Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

Få fat i underviserne og de studerende

DEFF kursusdag 22. maj 2008

Hansen, Thomas Vibjerg; Pipa, Tina; Schreiber, Trine

Published in:
DF Revy

Publication date:
2008

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

Link to publication from Aalborg University

Citation for published version (APA):
Hansen, T. V., Pipa, T., & Schreiber, T. (2008). Få fat i underviserne og de studerende: DEFF kursusdag 22. maj 2008. *DF Revy*, *31*(5), 19-20.

General rights
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

Take down policy
If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from vbn.aau.dk on: March 28, 2024

Få fat i underviserne og de studerende

DEFF kursusdag 22. maj 2008

Af Trine Schreiber, Thomas Vibjerg Hansen og Tina Pipa

DEFF's programgruppe afholdt ovennævnte kursus for 51 deltagere primært fra uddannelses- og forskningsbibliotekerne – en kursusdag om karakteristika, adfærd, markedsføring og fremtidige behov.

Trine Schreiber
Prorektor
Danmarks Biblioteksskole
ts@db.dk

Thomas Vibjerg Hansen
Udviklingskonsulent
Aalborg Universitetsbibliotek
tvh@aub.aau.dk

Tina Pipa
Fakultetsbibliotekar
Københavns Universitetsbibliotek – fakultetsbibliotek for samfundsfag
tip@kb.dk

Formålet med kursusdagen var at blive klogere på, hvem vores brugere er og hvordan underviserne og de studerende arbejder og studerer, samt at få redskaber til at målrette bibliotekernes tilbud til dem, så det rammer dem i form og indhold.

Arrangementet var gratis og blev sponsoreret af DEFF, mens CBS Bibliotek venligt stillede lokaler til.

Målet med kursusdagen

Dagens hovedspørgsmål var: "Hvem er de og hvordan får vi fat i dem". De skulle behandles ud fra en brugerlogik frem for en bibliotekslogik. Det vil sige, at spørgsmålene ikke blev forventet at indebære klare og enkle svar. Målet med dagen var derimod at kvalificere deltagerne til selv at bevæge sig for at finde svar i forhold til de kontekster, som deltagerne dagligt møder deres brugere i.

Vi havde bevidst valgt undervisere og oplægsholdere, der havde mindre eller næsten ingen direkte berøring med biblioteket, men som kunne sige noget om emner, der er relevante for bibliotekets møde med brugeren. Det valgte vi for at "tvinge" os selv og vores kolleger i bibliotiksverdenen til at bevæge sig uden for biblioteket, gå op på et metaplan og forholde sig til emnerne ud fra den indstilling: "Hvilke muligheder, frem for begrænsninger, ser jeg, og hvordan kan jeg bearbejde det og overføre det til min situation?" I velkomsten fremgik dagens udbytte: "Ikke at få svar…, men at skabe egne videnkonstruktioner og forståelsesrammer, så I selv kan vælge kvalificerede svar til netop jeres situationer."

Risikoen var selvfølgelig, at det kunne være svært at abstrahere fra ens egen hverdag og rutiner, og dermed selv medvirke til at finde frem til det, som kunne være relevant for en.

Kursusdagens form

"Mødet med brugeren" har ved deres arrangementer haft fokus på formen. Denne gang ønskede vi, at dagen skulle have et tydeligt præg af deltagende undervisning i stedet for envejskommunikerende oplæg, hvor deltagerne er passivt modtagende. Dagen var derfor bygget op omkring både undervisning, oplæg, diskussion og rundt-om-bordet-samtaler iscenesat af to undervisere og to oplægsholdere. Deltagerne var desuden blevet bedt om at læse nogle relevante artikler inden dagen, som oplægsholderne havde udvalgt.

Kursusdagen var delt op i to temaer. Formiddagen havde fokus på "Hvem er brugerne?" og eftermiddagen på "Hvordan vi får fat i dem?"

Udbytte af kursusdagen

I forhold til kursusdagens indhold synes vi, at udbyttet var stort.

Thomas Harboe fandt frem til fælles snitflader omkring de studerende, mellem biblioteker, pædagogiske centre og uddannelser. Samtidig præsenterede han forskellige måder at anskue de studerende på, som var med til at nuancere vores forståelse af vores brugere.

Charles Seger Jakobsen fik via sit eksempel med brugernes adfærd i "del.icio.us" nuanceret vores syn på brugernes netadfærd, som er relevant at forholde sig til i forhold til bibliotekernes måde at organisere materialer på og vores forståelse af vores brugeres søgeprocesser. Skal vi organisere vores biblioteker anderledes?

Marcus Schmidt forærede os et overvældende begrebsapparat, hvorfra vi selv skal vælge, hvad vi vil bruge, hvis vi (igen) selv vælger at arbejde målrettet og produktorienteret i forhold til vores møder med brugerne.

Jesper Hundebøl fik os til at reflektere over vores e-produkt- og e-serviceudvikling. Skal vi markedsføres for at få fat i vores brugere, og skifte begreberne "studerende" og "underviser" ud med "forbruger". Hundebøl mente nej, men hvad der giver mening for os i vores unikke situationer, er op til os selv at vælge.

Mht. til udbyttet af formen var det ikke optimalt. Idéen og det pædagogiske set up var godt, men næste gang skal vi som arrangører være endnu skarpere med den konkrete didaktiske planlægning og udførsel. På kursusdagen savnede vi at få tid til at relatere det markedsorienterede indhold til vores egne møder med brugerne. En mere casebaseret undervisning kunne have været godt. Til trods for dette viste de næsten 40 evalueringsskemaer, at udbyttet af dagen var positivt (se MmB's wiki).

Thomas Harboe - studie- og arbejdsmønstre?

Thomas Harboe indledte med at spørge deltagerne, om de kendte deres brugere og hvem de i så fald var? Mange syntes, de kendte deres brugere godt, men det var samtidig klart, at man mere

Målet med dagen var derimod at kvalificere deltagerne til selv at bevæge sig for at finde svar i forhold til de kontekster, som deltagerne dagligt møder deres brugere i.

henviste til de brugere, der fandt vej til biblioteket og ikke i så høj grad kendskab til studenterdemografien som sådan.

Thomas Harboe fortalte, hvordan læringsteoretikere har forsøgt at karakterisere den mentale model, som unge er i besiddelse af ved henholdsvis uddannelsesstart og -afslutning. En amerikansk teoretiker, Perry, mener fx, at den studerende udvikler sig fra ved uddannelsesstarten at tro på forekomsten af én sandhed til senere at udvikle en relativisme i relation til, hvad der er sandheden, for endelig ved afslutning af uddannelsen at have opnået en "engageret relativisme", dvs. en forståelse for og en kompetence til at arbejde selvstændigt med udvælgelsen, anvendelsen og udviklingen af viden i forhold til enhver opgaveløsning.

Thomas Harboe inddrog også Carol Kasworm. Hun taler om tre kategorier af studerende i form af tre stemmer. En "entry voice" - det er de studerende, som forsøger at afkode de akademiske regler. En "outside voice" - det er de typer af studerende, som tager udgangspunkt i en modsætning mellem deres egen erfaring og den akademiske viden. Endelig en "cynical voice", dvs. de studerende, der først og fremmest søger det sociale samvær og netværk til at komme videre i karrieren.

En nylig studiemiljøundersøgelse fra Aarhus Universitet viser, at de studerende i deres uddannelsesforløb oplever det som svært at skelne væsentligt stof fra uvæsentligt. Det er svært for dem at prioritere mellem, hvad der er vigtigt og mindre vigtigt. Her så Harboe et eksempel på et område, hvor det er væsentligt, at den enkelte uddannelsesinstitutions studietekniske center og bibliotek samarbejder om de arrangementer, der skal tilbydes de studerende for at afhjælpe problemet[1].

Hver type inddeling kvalificerer til nye måder at møde de studerende på. En udfordring for bibliotekerne er at vurdere, hvad sådan en kategorisering betyder for de redskaber, man stiller til rådighed for brugerne, samt hvilke nye redskaber det nødvendiggør. Skal vi indgå i lektie- og studiecafeer, understøtte de studerende, mødes på tværs af fag og studietrin?

Charles Seger Jakobsen – anvendelse af sociale teknologier

Charles Seger Jakobsens emne var brugernes adfærd og anvendelse af sociale teknologier til søgning, anbefaling og organisering af information. Han viste, hvordan en social tagging fungerer med udgangspunkt i websiden http://del.icio.us, hvordan man kan analysere brugernes færden på nettet, når de selv bruger og tildeler frie ukontrollerede emneord som tags i en eksplorativ søgeproces og som indexering af hjemmesider og dokumenter på internettet.

Han sammenlignede brugernes færden på nettet med M. J. Bates model fra 1989, hvor informationssøgning ses som en "berrypicking technique", en bærplukningsmodel. Ved en indexeringsproces finder brugeren ud af, at andre har indexeret samme ressource, som han eller hun har. Personen vil derefter søge ved hjælp af en anden brugers indexering og ad den vej finde frem til en ny ressource. Der er med andre ord tale om en eksplorativ søgning[2].

Deltagerne fik derefter spørgsmålet: "Hvis jeres brugere agerer, som vist her, hvordan stiller det så jeres services?" Alle diskuterede spørgsmålet med sidekammeraten, og oplægget sluttede med et fælles plenum. Det fælles plenum viste, at man bestemt ikke var enige om svaret på spørgsmålet.

Charles' oplæg påviste en tilgang til brugerne, hvor det ikke længere nødvendigvis er relevant at inddele dem i "undervisere" og "studerende". Når det gælder brugerne på nettet, kan brugerinddelingen tænkes at gå på tværs af de to grupper. Vi må spørge os selv om, hvad denne brugeradfærd betyder for vores organisering af informationsressourcer, og for vores undervisning og vejledning. Det er også interessant at se, om vi kan integrere sådanne brugerstyrede muligheder i vores biblioteker, og hvilke termer brugerne tildeler hjemmesiderne og dokumenterne. Kan vi integrere sådanne ressourcer i kurser om informationssøgning?

Marcus Schmidt – hvordan får vi fat

Eftermiddagen var afsat til at kvalificere deltagerne til at arbejde med: "Hvordan får vi fat i brugerne?"

Marcus Schmidt gennemgik de fundamentale begreber indenfor marketing. Hensigten var, at deltagerne lærte de centrale spørgsmål fra marketingsområdet at kende og derved selv fik et marketingsorienteret begrebsapparat at jonglere med i deres møder med brugerne. Schmidt gennemgik, hvordan man kunne beskrive sin markedssituation. Han beskrev bl.a. et begreb som "cognitive dissonance", der betyder, at der er en uoverensstemmelse mellem den pågældende vares karakteristika og markedets ydre vilkår. Han gav som eksempel Arlas produkter i den arabiske verden. Deltagerne blev også belært om, hvor meget psykologien betyder i forbindelse med markedsførings muligheder for at trænge igennem, og at der ofte er forskel på, hvad folk mener, de vil gøre og hvad de rent faktisk gør.

Ved Schmidts oplæg skulle deltagerne virkelig bevæge sig for at få det udbytte, der vitterlig lå i hans indhold. Det at skulle bruge begreber som "produkt, marketing, målgruppe, segment" i forhold til vores biblioteksservices var en udfordring, som blev overladt til hjemturen og det videre arbejde på biblioteket.

Vi må spørge os selv, om vi er bevidste nok om det, vi tilbyder vores brugere og den måde vi forsøger at "sælge" det på. Det gælder både, når vi vil gøre noget så nemt som muligt for vores brugere, og når vi ønsker at bidrage til deres akademiske fordybelse og kompetenceudvikling. Én af Schmidts modeller angav, at den potentielle kunde eller bruger skal have erkendt et problem for at ville flytte sig. Har vores potentielle brugere erkendt evt. problemer med f.eks. deres informationssøgning?

Jesper Hundebøl – brugeradfærd og medieudbud

Eftermiddagen sluttede med et oplæg af Jesper Hundebøl. Han arbejdede i sit oplæg videre med spørgsmålet om at få fat i de brugere, som vi ofte kalder "brugerne på nettet". For ham var det vigtigt, at man reflekterede over spørgsmålet: Hvordan får vi fat i brugerne? Og ikke bare overtog tidens antagelse om, at brugerne kun vil serviceres på nettet. "Hvad med den flotte fysiske genstand af en bog?" "Kan den ikke også være relevant at nå brugerne med?", spurgte han. Han mente, at det måske er mere en myte end sandheden, at "de unge" er eksperter i at søge information og at de fx foretrækker billeder frem for tekst? Nogle er sikkert eksperter, mens andre ikke er. Nogle vil sikkert foretrække billeder frem for tekst, mens andre ikke vil.

Først og fremmest var det Jesper Hundebøls opfattelse, at man skal passe på ikke bare at udbyde alt det, som andre er godt i gang med at udbyde, fordi man derved kan komme til at støtte "forbrugerisme som rettighedskultur" eller til at støtte brugernes udvikling "fra refleksion til refleks".

Forbrugerisme må her læses som, at man får alting serveret på et sølvfad uden selv at gøre den store indsats. Altså må bibliotekerne forholde sig til deres rolle på en uddannelsesinstitution. Gælder det om at glæde (for)brugerne eller skal vi bidrage til deres akademiske fordybelse og kompetenceudvikling? Skal vi lefle for (for)brugerne eller skal vi være bevidste om vores rolle og vide, hvornår vi skal holde igen?

Ifølge Hundebøl skal biblioteket ikke udvikle sig til et andet Google, men skal i sin måde at nå brugerne på, nuancere sig selv ved at diskutere, hvor det befinder sig i spektret mellem fx biblioteket i Alexandria og Google-formen. Vi skal passe på ikke at tabe os selv i den måde, vi sælger os på.

Ingen enkle svar

Alt i alt kunne vi spørge os selv bagefter, om der er tale om, at vi griber et (for)brugerbillede, som er typisk for samtiden, men som ikke har grund i virkeligheden. Når man definerer nogle brugergrupper, har man truffet et strategisk valg blandt flere mulige, og valget har konsekvenser for udbuddet af services. Man skal dog huske at reflektere over valget med hensyn til, om det bare er det, som alle andre gør, eller om det rent faktisk er en ny og produktiv brugerinddeling, der vil tjene både brugerne og biblioteket bedst muligt.

Dagen viste, at der ikke er nogen enkle svar, og at det er vigtigt, at den enkelte institution arbejder strategisk med spørgsmålene.

[1] Følg den universitetspædagogiske diskurs i DUN's tidssskrift DUT på www.dun-net.dk/tidsskrift.

[2] Eksplorative søgninger er en af de projektidéer Mødet med Brugeren kigger på til næste projektkald med deadline d. 10. august 2008.
Følg med på wikien www.deff.dk/mmb.