



FRA BRUGER OG BIBLIOTEKAR TIL GÆST OG VÆRT

Aalborg Bibliotekerne gør op med etablerede forestillinger og redefinerer bibliotekets værtskabsrolle. En langt mere opsøgende formidlerrolle har for mange medarbejdere været noget af en grænseoverskridende oplevelse, men brugerne tager godt imod de nye 'værter'

Selvom digitalisering og virtuelle biblioteksydelser fylder meget i dagens debat, arbejdes der også mange steder sideløbende med at forny og udvikle servicen på det fysiske bibliotek. Et spændende forsøg – støttet af Kulturstyrelsen og Edvard Pedersens Biblioteksfond – finder sted på Aalborg Bibliotekerne, hvor man med hjælp fra en konsulent med erfaring fra turistbranchen siden 2011 har arbejdet med at omforme og udvikle den service personalet leverer.

Fra tilbageholdende til aktiv, personlig service

Omformningen har udviklet et helt nyt synssæt på biblioteksservice – i stedet for bruger og bibliotekar opererer man med rollen som gæst og vært og projektet, Værtensklasse i biblioteket, har på mange felter udfordret indarbejdede forestillinger om, hvilke og på hvilket niveau et bibliotek kan tilbyde sine services. Som eksempel på hovedindsatsområder kan nævnes engelskklingende navne som "floorwalking" og "mystery shopping", kommercielle termer som "mer-salg" og endelig traditionelle biblioteksbetegnelser som "velkomstindsat". Floorwalking betegner en mere målrettet,

aktiv og opsøgende form for publikumsbetjening, mystery shopping er tidligere kendt fra biblioteksvæsnet i form af skjult testning af referencearbejdets kvalitet, men har ikke været systematisk anvendt tidligere i danske bibliotekers service- og kompetenceudvikling. Mer-salg – egentlig en lidt misvisende betegnelse, idet der ikke har været tale om salg, men mer-udlån af konkrete bog og filmtitler – har været en grænseoverskridende oplevelse for mange, idet den har brudt med en hidtidig passiv og tilbageholdende formidlerrolle. Endelig er der velkomstindsatsen, der er blevet systematiseret og udvidet til bl.a. også at omfatte et tilbud om rundvisning på biblioteket, et tilbud som mange gæster – ofte til personalets overraskelse – har taget imod med glæde.

Øget brugertilfredshed

Indsatsen er blevet løbende evalueret af undertegnede. En serie interviews med personalet peger på, at projektet virkelig har flyttet på etablerede forestillinger og åbnet øjnene for nye muligheder på serviceområdet. Nok så vigtigt er det imidlertid, at brugerne også i den grad har lagt mærke til indsatsen.

En statistisk repræsentativ brugerunder-

søgelse, fra før service-tiltagene blev iværksat, tydede ellers på ganske høj tilfredshed. Ikke desto mindre viste en efterundersøgelse fra maj 2012 ganske markante yderligere forbedringer af brugertilfredsheden i forhold til en række parametre såsom gæsternes oplevelse af personalets evne til at spørge ind og af-dække behov, dets evne til at tilbyde en personlig og skræddersyet service og til at udvise et service-minded image.

På et enkelt punkt – oplevelse af ventetiden – var tilfredsheden dog dalende, hvilket stemmer meget godt overens med det praktiserede servicekoncept, der netop betoner den individualiserede service fremfor en udmålt lighed i servicen.

Den endelige evalueringsrapport vil foreligge kort efter projektets afslutning i juli 2012.

Carl Gustav Johannsen,
følgforsker og lektor ved IVA,
Det Informationsvidenskabelig Akademi