

TAK FORDI DU REJSTE MED KEA BIBLIOTEK!

HÅBER DU HAVDE EN BEHAGELIG OVERFART!

Vi kan nok alle sammen blive enige om, at god service er vigtig. Men hvor vigtigt er det egentlig? Og hvor mange ressourcer og personaletimer skal et uddannelsesbibliotek ligge heri? På KEA Bibliotek har vi taget et aktivt valg om at prioritere god service højt og har udtænkt et decideret koncept for vores servicedesign.

Hvis du vil give dig selv en rigtig svær opgave, så prøv at finde en ambitiøs offentligt ansat, i en udadvendt rolle, som ikke finder god service vigtig. Det ligger ligesom lidt i tiden, at god service er vejen frem, og servicetanken ligger da også indgroet i de fleste strategipapirer.

Problemet opstår mere, når vi bliver bedt om at definere, hvad god service overhovedet består af. Jo tak, selvfølgelig yder vi en god service! Bevares! Men, hvad vi egentlig gør, bliver mere diffust og ender som regel i noget med smil og abstrakte formuleringer omkring øjenhøjde og ligeværdige relationer.

Derudover sker der også et eller andet mærkværdigt med servicebegrebet, når man sætter det ind i en uddannelseskontekst, hvor høj faglighed er det altoverskyggende ideal.

Ret mig, hvis jeg tager fejl, men jeg tror ikke, man skal underkende skrækken for at blive den gøglende bibliotekar, der med tøjsælgerens intimitetsskabende stemme spørger: Er der mon noget jeg kan hjælpe dig med!?

Kunsten bliver således både at give *servicen* faglig anerkendelse og legitimitet, samtidig med at udstikke nogle konkrete handlingsanvisninger til, hvordan den gode service skal udmønte sig.

En service romance

På KEA Bibliotek, har vi taget servicen til os. Første skridt har været at smide alle ”fine” fornemmelser for, hvad bibliotekarrollen indebærer i skraldespanden,

og insistere på, at man godt kan få både i pose og sæk. Det skal kunne lade sig gøre både at udstråle faglig autoritet samtidig med, at man ikke er bange for at bruge metoder til servicedesign, der er hentet eksempelvis fra detailbranchen.

For os handler service om at give de studerende en følelse af *at blive set*, og en insistere på, at biblioteket spiller en væsentlig rolle i fastholdelsen af de studerende på uddannelsesinstitutionen. Vi bruger servicedesign strategisk i forhold til at skabe et biblioteksrum, hvor de studerende føler sig mødt og hjemme, men også som en måde at *rebrande* biblioteket på.

Gennem servicedesign fortæller vi nye historier om biblioteket og udfordrer de mere arketyperiske forestillinger om ekspertvælde, skrankepaver, stillerum og tilknappe damer med knold i nakken.

Svesken på disken!

Og hvordan gør vi så det? Ja, ud over de mere luftige idealer om altid at sætte service i højsædet, og have den studerende som fokuspunkt, så har vi nogle (skræmmende) lavpraktiske bud på, hvordan man gør det. Det er ikke raketvidenskab, men handler mere om de små ting, der gør den store forskel! Populært sagt.

Vores 13 beskedne bud på servicetiltag

1. Indret med cafeen som forbillede. Æstetik og inspiration i fokus.
2. Lune tæpper til kolde studerende
3. Brætspil til at hygge sig med
4. Bolsjer i skranken til den søde tand
5. Karamel og en personlig hilsen i alle reserverede bøger
6. Formidling i en personlig og smilende tone



7. Sig *God morgen, God formiddag, God eftermiddag* og hils med øjenkontakt på alle, der kommer ind!
8. Proaktiv henvendelse til de studerende: *Hvad er du på udkig efter?*
9. Musik i biblioteksrummet afpasset efter tidspunkt og stemning
10. Markering af højtider med uddeling af gløgg, power snacks, fastelavnsboller m.m.
11. Bogudstillinger med inspiration fra detailbranchen
12. Personligt velkomstbrev til alle nye ansatte
13. Stort fokus på sociale arrangementer som skakturnering, filmfremvisning og morgenmeditation.

Gør noget ud over det forventede!

Fælles for alle vores tiltag er ønsket om at gøre noget ud over det forventede. Skabe den der lille følelse af: *Ej, hvor skønt, det havde jeg ikke lige set komme!* Hvor den studerende eller underviseren netop føler sig som noget særligt, og hvor det er tydeligt, at vi har gjort os umage.

På den måde bliver servicedesignet et element til at understøtte den kernefaglighed, vi står for. Det er ikke et kunstigt appendiks, men en væsentlig del af den måde, vi gerne vil opfattes på.

Service er ikke lig med svag faglighed

Derfor er vi heller ikke bange for at miste noget af vores faglige relevans eller blive opfattet som mindre legitime inden for en faglig diskurs. Vi står således på mål for, at man både kan formidle en autentisk og nytænkende serviceoplevelse samtidig med, at man bevarer sin faglige autoritet.

For os ligger idealet i en kombinationen af de to, hvor man selvfølgelig har balancen for øje, og hvor serviceaspektet udmøntes i konkrete handlinger og oplevelser frem for en sprogliggørelse af biblioteket som et serviceorgan.

Til slut, er der bare tilbage, at komme med en varm anbefaling af servicedesign. Det har virket for os, mange andre uddannelsesbiblioteker benytter sig af det, og vi kan kun melde os i køret af ja-sigere.