

HumSam

Profesjonalisering av brukermøtene

Rett kompetanse til rett tid

Anne-Gry Skonnord
SMH-dagene 9-10. februar 2021



UiO : Universitetsbiblioteket
HumSam-biblioteket

Oversikt:

Profesjonalisering av brukermøtene i HumSam

1

Om oss

2

Brukermøter i biblioteket,
endringer 2016-

3

Profesjonalisering

4

Status og hva nå

UiO UB

Tradisjonelt

- Fire fagavdelinger:
HumSam, Medisin, Real FAG, Juridisk
- Digitale tjenester
- Administrasjon

fornyelse pågår





HumSam

- "Halve UB Oslo"
- Fem bibliotek, betjener fire fakulteter
- 90 ansatte (bibliotekarere, fagreferenter, konsulenter, studentbetjenter)
- Hovedbiblioteket i Georg Sverdrups hus er åpent hver dag



"Alle skal ha vakt"

Prinsipper, myter og uskrevne regler

**Why
change a
winning
team?**

GSH - Telefonbordet

GSH - Skranke 3dje etasje

GSH - Skranke 2ndre etasje

GSH - Skranke 1ste etasje

2018 ▼

Veiledning/Emnesøk

1,738 (3.4%)

Referanser

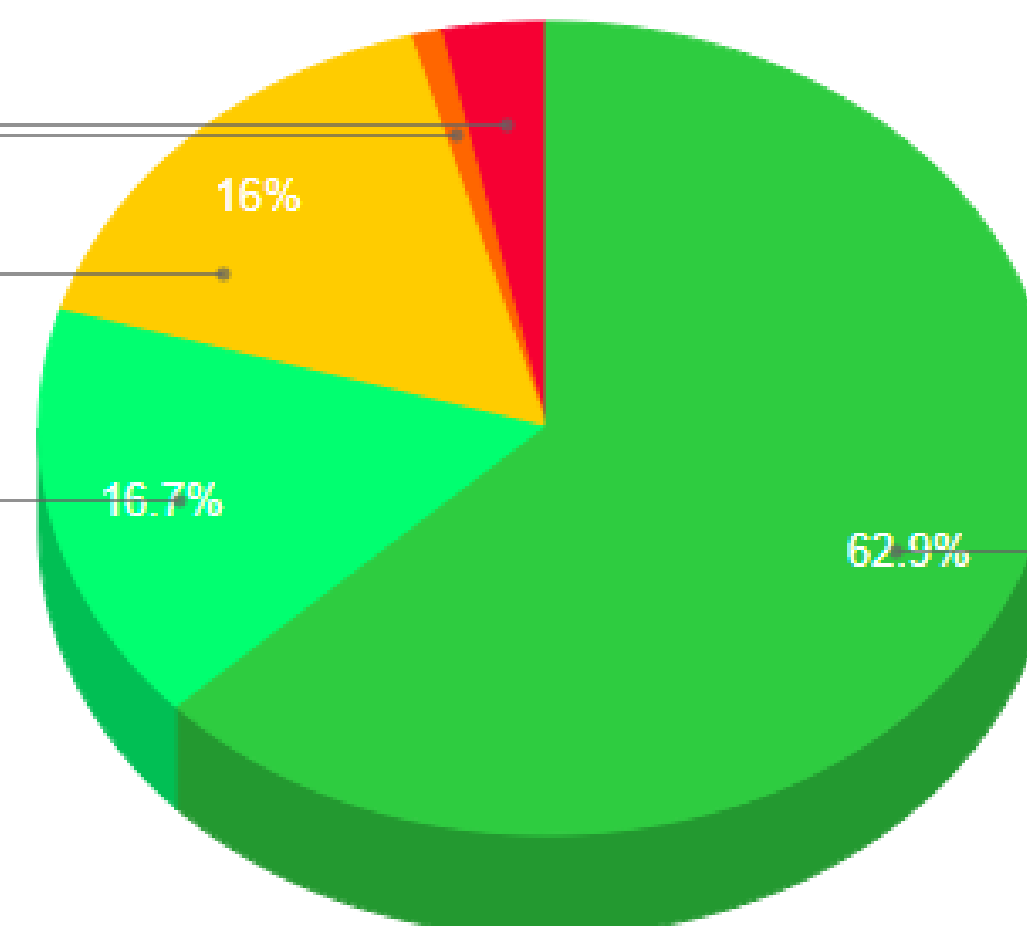
503 (1%)

Veiviser

8,308 (16%)

Teknisk

8,687 (16.7%)



Lån

32,644 (62.9%)

2018

Vi fikk satt ord på:

- Få henvendelser i etasjene, samme typer henvendelser som i hovedskranken. Alle kan bemanne alle skranker.

Men:

- Fortsatt veiledningsbingo og fragmentering.



Klare mål

- Tydeligere tilbud til brukerne.
- Fra veiledningsbingo til målrettet bruk av kompetanse.
- Anerkjenne møter i førstelinje som spesialistområde.
- Heve servicenivået.
- Frigjøre tid til nye oppgaver.

Endringsprosessen

september 2019-januar 2020

Kickoff!

Workshop i hver seksjon, alle tok stilling til samme tre scenarier:

1. Fortsette som før, uten endringer.
2. Økt spesialisering, faste team, fast bemanning kun i første etasje.
3. Felles pool av UB-ansatte på campus Blindern.

Forankre

Ledelsen utarbeidet skisse med

utgangspunkt i tilbakemeldinger fra workshop'ene:

Etablering av første- og andrelinje.

Tilbakemelding fra organisasjonen i ulike møter.

Involvere

Så mange som mulig med i arbeidet med profesjonalisering og utvikling av nye tilbud.

Seksjonsseminarer september 2019

Tre scenarier:

1) Fortsette som i dag

2) Se hele campus under ett,
med personale som jobber på
tvers av alle bibliotekene.

3) Profesjonalisering i
brukermøtene



Tydeligere tilbud Tydeligere ansvars plassering

1

Førstelinje

- Skranke, telefon, e-post, chat.
- Ansvar: Publikumsseksjonen

2

Andrelinje

- Veiledning etter avtale.
- Bestill-en-bibliotekar + annen veiledning i samme system.
- Drop-in-arrangementer.
- Ansvar: Seksjon for fag & studier

15

Færre personer med
flere timer vakt.
Minimum 4 t/uke.

Satsing på service og
profesjonalisering.

Bemannet bare i
1. etasje.

Førstelinge



Arbeidsgruppe, førstelinje

Kjerneverdier i brukermøtet

Se - Spør - Lytt - Vis - Rund av

Arbeidsgruppe, førstelinje

Fokus på Service

1

Jevnere servicenivå på alle svartjenester i førstelinje

2

Samme personer svarer på telefon og e-post (og gir helst samme svar!)

Arbeidsgruppe, førstelinje

Synlig vaktlag!

T-skjorter og nøkkelbånd



Arbeidsgruppe, førstelinje

Kvalitetssikring

Gjennomgang av rutiner, rutinebeskrivelser og annen dokumentasjon.



Arbeidsgruppe, førstelinje

Vaktlagets ansvar og roller

Vakt = mer enn å sitte i skranken.

Synlig i hele huset. Skranke.
Vandring. Vertskap og orden.

Vaktlag = skranke + back office

Drive målrettet kompetanseutvikling med utgangspunkt i henvendelsene vi får i alle førstelinjetjenester.

Arbeidsgruppe, førstelinje

Kompe- tanse- utvikling

Andrelinje

Bestill en bibliotekar
"reinvented":
Booking av tid i egen
kalender. Enkelt å komme
i kontakt med rett
veileder/kompetanse.

Drop-in veiledning:
Ulike temaer annonsert
på forhånd.
Synliggjøring av kompetanse i biblioteket.

Bedre for brukerne,
bedre for oss.

På gang nå:

- Teknoteam
- Student Engagement
- Undervisningsutvikling
- Spesialsamlinger og databaser (forsknings-infrastruktur)

Mer å hente:

- Forenkle arbeidsprosesser
- Nye verktøy
- Bruke menneske-ressurser enda mer målrettet

**Økt
handlings-
rom. Hva
skal vi
bruke det
til?**

Takk for meg!

Anne-Gry Skonnord

Seksjonsleder, Seksjon for publikumstjenester

a.g.skonnord@ub.uio.no

+47 951 77 689



UiO : **Universitetsbiblioteket**
HumSam-biblioteket