



# Fælles om god service – en serviceuddannelse

Carina Garney, cgga@kb.dk, AU Library Nobel  
Bente Østergaard, beo@kb.dk, AU Library Sundhedsvidenskab

**På AU Library har vi i det tværgående bånd for service og studiemiljø arbejdet med begrebet service, hvilket resulterede i en 3-dags serviceuddannelse for kollegaer med vagter i biblioteket.**

Serviceuddannelsen havde flere formål. Vi ønskede med denne kompetenceudviklingsindsats at sætte fokus på brugernes serviceoplevelse. Vi havde desuden et ønske om give AU Library en fælles referenceramme, og skabe grundlaget for en ny fælles servicekultur på bibliotekerne under Det Kgl. Bibliotek i Aarhus.

## Baggrund

Allerede i 2015 opstod idéen om at lave en serviceuddannelse. På AU Library lavede vi en mindre intern undersøgelse, hvor vi interviewede vores kollegaer. Vi spurgte ind til indretning af biblioteket, valg af skranke og deres syn på service. Det blev til rapporten: 'Skranke, skriveborde og service'<sup>(1)</sup>.

Generelt var holdningen, at vi mente selv, vi gav en god service, men det var som sådan ikke noget, vi arbejdede bevidst med. Vi var også enige om, at mødet med brugeren var en kerneopgave, men mange biblioteker var alligevel nødsaget til at lade skranken være ubemandet jævnligt pga. fx møder.

Opfattelsen af servicebegrebet var generelt meget indforstået og meget forskelligt, afhængig af hvilket bibliotek vi spurgte. Nogle få steder havde man arbejdet med service, men ellers var det ikke noget, der fyldte i folks bevidsthed - det lå ligesom bare i vores bibliotekar-gener.

Det var derfor tydeligt, at der var et behov for at sætte service på dagsordenen. Den fælles servicekultur kunne vi kun skabe, hvis vi fik så mange af kollegaerne med vagt-opgaver med på uddannelsen, og det krævede midler. Vi besluttede os for at ansøge Statens Kompetencefond om midler, og vi var

heldige. Vi fik 280.000 kr. til at lave uddannelsen for.

## Serviceuddannelsen

Resultatet blev en serviceuddannelse på 3 dage fordelt over 2 måneder. Vi valgte at kalde det en uddannelse, da vi gerne ville skabe et forløb, som ud over at bestå af 3 'undervisningsdage' også bestod af 'hjemmearbejde' både før, mellem og efter uddannelsesdagene. På dag 1 og dag 2 var vi 90 medarbejdere afsted, mens vi på dag 3 var 60.

Afdelingslederne spillede en stor rolle i forhold til serviceuddannelsen. Dels sørgede de for at uddannelsen blev prioriteret, således at relevante medarbejdere blev sendt afsted – dels hjalp de med at facilitere hjemmearbejdet og afsætte tid til det på personale-møder.

Midlerne fra Statens Kompetencefond gjorde, at vi kunne købe hjælp til at



**Driver** → **BESTEMMENDE** !

**D**  
"Det er sådan, det bli'r"

- Hurtig til at beslutte sig
- Ligeftrem
- Styrer samtalen
- Utålmodig

- Det er sådan, det bli'r
- Det jeg vil, er..
- Det du skal gøre, er...
- Det siger, sig selv, at...

- Vi er konkrete
- Kommer hurtigt frem til kernen
- Holder os til sagen

**Influencer** → **UDADVENDT** ;-)

**I**  
"Dét kan vi sikkert sagtens"

- Meget talende
- Positiv
- Bruger mange tillægsord
- Skifter emne undervejs

- Super, fedt, fantastisk
- Det er bare helt vildt..
- Hvor er det godt, at du..
- Mener du virkelig seriøst..

- Tid til smalltalk
- Ros
- Positiv indstilling

**Stabilisator** → **FORSIGTIG** ?

**S**  
"Sådan har jeg da altid gjort"

- Tålmodig
- Venlig og lyttende
- Usikker
- Spørgende

- Hvorfor pludseligt...
- Nu er jeg tryk ved..
- Er du helt sikker på, at...
- Det har virket indtil nu...

- Ægte interesse
- Afdæmpet tone
- Tryghed
- Tid til at lytte

**Controller** → **FORMEL** .

**C**  
"Jeg må bede om en plan for en løsning"

- Sans for detaljer
- Laver grundig research
- Ønsker dokumentation
- Reserveret

- Hvor står det, at...
- Hvad har jeg overset...
- Kan du sende mig...
- Det er vel logisk, at...

- Tid til mange spørgsmål
- Detaljer og facts
- Logik og nøjagtighed
- Høj faglighed

facilitere forløbet på selve uddannelsesdagene. Vi fik kontakt til Anders Nielsen fra DBC i Kolding, som vi kendte fra Bibliotekarforbundet, hvor han har lavet flere webinarer.

Anders Nielsen stod selv for flere af oplæggene på uddannelsen bl.a. udførelsen af DISC-testen, som alle deltagende kollegaer skulle tage. En DISC's profil analyse målte kort fortalt en persons adfærd på 4 parametre: "D I S C": D for Dominans (Dominance), I for Indflydelse (influence), S for Stabilitet (Steadiness) og C for Tilpasningsdygtighed (Compliance)

DISC-testen skulle bruges til, at vi som personale fik indblik i vores egne styrker og begrænsninger. Det var svært for nogle af kollegaerne at forstå meningen med testen, og nogle frygtede, at det var en personlighedstest. Det betød, at vi var nødt til at holde alt anonymt og love, at ingen fik adgang til resultatet af testen. Efter testen faldt der heldigvis ro på, og flere af kollegaerne valgte selv at bruge resultatet aktivt i flere hjemmearbejdsopgaver.

Vores første oplægsholder var Søren Bechmann, som er en kendt konsulent/forfatter inden for Service Design. Hans opgave var at definere en brændende platform, så alle var 100% med på, hvorfor det er så vigtigt at arbejde med service.

Med meget konkrete eksempler forklarede han, hvad god/dårlig service betyder for en virksomhed/organisation. Han sagde bl.a., at 'alt kommunikerer', og at det ikke altid var veltilrettede budskaber, der kommunikerede mest. Måske var det en telefon, der ikke blev taget, måske var det besværlige eller uforståelige arbejdsgange eller en mail fuld af stavfejl. Pointen var, at uanset hvor man sad henne i organisationen, så sendte vi alle signaler mere eller mindre bevidst, men når det drejede sig om brugeroplevelser, så var det alles ansvar.

Den sidste dag af Serviceuddannelsen skulle handle om brugerinddragelse. Vi valgte at arbejde med Design Thinking for at få værktøjer til at inddrage brugerne og skubbe lidt til den måde, som vi griber vores opgaver an på.

Vi inviterede Dokk1, som har arbejdet med det i flere år og fik dem til at afholde en workshop, hvor vi arbejdede med egne cases. Vi blev ikke 'færdiguddannede' Service Designere, men fik vi afprøvet nogle af metoderne. Senere har et bibliotek fx lavet nye skilte med baggrund i en af metoderne, et andet bibliotek har indrettet et mødelokale med udgangspunkt i en hjemmelavet prototype. Et tredje bibliotek har de brugt Design Thinking til at definere deres serviceudfordringer.

Mellem hver uddannelsesdag sparrede vi med Anders Nielsen i forhold til hjemmearbejde. Vi fik i den forbindelse et stort inspirationskatalog, som indeholdte forskellige øvelser/opgaver, som lagde sig op af uddannelsesdagens oplæg. Herfra kunne bibliotekerne vælge den opgave, som talte mest til dem.

### Evaluering

Som afslutning på hver uddannelsesdag havde kollegaerne mulighed for at evaluere dagen. Langt de fleste var positive. Vi oplevede, at især hjemmearbejdet mellem uddannelsesdagene var meget givtige, da vi her kunne



afprøve det, vi havde lært i direkte forlængelse af uddannelsesdagene. Det betød, at alt var frisk i erindring og motivationen større.

Men der var også få kritiske røster. Vi oplevede, at nogle af vores kollegaer så en uddannelse i service som et overflødig tiltag. Hvorfor arbejde med noget, som vi gør godt i forvejen? I en travl hverdag kan det være svært at se nødvendigheden af at arbejde med begrebet 'service' på samme niveau som nogle af de øvrige opgaver, så målet var netop at give rum og tid til at tale om service/brugerne og have ledelsens opbakning til, at dette også er vigtigt. I betragtning af at mange ikke havde deltaget frivilligt, måtte vi også forvente en anden motivation end hvis det havde været selvvalgt.

### Brugerundersøgelse

Som afslutning på projektet lavede vi en brugerundersøgelse, der skulle give os et billede af brugernes opfattelse af den service, vi tilbyder. I alt deltog 1628 studerende og ansatte i undersøgelsen.

Undersøgelsen viste en stor tilfredshed med biblioteket generelt. En sammenligning med vores brugerundersøgelse fra 2016 viste en pæn stigning i tilfredsheden.

Også når spørgsmålene gik på den personlige service, så viste brugerundersøgelsen, at hovedparten af brugerne var meget tilfredse/tilfredse. Det betyder ikke, at der ikke er noget at gå i gang med. I undersøgelsen havde brugerne nemlig også mulighed for at komme med deres kommentarer i forhold til forbedringer på bibliotekerne, og her var der flere konkrete forslag til det fysiske rum.

### Hvad har vi fået ud af det?

En serviceuddannelse på 3 dage skaber ikke en revolution, men mindre kan også gøre det.

Vi har fået sat service på dagsordenen. Det er blevet skrevet ind i handleplanerne for hele organisationen. Det er blevet et naturligt punkt på vores personalemøder, hvor det tidligere lå hos den enkelte kollega at finde ud af. Vi har fået skabt en fælles referenceramme. Det betyder, at de fleste ved, hvad vi taler om, når vi nævner de 4 trin i en samtaleopbygning eller øver os i at spotte brugernes DISC profiler.

Vi har med uddannelsen påbegyndt arbejdet med at skabe et grundlag for en fælles servicekultur på

bibliotekerne under Det Kgl. Bibliotek i Aarhus.

Ligeledes har vi fået værktøjer til at inddrage brugerne og skabe nye løsninger for vores hverdagsudfordringer. Flere af AU bibliotekerne er allerede godt i gang. Fx har et bibliotek arbejdet med 'bruger-guede ture' hvor brugerne viser personalet rundt i biblioteket og fortæller hvad de mener om vores service og faciliteter, et andet bibliotek bruger kunderejser til at gentænke biblioteksbetjeningen af sygehuset, et tredje bibliotek har brugt værktøjet 'Idéstafetten' fra inspirationskataloget til fx at synliggøre fagligheden, bedre skiltning ol. Derudover er der arbejdet med en 'graffiti-væg', hvor brugerne hurtigt har kunne give tilbagemeldinger på fx indretning af et område.

Generelt har vi fået større fokus på mødet med brugerne. Der har været en stor interesse for at benytte de mange forskellige værktøjer, som kom i spil under serviceuddannelsen. Projektet 'Fælles om god service' har kort sagt givet os inspiration til i højere grad at inddrage brugerne.

### Litteratur:

(1) Garney C, Østergaard B. Skranker, Skriveborde og Service. : AU Library; 2015.

