



BASKOMPETENSER I MÖTET MED ANVÄNDARE AV BIBLIOTEKETS TJÄNSTER

HANNA GUSTAVSSON & OLOF GARDELL
GÖTEBORGS UNIVERSITETSBIBLIOTEK

Bokmålsordboka

Ordbokartikkel

kompetent a2 (gjennom fr., fra lat. av *competere* 'treffe sammen, svare til') tilstrekkelig dyktig, kvalifisert

kompetanse m1 (utt -an'gse; fra fr.; se *kompetent*)

1 kvalifikasjon, dyktighet til noe

kompetens

kompetens

kompeten's subst. ~en ~er

ORDLED: *kom-pet-ens-en*

1 (tillräckligt) god förmåga (för viss verksamhet) {MOTS.

inkompetens}: hennes ~ som arbetsledare har aldrig betvivlats; han saknar ~ att bedöma frågan; han gav ett intryck av lugn ~; han känner sin ~

Göteborgs universitet och GUB

- 37000 studenter
- 6000 anställda
- 8 fakulteter
- 3 biblioteksområden:
Biomedicinska biblioteken,
Humanistiska biblioteken,
Samhällsvetenskapliga biblioteken



Baskompetenser

- Höja den generella servicenivån
- Baskompetenser – färdigheter möjliga att utveckla
- First line support
- Grund för kompetensutvecklingsinsatser
- Vad kundservicearbete är på Göteborgs UB



Baskompetensdokumentet

Förhållningssätt
Information om GU
Information om GUB
Informationssökning
Skriva och referera



Vetenskaplig publicering
Lånefrågor
Läs- och skrivstöd
Praktiska frågor
Tekniska frågor

Baskompetensdokumentet

Förhållningssätt

Ett genuint intresse för att lösa frågor/problemställningar.

Insikt om vikten av ett pedagogiskt förhållningssätt (aktiv referensintervju, delaktighet i problemlösningen, avsluta ärendet)

Agera efter GUB:s bemötandepolicy. Medvetenhet om vad man förmedlar, även kroppsspråk; diskretion.

Prestigelöshet. Fråga dina kollegor!

Insikt om att "alla frågor inte måste lösas NU", det går bra att be om att få återkomma.

Baskompetensdokumentet

Informationssökning

Ha en god förmåga att söka, hitta och värdera information efter användarnas behov.

Ha kännedom om vilka ämnesområden och specialsamlingar de olika biblioteken ansvarar för.

Kunna använda Supersök, GUP/GUPEA, webb-Gunda och Libris.

Ha kännedom om GUB:s webbguider: Bibliotekets guider, Att söka och skriva samt Söka och värdera.

Tryckta samlingar

Ha kännedom om det lokala beståndet och dess kataloger och deras placering i det egna biblioteket.

Digitala samlingar

Ha kännedom om användning, åtkomst och villkor för

e-böcker,

e-tidskrifter och

de viktigaste databaserna som används på den lokala enheten.

Resultat av införandet av baskompetenser



- Struktur
- Regelbundenhet
- Fler medarbetare delaktiga i kompetensspridning
- Samordningsvinster
- Introduktion av nyanställda

Baskompetensernas påverkan på ...

- **Kompetensutveckling**
 - Tydlighet för medarbetaren
 - Samordningsvinster
 - Underlag för utvärdering
- **Synen på kompetens inom kundserviceområdet**
 - Högre status
 - Specialist eller generalist?





Tid för frågor

Olof.Gardell@ub.gu.se

Hanna.Gustavsson@ub.gu.se

Tack för oss!