

# Vidareutveckling av plattform för Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket : slutrapport

2006-01-12

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

# Innehåll

Innehåll .....	2
1 Syfte .....	3
2 Sammanfattning .....	4
3 Bakgrund.....	5
3.1 De svenska konsortierna för e-referens.....	5
3.2 Projektgrupp.....	6
4 Delprojekt 1: Utveckling av konsortiemodeller – inom, mellan och kombinationer av inom/mellan i konsortierna .....	7
4.1 Mål .....	7
4.2 Genomförande.....	7
4.3 Förslag till organisationsmodell.....	8
4.3.1 Jourhavande bibliotekarie .....	9
4.3.2 Fråga biblioteket .....	9
4.3.3 Samordning.....	11
4.3.4 Drift och support.....	11
4.3.5 Internationell användargrupp.....	11
5 Delprojekt 2: Modell för informationsspridning.....	12
5.1 Mål .....	12
5.2 Genomförande.....	12
5.3 Informationsspridningsmodell .....	12
5.3.1 Placering i administrationsmodulen.....	12
5.3.2 Exempel på rubriker och funktionalitet .....	13
5.3.3 Nyhetshantering .....	14
6 Delprojekt 3: Modell för informationsåtervinning .....	17
6.1 Mål .....	17
6.2 Genomförande.....	17
6.3 Förslag till modell.....	17
6.3.1 Funktioner för förstärkning av Online Reference Expert Entries.....	17
7 Fortsatt tidsplan.....	18
7.1 Resultatspridning .....	18
8 Referenser .....	19

# 1 Syfte

Syftet med projektet är att genom de tre delprojekten, utveckling av konsortiemodeller, modell för informationsspridning och modell för informationsåtervinning, förstärka den plattform som tidigare utvecklats genom arbetet med konfigurering av den så kallade systembryggan för elektronisk referenstjänst på nationell och lokal nivå i Sverige.

Genom att se över modeller och organisation för de befintliga huvudkonsortierna, Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie, skapas förutsättningar för hur dessa på effektivast möjliga sätt kan arbeta och fungera i miljön för systembryggan.

En modell för informationsspridning inom och mellan konsortierna presenteras teoretiskt och praktiskt för att säkerställa att detta kan göras inom systemets ram och på ett effektivt sätt.

En översyn av hur informationsåtervinningen från den samlade kunskapsbanken säkerställs skall leda till att förslag för teoretisk och praktisk hantering av frågorna presenteras.

## 2 Sammanfattning

En modell för konsortiearbetet är grundstenen för fortsatt samverkan och utveckling och den har därför efter samråd med styrgrupper eller motsvarande för Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie givits en central roll i arbetet. Förslaget till modell visar att konsortierna kan se något olika ut men att flera gemensamma funktioner och mötesplatser måste finnas.

Eftersom omfattningen redan nu är så stor med sammanlagt omkring 85 bibliotek delaktiga på olika sätt i verksamheten och allt tyder på att den kommer att fortsätta att växa, föreslås att centrala, statligt finansierade funktioner inrättas för såväl support på hela systemet som samordning och utveckling. Det borde kunna bli föremål för diskussioner med utbildnings- och kulturdepartementet om särskilda medel för inrättandet av support och samordning. Verksamheten utvecklas med användarnyttan i fokus och skillnaderna i de båda konsortieorganisationerna bör därför inte återspeglas i den publika delen av verksamheten. Den genomsnittlige användaren idag är okunnig om eller ointresserad av skillnaderna mellan bibliotekstyperna.

Huvudparten av informationsspridning inom och mellan konsortierna skall kunna ske inom systemets ram. Placering av funktioner för hur detta implementeras i administrationsmodulen presenteras liksom funktionalitet för en rad tjänster som på olika sätt möjliggör en effektiv kommunikation.

Erfarenheter från teoretiska studier och praktisk verksamhet från hur frågor om hur informationsåtervinningen från kunskapsbanker eller motsvarande skall säkerställas, visar på olika vägar för att lösa detta. Att inom systemets ram säkerställa att kategorisering, sökmöjligheter mm för en systematisering av erfarenhet har ansetts särskilt viktigt. Funktioner för detta kommer därför att implementeras i systemet. Genom att dessa funktioner implementeras möjliggörs också motsvarande funktionalitet för hantering av kunskapsbanker på exempelvis lokal och ämnesmässig nivå.

## 3 Bakgrund

### 3.1 De svenska konsortierna för e-referens

I Sverige finns var sitt konsortium för e-referens för folk- och forskningsbibliotek, Fråga biblioteket för folkbiblioteken och Jourhavande bibliotekarie för forskningsbiblioteken. De båda tjänsterna använder VRL*plus*, ett system för e-referens utvecklat av det amerikanska företaget Docutek Information Systems.

Folkbibliotekens tjänst Fråga biblioteket är en e-referenstjänst med en i sammanhanget lång erfarenhet med start för e-posttjänsten redan 1998 under namnet Fråga biblioteket. Chatten startade 2001 under projektnamnet Bibliotekarie direkt och ingår idag som en deljänst i den gemensamma plattformen Fråga biblioteket. Fråga biblioteket omfattar nu ett stort antal folkbibliotek som deltar i chatten och ännu fler bibliotek som besvarar e-postfrågor, sammantaget 65 bibliotek.

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

Under hösten 2004 och våren 2005 utvecklades funktioner, genom den så kallade systembryggan (Nilsson, 2004), som dels möjliggjorde samverkan mellan de båda konsortierna och dels gjorde det möjligt att skapa nya virtuella tjänster med deltagande av ett eller flera bibliotek oavsett bibliotekstyp. Ett stort antal nya tjänster har skapats under 2005 med flerspråkiga tjänster (för närvarande elva stycken)<sup>1</sup>, lokala och regionala tjänster och samverkanstjänster riktade mot nyföretagande som exempel.

4 april 2005 var det premiär för den nya samlingsplatsen för elektronisk referenstjänst i Sverige,eref.se. Påeref.se återfinns de båda huvudkonsortierna samt en lång rad, nya specialiserade tjänster. Genom atteref.se togs i bruk och att systembryggan etablerades kan nu alla tjänster inom ramen för verksamheten också erbjuda co-browsing.

---

<sup>1</sup> [http://www.eref.se/se-admin/vrl\\_entry.asp?virtual\\_desk\\_id=48](http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=48)

### **3.2 Projektgrupp**

Projektgruppen för vidareutvecklingen av plattformen för Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie har till stora delar varit identisk med projektgruppen för utvecklingen av systembryggan.

Projektledare var Ulf-Göran Nilsson, bitr bibliotekschef, och i projektgruppen ingick Magnus Ilvered, dataingenjör och Daniel Gunnarsson, civilekonom, alla tre från Högskolebiblioteket i Jönköping och Christer Klingberg, stadsbibliotekarie i Örebro.

Projektgruppen har förstärkts med andra ledamöter vid vissa tillfällen.

## **4 Delprojekt 1: Utveckling av konsortiemodeller – inom, mellan och kombinationer av inom/mellan i konsortierna**

### **4.1 Mål**

- leda till en hållbar lösning för drift, underhåll och utveckling av systemplattformen
- leda till en plan för en kostnadseffektiv lösning för hantering av installationer inom och mellan konsortierna

### **4.2 Genomförande**

Modellerna för fortlevnad för konsortierna Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket har vidareutvecklats och förädlats och knytits ihop med vunna erfarenheter från systemutvecklingen av systembryggan och ett halvårs drift i skarp miljö med samverkan mellan systemen.

Möjligheten att arbeta med referensfrågor i realtid eller med e-post lokalt, regionalt (inom och mellan konsortierna) och nationellt (inom och mellan konsortierna) blev verklighet i samband med att systembryggan lanserades i april 2005 och [eref.se](http://eref.se) etablerades. Hur kunde erfarenheterna från de pilotprojekt som varit aktiva tas till vara? Hur såg erfarenheterna ut från olika bibliotekstyper och bibliotek av olika storlek? Hur kan vi förädla systemet vidare?

En plan för fortlevnaden av Jourhavande bibliotekarie har inom ramen för dess verksamhet arbetats fram under projektiden, men förutsättningarna har förändrats genom de nya konstellationer som blev möjliga efter utvecklingen av systembryggan. Hur kan en modell se ut som tar hänsyn till komplexiteten i systemen och inte minst i det administrativa ansvaret?

Organisationsfrågan för Fråga biblioteket har, i enlighet med utredningsdirektiv 2005-07-07 från Statens kulturråd, utretts under hösten 2005 (Harnesk, 2005). Oavsett vilken modell för huvudmannaskap som kommer att väljas som ett resultat av utredningen kan det efter klargörande av ansvarsroller och finansiering gå att förena med detta förslag till organisationsmodell. Huvudmannaskapet innebär i förslaget nedan mer ett ansvar för styrning och inriktning.

Den nedan beskrivna organisationsmodellen utgår från ett perspektiv med fortlevnad, samordning, samverkan, kostnadseffektivitet och driftsäkerhet för systemen. Genom en gemensam support under Kungl. biblioteket/LIBRIS ledning och en gemensam funktion (som naturligtvis kan bestå av flera tjänster) för samordning, utveckling och avtal uppnås en effektiv och stark funktion. Med så många bibliotek som deltagare i de båda konsortierna känns det naturligt med en gemensam, statlig finansiering för support- och

samordningsdelarna. Förstärkningar till supportfunktionen till Kungl. biblioteket/LIBRIS och till samordningsfunktionen till Kungl. biblioteket/BIBSAM eller annat organ är med detta förslag nödvändiga och borde kunna bli föremål för diskussioner med utbildnings- och kulturdepartementet.

Att istället välja vägen att bygga parallella funktioner för Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie för motsvarande support- och samordningsfrågorna kräver inte bara stora insatser utan leder också till att ett senare samgående till en gemensam tjänst försvåras.

Hela verksamheten utvecklas med användarnyttan i fokus. Skillnaderna i konsortieorganisationerna får därför inte återspeglas i den publika delen av verksamheten. Den genomsnittlige användaren idag är okunnig om eller ointresserad av skillnaderna mellan bibliotekstyperna. Det är även av detta skäl mycket angeläget att skapa förutsättningar för en gemensam finansiering av support- och samordningsdelarna.

### 4.3 Förslag till organisationsmodell

Efter vunna erfarenheter från arbetet med Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket i skarp drift genom den så kallade systembryggan presenteras nedanstående förslag till organisationsmodell.

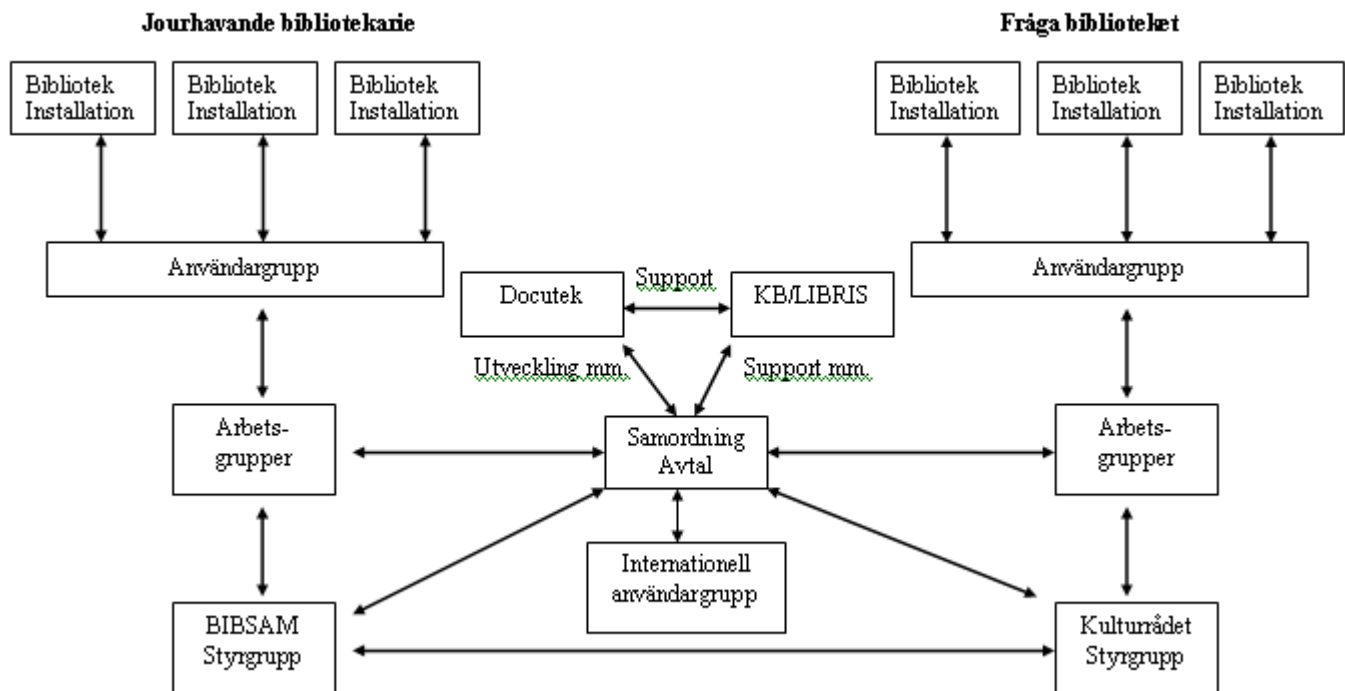


Fig. 1 Skiss med förslag till organisationsmodell



Ett tydligare supportansvar från Kungl. biblioteket/LIBRIS ligger i förslaget till organisationsmodell vilket innebär en stor avlastning för de nuvarande kontaktpersonerna för respektive tjänst.

Förslaget innehåller också en gemensam funktion för samordningsfrågor i och med att många frågor är av gemensam karaktär - ansvar för utbildning (sedan får ju utbildare utbildas inom respektive tjänst) och utbildningsmaterial, marknadsföring, kvalitets-, utvecklings- och avtalsfrågor. En statlig samfinansiering av denna funktion skulle naturligtvis vara en optimal lösning. Gemensamt uppdrag för samordningsfunktionen formuleras i ett organ för de båda huvudmännen (Statens kulturråd anges som huvudman i avvaktan på beslut om organisation för Fråga biblioteket).

Ytterligare medel från huvudmännen, utöver samordningsfunktionen, skulle med fördel kunna gå till de respektive arbetsgrupperna som då huvudsakligen ansvarar för utvecklingen inom respektive Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie och naturligtvis samordnad med den gemensamma samordningsfunktionen.

#### **4.3.1 Jourhavande bibliotekarie**

Jourhavande bibliotekarie övergick från 1 januari 2005 från projektform till att bli en permanent tjänst med Kungl. biblioteket som huvudman. De deltagande biblioteken finansierar fortfarande sina egna licenser, men Kungl. biblioteket har ett övergripande ansvar för avtal och samordning. En modell har utarbetats inom Jourhavande bibliotekarie med användar- och samrådsgrupper och ansvar för bland annat support och utbildning.

I den föreslagna modellen flyttas supporten till Kungl. biblioteket/LIBRIS och i förslaget till en med Fråga biblioteket gemensam tjänst för samordningsfrågor kan alla de frågor som är av gemensam karaktär - ansvar för utbildning och utbildningsmaterial, marknadsföring, kvalitets-, utvecklings- och avtalsfrågor hanteras på ett effektivare sätt.

#### **4.3.2 Fråga biblioteket**

Fråga biblioteket har under tre år drivits i sin nuvarande projektform och i den tidigare nämnda utredningen om dess organisatoriska lösning (Harnesk: Framtida organisatorisk lösning av "Fråga biblioteket", 2005) finns förslag till såväl finansiering som framtida organisationsmodell. Föreslagen lösning föreslås träda i kraft 1 juli 2006 och under tiden fram till dess föreslås att nuvarande projektform, med Örebro stadsbibliotek som projektägare, förlängs fram till halvårsskiftet 2006.

Den viktiga supportfrågan, som idag har tagit mycket tid för projektledarna i Fråga biblioteket, belyses knapphändigt i Harnesks utredning men oavsett valet av huvudman för Fråga biblioteket är mycket vunnet med en central funktion för support. En gemensam

funktion för samordningsfrågor flyttar fokus lite från rollen i förslaget till huvudmannaskap i Harnesks utredning till att mer fungera som styrfunktion.

### **4.3.3 Samordning**

Med 65 bibliotek som deltagare på olika sätt i Fråga biblioteket och i dagsläget 20 i Jourhavande bibliotekarie har behovet av samordning och gemensam utveckling vuxit kraftigt och det är också en erfarenhet av det första halvåret med eref.se.

Många frågor inom ramen för de båda konsortierna är av gemensam karaktär och det gäller framför allt frågor om utbildning och utbildningsmaterial, marknadsföring, kvalitet, utveckling och avtal. Genom att formera en gemensam funktion för dessa frågor kan mycket vinnas både i effektivitet och i kompetensuppbyggnad.

Frågor kan flyttas mellan den centrala funktionen ut till arbetsgrupper i de båda konsortierna och där kan frågor ibland lösas praktiskt men också beredas.

Förstärkning till en gemensam samordningsfunktionen till Kungl. biblioteket/BIBSAM eller annat organ är med detta förslag nödvändigt och borde kunna bli föremål för diskussioner med utbildnings- och kulturdepartementet om särskilda medel.

### **4.3.4 Drift och support**

Systemet som används för e-referenstjänsterna i Sverige idag, *VRLplus*, har idag sin drift för såväl produktionssystem som testsystem hos Kungl. biblioteket/LIBRIS. Support på hårdvaran ansvarar LIBRIS för medan all support för systemet ligger på därför avsedda arbetsgrupper hos Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie. Jourhavande bibliotekarie har i sin tur ansvar för kontakterna med systemleverantören.

Det är ett naturligt steg att gå i en utvecklingsprocess från ansvar för support på hårdvaran till ett ansvar för hela supporten och genom att förstärka den funktionen hos Kungl biblioteket/LIBRIS och inrätta en gemensam support för hela systemet kan även här, liksom på samordningsfunktionen, stora effektivitetsvinster uppnås.

### **4.3.5 Internationell användargrupp**

I samband med *VRLplus* Technical Summit i Burlingame 16 november 2005 började en internationell användargrupp ta form. Kommunikation med en internationell användargrupp är naturligtvis av stort värde i fortsatt utvecklingsarbete för en central samordningsfunktion.

## **5 Delprojekt 2: Modell för informationsspridning**

### **5.1 Mål**

- leda till en organisation för effektiv informationsspridning till och inom konsortierna

### **5.2 Genomförande**

För att utveckla en strategi och modell för informationsspridningen kommer administrationsfunktionen i *VRLplus* att vidareutvecklas.

En enklare operatörswebb, där dokumentation, hjälptexter mm har byggts upp, används inom Jourhavande bibliotekarie-konsortiet. Utvecklingen av operatörswebb eller motsvarande får en allt viktigare funktion om tillväxten av bibliotek fortsätter att växa enligt beräkningarna i konsortierna för Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket. Fråga biblioteket använder bloggar för både information och utbildning. Att på ett effektivt sätt kunna fortsätta att hålla ihop biblioteken och hitta en modell för samordning av informationsspridningen till och från båda konsortierna blir en viktig del för tjänsternas fortlevnad. Arbetet i delprojektet har i huvudsak varit inriktat på att inom ramen för *VRLplus* utveckla de viktigaste funktionerna.

### **5.3 Informationsspridningsmodell**

Erfarenheter från arbetet med operatörswebben för Jourhavande bibliotekarie och behovet av informationsspridning från båda konsortierna i systembryggan har legat till grund för arbetet med placering, skapande och visning av dokument nödvändiga för informationsspridningen.

#### **5.3.1 Placering i administrationsmodulen**

Ingången till verktyg för informationsspridning placeras lämpligen genom en egen rubrik under General i Administration Menu. Förslag till rubrik kan vara Documentation.

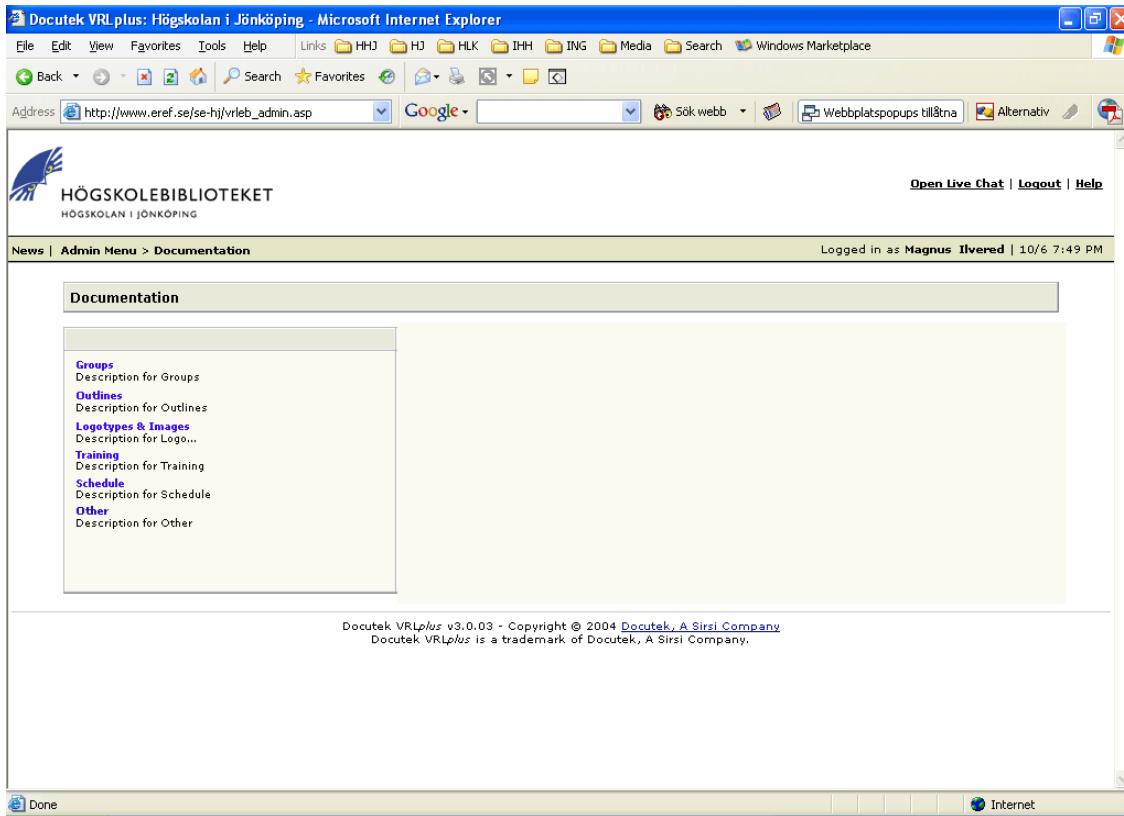


Fig. 2 Administrationsmenyn med nya rubriken Documentation

### 5.3.2 Exempel på rubriker och funktionalitet

Exempel på rubriker under Documentation kan vara: Grupper (presentation och kontaktuppgifter, Nyheter, Riktlinjer (mål, policies), Loggor och bilder, Utbildning (inkl. systemhantering), Schema, Marknadsföring och Felsök/FAQ.

Rubrikerna skapas dynamiskt i systemet och en länk genereras till respektive tjänst. Under respektive rubrik skall funktioner för upload av dokument finnas liksom möjlighet att skapa nya sidor. Dokumenten kan sättas på tre olika nivåer: Lokalt, Fråga biblioteket, Jourhavande bibliotekarie eller en kombination av dem.

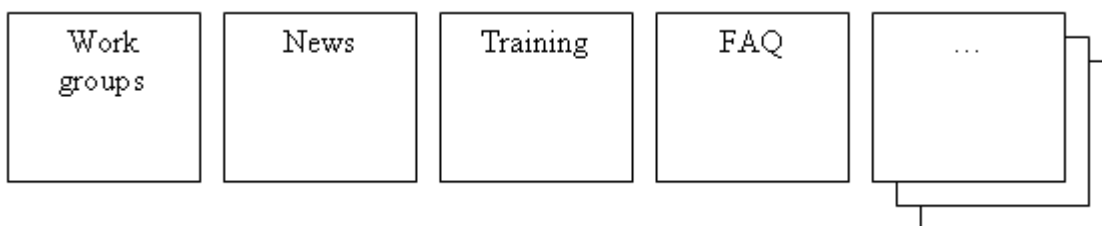


Fig 3. Skapande av rubriker

Innehållet kan visas på olika nivåer enligt nedanstående modell.

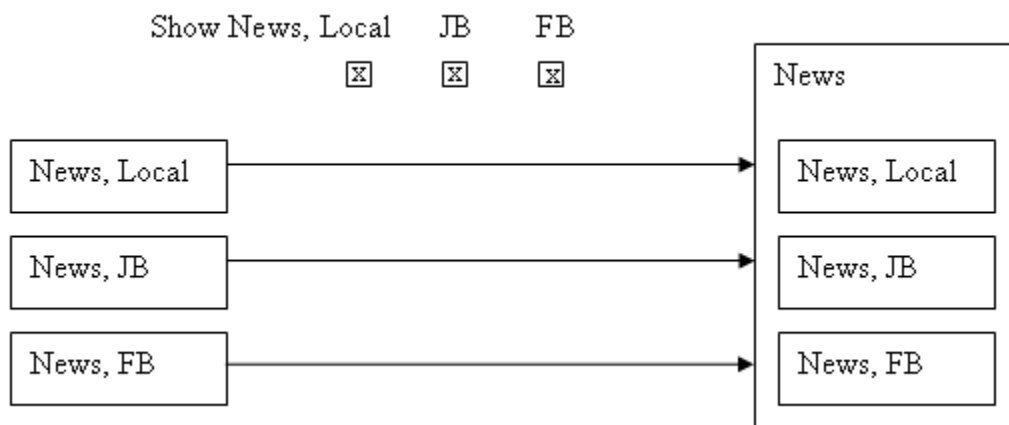


Fig. 4 Visning av rubrik

Innehållet skall alltid kunna visas på dessa tre nivåer.

### 5.3.3 Nyhetsshantering

Operatören som loggar in i systemet möts alltid av en nyhetssida med nyheter anpassade efter något av konsortierna eller om nyheten gäller både Fråga biblioteket och Jourhavande bibliotekarie.

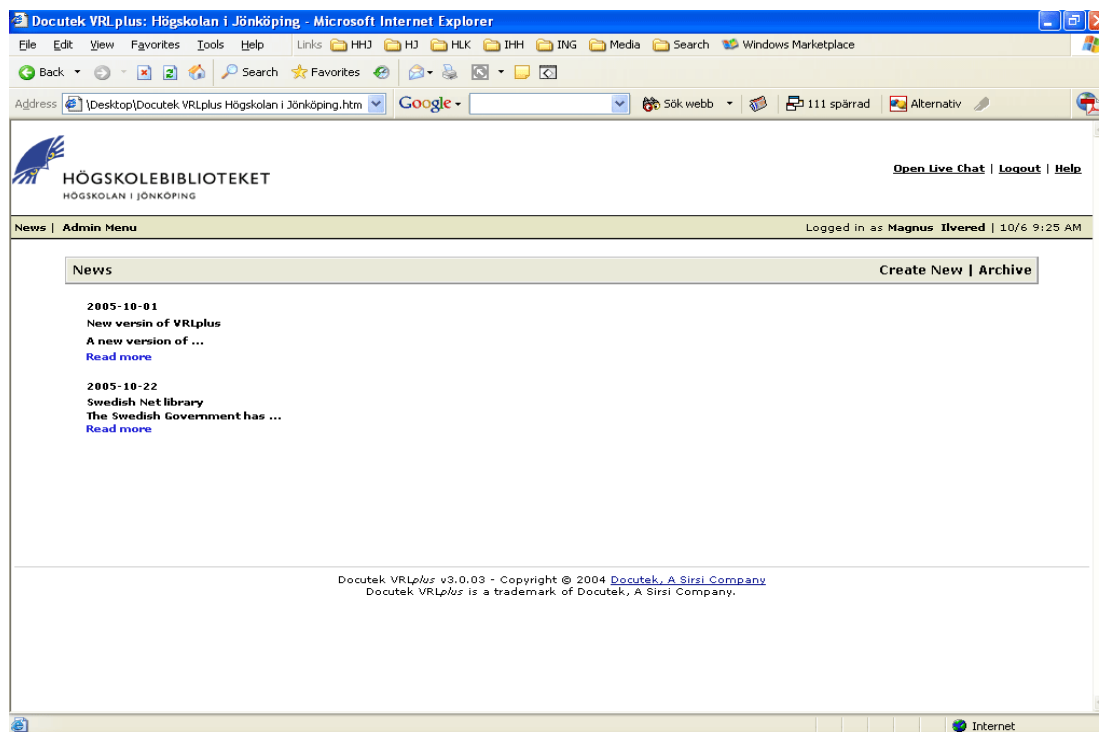


Fig. 5 Nyhetsfunktionen vid inloggning

Administratörsnivån Collaborative Admin kan skapa nyhet direkt från nyhetsvyn.

The screenshot shows the 'Create New' form in the Collaborative Admin interface. At the top left is the logo for Högskolebiblioteket, Högskolan i Jönköping. At the top right are links for 'Open Live Chat' and 'Logout'. Below the header is a navigation bar with 'News | Admin Menu' and a user status indicator 'Logged in as Magnus Ilvered | 10/6 7:'. The main form area is titled 'Create New' and includes a 'Create New | Archive' link. The 'Properties' section contains a 'Headline' text field, two checkboxes for 'Consortia' ('Ask The Library (FB)' and 'Librarian On Duty (JB)'), and an 'Associations' section with 'Check All' and 'Uncheck All' links. Below these are two large text areas for 'Introduction' and 'News text'. At the bottom right of the form are 'Cancel' and 'Save >' buttons.

Docutek VRLplus v3.0.03 - Copyright © 2004 Docutek, A Sirsi Company  
Docutek VRLplus is a trademark of Docutek, A Sirsi Company.

Fig. 6 Skapa en nyhet

Det skall också vara möjligt att kunna söka bland alla nyheter för operatörerna.

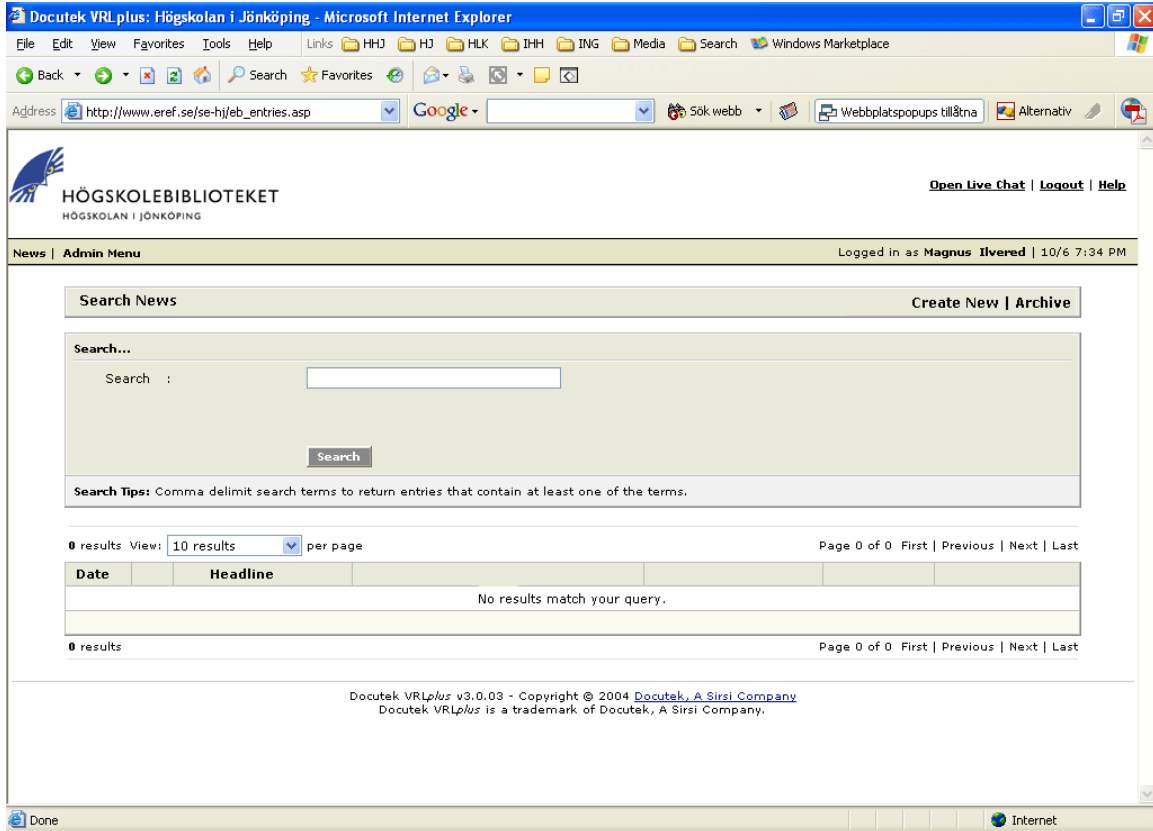


Fig. 7 Sök i nyhetsfunktionen



## **6 Delprojekt 3: Modell för informationsåtervinning**

### **6.1 Mål**

- utveckla en modell för hantering av kunskapsbank lokalt, regionalt och nationellt

### **6.2 Genomförande**

En modell för den publika kunskapsbanken vidareutvecklas efter erfarenhet från motsvarande internationella och den omfattande kunskap som byggts upp i Fråga bibliotekets databas.

Hur tar man till vara och återanvänder expertkunskap som också kan vara baserad på referenssamtal i realtid och frågor via e-post samt övrig kunskap som hör bibliotekarieprofessionen till?

### **6.3 Förslag till modell**

Erfarenheterna från Fråga bibliotekets tidigare använda databas för ställda frågor och svar, visar tydligt på problem att underhålla en databas av lite större karaktär. På grund av dessa erfarenheter har Fråga biblioteket valt att inte välja samma modell i den nya miljön i VRL*plus*. I stället förordas en modell där potentialen i kunskapsbanken i systemet utnyttjas på ett optimalt sätt genom att en avgränsad mängd poster publiceras.

Systemet medger med enkelhet att flera kunskapsbanker med exempelvis ämnesinriktning kan etableras.

#### **6.3.1 Funktioner för förstärkning av Online Reference Expert Entries**

För att åstadkomma möjligheten att kunna söka på ett effektivt sätt och att kunna avgränsa de olika kunskapsbankerna behöver Online Reference Expert Entries utvecklas på följande två punkter:

- a) Fritextsökning på valfria ord inklusive Description field
- b) Möjlighet att bara kunna visa egen eller ett urval andra kunskapsbanker

## **7 Fortsatt tidsplan**

### ***7.1 Resultatspridning***

Resultatspridning sker fortlöpande i etablerade kanaler, som operatörswebb och bloggar, i takt med att nya funktioner implementeras i systemet.

Utvecklingen presenteras också i ett större sammanhang i samband med Bok & Bibliotek i Göteborg och på konferensen Mötesplats inför framtiden i Borås.

Tidskriftsartiklar planeras för Biblioteksbladet och Tidskrift för dokumentation.

## 8 Referenser

Pressmeddelande från Kungl. biblioteket 2004-11-25: *Chatta med bibliotekarien!*  
*Jourhavande bibliotekarie permanentas.* (2006-01-02)  
[http://www.kb.se/BIBSAM/pressmeddelanden/jourh\\_bibl\\_20041125.htm](http://www.kb.se/BIBSAM/pressmeddelanden/jourh_bibl_20041125.htm)

Harnesk, J.: *Framtida organisatorisk lösning av "Fråga biblioteket"* (2006-01-02)  
<http://www.kulturradet.se/ovfiles/Fråga-biblioteket-2005.pdf>

Nilsson, U-G et al.: *Konfigurerbar systembrygga mellan Jourhavande bibliotekarie och  
Fråga biblioteket : slutrapport* (2006-01-03)  
[http://www.kb.se/BIBSAM/bidrag/projbidr/avslutade/2004/systembrygga\\_slutrapport.pdf](http://www.kb.se/BIBSAM/bidrag/projbidr/avslutade/2004/systembrygga_slutrapport.pdf)