

AARHUS UNIVERSITETS- BIBLIOTEK



BEDRE BRUGERSERVICE PÅ BIBLIOTEKET

Nye ideer til at synliggøre Aarhus Universitetsbiblioteks kvaliteter for brugerne

De ansatte på Aarhus Universitetsbibliotek har gennem arbejdet med en innovatør fået et nyt tankesæt for, hvordan de kan forvalte rollen som værter for bibliotekets brugere. Der er udviklet en lækker og interessevækkende velkomstpakke til nyansatte på universitetet. Den fortæller hvordan bibliotekets services og biblioteksmedarbejdernes kompetencer kan understøtte universitetets forskning og undervisning. Biblioteket har også introduceret en form for visuel genkendelighed af medarbejderne og indført en opsøgende indsats, der skal synliggøre medarbejderne og deres særlige kompetencer overfor brugerne. Endelig er der udviklet koncept for afholdelse af events i biblioteket for at skabe opmærksomhed på biblioteksrummet og de muligheder, der ligger der.

SUSANNEKRAG
BIBLIOTEKSLEDER
UDTALER →

“Det har været givende med en kunstgrebsinnovatør som en ‘forstyrrelse’ (ment i den bedst tænkelige forstand) der går ind og ser på vores lille organisation med et nyt blik udefra og spørger nysgerrigt til ting som vi tager for givet. Før røg en del ideer ud med badevandet, fordi vi ‘ikke havde tid’ i forhold til drift, forandrings- og fusionsprocesser. Nu har vi fået en metode til at fastholde og gennemføre ideer ved hjælp af eftertanke, refleksion og konkrete strategier og handlingsplaner.”





BEDRE BRUGERSERVICE PÅ BIBLIOTEKET

Udfordringen

Moderne informationsteknologi har gjort information til alle mands eje og flyttet researchen på biblioteket hjem til skrivebordet. Det sætter forskningsbibliotekerne under pres, og det er derfor nødvendigt at finde nye og innovative måder at markere sig på. For Aarhus Universitetsbibliotek er den service, der leveres til forskere, studerende og gæster fra gaden kernen i bibliotekets ydelser. Efter ibrugtagning af nye lokaler i december 2010 så man et behov for at gennemføre et samlet innovationsprojekt, der kunne markere de nye faciliteter på en måde, som gav biblioteket opmærksomhed og samtidig udviklede den brugerservice, biblioteket ønskede at fremstå med.

Processen – hvordan fremkom produktet?

Innovatør og billedkunster Frans van der Woude fik opgaven med at forny

universitetsbiblioteket. Det overordnede forløb fulgte Kunstgrebs innovationsmodel med mange 'frem og tilbage'-penduleringer mellem de forskellige rum i modellen – indtil de allerbedste løsninger fremkom. Processen indeholdt en indledende interviewrunde med medarbejdere på universitetsbiblioteket, et målsætningsmøde og et værdiværksted med bibliotekets projektgruppe. Innovatøren sørgede også for, at medarbejderne frisatte plejerollen og gamle vaner hos medarbejderne og gav dem hjerterum og ro, før han gik videre til ideudviklingsfasen.

Efter idefasen blev de fremkomne ideer vurderet og prioriteret, og de mest levedygtige dannede grundlag for et visualiserings- og strategiseminar. Dette affødte 19 konkrete brugbare ideer med tilhørende handlingsplaner, hvoraf to blev gennemført i innovationsforløbet.



DEN EUROPÆISKE UNION



Den Europæiske Socialfond

Vi investerer i din fremtid

ER DU BLEVET

inspireret og vil du høre mere om hvordan din virksomhed kan skabe innovation ved hjælp af en innovatør fra Kunstgreb, så...

KONTAKT

Kunstgrebs sekretariat tel. 38 33 40 00 eller skriv en mail til info@kunstgreb.dk for bestilling af et uforpligtende møde. Vi glæder os til at høre fra dig!