



Användarmöte

Kungl. biblioteket den 24 april 2008

- VRLplus: drift, support och nyheter
- Marknadsföring: information och workshop
- Samarbete mellan folk- och forskningsbiblioteken
- Jönköpingsmodellen
- Workshop: nya användargrupper + nya frågor = nya krav på referensarbetet
- Fråga biblioteket på andra språk
- Deltagare

VRLplus: drift, support och nyheter

Johan Ahrén, LIBRIS

LIBRIS, som numera tillhör Avdelningen för nationell samverkan, ansvarar för drift och support av VRLplus sedan ungefär ett år tillbaka. Under kontorstid ansvarar LIBRIS drifttekniker för supporten, ett jourssystem finns för kvällar och helger.

Felanmälan

Alla operatörer felanmäler hädanefter direkt till Libris kundtjänst:

e-post libris@kb.se, telefon 08-463 44 33. Telefonsupporten är öppen vardagar 9-15, lunch 11.30-12.30, e-post kan man alltid skicka.

Skicka med så mycket information som möjligt, gärna skärmdumpar eller avskrifter av felmeddelanden. Detta hjälper både LIBRIS och Sirsidynix, systemleverantören.

Den senaste tidens tekniska problem

Hårddisken på servern kraschade och man lade då över VRLplus på en ny server. Tyvärr fungerade det inte med operativsystemet och därför har man nu installerat en ny hårddisk på den gamla servern och lagt tillbaka systemet.

Mailinglistor

Just nu måste KB skicka ut information på fyra mailinglistor för att nå alla kontaktpersoner, systemansvariga och operatörer. Kb ska nu i stället lägga upp en gemensam lista för alla.

Operatörswebben

Informationen om flytten från forskningsbibliotekens operatörswebb har varit bristfällig.

Operatörswebben ligger nu i VRLplus, vilket många inte kände till. Expertgruppen ska gå ut med information.

Folkbibliotekens operatörswebb ligger utanför systemet, vilket kan vara en fördel om systemet ligger nere.

Information på www.fragabiblioteket.se

Vid allvarigare driftstörningar ska information ut på den publika webben också.

Vidareutveckling av VRLplus

Den gamla systemleverantören Docutek köptes upp av Sirsidynix för ett drygt år sedan. Sedan dess har supporten fungerat bristfälligt och ingen vidareutveckling har skett. Bland annat finns



det sedan länge ett önskemål om att kunna kategorisera e-postfrågor. Supporten fungerar bättre nu men LIBRIS skulle behöva etablera kontakter med Sirsidynix tekniker. VRLplus har en del brister. KB kommer att låta utvärdera Fråga biblioteket i höst, och den utvärderingen kan ligga till grund för bland annat ett beslut om vilket system vi ska använda, VRLplus eller något annat. Ett problem med VRLplus är co-browsingen, som känns skakig, t ex fungerar den inte i alla databaser. Här är det viktigt att felanmäla!

Licensavtalet

Det gamla avtalet gick ut sista mars. Förhandlingar om ett nytt avtal pågår. Priserna är oförändrade.

Ny undersida till www.fragabiblioteket.se

Expertgruppens webbgrupp håller på att lägga upp en ny undersida, med information om Fråga biblioteket.

Övriga nyheter

LIBRIS har uppdaterat VRLplus till den senaste versionen. Det är inga större skillnader, men bland annat har statistikfunktionen förbättrats.

Marknadsföring – kort redogörelse om expertgruppens arbete

Åsa Forsberg, Lunds universitets bibliotek

Mål för 2008

- Fråga Biblioteket ska vara en relevant och användbar referenstjänst för både våra nuvarande målgrupper
- Användningen av Fråga biblioteket ska öka med minst 10%
- Fler bibliotek ska delta i Fråga biblioteket, och bemanna referenstjänsten för både e-post och chatt
- Nya typer av bibliotek, t ex specialbibliotek, ska delta i tjänsten.

Målgrupper Bibliotek:

- Deltagande bibliotek
 - Operatörer
 - Chefer
- Bibliotek som inte deltar
 - Bibliotekarier
 - Chefer

Målgrupper Användare

- Allmänheten
- Studenter
- Lärare/forskare vid högskolor
- Skolelever
- Skollärare

Nya målgrupper?

Kanaler

- Fråga bibliotekets webbplats
- Andra webbplatser, tidskrifter med mera
- Elektroniska utskick (verksamhetsberättelse, statistik, nyhetsbrev)

- Reklammaterial (kylskåpsmagneter, broschyrer)
- Mässor, konferenser med mera

Några planerade aktiviteter

- Verksamhetsberättelse - handlingsplan
- Nyhetsbrev
- Broschyrer och annat material att dela ut
- Annonser
- Bok & Bibliotek
- Fråga biblioteket-konferens

Workshop – marknadsföring

Vi delade in oss i fem grupper med operatörer från både folk- och forskningsbibliotek, för att diskutera varsin fråga.

Grupp 1

Gör expertgruppen rätt saker?

Övergripande saker som expertgruppen gör och ska fortsätta med:

Kvalitet, verksamhetsberättelse, verksamhetsplan, marknadsföring, support, mål, statistik, info, handlingsplan, samverkan folk&forsk

Fokus bör vara på:

Att tydliggöra informationsflödet

Att tydliggöra förutsättningarna för expertgruppen, så att alla vet vad man kan förvänta sig.

Blicka framåt!!!

Utveckling, teknik, system, verktyg

Kommentarer:

Viktigt att få in nya biblioteket. Ett sätt kan vara att dokumentera frågor som måste hänvisas till icke-deltagande biblioteket. Vi beslöt att en kopia på alla sådana frågor ska skickas till Karl Isaksson, karl.isaksson@kb.se.

Öppettiderna för Fråga biblioteket – forskningsbibliotek (17-21 vardagar, 13-17 helger) kan försvåra för nya bibliotek.

Grupp 2

Hur kan centrala aktiviteter gynna lokala tjänster/bibliotek?

- Länkar på relevanta sidor, t ex bloggar, Vetenskapsrådet, CSN, Kunskapskanalen
- Annonsering
- Nationellt fokus – spiller över lokalt
- Produktplacering (Lisbeth Salander använder FB...)
- Reklamprodukter (kylskåpsmagneter med mera)
- Livlina – hjälp på vägen – detta kan vara ett budskap att använda i marknadsföringen
- Medvetenhet lokalt att expertgruppen finns. Operatörslistan kan användas.
- Utbildning – nationellt stöd

Grupp 3

Små billiga lokala aktiviteter



- Logga på bibliotekens webb, både på förstasidan, i katalog, i lärplattformar med mera
- Logga på de kommunala sidorna, skolsidorna, dvs utanför bibliotekens webbar
- Poster i pdf-format som kan skrivas ut i färg – detta finns och kommer att skickas ut också
- Info-TV-apparater
- Länkutbyten
- Information i kommunala tidningar
- Logga i sidfoten i kommunala annonser
- Profilmaterial

Kommentarer

Att trycka upp en roll-up är inte så dyrt – det finns förlagor (ligger i Content i VRLplus, liksom loggor, banners med mera).

Man kan trycka upp en poster i A3-format och laminera.

På banderoll.se kan man beställa banderoller.

Grupp 4

Vilka målgrupper ska prioriteras? En eller många?

- Distansstudenter – Mitthögskolan använder Fråga biblioteket för att boka tid med grupper av distansstudenter.
- Lärare – skola och högskola
- Skolbibliotek
- De som tycker att det är pinsamt att fråga
- Handikappade

Grupp 5

Nya målgrupper?

- Seniorer – t ex via seniornet, senioruniversitetet, pensionärstidningar, pensionärsorganisationer
- Friskolor

Kommentarer

Indoktrinera bibliotekariestuderande.

Samarbete mellan forsknings- och folkbiblioteken

Gunilla Herdenberg, chef för Avdelningen för nationell samverkan, Kungl. biblioteket

Gunilla lyfter fram Fråga biblioteket som ett flaggskepp i samarbetet mellan Kulturrådet och Kungl. biblioteket. De två myndigheterna har upprättat ett samarbetsdokument och en grupp: Sverigebiblioteket. I gruppen Sverigebiblioteket ingår representanter från hela ”bibliotekslandskapet”. Fråga biblioteket är ett konkret exempel på detta samarbete.

Ett annat konkret arbetsområde är statistik.

Principen för Sverigebiblioteket är att ha ett utifrån- och inperspektiv, användarna bryr sig inte om organisationen.

Mer om Sverigebiblioteket finns här:

<http://www.kb.se/bibliotek/referensgrupper/sverigebiblioteket/>



Gunilla redogjorde också för KB:s inflytandestruktur, vilket Fråga biblioteket är en del av. Den beskrivs här:

http://www.kb.se/Dokument/Bibliotek/referensgrupper/Inflytandestruktur_KB_20080403.pdf

Information om organisationen med en nationell referensgrupp och expertgrupper finns här:

<http://www.kb.se/bibliotek/referensgrupper/>

Expertgrupper finns för flera olika områden, däribland Fråga biblioteket. De består av en blandning av experter och beslutsförfattare, som sitter på två år.

Gunilla avslutade sin genomgång med att uttrycka en förhoppning om att Biblioteksförningens kampanj Library Lovers ska leda till att biblioteken får ett gemensamt uppdrag av regering och riksdag, att vara delaktiga och en spjutspets för att utveckla ett demokratiskt bärkraftigt samhälle.

”Jönköpingsmodellen”

Magnus Ilvered, Högskolebiblioteket, Högskolan i Jönköping

På biblioteket vid högskolan i Jönköping har man alltsedan starten bemannat Fråga biblioteket lokalt utan schema. Från början var alla bibliotekarier uppkopplade när de satt på sitt kontor.

Numera är det en grupp på åtta bibliotekarier som bemannar den lokala tjänsten. Det finns en liten risk för att ingen är online under kontorstid, men det inträffar nästan aldrig.

Chatten kan jämföras med telefonen, det är ytterligare en kommunikationskanal för användarna.

Högskolebiblioteket planerar att föra över andra kommunikationskanaler till Fråga biblioteket, t ex support.

Magnus nämnde också organisationen för Fråga biblioteket – forskningsbibliotek, som är uppbyggd kring högskolornas lokala tjänster. Varje högskolebibliotek har sin egen installation, med en lokal ingång.

De lokala tjänsterna är öppna dagtid, däremot sällan den nationella tjänsten FB – forsk, eftersom det är frivilligt att koppla upp sig också mot den.

Diskussion kring öppettiderna. Det bästa kan vara att schemalägga den nationella tjänsten dagtid, precis som FB – folkbibliotek. Det blir lättare att motivera nya bibliotek

Därmed finns också bättre möjligheter att samarbeta med andra operatörer som är uppkopplade, man kan fråga varandra.

Också frågekategorierna diskuterades. Allting behöver inte vara referensfrågor, Fråga biblioteket är en väg in för låntagare. Man kan jämföra med Finlands tjänst, ”Fråga vad som helst”. Namnet ”Fråga biblioteket” kan vara begränsande.

Det konkreta samarbetet

Anna Åkerberg, Informations- och lånecentralen i Malmö

Anna beskrev Fråga biblioteket – folkbiblioteks organisation. FB – folk koordineras av de tre Informations- och lånecentralerna och IB. Samordnare är:

Lennart Kihlberg ILS i Umeå – Norrland

Anna-Stina Axelsson, Regionbibliotek Stockholm – Svealand

Anna Åkerberg, ILS i Malmö – Götaland

Margareta Gunnarsson, Internationella biblioteket – Fråga biblioteket på andra språk

Workshop

Nya användargrupper + nya frågor = nya krav på referensarbetet?

Vilka är de största utmaningarna när det gäller nya användargrupper:

- I mötet?
- I referensarbetet?

Varje grupp fick i uppgift att ta fram en utmaning och en åtgärd för varje punkt.

Grupp 1

Mötet:

Utmaning: samma våglängd

Intervjua

Åtgärder: bemötande

Lära sig mer om målgruppen

Referensarbetet:

Utmaning: Intervjua

Ge svar på rätt nivå

Tidsperspektiv – har man tid

Åtgärder: T ex kompetenskluster (internt/externt), t ex språk

Grupp 2

Mötet:

Utmaning: Språk – olika språk, nivåer

Attityder – hur bemöter vi användare

Lyhördhet – nysta i saker, inte vara ta frågan rakt av

Referensarbetet:

Utmaning: Hitta info på andra språk

Vår kompetens

Lyhördhet

Åtgärder: kompetensutveckling

”Prata igång” på kafferaster, möten

Öva upp olika sätt att tänka

Stöd från kollegor och chefer

Samtal, utbyta erfarenheter

Grupp 3

Mötet:

Utmaning: Språk och kommunikation

Teknik

Hitta nivån (ligger i professionen)

Referensarbetet:

Utmaning: Inte tillräckligt utmanande frågor

Grupp 4



Mötet:
Utmaning: Andra förväntningar på tjänsten, ”hjälp till självhjälp” eller svar
Åtgärder: Kompetensutveckling inom det egna biblioteket för att utveckla strategier, möten mellan folk- och forskningsbibliotekarier.

Referensarbetet:
Utmaning: Vi har inte tillgång till samma referensmaterial.
Åtgärder: Länktips till fria resurser
Nationella licenser

Grupp 5

Mötet:
Utmaning: Man vet inte vem frågaren är. Svårt att veta vilken nivå man ska lägga sig på. I synnerhet i chatten.
För forskningsbiblioteken – hur bemöta skolelever?

Referensarbetet:
Utmaning: Känna till bra källor
Åtkomst – licensfrågor
Nivån

Fråga biblioteket på andra språk

Margareta Gunnarsson och Anna Gustafsson Chen, Internationella biblioteket
Kulturrådet bekostar en samordnartjänst på 50% för att utveckla och låta Ordbron gå in i
Fråga biblioteket.

Margareta blir samordnare, Anna ansvarar för webben.

Tjänsten kommer att besvara e-postfrågor på 12 olika språk.

Måste skrivas avtal med operatörer.

Hemsidan

Texterna är översatta, man ska ta fram loggor på olika språk, samt information om att detta är svenska bibliotekstjänster.

Fråga biblioteket på andra språk ska vara med på bokmässan.

Det finns också planer på att utöka till fler språk. Man ska utreda var behoven finns och om det finns operatörer som kan språken.

Vid pennan:
Åsa Forsberg, Lunds universitet

Deltagarlista

Lina Ahlgren	Uppsökande avdelningen, Folkbiblioteken i Lund
Johan Ahrén	Kungl. biblioteket, Stockholm
Anna-Stina Axelsson	Regionbibliotek Stockholm
Jenny Betmark	Hälsouniversitetets bibliotek/Linköpings universitetsbibliotek
Eivor Björklund	Nyköpings stadsbibliotek
Stefan Carlstein	Högskolebiblioteket i Jönköping
Margareta Engstrand	Rimbo bibliotek
Lillo-Ann Ericsson	Växjö stadsbibliotek/Länsbibliotek Sydost
Lena Fahle	Täby bibliotek
Britt-Inger Fisk	Karlstads stadsbibliotek
Åsa Forsberg	Lunds universitetsbibliotek
Katrin Fredrikson	Järfälla folkbibliotek
Margareta Gunnarsson	Internationella biblioteket, Stockholm
Anna Gustafsson Chen	Internationella biblioteket, Stockholm
Marie Gustafsson	Högskolan i Borås
Ulrika Haak	Uppsala universitetsbibliotek
Christina Hagerlid	Ekonomikums bibliotek, Uppsala
Ingegerd Hedman	Stockholms universitetsbibliotek
Kristina Hohweiler	Mittuniversitetets bibliotek
Magnus Ilvered	Högskolebiblioteket i Jönköping
Karl Isaksson	Kungl. biblioteket, Stockholm
Linda Karlsson	Malmö högskola
Lennart Kilhlberg	Informations- och lånecentralen i Umeå
Eva Lindahl	Högskolan Väst, biblioteket
Leena Månsson	Regionbibliotek Skåne
Stephanie Norén	Jämtlands läns bibliotek
Annika Swedén	Kungl Tekniska Högskolan Biblioteket
Solveig Söderberg	Tyresö kommunbibliotek
Anngerd Thegel	Stadsbiblioteket Västerås
Viveka Vessberg	Stockholms universitetsbibliotek
Tommy Westergren	Kungl Tekniska Högskolan Biblioteket
Wilhelm Wikbom	Tumba bibliotek
Erica Wikström-Holländer	Sundsvalls stadsbibliotek
Lise-Lott Åhman	Stockholms stadsbibliotek
Anna Åkerberg	Informations- och lånecentralen i Malmö
Johan Ölmebring	Borgholms bibliotek