

Evaluering av Biblioteksvar

Deichmanske bibliotek 10.11.2011

Ansvarlig: Jonas Svartberg Arntzen
Saksbehandlet av Vidar Krumins

1. Innledning	3
1.1. Målsetting for rapporten	3
1.2. Historikk	3
1.3. Status	3
2. Kvalitet	4
3. Organisering	5
5. Ressursbruk	8
7. Kompetanseheving og nettverk	10
8. Omverdenanalyse	12
9. Deichman anbefaler	14
10. Spørreundersøkelsen	16
11. Vedlegg	18
Spørreundersøkelse fra desember 2009	18

1. Innledning

1.1. Målsetting for rapporten

På oppdrag fra Nasjonalbiblioteket fikk Deichmanske bibliotek i oppgave å evaluere Biblioteksvar i 2011. Dette for å gi en beskrivelse av hvordan tjenesten fremstår i dag, og for å gi et grunnlag for eventuell videre drift og utvikling av tjenesten.

I forbindelse med denne rapporten sendte vi også ut en spørreundersøkelse til både til de bibliotekene som fortsatt deltar aktivt i tjenesten og til de bibliotekene som har gått ut av samarbeidet.

1.2. Historikk

Biblioteksvar er en sammenslåing av de to tidligere tjenestene Bibliotekvakten og Spør biblioteket. Bibliotekvakten, startet i Vestfold i 2002, og var en ren chattetjeneste. Spør biblioteket var en e-posttjeneste etablert i 1997 ved Deichmanske bibliotek, hvor bibliotekarer besvarte e-post henvendelser fra hele Norge.

1. desember 2004 fusjonerte Bibliotekvakten og Spør biblioteket til Biblioteksvar. Tjenesten fikk nytt felles navn, felles brukergrensesnitt og felles ledelse, stasjonert ved Deichmanske bibliotek. I juni 2006 ble det inngått en driftsavtale mellom Deichmanske bibliotek og ABM-utvikling, med et tidsspenn på 4 år, fra 1.april 2006-1.april 2010. ABM-utvikling varslet oppsigelse av denne avtalen 1.oktober 2009.

Biblioteksvar sitt mandat har helt siden oppstarten vært todelt. Biblioteksvar skulle tilby en digital referansetjeneste til brukerne våre, samtidig som deltakelse i tjenesten økte bibliotekarenes referanse- og nettkompetanse.

1.3. Status

Det har vært knyttet stor usikkerhet til finansieringen av tjenesten gjennom hele 2010. Driftstilskuddet fra ABM-utvikling opphørte 31.mars 2010. Tjenesten fikk tilskudd til drift ut året gjennom revidert budsjett i mai 2010. I desember 2010 fikk tjenesten bevilget midler fra Nasjonalbiblioteket til drift og evaluering.

Pr 01.06.2011 er det 33 bibliotek med i Biblioteksvar. Av disse svarer åtte på e-post. Fire av bibliotekene svarer både på chat og e-post. De resterende 21 svarer kun på chat. I tillegg deltar en sammenslutning av musikkavdelinger fra de ulike bibliotekene på musikkrelaterte spørsmål på e-post. Våren 2011 har også tre studenter fra Høgskolen i Oslo deltatt med å svare på chat.

2. Kvalitet

Siden 2005 har Biblioteksvars kvalitetsgruppe hatt et spesielt fokus på kvaliteten i tjenesten. Det har blitt gjennomført en rekke stikkprøver, for å kunne vurdere kvalitet på svar og referanseintervjuer, og for å kunne gi generelle retningslinjer og tips til vaktene.

Inntrykket er at nivået har vært varierende. Stort sett har kvaliteten i e-posttjenesten vært noe bedre enn i chat-tjenesten. Dette har nok mye å gjøre med at vaktene i e-posttjenesten har langt bedre tid på seg til å finne svar enn vaktene i chat-tjenesten, som tidvis jobber under stort tidspress. Men forskjellen har trolig også mye å gjøre med *hvem* som svarer. Selv om alle bibliotekarer er øvet i generell referanseteknikk og bruk av søke- og gjenfinningsverktøy, vil det alltid være en fordel å ha kunnskaper om det emnet det spørres om. Dette gjør vakten i bedre stand til å tolke spørsmål riktig, å stille gode oppfølgingsspørsmål og å finne og vurdere informasjon om emnet.

I chat-tjenesten vil det være tilfeldig hvilken vakt en bruker settes i kontakt med, og alle vakter vil oppleve å få spørsmål innenfor emneområder de synes de behersker dårlig. Vaktene er dessuten spredt over hele landet, med begrensede muligheter til kommunikasjon og utveksling. Mange av vaktene arbeider alene. E-posttjenesten behandles av større grupper av vakter ved de største bibliotekene. Denne arbeidsmåten gir rom for fordeling av spørsmål til vakter med spesiell kompetanse innen emnet det spørres om. Den muliggjør også diskusjon mellom kolleger om tolkning av spørsmål, og utveksling av forslag for å finne svar.

Fokuset på kvalitet i tjenesten kunne nok med hell vært noe høyere. Kvalitetsgruppa som har jobbet med dette har fungert bra, men kontinuiteten har vært for sporadisk.

Av svarene fra spørreundersøkelsen ser vi at de som svarer er relativt fornøyd med svarene som gis på chat og epost:





Det er ikke gjennomført en brukerundersøkelse om hvorvidt brukerne av tjenesten er fornøyd med svarene. Dersom tjenesten skal videreføres bør det gjennomføres en slik undersøkelse for å se om det er samsvar mellom den opplevde og den faktiske kvaliteten på svarene.

3. Organisering

Administrasjon

Biblioteksvar har frem til mars 2010 hatt to ansatte i prosjektadministrasjonen. I tillegg til prosjektleder har det vært ansatt en prosjektmedarbeider. Prosjektadministrasjonen har hatt ansvar for koordinering, oppfølging og opplæring av bibliotekarer som jobber med tjenesten. På grunn av den usikre budsjettsituasjonen fra våren 2010 har Biblioteksvar kun hatt en ansatt fra mars 2010.

Administrasjonen sitter bakvakt på chat og man kan tydelig se av statistikken at antall tapte chatter økte når man mistet en ansatt i Biblioteksvar sin administrasjon. Det er ofte kø, og antall bibliotekarer som har chattevakt varierer fra vakt til vakt. Derfor er behovet for en slik bakvakt stort.

De som svarer

E-postene fordeles av voksenavdelingen ved Deichmanske bibliotek hver morgen til bibliotekene som deltar i å svare

Deltakerbibliotekene i Biblioteksvar bidrar til å holde tjenesten åpen på dugnadsbasis.

Samarbeidet med de ulike bibliotekene og Biblioteksvar har blitt formalisert gjennom en kontrakt som har hatt en gjensidig oppsigelsestid på 3 måneder. Bibliotekene har forpliktet seg til å delta etter eget valg, på en eller flere vakter i uken. De har også forpliktet seg til å stille opp med et gitt antall personer pr vakt litt avhengig av størrelsen på biblioteket.

Åpningstidene for chattetjenesten er fra 10.00 til 16.00 mandag til fredag. En chatte-vakt er på 90 minutter og de fleste bibliotekene deltar i denne formen, og har gjerne en fast vakt i uken. Vaktene deles gjerne mellom flere bibliotek og to til fire bibliotekarer chatter samtidig. E-poster blir fordelt og besvart hver formiddag fra mandag til fredag. Det blir ikke besvart spørsmål i

helgene. Det siste året har antallet bibliotekarer pr vakt blitt redusert kraftig. Pr. 01.04.2011 deltar 30 folkebibliotek og fire fagbibliotek i samarbeidet på e-post. Det er en 24 timers frist på å svare på henvendelsene. Det svares ikke på spørsmål i helger.

Siden oppstarten har prosjektledelsen i Biblioteksvar reist rundt i landet og holdt kurs. Kursene har hatt en varighet på ca 4 timer. Mye av opplæringen har gått med til å lære folk chat og opplæring i programvaren. Kildekritikk samt opplæring i digitalt referansearbeid har også vært sentralt i opplæringsarbeidet.

I 2009 relanserte Biblioteksvar arkivet med tidligere utvalgte spørsmål og svar. Tre studenter har i 2009 og 2010 vasket og publisert arkivposter. Arkivet er søkbart på nett.

Vurdering av dagens organisasjonsstruktur

Som deltager i tjenesten knyttes man til en epostliste som er nettverkets viktigste informasjonskanal. I tillegg har tjenesten internsider hvor prosjektledelsen publiserer viktig informasjon til nettverket. Organisasjonen er relativ stor og måten tjenesten er organisert på gjør at både kommunikasjon samt faglig oppfølging av deltagerne kan være en utfordring. Modellen med en dagnadsbasert drift av tjenesten har nå vært forsøkt i 6 år. I hele perioden har det vært fokus på rekruttering av nye bibliotek, samt opplæringen av bibliotekarer i digitalt referansearbeid. Det siste året har svært mange bibliotek trukket seg fra tjenesten. Spesielt merker vi at den dårlige kommuneøkonomien og en del sykemeldinger gjort det vanskelig for bibliotekene å prioritere Biblioteksvar. Grunnet usikkerheten rundt videre drift har det også vært vanskelig med rekruttering av nye bibliotek.

Avtalen om tre måneders oppsigelse av kontrakt har også til tider fungert dårlig når man ikke innehar noen myndighet eller sanksjonsmuligheter overfor de deltagende bibliotekene. Organisasjonsmodellen med dagnadsbasert drift har vist seg i lengden å være uforutsigbar og lite stabil, og som vi skriver i vår anbefaling er det nødvendig å tenke gjøre noen endringer her..

4. Bruk – statistikk

Statistikk 2004 - 2010

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
E-post	2394	5966	9954	6488	4191	3982	3972
Chat	11736	13542	13696	13295	13359	14342	13622
Tapte chatter	4151	7396	10123	6940	4499	2634	3336
SMS	0	3591	3404	1873	1683	1009	687
Totalt	14130	23099	27054	21656	19233	19333	18281
Prosentforskjell fra året før		63,47 %	17,12 %	-19,95 %	-11,19 %	0,52 %	-5,4 %
Besøk på nettsidene				26851	20956	23974	19920
Antall sidevisninger				65153	47944	47418	35167

Chatten står fortsatt for det aller meste av trafikken til Biblioteksvar. Antall tapte chatter gikk igjen opp i 2010. Dette skyldes blant annet mindre bemanning samt en mindre person i Biblioteksvar sin administrasjon. En bør også merke seg at tapte chatter utgjør hele 19,7 % av alle henvendelsene på chat. Dette har som man ser av tallene vært et stort problem i alle år. I toppåret for antall henvendelser til Biblioteksvar i 2006 tapte man hele 42,5% av antall henvendelser på chat. Antall tapte chat har gjort at det i flere år har vært vanskelig å markedsføre tjenesten på en god måte fordi det rett og slett ikke har vært kapasitet til å ta i mot henvendelsene.

Antall henvendelser via e-post har vært stabilt de tre siste årene. Økningen i befolkningens nettkompetanse og bruken av bla. Wikipedia er sikkert en medvirkende årsak til at antall spørsmål på e-post har falt siden toppåret 2006.

Biblioteksvar fikk 687 sms henvendelser i 2010. Vi hadde noen få aktive brukere som nok sto for en stor andel av trafikken på sms. Denne delen av tjenesten har fungert relativt dårlig. Hovedårsaken til dette var nok Biblioteksvars begrensede svartid fra 09-19 på hverdager. Dette gjorde at brukerne ikke fikk svar umiddelbart. På grunnlag av dette ble SMS tjenesten avviklet fra og med 01.01.2011.

Geografisk fordeling av brukere i perioden 01.05.2010 til 01.05.2011

Oslo 36.71%

Bergen	5.12%
Trondheim	4.03%
Stavanger	3.13%
Drammen	2.89%
Sandnes	2.31%
Tønsberg	1.74%
Kristiansand	1.68%

Kilde: Google analytics

Som tallene viser kommer den største delen av brukerne fra Oslo-området og vi ser at Oslo er overrepresentert i forhold til innbyggertall. Dette viser seg også i skolens høst -og vinterferie hvor trafikken går kraftig ned under ferieavvikling i Oslo. Den resterende trafikken kommer i hovedsak fra de største byområdene i Norge.

Målgruppe

Biblioteksvar sin uttalte målgruppe har vært "alle", altså allmennheten. Vi har ingen konkrete tall på hvordan bruken fordeler seg aldersmessig, men vi vet av erfaring at ca 90 -95% av brukerne av chat-tjenesten våre er ungdom. Ut i fra spørsmålene som kommer inn antar vi at hovedgruppen er elever i ungdomsskolen samt en del elever fra den videregående skole. Spørsmålene vi mottar på e-post viser et noe større spenn i innhold enn på chatten, også her er svært mange av henvendelsene fra elever som har spørsmål knyttet til skoleoppgaver.

5. Ressursbruk

Økonomi

Biblioteksvar hadde frem til mars 2010 et årlig tilskudd på 1,8 millioner fra ABM-utvikling. Disse midlene har blitt brukt på å lønne to ansatte i Biblioteksvar sin administrasjon. Den største utgiftsposten ved siden av lønn har vært lisenser til programvaren e-dialog. Det resterende beløpet er blitt brukt til reiser i forbindelse med opplæring, den årlige Biblioteksvar-konferansen samt markedsføring av tjenesten.

Vår nåværende programvareleverandør Sentinel belaster oss i dag med 86,5 kr i måneden per lisens, det vil si per registrerte bruker. I 2009 betalte man 368 000 kroner for bruk av e-dialog. I løpet av 2010 reduserte vi antall lisenser samtidig som vi fikk 30% rabatt på lisenskostnadene. I 2010 betalte man derfor 250 000 kroner for bruk av e-dialog.

Bemanning

Biblioteksvars organisasjon har siden 2009 blitt kraftig redusert og består i dag av 33 folke - og fagbibliotek. Tilsammen deltar ca 200 bibliotekarer i samarbeidet. I dag har vi fire chattevakter (1,5 timer) per dag. I løpet av en uke er det minimum 40 ulike personer på chattevakt. Dette er i perioder ikke nok for å opprettholde et godt tilbud til brukerne. Dette ser man av antallet tapte chatter som har ligget stabilt på rundt 25% hvert år. I løpet av en uke anslår vi at ca 30 personer har svart på e-posthenvendelser.

Deichman bidrar mest til tjenesten. Deichman dekker fire vakter i uken på chat. I tillegg står Deichman for fordelingen av e-postspørsmål hver morgen og avdelingen svarer på ca 50% av disse henvendelsene selv. De resterende fordeles til Stavanger, Bergen og Tønsberg. Fagbibliotekene som er med i samarbeidet svarer på fagspesifikke spørsmål.

6. Den tekniske plattform

Helt siden oppstarten har Biblioteksvar benyttet seg av programvaren E-dialog som er utviklet av firmaet Sentinel. Programmet gir mulighet til å behandle både chat og e-post henvendelser i et felles grensesnitt. Det finnes også en intern chattefunksjon samt et søkbart arkiv. Programvaren gir også mulighet til å hente ut statistikk over blant annet antall henvendelser.

Programmet utvikles fortløpende, men mye av funksjonaliteten er tilpasset bank og forsikringsbransjen og blir i liten grad utviklet i forhold til behovene til en liten kunde som Biblioteksvar. Biblioteksvar har pr 01.06.2011 175 brukerlisenser i programvaren e-dialog. Antall bibliotekarer som deltar er noe høyere fordi en del bibliotek har en til to felleslisenser.

E-dialog har ikke mulighet til integrasjon mot andre plattformer som Facebook og Twitter eller sosiale funksjoner som gjør at brukerne kan svare på spørsmål.

7. Kompetanseheving og nettverk

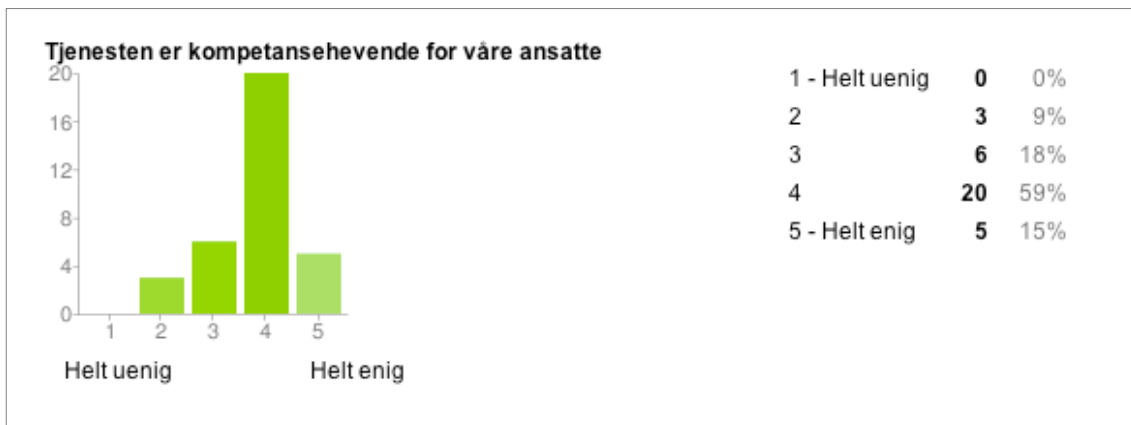
Kompetanse

Biblioteksvar har hatt et uttalt mål om å heve kompetansen innenfor digitalt referansearbeid hos bibliotekarene som deltar i tjenesten. Etter oppstarten har det vært gjennomført en årlig konferanse for deltagerne i tjenesten samt en utstrakt kursvirksomhet på bibliotek rundt i landet. Siden etableringen av tjenesten har kompetansen i forhold til bruken av internett som verktøy økt betraktelig i befolkningen som helhet. Da man startet med chat var dette for mange bibliotekarer det første møtet med denne måten å kommunisere på. Mye av tiden har derfor blitt brukt til opplæring i programvare og kommunikasjonsform. Dette kan ha gått utover opplæringen i research/kildekritikk siden man har hatt svært begrenset tid til rådighet. Det å jobbe i Biblioteksvar har nok uansett økt bevisstheten til bibliotekarene som har deltatt i å ta i bruk internett som kilde og arbeidsverktøy. Ifølge de som deltar i tjenesten så opplever de fleste at tjenesten har fungert kompetansehevende.

Forskere/undervisningspersonale fra JBI har tidligere deltatt i Biblioteksvars referansegruppe Biblioteksvar blir også invitert av JBI hvert år for å forelese om Biblioteksvar i referansefaget. Høsten 2005 startet Biblioteksvar et forsøksprosjekt sammen med Høgskolen i Oslo, JBI, hvor 9 studenter på 2.klassenivå deltok i chat-tjenesten i 10 uker. De fikk opplæring og oppfølging, og skrev en mappeoppgave ved slutten av deltagelsen. Forsøksprosjektet ble svært vellykket. Ordningen ble permanent innført i 2006, slik at et utvalg av 2.klasse studentene ved HiO, JBI kan få praktisk erfaring i digitalt referansearbeid. Opplegget ble også gjennomført i 8 uker med 20 studenter våren 2011 med et godt resultat.

Vurdering:

Det bør tas stilling til om Biblioteksvar fortsatt skal fungere som en opplæringsentral for bibliotekarer eller om bibliotekene lokalt må bidra i større grad til etterutdanningen.



Nettverk

Et annet viktig mål med Biblioteksvar har vært nettverkseffekten. Gjennom nettverket skal man kunne dra veksler på hverandres kunnskap og erfaringer. Kurs og den årlige konferansen har vært viktige møteplasser for deltagerne i tjenesten. Til daglig er epostlista samt internchatfunksjonen i programvaren de viktigste kommunikasjonskanalene. Det er vanskelig å måle om Biblioteksvarnettverket har fungert som det var ment. Den store spredningen i svarene peker også på at denne effekten kanskje ikke har vært så stor som man ønsket.



8. Omverdenanalyse

Verden har forandret seg mye siden Biblioteksvar oppstod i 2004. Mer og mer av folks internettbruk skjer på mobiltelefoner, sosiale nettsteder som Facebook og Twitter har blitt noen av de viktigste arenaene på nettet og mange nye spørretjenester har oppstått.

Generelt sett kan man si at det har blitt enklere å få svar på det man lurer på. Mange kilder har blitt digitalisert og ligger åpent tilgjengelig, samtidig som nettsider som Wikipedia inneholder enorme mengder med informasjon. I prinsippet ligger nesten et hvert svar bare et par Google-søk unna. Samtidig har informasjonsmengden økt så drastisk at det kan ha blitt vanskeligere å finne det man trenger.

Mobil nettbruk

Den eksplorative veksten i salget av såkalte smarttelefoner har gjort at nettbruk fra mobiltelefon er i ferd med å ta igjen vanlig pc-surfing. Noen av de største nettsidene i Norge melder om vekst på over 100 % pr år. Nrk mobil hadde for eksempel nærmere 250.000 besøk fra mobile enheter en uke i 2010. Til sammenlikning fikk Biblioteksvar kun 633 treff gjennom mobile enheter i perioden 01.05.10 til 01.05.11. Dette er ikke overraskende siden tjenester til smarttelefoner ikke har vært en prioritert satsning.

Spørretjenester på nett

Nettet flommer over av spørsmål og svar-tjenester. Både generelle tjenester som tar sikte på å svare på alle typer spørsmål, som Quora, Yahoo Answers, AllExperts og Answers.com. Og mer fokuserte tjenester som Spør en biolog, Spør en geolog og Klara klok. I tillegg finnes det tusenvis av spesialiserte forum på nett der man kan få svar på de fleste typer spørsmål. Facebook har bygget en spørrefunksjon inn i sin plattform slik at man kan stille spørsmål til sine Facebookvenner, og mange bruker Twitter som et sted der de stiller spørsmål.

Felles for de fleste av disse tjenestene er at det er brukerne selv som svarer på spørsmål og ikke nødvendigvis fagekspert. Det er rom for mange svar på et spørsmål, og den som stiller spørsmålet kan velge hvilket svar han vil stole på. Muligens er dette en modell Biblioteksvar kan benytte, men hva er det i så fall som skiller Biblioteksvar fra liknende tjenester?

Spørretjenester i andre land

Den danske spørretjenesten Biblioteksvagten ble startet i 1999. Brukerne kan stille spørsmål på telefon, chat, sms og e-post. I tillegg har de laget en Facebook-applikasjon slik at brukerne også kan stille spørsmålene sine der. Tjensten er bemannet hver dag hele uken.

Les mer om Biblioteksvagten her: <http://www.biblioteksvagten.dk/om.asp?artid=24>

I tillegg har bibliotekene i Danmark drevet "Spørg Olivia" som var en spørretjeneste for barn. Denne tjenesten ble lagt ned 01.01.2011 grunnet mangel på finansiering.

Som en del av danskenes digitale infrastruktur-prosjekt, Ting, er DBC i gang med å bygge en ny teknisk plattform til Bibliotekvagten. Planen er at denne plattformen skal slippes som fri programvare og fritt skal kunne benyttes av alle danske bibliotek, og andre interesserte.

I Sverige ble prosjektet Fråga biblioteket startet første gang i 1996. Inntil mars 2011 svarte man via e-post og chat. I 2010 utarbeidet Fråga biblioteket en rapport som skulle danne grunnlaget for en ny teknisk plattform samt en ny organisasjonsmodell. I utgangspunktet skulle den nye tjenesten, "Bibblan svarar", lanseres i mars 2011, men ble utsatt til september.

Les den svenske rapporten i sin helhet her:

<http://ssbepi4.episerverhotell.net/upload/regionbiblioteket/FB/Strategi.pdf>

9. Anbefalinger

Vi mener at det er på tide å ta et helhetlig blikk på Biblioteksvar som tjeneste, både organisasjonsmodell, forretningsmodell og tjenestens innhold og plattform. Aller først bør man gå inn i landskapet av liknende tjenester og se overordnet på Biblioteksvar sin rolle. Er det fortsatt behov for en slik tjeneste og er det eventuelt andre som allerede fyller dette behovet? Dersom man finner at det fortsatt er et behov å fylle, så mener vi at tjenesten må moderniseres for å gjøre den robust slik at den kan møte fremtidens brukerbehov.

Innhold og brukere:

“Alle” er en nok en litt for bred målgruppe når man skal bygge en levedyktig tjeneste. Vår anbefaling er at vi spisser tjenesten mot de gruppene som faktisk bruker tjenesten i dag, nemlig skoleelever. Man må da samtidig spørre seg om det er naturlig at vi som bibliotek driver en leksehjelp-tjeneste.

Man må også gjøre noe med tjenestens åpningstider og svartid. Biblioteksvars begrensede åpningstider passer dårlig med brukernes behov. Om man er innom og ser at tjenesten er stengt mesteparten av døgnet, så er dette et uheldig signal å sende. I tillegg er det vanskelig å nå nye brukergrupper som kanskje er på jobb eller skole i tidsrommet tjenesten er åpen.

Andre kanaler enn chat må vurderes. Etter vår mening er det for tidkrevende å bemanne chatten og andre kanaler kan gi større utbytte.

Organisering

Det er helt nødvendig at man endrer dagens organisasjonsstruktur og at man finner en mer stabil driftsmodell enn dagens dugnadsbaserte modell. Her gjelder det også å finne intensiver for de lokale bibliotekene til å delta. For eksempel en form for lokal forankring eller at man får betalt for å delta.

I en overgangsfase må budsjettet til Biblioteksvar økes for å bygge en ny tjeneste. Særlig vil kostnadene til utvikling av ny teknisk plattform være kostnadsdrivende. Etter omorganisering av tjenesten vil tjenesten kunne drives med et lavere budsjett. Det totale budsjettet vil være avhengig av hva slags driftsmodell man velger og hvilke kanaler man ønsker at Biblioteksvar skal tilby svar gjennom.

Plattform

Det er helt nødvendig at man går bort fra E-dialog som teknisk plattform og velger en annen løsning som er mer tilpasset Biblioteksvar sine behov, og som raskere kan bygges ut med ny funksjonalitet. En tjeneste som for eksempel ikke er tilrettelagt for mobile enheter vil være ubrukelig for svært mange brukere i 2011 og fremover. Derfor er det viktig at Biblioteksvar enten

utvikler en egen mobilapplikasjon til disse brukerne eller lager en mobilvennlig versjon av tjenesten.

Vi tror at Biblioteksvar bør bygge sin egen tekniske plattform, enten alene eller sammen med liknende aktører. På den måten får man total kontroll over tjenesten og man sørger for at utviklingsmidler ikke forsvinner inn i proprietære systemer.

Danskene er i ferd med å bygge opp en ny teknisk plattform for Bibliotekvagten. Denne skal de slippe som fri programvare. I tillegg leter finnene etter en ny plattform. Her tror vi det er mye å tjene på et samarbeid i Norden. I stede for å bygge opp hver vår tekniske plattform bør vi gå sammen om å bygge hver vår del av en felles plattform.

Bibliotekfaglige målsettinger

Nettverket til Biblioteksvar har et uforløst potensiale som absolutt burde utnyttes på en bedre måte. Vi bør blant annet integrere Nasjonalbibliotekets referanseliste i en ny tjeneste.

Biblioteksvar kan i større grad enn i dag brukes som et internt arbeidsverktøy for bibliotekarer.

Det er relativt vanskelig å måle om man har oppnådd målet om kompetanseheving. I undersøkelsen svarte hele 74 % av de spurte bibliotekene at de var helt eller delvis enige i at tjenesten var kompetansehevende for sine ansatte. I tillegg svarte over 50 % at Biblioteksvar nettverket var viktig for dem (helt eller delvis enig).



10. Spørreundersøkelsen

I juni 2011 sendte vi ut en spørreundersøkelse til alle bibliotek som deltar og har deltatt i Biblioteksvarsamarbeidet. Vi fikk inn 33 svar. Hele 28 av bibliotekene som deltar pr 01.06.11 sendte inn svarskjemaet. Av dem som ikke lenger deltar fikk vi kun inn 6 svar. Det er derfor ikke mulig å trekke så mange slutninger knyttet til spørsmålene som kun er stilt til disse bibliotekene siden utvalget er veldig lite.

Hele 75% vurderer tjenesten som kompetansehevende for de ansatte. 56% mener at deltakelse i Biblioteksvar- nettverket er viktig. Kun 35% av de spurte anser at tjenesten er nyttig for det lokale bibliotekets brukere. Hele 95% av de spurte bibliotekene mener det er viktig at Biblioteksvar videreføres.

I forhold til kvaliteten på svarene vi gir mener 59% at Biblioteksvar gir gode svar på chat. Når det gjelder e-post mener samtlige av de 6 bibliotekene som svarer via e-post at vi gir gode svar.

På spørsmålet om hvorfor Biblioteksvar skal videreføres som tjeneste trekker flere frem at det er en viktig tjeneste for skoleelever. Et bibliotek svarer:

“Det er en nyttig tjeneste for brukerne, spesielt skoleelever, som kanskje ikke har så god kunnskap om søking på nett. I eksamensperioden i vår har det tydelig også vært mange i videregående som har hatt bruk for oss.”

Et annet bibliotek svarer:

“En viktig tjeneste for dagens barn og ungdom, som trenger hjelp til å manøvrere på nett og få tilgang til gode kvalitetssikrede nettressurser. Barn og ungdom er datakyndige, men ikke alltid så kritiske til det de finner på nett.”

Et annet bibliotek trekker frem at det er vesentlig å spisse tjenesten mot den målgruppen vi allerede treffer:

“En god tjeneste for hjelp til skolearbeid med hovedvekt på nettressurser, men også annet bibliotekmateriell og andre bibliotektenester. Viktig at bibliotekene følger med og bruker de nye kommunikasjonskanalene. Det er også viktig at det gis et likt tilbud for alle som bor i landet. Tjenesten bør videreføres og spisses mot ungdomsskolene. Markedsføre tjenesten mot skolebibliotekarene. Kanskje vurdere lenger åpningstid på ettermiddagen.”

Barn og ungdom fremheves som vi ser av flere som en viktig målgruppe for tjenesten

Kompetanseheving internt og Biblioteksvarnettverket fremheves også som viktig.

"Viktig med en online referansetjeneste drevet av bibliotekene. Om chat er en riktig / vesentlig form kan diskuteres - muligens kan den nedlegges. Kvaliteten på svarene varierer kolossalt.

Spørsmål: er brukerne fornøyde bare de får et svar, helst et ferdigskrevet?

Kompetanseutvikling er et viktig mål, men tiden går raskt når man er i en chat - så kompetansehevingen må foregå i interntiden. Vi opplever at det er alt for sjelden vi tar oss tid til det. Nyttig og viktig med nettverk. "

Et annet bibliotek skriver:

"Nettverket Biblioteksvar må bli bedre. Vi bruker hverandre altfor lite. En ting som kunne ha hjulpet var en kartlegging av spesialkompetanse som biblioteksvarerne sitter med, både formell og annen kompetanse. Da kan man sende spørsmål til de som vet mye om det det spørres om. Vi vil også gjerne ha mer utstrakt kursvirksomhet og oppfølging."

Flere anser Biblioteksvar er en viktig del av biblioteknettverket i Norge og en naturlig del av det samlede digitale tilbudet. Det fremheves at man ønsker mer kursing og felles samlinger.

Samlet sett er de aller fleste bibliotekene svært positive til en videreføring av tjenesten.

11. Vedlegg

Tord Høvik gikk gjennom en del e-post spørsmål i januar 2011. Betrachtingene han gjør kan man finne her:

<http://plinius.wordpress.com/2011/01/22/13063/>
<http://plinius.wordpress.com/2011/01/28/p-1211/>
<http://plinius.wordpress.com/2011/01/27/p-1111/>
<http://plinius.wordpress.com/2011/01/29/p-1311/>

Spørreundersøkelse fra desember 2009

Tilbakemeldinger fra deltagende bibliotek

Hvorfor er de med?

Veldig mange av bibliotekene snakker om synliggjøring og profilering av deres bibliotek og av norske bibliotek generelt som en av de største grunnene til å bli med. Kompetanseheving er en av de viktigste årsakene til deltagelse. Det nevnes også at Biblioteksvar bl.a. når de som i utgangspunktet ikke er bibliotekbrukere. Arbeidet er også faglig utfordrende. Bibliotekarene oppdateres på nettressurser. Mange mener en digital svartjeneste er en naturlig del av tjenestetilbudet i norske bibliotek. Vi må være tilgjengelig på nett. Man bidrar både for sine lokale brukere, men også for at alle i hele landet skal dra nytte av en digital fellestjeneste. Det påpekes også at man vil utnytte ressursene dårlig hvis hver og en driver hver sin svartjeneste på egenhånd.

Om organisering

Det er omtrent konsensus om at Biblioteksvar trenger en sentral ledelse. De fleste er fornøyd med organiseringen i dag. De uttrykker skepsis mot at ansvaret skal fordeles eller rulleres. Det blir også nevnt at administrasjon av tjenesten bør legges til et større bibliotek. Konferanser og kurs blir sett på som positivt å videreføre, da det bl.a. blir sett på som en gevinst for det å være med. Mange ønsker mer markedsføring av Biblioteksvar. Deltakelse må inn som ordinær drift i de enkelte bibliotek. Ett bibliotek synes tjenesten er for stor, og vil gjerne redusere antallet til de mest engasjerte og viser til glømte vakter og lignende. Et annet igjen synes alle folkebibliotek bør være med i tjenesten.

Chat

Av de 33 som svarte var 23 positive til videreføring av chatten, kun 1 bibliotek anså ikke dette som en viktig del av Biblioteksvar. Dette biblioteket peker på kø, tidspress og personalressurser som problemer.

SMS

Få bibliotek svarer på SMS og derfor var det få som visste hva de mente om dette tilbudet. Bare 2 bibliotek mener at vi bør fortsatt svare på SMS, og 9 mener dette tilbudet bør fases ut.

E-post

Mange syntes også det var vanskelig å mene noe om e-posttjeneste, men ingen var negative til en videreføring av denne. Hele 14 av bibliotekene var veldig positive.

Åpningstider

Overraskende mange mener at åpningstidene **må** utvides. Vi siterer "[...] unaturlig at en digital tjeneste er begrenset til tradisjonelle (fysiske) åpningstider."

Bruk av personalressurser

24 av bibliotekene mente at de fikk nok tilbake i form av kompetanseheving og et godt tilbud til brukerne, for å kunne forsvare bruken av personalressurser. 8 var usikre eller valgte å ikke kommentere dette. 1 av bibliotekene mente de bidro med for mye ressurser.

Om finansiering

Statlig finansiering ønskes av de aller fleste. Det poengteres at dugnadstiden er over. 8 av de 33 bibliotekene er positive til å bidra med noe økonomiske midler, men presiserer at de kommer an på summen. 17 bibliotek sier blankt nei, fordi de er prinsipielt imot å betale for å kunne bidra med arbeidskraft. De resterende 8 er usikre.

Nasjonale instanser som nevnes er skoleverket, kunnskapsdepartementet, nasjonalbiblioteket, utdanningsdepartementet, fylkesbibliotek m.m. De fleste synes det er rart å måtte betale for å bidra med arbeidskraft. Det vil bli vanskelig å forsvare ovenfor kommunen at man skal både bidra med arbeidskraft og finansiering av noe som ikke er en kommunal tjeneste. En nasjonal tjeneste bør ha nasjonal finansiering.

DISSE BIBLIOTEKENE DELTAR I BIBLIOTEKSVAR PER 1.8.2011 Vidar: Oppdater!

CHAT

Alta bibliotek (trekker seg 15. august 2011)
Arendal bibliotek
Asker bibliotek
Bergen offentlige bibliotek
Buskerudfylkesbibliotek
Bærum folkebibliotek
Deichmanske bibliotek, Voksenavdelingen
Deichmanske bibliotek, Stovner filial
Deichmanske bibliotek, Bjerke filial
Deichmanske bibliotek, Unge Deichman
Deichmanske bibliotek, Pasientbiblioteket på Rikshospitalet
Drammen bibliotek
Folldal bibliotek
Gjøvik bibliotek
Horten bibliotek
Kristiansand bibliotek
Larvik bibliotek
Levanger bibliotek
Oppegård bibliotek
Oppland fylkesbibliotek
Ringsaker bibliotek
Sandefjordbibliotek
Sandnes bibliotek (Trekker seg fra 1 februar 2012)
Skien bibliotek
Stavanger bibliotek
Stjørdal bibliotek
Trondheim folkebibliotek
Troms fylkesbibliotek
Tromsø folkebibliotek
Tønsberg og Nøtterøy bibliotek
Verdal folkebibliotek
Vestby bibliotek
Ås bibliotek

E-POST

Bergen offentlige bibliotek
Deichmanske bibliotek, voksenavdelingen
Deichmanske bibliotek, unge Deichman
Stavanger bibliotek
Tønsberg og Nøtterøy bibliotek

FAGBIBLIOTEK

Læresenteret ved Ullevål universitetssykehus

Nord Sør biblioteket

Norges geologiske undersøkelse

Det flerspråklige bibliotek (DFB)

MUSIKK

Musikkavdelingen ved Bergen folkebibliotek

Musikkavdelingen ved Hamar folkebibliotek

Musikkavdelingen ved Deichmanske bibliotek

Musikkavdelingen ved og Tønsberg og Nøtterøy folkebibliotek

DISSE BIBLIOTEKENE HAR TIDLIGERE DELTATT I SAMARBEIDET

CHAT

Bamble bibliotek

Bodø bibliotek

Deichmanske bibliotek, Grünerløkka filial

Finnmark fylkesbibliotek

Grong folkebibliotek

Hadeland vgs. Avd gran

Hammerfest bibliotek

Kristiansund folkebibliotek

Lier videregående skole

Møre og Romsdal fylkesbibliotek

Nesodden bibliotek

Porsgrunn bibliotek

Sandnes videregående skole

Sarpsborg bibliotek

Ski bibliotek

Sortland bibliotek

Telemarksbibliotekene

Sør-Trøndelag fylkesbibliotek

Sør-Varanger folkebibliotek

SMS

Deichmanske Bibliotek, Holmlia filial

Deichmanske bibliotek, filial Røa,

Deichmanske bibliotek, filial Furuset

Stange bibliotek

Steinkjer bibliotek

Nordland fylkesbibliotek

Nord-Trøndelag fylkesbibliotek

Rana bibliotek

E-post

Statistisk sentralbyrå

Integrering og mangfolds direktoratet (IMDI)