



# AFSLUTTENDE RAPPORT

## Projekt Attraktiv Kundeservice – DEFF modningsprojekt

August 2013

### Indhold:

1. Indledning
  - a. Baggrund for projektet
  - b. Overordnede formål
  - c. Tilgang og metode
2. Afrapportering af projektmål
  - a. Tidslinje og faser
  - b. Konkrete aktiviteter
3. Opsamlede erfaringer – læring
4. Perspektiver – anbefalinger
5. Økonomi
6. Projektorganisation

Bilag 1: De deltagende bibliotekers input til evaluering af testforløb

Bilag 2-6: De deltagende bibliotekers case præsentationer fra afsluttende temadag 20. juni

---

## 1) Indledning

### a) Baggrund for projektet

På baggrund af erfaringerne fra og som opfølgning på SB projektet "Værtskab og mødet med brugeren" iværksættes Attraktiv Kundeservice som et modningsprojekt med henblik på videre konceptudvikling og kvalificering af fremtidens attraktive kundeservice.

Projektet arbejder overordnet med at sikre modernisering og positionering af uddannelses-, fag- og forskningsbibliotekerne som en central aktør i læringsmiljøerne. Projektet vil bidrage til at skabe innovation, forstået som udvikling der skaber øget værdi i praksis af både biblioteksvirksomhed og studerende under uddannelse i Danmark.

Projektet er støttet af DEFF midler under Programgruppe B: Services til studerende. Projektet har sammenhæng til programgruppens handlingsplan, herunder specielt Indsatsområde 2: Udvikling af kommunikation og markedsføring af tjenester og ressourcer samt Indsatsområde 3: Nye kompetencer, flytte kompetenceperspektivet.

### b) Projektets overordnede formål

Formålet er projektmodning af et visionært koncept for attraktiv kundeservice.



Modningsprojektet skal resultere i en afsluttende rapport til DEFF der samler den erhvervede viden og erfaringer med henblik på anbefalinger og plan for en evt. fase 2, der sigter på at udvikle et egentligt kompetenceudviklingsforløb til DEFF-bibliotekerne.

Som delresultat vil der blive idéudviklet, udformet og afprøvet nogle få udvalgte koncepter for attraktiv kundeservice. Disse koncepter pilottesttes i en kortere periode på udvalgte testbiblioteker, og der opsamles erfaringer på tværs af biblioteker og resultaterne dokumenteres i samlet rapport.

### c) Tilgang og metode

Tilgangen til projektet er faseopdelt i fire faser, hvor den første del af projektopstarten har haft fokus på at indhente relevant indsigt for på den måde at sikre viden og inspiration til idéudvikling. Herunder en række biblioteksbesøg på de deltagende biblioteker, indsamling af empiri, trends i tiden og best practice (se yderligere i statusrapport 1).

Som en del af den indledende research om service og innovation af kundeservice, blev det valgt at sætte fokus på servicedesign som metode for det videre arbejde med projektet idé og konceptudvikling.

Service design er en metode til at arbejde med at skabe bedre brugeroplevelser. Service design er en sammensætning af allerede velkendte design discipliner kombineret med antropologiske metoder, hvor brugerne involveres i stadigt stigende omfang. Som metode kan den både bruges til at forbedre den eksisterende service, men kan også resultere i nye servicetilbud. Service design handler om at udvikle serviceydelser, der er attraktive og efterspurgt af kunderne samt effektive for organisationerne.

Service design beskæftiger sig med at tilrettelægge uhåndgribelige og ofte komplekse oplevelser, der rammer kunderne gennem mange forskellige touchpoints over tid, når de benytter sig af fx et biblioteks serviceydelser. Således beskæftiger service design sig med såvel processer, adfærd, omgivelser, indretning og teknologi. Fokus i dette projekt vil primært være det vi umiddelbart kan ændre på, uden fx de store investeringer i nyt inventar eller it-udvikling.

Projektgruppen introduceres til service design-metoder og oplæres i at bruge service design gennem en række workshops. Forfatter og service designer Søren Bechmann hyres ind som ekstern konsulent på dele af forløbet. Som en del af de tre workshops skal hvert deltagende bibliotek udvælge 1-3 typiske kunderejser på eget bibliotek og arbejde med touchpoint-analyse og service design-metoderne på egen praksis. Arbejdet med service design er inspireret af Søren Bechmanns bog "Service er marketing" (udg 2012).

Efterfølgende arbejdes der videre med implementering af de konkrete metoder på hvert bibliotek i en testperiode på et par måneder, hvorefter der laves fælles opsamling, dokumentation og evaluering af forløbet.

## 2) Afrapportering af projektmål 2012-2013

### a) Projektets tidslinje og faser



### Afholdte aktiviteter i løbet af projektet

Fase 1	Konkrete aktiviteter
	Research og biblioteksbesøg
	Projektorganisationen etableres
	Projektbeskrivelse og valg af metode (link)
	Styregruppemøde 1
	Kick-off for projekt- og følgegruppe
	Studietur til Helsinki (link til artikel)
<b>Fase 2</b>	
	Workshop 1 – servicedesign – intro til metoder: kunderejse, touchpoints, serviceløftet, hvordan få brugerindsigt + opgave
	Projektet præsenteres ved DFDs vinterinternat januar 2013
	Workshop 2 – servicedesign – intro til metoder: peak-end, service evidencing, recovery + sparring på opgaver
	Workshop 3 – servicedesign fortsat – sparring på opgaver
	Styregruppemøde 2 – statusrapport 1 (link)
	Arbejds møde i projektgruppen – testforløb planlægges
<b>Fase 3</b>	
	Service design metoder testes på egen praksis på bibliotekerne
	Afsluttende temadag på Diamanten for 40 deltagere
<b>Fase 4</b>	
	Opsamling, evaluering, afslutningsrapport
	Styregruppemøde 3 – godkendelse af afslutningsrapport



### 3) Opsamlede erfaringer – læring

(Se også bilag 1: De deltagende bibliotekers input til evalueringen)

#### **Fastholder brugerperspektiv og gode metoder til at inddrage brugerviden**

Det har helt overordnet været inspirerende at arbejde med servicedesign som tilgang til at udvikle og forbedre egen service. Generelt for de deltagende i projektet har det været en øjenåbner at kikke på bibliotekernes services med brugernes briller på, komme lidt tættere på kunderne og tænke i kunderejser og touchpoints.

Service design tager udgangspunkt i brugerperspektivet og anerkender den emotionelle del af den samlede serviceoplevelse. Service design benytter sig af antropologisk inspirerede undersøgelsesmetoder som fotodagbøger, interviews, fokusgruppe, fotosafari, observation, shadowing, work-along mm. Metoder som delvis er afprøvet og benyttet i projektet, og som er konkrete og lige til at gå til for de fleste.

#### **Visualisering af kunderejsen – gør det usynlige synligt**

Service design tænker i helheder og tager højde for, at kundernes interageren med og oplevelse af bibliotekernes service ikke kun skal ses som det der sker fx ved udlånsskranken eller i dialogen med en bibliotekar, men at der også er et før, under og et efter. Og den selvforståelse der hersker på de enkelte biblioteker om egen service, er ikke nødvendigvis i overensstemmelse med den oplevede service fra brugernes perspektiv.

En vigtig erfaring fra arbejdet med servicedesign er styrken ved det at visualisere og konkretisere kunderejser og touchpoints, enten grafisk ved at tegne og eller ved brug af fotos, illustrationer mm. Visualisering af den oplevede problematik er effektiv ift. at skabe fælles forståelse, kommunikation og samarbejde på tværs af afdelinger. Det synliggør nogle detaljer der for brugerne kan have afgørende betydning for den oplevede service, men som for medarbejderne kan forekomme helt ligegyldige eller blot være blind spots.

#### **God service er også dårlig service**

En anden vigtig læring ved arbejdet med servicedesign er erkendelsen af, at det er nødvendigt at prioritere sine indsatsområder. Gode kunderejser som de opleves af kunderne er ikke nødvendigvis top performance fra start til slut og champagne ved udgangen. Det der huskes og opleves som særlig god service kan fx være et særligt sted undervejs i den samlede kunderejse der peaker, eller det kan være den gode afslutning. I service design arbejdes der bevidst med kunderejsens dramaturgi ift. at identificere "peaks" og "endings". En god kundeoplevelse kan desuden ligeså vel være foranlediget af, at noget er gået galt (fx i en eller anden selvbetjeningsproces), og det for kunden er nødvendigt at kontakte en medarbejder for at få hjælp til at komme videre. Her ligger der en unik mulighed for en "recovery"-indsats, som efterlader et stærkere positivt indtryk af god service hos kunden, end i de tilfælde hvor selvbetjeningsprocessen forløb helt uden problemer.

Prioritering af indsatsområder ift. service skal tænkes strategisk og vælges med omhu ift. processer, ressourcer og oplevet værdi for kunderne. God service skal designes så de både opleves som attraktive for kunderne såvel som for biblioteket som organisation og virksomhed.

#### **Noter fra hvert deltagende bibliotek om vigtigste learnings**

- *At det er et praktisk værktøj, som nemt kan give os et fælles begrebsapparat med henblik på analyse, idéudvikling, udvælgelse og handling.*
- *På baggrund af projektet er det overordnet vores opfattelse, at*
  - *Det er vigtigt at se vores services med brugerens briller;*
  - *Vi kan se mange muligheder i metoden i forhold til AUL Learning Commons båndet*



- *Metoden kan bruges i både små og store arbejdsgange. Opsplitningen af en serviceydelse i touchpoints er en meget nyttig og praktisk anvendelig metode, fordi den bryder ydelsen op i mindre elementer, som man skal forholde sig til*
- *Nye øjne på vores procedurer og fysiske rum ved brug af mystery shopper/fotosafari*
- *Vi har fået en klarhed over interne processer, som vi ikke har haft før – og kunderejserne fungerer som dokumentation i denne sammenhæng. De peger præcist på problemerne i bestillingsflow mm.*
- *Kunderejserne synliggør processerne for beslutningstagere og udviklingsfolk internt på biblioteket.*
- *Vigtigheden af recovery strategier - at vi har dem på plads, der hvor der oftest er brug for dem*
- *Forholdsvis nem adgang til kundernes oplevelse af vores services, hvor man også får et indblik i hvilke valg og fravalg kunden foretager.*
- *Kunderejsen er en metode som kan bruges på store såvel som små "ting". F.eks. printproblemer til nyindretning af et helt bibliotek.*
- *Alle kan udføre en kunderejse med forholdsvis kort oplæring.*
- *Større synliggørelse af services nødvendig. Vi skal arbejde med kommunikation og skiltning*
- *Vores måde at indrette os på gør det langt fra altid nemmere at være bruger*
- *Vejen fra online katalog til hylde er ikke lige let*
- *Omkring metoden: Rigtig god måde at afdække brugernes adfærd og behov.*
- *MEN – og her kommer kompetenceudviklingsaspektet ind – vi skal vænne os til metoder og tænkning i Service Design*

#### 4) Perspektiver – anbefalinger

Tilbagemeldingen fra de deltagende biblioteker er klart positiv i forhold til at se servicedesign som noget de vil arbejde videre med i større eller mindre skala. Markedsføringstilgangen har udfordret og sat gang i tankerne. Det opleves som et stærkt inspirerende værktøj til at blive klogere på hvad bibliotekerne gør, og hvad de kan gøre bedre. Og det tjener også som et udviklings- og planlægningsværktøj i den praktiske serviceudvikling.

Dog er implementering i praksis en tilbagevendende udfordring, som alle de deltagende biblioteker synes at støde ind i. Og erfaringen fra projekt Attraktiv Kundeservice er da også, at meget kloget er tænkt og skrevet, men det har reelt ikke flyttet så meget på praksis.

For at få succes med servicedesign-projekter, kræver det en prioriteret indsats på tværs af organisationen, og det forudsætter tilstrækkeligt med ledelsesopbakning og fælles ambition om god service på strategisk niveau.

##### **Ved nyindretning af biblioteker og betjeningssteder**

På AUL Sundhedsvidenskab er de i gang med at nyindrette biblioteket, og tilsvarende er AUL, Fuglesangs Allé i gang med at tænke i ny indretning i dele af biblioteket. Begge steder giver de udtryk for, at indsigten fra projektet og servicedesign metoderne vil blive brugt i et videre perspektiv her.

I AUL-regi er der etableret forskellige servicebånd. Et af dem er Learning Commons (LC). Her skal der arbejdes med indretning af betjeningssteder, samt service-elementet: Hvordan giver vi den bedste service? LC-båndet har fokus på tre elementer: 1) Rummet, 2) Mødet med Brugere og 3) Kompetencer. Her vil indsigter og metoder fra projektet oplagt kunne anvendes.

##### **Ledelsesmæssig opbakning og prioritering er vigtig**

På Diamanten, Det Kongelige Bibliotek er servicedesign allerede en prioriteret indsats, da det er en del af arbejdsbeskrivelsen for servicekoordinator Maria Christensen. Men i andre dele af organisationen, såvel



som på de øvrige biblioteker er det en udtrykt bekymring, at effekten af arbejdet med servicedesign ikke vil have tilstrækkelig effekt og videre perspektiver, hvis servicetankegangen ikke forankres i hele organisationen, fra ledelse til medarbejdere. Der skal være tilstrækkelig lederstøtte både hos nærmeste leder, men også på strategisk niveau.

### **Anbefalinger til eventuelt kompetenceudviklingsforløb i servicedesign til udrulning på DEFF-bibliotekerne.**

En del af formålet med projekt Attraktiv Kundeservice er, på baggrund af den erhvervede viden og erfaring i projektet at skitsere en plan for en evt. fase, der sigter på at udvikle et egentligt kompetenceudviklingsforløb til DEFF-bibliotekerne.

Som kompetenceudviklingsforløb er servicedesign inspirerende på flere niveauer i organisationen. Og da god service implicerer samspil mellem mange touchpoints; både servicemedarbejdere, indretning og interiør, it-systemer, web-brugergrænseflader, skiltning, markedsføring mm, er kendskab til og mindset bag servicedesign relevant for mange medarbejdere på tværs af organisationen. Men dermed ikke sagt, at alle skal uddannes til at være servicedesignere. Det vil give god mening at skelne mellem forskellige behov for kendskab til metoden i forhold til vigtigheden af forankring i organisationen og en nødvendig ledelsesmæssig prioritering.

For at sikre den rette effekt og forankring af servicedesign i den enkelte organisation, anbefales det at der arbejdes ud fra en ledelsesmæssig og strategisk fælles beslutning om, at prioritere denne tilgang på tværs af organisationen. Der kunne med fordel udarbejdes et forslag om særligt tilrettelagte moduler målrettet tre typer af medarbejdere:

1. Ledelsesmæssig og strategisk niveau
2. Særlige nøglepersoner, teamledere, udviklingskonsulenter: Deltager i udviklingsorienterede projekter på tværs af organisationen
3. Servicemedarbejdere: Udførende og giver indspark og viden til

### **Yderligere perspektiver**

Det overvejes pt at arbejde på en projektansøgning til en videreførelse af dette projekt. Grundet de positive resultater anbefaler styregruppen, at der arbejdes på at sikre grundlag for en gennemførelse af den oprindeligt planlagte fase 2 (koncept, netværk, temadage m.v.). Der er allerede igangværende sonderinger fra flere sider, og muligvis kan der med fordel etableres et projekt på tværs af folke- og forskningsbiblioteker.

## **5) Økonomi**

Regnskabet er endnu ikke afsluttet og opgøres derfor først senere. Dog forventes alt OK i forhold til budget.

## **6) Organisation**

### **Styregruppe:**

- Flemming Munch, Statsbiblioteket (formand)
- Per Lindblad, AU Library
- Niels-Henrik Gylstorff, Aalborg Universitetsbibliotek

### **Projektgruppe:**



- Anne Vest, Projektleder, Statsbiblioteket
- Jane Rasmussen, Statsbiblioteket
- Karen Harbo, AU Library, Business & Social Sciences
- Thomas Vibjerg Hansen, Aalborg Universitetsbibliotek
- Karin Englev, Roskilde Universitetsbibliotek
- Heidi Holst Madsen, Det Kongelige Bibliotek, KUB
- Erik Hoffmeister, AU Library, Sundhedsvidenskab

I forbindelse med arbejdet med kunderejser lokalt har flere biblioteker valgt at bidrage med yderligere personer:

- Maria Christensen og Stine Kjærgaard, Det Kongelige Bibliotek
- Dorthe Brauner Sejersen, AU Library, Business & Social Sciences
- Else Thrane og Bente Østergaard, AU Library, Sundhedsvidenskab
- Anne Holst van Wonterghem og Jørgen Fusgaard, Statsbiblioteket

**Følgegruppe:**

- Det Kongelige Bibliotek: Poul Erlandsen
- Aalborg Universitetsbibliotek: Maj Rosenstand
- Statsbiblioteket; Inge Slot
- Roskilde Universitetsbibliotek: Karin Englev
- AU Library, Business & Social Sciences, Bibliotek : Susanne Dalsgaard Krag
- VIA UC Bibliotekerne: Marianne Pedersen

**Bilag 1:**

<b>Deltagende bibliotek – navn?</b>
Statsbiblioteket – Kundeservice.
<b>Beskriv kort hvad dit bibliotek har arbejdet med i testperioden?</b>
Vi har igangsat tre nye kunderejser. De er blevet lavet som fotosafari, hvor tre grupper af medarbejdere i vores Servicecenter har sat sig i brugerens sted. Temaerne for de tre kunderejser er alle blevet valgt ud fra, at de indeholder bestillingsveje, som giver problemer – kunderejserne har dokumenteret, hvor præcis vores interne systemer ikke fungerer optimalt.
<b>Hvad har været de vigtigste learnings, - dels i forhold til egen praksis, dels i fht valg af servicedesign metoden?</b>
Vi har fået en klarhed over interne processer, som vi ikke har haft før – og kunderejserne fungerer som dokumentation i denne sammenhæng. De peger præcist på problemerne i bestillingsflow mm. Kunderejserne synliggør processerne for beslutningstagere og udviklingsfolk internt på biblioteket.
<b>Hvad ser du/I af perspektiver for det videre arbejde med servicedesign på dit bibliotek?</b>
Der har været stor interesse for at arbejde med kunderejser i medarbejdergruppen, og de fleste har sat sig ind i hovedprincipperne i servicedesign-metoden. Tidlig involvering af alle i medarbejdergruppen har givet medejerskab har været fremmende for arbejdet med servicedesign i gruppen. Der er basis for at udarbejde en del flere lignende kunderejser – og også andre typer har været på tale. Også i forbindelse med nye services som fx studiestart er der overvejelser om at benytte metoderne i servicedesign.
<b>Har du andre overvejelser der bør inkluderes i evalueringsrapport? (Skriv løs... ☺)</b>





For at sikre, at arbejdet med servicedesign fastholdes, overvejer vi at udpege nogle ankerpersoner, som kan koordinere og sætte nye kunderejser i gang – evt. også udpege medarbejdere, som er ansvarlige for udvalgte touchpoints.

Vi er i gang med at planlægge en temadag i efteråret, som vi har en idé om skal handle om at bryde vanen – gøre ting på nye måder og være mere opsøgende.

**Deltagende bibliotek – navn?**

Aalborg Universitetsbibliotek  
Thomas Vibjerg Hansen

**Beskriv kort hvad dit bibliotek har arbejdet med i testperioden?**

AUB og Masterakademiet på Aalborg Universitet har samarbejdet omkring, hvad vi har kaldt intro-forløb for masterstuderende, som bruger AUB som studiested. Vi har fokuseret på at udpege touch points før de kommer på AUB, under, mens de har deres første seminar på AUB og efter deres første seminar.

Nogle touch points relaterer direkte til AUB, mens andre relaterer til uddannelserne eller sekretariatet for efter- og videreuddannelse.

Vi fandt frem til, at det første som evt. skulle gennem en recovery var den skriftlige kommunikation fra uddannelserne, sekretariatet for efter- og videreuddannelse og fra AUB.

**Hvad har været de vigtigste learnings, - dels i forhold til egen praksis, dels i fht valg af servicedesign metoden?**

Mit skærpede syn for touch points og kunderejser.

Inddelingen i et før, under og et efter.

At det er et praktisk værktøj, som nemt kan give os et fælles begrebsapparat med henblik på analyse, idéudvikling, udvælgelse og handling.

**Hvad ser du/I af perspektiver for det videre arbejde med servicedesign på dit bibliotek?**



Jeg ser gode muligheder for, at servicedesign kommer til at udgøre det sprog, vi bruger i forhold til vores serviceudvikling.

**Har du andre overvejelser der bør inkluderes i evalueringsrapport?  
(Skriv løs...☺)**

Jeg ser flere faser i arbejdet med servicedesign.

Før

Dels tjener det som et led i en kompetenceudvikling for medarbejdere, der på den ene eller anden måde arbejder med service. På AUB er service tænkt bredt. Det giver os en fælles forståelse, opmærksomhed og et fælles sprog.

Under

Dels tjener det som et praktisk udviklings- og planlægningsværktøj i den praktiske serviceudvikling.

Efter

Dels tjener det som et analytisk værktøj til at blive klogere på, hvad vi gør og skal gøre bedre.

**Deltagende bibliotek – navn?**

AU Library, Fuglesangs Allé / ved Karen Harbo

**Beskriv kort hvad dit bibliotek har arbejdet med i testperioden?**

Vi har arbejdet med kunderejser – og metoder til at afdække disse.

Vi har haft fokus på de enkle, men vigtige kunderejser, som de studerende foretager fra at ønsket om et materiale opstår, til den studerende står med materialet i hånden – eksemplificeret med et stykke trykt, bogligt materiale.

Vi har desuden haft fokus på koblingen mellem den ny opførte studenterbygning på Fuglesangs Allé (et attraktivt studiemiljø) og biblioteket. Hvor let er det at foretage en kunderejse mellem de to miljøer?

Vi har introduceret emnet i vores betjeningssteder. Det skal vi arbejde videre med.

**Hvad har været de vigtigste learnings, - dels i forhold til egen praksis, dels i fht valg af servicedesign metoden?**



- > Større synlighed af services nødvendig. Vi skal arbejde med kommunikation og skiltning
- > Vores måde at indrette os på gør det langt fra altid nemmere at være bruger
- > Vejen fra online katalog til hylde er ikke lige let
- > Omkring metoden: Rigtig god måde at afdække brugernes adfærd og behov.
- > MEN – og her kommer kompetenceudviklingsaspektet ind – vi skal vænne os til metoder og tænkning i Service Design

**Hvad ser du/I af perspektiver for det videre arbejde med servicedesign på dit bibliotek?**

- > I løbet af i år skal vi i gang med at tænke ny indretning i dele af AUL, Fuglesangs Allé. Efterfølgende håber vi i løbet af et par år at kunne etablere en ny hovedindgang, som fysisk vil koble biblioteksmiljøet til det nævnte nye studentermiljø. Til dette arbejde kan vi bruge indsigter fra projektet.
- > I AUL-regi er der etableret forskellige servicebånd. Et af dem er Learning Commons (LC). Her skal vi arbejde med indretning af vore betjeningssteder, samt service elementet: Hvordan giver vi den bedste service? LC båndet har fokus på tre elementer: 1) Rummet, 2) Mødet med Brugerne og 3) Kompetencer. Her vil indsigter fra projektet kunne anvendes.
- > Deltagelse i Projekt Attraktiv Kundeservice har givet rigtig god inspiration til det videre arbejde med drift og udvikling i AUL.

**Har du andre overvejelser der bør inkluderes i evalueringsrapport?****(Skriv løs...☺)**

Projektet blev i sin tilblivelsesfase, i dialog med DEFF B, kvalificeret til at omfatte mange samarbejdspartnere. Det synes jeg, er en af de helt store kvaliteter ved projektet. At der er partnere med fra så stor en del af vores branche. Desuden har det været forfriskende at hente inspiration udenfor egne rækker. Markedsføringstilgangen har udfordret og sat gang i tankerne.

Og så synes jeg, at dette projekt har vist, at et mindre projekt med en mindre bevilling kan give stort udbytte – og måske netop fordi der var så mange samarbejdspartnere, som sikrede den brede videndeling.

Ellers vil jeg henvise til mit oplæg på afslutningsseminaret – om DEFF perspektivet.

**Deltagende bibliotek – navn?**

Roskilde Universitetsbibliotek – Karin Englev

**Beskriv kort hvad dit bibliotek har arbejdet med i testperioden?**



RUB har identificeret en ny kunderejse. Denne rejse omhandlede de printproblemer vores kunder kan opleve i forbindelse med print fra USB nøgler.

**Hvad har været de vigtigste learnings, - dels i forhold til egen praksis, dels i fht valg af servicedesign metoden?**

Forholdsvis nem adgang til kundernes oplevelse af vores services, hvor man også får et indblik i hvilke valg og fravalg kunden foretager.

Kunderejsen er en metode som kan bruges på store såvel som små "ting". F.eks. printproblemer til nyindretning af et helt bibliotek.

Alle kan udføre en kunderejse med forholdsvis kort oplæring.

**Hvad ser du/I af perspektiver for det videre arbejde med servicedesign på dit bibliotek?**

Kunderejsen er helt klart en metode, som vi vil arbejde videre med som supplement til brugerundersøgelser.

Mht. serviceskole ideen så er det en god ide, der er med til at italesætte hvor vigtig personales holdning og hjælpsomhed er.

**Har du andre overvejelser der bør inkluderes i evalueringsrapport?  
(Skriv løs...☺)**

Det har været inspirerende og det har skabt fokus på hvor vigtig kundens oplevelse af besøget er.

**Deltagende bibliotek – navn?**



AU Library Sundhedsvidenskab

**Beskriv kort hvad dit bibliotek har arbejdet med i testperioden?**

Vi har arbejdet med 2 kunderejser, i begge tilfælde skulle brugeren hente et givet materiale på betjeningsstedet. De to kunderejser er blevet gennemfotograferet med alle touchpoints fra start til slut. Alle medarbejdere har været samlet til møder, hvor vi ud fra fotodokumentationen har gennemgået de to kunderejser, og har drøftet de udfordringer, som brugeren har undervejs, og har beskrevet løsningsforslag.

Ud fra det har vi beskrevet forslag til forbedring af kunderejsen, og dette er indarbejdet i et nyindretningsprojekt af studiemiljøet, som skal gennemføres i efteråret 2013.

**Hvad har været de vigtigste learnings, - dels i forhold til egen praksis, dels i fht valg af servicedesign metoden?**

På baggrund af projektet er det overordnet vores opfattelse, at

- Det er vigtigt at se vores services med brugerens briller;
- Vi kan se mange muligheder i metoden i forhold til AUL Learning Commons båndet;
- Metoden kan bruges i både små og store arbejdsgange. Opsplitningen af en serviceydelse i touchpoints er en meget nyttig og praktisk anvendelig metode, fordi den bryder ydelsen op i mindre elementer, som man skal forholde sig til

**Hvad ser du/I af perspektiver for det videre arbejde med servicedesign på dit bibliotek?**

På AU Library Sundhedsvidenskab er vi i gang med at nyindrette biblioteket, og vi har brugt mange af de tanker, som kunderejsen satte i sving.

- Bl.a. arbejder vi på, at gøre skranken/info mere synlig (modtagelsen af brugeren i rummet er ikke optimal fordi personalet ikke er synligt nok)
- Vi overvejer vores opgaver i skrankeområdet – hvordan virker det fx på brugerne, at vi er optaget af bestillinger under hele vores vagt.
- Hvordan hjælper vi låneren til at finde bøgerne – kan vi via indretningen gøre det nemmere?

**Har du andre overvejelser der bør inkluderes i evalueringsrapport?  
(Skriv løs...☺)**



Vi kan som sagt se mange muligheder, men det er vigtigt, at servicetankegangen forankres i hele organisationen, fra ledelse til medarbejdere – ellers vil effekten ikke slå ordentligt igennem.

**Deltagende bibliotek – navn?**

Det Kongelige Bibliotek/KUB-DIA

**Beskriv kort hvad dit bibliotek har arbejdet med i testperioden?**

Kunderejser

**Hvad har været de vigtigste learnings, - dels i forhold til egen praksis, dels i fht valg af servicedesign metoden?**

Nye øjne på vores procedurer og fysiske rum ved brug af mystery shopper/fotosafari

Vigtigheden af recovery strategier - at vi har dem på plads, der hvor der oftest er brug for dem

**Hvad ser du/I af perspektiver for det videre arbejde med servicedesign på dit bibliotek?**



Det tager tid at gøre det ordentligt, og vi frygter, at vi glemmer det ift. andre påtrængende opgaver.

På Diamanten er vi heldige, at service-udvikling er en del af Servicekoordinator Maria Christensens arbejdsbeskrivelse, så hun kan holde os i ørerne. Men andre steder skal det måske være en del af strategien, for at det bliver gjort.

Der skal være lederstøtte til, at det er det, vi vil - ikke kun nærmeste leder, også højere oppe fra i organisationen.

**Har du andre overvejelser der bør inkluderes i evalueringsrapport?  
(Skriv løs...☺)**