



Jourhavande bibliotekarie

LIBRARIAN ON DUTY

www.netuniversity.se/jourbibliotekarie ett projekt inom
Nätuniversitetet i samarbete mellan högskolebiblioteket i Jönköping,
Mithögskolans bibliotek, Kungl Tekniska Högskolan Biblioteket och
Lunds Universitets Bibliotek

Projektsamordnare
Agneta Brolund
Kristina Hohweiler

Mithögskolan
Mithögskolan

Systemansvariga
Ulf-Göran Nilsson
Magnus Ilvered

Högskolan i Jönköping
Högskolan i Jönköping

Ledamöter
Cajsa Andersson
Daniel Gunnarsson
Eva Lunneborg
Anders Robertsson
Annika Swedén
Ann-Sofie Zettergren

Lunds universitet
Högskolan i Jönköping
Kungl. biblioteket/BIBSAM
Kungl Tekniska Högskolan
Kungl Tekniska Högskolan
Lunds universitet

2004-10-31

Innehåll

INNEHÅLL.....	2
SAMMANFATTNING	3
BAKGRUND OCH SYFTE	4
<i>Projektorganisation</i>	5
<i>Åtkomst till tjänsten</i>	5
<i>Projektgrupp</i>	6
<i>Litteraturstudie</i>	8
<i>Systemval och teknisk support</i>	8
<i>Organisation på de lokala biblioteken</i>	8
MARKNADSFÖRING	9
UTBILDNING.....	11
ANVÄNDARSTATISTIK OCH UTVÄRDERINGAR	12
<i>Statistik över nyttjande</i>	12
<i>Utvärdering av chatt med co-browsing ur ett användarperspektiv</i>	13
<i>Utvärdering av e-post ur ett användarperspektiv</i>	14
<i>Utvärdering ur ett bibliotekariersperspektiv</i>	14
<i>Utvärdering ur chefsperspektiv</i>	15
<i>Diskussion användarstatistik och utvärderingar</i>	16
<i>Några lokala exempel</i>	18
<i>Diskussion kring användarnas och bibliotekariernas upplevelser av tjänsten</i>	19
TJÄNSTENS FRAMTID.....	20
<i>Systembryggan</i>	20
<i>Framtida organisation</i>	20
<i>Förslag öppettider principer</i>	21
<i>Villkor för 2005</i>	21
KÄLLFÖRTECKNING	22
<i>Böcker/rapporter</i>	22
<i>Tidskriftsartiklar</i>	22
<i>Magisteruppsatser</i>	23
<i>Rekommendationer/riktlinjer</i>	23
<i>Webbdokument , utvärderingar av chattjänster mm</i>	23
BILAGOR	25
<i>Riktlinjer för "Jourhavande bibliotekarie" 04-10-18</i>	25
<i>Val av system för Nätuniversitetets projekt "Jourhavande bibliotekarie" - digital reference service (DRS) – en referenstjänst i realtid</i>	28
<i>Utvärdering av chatt/Chat survey</i>	48
<i>Utvärdering av e-post/Email survey</i>	51
<i>Nationella operatörer i Jourhavande bibliotekarie</i>	54
<i>Enkät till biblioteksledningen</i>	59

SEPARAT BILAGA: Konfigurerbar systembrygga : slutrapport

Sammanfattning

Myndigheten för Sveriges nätuniversitet beviljade hösten 2002 medel till projektet ”Jourhavande bibliotekarie” med projekttiden jan 2003 – dec 2004.

Eftersom alltfler studenter läser kurser och utbildningar som inte är beroende av närvaro på campus har syftet varit att erbjuda högskolestudenter och anställda nätbaserad personlig vägledning i informationssökning. Tjänsten bygger på chatt med co-browsing, (student och bibliotekarie delar samma webbfönster) som kompletteras av en e-postfunktion.

Projektet har bedrivits som ett samverkansprojekt mellan högskole- och universitetsbiblioteken i Jönköping, Kungl Tekniska högskolan, Mitthögskolan och Lund. Tanken har varit att skapa en nationell tjänst på kvällar och helger som är de tider då det är kostsamt att hålla öppet för att nå kostnadseffektivitet och kunna dra nytta av olika kompetenser. Femton högskole- och universitetsbibliotek deltar idag i tjänsten, ytterligare två har anmält sitt deltagande med start 2005. Alla deltagande bibliotek har som komplement motsvarande lokala tjänster under dagtid för det egna lärosätets studenter och anställda.

Resultatet av de två enkätomgångar som har vänt sig till användare visar att de allra flesta är nöjda med den sökhjälp och vägledning de fått. Bland de som valt chatt anser nästan alla att de haft en fungerande chattedialog med bibliotekarien. Överhuvudtaget värderas chatt som en mycket bra eller bra kommunikationsform i jämförelse med andra sätt att kommunicera.

Ett annat intressant resultat av enkäterna är att mer än hälften av användarna uppger att de är campusstudenter, 10% svarar att de är distansstudenter medan 20% att de är anställda.

Användningen av tjänsten har stadigt ökat men statistiken visar fortfarande ett relativt lågt användande. Tänkbara förklaringar är att tjänsten är ny och att det krävs tid för att etablera nya arbetssätt. Avgörande för nyttjandegraden är självklart att våra målgrupper högskolestudenter och anställda känner till och enkelt hittar en ingång till tjänsten. Fortsatt marknadsföring i olika sammanhang på universitet och högskolor är av största vikt liksom via folkbibliotekens informationsdiskar och via landets lärcentra.

Bakgrund och syfte

Alltfler studenter läser på distans eller campuskurser som har gjorts mer flexibla vad gäller tid och rum. Det medför att många studenter av olika skäl inte befinner sig på campus eller har tillgång till ett högskolebibliotek i dess fysiska form. En central fråga för alla högskole- och universitetsbibliotek är därför hur dessa studenter skall kunna erbjudas en likvärdig möjlighet att utveckla sina färdigheter att söka och värdera relevant material inför PM- och uppsatsskrivande och som en del av högskoleutbildningen.

”Jourhavande bibliotekarie” är ett försök att skapa en nätbaserad motsvarighet till campusbibliotekets sökhjälp och vägledning. Vi erbjuder precis det vi erbjuder i vårt fysiska bibliotek: vi hjälper användaren att hitta relevant databas, vi tar med användaren till denna databas och visar hur en sökning kan läggas upp och utföras. Användaren kan precis som på biblioteket fortsätta att söka på egen hand.

Perspektivet 24/7-tjänster det vill säga tjänster öppna 24 timmar om dygnet 7 dagar i veckan, fanns med i den ursprungliga projektbeskrivningen. Flexibla studier medför ofta att studierna är förlagda till tider när biblioteken traditionellt inte är öppna. Tanken här är att de deltagande högskolebiblioteken delar på den dyra kvälls- och helgtiden på ett nationellt plan. Öppettiderna under projektets gång har varit: mån-fre 18.00-22.00 lör- och söndagar 13.00-17.00.

Med samma programvara och utan extra kostnad kan sedan varje enskilt bibliotek erbjuda en lokal dagtjänst för det egna lärosätets studenter och anställda.

För både den nationella tjänsten och de lokala tjänsterna finns e-postfunktionen som ett komplement öppet dygnet runt.

”Jourhavande bibliotekarie” kan beskrivas som en generalisttjänst snarare än en specialisttjänst. Det betyder att vid en del specialiserade sökfrågor kan kanske inte den mest relevanta vägledningen ges utan frågan hänvisas vidare. Beroende på studentens önskemål kan jourhavande bibliotekarie antingen via e-post vidarebefordra sökfrågan till något av de andra deltagande biblioteken eller komma överens med studenten att denne själv tar kontakt med det egna lärosätets bibliotek.

I tjänstens riktlinjer [bil 1] som är ett stöd för tjänstens bibliotekarier framgår det pedagogiska förhållningssättet tydligt. ”Jourhavande bibliotekarie” är inte en nätbaserad tjänst som ger svar på faktafrågor, förmedlar fjärrlån, skickar kopior eller utför liknande

tjänster. Vi visar var och hur studenten kan söka och även komma i kontakt med sitt lärosätes bibliotek.

Projektorganisation

Projektägare har Kungl. Biblioteket/BIBSAM varit som också har varit representerad i projektets arbetsgrupp. Nätuniversitetet har varit finansiär. Projektansökan grundades ursprungligen på två olika projekt som hade delvis likartat innehåll. De två projektbiblioteken var biblioteken vid Sveriges lantbruksuniversitet (SLUB) och Mitthögskolan (MH). På ett tidigt stadium involverades ytterligare två bibliotek: Högskolebiblioteket i Jönköping (HJ) och Tekniska högskolans bibliotek (KTHB). Jönköping hade som första högskolebibliotek i landet erfarenhet av en chatttjänst som de ville utveckla och KTHB hade tillsammans med de övriga biblioteken i nätverket Teknologibiblioteken påbörjat en analys av programvara för en nätbaserad referenstjänst. Då projektdeltagaren från SLU tidigt i projektet bytte arbetsuppgifter och inte längre kunde delta i utformandet av projektet erbjöds istället Lunds universitets bibliotek att delta.

Åtkomst till tjänsten

Målgruppen högskolestudenter och anställda vid landets högskolor och universitet har nått tjänsten genom att Jourhavandes logga och länk har gjorts väl synliga via de deltagande högskolebibliotekens webbsidor och på Nätuniversitetets webbplats, www.netuniversity.se. Förutom dessa platser har alla bibliotek och andra organisationer som så önskat kunna länka till tjänsten på sina webbsidor.

En sökning via google på namnet ”Jourhavande bibliotekarie” gav i oktober 2003 ett trettiotal träffar, sökresultatet i oktober 2004 var ca 1500 träffar. 24 av 38 högskolebibliotek har en ingång till tjänsten via sina webbsidor.

För både användare och bibliotekarier gäller att inga programvaror behöver laddas hem. Under projektets gång har tjänstens server varit placerad hos Docutek Information Systems i USA.

Åtkomsten till högskolebibliotekens stora utbud av licensierade databaser är reglerade via avtal. Accessen till databaserna är begränsade till respektive avtalsskrivande högskola/universitets egna anställda och studenter. I avtalen kan så kallade ”walk in use” skrivas in vilket betyder att besökare i campusbiblioteken tillåts på plats söka i databaserna.

Problematiken med accessen till databaserna har inom projektet lösts genom att utnyttja programvarans interaktivitet och alltid låta studenten logga in.

Projektgrupp

Projektgruppen består av 10 personer. Projektsamordnare Kristina Hohweiler och Agneta Brolund Mithögskolan, systemansvariga Ulf-Göran Nilsson och Magnus Ilvered Högskolan i Jönköping, ledamöter Daniel Gunnarsson Högskolan i Jönköping, Anders Robertsson och Annika Swedén KTHB, Cajsa Andersson och Ann-Sofie Zettergren Lunds universitet och Eva Lunneborg Kungl. biblioteket/BIBSAM .

Projektgruppen hade tre sammanträden och ett mer informellt arbetsmöte under 2003. Projektåret 2003 finns dokumenterat i projektets årsrapport 2003. Under 2004 har arbetsgruppen träffats i form av fysiska sammanträden fram till oktober månad vid tre tillfällen. Viktiga andra kommunikationsvägar har dels varit den interna e-postlistan "Jourbib" dels e-postlistan "OP7R" för alla i tjänsten deltagande bibliotekarier.

Inför starten den 1 september 2003 samlades de bibliotekarier från projektbiblioteken som skulle tjänstgöra som jourhavande bibliotekarier till gemensamma utbildningsdagar på KTHB. Vid upptakten ht 04 höll projektgruppen ett utbildnings- och erfarenhetsutbyte för de deltagande bibliotekens systemadministratörer, även detta på KTHB. Förutom projektbiblioteken har successivt 11 högskole- och universitetsbibliotek gått med i tjänsten. (ytterligare två högskolebibliotek har anmält sitt deltagande med start 2005)

Utbredning

Jourhavande bibliotekarie finns nu vid...



Aktiva bibliotek:

Biblioteket vid Högskolan i Borås
 Biblioteket vid Högskolan Dalarna
 Biblioteket vid Högskolan i Trollhättan/Uddevalla
 Chalmers tekniska högskolas bibliotek
 Högskolan Kristianstad, Biblioteket
 Högskolans i Kalmar Bibliotek
 Högskolebiblioteket i Halmstad
 Högskolebiblioteket i Jönköping
 Högskolebiblioteket vid Blekinge Tekniska
 högskola (2005)
 Kungl. biblioteket (2005)
 Kungl. Tekniska högskolans bibliotek
 Linköpings universitetsbibliotek
 Luleå universitetsbibliotek
 Lunds Universitets Bibliotek
 Malmö högskola bibliotek
 Mitthögskolans bibliotek
 SLU-biblioteken

Projektgruppen har vidare ansvarat för att de deltagande biblioteken har erbjudits och erhållit utbildning.

Projektgruppens olika medlemmar har på olika sätt bidragit till marknadsföringen av projektet. En av projektmedlemmarna är biträdande chef och har då ett flertal gånger informerat om och visat tjänsten för chefer vid landets högskole- och universitetsbibliotek i olika sammanhang.

Litteraturstudie

Inför tjänstens start och fortlöpande har informationssökningar utförts om verksamhetsområdet ”virtual reference” ur flera aspekter. Två aspekter har varit av särskilt intresse: systemanalys och pedagogik. Framförallt databaserna LISA och Emerald har använts. Projektet har också tagit del av utvärderingar som har gjorts av mer traditionella chattjänster.

Den avslutande källförteckningen avser både källor som använts för denna rapport och källor som varit viktiga för projektet ur olika perspektiv.

Systemval och teknisk support

Under första halvåret 2003 företog systemansvariga en studieresa till USA som ett led i systemutvärderingen och senare upphandling och avtalsskrivande av programvaran *VRLplus* från det amerikanska företaget Docutek. [bil 2]. Avgörande för att *VRLplus* valdes var att systemet stöder co-browsing vilket var ett av de kriterier som projektgruppen hade satt upp som en förutsättning för att den pedagogiska aspekten skulle kunna genomföras" står kvar och följs av: "Andra viktiga skäl förutom att kravspecifikationen uppfylldes var framför allt att varje medverkande bibliotek kan ha sin egen lokala installation, användarvänlighet / enkelhet i hantering av systemet och en tilltalande prismodell.

Systemansvariga i Jönköping har även stått för support och alla kontakter med Docutek. De har också samarbetat med Docutek för att utveckla och anpassa systemet till svenska förhållanden.

Organisation på de lokala biblioteken

Vid varje deltagande bibliotek har en systemadministratör utsetts. Dessa personer ansvarar t ex för de inställningar som behöver göras lokalt på biblioteken och har varit projektets lokala kontaktperson.

Antalet deltagande jourhavande bibliotekarier var 114 i oktober 2004. Förutom utbildningstillfällena har den gemensamma e-postlistan ”OP7R” varit den viktigaste kommunikationskanalen mellan projektgruppen och de tjänstgörande bibliotekarierna. För att hålla alla informerade har sammanfattningar av projektgruppens protokoll och annan

dokumentation publicerats på listan. Under projektets gång har även en särskild webbplats utvecklats www.bibl.hj.se/jourbibl

Webbplatsen är i första hand tänkt som en resurs för de bibliotekarierna som tjänstgör i projektet. Här finns arkiv som innehåller bland annat åtgärder och tips inom det tekniska såväl som det ämnesmässiga området, dokumentation av projektets riktlinjer, utbildningsdagar och en självstudiekurs.

Projektgruppen har ansvarat för tjänstens schemaläggning. Från och med 2004 schemalades de deltagande biblioteken så att varje bibliotek har ansvarat för två veckor per termin. Respektive bibliotek har beslutat hur många av de egna bibliotekarierna som tjänstgör i den nationella Jourhavandetjänsten, fördelning av pass inom ansvarsveckorna, om tjänstgörande bibliotekarie förlägger sin tjänstgöring på arbetsplatsen eller arbetar från hemmet. Varje bibliotek har också beslutat hur bibliotekarierna kompenseras för kvälls- och helgtjänstgöringen. Detta gäller även projektbiblioteken. Redan vid projektets start antog projektgruppen att arbetssättet chatt med co-browsing kräver tid för att information om tjänstens existens ska kunna marknadsföras och dess genomslag eller nyttjande ska kunna utvärderas. Detta eftersom arbetssättet är nytt inte bara för högskolebibliotekarierna utan också, åtminstone i sammanhanget vägledning i informationssökning, för studenter och anställda vid landets lärosäten. Inom projektets ram har därför halva den tid som krävts av respektive biblioteks schematjänstgöring kostnadsfritt ersatts av projektet. Att ha pass inom Jourhavandetjänsten har hittills utan svårigheter kunnat kombineras med inre arbete som katalogisering/indexering, fjärrlån, att hålla sig uppdaterad inom olika områden etc.

Såvitt vi känner till är även alla de lokala dagtjänsterna organiserade på så sätt att jourtjänsten kombineras med inre arbete. Försök att kombinera Jourhavandetjänsten med tjänstgöring i campusbibliotekets informationsdisk har oftast inte slagit väl ut.

Marknadsföring

Marknadsföringen av "Jourhavande bibliotekarie" har haft två olika inriktningar. Det har dels gällt att marknadsföra användandet av själva tjänsten, en marknadsföring som riktat sig till studenten direkt, till lärare och administratörer inom flexibelt lärande och till förmedlare som folkbibliotek och lärcentra. Den andra typen av marknadsföring har varit inriktad på att värva nya bibliotek till det nationella konsortiet av deltagande universitets-

och högskolebibliotek. Projektet har även visat upp sig inom Norden i sammanhanget ”Virtual Reference”.

Marknadsföring riktad till studenter har skett genom samarbete med institutionssekreterare i utskick av broschyrer, bokmärken och annat informationsmaterial i samband med antagning till nätbaserad utbildning. Bokmärken har skickats med sändningar av reserverade böcker direkt hem till studenters postlåda. Några studentkårers tidskrifter har publicerat artiklar om tjänsten. Tjänsten har också varit synlig på Nätuniversitetets webbsida. Länken till ”Jourhavande bibliotekarie” har etablerats på allt fler av de akademiska bibliotekens egna webbsidor.

Marknadsföring riktad till lärare och administratörer inom det flexibla lärandet har skett genom samtal och möten på de olika högskolorna och på konferenser med den målgruppen, t ex [Netlearning 2004](#) i Ronneby, ”Nätuniversitetets knytkalas 2003” i Stockholm och [Kraftfält för högre utbildning](#). Idealiskt ska en länkning till tjänsten finnas på kursplattformen i varje kurs inom det flexibla lärandet. Där är vi inte ännu, men länkningen finns att hämta från [Nätuniversitetets projektsida](#).

På de här konferenserna har även lärcentra och folkbibliotek funnits med. Mera riktad marknadsföring till lärcentra och folkbibliotek har skett genom studiebesök, visningar och distribution av broschyrer och bokmärken till såväl samarbetsorgan som till enskilda bibliotek och lärcentra.

Inom biblioteksvärlden har marknadsföring och information skett via e-postlistan Biblist, medverkan i en rad möten, seminarier och konferenser lokalt, regionalt och nationellt och ett par artiklar i fackpressen. Bland konferenser kan nämnas ”[Den söm\(n\)lösa bibliotekarien](#)” på Kungl. biblioteket i Stockholm, ”Landskap för lärande” i Malmö, ”Teknologibibliotekens möte 2003” på KTHB i Stockholm. ”Jourhavande bibliotekarie” har demonstrerat tjänsten på ”Bok och Bibliotek” med ett seminarium 2003 och såväl 2003 som 2004 i montrarna för Kungl. biblioteket och Nätuniversitetet. Jourhavande bibliotekarie diskuterades under rubriken ”Gemensam referensnod för folk- och forskningsbibliotek - en nationell angelägenhet” vid svensk biblioteksförnings årsmöte [Biblioteksdagarna 2004](#), 6-8 maj i Karlstad.

”Jourhavande bibliotekarie” fanns med på den nordiska konferensen [Virtuell referanse](#) som hölls i Tönsberg, Norge 11-12 mars 2004 med deltagare från såväl forsknings- som folkbiblioteksvärlden. Frågan om en ”Nationell digital referenstjänst” togs upp vid [Mötesplats inför framtiden](#) som i år arrangerades i samarbete med ”Fråga biblioteket” och ”Jourhavande bibliotekarie”.

I anslutning till konferensen [Virtual Reference Desk 2004](#) kommer projektdeltagare från Jönköping hålla ett seminarium för de nordiska deltagarna i konferensen.

Tjänsten presenterades och visades i januari för Nätuniversitetets ”Referensgrupp för kompetensprogrammet”. Gruppen består av personer som har särskild kompetens på området IT-stödd distansutbildning och förestår enheter som ansvarar för kompetensutveckling på det egna lärosätet.

Utbildning

Den första omgången bibliotekarier i tjänsten, 26 stycken från HJ, KTHB, LUB och MH, utbildades gemensamt under augusti 2003. Varje nytt bibliotek som anslutit sig till tjänsten har erbjudits utbildning från något av de fyra nämnda biblioteken. För de bibliotek som anmälde sitt deltagande i tjänsten före 2003 års utgång ingick utbildning i projektkostnaderna. Från 2004 har projektgruppen offererat utbildning enligt en bestämd modell.

Utbildningsprogrammet innehåller följande element:

- Visning av tjänsten samtidigt från studentens respektive bibliotekariens perspektiv för en helhetsbild av en chattsession med co-browsing
- Riktlinjer och det pedagogiska förhållningssättet. Här ingår avsnitt om juridiska aspekter och policy i hantering av licensierade resurser, möjligheten att hänvisa vidare men framförallt referensintervjun och det pedagogiska förhållningssättet gentemot studenten
- Chatt som kommunikation. Om effektiv chatt, språkbruk, tolkning av chattsymboler, användning av lagrade texter s k skript etc.
- Programmet *VRLplus* med övningar
- Administration av systemet. Användarkonton, bokmärken, skript och enkätfunktionen.
- E-postfunktionen.
- Hjälpwebben.

I oktober 2004 har ca 120 bibliotekarier genomgått utbildningen som normalt genomförs av två bibliotekarier under 3-4 timmar.

Användarstatistik och utvärderingar

Projektets huvudsyfte har varit att undersöka om en chattjänst kombinerad med co-browsing och en e-postfunktion kan erbjuda en nätbaserad motsvarighet till campusbibliotekens pedagogiska förhållningssätt i möten med studenter och anställda. Om så är fallet hur når vi vår målgrupp? Vad tycker användarna om tjänsten i dess nuvarande form? Till sist hur kan tjänsten utvecklas och förbättras med hjälp av den kunskap och de erfarenheter som projektet har genererat?

”Jourhavande bibliotekarie” har hittills utvärderats två gånger under 2004. Ytterligare en utvärdering sker under veckorna 43-44. Det första utvärderingstillfället var vecka 20-22 och det andra tillfället vecka 38-39. Utvärderingarna har gjorts i form av enkäter till användare i samband med chattsessioner [bil 3] och i samband med e-postfrågor [bil 4]. Vidare har en utvärdering genomförts riktad till tjänstgörande bibliotekarier (uttrycket operatör används här för de bibliotekarier som bemannar tjänsten) [bil 5] och slutligen en enkät hösten 2004 som riktades till chefer vid landets högskole- och universitetsbibliotek [bil 6].

Förutom projektets egna utvärderingar har tjänsten bl a behandlats i en magisteruppsats med syfte att diskutera om det pedagogiska förhållningssättet på ett fullgott sätt kan genomföras i en nätbaserad referenstjänst. (Svanborg, 2004).

Statistik över nyttjande

Startdatum för ”Jourhavande bibliotekarie” var den 1 september 2003. Under höstterminen 2003 deltog de fyra projektbiblioteken och under vårterminen 2004 tillkom ytterligare fyra bibliotek.

Ht 04 delade femton högskole- och universitetsbibliotek på tjänstgöringen. Öppettiderna under projektets gång har varit: mån-fre 18.00-22.00 lör- och söndagar 13.00-17.00.

De siffror som presenteras här nedan är det totala användandet av Jourhavandetjänsten alltså även inkluderande de dagtjänster som efter hand har tillkommit.

	Period 1 ht 3 030901-031221	Period 2 vt 04 040112-040624	<i>Period 3</i> <i>040809-¹</i>	<i>TOT</i>
chatt	191	621	248	1060
e-post	314	1368	755	2437
TOT	505	1989	<i>1003</i>	<i>3497</i>

Utvärdering av chatt med co-browsing ur ett användarperspektiv

Eftersom antalet besvarade enkäter är relativt litet så måste underlaget hanteras med försiktighet. Vid den första utvärderingen av Jourhavandetjänstens chatt med co-browsing besvarades enkäten av 46 personer och vid den andra omgången av 22 personer. Totalt 68 personer. Enkätsvaren anger en riktning och eftersom projektgruppen hittills inte har funnit någon motsvarande tjänst² på något annat håll har vi heller ingen annan utvärdering eller studie som är relevant i sammanhanget att referera till som komplement.

Vilka svarade på chattenkäten? 58% uppger att de är campusstudenter medan 14% uppger att de är distansstudenter vid första undersökningstillfället och 0% vid det andra undersökningstillfället. Ca 20% uppger att de är anställda vid högskolor och universitet. Nästan 61% har hittat till tjänsten via sin lokala högskola eller universitet. Ungefär 65% uppger att de använt tjänsten en (1) gång medan knappt 20% säger sig använda tjänsten varje månad.

Flera frågor rörde användarnas upplevelser av kommunikationen och vägledningen. 87% anger att de var nöjda med den vägledning och sökhjälp de fått. På frågan vad de tycker om chatt i jämförelse med telefon, e-post och personligt möte upplever 62% det som mycket bra, ytterligare 31% uppger det som bra. Knappt 3% anger alternativet inte bra. Drygt 96%, anser att de hade haft en fungerande chattdialog med bibliotekarien. På den öppna frågan hur användarna upplevde co-browsing svarar en klar majoritet att de upplevde det som bra och tydligt. De som inte tyckte att det var bra anger skäl som upplevelse att det gick långsamt eller att det var tekniska problem.

¹ Innevarande termin till och med 041013

² Med motsvarande tjänst menar vi en tjänst med en uttalat pedagogiskt förhållningssätt dvs att ge personlig *vägledning* så att användaren kan följa med hur en sökning utförs och själv kan fortsätta

Till sist en fråga om tjänstens öppettider. Drygt 38% önskar att tjänsten är öppen vardagar dagtid, 34% anger vardagar kvällstid, 7% anger helger dagtid och ungefär lika stor andel önskar öppethållande under helgkvällar.

Utvärdering av e-post ur ett användarperspektiv

E-postenkäterna skickades ut i samband med att dessa frågor besvarades. Vid det första tillfället besvarade 37 personer enkäten och vid nästa tillfälle 27 personer, tillsammans 64 personer. 43% anger här att de är campusstudenter medan drygt 15 % att de är distansstudenter. Ca 31% svarar att de anställda vid högskolor och universitet.

Här anger 89% att de är nöjda med den vägledning de fått via e-post. Knappt 44% svarar att de tycker att e-post är mycket bra jämfört med chatt, telefon och personligt möte med bibliotekarien. (På samma fråga för chatt var resultatet 68%), 34% anger e-post som bra (för chatt 28%)

Utvärdering ur ett bibliotekarieperspektiv

Under vecka 22 2004 skickades en enkät ut till bibliotekarier som tjänstgjorde i tjänsten. Tjugosex bibliotekarier svarade. Hälften av bibliotekarierna anser att chatt fungerar som kommunikationsform i jämförelse med det personliga mötet, hälften anser att chatten antingen fungerar dåligt eller upplevs som omständligt.

85% uppger att de kunnat ge sökhjälp och vägledning på ett pedagogiskt sätt medan 15% inte anser det. Som hinder för detta pekade några på teknikproblem. Själva systemet VRL-plus har på en skala mellan 1-5, där 5 är mycket bra, fått betyget 2,7 poäng. På frågan vilka skillnader som bibliotekarierna upplever vad gäller att kommunicera med chatt resp e-post menar många att chatten är snabb och erbjuder direktkontakt med användarna. ”E-post känns som torrsim i jämförelse med chatten” Några upplever däremot att chatt är stressande och att e-post erbjuder möjlighet till mer genomtänkta och uttömmande svar.

85% anser att arbetet med Jourhavande har varit kompetenshöjande. 30% av bibliotekarierna menar också att deltagande i tjänsten har inneburit ett utökat samarbete med andra bibliotek. I kommentarerna kan det utläsas att de allra flesta har en positiv attityd till tjänsten och menar att den kan utvecklas. Två personer anser att tjänsten inte har fungerat som pedagogisk referenstjänst utan frågorna handlar mer om lån och inloggning etc och en (1) person tycker att deltagandet har varit slöseri med tid.

Utvärdering ur chefsperspektiv

Enkäten till chefer på landets högskole- och universitetsbibliotek skickades till 34 chefer och besvarades av fjorton. Nio av dessa representerar bibliotek som inte deltar i tjänsten. Av dessa svarar fyra att de inte har några planer på att gå med i tjänsten, tre att de kommer att gå med medan övriga anger att frågan inte har diskuterats, eventuellt eller att de ska gå med om och när tjänsten tillför mervärden. En (1) person uppger att de kommer att starta en helt egen chatttjänst.

På frågan hur de har upplevt informationen om tjänsten svarar alla utom tre att de känner sig välinformerade. En kommentar här är att en person uppger att ”den positiva informationen på seminarier och konferenser har varit av mycket hög kvalitet. Negativ information har nått oss via rykten och skvaller – inte så bra”.

Flera frågor handlar om en tjänst som Jourhavande kan ha betydelse ur ett organisatoriskt och kompetensutvecklande perspektiv. Bibliotekscheferna anger här svarsalternativ i en skala på 1 till 5 där svarsalternativet 1 betyder inte alls och 5 betyder väldigt mycket.

På frågan om ”Jourhavande bibliotekarie” ses som en tjänst som kan få betydelse för bibliotekets strategiska utveckling anger fyra bibliotekschefer alternativet 3 och lika många anger 4. Två personer anger 1.

Vad gäller möjligheter till samverkan med andra forskningsbibliotek med samma skala som tidigare anger tre chefer alternativet 3 och sex chefer alternativet 4 medan en chef anger 5. En person vardera på alternativen 1 och 2 medan två personer avstår.

Tio chefer väljer något av alternativen 3-5 på frågan om de tror att ”Jourhavande bibliotekarie” kan öka servicen till användarna.

Tolv personer svarar ja på frågan om de tror att tjänsten är ett sätt att ge service särskilt åt studenter som inte befinner sig på campus. På frågan om i vilken grad respondenterna tror att en tjänst som Jourhavande kan vara ett sätt att effektivisera verksamheten uppger fem att de inte alls tror det, två personer vardera anger värdena 2 resp 3 medan tre personer anger värdet 4.

Sex personer väljer värdet 4 på frågan om de tror att Jourhavande kan fungera kompetensutvecklande. Tre personer väljer värdet 3.

Diskussion användarstatistik och utvärderingar

Några av de mest centrala frågorna när det gäller tjänster som ”Jourhavande bibliotekarie” är självklart kopplade till nyttjande och utvärdering. Lika självklart som de är kopplade till en diskussion kring de vägar högskole- och universitetsbiblioteken väljer för att möjliggöra för studenter att skaffa kunskaper och färdigheter i informationssökning och informationshantering under högskole-/universitetsutbildningen.

- Kan en sådan tjänst som projektet ha lagt grunden till utgöra en likvärdig nätbaserad motsvarighet till campusbibliotekets informationsdisk och andra tillfällen då personlig vägledning ges? Om svaret är ja eller delvis ja hur når vi målgruppen och vilka hinder finns?
- Finns det behov av en sådan tjänst? Är det här en tjänst vi vill erbjuda? Kan man avgöra detta utan att över en rimlig tid pröva och utvärdera? (samma frågor kan ställas om campusbibliotekets informationsdisk eller referenstjänst eller om undervisningen i informationssökning som ges vid de flesta högskole- och universitetsbibliotek)
- Vilka alternativ finns för de studenter som inte befinner sig på campus? Är telefonen ett fullvärdigt alternativ för den service som här avses? Eller är en e-post service ett alternativ? Kan en självinstruerande webbkurs ersätta en tjänst i realtid med co-browsing funktion?

Användandet av tjänsten har stadigt ökat som framgår av tabellen på sidan 12. Det betyder dock inte att efterfrågan kan sägas ha varit stor i förhållande till öppettiderna men frågan här är om man kan förvänta sig att ett nytt sätt att arbeta både ur bibliotekarieperspektiv och studentperspektiv kan få omedelbart genomslag? Avgörande för nyttjandegraden är självklart att våra målgrupper högskolestudenter och anställda känner till och utan onödigt letande hittar en ingång till tjänsten. Det sistnämnda löses enkelt om tjänstens logga som samtidigt är en klickbar ingång placeras väl synligt på bibliotekens webbsidor eller som Nätuniversitetet som på sina webbsidor har en genomgående tydlig rubrik. I enkätresultaten uppger 60% att de hittat tjänsten via det lokala universitetet. Andra viktiga institutioner där enkel åtkomst är av central betydelse är folkbibliotekens och lärcentras webbsidor. Av vital betydelse är marknadsföringen. Respektive lärosäte kan troligen bäst hitta kanaler för att marknadsföra tjänsten direkt till

studenter och anställda. Här har lärarna en viktig roll men även att tjänsten verkligen visas av bibliotekarierna som har undervisning i informationssökning och vid andra liknande tillfällen. Andra mycket viktiga tillfällen att göra tjänsten känd är självklart vid personlig vägledning på landets folkbibliotek och lärcentra.

Knappt 10% av användarna uppger att de är distansstudenter. Vilka tänkbara orsaker kan det finnas till att just den grupp studenter som i initialskedet antogs vara den grupp som bäst behövde en sökhjälpstjänst är den minst representerade gruppen i våra utvärderingar? Kan en av orsakerna vara att många distansstudenter samtidigt är campusstudenter? Har distanskurser och webbaserade kurser färre eller inga inslag av eget informationssökande? I så fall kan det bero på brister i samarbetet mellan bibliotek och institution avseende t ex information om och access till elektroniskt material, alternativ till campusundervisning i informationssökning. Kan det i viss utsträckning vara så att studierna inte kräver nationellt och internationellt vetenskapligt granskat material dvs källor som nästan uteslutande återfinns på högskole- och universitetsbiblioteken?

Har studenten som på olika sätt är på fysisk distans inte samma behov av undervisning i informationssökning och personlig vägledning när sökproblem uppstår som campusstudenten? Svaret på frågan kan med säkerhet besvaras med att behov finns, frågan är i vilken utsträckning. Ytterligare ett antagande är att de lite äldre studenterna inte väljer en kommunikationsform som de vanligtvis inte använder ungefär på samma sätt som en del bibliotekarier inte känner sig hemma med kommunikationsformen.

Det finns också en möjlighet att studenterna på egen hand skaffar sig kunskaper och färdigheter att utföra relevanta informationssökningar för olika ändamål under sin utbildning. Med tanke på studier och utvärderingar om studenters sökbeteende nu senast Else Nygren³, Uppsala universitet, som har utvärderat några av bibliotekens sökvägledningar på Internet verkar det osannolikt att det skulle räcka med den typ av vägledningar som högskolebiblioteken vanligen erbjuder. Hur studenterna söker avseende källor och metoder är alltid till sist beroende av vilken typ material som krävs för deras PM, grupparbeten och uppsatser. En annan faktor som med sannolikhet spelar roll här är återigen att tjänsten är ny och att marknadsföringen systematiskt behöver riktas till olika studerandegrupper.

Mot bakgrund av att projektgruppen antog att just gruppen distansstudenter alternativt studenter som läser ”flexibla kurser” skulle ha särskild nytta av tjänsten och även mot

³ Se: Protokoll (040309) Arbetsgruppen för biblioteksstöd till nätbaserat lärande BIBSAM : Kungl bibliotekets avdelning för nationell samordning och utveckling. www.kb.se

bakgrund av 24/7 diskussionen är det intressant att lyfta fram en annan av projektets erfarenheter. De lokala dagtjänsterna har haft ett större genomslag än den nationella kvälls- och helgtjänsten. Dagtjänsterna är sannolikt betydelsefulla för att även öka nyttjandet av den nationella tjänsten. På frågan när användarna önskar att tjänsten är öppen svarar ganska många vardagar, ungefär lika många anger på dagtid som att tjänsten skall vara öppen vardagar kvällstid. En studie av Håkan Selg över studenters användning av Internet visar att användningen successivt ökar under dagen för att kulminera under kvällen. Hälften av studenterna i denna studie uppger huvudsaklig användning på lördagar och helger. (2004, s. 6).

Ibland hörs också i diskussionen kring distansstudenter att många fortfarande saknar tillgång till Internet. Den senaste svenska statistiken visar emellertid att studenters tillgång till Internet är mycket god (ibid. S. 3)

Några lokala exempel

Intressant som jämförelsematerial är att följa nyttjandegraden vid ett par av de deltagande biblioteken. Jönköping var det första högskolebiblioteket i Sverige som erbjöd en nätbaserad referensservice med start 2001. Eftersom tidsaspekten med största sannolikhet är av betydelse för att kunna utvärdera en ny tjänst kan det vara av intresse att följa utvecklingen. Den andra biblioteksorganisationen Lund består av många bibliotek och är samtidigt ett mycket gammalt traditionsrikt universitetsbibliotek.

	Chatt			E-post	E-post	E-post
	Period 1	Period 2	<i>Period 3</i>	Period 1	Period 2	<i>Period 3</i>
	030901-031221	040112-040624	<i>040809-⁴</i>	030901-031221	040112-040624	<i>040809-⁵</i>
Jönköping	109	206	73	125	256	147
Lund	58	206	65	111	468	136

Det bör då också uppmärksammas att tjänsten under period löppnade redan den 9 augusti och att nyttjandegraden var mycket låg under augusti månad. Totalt, dvs inklusive e-postfrågor har Jönköping haft 916 frågor under perioden 1 september 2003 till och med

⁴ Innevarande termin till och med 041013

⁵ Innevarande termin till och med 041013

den 13 oktober 2004. Jönköping som har erbjudit en chattjänst under en längre tid har en relativt hög användning i förhållande till studerandeantalet.

Lund hade totalt 1044 chatt- och e-postfrågor under hela perioden och även här kan man över tid se en kraftfull ökning. En aspekt som sällan ses i diskussionen om nätbaserade referenstjänsters användning och även kostnader i förhållande till insats är ju om jämförande analys har gjorts av kostnaden i campusbibliotekets informationsdisk. Till diskussionen måste då även ytterligare en parameter läggas till. Hur mycket är möjligheten värd att i en nätbaserad tjänst i realtid kunna vägleda och till och med interaktivt kunna arbeta med informationssökning tillsammans med studenter och anställda.

Diskussion kring användarnas och bibliotekariernas upplevelser av tjänsten

Som bakgrund bör vi hålla i minnet att antalet personer som besvarade enkäterna är begränsat och att urvalet skett genom att chattenkäten skickats till dem använt chatt med co-browsing och på motsvarande sätt när det gäller e-postenkäten.

Ett av projektets syften är att undersöka möjligheterna att skapa en nätbaserad tjänst som är likvärdig vad gäller det pedagogiska arbetssättet som den som vi erbjuder i det fysiska biblioteket. Verktögen för att skapa denna elektroniska motsvarighet är chatt med co-browsing. Petra Svanberg (2004) granskar i sin magisteruppsats ”scripts” av chattdialoger med co-browsing. Hon menar att det underlag hon hade tillgång till tyder på att det pedagogiska arbetssättet kan upprätthållas.

Chatt som kommunikationsmedel är en fråga som livligt diskuteras på olika håll. Hälften av bibliotekarierna uppger att de inte tycker att chatt fungerar bra medan nästan alla av användarna som besvarat enkäten chatt- med co-browsing tycker att chatt är mycket bra eller bra. 96% anser att de har haft en fungerande chattdialog med bibliotekarien. Flera orsaker nämns i de svar bibliotekarierna lämnar i den öppna frågan som fanns om detta i deras enkät. Flera upplever att chatten kräver mer snabb precision vilket kan vara stressande om man är ovan vid kommunikationsformen. Upplevelse av stress kan också bero på att vissa av våra användare verkligen direkt lämnar kommunikationsformen utan vidare men också att vi som ovana användare har en föreställning om att det alltid måste gå snabbt vid kommunikation via chatt. Många av bibliotekarierna hade inte tidigare personlig erfarenhet av att chatta vilket däremot många av våra unga användare kan antas ha. Att det

tekniska fungerar framhålls som mycket viktigt. Flera saknar ingredienser i det personliga mötet som synintryck, men samtidigt framhålls att bibliotekarien kan möta studenten där studenten är dvs också ”remote users”. Hälften upplever dock chatt som en bra kommunikationsform och har också förslag på hur den kan utvecklas med någon form av ”voice over IP” för att om man så önskar även kan tala med användaren. Tilläggas kan här att ibland kan det vara både önskvärt och möjligt att be att få ringa upp och därefter kombinera telefon med co-browsing. Samtidigt är just en av fördelarna med chatt och co-browsing inte minst att allt som behövs för att kommunicera finns i tjänstens ursprungliga form. Inga extra programvaror behöver laddas ned eller inga extra parallella telefonsamtal behöver göras. Kanske kan en del av de olägenheter som en del upplever med chatt komma att klinga om användningen ökar och att man därmed helt enkelt kommer att känna sig mer hemma med kommunikationsformen.

Tjänstens framtid

Systembryggan

Under projektets gång har ytterligare ett projekt knoppats av. Projektet ”Konfigurerbar systembrygga” initierades av Ulf-Göran Nilsson och Magnus Ilvered, högskolebiblioteket i Jönköping. Arbetet med att utveckla en systembrygga syftar till att möjliggöra direktkommunikation mellan folkbibliotekens ”Fråga biblioteket” och ”Jourhavande bibliotekarie” för att sömlöst kunna flytta användare mellan de båda tjänsterna. Systembryggan underlättar också möjligheterna att skapa ämnesspecifika eller regionala framtida tjänster. [bil 8]

Framtida organisation

Projektgruppen har lämnat ett förslag till framtida organisation där BIBSAM föreslås bli huvudman med bl a ansvar för avtal och LIBRIS föreslås som värd för systemets server. Tjänsten leds av en styrgrupp bestående av chefer från deltagande högskole- och universitetsbibliotek. En arbetsgrupp bestående av representanter från systemets användargrupp sköter fördelningen av uppgifter som utbildning, gemensamma marknadsföringsinsatser mm. Kostnaden för licenser mm står respektive deltagande bibliotek för.

Förslag öppettider principer

I grundidén för projektet finns tanken att studenten ska ha 24/7-tillgänglighet till högskolebibliotekets informationstjänst. För att undvika ett glapp mellan den lokala och den nationella chatttjänsten under sen eftermiddag föreslår projektgruppen att öppettiderna ändras till vardagkvällar kl 17-21, lör-sön kl 13-17

Tjänsten terminsanpassas. Förslaget är att chatttjänsten är öppen t o m v. 24 (veckan före midsommar). Sommaruppehållet för chattdelen föreslås vara från v. 25 t o m v.32. Chatten föreslås även vara stängd v. 52, i förekommande fall v. 53 och v. 1.

Chatttjänsten hålls stängd under –afton –dag och –annandag i följd, Kristi himmelfärdsdag, valborgsmässoafton, 1 maj och Allhelgonadag med påföljande söndag.

Nyårshelgen och midsommarhelgen faller utanför terminstiden och berörs därför inte.

Villkor för 2005

Nya bibliotek som anmäler deltagande senast 2004-11-30 får ett rabatterat pris och betalar \$ 3.600 år 1 samt årligen från och med år 2 \$ 2.250. Det ordinarie installationspriset är \$ 3.900. Den årliga avgiften inkluderar licenser för 5 samtidiga chattsessioner.

Obegränsat antal bibliotekarier kan vara inloggade och svara på e-postfrågor, göra uppföljningar, arbeta med enkäter osv. Ytterligare paket om 5 licenser kan köpas till.

De deltagande biblioteken förbinder sig att bemanna den nationella tjänsten ”Jourhavande bibliotekarie” veckovis i tur och ordning. Hur ofta detta blir beror på hur många bibliotek som deltar i konsortiet.

De 15 bibliotek som deltagit i tjänsten under projekttiden har redan betalat sin installationsavgift och betalar \$ 2.250 årligen fr o m 2005.

Eventuellt kan ett bättre pris förhandlas fram av Kungl. Biblioteket/BIBSAM för år 2006 och framåt.

Källförteckning

Böcker/rapporter

Gross, M., McClure, C.R., Lankes, R.D. (2001) *Assessing quality in digital reference services : overview of key literature on digital reference*. Tallahassee: Florida State University

Harnesk, Jacob (2002) *Biblioteksservice för distansstuderande : en förstudie*. Härnösand: Distansutbildningsmyndigheten (rapport 7, 2002)

Kimmel, Stacey & Heise, Jennifer (red) (2003) *Virtual reference services : issues and trends*. New York: Haworth Information Press

KB – ett nav i kunskapssamhället : Kungl. Biblioteket – Sveriges nationalbibliotek : verksamhet och visioner : betänkande. Stockholm: Fritzes. (SOU 2003:129)

Lipow, Anne Grodzins (2002) *The virtual reference librarian's handbook*. Berkley : Library Solutions Press

Meola, Marc & Stormont, Sam (2002) *Starting and operating live virtual reference services*. New York: Neal-Schuman

Real-time service and support : web collaboration for improved service and sales. (2002). Sunnyvale : Egain.

Selg, Håkan (2004) Studenternas användning av Internet i studierna : en kortfattat översikt. Tillgänglig: <http://basun.sunet.se/aktuellt/studier.pdf>

Tidskriftsartiklar

Desai, Christina M (2003) Instant messaging reference: how does it compare? *The electronic library*. Vol 21, 1, s. 21-30

Maxwell, Nancy Kalikow (2002). Online reference technologies and products. *Library technology reports*, July-August, s. 49-64

Nilsson, Ulf-Göran (2004) Systembryggan för e-referens : en lägesrapport. *Tidskrift för dokumentation*, 4, s. 71-75

Ruppel, Margie, Fagan, Jody Condit (2002). "Instant messaging reference: users' evaluation of library chat" , *Reference Services Review*, vol. 30, 3, s. 183-197

White, Marilyn Domas. (2001). Digital reference services : framework for analysis and evaluation. *Library & Information Science Research*, 23, s. 211-231

Magisteruppsatser

Adamsson, Johanna & Hultqvist, Maria (2002) Phibi : *Arbetslivsbibliotekets interaktiva referenstjänst online*. Borås: Bibliotekshögskolan. (Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid Bibliotekshögskolan 2002:2)

Svanborg, Petra (2004) *Referens@rbetets pedagogik : en studie av det instruktiva arbets sättet i chattbaserad referenstjänst*. Umeå: Umeå universitet, sociologiska institutionen, avdelningen för biblioteks- och informationsvetenskap (D-uppsats)

Rekommendationer/riktlinjer

Svensk biblioteks förening. Specialgruppen för referensarbete (2002) *Svensk biblioteks förenings rekommendationer för referens- och informationsarbete*. Tillgänglig: <http://www.biblioteksforeningen.org/> [04-10-11]

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) (2004) *IFLA digital reference guidelines*. Tillgänglig: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> [04-10-11]

RUSA Reference Guidelines

Tillgänglig: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm> [04-10-11]

Webbdokument , utvärderingar av chattjänster mm

Assessing quality in digital reference. (2003-04-09). Syracuse : Syracuse University. Tillgänglig: <http://quartz.syr.edu/quality> [04-10-18]

Biblioteks dagarna 2004

Tillgänglig:

<http://www.biblioteksforeningen.org/konferens/Konf2004/biblioteksdr/konf.html> [04-10-18]

Brolund, Agneta & Hohweiler, Kristina (2003) *Jourhavande bibliotekarie : årsrapport 2003*.

Tillgänglig: <http://www.bibl.hj.se/jourbibl/hjalp/dokument/Jourhavande2003.pdf> [04-10-18]

Ericson, Anders (2002) *För vi får tenkt oss om? : slutrapport om forprosjektet Biblioteksvakten i Vestfold*. (Elektronisk)

Tillgänglig: <http://www.biblioteksvakten.no/arkiv/rapport1.html> [03-02-01]

Kabel, Steen (2002) *Portraet af en succes : en brugerundersøgelse af BiblioteksVagten's funtionalitet og kvalitet*. Århus : Socialinform

Kraftfält för högre utbildning. En konferens om utveckling av flexibel utbildning

Tillgänglig: <http://www-conference.slu.se/kraftfalt03/index.htm> [04-10-18]

Lipow, Anne (1999) *Serving the remote user : paper presented at the Ninth Australasian Information Online and On Disc Conference and Exhibition*". Tillgänglig:

www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm [04-10-18]

Netlearning 2004

Tillgänglig: http://www.netlearning.se/eng_index.htm [04-10-18]

Virtual Reference Desk

Tillgänglig: <http://www.vrd2004.org/index.cfm> [04-10-11]

Virtuell konferens

Tillgänglig:

<http://www.biblioteksforeningen.org/konferens/Konf2004/biblioteksdr/konf.html> [04-10-18]

Wasik, Joann, M. (2003-06-30) "*Digital Reference Evaluation*"

Tillgänglig: http://www.vrd.org/AskA/digref_assess.shtml [04-10-18]

Jourhavande bibliotekarie : slutrapport Bilagor

[Bil 1]

Riktlinjer för ”Jourhavande bibliotekarie” 04-10-18

Målgrupp: högskolestudenter och anställda vid landets universitet och högskolor

Utgångspunkt

”Jourhavande bibliotekarie” är en pedagogisk tjänst vilket innebär att studenten får en personlig vägledning i informationssökning av en bibliotekarie via chatt med co-browsing. Detta innebär att bibliotekarie och användare delar samma webbfönster. I fokus står sökprocessens olika moment dvs val av databas, val av sökord och hur en sökstrategi läggs upp. Bibliotekarien visar detta genom att faktiskt utföra en sökning som studenten följer på sin skärm och som samtidigt interaktivt kan kommenteras av båda. Tanken är att studenten skall kunna gå vidare och på egen hand fortsätta sökningen.

Chatt med co-browsing kompletteras av en e-postfunktion.

”Jourhavande bibliotekarie” är snarare en generalisttjänst än en speciallisttjänst. Det betyder att vid vissa specialiserade frågor kan kanske inte den bästa vägledningen ges via chattkommunikationen. Utan efter överenskommelse med användaren skickas frågan vidare till någon ämnesbibliotekarie inom tjänsten eller användaren tar kontakt med sitt lärosätes bibliotek.

Allmänna riktlinjer chatt

”Jourhavande bibliotekarie” bör tänka på att:

- Omedelbart visa att användaren är sedd genom en hälsningsfras.
- Uttrycka sig koncist och i korta meningar.
- Dela upp långa svar i olika block, ca 30 ord i varje block vilket gör det möjligt för användaren att börja läsa medan bibliotekarien fortsätter med nästa block.
- Använda korrekt språkbruk vad gäller stavning och grammatik men ändå skriva på ett ”konverserande” sätt.
- Tänka på ordvalet och undvika yrkesjargong. I förekommande fall förklara vad som menas med olika begrepp
- Undvik ja/nej svar. Det kan uppfattas som ovänligt.
- För oseriösa användare finns ett standardsvar som kan användas.

Juridiska aspekter och policy

- Syftet med ”Jourhavande bibliotekarie” är inte att utöka fjärrlånetjänster eller att per post skicka material. Vi skall inte förmedla kopierade artiklar, kapitel eller utdrag ur handböcker / uppslagsböcker etc
- Vid förfrågan från användaren om liknande tjänster som ovan visar jourhavande var på användarens eget lärosäte information om detta finns.

Viktigt att känna till:

- Det är alltid databasavtalen som styr vad vi på biblioteken kan göra och inte göra när det gäller vad vi kan skicka eller e-posta.
- Vi har inte rätt att e-posta fulltextartiklar till studenter som läser vid högskolor som inte har abonnemang på databasen ifråga
- Vi har rätt att visa databaser och även skicka bibliografiska referenser i liten utsträckning. Vi har däremot inte rätt att skicka abstracts. Att visa databaser som studenten inte har tillgång till görs endast undantagsvis med tanke på vårt pedagogiska förhållningssätt.

Val av databaser och andra resurser

- Det är alltid användaren som loggar in till licensierade databaser. Utgångspunkten för co-browsing blir då användarens lärosätes bibliotek
-

Referensintervju

- Läsa frågeställningen noga.
- Kontrollera om användarens ämne är rätt uppfattat och i förekommande fall till vilket ämnesområde det hör
- Fråga vid vilket lärosäte studenten läser
- Fråga vilken nivå studenten befinner sig på

Någon/några av följande frågor kan ha relevans – bedöm efter situationen

- Efterfrågas en viss publikationstyp användaren behöver – vetenskaplig artikel? avhandling? forskningsrapport? etc
- Hur lång tid användaren har på sig för uppgiften
- Vara noga med att tala om för användaren vad som kommer att ske på skärmen: Att en grön pil visar vad bibliotekarien gör. Vilken databas eller annan elektronisk resurs som väljs och varför

Hur sökstrategin kan läggas upp i just denna databas
Varför man vanligtvis måste göra flera sökningar med olika sökord
Vad olika typer av sökhjälpmedel är t ex Index och tesaurus om dessa används

- Be att få återkomma alternativt skicka en fråga vidare via e-post
 1. om frågeställningen bedöms som alltför omfattande
 2. om ämnet kräver mer specialiserad hjälp och bör vidarebefordras
- Avsluta inte samtalet utan ömsesidig överenskommelse

Se även:

Svensk biblioteksförenings rekommendationer för referens- och informationsarbete
http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/rikt_ref.html

RUSA Reference Guidelines
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>

IFLA digital Reference Guidelines
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

[Bil 2]

Val av system för Nätuniversitetets projekt ”Jourhavande bibliotekarie” - digital reference service (DRS) – en referenstjänst i realtid

För projektgruppen 2003-04-22

Magnus Ilvered
Ulf-Göran Nilsson

Projektets webbplats: <http://www.netuniversity.se/Default.asp?c=291>

Uppdraget

Uppdraget från Nätuniversitetet hösten 2002 sammanfattas enligt följande:
 ”Myndigheten för Sveriges nätuniversitet beslutade i slutet av förra året (2002) att stödja projektet "Jourhavande bibliotekarie". Bakgrunden är att många studenter läser på distans utan tillgång till högskolebibliotek på sin hemort. Distansstudier medför också ofta att studierna är förlagda till tider när biblioteken traditionellt inte är öppna. Projektets utgångspunkt är att försöka överföra campusbibliotekens pedagogiska förhållningssätt i informationssökning till en virtuell miljö. Distansstudenterna ska kunna få stöd i hur man lägger upp en sökstrategi, utför sin sökning i relevanta databaser samt värderar källor snarare än att få konkreta svar på sina faktafrågor.

Sökhjälpen kommer att öppnas till höstterminen -03 och vara öppen kvällstid på vardagar och ett antal timmar på lördagar och söndagar. Bibliotekarier från de olika högskolorna kommer att arbeta med sökhjälpen.

I projektet deltar Mitthögskolans bibliotek som samordnare, övriga deltagare är Jönköpings högskolebibliotek, KTHB och SLU-biblioteken”.

Projektgruppen kunde tidigt konstatera att inget av de system som används i Sverige av forskningsbibliotek eller folkbibliotek uppfyller ställda krav där framför allt möjligheten att bedriva tjänsten med pedagogisk inriktning ställer speciella krav, som endast den senaste generationen system uppfyller.

Varför referenstjänst i realtid?

Utvecklingen mot referenstjänst i realtid för biblioteken har gått mycket snabbt. Varför referenstjänst i realtid? De viktigaste argumenten är naturligtvis det växande antalet studerande på distans och antalet studerande i livslångt lärande. Detta i kombination med att antalet databaser tillgängliga även på distans med allt användarvänligare gränssnitt, snabbt ökade volymer tillgängliga i fulltext i form av tidskrifter och monografier, uppslagsverk etc, har öppnat möjligheterna för att även erbjuda referenstjänst i realtid.

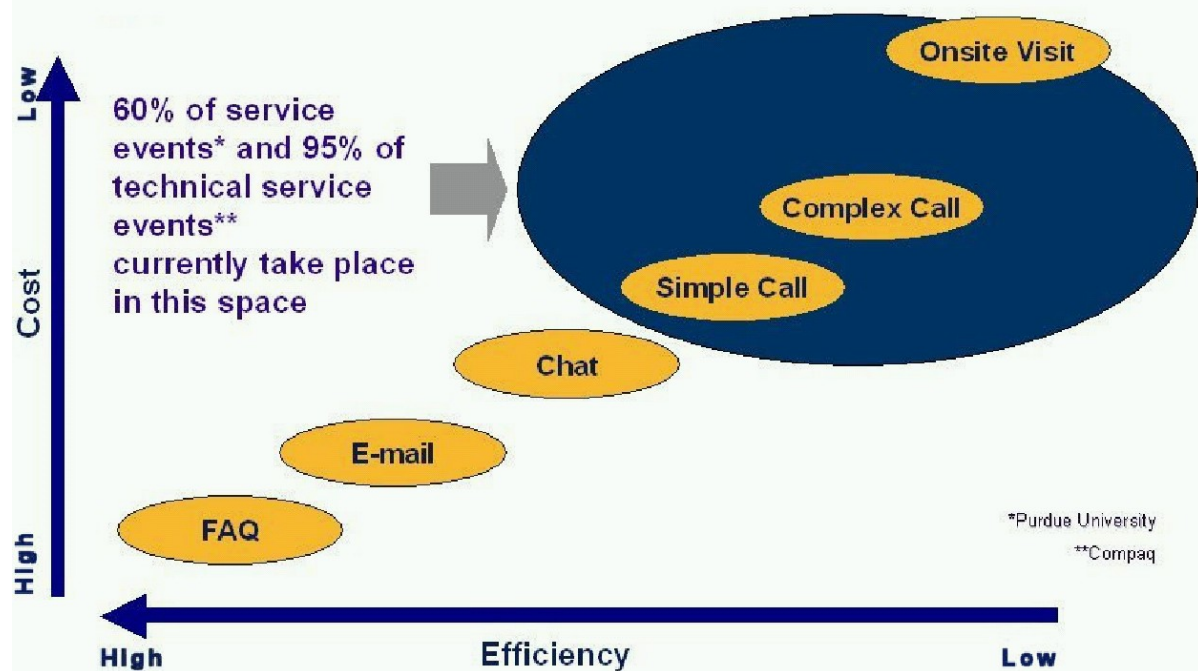
Sammantaget är de viktigaste argumenten för DRS:

- Förbättrad service till användare online
- Distribuerade tjänster
- Bekvämlighet (även för campusstudenter)
- Ökar den utåtriktade verksamheten för biblioteken
- Ökad tillgänglighet i tid
- Ger fler alternativ för kommunikationen med biblioteken
- Möjlighet att nå nya användare
- Motsvara användarnas förväntningar (motsvarande tjänster finns inom banker, försäkringsbolag etc)

Sam Richter, chef för James J. Hill Business Library i St. Paul, har efter en omfattande studie (Maxwell, 2002) av användarna vid sitt bibliotek kommit fram till att användarna under 2002 rangordnade tekniken för kommunikationens genomförande på följande sätt: E-post kom först för dess snabbhet och möjlighet till anonymitet, telefonen kom sedan och chat på tredje plats.

I en forskningsrapport från Forrester Research 2002 (Real-time service and support, 2002) slås fast att interaktivitet över webben i form av chat-tjänster mellan användare och tjänsteleverantör kan utföras i stor skala med en hög kostnadseffektivitet, se figur 1.

Most service interactions are in the high-cost zone



Figur 1: Låg kostnad och hög effektivitet kännetecknar chat-baserade aktiviteter

Hur definieras DRS?

Hur definieras då DRS? Charles R. McClure och David R. Lankes har en kortfattad definition: "Digital reference is defined as human-intermediated assistance offered to users through the Internet" (McClure and Lankes, 2001).

Utvecklingen

En klar trend inom utvecklingen är att biblioteken samarbetar inom ramen för olika konsortielösningar för att få en mer heltäckande service. Redan 2001 slog Stephen Francoeur (Francoeur, 2001) fast att 272 bibliotek arbetade med DRS i någon form och av dessa var hela 77 % med i en konsortielösning.

I Sverige fungerar Bibliotekarie Direkt som en lösning där fem folkbibliotek (Göteborg, Malmö, Nacka, Stockholm och Örebro) bemannar en chat-tjänst sedan oktober 2001. I det projektet används LivePerson, (företaget med samma namn har köpt upp systemet HumanClick Pro och bytt namn på den enklaste versionen). Online-servicen till allmänheten är öppen kl. 10-16 fem dagar i veckan, vilket gör 30 timmar/vecka. Ambitionen är att öka öppethållandet. När online-servicen är stängd hänvisas till Fråga biblioteket.

Fråga biblioteket är en e-postbaserad tjänst, startade egentligen som ett delprojekt i det som kallades för *Den Digitala salongen*, DDS, där 26 folkbibliotek samarbetar sedan 1998 och man har under tiden besvarat mer än 10.000 frågor. Frågetjänsten Fråga biblioteket är för närvarande ett samarbetsprojekt mellan Kulturnät Sverige och folkbiblioteken. Ett högskolebibliotek, Södertörn, deltar också.

På forskningsbibliotekssidan i Sverige har Arbetslivsbiblioteket och Högskolebiblioteket i Jönköping digitala referenstjänster igång sedan 2001. Arbetslivsbiblioteket använder det egenutvecklade systemet Phibi (personlig hjälp i biblioteket). Högskolebiblioteket i Jönköping använder LivePerson i samma version som Fråga biblioteket. Den nuvarande versionen klarar bl.a. chat, push av html-sidor, men exempelvis ingen form av co-browsing.

Ännu så länge uppvisar vissa av DRS-tjänsterna en ganska blygsam volym av frågor. Detta står i kontrast speciellt till det snabbt växande antalet frågor som tas emot i tjänster som AskJeeves som tar emot 3 miljoner frågor varje dygn och WebHelp som fick ta emot 1,2 miljoner frågor under premiärdagen (Tomaiuolo och Packer, 2000).

Vid Högskolebiblioteket i Jönköping uppgår användningen av den elektroniska referenstjänsten till omkring 10 % av det totala antalet referensfrågor och vid Arbetslivsbiblioteket i Solna, där ju målgruppen främst är institutets användare ute i landet, ligger omfattningen på frågorna runt 1-2 i timmen i genomsnitt.

Vad krävs av bibliotekarien?

Vad krävs av de bibliotekarier som skall bemanna en DRS? En bibliotekaries breda referenskunskaper är en första och grundläggande funktion. Men det krävs också en del speciella kunskaper och färdigheter för att hantera den här formen för referensservice. Vid studier av litteraturen är det följande kunskaper som nämns särskilt:

- Skicklighet med att hantera tangentbordet (Stormont, 2001)
- Kunna hantera flera fönster (multitasking) och kanske fler användare samtidigt (Boyer, 2001; Francoeur, 2001; Horn, 2001)
- Bättre sökkunskap än genomsnittet (Boyer, 2001; Horn, 2001)
- Behärska konsten att skriva kort och koncist (Boyer, 2001; Stormont, 2001)
- Förmåga att hantera stress och krävande användare (Coffman, 2001b; Francoeur, 2001; Horn, 2001; Stormont, 2001).

Planering för utbildning och fortlöpande kompetensutveckling, skapande av policymodeller etc har i projektet utretts i särskild ordning.

På webbplatsen hos Information Institute of Syracuse vid Syracuse University (Assessing quality in digital reference) finns en mycket bra sammanställning av litteratur som beskriver hur bland annat kvalitetsutveckling kan arbetas fram.

Tillgänglighet efter kontorstid

Att ge service till distansstudenter, som redan nu i många fall har tillgång till t.ex. databaser och utbildningsmaterial 24/7, i form av DRS innebär naturligtvis att även denna måste göras tillgänglig efter kontorstid och delvis på helger.

De första två konsortierna i USA som erbjuder DRS 24/7 startade 2001. Först ut var Ohio's Clevnet (start 11 juni 2001), med tjänsten Know It Now, som under de första 18 dagarna tog emot 1334 referensfrågor. Flest frågor kom mellan 12.00 och 15.00 (368 frågor) och minst mellan 03.00-06.00 (11 frågor). Kvälls- och nattbevakningen (20.30-09.30) sköts av systemleverantören Library Systems and Services Incorporated (LSSI).

Clevnet hävdar att man använder systemleverantören för att det skulle bli en schemateknisk mardröm att få täckning under "the graveyard shift". De frågor som systemleverantören inte klarar att reda ut tar Clevnet's egna bibliotekarier hand om det första de gör under det kommande morgonpasset.

Det andra konsortiet i USA med 24/7-täckning är Metropolitan Cooperative Library System's 24/7 Reference Service i Los Angeles.

En vecka efter Clevnet lanserade man sin tjänst med täckning dygnet runt. Bemanningen har lösts inom konsortiet till skillnad från Clevnet. De större biblioteken bemannar flera timmar medan nattpasset bemannas av frilansande bibliotekarier i hemmet. MCLS planerar att anlita bibliotekarier på östkusten för att med hjälp av tidsskillnaden täcka in nattimmarna. Antalet mottagna frågor var under första tiden ca 200 per dygn, senare har nivån stabiliserats runt 75-100 frågor per dygn. Under tiden 01.00-05.00 får man ca 5 frågor, vanligtvis är 1-2 av dessa från andra bibliotekarier runt om i världen.

I ett tredje konsortium, Askyourlibrary.org (ett konsortium med både folkbibliotek och universitetsbibliotek i Connecticut), är erfarenheten att 5 % av frågorna har kommit under tiden 21.00-09.00 (vilket visserligen motsvarar mer än 200 frågor sedan starten i oktober 2001). Den mest frekventerade tiden på dygnet är 16.00-17.00 följt av 17.00-18.00 och 19.00-20.00 som den tredje mest frekventerade tiden.

I projektet Jourhavande bibliotekarie föreslås inledningsvis en bevakning efter kontorstid med följande tider: måndag – fredag 18.00-22.00, lördag – söndag 13.00 – 17.00. Tiderna för öppethållande har utretts i särskild ordning, men baseras bl.a. på loggfiler för användning av databaser under en längre tidsperiod, bilaga 1.

Val av system

Arbetet med att välja system inleddes med en omfattande marknadsundersökning där 15 system, bilaga 2, identifierades som intressanta att studera vidare. De utvalda systemen matchades mot de grundläggande kraven, bilaga 3. Under systemanalysfasen användes till viss del en omfattande analysmodell utvecklad av Marilyn Domas White (White, 2001).

Bibliotekstjänst arbete med att etablera en nationell DRS kom in i urvalsprocessen i ett sent skede, trots detta beaktade vi deras idé.

De kvarvarande systemen studerades med mer avancerade tester, och det var fem av systemen som klarade den urvalsprincipen. Tre av dessa fem system, 24/7 Reference, VRToolkit och eGain Interact, bygger i grunden på samma system som levereras av eGain. Av dessa tre valde vi att gå vidare med att testa 24/7 Reference. Övriga två av de fem systemen som uppfyllde kraven var VRLplus från Docutek och Question Point (tidigare CDRS) från OCLC.

De ekonomiska kriterierna för vidare drift efter projekttiden var en viktig parameter, enligt riktlinjerna från Nätuniversitetet, vilket medförde att 24/7 Reference inte var aktuell för vidare studier.

Därmed inleddes en intensiv testperiod där tester genomfördes på olika operativsystem, olika uppkopplingshastigheter och på gränssnitten för användare och operatör.

Det system som står ensamt kvar, vilket uppfyller alla krav och dessutom har en utomordentlig användarvänlighet och med en prissättning som säkerställer en överlevnad efter projekttidens utgång, är VRLplus.

De stora fördelarna med VRLplus är:

- Att varje medverkande bibliotek kan ha sin egen lokala installation
- Användarvänlighet / enkelhet
- Progressivt företag (enligt egna kontakter och referenser i aktiva konsortier)
- Tilltalande prismodell

Projektgruppen föreslår att Jourhavande bibliotekarie byggs på systemet VRLplus.

Förslag till organisation

För att säkerställa projektets fortlevnad föreslår vi en modell, bilaga 4, där varje deltagande bibliotek har en egen instans i systemet vilket innebär möjligheter för biblioteken att hantera sina egna användare och styra sina egna öppettider utöver jourtiden.

Ingångssidan i konsortiet, bilaga 5, är en sida för att slussa användaren till ett valt universitets-/högskolebibliotek. Sidan presenterar en lista över universitet/högskolor där endast de bibliotek som är online visas. Användaren väljer sitt universitet/högskola i listan och om inte det egna universitet/högskolan finns i listan väljs ett annat, och användaren blir då vidarebefordrad till den valda instansens ingångssida, bilaga 6.

Finns inget bibliotek online finns möjligheten att välja en e-postvariant av ovanstående.

På den lokala ingångssidan finns en lista över de bibliotekarier som är online vilket innebär att användaren kan välja sin egen bibliotekarie och därefter återkomma till den bibliotekarie som man tidigare kommunicerat med.

Framtida scenario – från 2005

I arbetet med att välja system har tankarna hela tiden funnits på hur samarbetet skall säkras inom konsortiet efter att projektiden löpt ut. Redan i ett tidigt skede konstaterades att tre ingredienser är viktiga för att säkra konsortiet från och med 2005:

- Samtliga universitets- och högskolebibliotek skall kunna gå med i konsortiet
- Samtliga deltagande bibliotek skall också kunna köra sina egna lokala lösningar inom systemets ram, för att ta hand om de egna användarna utanför konsortiet
- Lösningen för konsortiedeltagande och lokal lösning skall vara kostnadseffektiv

Under arbetet med systemvalet har kontinuerligt diskussioner förts med BIBSAM om den fortsatta utvecklingen. BIBSAM kommer som ett resultat av detta att gå ut till samtliga BIBSAM-bibliotek och rekommendera att biblioteken följer det föreslagna systemvalet och blir en del av konsortiet från 2005.

Bilagor

1. Loggfiler för användning
2. Identifierade system
3. Sammanfattning av kravspecifikation
4. Skiss över modell 2003-2004
5. Ingångssida i konsortiet
6. Ingångssida i den lokala lösningen

Referenser

Assessing quality in digital reference. (2003-04-09). Syracuse : Syracuse University.
<<http://quartz.syr.edu/quality>>

Gross, M., McClure, C.R., Lankes, R.D. (2001). *Assessing quality in digital reference services : overview of key literature on digital reference.* Tallahassee : Florida State University.

Maxwell, Nancy Kalikow: Online reference technologies and products. Library technology reports, July-August, 2002, s. 49-64

Real-time service and support : web collaboration for improved service and sales. (2002). Sunnyvale : Egain.

White, Marilyn Domas. (2001). Digital reference services : framework for analysis and evaluation. *Library & Information Science Research*, 23, 211-231.

Systemanalys Bilaga 1

Webserverstatistik för KTHB:s proxyserver

Programmet startade On 08 Jan 2003 17:05.

Analyserade accesser från Ti 18 Jan 2000 11:48 till Ti 23 Apr 2002 19:32 (826,32 dagar).

Allmänt

Denna rapport innehåller övergripande statistik.

Serveranrop: 1.941.198

Medeltal serveranrop per dag: 2.349

Serveranrop till sidor: 99.992

Medeltal serveranrop till sidor per dag: 121

Felaktiga serveranrop: 55.463

Omdirigerade serveranrop: 66.798

Distinkta filer accessade: 276.361

Distinkta domäner servade: 12.845

Fel i rader ur loggfilen: 2.069

Data skickade: 8,422 Gbytes

Medeltal data skickade per dag: 10,437 Mbytes

Månadsrapport

Denna rapport visar aktiviteten under varje månad.

Varje enhet (■) representerar 4.000 anrop eller del av.

månad:	#acc:	%acc:	
-----:	-----:	-----:	
Jan 2000:	3068:	0,16%:	■
Feb 2000:	13701:	0,71%:	■■■■
Mar 2000:	13191:	0,68%:	■■■■
Apr 2000:	17681:	0,91%:	■■■■■
Maj 2000:	35234:	1,82%:	■■■■■■■
Jun 2000:	24895:	1,28%:	■■■■■■
Jul 2000:	27608:	1,42%:	■■■■■■■
Aug 2000:	53125:	2,74%:	■■■■■■■■■
Sep 2000:	84068:	4,33%:	■■■■■■■■■■■
Okt 2000:	89552:	4,61%:	■■■■■■■■■■■
Nov 2000:	83550:	4,30%:	■■■■■■■■■■■
Dec 2000:	31288:	1,61%:	■■■■■■
Jan 2001:	85208:	4,39%:	■■■■■■■■■
Feb 2001:	99278:	5,11%:	■■■■■■■■■■■
Mar 2001:	100860:	5,20%:	■■■■■■■■■■■
Apr 2001:	66861:	3,44%:	■■■■■■■■■
Maj 2001:	69153:	3,56%:	■■■■■■■■■
Jun 2001:	72592:	3,74%:	■■■■■■■■■
Jul 2001:	66924:	3,45%:	■■■■■■■■■
Aug 2001:	95428:	4,92%:	■■■■■■■■■■■
Sep 2001:	65672:	3,38%:	■■■■■■■■■
Okt 2001:	103921:	5,35%:	■■■■■■■■■■■
Nov 2001:	102114:	5,26%:	■■■■■■■■■■■
Dec 2001:	71434:	3,68%:	■■■■■■■■■

Jan 2002:	90200:	4,65%:	
Feb 2002:	94636:	4,88%:	
Mar 2002:	134724:	6,94%:	
Apr 2002:	145232:	7,48%:	

Intensivaste månad: Apr 2002 (145.232 anrop).

Daglig summering

Denna rapport visar totala aktiviteten för varje dygn i veckan, summerat över alla veckorna i rapporten.

Varje enhet (■) representerar 10.000 anrop eller del av.

dag:	#acc:	%acc:	
---	-----	-----	
Sö:	121105:	6,24%:	
Må:	346726:	17,86%:	
Ti:	360094:	18,55%:	
On:	339204:	17,47%:	
To:	352945:	18,18%:	
Fr:	293113:	15,10%:	
Lö:	128011:	6,59%:	

Timsummering

Denna rapport visar totala aktiviteten för varje timme på dygnet, summerat över alla dygnet i rapporten.

Varje enhet (■) representerar 4.000 anrop eller del av.

tim:	#acc:	%acc:	
---	-----	-----	
0:	40384:	2,08%:	
1:	26319:	1,36%:	
2:	14275:	0,74%:	
3:	8496:	0,44%:	
4:	5015:	0,26%:	
5:	4507:	0,23%:	
6:	5424:	0,28%:	
7:	18151:	0,94%:	
8:	58013:	2,99%:	
9:	125228:	6,45%:	
10:	172129:	8,87%:	
11:	155724:	8,02%:	
12:	137919:	7,10%:	
13:	168304:	8,67%:	
14:	160918:	8,29%:	
15:	172193:	8,87%:	
16:	146937:	7,57%:	

17:	115406:	5,95%:	
18:	86232:	4,44%:	
19:	68349:	3,52%:	
20:	64913:	3,34%:	
21:	64469:	3,32%:	
22:	65062:	3,35%:	
23:	56831:	2,93%:	

Webserverstatistik för Biblioteket på distans Högskolebiblioteket i Jönköping

Programmet startade On 08 Jan 2003 07:48.

Analyserade accesser från On 21 Nov 2001 20:01 till On 08 Jan 2003 07:38 (412,48 dagar).

Allmänt

Denna rapport innehåller övergripande statistik.

(Data inom parentes visar 7 dagar till 2003-Jan-08 07:48).

Serveranrop: 1.019.462 (20.410)

Medeltal serveranrop per dag: 2.471 (2.915)

Serveranrop till sidor: 329 (17)

Felaktiga serveranrop: 22.426 (266)

Omdirigerade serveranrop: 149.056 (2.071)

Distinkta filer accessade: 6.593 (2.360)

Distinkta domäner servade: 10.016 (381)

Fel i rader ur loggfilen: 2.664

Data skickade: 6,169 Gbytes (148,722 Mbytes)


Medeltal data skickade per dag: 15,315 Mbytes (21,246 Mbytes)


Månadsrapport

Denna rapport visar aktiviteten under varje månad.

Varje enhet (■) representerar 4.000 anrop eller del av.

månad:	#acc:	%acc:	
-----:	-----:	-----:	
Nov 2001:	23429:	2,30%:	
Dec 2001:	38664:	3,79%:	
Jan 2002:	44835:	4,40%:	
Feb 2002:	78262:	7,68%:	
Mar 2002:	123534:	12,12%:	
Apr 2002:	81396:	7,98%:	
Maj 2002:	83520:	8,19%:	
Jun 2002:	39339:	3,86%:	
Jul 2002:	40424:	3,97%:	
Aug 2002:	47998:	4,71%:	
Sep 2002:	111763:	10,96%:	
Okt 2002:	107513:	10,55%:	
Nov 2002:	103702:	10,17%:	

Dec 2002: 74081: 7,27%: 

Jan 2003: 21002: 2,06%: 

Intensivaste månad: Mar 2002 (123.534 anrop).


Daglig summering

Denna rapport visar totala aktiviteten för varje dygn i veckan, summerat över alla veckorna i rapporten.

Varje enhet (■) representerar 5.000 anrop eller del av.

dag: #acc: %acc:

---: -----: -----:

Sö: 88575: 8,69%: 


Må: 183638: 18,01%: 

Ti: 189197: 18,56%: 

On: 184395: 18,09%: 

To: 161705: 15,86%: 

Fr: 128722: 12,63%: 

Lö: 83230: 8,16%: 

Timsummering

Denna rapport visar totala aktiviteten för varje timme på dygnet, summerat över alla dygnet i rapporten.

Varje enhet (■) representerar 2.000 anrop eller del av.

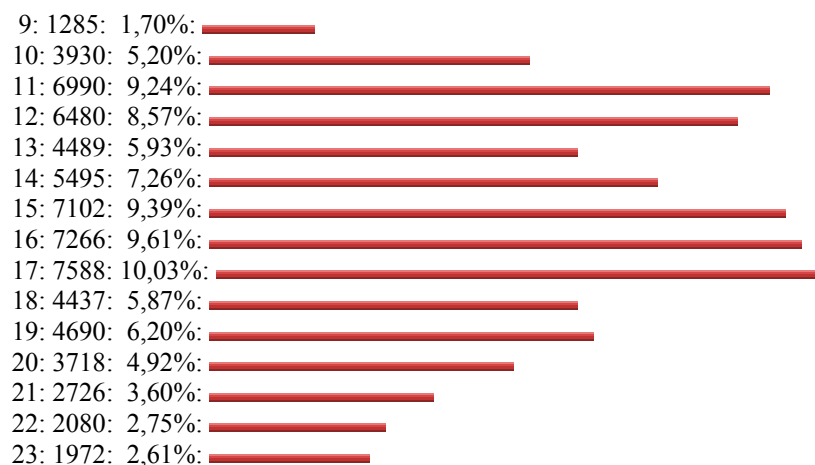
tim:	#acc:	%acc:	
---	----	-----	
0:	16467:	1,62%:	■
1:	9389:	0,92%:	■
2:	4474:	0,44%:	■
3:	2717:	0,27%:	■
4:	3212:	0,32%:	■
5:	3532:	0,35%:	■
6:	5095:	0,50%:	■
7:	11193:	1,10%:	■
8:	30199:	2,96%:	■
9:	56192:	5,51%:	■
10:	74238:	7,28%:	■
11:	77220:	7,57%:	■
12:	75431:	7,40%:	■
13:	74612:	7,32%:	■
14:	81328:	7,98%:	■
15:	80203:	7,87%:	■
16:	67422:	6,61%:	■
17:	62774:	6,16%:	■
18:	57741:	5,66%:	■
19:	54333:	5,33%:	■
20:	55549:	5,45%:	■
21:	47289:	4,64%:	■
22:	38426:	3,77%:	■
23:	30426:	2,98%:	■

Timsummering

Statistik från Högskolebiblioteket i Jönköping. Omfattar drygt ett kalenderår.

Lördagar

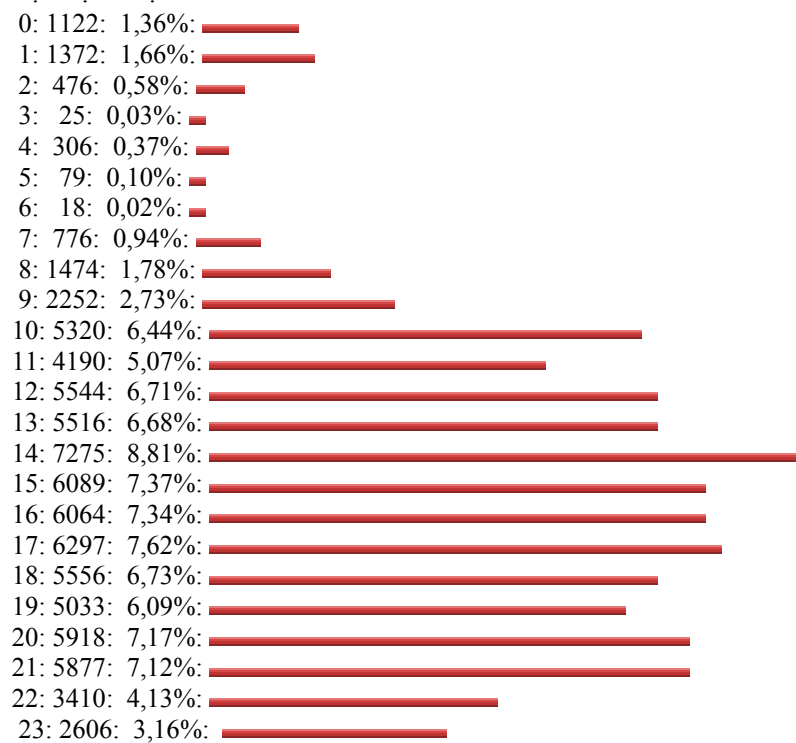
tim:	#acc:	%acc:	
---	----	-----	
0:	1713:	2,26%:	■
1:	492:	0,65%:	■
2:	582:	0,77%:	■
3:	524:	0,69%:	■
4:	177:	0,23%:	■
5:	135:	0,18%:	■
6:	246:	0,33%:	■
7:	164:	0,22%:	■
8:	1357:	1,79%:	■



Söndagar

tim: #acc: %acc:

---: ---: -----:



Systemanalys Bilaga 2

Identifierade system

1. **QuestionPoint**
Online Computer Library Center (OCLC)
<http://www.questionpoint.org/>
2. **24/7 Reference**
Metropolitan Cooperative Library System
www.247ref.org/
3. **eGain Interact**
eGain Communications Corp
www.egain.com/
4. **Virtual Reference Toolkit**
Library Systems & Services
www.lssi.com/
5. **Live Assistance**
International Business Systems (IBSI)
www.liveassistance.com/
6. **Office Hours Live**
HorizonLive
www.officehourslive.com/
7. **Convey OnDemand**
Convey Systems, Inc.
www.conveysystems.com/
8. **LivePerson Pro**
LivePerson Inc.
www.liveperson.com
9. **Livehelper**
Livehelper.com LLC
www.livehelper.com/
10. **BTJ**
11. **VRLplus**
Docutek Information Systems
www.docutek.com
12. **Horizon Live**
HorizonLive
www.horizonlive.com

13. **ELibrarian**
Digi-Net Technologies Inc.
elibrarian.digi-net.com
14. **DesktopStreaming**
Expertcity Inc.
www.expertcity.com
15. **NetAgent**
Divine Inc.
www.divine.com

Systemanalys Bilaga 3

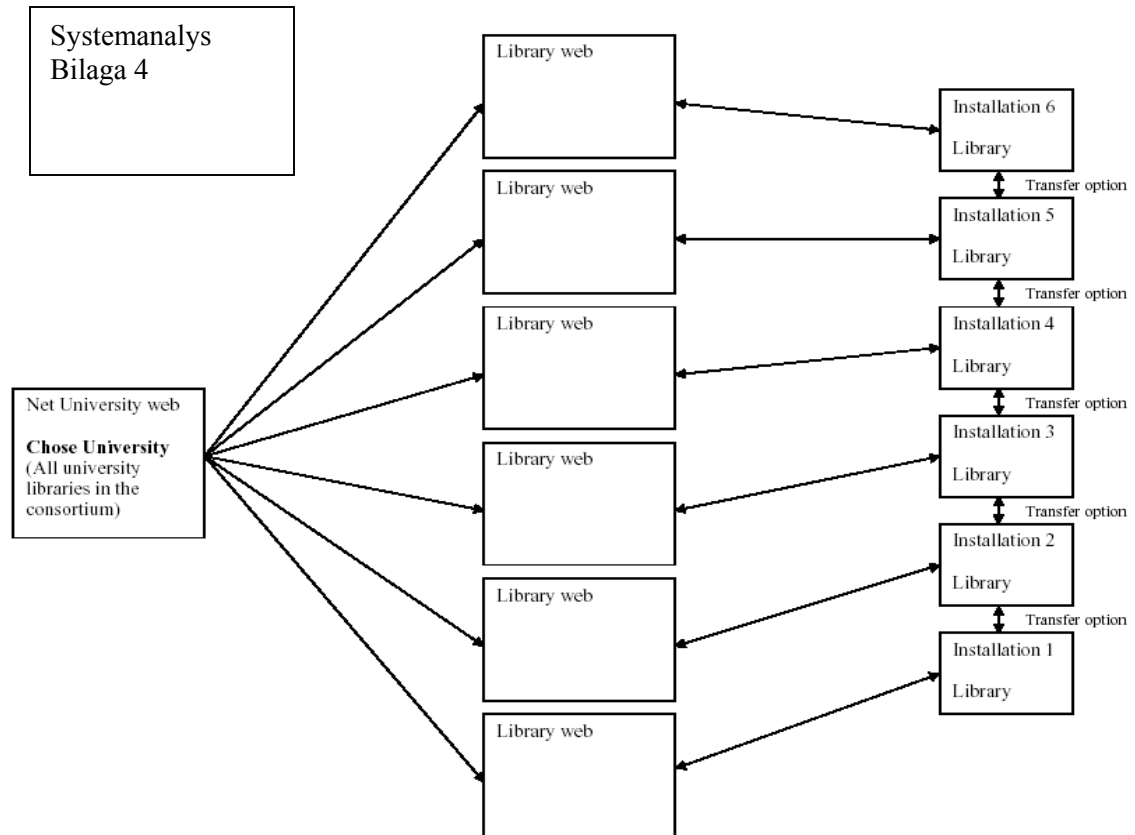
Sammanfattning av kravspecifikation för upphandling av elektroniskt referenssystem

Skall-krav

- Anpassningsbar till egen webbdesign
- Chat
- Chat mellan operatörer
- Collaborative browsing
- E-post när ingen är online
- Fungera med proxyserver
- Kunskapsbank
- Konsortielösning
- Köhantering
- Operativsystem-oberoende (klient)
- Push av sidor
- Script (chatmeddelanden)
- Statistik
- Tillgänglighet 24/7
- Utvärderingsformulär
- Webb-baserad klient (operatör och klient)
- Webbläsare Netscape 4 och Internet Explorer 4.x
- Överföring mellan operatörer

Prioriterade bör-krav

- Markera i html-sida
- Möjligt att pusha aktivt fönster
- Operativsystem-oberoende (operatör)
- Skicka filer
- Transcript av session till e-post
- Voice over IP



Systemanalys Bilaga 5

NÄTUNIVERSITETET
www.netuniversity.se

Söka utbildning

Studera på distans

Allmän information

Vanliga frågor & svar

Myndigheten för Sveriges nätuniversitet



- [Hem](#)
- [In English](#)
- [Kontakt](#)
- [Länkguiden](#)
- [Nyheter](#)
- [Om oss](#)
- [Press](#)
- [På gång](#)
- [Rapporter](#)
- [Webbkarta](#)

Jourhavande bibliotekarie

Här kan du få hjälp av en bibliotekarie för att ex. få stöd i hur man lägger upp en sökstrategi, utför sin sökning i relevanta databaser samt värderar källor.

I listan nedan presenteras de universitet/högskolor vars bibliotek finns online. Välj i första hand det egna universitetet/högskolan i listan nedan.

Välj universitet/högskola ▼

Nyheter

- [2003-04-11 Ramavtalsupphandling](#)
- [2003-04-10 Lärplattformskonferens 16 maj 2003, KTH - Kista](#)
- [2003-04-08 Nätburen utbildning inom värdområdet](#)
- [2003-03-26 Så många studerade via Nätuniversitetet](#)
- [2003-03-21 Ettårsdagen firades med knytkalas](#)
- [2003-03-20 Att bryta isoleringen](#)
- [2003-03-12 Här är lärarnas synpunkter på Nätuniversitetet](#)
- [2003-02-17 Kraftfält för högre utbildning](#)
- [2003-01-01 Virtuella utställningen fortsätter](#)

Sidan uppdaterades: 2003-04-16



• **Hem**

[In English](#)

[Kontakt](#)

[Länkguiden](#)

[Nyheter](#)

[Om oss](#)

[Press](#)

[På gång](#)

[Rapporter](#)

[Webbkarta](#)

Jourhavande bibliotekarie

Här kan du få hjälp av en bibliotekarie för att ex. få stöd i hur man lägger upp en sökstrategi, utför sin sökning i relevanta databaser samt värderar källor.

I listan nedan presenteras de universitet/högskolor vars bibliotek finns online. Välj i första hand det egna universitetet/högskolan i listan nedan.

Välj universitet/högskola
Välj universitet/högskola
Högskolan i Jönköping
Kungliga tekniskahögskolan
Mitthögskolan
Sveriges lantbruksuniversitetet

Nyheter

[2003-04-11 Ramavtalsupphandling](#)

[2003-04-10 Lärplattformskonferens 16 maj 2003, KTH - Kista](#)

[2003-04-08 Nätburen utbildning inom vårdområdet](#)

[2003-03-26 Så många studerade via Nätuniversitetet](#)

[2003-03-21 Ettårsdagen firades med knytkalas](#)

[2003-03-20 Att bryta isoleringen](#)

[2003-03-12 Här är lärarnas synpunkter på Nätuniversitetet](#)


[2003-02-17 Kraftfält för högre utbildning](#)

[2003-01-01 Virtuella utställningen fortsätter](#)

Systemanalys Bilaga 6

Jönköping University Library


[Home](#) > [Talk](#)



Talk


ATTENTION: After you click on the Login button you may be prompted to accept a security message. Please be sure to click the Yes or Grant button when the pop-up is displayed or you will not be able to speak with the online librarian. Accepting the message will allow the online librarian to guide your web-browser and assist you with your online research. Accepting the security message **will not** permanently install any software on your computer or allow the librarian to see your computer files.

Your name	Email
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
I would like to talk with	Status
<input style="width: 95%;" type="text" value="-- Any Librarian --"/>	<input style="width: 95%;" type="text" value="-- Make a selection --"/>
Discussion topic	
<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Question	
<input style="width: 95%; height: 40px;" type="text"/>	
<input type="button" value="Login"/> <input type="button" value="Cancel"/>	



[Email](#)

Send a reference question via email



[Search](#)

Search the Online Reference Expert System

Docutek VRLplus v2.6.1 - Copyright © 2002 [Docutek Information Systems, Inc.](#)
 Docutek VRLplus is a trademark of Docutek Information Systems, Inc.

[Bil 3]

Utvärdering av chatt/Chat survey

Vi är tacksamma om du vill hjälpa till att utvärdera tjänsten Jourhavande bibliotekarie. Ditt svar behandlas konfidentiellt. Tack för din medverkan!/Please help us improve the chat service Librarian on Duty. Thanks for your participation!

1. **Använder du chatttjänsten Jourhavande bibliotekarie i egenskap av:/You who use the chat service Librarian on Duty, are you a:**
- Distansstudent/Distance student
 - Campusstudent/Campus student
 - Anställd vid universitet eller högskola/Employee at a university or university college
 - Annan/Other
2. **Hur hittade du till tjänsten Jourhavande bibliotekarie?/How did you find Librarian on Duty?**
- Sökmaskiner/Search engines
 - Nätuniversitetet/Net University
 - Lokala universitetet/Local university
 - Annat/Other
3. **Hur ofta använder du Jourhavande bibliotekarie?/How often do you use Librarian on Duty?**
- Jag har bara använt tjänsten en gång/I have only used the service once
 - Varje dag/Each day
 - Varje vecka/Each week
 - Varje månad/Each month

4. **Är du nöjd med den vägledning och sökhjälp du fått på din fråga?/Are you satisfied with the guidance and search help you have recieved?**

Ja/Yes

Nej/No

5. **Vad tycker du om chatt jämfört med telefon, e-post och personligt möte med bibliotekarien?/Compared to phone, email and personal meeting with the librarian, how do you consider chat?**

Mycket bra/Very good

Bra/Good

Ganska bra/Fairly good

Inte bra/Not good

6. **Tycker du att du och bibliotekarien hade en fungerande chattdialog?/Do you think that you and the librarian had a working chat dialogue?**

Ja/Yes

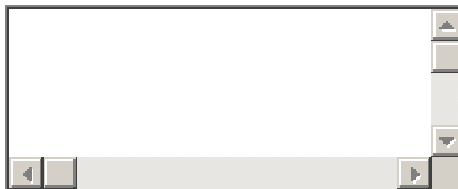
Nej/No

7. **Vilken typ av material förväntar du dig att bibliotekarien ska hänvisa till?/What kind of resources do you expect the librarian to recommend?**

Digitalt material (webb, fulltext...)/Digital resources (web, full text...)

Tryckt material (böcker, tidskrifter, rapporter etc)/Printed resources (books, journals, reports etc)

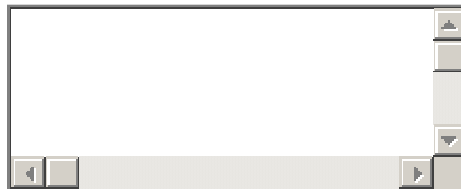
8. **Hur uppfattade du samsökningen, dvs att du och bibliotekarien delade skärm?/What do you think about the co-browsing, i.e. that you and the librarian shared a screen?**



9. **Vilka öppettider skulle du vilja ha för chatten?/Which opening hours would you prefer for the chat?**

- Vardagar dagtid/Weekdays daytime
- Vardagar kvällstid/Weekdays evenings
- Helger dagtid/Weekends daytime
- Helger kvällstid/Weekends evenings

10. **Har du några funderingar kring teknik, samsökning, utveckling och förbättring etc av Jourhavande bibliotekarie?/Do you have any comments about technical issues, co-browsing, development and improvement etc of Librarian on Duty?**



[Bil 4]

Utvärdering av e-post/Email survey

Vi är tacksamma om du vill hjälpa till att utvärdera tjänsten Jourhavande Bibliotekarie. Ditt svar behandlas konfidentiellt. Tack för din medverkan!/Please help us improve the chat service Librarian on Duty. Thanks for your participation!

1. **Använder du Jourhavande bibliotekarie i egenskap av:/You who use the chat service Librarian on Duty, are you a:**
- Distansstudent/Distance student
 - Campusstudent/Campus student
 - Anställd vid universitet eller högskola/Employee at a university or university college
 - Annan/Other
2. **Hur hittade du till tjänsten Jourhavande bibliotekarie?/How did you find Librarian on Duty?**
- Sökmaskiner/Search engines
 - Nätuniversitetet/Net University
 - Lokala universitetet/Local university
 - Annat/Other
3. **Hur ofta använder du Jourhavande bibliotekarie?/How often do you use Librarian on Duty?**
- Jag har bara använt tjänsten en gång/I have only used the service once
 - Varje dag/Each day
 - Varje vecka/Each week
 - Varje månad/Each month

4. **Är du nöjd med den vägledning och sökhjälp du fått på din fråga?/Are you satisfied with the guidance and search help you have recieved?**
- Ja/Yes
- Nej/No
5. **Vad tycker du om e-post jämfört med chatt, telefon och personligt möte med bibliotekarien?/Compared to phone, chat and personal meeting with the librarian, how do you consider email?**
- Mycket bra/Very good
- Bra/Good
- Ganska bra/Fairly good
- Inte bra/Not good
6. **Vilken typ av material förväntar du dig att bibliotekarien ska hänvisa till?/What kind of resources do you expect the librarian to recommend?**
- Digitalt material (webb, fulltext...)/Digital resources (web, full text...)
- Tryckt material (böcker, tidskrifter, rapporter etc)/Printed resources (books, journals, reports etc)
7. **Underlättade svaret på din e-postfråga din förståelse för hur du själv kan söka information?/Did the answer to your email enable your understanding for how to search for information?**
- Ja/Yes
- Nej/No

8. **Hur länge accepterar du att vänta på ett svar på din e-postfråga?/How long do you accept to wait for an answer to your email?**

4 timmar/4 hours

8 timmar/8 hours

1 dygn/24 hours

9. **Har du några funderingar kring teknik, utveckling och förbättring etc av Jourhavande bibliotekarie?/Do you have any comments about technical issues, co-browsing, development and improvement etc of Librarian on Duty?**

A text input field with a scroll bar on the right and arrow buttons on the bottom left and right.

[Bil 5]

Nationella operatörer i Jourhavande bibliotekarie

Kommunikation

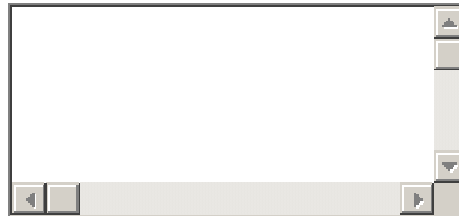
Hur många användare brukar du chatta med under ett pass?

0-1 2-3 4-5 Fler än 5

Av de frågor du har fått i chatten, är de flesta av karaktären

- Lånefrågor
- Kontaktfrågor (var ligger biblioteket, vilka öppettider har det?)
- Referensfrågor
- Övriga

Hur tycker du att chatten fungerar som kommunikationsform i jämförelse med det personliga mötet?



Pedagogiskt förhållningsätt

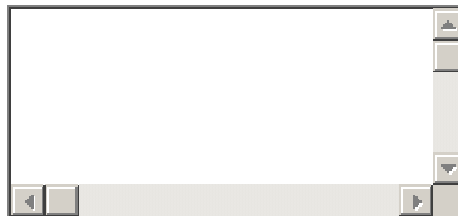
Tycker du att du kan ge sökhjälp och vägledning till användarna i chatten på ett pedagogiskt sätt?

Ja Nej

Kommentar



Om du inte har kunnat svara på någon fråga, har du hanterat det annorlunda än om det varit telefonsamtal eller personligt möte?

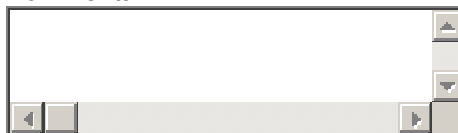


Kompetensutveckling

Har arbetet med Jourhavande bibliotekarie inneburit kompetensutveckling för dig?

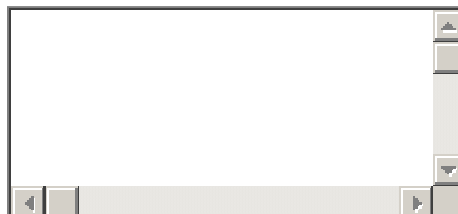
Ja Nej

Kommentar



Samarbete

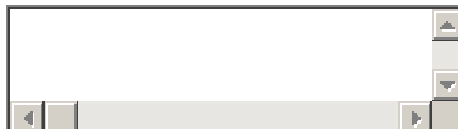
Hur fungerar samarbetet mellan bibliotekarierna om ni är flera inloggade samtidigt?



Har det funnits något samarbete med andra bibliotek som arbetar med Jourhavande bibliotekarie?

Ja Nej

Kommentar



Arbetsrutiner

Hur har det fungerat att svara på frågor utifrån andra biblioteks hemsidor? (1 är dåligt och 5 är mycket bra).

1 2 3 4 5

Hur fungerar tjänsten i integration med det övriga arbetet?

Går det att arbeta med andra uppgifter samtidigt?

Ja Nej

Kommentar

Varifrån har du arbetat som Jourhavande bibliotekarie?

- Arbetsplatsen
 Hemma
 Någon annanstans

Kommentar

Tar Jourhavande bibliotekarie tid från andra uppgifter?

Ja Nej

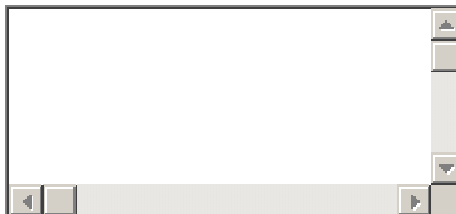
Kommentar

VRLplus

Hur upplever du att systemet VRLplus har fungerat när du är online och chattar? (1 är dåligt och 5 är mycket bra).

1 2 3 4 5

Vad tycker du är den största skillnaden mellan chatt och epostfrågor?



Operatörswebben

Hur användbar har operatörswebben varit? (1 är inte alls, 5 är väldigt användbar).

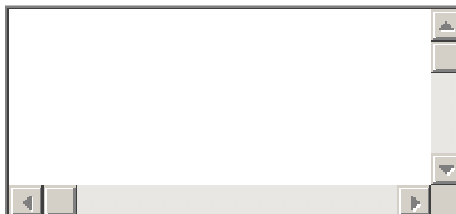
1 2 3 4 5

Hur användbar har epostlistan OP7R varit? (1 är inte alls, 5 är väldigt användbar).

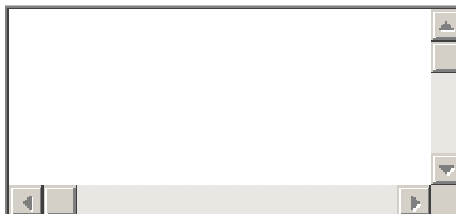
1 2 3 4 5

Övrigt

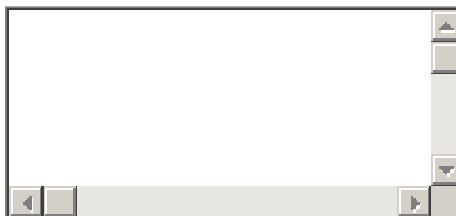
Motsvarar arbetet med Jourhavande bibliotekarie dina förväntningar?



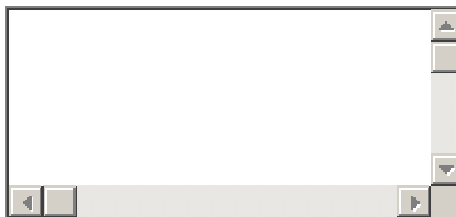
Tycker du att tjänsten har förändrat attityden kring referensarbete hos dina kollegor?



Hur tror du att man kan utveckla denna typ av tjänst på bibliotek?

An empty rectangular text input field with a light gray border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with small arrow buttons.

Egna kommentarer

An empty rectangular text input field with a light gray border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with small arrow buttons.

Kontaktperson: Ann-Sofie Zettergren, ann-sofie.zettergren@lub.lu.se
Senast ändrad: 2004-10-25

[Bil 6]

Enkät till biblioteksledningen

Denna enkät är skapad av projektgruppen för Jourhavande bibliotekarie och ingår i utvärderingen av projektet. Jourhavande bibliotekarie är en chattjänst för sökhjälp och vägledning vid informationssökning och bemannas av bibliotekarier från flera universitets- och högskolebibliotek i Sverige, se <http://vrlplus.cb.docutek.com/se-hj/homepage/>. Tjänsten är öppen på vardagkvällar och helger och kompletterar i många fall lokala chattjänster på dagtid.

1. Ange bibliotek och lärosäte

2. På vilket sätt är biblioteket med i Jourhavande bibliotekarie?

- Deltar i den nationella tjänsten
- Har en lokal variant av tjänsten
- Deltar både nationellt och lokalt
- Deltar inte alls

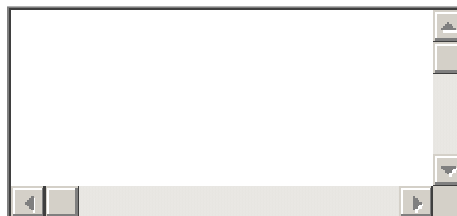
Kommentar

3. Om ni inte deltar, har ni planer på att gå med och i så fall när?

4. Har ni planer på att starta en helt egen chattjänst?

Ja Nej Vet inte

Kommentar

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons: a top arrow, a middle square, and a bottom arrow. On the bottom side, there are two small square buttons: a left arrow and a right arrow.**5. Hur har du upplevt informationen du fått om Jourhavande bibliotekarie?**A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons: a top arrow, a middle square, and a bottom arrow. On the bottom side, there are two small square buttons: a left arrow and a right arrow.**6. Har personalen eller ledningen varit mest positiv till Jourhavande bibliotekarie?**

Personalen

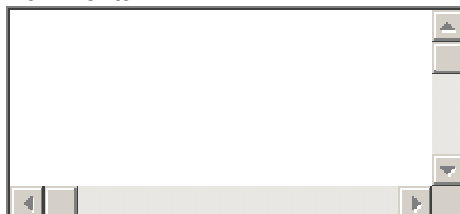
Ledningen

Båda

Ingen

Vet inte

Kommentar

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons: a top arrow, a middle square, and a bottom arrow. On the bottom side, there are two small square buttons: a left arrow and a right arrow.

7. Ser du som bibliotekschef Jourhavande bibliotekarie som en tjänst som kan få betydelse för bibliotekets strategiska utveckling? I så fall, i vilken grad på en skala där 1 är inte alls och 5 är väldigt mycket?

1 2 3 4 5 vet ej

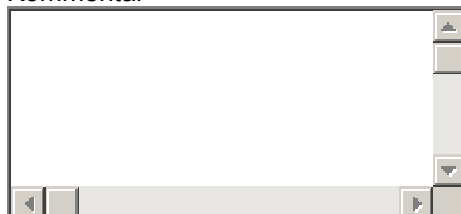
Kommentar

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are two small square buttons, one above the other. On the bottom side, there are two small square buttons, one on the left and one on the right, indicating horizontal scrollability.

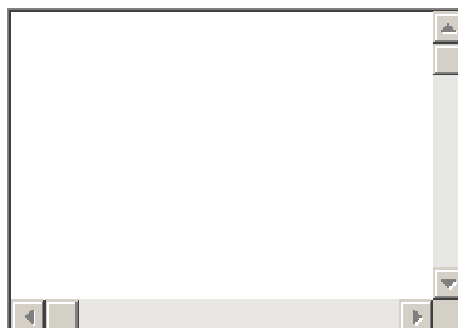
8. Ser du Jourhavande bibliotekarie som en möjlighet till samverkan med andra forskningsbibliotek? I så fall, i vilken grad på en skala där 1 är inte alls och 5 är väldigt mycket?

1 2 3 4 5 vet ej

Kommentar

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are two small square buttons, one above the other. On the bottom side, there are two small square buttons, one on the left and one on the right, indicating horizontal scrollability.

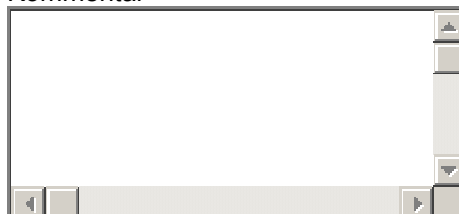
9. Hur ser du på Jourhavande bibliotekarie och möjligheten till ämnesmässig samverkan med andra bibliotek?

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are two small square buttons, one above the other. On the bottom side, there are two small square buttons, one on the left and one on the right, indicating horizontal scrollability.

10. Tror du att Jourhavande bibliotekarie kan vara ett sätt att öka servicen till användarna? I så fall, i vilken grad på en skala där 1 är inte alls och 5 är väldigt mycket?

1 2 3 4 5 vet ej

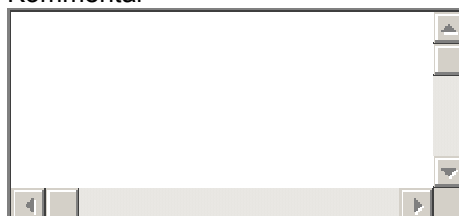
Kommentar

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are two small square buttons with upward and downward arrows. On the bottom side, there are two small square buttons with leftward and rightward arrows.

11. Tror du att Jourhavande bibliotekarie är ett sätt att ge service särskilt åt flexibla studenter (d.v.s. studenter som inte befinner sig på campus)?

Ja Nej Vet inte

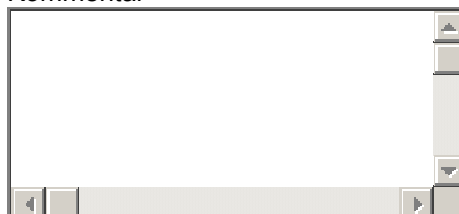
Kommentar

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are two small square buttons with upward and downward arrows. On the bottom side, there are two small square buttons with leftward and rightward arrows.

12. Tror du att Jourhavande bibliotekarie kan vara ett sätt att effektivisera verksamheten vid ditt bibliotek? I så fall, i vilken grad på en skala där 1 är inte alls och 5 är väldigt mycket?

1 2 3 4 5 vet ej

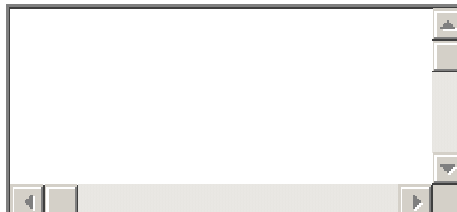
Kommentar

A rectangular text input field with a light gray border. It contains no text. On the right side, there are two small square buttons with upward and downward arrows. On the bottom side, there are two small square buttons with leftward and rightward arrows.

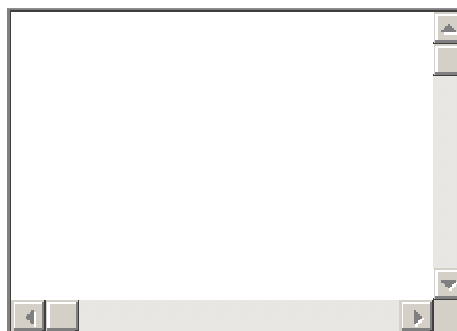
13. Tror du att Jourhavande bibliotekarie kan fungera kompetensutvecklande? I så fall, i vilken grad på en skala där 1 är inte alls och 5 är väldigt mycket?

1 2 3 4 5 vet ej

Kommentar



14. Egna kommentarer



Skicka in svaren

Rensa all inmatning

Kontaktperson: Ann-Sofie Zettergren, ann-sofie.zettergren@lub.lu.se
Senast ändrad: 2004-10-25