

## Delstrategi: Publikumsstrategi for det fysiske bibliotek og brugerbetjening

### 1. Kerneopgaver

Syddansk Universitetsbibliotek yder kompetent faglig betjening af alle brugere, med, eller uden, tilknytning til SDU, hvorved biblioteket *understøtter SDU's vidensudveksling med det omgivende samfund – for forskning, uddannelser og læring på højeste faglige niveau.*

### 2. Delvision

Biblioteket arbejder målrettet for at understøtte det kontinuerlige arbejde med at forbedre studiemiljøet for alle SDU's studerende i alle campusbyer.

### 3. Strategiske delmål

Det brugercentrerede universitetsbibliotek fokuserer på **tilgængelighed** på alle områder: publikumsarealer, materialer, ressourcer, søgeflader og services.

#### Det fysiske bibliotek:

- Bibliotekets publikumsarealer skal være en væsentlig del af studiemiljøet, med plads til såvel studieaktiviteter som sociale aktiviteter.
- Biblioteksrummet skal imødekomme brugernes forskelligartede behov, f.eks. gruppearbejde, enkeltarbejdsplads, stillezone-gruppediskussion, siddende-stående arbejdsstilling osv.
- Arealerne indrettes i dialog med brugerne, f.eks. gennem UXlib metoder.

Nye biblioteksarealer indrettes ift. ovenstående.

Modernisering af eksisterende arealer også ift. ovenstående.

#### Brugerbetjening:

- Brugerbetjeningen leveres af et kompetent og serviceminded personale.
- Der arbejdes med optimering ift. IT og bibliotekssystem, når og hvor, det er muligt.
- Vejledning af brugerne har fokus på den gode service samt hjælp til selvhjælp. Brugere mødes, hvor de er.
- Indlån sikrer hurtig og effektiv levering af materiale, som biblioteket ikke selv har adgang til. Der skal være fokus på reduktion af omkostninger og digital levering.
- Der skal være adgang til relevant og studieunderstøttende Fablab-udstyr i alle campusbyer.
- Effektiv logistik og daglig drift understøtter servicedeklarationen med optimal udnyttelse af såvel materialer som personaleressourcer.

#### 4. Særlige strategiske indsatser

Brugerens vej til bibliotekets services skal ses som en helhed og skal samtænkes mellem flere bånd – dette for at forbedre den digitale oplevelse, f.eks. kan UXlib metoder anvendes til at afdække utilsigtede afsporinger.

Brugerhenvendelser skal håndteres direkte og spørgsmål skal besvares uden unødigt videresendelse mellem afdelinger.

Der skal fokuseres på bæredygtighed i den daglige drift.

#### 5. Strategiske bindinger

Følgende delstrategier har indflydelse på Publikumsstrategi for det fysiske bibliotek og brugerbetjening:

- Accessionsstrategi
- Digitaliserings- og evt. IT strategi
- Kommunikationsstrategi
- Kompetencestrategi
- Uddannelsesstrategi.

#### 6. Strategisk organisation

Delstrategien er organiseret i Bånd for Brugerbetjening.

#### 7. Kommunikation

Delstrategien udarbejdes af Båndudvalg for Brugerbetjening, drøftes i Bibliotekets Lederteam, og orienteres i Ledelsesforum, med endelig godkendelse af Bibliotekschefen i Ledelsesforum.

#### 8. Involverede enheder

Arbejdsopgaverne håndteres i alle campusbyer samt i specialiserede funktioner på Campusvej.

#### 10. Tovholder

Publikumschef: Gitte Bach Markussen.