



## **18. Roundtable: Skranken i UH-bibliotek: resepsjon eller pedagogisk verktøy? + Prosjekt felles førstelinje**

Fredag 14. juni 14:30-15:15

### **Skranken i UH-bibliotek: resepsjon eller pedagogisk verktøy?**

Astrid Kilvik - NTNU

Liv Inger Lamøy – NTNU

NTNU Universitetsbiblioteket har fått midler fra Nasjonalbiblioteket til et ettårig prosjekt med tittel: TREFF – mot en ny plattform for universitetsbibliotekets skranketjeneste. Prosjektet undersøker skranketjenesten ved NTNU UB og identifiserer, igangsetter og evaluerer tiltak for videreutvikling. Prosjektet omhandler det fysiske møtet med studenten i skranken og varer til juni 2019. For å utforske skranketjenesten fra både ansatt- og brukerperspektiv, har vi benyttet ulike metoder. Vi har gjort en kartlegging av hvilke spørsmål studentene stiller samt intervjuet studenter om deres opplevelse av møtet i skranken. Resultatene viser at mange av informantene ikke har tilstrekkelig kunnskap om bibliotekarenes kompetanse og hva slags hjelp de kan få. Flere gir uttrykk for at de liker å være selvhjulpne, men at de kunne spart tid ved å spørre om hjelp i bibliotekskranken. Mange forbinder biblioteket med det fysiske, det vil si trykt materiale og det som er i lokalene. Dette samsvarer med resultatene fra registreringen av hvilke typer spørsmål som stilles i skranken, der hovedmengden handler om samlinger og lån. I tillegg har vi gjennomført en spørreundersøkelse blant alle bibliotekansatte, der vi har spurt om møtet med studentene i skranken og opplevelsen av skranketjenesten generelt. Et svært høyt antall respondenter mener at skranken er en viktig møteplass mellom bibliotek og student. Samtidig observerer de at studenter av og til ikke henvender seg til skranken selv om de sannsynligvis har behov for hjelp. Ansatte har samme oppfatninger av årsakene til at studentene ikke tar kontakt som studentene selv: de er blant annet redd for å forstyrre og usikre på hva de kan spørre om. Ut fra funn i undersøkelsene, komplettert med UX-metodikk og litteraturstudier, har vi identifisert og satt i gang flere tiltak for videreutvikling av skranketjenesten. Noen av tiltakene er praktiske og konkrete og dreier seg for eksempel om ominnredning av skrankeområder og ambulerende bibliotekskranke. Andre tiltak har mer karakter av strategiske utviklingsprosesser, satt i gang for å skape endring i et lengre perspektiv. Følgende problemstillinger kan egne seg til videre diskusjon: Hva ønsker vi at skranketjenesten i UH-bibliotek skal være - resepsjon eller pedagogisk verktøy eller? Hvilken plass skal skranketjenesten ha blant andre tjenesteområder i biblioteket? Hvordan kan skrankefunksjonen bidra til at bibliotekets tilbud oppleves som helhetlig og relevant? Overordnet mål for UH-bibliotek er å støtte lærings- og forskningskvalitet i institusjonene, hvordan kan skranketjenesten spesielt bidra til dette? For å oppnå mål som er satt for skranketjenesten – hvordan vil det være hensiktsmessig å organisere skrankearbeidet?

## Prosjekt felles førstelinje

Snorre Halvor Djupedal - Universitetet i Agder

Prosjekt Felles Førstelinje arbeider for å samle førstelinjetjenestene i administrasjonene sammen til en felles tjeneste. Prosjektet skal skape en vei inn for studenter, ansatte og eksterne brukere.

UiA har vokst kraftig de siste årene og kompleksiteten i en så stor organisasjon som gjør det vanskelig for våre brukere å navigere seg frem til riktig informasjon og tjenester. Vi har per i dag mange portaler og informasjonen er spredt både digitalt og organisatorisk. Det betyr at vi har plassert ansvar for å finne informasjon om denne tjenesten over på brukeren., Det er kilde til frustrasjon og misnøye, ineffektivitet.

Krav og forventninger til tjenesteleveranse 24/7 og de muligheter som ligger i nye digitale løsninger gir oss både utfordringer og muligheter. Det stilles helt andre krav til serviceleveranse som følge av digitalisering. Når man tidligere stilte seg i kø foran en skranke, har de fleste i dag en forventning om at man kan sitte hjemme i sofaen eller på kontoret og få den samme tjenesten på nett. Behovet for personlig tjenesteyting har avtatt, mens kravene til digital tjenesteyting har økt.

Per i dag finnes det fire ulike bemannede servicepunkter ved UiA. Disse er servicepunktene for Universitetsbiblioteket, It-hjelp, drift og Servicetorget. I tillegg leveres det også betydelige tjenester fra de øvrige avdelingene i fellesadministrasjonen. Disse preges av ulike kulturer for hvordan vi presenterer og leverer tjenester. Brukerne opplever ulikt servicenivå og møter ikke et enhetlig UiA, men enkeltavdelinger.

Det er ressurskrevende å bemanne fire ulike servicepunkt og samtidig opprettholde et jevnt servicenivå. Dagens løsning inviterer i liten grad til samhandling og vi ser at det er liten grad av kunnskapsdeling og enhetlig tekning rundt tjenesteleveranse avdelingene i mellom. I et serviceledelsesperspektiv vil potensialet for høyere servicekvalitet være stort ved at man samler kompetanse og teknologi knyttet til førstelinjehenvendelser i en organisasjonsenhet.

Digitale verktøy slik som Enterprise Service Management og ulike automatiske selvbetjeningsløsninger gjør det mulig å levere våre tjenester på en bedre og mer fleksibel måte. Det gir oss også helt nye mulighet til å måle kvalitet og drive tjenesteutvikling på en faktabasert måte.

Vårt forslag innebærer å innføre ett kontaktpunkt, digitalt, fysisk og organisatorisk for førstelinjehenvendelser. Ved å skape en vei inn for alle som møter UiA, bygger vi en struktur som er rustet for fremtidens behov både for tjenesteyter og for tjenestemottaker i vår organisasjon. Sentrale elementer i en slik løsning er:

- En dedikert enhet med kompetanse for å levere tjenester på vegne av FADM på UiA
- Rammeverk for kvalitetssikring av tjenester
- Felles e-post, telefon, skrankeløsning, digital plattform, chat, sosiale medier.

Potensielle gevinster av dette kan være:

- Økt tilgjengelighet og bedre service på tjenester

- Synergier mellom avdelingene.
- Enhetlig kultur, strategi og retning på serviceledelse
- Økt medarbeidertilfredshet både i 1.linje og 2.linje
- Effektivisering av ressursbruk