



# LUND UNIVERSITY

## Bemötandeprojektet Lunds universitets bibliotek 2013

Nilsson, Jessica

2014

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Nilsson, J. (2014). *Bemötandeprojektet Lunds universitets bibliotek 2013*. [Publisher information missing].

*Total number of authors:*

1

### General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117  
221 00 Lund  
+46 46-222 00 00

LUNDS UNIVERSITET

# Bemötandeprojektet

---

Lunds Universitets Bibliotek 2013

**Jessica Nilsson**

**2014-02-03**

## **Innehåll**

Inledning.....	2
Bakgrund .....	2
Syfte och mål .....	3
Begränsningar.....	3
Definitioner .....	3
Risker .....	3
Metod.....	4
Inspirationsföreläsningen.....	4
Blogg.....	5
Litteraturstudier .....	5
Veckans utmaning .....	5
Diskussionsklubb .....	5
Forumteater .....	6
Resultat.....	6
Förslag på fortsättning .....	10
Utvärdering av projektet .....	11
Slutord .....	12
Litteraturförteckning .....	14
<b>BILAGOR</b>	

## **Inledning**

Bemötande är något som alla medarbetare inom Lunds Universitets Bibliotek (LUB) arbetar med dagligen. Bemötandeprojektet vid LUB har mötts av såväl hurrarop som åsikter att "det här kan vi ju redan". Men "kan" man någonsin bemötande eller är det något som man måste arbeta med dagligen, såväl på sitt arbete som privat? Och hur kan man arbeta kontinuerligt och strategiskt med bemötande på den enskilda arbetsplatsen och i ett nätverk? Dessa och många fler frågor har diskuterats av bibliotekarierna på Lunds universitets bibliotek under hösten 2013, både på de små arbetsplatserna och inom nätverket.

## **Bakgrund**

Biblioteken vid Lunds Universitet består av ca 30 bibliotek som kan vara knutna till en fakultet, institution eller centrumbildning. De ansvarar för den dagliga servicen till studenter och forskare inom sitt ämnesområde. Universitetsbiblioteket (UB) ger service till alla användare inom universitetet och sköter de gemensamma systemen. Tillsammans bildar biblioteken ett nätverk – Lunds universitets bibliotek – LUB.

Bemötande är en kärnkompetens inom bibliotekarieprofessionen, något som bland annat framkom vid den professionsdag som genomfördes 2012 i samverkan med Malmö Högskola bibliotek och IT och SLU Alnarp. Bemötandeprojektet var en fortsättning på professionsdagen, med fokus på både professionsutveckling och verksamhetsutveckling, där en viktig aspekt var att utveckla och stärka LUB-nätverket. Projektet vände sig därför till alla medarbetare vid LUB. Bemötandeprojektet handlade både om bemötandet av användare och om kollegialt bemötande.

Ytterligare inspiration hämtades från KB- projektet "Hur gör jag – en utmanande 7-stegskur för medvetet bemötande på bibliotek" som KIB, SUB och Stockholms stadsbibliotek genomförde 2011. Syftet med deras projekt var att utforma, genomföra, utvärdera och sprida ett antal konkreta, användbara redskap för aktivt bemötandearbete i vardagen. Projektet presenterades för LUB av Saga Pohjola vid ett seminarium i november 2012.

Uppdragsgivare för projektet var Universitetsbibliotekarie Jette Guldborg Petersen och styrgruppen bestod av Karin Jönsson, Maria Ohlsson, Christel Smith och Åsa Sellgren (sammankallande). Styrgruppens roll var att ge stöd till projektgruppen under deras arbete samt att rapportera från projektgruppen till Biblioteksrådet. Projektgruppen bestod av en projektledare och representanter från de flesta fakulteter och UB:

Jessica Nilsson, projektledare (Lunds tekniska högskola)

Anna Alwerud (Samhällsvetenskapliga fakulteten, Campus Helsingborg)

Åsa Forsberg (Universitetsbiblioteket)

Annika Hellbring (Juridiska fakulteten)

Marianne Madsen-Hult (Naturvetenskapliga fakulteten)

Kristina Nilsson (Humanistiska och teologiska fakulteterna)

Gabriella Johansson (Samhällsvetenskapliga fakulteten)

Tora Kristiansen (Lunds tekniska högskola),

Ranka Steingrimsdottir (Medicinska fakulteten)

## Syfte och mål

Projektets huvudsakliga syfte var att synliggöra och öka medvetenheten om bemötande och att lyfta in det i det dagliga samtalet, både vad gäller mötet med användaren och i mötet med varandra.

Projektets mål var att:

- Inleda ett arbete med att skapa en gemensam värdegrund för bemötande som kan användas som ett verktyg och stöd för den enskilda medarbetaren i den dagliga verksamheten
- Involvera samtliga medarbetare i diskussionerna kring bemötande och sprida det samlade resultatet från projektet till alla
- Skapa en strategi inför framtiden för hur vi kontinuerligt kan arbeta vidare kring ämnet på våra arbetsplatser
- Ta ett helhetsgrepp på bemötande för att stärka det kollegiala samarbetet och öka gemenskapen inom nätverket för att skapa en ännu bättre arbetsmiljö.

## Begränsningar

Projektet bedrevs i ett halvår under hösten 2013. Den korta tiden innebar att vissa begränsningar fick göras i innehållet. Ganska snabbt insåg projektgruppen att det virtuella bemötandet är en så stor och viktig del att det var bättre att bryta ut det och göra ett eget projekt om det, då man har möjlighet att ta ett helhetsgrepp om ämnet. Projektgruppen valde därför att föreslå det virtuella bemötandet som ett fortsättningsprojekt för kommande år och i det här projektet lägga fokus på det fysiska mötet mellan bibliotekspersonal och användare och kollegor sinsemellan.

Projektet syftade inte till att utvärdera det befintliga bemötandet inom LUB. Det skulle inte heller utvärdera användarens upplevelser utan enbart utgå från upplevelser och professionsutveckling hos LUB:s personal.

## Definitioner

**Användare:** De som nyttjar eller skulle kunna nyttja bibliotekets resurser

**LUB-medarbetare:** Anställda på biblioteken vid Lunds Universitet

**Bemötande:** Hur man uppträder i ett möte med en eller flera andra. Mötet sker på en social arena där båda parterna har definierade roller. Bemötande är både ett hantverk och ett uttryck för en människas världsbild.

## Risker

En risk var att inte få med tillräckligt många deltagare för att projektet skulle kännas meningsfullt. För att undvika den risken måste projektet vara brett förankrat på alla nivåer inom organisationen och alla medarbetare måste känna att de har tid att delta. Det var därför viktigt att ledningen prioriterade projektet och gav medarbetarna tid att arbeta med det och motiverade till deltagande. Momenten i projektet måste också kännas relevanta för den dagliga verksamheten så att alla såg att de hade något att lära.

## Metod

Inspirerade av Stockholms 7-stegskur valde projektgruppen att arbeta med ett antal olika metoder för att lyfta bemötandefrågor: inspirationsföreläsning, blogg, litteraturstudier, veckans utmaning, diskussionsklubb och forumteater. Tanken var att varva mer krävande moment där man var tvungen att avsätta tid till att ses fysiskt med moment som var och en kunde utföra på sin arbetsplats i det dagliga arbetet. De olika momenten kompletterar också varandra då de innehåller både teori (diskussionsklubb, litteraturstudier) och praktik (veckans utmaning, forumteater).

Eftersom huvudsyftet med projektet var att starta upp en tankeprocess om bemötande och hur man kan arbeta med det har det varit ett stort fokus på diskussion och reflektion. Ett delsyfte var dessutom att öka samhörigheten inom biblioteks nätverket och därför krävde en del av metoderna att man avsatte tid till att faktiskt träffa varandra.

Upplägget för projektet var att starta inspirerande med en storföreläsning och sedan när tankarna väckts upp fortsätta med utmaningar, litteraturstudier och diskussionsklubbar för att successivt fördjupa förståelsen och diskussionen. Avslutningen med forumteater syftade till att avsluta på ett roligt och utmanande sätt som samtidigt lämnade var och en med idéer och tankar om hur man kan arbeta vidare med bemötandefrågor.

Utmaningarna och diskussionsklubbarna utgick från tre huvudteman:

- att uppmärksamma kollegor och användare (en översiktlig och grundläggande uppstart)
- feedback (kollegialt)
- svåra möten och konflikter.

Kontinuerligt under projektets gång har en projektblogg funnits som ett forum för diskussion och en informationskanal från projektgruppen ut till nätverket.

Efter inspirationsföreläsningen och diskussionsklubbarna skickades enkäter ut för att fånga upp de tankar och idéer som inte hann ventileras eller som kom upp efter momentet. Även de som inte hade möjlighet att delta uppmanades att besvara enkäterna. Under hela projektets gång har de reflektioner som genererats i alla olika forum använts i kommande moment, på så sätt har projektet utvecklats efter de behov som finns inom LUB.

## Inspirationsföreläsningen

Projektet inleddes med en inspirationsföreläsning för all personal. Det blev startskottet i projektet och syftade att väcka nyfikenhet och inspiration och kanske även provocera för att sätta igång tankar om bemötande, fördomar och normer.

Föreläsningen hölls av Anne-Charlotte Ek och Jette Guldborg Petersen. Anne-Charlotte Ek är högskolepedagogisk utvecklare vid Högskolan Kristianstad och har forskat i medie- och kommunikationsvetenskap och genusvetenskap. Jette är universitetsbibliotekarie på Lunds universitet och har arbetat aktivt med bemötande på bland annat Malmö högskolas bibliotek.

Anne-Charlotte Ek gav ett utifrån-perspektiv på bibliotek och ett teoretiskt förhållningssätt på fördomar och normer på bibliotek medan Jette gav ett perspektiv från praktiken.

Föreläsningen filmades och lades sedan ut på projektbloggen för de som missat tillfället.

Efter inspirationsföreläsningen skickades en enkät ut, se BILAGA 1

## **Blogg**

Projektbloggen hade som syfte att dels vara en informationskanal från projektgruppen för de moment som var aktuella och dels att verka som ett diskussionsforum under projektets gång. Alla bibliotekarier i LUB fick författarrättigheter och kunde göra inlägg eller kommentera andras. Man kunde lägga in film, litteraturtips eller allmänna funderingar.

## **Litteraturstudier**

Inför diskussionsklubbarna uppmanades man att läsa utvalda sidor i de böcker projektgruppen valt att använda i projektet. Det var också tydligt att man gärna fick läsa texterna även om man inte kunde delta i tillhörande diskussionsklubb. Eftersom det inte finns så mycket litteratur om bemötande på just bibliotek fick man utgå från litteratur med ibland ett mer kommersiellt fokus än vad som är vanligt på bibliotek och försöka applicera det på verksamheten. De böcker som främst användes var:

Sundström, K (2008). *Bemötande på bibliotek: både service management och solidaritet*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm

Weiner Thordarson, K (2011, 2. Utök uppl.). *Professionellt bemötande: möta kunder i offentlig verksamhet*. Stockholm: SKL Kommentus

Øiestad, G (2005). *Feedback*. Malmö: Liber

## **Veckans utmaning**

Veckans utmaning går ut på att alla medarbetare får en uppgift att utföra under en vecka och sedan reflektera över hur det fungerat. Projektgruppen valde att ha utmaningar som gick att applicera i det forum där man arbetar, både i informationsdisk och kollegialt, eftersom arbetssituationerna inom LUB ser väldigt olika ut och alla skulle ha möjlighet att delta utifrån sina premisser.

Utmaningen mailades ut och var och en av de tre utmaningarna genomfördes veckan innan tillhörande diskussionsklubb. Reflektioner ifrån utmaningarna fick man sedan ta med sig till efterföljande diskussionsklubb där det diskuterades hur det hade gått med utmaningen. Svårighetsgraden ökade för varje utmaning.

Det fanns tre teman på utmaningarna som kallades: "Uppmärksamma kollegor och användare", "Att ge feedback" och "Ta skit?" Se utmaningarna i BILAGA 2-4

## **Diskussionsklubb**

Diskussionsklubb går ut på att man ses i en grupp på ca 5-8 st och diskuterar frågor utifrån ett förutbestämt material. Samtalet utgår från deltagarnas erfarenheter från utmaningarna och från den litteratur som lästs till tillfället. Projektgruppen valde att inför sista momentet göra grupperna lite större för att ha möjlighet att ha två från projektgruppen i varje konstellation. I övrigt utgick de från att försöka blanda anställda från olika bibliotek i grupperna.

Diskussionsklubbarna följde temana i utmaningarna och vid varje tema hölls diskussionsklubbarna vid två tillfällen, så att alla skulle ha möjlighet att medverka. Man fick anmäla sig till diskussionsklubbarna och projektgruppen gjorde sedan i förväg gruppindelningar. Gruppindelningen

utgick från att i största möjliga mån försöka blanda personal från olika bibliotek och att man inte skulle hamna med samma personer vid flera tillfällen. Projektgruppen valde att administrera grupperna och att boka tider och stora lokaler där alla kunde ses eftersom det antogs att fler skulle delta om man inte själv behövde kalla samman sin grupp.

I varje grupp var en av medlemmarna i projektgruppen samtalsledare och utgick från ett förberett material, se BILAGA 5-7. Materialet användes som ett stöd men följdes inte nödvändigtvis till punkt och pricka. Samtalsledaren skrev också ner stödord från samtalet. Projektgruppen märkte efter några omgångar att det var svårt att samtidigt leda samtalet och föra anteckningar och valde då att skapa något färre men större grupper så att det i varje grupp kunde sitta en samtalsledare och en sekreterare från projektgruppen.

Varje diskussionsklubb pågick i ca två timmar. På grund av de tidsramar som fanns i projektet valde projektgruppen att inte spela in och transkribera samtalen utan att bara anteckna de åsikter och idéer som kom upp.

Varje diskussionsklubb följdes av en enkät, se BILAGA 8.

## **Forumteater**

Projektet avslutades i slutet av november med en interaktiv teaterföreställning och en upptakt till ett värdegrundsarbete. Fyra skådespelare från teatergruppen Teater Reagera spelade för personalen upp olika scenarior från en arbetsplats som skulle kunnat vara inom LUB. De tog sedan emot tips på hur de skulle kunna agera i olika komplexa situationer för att samspelet skulle fungera bättre med både kollegor och användare. Bibliotekarier fick också själva komma upp och agera mot en av skådespelarnas karaktärer. De varvade med olika värderingsövningar där alla fick ta ställning till olika alternativ.

Teatergruppen avslutade med en gruppaktivitet där alla fick skriva ner tre ledord för att ta med till det gemensamma arbetet med värdegrunden.

Förarbetet hade bestått av ett längre möte mellan projektledaren och en representant från Teater Reagera där de gick igenom det material som hittills kommit fram i projektet och gick igenom vilken typ av scenarior som kunde kännas realistiska och relevanta.

Teatern hölls på Kulturmejeriet i Lund, eftersom projektgruppen ansåg att det skulle vara bra att lämna universitetet och börja på en för alla neutral grund. Dessutom upplevdes det lite festligt och speciellt att få lämna sin arbetsplats och göra något nytt.

Tanken med att avsluta med det här momentet var att det skulle vara inspirerande och hålla tankar om bemötande vid liv och att man skulle ha chansen att testa nya idéer man fått under projektet.

## **Resultat**

Här redovisas resultatet av metoderna och vad som kom fram i form av åsikter och diskussioner. I BILAGA 9 finns ett urval av kommentarer som kommit in under projektet. Urvalet är gjort utifrån tydliga tendenser av tankar och åsikter som framkommit. Urvalet speglar inte nödvändigtvis vad alla inom LUB tycker. Eftersom det kommit in väldigt mycket tänkvärda åsikter och idéer från anställda i nätverket rekommenderas att man läser bilagorna.



Projektet inleddes hösten 2013 med en inspirationsföreläsning. Drygt 100 anställda deltog och 37 stycken svarade på utvärderingsenkäten som skickades ut efter. Alla de kommentarer som kom in i enkäten visade att föreläsningen inte lämnade någon oberörd. Några kände inspiration och lust och några kände viss irritation och ifrågasättande. Det som främst ifrågasattes var nivån på föreläsningen, där en del tyckte den var för låg, samt föreläsningens fokus. Som startskott för projektet fungerade föreläsningen bra då den satte igång tankar. Väldigt många tog fasta på Anne-Charlotte Eks mening att vi inte måste ha samsyn men vi måste samhandla, något som kom på tal genom hela projektet.

Under hösten pågick sedan utmaningar, diskussionsklubbar och litteraturstudier parallellt. På diskussionsklubbarna som hölls två gånger på varje tre teman deltog i genomsnitt 26 anställda per gång. De flesta av dem hade utfört utmaningarna. Av de som deltog i diskussionsklubbarna kom de flesta väl förberedda och hade läst texterna. Det är omöjligt att veta i vilken utsträckning de som inte deltog läste den föreslagna litteraturen. Efter diskussionsklubbarna svarade i genomsnitt 24 stycken på de efterföljande enkäterna.

Utmaningarna, diskussionsklubbarna och litteraturen utgick från tre teman. Idén var att temana skulle fungera som stöd men att diskussionen skulle få flöda fritt. Diskussionerna kom därför att hamna där det fanns behov för diskussion. Genomgående kan man utläsa ett antal ämnen som engagerade mest under hela projektet: *normer och fördomar, användarens förväntningar, låneregler och undantag, feedback, konflikter och svåra möten och arbetsituationen i nätverket och på den enskilda arbetsplatsen.*

### ***Normer och fördomar***

Ett bokcitat som skapade mycket diskussion kom från Weiner Thordarson: *”Dessutom är andelen personer med annorlunda etnisk och religiös tillhörighet mycket större idag. Dessa personer ställer krav utifrån andra värderingar och synsätt.”* (Weiner Thordarson, 2011, s. 11) De flesta grupper under diskussionsklubbarna reagerade starkt när samtalsledaren läste upp ovanstående citat och man ifrågasatte Thordarssons syfte. Diskussionerna handlade dels om vilka fördomar man kan möta i en informationsdisk och dels vilka fördomar man själv har och hur man ska förhålla sig till dem. Man diskuterade huruvida man ska acceptera att man har vissa fördomar och agera utifrån dem eller är det viktigt att försöka bli fördomsfri? Många ansåg att det är viktigt att ha en policy/värdegrund att förhålla sig till då man känner sig tveksam. Och att aldrig sluta reflektera över det egna beteendet.

### ***Användarens förväntningar***

Weiner Thordarson skriver att för att undvika konflikter och förvirring är det viktigt att de användare man möter från början har rätt förväntningar om vilken service de kan få (Weiner Thordarson, 2011, s. 15). Biblioteken arbetar ständigt med att marknadsföra bredden av sina kompetenser. Under diskussionsklubbarna diskuterades bland annat om man på LUB-nivå skulle kunna ha ett skrivet dokument där det tydligt presenteras vad man kan förvänta sig för service på biblioteken. Men många menade att det antagligen inte skulle göra någon skillnad eftersom få läser den typen av dokument. Någon menade att man ska se höga förväntningar som något positivt och missnöje kan vara ett tecken på att användarna förväntar sig mycket av oss. Någon väckte också frågan om vilka förväntningar som egentligen finns på användarna.

## *Låneregler och undantag*

Den fråga som har genererat i särklass mest diskussion genom projektet är frågan om hur LUB:s låneregler bör se ut och om/när man får frånga dem. Som det ser ut i nuläget säger lånereglerna att man måste ha med sitt bibliotekskort för att få låna på våra bibliotek. En del bibliotek väljer ibland att frånga reglerna och låna ut på vanlig fotolegitimation vilket kan skapa förvirring och missnöje hos låntagaren när den sen vänder sig till ett annat bibliotek och nekas låna utan lånekort.

Diskussionerna tenderade att hamna längre och längre ifrån själva bemötandet och mer och mer in på just lånereglerna. Samtalsledarna försökte i viss mån att styra in diskussionerna på bemötande men tillät även en viss grad av annan diskussion. En del i projektet var att skapa stabilare relationer inom LUB-nätverket och att diskutera ett gemensamt problem skulle kunna bidra till det. Det finns ett värde i att alla kan mötas inom nätverket och diskutera gemensamma frågor under informella former. I mer formella sammanhang där olika behov ställs mot varandra riskerar diskussionen att bli mer konfliktfylld. Det kan dessutom ha varit viktigt för det kollegiala bemötandet att ha en chans att prata om problemet då det annars lätt kan bidra till irritation mellan biblioteken. De flesta var dessutom överens om att det ibland är ok att frånga reglerna men att det är viktigt att man då berättar för användaren att det är ett undantag. Det diskuterades vidare kring i vilka fall man väljer att frånga reglerna, att det finns en risk att personliga preferenser/fördomar avgör när man tycker det känns ok.

## *Feedback*

Ett av spåren för utmaningarna och diskussionsklubbarna var feedback och det engagerade väldigt mycket. Diskussionerna handlade till exempel om att det egentligen är ganska lätt att ge feedback men att det kräver att man från början har ett arbetsklimat med en positiv grundton. För att sätta den tonen kan det vara bra att arbeta väldigt strukturerat med feedback och till en början "tvingas" ge feedback tills det kommer naturligt. En rädsla som dryftades var att feedback kan användas som ett sätt att manipulera och egentligen komma med kritik, t.ex. att man först ger feedback för att sedan lättare kunna komma med kritik. Många tyckte också att det är viktigt att arbeta mer med feedback inom LUB-nätverket.

## *Konflikter och svåra möten*

Tredje spåret för utmaningarna och diskussionsklubbarna handlade om konflikter och svåra möten. Diskussionsklubbarna kom naturligt att handla mest om mötet med användaren. Många har dock både i enkäter och under diskussionsklubbarna efterfrågat verktyg för det kollegiala bemötandet, t.ex. mötesteknik. Ansvarsfrågan kom också upp, är det bibliotekariens ansvar i sin professionella roll att se till att ett möte med en användare fungerar? Frågan om var gränsen går för vad som är en konflikt och vad som är att "ta skit" diskuterades och vem som har rätten att sätta den gränsen. Många upplevde det som positivt att få dela med sig av en jobbig situation och få andras input på vad man gjorde rätt och tips på hur man kunde gjort annorlunda. Det blev tydligt att det behövs ett mer strukturerat sätt att arbeta med stöd efter en konflikt, t.ex. att man på arbetsplatsen i efterhand pratar om det uppkomna och utarbetar en plan för att undvika att samma konflikt uppstår igen. Många har under hela projektet efterfrågat en verktygslåda med praktiska tips på hur man ska bemöta i olika situationer. I BILAGA 10 finns en lista på tips på hur olika anställda redan agerar inom LUB. Listan är tänkt som en idébank där man kan ta till sig de delar från andra bibliotek som man tycker att man själv kan applicera på ett bra sätt i sitt arbete.

## Arbetsituationen i nätverket och på den enskilda arbetsplatsen

Det kanske svåraste ämnet att diskutera men – visade det sig – där det finns mest önskemål om insatser är samarbetet och bemötandet inom LUB-nätverket och på de enskilda arbetsplatserna. Det framkom bland annat att vissa grupper inom nätverket upplever sig bli dåligt bemötta och får klä skott för de andras frustration och ilska. Det visade sig också i enkätsvaren att många upplevde att inte alla vågade prata om sina situationer på sina arbetsplatser under diskussionsklubbarna i rädsla för att det skulle kunna få negativa konsekvenser för dem. Det fanns också ett stort missnöje över att inte fler deltog i diskussionsklubbarna. Det blev väldigt tydligt att det finns ett behov att arbeta internt med bemötande och feedback.

Parallellt med dessa diskussioner fanns också diskussionerna på bloggen. Förhoppningen med bloggen var att den skulle fungera som ett forum för diskussion och även om diskussionerna inte blev många var det några inlägg som genererade kommentarer, t.ex. om namnskyltens vara eller icke vara, att ständigt besvara toalettfrågor och den silverne regeln (att bemöta någon så som *den* vill bli bemött, inte nödvändigtvis som man *själv* hade velat bli bemött), se BILAGA 11. Eftersom många önskade få veta mer om hur universitetsbibliotekarie Jette Guldborg Petersen tidigare arbetat med bemötande skrev hon ett inlägg om detta på bloggen, se BILAGA 12.

Det allra mest uppskattade momentet på projektet var forumteatern. Drygt hundra anställda deltog i den interaktiva teatern och värderingsövningarna. Teater Reagera lyckades bra med att skapa en så trygg och avslappnad atmosfär att många vågade sig upp och agera. Även teatergruppen tyckte att det var ett ovanligt stort antal anställda som vågade bjuda på sig själva. Många har efteråt uttryckt att det hade gjorts ett väldigt bra grundarbete av teatergruppen och projektgruppen eftersom de scener som spelades upp kändes väldigt träffande för hur det faktiskt kan se ut på arbetsplatserna inom LUB vilket ibland verkade drabbande och väckte mycket tankar och självreflektion. Några ansåg att teaterworkshopen skulle ha varit i början av projektet eftersom den var så inspirerande och satte igång väldigt mycket diskussioner på de olika arbetsplatserna. Ett av syftena med att lägga momentet sist var dock att lämna deltagarna med lust och inspiration inför det kommande arbetet med bemötande.

## Värdegrund

Ett av målen med projektet var att påbörja arbetet med en gemensam värdegrund. Under diskussionsklubbarna har ordet värdegrund diskuterats en hel del. Vad är en värdegrund? Vad är en policy? Hur vill vi att en värdegrund ska användas? Gemensamt för många är önskan om att värdegrunden ska vara ett levande dokument, som lätt går att omvärdera och/eller fylla på. Kanske kunde det ligga på LUB:s intranät (LUBintra). Någon menade att det är viktigt att ta fram en gemensam värdegrund och det allra viktigaste är processen som leder fram till värdegrunden. Många tyckte också att det är viktigt att ha en värdegrund/policy för bemötande som man kan känna sig trygg i. Då finns möjligheten att lägga sin personliga touch på bemötande och samtidigt känna att det är ok så länge man håller sig inom värdegrunden. Under forumteatern gav Teater Reagera alla deltagare i grupper om fyra följande uppmaning: "Skriv ner tre ledord som ni vill ska finnas med i det gemensamma arbetet med en värdegrund". Det resulterade i 20 ord, en del återkommande:

Professionell  
Tillgänglighet

Kunnig  
Kvalitet  
Lyhördhet  
Respekt  
Tålamod  
Tydlighet  
Pedagogiskt förhållningssätt  
Kompetens  
Fokuserat  
Trevligt  
Självreflektion  
Kommunikation  
Öppenhet  
Ansvar  
Servicekänsla  
Lojalitet  
Samhandlande  
"Good will"

Att många grupper valt samma eller varianter av samma ord kan man tolka som att det finns en bra grund för att kunna skapa ett gemensamt värdegrundsdokument. Det första steget härifrån är nu att definiera orden och att sedan finna en lämplig form för värdegrunden och ett lämpligt forum för att hålla den vid liv.

Ett av målen i projektet var att involvera samtliga medarbetare i diskussionerna kring bemötande och sprida det samlade resultatet från projektet till alla. Förhoppningsvis har projektet diskuterats på ett eller annat sätt på alla bibliotek bland alla anställda. Det har dock varit svårt att mäta deltagandet eftersom många av momenten kunde göras enskilt på ens arbetsplats.

## **Förslag på fortsättning**

Under hela projektet har det inkommit väldigt många förslag och idéer på hur man kan arbeta vidare med bemötande både inom LUB och på den enskilda arbetsplatsen. I BILAGA 13 finns en sammanställning på alla förslag som gäller LUB.

Projektgruppen har ett antal förslag på hur LUB-nätverket ska arbeta vidare med bemötande 2014. Följande förslag skickas vidare till LUB:s kompetensutvecklingsgrupp:

- En satsning på virtuellt bemötande (vilket redan finns med som en punkt för kompetensutveckling för 2014)
- En gång om året ha en bemötandedag, t.ex. att ha en stående punkt på LUB-dagen med olika aspekter på bemötande
- Fortsatta diskussionsklubbar med utgångspunkt i en utvald artikel eller bokkapitel
- En satsning på kollegialt bemötande inom LUB, t.ex. med utgångspunkt i feedback
- Utarbeta ett program i bemötande för alla nyanställda och studentvakter

Följande förslag skickar projektgruppen till universitetsbibliotekarie Jette Guldborg Petersen:

- Färdigställa värdegrunden utifrån de ord och tankar som kommit in under projektet. Hitta ett lämpligt forum för att hålla värdegrunden vid liv

Alla de bemötande-frågor som diskuterats lämpar sig inte att arbeta med på LUB-nivå utan kräver att fakultetsbiblioteken/enheterna själva arbetar vidare med dem. I BILAGA 14 finns en sammanställning med tips på vad man kan diskutera på sin arbetsplats och arbeta vidare med. Där kan man plocka de bitar som känns relevanta på just sin arbetsplats. De allra flesta önskemålen har handlat om att arbeta med det kollegiala bemötandet. Följande förslag lämnas till fakultetsbibliotekarier/enhetschefer att arbeta vidare med:

- utarbeta en plan för hur det fortsatta arbetet på respektive fakultet/enhet ska se ut. Som stöd till kan man ha en verktygslåda på LUBintra. Bloggen skulle också kunna fortsätta användas för att dela med sig av satsningar man gjort och att fortsätta diskutera bemötandefrågor.

## Utvärdering av projektet

Nästan 50 % av alla anställda inom LUB deltog i något av de interagerande momenten och många deltog i flera av dem.

En utvärdering i form av enkät skickades till alla medarbetare inom LUB. Även de som valt att inte delta ombads fylla i den eftersom även deras åsikter var viktiga att inhämta. Utvärderingen skrevs ut i pappersform och fick fyllas i på plats under ett avdelningsmöte/personalmöte. Se BILAGA 15. Projektgruppen fick in svar från 104 anställda.

Några valde att lämna in enkäten blank. Av de som fyllde i den svarade 80 % JA på frågan "Har du upplevt att det på din arbetsplats har funnits utrymme att delta i projektet?" samtidigt som många också skrev att de inte hunnit, vilket inte går tolka på något annat sätt än att det har handlat om prioriteringar. Anledningar till att inte ha deltagit var bland annat:

*"Viktigt och intressant, men jag hade så mycket annat att göra"*

*"Vi har diskuterat bemötandefrågor spontant, från och till/fortlöpande, på vår arbetsplats."*

*"Har väl inte känt att det berört mig."*

*"Inte intresserad."*

*"Kan sakna från min arbetsplats ett intresse från ledningshåll, dvs en signal om att vi behöver delta om vi har möjlighet."*

*"Jag tycker inte heller att jag har problem med bemötande vare sig med kunder eller kollegor – men det är säkert inte heller ett giltigt skäl att inte delta."*

*"Jag tycker att ett gott bemötande bör vara en självklarhet. Så länge det inte dyker upp några problem tror jag inte att vi behöver jobba väldigt mycket med bemötande."*

*”Om man i vuxen ålder inte har lärt sig att bemöta människor så tror jag inte att man kan lära sig det på ett sätt som är värt namnet.”*

På frågan ”Behöver vi arbeta med bemötande?” svarade 90 % JA, även en del av de som valt att inte själva delta:

*”Ja, man blir aldrig färdiglärdd, vi måste fortsätta detta bra arbete som vi påbörjat.”*

*”Alltid.”*

*”Det kan nog behövas, men olika mycket beroende vilken roll man har.”*

*”Självklart. Alla som möter användare/studenter/forskare i sitt jobb behöver tänka omkring vad ett professionellt bemötande innebär. Det är en viktig del av vårt jobb och är inte detsamma (enligt min mening) som att vara trevlig:)Reflektion tillsammans ger ett medvetande som kan stödja en professionellt.”*

De flesta som deltog i ett eller flera av momenten uttrycker att de var nöjda med upplägget och att arbetet kändes viktigt:

*”I den diskussionsklubb jag deltog i var det otroligt intressant att höra om kollegorna i nätverket och deras syn på olika saker. Ibland var vi oerhört överens och ibland skilde våra åsikter oss åt och detta ledde till intressanta diskussioner som var givande.”*

*”Väldigt positivt att engagera hela LUB, det är alltid bra att träffas och diskutera för att lära sig mer om hur andra jobbar.”*

*”Bra att frågorna lyfts upp – lätt att tappa dem i vardagen.”*

*”Det har varit lätt att ta med sig saker som har diskuterats in i den praktiska verksamheten.”*

*”Utmaningarna som kunde verka lite ’löjliga’/självklara från början visade hur viktigt det är att hela tiden påminna sig om ’bemötandetänk’. Att visa både våra användare och kollegor att jag ser dem och lyssnar på dem.”*

*”Intressant med utmaningarna, inte minst att diskutera dem med kollegor. Texten ’Professionellt bemötande’ var väldigt intressant eftersom författaren inte hade reflekterat över sina egna fördomar etc, vilket också är en aspekt av det hela. Teatergruppen var väldigt bra och proffsiga och gjorde ett bra jobb.”*

## **Slutord**

I alla yrken, men inte minst inom serviceyrken, arbetar man dagligen med bemötande. Det kan vara ett svårt och känsligt ämne att angripa. Viktigt att hela tiden ha med sig är att bli bra på bemötande handlar inte om hur man är som person, om man är social och utåtriktad eller inte, det handlar bara om att ha tillgång till en samling verktyg för hur man bör agera i mötet med andra människor. Alla, oavsett personlighet, behöver träna på det.

Projektet har präglats av ett stort engagemang hos alla deltagare och hos projektgruppen och styrgruppen. Oavsett om man har uppskattat arbetet med bemötande eller upplevt det som överflödigt har alla i någon mån berörts av LUB:s bemötande-höst 2013.

Projektets fyra mål har i stor grad uppfyllts. Första målet var att *inleda ett arbete med att skapa en gemensam värdegrund för bemötande som kan användas som ett verktyg och stöd för den enskilda medarbetaren i den dagliga verksamheten*. Arbetet med att skapa en värdegrund är inlett och intressant är att väldigt många påpekat just vikten av att ha en värdegrund som hålls levande och lätt kan uppdateras, vilket stämmer bra överens med formuleringen av målet.

Det andra målet *att involvera samtliga medarbetare i diskussionerna kring bemötande och sprida det gemensamma resultatet från projektet till alla* är delvis uppfyllt då alla på något sätt involverats i samtalen kring bemötande. Nu återstår att sprida resultatet (rapporten) till alla berörda.

*Skapa en strategi inför framtiden för hur vi kontinuerligt kan arbeta vidare kring ämnet på våra arbetsplatser* står som tredje mål. Till viss del uppfylls målet då det utifrån de diskussioner som bedrivits har skapats ett förslag på områden att arbeta vidare med. Förslagen har skickats vidare till kompetensutvecklingsgruppen, universitetsbibliotekarien och fakultetsbibliotekarier/enhetschefer.

Det fjärde målet var att *ta ett helhetsgrepp på bemötande för att stärka det kollegiala samarbetet och öka gemenskapen inom nätverket för att skapa en ännu bättre arbetsmiljö*. Under den tid projektet bedrevs träffades många anställda från olika enheter och man fick chansen att träffa nya och gamla kollegor och diskutera gemensamma frågor. Många påpekade att de upplevt det positivt att ses över gränserna och gav önskemål på en fortsättning i den andan.

Lunds universitets bibliotek har påbörjat ett stort arbete med bemötande, nu gäller det att hitta vägar att fortsätta utvecklas. I Strategisk plan för LUB 2014-2016 fasställs att LUB ska *arbeta proaktivt med medarbetarskap, ledarskap och kompetensförsörjning*. Här hör bemötandefrågorna naturligt hemma och projektgruppen kan därför med förtroende lämna över rapporten till LUB för fortsatt samarbete i frågorna.

## Litteraturförteckning

Sundström, K (2008). *Bemötande på bibliotek: både service management och solidaritet*. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm

Weiner Thordarson, K (2011, 2. Utök uppl.). *Professionellt bemötande: möta kunder i offentlig verksamhet*. Stockholm: SKL Kommentus

Øiestad, G (2005). *Feedback*. Malmö: Liber



# Utvärdering av inspirationsföreläsning 20/8-13

**1. Vad tar du med dig från dagen?**

**2. Vad skulle du vilja veta mer om?**

**3. Övriga kommentarer:**

### **Utmaning 1: Uppmärksamma kollegor och användare**

Första utmaningen handlar om att visa att man har uppmärksammat sina användare och kollegor. Den går ut på att bekräfta att man är tillgänglig och att skapa en god stämning.

Utmaningen består av två delar. Del ett är att när du bemannar biblioteksdysken hälsa på alla som kommer in i biblioteket. Det kan räcka med en nick eller ett leende. Givetvis anpassar man det efter de förutsättningar man har i sin informationsdisk, det viktiga är att alla som VILL hälsa/söker din blick ska kunna göra det.

Del två är att hälsa på alla dina kollegor första gången du möter dem för dagen.

Skriv gärna ner dina tankar och erfarenheter av utmaningen under veckan och ta med till diskussionsklubben!

## **Utmaning 2: Att ge feedback**

Andra utmaningen handlar om samspelet oss kollegor emellan. Den går ut på att se varandras förtjänster och att ge feedback.

Har du tillgång till boken Feedback av Öiestad börja gärna med att läsa kapitel 3: "Nio spelregler för bra feedback".

Själva utmaningen är sedan att uppmärksamma något bra någon på arbetsplatsen gjort och ge positiv feedback på det. Försök ge minst två feedback under veckan!

Skriv gärna ner dina tankar och erfarenheter av utmaningen under veckan och ta med till diskussionsklubben!

### **Utmaning 3: Ta skit?**

Den tredje utmaningen handlar om de där svåra mötena, när någon blir arg eller besviken, när en konflikt uppstår eller när kanske *du* känner dig illa bemött.

Utmaningen är att försöka minnas och skriva ner minst ett tillfälle du har varit med om där mötet mellan dig och en annan part varit komplicerat. Det kan vara exempel från din arbetsplats eller från när du själv varit användare/kund. Skriv ner vad som hände och vad ni sa och ta med anteckningen till diskussionsklubben.

Skulle det just den här veckan dyka upp en svår situation passa på att observera vad som händer! Hur agerar du? Vad blir resultatet? Skriv ner dina tankar.

## **Diskussionsklubb 1 Att uppmärksamma kollegor och användare**

*En presentationsrunda av deltagarna i gruppen. Ledaren drar en kort förklaring av upplägget, att hon har vissa punkter som diskussionen utgår från och att hon tar anteckningar.*

1. (25 min) Hur har utmaningen gått?

- Var det en utmaning eller självklart
  - Har ni fått positiva och/eller negativa reaktioner
  - Finns det lägen då man inte behöver hälsa? Tex på studenter i korridoren när du har bråttom på väg till möte.
  - Hur har ni gjort i öppet landskap?
- Hur tror ni det påverkar besökarens uppfattning om bemötande och stämningen mellan kollegor
- Övriga reflektioner

2. (25 min) Sundström skriver på sid 22 om det första mötet mellan bibliotekarien och besökaren. Hon listar ett antal punkter med rekommendationer inför referensarbetet som Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för referensarbete utarbetat:

”Bibliotekarien bör tänka på att:

- snabbt visa personen uppmärksamhet och inte se upptagen ut
- etablera ögonkontakt
- uppträda vänligt
- visa att man sett personer som väntar på tur men koncentrera sig på den som just nu behöver hjälp
- inte försvinna ur personens åsyn utan att förklara varför”

Hur gör ni?

- förklara allt man gör på datorn för användaren?
- om någon tränger sig i kön, säger du till?

3. (25 min) Thordarson skriver på sid 14 att förväntningar hos användaren styr hur nöjda de blir över resultatet. Hur gör man för att skapa realistiska förväntningar?
- Skiljer sig servicenivån för olika grupper och hur förmedlar vi det?
  - olika grad av "service" inom arbetsplatsen, hur påverkar det hur användaren upplever bemötandet? Behöver vi ha riktlinjer för hur vi ska samhandla även om vi inte har en samsyn.
4. (25 min) På sidan 11 skriver Thordarsson så här: "Dessutom är andelen personer med annorlunda etnisk och religiös tillhörighet mycket större idag. Dessa personer ställer krav utifrån andra värderingar och synsätt."
- Vad tänker ni när ni hör det här?
  - Vad menas med "annorlunda" etnisk tillhörighet?
  - Vi utgår alla från en viss norm, med våra egna fördomar, hur ska man göra för att inte agera utifrån dem? Redan vid första anblicken får man idé om personen man möter.

## **Diskussionsklubb 2: Att ge feedback**

*En presentationsrunda av deltagarna i gruppen. Ledaren drar en kort förklaring av upplägget, att hon har vissa punkter som diskussionen utgår från och att hon tar anteckningar. Poängterar att samtalet är viktigt i sig och att underlaget från diskussionen kommer att användas i arbetet med värdegrunden.*

### 1. Hur har utmaningen gått?

- Hur kändes det att ge feedback?
- Kan feedback mottas fel?
- Kan man ge feedback till alla, oavsett positioner?
- Vad kan man ge feedback på? Prestationer, yttre attribut, personlighet?
- Öiestad skriver på sidan 59 hur vi ofta tänker snälla saker utan att säga det högt, har du tänkt på det här vid utmaningen?
- Ska man ge negativ feedback? På vad i så fall? Hur?
- När någon tackar för hjälpen, vad svarar man?
- Hur känns det att få feedback? Vad svarar man?
- Kan man be om feedback? Hur gör man?

### 2. Gruppen tittar tillsammans på spelreglerna

- Är de användbara? Har ni använt dem?

### 3. Feedback inom nätverket och på närmsta arbetsplatsen

- Hur ger vi feedback inom nätverket?
- Finns det föreställningar/fördomar om vad de andra biblioteken gör i förhållande till vad vi själva gör?
- Tar vi tillvara på mångfald och olikheter? I nätverket, på arbetsplatsen?
- Har vi realistiska förväntningar på varandra? Får man lov att göra fel? Månadens misstag?
- Ser vi bara varandras fel eller också varandras förtjänster? Kritiska vänner? Är det ett bra sätt att jobba på? Är det något vi borde utveckla?
- Hur är möteskulturen på arbetsplatsen? Inom nätverket? Hur skapar man en god möteskultur?

### **Diskussionsunderlag 3, Tema: Ta skit?**

*En presentationsrunda av deltagarna i gruppen. Ledaren drar en kort förklaring av upplägget, att hon har vissa punkter som diskussionen utgår från och att hon tar anteckningar. Poängterar att samtalet är viktigt i sig och att underlaget från diskussionen kommer att användas i arbetet med värdegrunden.*

#### Har ni gjort utmaningen?

Går igenom de scenarion vi fått med oss:

Vad gick fel?

Vad funkade?

Hur skulle man kunnat lösa det bättre?

#### När är det ok att säga stopp till någon som man upplever beter sig illa?

Hur gör man?

Bör man gå in i andras situationer när man tycker att någon går för långt?

#### Har ni läst kapitlena i boken?

Fanns det något bra/användbart?

Fanns det något du reagera emot?

#### På sidan 53 i Professionellt bemötande finns en lista med exempel på fraser man bör undvika (Bilaga)

Vad tycker ni om dem?

T.ex., användandet av ordet "tyvärr" som Anne-Charlotte Ek tyckte man bör undvika.

#### På sidan 65 i Professionellt bemötande finns en "checklista för möte med upprörd kund" (Bilaga)

Är den användbar?

Skulle vi inom LUB kunna ha en sådan gemensam lista?

#### På sidan 79 i Professionellt bemötande finns ett avsnitt om att ge kunden valmöjligheter.

Brukar ni göra så?

Hur skulle vi kunna använda oss av det?



På sidan 80 i Professionellt bemötande står om att få användaren att "nyansera sina anklagelser"

Vad menas med det?

Hur skulle vi kunna använda oss av det?

Brukar ni göra det?

Hur bemöter man någon som har väldigt bråttom?

Kan kännas som att man själv blir bemött illa att inte få chansen att prata färdigt.

Att göra undantag från regler

Är det lättare att göra undantag för någon som är vänlig än någon som otrevlig fast de har exakt samma problem?

Är det rätt?

Vem/vad avgör när man får frångå reglerna?

Hur avslutar man när det står ord mot ord?

T.ex. om någon påstår att den återlämnat en bok som vi inte avregistrerat.

Hur gör man om någon blir ledsen?

Hur gör man om någon blir arg?

# Diskussionsklubb

**1. Du som var på diskussionsklubben: Vad fick du med dig från träffen?**

**2. Har du fått några fler tankar efteråt eller var det något du inte hann ventilera vid tillfället?**

**3. Du som missade diskussionsklubben: Har du några tankar eller idéer utifrån utmaningen eller litteraturen som du vill föra fram?**

## BILAGA 9 Exempel på kommentarer som kommit in under projektet

Citaten från diskussionsklubbarna är inte exakta utan syftar att visa på tendenser, tankar och åsikter. Här redovisas ett urval av åsikter som inte nödvändigtvis speglar vad alla inom LUB tycker. Inga specifika bibliotek eller fakulteter nämns för att behålla anonymiteten.

De citat som är kursiverade är däremot exakta citat tagna från de enkäter som skickades ut till alla inom LUB efter inspirationsföreläsningen och efter varje diskussionsklubb.

### Inspirationsföreläsningen:

*”Det ska bli kul att tillsammans jobba med frågor som rör bemötande. Entusiasmerande inledning till projektet.”*

*”Skulle vilja ha mer vassa provokationer och samtidigt lite mer vetenskaplig uppbackning, tex en forskare från genusvetenskap som håller på med dessa frågor.”*

*”Tråkigt med en föreläsare som helt saknar erfarenhet av biblioteksverksamhet! Det blir lite pinsamt när man just ska diskutera verksamheten. Föreläsaren hade förutfattade meningar om bibliotek, vilket blir lite konstigt när man just ska diskutera fördomar...”*

*”Det är bra att prata om normer och saker man tar för givet, vi gjorde det i fikarummet flera gånger efteråt.”*

*”Det faktum att hur vi bemöter andra människor till största delen styrs av våra egna normer. Inget nytt men bra att det var så stort fokus på detta. Bidrar till en gemensam utgångspunkt för oss som deltar i projektet.”*

*”Hur man kan underlätta bemötandet av ’besvärliga’ låntagare, tex krävande personer som förväntar sig en annan servicenivå än den vi kan erbjuda, personer som ’stjäl tid genom att prata på och ständigt återkomma med ärenden som de egentligen kan hantera själva, eller personer som verkar ha någon sorts psykiska problem och därmed uppfattar signaler, bemötande på ett annat sätt som gör det svårt att kommunicera.”*

### Litteraturen:

*”Thordarssons text tycker jag var mycket tveksam, både språkligt och innehållsmässigt. Vilka konstiga exempel hon har med! Vill hon provocera eller?”*

*”Vissa tips kan uppfattas som förlöjligande eller nedsättande (att sänka rösten eller tala långsammare) men de flesta punkter känns naturliga (låt kunden tala till punkt, fokusera på sakfrågan, sammanfatta frågan)”*

*”Vi hann prata ganska mycket anser jag, det var intressant att flera hade reagerat på boken ”Professionellt bemötande” och tyckte att den var märklig och till och med dålig på flera sätt, bland*

*annat formuleringen om 'annorlunda etniska grupper'. Hade varit intressant att höra från de andra grupperna om de hade liknande uppfattningar."*

#### Veckans utmaning:

1: "Utmaningen uppfattades som löjlig till en början men den har ändå resulterat i att man på min arbetsplats pratat om utmaningen och om hur man är mot varandra."

*"Användarna har nog inte märkt någon skillnad, vi gör redan detta"*

*"I information och lånediskar ute i biblioteket är det inte alltid självklart att hälsa. Vissa användare tittar automatiskt bort och dem kan man inte tvinga att hälsa. Kanske kan det vara så att man vill vara anonym på ett bibliotek och därför upplever det som påträngande när personalen envisas med att hälsa. Slutsatsen är att det handlar om att vara lyhörd för olika låntagares behov. De som vill hälsa hälsar man på."*

*"Det framgår nästan alltid väldigt tydligt av kroppsspråket när någon inte vill bli hälsad på."*

*"När det gäller chatten är det alltid självklart och naturligt att starta ett samtal med hej. Ibland frågar användaren om man är en riktig person eller inte."*

2: "Feedback på befallning kan kännas krystat, men kan nog förbättra klimatet ändå, eftersom alla är med på det, och man tränar."

*"Utmaningen satte fingret på hur generösa vi egentligen är mot varandra. Vi tänker positiva saker men kan glömma att uttala dem."*

*"Jag fick själv feedback. Även om jag förstod att det var en del i projektet kändes det väldigt bra."*

#### Diskussionsklubbar:

*"Jag fick både aha-upplevelser, tex information om hur olika LUB-bibliotek gör som jag inte kände till, och idéer på hur man kan lösa olika situationer."*

*"Det var roligt att diskutera utmaningen och bemötandefrågorna. Väldigt bra att känna att man för en gångs skull har tid att prata lite 'djupare' med kollegor från andra delar av nätverket. Annars ses vi oftast på möten i olika grupper då kort fokus måste ligga på specifika ärenden som ska klaras av. I vår grupp kom vi väldigt mycket in på bemötande mellan kollegor så vi ser fram emot nästa utmaning och diskussionsklubb."*

*"Det är bra att avsätta tid att sitta ner och prata och att reflektera tillsammans under lite ordnade former."*

*"Att det var mycket inspirerande och trevligt att diskutera i en grupp där konsensus inte var huvudmålet med varje inlägg! Mycket av hur givande diskussionerna blivit har ju hängt på vilken grupp man hamnar i."*

*"Även om man ofta teoretiskt vet hur man ska agera i svåra situationer var det bra att få höra att andra också upplever sådana situationer och får perspektiv på hur de hanteras."*

*"Man skulle kunna korta ner diskussionstiden lite för att effektivisera."*

*"Ett ganska stort mått av samstämmighet. Bra form. Tror slutsatserna hade blivit samma om vi kortat från 2 till 1,5 timme."*

*"Vi hade nog kunnat diskutera länge till."*

*"Jag har varit med på samtliga träffar. Vid den sista träffen så kändes det som att allt redan var sagt. Även om de tre olika träffarna hade olika teman så behandlar de ju samma problematik, vilket gör att man redan ventilerat de svårigheter som finns."*

*"...Bra att inte ha redovisning från grupperna efter."*

*"...Skönt att slippa redovisa i form av blädderblock eller konstverk..."*

*"Lite svårt att ventilera i en grupp med så många personer. Lite svårt också med många med bestämda åsikter om hur saker är/bör vara."*

*"Bra att tvingas att reflektera över frågeställningen. Väldigt bra diskussion och inspirerande att träffa kollegor från andra fakulteter. Bra storlek på gruppen."*

*"Gav mer än jag trodde. Viktiga frågor med kollegialt bemötande och arbetsplatskultur, och intressant att diskutera dem inom nätverket på LUB-nivå."*

*"Det utmynnade i en bättre diskussion än vad jag trott. Visade sig att vad jag kanske hade avfärdat som icke-frågor faktiskt ledde till meningsskiljaktigheter."*

*"Jag har fått ett surt svar tillbaka när jag hälsade på en student på engelska, fast det visade sig att studenten var svensk. 'Tog du det på mitt utseende eller?' Hälsar hädaneftre alltid först på svenska."*

*"Jag kan tänka att jag ska vara extra vänlig om jag hjälper studenter med invandrarbakgrund, och kan sen bli positivt överraskad över att de är så kompetenta och självgående, och förvånas sen över min egen reaktion."*

*"Hur ska vi reagera när användarna har fördomar gentemot oss på grund av sin religion? I vissa samhällen har man och kvinna inte samma rätt. Det har hänt vissa av oss kvinnliga medarbetare att låntagare frågat efter en manlig bibliotekarie."*

Den kanske allra svåraste diskussionen har handlat om vilka typer av fördomar vi själva egentligen har och om de i så fall ok att ha:

*"Det är ok att ha fördomar så länge man är medveten om dem."*

*"I Sundströms 'Bemötande på bibliotek' s 13 sägs det en grej som jag tycker var bra 'bemötande är en form av beteende som har sin grund i en viss attityd'. Det fick mig att fundera på att om man har en negativ inställning till någon typ av människor, grupp av människor o.s.v. så kan det vara svårt att ha ett bra bemötande. Det räcker inte att bara prata om bemötande som ett beteende utan man måste också ta upp djupare frågor om etik, likabehandling, jämställdhet m.m. för att komma till botten med varför vi ibland har ett visst bemötande. En grundläggande negativ attityd kan vara svår att dölja i mötet med kunden, även om man har gått kurs i bemötande."*

”Det är viktigt att reflektera över det egna beteendet”

”Det är viktigt att det finns olikheter. Större grupper klarar fler olikheter än mindre grupper, där finns plats för mer flexibilitet.”

”I chatten kan man vara helt anonym. Ingen ser om man har burka eller annat som eventuellt kan påverka någon. Fast det ska såklart inte påverka vårt bemötande.”

”Man ger olika bemötande utifrån hur man själv blir bemött. Det kan vara ok att vara vänligare mot vänliga låntagare, vi är ju bara människor. Däremot måste vi vara korrekta och professionella mot alla. Man måste också jobba med självkänedom och komma fram till vilka ömma punkter man själv har så att man klarar av att vara professionell oavsett känslor.”

”Svårt att ge specifik feedback. Det är lättare med allmänna kommentarer – vad duktig du är.”

”Ett sätt att ge feedback kan vara att visa intresse för någon annans arbete.”

”Det är utlämnande att be om feedback men förbättrar ofta resultatet”

En annan diskussion var svårigheten att ge feedback till sin chef:

”Svårare ge feedback till sin chef, kan kännas inställsamt.”

”Det är mycket svårt att ge feedback till en överordnad som trots allt bestämmer över din arbetstillvaro. Därför är det bra att ha organiserade tillfällen för detta, tex att en chef ber om feedback vid utvecklingssamtal.”

”Vänjer man sig att ge positiv feedback blir det lättare att sen lyfta svåra saker.”

”Kan feedback mottas fel? Man kan ta feedback som en pik eller uppleva det som manipulation, att någon försöker styra över en.”

”Hur kan man ge feedback mellan biblioteken? Ett sätt är att be om råd där något bibliotek har gjort en bra lösning. En förutsättning är att vi känner varandras bibliotek.”

”Ja, det kan väl vara kul och stärkande för den organisationen!”

”Frågan om hur man gör med konflikter inom en arbetsgrupp, mellan kollegor, är svår. Det är svårt att diskutera också. Det är en ledningsfråga, men dessutom har varje medarbetare ett ansvar att inte tala bakom ryggen på de andra.”

”Personal har större ansvar än kund att mötet blir bra.”

”Vi har makt. Viktig insikt. Man bör reflektera över sin egen maktutövning.”

*” Efter att ha pratat med en kollega efteråt om var en ska dra gränsen för vad en ska tolerera när det gäller att "ta skit" så insåg jag att det hade varit intressant att prata om hur de deltagande ser på detta [...]. Enligt min kollega verkar det vara ganska olika vad olika personer anser att en förväntas "ta" i tjänsten. I "Professionellt bemötande" skriver också Weiner Thordarson att "det är den anställde som har ansvaret för att samtalet blir professionellt" (s. 65) vilket jag tror att i princip alla håller med om men frågan är då också vad som förväntas ingå i "professionellt" vilket jag gärna hade pratat mer om.”*

”Måste man vara hårdhudad och låta saker rinna av sig? Men om man inte är det då?”

”Universitetets hierarkier kan ställa till problem ibland. Hur hanterar man att man uppfattar att folk är nedlåtande?”

”Man kan sätta stopp i ett samtal om man upplever hotfullhet eller om diskussionen inte längre handlar om en relevant sakfråga.”

”Om någon är arg kan det hjälpa att visa empati, vänlighet, t.ex. säga du har rätt”.

”Vad tillåter man i ett offentligt rum? Även med tanke på att andra hör vad man säger. Kan man förflytta en konflikt/känsligt samtal till bakom disk istället?”

”Man måste vara lite mer sparsmakad med att vräka ur sig vad som är dåligt, kanske beror ens uppfattning om att man vet för lite. Det är viktigt att jobba med självinsikten.”

”Det finns ett tillåtande klimat på min arbetsplats, men kanske inte inom LUB. Man måste känna varandra och lita på varandra först.”

”Om vi kan ha klimatet att det är OK att göra misstag så lär man sig av dem.”

”De som jobbar på fakultetsenheterna är inte lika ’drabbade’ av gammal och grundad organisationskultur. Det finns en viss oro på fakultetsbiblioteken att de blir åsidosatta i nätverket när organisationsdiskussionen bara rör UBT och UBH, dvs att fokus ligger på att förena dem och nätverksbiblioteken glöms lite i sammanhanget.”

*”Att det var överraskande lågt i tak – många hade upplevelser kring feedback och relationer till kollegor som de inte ville diskutera av rädsla för att ’hänga ut’ både sina kollegor och sin arbetsplats. Minst två hade uttalat velat säga saker som de uppfattade som problem, men avstod med motiveringen att de då skulle få problem senare för det av sina kollegor. Så den här gången blev det inte lika upplevelsebaserat och inte heller någon diskussion som man ’kunde känna igen sig i’ med erfarenheter från andra ställen. Utan alla spelade säkert och satt still i båten och sade att allt var så bra, så bra.”*

”Svårt att prata om vissa saker i storgrupp eftersom nätverket är litet ibland.”

”Det var ett fortsatt fokus på att diskutera besvärliga låntagare och ett fortsatt nogsamt undvikande av att beröra ämnet besvärliga kollegor...”

”Jag missade inte diskussionen, men jag tror att många av dem som gjorde det faktiskt skulle haft mycket glädje av att delta.”

”Nej, inte utöver att det finns nog flera som skulle behöva påminnas om vikten av positiv feedback, men som inte är med i projektet för de inte anser behöva det... Och att det borde ha funnits fler chefer med i just denna diskussionsrunda.”

## BILAGA 10 Exempel på hur man kan agera i olika situationer

- När man får en lång fråga samtidigt som det är kö kan man antingen be låntagaren återkomma eller föreslå att man delar upp frågan: "Om du börjar med detta, så kan jag fortsätta att hjälpa dig med det andra senare"
- Om någon vill gå före i kön eftersom hen bara har en snabb fråga kan man fråga den som står före i kön om det är ok
- Ett sätt att ta reda på användarens förväntningar är att fråga. Framför allt när det gäller större sökningar, exjobb eller projekt.
- Försök att inte haka på användarens kommunikationsstil om den verkar frustrerad och arg utan hålla sig lugn och saklig
- Man kan försöka bena ut problemen som en arg låntagare har, oftast är det i slutändan inte så stort som man kunde tro
- Försök alltid att motivera regler, inte bara "så är det", då är det lättare att köpa för användaren
- Det är bra att försäkra sig om att användaren fått svar på sin fråga. Ställ frågan om det är osäkert!
- Om du skriver ett mail i affekt, vänta med att skicka iväg det och läs igenom det senare igen innan du skickar.
- Om man upplever att man inte får så mycket feedback kan man börja med att försöka ge sig själv feedback
- När man ska ge kritik, betona det subjektiva, börja med "Jag uppfattade..." eller "Jag tycker..."
- Om ett möte spårar ur, ta paus i fem minuter för att bryta stämningen och försök sedan på nytt
- Lämna över till en kollega om ett samtal blir besvärligt, situationen bryts och kanske har hen ett annat sätt att hantera den
- När man arbetar i informationsdisk kan det vara bra att lämna över en anteckning om vad som tidigare hänt i ett specifikt fall till den som tar över
- Hjälプ användaren att precisera problemet
- Ge användaren olika alternativ att välja mellan för att ge en känsla av en viss makt att påverka utgången



# Namnskyltar

Postat September 18, 2013 av [namn](#)

Anne-Charlotte pratade vid inspirationsföreläsningen kort om namnskyltar. Hon menade att namnskyltar med titlar kan verka som en slags statusmarkör, ”vi och dom”. Att man skiljer på riktiga bibliotekarier och biblioteksassistenter fast det egentligen borde räcka med att presentera ett namn. Vad tycker ni? Så här ser min skylt ut.



Jag tycker alltid att det är trevligt när jag går till ett annat bibliotek att få ett namn på den jag pratar med. Det känns inbjudande när den man möter presenterar sig. Samtidigt blir det lite ensidigt att bara ena parten presenterar sig. Jag kan också tycka att det finns ett syfte med titeln, nämligen att den man möter vet vad den kan förvänta sig för hjälp.

Hur ser det ut på era bibliotek? Använder ni namnskyltar? Borde vi ha ett gemensamt grepp kring detta inom LUB?

Det här inlägget postades i [Uncategorized](#). Bokmärk [permalänken](#).

---

## KOMMENTARER

1. [Oktober 4, 2013 | 1:19 em](#) | [namn](#)

Jag tycker att det är bra med namnskyltar och ännu bättre med en tröja eller skjorta där det syns tydligt att man tillhör personalen. Ingen besökare ska behöva ställa frågan ”Jobbar du här?” Vi har tyvärr inga skyltar där jag jobbar nu (Utvecklingspotential). Jag minns hur stolt jag var på mitt första jobb när jag fick min namnskylt med titeln ”Bibliotekarie”. Jag har aldrig förstått

inställningen att det skulle vara obekvämt med namnskylt och titel. Allt som tydliggör och underlättar för våra användare är bra.

---

2. [September 27, 2013 | 10:32 fm](#) | *namn*

För mig känns namnskyltar som en viktig bemötandefråga. Jag har arbetat inom olika service- och informationsbranscher hela mitt liv och nästan alltid burit namnskylt. Detta för kundens skull. Kunden/låntagaren/användaren ska kunna se vad jag heter (åtminstone förnamnet) dels för att känna sig mer välkommen, men också för att kunna förmedla ris och ros vid behov.

Dessutom är det också tydligt att jag arbetar där så att det går att ställa frågor.

Själv uppskattar jag när andra arbetsplatser har namnskyltar.

---

3. [September 27, 2013 | 10:28 fm](#) | *namn*

Jag tycker namnskyltar känns trevligt och tror också det skulle kunna vara till hjälp i biblioteket. Det jag funderar på är när har man den på sig, ska man ha det hela dagen? Eller bara när man är i biblioteket? Är det olika för olika personer som vi hjälper, tex studenter i biblioteket – forskare i korridoren?

---

4. [September 23, 2013 | 1:49 em](#) | *namn*

Om det är bra med namnet men besvärligt med titeln kan vi ju nöja oss med att namnet finns på en skylt. Kanske finns det oklarheter med våra titlar, vilket får oss att vara tveksamma. Men då ska vi kanske jobba mer med de olika befattningarnas innehåll?

---

5. [September 23, 2013 | 12:21 em](#) | *namn*

På sjukhus använder man namnskyltar och där är hierarkier mycket viktiga. Patienterna vet att de kan förvänta sig något annat av en läkare än en sjuksköterska. Men vad de kan förvänta sig från en sjuksköterska resp. en undersökterska är mer otydligt. I sådana situationer handlar det mycket om att handling och kommunikation hjälper till att visa vad en person kan förvänta sig.

---

6. [September 23, 2013 | 10:22 fm](#) | *namn*

Jag tycker namnskyltar vore trevligt, när vi möter våra besökare i disken. Det ger ett personligt intryck, och besökaren ser lättare vem som är personal, samt att denne kan hänvisa till ett namn om man tidigare fått hjälp. Sen vore det bra för mig också, eftersom jag är så långsam på att lära mig namn på nya kollegor... 😊

---

7. [September 20, 2013 | 2:40 em](#) | *namn*

---

Jag är för namnskyltar även om jag är väldigt bra på att glömma att ha på mig min egen. På en arbetsplats där många människor rör sig är skylten ett enkelt sätt att visa att man är personal av nåt slag. Det kan vara till nytta även för kollegor! Fram för namnskyltar på vaktmästare, städpersonal, receptionister, lärare....!

---

8. [September 20, 2013 | 11:47 fm](#) | *namn*

---

Det finns nog en poäng med namnskyltar även om jag ryggar lite. Får fundera på varför jag gör det. Kanske känns det lite formellt eller som att man står i en reception. Men för en besökare kan det vara bra att få ett man på den man talar med så kanske personen slipper använda beskrivningar som "hon med korta håret och glasögon" hjälpte mig att ...

Jag är tveksam till om titeln tillför så mycket eftersom jag inte tror att en besökare vet så mycket om vad man man förvänta sig av en bibliotekarier, assistent, vakt etc. Bl.a. eftersom det måste vara olika på olika bibliotek vad resp. grupp gör och inte gör. Eller skilja sig åt mellan dygnets timmar.

---

9. [September 20, 2013 | 11:16 fm](#) | *namn*

---

Hur är det på andra ställen, t.ex. sjukhus?

---

## Den "silverne regeln"

Postat Oktober 10, 2013 av namn

Som kontaktbibliotekarie gentemot omvårdnadsutbildningarna har jag haft möjlighet att gå på någon enstaka introducerande föreläsning på dessa utbildningar. Där hörde jag att man talar om den "silverne regeln", som innebär att andra människor kan vara helt annorlunda än man själv och därmed vilja bli bemötta på ett helt annat sätt. Vad skulle denna "silverne regel" kunna innebära för oss i vårt arbete?

Det här inlägget postades i [Uncategorized](#). Bokmärk [permalänken](#).

---

KOMMENTARER

Bara medvetenheten om att inte alla kommer ifrån samma bakgrund – socialt, etniskt, utbildningsmässigt, etc – som en själv kan hjälpa en att gå in i ett möte med lite öppnare ögon. Vi som jobbar på universitetsbibliotek har ofta, tror jag, omedvetet en “student-norm” något i den här stilen:

- har en bakgrund i hyfsat välutbildad medelklass
- är medveten om sina informationsbehov
- kommer med välformulerade frågor till informationsdisken
- förstår vår pedagogik i informationsdisken, dvs. “hjälp-till-självhjälp”, trots att deras erfarenhet ifrån folkbibliotek kanske är en helt annan
- teknikvan
- i 20-30-års åldern

.....

Kan det vara bra att ha i åtanke att inte alla studenter faller helt eller ens delvis inom ramen och att det är det som kan vara att möta någon såsom den vill bli bemött?

---

Detta innebär alltså att den Gyllene regeln är att bemöta någon så som man själv vill bli bemött och den Silverne är att bemöta användaren som den vill bli bemött? Svårigheten för oss måste vara att snabbt plocka upp hur användaren vill bli bemött. Jag tänker att ett exempel skulle kunna vara att uppmärksamma om studenten man möter vill att man grundligt ska visa hur man söker artiklar eller om hen hellre bara vill ha en länk och testa själv först. Att se olikheter i användarna istället för att utgå från hur vi tycker att man borde vilja bli bemött.

---

## Toalettfrågor!

Postat Oktober 8, 2013 av *namn*

Här är en intressant ledare ur en amerikansk bibliotekstidskrift som handlar om hur viktigt det första intrycket är för besökares uppfattning om biblioteket. Förstagångsbesökare är potentiella studenter, forskare och uppdragsgivare. I artikeln hävdas att personer som är i en ny miljö ofta föredrar att ställa enkla frågor först för att se om det känns okej innan de kan gå vidare med svårare frågor. Enkla frågor kan upplevas som tröttsamma, men kan vara ett första steg att skapa förtroende. Artikeln avslutas med en uppmaning att antingen byta jobb eller byta till inre tjänst om man inte längre klarar av enkla frågor. Håller ni med artikelförfattaren?

[Pellack, Lorraine J. “First Impressions and Rethinking Restroom Questions.” \*Reference & User Services Quarterly\* no. 1 \(2009\)](#)

## KOMMENTARER

1. [Oktober 4, 2013 | 1:35 em](#) | *namn*

---

I mitt pyttelilla bibliotek händer det ganska ofta att förstagångsbesökare frågar "Är det det här som är biblioteket?" när de precis klivit förbi en massa skyltar det står Library på och rummet de står i har en klassisk biblioteksdisk och bokhyllor med böcker. Jag har funderat en del över varför, men har också landat i slutsatsen att det inte är detta som är den egentliga frågan, utan bara ett trevande försök att få kontakt. Jag brukar bara försöka le vänligt, svara ja och fråga om jag kan hjälpa till med något. Och göra mitt bästa för att maskera att det kanske egentligen är en lite lustig fråga 😊.

En annan tanke jag kom på precis nu: är den egentliga frågan kanske: är det du som jobbar här/är bibliotekarien? Jag har tyvärr ingen namnskyt.

---

2. [September 18, 2013 | 8:14 fm](#) | *namn*

---

Intressant! Bra att fundera på att man inte kan sortera ut de frågor man önskar att bemöta utan att man får olika frågor av olika orsaker, och att alla frågor kan tjäna något syfte. En kollega i Kanada sa "varje fråga är ett tillfälle för pedagogisk utövning" och berättade att han gärna följde med studenter som frågat om en titel, ut i biblioteket för att visa var boken stod på hyllan, för att få ett tillfälle att prata med dem.

---

3. [September 17, 2013 | 4:03 em](#) | *namn*

---

En liten extra utmaning – att observera hur man besvarar de enkla hänvisningsfrågorna? Inbjudande eller korthugget? Och försöka göra det bättre. Jag blir sugen på att testa! Kanske måste man inte sluta med yttre tjänst även om dessa frågor känns tröttsamma, först kan man iallfall se om det hjälper att vända på perspektivet, tänka lite längre.

---

## Mit arbete med bemötande

Postat Oktober 8, 2013 av jetteguldborgpetersen

Flere har efterlyst at jeg skriver lidt om mit arbejde med bemötande, inden jeg kom til Lund.

Da jeg startede som kundtjänstchef i Malmö i 2002 vidste vi, at vi i 2005 skulle fusionere de to største biblioteksenheter på högskolan, nemlig Lärarhögskolans bibliotek Medioteket, og Beijersbiblioteket. Vi havde altså god til til at forberede os. Noget af det, som var tydeligt for mig var at kulturforskellene var store, og at personalet manglede et fælles ”sprog”/udgangspunkt omkring serviceniveau, forventninger til hinanden og til bibliotekets brugere og ikke mindst rolleforståelsen (hvad er högskolebibliotekets roll?)

Vi startede derfor et bemötandespar og allierede os med en beteendevetare fra Lärarhögskolan for at få både de teoretiske og de praktiske, hverdagsbaserede aspekter med.

Kort fortalt etablerede vi et obligatorisk tredagskursus for alt personale. Det fik titlen ”Att möta kunder”.

Kurset var **ikke** et kursus der gik ud på at lære hvad der er rigtigt og hvad der er forkert i bemötande, og deltagerne fik ikke en facitliste med sig på sidste kursusdag. Der var heller ikke en skjult agenda om, at en af de eksisterende kulturer skulle vinde slaget om bemötande på det nye Orkanenbiblioteket.

Det var först og fremmest et kursus hvor deltagerne skulle få mulighed for at diskutere professionelt bemötande med sig selv som udgangspunkt. De bærende elementer i kurset var - og er – at definere et professionelt förhållningssätt, självinsikt, kommunikationsteori og –analyse (f ex transaktionsanalyse, at lytte aktivt, at sätte gränser, samtalem modeller, feedback). Metoderne var mange, men tog altid udgangspunkt i selvoplevede situationer og nästen aldrig i konstruerede cases. En passende blanding af foreläsning, övelser, egen reflektion og videoindspilning. Mellem kursusdag 2 og kursusdag 3 skulle deltagerne i trepersonersgrupper indspille tre små videoer, hvor de alle tre på skift skulle spille rollen som samtalsledare (=bibliotekarie), kund (=användare) og kameraförare. Kurset sluttede af med, at man lavede en handlingsplan for sig selv og for sin gruppe/avdelning.

Vi körte med små hold, idet det var vigtigt, at der var tryghed i gruppen og at der var tid til at samtale og reflektere undervejs.

Jeg valgte med vilje selv at være en helt almindelig deltager på det allerførste kursus, hvilket gav mig både mere ”blod på tanden” (=mersmak), og legitimitet i forhold til at udvikle biblioteksverksamheten, og nå målet om et samsyn i personalegruppen omkring både interne og externe bemötandefrågor.

I løbet af tre år havde alle i personalegruppen været på kurset. Og med alle mener jeg alle (fra chefer til bibliotekarer, assistenter, administrativt personale inkl vaktmæsteri) Vi fortsatte dels med en light version af kurset til alle studentermedhjælpere og helpdeskpersonal, og dels med opsamlingskurser, idet der jo hele tiden kom nye medarbejdere på biblioteket, både faste og vikarer. De pladser vi ikke selv kunne fylde, solgte vi til andre universitets- og højskolebiblioteker og til Malmö Stadsbibliotek. Efterhånden spredte rygtet sig, og vi fik flere og flere eksterne forespørgsler.

Gennem årene har jeg derfor sideløbende med min tjenst som bibliotekschef holdt lignende kurser mange steder i Sverige, Norge og Danmark – f ex Region Värmland, Vellinge kommun, BTH, Linköpings UB, Malmö Stadsbibliotek, Högskolan i Oslo, Högskolan i Agder, Handelshögskolan i Köbenhavn etc). Det Kongelige Bibliotek i Köbenhavn har været en stor og tilbagevendende kunde i dette. De havde præcis samme udfordringer som i Malmö og i Lund at samordne en meget stor organisation, og har brugt kurset meget målrettet i deres organisationsudvikling.

Et enkelt sted virkede det som om deltagerne ikke rigtig vidste, hvorfor de skulle på kursus i "bemötande". Det var et sted, som var præget af en meget stærk selvforståelse, og man satte vel helt enkelt spørgsmålstejn ved, om man overhovedet kunne lære mere om bemötande. Holdningen var sådan lidt "Hvorfor bemötande – det kan vi jo allerede". Udtrykker man sig sådan, har man i den grad brug for at udvikle sit bemötande. Man er bare ikke selv klar over det endnu 😊

En af de helt store gevinster med kurset har været, at det kommer til at handle om så meget mere end "bemötande". Man kommer helt automatisk ind på de organisatoriske rammer, når man diskuterer regler og förhållningssätt. F ex hvem bestemmer, hvorfor skal vi/skal vi ikke have regler, hvor mange regler behöver vi, hvornår og hvordan må jeg gå ved siden af reglerne? Hvordan sætter jeg grænser (hur mycket skit ska jag ta?), og hvad sker der hvis jeg gör det ene eller det andet?

Bemötande er en af mine hjertesager, og jeg vil altid have en fod i bemötande, og får også stadig forespørgsler. Dog er det ikke foreneligt med mig nuværende job at köre bemötandekurser i stor stil – men engang imellem siger jeg ja og snupper en bemötandeforeläsning/temadag eller lignende. Det er en helt unik mulighed for mig at beholde fingrene i jorden og få lejlighed til at diskutere med, lytte, forstå og utmana biblioteksmedarbejdere. Og jeg er både stolt over og glad for, at LUB har et bemötandeprojekt nu. Selv om projektet slutter med årets udgang, så vil jeg gerne at vi finder former for at holde bemötandediskussionen i gang. Det er vigtigt at i hverdagen have en systematisk, kontinuerlig bemötandediskussion – for den slutter aldrig, og man kan altid udvikle sit bemötande uanset hvor gammel eller hvor erfaren man er.

## BILAGA 13 Förslag på fortsättning inom LUB

Nedan finns en sammanställning av alla förslag som kommit in på hur man kan fortsätta bemötandearbetet inom LUB.

- Förtydliga för alla inom LUB vad som händer med lånekortsfrågan
- Driva frågan om ett gemensamt betalssystem för skulder hårdare
- Månadens bibliotek. Biblioteket presenterar sig, kanske på LUBintra. Under månaden har biblioteket öppet några timmar då de andra kan komma och hälsa på.
- Skapa fler forum att träffas inom LUB för att skapa en större förståelse inom nätverket
- Skapa fler forum att tala om för varandra vad vi gör inom nätverket
- Bjud in varandra inom LUB där någon som expert på något kan berätta om sitt arbete för de andra.
- Fortsätta att arbeta tillsammans i arbetsgruppen eller med projekt inom LUB
- Köra "LUB-safari" varje år
- Utbildning i möteskultur/möteteknik
- Frågor om bemötande i LibQUAL
- Arbeta fram ett strukturerat sätt att få feedback från sin chef
- Arbeta fram ett strukturerat sätt att ge feedback inom sin arbetsgrupp
- Erbjud alla chefer en kurs i hur man aktivt kan arbeta med feedback
- Bedriva ett projekt om virtuellt bemötande
- Arbeta med "skuggning", t.ex. i samband med informationsdiskarbete
- Erbjud kurser om olika psykiska sjukdomsdiagnoser och hur man bör bemöta människor med dem på det sätt som bäst funkar för dem
- Erbjud kurser i interkulturell kommunikation
- Erbjud kursen "Det svåra samtalet" för all personal
- Alla gör en lista över problem där konflikt skulle kunna uppstå, sedan försöker man lösa dem för att undvika att hamna i samma konflikt igen
- Göra kontinuerliga användarundersökningar för att få kunskap på hur användarna upplever sig bli bemötta
- Skapa ett "startkit" för nyanställda och studentvakter vad gäller bemötande
- Skapa tydliga webbsidor där konfliktfyllda områden som förseningsavgifter, lånetider och öppettider är tydliga



## BILAGA 14 Förslag på diskussionspunkter på den enskilda arbetsplatsen

### **Tips på saker att diskutera på de enskilda arbetsplatserna:**

- Hur samhandlar vi i informationsdisken, tex när är det ok att frånga regler och hur förklarar vi det för användaren?
- Ska vi bära namnskylt i informationsdisk och hur ska den i så fall se ut?
- Hur prioriterar vi när vi samtidigt har både telefonsamtal och kö i informationsdisken?
- Bör vi uppmärksamma alla som kommer in i biblioteket och i så fall hur?
- Bör vi uppmärksamma de som står i kö för att visa att vi har sett dem och att de snart får hjälp?
- Är det ok att samtala med en kollega bakom disken och bör man i så fall prata färdigt innan man vänder sig till användaren?
- Hur ger vi användarna rätt förväntningar på vad de kan få?
- Ska forskare och studenter få olika service?
- Hur ska vi agera när en kollega har gett en användare ett felaktigt besked?
- Ska vi rätta en kollega som vi hör ger en låntagare ett felaktigt besked?
- Bör vi bemanna informationsdisken till 100 %, alltså inte arbeta med något annat samtidigt?
- Bör vi tala om för användaren vart vi går när vi lämnar disken?
- Ska vi alltid visa användaren vad vi gör på skärmen?
- Skulle man kunna utforma informationsdisken annorlunda eftersom många upplever att vi får fler frågor ute i hyllorna?
- Kan vi ha en gemensam plan för hur vi möter nyanställda?
- Vad innebär ett pedagogiskt förhållningssätt och hur förhåller det sig till bemötande?
- Finns det en plan för hur vi bör agera i en hotfull situation? Känner alla till den?
- Ska en person ha ansvar för kravhanteringen på biblioteket?
- Vilken typ av hälsningsfras/avskedsfras är lämpligt att använda i mailkorrespondens? På engelska?
- Bör man ha ett särskilt ställe dit användare kan vända sig med klagomål/kritik så att hen känner att kritiken tas på allvar och hamnar rätt? Vilken kritik ska till oss och vilken ska skickas vidare?
- Bör vi ha en strategi för hur vi agerar vid långa köer, t.ex. backup, dubbel bemanning viss tid osv?
- Efter att ett jobbigt möte med användare hänt, hur följer vi upp? Finns det möjlighet att bearbeta jobbiga situationer man varit med om?
- Kan vi arbeta strategiskt med att ge varandra feedback?

## Utvärdering av Bemötandeprojektet LUB 2013

**Har du deltagit i något av följande moment (sätt kryss framför):**

Inspirationsföreläsningen

Utmaningarna (en eller flera)

Diskussionsklubbarna (en eller flera)

Värdegrundswerkshopen (Teater Reagera)

Följt bloggen

Läst litteraturen

Om du inte har deltagit i något av momenten: varför?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Om du har deltagit i något av momenten, vad var behållningen för dig?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Har du upplevt att det på din arbetsplats har funnits utrymme att delta i projektet?

Ja, \_\_\_\_\_  
Nej, \_\_\_\_\_

Har du saknat något i projektet?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Behöver vi arbeta med bemötande?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Har du några förslag/önskemål om hur vi ska arbeta vidare med bemötande?**

---

---

---

---