

Fra Baglinjen

Hvad er service på forskningsbiblioteket?

Sidste år publicerede Danske Universiteter rapporten "Notat om universitetsbibliotekerne i Danmark". Her beskrives forskellige fælles indsatsområder på tværs af de danske universitetsbiblioteker. De udfordringer arbejdsgruppen identificerer, knytter sig først og fremmest til tilgængelighed og rationalisering af denne gennem fælles licensaftaler etc.

I notatet handler kontakten med brugerne primært om, hvor biblioteket møder den enkelte bruger og ikke så meget om hvordan. Selvfølgelig skal vi være, hvor brugerne er, om det så er på nettet, via mobilen, i undervisningen eller på det fysiske bibliotek. Men uanset gennem hvilken kanal vi møder brugerne, så er det umådelig vigtigt at være opmærksom på, hvordan vi gør det.

På en gang er det så banalt, men samtidig så vigtigt. Service er ikke bare tilgængelighed. Det er afgørende for brugernes oplevelse og benyttelse af bibliotekernes tilbud, at vi har ambitioner for serviceniveauet. Derfor kan service med fordel udgøre et strategisk diskussionspunkt i bibliotekerne, således at begrebet, og hvad der menes hermed, bliver italesat og medarbejdere herved tilegner sig service såvel som øvrige organisatoriske strategier.

At spørge en bibliotekar vil aldrig blive det samme som at smide et søgeord ind i Google, hvor søgealgoritmen på samme måde hver gang regner sig frem til de mest relevante svar. Hvad

enten brugeren er på chatten, i telefonen eller på biblioteket vil svaret fra den anden side altid være præget af den enkeltes personlighed, individuelle kompetencer og opfattelse af, hvad det vil sige at yde en god service overfor brugeren.

Derfor kan brugernes oplevelser af bibliotekernes service let blive meget forskellige. Det handler ikke kun om at få adgang til bøgerne eller e-ressourcerne, det handler i høj grad om den oplevelse, der knytter sig til den adgang og hjælp, man modtager som bruger. Og derfor skal vi som bibliotekarer og informationsspecialister have lyst til at yde en god service.

Forskningsbibliotekerne oplever sandsynligvis alle en faldende mængde af faglige forespørgsler i det fysiske biblioteksrum. Hvis vi har ambitioner om at bevare det fysiske biblioteksrum med den personlige faglige vejledning, så er det altafgørende, at vi kan markedsføre os på vores gode service. Men for at markedsføre skal vi også vide, hvad det er vi kan byde på – og vi skal vide, hvordan vi formidler det bedst muligt, så vi bliver ved med at have brugere, der finder en værdi i de svar, vi giver dem.

Fra Danmarks Biblioteksskoles side kunne man godt fokusere meget mere på uddannelse og kompetenceudvikling indenfor service og formidling. Det er ikke områder, der lægges særlig meget vægt på i uddannelserne, men mere noget man som nyuddannet "finder ud af hen ad vejen", når man sidder bag referencebordet og bliver konfronteret med lånerkontakten.

Det kan undre, for hvad er det, der betyder noget for brugerne? Det er imødekommenhed, venlighed og at føle sig velkommen – om det så er gennem et smil bag skranken eller en smiley på chatten.

Heidi Dahl, cand.scient.bibl og trainee på CBS Bibliotek

Anders Vestergaard, cand.scient.bibl og trainee på DBC as

Christian Lauersen, cand.scient.bibl og trainee på Det Kongelige Bibliotek/Københavns Universitetsbibliotek

Emilie Wieth-Knudsen, cand.scient.bibl og trainee på Københavns Hovedbibliotek