

Danmarks Forskningsbiblioteksforening VINTERINTERNAT

"HVAD KAN JEG HJÆLPE MED?"

I tider med nedskæringer og besparelser har organisationer en tendens til at ensrette og centralisere deres services. Samtidig er mange enige om, at det er den enkelte bruger og dennes behov, der er i centrum, og at generiske ydelser, der retter sig mod alle, ikke altid tager stikket hjem. Hvordan skaber man en serviceflade, der er vedkommende, kvalitetssikret og sætter den enkelte bruger i centrum, uden at det koster ekstra ressourcer? Og hvilke kompetencer kræver det?

Dette sætter Danmarks Forskningsbiblioteksforenings under lup på vinterinternatet i 2013, hvor du får inspiration til fremtidens biblioteksservice og de nødvendige kompetencer fra cases, rapporter og aktuelle initiativer. Hør bl.a. Andy Priestner og Elizabeth Tilly fra Cambridge University fortælle om "boutique"-tilgangen til bibliotekernes personaliserede service.

Konferencen bliver afholdt på Klarskovgaard i Korsør torsdag d. 31. januar og fredag 1. februar.

Torsdag 31. januar 2013

Gratis bus fra Korsør Station kl. 09.20.

10.00 Ankomst og kaffe

10.30 Velkomst ved formanden for Danmarks Forskningsbiblioteksforening

10.45

THE BOUTIQUE APPROACH ON PERSONALISED LIBRARY SERVICES

Andy Priestner, Information and Library Services Manager at Cambridge University's Judge Business School & Elizabeth Tilly, Liason Librarian at English Faculty Library, Cambridge University

User expectations of services and resources are higher than ever. This in turn means that librarians must become more creative, innovative and customer-facing than has traditionally been the case. The boutique approach is all about offering unique and highly-tailored library services which recognise and meet

the expectations and needs of today's users in this Age of the Individual. These services do not need to cost more money but require a more inventive and realistic approach to librarianship.

Session content summary:

- How well do you know your users?
- What we mean by 'boutique' and our inspiration for this approach
- The Age of the Individual and user expectations
- Personalising communication: communicating and listening to our users
- Is boutique cost-effective?
- 'Moments of truth': personalised customer service
- Implementing boutique: a reality check

12.30 Frokost

13.45

IMPROVING THE CUSTOMER EXPERIENCE

Philippa Andreasson, Head of Customer Services, Stockholm University Library

About the challenging "7-step program" project, increasing customer service staff awareness on the customer experience, results of the project and a look at future competence development plans.

14.45

VÆRTENSKLASSE I BIBLIOTEKET

Værtshabskoordinator Inge Tang Nannerup og projektleder Sonja Ibach Nissen, Aalborg Bibliotekerne

Hvad sker der, når vi begynder at kalde vores brugere for gæster og betragter os selv som værter på biblioteket? Hvorfor er det nødvendigt at arbejde med værtskab på biblioteket, og hvordan kan vi gøre det? Hør, hvordan Aalborg Bibliotekerne med udgangspunkt i udviklingsprojektet Værtensklasse i biblioteket – støttet af Kulturstyrelsen – har arbejdet med netop værtskabsfilosofi og metoder.

15.30 Kaffepause

16.00

ATTRAKTIV KUNDESERVICE - ET DEFF-PROJEKT.

Projektleder Anne Vest Hansen, Statsbiblioteket

Projekt Attraktiv kundeservice sætter fokus på, hvordan universitetsbibliotekerne kan forny sig og imødekomme kundernes forventninger til god service og vedblive med at være attraktive. Få indblik i projektet og hør mere om en case story fra Statsbiblioteket, der aktuelt begiver sig ud på kunderejser, identificerer touchpoints og snakker servicedesign.

16.45

SERVICEDESIGN: HVORDAN DESIGNER MAN ATTRAKTIVE OG EFFEKTIVE SERVICEPROCESSER?

Søren Beckmann, associeret partner i MediaCom og grundlægger af Service Design Institute og bl.a. forfatter til bogen "Service er marketing"

Service design beskæftiger sig med tilrettelæggelse – design – af serviceydelser med afsæt i serviceydelsens natur og med henblik på at udvikle, implementere og levere serviceydelser, der er attraktive for brugerne og effektive for organisationerne, der skal levere ydelserne. Service design omfatter flere forskellige metoder og discipliner, men har først og sidst "design thinking" som omdrejningspunkt. Hør mere om god og dårlig service. Og bliv introduceret til konkrete værktøjer og modeller, der kan anvendes til at identificere, kvalitetssikre og simpelthen forbedre den rejse, som virksomheder hver eneste dag, og mere eller mindre bevidst, sender deres kunder ud på.

17.30 Afslutning på 1. dag.

19.00 Middag

Fredag 1. februar 2013

9.00 Godmorgen

9.05

HVILKE KOMPETENCER EFTERSPØRGER BRUGERNE?

Ditte Jessing, KADK Bibliotek, Ulla Thorborg, BF, Anne Thorst Melbye, SDUB, Belinda Nissen, SDUB, Jette Fugl, Life/KUBIS, Lis Nielsen, KB, Mikael Elbæk, DTIC, Susanne Dalsgaard Kræg, SamflAUL, Tove Schmidt, UCL

Kompetencer er i spil, når FFU-bibliotekerne skal løses fremtidens opgaver. Hvad er det for udfordringer medarbejdere og ledere står overfor – hvad skal vi kunne, hvad efterspørger brugerne, og hvordan kommer vi derhen? Det er nogle af de spørgsmål, som en DF/BF/HK Stat-arbejdsgruppe har stillet sig selv. Gruppen vil via fortællinger og stillingsannoncer komme med sit bud på fremtidens biblioteksmedarbejder, og hvordan bibliotekerne kan arbejde med kompetencer og kompetenceudvikling.

9.55

PERSONALEKOMPETENCER I FREMTIDEN – ET KUBIS-PROJEKT

Christian B. Knudsen, specialkonsulent, Det Kongelige Bibliotek/KUBIS

Hvilke kompetencer er der brug for i fremtidens bibliotek (læs 2013 ff.)? Og hvordan anvendes medarbejdernes kompetencer – i en tid med stadig større reduktion af de økonomiske ressourcer – optimalt med henblik på at opnå den bedst mulige serviceeffekt for brugerne. Det er Det Kongelige Bibliotek/KUBIS ved at undersøge.

10.25 Kaffepause

10.45

KAN MAN UDVIKLE EN FÆLLES STRATEGI FOR EN SEKTOR?

Per Steen Hansen, bibliotekschef ved VIA Bibliotekerne

Præsentation af et politikpapir fra Professionshøjskolebibliotekerne om uddannelsesbibliotekernes fremtid.

UC-bibliotekerne har støttet af DEFF og i fællesskab med Lime Guild forsøgt at belyse, hvor biblioteker og uddannelser er på vej hen inden for UC-området. Der er fokuseret på at kunne give konkrete svar på, hvilke kompetencer og tjenester der er behov for i fremtiden. Arbejdet har taget afsæt i allerede igangværende visions- og strategiprojekter på professionshøjskolerne, og i samarbejde med uddannelserne og de biblioteksansatte er der stillet skarpt på biblioteksområdet og mulige scenarier. Oplægget vil præsentere det udarbejdede politikpapir, som fremadrettet vil bidrage til at danne baggrund for at besvare spørgsmålet om, hvilke kompetencer og nye identiteter fremtidens uddannelsesbibliotek vil efterspørge.

11.20

HVILKE KOMPETENCER - OG HVORDAN LÆRE DEM?

Bent Gringer, chefkonsulent i Statens Center for Kompetenceudvikling

Oplægget tager udgangspunkt i et måske lidt andet syn på kompetencer og kompetencebehov, end vi er vant til. Og kommer med et bud på, hvordan man kan lære det, man skal kunne. Ser kompetenceudfordringerne ens ud i et institutionsperspektiv og i et medarbejderperspektiv?

12.35 Afslutning v/formanden

13.00 Frokost

Busafgang til Korsør Station kl. 13.30 med henblik på togafgang mod vestdanmark kl. 14.04 og østdanmark kl. 14.13.

Prisen er 3950 kr. for medlemmer af DF, 4350 kr. for alle andre. Tilmelding på dfdf.dk.