

Högskolebiblioteket i Jönköping

Utveckling av modeller för kompetenskluster på nationell och internationell nivå inom elektronisk referenstjänst : slutrapport

2007-04-18

Bilaga: Ansökan om utvecklingsbidrag

Ulf-Göran Nilsson, projektledare
Magnus Ilvered

Innehåll

Innehåll	2
1 Syfte	3
2 Sammanfattning	4
3 Bakgrund	5
3.1 E-referens i Sverige	5
3.2 Intressenter	6
4 Delmål 1: Utveckling av modell för samverkan mellan nationella och internationella systembryggor	7
4.1 Mål	7
4.2 Genomförande	7
4.3 Beskrivning	7
4.3.1 Kommunikationen mellan systembryggor	7
5 Delmål 2: Upprättande av kompetensprofiler för enskilda bibliotekarier	9
5.1 Mål	9
5.2 Genomförande	9
5.3 Beskrivning	9
5.3.1 Konto- och kompetensprofil	9
5.3.2 Sök bibliotekarie efter kompetens	11
5.3.3 Integration av IP-telefoni	11
6 Delmål 3: Utveckling av samverkan från biblioteks- till bibliotekarienivån	13
6.1 Mål	13
6.2 Genomförande	13
6.3 Beskrivning	13
6.3.1 Val av enskild bibliotekarie	13

1 Syfte

Syftet med utvecklingen av modeller för kompetenskluster på internationell nivå inom elektronisk referenstjänst är att det skall leda till

- möjlighet till samverkan mellan nationella och internationella systembyggare
- möjlighet att upprätta och utnyttja kompetensprofiler på enskilda bibliotekarier nationellt och internationellt
- möjlighet att välja samverkan med enskilda bibliotekarier från olika typer av referenstjänster (Virtual Desks)

2 Sammanfattning

Efter att modeller för fortsatt samverkan och utveckling i de svenska konsortierna tagits fram är utvecklingen mot att gå vidare med samverkan i det internationella perspektivet ett naturligt steg och detta har också varit en av delarna i arbetet med att ta fram modeller för kompetenskluster.

Komplexiteten i utbytet av data mellan systembryggor på olika servrar är mycket hög och har inneburit att en modell har utarbetats men utvecklingsarbetet har inom projektets ram inte resulterat i en ännu användbar produkt. Utvecklingsarbete pågår dock fortfarande och kommer att fortsätta utanför projektets ram.

För att möjliggöra utnyttjandet av enskilda bibliotekariers kompetens har en modell för hantering av konto- och kompetensprofiler etablerats. Detta innebär att språk- och ämneskompetens kan definieras för varje deltagande bibliotekarie.

Regler har skapats i samband med upprättandet av kompetensprofiler för att också i ett nästa steg kunna göra det möjligt att istället för bibliotek kunna välja en enskild bibliotekarie vid uppsättningen av en tjänst. Vald bibliotekarie kan då tillsammans med andra bibliotekarier utgöra en tjänst av exempelvis ämnesmässig eller regional karaktär i enlighet med de regler som definierats för detta.

3 Bakgrund

3.1 E-referens i Sverige

I Sverige finns de båda konsortierna för folk- respektive forskningsbibliotek under namnen Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie (Fråga biblioteket kommer under 2007 också att bli namnet på forskningsbibliotekens tjänst). Båda tjänsterna använder VRL*plus*, ett system för e-referens utvecklat av det amerikanska företaget Docutek Information Systems.

Folkbibliotekens tjänst Fråga biblioteket är en e-referenstjänst med en i sammanhanget lång erfarenhet med start för e-posttjänsten redan 1998 under namnet Fråga biblioteket. Chatten startade 2001 under projektnamnet Bibliotekarie direkt och ingår idag som en deljänst i den gemensamma plattformen Fråga biblioteket. Lånecentralerna i Malmö, Stockholm och Umeå har sedan 1 juli 2006 ansvaret för Fråga biblioteket. Fråga biblioteket omfattar nu ett stort antal folkbibliotek som deltar i chatten och ännu fler bibliotek som besvarar e-postfrågor, sammantaget cirka 70 bibliotek.

Forskningsbibliotekens tjänst Jourhavande bibliotekarie har ett deltagande av omkring 20 av Sveriges forskningsbibliotek och är en pedagogiskt inriktad tjänst vilket innebär att användaren får en personlig vägledning av en bibliotekarie via chatt och co-browsing (webbfönster är gemensamt för bibliotekarie och användare och båda kan markera, skriva och bläddra i fönstret). Jourhavande bibliotekarie är snarare en generalisttjänst än en speciallisttjänst. Det betyder att väldigt specialiserade frågor kanske inte besvaras direkt utan hänvisas vidare. Beroende på användarens önskemål kan jourhavande bibliotekarie vidarebefordra frågan till någon kollega på det egna biblioteket eller till det bibliotek som är lämpligast att ge svaret. Frågor via e-post hanteras även här direkt i systemet. Jourhavande bibliotekarie startade som ett projekt under 2003-2004 med finansiering från Myndigheten för Sveriges nätuniversitet och tjänsten startades den 1 september 2003. Jourhavande bibliotekarie finns sedan 1 januari 2005 under LIBRIS ansvarsområde, men varje deltagande bibliotek finansierar sitt eget deltagande.

Under hösten 2004 och våren 2005 utvecklades funktioner, genom den så kallade systembryggan, som dels möjliggjorde samverkan mellan de båda konsortierna och dels gjorde det möjligt att skapa nya virtuella tjänster med deltagande av ett eller flera bibliotek oavsett bibliotekstyp. Ett stort antal nya tjänster har skapats under 2005 och 2006 med bland andra flera flerspråkiga tjänster.

Under 2005-2006 utvecklades funktioner för hantering av information och spridning av information för medarbetare inom de båda huvudkonsortierna liksom de lokala installationerna samt för alla de nya tjänster som skapats.

3.2 Intressenter

I intressentgruppen har företrädare för nationella och internationella konsortier inom virtuell referenstjänst varit representerade. Christer Klingberg och Åke Nygren, företrädare för Fråga biblioteket, Vince Mariner från amerikanska Ask a Librarian och Peter Søndergård från de danska forskningsbiblioteken, har med sina olika kompetenser bidragit med en stor bredd av frågeställningar och tillhört intressentgruppen och deltagit i diskussioner via e-post och i vissa fall vid fysiska möten.

Vid VRL*plus* Technical Summit i Burlingame 2005-11-16 träffades förutom flera av intressenterna också flera företrädare för nordamerikanska konsortier liksom det största konsortiet på Nya Zeeland, och här gavs möjligheter att diskutera frågeställningar inom ramen för idéerna inom arbetet med kompetenskluster.

Arbetet har utförts i en mindre projektgrupp med ledamöterna Ulf-Göran Nilsson, bitr bibliotekschef och projektledare, och Magnus Ilvered, dataingenjör. Magnus Ilvered har dessutom under hela projekttiden varit teknikansvarig för de svenska konsortiernas lösning.

4 Delmål 1: Utveckling av modell för samverkan mellan nationella och internationella systembryggor

4.1 Mål

- Möjlighet till samverkan mellan nationella och internationella systembryggor

4.2 Genomförande

Den så kallade systembryggan som knyter samman de båda svenska konsortierna, Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie, möjliggör att valfri installation kan etablera samarbete med vilken annan installation som helst inom systembryggans ram. Därigenom kan nya virtuella referenstjänster, sk Virtual Desks, skapas. Detta innebär att nya regionala, ämnesmässiga eller andra specialisttjänster kan skapas.

För att motsvarande utbyte skall ske mellan olika systembryggor, exempelvis konsortier i de nordiska länderna, inom EU eller med USA, måste instruktioner formuleras som bestämmer hur kommunikationen mellan systembryggor skall utformas. Ett led i detta arbete var att under en heldag diskutera möjligheter och hinder, både av teknisk och organisatorisk karaktär, tillsammans med ledning och utvecklare vid Docutek Information Systems. Nästa steg är själva utvecklingsfasen som av ej förutsebara tekniska och personella komplikationer, inte har kunnat slutföras inom projektets ram men utvecklingen pågår.

4.3 Beskrivning

Den stora utmaningen i detta delmål är att få kommunikationen att fungera mellan system och installationer på olika servrar. Synkroniseringen mellan bibliotekarie och användare är mycket komplicerad när man är på olika servrar. Så länge de finns på samma server fungerar all kommunikation med transfers och så vidare utan problem.

4.3.1 Kommunikation mellan systembryggor

Idag fungerar utbytet mellan exempelvis installationerna inom ramen för forskningsbibliotekens Virtual Desk Jourhavande bibliotekarie och folkbibliotekens Virtual Desk för Fråga biblioteket i och med att de rent fysiskt är placerade på samma server. För att få motsvarande funktioner att fungera mellan Virtual Desks på olika servrar att fungera måste rutiner skapas i en sk black box, som då hanterar kommunikationen mellan frågeställare och installationer på olika servrar och ser till att frågeställaren når den installation/Virtual Desk som bäst svarar mot kraven.

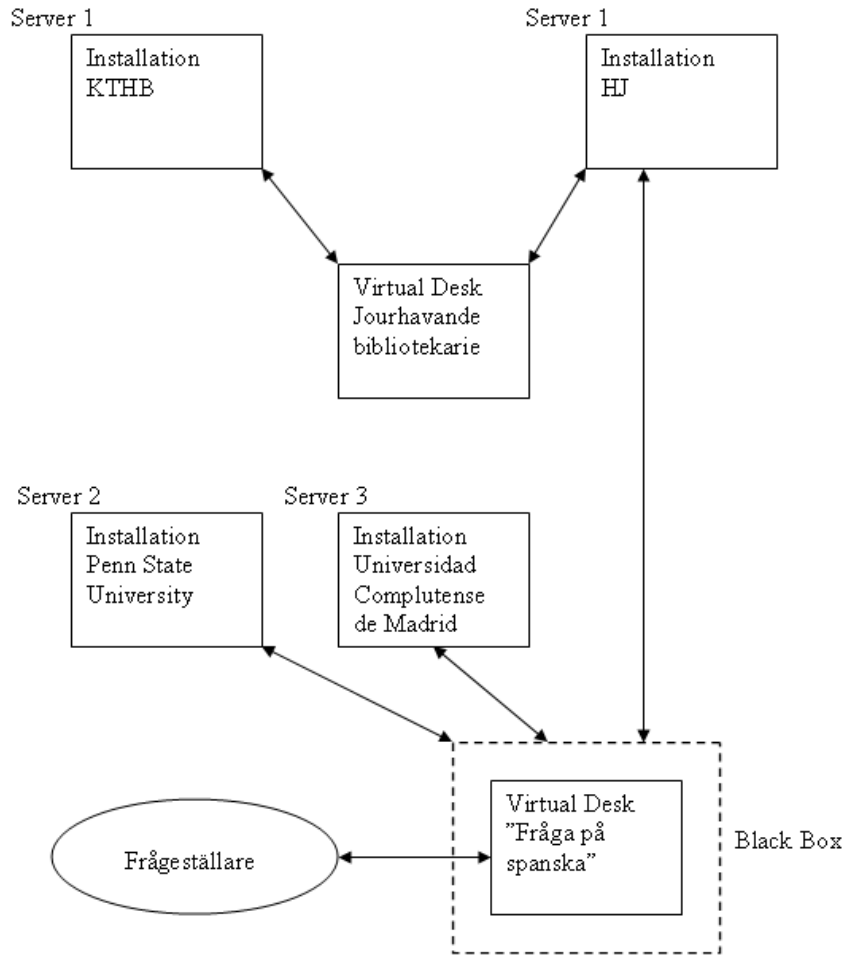


Fig. 1 Kommunikation mellan installationer på samma server fungerar utan problem och för att etablera kommunikation mellan installationer på olika servrar krävs omfattande instruktioner i systemets Black Box. Dessa är under utveckling.

5 Delmål 2: Upprättande av kompetensprofiler för enskilda bibliotekarier

5.1 Mål

- Möjlighet att upprätta och utnyttja kompetensprofiler på enskilda bibliotekarier nationellt och internationellt

5.2 Genomförande

Intresset för att använda peer review i kvalitetsutvecklingen av virtuella tjänster ökar och många spännande initiativ har tagits på området. En fortsatt utveckling inom området kompetensutveckling är att utveckla funktioner för beskrivning av kompetens hos enskilda bibliotekarier som deltar i någon form av virtuell referenstjänst. Kompetensen skall vara sökbar och identifierbar för andra bibliotekarier genom ett användarvänligt gränssnitt.

I delprojektet har specifikationer för beskrivning av kompetens formulerats och utöver detta har kopplingen till externa funktioner för IP-telefoni och instant messaging, IM, undersökts. Beskrivning och förslag till implementation framgår av figurerna nedan i 5.3.

5.3 Beskrivning

Beskrivningen utgår huvudsakligen från bibliotekarien och avslutas med en bild från användarsidan där kopplingen till IP-telefoni finns illustrerad.

5.3.1 Konto- och kompetensprofil

I nuvarande beskrivning finns språk och ämnesspecialitet och systemet skall vara dynamiskt och möjliggöra flera typer av kompetenser.

Account Details [< back to listing](#)

Note: To see modifications of existing user accounts, users currently logged-in must log out, then log back in.

Edit Account Information...

Account name:

Group: ▼

Institution: Högskolan i Jönköping

First name:

Middle initial:

Last name:

Email address:

Office phone:

Cell phone:


Skype name:

Password:

Re-type password:

Title:

Chat Display Name:

check here to delete this file
 Personal image: 

Note: Image is displayed here at 50h x 35w pixels. Image will be displayed online at 100h x 70w pixels.

Spoken language

<input type="text" value="English"/> <input type="text" value="Finnish"/> <input type="text" value="German"/> <input type="text" value="Swedish"/>	<input type="text" value="English"/> <input type="text" value="Swedish"/>
---	--

Subject

<input type="text" value="Accounting"/> <input type="text" value="Computer Science"/> <input type="text" value="History"/> <input type="text" value="Law"/> <input type="text" value="Marketing"/> <input type="text" value="Nursing"/> <input type="text" value="Religion"/>	<input type="text" value="Nursing"/> <input type="text" value="Religion"/>
---	---

Fig. 2 Konto- och kompetensprofil

5.3.2 Sök bibliotekarie efter kompetens

Search Librarian

Search...

Language:

Subject:

5 results

Librarians	"Virtual Desk Name"
Anna Stockman	Högskolan i Kalmar
Maria Agdell	Högskolan i Jönköping
Nils Gren	Lunds universitet
Olof Nyman	Umeå universitet
Åke Nygren	Stockholms universitet

Fig. 3 Sök bibliotekarie efter kompetens

5.3.3 Integration av IP-telefoni

Figuren visar ett exempel på integration av IP-telefoni, i det här fallet Skype, i systemet och skulle kunna utvecklas med funktioner för andra typer av IM-tjänster.



Fig. 4 Exempel på integration av IP-telefoni

6 Delmål 3: Utveckling av samverkan från biblioteks- till bibliotekarienivån

6.1 Mål

- Möjlighet att välja samverkan med enskilda bibliotekarier från olika typer av referenstjänster (Virtual Desks)

6.2 Genomförande

Inom de nuvarande svenska konsortierna för virtuell referenstjänst är det möjligt att samverka genom att bibliotek som vill delta anmäler sig inom ramen för en tjänst (Virtual Desk) och på det sättet ställer samtliga bibliotekarier som är anslutna till biblioteket till tjänstens förfogande.

Nästa naturliga steg i utvecklingen är att kunna gå ett steg vidare och istället för bibliotek kunna välja en enskild bibliotekarie. Vald bibliotekarie kan då tillsammans med andra bibliotekarier utgöra en tjänst av exempelvis ämnesmässig eller regional karaktär i enlighet med de regler som upprättats under skapandet av kompetensprofiler.

6.3 Beskrivning

Förutom flexibiliteten i att kunna välja enskild bibliotekarie från valfri installation till en särskild tjänst tillkommer fördelar som att det blir enklare att exempelvis få till lösningar över tidszonerna när överenskommelse kan göras med någon/några bibliotekarier utan att en hel installation måste infogas.

6.3.1 Val av enskild bibliotekarie

Exempel på sökning av enskild bibliotekarie har illustrerats i 5.3.2 och kopplingen till en Virtual Desk visas i figur 5.

Edit Virtual Desk membership list by institution...

Select individual institutions...

Bibliotek Gävleborg (www.eref.se/sef-gavleborg)
Blekinge Tekniska Högskola (www.eref.se/se-bth)
Högskolan i Borås (www.eref.se/se-hb)
...

Högskolan i Borås (www.eref.se/se-hb)



... or individual Librarians [Search Librarians](#)

Anna Stockman Högskolan i Kalmar
Åke Nygren Stockholms universitet

Save

Fig. 5 Val av enskild bibliotekarie