

Projekt Bemötande – sammanställning av resultat

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
2. Projektorganisation, resurser och arbetsmetod	4
3. Kompetensutveckling.....	5
3.1 Kompetensutveckling genomförd under projekttiden 1 mars - 4 maj.....	5
3.2 Plan för framtiden.....	6
4. Policy för bemötande	8
4.1 Arbetet med policydokument	8
4.2 Policy för bemötande – externt	9
4.3 Policy för bemötande – Internt.....	10
4.4 Riktlinjer.....	12
5. Reception - informationsdiskar.....	13
5.1 Tydliggörande av verksamheterna i reception och informationsdiskar	13
5.2 Hur förmedlar vi till kunderna vilken hjälp de kan förvänta sig?	14
6. Hus UB och receptionen	15
6.1 Sammanfattning av samtalen	15
6.2 Hur går vi vidare?.....	16
7. Den fysiska miljön för forskare/lärare	18
8. Marknadsföring.....	19
8.1 Hur bemöter vi kunderna i vårt nuvarande informationsmaterial och på webben?	19
9. Avslutning	20

1. Inledning

Hösten 2006 påbörjades ett strategiskt arbete för bättre möten på Växjö universitetsbibliotek. Två nyutexaminerade bibliotekarier projektanställdes under tre månader. De arbetade metodiskt med att undersöka hur lyckade möten skapas och hur studenterna uppfattar bemötandet på universitetsbiblioteket. Sammanfattningsvis konstaterades att de allra flesta studenter är okritiska och nöjda, men att fortsatt arbete behövdes för att öka tydligheten och skapa förväntningar som överrensstämmer mellan kunder och bibliotekspersonal. Metod, teori, resultat och analys finns dokumenterat i projektrapporten "Bemötandeprojekt på Växjö universitetsbibliotek 2006".

Med utgångspunkt i resultatet av undersökningarna har arbetet fortsatt i projektform under våren 2007. Visionen för projekt Bemötande har varit att:

- Vi ska bli trygga i vår roll som personal i reception och informationsdiskar
- Vi ska på olika sätt kunna bemöta alla kunder på ett trevligt och korrekt sätt
- Våra kunder ska få utmärkt service både i reception och informationsdiskar
- Receptionen i biblioteket ska fungera som en reception för hela husets aktiviteter
- Universitetsbiblioteket ska vara en stimulerande forskarmiljö

Delmål och ansvarsfördelning har utgått från projektets syfte som har varit att:

- Höja medvetenheten om bemötandefrågor genom kompetensutveckling
- Formulera en policy för bemötande och referensarbete
- Förtydliga receptionens och informationsdiskarnas funktion
- Kartlägga aktiviteterna i hus UB och beskriva vad universitetsbiblioteket kan stå till tjänst med i receptionen
- Förbättra universitetsbibliotekets fysiska miljö för forskarna
- Beskriva marknadsföringsåtgärder för projektets olika delar

Resultatsammanställningen byggs upp utifrån projektets syfte och innehåller de dokument som skapats inom projektet. Här återfinns en rapport om genomförd kompetensutveckling, förslag på policydokument, förtydligande av arbetsuppgifter i reception och informationsdiskar, sammanfattning av samtal om receptionens roll, förslag på hur forskarsalen kan göras mer attraktiv och tankar om marknadsföring. I alla delar finns idéer om hur vi går vidare och vad som behöver göras framöver.

Resultatredovisningen kompletteras av en fristående slutrapport med en diskussion om hur arbetet har gått. I slutrapporten utvärderar vi projektet och redogör för vad som har fungerat bra och mindre bra, vad som kan göras annorlunda och lärdomar vi bör ta med oss till framtida liknande projekt.

En kort sammanfattning av projektet återfinns i broschyren "Väl mött på universitetsbiblioteket!".

2. Projektorganisation, resurser och arbetsmetod

I projektdirektivet som skrevs under i december 2006 fastställdes mål, projektorganisation och resurser.

Budgeten för projektet har varit 100 000 kr. Tillkommer gör arbetsinsatserna, 50% för projektledare och 20% för övriga medlemmar i projektgruppen.

Följande personer har varit involverade i arbetet:

Beställare: Mats Herder

Styrgrupp: Mats Herder, Kristina Blomqvist, Lotta Gustafsson

Projektledare: Lotta Gustafsson

Projektgrupp: Lotta Gustafsson, Lena Joelsson, Helena Carlsson Juhlin, Helen Ljungryd Aguilar, Tove Lorentzon

Referensgrupp: bibliotekspersonal (3), studenter (1), lärare/forskare (1), UPC (1), Textverkstad (1), IT-support (1), Inst. för pedagogik (1), Ansvarig för funktionshindrade (1), Institutionen för humaniora (1)

I projektplanen formulerades på ett tidigt stadium delmål/milstolpar, åtgärdsplan, ansvarsfördelning och detaljerad tidsplan.

Projektgruppen enades inledningsvis om några grundläggande principer:

- Arbetet ska ske i positiv anda i syfte att lyfta verksamheten
- Våra medarbetare ska göras delaktiga, informeras och ha möjlighet att lämna synpunkter
- Inspiration ska hämtas från andra bibliotek
- Vi ska tänka stort och vara öppna för idéer från andra typer av verksamhet
- Kontakter på universitetet ska skapas och användas
- Vi ska i gruppen samarbeta för att locka fram spännande idéer och nya sidor hos varandra.

3. Kompetensutveckling

Kompetensutvecklingen inom projekt Bemötande har syftat till att höja medvetenheten om bemötandefrågor. Några saker som vi ville att personalen genom att ta del av kompetensutvecklingen skulle reflektera över:

- Vad ska jag tänka på för att skapa bättre professionella möten?
- Vad krävs av mig som offentliganställd?
- Vilka värderingar och ställningstaganden vill jag arbeta utifrån?
- Vad har jag för förutfattade meningar, fördomar och stereotypa bilder och hur styr dessa mitt agerande?
- Vad har jag för bild av våra kunder (främst studenter och anställda vid universitetet)?
- Var går gränsen för vad jag ska hjälpa till med?

Förbättrat bemötande handlar om diffusa omätbara saker. Värderingar som ligger bakom vårt agerande är inte lätta att förändra. Utgångsläget var gott, majoriteten av kunderna är nöjda med bemötande och service på universitetsbiblioteket. En tanke bakom projektet var kvalitetssäkring och vi har föreställt oss att det enda möjliga sättet är en ständigt pågående diskussion som utvecklas av inspiration utifrån.

I planeringen av kompetensutveckling har vi eftersträvat en sammansättning av:

- Föreläsare med teoretisk ansats som kan ge begrepp och förklaringsmodeller
- Föreläsare som kan beröra och påverka, genom att berätta om egna upplevelser eller visa på andra sätt att betrakta världen
- Kurs med aktivt deltagande för att utmana och utveckla oss själva
- Interna diskussioner med fokus på vår egen verksamhet

3.1 Kompetensutveckling genomförd under projekttiden 1 mars - 4 maj

Kurs i kundbemötande, Ann-Christine Sahlning, Malmö högskola

2 dagar, obligatorisk för all personal. Genomfördes vid två skilda tillfällen med runt 15 personer varje gång.

Kursinnehåll: Det professionella samtalet, samtalsfärdigheter, gränssättning, självinsikt, feedback

Metod: Föreläsning varvad med gruppdiskussioner och övningar i samtal och feedback

Att vara offentliganställd – förvaltningsetik och bemötande, Lena Agevall, SVI

Samma föreläsning vid två olika tillfällen, obligatorisk för all personal.

Innehåll: Relevant lagstiftning, förvaltningsetik – professionsetik – egen etik, den offentliga verksamhetens dialektik: förståelse/flexibilitet – neutralitet/strikt regel tillämpning

Fredagsdiskussioner om policy för bemötande och referensarbete

Första tillfället:

Bildspel med kommentarer från studentenkäterna som utgångspunkt. Gruppdiskussioner som satte ramarna för det fortsatta policyarbetet.

Andra tillfället:

Diskussion runt förslag på policydokument från projektgruppen.

Mångfald som resurs

En förmiddag med fokus på mångfald och bemötande i samarbete med universitetsledning, Studentcentrum och studentkår. I första hand för personal på universitetet, men också öppen för studenter, personal på andra bibliotek och kommunledning.

Fokus för dagen var mångfald som resurs. Hur tar vi vara på olikheter, erfarenheter och kompetenser för att uppnå en helhet med hög kvalitet? Hur undviker vi att fastna i ett stigmatiserande utpekande av grupper som annorlunda?

Föreläsningar:

- Fördomsfrihet och fri vilja, Nazar Akrami, forskare vid institutionen för psykologi, Uppsala universitet
- Varför gå när man kan rulla, Jonas Franksson, tidigare programledare för cp-magasinet och f d ordförande i Förbundet Unga Rörelsehindrade
- Strategiskt mångfaldsarbete ur ett kundperspektiv, Eva Löfgren, konsult för mångfaldsorientering i arbetslivet, Managing Diversity

Panelnsamtal: Mångfald för kvalitet? Hur arbetar vi med våra attityder för att skapa bättre möten?

I paneln ingick, förutom föreläsarna, Linda Eldstad, Sveriges förenade gaystudenter, David Sundström, föreläsare med erfarenheter av att studera och arbeta som synskadad samt Lars Andersson, Prorektor. Moderator: Betty Rohdin, prefekt för polisutbildningen

3.2 Plan för framtiden

Vi tror att behovet av fortbildning som rör bemötande för tillfället är mättat. Längre fram kan det bli aktuellt att återkomma med mer fördjupande fortbildning, t ex om kroppsspråk eller retorik. Just nu behöver vi snarare tid att ta till oss de tankar som vårens fortbildning har väckt och applicera teorierna på vår arbetsvardag.

Förslag på kompetensutveckling under hösten

Något vi däremot uppfattar att det finns ett akut behov av är en kurs i engelska. I personalenkäten som genomfördes hösten 2006 framkom tydligt att bibliotekspersonalen

känner sig otillräcklig när det handlar om kommunikation på engelska. Även i studentenkäterna förekom det kommentarer om bristande engelskkunskaper hos personalen. Med den stora mängd utbytesstudenter som universitetet har utspelar sig många av våra möten i reception och informationsdiskar på engelska. Bristande språkkunskaper kan här stå i vägen för ett lyckat möte och god service.

Bibliotekspersonalen har för några år sedan deltagit i en kurs i engelska, men vi anser att det är av största vikt att de som önskar erbjuds denna möjlighet igen. Förkunskaper och behov varierar och en nivågruppering är förmodligen nödvändig.

Undervisningen på universitetet sker i allt högre grad på engelska och det borde vara möjligt att hämta inspiration från institutionerna och International Office. Hur har andra arbetat med att höja språkkompetensen hos personalen?

Biblioteksvakterna är en grupp som möter en stor del av våra besökare i receptionen, men som hittills har stått utanför den kompetensutveckling som ordnats inom projektet. Inför höstterminen föreslår vi att alla biblioteksvakter ska få ta del av en bantad variant av den fortbildning som övrig bibliotekspersonal deltagit i under våren. En sådan utbildning skulle vi kunna sätta samman internt, med utgångspunkt i bland annat Lena Agevalls föreläsning och Ann-Christins Sahlings kurs.

Principiella ställningstaganden

För att inte vår verksamhet ska bli stillastående tror vi generellt att det är av största vikt med idéer både från andra bibliotek och universitet och från helt andra verksamheter. Vi behöver vara öppna för andra tankesätt och inte låsa fast oss i invanda mönster.

Vi tror på utbyte mellan olika bibliotek. Om en kollega från ett annat bibliotek vistas hos oss ett tag eller om vi tillbringar en tid på en annan arbetsplats får vi nya perspektiv, samtidigt som vi får möjlighet att förmedla vad vi gör.

Vi vill också betona vikten av internt kompetensutbyte. I arbetet med policydokument var en återkommande tanke att vi bör utnyttja varandras kompetenser och lämna över ärenden till våra kollegor. Även när det gäller kommande fortbildning bör vi vara uppmärksamma på att ta vara på våra kollegors kunskaper. Det gäller all den kompetens som finns vid Växjö universitet.

Efter två givande diskussionstillfällen med högt deltagande och många åsikter, har vi sett värdet av att samla personalgruppen kring för verksamheten aktuella frågor. Vi tycker att det är viktigt att tillvarata och i olika sammanhang ge utrymme för den diskussionsglöd som finns hos personalen.

4. Policy för bemötande

4.1 Arbetet med policydokument

Diskussionerna som lett fram till förslaget om policy för bemötande har varit många och givande. Inledningsvis försökte vi skapa oss en bild av vad en policy kan innehålla och hur den kan vara utformad, bland annat genom att ta del av policydokument om kundbemötande (och liknande) från andra bibliotek och verksamheter. Begreppsdiskussionen om policy kontra riktlinjer har varit intensiv och balansen mellan alltför innehållslösa vaga formuleringar och strikta regler svår.

Som framkom i avsnittet om kompetensutveckling har två fredagsförmiddagar avsatts för diskussion om policydokumentet. Uppslutningen har varit stor, runt 25 personer varje gång. Inför det första tillfället skapades ett bildspel – Röster om bemötande på Växjö UB- med fria kommentarer från studentenkäterna. Syftet var att illustrera hur många åsikter det finns om de möten som utspelar sig på universitetsbiblioteket.

Utifrån det som framkom i diskussionerna med hela personalen och i projektgruppen enades vi om att formulera en policy på övergripande nivå med allmänna formuleringar kring bemötande. Vi konstaterade dock att denna policy behöver kompletteras med riktlinjer för specifika situationer där oklarhet råder idag.

Vi vill tillvarata det arbete som redan gjorts när det gäller yrkesetik och riktlinjer för referensarbete och inte börja om från början. DIK:s yrkesetiska riktlinjer för bibliotekarier är en viktig grund att stå på. Vårt uppdrag var att skapa en policy för bemötande och referensarbete. Vår uppfattning är dock att en policy för referensarbete som vi kan luta oss mot är Svensk biblioteksförenings rekommendationer för referens- och informationsarbete och vi valde därför att utelämna denna bit i vårt lokala dokument. Eventuellt kan det bli aktuellt framöver att plocka ut några av de viktigaste punkterna i Svensk biblioteksförenings rekommendationer och använda som en checklista för referensarbete på Växjö universitetsbibliotek.

Efter projektets slut väntar eventuellt ytterligare justeringar och därefter ett beslut om att policyn formellt antas. Det har under arbetet med policy blivit påtagligt att behovet av tydliga, nerskrivna mål för bibliotekets verksamhet som helhet saknas och efterfrågas. Policyn för bemötande behöver knytas till universitetsbibliotekets mål för tydligare riktning och sammanhang.

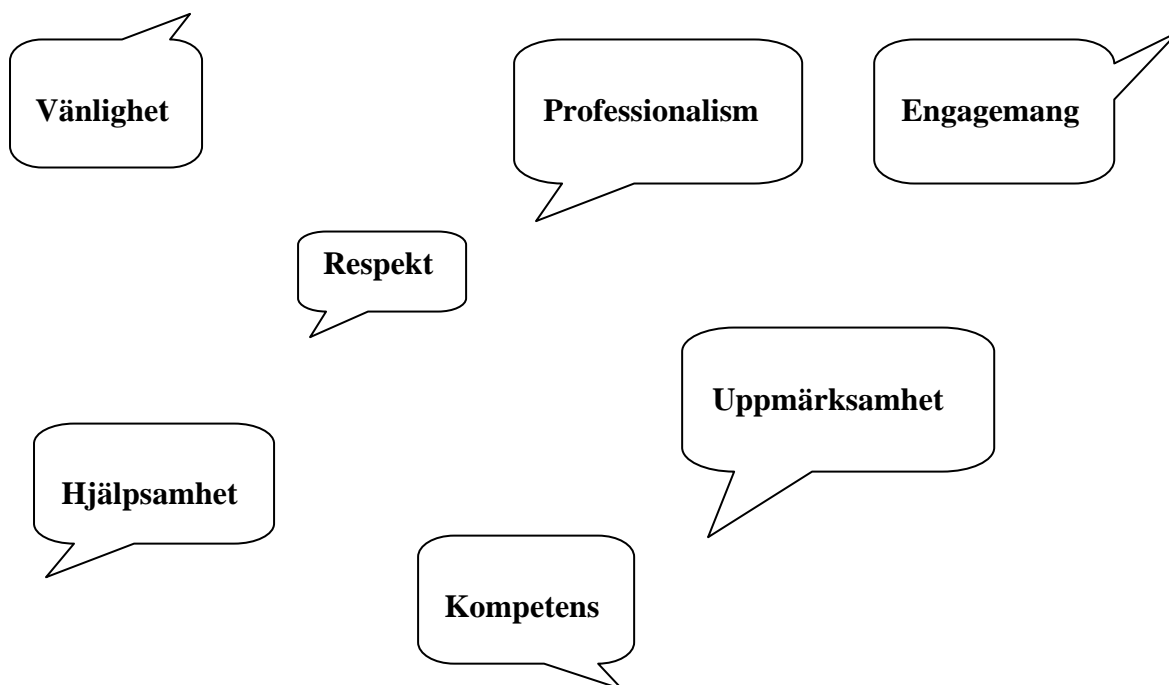
Policydokumentet är i och med avslutat projekt och att den antagits inte ett ”färdigt” dokument som ska läggas till handlingarna. Det är viktigt att på olika sätt hålla dokumentet levande och att integrera tankarna i vårt agerande.

4.2 Policy för bemötande – externt

Varje dag besöker flera tusen personer Växjö universitetsbibliotek. Här utspelar sig dagligen ett stort antal möten mellan bibliotekspersonal och kunder, dessutom sker många möten via bibliotekets webb, telefon, e-post och chatt. Universitetsbibliotekets policy för bemötande handlar om hur vi vill att dessa möten ska vara.

Våra kunder ska få god service och bli bemötta på ett vänligt och professionellt sätt. Vi strävar efter att ge vägledning. Det innebär att personalen har en pedagogisk roll och på olika sätt ger stöd i användandet av universitetsbibliotekets tjänster och informationsresurser. Alla värderas lika och behandlas efter sina förutsättningar.

Som kund hos oss kan du förvänta dig att bli bemött med:



Styrdokument som vi lutar oss mot

[Etisk plattform för Växjö universitet](#)

[Utvecklingsplan för Växjö universitet 2005-2008](#)

[Svensk biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete](#)

[Yrkesetik för bibliotekarier - DIK](#)

4.3 Policy för bemötande – Internt

Varje dag besöker flera tusen personer Växjö universitetsbibliotek. Här utspelar sig dagligen ett stort antal möten mellan bibliotekspersonalen och kunderna, dessutom sker många möten via bibliotekets webb, telefon, e-post och chatt. Universitetsbibliotekets policy för bemötande handlar om hur vi vill att dessa möten ska vara.

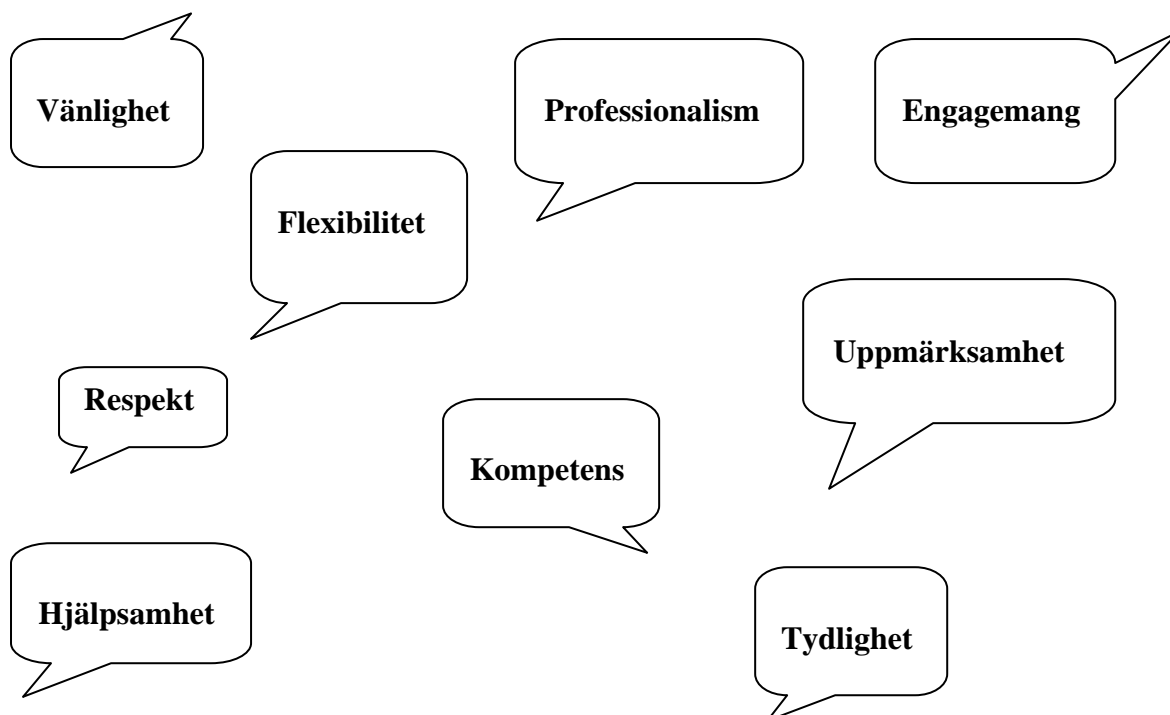
Våra kunder ska få god service och bli bemötta på ett vänligt och professionellt sätt. Vi strävar efter att ge vägledning. Det innebär att vi som personal har en pedagogisk roll och på olika sätt ger stöd i användandet av universitetsbibliotekets tjänster och informationsresurser. Alla värderas lika och behandlas efter sina förutsättningar.

Vi bör tänka på att vi som personal har ett större ansvar för mötet än kunden, vi har mer kunskap och erfarenhet och befinner oss i vår professionella roll. Stilen i mötet (d v s hur vi framför något) har betydelse för hur vi uppfattas av kunderna. En kund kan vara missnöjd med ett beslut men nöjd med bemötandet.

Vi ska vara beredda på att hjälpa våra kunder när och där vi möter dem i universitetsbiblioteket, alltså inte bara under schemalagd tjänstgöring i reception och informationsdiskar.

Kundbemötande

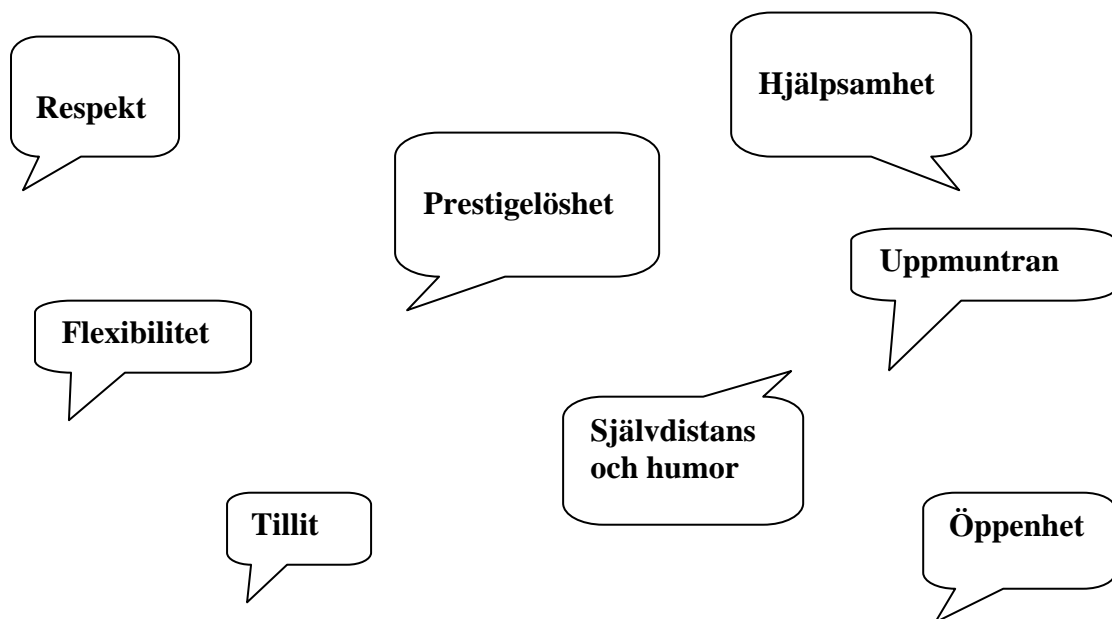
Vi bemöter våra kunder med:



Kollegialt bemötande

Hur vi kollegor bemöter varandra påverkar arbetsklimatet vilket i sin tur påverkar våra möten med kunderna. Känner vi oss trygga med varandra och upplever arbetsklimatet som positivt får det också positiva effekter på mötet med kunden. Vi vill sträva efter att ta vara på varandras kompetens. Det kan innebära att vi rådfrågar varandra, lämnar över ett ärende, utnyttjar kollegors kompetenser och inser våra egna begränsningar.

Kollegor emellan vill vi bemöta varandra med:



Styrdokument som vi lutar oss mot

[Etisk plattform för Växjö universitet](#)

[Utvecklingsplan för Växjö universitet 2005-2008](#)

[Svensk biblioteksförnings rekommendationer för referens- och informationsarbete](#)

[Yrkesetik för bibliotekarier - DIK](#)

4.4 Riktlinjer

Under diskussionerna om policy har ett stort behov av riktlinjer framkommit. Riktlinjerna efterfrågas för att vi ska känna oss trygga i olika situationer. De ska underlätta för oss att i liknande situationer ge liknande svar och kan därför ses som en form av kvalitetssäkring. Det är lättare att vara flexibel om vi har riktlinjer, då kan vi i varje situation göra en bedömning utifrån dessa riktlinjer. (Lena Agevall strikt regeltillämpning vs. Flexibilitet. ”Den offentliga verksamhetens dialektik”)

Inom projektet har vi inte utarbetat några riktlinjer. Detta är något som vi tycker bör ske inom linjeorganisationen för att undvika dubbelarbete. Däremot har vi dokumenterat ett antal situationer där bibliotekspersonalen tycker att det saknas riktlinjer. Denna sammanställning är självklart inte komplett, utan bör ses som en utgångspunkt för fortsatt arbete:

- Larmet som piper - hur agerar vi? Vad säger vi?
- Mat i biblioteket
- Upphittade saker
- Boken finns ej på hyllan – hur agerar vi? Vad säger vi? Hur är ”gången” från att en bok upptäcks vara borta tills den ev. köps in på nytt?
- Telefonärenden – T ex ”Kan jag få ställa undan en bok?”
- Bemötande av personer i personalutrymmen
- Forskare/Lärare & eventuella ”specialförmåner” När? Hur? Undantag?
- Frågor om att få låna penna, gem, pennvässare, telefon etc...
- Hur hänvisar vi till hyllor - Bara via datorn? Följer vi med?
- Personal som pratar med varandra när kund kommer

5. Reception - informationsdiskar

Förtydligandet av receptionens och informationsdiskarnas funktioner är ett internt dokument som ska ge bibliotekspersonalen en gemensam utgångspunkt. Sammanställningen nedan innebär ingen förändring gentemot hur vi arbetar idag, utan det har framför allt handlat om att försöka beskriva vad vi gör.

5.1 Tydliggörande av verksamheterna i reception och informationsdiskar

Det personliga mötet med våra kunder är ett mycket viktigt inslag i allt biblioteksarbete och det är angeläget att detta arbete utförs på bästa sätt, inte bara under schemalagd tjänstgöring i reception och informationsdiskar utan även under andra tider när man som personal rör sig ute i biblioteket. Vi ska ständigt vara beredda att hjälpa våra kunder, när och där vi möter dem. Det är också viktigt att vi är flexibla när det gäller våra arbetsuppgifter och rycker in där det behövs om vi har möjlighet.

Gemensamma uppgifter för reception och informationsdiskar:

Visa och demonstrera funktionerna i självservice och katalog
Hänvisa till Stadsbiblioteket, och deras katalog
Utnyttja vår samlade kompetens och tillkalla, eller hänvisa till kollegor
Hänvisa till IT-support, vid frågor som ska handhas av dem
Telefonservice
Hämtning av material i slutet magasin

Uppgifter för receptionen:

Visa besökare till rätta och informera om verksamheten i hus UB
Handha cirkulationen -
registrera, och göra ändringar gällande lånekort,
utlån/återlämning, demonstrera utlånings- och återlämningsautomater
hantering av reservationer
omlån
förseningsavgifter/krav
Sortera återlämnade böcker
Utlån av fjärlån
Ha uppsikt över entrén och agera vid larm
Hämta och hantera arkivalier och annat material från närarkivet
Ta emot betalning för utskrifter, OH-blad, plastkassar
Ta hand om och lämna ut kvarglömda föremål
Se till att utrustningen i receptionen och dess närhet fungerar

Uppgifter för informationsdiskarna:

Hjälpa till med, och vägleda i informationssökning –
i vårt eget bestånd av medier, både tryckta och elektroniska
i Libris
i databaser av olika slag

på webben
Hjälpa användare att beställa fjärrlån och hitta alternativ information hos oss eller fritt tillgängligt
Hjälpa besökare att hitta efterfrågat material i hyllorna

5.2 Hur förmedlar vi till kunderna vilken hjälp de kan förvänta sig?

Den stora utmaningen är att förmedla till kunderna vad de kan förvänta sig för service i de olika diskarna. De undersökningar som gjordes hösten 2006 visade att studenterna inte förstår skillnaden mellan reception och informationsdisk.

En diskussion om hur vi kan förmedla budskapet via skyltarna vid diskarna har länge varit igång bland personalen. Vi ville fånga in dessa synpunkter och i samband med en frågetävling som hade som mål att förbättra kunskaperna om hus UB ingick följande uppdrag: Formulera en tydliggörande skylttext till informationsdisken.

I förslagen som kom in och i det vi hört från kollegor tycker vi oss kunna skönja två riktningar:

Skyltförslag som ”Fråga här” tar fasta på att det inte spelar någon roll vad det står på skyltarna. Kunden kommer att vända sig till den person som är tillgänglig och närmast, oavsett vilken disk denna befinner sig i. Om vi minskar skillnaden mellan diskarna undviker vi missförstånd och hänvisningar mellan kollegor. Samtidigt försvinner också möjligheten att i ena disken effektivt klara av många korta ärenden, medan kunden i den andra kan sitta ner i lugn och ro för sökhjälp.

Majoriteten av förslagen drar i en annan riktning. Sökhjälp är det ord som återkommer oftast i skylttextförslagen, andra förslag är sökhandledning och sökvägledning. Här eftersträvas alltså en profilering av informationsdisken mot informationssökning och referensfrågor. Personalens idéer stämmer bra överrens med projektgruppens tolkning av beställarens uppdrag som en önskan om en tydligare uppdelning av arbetsuppgifterna mellan reception och informationsdiskar.

Projektgruppen föll för Linda Sohlbergs skyltförslag som vi tycker signalerar att det handlar om sökhjälp, men inte utestänger den osäkra. Dessutom tror vi att lekfullhet i skyltarna öppnar ögonen hos en del skyltblundare.



6. Hus UB och receptionen

Vad händer i hus UB utanför bibliotekets regi? Mer än bibliotekspersonalen känner till? Vilken information förmedlar vi i receptionen? Hur skapar vi en reception för hela hus UB?

För att söka svar på frågorna har vi träffat ansvarig för IT-support och för stöd till funktionshindrade och representanter från Textverkstaden, Universitetspedagogiskt centrum, Institutionen för humaniora och några doktorander som har sina arbetsrum i hus UB.

Samtalen utgick från följande två frågor som respondenterna hade fått ta del av i förväg:

- Finns det några tjänster som ni skulle vilja att vi utförde i receptionen?
- Vad finns det för information om er verksamhet som ni vill att vi ska kunna förmedla i receptionen?

Vi inhämtade också synpunkter från referenspersonerna som representerar studenter och forskare/lärare. Samtalen med dem handlade om vad de känner till om vad som finns i hus UB förutom universitetsbiblioteket och vad de har för tankar om receptionen.

6.1 Sammanfattning av samtalen

Alla vi har talat med är positiva till idén om bibliotekets reception som en reception för hela hus UB. Genom samtalen har vi fått en tydligare bild av den aktivitet som pågår i hus UB, samtidigt har vi förmedlat till dem vi talat med att receptionen skulle kunna spela en roll för dem.

Diskussionerna om vad vi skulle kunna stå till tjänst med i receptionen har inte inneburit några överraskningar eller aha-upplevelser. Ingen har några högtflygande planer eller drastiska förslag. Det handlar framför allt om att vi ska bli bättre på det vi, om än lite trevande, redan gör.

Kännedom om vad som händer i hus UB är det centrala och i alla samtal återkommande temat. Vi bör veta vilka personer som sitter i huset och i stora drag vad de arbetar med. Vi behöver också ha kunskap om de olika salarna i hus UB: Vad de används till, hur de bokas och vem som är ansvarig. Önskvärt är också att vi har möjlighet att se vad som är bokat i hus UB:s olika salar under dagen, för att kunna hjälpa förvirrade besökare.

Återkommande begrepp är också hänvisning och vägvisning. I de fall där vi inte kan eller bör hjälpa till själva ska vi kunna hänvisa till rätt person. Med ett undantag (ledsagning av synskadade) förväntas vi inte följa med besökaren, men däremot kunna beskriva vägen till det som efterfrågas.

Något mindre konkret som efterfrågas både när det gäller Textverkstadens verksamhet och kontakten med funktionshindrade studenter är en lyhördhet hos personalen och en förmåga att läsa av behov. För ett bättre samarbete föreslås också att vi tar egna initiativ och hänvisar till annan verksamhet i hus UB. Uttryck som ”puffa för” och ”ömsesidigt tipsa om vad som erbjuds” används.

När det gäller speciell service till funktionshindrade spelar bibliotekets kontaktpersoner för funktionshindrade en viktig roll. Finns de på plats kan de ta hand om t ex den efterfrågade ledsagningen till resursrummen. Viktigt är dock att övrig personal inte står handfallen när kontaktpersonerna inte är tillgängliga.

Vid speciella arrangemang, som t ex en större konferens skulle receptionen också kunna spela en roll. I receptionen skulle besökarna kunna tas emot och slussas vidare.

För att vi ska kunna förmedla aktuell information i receptionen är det också upp till de omgivande verksamheterna att meddela ansvarig för receptionen vad som är på gång.

Skyltning är något som vi i samtalen gång på gång återkommer till. Både skyltar som vägvisare och möjlighet att skylta om vad som är på gång efterfrågas. Flera är inne på en avsatt plats på en gemensam anslagstavla, där det också finns plats för broschyrer. En sådan anslagstavla och ett ställ för broschyrer i anslutning till denna har också efter avslutade samtal kommit på plats i foajén.

Något som också skulle höja kvaliteten på servicen i receptionen, men som vi inte har fokuserat på i det här arbetet är en större kännedom om vad som pågår på hela universitetet.

6.2 Hur går vi vidare?

Ett första steg i riktning mot en reception för hela hus UB är ett ställningstagande. Vi måste själva betrakta receptionen som en reception för hela huset, inte en lånedisk och det gäller alla som arbetar i huset. Förmodligen måste det sägas, gång på gång. För att våra kunder sedan ska få samma intryck krävs en välkomnande attityd till och bra svar på frågor som rör övrig verksamhet i hus UB, alltså att personalen är trygg i sin roll och har kunskap.

För att förbättra kunskaperna har vi utgått från den omfattande dokumentationen från samtalen med representanter för olika verksamheter i hus UB. Vi har sammanställt den information som framkommit i en kortfattad lathund. Tanken är att den ska finnas tillgänglig på bibliotekets internsidor med länkar till information på webben och e-postadresser till kontaktpersoner.

I receptionen finns idag en lista med namn och telefonnummer till all personal i hus UB, denna kommer nu att uppdateras med e-postadresser. En översikt över rumsnummer i hus UB ska också sammanställas och finnas tillgänglig i receptionen

För säkerhet och kännedom räcker det inte att ha dokument att luta sig mot, alla som arbetar i receptionen måste redan innan frågorna ställs ha tagit till sig informationen. Som en lättsam start har projektgruppen genomfört en frågetävling, som krävde att personalen tog sig runt i lokalerna och surfade på universitetets webbplats för att kunna svara.

En möjlighet skulle vara att antalet personer som arbetar i receptionen blir färre, alltså en specialisering. De som arbetar i receptionen skulle då kunna profilera sig, bli bättre på både rutiner, hus UB och övriga universitetet. Fördelarna med trygghet i sin roll, måste såklart vägas mot de nackdelar som förslaget för med sig, t ex mindre flexibilitet vid schemaläggning och sjukdom och bristande kunskaper om cirkulation och rutiner hos övrig personal.

I våra samtal efterfrågas en översikt över lokaler och bokningar, att personalen i receptionen kan ge besked om vad som händer när och var i hus UB. En idé som tidigare har varit uppe och som vore en bra lösning på den här problematiken är en tv-skärm med rullande information om vad som är på gång under dagen. Här krävs att en person ansvarar för och sammanställer informationen. Ett annat (inte lika tilltalande) alternativ är att alla som bemannar reception lär sig söka i schemaprogrammet Agendo.

När det gäller bättre skyltning i huset lämnar vi över frågan till universitetsbibliotekets enhetsansvariga.

Av stor vikt för kvaliteten på den service vi förmedlar i receptionen är att det finns kontakt och närhet mellan den personal och de verksamheter som finns i hus UB. Kunskapen om vad som händer och gäller måste hållas levande. Gemensamt fikarum är en mycket bra start, men det räcker inte. Vi har lärt oss mycket genom att samtala med personal som arbetar i eller ansvarar för verksamhet i hus UB och kan se ett behov av formaliserade informationskanaler.

7. Den fysiska miljön för forskare/lärare

Det nya universitetsbiblioteket är i hög grad studenternas bibliotek. Några forskare har signalerat att de inte längre känner sig hemma på universitetsbiblioteket. Inom projektet har det inte funnits utrymme att göra någon egen undersökning bland universitetets forskare/lärare för att ta fram en heltäckande kartläggning, utan vi har utgått från åsikter som framkommit på olika sätt i UB:s kontakter med universitetets forskare/lärare.

En av de synpunkter som framkommit är att det är stökigt och högljutt vid avdelningen för tidnings- och tidskriftsläsning. Läget nära ingången och café Astrakan gör det svårt att ändra förhållandena där. Dessutom är det långt att ta sig till äldre nummer av tidskrifterna i öppna magasinet. Det hade varit önskvärt om hela tidskriftsavdelningen hade varit mer sammanhållen.

Vi valde att fokusera arbetet på forskarsalen. Som vi ser det är det en relativt outnyttjad sal. Dels har den ett undanskymt läge och dels har det varit problem med kyla i salen. Här skulle vi kunna erbjuda en lugnare miljö för tidskriftsläsning och kopiering. Det har också framkommit synpunkter på att en forskarsal kan vara betydelsefull för gästforskare som kommer hit en period om institutionen inte har plats. Hittills har vi inte sett något större behov av sådana platser på universitetsbiblioteket, men om institutionerna blir mer trångbodda kan behovet givetvis växa.

För att förbättra den fysiska miljön för forskare/lärare på universitetsbiblioteket föreslår vi att forskarsalen synliggörs mera och att utrustning och möblering i rummet kompletteras. På så sätt kan forskarsalen bli en bättre läs- och arbetsplats för målgruppen

Att klimatet, d.v.s. kylan, i forskarsalen åtgärdas inom ramen för byggnationen, förutsätter vi.

Det behövs bättre skyltning till forskarsalen, förslagsvis flyttas den befintliga skylten fram och till höger och placeras ”i höjd med” EDC-skylden, strax bortanför trappan till plan 0, eventuellt behövs ytterligare någon hänvisning, närmare dörren till salen.

Utrustningen i forskarsalen bör kompletteras med kopiator för att underlätta för användarna att kopiera ur material som man inte får ta med från biblioteket. Det bör även finnas tillgång till Internetuppkopplad dator i forskarsalen, inte minst med tanke på gästforskare.

Vi föreslår att två ”skrivbordsplatser” byts ut mot två läsfätöljer med tillhörande golvlampor och mjuk matta för att skapa ett inbjudande alternativ för tidskriftsläsning till forskare/lärare. Kanske skulle rummet också vinna på att få lite färggladare textilier.

På ett mer övergripande plan är det viktigt att sprida information om universitetsbibliotekets möjligheter att tillhandahålla läs- och arbetsplatser för forskare/lärare. Det är speciellt viktigt att nyanställda och gästforskare får denna information. Hittills har många kontaktbibliotekarier skickat information inför varje terminsstart till respektive institution och erbjudit sina tjänster till alla anställda. Framöver bör biblioteket kanske vara mer aktivt och skaffa sig information om just nyanställda och gästforskare och kontakta dessa personligen

8. Marknadsföring

Under projektets gång har vi kontinuerligt informerat om vad som händer både internt och externt. Bibliotekspersonalen har fått information via e-post, användarmöten och personalmöten. Alla dokument har varit tillgängliga för personalen under en mapp på internsidorna. Nyheter med uppdaterad information har lagts ut på bibliotekets webbsida.

Mycket kraft har också lagts på marknadsföring av det specifika arrangemanget ”Mångfald som resurs”.

För att underlätta fortsatt marknadsföring har en broschyr med kortfattad information om projektet skapats i samarbete med informationsavdelningen. Broschyren ska kunna delas ut till kollegor inom biblioteksvärlden och till personal och studenter på universitetet.

Under maj kommer arbetet att presenteras på konferenser och i universitets personaltidning Vox. En artikel kommer förmodligen också att publiceras i Biblioteksbladet. Biblioteksnämnden kan vara en arena för att sprida information inom universitetet.

8.1 Hur bemöter vi kunderna i vårt nuvarande informationsmaterial och på webben?

Inom projektet har vi fokuserat på fysiska möten, men frågor har ändå väckts som har att göra med hur vi bemöter våra kunder i vårt nuvarande informationsmaterial, i e-post, i krav- och reservationsmeddelanden och på vår webbplats. Vilken information förmedlar vi och hur förmedlar vi den? Tankarna om hur vi vill bemöta våra kunder är i hög grad direkt applicerbara och på vårt skriftliga material. Som då bör:

- vara grafiskt tilltalande
- innehållsmässigt fokusera på rätt saker
- vara tillgängligt för funktionshindrade

En kontakt är inledd med informationsavdelningen när det gäller universitetsbibliotekets tryckta informationsmaterial. I samband med att hela universitets grafiska profil ses över bör också bibliotekets informationsmaterial ses över. Lånereglerna är ett exempel på material som skulle behöva förnyas. Idag har varje broschyr från biblioteket sitt eget utseende. Ska vi försöka skapa en enhetlighet i layouten? Vad finns det för luckor i informationsmaterialet?

Vi behöver också mer och bättre information på engelska. I dagsläget saknas t ex mycket information på den engelska webbplatsen.

9. Avslutning

Har vi lyckats uppnå bättre möten i universitetsbiblioteket? På den frågan finns inget svar. Projektets syfte har varit tydligt och konkret, men det övergripande målet är omätbart. Vi kan genomföra återkommande undersökningar, men en jämförelse över tiden ger inga säkra svar. Personerna som svarar är inte desamma och underlaget kommer alltid att vara för litet för att dra generella slutsatser.

Säkert är dock att tankarna är i rullning. Diskussionen om samtalsteknik, gränsdragning, etik och den professionella rollen är i allra högsta grad levande. Projektgruppen är övertygad om att detta är något som kommer att påverka oss i mötet med kunderna och leda till lyhördhet och uppmärksamhet. Vi kommer också att ha bättre beredskap för att handskas med svåra situationer. Resultatet bör därmed kunna bli goda möten och höjd kvalitén på servicen!