

Konfigurerbar systembrygga mellan Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket : slutrapport

2004-10-31

Ulf-Göran Nilsson, projektledare
Daniel Gunnarsson
Magnus Ilvered
Christer Klingberg
Nina Ström

Innehåll

Innehåll	2
1 Syfte	3
2 Sammanfattning	4
3 Bakgrund.....	5
3.1 De svenska konsortierna för e-referens.....	5
3.2 Förutsättningar för en systembrygga	5
3.3 Projektgrupp.....	6
4 Systemet.....	8
4.1 Definition	8
4.2 Modellen	8
4.3 Hur fungerar det?	9
4.3.1 Bemanning	9
4.3.2 Mottagande	11
4.3.3 Transfer och meddelandeutbyte.....	11
4.3.4 Annan ny funktionalitet	11
5 Användarens väg.....	13
6 Skapandet av nya, virtuella tjänster	14
7.1.1 Chatt.....	16
7.1.2 E-post	16
7.1.3 Kunskapsbank	17
8 Statistik	18
9.1 Pilotgrupp.....	19
9.2 Uppgifter	19
9.3 Arbetssätt	19
10 Fortsatt tidsplan.....	20
10.1 Resultatspridning hösten 2004.....	20
10.2 Andra aktiviteter	20

1 Syfte

Syftet med projektet är att skapa en intelligent brygga mellan de båda konsortierna för digital referenstjänst i Sverige, Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket. Projektet skall arbeta fram systemregler och en kravspecifikation och tillsammans med systemleverantören Docutek Information Systems Inc utveckla en modell för följande:

- De båda konsortierna skall sömlöst kunna transferera användare mellan systemen.
- Operatörer vid de båda konsortierna skall kunna utbyta information i realtid mellan systemen.
- Förutom att de båda konsortierna enligt figur 2 byggs samman, skall också varje enskild installation rent tekniskt valfritt kunna välja bibliotek från de båda konsortierna och sätta samman dessa i en virtuell installation. Exempel på detta skulle kunna vara att högskolebibliotek, sjukhusbibliotek och folkbibliotek utöver sitt eget öppethållande under en viss tid också i en region vill skapa en gemensam tjänst med en annan öppettid.
- Ett administrativt gränssnitt skapas.

2 Sammanfattning

Arbetet med att utveckla en systembrygga för en fördjupad samverkan inom området virtuell referenstjänst inom och mellan bibliotek och bibliotekarier i olika bibliotekstyper, innebär att en infrastruktur finns för att ta hand om alla frågor på ett systematiskt sätt.

Möjligheterna för en samordning av en virtuell referenstjänst på nationell nivå ger inte bara kostnadseffektivitet utan också driftsäkerhet samt möjlighet att utveckla en kunskapsbank för att tillvarata och ”återanvända” den kunskap som skapas vid referenssamtalen. Fråga biblioteket har med sin nuvarande kunskapsbank visat att det går att bygga upp en mycket omfattande sådan inom en rimlig tidsperiod.

En nationell lösning med systembryggan som grund gör det möjligt att arbeta lokalt, regionalt och nationellt i ett gränsöverskridande samarbete mellan olika biblioteksorganisationer.

En referenstjänst på webben bidrar också till att öka tillgängligheten till bibliotekens tjänster. Att delta i ett arbete med virtuella referenstjänster, där samverkan på olika nivåer mellan bibliotek och bibliotekarier är möjlig, kan också bidra till en kompetensutveckling inom området.

Systembryggan i en kort sammanfattning:

- Ett flexibelt system för hantering av alla e-frågor
- En kollaborativ lösning som även innebär fristående tjänster lokalt
- Möjlighet att skapa helt nya tjänster för samverkan
- En väl utvecklad managementdel med bl.a. uttag av rapporter på lokal, regional och nationell nivå och möjlighet att skapa enkäter på olika nivåer
- Full frihet att själv skraddarsy layout och texter med exempelvis egna loggor
- Möjlighet till uppföljning av alla frågor när som helst
- Funktioner för back office mellan samtliga bibliotek av alla bibliotekstyper

3 Bakgrund

3.1 De svenska konsortierna för e-referens

I Sverige finns var sitt konsortium för e-referens för folk- och forskningsbibliotek. Forskningsbibliotekens tjänst Jourhavande bibliotekarie har redan nu ett deltagande av hälften av Sveriges forskningsbibliotek och är en pedagogisk 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. Jourhavande bibliotekarie är ett projekt under 2003-2004 med finansiering från Myndigheten för Sveriges nätuniversitet och tjänsten startades den 1 september 2003. Arbete pågår nu för att anpassa tjänsten till ordinarie drift efter projekttidens utgång. Jourhavande bibliotekarie använder VRL*plus*, ett system för e-referens utvecklat av det amerikanska företaget Docutek Information Systems.

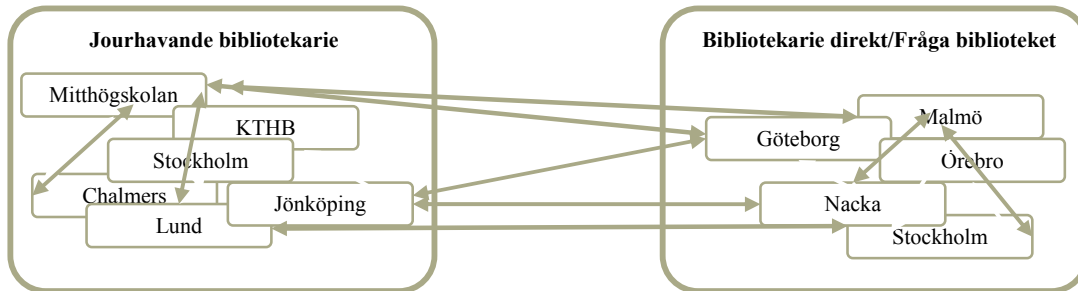
Folkbibliotekens motsvarande tjänst Fråga biblioteket är en e-referenstjänst med en i sammanhanget lång erfarenhet med start för e-posttjänsten redan 1998 under namnet Fråga biblioteket. Chatten startade 2001 under projektnamnet Bibliotekarie direkt och ingår idag som en deljänst i den gemensamma plattformen Fråga biblioteket. Fråga biblioteket omfattar nu 14 folkbibliotek som deltar i chatten och 36 bibliotek som besvarar e-postfrågor. Fråga biblioteket har nu klart med medel från Statens kulturråd för att driva tjänsten vidare i projektform för ytterligare ett år med projektledning från 1 september 2004. Fråga biblioteket använder det amerikanska systemet LivePerson från företaget med samma namn.

3.2 Förutsättningar för en systembrygga

Redan under senare delen av hösten 2003 startade funderingarna på hur en ökad samverkan mellan de svenska konsortierna skulle kunna genomföras inte minst med tanke på att underlätta för slutanvändarna.

Länkar från ex.
 -Kulturnät Sverige - folkbiblioteken
 -LIBRIS - högskolebiblioteken

Samma system = direktkommunikation mellan operatörer och användare kan flyttas sömlöst mellan installationerna



Figur 1. Den första skissen på en fördjupad samverkan

Andra viktiga argument är kostnadseffektivitet, erfarenheter av att arbeta i större konsortier samt kompetensutveckling. De båda systemansvariga för Jourhavande bibliotekarie, Ulf-Göran Nilsson och Magnus Ilvered, började skissa på modeller för hur det skulle kunna se ut. En grundförutsättning för att hamna inom rimliga gränser rent kostnadsmässigt för systemutvecklingen var att båda konsortierna använder samma system. Med goda erfarenheter från arbetet i Jourhavande bibliotekarie med VRL_{plus}, ett system i framkanten av utvecklingen, förordades detta system och de första kontakterna för en eventuell finansiering togs.

Mats Ericson, generaldirektör vid Myndigheten för Sveriges nätuniversitet och initiativtagare till Jourhavande bibliotekarie och tillika en stark förespråkare till samverkan, fann idéerna mycket intressanta och kunde redan tidigt 2004 uttala ett ekonomiskt stöd till tankarna om en systembrygga. Förutsättningarna var att en lämplig modell skulle presenteras i samband med projektansökan och att de båda ansvariga myndigheterna Kungl. biblioteket/BIBSAM och Kulturrådet ställde sig bakom. Efter diskussioner i bl.a. NABIS (Nationella bibliotekssamrådet) var också dessa positiva. Efter sedvanlig behandling av projektansökningarna gick de också in som delfinansierare.

3.3 Projektgrupp

Omedelbart efter de första positiva diskussionerna med Nätuniversitet inleddes arbetet med att skapa en modell för hur en systembrygga skulle kunna fungera. Projektet startade den 1 april 2004 och pågick till och med oktober 2004. Projektledare var Ulf-Göran Nilsson, bitr bibliotekschef, och i projektgruppen ingår Magnus Ilvered, dataingenjör och Daniel Gunnarsson, civilekonom, alla tre från Högskolebiblioteket i Jönköping, Christer Klingberg, stadsbibliotekarie i Örebro och Nina Ström, projektledare för Fråga biblioteket.

Projektgruppen har arbetat mycket på distans men också träffats vid flera tillfällen under projektiden. Vid några av dessa tillfällen har gruppen utökats med tillfälliga ledamöter beroende på fokus för respektive möte.

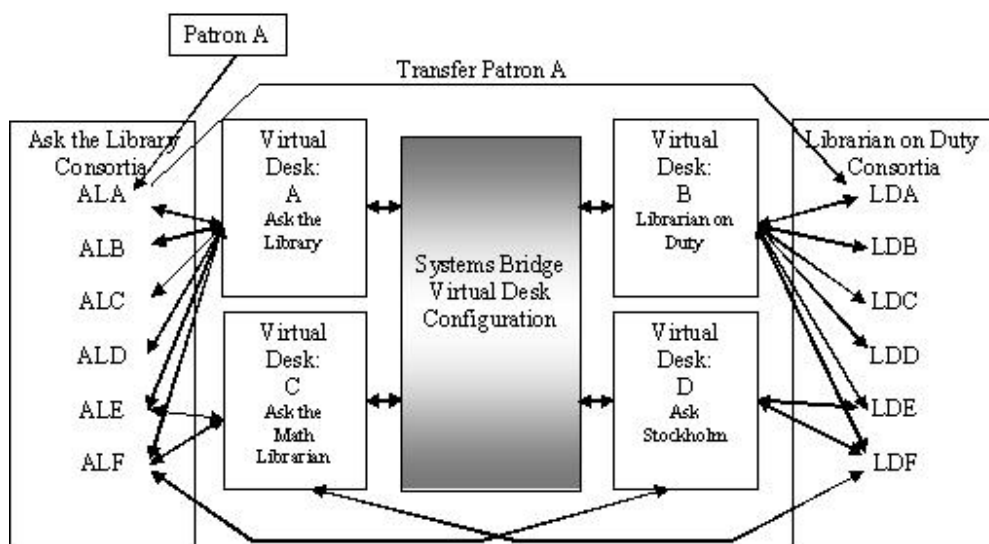
4 Systemet

4.1 Definition

Systembryggan är en centraliserad tjänst där kollaborativt ansvariga administratörer kan logga in och konfigurera sk Virtual Desks, virtuella tjänster, och redigera systemövergripande funktioner.

4.2 Modellen

All utveckling i projektet har bedrivits kontinuerligt i samarbete med Docutek. I och med tidsskillnaden till företaget i Kalifornien har ett mycket effektivt arbetssätt kunnat bedrivas med långa arbetsdagar på båda håll. I stort sett daglig kontakt har förekommit under hela våren och sommaren.



Figur2. Modell för systembrygga. Nilsson/Ilvered

Modellen över systembryggan illustrerar att de båda svenska konsortierna, Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie, opererar helt självständigt, och att all konfiguration av hur samverkan skall se ut görs i systembryggan.

En viktig komponent och något som också efterfrågats från flera bibliotek och i ett slag också gör denna modell unik, även i ett internationellt perspektiv, är möjligheterna att kunna skapa fler så kallade Virtual Desks (virtuella tjänster). Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie utgör i sig varsin virtuell tjänst men systembryggan gör det också möjligt att skapa fler virtuella tjänster och på det sättet definiera nya samarbetspartners. Dessa nya virtuella tjänster kan bestå av folk-, skol- och forskningsbibliotek i en region, t.ex. Fråga Stockholm. Samverkan kan också vara

ämnesmässigt baserad, t.ex. Fråga Matematikbiblioteken. Andra exempel kan vara att man söker samarbete mellan barnbibliotekarier, t.ex. Fråga Barnbiblioteket.

Systembryggan gör det således möjligt att välja bibliotek till nya virtuella tjänster och redan under hösten kommer det också att bli möjligt att välja enskilda operatörer (som bibliotekarier som bemannar tjänsterna kallas här). Då blir det möjligt att från exempelvis Teknologibiblioteken (alla Teknologibiblioteken deltar redan i Jourhavande bibliotekarie) välja ut bibliotekarier speciellt inriktade på matematik som då kan skapa en ny tjänst.



Figur 3. Val av olika virtuella tjänster i systembryggan

4.3 Hur fungerar det?

4.3.1 Bemanning

Alla bibliotek som arbetar i systemet är kopplade till en installation och denna kan tillhöra ett länsbibliotek som delar ut licenser till biblioteken i länet, ett enskilt folkbibliotek eller ett universitets-/högskolebibliotek. Den lokala systemadministratören ansvarar för att bibliotekarierna läggs upp som operatörer i systemet (varje installation kan ha obegränsat antal operatörer och licensavtalet avgör hur många som kan vara online samtidigt i chatten).

När operatören går online har han möjlighet att välja om han skall synas i de olika tjänster som han är med och bemannar. Det kan ju röra sig om olika öppettider för den lokala tjänsten och andra tjänster.

2. Select Virtual Desk availability

☒ Fråga biblioteket - Virtual Desk (5)

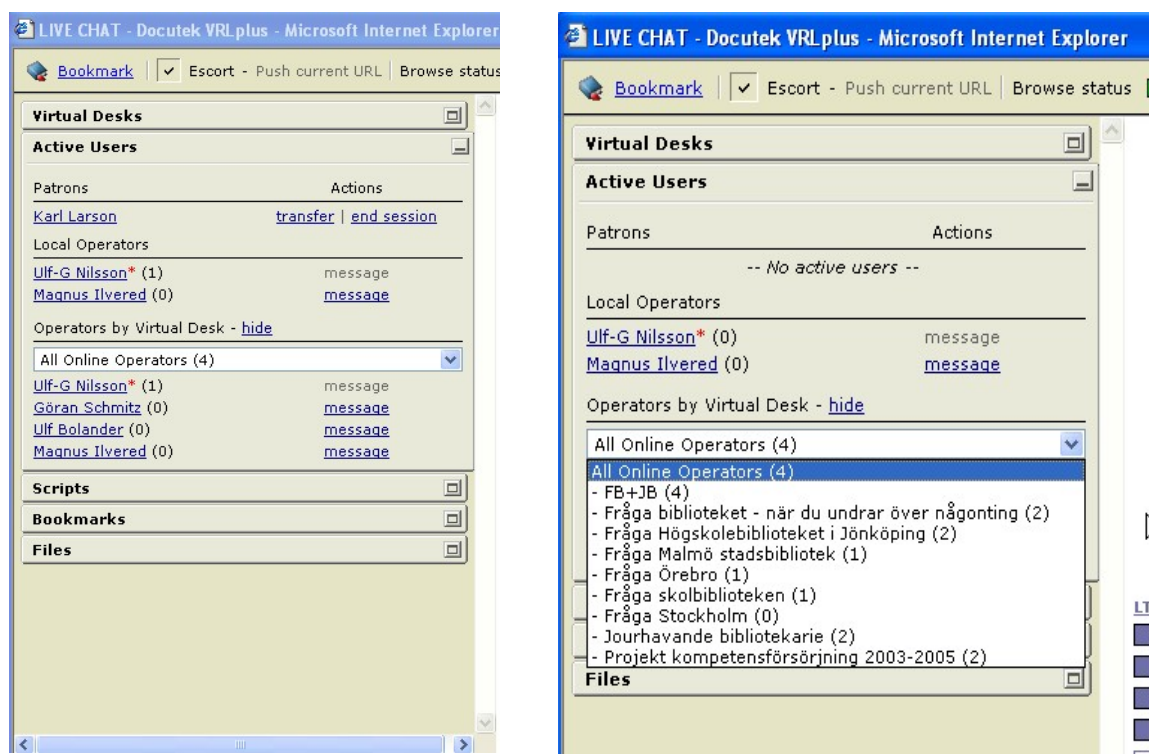
☒ Fråga Malmö stadsbibliotek (Sweden Local Site 3 Virtual Desk) (3)

[Check All](#) | [Uncheck All](#)

Figur 4. Operatören från Malmö stadsbibliotek kan välja vilken tjänst som skall bemannas

Systemet visar tydligt (oavsett om det är en chatt- eller e-potstfråga) från vilken tjänst frågan har sitt ursprung.

Operatören kan omedelbart se vilka andra operatörer som är online (och också om någon av dessa redan har en användare) som underlag för om han skall ta frågan eller inte.



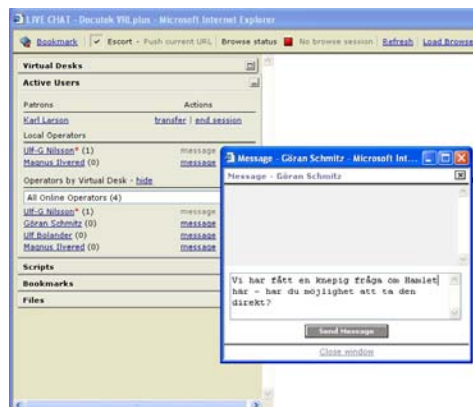
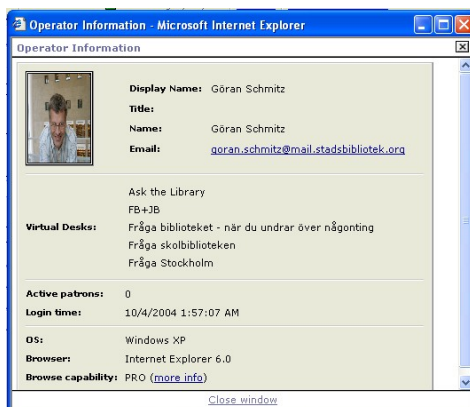
Figur 5. Aktiva operatörer

4.3.2 Mottagande

När en ny fråga kommer in i systemet ser operatören omedelbart från vilken virtuell tjänst frågan kommer ifrån, enligt resonemanget i 4.2.1. De virtuella tjänster som operatören är associerad till är de möjliga källorna till en frågas ursprung. Om en operatör således bemannar sin lokala tjänst och exempelvis den nationella tjänsten Jourhavande bibliotekarie vid samma tillfälle, sker notifiering om en ny fråga till operatören endast om frågan kommer från någon av dessa tjänster. Det innebär också att alla bibliotekarier som är associerade till den nationella tjänsten (och som har valt bemanning av tjänsten) blir notifierade när en fråga kommer in via denna tjänst.

4.3.3 Transfer och meddelandeutbyte

Samtliga operatörer, oberoende av bibliotekstyp, kan när som helst utbyta information med varandra i systemet. Det kan till exempel röra sig om rådgivning innan en användare eventuellt skall flyttas från en bibliotekarie till en annan.



Figur 6. Informationsutbyte

4.3.4 Annan ny funktionalitet

När en användare går in i chatten visas all nödvändig information, såsom namn, e-post, eventuellt ställd fråga, vald virtuell tjänst, ip-nummer och annan information som exempelvis ort eller lärosäte, direkt i samma fönster där operatören accepterar användaren.

Name:	Calle Nilsson
Namn/Name:	Calle Nilsson
E-post/E-mail:	carl.nica@spray.se
Fråga/Question:	Material om broars hållfasthet.
Fackhögskola/Annat lärosäte:	Ingenjörshögskolan
Välj bibliotekarie:	Ulf-G Nilsson
Virtual Desk:	Fråga biblioteket - sökhjälp online (4)
IP:	217.210.175.115
Login time:	10/25/2004 12:43:07 PM
OS:	Windows 98
Browser:	Microsoft Internet Explorer 6.0
Browse mode:	STANDBY (more info)

[Close window](#)

Accept

Figur 7. Information om användare och eventuell frågeställning

Användaren går in direkt och blir accepterad i chatt-läge och operatören avgör när och om det blir aktuellt att starta en co-browsesession. Därmed finns bättre möjlighet att informera och förbereda användaren om vad som kommer att hända (vilket dessutom också sker med automatgenererade meddelanden när co-browsingen startas). En snabbare hantering blir också resultatet i de fall där det räcker med att svara eller ta mot en fråga.

5 Användarens väg

Användarens väg till de virtuella tjänsterna kan variera. Oftast går den direkt via det lokala biblioteket (vanligt idag i Jourhavande bibliotekarie där många av lärosätena bemannar lokala tjänster under dagtid) där man då väljer den lokala tjänsten på sitt egna ”hembibliotek”.



Figur 8. Exempel på den lokala vägen för användaren

Vägen kan lika gärna gå via exempelvis en nationell eller regional portal, exempel på större sådana kan vara den kommande LIBRIS-portalen och folkbibliotekens Sesim eller naturligtvis via de båda huvudkonsortierna Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie.

Ytterligare en väg kan vara genom ett specialbibliotek inom matematik som marknadsför tjänsten Fråga Matematikbiblioteket tillsammans med ett par andra bibliotek med ämnesspecialister inom matematik. Användaren kan då under dagtid välja att söka hjälp via denna specialisttjänst.

Oavsett vilken väg användaren väljer är det alltid en lokal installation i botten där operatören tar emot frågan och hur många tjänster som operatören än bemannar är det bara i ett gränssnitt som all hantering sker för den enskilde operatören. För användaren kommer också gränssnittet och möjligheterna inom systemets ram att kännas igen oavsett vilken tjänst som väljes.

6 Skapandet av nya, virtuella tjänster

De sk collaborative admins kan när som helst skapa nya virtuella tjänster. Dessa kan vara ämnesmässigt, regionalt eller målgruppsanpassade tjänster. Vilka bibliotek, eller grupper av bibliotek, som skall samverka i tjänsten definieras inledningsvis. Titel, design, formulär och texter skapas sedan direkt i systemet där också exempelvis egna loggor och andra bilder kan laddas upp. Ett unikt id skapas för varje virtuell tjänst.

Administratören kan också ange om de virtuella tjänsterna för både chatt och e-post skall skapas dynamiskt och visas för användaren i en rullgardinsmeny (Show drop down bockas i). Detta innebär att användaren också kan se alla andra tjänster som är associerade till den tjänst man valt. Om ingen dynamisk lista visas ser användaren endast formulären till den tjänst man valt.

Figur 9. Dynamisk lista eller formulär bestäms av administratören



Figur 10. Exempel på en ny tjänst som bemannas av spansktalande bibliotekarier från olika bibliotek

7 Frågor

Frågornas ursprung markeras tydligt under rubriken Entry Point. Detta gäller frågor som kommit in via såväl chatt som e-post. Vid uppföljning av en fråga som kan leda till en ny kommunikation med användaren eller en transfer till ett annat bibliotek skapas en historik över ärendegången.

Avsändaradressen bibehålls konsistent oavsett om frågan behandlas i det först inkommande systemet eller har blivit föremål för transfer.

7.1.1 Chatt

Frågorna via chatten kan gå antingen direkt till en lokal tjänst eller via en virtuell tjänst till vilken flera bibliotek är associerade. De bibliotekarier som i sin tur tjänstgör i de olika tjänsterna notifieras enligt beskrivningen i kapitel 4.2.2.

Val av bibliotekarie kan också definieras för varje installation. När operatörerna notifieras om en ny fråga syns då också vilken bibliotekarie som är vald. Om denne är upptagen eller inte tillgänglig (vederbörande kan ha glömt att bocka ur sin bemanning) kan andra operatörer associerade till tjänsten ta hand om frågan (alla ser frågan samtidigt).

Transfer av användare sker sömlöst i systemet mellan bibliotekarier oavsett bibliotek, bibliotekstyp eller virtuell tjänst. Likaså sker transfer av frågor som redan besvarats, kanske bara delvis, sömlöst till vilket annat bibliotek som helst.

7.1.2 E-post

Frågorna via e-post kan gå antingen direkt till en lokal tjänst eller via en virtuell tjänst till vilken flera bibliotek är associerade. Notifiering går via vanlig e-post till de bibliotekarier som är anmälda för detta i systemet för respektive tjänst.

Administratören bestämmer i formulären i systemet om dynamiskt skapade listor, se kapitel 6, skall genereras för de installationer som är associerade till respektive tjänst och på det sättet visas för användaren.

Transfer av frågor som redan besvarats, kanske bara delvis och som behöver följas upp, sker sömlöst till vilket annat bibliotek som helst.

7.1.3 Kunskapsbank

Frågor kan också inordnas i en kunskapsbank som också kan vara lokal eller tillhöra en virtuell tjänst med flera bibliotek. Kunskapsbanken kan vara publik och/eller intern för biblioteken.

Kunskapsbanken kan byggas med hjälp av transkript från sessioner med användarna och/eller helt manuellt.

8 Statistik

All statistik i systemet utgår från de lokala installationerna. Om en fråga initieras från exempelvis en nationell tjänst, tas den om hand av någon installation som är associerad till den nationella tjänsten. Rent statistiskt räknas dock frågan i det här fallet in i den nationella tjänsten.

Kollaborativt ansvariga kan när som helst gå in i såväl lokala som andra virtuella tjänster för att på det sättet skapa en överblick för alla olika tjänster.

Förutom att visa statistik i siffror och med grafer över antalet frågor via chatt, e-post, väntetider mm, är det också möjligt i systemet att sätta upp ett antal olika parametrar i formulären för chatt och e-post. Det kan röra sig om att exempelvis för ett folkbibliotek sätta upp ort som en parameter och därefter avläsa hur många från de olika orterna i tjänstens upptagningsområde som använt tjänsten. För ett universitets- eller högskolebibliotek skulle motsvarande kunna vara en parameter för utnyttjandegraden av tjänsten från studenter respektive anställda vid lärosätet.

9 Pilotfas

9.1 Pilotgrupp

Den 20 augusti 2004 inleddes testerna i pilotmiljö. Deltagande pilotbibliotek och systemansvariga för respektive bibliotek var Malmö stadsbibliotek (Göran Schmitz), Örebro stadsbibliotek (Ulf Bolander), Länsbibliotek Stockholm (Kia Gumbel) och Högskolebiblioteket i Jönköping (Nilsson/Ilvered).

9.2 Uppgifter

Pilottesterna syfte var att säkerställa att samverkan fungerade praktiskt enligt systemmodellen vilken tidigare testats med positivt resultat under sommaren. Några av de viktigaste funktionerna som testades var:

- att nya virtuella tjänster skapas korrekt
- att design enligt ovan skall slå igenom överallt
- att statistiska uppgifter skall hänföras till rätt tjänst beroende på frågans ursprung och eventuell transferering
- att köhantering hanteras korrekt.
- att transfereringar av frågor (chatt- och e-postfrågor) inom och mellan virtuella tjänster skall fungera enligt önskemål med en tydlighet när respektive fråga är påbörjad eller avslutad.

9.3 Arbetssätt

Pilotgruppen träffades inledningsvis för en informations- och utbildningsdag vid Högskolebiblioteket i Jönköping den 20 augusti 2004. Därefter arbetade pilotbiblioteken självständigt under knappt två veckor innan den första testen genomfördes med samtliga pilotinstallationer inloggade med operatörer och användare vid en gemensam tidpunkt. Erfarenheterna från denna första test samlades in med återkoppling inom någon vecka och modellen användes senare vid flera tillfällen för att fortsätta att testa ut de punkter som inte fungerat tillfredsställande.

10 Fortsatt tidsplan

10.1 Resultatspridning hösten 2004

Förutom en utökad projektgrupp vid flera tillfällen och informationsspridning till projekt- och styrgrupperna för Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie, har också systembryggan och dess möjligheter presenterats vid några större evenemang under hösten 2004.

De viktigaste aktiviteterna har varit eller skall genomföras:

- Bok & Bibliotek i Göteborg i september. Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie presenterades i flera olika monstrar: Kungl. biblioteket, Nätuniversitet, Internationella biblioteket och Kulturrådet
- Presentation vid sammanträde med NABIS i oktober
- Konferensen Mötesplats inför framtiden i Borås i oktober. En föreläsning om en nationell digital referenstjänst under huvudprogrammet och flera parallella seminarier
- 6th annual Conference on Virtual Reference Desk i Cincinnati i november. En pre-conference session med bl.a. deltagarna i NVBF:s studieresa som åhörare

En artikel om en lägesbeskrivning för projektet efter ungefär halva tiden har publicerats i Tidskrift för dokumentation (2004:3) och löpande har presentationer genomförts i samband med diskussioner om Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie.

10.2 Andra aktiviteter

För att verksamheten skall fungera efter planerna när slutrapporten avlämnats i slutet av oktober 2004 är det en rad organisatoriska frågor som måste lösas. Vissa frågor hänger också samman med att beslut fattas om en organisatorisk hemvist för Jourhavande bibliotekarie enligt förslaget i dess slutrapport under senhösten 2004. I förslaget till beslut föreslås att Jourhavande bibliotekarie inordnas under Kungl. biblioteket/BIBSAM och att Kungl. biblioteket/LIBRIS ansvarar för systembrygga och co-browserserver på egna servrar. Kungl. biblioteket/BIBSAM föreslås få ett ansvar för kommande avtal mm med systemleverantören för VRL^{plus} och en motsvarande lösning för den avtalsmässiga delen gentemot biblioteken för Fråga biblioteket skulle kunna vara att KULDA (KonsortieUpphandling av LicensDatabaser, en verksamhet som drivs av Sveriges länsbibliotek gemensamt, med stöd av Statens kulturråd.) får ett ansvar för den delen.

November 2004	Systembrygga och co-browserserver flyttas över till Kungl. biblioteket/LIBRIS
December 2004	Utbildning i systembryggan för "utbildarna" från Fråga biblioteket och systemansvariga från Jourhavande
1 februari 2005	Start för nationell e-referenstjänst med nya plattformen