

Reflektioner och framåtblickar - vad har vi lärt oss och hur går vi vidare?

ÄMNE: Vad innebär god/bra service?
ÄMNESANSVARIG: ANNELI TRIBERG, LiUR

SAMMANFATTNING AV SAMTALET:

Det finns flera dimensioner av service:

- bemötande
- faktiska tjänster
- bibl. som medieproducent?
- service internt & externt

En bra modell: "hjälp till självhjälp"

Service = Bemötande

God service → att behandla alla olika
(SHB = Se till Bekräfta)

"Arbetskläder" → god service att tala om
för kunden att man jobbar på bibl. / att
man kan hjälpa till

VAD KAN VARA ETT MÖJLIGT NÄSTA STEG?

Att ständigt diskutera och gemensamt
definiera "god service".