

FIA-projektet – en pedagogisk översyn av
infodiskområdet på Orkanenbiblioteket, Malmö
högskola

Karin Ericson Lagerås

Paper presenterat vid konferensen

Mötesplats inför framtiden

ARBETSLIV • UTBILDNING • FORSKNING

15–16 oktober 2008 i Borås



BORÅS STAD

Stadsbiblioteket



HÖGSKOLAN I BORÅS
Institutionen Bibliotekshögskolan

Utgångsläge

Orkanenbiblioteket, Malmö högskola, öppnade i september 2005. Detta bibliotek är ett av fyra vid Bibliotek & IT och det ligger på femte våningen i Orkanenhuset, lärarhögskolans byggnad vid Malmö högskola. På Orkanenbiblioteket finns förutom litteratur till lärarhögskolans utbildningar även litteratur i samhällsvetenskap, konst, kultur och kommunikation.

Inflyttade i det 7000 m² stora biblioteket märktes det snart att området kring receptions- och informationsdiskar inte fungerade optimalt. I bibliotekets entré fanns dels en större receptionsdisk, dels fyra fristående informationsdiskar placerade bredvid receptionsdisken. Biblioteksdiskarna (receptionsdisken och två informationsdiskar) bemannades av bibliotekarier, medan IT-support (Helpdesk) bemannade resterande två informationsdiskar. IT-supporten i biblioteket sköts av studenter vid Malmö högskola. Biblioteket hade dessutom informationsdiskar för bibliotekarier i var ände av det 150 x 60 m stora biblioteket. Sammanlagt fanns alltså möjlighet att bemanna sex platser för bibliotekarier samt två platser för IT-support, även om diskarna endast bemannades fullt ut vid exempelvis terminsstart.

Ett biblioteks fysiska miljö sätter ramarna för hur personal och besökare använder och upplever sitt bibliotek. Är det välkomnande? Ändamålsenligt? Praktiskt? Problemen på Orkanenbiblioteket kretsade främst kring uppdelningen mellan reception och informationsdisk, det stora fysiska avståndet till publika sökdatorer och IT-support, och otydlig skyltning. Våra besökare hade svårt orientera sig när de kom in i biblioteket och även problem att förstå uppdelningen i en receptions- och informationsdisk, inte minst eftersom båda bemannades av bibliotekarier. Besökarna ville helt enkelt ha hjälp, och i praktiken fungerade även receptionsdisken som en informationsdisk. Den fysiska miljön med stort avstånd till publika sökdatorer och den breda receptionsdisken upplevdes dessutom av personal som ett hinder för det pedagogiska mötet med bibliotekets användare. Det fanns även problem med en otydlig hantering av återlämnade och reserverade böcker, en delvis obekvämlig arbetsmiljö och att entrén uppfattades som färglös med få sittplatser.

På grund av dessa svårigheter beslutades att området kring bibliotekets informationspunkter skulle genomgå en översyn med pedagogiska, estetiska och praktiska förtecken. Tanken var att högskolans fyra bibliotek skulle ses över, och i projektet som följde var det två av biblioteken som direkt påverkades; Orkanenbiblioteket och det mindre Kranenbiblioteket. Här beskrivs endast de förändringar som gjordes vid Orkanenbiblioteket. Under sommaren 2008 genomgår ytterligare ett av högskolans bibliotek – bibliotek Hälsa & Samhälle – en liknande översyn som beskrivs här.

Ombyggnadsprojekt

En ombyggnad av ett biblioteks informationsområde påverkar i stort sett hela personalen. En viktig utgångspunkt var att projektet skulle förankras hos personalen, både under och efter projektets slutförande. Arbetsgruppen rekryterades från skilda delar av Bibliotek & IT, och de kom från högskolans olika bibliotek. Projektet leddes av två projektledare.

Arbetsgruppen arbetade utifrån tre begrepp

Flöden – F

Intryck – I

Arbetsmiljö – A

Under F – Flöden – fördes exempelvis sådant som hur vi hanterade återlämnade och reserverade böcker, hur kunde man röra sig i entréområdet, var bildades köer och var kunde besökare sitta? I-faktorer, eller Intryck, rörde önskemål om mer färg i entrén, tydligare kartor och en större klarhet var man kunde få hjälp, alternativt göra själv. Till A:et – Arbetsmiljö – fördes det faktum att publika sökdatorer stod långt borta och inte syntes då man kom in i biblioteket, eller att det fysiska avståndet till IT-supportdiskarna var långt. Närhet till sökdatorena uppfattades som väsentligt för den självgående besökaren, men också viktigt för bibliotekspersonalen för att göra det enkelt att förflytta sig mellan disk och publik miljö. Uppdelningen av två typer av diskar för bibliotekarierna kunde också föras in under denna kategori.

Att arbeta utifrån dessa tre begrepp – FIA – fungerade mycket väl. Inte bara som en kreativ utgångspunkt i det interna arbete, utan även som ett förmedlande begrepp utomstående – övrig personal på Bibliotek & IT, andra delar av högskolan och inredningsarkitekter – kunde ta till sig. Allt eftersom projektet tog form och förslag från inredningsarkitekter växte fram, presenterades idéerna på arbetsplatsträffar och andra gemensamma möten. Färdiga ritningsförslag lades även ut i bibliotekets lunchrum med uppmuntran att kommentera.

En lärdom av projektet var att man också behövde förmedla vad som ingick och inte ingick i projektet. För samtidigt som ett ombyggnadsprojekt som FIA väckte förhoppningar, fanns det anledning att vara vaksam på att en ombyggnad möjligen inte kommer att lösa alla problem. Störande ljudnivå från den stora öppna atriegården invid bibliotekets entré kunde exempelvis inte åtgärdas i FIA-projektet.

Resultat

Ombyggnaden färdigställdes sommaren 2007 och reaktioner från både besökare och personal har varit positiva. De största förändringarna har varit att receptionsdisken togs bort och ersattes av tre informationsdiskar för bibliotekarier, och att de publika sökdatorena flyttades och placerades invid diskarna. Helhetsgreppet över den visuella miljön med belysning, sittplatser, skyltning och kartor gjorde att entrén nu uppfattas som mer överskådlig, färgrik och välkomnade för våra besökare. Färgat glas uppsatt på väggen kan besökarna använda som klotterplank. En annan del av glasväggen använder biblioteket för meddelanden för att snabbt och enkelt nå ut till dem som passerar. Även fler sittplatser, orienteringskarta och skylthyllor bidrar till att entrén blivit en plats att stanna upp vid.

Det pedagogiska arbetet i informationsdisken har underlättats genom att sökdatorena flyttats helt nära diskarna. En enkel sak som att de reserverade böckerna nu står nära återlämningsmaskin och bibliotekariernas diskar har inneburit att hanterandet av dessa böcker blir mindre arbetskrävande än tidigare, och att frågor kring böckerna snabbt kan klaras av. Projektets önskemål om att placera de båda diskarna för IT-support närmre biblioteksdiskar gick däremot inte att genomföra, utan dessa diskar står ungefär där de stod från början. En kompromiss blev istället att en av tre

biblioteksdiskar utrustades så att man vid behov kan placera IT-support vid en sådan disk.

Under projektets slutskede beslutades att ett kölappssystem skulle införas. Man kan nu välja mellan två köer; Biblioteks- respektive IT-frågor. Förutom önskan att styra upp kön till rätt disk, infördes den även av integritets- och tidsskäl. En lång, ringlande kö framför en disk kan upplevas som ett stressmoment för både besökare och personal. Nu kan besökaren medan man väntar på sin tur sitta ned. Kölapparna bidrar också till att besökare i högre grad än tidigare håller ett respektfullt avstånd till personen före som just då får hjälp. Ett intryck är att också frågorna får en chans att utvecklas då besökaren inte direkt ser om det eventuellt är många som väntar på sin tur.

En konsekvens av FIA-projektet är att det nu testas en team-baserad bemanningsmodell för informationsarbetet. Det innebär att bibliotekarierna då passet påbörjas delar upp vilka som står vid disk och vilka som rör sig ute i biblioteket. Även de båda biblioteksdiskarna som från början fanns i var ände av det vidsträckta biblioteket har plockats bort. Det gjordes eftersom personalen upplevde att frågorna som fångades upp där var få och att besökarnas behov av hjälp ute i biblioteket istället kunde fyllas av en bibliotekarie obunden av en informationsdisk.

Vad som upplevdes som problematiskt på Orkanenbiblioteket och andra bibliotek vid Malmö högskola speglar hur man på Bibliotek & IT önskar arbeta i det pedagogiska mötet med besökarna. Även om olika bibliotek har skilda förutsättningar har erfarenheten vid Bibliotek & IT varit att arbetsmodellen med ett samlande FIA-begrepp kan tillämpas på skilda typer av bibliotek, nybyggda som äldre, stora som små.