagelse.

BORGEREN (10) befinder sig i nogle andre situationer. Det kan være miljøaktivisten, den frivillige, samfundsdebattøren, den politiske eller den forurettede. **Collage** (11). Her møder vi f.eks. de vrede og skuffede forældre, der ikke forstår hvorfor politikerne vil lukke netop deres skole. Og ham der vil diskutere religion med præster og imamer. De har behov for talerstole, debatmøder, udstillinger med plancher og inforskærme, mødefaciliteter. De har behov for at møde politikerne og de andre borger med samme sag.

Det **PROFESSIONELLE** (12)menneske møder vi gennem den studerende, forretningsmanden, underviseren og forskeren. **Collage** (13). Det kan være en lokal forretningsmand der ønsker at deltage i en video konference. Iværksætteren der mangler mødelokaler. Den studerende der har behov for at søge artikler og andre informationer. Behovene her går på smartboards, trådløst netværk, digitale ressourcer, kreative mødelokaler, studieceller, fladskærme, newsroom osv. Masser af IT.

Kan **BRUGERPERSPEKTIVET** (14) definere en biblioteksorganisation? Ja måske. Eller man kan sige, at det skal den. Hvis vi trækker et nyt koncept hen over en gammel organisationsform, så opnår vi ikke den helhed vi søger. For meget vil være fæstnet i fortiden.

ORGANISATIONS DIAGRAM (15)

I det traditionelle hierarki arbejder man oftest med en anden tredeling nemlig voksen, børn og musik. Måske med bogbus og lokalbiblioteker koblet på. Det er svært at holde fokus på brugerens behov, når man arbejder med så stor en gruppe som voksne. Hvad har de til fælles ud over at være voksne? Derudover bliver der en kraftig opdeling af hovedbibliotek og lokalbiblioteker, der arbejder særskilt i stedet for at arbejde sammen.

En **NY ORGANISATION** (16) for pitstop biblioteket kunne se sådan ud. Man er ikke længere bare voksen, men et individ med forskellige roller, der befinder sig i forskellige livssituationer med forskellige behov for pitstop. Lige gyldigt hvor man arbejder henne i organisationer arbejder man med det for øje – anerkendelse af individet og individets behov. Man arbejder med specialisering og brugeren i fokus.

I den nye organisation skal **BIBLIOTEKARROLLEN** (17) også nytænkes. For at sikre en dynamisk og innovativ organisation, skal nye faggrupper tænkes ind. De skal være med til at sparke biblioteket ud af "Vi plejer"-mentaliteten og sikre, at vi som helhed arbejder med det vi er bedst til. Bibliotekaren skal ikke både besidde jobbet som journalist, grafiker, webmaster, PR mand osv. Vi skal gøre det vi er bedst til. Vi skal gå i dialog med brugeren, involvere os, afdække behov og ikke mindst formidle. Det skal ske som et fælles forløb med det formål at udvikle medarbejdernes sociale og personlige kompetencer, så de kan indgå i nye og anderledes brugerrelationer.

KONKRETE HANDLINGER (18) Manifestering af livssituationer og pitstop´ene – Vi skal simpelthen til at bruge tid på behovsanalyser og brugerforståelse. Arbejde med at Rummet er mediet - det er her vi skaber gennemskuelighed, behovsafdækning og inspiration. Det er her vi formidler. Organisationsændringer skal ske med brugeren for øje.

Pitstop tegningen er blevet til 3D

Hvordan kunne det så se ud hvis vi rent faktisk skabte et pitstop bibliotek? Det har vi fået nogle studerende fra Vitus Bering i Horsens til at illustrere. De fik vedlagte oplæg (collage) plus ganske få stikord og kunne så ellers gå i gang. Det vi fik ud af de visuelle oplæg, viser klart at brugeren kommer til biblioteket med forskellige livssituationer i bagagen. Det er ikke det samme bibliotek man søger, når man kommer som privat menneske, som når man kommer som professionel. Man kommer ikke bare som voksen. (**Vitus 1**) Det private menneske søger oplevelser, mens det professionelle søger ro og fordybelse. Som privat menneske ved man måske ikke helt hvad man søger. Man vil gerne inspireres og udfordres i sine interesser. Der må gerne være liv. Det er her skønlitteraturen er og den bløde faglitteratur. Hobby tidsskrifterne og indbyggede og indbydende inforskærme. Udstillingerne. Events. (**Vitus 2**) Det professionelle menneske kommer gerne med et helt bestemt behov. F.eks. den studerende der skal møde sin studiekreds, afsøge de nødvendige kilder for de sidste informationer til opgaven. Her finder man de digitale ressourcer, den tunge faglitteratur, IT teknologierne. (**Vitus 3**) De vil gerne have et velfungerende trådløst netværk, de nødvendige digitale ressourcer, ordentlige arbejdspladser og måske en kop kaffe i ny og næ. (**Vitus 4**) Borgeren har behov for at holde sig orienteret i forhold til samfundsdebatten og lokalområdet. Aviser, tidsskrifter, tv, nettet. Borgeren har brug for plads til at komme til orde. Både via udstillinger og debatter. De skal have talerstole og møde politikere.

*Hvis man lige skal **SUMMERE OP** (24) handler pitstop bibliotek i høj grad om forståelse af brugeren og brugerens behov for pitstop. Det handler ikke om at ville det hele, men om at ville det der er behov for. Det handler om at gøre det man er bedst til. Det handler om at være indbydende og inspirerende. Det handler om at møde borgeren i en anerkende dialog. Det handler om organisationsændringer og omindretning. Og det handler om at være i konstant forandring aldrig at hænge fast. Det handler om helhed og det handler om fælles forståelse.*