



Udgiver
© Borgerservice og Biblioteker
Hovedbiblioteket, Århus

Udarbejdet af
Anne-Marie Christensen
David Gråbæk
Jannik Mulvad
Margit Fischer
Pauline Kern-Jespersen

Mere information om projekt 'Slip brugerne løs':
www.aakb.dk/brugerne
eller kontakt projektleder Jannik Mulvad,
jmu@aarhus.dk

Layout
Thomas Kallmoes Vestergaard,
ITK Kommunikation, Århus Kommune
Tryk: DigitalTrykkeriet, Århus

Støttet af
Styrelsen for Bibliotek og Medier
Bill & Melinda Gates Foundation,
Access to Learning

Personas	3
Motivation	3
Gudrun	5
Jacob	7
Sherin	9
Casper	11
Helle	13
Mehmet	15
Metode	16
Byg personas op	16
Hvad skal der bruges?	17
Litteratur	18

Personas

Personas er opdigtede, men realistiske karakterer, der repræsenterer forskellige grupper af brugere på biblioteket. Med personasmetoden kan I omdanne faktisk viden om bibliotekets brugere til levende karakterer, hvis særlige behov og ønsker, I let kan sætte jer ind i og tage højde for, når I skal træffe beslutninger, der vedrører jeres brugere.

Motivation:

Hvorfor er metoden god?

- Personas giver et overblik over behov og ønsker, som de forskellige grupper af brugere har til biblioteket. Personas skaber indlevelse i bibliotekets brugere på en sjov og fængslende måde, der øger sandsynligheden for, at brugergruppernes behov og ønsker automatisk tænkes ind i udviklingen af nye tiltag.
- Personas kan inddrages i en lang række af beslutninger som målretning af PR, betjening og vejledning

af brugere, planlægning af aktiviteter, indretning af biblioteket, indkøb af materialer samt interne beslutningsprocesser, som vil påvirke brugerne.

- Personas kan videreudvikles over tid, så de løbende afspejler brugersammensætningen på biblioteket.

Faldgruber

- Sørg for, at jeres personas er så præcise som muligt, inden I træffer store beslutninger på baggrund af dem. Der skal være en sammenhæng mellem, hvor meget tid I har brugt, hvor mange kilder med faktisk viden der ligger til grund for jeres personas, hvor mange I har været om at udvikle dem, og hvor store beslutninger I træffer på baggrund af jeres personas.



Gudrun

Mainstream kulturshopper.

Motto: "Fantastisk, så meget man kan"

Særlige karakteristika: Videbegærlig bredt blandt mange emner. Tålmodig – har god tid.

Taknemmelig og rolig.

Profil

Gudrun er 55 år og gift med Flemming. De bor i et lille parcelhus i et roligt kvarter i Århus V. Der har de boet i mange år, og de kender deres naboer ret godt. Deres tre børn, hvoraf to er fælles, er flyttet hjemmefra og klarer sig fint. Den ene datter bor i Australien.

Gudrun er almindeligt interesseret i politik og samfundsforhold. Til valgene har hun altid stemt på Socialdemokratiet.

Gudrun er kontoruddannet og er nu ansat på deltid som HK'er i Borgerservice på Rådhuset. Hun cykler helst på arbejde, men tager bussen, når vejret er dårligt. Hun har planlagt at gå på efterløn, når hun bliver 60.

Mange af de tilbud, en by som Århus har, er Gudrun en flittig bruger af. Hun er nysgerrig og videbegærlig og følger med i, hvad der dukker op af udstillinger, arrangementer og koncerter. Hun kaster sig ud i forskellige hobbyer og går på aftenskole for at lære nyt og møde nye mennesker, og næsten hver vinter er hun tilmeldt Biografklub Danmark.

Også på bogfronten vil hun gerne være opdateret med de populære bøger, så hun er en flittig biblioteksbruger.

Hvad gør Gudrun glad?

God personlig betjening, hyggelig stemning, de mange muligheder, biblioteket byder på, som kan inspirere til ny læsning eller nye hobbyer.

Hvad gør Gudrun ked af det?

Når lånerne skælder ud på bibliotekets personale, når bibliotekets materialer ikke bliver behandlet ordentligt, når andre lånerne opfører sig uopdraget.

Gudruns brug af biblioteket

Skønlitteratur, hobbylitteratur, koncerter, foredrag.

Hvad er Gudrun en potentiel bruger af på biblioteket?

Læsegrupper på biblioteket, blade/tidsskrifter, lån af musik, lydbøger.

Job:

Deltidsansat i Borgerservice på Rådhuset i Århus

Bopæl:

Parcelhuskvarter i Århus Vest

Alder:

55 år

Civilstatus:

Gift med Flemming, 3 børn

Fritid og hobby:

Aftenskole, kulturshopping

Medieforbrug:

TV, radio, blade, biograf

Politisk parti:

Socialdemokratiet



Sherin

Den flittige, målrettede indvandrepige
Motto: "Jeg ved, hvad jeg vil"
Særlige karakteristika: Ansvarsbevidst, ambitiøs,
målrettet.

Profil

Sherin er 17 år og går i 2.g. Hun bor sammen med sin mor, far og storesøster i en lejlighed tæt på midtbyen. Sherin har gennem de sidste år haft en del fritidsjobs, dels for at tjene til tøj og fester, men også for at bidrage til huslejen.

Sherins familie kom til Danmark fra Iran i 1980'erne, hvor hendes far kom med en uddannelse som ingeniør, men måtte arbejde som ufraglært. Begge Sherins forældre er udearbejdende. Familien er ret godt integreret i lokalsamfundet og ser både danske og iranske venner.

Studierne betyder meget for Sherin. Hun klarer sig godt i gymnasiet og vil gerne læse medicin på universitetet. Hun er meget målrettet og vil gerne leve op til sine egne og forældrenes ambitioner for hendes fremtid.

Sherin har forholdsvis frie rammer hjemme og må gerne være sammen med sine venner til fester. Det nære forhold til familien er vigtigt for Sherin, men hun er godt klar over, at hun har en anden baggrund end hendes danske veninder.

Sherin læser meget, og for hende er biblioteket et godt opholdssted, hvor der er ro og samtidig andre mennesker, man kan møde. Sherin bruger også biblioteket til at lave hjemmearbejde, hvis der ikke er ro hjemme.

Hvad gør Sherin glad?

Når hun er sammen med familien, når hun går ud og shopper med veninderne, når hun oplever, at hendes

indsats på studiet belønnes, når hendes familie værdsætter hendes indsats i skolen.

Hvad gør Sherin ked af det?

Når hun oplever, at hendes kammerater ikke lægger samme vægt på studierne som hun. Hvis hun møder fordomme omkring sin indvandrerbaggrund.

Sherins brug af biblioteket

Faglitteratur til studier, internettet, wifi, skønlitteratur, tidsskrifter, lån af film, brug af studiepladser, hvis der er plads og ro til det, reservationer på internettet, bibliotek.dk.

Hvad er Sherin potentiel bruger af på biblioteket?

Gode arrangementer, netmusikken, tidsskrifter, samlingssted for venner og veninder, studiegrupper.

Job:

Studerende

Bopæl:

Lejlighed i udkanten af Århus C

Alder:

17 år

Civilstatus:

Bor hjemme

Fritid og hobby:

Spiller håndbold og løber, går i byen med veninder

Medieforbrug:

Internettet til informationssøgning, sladder på MSN

Politisk parti:

Ikke egentlig aktiv, men følger med i den danske udlændingepolitik



Jacob

Forventningsfuld bruger/kvalitetsbevidst
Motto: "Det skal bare virke"
Særlige karakteristika: Ambitiøs og selektiv bruger, målrettet, ikke autoritetstro.

Profil

Jacob er 39 år og ingeniør. Han er gift med Annette, der er sygeplejerske. Sammen har de to børn på 11 og 6 år. Familien bor i et andelsrækkehus i Århus Nord.

Jacob er ansat ved Teknisk Forvaltning og trives rigtig godt der. Tidligere var han ansat ved et større entreprenørfirma, men det gav en del rejseaktivitet, og med Annettes skiftende arbejdstider var det håbløst at få familielivet til at hænge sammen. Jacob er en moderne familiefar, der er meget bevidst om sine prioriteter i livet og om at give det bedste til sine børn.

Han er selv veluddannet, og det er vigtigt for ham, at hans børn tidligt bliver introduceret til dét at læse bøger og uddanne sig. Han opfatter biblioteket som et centralt element i denne dannelse. I fritiden interesserer Jacob sig meget for digital fotografering, og han holder sig hele tiden opdateret i forhold til nyt udstyr og teknik.

Hvad gør Jacob glad?

Når tingene fungerer og er logiske/overskuelige og til at finde rundt i.

Hvad gør Jacob ked af det?

Når hans biblioteksmaterialer er defekte, når noget ikke fungerer. Når han og børnene ikke kan finde et godt sted at sætte sig sammen.

Jacobs brug af biblioteket

Bøger for børn, krimier, kogebøger, fotobøger, film til børnene og en smule musik og tidsskrifter. Socialt samlingssted – kvalitetstid med børnene. Reservationer over internettet.

Hvad er Jacob potentiel bruger af på biblioteket?

Gode arrangementer for familier og børn. Hygge kroge for familier, hvor der både er plads til voksne og børn.

Job:

Ingeniør hos Teknisk Forvaltning

Bopæl:

Andelsrækkehus i Århus N

Alder:

39 år

Civilstatus:

Gift med Annette, to børn på 11 og 6 år

Fritid og hobby:

Familien, foto, biograftere, teater et par gange om året, koncert

Medieforbrug:

Internettet til nyheder, kulturtilbud & madopskrifter, tv for børn, fagblade, kriminalromaner

Politisk parti:

Radikale



Casper

Lynbruger/biblioteket er en afhentningscentral
Motto: "Det skal være professionelt, tilgængeligt og driftsikkert"
Særlige karakteristika: utålmodig, 'lead user' af web, specialiseret interesse i få emner

Profil

Casper bor alene i en atelierlejlighed i midtbyen, som han var heldig af få tilbudt gennem en kammerat. Han læser til dagligt informationsvidenskab – et studie, som han går rigtig meget op i, og som også er en hobby for ham. Studiet trækker ud, da han hele tiden bliver tilbudt spændende opgaver på et reklamebureau, hvor han har et studiejob som webudvikler.

Han har opbygget et site på nettet sammen med et par af sine medstuderende om avantgardemusik. Lige nu er det en hobby, men han håber på sigt at kunne udvikle sitet kommercielt. Han går ikke meget op i madlavning, så menuen står tit på take-away. Han spiller fodbold to gange om ugen med en gruppe af sine gamle kammerater fra gymnasiet. I weekenden er Casper som regel sammen med vennerne og går til koncerter eller i byen.

Politisk hælder han mod de radikale.

Hvad gør Casper glad?

Når han finder nye materialer på biblioteket inden for sit interessefelt. Når han møder effektivitet og ekspertise.

Hvad gør Casper ked af det?

Når noget eller nogen er for gammeldags, besværlig adgang til internettet, rod i reserveringer eller for lang ventetid på reserveringer.

Caspers brug af biblioteket

Specialviden om avantgardemusik, afhentning af faglitteratur og musik, nyhedslisten.

Hvad er Casper en potentiel bruger af på biblioteket?

Skæve events, foredrag han selv er med til at arrangere, ikke-mainstream koncerter.

Job:

Studerer informationsvidenskab på Århus Universitet

Bopæl:

Midtbyen, Århus C

Alder:

27 år

Civilstatus:

Single, ingen børn

Fritid og hobby:

Studie, internettet (primært web 2.0), avantgardemusik, fodbold, venner

Medieforbrug:

Primært digitale medier, engang imellem tv, hvor han mest ser amerikanske serier, faglitteratur omkring webudvikling og it

Politisk parti:

Radikale



Helle

Studiepladsbruger

Motto: "Det bedste af alle verdener"

Særlige karakteristika: målrettet og motiveret, struktureret, fornuftig, kvalitetsbevidst

Profil

Helle er 25 og snart færdiguddannet som cand.merc. på Handelshøjskolen. Hun har et godt studiejob hos en revisor. Helle deler en lejlighed i midtbyen med en veninde og regner med at flytte sammen med kæresten, når hun er færdig med studiet.

Alt i alt er hun en ressourcestærk pige, som har store forventninger til fremtiden, både hvad angår kærlighed og karriere. Hendes politiske ståsted er hos Venstre. Hun kommer på biblioteket for at studere, fordi det derhjemme er så nemt at komme til at foretage sig noget andet end det. Hun mødes som regel med en anden veninde fra Handelshøjskolen for at læse.

Helle er storforbruger af internettet. Hun bruger sin bærbare pc til mange andre ting i forbindelse med studierne, og i fritiden er hun stort set hele tiden koblet på internettet. Hun finder billige tilbud på musik, film, mærkevarer og ny teknologi og følger i det hele taget godt med i nye produkter og trends inden for mode, boligindretning og it. Hun kommunikerer også flittigt med venner og familie gennem internettet. Når hun af og til vil slappe helt af, tager hun hjem til forældrene i Ikast i weekenden.

Helle går i fitnesscenter og løber mindst en gang om ugen, fordi hun synes, det er vigtigt at være i god form.

Hvad gør Helle glad?

Når der er ledige studiepladser på biblioteket, ro, og når hun finder helt nye og aktuelle bøger

Hvad gør Helle ked af det?

Uro og forstyrrelser, kludder i hendes reserveringer

Helles brug af biblioteket

Arbejdsro/studieplads, chick-lit, rejsebøger, romaner, afhente reserveringer

Hvad er Helle en potentiel bruger af på biblioteket?

Magasiner om livsstil og træning, arrangementer, netmusik, Litteratursiden.

Job:

Studerende på Handelshøjskolen og studiejob hos en revisor

Bopæl:

Midtbyen, Århus C, delelejlighed med en veninde

Alder:

25 år

Civilstatus:

Kæreste med Anders

Fritid og hobby:

Motion, mode, biograf, cafeliv med veninder

Medieforbrug:

Internet, mobiltelefon & mp3 afspiller, tv

Politisk parti:

Venstre



Mehmet

Den traditionelle, ældre indvandrer
Motto: "Hvad mere kan man forlange"
Særlige karakteristika:
Traditionel, familiemenneske

Profil

Mehmet kom til Danmark i 1969 fra Libanon for at arbejde som elektriker på flydedokken på Århus Havn. Her arbejdede Mehmet, til han i 1995 fik en arbejdsskade og måtte forlade arbejdsmarkedet.

Han bor i en lejlighed i Århus Vest med sin kone. Børnene er for længst flyttet hjemmefra, men kommer på besøg flere gange om ugen. Tit kommer der også andre ældre indvandrere forbi lejligheden til spisning eller bare for at få en snak.

Han kommer på Hovedbiblioteket et par gange om ugen for at læse de arabiske aviser. Han kan godt lide den ro, der er på avislæsesalen. Samtidig giver biblioteksbesøget ham en god mulighed for at komme lidt væk hjemmefra. Når han ikke tager på biblioteket, mødes han med venner og bekendte i den arabiske klub tæt ved hans bolig. Her drikker de te, snakker og ryger.

Mehmet taler ret godt dansk, men har ofte svært ved at forstå brevene fra kommunen. Så får han hjælp hos Borgerservice.

Hvad gør Mehmet glad?

Når han er sammen med familien og andre i omgangskredsen. Når han oplever, at hans børn klarer sig godt.

Hvad gør Mehmet ked af det?

Når han oplever ikke at kunne være i fred. Når hans børn bliver behandlet dårligt. Når han ikke kan få ro til læsning på biblioteket. Når han ikke kan forstå breve fra det offentlige. Når han oplever utaknemmelighed og manglende respekt.

Mehmets brug af biblioteket

Udenlandske aviser, Borgerservice, arabisk tv, nyheder på arabisk, avislæsesalen som mødested.

Hvad er Mehmet potentiel bruger af på biblioteket?

Internetkurser, arrangementer, sociale aktiviteter.

Job:

Pensionist

Bopæl:

Lejlighed, Frydenlund, Århus V

Alder:

65 år

Civilstatus:

Gift, tre børn, der er flyttet hjemmefra

Fritid og hobby:

Familie og venner

Medieforbrug:

Arabisk tv, internettet, aviser og film

Politisk parti:

Ikke egentlig aktiv, men følger med i nyheder fra Libanon

Metode

Udviklingen af personas er en såkaldt "iterativ" proces, der rummer en række trin til at bygge personas op og give dem liv. Målet er at skabe en række unikke personas, der repræsenterer de vigtigste brugergrupper på biblioteket. De er solidt forankret i konkret viden om brugerne og er genkendelige og opleves i overensstemmelse med den hverdagsviden, I har om brugerne på jeres bibliotek. Personas skal være lette at huske og skal derfor være så enkle og præcise som muligt.

Byg personas op

Trin 1: Indsamling af viden om brugerne

Første trin er at indsamle faktuel viden, der handler specifikt om brugerne på jeres bibliotek, regionalt om brugen af bibliotekerne i jeres område og/eller om danskerne biblioteksvaner generelt. Det kan også være viden, I selv indsamler ved hjælp af metoder til at inddrage brugerne. Kvalitative metoder (f.eks. interviews eller observation) eller kvantitative metoder (statistisk materiale i form af spørgeskemaer, trafikmålinger m.m.).

Personasmetoden er skalérbar, sådan at I kan inddrage al den viden om brugerne, I kan indsamle. Jo mere viden, I kan lægge til grund for jeres personas, jo mere virkelighedsnære har de mulighed for at blive. Omvendt kan det være meget ressourcetrækkende og uoverskueligt at inddrage en stor mængde viden. Inden I går i gang med at indsamle viden, er det en god idé at gøre jer overvejelser om, hvilke ressourcer (tid, økonomi, kompetencer) I har til rådighed, når I skal udvikle personas.

Trin 2: Fokusering: hvad vil I gerne bruge personas til?

Det er også en god ide at overveje, hvad I gerne vil bruge jeres personas til, når de er udviklede. I kan have et ønske om at kende de generelle ønsker og behov, som jeres forskellige brugergrupper har til biblioteket. Måske vil I gerne vide noget om, hvordan I kan blive rigtig gode til at yde service, der er skræddersyet de forskellige brugergrupper. Eller måske noget helt tredje. Jeres fokus kan betinges af, hvilken faktuel viden I allerede har til rådighed, og om I har ressourcer til at indsamle den specifikke viden, I gerne vil have. Husk, at fokus skal tænkes ind, hvis I selv indsamler viden om jeres brugere til formålet.

Trin 3: Segmentering af brugerne

Hvordan brugerne skal segmenteres (inddeles i segmenter) er det sværeste og kan være det mest tidskrævende i udviklingen af personas. Det er en loop-proces, hvor I skal sammenholde den faktuelle viden, I har om brugerne, med den mavefølelse, I har fra den daglige omgang med brugerne på jeres bibliotek. Der er ikke ét rigtigt sæt af parametre at inddele brugerne efter. Parametrene kan være alder, bopæl, behov og ønsker, brugen af biblioteket, lånemønstre, frekvensen af brugernes besøg på biblioteket eller noget andet, afhængigt af det fokus, I har besluttet.

Når I udvikler personas, handler det om at arbejde sig frem til oplevelsen af, at jeres personas både har grund i faktuel viden og opleves realistiske og "virkelige". Sørg for, at I er flere med brugerkontakt om at segmentere bru-

gerne. Led efter fakta, der er unikke for hver brugergruppe, ud fra en lang række parametre. I kan bruge post-its og skrive en unik oplysning på hver. Når I begynder at kunne se omridset af en eller flere personas, kan I klistre post-its op på forskellige plancher, tavler, vægge eller lignende for hver persona. Fortsæt denne proces, indtil I har 4-6 unikke personas, der ikke ligner hinanden, og som repræsenterer de vigtigste brugergrupper på biblioteket. Undlad at udvikle flere end 4-6 personas, da det er svært at overskue og huske flere. Hvilke brugergrupper der er vigtigst, er jeres beslutning. Det kan handle om antallet af brugere i gruppen, om hyppigheden af biblioteksbesøg, om lånemønstre, om hvem I gerne vil have til at bruge biblioteket i fremtiden og meget andet. I kan gå videre i udviklingen af personas, når I oplever, at jeres personas står klart for jer.

Trin 4: Giv liv til jeres personas

Når de 4-6 personas føles repræsentative for brugerne på biblioteket, kan I begynde at give dem liv ved at give dem navne og bygge en karakter op over de fakta, der er unikke for dem. En persona skal ikke fylde mere end en A4 side. I kan eventuelt teste jeres personas på det øvrige personale på biblioteket.

Trin 5: Hold jeres personas i live

Personas lever kun så længe, I husker dem og tænker dem ind i de beslutninger, I træffer. Det er en god idé at beslutte, hvor ofte de skal revideres (hvis ikke løbende), og hvem der er ansvarlige for dem. Det er kun fantasien,

der sætter grænser for måderne, I kan holde jeres personas i live. Her er nogle forslag til, hvordan I anvender dem og holder dem i live:

- Inddrag jeres personas i beslutninger: hvordan vil jeres personas reagere på de nye tiltag?
- Tryk t-shirts, opret screen savers, print jeres personas på pap med navn, foto og motto

Når I pr. automatik begynder at tale om, hvordan persona Hanne ville tænke og reagere, så ved I, at metoden virker.

Hvad skal der bruges?

- Personale med praktisk kendskab til brugerne af biblioteket.
- Faktuel viden om brugerne

Litteratur

Mulder, Steve & Yaar, Ziv

The user is always right. A practical guide to creating and using personas for the web. New Riders, 2007

Lindholdt, Signe Erichsen

Voksne ikke-brugere – En undersøgelse af ikke-brug for folkebiblioteket Greve Bibliotek. Erhvervsrelateret projektopgave Danmarks Biblioteksskole, 2005
<http://biblis.db.dk/uhtbin/hyperion.exe/db.siglin05>

Brugernes adfærd på folkebibliotekerne
KL's trafiktælling 2004. KL, 2004

Danskernes kultur- og fritidsaktiviteter 2004: med udviklingslinjer tilbage til 1964 af Trine Bille ... [et al.]. AKF, 2005

Resultater fra outcome-driven innovation undersøgelse foretaget under projektet Slip brugene løs.

Møller, Mikkel Randlev

Trafikanalyse
– Brugere på Hovedbiblioteket i Århus. Århus, 2005.

Denne publikation kan findes som PDF på:
<http://www.aakb.dk/publikationer>

lang tid.
passive
bibl. bruger
ingen akt
besøgende på bibl
ikke-bruger
lånese
forening