

## Checklista för referenssamtalet i den fysiska biblioteksmiljön

---

Framtagen av Britt Löfdahl efter samtal tillsammans med bibliotekarier i Stockholms län 2014

### Pålitlighet

- Att vara källkritisk
- Att ta hjälp av kollegor
- Att vara objektiv
- Att ringa in frågan
- Mediebredd, aktualitet
- Att tekniken fungerar
- Inte lämna ut personuppgifter
- Att återkomma
- Samma, likvärdig service till alla låntagare
- Att visa att man tar det på allvar, anstränger sig

### Lyhördhet

- Att ta sig tid, lyssna
- Att känna av besökarens nivå, ta in signalerna
- Att anpassa sig till personen, se till individen
- Att hitta rätt nivå på materialet, bedöma graden av önskad service

### Kompetens

- Kunna se helheten inköp/fjärrlån/reservation
- Bokkunskap
- Att ta hjälp av kollegor, komplettera varandra
- Kunskap om eget bestånd, egen teknik
- Djupare sökkunskap, egen och andra kataloger/databaser/sökteknik
- Social kompetens, pedagogisk kompetens

### Tillgänglighet

- Bra öppettider och mycket personal
- Fokus på den man har framför sig, bekräfta de andra i kön
- Att inte se upptagen ut i disken
- Namn/biblioteksskylt på personalen
- Att göra sig tillgänglig ute i lokalen
- Att signalera att det går bra att fråga

### Tillmötesgående

- Att följa upp, hittade du det du ville ha?
- Att leta lite extra, göra en extra ansträngning
- Att be att få återkomma, om låntagaren inte har tid, ringa, maila
- Att gå ”det extra steget”, informera runt omkring frågan, öppna mer runt frågan
- Att sätta en gräns men ändå vara korrekt
- Social kompetens
- Att det får ta tid och att man har lite fantasi

## **Kommunikation**

- Att få låntagaren att bli självgående, genom skyltning, apparater, personal som visar
- Kommunikation mellan personalen internt
- Kroppsspråk, ögonkontakt, visa att man lyssnar
- Lugnt tilltal, passande röstläge, tala tydligt
- Inte använda internt språk, vara pedagogiskt tydlig

## **Trovärdighet**

- Att kunna hänvisa/lotsa vidare till andra bibliotek/slussa vidare
- Kompetens ger trovärdighet, grundkompetens
- Att vara ärlig om gränserna för sin kompetens
- Att prova olika vägar, olika material så att låntagaren känner att biblioteket har letat i sitt material
- Källkritik, belägga, verifiera, vara objektiv

## **Trygghet**

- Att man tar låntagarna/frågorna på allvar
- Sekretess, att inte lämna ut uppgifter, att det finns rutiner kring det
- Att låntagaren kan lita på det personalen säger
- Att personalen har koll på lokalen
- Integritet – sedd och vänligt bemött

## **Rättelse**

- Att ta kontakt, rätta till
- Att ta till sig klagomålen
- Att ha en allmän rutin för rättelse
- Att medge när man är inne på fel spår, att vara prestigelös
- Att be om ursäkt som representant för biblioteket

## **Förståelse/kunskap om kunden**

- Att läsa av/scanna av, bilda sig en uppfattning
- Utgå från individer snarare än grupper
- Lyhördhet, att lyssna, se
- Att vänta ut personen, låta personen verbalisera sitt ärende

## **Påtagliga faktorer**

- Teknik som fungerar/inte fungerar – vi är extremt beroende av tekniken i samtalet
- Personaltäthet, bemanning
- Ha rutiner för ringande telefoner, att personen framför en går först
- Rummet, den fysiska miljön runt omkring
- Diskens utformning och placering