VOKSENNØRD

- BIBLIOTEKET SOM FÆLLESSKABSCENTER

ERFARINGSOPSAMLING

Projekt VoksenNørd er blevet til i et samarbejde mellem parterne: Københavns biblioteker, Herlev bibliotek og Slagelse bibliotekerne. Københavns Biblioteker har været projektejer.

Projektet er blevet fulgt af forsker Kjetil Sandvik, og virksomheden 12byer har ydet rådgivning om processtyring og borgerinvolvering.

Partnere har indgået med repræsentanter i styregruppen.

Projektet er støttet af Slots- og Kulturstyrelsen og løber fra april 2016 til juni 2017.

INDHOLD

1. Forord

2. Principper og udvikling af oplevelses-viden-modellen

3. Faktasheet, Slagelse

4. Faktasheet, Herlev

5 Faktasheet, København

6 Ny brugerdeltagelse i biblioteksregi

7 Forskningsbaseret perspektiv

8 How to guide

1.
FORORD

VoksenNørd-projektets grundlæggende formål er at trække nye brugere til biblioteket – med de eksisterende brugere som udgangspunkt. Projektet bygger på en grundlæggende antagelse om, at brugerne har forskellige tilgange til biblioteket: Mens nogle opsøger biblioteket for at få viden, så søger andre oplevelser. Fælles for brugerne er, at de er med til at udvikle biblioteket i et innovativt og fremtidsrettet perspektiv, og at de gerne vil inddrages – både som bidragere og (for)brugere.

I VoksenNørd er brugerens viden blevet sat i spil i forhold til at skabe oplevelser – både for brugerne selv og andre. I projektet er brugerne derved blevet aktive medskabere af ny viden og brugerskabte aktiviteter i biblioteksregi.

I VoksenNørd er brugerne – frem for at blive præsenteret for noget - blevet involveret og engageret i både at sætte rammerne for arrangementerne og udfylde dem.

Voksen-nørderne har derfor også i høj grad selv ”stået på scenen” og formidlet egen viden og kunnen videre. Det har understøttet projektets langsigtede vision om at gøre borgerne til bidragsydere frem for udelukkende at være forbrugere af oplevelser.

I projektet har brugerne derved i høj grad selv været med til at skabe rammen for den oplevelse, de har givet andre. Formen på aktiviteterne, som udgjorde VoksenNørd-forløbet, har ikke været fastlagt på forhånd, men blev defineret i tre individuelt tilpassede forløb af projektets målgrupper. Formålet med denne tilgang har været, at det på sigt skal føre til at endnu flere aktive borgere indtager rollen som selvstændige medskabere af nye aktiviteter og oplevelser.

I VoksenNørd-projektet har de tre indsatser på forskellig vis demonstreret, hvordan samskabelse med nye målgrupper kan foregå i biblioteksrummet – og samtidig givet indblik i, hvilke procesdele, der kan rumme særlige udfordringer eller muligheder.

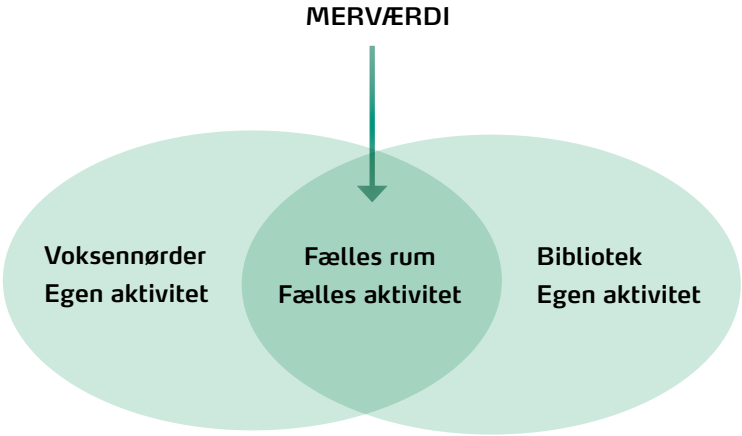
I gennem forløbet har biblioteks-facilitatorerne på forskellig vis skullet indtræde i en – for nogle – ny rolle, hvor de skulle understøtte og kvalificere forløbene, men uden at tage styringen. Facilitatorernes primære rolle har været at samle de aktører, der udgjorde målgrupperne for projektet, og understøtte de aktiviteter, der blev udviklet, gennem en kreativ og udviklende dialog. Udgangspunktet har været brugernes behov og visioner, og den understøttende rolle har bestået i, at biblioteks-facilitatorerne har budt ind med inspiration, som har løftet og kvalificeret forløbene, en tilgang, som også handler om at udforske mulighederne for, at bibliotekerne nu og i fremtiden skal understøtte samskabelse i praksis.

Projektet har ikke udelukkende haft en effekt i relation til de nye målgrupper, der er blevet involveret. Gennem det tværgående arbejde med VoksenNørd er de deltagende biblioteks-facilitatorer løbende blevet inspireret af hinandens arbejdsgange og erfaringer: VoksenNørd har i den kontekst fungeret som et gensidigt erfaringsudvekslings- og kompetenceudviklingsforløb, hvor det, at de tre biblioteker er gået sammen om udviklingsprocessen, også har givet grobund for en refleksion over egen praksis. Der er løbende blevet delt erfaringer, refleksioner og resultater– og projektgruppen har aktivt brugt blikkene ”udefra” til at sætte spørgsmålstegn ved egen hverdagspraksis. Derfor har biblioteks-facilitatorerne også deltaget ved de andre bibliotekers arrangementet – i så vid udstrækning som muligt. I processen har der særligt været sat fokus på tre tematikker internt i facilitator-gruppen: Frivillighed, design thinking og kommunikation.

Det karakteristiske ved den nørdede tilgang, som har været udgangspunktet for VoksenNørd-projektet, er, at legen og lysten er udgangspunktet for de fællesskaber og aktiviteter, der skabes. Denne præmis har vist sig at kunne rumme en lang række brugertyper, der – netop fordi den er baseret på interesse – med engagement og virkelyst har været med til at udfolde visionerne for VoksenNørd gennem praksisbaserede aktiviteter.

VoksenNørd bygger blandt andet på erfaringer fra modningsprojektet ”G.E.N.I.U.S.” (Københavns Biblioteker, 2014) beskrevet af Christina Wandi og Kjetil Sandvik.

Kjetil Sandvik har ligeledes fungeret som følgeforsker på VoksenNørd-projektet og har følgende refleksioner om processen i relation til etableringen af fællesskaber: I forhold til at facilitere den form for fællesskaber, som nævnes ovenfor, er det der to væsentlige faktorer, som må indtænkes: Fælles rum og fælles interesser. Et fælles rum kan se ud på mange forskellige måder og være af både fysisk og digital karakter. I en virkelighed, hvor medierne spiller en afgørende rolle (hver især såvel som i tværmedialt samspil med hinanden), er der stort fokus på, hvordan man kan kreere online faciliteter i form af fx Facebook-grupper i samspil med andre sociale netværksmedier som fx Twitter, Instagram etc. På den måde kan deltagere mødes uafhængigt af tid og sted. Online fælles rum er dog ikke tilstrækkeligt i et projekt med formål at tiltrække og aktivere biblioteksbrugere (gamle som nye) – det fysiske sted, biblioteket, må have primat her, og eftersom projektets mål har været at få de forskellige målgrupper til at blive hyppigere såvel som aktive og medskabende biblioteksgæster, er det oplagt at tænke biblioteket som fællesskabets fælles rum. Væsentlige



kvaliteter ved et fysisk rum er mulighed for uforpligtende møder, mulighed for 'at hænge ud' og møde andre, mulighed for at holde på med noget, der interesserer én i samvær med andre med de samme interesser. Et rum med en vis stemning og hyggelighedsfaktor. Et rum der tillader nørderi. Og ikke mindst et rum, der lader sig appropriere af brugerne, sådan at det ikke blot er et rum, der er blevet stillet til rådighed, og hvor man 'har lov til at komme', men et rum, som brugerne har ejerskab over, og som kan skabe rammer for ikke blot deltagende med også medskabende handlinger. Dette repræsenterer selvsagt en stor udfordring for biblioteket som institution, som her vil skulle udvise fleksibilitet i forhold til at kunne huse et sådant fællesskabende rum, både i forhold til på dette område at skulle sætte parentes om behov for selv at disponere og bestemme over konkrete lokaler, dels at skulle kunne tilrettelægge aktiviteter, hvor andre har indflydelse på og deltager i denne tilrettelæggelse. I dette ligger også nødvendige overvejelser over de to forskellige rum, som overlapper hinanden her: På den ene side har vi voksennørdernes eget rum. Det rum, hvori de almindeligvis har deres aktiviteter (fx Slagelse Figur- og Hobbyforening), og som har forskellige rutiner og traditioner og bestemte faciliteter så som mulighed for at dekorere spilfigurer og sætte spilscenarier op. På den anden side har vi bibliotekets rum, som skal anvendes til adskillige andre aktiviteter end at være rum for specifikke voksennørd-aktiviteter. En væsentlig del af det at skabe et fælles rum handler om at forhandle, hvordan der i mødet mellem disse to eksisterende rum skabes en merværdi ved, at der opstår noget andet og noget mere, end hvad som i forvejen finder sted i de to forskellige rum: Hvordan opstår der særlige samspil, som skaber aktiviteter, som ikke allerede finder sted i det ene eller det andet rum. Se modellen ovenfor.

At skabe et fællesskab baseret på fælles interesser rummer også udfordringer. Man kan have ideer om, hvad disse interesser kan være, og hvordan de kan (og bør) udfolde sig, men det kræver et indgående kendskab til målgrupperne for at kunne vide sig sikker på, at man rammer plet. Et interessefællesskab kan vanskeligt (fuldt og helt) dannes udefra, det danner sig selv. Man kan stille nogle tilbud til rådighed, men så heller ikke mere. Man kan opstille nogle rammer, indenfor hvilke brugere har mulighed for at komme og dyrke deres interesser, men hvordan dette arbejde gøres indledningsvist, rummer store udfordringer. Men måske er en af vejene at invitere nogle 'first movers', sådan som VoksenNørd projektet konkret har gjort ved at invitere forskellige allerede eksisterende interessefællesskaber til at initiere nogle aktiviteter og arrangementer. Blot er det vigtigt ikke at forveksle disse 'first movers' med den egentlige målgruppe: Det er ikke nødvendigvis disse, som skal aktiveres og bringes til at deltage og medskabe – det gør de sådan set i rigt mon allerede. Og i forhold til at danne fællesskaber er det også vigtigt, at man bevæger sig videre, end at de dedikerede ildsjæle laver arrangementer, som målgrupperne inviteres til. Det væsentlige er, at man når derhen, hvor målgruppen selv overtager, selv tager ejerskab, selv skaber indholdet, oplevelserne – og dermed også fællesskabet. Det er vigtigt at nå længere end til at lave arrangementer ud fra antagelser om, at der var nogle interesser. Det kræver dog tid og kapacitet for alvor at kunne bringe målgrupperne i spil og finde ud af, hvilke interesser der egentlig er på spil, og hvordan man eventuelt kunne ønske at dyrke disse interesser. Se yderligere uddybning af dette i afsnit 7: Forskningsbaseret perspektiv.

På baggrund af seks formulerede principper for VoksenNørd (som kan læses på de følgende sider) har de tre deltagende biblioteker udviklet og afholdt et nørdet arrangement henvendt til hver deres specifikke målgruppe: Figur-rollespils-entusiaster, amatørfotografer og kapitalismekritikere.

Aktiviteterne bliver som en del af nærværende erfaringsopsamling gennemgået enkeltvist, ligesom resultaterne perspektiveres i udvalgte nedslag. Som en del af erfaringsopsamlingen finder du afslutningsvist et metodisk inspirationskatalog, hvor de i projektet anvendte metoder er samlet som en mini how-to-guide. Formålet med guiden er at give andre biblioteker mulighed for nemt at kunne implementere eller videreudvikle lignende koncepter, hvor brugernes rolle udfoldes som aktive medskaber af biblioteket som central demokratisk institution i det 21. århundrede.

2.
PRINCIPPER OG UDVIKLING AF OPLEVELSES- VIDEN-MODELLEN

Formuleringen af VoksenNørd-projektets vision blev udarbejdet som en del af et indledende møde, hvor alle deltagende biblioteker var repræsenteret. I VoksenNørd har formålet ikke været at præsentere borgerne *for* noget, men at involvere og engagere dem i både at sætte rammen og udfylde den. Ud fra et fokus på, hvilke ændringer og positive resultater projektet på sigt gerne måtte medføre eller understøtte, blev seks bærende principper for udviklingen af projektet formuleret.

PRINCIP 1

Voksen-nørderne skal selv "stå på scenen" og formidle egen viden – og også få en oplevelse.

For at udfolde og afprøve oplevelses-viden-modellen er det centralt, at vi i projektet lader "amatør-voksen-nørderne" selv stå for at give andre viden i stedet for f.eks. (udelukkende) at invitere en ekspert ind for at holde et foredrag som henvender sig til et publikum. Med projektet ønsker vi at lade "voksen-nørderne" selv stå for formidlingen i rollen som givere af en oplevelse samtidig med at målgruppen også skal være modtagere af en oplevelse. Den dobbelte funktion kan med fordel – hvis tiden er til det – udfoldes i to forløb. Målgrupperne (individualisten, nørden og modne borgere fra lavere middelklasse) formidler egen viden om et område til modtagerne af oplevelsen. Målgrupperne skal samtidig være modtagere af en oplevelse.
Dette princip er med til at understøtte projektets langsigtede vision om at gøre borgerne til bidragsydere frem for udelukkende at være konsumere.

PRINCIP 2

Voksen-nørderne er selv med til at skabe rammen for den oplevelse, de skal give andre. Vi skal skabe og udvikle med borgerne, ikke for dem.

De tre målgrupper for projektet skal selv være med til at skabe det, andre skal opleve. I den forstand skal vi ikke invitere inden for til et fastlagt program, men også holde selve rammen omkring udførelsen åben. Dvs. at vi ikke på forhånd skal definere, hvordan oplevelses-videns-interaktionen skal tage form – og at det bl.a. derfor er op til målgrupperne for projektet selv at definere, om de vil formidle deres viden gennem et oplæg, en workshop eller andet. Formen på, hvordan viden-oplevelses-modellen skal udfoldes, er ikke fastlagt på forhånd, men skal defineres projektets målgrupper.
Dette princip er med til at understøtte projektets langsigtede vision om at skabe aktive borgere, der også kan være medskabere og –udviklere af nye produkter.

PRINCIP 3

Bibliotekets rolle i projektet er udforskende, understøttende og faciliterende

Projektgruppens primære rolle er at samle de aktører, der udgør målgrupperne for projektet, og understøtte de aktiviteter, der udvikles, gennem en kreativ og udviklende dialog med målgrupperne og med udgangspunkt i deres behov og vision byde ind med inspiration, der kan løfte og kvalificere de enkelte aktiviteter, blandt andet ved at indhente ressourcer eller eksperter udefra.
Bibliotekets rolle er at understøtte og facilitere processen, herunder at finde inspiration, som kan være med til at løfte og kvalificere de enkelte aktiviteter og herved inspirere til, hvordan man bedst muligt formidler sin viden til andre.

Dette princip er med til at understøtte projektets langsigtede vision om, at fremtidens bibliotek skal understøtte samskabelse i praksis.

PRINCIP 4

Biblioteksrummet skal danne ramme om aktiviteterne.

En del af formålet med projektet er, at nye målgrupper skal lære, at de kan anvende biblioteksrummet på nye måder, og at målgrupperne på sigt skal fastholde og gerne udvide deres – nye – brug af biblioteket. Derfor er en præmis for, at biblioteket – og bibliotekspersonalet - kan fungere som faciliterende aktør betinget af, at aktiviteterne – eller dele af aktiviteterne – i regi af projektet fysisk er knyttet til biblioteksrummet. Det betyder også, at vi undervejs i projektet skal have en særlig opmærksomhed på at gøre opmærksom på de aktiviteter, der allerede foregår på biblioteket, og som de nye brugergrupper vil kunne få glæde af at benytte fremadrettet. Hvis de enkelte aktiviteter med fordel kan knyttes op på noget af det, der i forvejen foregår i biblioteksregi, så er det oplagt at lade aktiviteterne drage nytte af hinanden og derved udnytte synergipotentialer.
Dette princip er med til at understøtte projektets langsigtede vision om, at biblioteket også på langt sigt skal være en uundværlig demokratisk institution.

PRINCIP 5

De tre indsatser skal vise forskellige veje for samskabelse med nye målgrupper.

Ved at udpege tre forskellige målgrupper, som de tre biblioteker skal arbejde med, har vi allerede lagt os fast på, at aktiviteterne – og resultaterne – gerne må have forskellig karakter og vise forskellige veje i forhold til arbejdet med borgerne som aktive medskabere i en ny samskabelseskontekst. Det betyder, at aktiviteterne i projektet derfor gerne må udgøres af tre forskellige koncepter, som afhænger af det arbejde og den udvikling der er i forbindelse med de enkelte målgrupper.
Dette princip er med til at understøtte projektets langsigtede vision om, at bibliotekerne skal give plads til deltagelse i mange forskellige former og på forskellige niveauer.

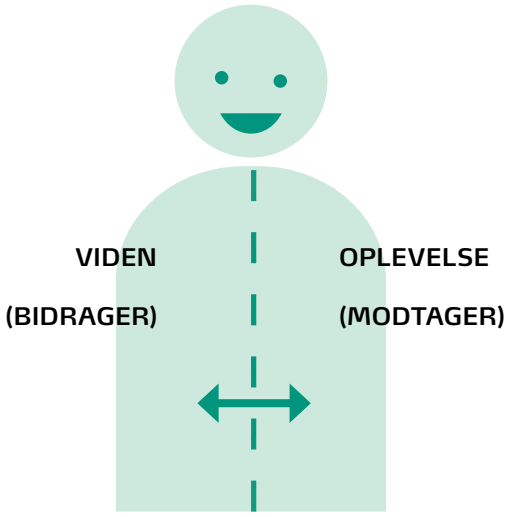
PRINCIP 6

Projektet skal udfordre og inspirere til nye arbejdsgange.

Projektets resultater skal ikke kun have en effekt i relation til de nye målgrupper, der involveres. Projektets formål er i lige så høj grad, at kompetenceudvikle personalet, så de kan arbejde med nye metoder omkring brugerinvolvering og samskabelse. I en samskabelsesproces er det ikke kun et fælles tredje – aktiviteterne og det nye interessefællesskab -, der er resultatet. Det er i lige så høj grad en mulighed for at reflektere over egen praksis og blive bevidst om både de positive takter i de daglige arbejdsgange – og også at lære af processen, således at erfaringerne undervejs kan inspirere til nye praksisformer. Derfor er det centralt at erfaringer, refleksioner og resultater også deles løbende – og at vi i projektgruppen bruger hinandens blikke udefra til at stille spørgsmålstegn ved det, vi plejer at gøre. Dette er essentielt i forhold til arbejdet med den nye evalueringsmodel, hvor de deltagende biblioteker evaluerer hinandens aktiviteter gennem deltagelse og observation i det omfang, der er mulighed for.

OPLEVELSES-VIDEN-MODELLEN

Principperne danner grundlag for tesen om oplevelses-viden-modellen (at alle brugere er interesserede i at få eller give viden eller en oplevelse). Oplevelses-viden-modellen er i projektet forsøgt udfoldet i hver af de tre cases, hvor der på forskellig vis er blevet demonstreret potentialer for at tænke i koblingen mellem at skabe og opleve som en dobbeltrolle for brugerne.



Biblioteksbrugere har forskellig tilgang til biblioteket: Mens nogle søger viden, søger andre oplevelser. Fælles for dem er, at de er med til at udvikle biblioteket i et innovativt og fremtidsrettet perspektiv og at de inddrages i denne proces både som bidragere og (for)brugere. Oplevelses-Viden-modellen er en borgerinddragende hypotese, som er blevet afprøvet i VoksenNørd. Modellens postulat er, at alle mennesker 1) besidder viden og 2) har brug for oplevelser.

I nogle situationer er borgerne den vidende ekspert som qua sin interesse for et givent område kan være med til at give andre mennesker oplevelser. I andre situationer placeres borgeren i modtagerens rolle og er interesseret i at få en oplevelse og blive klogere sammen med andre borgere. VoksenNørd har afprøvet Oplevelses-Viden-Modellen ved at gøre ikke- eller meget sjældne-brugere til både givere af viden og modtagere af oplevelser.

En del af projektets formål har været, at aktivere ikke-brugere af biblioteket gennem videns-oplevelsesbaserede aktiviteter på bibliotekerne. Et andet centralt formål har været at anvende borgernes egen viden aktivt til at skabe oplevelser for sig selv og andre og derigennem generere ny viden.

De tre cases har på hver sin måde udfoldet modellen. Hvordan dette er sket kan du læse mere om i afsnit 6: Ny brugerdeltagelse i biblioteksregi.

3·
FAKTASHEET: SLAGELSE
Bolt Action Game Event

Beskrivelse af forløb

Slagelse Figur- og Hobbyforening havde opstillet materialer, spilleplader, figurer, bøger mm. i midten af biblioteksrummet. Alle borgere, der entrerede rummet, kunne se opstillingen. Facilitator havde i anledning af arrangementet skabt en scenografi af litteratur omhandlende 2. verdenskrig, rollespil og lign. Der var en kort introduktion til spillet Bolt Action, som blev varetaget af foreningen. Herefter en vejledning for interesserede, demonstration af farvelægning og fremstilling af figurerne samt udstilling i montrer. Bolt Action YouTube-klip med lyd blev vist på lærred.
Deltagerne kunne gå til og fra arrangementet, som de lystede. Der var mulighed for at male de figurerer, som foreningen bruger i deres spil, se spillet i aktion samt tale med foreningens medlemmer om Bolt Action. Deltagerne var få, men aktive.
Samme aften fandt et Dungeons & Dragons event sted, og flere af deltagerne herfra viste interesse for Bolt Action, hvoraf én deltog aktivt i Bolt Action-spillet.

Facilitator havde ét forberedende, fysisk møde med Slagelse Figur- og hobbyforening. Endvidere havde facilitator flere telefonsamtaler og mail-korrespondancer med foreningen. Facilitator oplevede en udfordring i forbindelse med at rekruttere interesserede deltagere til Bolt Action Game Event. Da der ikke kom så mange borgere til arrangementet som ønsket, valgte foreningen og facilitator at springe over den ellers planlagte introduktion, diskussion og spørgsmålsrunde. I stedet for kommunikerede foreningen og facilitatoren én til én med de fremmødte og meget direkte i forhold til Bolt Action-spillet.

Arrangementet blev synliggjort på bibliotekets hjemmeside, bibliotekets og Slagelse Figur- og Hobbyforenings Facebook-sider, på digitale infoskærme samt via plakater og flyers på Slagelse Bibliotekerne, (Skælskør, Korsør, Slagelse). Derudover blev fire forskellige foreninger tilsendt invitation via mail.

Perspektiv

Nye samarbejder trods lavt deltagerantal
Trods det begrænsede deltagerantal og en ændret plan for selve afviklingen af arrangementet blev der etableret nyttige samarbejder og relationer mellem foreningen, en anden forening (Dungeons & Dragons) samt et andet bibliotek (Kalundborg). Således førte arrangementet til nye samarbejder. Eksempelvis har en biblioteksmedarbejder, der var tilknyttet eventen i Slagelse, efterfølgende fået en stilling på Kalundborg Bibliotek og har i den forbindelse etableret et lignende samarbejde og arrangement. Desuden er det i støbeskeen, at foreningen skal lave et lignende event på Slagelse Bibliotek igen i efteråret 2017.

Hands-on tilgang som inddragelsesform
To deltagende drenge på omkring 10 år blev introduceret til at male små rollespilsfigurer af et medlem fra foreningen. Der var en vedvarende interaktion mellem deltagerne og foreningsmedlemmet i løbet af arrangementet. Det formgivne element – at male de små rollespilsfigurer – appellerede til en anden type af involvering end de mere dialogprægede elementer af Bolt Action-spillets strategi og taktik. Slagelse-casen involverede, som den eneste aktivitet i Voksennørd, en fysisk hands-on-aktivitet, og formåede at samle deltagere på tværs af generationer. Måske netop derfor?

Fakta

Hvad: Spil, farvelægning af figurer og dialog om 2. verdenskrig, figurrollespil, farvelægning, fremstilling af figurer samt viden om materialerne, baggrundsviden om spillet, strategier samt teknikker.

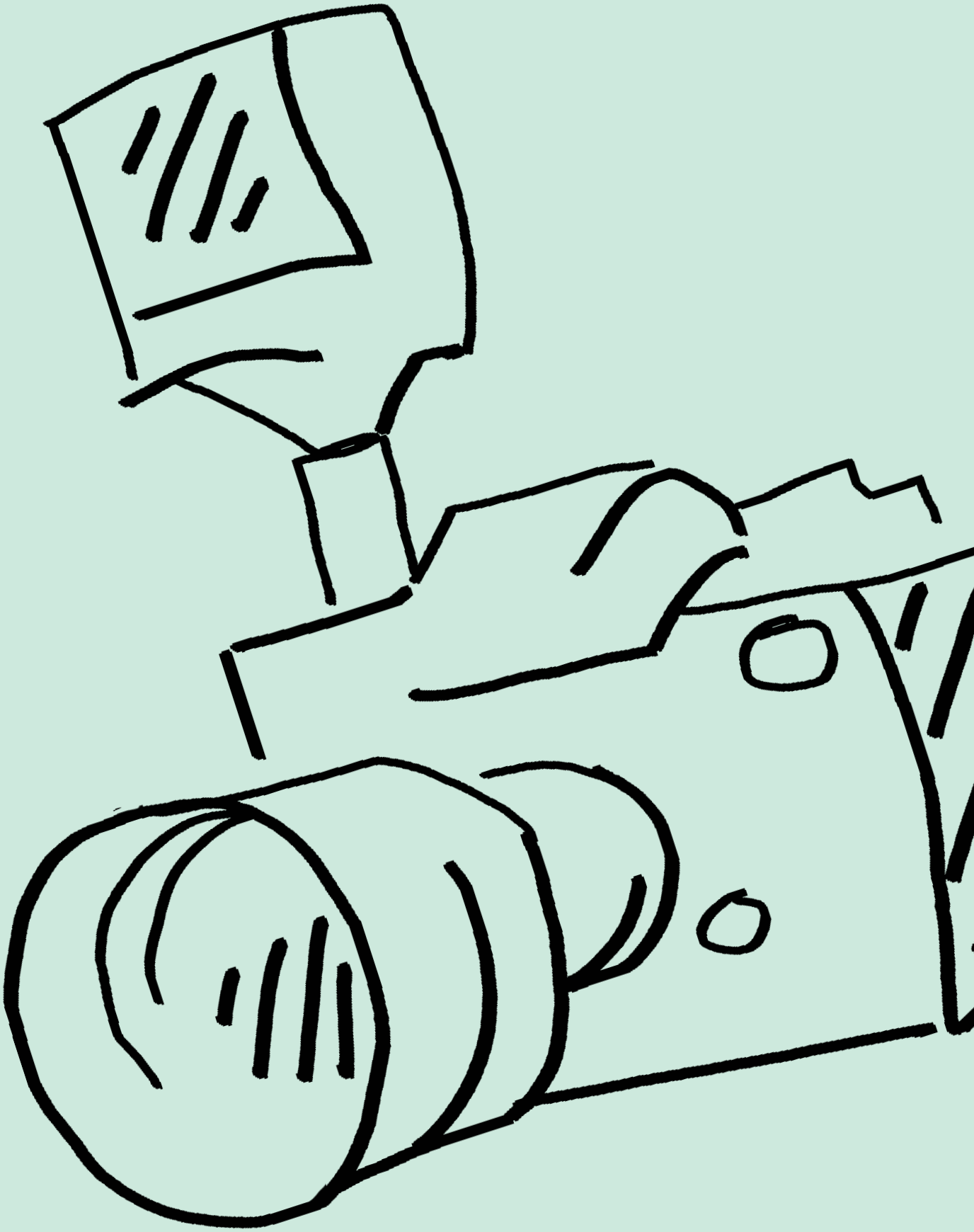
Hvem: Slagelse Figur- og Hobbyforening stod for Bolt Action Game-eventen. Slagelse Bibliotek stod for markedsføringen, rekrutteringen, de praktiske forberedelser samt udstilling med materialer.

Hvornår: 16. januar 2017 klokken 17:00-20:00.

Hvorhenne: Markedspladsen på Slagelse Bibliotek (åben og central placering på biblioteket).

Hvor mange: 14-16 deltagere, heraf én officiel tilmelding.

Bolt Action Game Event



4.
FAKTASHEET: HERLEV
Verden set i fugleperspektiv - en aften om fotografi

Beskrivelse af forløb

Forud for arrangementet mødtes facilitatoren og to repræsentanter fra Herlev Fotoklub omkring tre gange. Møderne handlede både om detailplanlægning af forløbet, men også om forventningsafstemning og generel samarbejdsetablering. Fotoklubben havde ikke den store erfaring i at samarbejde med eksterne aktører. Trods indledende uklarheder omkring projektets rammesætning fungerede samarbejdet godt – både i relation til planlægning og afvikling.

I opstarten af samarbejdet havde fotoklubben en forventning om, at de fremover kunne få lov til at udstille på biblioteket hver måned, mens det fra bibliotekets side ikke var intentionen med samarbejdet. Arrangementet blev synliggjort i et samarbejde mellem bibliotek og fotoforening. Blandt andet fik arrangementet både plads på forsiden af bibliotekets halvårsarrangementsfolder og via både Facebook og Herlev Biblioteks hjemmeside. Derudover blev der i lokalavisen Herlevbladet publiceret en artikel om arrangementet. Den vigtigste kommunikationskanal foregik dog gennem direkte kontakt til andre fotoklubber: Herlev Fotoklub inviterede alle nærliggende fotoklubber gennem klubbens eget netværk samt paraplyorganisationen Region Nord Foto, der er en sammenslutning af 32 aktive fotoklubber på Sjælland og i Storkøbenhavn. Region Nord Foto delte også invitationen til arrangementet på egen hjemmeside.

Arrangementet tiltrak mange engagerede medlemmer af forskellige fotoklubber fra hele regionen samt øvrige interesserede Herlevborgere. Den indledende del af arrangementet foregik i bibliotekets indgangsparti, hvor der blev serveret bobler og chips, og hvor bibliotekets VoksenNørd-repræsentant og Herlev Fotoklubs formand i fællesskab bød velkommen og præsenterede arrangementet; Ferniseringen af fotoklubbens egne billeder samt foredraget med fotograf Jan Kofod Winther. For fotoklubben var værdien i, at de flyttede deres aktiviteter ind i biblioteksrummet, at der blev skabt opmærksomhed om deres klub, og at medlemmerne fik mulighed for at udstille i biblioteksrummet. Det betød noget for fotoklubben, at dens aktiviteter blev eksponeret og derfor gav mulighed for en eventuel rekruttering af nye medlemmer.

Herlev Bibliotek og Herlev Fotoklub har til efteråret 2017 planer om et nyt samarbejde: Sandsynligvis i form af et midlertidigt mørkekammer på biblioteket. Det er også det, som facilitatoren på biblioteket fremhæver som den største værdi, det indledende arrangement og samarbejde har skabt: Oplægget og afsættet for alt det, der kan ske i fremtiden. Der er vokset noget nyt ud af VoksenNørd-projektet i Herlev, nu i form af, at voksennørderne/fotoklubben i samspil med biblioteket (som til efteråret arbejdet med temaet Mørke) har fået en idé, som parterne i samskabelses-ånden vil udføre med hinanden og på biblioteket.

Perspektiv

Hvordan undgår man at stå alene med rollen som praktisk gris?
I Herlev-casen var VoksenNørd-projektet bygget op omkring fotoklubbens vanlige organisering, hvor medlemmerne mødes én gang om måneden. Arrangementet blev derfor lavet som et udvidet klubmøde, hvor fotoklubben flyttede deres månedlige mødegang hen på biblioteket. Selve formen var

Fakta

Hvad: Fotoudstilling med Herlev Fotoklub og foredrag ved fotograf Jan Kofod Winther

Hvem: Samarbejde mellem Herlev Bibliotek og Herlev Fotoklub, med foredrag af professionel fotograf i forbindelse med arrangementet.

Hvornår: 31.januar 2017 kl. 19 – 21.

Hvor: Herlev Bibliotek.

Hvor mange: 104 deltagere.

også inspireret direkte af den måde, de normalt afholder klubaftenerne på: Oplæg, debat og udstilling eller fremvisning af deres egne billeder. Ifølge facilitatoren var det fotoklubben selv, som bestemte alt, hvad der skulle ske. Hvilket leder til følgende refleksion for: hvordan undgår man som biblioteksansat at ende som praktisk gris i relationen til borgerne – rollen som praktisk gris fordrer ikke det helt store samarbejde endsige samskabelsesforløb mellem borgerne og biblioteket. I Herlev førte denne refleksion frem til, at rollebeskrivelsen for biblioteket i højere grad handlede om facilitering og formidling: Det handlede i høj grad om at hjælpe borgerne/fotoklubmedlemmerne til at åbne deres interesse og invitere andre nørder inden for på biblioteket.

Biblioteket som kvalitets-garant

Det er vigtigt at huske, at biblioteket ikke er et event- eller kulturhus. Derfor skal biblioteket som institution kunne se sig selv i øjnene når den invitere indenfor: Indhold og arrangementer skal have en vis kvalitet og derfor skal forventninger og begrænsninger italesættes. Det er i denne forbindelse særligt vigtigt at rammesætte; invitere indenfor i et tydeligt rum, hvor intentionen og tankerne bag arrangementet præsenteres. Facilitator skal i den forbindelse turde tage værtsrollen til sig.

Verden set i fugleperspektiv
- en aften om fotografi

5·
FAKTASHEET: KØBENHAVN
David Harvey læseklub - afslutningsarrangement

Beskrivelse af forløb

Facilitator og læseklub mødtes 3 gange omkring koordinering af aktiviteten. Det var facilitators intention at samarbejde med Jobcenter København, men dette samarbejde faldt til jorden, da kontaktperson i Jobcenter opsagde sin stilling. I stedet besluttede facilitator at fokusere på eksisterende tilbud på biblioteket for derigennem at finde en aktivitet eller et arrangement, som Voksen-Nørd kunne knytte sig til. Således faldt blikket på David Harvey-læseklubben, der gennem to år har afholdt læseklub på biblioteket. Læseklubben stod netop overfor at skulle afholde dens afslutnings-arrangement.

Arrangementet blev kort præsenteret af en litteraturformidler fra biblioteket, herefter fulgte en paneldebat omkring arbejdstidspolitik, prekarisering og kapitalfraktioner. Panelet bestod af en række forskere, professorer samt repræsentanter fra Enhedslisen og fagforeningen HK. Afslutningsvis var der spørgsmål fra de fremmødte og debat. Og arrangementet blev afrundet af litteraturformidleren fra biblioteket.

Perspektiv

Udviklingsprocesser kræver fleksibilitet
I København arbejdede man i forholdsvis lang tid med en samarbejdspartner, der langt henne i planlægningen sprang fra grundet en opsigelse. Derfor besluttede facilitator i stedet at se på et af de arrangementer, som allerede var i gangsat på biblioteket. David Harvey-læseklubben havde været gang i to år og stod overfor at skulle holde sit afslutningsarrangement. VoksenNørd tilbød at hjælpe med en udvidelse af arrangementet – så det kunne nå ud til endnu flere biblioteksbrugere. Facilitator formåede at gå fra plan A til plan B. Denne omstillingsparathed er ofte krævet i udviklingsprojekter, da uventede forhold kan dukke op når som helst.

Synliggør de muligheder som nye samarbejder giver
Københavns Hovedbibliotek leverede rammerne for arrangementet: udstyr og teknik samt markedsføring omkring aktiviteten. Biblioteket oplevede, at læseklubben blev positivt overrasket over, at de som forening havde mulighed for at trække på bibliotekets ressourcer eksempelvis i forhold til kommunikation omkring aktiviteten. Biblioteket valgte at markedsføre arrangementet gennem bibliotekets hjemmeside, det trykte arrangementsprogram og via mund til mund-metoden. Derved blev arrangement åbnet op for udefrakommende i højere grad end det – af foreningen – havde været planlagt. Omkring halvdelen af de fremmødte tilhørere var ikke fra læseklubben, men interesserede udefra.

Fakta

Hvad:
Afsluttende arrangement for David Harvey læseklub.

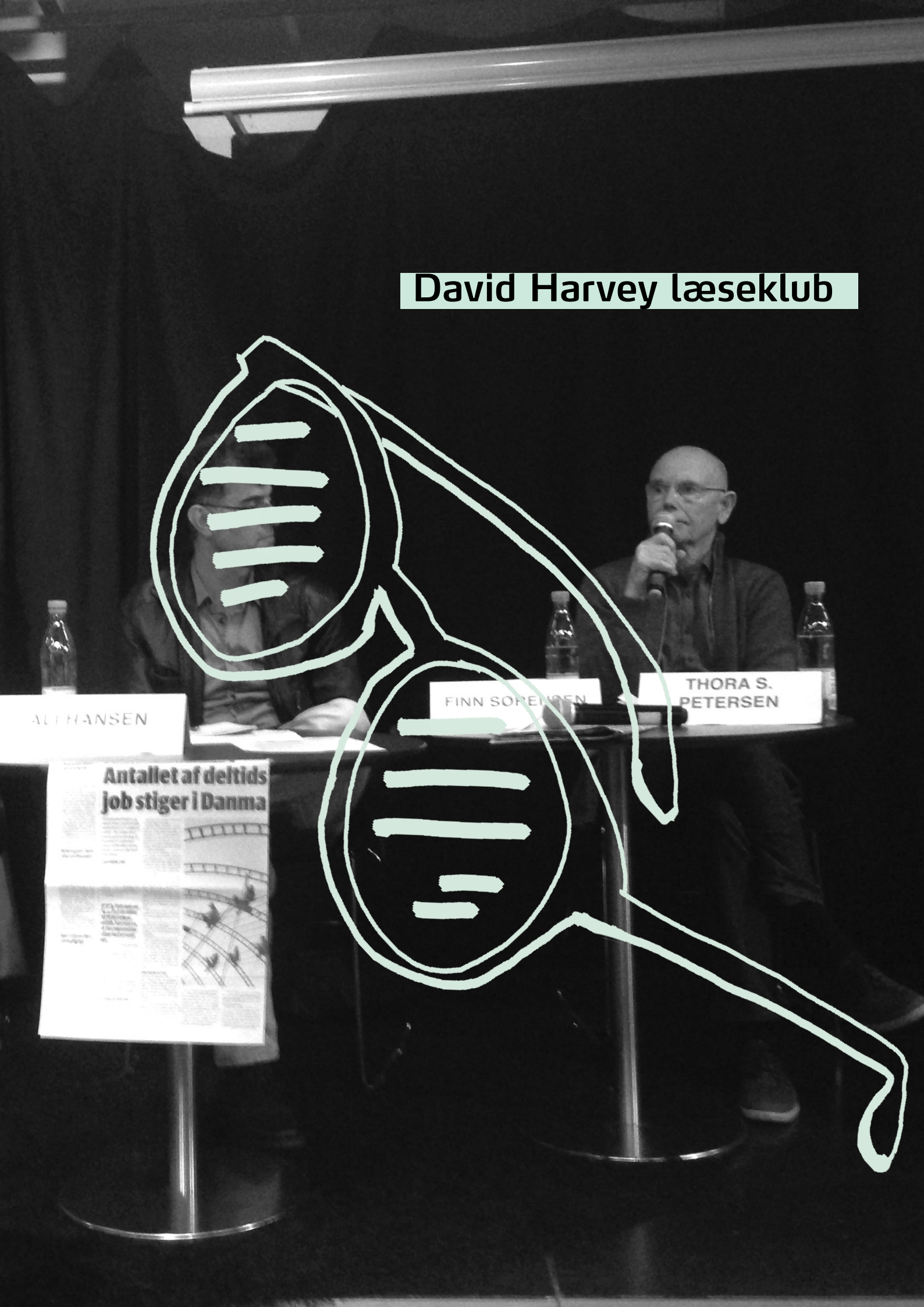
Hvem:
David Harvey læseklub og Københavns Hovedbibliotek.

Hvornår:
19.4 2017 fra 17.00 – 19.00.

Hvorhenne:
Københavns Hovedbibliotek.

Hvor mange:
Omkring 40 borgere deltog i arrangementet.

David Harvey læseklub



6.
NY BRUGERDELTAGELSE I BIBLIOTEKSREGI

I dette afsnit præsenteres de målgrupper, som VoksenNørd-projektet har involveret, oplevelses-viden-modellen foldes ud og der sættes fokus på relationen bibliotek og brugere imellem. Afslutningsvist oplistes tre anbefalinger.

MÅLGRUPPESEGMENTERING

I den indledende del af projektet arbejdede hvert af de tre biblioteker med en defineret målgruppe ud fra følgende segmentering:

Slagelse:
30-49-årige mænd fra segmentet Nørden (årlig brugerandel på 39 pct.)

Herlev:
60+ kvinder fra segmentet Moden lavere middelklasse (årlig brugerandel på 34 pct.)

København:
Yngre mænd, der dyrker individuel sport fra segmentet Individualisten (årlig brugerandel på 49 pct.)

Ud af de 10 segmenter, som er identificeret og karakteriseret i rapporten: "Hovedresultater fra Fremtidens biblioteker - målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling" (2014)[1], befinder alle de tre i VoksenNørd-projektet oprindeligt udpegede segmenter sig blandt de 4 brugerprofiltyper, som gennemsnitligt har den laveste anvendelse af biblioteker – til sammenligning er den årlig brugerandel for den samlede befolkning opgjort til 55 pct.

Som processen skred frem skete der også en række centrale ændringer i forhold til målgrupperne. I Slagelse havde man fra start et blik for, hvem målgruppen for projektet skulle være: Der var tidligere etableret kontakt til rollespilsforeningen, og VoksenNørd byggede derfor videre på denne relation. Målgruppen for denne event endte derfor som den oprindeligt definerede: Nørden.

NØRDEN
Er overvejende mænd med stor interesse for computerspil, rollespil og fantasy. Er kun lidt interesseret i socialt samvær og den gruppe, hvor flest er singler. Er lavt uddannet.
Definition: Hovedresultater fra Fremtidens biblioteker - målgruppebaseret viden til biblioteksudvikling.

1. De 10 segmenter svarer til 10 forskellige målgrupper, som har forskellige livssituationer, politiske holdninger, sociale indstillinger, digitaliseringsniveauer, væsentlige forskelle i brugsmønster, interesse for samt holdning og ønsker til biblioteket. Rapporten kan eksempelvis findes hos Tænketanken Fremtidens Biblioteker på www.fremtidensbiblioteker.dk.

I Herlev var alderssegmenteringen fra udgangspunktets målgruppe-definition (60+) også bærende for den endelige målgruppe: Men deltagerne til arrangementet var overvejende mænd, ikke kvinder.

I København ændrede projektet fokus relativt sent i processen og skiftede derfor målgruppe fra individualisten til, hvad der bedst kan betegnes som en fusion af tre segmenter: Individualisten, nørden og senioren. Målgruppen i København var afslutningsvist højtuddannede med en særlig (nørdet) interesse og overvejende mænd af en ældre generation (senioren).

De specifikke, nørdede fællesskaber har i alle de tre afprøvede cases vist sig at have en større appel til en mandlig målgruppe end til kvinderne. Det konkrete indhold (rollespil, fotografering og læsegruppen med fokus på kapitalismekritik) kan have betydning for den skæve kønsfordeling. I forhold til deltagerne var det tydeligt at særligt arrangementerne i Herlev og København henvendte sig til det segment, som benævnes som Senioren: Senioren udgør det ældste segment med en overvejende andel mænd, der er på efterløn eller pension, - og som har den laveste gennemsnitlige anvendelse af biblioteker af de 10 udpegede segmenter i biblioteksundersøgelsen nævnt ovenfor. I Slagelse var målgruppen fra start til slut udgjort af segmentet nørden – med en interesse fra børn og unge, som uddybes i anbefalingen om praksis-involvering.

VoksenNørd formåede i alle de tre cases at involvere og engagere ikke-brugere fra de segmenter, der har den gennemsnitligt laveste anvendelse af bibliotekstilbud (Senioren, Nørden og Individualisten). Kønsprofilen for deltagerne til VoksenNørd-arrangementerne var overvejende mænd.

OPLEVELSES- VIDEN-MODELLEN

Fællesnævneren for de tre VoksenNørd arrangementer var, at de alle henvendte sig til et meget snævert publikum: Det var i ordets bogstaveligste betydning tre nørdede arrangementer. Derfor kan Oplevelses-Viden-Modellen bruges som beskrivelse af interessefællesskaber inden for ét snævert fokus.

VoksenNørd har demonstreret, hvordan en ny model for brugerinddragelse kan tage form: Opskriften på at lave et VoksenNørd-arrangement er at etablere kontakt med en lokal aktør (i de tre cases afprøvet gennem kontakt til foreninger), som kan skabe et arrangement/en oplevelse, som ellers ikke ville være blevet skabt. I alle tre VoksenNørd-tilfælde er det målgrupperne selv, der har indholdsudfyldt arrangementerne. Alle tre cases har formået at engagere og involvere ikke-brugere eller sjældne brugere af biblioteket, hvormed der er skabt nyt, brugergenereret indhold og liv i biblioteksregi:

København: I København stod målgruppen (læseklubben) selv for at tematisere og planlægge arrangementet. Læseklubben havde både sine medlemmer repræsenteret på scenen og blandt publikum. Læseklubben anvendte aktivt egen viden i forhold til at give tilhørerne en oplevelse. Her fungerede

afsenderen af arrangementet derved både som giver af viden og modtagere af en oplevelse.

Herlev: I Herlev var arrangementet todelt: Den ene del bestod af en udstilling, hvor målgruppen (fotoklubben) var afsendere af en viden (amatør-fotoudstillingen), der over den næste måned gav alle biblioteksbrugere mulighed for at få en oplevelse. Den anden del af arrangementet var et foredrag, arrangeret af fotoklubben, men hvor afsenderen/oplægsholderen var en professionel fotograf. I denne del af arrangementet var målgruppen (fotoklubben) derved modtagere af en oplevelse (som en del af publikum), som blev givet af en udefra kommende professionel – men som var arrangeret og planlagt af målgruppen selv – i denne del af arrangementet stod amatørfotograferne dog ikke selv på scenen.

Slagelse: I Slagelse blev arrangementet afholdt af målgruppen - Slagelse Figur- og Hobbyforening, der selv stod for videnformidlingen i forbindelse med arrangementet. Indholdet af figur- og hobbyforeningens arrangement var både en formidling af viden om spillet (Bolt Action), men samtidig et arrangement, hvis indhold var, at foreningen spillede spillet sammen med publikummet: Derved smeltede principperne om hhv. formidling af viden (giver) og oplevelsesdelen (modtager) på fineste vis sammen i dette arrangement: Foreningen som arrangør både gav viden og fik en oplevelse i forbindelse med afviklingen af arrangementet.

BORGERRELATION: INVOLVERING AF NYE BRUGERE

En del af formålet med VoksenNørd-projektet har været at afprøve nye måder at samarbejde med borgerne på ved i højere grad end ellers at lade borgerne både være modtagere og afsendere af viden- og oplevelsesaktiviteter i biblioteksregi. I en traditionel arrangementsstruktur ville afsenderen være biblioteket, som tilrettelagde og faciliterede en aktivitet for en eller flere bruger-målgrupper. En anden struktur ville være, at biblioteket udelukkende fungerede som en fysisk ramme for en aktivitet, som brugerne kunne gøre med, hvad de ville. VoksenNørd kiler sig ned imellem disse to yderpunkter i forsøget på at skabe en gensidig læring mellem bibliotek og bruger og med en vision om at skabe grobund for nye samskabelsesprocesser i biblioteksregi.

Trappen på modsatte side illustrerer de forskellige former, som en relation til en borger- eller brugergruppe kan antage. Nederst er informations-trinnet, hvor borgeren alene er modtager af en information eller passiv tilskuer til et arrangement. Øverst er selvbestemmelses-trinnet, hvor borgeren alene står som den ansvarshavende. I VoksenNørd projektet har ambitionen været, at skabe nye samarbejder og på den måde at lade biblioteks-personalet og borgerne indgå som samarbejdspartnere – på relations-trappen er dette trinnet over involvering, hvor borgeren har en funktion som bidrager. At samarbejde om at udvikle og skabe noget nyt er i dette projekt det, vi benævner som ambitionen om at samskabe: At bibliotek og borger i fællesskab udvikler og skaber noget, som ellers ikke ville have været muligt. I praksis er dette en svær relation – ikke kun borger-institution, men helt generelt en udfordrende

praksis, fordi den indebærer, at det ikke er den ene parts mål, der forfølges, men at målet opstår i fællesskab og ejes af sam-skaberne – sammen.

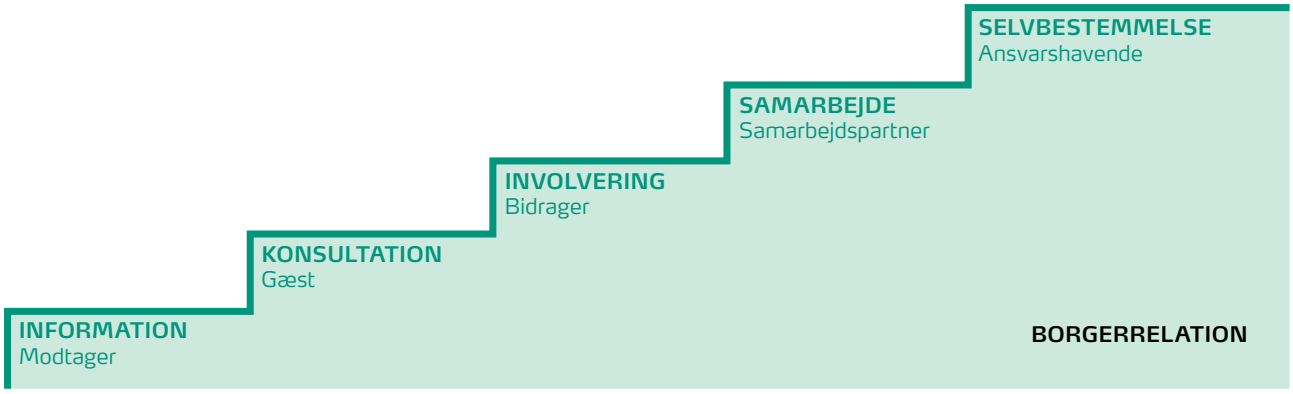
I Herlev-casen i VoksenNørd blev VoksenNørd-arrangementet grobund for, at denne relation mellem bruger og bibliotek kunne opstå: Ud af VoksenNørd-arrangementet og gennem den fælles planlægning og koordinering af dette mellem forening og biblioteks-facilitator opstod en fælles idé og vision, som netop nu er i gang med at blive yderligere udformet og snart realiseret – idéen om et pop-up-mørkekammer på biblioteket. På mange måder er det et ret sigende billede for, hvordan en samarbejdsrelation sjældent starter det sted, man drømmer om – men kræver tid og tålmodighed for at kunne udvikle sig derhen. I praksis befandt de tre VoksenNørd-cases sig alle på vej fra involverings-trinnet (hvor borgerens rolle var at bidrage til at indholdsudfylde rammen/principperne for VoksenNørd-projektet) til trinnet for samarbejde, hvor der var tale om en reel samarbejdspartner-relation. Det at samskabe i praksis har både en dimension af tidslighed – det sker som oftest ikke første gang, fordi der ofte er en tydelig initiering af relationen – og en dimension af åbenhed – det er ikke helt lige til at indgå i en samarbejdsrelation, men er noget, der kræver tilvænning og tillidsopbygning fra alle involverede parter.

ANBEFALINGER

FRONT STAGE/BACK STAGE – ERFARINGER FRA BIBLIOTEKERNES SAMARBEJDE PÅ TVÆRS

Der ligger en stor værdi i at opleve, hvordan ens samarbejdspartnere arbejder **back stage.** At få indblik i, hvordan andre arbejdspladskulturer griber eksempelvis planlægning og koordinering med frivillige an, kan give indsigtsfulde perspektiver på egen praksis.

Derfor: Invitér om bag scenetæppet. Der er meget at lære af egne og andres udfordringer og fodfejl – som er uundgåelige i ethvert udviklingsprojekt.



Det samme gør sig gældende i forhold til det, der foregår **front stage**. Som afvikler af en aktivitet er det svært at se potentialer for forbedringer, da man ofte er optaget af praktiske anliggender. Ens eksterne samarbejdspartnere er derfor dém, der kan se det hele lidt udefra og ofte få øje på nuancer, du ikke selv har overvejet. At deltage i hinandens aktiviteter **front stage** er derfor kvalificerende i sig selv.

START I DET SMÅ

Jo flere der er med, desto bedre. Det kan være logikken, hvis man udelukkende fokuserer på den kvantitative tilslutning til et arrangement eller projekt. Men sådan hænger det ikke nødvendigvis sammen. Der er mange forskellige måder at deltage på, og det handler i langt højere grad om, at der i ethvert projekt er behov for forskellige roller og personer på forskellige tidspunkter end at der på alle tidspunkter er behov for mange deltagere. Eksempelvis kan samarbejdet i en initiativ- og koordineringsgruppe ikke rumme lige så mange deltagere, som til et endeligt arrangement, hvis samarbejdet skal være givtigt begge veje.

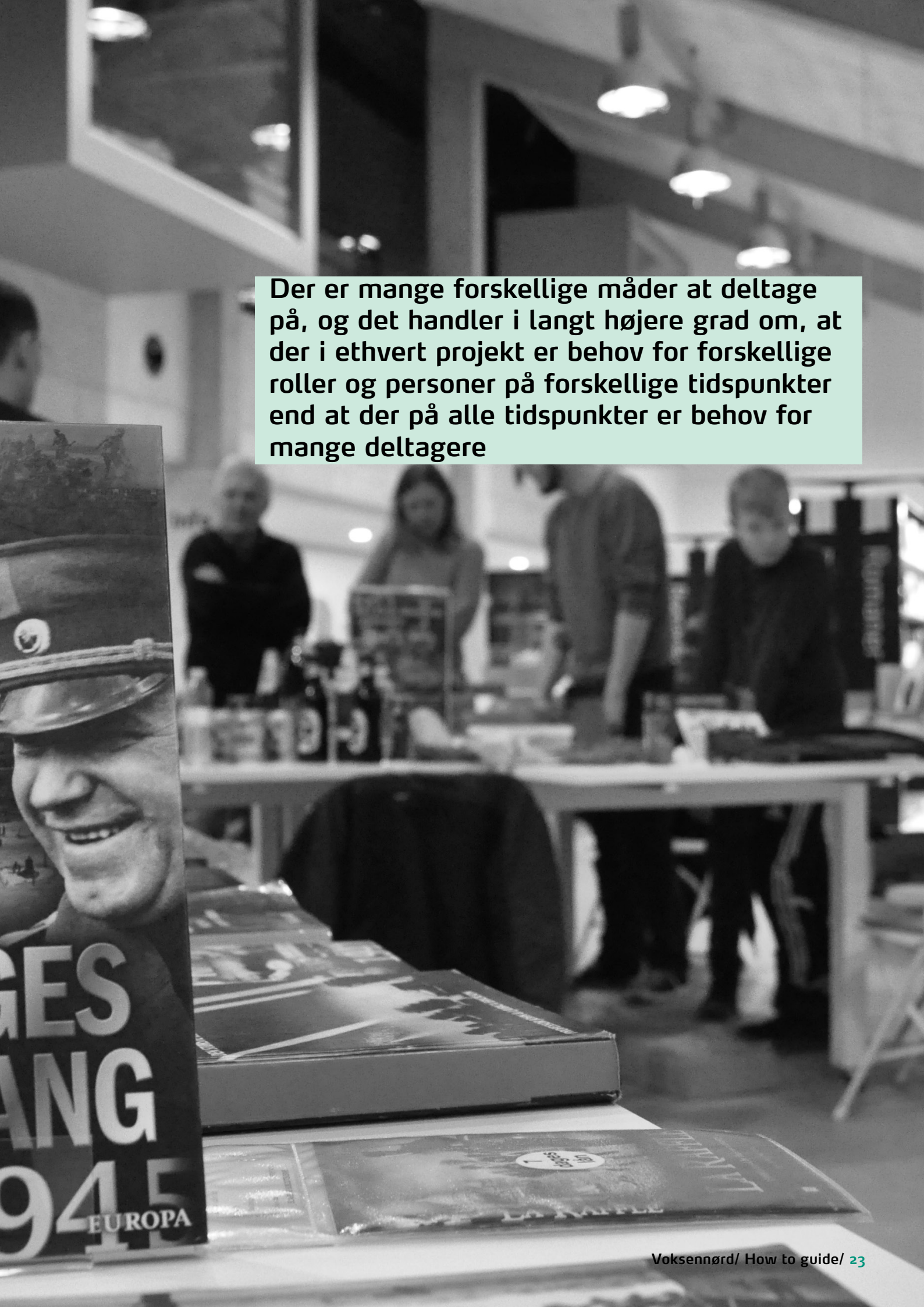
I nogle tilfælde kan det være, at biblioteket ikke skal være igangsætteren, men i højere grad indtage en understøttende funktion for de tiltag, der allerede findes. I forbindelse med VoksenNørd-projektet på Københavns Hovedbibliotek tog man eksempelvis fat i noget allerede eksisterende og byggede videre herpå. Samme greb vil være muligt at praktisere på mange andre biblioteker i mange andre sammenhænge.

Derfor: Knyt med fordel dine idéer til allerede eksisterende kræfter og aktiviteter. Koblingen kan sandsynligvis – og på forholdsvis overskuelig vis - skabe øget deltagelse, nye aktiviteter og mere involvering på sigt.

FYSISK MATARIALITET: PRAKSIS-INVOLVERING

Dét at arbejde med et fælles tredje, såsom en fysisk materialitet, kan – nærmest uafhængig af, hvad det fysiske består af – have en brobyggende effekt for målgruppedeltagerne imellem. I forbindelse med afviklingen af VoksenNørd-arrangementet i Slagelse var det tydeligt, hvordan muligheden for at *gøre noget sammen* spillede en stor rolle: Det, at male rollespilsfigurerne, samlede de involverede – på tværs af alder og forudsætninger. Og det er netop dén effekt, det ofte har, når gørelsen eller det at lave eller udføre noget sammen bliver en del af en indsats eller en aktivitet: De involverede kommer naturligt til, i højere grad, at arbejde på tværs af alder, køn og kompetencer.

Derfor: Integrer en *hands-on* aktivitet i jeres udviklingsprojekter, hvis I ønsker at samle en mere broget forsamling af brugere – og bygge bro mellem aldersgrupper.



Der er mange forskellige måder at deltage på, og det handler i langt højere grad om, at der i ethvert projekt er behov for forskellige roller og personer på forskellige tidspunkter end at der på alle tidspunkter er behov for mange deltagere

7.
FORSKNINGSBASERET PERSPEKTIV

VoksenNørd har på mange måder været et ambitiøst projekt: Blot at tiltrække nye brugere er en velvoksen opgave i sig selv – og at ville gøre det ved at lade de nye brugere selv skabe selve rummet og de aktiviteter, som skulle kunne gøre biblioteket til et attraktivt sted også for dem, kræver store evner, hvad angår planlægning og facilitering – men måske mest af alt, hvad angår evnen til at stille til rådighed, være lydhør, give plads for nye ideer og – i hvert fald midlertidigt – ændre sædvanlige praksisser. Hvis vi ser på de seks principper, som er beskrevet i det forudgående, så er det tydeligt, at de kun delvist bliver opfyldt af projektet. Det lykkes i nogen grad at komme til at betragte brugerne som både giver og modtagere af oplevelser, og de tre cases demonstrerer også, at det er muligt at skabe aktive borgere, der er medskabere af bibliotekets aktiviteter såvel som at understøtte aktiviteter, der udvikles i kreativ dialog med brugerne. Både Slagelse, Herlev og Københavns Biblioteker evner at fungere som faciliterende aktør. Hvor det ikke med et projekt af et års varighed er muligt at skabe nok praksis til at kunne skabe dybere refleksioner endsige adfærdsændringer og nye arbejdsgang, så er der i alle tre cases gjort nyttige og gode erfaringer med at forsøge at inddrage borgerne som aktive medskabere i en samskabelseskontekst. Og måske er en af de nyttigste erfaringer en viden om, at det i denne sammenhæng er væsentligt at have gjort sig tanker om, hvad er 'samskabelse' eller medskabelse egentlig indebærer.

Udfordringer for et fortsat projekt
Selv med sine seks principper om brugerinvolvering og medskabende praksisser mellem biblioteker og borgere, så er VoksenNørd, med sine tre cases endnu ikke nået dette niveau af oplevelsesdesign og brugerinvolvering. Men mindre kan måske også gøre det – i hvert fald i første omgang.

For at kunne skabe fælles rum og fælles aktiviteter, hvor det centrale er samskabte oplevelser, så er der behov for mere tid og flere ressourcer, sådan at de erfaringer, som VoksenNørd projektet har gjort, sig kan modnes til en mere gennemarbejdet proces med udfoldede og implementerede metoder og praksisser. En del af dette arbejde vil skulle bestå i at lave en serie med undersøgelser og idéudviklinger i samarbejde med målgrupperne (som nok skulle undersegmenteres i en række mindre målgrupper, alt efter hvilke interesser man faktisk får øje på i denne proces). Væsentligt i denne proces er at skabe og udvikle sammen med brugerne, ikke til brugerne. Det fordrer en langstrakt og ikke ubesværlig bottom-up proces, hvor man som initiativtager også må gøre sig klart, hvilke rationaler man selv bringer med sig. Opererer man ud fra et oplysnings- og dannelsesrationale, hvor projekter sættes i læringens og refleksionens tjeneste, et rationale der baserer sig på kulturel sammenhængskraft (kulturelt medborgerskab) og som fokuserer på kulturel identitet og mangfoldighed, eller har man et rationale der omfatter underholdning og rekreation (et snævert oplevelseskulturelt fokus) – eller er alle tre rationaler i sving samtidigt med forskellige intensiteter på forskellige tidspunkter. Uanset så vil sådanne rationale være medbestemmende for hvordan man betragter brugerne og deres handlemuligheder – hvorvidt man laver noget til brugerne, noget sammen med brugerne eller overlader til brugerne selv at lave noget inden for de rammer, man har opstillet (dvs. med fokus på medskabelse/samskabelse).

Hvordan tænke deltagelse og medskabelse/samskabelse
Centralt her er altså forståelsen af begrebet oplevelse og – i forlængelse af dette, sådan som vi finder det i nyere udgaver af den oplevelseskulturelle eller oplevelsesøkonomiske teori – begreberne medskabelse og samskabelse

(co-creation). I dansk litteratur og ikke mindst i offentlige strategipapirer og i den offentlige forvaltning som sådan (herunder lovgivning på biblioteksområdet) anvendes medskabelse og samskabelse synonymt, men i forhold til det oprindelige engelske begreb co-creation er samskabelse nok det mest korrekte at anvende (her deltager alle involverede på lige fod og med lige stor indflydelse i den skabede proces, modsat medskabelse, som snarere indikerer, at man (brugerinvolverende) kan inddrages i processen, sådan som vi kender det fra fx brugercentreret design).

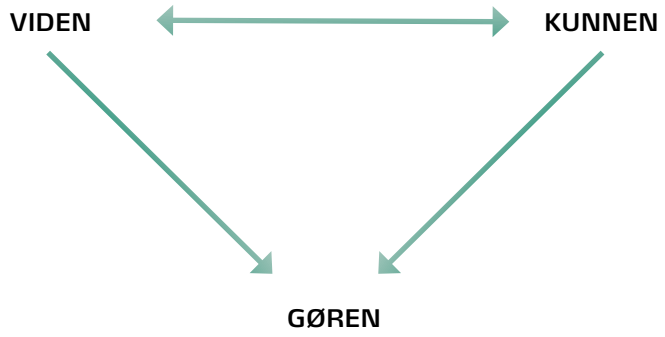
Det engelske ord for oplevelse – experience – rummer en række danske begreber såsom at opleve, at opdage, at erfare, at gennemleve etc., og hvor flere af disse implicerer et dialogisk forhold mellem 'afsender' og 'modtager' (producent og bruger), hvor kernebegreber er deltagelse og medskabelse ('co-creation'). Tit ser vi dog projekter, hvor der i tråd med de første udgaver af oplevelsesøkonomisk teorier (fx Pine og Gilmores tanker i The Experience Economy fra 1999), etableres eller 'scriptes' oplevelsesrum for et publikum. Inddragelse af nogle af de teorier, som ellers findes på markedet indenfor det oplevelseskulturelle felt, ville medføre, at det performative ikke nødvendigvis kun konnotere design, hvor brugere præsenteres for og inddrages i oplevelser, men hvor det performative også er udtryk for brugerens handlings- og medskabelsespotentiale i de etablerede rum.

Selv om pointen her er, at man indenfor det oplevelsesøkonomiske paradigme ikke ser oplevelser som lutter underholdning og adspredelse, men som måder at engagere brugeren på, så er fokus her primært på afsenderen (arkitekten, byplanlæggeren, kulturproducenten). Senere teoretikere – såkaldte 2. generations oplevelsesøkonomer som Prahalad & Ramaswamy (2004) – præsenterer en bevægelse væk fra kun at fokusere på producentens rolle som oplevelsesdesigner til at fokusere på oplevelser som interaktioner mellem producent og bruger, og hvor begge spiller rollen som deltagende og innovative aktører. Og teoretikere som Boswijk et.al. (2005) insisterer på at en tredje generations oplevelsesøkonomi må fokusere på oplevelsens erfarings- og udviklingspotentiale. Ved at anvende de to tyske begreber for oplevelse 'Erlebnis' og 'Erfahrung' beskriver de, hvordan meningsfulde oplevelser, dvs. oplevelser som ikke 'kun' er underholdning, består i en konstant vekselvirkning mellem det at skabe og det at opleve, af handling og refleksion, fra årsag til konsekvens, der producerer mening for individet i adskillige kontekster.

Et projekt som Voksen Nørd kræver et væsentligt fokus på brugeren som deltagende og samskabende aktør bliver sat i spil. Væsentligt her er, at der stilles skarpt på den kreative dialog mellem tilrettelægger/udbydere (her: biblioteket) og brugere som en væsentlig forudsætning for succesfuldt oplevelsesdesign. Til inspiration her kan inddrages den entrepenørielle tilgang til oplevelsesdesign, som vi finder indenfor 3. generations oplevelsesøkonomi (Knudsen, Christensen & Blenker 2015), som er kendetegnet ved at tænke væk fra iscenesættelse af oplevelser (eventer) mod eventgørelse: I eventtænkningen og også i udviklingen af events er der oftest fokus på selve eventen, dvs. hvad nogen (arrangør/afsender) kan iscenesætte for andre, på selve begivenheden. Eventgørelse, på den anden side, indebærer en fokusforskydning fra afsenders planer til modtagers muligheder for at medskabe eventen og for at lade sig motivere og stimulere til handlinger, der kan afledes af selve begivenheden. Som arrangør af begivenheden skal denne medskaben medtænkes grundlæggende – både for at gøre den aktuelle event så interessant for deltagerne som muligt, men også for at eventen kan have gennemslagskraft

og impact på sigt. Oplevelsesøkonomi som kulturel setting er en ontologisk vending, som har to kernestrategier: 1. at skabe og indgå i intensive miljøer, som inviterer både deltageres/medskaberes fysiske kroppe og følelser (affekter) indenfor, og 2. at installere muligheden for forandringspraksisser som kan producere forandringer på såvel mikro som makroniveauer. Dvs. vi fjerner os fra oplevelsesøkonomi som et forbruger-perspektiv til oplevelsesøkonomi som en forandrings- og udviklingsfokuseret, entreprenøriel kultur, som kan give mennesker stærke oplevelser og stimulere til vækst. Det handler altså om at invitere til en "gøren", en aktiv involvering i begivenheden ved at producere platforme for identifikation, forskel, tilhørsforhold med henblik på at skabe forandring for deltagerne. Invitationen om deltagelse må ikke være på skrømt eller uden indhold. Da bliver eventen i bedste fald nytteløs, i værste fald føler deltagerne, at deres tid er spildt, eller at de ikke er taget alvorligt.

Det ligger i Oplevelse-Viden modellen, at nogen har en viden (en særlig type borgere som i dette projekt kaldes voksennørder), som de giver videre til andre, dvs. andre, der deltager i voksennørd-arrangementerne, og at disse andre gennem den oplevelse, som disse arrangementer producerer, opnår viden. Upåagtet at der med modellen er et fokus på oplevelsesdimensionen, så ligger der i dette en grundlæggende dannelseslogik: Vi lærer noget af nogen og dannes derved. Men måske kan denne model udfordres i og med, at en oplevelsesorienteret tilgang ikke nødvendigvis behøver at være begrænset til et spørgsmål om formidling af viden. Voksennørderne har ikke kun en viden, men også en kunnen, som tilsvarende kan formidles og læres videre. Og i samspillet mellem viden og kunnen opstår der en oplevelse for deltagerne i form af en gøren. Man engagerer sig i fælles handling, i samskabelse. I projektet kommer dette tydeligst til udtryk i casen på Slagelse Bibliotek: Slagelse Figur og Hobbymalerforening arrangement handlede ikke kun om at formidle viden og kunnen om bordrollespil, men ~~også fokus~~ på gøren: at dekorere rollespilsfigurer. Derfor var der til dette arrangement "en vedvarende interaktion mellem deltagerne og foreningsmedlemmet i løbet af arrangementet. Det formgivne element – at male de små rollespilsfigurer – appellerede til en anden type af involvering end de mere dialogprægede elementer af Bolt Action-spillets strategi og taktik. Slagelse-casen involverede, som den eneste aktivitet i Voksennørd, en fysisk hands-on-aktivitet, og formåede at samle deltagere på tværs af generationer". Dette samspil mellem viden, kunnen og gøren som grundstenene i en medskabende oplevelse, kan udtrykkes i denne figur:



Afsluttende bemærkninger
Når der i forbindelse med evalueringen af VoksenNørd-projektet falder en bemærkning om, at ”det er vigtigt at huske, at biblioteket ikke er et event- eller kulturhus, og videre at ”biblioteket som institution [skal] kunne se sig selv i øjnene, når den invitere indenfor”, og at derfor må kunne fordres ”en vis kvalitet”, så er dette udtryk for, at det at skabe fælles rum og fælles aktiviteter, og det at fokusere på samskabelse, som bærende handlingsform, møder nogle udfordringer, som ligger i at det er biblioteket, som er vært, og som dermed også har det afgørende ord at skulle have sagt i forhold til, hvilke aktiviteter der bliver skabt, og på hvilke måder de kan udfolde sig. Dette kommer klart til udtryk i en udtalelse, som ”i opstarten af samarbejdet havde fotoklubben [voksennørderne på Herlev Bibliotek] en forventning om, at de fremover kunne få lov til at udstille på biblioteket hver måned, mens det fra bibliotekets side ikke var intentionen med samarbejdet”. Som sådan er de nødvendige forudsætninger for fællesskab og samskabelse – lidt hårdt trykket op – ikke til stede indledningsvist. At skabe disse forudsætninger kræver holdnings- og praksisændringer hos institutionen og hos de ansatte – og dette tager tid og det kræver adskillige eksperimenter i stil med dem, som VoksenNørd projektet har gennemført.

Det forskningsbaserede perspektiv er udarbejdet af VoksenNørds tilknyttede følgeforsker Kjetil Sandvik, som er lektor ved Københavns Universitet Institut for Medier, Erkendelse og Formidling Afdeling for Film- og Medievidenskab.

Referencer
A. Boswijk et.al. *A New Perspective on the Experience Economy: Meaningful Experiences,* Amsterdam: Pearson Education 2005

J. Pine II og J.H. Gilmore. *The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage*. Cambridge, MA: Harvard Business School Press 1999

Britta Timm Knudsen, Dorthe Refslund Christensen & Peter Blenker (red.) *Enterprising Intitiatives in the Experience Economy*, Routledge 2015

8.
HOW TO GUIDE

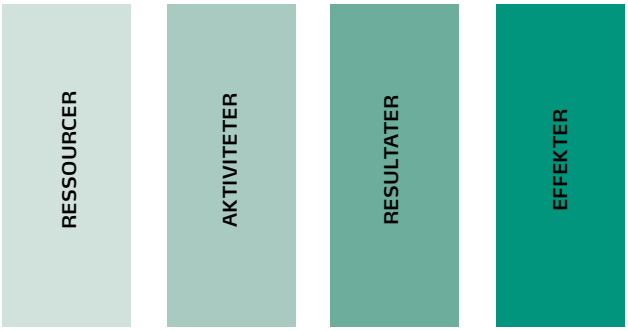
I det følgende kan du læse, hvilke metoder vi har benyttet i forbindelse med udviklingen af VoksenNørd. Afsnittet er formuleret som en anvendelsesorienteret how-to-guide, som kan anvendes bredt som et kvalificerende værktøj i forbindelse med udviklingen af lignende borgerdrevne aktiviteter i biblioteksregi.

Øvelserne kan anvendes uafhængigt af hinanden. Øvelse A: Forandringsplan fungerer særligt godt i et projekts opstartsfase, fordi øvelsen er med til at etablere et fælles sprog og en referenceramme for projektdeltagerne. Forandringsplanen kan med fordel gen-besøges løbende i projektperioden.

A: FORANDRINGSPLAN

Forandringsplanen er en plan der viser, hvordan ressourcer og effekter spiller sammen, og hvordan formålet og det forventede resultat af en indsats (en aktivitet eller et projekt) er afhængigt af en række faktorer.

Planen kan eksempelvis være med til at afdække, hvordan en nuværende indsats er organiseret. Den kan også fungere som en tjekliste i forhold til, hvorvidt nye idéer og tiltag hænger logisk sammen, og om de vil give effekt på kort og lang sigt. Metoden kan også bidrage til at nytænke en indsats fuldstændig, og fra starten hjælpe til at fokusere på den forskel, man gerne vil skabe.



FORANDRINGSPLAN

- Skriv først på post it´s, hvilke effekter indsatsen skal skabe, og hvordan den skal måles. Effekter skal forstås som resultater af en indsats, og er et udtryk for den forandring, der sker i verden, når den offentliges indsats er i gang.En ønsket effekt af projekt VoksenNørd kunne eksempelvis være at fremtidens brugere skal være aktive bidragsydere og medskabere af nye produkter i biblioteksregi.
  Beskriv, hvilke resultater der fører til de ønskede effekter.
  Tegn forbindelseslinjer mellem effekter og resultater: Hvilke resultater går forud for en given effekt?
- Næste skridt er at beskrive de aktiviteter, som indsatsen består af.
  Overvej: Har vi tænkt alle relevante aktiviteter ind? Hvis der er aktiviteter, som udføres af andre, bør I også overveje at skrive dem på. Tegn forbindelser mellem aktiviteter og resultater: Hvilke aktiviteter fører til hvilke resultater? Hvis I mangler at kunne føre et resultat tilbage til en aktivitet, skal I overveje at tilføje en aktivitet – ellers er der stor sandsynlighed for, at resultatet ikke vil kunne opnås.
- Skriv også, hvilke ressourcer der skal anvendes for at gennemføre aktiviteterne. Ressourcer kan eksempelvis være tid og økonomi.
- Udpeg de forudsætninger og antagelser, som initiativet hviler på.
  Dette punkt handler om at finde frem til de grundlæggende antagelser, som retfærdiggør, at man i første omgang igangsætter et givent initiativ. Punktet binder en knude til den første øvelsesdel (hvilke effekter man ønsker at projektet skal føre med sig):
  To centrale forudsætninger for VoksenNørd-projektet kunne eksempelvis være:

  - Biblioteket har som demokratisk institution også en central rolle at spille i fremtiden.
  - Brugerne kan og vil gerne deltage aktivt i udviklingen af nye tilbud i biblioteksregi.
- Afslutningsvist tages der stilling til følgende spørgsmål: Hvilke spørgsmål danner forandringsplanen afsæt for at se på, og hvordan skal der arbejdes videre med nye aktiviteter og ressourcer, så effekterne af projektet har størst muligt potentiale for at blive realiseret?

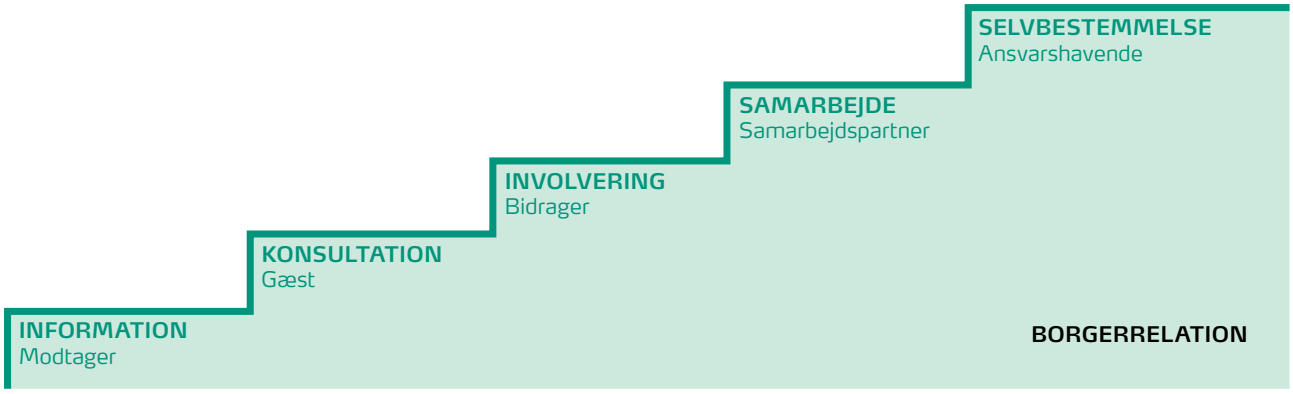
Forandringsplanen er inspireret af MindLabs model for forandring.

B: BORGERRELATION

Denne øvelse er med til at klarlægge, hvordan borgerdeltagelse kan foregå på mange forskellige måder ud fra forskellige grader af indflydelse, initiativret, ansvar og ressourcer.

Formålet med øvelsen er at muliggøre en bevidst placering af borgernes mulighed og lyst til at indgå som medudviklere i en udviklingsproces.

Start med at kortlægge, hvilke motivationsfaktorer de forskellige borgergrupper har for deltagelse i jeres aktivitet. Er de motiveret af en egen interesse? En fælles vision? Et konkret output?
I forhold til procesdesignet er det centralt at se på, om et givent initiativ udspringer fra borgerne selv, hvor de kan ses som initiativtagere, selvbestemmende og selvkørende, eller om de mere har en rolle som deltagere i en proces - eller om formålet alene er at informere, altså afholde et arrangement eller event for borgerne.
Borgerne vil altid deltage på forskellige præmisser og med forskellige interesser, hvorfor det er vigtigt at vurdere, hvor meget eller hvor lidt styring og støtte borgerne har behov for i forhold til at deltage i en udviklingsproces: Styrer man for lidt i nogle tilfælde, risikeres det, at projektet bliver uoverskueligt for borgerne, mens for meget styring i andre tilfælde kan gå ud over borgernes ejerskab og engagement.
Trappen nedenfor illustrerer, hvilken deltagelse der er tale om. Borgerrelations-trappen kan bruges som et internt redskab til at reflektere over, hvordan relationen og evt. samarbejdet eller samskabelsen kan foregå: Det er eksempelvis svært at tale om en samskabelsessituation, hvis rammerne om et arrangement eller et projekt er fastlagt på forhånd.



I forbindelse med udviklingen af bibliotekernes arrangementer foregik der en løbende videndeling og sparring de deltagende biblioteker imellem. Den tværgående projektkvalificering tog afsæt i tre tematikker:

1) Frivillighed, 2) Design Thinking og 3) Kommunikation.

De næste tre øvelser knytter sig til disse tematikker.

C: FRIVILLIGHED

Hvordan kan vi involvere forskellige typer af frivillige? Hvor styrende er det nødvendigt at være overfor de frivillige? Hvordan kan vi fastholde et frivilligt engagement?

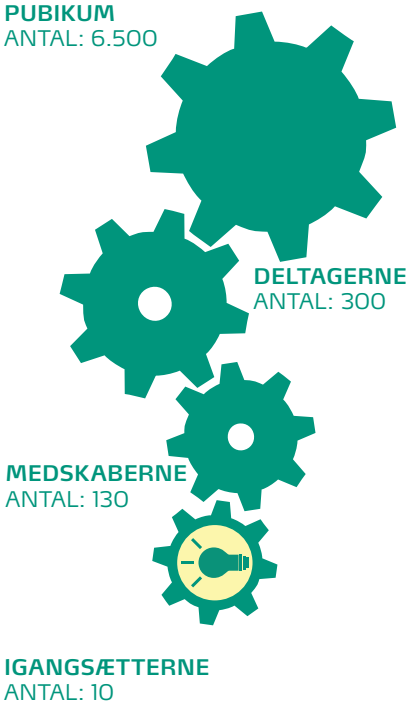
Når vi arbejder med frivillighed handler det grundlæggende om, hvordan vi kan arbejde med menneskers (i biblioteksregi: brugeres/ikke-brugeres) motivation for at engagere sig i et både ukendt og usikkert terræn. Der findes et hav af materiale, som beskriver udfordringer og potentialer i forhold til arbejdet med frivillige og frivillighed. Vi har udvalgt følgende eksempler på organisationer, der arbejder med frivillighed:

Inspiration:
Ingerfair har i flere år arbejdet med udviklingen af frivilligmiljøer og har solid erfaring med at engagere frivillige i forskellige kontekster. HER finder i link til 5 korte videoer, der blandt andet berører *forventningsafstemning, mødeledelse og motivation.*

Center for Frivilligt Socialt Arbejde formidler viden, der styrker frivilligheden og civilsamfundet i Danmark. HER finder I nogle konkrete råd til *rekruttering.*

Halloween-modellen: Strategisk involvering af frivillige
12byer har udviklet en model, der kan inspirere til et strategisk arbejde med involveringsprocesser: Halloween-modellen. Modellen forholder sig til forskellige deltagelsesformer, herunder motivations-faktorer.

"HALLLOWEEN-MODELLEN"



- Modellen er delt op i fire deltagelsesformer eller deltagelses-arketyper: Igangsætteren, medskaberen, deltageren og publikummet. Den består af en række tandhjul, hvor det inderste tandhjul – igangsætterne – muliggør de andres handlinger, således at effekten løbende forøges. I et strategisk perspektiv handler det om først at skabe et overblik over, hvad de forskellige aktører hver især bidrager med, for derigennem at blive i stand til at tænke i de forskellige deltagelsesplatforme, der skal stilles til rådighed for de enkelte grupper.
- Det væsentligste ved modellen er, at den giver et billede på vigtigheden af at starte i det små, når der skal skabes en kulturændringen.
- En måde at gøre processen operationaliserbar på er ved at formulere intentionen og derefter nedbryde den i mindre dele.
- Brug eksempelvis modellen i forhold til at få identificeret de nøgleaktører, der har lyst og overskud til at bære forandringsprocessen frem. Hvem er det, der i jeres projekt eller aktivitet udgør den inderste kerne? Og hvordan/på hvilken måde ønsker disse nøgleaktører at deltage?

En uddybende forklaring af modellen kan findes HER.

D: DESIGN THINKING

Hvad betyder det at teste noget af - sammen med borgerne? Er design ikke noget, der har med fysiske produkter at gøre? Hvordan bevæger jeg mig fra den gode idé til implementeringen?

Design thinking er bestemt måde at gå til og tænke en afprøvende proces på. Prototyper og eksperimenter er centrale begreber i forhold til design thinking: Det handler om at få viden igennem handling og om at vende den klassiske tilgang til en proces lidt på hovedet, så man i stedet for at planlægge – ofte længe – for så at afprøve et 'færdigtænkt' produkt i stedet går hurtigst muligt til afprøvningen/testen/eksperimentet for efterfølgende at justere - og så teste igen. Herved sættes processen i centrum som det, der er med til at skabe det bedste produkt – og processen i sig selv har en central værdi. Vi har udvalgt et par inspirationskilder til jer, der gerne vil arbejde med Design Thinking samt en øvelse: Fremtidsskriv.

Inspiration:
Introduktion til Design Thinking for biblioteker finder du HER. Det er en guide, der er formuleret som inspiration til, hvordan man kan arbejde med design thinking på biblioteker, som en måde at udvikle services på – sammen med borgerne. Her lægges der op til, at man gennemfører sin designproces på en enkelt dag, hvilket er med til at understrege tilgangens forståelse af den hurtige afprøvning og prototypedesignet som det centrale.

Design Thinking i biblioteker er en offentlig Facebook-gruppe, hvor der er fin inspiration at hente omkring design thinking i biblioteksverdenen. I finder gruppen HER.

Fremtidsskrivs-øvelse
Denne øvelse handler om at forestille sig proces og output så konkret som muligt: Derfor skal du prøve at skrive konklusionen, før forsøget går i gang for aktivt at forholde dig til egne for-forståelser og rationaler. Tanken er, at øvelsen kan styrke refleksionen omkring aktiviteten og muligheden for at justere på indsatsen her og nu, hvis der er elementer i fremtidsskrivet, som peger på, at det ville være fordelagtigt med en tilpasning.

FREMTIDSSKRIV …om dig og din aktivitet.

Hvad? Lav et fremtidsessay (max ½ side), hvor du forestiller dig, at projektet er overstået, og at du nu skal fortælle om hele processen – fx til dine kollegaer eller din mor.

Hvorfor? Fordi en individuel refleksion over aktivitetens udfordring (hvem den involverer, hvad den koncentrerer sig omkring, og hvilke effekter I forestiller jer, den skal have på sigt) kan være med til at sætte fokus på dels de rationaler, man selv bærer med sig ind i processen, og dels er gavnlig i forhold til projektets videre udvikling.

Hvordan? Lav et hurtigskriv: Brug 15-20 minutter på at formulere fremtidsscenariet.
Spørgsmålene herunder kan enten besvares kronologisk – eller lav din egen disposition, og skriv udfra den.

De 6 spørgsmål herunder er inspireret af sidste side af IDEO's design thinking-beskrivelse "Design thinking på én dag" (se reference: HER).

1. PRÆSENTER DIG SELV
   Hvem er du? Hvem er en del af dit team?

2. DEFINÉR DIN UDFORDRING
   Hvad var problemet, aktiviteten skulle løse – og hvilke brugere var involveret?

3. INSPIRATION
   Hvem talte du med/hvad observerede du, og hvad var det vigtigste, du lærte?

4. IDÉSKABELSE
   Hvilke idéer kom du med, og hvordan lavede du prototyperne (= planlagde aktiviteterne)?

5. ITERATION
   Hvilken feedback modtog du, og hvordan gjorde du brug af den, mens du eksperimenterede (= mens aktiviteterne foregik)?

6. OPFORDRING TIL HANDLING
   Hvad nu? Hvordan kan andre blive involverede? Hvordan kan processen inspirere til fortsat handling andre steder/i andre sammenhænge?

E: KOMMUNIKATION

Hvornår og hvordan skal jeg fortælle om det projekt, jeg er i gang med? Hvordan finder jeg frem til det, som er væsentligst at kommunikere? Hvad er egentlig forskellen på den eksterne og den interne kommunikation?

En velovervejet tilgang til formidling - af store såvel som små projekter – har betydning for, hvad det er muligt at gøre med projektet, altså: hvor betydningsfuldt projektets effekt på sigt vil være. Effekten handler både om noget så konkret som deltagerantal/rekruttering og om det mere abstrakte: motivationen, engagementet og viljen til at indgå i en forandrende proces.

Denne øvelse kan anvendes til refleksioner omkring både intern og ekstern kommunikation.

- Prøv at gennemgå øvelsen med tankerne rettet mod den interne kommunikation:
  Den interne kommunikation er central, når I ønsker at mobilisere fx jeres kollegaer til at medvirke i projektet. Det kan være med ekspertviden, fysiske materialer eller lignende. Det kan også være den interne kommunikation til andre biblioteker, som I samarbejder med: De kan muligvis agere bindeled for lignende aktiviteter, eller besidder måske nogle kompetencer, der kan sættes i spil i relation til jeres aktivitet. En åbenhed omkring den oplevelse og viden, der er i jeres aktiviteter, kan muligvis være nyttig i lignende sammenhænge.
- Prøv dernæst at gennemgå øvelsen med tankerne rettet mod den eksterne kommunikation: Den eksterne kommunikation kan både være til de medudviklere som I inviterer ind i projektet samt de deltagere, som I formoder kommer eller som I gerne vil have til at komme. Hvad er målet for jeres kommunikation i denne sammenhæng? Fx at oplyse om faktuelle forhold som tid, sted og indhold for aktiviteten eller tilskynde til en bestemt handling?

Først og fremmest skal I gøre jer det klart:
Hvilke målgrupper skal der kommunikeres til (fx kollegaer, samarbejdspartnere, deltagere)?

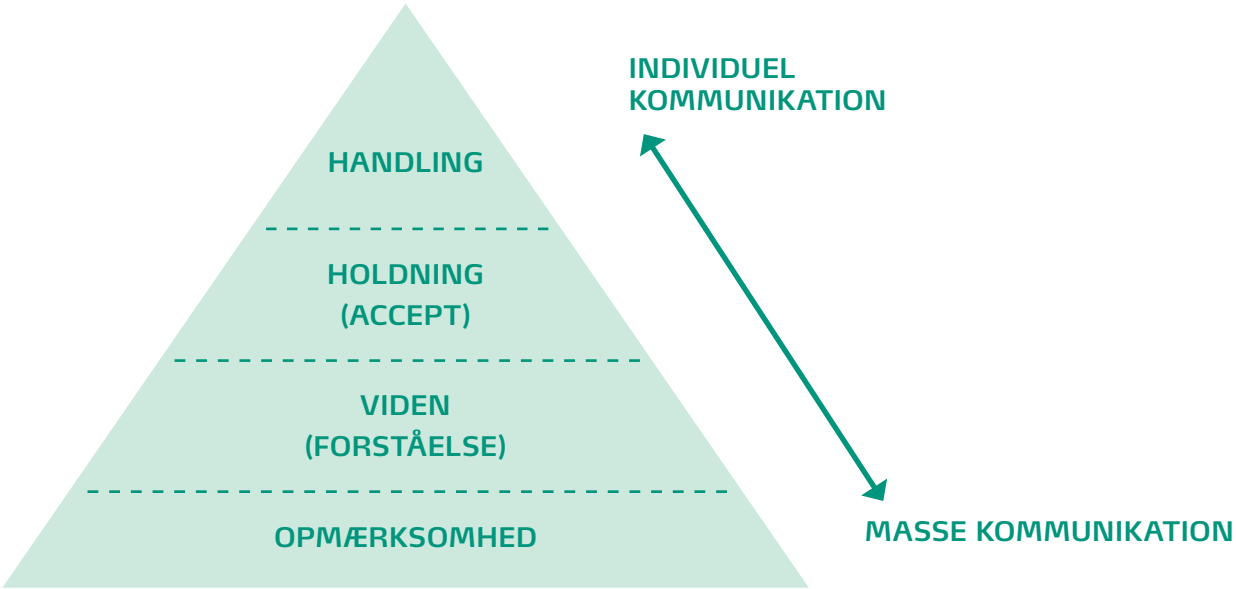
Og dernæst: Hvad ønsker I at opnå med kommunikationen?:
Beskriv kort jeres mål med kommunikationen:

Nu er målgruppen (målgrupperne – måske er der en primær og en sekundær?) blevet indkredset. Ligeledes er målet med kommunikation nu klar.

Prøv nu at gå lidt i dybden med dine overvejelser med kommunikation ved at reflektere over følgende:

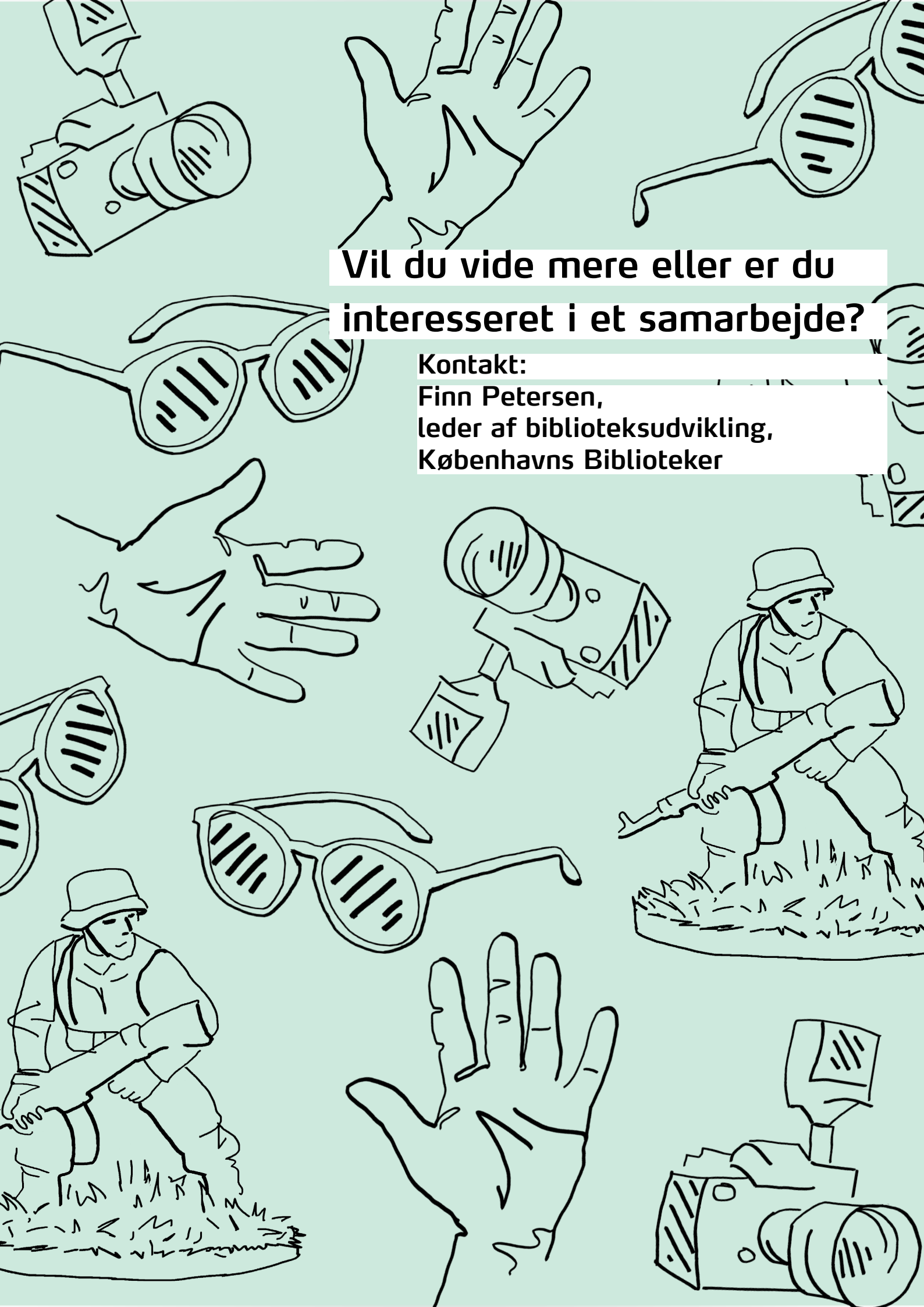
- Vil I skabe opmærksomhed med kommunikationen?
- Eller måske inspirere til handling?

Følgende ”formåls-trekant” kan være med til at skabe klarhed over jeres mål. Prøv at placere jeres kommunikationsmål i figuren (Figuren er fra bogen Forandringskommunikation af Helle Petersen, s. 104, udgivet i 2016).



- Hvori ligger jeres kommunikationsmål?
- Læg mærke til angivelsen af individuel versus massekommunikation: Jo tættere jeres kommunikationsmål er på ”handling”, desto mere dialogbåret og personlig bør kommunikationskanalen muligvis være. Det er givetvis lettere at motivere Peter til at udføre en bestemt handling, hvis vi under fire øjne har talt om udfordringer og gevinster - for Peter personligt og for det givne projekt – end hvis Peter blot har modtaget et nyhedsbrev med informationen. Hvis målet derimod er at drage opmærksomheden hen mod en aktivitet, kan en folder til uddeling (massekommunikation) måske være den mest optimale kommunikationskanal?
- Notér herunder, hvor på mål-trekanten jeres kommunikationsmål ligger, og beskriv kort, hvilke(n) kommunikationskanaler I vil anvende og hvorfor.

- Overvej desuden, hvad der ellers sker på området. Hvad er konteksten for jeres aktivitet? Er der noget baggrundsinformation, der med fordel kan inddrages, linkes til eller lignende, når I skal skabe fortællingen (hvorfor?), vælge kommunikationskanalen (hvordan?) og producere produktet (hvad?) – hele tiden med jeres kommunikationsmål for øje!



Vil du vide mere eller er du interesseret i et samarbejde?

Kontakt:
Finn Petersen,
leder af biblioteksudvikling,
Københavns Biblioteker