

Sluttrapport

Bibliotekets førstelinje som knutepunkt (Ref. 2017/85)

Bakgrunn

Utviklingen i UH-bibliotekene har i de seinere årene handlet om overgang til digitalt innhold, nye brukerkrav, nettbaserte tjenester, økt mobilitet hos brukerne og innføring av stadig flere selvbetjeningsløsninger. Samtidig kan en kanskje hevde at skranketjenesten og det personlige møtet mellom bruker og bibliotek har fått tilsvarende lite oppmerksomhet i denne perioden. Har skrankefunksjonen blitt overflødig? Hvilke forventinger har dagens studenter til den? Hvilke synspunkter har de ansatte? Spørsmålene er mange og det er nødvendig å skaffe et bedre kunnskapsgrunnlag om hvordan tjenesten faktisk fungerer og hva som skjer i møtet mellom bibliotek og student i skranken. Ut fra dette kan skrankefunksjonen videreutvikles for bedre å nå institusjonens målsetting om utdanningskvalitet.

NTNU Universitetsbiblioteket (NTNU UB) sitt prosjekt om førstelinjetjenesten har fått navnet *TREFF – mot en ny plattform for universitetsbibliotekets skranketjeneste*.

Mål

TREFF-prosjektet hadde som målsetting å undersøke og utvikle bibliotekets skranketjeneste. Mer spesifikt var hovedmålene disse:

- Utforske skranketjenesten som grensesnitt, som det personlige møtet mellom student og bibliotek. Hva skjer i møtet og har det betydning for studentens læring?
- Kartlegge formidlingsarbeidet som foregår i skranken – skrankefunksjonen som mediator mellom bibliotekets tilbud og studenten.
- Benytte kunnskapsgrunnlaget for å videreutvikle skranketjenesten.

Prosjektet ble avgrenset til å handle om det personlige møtet med studenten i skranken. Det vil si at møtepunkter som epost, chat og så videre, ikke ble inkludert.

I TREFF-prosjektet har vi stilt oss på begge sider av skranken for å få et best mulig bilde av hva som foregår. Det betyr at vi har inkludert både studentenes og de bibliotekansattes synspunkter i undersøkelsene.

I UHR-rapport til Kunnskapsdepartementet fra 2015 er førstelinjetjenesten nevnt i forbindelse med integrering av tjenester i fysiske lokaler og samarbeid med andre førstelinjetjenester (UHR, 2015, s. 6). I tillegg slår rapporten fast at det er behov for å måle bibliotekenes innflytelse på studentenes arbeid og resultater og da helst gjennom kvalitative målinger. (UHR, 2015, s. 16). Begge disse områdene har vært del av det som er undersøkt. Imidlertid er det undersøkning av aktiviteten i skrankene som har vært hovedfokus i prosjektet.

Innhold og aktiviteter

Følgende forskningsspørsmål og undersøkelsesmetoder ble definert:

Hva spør studentene om i bibliotekskranken?

Metode: observasjon/registrering av spørsmål ut fra faste kategorier. Dette ble utført ved 14 NTNU-bibliotek på fire ulike tidspunkt i studieåret (2017/2018 + høst 2018).

Hvordan opplever studenter og ansatte skranketjenesten ved NTNU UB?

Metoder: spørreundersøkelse til bibliotekansatte, 135 ansatte + 64 studentvakter. Fokusgruppe- og individuelle intervjuer med totalt 9 studenter. Studentene representerte ulike fag, utdanningsnivåer, kjønn og campus og utgjorde en blanding av både godt vante og helt uerfarne brukere.

Hvilke tiltak kan bidra til videreutvikling av skranketjenesten?

Metode: tiltak ble utledet ut fra forslag fra studenter og ansatte, komplettert med UX-metodikk.

Resultater

Registreringen av studentenes spørsmål i skrankene, spørreundersøkelsen til bibliotekansatte og intervjuer med studenter har gitt et rikt datamateriale. Vi vil kort trekke fram følgende funn:

72 % svarte på spørreundersøkelsen til ansatte (studentvaktene er da trukket fra). Skranken på NTNU UB betjenes i hovedsak av ansattkategoriene hoved- og spesialbibliotekarer og konsulenter. De aller fleste synes de har passe antall skrankevakter og at skrankearbeidet er faglig utfordrende og interessant. 77 % liker skrankearbeidet like godt eller bedre enn sine øvrige arbeidsoppgaver. Nesten alle synes at skranken er en viktig møteplass mellom bibliotek og student. 54 % sier at møtet med studenten og problemstillinger som oppstår i skranken ofte eller svært ofte er tema i samtaler med kolleger, mens 37 % svarer at samme tema blir diskutert ofte eller svært ofte i mer formelle sammenhenger, som møter.

Mange av informantene i studentintervjuene oppgir at de forbinder biblioteket med det fysiske, boksamlinger o.l., som de kan se i biblioteket. Dette samsvarer godt med resultater fra skrankeregistreringene, der 63 % av spørsmålene er i kategoriene lån og samling/tilgang.

Mange har dårlig kjennskap til skrankepersonalets kompetanse og hva de kan spørre om og få hjelp til. De er redd for å forstyrre og for å stille spørsmål som de ikke er helt sikre på at skrankepersonalet kan svare på. Skrankepersonalet kan også se opptatt og travel ut. Ansatte oppgir i spørreundersøkelsen at de deler disse oppfatningene med studentene; de nevner de samme grunnene til at studentene ikke tar kontakt med skranken, selv om de trenger hjelp.

Informantene i studentintervjuene forteller at når de har spørsmål, prøver de først å finne svar selv, men sier at de kunne ha spart mye tid dersom de hadde henvendt seg til skranken med én gang. De oppgir at når de først spør, får de god hjelp og service. Det ble også trukket fram at for studentene er hvert møte *unikt*. Opplevelsen av møtet formidles gjerne til medstudenter og andre og vil slik bidra til å forme holdninger til bibliotekskranken.

Studentene vil også gjerne ha *muligheten* til å spørre, med andre ord ønsker de at bibliotekskranken *skal være der* selv om de ikke benytter den så ofte som de kunne eller burde.

Spørreundersøkelsen til ansatte avdekker at nesten alle oppfatter det slik at studentene er fornøyd med den hjelpen de får i skranken. Også i dette spørsmålet deler begge sider av skranken oppfatning.

Når det gjelder forslag til tiltak for å videreutvikle skranketjenesten, peker både ansatte og studenter på behovet for å forbedre utformingen av skranken og skrankeområdet, slik at barrieren mellom student og bibliotek bygges ned. Det kan handle om å etablere en egen sone med sittemøbler for lengre veiledningsspørsmål, mulighet til å dele skjerm, plassering av skranken sentralt, men ikke for «påtrengende» i biblioteklokalet osv. Studentene er også opptatt av at informasjonsflyten mellom IT-støtte og bibliotekskranke og mellom bibliotekskranke og kurs/undervisning-virksomhet ved biblioteket må bli bedre. Skrankepersonalet må ha oversikt over kurstilbud for å tipse studentene og undervisere må markedsføre muligheten til å stille spørsmål i skranken når de holder kurs.

Helt konkret ble følgende tiltak iverksatt, enten ved NTNU UB som helhet eller ved noen av seksjonene, der det var relevant og praktisk mulig:

Pop-up-skranke – ambulerende bibliotek

Aktiviteter:

Pop-up har vært gjennomført på flere studiesteder i prosjektperioden, noen med spesifikke tema, som referansehandtering og oppgaveskriving, andre for mer generelt å markedsføre biblioteket og skranketjenesten utenfor bibliotekrommet. Pop-up-konseptet har vært i bruk ved NTNU UB også tidligere, men har fått en ny giv via prosjektet.

Prosjektet har også brukt midler på å bygge om en boktralle til en egen mobil «skranke», etter inspirasjon fra Universitetet i Oslo, Universitetet i Linköping m.fl. Denne vil bli benyttet til pop-up-formål på flere av NTNU sine campuser.

Fysisk utforming av skranke og skrankeareal

Aktiviteter:

Flere av NTNU-bibliotekene har ominnredet sine skrankeområder i prosjektperioden. Her har TREFF bidratt med kunnskapsgrunnlag i planleggingsprosessen. Bl.a. har Bibliotek for medisin og helse etablert en velkomstsone i skrankeområdet, her en presentasjon på YouTube:

https://www.youtube.com/watch?v=N_YY7d12e2Y og biblioteket på Gjøvik har hatt et ominnredningsprosjekt som har resultert i en egen rapport.

Markedsføring, informasjonskampanjer o.l. om skranketjenesten

Aktiviteter:

2-ukers kampanjer med fokus på skranketjenesten i alle informasjonskanaler har vært gjennomført på alle NTNU-bibliotek på to ulike tidspunkter i studieåret 2018-2019. Kampanjen har gitt konkrete eksempler på hva studentene kan få hjelp til i skranken. Det planlegges også å få på plass mer permanent informasjon om skranketjenesten, bl.a. på bibliotekets nettsider.

Internseminarer om skrankearbeid

Aktiviteter:

Alle bibliotekansatte ble invitert til halvdagsseminar om skranketjenesten i februar 2019. Seminaret ble avholdt to ganger, slik at flest mulig skulle ha anledning til å delta. Totalt 65 deltok. Tema var status for TREFF-prosjektet og gruppe- og plenumsdiskusjoner. Seminaret ble ledet av ekstern samarbeidspartner; hovedfokus var møtet med studenten i skranken samt egen rolleforståelse i

skrankearbeidet.

Nasjonalt heldagsseminar om skrankearbeid i UH-sektoren

Aktiviteter:

Seminaret ble annonsert på Biblioteknorge-lista og ble avholdt i Trondheim i april 2019. Det ble raskt fulltegnet; totalt 60 deltok, i tillegg til at ca. 50 fulgte strømming av hele eller deler av seminaret. 5 skrankeprosjekter fra ulike universitetsbibliotek ble presentert; i tillegg var det gruppe- og plenumsdiskusjoner med tema som møtet med studenten i skranken, skranketjenestens betydning for studiekvaliteten, målformulering for og organisering av skranketjenesten. Seminaret var gratis for deltakerne. Det ble også strømmet (https://www.youtube.com/watch?v=ygYtm4UK_g4&t=4s). Opptaket har pr. juni 2019 vært vist om lag 700 ganger.

Informasjonsflyt bibliotek/IT-tjenesten

Aktiviteter:

Datainnsamlingen i prosjektet har avdekket at IT-tjenesten har mangelfull kjennskap til hva studentene kan få hjelp til i bibliotekskranken og at informasjonsflyten mellom bibliotek og IT-støtte ikke fungerer optimalt. Prosjektet har derfor initiert en kartlegging av status for og videreutvikling av dette problemområdet, slik at samspillet mellom bibliotek og IT skal fungere best mulig for studentene.

Policy/mandat for skranketjenesten ved NTNU UB

Aktiviteter:

Med utgangspunkt i innsamlede data, vil TREFF-prosjektet utarbeide forslag til innhold i og prosess fram mot implementering av en felles policy eller mandat for skranketjenesten ved NTNU UB.

Noen av tiltakene er altså praktiske og konkrete mens andre tiltak har mer karakter av strategiske utviklingsprosesser, satt i gang for å skape endring i et lengre perspektiv.

Andre aktiviteter i prosjektet:

UX-workshop i Trondheim for prosjektorganisasjonen med Andrea Gasparini fra Universitetet i Oslo. Workshopen inngikk i arbeidet med å identifisere tiltak for videreutvikling av skranketjenesten.

Studieturer til Universitetet i Oslo, OsloMet Storbyuniversitetet og Deichmanske bibliotek for å diskutere og utveksle erfaringer om skrankeprosjekter og publikumstjenester.

Samarbeid med universitetslektor Idunn Bøyum ved OsloMet Storbyuniversitetet, spesielt om utarbeidelse av skjema for registrering av skrankespørsmål og generelt ved hennes rolle som mentor og diskusjonspartner for prosjektledelsen.

Deltagelse på Creating Knowledge; Vingsted, juni 2018 og på Konferanse om akademisk dannelse og førsteårsstudenten i høyere utdanning, Høgskolen i Østfold, november 2017.

Innlegg om TREFF på BF Trøndelags årsmøte 2019.

Innlegg om TREFF på konferansen VIRAK 2019 (<http://www.virak-konferansen.no/>).

Innlegg om TREFF på konferansen IATUL 2019 (<http://www.iatul2019.org/?pgid=1486>).
Studietur i tilknytning til konferansen.

NTNU UB har også hatt besøk fra Universitet i Agder og Høgskolen i Molde, som spesifikt ønsket informasjon om TREFF-prosjektet.

Måloppnåelse

Hovedmålene i prosjektet er som nevnt over å utforske og videreutvikle skranketjenesten ved NTNU UB. Vår vurdering av måloppnåelsen:

Prosjektet har brakt fram et solid kunnskapsgrunnlag for hva som skjer i møtet mellom bibliotek og student i skranken. Skranken som tjenesteområde blant andre av bibliotekets tilbud og tjenester er også satt på kartet. Slik har prosjektet bidratt til å synliggjøre skrankefunksjonen i organisasjonen og til å sette i gang en diskusjons- og refleksjonsprosess internt. De konkrete tiltakene som er iverksatt har allerede og vil i fortsettelsen bidra til fortsatt fokus på og forbedring av tjenesten.

Vi vil i tillegg framheve at prosjektets organisering, med vekt på representasjon fra og samarbeid mellom bibliotek i alle tre NTNU-byene, har bidratt positivt i en pågående fusjonsprosess (fusjonen mellom NTNU og høgskolene i Sør-Trøndelag, Gjøvik og Ålesund trådte riktignok i kraft i 2016, men fusjonsprosessen pågår fortsatt i kulturell og fellesskapsbyggende forstand). Arbeidet i prosjektet har skapt samhold og tilhørighet mellom kolleger fra de tre NTNU-byene. Læringsaspektet har også vært viktig. Deltakerne har utviklet sin kompetanse innen bl.a. prosjektarbeid, forskningsmetode og datainnsamling og -analyse.

Prosjektet har også bidratt til å fokusere på skranketjenesten i en nasjonal sammenheng. Det kom svært gode tilbakemeldinger fra deltakerne på det nasjonale seminaret for UH-bibliotek og flere har bedt om å få bruke gruppeoppgaver herfra på egne internseminarer. Flere ønsker også å benytte det skjemaet som TREFF har brukt for å registrere spørsmål i skrankene i sine egne bibliotek. I tillegg til seminaret, der mange knyttet kontakt med hverandre, har prosjektledelsen samarbeidet med flere UH-bibliotek gjennom hele prosjektperioden, se avsnittet Innhold og aktiviteter.

Erfaringer

Følgende punkter har vært avgjørende for god måloppnåelse:

- Hensiktsmessig organisering av prosjektet med intern prosjektledelse og -deltakelse og håndterlig størrelse på prosjektorganisasjonen
- Bred involvering i organisasjonen, med representasjon fra alle seksjoner på NTNU UB, informasjon om prosjektet i ulike interne møtefora og informasjonskanaler mm.
- God forankring hos ledelse og biblioteksjef
- Samarbeid med ulike aktører og grupper internt i egen organisasjon og eksternt med andre bibliotekmiljøer
- Ekstern formidling av prosjektet mot norsk UH-biblioteksektor har avdekket at det pågår flere lignende prosjekter ved andre universiteter og høgskoler. TREFF-prosjektet har bidratt til å informere sektoren om dette og har etablert samarbeid med flere UH-bibliotek.
- Bruk av analysefirma for støtte i datainnsamlings og -analyseprosessen, noe som har bidratt til kvalitetssikring av dette arbeidet. Det har også gitt økt forskningskompetanse til prosjektdeltakerne.

- Bruk av ekstern fasilitator på internseminar for NTNU UB-ansatte. Dette fungerte positivt og ga seminarene et faglig løft og et tiltrengt «utenfra-blikk».

På den negative siden kan vi anføre at det muligens hadde det vært gunstig å gjennomføre et pilotprosjekt i forkant av et såpass stort prosjekt som TREFF. Det ville krevd mer tid og ressurser. Mer tid og ressurser ville dessuten gitt rom for å utforske ulike problemstillinger grundigere, ved f.eks. å supplere spørreundersøkelsen til bibliotekansatte med dybdeintervjuer om utvalgte tema.

TREFF har vært et ambisiøst prosjekt og vi har igangsatt tiltak og prosesser som vil og bør virke over et lengre tidsspenn enn prosjektperioden har vart. Dermed har ikke prosjektet landet alle aktivitetene. Samtidig kan dette sees som positivt for måloppnåelsen. TREFF-prosjektet har satt i gang både konkrete, praktiske videreutviklingstiltak og mer langsiktige strategiske prosesser som i sum skal bidra til å danne en ny plattform for skranketjenesten ved NTNU UB. Dette vil naturlig nok ta tid.

Plan for videreføring

Registrering av spørsmål i skrankene vil bli videreført i regi av NTNU UB. På sikt vil biblioteket dermed få et omfattende datamateriale om skrankefunksjonen.

Tiltak som ikke er ferdig implementert ved prosjektslutt, vil bli iverksatt i ettertid.

Prosjektlederne vil publisere artikler i norske og internasjonale tidsskrifter samt bidra med konferanseinnlegg der det er aktuelt i tida som kommer.

Andre muligheter for videreføring av prosjektet er å gripe fatt i enkeltelementer i datamengden og utforske de grundigere i nye prosjekter. Et eksempel her er videre analyse av besvarelsene fra studentvaktgruppen i spørreundersøkelsen til bibliotekansatte.

Generelt gir TREFF-prosjektet et kunnskapsgrunnlag som kan brukes i mange sammenhenger, f.eks. opp mot NTNUs pågående campusutviklingsprosjekt, der det slås fast at ulike universitetsfunksjoner skal konsentreres i profilerte knutepunkt. Her nevnes bibliotek sammen med bl.a. utdanning, forskning, formidling og innovasjon.

Referanse

UHR. (2015). *Bibliotek i universitets- og høyskolesektoren - utvikling, roller og oppgaver 1. november 2015 - Rapport til Kunnskapsdepartementet*. Hentet fra

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjV0tOO8ffhAhUHt4sKHZFPC0MQFjAAegQIBBAC&url=https%3A%2F%2Fwww.uhr.no%2F_f%2Fp1%2Fi032fbb43-f31c-4549-aa02-3317fac423a4%2F2015-uhrbkdstrengi_endelig_ersjon.pdf&usg=AOvVaw2IdHUuzNIVqOMiPMtkYchk

Vedlegg

- prosjektrengskap

Interesserte kan ved henvendelse til NTNU UB få tilgang til spørreskjema, intervjuguide og skjema for registrering av skrankespørsmål samt flere detaljer om prosjektet.