

## Projekt Bemötande

Växjö universitetsbibliotek  
Hösten 2006 – våren 2007



## Bemötande 2006 - Syfte och frågeställning

- Användarperspektiv
  - Hur upplever/uppfattar användarna mötet med biblioteket?
  - Hur upplever/uppfattar användarna mötet med personalen i reception och informationsdisk?
  - Hur upplever/uppfattar användarna bibliotekets referensjänst?
- Biblioteksperspektiv
  - Hur upplever/uppfattar personalen mötet med användaren i reception och informationsdisk?
  - Hur upplever/uppfattar personalen bibliotekets referensjänst?



## Metoder

- Användarperspektiv
  - Fokusgrupp
  - Enkät
- Biblioteksperspektiv
  - Enkät
  - Deltagande observation



## Resultatsammanfattning

- **Mötet med UB** upplevs mestadels som positivt
- UB används mest som arbetsplats och informationssamling. Inte lika ofta som social mötesplats eller pedagogisk resurs.
- **Bemötandet i diskarna** påverkas av att somliga användare har problem med att skilja på de båda diskarna
- Bemötandet kan beskrivas genom tre kategorier
  - tid/tillgänglighet, agerande/attityd, sakkunskaper/kompetens
- **Referensarbetet** – Service eller lärande?
  - Användarna verkar nöjda



## Vision

*Personalen ska bli trygg i sin roll i reception och informationsdiskar. Universitetsbibliotekets kunder ska bli vänligt och professionellt bemötta.*



## Syfte

- Höja medvetenheten om bemötandefrågor genom kompetensutveckling
- Formulera en policy för bemötande och referensarbete
- Förtydliga receptionens och informationsdiskarnas funktion
- Kartlägga aktiviteterna i hus UB och beskriva vad universitetsbiblioteket kan stå till tjänst med i receptionen
- Förbättra universitetsbibliotekets fysiska miljö för forskarna
- Beskriva marknadsföringsåtgärder för projektets olika delar



## Projektorganisation och resurser

- Budget 100 000 kr + arbetsinsatser
- Projektgrupp, styrgrupp och referensgrupp
- Öppenhet – information och inspiration

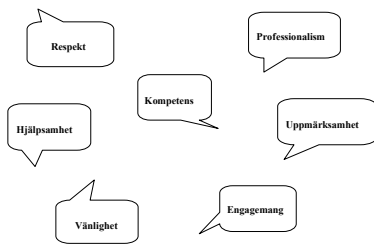


## Kompetensutveckling

- Kurs i kundbemötande och kommunikation
- Att vara offentliganställd – förvaltningsetik och bemötande
- Mångfald som resurs – föreläsningar och panelsamtal
- Interna diskussioner om policy



## Policy för bemötande



## Reception - Information

- Tydliggörande av receptionens och informationsdiskarnas funktioner
- Hur förmedlar vi till kunderna vilken hjälp de kan förvänta sig?



Linda Schönberg 050411



## En reception för hela husets aktiviteter?

- Säkerhet och kännedom
- Hänvisning och vägvisning
- Hur går vi vidare?



Har vi lyckats uppnå bättre möten på universitetsbiblioteket?





Lotta Gustafsson  
[lotta.gustafsson@vxu.se](mailto:lotta.gustafsson@vxu.se)  
0470-708442

Mattias Rieloff  
[mattias.rieloff@vxu.se](mailto:mattias.rieloff@vxu.se)  
0470-767088

