



Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Biblioteket

SLU-biblioteket

– Verksamheten 2013

SLU University Library

– Annual Report 2013

SLU-biblioteket

SLU University Library

Redaktör: Kajsa Ragnestam

Utgivningsort: Uppsala

Utgivningsår 2013

Serietitel: SLU-bibliotekets rapportserie

Delnummer i serien: 3

Elektronisk publicering: <http://epsilon.slu.se>

Bibliografisk referens:

SLU-biblioteket (2013). *SLU-biblioteket - Verksamheten 2013*. Uppsala: Sveriges lantbruksuniversitet. (SLU-bibliotekets rapportserie, 3).

Nyckelord: SLU-biblioteket, verksamhetsberättelse

Sveriges lantbruksuniversitet
Swedish University of Agricultural Sciences

Biblioteket
Snorre Rufelt

Abstract

The SLU University Library has during 2013 reorganized with the aim to simplify our organization and make it more flexible and give better possibilities for cooperation between divisions and localities. The library has now two divisions, **Scholarly communication** and **Research and learning support** respectively. Activities within the divisions are run in six teams.

The **Division of scholarly communication** consists of the **Publishing team** which works in the area of electronic and open access publishing and bibliometric analyses, the **Information resources team** which works in the area of information retrieval and maintenance, and the **Metadata team** which works for high quality metadata in all our information services. The division works for a high quality research information infrastructure for the university.

A project for a new publishing database for the university was completed during 2013 and it is now up and running. The university open archive is maintained by the division and is constantly growing. Many bibliometric analyses have been performed for use in the university. The literature resources are constantly evaluated to optimize the value for the university. A European project aiming at a repository for resources in the fields of agriculture, food and environment was completed during 2013 and it was given high credits when evaluated by a European expert panel.

The **Division of research and learning support** consists of the **Research support team** which works with the integration of the library services in the research process, the **Learning support team** which works with support to teachers and students in the area of information literacy, and the **Customer services team** which works with support to all our customers in the library building as well as on the web.

A number of courses for research students have been arranged in the field of information retrieval and methods for scientific communication. More than 3 000 students have been trained in courses arranged by the library and our web based tool, "Search and Writers' guide", has been accessed more than 18 500 times. Other web based learning platforms and web based customer services are tested and evaluated constantly.

The library has had more than 400 000 visitors during 2013 and the library web site has had about a million visitors.

The library economic turnover was about 61 million Swedish crowns and the number of employees was 45.

Innehållsförteckning/Table of contents

Året med SLU-biblioteket	5
1 Organisationsöversikt	7
2 Vetenskaplig kommunikation	9
2.1 Team publicering	9
2.2 Team media	10
2.3 Team metadata	11
3 SLUpub – ett strategiskt verktyg för SLU	12
3.1 Publiceringsdata – strategiskt viktigt för SLU	12
3.2 Projektet i korthet	13
3.3 SLUpub idag och framöver	14
4 Forsknings- och utbildningsstöd	15
4.1 Team forskningsstöd	15
4.2 Team utbildningsstöd	16
4.3 Team kundtjänst	16
5 Den gemensamma digitala kundtjänsten	18
5.1 Bakgrund	18
5.2 Så fungerar den gemensamma digitala kundtjänsten	19
5.3 Den digitala kundtjänsten möter kunden	19
6 Utveckling av lärandemiljön i Umeå	21
6.1 Ombyggnationerna - ett samarbetsprojekt	21
6.2 Flera rum i rummet	22
6.3 Vi är ett SLU	23
7 Gemensam stab	24
8. Bibliotekets personal	25
9 Bibliotekets ekonomi	26

Året med SLU-biblioteket

2013 var ett mycket händelserikt, och mycket jobbigt, år för biblioteket. Det var ett år då vi fick besparingskrav som tvingat oss att minska budgeten med 5 miljoner kronor eller 8 % och personalen med 7 personer eller 14 %. Det var ett år då vi genomförde en omorganisation för att nå en större flexibilitet, samordning och effektivitet, något som ska ge fördelar framöver men som är jobbigt medan det pågår. Det var också ett år då vi fick uppleva sorgen av att förlora två av våra medarbetare och arbetskamrater genom plötsliga dödsfall.

I verksamheten har vi varit tvingade till stora omprioriteringar för att klara krav från universitetet att genomföra vissa projekt, något som skapat resursbrist på andra håll. Vi har här eftersläpande behov som vi måste åtgärda under 2014. Glädjande är att vi slutfört det stora projektet med universitetets publikationsdatabas, SLUpub, och att vi gett ett underlag till SLU:s nya medelsfördelningsmodell. Glädjande är att vi initierat och integrerat i övergripande SLU-projekt inom forskningsinfrastrukturen. Glädjande är att vi finner nya vägar att stödja och samarbeta med SLU:s forskare.

Trots, eller kanske delvis tack vare, svårigheterna har vi ägnat stor kraft under 2013 åt att gå igenom våra processer och samordna och effektivisera verksamheten över ortsgrensarna. Stödet till utbildningarna samordnas alltmer över hela universitetet och vi utnyttjar webbtjänster samordnat med arbete i klassrummet. Vi når fler studenter med färre antal bibliotekarier men med bibehållen eller ökad kvalitet. Vi har i samband med besparingarna lämnat stora delar av våra lokaler och lagt resurser på att minska våra tryckta samlingar. Biblioteket är i den nya organisationen en slimmad organisation som bara precis klarar av de uppgifter vi har.

Bibliotekets verksamhet bygger helt på kompetensen hos våra medarbetare. Där vi har möjlighet försöker vi finna andra vägar att spara resurser när vi är tvingade till det, nedskärningarna av våra lokalytor under 2013 är ett

exempel på det. Tyvärr har vi ändå tvingats till kraftiga personalminskningar och vi har uppehållit en hög verksamhet enbart genom medarbetarnas lojalitet och flexibilitet. Vi måste under 2014 föra prioriteringsdiskussioner såväl med SLU som internt inom biblioteket om hur vi ska arbeta.

Snorre Rufelt

1 Organisationsöversikt

Biblioteket är en viktig stödfunktion för universitetet. SLU-biblioteket arbetar för att SLU:s forskare, lärare och studenter ska bli framgångsrika i sin verksamhet och för att universitetets resultat ska spridas och bli till nytta i samhället. Biblioteket arbetar för att öka kvaliteten i universitetets verksamhet och vi sätter målen för vår verksamhet efter universitetets behov.

SLU-biblioteket har under 2013 gjort en omorganisation för att bättre kunna nå våra mål och bättre kunna anpassa verksamheten efter SLU:s nya organisation som träder i kraft 2014. Biblioteket är nu organiserat i två avdelningar med verksamhetsansvar över hela landet. Vi är lokaliserade vid SLU:s campusorter som tidigare, men det finns organisatoriskt inga campusbibliotek och inga lokala platschefer. Den nya organisationen tar bättre tillvara de möjligheter till samordning och effektivitetsfördelar som finns inom organisationen och har en större flexibilitet när det gäller att sätta resurser på olika verksamhetsdelar.



De två avdelningarna, Vetenskaplig kommunikation respektive Forsknings- och utbildningsstöd, leds av avdelningschefer med personal- och ekonomiskt ansvar. Verksamheten bedrivs i 6 team, tre i var avdelning.

Överbibliotekarie	Snorre Rufelt
Biträdande överbibliotekarie	Maria Haglund
Avdelningschef, Vetenskaplig kommunikation	Staffan Parnell
Team publicering	
Team media	
Team metadata	
Avdelningschef, Forsknings- och utbildningsstöd	Maria Haglund
Team forskningsstöd	
Team utbildningsstöd	
Team kundtjänst	

2 Vetenskaplig kommunikation

2.1 Team publicering

Team publicering arbetar med att synliggöra SLU:s forskning genom att erbjuda en infrastruktur för dokumentation av universitetets forskningsprocess. Teamet arbetar för en ökad open accesspublicering och är ett kompetenscentrum för elektronisk publicering och open access. Teamet arbetar också för att vara ett kompetenscentrum inom bibliometri och erbjuder bibliometriska tjänster.

SLUpub-projektet avslutades under året och övergick i en driftsfas. SLUpub är en publikationsdatabas som syftar till att kunna leverera korrekt och fullständig bibliografisk data över SLUs publicering till olika intressenter inom och utom SLU för olika syften och behov. För att möjliggöra rapporter i ledningsinformationssystemet LINS har SLUBs tekniker i samarbete med IT-enheten tagit fram en exportrutin från SLUpub/Converis (den tekniska plattformen för SLUpub) till LINS.

Bibliometriversamheten har under året haft fokus på den publikationsbaserade delen av medelstillelningen inom SLU. Detta arbete, som har gjorts inom ramen för SLU:s bibliometrigrupp, har bestått av att skapa en ny modell, att identifiera och skapa processer för kvalitetshöjande årgärder för materialet i publikationsdatabasen SLUpub, samt att matcha och bearbeta data för själva underlaget

Övrig bibliometriversamhet har bl.a. bestått av att ge stöd och rådgivning till forskare om publiceringsstrategier, författarID och bibliometriska indikatorer. Arbetet har också innefattat analyser i InCites (citeringsbaserat analysverktyg från Thomson Reuters) samt undervisning på bibliotekets doktorandkurs (fyra kurser).

Ett projekt om parallellpublicering avslutades. Vi undersökte om det var möjligt att biblioteket skulle åta sig uppgiften att deponera forskarnas artiklar. Vi kommer fram till att det med de resurser vi har idag inte är möjligt, men på sikt kan detta vara en kostnadseffektiv rutin för universitetet. Under projektiden kommer SLUpub i drift och man kan se nya möjliga dataflöden. Projektet för med sig kun-

skaper som nu behöver följas upp och tillämpas både i verksamheten och i de tekniska systemen.

Supportgruppen bildas för att hantera kommunikationen med användarna av systemen SLUpub och Epsilon. Genom gruppen erhåller vi mycket värdefull information från användarna som därmed bidrar till utveckling av såväl tekniska system som verksamhetsprocesser.

Vi medverkade i TILDA-projektet som drivs av IT-enheten. Projektet ska föreslå tekniskt system och en SLU-specifik metadatamodell för att bevara och tillgängliggöra forskningsdata. Bibliotekets intresse i detta är först och främst att se till att länknigar mellan publicerade forskningsdata och publikationer som deponeras i Epsilon ska kunna göras. Vidare är det rimligt att forskningsdata som publiceringskategori bör representeras i SLUpub.

Det treåriga EU-projektet Virtual Open Access Agriculture & Aquaculture Repository: Sharing Scientific and Scholarly Research related to Agriculture, Food, and Environment (VOA3R) avslutades. Projektet fick högsta betyg när det granskades av EU:s expertpanel i somras.

2.2 Team media

Team media arbetar med att säkerställa att SLU:s forskare, lärare och studenter har tillgång till relevant information i söktjänster som bäst svarar mot deras behov. Teamet utvärderar ny teknik och erbjuder informationsmedia efter kundernas förändrade behov. Elektronisk information prioriteras framför tryckt, men teamet planerar också strategiskt arbetet med de tryckta samlingarna och utvärderar dess användning.

Team medias ämnesområde genomgår en fortlöpande strukturell förändring där den elektroniska informationsförsörjningen på de flesta områden helt kommit att dominera över den tryckta informationen. Alla prognoser pekar på en fortsatt utveckling i denna riktning och team media måste fortlöpande utveckla bibliotekets kompetens i att effektivt utnyttja nya möjligheter att tillfredsställa kundernas behov. Målet för biblioteket är att uppfylla universitetets informationsbehov ”just in time” och inte, som det ofta varit tidigare, ”just in case”.

Under 2013 har team media gjort en genomgripande inventering av bibliotekets tryckta resurser och genomfört en omfattande gallring av material som inte utnyttjas. Detta arbete har också fått en ökad vikt eftersom biblioteket därigenom kunnat frigöra lokaler och minska lokalkostnaderna, något som hjälpt oss uppfylla de kraftiga besparingskraven.

Viktiga delar i den löpande verksamheten för team media är också uppföljning och utvärdering av användningen av de elektroniska resurser vi köper. Vi använder ungefär 14 miljoner kronor varje år på litteraturköp och det är viktigt att dessa resurser ger optimal nytta åt universitetet.

Under 2013 har också gjorts en utredning om SLU-bibliotekets äldre samlingar. Samlingar från de tidigare högskolorna förvaras vid våra lokala bibliotek i Ultuna, Alnarp, Umeå och Skara och det har saknats en ordentlig överblick av dessa äldre samlingar. Utredningen är utförd av Lars Ljunggren vid Kungliga Skogs- och Lantbruksakademien som konstaterar att det finns mycket historiskt värdefullt material vid biblioteket som kanske inte tas tillvara som det borde göra. Lars Ljunggren förordar en samlad förvaring av alla våra äldre samlingar i en mer kontrollerad miljö än vad som finns idag. Utredningen kommer att ligga till grund för kommande beslut om hur vi ska agera.

2.3 Team metadata

Team metadata är ett kompetenscentrum för metadata inom SLU. Väl utvecklad metadata är en förutsättning för att söka och finna informationsmaterial. En god metadatakvalitet är en förutsättning för att bibliotekets tjänster ska hålla hög kvalitet för användare såväl inom som utanför SLU.

Teamet har under 2013 haft en mycket viktig roll i SLUpub-projektet och registrerat och validerat en stor mängd publikationer.

I Epsilons öppna arkiv och studentarkiv har teamet gjort en omfattande insats för att säkerställa metadatakvaliteten.

Under 2013 ökade antalet publicerade arbeten i Epsilon med 1240 arbeten.

Vid utgången av 2013 innehöll Epsilon 11 341 forskararbeten (artiklar, rapporter etc.) och studentarbeten.

I samarbete med team publicering och andra aktörer inom SLU har team metadata initierat och drivit arbete för uppbyggnad av SLUCRIS (Current Research Information System för SLU). Grundläggande för ett sådant system är en gemensam informationsstandard för SLU:s organisation, personal och aktiviteter, och man arbetar enligt CERIF (the Common European, Research Information Format) vilket gör data från SLU kompatibelt med såväl nationella data inom SweCRIS (det svenska nationella CRIS) som i internationellt samarbete.

3 SLUpub – ett strategiskt verktyg för SLU

I april 2013 lanserades SLUpub, SLU:s nya publikationsdatabas. Genom SLUpub har SLU nu en tillförlitlig källa till data om universitetets vetenskapliga publicering. Lanseringen har föregåtts av en lång projektprocess och arbetet fortsätter nu i drift.



3.1 Publiceringsdata – strategiskt viktigt för SLU

Vetenskaplig publicering och kvantitativa mätningar av denna är idag en viktig parameter i medelstilledningen, både till universitetet centralt och inom universitetet. Därför är det nödvändigt att ha ett tillförlitligt system där man kan dokumentera publiceringen och hämta publiceringsdata. Vikten av detta tydliggjordes under utvärderingen Kvalitet och Nytt (KoN, 2008-2009). Som ett resultat av de erfarenheterna startades SLUpubprojektet som ett samarbete mellan biblioteket och ledningskansliet. Staffan Parnell, avdelningschef för Vetenskaplig kommunikation

på biblioteket, blev projektledare. Olof Ingesson på planeringsavdelningen förklarar varför ett eget, tillförligt system är så viktigt för SLU:



Staffan Parnell Foto: Kristina Lundin

”Sett i ett strategiskt perspektiv är det till exempel viktigt då data från SLUpub ligger till grund för den publiceringsbaserade delen av anslagsfördelningen, som ju i sig är en form av strategiskt styrmedel. Att vi i det sammanhanget själva ”äger” våra data gör det möjligt att få en bättre helhetsbild av publiceringen vid SLU jämfört med om vi var helt beroende av t.ex. Web of Science.”

3.2 Projektet i korthet

Staffan Parnell berättar att en viktig initial fråga var vilket system som skulle användas för den nya publikationsdatabasen. Efter bland annat en förstudie, marknadsundersökning och skapande av en kravspecifikation så beslutade SLU:s projektgrupp att skriva kontrakt med leverantören AvedasAG för att kunna använda deras produkt Converis. Därefter inleddes ett långt samarbete mellan SLU:s projektgrupp och Avedas. Att kunna lansera en tillfredställande produkt som möter SLU:s behov var högsta prioritet och det krävde att tidsplanen flyttades fram.

Parallellt med den tekniska implementeringen av systemet så har användartester och interna utbildningar ordnats. Informations- och stödmaterial har tagits fram för att underlätta lanseringen. SLUpubprojektet har varit prioriterat på biblioteket och krävt mycket resurser. Det har i vissa lägen inneburit att annan verksamhet måste stå tillbaka. Moa Hedbrant, bibliotekarie på SLU-biblioteket, har under projektets gång arbetat med kvalitetshöjande insatser, användarsupport och information. Hon beskriver erfarenheterna från projektet:



”Det har varit ett spännande och stundtals mycket intensivt arbete, en tid med många nya erfarenheter både för mig personligen och för hela bibliotekets projektgrupp. Projektet har inneburit en ökad kontaktyta inom SLU och jag tror att fler än tidigare har fått upp ögonen för vilken kompetens som faktiskt finns på biblioteket när det kommer till områden som publicering, tekniskt kunnande med mera.”

a Lundin

3.3 SLUPub idag och framöver

Under våren 2013 gick systemet i skarp drift och projektet har nyligen avslutats. Staffan Parnell berättar att SLU redan har kunnat basera publiceringsdelen av den interna medelsfördelningen på data hämtade ur SLUPub. Olof Ingesson utvecklar hur data från SLUPub förenklat medelsfördelningen:

”Tidigare använde fakulteterna i varierande grad uppgifter från gamla publikationsdatabasen vid fördelning ut till sina institutioner. Vid fördelningen från universitetet till fakulteterna användes Web of Science-data. I samband med att anslagsfinansieringsmodellen nu harmoniserades har det varit mycket bra att enhetligt kunna använda SLUPub-data.”

Om framtiden för SLUPub säger Staffan Parnell:

”På sikt är det mycket viktigt att SLUPub levererar data till den nationella tjänsten SwePub. SwePub kommer med all sannolikhet att bli den bibliografiska källan för framtida universitetsutvärderingar och troligen också för den prestationsrelaterade delen av universitetens forskningsmedel.”

4 Forsknings- och utbildningsstöd

4.1 Team forskningsstöd

Team forskningsstöd arbetar med att integrera bibliotekets stöd i forskningsprocessen för att öka kvaliteten i och genomslaget för SLU:s forskning. Teamet samverkar med övriga team inom biblioteket och har en koordinerande roll i kontakterna med forskningen. Teamet ansvarar också för bibliotekets kurs för doktorander vid SLU.

Teamet har under 2013 arbetat för att öka kontakterna med institutioner och forskargrupper. Detta har skett såväl genom enskilda forskarkontakter som genom seminarier och liknande vid institutionsbesök. Samarbetet sker här naturligtvis med övriga team som medverkar med sin respektive kompetens. T.ex. har seminarier på temat publiceringsstrategier hållits på ett antal institutioner, vilket har bidragit till en ökad medvetenhet om vad bibliometri och Open Access kan bidra till för att synliggöra forskarnas publicering.

Teamet har under 2013 arrangerat doktorandkurser vid 4 tillfällen i Ultuna, Alnarp och Umeå. Sammanlagt har 54 deltagare gått kurserna varav 42 med godkänt resultat.

Team forskningsstöd kan också erbjuda hjälp med strategisk omvärldsbevakning, t.ex. inför forskningsmedelsansökan. Större uppdrag debiteras. Ett antal forskargrupper har under 2013 utnyttjat denna tjänst som kommer att utvärderas fortlöpande.

Teamet har under 2013 blivit involverat i ett internationellt projekt med stöd från SIDA syftande till att ordna fortbildningskurser för doktorandstuderande i Uganda. Resultatet av detta projekt kommer under 2014.

4.2 Team utbildningsstöd

Team utbildningsstöd samverkar med lärare och studenter för att informationskompetens på ett bra sätt integreras i SLU:s utbildningar. Verksamheten omfattar såväl medverkan i den ordinarie utbildningen som individanpassad vägledning och ger studenterna kunskaper och färdigheter såväl för studierna som för ett senare yrkesliv.

Eftersom besparingar för biblioteket lagt krav på förändringar har en mycket viktig verksamhet för teamet varit en aktiv dialog med programstudierektorer vid SLU för att effektivisera och rikta bibliotekets insatser dit de gör mest nytta. Projektet hade namnet Rätt saker vid rätt tid och vi träffade de flesta programstudierektorer i Uppsala och Alnarp och hade värdefulla diskussioner om vår integration i programmen och hur vår medverkan ger bäst effekt på ett resurseffektivt sätt. Projektet kommer fortsätta i Umeå plus att vi självklart måste fortsätta att följa upp och kontinuerligt ha en dialog med programstudierektorer och lärare.

Vi har fortsatt med utvecklingen av filmer och att undervisa genom blended learning och flipped classroom – där vi kombinerar vår undervisning i klassrummet med webbaserade genomgångar. Filmerna kan även användas som självstudier och ge våra kunder stöd när de behöver det. Alla filmer finns i bibliotekets youtube-kanal <http://www.youtube.com/user/SLUbiblioteket>.

Under 2013 utförde biblioteket 407 timmar lärarledd undervisning för sammanlagt 3 016 studenter

Tjänsten *Boka en bibliotekarie* (individuell handledning) utnyttjades i 31 timmar

Bibliotekets webbaserade handledning *Sök- och skrivguiden* som lanserades hösten 2012 har under året kontinuerligt uppdaterats och är en av webbplatsens mest besökta sidor. Hela Sök- och skrivguiden hade 2013 sammanlagt över 18 500 besök och sidorna om hur man skriver referenser tillhör de mest populära.

4.3 Team kundtjänst

Team kundtjänst arbetar med att ge bibliotekets kunder professionell handledning och praktisk hjälp i biblioteksrelaterade frågor såväl på nätet som i bibliotekslokalen, och oberoende av geografisk ort. Teamet ansvarar för lån och dokumentleverans och för att bibliotekslokalen utvecklas till en god lärandemiljö.

Bibliotekets lokala miljöer har varit utsatta för förändringar under 2013 dels beroende på besparingskraven dels beroende på ombyggnader i Umeå.

I Umeå har ombyggnader i hela SLU-byggnaden gjort att biblioteket tydligt blivit ett centrum för information, möten och studiemiljö. Tillsammans med universitetets fakultet i Umeå har biblioteket varit inblandat i ett projekt för att skapa ett servicecenter för huset. Detta projekt planerar SLU ska spridas till övriga SLU-orter.

I Alnarp har besparingskraven lett till att nästan hälften av biblioteksytan sagts upp vilket nödvändiggjort stora gallringar i bokbeståndet och omplaneringar av lärandemiljön. Omfattande gallringar har också skett vid övriga orter för att möjliggöra omdisponering av biblioteksytan och höja kvaliteten i studiemiljön. Vid samtliga orter har vi också varit tvungna att minska bemanningen i lokalerna.

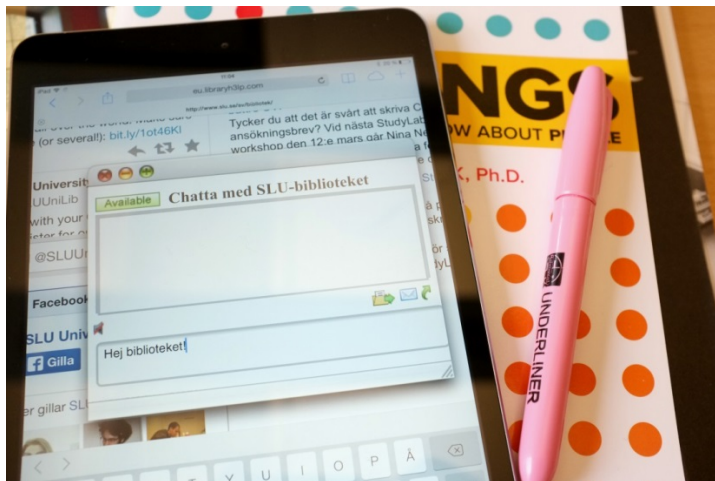
Meröppet (bibliotekslokalen öppen utan bemanning) för studenter och forskare har fortsatt vid alla orter under året och har fått ett mycket gott mottagande.

Bibliotekets närvaro i Skara har diskuterats under 2013 mot bakgrund att SLU kommer att flytta utbildningarna från Skara till Uppsala. Viss närvaro kommer att finnas kvar så länge det finns studenter i Skara men på sikt kommer biblioteket att flytta till Uppsala.

En digital kundtjänst (stöd till kunderna via e-post, chat och telefon) har under 2013 startat med en gemensam plattform för hela SLU. Den digitala kundtjänsten kan bemannas oberoende av lokal placering och har lett till ökad resurseffektivitet och tydligare kontaktvägar till biblioteket för våra kunder.

5 Den gemensamma digitala kundtjänsten

Under 2013 förändrades arbetssättet med bibliotekets digitala kundtjänst där kunderna kan nå biblioteket via e-post, telefon och chatt. Den gemensamma digitala kundtjänsten är ett exempel på hur man kan möta besparingskrav på ett konstruktivt och nytänkande sätt.



Chatta med SLU-biblioteket Foto: Kristina Lundin, SLU

5.1 Bakgrund

Bakgrunden till den gemensamma digitala kundtjänsten är att biblioteket fick stora besparingskrav. En av åtgärderna blev att minska de bemannade öppettiderna i kundtjänsten och på några orter förkortades även telefontiden. Tidigare bevakade biblioteket flera ortsbundna kontaktkanaler, vilket var resurskrävande. För att möta besparingskraven, utan att minska tillgängligheten så började biblioteket bemanna de digitala kanalerna gemensamt över ortgränserna. De flesta frågor som biblioteket får kan besvaras oberoende av ort, vilket är en förutsättning för en gemensam kundtjänst.

5.2 Så fungerar den gemensamma digitala kundtjänsten

Den digitala kundtjänsten sköts idag av ca åtta personer som sitter både i Alnarp, Umeå och Uppsala och turas om att bevaka de gemensamma kontaktkanalerna mellan kl 09 - 16 varje vardag. Katarina Evengård, Teamledare för Team utbildningsstöd, som idag samordnar den gemensamma digitala kundtjänsten, berättar:



Katarina Evengård Foto: Kajsa Ragnestam

”Mellan dessa tider är det en person som bemannar alla kanaler vilket gör att vi oftast kan ge snabba svar. Som kund kan du också välja vilket sätt du föredrar att kontakta oss på, ringa, skicka e-post eller använda chatten. Genom att frågorna kommer in på ett ställe kan vi också snabbt snappa upp om det är problem med någon av våra tjänster om vi plötsligt får många frågor om samma sak. I gruppen hjälps vi självklart åt och tipsar varandra om svar på frågor. Och skulle någon av oss inte kunna svaret har vi våra andra kollegor med olika expertkompetenser att rådfråga!”

5.3 Den digitala kundtjänsten möter kunden

Den gemensamma digitala kundtjänsten innebär att kunden snabbt kan få kompetent hjälp där hen befinner sig, något som Landskapsarkitektstudenten Lovisa Bergsten har upptäckt:



Lovisa Bergsten Foto: Helena de Maré, SLU

”Jag kontaktade den digitala kundtjänsten då jag ville ha hjälp med uppsatsskrivning, hur en hanterar referenser i akademisk text och källhänvisning. Jag har inte skrivit så mycket akademisk text förut och hade lite svårt att förstå hur referenssystemet fungerade.

Med hjälp via bibliotekets chatt hittade jag bra videofilmer på er sida som hjälpte mig med paginering och innehållsförteckning. Det var väl-

digt smidigt! Just då bodde jag i Lund och det var jätteskönt att jag slapp ta mig ut till universitetet för att få hjälp.”

6 Utveckling av lärandemiljön i Umeå

Under 2013 slutfördes äntligen ombyggnationerna av bibliotekets lärandemiljö i Umeå och resultatet är en öppen och levande plats som möjliggör möten mellan forskning och utbildning.



Öppen miljö, SLU-biblioteket i Umeå Foto: Helena de Maré

6.1 Ombyggnationerna - ett samarbetsprojekt

I Umeå har det sedan länge funnits planer från fakultetens håll att göra en större ombyggnation där flera avdelningar skulle involveras. Planerna innefattade bland

annat det så kallade Servicecentret - en knutpunkt i huset där man samlar olika verksamheter på ett och samma ställe. Under 2013 var äntligen arbetet klart.

Lillemor Lyrén, Teamledare för Team kundtjänst, har deltagit och representerat biblioteket i den grupp som arbetat med ombyggnationerna och berättar om målen utifrån bibliotekets perspektiv:



Lillemor Lyrén

”Vi ville skapa ett mer öppet flöde, en mer levande plats. Tidigare var biblioteket bakom stängda dörrar. Syftet var att riva murarna mellan de olika verksamheterna och öka tillgängligheten. Tillsammans i dialog med olika avdelningar inom fakulteten och studenterna föddes också snart idén att skapa ett centrum för många olika möten, t.ex. möten mellan vetenskap och kultur och möten mellan forskning och utbildning.”

6.2 Flera rum i rummet

I dialogen med studenterna framkom också att ljudnivån var en viktig aspekt och det kom ett förslag på att skapa olika zoner i lokalen. Lillemor berättar om arbetet:

”Vi bestämde oss för att skapa zoner för olika former av aktiviteter. En del vill arbeta under tystnad och för dem skapade vi ett tyst lärum. Andra har behov av platser för grupparbeten. I den öppna delen med högst ljudnivå finns skärmar som skapar rum i rummet. Det går också att förändra rummet med hjälp av en vickvägg. Tanken är att alla ska finna ett ställe att vara på.”



Rum i rummet, SLU-biblioteket i Umeå Foto: Helena de Maré

Erik Walfridsson, universitetslektor Skogens biomaterial och teknolog, är nöjd med förändringen av bibliotekslokalen:

”Det är ljust, fräscht, rymligt

och trevligt - allt inom bekvämt räckhåll! Det är mycket positivt med grupprum, datorplatser och nya ”studiebås” för studenterna.”

6.3 Vi är ett SLU

SLU-biblioteket har tidigare infört Meröppet, vilket för Umeås del inneburit att bibliotekets studiemiljö och alla informationsresurser är tillgängliga dygnet runt. Lillemor berättar mer om vad den ökade tillgängligheten och integreringen innebär:

”Nu är vi en naturligare del av SLU och övrig verksamhet. Tanken är att forskare kan använda den här platsen för att synliggöra sin verksamhet. Det som drivit mig i det här är att vi är ett SLU, vi ska inte vara en isolerad ö. Det har också varit viktigt att andra aktörer har varit med och format det här. Att jobba tillsammans har varit både roligt och viktigt. Nu har vi skapat förutsättningarna för oändliga möjligheter, vad vi gör av det är upp till oss och andra inom SLU.”



Grupparbete i SLU-biblioteket i Umeå Foto: Helena de Maré

7 Gemensam stab

Bibliotekets gemensamma stab är en liten och effektiv enhet som ger stöd till verksamheten i ekonomi- och personalfrågor samt i kommunikation och marknadsföring.

Bibliotekets kommunikations- och webbgrupper har under 2013 helt arbetat genom och förbättrat bibliotekets webbplats. Bibliotekets webbredaktion har tagit in synpunkter från användare och gjort förbättringar därefter. Eftersom flertalet av bibliotekets kunder når oss via webben är en förenklad åtkomst av stor vikt.

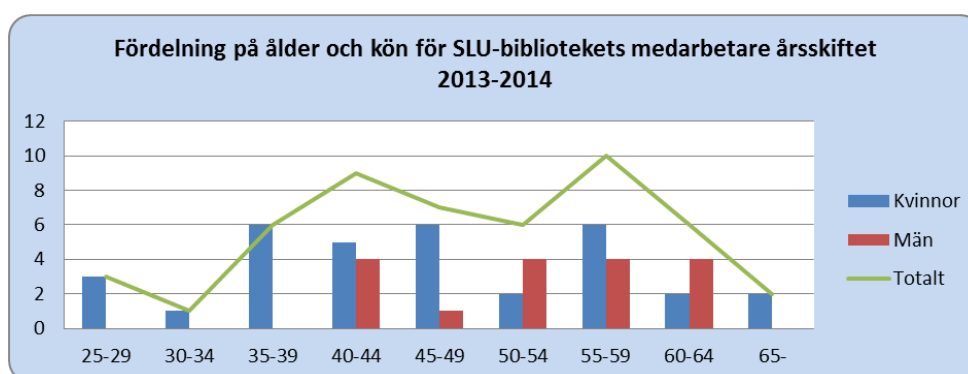
Kommunikations- och webbgrupperna har under 2013 utökat bibliotekets närvaro i sociala medier. Nu finns SLU-biblioteket även på Twitter. Sedan tidigare finns biblioteket på Facebook och Youtube.

Bibliotekets webbplats har under 2013 haft omkring en miljon besökare.

8. Bibliotekets personal

Under 2013 minskade bibliotekets personal på grund av de kraftiga besparingskraven från 51 medarbetare till 44 räknat som heltidstjänster.

66 % av bibliotekets medarbetare är kvinnor och 34 % är män. Åldersfördelningen är relativt spridd med en medelålder på 48 år (52 år för män, 46 år för kvinnor).



9 Bibliotekets ekonomi

Biblioteket finansierades 2013 dels av ett gemensamt anslag från overheadmedel dels av direkta anslag från fakulteterna. Därtill kommer vissa mindre inkomster från sålda tjänster och projekt.

	Utfall 2013	Budget 2013	% av budget
Uppdragsintäkter (från fakulteter m.fl. bidragsgivare)	32 598	30 860	106
Bidragsintäkter (EU-medel)	121	135	89
Övriga intäkter (sålda tjänster)	541	1 115	49
Intern tilldelning (från OH)	27 776	27 776	100
SUMMA INTÄKTER	61 036	59 886	102
Personalkostnader	-26 869	-25 996	103
Lokalkostnader	-11 002	-10 920	101
Tidskrifter, böcker etc	-14 135	-14 140	100
Övriga driftkostnader	-5 152	-4 859	106
Avskrivningar	-510	-405	126
Overhead	-3 950	-3 770	105
Semesterkostnader	367		
SUMMA KOSTNADER	-61 252	-60 090	102
Resultat	-215	-204	

2013 års resultat visar drygt 200 tusen kronor i underskott vilket är lika med budget. Såväl inkomster som utgifter översteg budget med 2 %. Det rena rörelseresultatet utan semesterkostnaden ligger med ett underskott på 583 tusen kronor. Det ökade underskottet jämfört med budget beror helt och hållet på extra kostnader utanför budget orsakade av SLUpub-projektet. Biblioteket har varit tvunget att ta in extra personal för att fullfölja projektet.

Året har präglats av det kraftiga sparbetet som lades på biblioteket. Omsättningen har minskat med 5 miljoner kronor och har nödvändiggjort personalminskningar, uppsägning av lokaler och restriktioner på i stort sett all verksamhet. 8 medarbetare, 15 % av personalstyrkan har lämnat oss. Lokalminskningen har framför allt varit kännbar i Alnarp där vi sagt upp stora delar av biblioteksytan. I Uppsala och Umeå har vi framför allt sagt upp magasinssyta och gallrat hårt i litteraturbeståndet. De bemannade öppetiderna i biblioteket har minskat på alla orter.

Bibliotekets omsättning som andel av universitetets omsättning har fortsatt att sjunka och är nu under 2 %.

Fördelning av bibliotekets kostnader 2013

