

Artikel 2: Hverdagspraksis, rummelighed og serendipitet – undersøgelsens resultater og diskussion

Bibliotekspressen nr. 1, 2008

Lennart Björneborn og Eva Brendstrup

Dette er den afsluttende artikel om en undersøgelse på to folkebiblioteker. I den første artikel (lagt på Bibliotekspressens hjemmeside www.bibliotekspressen.dk/filarkiv.asp), der omhandlede hverdagsbilleder fra Vanløse Bibliotek og Københavns Hovedbibliotek (HB), beskrev vi undersøgelsens design og bragte uddrag af observationer og interviews fra de to undersøgte biblioteker. Som nævnt i den første artikel, var udgangspunktet for undersøgelsen den hverdagspraksis, som brugerne har på det fysiske bibliotek. Et hovedspørgsmål var her, hvilke typer informationsadfærd brugere benytter sig af til at finde materialer, dvs. hvordan finder man det man finder. I denne forbindelse var der specielt fokus på, hvilke faktorer i det fysiske biblioteksrum, der kan påvirke muligheder for serendipitet, hvilket vil sige, at brugerne finder interessante materialer og informationer, de ikke målrettet har ledt efter.

I denne artikel bringer vi resultater og diskussion fra undersøgelsen, der relaterer sig til brugernes sammensatte hverdagspraksis, det rummelige biblioteksrum og muligheder for serendipitet.

Brugernes sammensatte hverdagspraksis

Interviews med brugere på de to biblioteker viste, hvor forskellig brugeres adfærd kan være fra biblioteksbesøg til biblioteksbesøg, og hvordan adfærd og interesser kan være situationelt betingede af livsomstændigheder – både de skelsættende (fx arbejdsløshed, skilsmisser, barnefødsler) og de hverdagsnære (fx ferie, regnvejr, træthed). Den første artikels hverdagsbilleder fra de to undersøgte biblioteker illustrerer denne sammensathed i brugeradfærd.

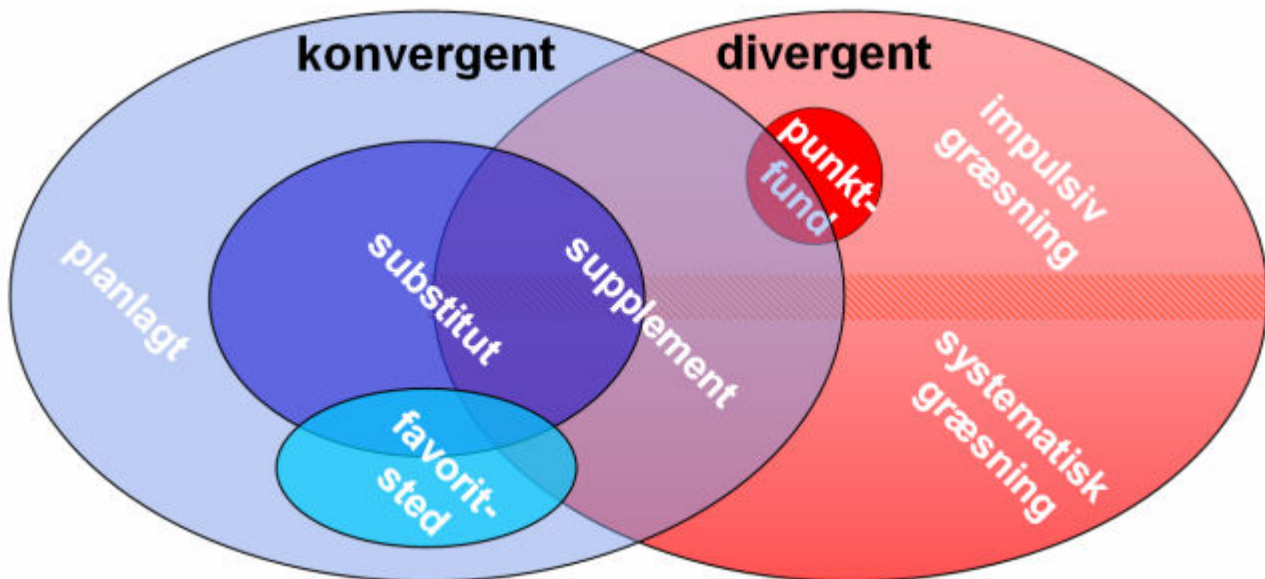
I undersøgelsen kunne vi se mange brugere, der bruger bibliotekets materialer på stedet, har deres favoritsteder, men også lader sig inspirere af, hvad biblioteket vælger at eksponere. I undersøgelsen tegner sig et mønster, hvor brugere med egne ord skelner mellem ”målrettet” søgning af materialer til brug i arbejde, studier, hobbies mm. og ”fornøjelig” græsning af materialer til inspiration, oplevelser og afslapning. Sidstnævnte adfærd fremstår gennem brugernes beskrivelser som lystbetonet. I undersøgelsens modeludvikling bruges betegnelsen *konvergent* adfærd (jf. figur 1 nedenfor), der er kendetegnet ved at være målrettet, rationel og fokuseret, mens den *divergente* adfærd er mere eksplorativ, intuitiv og impulsstyret med mulighed for uplanlagte serendipitive materialefund. Den konvergente, målrettede adfærd kan interagere med den divergente, eksplorative adfærd, ligesom de to former for adfærd kan afløse hinanden ved samme biblioteksbesøg. Man kan her se paralleller til shoppingadfærd, hvor den nødvendige shopping af varer til den daglige husholdning kan veksle med den behagelige shopping i form af lyst- og impulsbetingede varekøb. Her vil vi tilføje, at biblioteket jo er et frirum fra købetvang og et mulighedsrum, hvor brugeren gratis kan eksperimentere med sin identitet, for eksempel når man overvejer at udvide sin emnehorisont, hvor det ikke koster noget at tage fejl, når man giver nye emner og materialer en chance.

I biblioteksbrugernes hverdagspraksis blandes de to adfærdstyper med hinanden. For eksempel kan konvergent, målrettet adfærd bruges til at identificere materialer eller informationer, der senere kan fungere som udgangspunkt for mere divergent, eksplorativ adfærd. Vi interviewede flere brugere, der søgte målrettet hjemmefra på nettet i bibliotekets katalog. Når de senere stod ved hylden på biblioteket, brugte de muligheden for at græsse både lige i nærheden og længere væk. Det digitale og fysiske biblioteksrum kommer således til at supplere hinanden.

Rækkefølgen mellem konvergent og divergent adfærd kan altså ændres undervejs, og det uplanlagte fund kan også lede til målrettet adfærd. Eksempelvis, som nævnt i den første artikel, fandt en bruger

på HB uventet et fejlplaceret nodehefte med Bette Midler, da han ledte efter noder af Bent Fabricius-Bjerre. Brugeren fik herigennem en idé til at benytte musik af Bette Midler og søgte derefter målrettet efter cd'ere med hende. Brugere, der bevæger sig gennem et biblioteksrum, kan således ændre retning og adfærd alt eftersom deres store eller små interesser trigges af ting, de møder på deres vej gennem rummet.

Som et resultat af undersøgelsen blev Laura Windings kategorier af adfærdstyper (*Bibliotekspresen*, nr. 10, 2007) videreudviklet for at dække blandingsformer mellem typerne. I nærværende undersøgelse blev der identificeret forskellige typer af konvergent og divergent brugeradfærd, herunder hvordan forskellige måder at finde materialer overlapper hinanden. Dette er illustreret i Figur 1.



Figur 1. Hvordan finder brugerne det de finder på biblioteket? Identificerede typer af konvergent og divergent brugeradfærd og blandingsformer derimellem.

De forskellige adfærdstyper illustreret i figuren fordeler sig som følger:

- *'Planlagt'*: Brugere kan have rent konvergent adfærd med målrettede, planlagte fund, hvor de finder lige det de ønsker.
- *'Favoritsted'*: Nogle af de målrettede brugere opsøger de samme ganske få favoritsteder for at finde materialer hver gang de besøger biblioteket, fx krimier eller filosofibøger.
- *'Substitut'*: Nogle gange finder brugerne ikke de planlagte materialer, der så erstattes med lignende materialer som substitut. For eksempel svarer figurens overlap mellem de to felter 'favoritsted' og 'substitut' til favoritstedsbrugere, der laver et målrettet substitutfund, når det ønskede materiale ikke kan findes.
- *'Supplement'*: Både planlagte fund, favoritstedsfund og substitutfund kan udvides med et supplementsfund, når brugeren finder noget uplanlagt ved mere divergent, græssende adfærd. Undersøgelsen er her i overensstemmelse med tidligere forskning på området med påvisning af flere typer græsning.
- *'Systematisk græsning'*: I den ene ende af skalaen er den mere systematiske græsning, hvor brugeren systematisk bevæger sig op og ned langs reoler mm. og lader sig eksponere for, hvad biblioteket har at tilbyde.
- *'Impulsiv græsning'*: I den anden ende af skalaen er den mere impulsive og intuitive græsning, der foregår mere usystematisk og 'sommerfugle'-agtigt med sporadiske nedslag på materialer.
- *'Punktfund'*: En undergruppe er det enkeltstående punktfund, hvor brugeren undervejs i biblioteket opdager et uplanlagt men interessant materiale.

Blandt de 73 interviewede brugere på Københavns Hovedbibliotek udgjorde de rent konvergente, målrettede brugere 51% (inkl. substitutfund og favoritstedsfund), supplementsbrugerne 40% og de rent divergente, eksplorative brugere 8%. Tilsvarende tal for de 40 interviewpersoner i Vanløse var 48%, 40% og 12%. Undersøgelsen viste således, at omkring 90% af de interviewede brugere begge steder var helt eller delvist målrettede og omkring 50% gav plads for uplanlagte fund. Det kunne være interessant at efterprøve disse forhold i en større repræsentativ undersøgelse.

Det rummelige biblioteksrum

Det fysiske biblioteksrum er kendetegnet ved, at der i *samme* rum – på et begrænset antal kvadratmeter – skal rummes og tilgodeses en stor sammensathed og forskelligartethed hos brugerne, hvad angår deres interesser, behov og adfærd.

I undersøgelsen kunne vi se brugere, der har en varieret brug af hele biblioteket, fx ved at finde materialer i flere afdelinger og ved at bruge flere af bibliotekets ydelser på stedet. Brugere kan også have en varieret brug af *flere* biblioteker afhængig af hvilke emner, materialer og services som forskellige biblioteker kan tilbyde.

Det fysiske biblioteksrum fungerer som et socialt rum, hvor man møder mange mennesker, hvis adfærd og fremtoning kan være anderledes end ens egen. Eksempelvis bruges HB af mange skæve eksistenser som værested. Vores undersøgelse indikerer en udbredt accept af, at brugere, der er forskellige fra en selv og 'anderledes', også skal kunne bruge biblioteket på linie med en selv. Det fysiske biblioteksrum rummelighed adskiller sig her fra mange digitale rum på nettet, hvor brugere typisk mødes med ligesindede i samme smalle interesse-nicher. I det fysiske biblioteksrum kan man også genkende og spejle sin egen adfærd i andres adfærd, uden nødvendigvis at kommunikere direkte med dem. Forskere taler her om biblioteket som et 'lav-intensivt mødested' og et 'tredje sted', der ligger mellem hjem og arbejde.

Vi observerede og interviewede flere brugere, der udnytter og udvider muligheder i det fysiske biblioteksrum på egen vis og på tværs af intenderede inddelinger i målgrupper. Disse *cross-over*-brugere kan for eksempel være voksne, der finder materialer i børneafdelingen til sig selv eller unge, der foretrækker voksenafdelingen. Biblioteksrummets rummelighed giver sig her udslag i en 'omformbarhed' – eller med et Web 2.0-udtryk: '*remixability*' – hvor brugerne kan 'remixe', dvs. omforme, blande og nysammensætte givne objekter og strukturer efter personlige præferencer. Uddragene i den første artikel med hverdagsbilleder fra Vanløse Bibliotek og HB giver eksempler på *cross-over*-brugere og '*remixability*'.

Et andet interessant fund i undersøgelsen er at se brugeren som en vigtig medformidler i det fysiske biblioteksrum – i tråd med den frembrydende Bibliotek 2.0-tankegang med brugerskabt indhold i fysiske og digitale biblioteksrum. Eksempelvis fungerer fordelingsreolen på Vanløse Bibliotek som et populært sted for *indirekte* bruger-til-bruger-formidling, hvor børn og voksne nysgerrigt går på opdagelse i hinandens 'adfærdsspor', ligesom det er muligt på bogvognene på mange biblioteker. Disse muligheder for serendipitive fund blandt nyafleverede materialer er der til gengæld ikke på biblioteker med afleveringsrobotter, som på HB. Andre eksempler på bruger-til-bruger-formidling er reolen med læser-til-læser-anbefalede bøger på HB og faneblade med forskellige 'smileys' og udsagn ('Gab', 'Chok', 'Hulk', mm.), som brugere på HB kan sætte i bøger for at angive om de kan lide dem eller ej. Efterladte materialer på et bord kan også få brugere til at undersøge, hvad andre brugere har været optaget af. Til gengæld indfangede vores undersøgelse ikke eksempler på *direkte* bruger-til-bruger-formidling, som også findes på bibliotekerne, hvor brugere udveksler verbale oplysninger og anbefalinger om materialer med hinanden.

Serendipitetsfaktorer i det fysiske biblioteksrum

Græsning og uplanlagte fund er en naturlig del af mange brugeres biblioteksbesøg, som det fremgår af det tidligere afsnit om brugernes adfærd og af eksemplerne i den første artikels hverdagsbilleder fra de to undersøgte biblioteker. I undersøgelsen var der som tidligere nævnt specielt fokus på, hvilke faktorer i det fysiske biblioteksrum, der kan påvirke muligheder for serendipitet – det uplanlagte fund (jf. 'Serendipitet på det fysiske bibliotek', *Bibliotekspressen*, nr. 16, 2005). Vi vil her kort gennemgå de serendipitetsfaktorer, der blev identificeret i undersøgelsen.

Helt afgørende for mulighederne for serendipitet er brugerens uhindrede direkte adgang til informationsressourcerne, hvad enten de er i menneskelig, fysisk eller digital form. Til forskel fra det digitale bibliotek, hvor alle ressourcer medieres digitalt, kan brugeren i det fysiske biblioteksrum komme i direkte nærkontakt med både menneskelige (personale og andre brugere), fysiske og digitale informationsressourcer. Dette er en vigtig styrke ved det fysiske bibliotek i sammenligning med det digitale bibliotek. Vi mener, at biblioteket i sin formidlingspolitik bør indtænke, hvordan bibliotekets menneskelige, fysiske og digitale informationsressourcer skal formidles, eksponeres og supplere hinanden i bibliotekets samlede 'brugergrænseflade'.

Hvis informationsressourcer er gemt bag skranker, i lukkede magasiner eller i uoverskuelige fortegnelser på websteder mm. vil man begrænse muligheder for serendipitet.

I undersøgelsen kunne vi se, hvordan brugerens kropslighed og sansesystem har stor betydning for brugerens adfærd, når materialer skal findes og vælges på biblioteket. Eksempelvis udtaler en mand i 20'erne, at han aldrig slår skønlitteratur op i online-katalogen, men "går rundt og fingerer" ved reolerne. Vi kan også pege på et spændende projekt ved *Learning Lab*, der bl.a. undersøger kroppens betydning for brugernes adfærd i biblioteksrummet (se *Learning Lab Danmark Quarterly*, nr. 4, 2005).

En anden afgørende serendipitetsfaktor er selve den rige mangfoldighed af emner og materialer på biblioteket og som en tredje faktor, hvordan biblioteket vælger at synliggøre og eksponere denne emne-diversitet, så den kan vække nysgerrighed og interesse hos brugerne. Det er her vigtigt, at eksponeringen rummer forskellige kontraster i form af belysning, farvesætning, lyd, dufte o.l., der kan trigge brugernes sanser og skabe variation i sanseindtrykkene. Kontraster kan desuden skabes fx via humoristiske detaljer i udstillinger mm. eller via differentierede zoner i biblioteket, både i form af 'stille'-zoner (fx i åbne magasiner) og eksponeringszoner.

Skiltning, henvisninger, oversigtskort og andre rum-markører er vigtige redskaber, der kan tiltrække brugernes opmærksomhed mod noget uventet, fx i form af store 'fodspor' i gulvet, der leder hen til en anden afdeling i biblioteket. Mulighed for serendipitet kan yderligere opstå ved krydskontakter i form af kontaktflader på tværs af emner, genrer, materialer, personer og fysiske/digitale rum i biblioteket, fx når genrer blandes i form af jazz-bøger eksponeret sammen med jazz-cd'er, eller når forskellige emner tilfældigvis havner ved siden af hinanden blandt materialerne, som brugere afleverer i en fordelingsreol. Uperfekte 'sprækker' i bibliotekets formidling kan ligeledes åbne for uventede fund, hvis biblioteket giver plads til brugerskabte adfærdsspør og accepterer en vis grad af brugerskabt rod, som i de tidligere nævnte eksempler med efterladte materialer på borde og fejlplacerede Bette Midler-noder.

Yderligere mulighed for serendipitet kan opstå, hvis der er mange forskellige adgangsveje og ruter, som brugeren kan vælge gennem bibliotekets fysiske og digitale rum, hvorved uventede materialer kan opdages undervejs. Indretningen af biblioteket må gerne indbyde til, at brugeren bliver nysgerrig og udforsker bibliotekets 'sideveje'. Med andre ord skal rummets indretning signalere 'explorability', dvs. være udforskningsmotiverende. Det er også fint, hvis indretningen og eksponeringen indbyder til, at brugeren får lyst til at standse op, røre ved materialerne, måske sætte sig og relevansbedømme materialer, inklusive uplanlagte fund. Siddemuligheder tæt på materialerne kan have betydning og indretningen må således gerne have indbygget 'stopability'.

Opsummerende drejer det sig altså om, at biblioteket i sin formidlingspolitik skal understøtte serendipitetsfaktorer, der inkluderer:

direkte adgang + emne-diversitet + eksponering + kontraster + markører + krydskontakter + uperfekte sprækker + mange adgangsveje + 'explorability' + 'stopability'

For alle disse faktorer gælder, at de overlapper hinanden og at der skal være en balance mellem dem, så der ikke bliver tale om 'overkill', hvilket kan give modsat virkning hos brugerne, så de lukker af for serendipitive fund. Samtidig skal det bemærkes, at ovenstående muligheder for serendipitet og divergent, eksplorativ brugeradfærd ikke behøver udelukke muligheder for konvergent, målrettet adfærd. Direkte adgang, eksponering, markører, 'explorability' og 'stopability' er eksempelvis alle vigtige faktorer, når den målrettede bruger vil finde planlagte materialer.

I den første artikel med hverdagsbilleder fra Vanløse Bibliotek og Københavns Hovedbibliotek har vi givet flere eksempler på en stor mangfoldighed hos brugerne, hvad angår deres interesser, behov og adfærd. For at kunne imødekomme denne mangfoldighed hos brugerne, mener vi, at biblioteksrummet må kunne tilbyde en tilsvarende mangfoldighed i indretning, aktiviteter, materialer, emner, genrer mm. Biblioteket skal således kunne understøtte brugere med forskellige typer konvergent og divergent informationsadfærd. I den forbindelse kunne ovennævnte serendipitetsfaktorer med fordel indtænkes i bibliotekets formidlingspolitik over for brugerne.

Lennart Björneborn er lektor på Danmarks Biblioteksskole i København og Eva Brendstrup er kultursociolog og var projektmedarbejder i undersøgelsen.