Sluttrapport Førespurnadhandtering

Prosjektnavn: Førespurnadhandtering	Ref #d09bd213	Oppstart: 21.11.2018
	Varighet: Treårig +	Avsluttet: 30.04.2022
Institusjonens navn: Bergen Offentlige Bibliotek	Institusjonens leder: Leikny Haga Indergaard	Ansvarlig kontaktperson: Sverre Helge Bolstad
Prosjektets styringsgruppe: Leikny Haga Indergaard Sverre Helge Bolstad Kjersti Eide Hatland	Prosjektgruppemedlemmer: Lene Olszeth, Årstad ; Tor Myklebust, Fana ; Hege Eriksen, Hb Ragnhild Sæther, Hb ; Grimmalkin Hiestand, Hb ; Eva Gjuvsland, Hb, Prosjektleder	Prosjektnummer i institusjonen: 101507 Dato: 05.05.2022

Sammendrag:

Målet for prosjektet er å forbedre publikumskontakten i alle våre kontaktflater – utvikle nye tilbud og tjenester, forbedre nåværende tjenester. Ved å utvikle og innføre et håndteringssystem er det mulig å evaluere og analysere forespørsler fra publikum, noe som hjelper oss til alltid å sikte mot å være et aktuelt, attraktivt og allsidig bibliotek. Prosjektet er inndelt i tre faser:
1) Kartlegging av forespørsler og analyse
2) Utforming av scenarier og iverksetting av tiltak
3) Implementering av håndteringssystemet (data – analyse – scenarier – tiltak/endring)

Kjernen i prosjektet er å utarbeide et digitalt spørreskjema som dekker alle typer publikumsforespørsler og utføre *telleuker* 2 ganger årlig. Vi har gjennomført 5 telleuker. Resultatene er analysert, og basert på disse har vi utarbeidet tiltak og gjennomført noen av dem. Telleukene gir oss svar på bemannings- og kompetansebehov, ressursbruk, ønsket tjenesteutvikling/-forbedring, veiledningsbehov og hovedfunn som f.eks hva er de mest spurte forespørslene. Hjelp til selvhjelp er et nøkkelbegrep i prosjektet, men vi må også huske på dem som har behov og ønske om personlig veiledning. Prosjektet har to brukergrupper. Brukere av det digitale spørreskjemaet, som er de ansatte i institusjonen, og brukere av bibliotektjenesten, som er sluttbrukerne. De ansatte har også fungert som samarbeidspartnere i prosjektet, i form av tett dialog og medbestemmelse i utforming av det digitale skjemaet og selve registreringen av forespørslene. Utvalgte tiltak skal komme begge brukergruppene til gode, og resultatet skal være bedre publikumsservice.

Prosjektet har gitt oss flere ulike typer gevinster og ny innsikt, men det har vært vanskelige år med forsinkelser og sein fremdrift grunnet Covid-19 og etter hvert også omfattende ombygging på Hovedbiblioteket. Dette er også årsaken til at prosjekttiden ble forlenget til ut april 2022. Situasjonen har forverret muligheten til eksternt samarbeid, men samarbeidet med Bergen kommune har styrket prosjektet i form av digital deltakelse i aktuelle arbeidsgrupper.
Siste ledd i prosjektet er et samarbeid med eksterne i form av konsulentbistand for å se på gode brukerreiser, best mulig publikumsveiledning. Valgt metode er tjenestedesign, en samlebetegnelse på verktøy og prosesser for å forbedre tjenesteutforming med vekt på å se tjenesten ut fra brukernes ståsted. Her er samskaping en grunnfilosofi. Prosjektet har gitt god læring i virksomheten, og mye data ligger tilgjengelig for videreutvikling og tilrettelegging av tjenestetilbudet.

Innhold

Innledning: 2
Det digitale spørreskjemaet 4
Hovedfunn fra telleukene 4
Utvalgte tiltak 5
Kommunikasjonsvakt 5
Nettsiden – A-Å og FAQ (ofte stilte spørsmål) 6
Skilting, merking og informasjon til publikum 7
Synlige søkePCer 7
Automatisk e-postkvittering 7
Differensiert veiledning 8
Tjenestekatalogen 8
Ansattoversikt, ressursallokering og bemanning 9
Opplæringsplan for nyansatte 9
Samarbeidspartnere 9
Gevinstrealisering 10
Hva har vi oppnådd 10
Gevinst av tiltaket kommunikasjonsvakt 10
Gevinst av tiltakene som handler om hjelp til selvhjelp 11
Gevinst av A-Å og FAQ på nettsiden 11
Prosjektgruppens anbefalte tiltak videre 12
Sammendrag på engelsk 13
Referanser 13

Innledning:

Hva er det våre lånere spør oss om? Hvor spør de oss – hvilke kontaktflater bruker de?
Hvilken tid på døgnet spør de? Hvorfor spør de – hvordan er tilrettelegging for selvbetjening?
Klarer vi å hjelpe dem? Har vi den rette kompetansen?
Er nettsiden vår informativ og relevant? Tilbyr vi tjenester som ikke lenger etterspørres?
Spør de etter tjenester vi ikke har? Kan vi utvikle nye tjenester?
Hvordan vil dette påvirke personalet? Har vi rett person på rett plass til rett tid?

Slik startet prosjekt førespurnadhandtering. Dette er gode og relevante spørsmål for et bibliotek som har som mål å utøve publikumsservice av høy kvalitet i alle sine kontaktflater, både fysiske og digitale. Alt som vi ønsker å forbedre må telles og måles.

Prosjektets mål:
For å utvikle bibliotekets tilbud og tjenester mot publikum vil vi utvikle og innføre et håndteringssystem for å kontinuerlig evaluere og forbedre publikumskontakten.

Prosjektets ulike faser – hva er gjort

Fase 1: Kartlegging av forespørsler og analysering
Vi startet arbeidet med å kartlegge forespørsler, samt finne et verktøy for spørreundersøkelser som støtter våre krav til et detaljert og smidig fokus på forespørslene. Hvor henvender de seg - hvilken kontaktflate, hvilket servicepunkt? Hvordan løser vi forespørselen? Hvor lang tid bruker vi? Osv. Vi utarbeidet et digitalt spørreskjema med vel gjennomtenkte parametre som treffer publikums spørsmål og som ønskes belyst av virksomheten. Hovedgrupper ble valgt og parametre plassert under dem. Til dette valgte vi verktøyet Corporater Surveyor som også benyttes i Bergen kommune. Høsten 2019 utførte vi en digital spørreundersøkelse, vår første digitale "telleuke". Tellingen foregår i 7 dager man - søn. Gjennomgang og analysering av resultatet ga oss tydelige tegn på nødvendige tiltak som bør settes i verk.

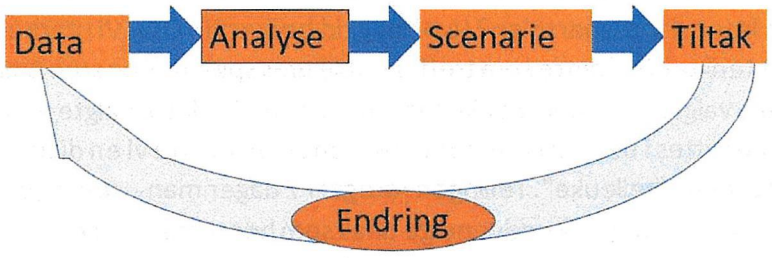
Prosjektet har opplevd en beundringsverdig innsats fra personale i telleukene. Prosjektgruppens informasjon ut til ansatte, opplæring og medbestemmelse har virket positivt. Det har gitt oss resultat som prosjektgruppen er svært godt fornøyde med.

Fase 2: Utforming av scenarier og iverksetting av tiltak
Resultatene fra våre digitale telleuker gav oss gode svar. Nøkkelbegrepet er hjelp til og tilrettelegging for selvbetjente løsninger. Det skal være enkelt for lånerne å finne frem til ønsket tjeneste enten det er et fysisk besøk i biblioteket eller besøk på vår nettside. De skal få svar i alle våre kontaktflater. Med hjelp til selvhjelp frigis personalressurser til andre veiledningstjenester som krever mer dybde, spesialisering og tid. I 2020 ble vi alle rammet av Covid-19. Utprøving av det digitale spørreskjemaet ble derfor redusert og igangsetting av tiltak og utvikling av nye bibliotektjenester ble satt på vent. Vi utførte kun en telleuke dette året, og som ventet var antallet registrerte forespørsler lavere enn året før.

Fase 3: Implementering av håndteringssystemet
I prosjektets siste fase slet vi fremdeles med koronatilstander. I tillegg startet en omfattende ombygging på hovedbiblioteket. Begge disse forårsaket mindre besøk enn forventet, mens etterspørselen etter e-bøker økte. Vi utførte 2 telleuker i 2021, men hadde ikke alle tjenester tilgjengelige grunnet koronarestriksjoner. Gjennomføring av tiltak ble igjen satt på vent. Prosjektgruppen involverte seg derfor i arbeidet med en "opplæringsplan for nyansatte" da lik og riktig opplæring fører til entydig og god service. For å komme i havn med siste ledd i prosjektet, et samarbeid med eksterne i form av konsulentstøtte for å se nærmere på gode brukerreiser og best mulig publikumsveiledning, søkte vi om utsettelse til ut april 2022. Vi har nå en

mengde data vi kan gjøre nytte av og ser for oss at et håndteringssystem kan se slik ut.

Håndteringssystemet i drift



Det digitale spørreskjemaet

Det digitale spørreskjemaet ble laget i Corporator Surveyor, og fikk en utvikling fra 1. til 7. versjon basert på tilbakemeldinger i og etter telleukene. Før første bruk ble det testet på en gruppe ansatte, og deretter ble alle ansatte invitert til opplæring. Før hver telling ble det sendt ut en link til en "sandkasse" hvor man kunne teste en versjon som det ikke ble lagret data fra. Denne sandkassen sluttet å virke når det var tid for telleuken, for å unngå forvirring. Det ble også satt av tid til opplæring i Microsoft Teams før hver telleuke, for nyansatte eller andre som følte behov for repetisjon.

Etter endt telling har programmet mulighet for å generere rapporter med mange filtreringsmuligheter. Hver avdeling fikk tilsendt sin egen rapport, og hovedbiblioteket fikk også tilsendt egne rapporter filtrert på hvert enkelt servicepunkt, for å kunne vurdere bemanning og kompetansebehov. Noen avdelinger etterspurte etter hvert et spesialisert skjema som var mer tilpasset lokale behov.

Hovedfunn fra telleukene

7 dagers telling	Høst 2019	Høst 2020	Vår 2021	Høst 2021	Vår 2022 **
Totale tall for BOB	5389	3994	3180	4291	4034
Snarveier, kjappe spørsmål	2282	1991	1508	1984	1931
Arrangement	162	76	47	168	120
Finne frem til	282	279	211	264	255
Litteratur og andre medier	820	414	361	530	377
Låneforhold	651	705*	706*	777*	686*
Tjenester	1192*	529	347	617	526

* = flest forespørsler under disse hovedgruppene

** = 6 dagers telling, grunnet 1. mai stengt søndag

Under *Snarveier* finnes de parameterne som er vanskelige å putte inn under hovedgruppene, som f.eks. åpningstider, ris&ros, toalett. I tillegg finnes de som er ofte spurte, hurtige å utføre, som å reservere en bok, lån av dagslån og hvor finner jeg hentehyllen for reserverte bøker. På disse trenger vi ikke å legge til tidsbruk. *Snarveier* er laget for å spare tid for de ansatte som registrerer.

I normalåret 2019 ser vi helt klart at det var flest forespørsler som ble registrert under hovedgruppen

Tjenester, vi hadde mange publikumsPCer tilgjengelig og utskrift- og kopitilgang. Vår 2020 falt ut grunnet koronapandemien. Høst 2020 var preget av åpning/stenging - frem og tilbake. Arrangementene var avlyst, PC og utskrift var nede, mens Bookbites (E-biblioteket) ble oppgradert. Derfor mange forespørsler under *Låneforhold*. Dette gjentok seg i hele 2021, men ting bedret seg gradvis. Gledelig at tellingen vår 2022 viser økning. Høsten er alltid mer travel enn våren.

De mest stilte forespørslene varierer, men enkelte forespørsler er konsekvent høyt oppe på listen i hver telling:

Mest stilte forespørsler:	Høst 2019	Høst 2020	Vår 2021	Høst 2021	Vår 2022
Har dere... (spesifikk bok/medie)?	688 (12.7%)	713 (17.8%)	537 (16.8%)	669 (15.5%)	530 (13%)
Lånekort, lånt og bestilt	412 (7.6%)	562 (14%)	229 (7.2%)	301 (7%)	224 (5.5%)
Låne/levere/fornye	63 (1.1%)	272 (6.8%)	350 (11%)	313 (7.2%)	356 (8.8%)
Låne/levere dagslån (aviser, chromebooks etc)	294 (5.4%)	181 (4.5%)	264 (8.3%)	313 (7.2%)	437 (10.8%)
Toalett	246 (4.5%)	157 (3.9%)	92 (2.8%)	290 (6.7%)	218 (5.4%)
Referansespørsmål	260 (4.8%)	224 (5.6%)	180 (5.6%)	232 (5.4%)	194 (4.8%
Veiledning på bibliotekets digitale utstyr	-	150 (3.7%)	165 (5.1%)	234 (5.4%)	137 (3.4%)
TOTALE FORESPØRSLER	5389	3994	3180	4291	4034

Mest travelt: 44% av forespørsler kommer mellom 12 og 15.

Fra våre tellinger tar de aller fleste forespørsler (ca. 40%) 1-3 minutter. 20-39% av forespørslene tar 0-1 minutter, og 15-22% av forespørslene tar 3-10 minutter.

Den "statistiske låner" kommer mellom 12 og 15, og spør i 1-3 minutter om et spesifikt medie.

Utvalgte tiltak

Tiltakene er valgt ut for å styrke den allerede selvhjulpne låner og for å gi andre lånere mulighet til å bli selvhjulpne. Det vil gi oss bedre tid til de som trenger personlig veiledning for å få svar på mer krevende forespørsler, som kompliserte referansespørsmål, hjelp til skoleoppgaver, veiledning i bruk av Bibliofil-appen (biblioteksystemet) med mer.

Kommunikasjonsvakt

Kommunikasjonsvakten ble ganske så plutselig opprettet da vi stengte ned under koronapandemien. Det gjorde oss i stand til å kommunisere med lånerne på telefon og svare på forespørsler i denne uvante situasjonen. Vi kunne sitte hjemme og svare via PC og mobiltelefon. Resultat fra 1. telleuke gjorde oss oppmerksomme på at 13% av samtalene var ubesvarte, grunnet travle servicepunkt. Ved å skille telefon fra servicepunktene i en egen vaktordning løses dette problemet. Andre oppgaver i denne vakten er å svare på epost og meldinger i biblioteksystemet Bibliofil. Vi betjener kommunikasjonsvakten fra kl. 10-14, mandag – fredag. Telefonisystemet heter Wave-Interact (tidligere Wave) og benyttes av Bergen kommune. Vi mottar statistikk over telefontrafikken hver uke og kan registrere type henvendelse i en henvendelseslogg. (se vedlegg). Mer detaljert statistikk, så som ventetid, totaltid for innringer og antall videresatt kan hentes ut fra Wave Dashboard. Vi har en vei å gå for å få Wave-Interact hensiktsmessig integrert med bla ansattes kalendre og dermed synliggjøre deres tilgjengelighet, samt funksjonene kølogg og tilbakering. Disse forbedringsforslagene og andre blir lagt frem i et eget vedlegg til rapporten. Vi er nå 9 ansatte som betjener

vakten på Hovedbiblioteket (Hb). Hvilke arbeidsoppgaver som vil følge med videre i en eventuell drift, tidspunkt for tjenesten og vaktordning vil virksomhetens ledelse avgjøre etter prosjektets slutt.

Målet er å løse så mye som mulig i 1. henvendelse, ikke sette telefonen over til bydelsbibliotekene, til ulike servicepunkt på Hb, eller til ansatte hvis vi kan unngå det. Vi har ett nummer inn til sentralbordet og jobber for å gi enhetlige svar og lik service fra en kompetent 1. linje. For å nå dette målet er det viktig å ha ansatte som kjenner sitt bibliotek, samt en informativ og oppdatert nettside.

Nettsiden – A-Å og FAQ (ofte stilte spørsmål)

Vi har tatt for oss både A-Å og FAQ, men brukt mest tid på A-Å. Vi har gått systematisk gjennom hver bokstav og sett nærmere på følgende punkter:

Klikket på hvert emneord for å sjekke at lenkene fungerer, og fører til ønsket nettside.

- Lest teksten på nettsidene for å sjekke at informasjonen er riktig, oppdatert og relevant.
- På noen sider har vi sett ekstra på tekst, bilder og illustrasjoner, med hensyn til layout, sammenheng og rekkefølge. Ting endres underveis, og det som er omtalt flere steder, må tilpasses tilsvarende.
- Klikket på lenker på de enkelte sidene, for å sjekke at de fungerer. Ikke alle, men mange. Dette bør gjøres jevnlig, siden nettsider flyttes, endres og fjernes.
- Sjekket datoer for endringer når det var oppgitt. Det er nyttig og tillitsvekkende når nettsider har relativt nye datoer for «sist endret». Det viser at biblioteket holder øye med egne nettsider, og oppdaterer informasjonen.

Nettsiden A-Å er omfattende og lenker til mange sider som vedlikeholdes av utvalgte innholdsansvarlige blant de ansatte. Emneordene må være meningsbærende og relevante slik at alle kan finne det de ser etter, både ansatte og sluttbrukere. Innholdet må være de kkende for tjenestekatalogen vår og også vise til oppskrifter, retningslinjer og reglement. Vi har sett på alle punktene under A-Å med friske øyne, og har konsultert innholdsansvarlige eller nettredaktør for å spørre om ting som var uklare. Arbeidet har tatt tid, og underveis i prosjektet har det kommet til nytt innhold og noen sider har blitt slettet. Det er naturlig gjennom en 3-årsperiode. Vi har hatt stor nytte av å gå gjennom hele alfabetet, og vi har blitt godt kjent med nettsiden vår gjennom dette arbeidet.

FAQ må være det som navnet sier, nemlig ofte stilte spørsmål. Ved hjelp av varmekart kan klikk på disse sidene kartlegges, og beslutningen om å beholde eller fjerne blir da enklere. Informasjon tilgjengelig under FAQ <u>må</u> være oppdatert og aktuell. Vi har sett på følgende punkter:

- Organisering på nettsiden med bokser, overskrifter og illustrasjoner og foreslått mulige endringer.
- Foreslått endringer slik at hovedsiden er kort, tydelig og oversiktlig, med få punkter og færre klikk/mindre skrolling videre til ønsket informasjon.
- Nytteverdien i denne tjenesten er som en snarvei. Da er det et viktig poeng at den ikke blir for stor. For en mer omfattende oversikt over informasjon om biblioteket, har lånere og personale en fin ressurs i tjenesten A-Å.

Varmekart for FAQ perioden 1.10.21-29.3.22. Lyse farger=mest klikk, mørke farger=minst klikk

Ofte stilte spørsmål (FAQ)

Om arrangement

Om lån og lånekort

Om regler og gebyr

Om vårt datatilbud

Nye nettsider for biblioteket er under arbeid, det er uklart når disse vil være klare og hvor mye av dagens innhold som blir videreført.

Skilting, merking og informasjon til publikum

Et særs viktig og nødvendig tiltak er god skilting/merking. Resultat fra alle 5 telleukene viser at vi må legge bedre til rette for at våre lånere skal kunne finne frem selv. God skilting reduserer forespørsler som "Hvor finner jeg ...?" Etasjekart med tjenestebeskrivelser viser hva vi tilbyr og hvor man finner hva. På Hb må dette tiltaket vente til ombyggingen er ferdigstilt. Våre nyetablerte bydelsbibliotek har sett behovet for god skilting og merking og har fokus på dette. Infoskjermer er nok den beste skiltingsform, da det er enkelt å endre hvis samlingen flyttes eller nye tjenester utvikles. Enkle informasjons- opplæringsvideoer kan være hensiktsmessig å få på plass.

Synlige søkePCer

Behovet for gode selvbetjeningsløsninger er stort. Mange ulike tiltak, alt fra å la fargen på selvbetjent verktøy bli lik, til anskaffelser av nye digitale publikumssløsninger har vært diskutert. Sammen med tydelig skilting/merking vil det bli innlysende for lånerne at her kan jeg søke selv. Det mest stilte spørsmålet i telleukene er "Har dere ...?". Dette tiltaket er også under arbeid, alternativt søkeverktøy diskuteres også. Digitale hyller, søkepcer, digitale kartløsninger, og info om at publikum kan søke i app på eget utstyr er pågående scenarier, som ogsåp vil jobbes med etter prosjektet. Poenget er at de må være synlige og lett tilgjengelige.

Automatisk e-postkvittering

Kvitteringen ble utviklet i samarbeid med andre kundesentre i Bergen kommune/Kundeserviceforum slik at innbyggerene får likt svar, og ble implementert i januar 2021 på biblioteket og ser slik ut:

Automatisk bekreftelse på mottatt e-post fra Bergen Offentlige Bibliotek, Bergen kommune
Vi takker for henvendelsen din og vil svare deg så raskt som mulig. Enkle henvendelser blir besvart innen en til tre virkedager. For noen typer henvendelser er behandlingstiden lenger.
Med vennlig hilsen

Alle som sender en epost til bibliotekets hovedpostmottak vil motta en slik kvittering, en bekreftelse. Det vi savner her er aktive lenker som viser vei til selvhjelp på nettsiden vår. Vi ser for oss at det vil bli innført store endringer når "felles kundestøttesystem", et mål i kommunens kanalstrategi, blir implementert.

Differensiert veiledning

Denne type veiledning, som f.eks bestilbar 1-1 veiledning og veiledning i grupper, har så å si stoppet opp under koronasituasjonen. Sammen med elever fra videregående skole har vi prøvd ut digital veiledning online via telefon og plattformen Whereby, men det har vært vanskelig å gjennomføre for grupper som har liten digital forståelse fra før. Dette vil ta seg opp igjen og videreutvikles under normale forhold.

Digitalisering og smart service

Biblioteket har svært mange aktivitetar og er både kurs- og konferansesenter, kultur- og litteraturhus og kino, i tillegg til å ha klassiske bibliotektenester med stor grad av automatisering. I prosjektet har me ønska å forbetre intern kommunikasjon for å støtte alle aktivitetane på huset, ved hjelp av ny teknologi. Nytt biblioteksystem, og nye kommunikasjons og samhandlingsløysinger (M365) gjer at me har hatt behov for passande einingar og utstyr slik at kvar enkelt ansatt skal få mest mogeleg nytte ut av dei nye løysingane i publikumsarbeidet. Det er behov å velje rett utstyr og apper for intern kommunikasjon, i kombinasjon med gode sjølvbetjeningsløysingar for publikum. I prosjektet har me hatt møter med ulike leverandører og løsningstilbydere, men det er vanskelig å finne gode løsninger, og det er få administrasjonssystem og integrasjons og utviklingsprosjekt er kostbare og komplisert. Ansatte bruker nå Hublets for en del funksjoner, og vi er i tillegg, sammen med andre bibliotek, pilot på et dedikert håndhold system til bruk i bibliotek, som skal gjøre samhandling og publikumsbetjening enklere. Samtidig er vi i eit implementeringsløp i hele Bergen kommune for å ta i bruk et kundestøttesystem (BKService) som skal gjøre kontakten med publikum enklere og mer helhetlig. Vi er også i anskaffelse av automatiseringsutstyr som skal tilrettelegge for enda flere selvbetjeningsløsninger for publikum på biblioteket, f.eks automat for utlån av laptopper.

Tjenestekatalogen

I prosjektet er det utviklet en tjenestekatalog som inneholder oversikt over og informasjon om alle bibliotekets tjenester. Definisjon vi har brukt om tjeneste er "*Ei teneste er ein fast aktivitet eller tilbod som biblioteket leverer ein innbyggjar, gruppe eller samarbeidspartnar, og som gjev verdi eller nytte for mottakaren.*" Katalogen inneholder også oversikt over interne tjenester med defininsjonen "Intern tjeneste ei oppgåve eller tjeneste som ei avdeling leverer til ei anna avdeling eller ansatt, eller til heile biblioteket, og som gjev verdi eller nytte for mottakaren." Til tjeneste er det koblet ulike roller som skal ivareta ansvar og koordinering av tjenestene. *Tenesteeigar* har det overordna ansvaret for ei teneste, og korleis denne tenesten blir levert til publikum eller intern i organisasjonen, mens *Tenestekoordinator* har ansvaret for den praktiske koordineringa av ei teneste, og korleis tenesten blir tilrettelagt for publikum eller intern i organisasjonen. Det er nødvendig at biblioteket og bibliotekets eiere vet hvilke tjenester biblioteket leverer. Katalogen er viktig for å bevisstgjøre og opplyse ansatte om tjenestene, og for å samordne profilering og markedsføring av tjenestene. Katalogen kan og brukes for å utvikle tjenestene og evaluere tjenestene, og å tenke på tvers i organisasjonen når det gjeld kompetanse og opplæring,

informasjonsflyt og ressursbruk. Tjenestebeskrivelsene er nyttig når en skal innføre og definere nye tjenester, endre på tjenester eller avslutte tjenester.

Tjenestekatalogen er utviklet i Microsoft Lists og innehloder nå 133 tjenester, eksempel på tjeneste:

Tjeneste	Beskrivelse	Nettsted	Bibliotek	Tjenesteeier	Tjenestekoordinator	Tjenesteområde	Tjenestekat...	Tjeneste...	Målgruppe	Mer informasjon
Frøbibliotek / plantehager (grø...	Vi har åpnet et lite frøbibliotek på Loddefjord bibliotek. Nå kan du låne frø på biblioteket, og dyrke dine egne planter på balkongen hjemme.	Frøbibliotek på Loddefjord	Loddefjord biblio...	Laberg, Merete Greve; PE Eide, Per		Tilgjengeliggjøring	Verksted og...	Aktualitet	Forsele	

Ansattoversikt, ressursallokering og bemanning

I prosjektet er det utviklet en oversikt over hver ansatte, med kobling til prosjekt, team og tjeneste den ansatte er involvert i. Ansattoversikten er først og fremst et verktøy mellom den ansatte og sin leder, i å planlegge oppgaver oppgaver og tid, men er og et viktig middel for å vise andre i organisasjonen hvem som jobber med hva, og et verktøy for kommunikasjonsvakten som kan bruke oversikten for å finne ut hvem som har ansvar for hvilken tjeneste når det kommer henvendelser fra publikum som kan være vanskelig gå besvare i 1. linje.

Bibliotek bruker vaktplanverktøyet Planday, for å bemanne ulike veieldningspunkt. Bemanningsplan og tidspunkt er sett opp mot tidspunkt for forespørsler, type spørsmål og varighet på spørsmålene.

Opplæringsplan for nyansatte

Prosjsktet har også vært delaktig i utvikling av en opplæringsplan for nyansatte. Arbeidet , og behovet for opplæring har ført til opprettelse av et eget team for intern opplæring og kompetanse, som er satt i drift frå april 2022.

Prosjektgruppen har også vært delaktig i utvikling av Personvernhåndboken for biblioteket – noe som har vært et arbeidskrevende og viktig arbeid, og som har forbedret møte vi behandler personopplysninger i kontakt med publikum.

Samarbeidspartnere

Prosjektet besøke og inkludere bibliotek som er gode på henvendelsesmanagement, men pandemien men begresnet til tider denne aktiviteten. Samarbeidet med Bergen kommune er styrket, deltakelse i arbeidsgrupper har vært inspirerende. Vi har overført læringsutbytte fra disse til egen virksomhet. Bergen Offentlige Bibliotek går spennende tider i møte med innføring av Bergen kommunes kanalstrategi der kundestøttesystemet (Bkservice) vil gi oss mer samlende kontroll over og bevisstgjøring av hvilke kontaktflater vi vil tilby for publikum. I dag håndteres forespørsler ulikt ut fra brukerens valgte kontaktflate. Målbildet i kanalstrategiprosjektet er: Rett vei inn – en helhetlig kommune, økt brukertilfredshet, økt bruk av selvbetjeningsløsninger. Dette er mål som samsvarer godt med vårt eget prosjekt.

Prosjektet har hatt god kontakt med prosjektet "Morgendagens veileder". Prosjektet har presentert arbeidet sitt på Bergen Off., og Bergen off. har deltatt på konferanse (23. januar 2020) i prosjektet

Prosjektdeltagere har også deltatt på "Fra betjening til begeistring – Kundeservicedagene i Bergen (27.-28.oktober 2021) arrangert av Bergen kundeserviceforum.

Prosjektet har vert på studietur til Deichman (desember 2021) og diskutert veieldning, service, og har også hatt møter kundestøttesystem.

Prosjektet har samarbedet bredt i egen kommune. For analyse og rådgiving med Seksjon for virksomhetsstyring. For generel service og førespurnadhandtering har prosjektet samarbiedet med kommunens prosjekt "Kanalstrategi" og "Forbedringsløypen" som vi nå er i ferd med å implementere.

Vi har og jobbet med vår egen byrådsavdeling sin stab om Statistikk og analyse, og for presentasjon og rådgiving, og for å få tall fra prosjektet inn i styringskortet til biblioteket.

Prosjektlederen har også vert med å utvikle plan for ansatte i kundeservice i kommunen, og var med i arbeidsgruppe for å utvikle felles servicestandard i kommunen, sammen med kundeserviceforum i Bergen kommune

Prosjektet har også sett til Oslo MET sitt prosjekt Profesjonelle brukermøter, som også jobber med Rett vei inn, kategorisering, ruting og rett kompetanse

Videre arbeid - bistand til tjenestedesign og medvirkning

En videreføring av prosjektet er et samarbeid med eksterne i form av konsulentbistand for å gå i dybden på brukerreisene, og for å se tjenestene våre «utenfra» og med de besøkendes briller på. Valgt metode er tjenestedesign.

Definisjon på tjenestedesign:
"Tjenestedesign kan forstås som en brukerorientert, tverrfaglig og helhetlig måte å utvikle tjenester på. Det handler om å organisere mennesker, prosesser og systemer på en måte som sikrer effektiv oversikt, tilgjengelighet og gode brukeropplevelser." (Stickdorn, M. og Shneider, J.)

For å få til tiltaket samarbeider vi med avdeling for støtte til virksomhetsutvikling i Bergen kommune, og dette vil være en videreføring prosjektet, i overgang til drift og videre utvikling av publikumsservice.

Gevinstrealisering

Hva har vi oppnådd

- Jevnlige telleuker holder oss våkne og endringsvillige
- Digitale telleuker gir mye statistikk som blir grunnlag for å bedre kvalitet på tilbudene
- Digitale spørreskjema kan bli mer spesialiserte ut fra hvilke områder som ønskes undersøkt
- Temaet service knytter hele virksomheten tettere sammen
- Ressursbruk kan fordeles bedre, justere vaktplaner etter travelhet
- Resultat fra telleuken blir til handling og kan gi inspirasjon til nye tjenester
- Vi blir mer bevisst våre tjenester
- Et digitalt telleskjema gir oss konkrete svar
- Positivt, interessert og medvirkende personale, de ansatte setter pris på at de får vist frem den jobben de gjør
- Tettere samarbeid med Bergen kommune. Deltakelse i Bergen kommunes arbeidsgrupper for utarbeidelse av "Felles servicestandard" og "Bk-plan for ansatte i kundeservice" ga rikt læringsutbytte. Biblioteket har nå også en rolle i kommunens Kundeserviceforum der alle servicemiljøer er samlet.

Gevinst av tiltaket kommunikasjonsvakt

- Samle og organisere betjening av utvalgte ikke-fysiske kontaktflater

- Sørge for at telefonen blir besvart
- Unngå forstyrrende ringing i et travelt servicepunkt
- Gi flest mulig svar i 1. linjen (første henvendelse)
- Gir ansatte bedre kunnskap om virksomheten – flittig bruk av nettsiden gir god læring
- BOB fremstår som ett bibliotek – en telefonlinje inn
- Telefonisystemet Wave-Interact gir mange muligheter: Ukentlig statistikk, sende sms og epost direkte, talemeldinger gir opplysninger om endringer i åpningstider med mer.

Gevinst av tiltakene som handler om hjelp til selvhjelp

- Skilting/merking er godt ivaretatt på nyetablerte bydelsbibliotek. Hovedbiblioteket er satt på vent. Alle har absolutt fått en bekreftelse på at god skilting er viktig.
- Ensartet farge på selvbetjent verktøy vil komme – lett å finne/tyde, lånere slipper å stå i kø
- Informativ beskjed om forventet svar via automatisk epost-kvittering
- Bedre skilting og selvbetjening

Gevinst av A-Å og FAQ på nettsiden

- Grundig gjennomgang og oppdatering av viktig informasjon. Utluking av feil/foreldet informasjon.
- Like svar gir lik service
- Både ansatte og sluttbrukere finner svar her
- Bedre kjent med egen virksomhet

I prosjektet er det utvikla en integrasjon mellom verktøyet som har vært brukt i registreringen av forspørsler, og styringsverktøyet Styringskortet som er brukt i Bergen kommune. Nøkkeltall for antall forespørsler, hvor de kom og hva de handlet blir overført og er synlig i styringskortet, saman med andre nøkkeltallsindikatorer for biblioteket. Å samle data en plass skal gjøre det mulig å kunnskapsbasert avgjørelser i forbindelse med tjenestedesign og utvikling av publikumstenestene.

Prosjektgruppens anbefalte tiltak videre

- **Kanalstrategi.** Det bør utarbeides en kanalstrategi for nettsiden og relevante kontaktflater (sosiale medier/tlf/servicepunkt) som definerer mål for de ulike valgte kanaler. Til målene for hver kanal utarbeides retningslinjer og rutiner. En slik kanalstrategi vil vise hvordan kontaktflatene spiller sammen, utfyller hverandre og sørger for helhetlig kommunikasjon. I valg av kontaktflater må vi sørge for at vi når ut til alle målgrupper. Det arbeides nå med en kommunikasjonsplan for biblioteket som vil ta erfaringen fra prosjektet in i planen.
- **Selvbetjent verktøy i biblioteklokalet.** Gruppen anbefaler at selvbetjent verktøy får samme, sterke farge og god plassering slik at de tydelig trer frem i lokalet og appellerer til bruk. Dette vil redusere unødvendig kø og samtidig gi lånerne mestringsfølelse når de forbedrer sin digitale kompetanse. Vil redusere forespørsler som "Har dere ....?"
- **Skilting, merking og informativ informasjon.** Dette er et must for selvhjulpne lånere. Vi foreslår at det opprettes et internt team, et serviceteam som har hovedfokus på temaet skilting/merking/informasjon. Med dette tilrettelegger vi for at det blir enklere å orientere seg i det fysiske biblioteklokalet, tjenester og samlinger. Vi anbefaler bruk av info-skjermer som er enkle å oppdatere. Brukes til opplysninger om åpningstider, etasjeoversikt, arrangement, litteraturformidling med mer. Klart, norsk språk og noe også på engelsk anbefales på hyllemerking og emneoversikt. Enkle videosnutter kan lages for "Hvordan gjøre", og plasseres ved det aktuelle selvbetjeningsverktøyet. God skilting vil redusere spørsmål som "Hvor finner jeg ...?"
- **Kommunikasjonsvakten.** Prosjektgruppen anbefaler at kommunikasjonsvakten går over i drift. Vi vinner mer enn vi taper. Tlf. blir alltid besvart, eposter i post@bergenbibliotek.no og meldinger i bibliofil likeså. Vi følger en oppsatt vaktplan i Planday. Betjening av disse kontaktflatene er nok for en person og 2 timers vakter er passelig. I mars-22 sendte prosjektgruppen ut en spørreundersøkelse til de ansatte om kommunikasjonsvakten. Svarene fra undersøke lsen støtter gruppens anbefaling om videre drift. Mye må legges bedre til rette for at dette skal fungere optimalt. I vedlegget "Kommunikasjonsvakten - fra prosjekt til drift", er endringer og forbedringer beskrevet. Gjør oppmerksom på at dette er et internt vedlegg.
- **Nettsiden - A-Å og FAQ.** Vi anbefaler at utvalgte grupper av ansatte gjennomgår disse sidene jevnlig. Nye friske øyne hver gang. En slik gjennomgang gir god læring om virksomheten og er nødvendig for tjenesteutvikling/-forbedring og aktualitet. Nettsiden skal alltid være en kanal der tjenestene våre er synlig og riktig svar er å finne. Ved å vise til den sørger vi også for ensartet service. FAQ-siden bør få en egen innholdsansvarlig blant de ansatte. Vi må alltid sørge for å bruke et klart språk.
- **Kompetanse og ressursbruk.** Med god tilrettelegging for selvbetjente løsninger vil flere besøkende klare seg selv, servicepunkt vil reduseres. Vi må likevel alltid ta hensyn til at enkelte lånere vil ha behov for å henvende seg til en ansatt for å få hjelp. Det betyr at vår anbefaling er at servicepunkt også må være godt synlige og tilgjengelige. Målet er at vi skal løse mest mulig i første henvendelse. Vi må anerkjenne viktigheten av gode brukermøter og derfor satse sterkt på profesjonalisering av 1. linjetjenesten. Hvilket betyr målrettet bruk av kompetanse og kvalitetssikring av rutiner. betjene. Opplæring/kompetanseheving et nøkkelbegrep. Vi anbefaler at det utarbeides en kompetanseplan som tar høyde for at det leveres kvalitet i tjenesteytingen på alle plan.. Færre servicepunkt betyr at flere ansatte kan tilby differensiert veiledning i grupper og en-til-en i ulike tema. Vi anbefaler mer av slik veiledning gjerne med påmelding, men også drop-in. Eksterne veiledere, som f.eks. skoleelever, ønskes velkommen. Andre fageksperter som f. eks jusstudenter kan kanskje også få en fast tid til veiledning i biblioteket. Velvalgte kanaler benyttes for markedsføring.

- **Forventet svartid på meldinger i Bibliofil.** Dersom det er mulig anbefaler vi at det legges inn en melding om forventet svartid på henvendelser som blir sendt via Bibliofil, slik som vi har for eposter som blir sendt til post@bergenbibliotek.no
- **Videre telling?** Telleuker i den form som har blitt utført i prosjektet anbefales ikke å videreføre nå. Se heller på tjenesteområdene i eget bibliotek, er det noe vi vil vite mer om, gå i dybden på? Hvor mange spør om ...., Hvor mye ressurser trengs til..... Tema og tidsrom for telling/registrering kan man da bestemme i det enkelte bibliotek. I den siste telleuken hadde Laksevåg sitt eget spesialsydde skjema, der ett tema var valgt for grundigere undersøkelse. Microsoft Forms eller lignende skjema kan benyttes og erstatte det absolutt tyngre verktøyet Surveyor.

Sammendrag på engelsk

This project's goal was to improve all the ways library users contacted the library, developing new services and improving existing ones. By developing a system for handling requests it is possible to evaluate and analyze requests from visitors, which aids the library in remaining relevant, attractive and versatile. The project has three phases:

1) Determining what kinds of requests the library gets, and analysis
2) Developing scenarios and implementing measures
3) Implementing the system for handling requests (data – analysis – scenarios – measures/change)

A digital questionnaire was developed that allowed staff to count visitor requests. Requests were counted for a seven day period, twice a year, and occured five times during the project. Analysing the results gave rise to implemented measures. Collecting requests like this offers insight into how service points should be staffed, what resources are used, improvements for services, information needs and the answer to the question: what do library patrons ask about the most? A key element in the project has been help to self-help, whilst still remembering those that need and want to ask for help. There are two user groups in the project; the users of the digital questionnaire (staff) and the users of the library service. Staff have also acted as collaborators on the project, giving their input on the digital questionnaire design and registering the requests. The measures we implement as a result of the project should benefit both user groups, bettering the library service for all.

The project has lead to new insights and other valuable takeaways, but it has also taken place in difficult years with delays due to covid-19 and remodelling of the main library. This also caused a delay in the when the project ended, with a new end in april 2022. Few opportunities for external cooperation have come about in the project time, but the collaboration with Bergen municipality has strenghtened the project with the opportunity to participate digitally in relevant workgroups.

A direct continuation of the project will be to work together with consultants to look at user journeys and visitor guidance. This will be done using service design, tools and processes to improve services weighted towards users viewpoints. So far this project has provided ample opportunities for learning for our organisation, and left a lot of data for further work and improvements on user service.

Referanser

Bergen Offentlige Bibliotek. (2017). Hvem er de og hva gjør de? : brukeratferd i norske storbybibliotek 2015. Bergen : Bergen Offentlige Bibliotek.

Metro Branding. (2019). *Markedsføringsstrategi for folkebibliotekenes veiledningstjeneste.* Tønsberg og Færder bibliotek.
https://tnb.no/wp-content/uploads/2020/11/Markedsfoingsstrategi_veiledningstjenesten_09.12_low.pdf

Opinion. (2018, januar). *Morgendagens veileder : innsikt om informasjonbehov i fremtiden.* Tønsberg og færder bibliotek.
https://tnb.no/wp-content/uploads/2020/11/Morgendagens-veileder_rapport_Opinion_2018.pdf

Tønsberg og Færder bibliotek. (2019, desember). *Morgendagens veileder : sluttrapport med forslag til tiltak.*
https://tnb.no/wp-content/uploads/2020/11/Morgendagens-veileder-sluttrapport.pdf

Vedlegg

Henvendelseslogg Wave-Interact
Tidslinje år 2019
Tidslinje år 2020
Tidslinje år 2021

Tidslinje år 2022
Kommunikasjonsvakt – fra prosjekt til drift (internt dokument)
Retningslinjer for felles servicestandard
Resultat telleuke høst 2021
Forbedringsløypen og innføring av BKService

23.05.2022
Eva Gjuvsland, Prosjektleder
Lene Olszeth
Grimmalkin Hiestand
Hege Eriksen
Ragnhild Sæther
Tor Myklebust

Biblioteksjef Leikny Haga Indergaard
23.05.22