

## Sluttrapport til Nasjonalbiblioteket

SkjermTREFF – er møtet med brukeren i universitets- og høgskolebibliotek ved et veiskille? (Ref. 2021/137)

### Bakgrunn

I 2019 sluttførte NTNU Universitetsbiblioteket (NTNU UB) et prosjekt om førstelinjetjenesten, kalt *TREFF - mot en ny plattform for universitetsbibliotekets skranketjeneste*. Prosjektet mottok støtte fra Nasjonalbiblioteket (Ref. 2017/85) og brakte fram mer kunnskap om det som skjer i møtet mellom bibliotek og student i bibliotekskranken. Det ble satt i gang flere tiltak for å videreutvikle skranketjenesten. Ikke lenge etter prosjektslutt kom koronapandemien som stengte biblioteklokalene. Som en følge av dette etablerte NTNU UB i april 2020 en digital bibliotekavdeling med tilbud om skranke- og veiledningstjenester, lesesal, kurs- og skriveaktiviteter mm. i videokonferanseverktøyet Zoom. Tjenesten fikk navnet Det virtuelle bibliotek (DVB) og har vært i drift siden da. Etter gjenåpningen av bibliotekene videreføres DVB som et tilbud på linje med de fysiske tjenestene.

I SkjermTREFF-prosjektet har vi konsentrert oss om skranke- og veiledningstilbudet i DVB, heretter kalt digital skranke/skranketjeneste. Vi sett på bruken av tjenesten og utforsket møtet med brukerne. Vi har også intervjuet bibliotekansatte for å få fram deres syn på det digitale skrankemøtet.

### Mål

Målene for SkjermTREFF har vært å utforske den digitale skranken ved NTNU UB gjennom å:

- undersøke bibliotekansattes og brukeres erfaringer med digital skranketjeneste
- samle statistikk over type spørsmål og omfang
- trekke sammenligninger med det fysiske skrankemøtet ut fra kunnskap utviklet i TREFF-prosjektet
- orientere oss om lignende digitale (videobaserte) skranketjenester i nasjonale og internasjonale universitets- og høgskolebibliotek (UH-bibliotek)
- benytte kunnskapsgrunnetilaget til å videreutvikle fysiske og digitale skrankemøter på NTNU UB.

Kunnskapen fra prosjektet har overføringsverdi til andre bibliotek og andre typer digitale kontaktpunkter.

### Innhold og aktiviteter

Innhold og aktiviteter er listet opp under hvert av målene.

- Undersøke bibliotekansattes og brukeres erfaringer med digital skranketjeneste
  - Vi har intervjuet brukere, både de som benytter den digitale skranketjenesten og ikke-brukere. Dette har vi gjort gjennom individuelle dybdeintervjuer og UX-metodikk.
  - Vi har fått fram de bibliotekansattes meninger gjennom fokusgruppeintervjuer, der vi har snakket med både de som er involvert i driften av tjenesten og de som ikke er det.
- Samle statistikk over type spørsmål og omfang, for å få mer kunnskap om likheter og forskjeller mellom fysisk og digital skranke.
  - Til dette har vi brukt spørsmålskategoriene fra TREFF-prosjektet.
- Trekke sammenligninger med det fysiske skrankemøtet ut fra kunnskap utviklet i TREFF-prosjektet

- Vi har analysert resultatene og sammenholdt dem med resultatene fra TREFF-prosjektet.
- Orienter oss om lignende digitale (videobaserte) skranketjenester i nasjonale og internasjonale UH-bibliotek
  - Vi har plukket ut noen av de store UH-institusjonene i ulike regioner i inn- og utland og gjennomgått nettsidene deres. I tillegg har vi hatt samtaler med noen av de norske UH-institusjonene som drifter tilsvarende tjenester.
- Benytte kunnskapsgrunnet til å videreutvikle fysiske og digitale skrankemøter på NTNU UB
  - Ut fra resultatene har vi identifisere noen punkter for å forbedre praksis i fysisk og digital skranke.

## Resultater

### Funn i datamaterialet

Nedenfor presenterer vi funn i datamaterialet:

- Bibliotekansatte gir uttrykk for at arbeidet i digital skranke virker samlende og nettverksbyggende og er fint for arbeidsmiljøet på tvers av ulike enheter på universitetsbiblioteket.
- Den egne chatten for bibliotekansatte (veilederchatten) som ble etablert ved oppstarten av den digitale skranketjenesten blir trukket fram som en verdifull støtte i arbeidet.
- Statistikken for januar-september 2023 viser at det er flere spørsmål om utlån, samlinger og tilgang i den fysiske skranken (60 %) enn i den digitale (22 %). I den digitale skranken er det kategoriene *Veiledning* og *Referanser og litteraturlister* som er størst (65 %). De samme kategoriene i den fysiske skranken utgjør 10 %. Statistikken viser også at brukere i fysisk skranke er mer opptatt av å få hjelp til å finne bøker og stiller mer generelle og praktiske spørsmål. Vi har tilsvarende funn i TREFF-prosjektet.
- Både blant bibliotekansatte og brukere ser det ut til å være en oppfatning av at spørsmål knyttet til verktøy og programvare egner seg bedre i en digital skranke.
- Det er meget lav trafikk i den digitale skranken i forhold til den fysiske:
  - Dette oppleves ulikt av bibliotekansatte. Enkelte ville heller brukt mer arbeidstid i fysisk skranke, mens andre synes at en digital skrankevakt gir rom for å utføre andre arbeidsoppgaver mens man venter på henvendelser.
  - Fravær av kø betyr at man kan ta seg god tid. Dette gjør at både bibliotekansatte og brukere opplever mer ro og uforstyrrelighet i digital skranke enn i fysisk. Det ser ut til å være en forventning blant bibliotekansatte om at brukermøter skal gå raskere i fysisk skranke enn i digital.
- Generelt er brukerne av digital skranke fornøyd med den hjelpen de får, mens blant ikke-brukere blir det uttrykt mer skepsis mot å henvende seg til digital skranke.
- Det at brukere kommer brått inn i den digitale skranken og plutselig møter et ansikt kan virke overveldende for både bibliotekansatte og brukere.
- I tillegg til at det for mange av informantene er uklart hva som vil skje etter at de har klikket på Zoom-lenken, er de usikre på hvordan møtet videre vil arte seg.
- Et digitalt skrankemøte oppleves av mange brukere som tilgjengelig, men ikke nødvendigvis som en lavterskeltjeneste. Fysiske skrankemøter kan oppleves som mer lavterskel fordi konteksten er mer synlig og kjent og gir bedre muligheter for brukere til å forberede seg.

- TREFF-resultatene viser at mange brukere har dårlig kjennskap til bibliotekansattes kompetanse og hva de kan spørre om og få hjelp til. Vi ser det samme i SkjermTREFF.
- En del begreper som bibliotekansatte benytter blir ikke forstått av brukere. For eksempel begrepene *digital skranke*, *det virtuelle biblioteket* og *veiledning*.
- Både bibliotekansatte og brukere ser fordeler med å ha begge typer tjenester tilgjengelig fordi de to formene for skrankemøter dekker ulike behov. Noen av de bibliotekansatte er bekymret for at det fysiske skrankemøtet taper terreng i forhold til det digitale.
- Innføring av en ny tjeneste som digital skranke medfører organisatoriske endringer, der det inntas ulike ideologiske posisjoner og forhandles om ressursbruk og prioriteringer.

### Digitale skranketjenester i nasjonale og internasjonale UH-bibliotek

Noen få UH-bibliotek i Norge har hatt eller har digital skranke. Flere avsluttet sitt digitale skranketilbud da pandemien tok slutt. Internasjonalt: her har vi undersøkt et tredvetalls bibliotek i ulike deler av verden. Konklusjonen er at det finnes svært få digitale (videobaserte) skranketjenester.

### Andre resultater og aktiviteter

#### *Presentasjon om SkjermTREFF på nasjonale og internasjonale konferanser*

- [VIRAK-konferansen 2022 i Trondheim](#)
- [DFFU Summit 2022](#)
- [EAHIL 2023](#)
- [LIBER Annual Conference 2023](#)
- [ECIL 2023](#)

#### *Andre presentasjoner*

- Presentasjon av TREFF og SkjermTREFF for bibliotekledere i Troms og Finnmark.
- Workshop med UiO og UiT om førstelinetjenester generelt og SkjermTREFF spesielt.
- Presentasjon om prosjektarbeid generelt og SkjermTREFF spesielt for bibliotekarutdanningen på OsloMet.
- Presentasjon om SkjermTREFF for biblioteket på Nord Universitet.
- Flere presentasjoner av SkjermTREFF på NTNU UB.
- Artikkel i danske [Revy](#) (utgis av Danske Fag-, Forsknings- og Uddannelsesbiblioteker)

### Måloppnåelse

Hovedmålene i prosjektet har som nevnt over vært å utforske bruken av digital skranketjeneste, undersøke bibliotekansattes og brukeres erfaringer samt trekke sammenligninger med det fysiske brukermøtet ut fra kunnskap utviklet i TREFF-prosjektet.

Prosjektet har brakt fram et solid kunnskapsgrunnlag for hva som skjer i det digitale skrankemøtet og har fylt ut kunnskapen fra TREFF-prosjektet. Arbeidet med prosjektet, og ikke minst formidlingsaktiviteten, har bidratt til å holde oppmerksomheten oppe på skranken som tjenesteområde i UH-bibliotek. Det har vært stor interesse for prosjektet der vi har presentert det. I kjølvannet av prosjektet er det etablert et tett samarbeid mellom NTNU UB og

universitetsbibliotekene på Universitet i Oslo og UIT Norges Arktiske universitet. Dette samarbeidet har bl.a. resultert i fellesprosjektet [Sømløse tjenester](#).

Følgende punkter har vært avgjørende for måloppnåelsen:

- Organiseringen av TREFF-prosjektet, med intern prosjektledelse og -deltakelse samt håndterlig størrelse på prosjektorganisasjonen, har fungert som en nyttig mal for SkjermTREFF.
- Samarbeid med ulike aktører og grupper internt i egen organisasjon og eksternt med andre bibliotekmiljøer.
- Bruk av analysefirma for støtte i datainnsamlings og -analyseprosessen. Dette har bidratt til kvalitetssikring av dette arbeidet.

### Implikasjoner for praksis

Ut fra resultatene har vi identifisert noen punkter for å forbedre praksis i fysisk og digital skranke.

- Gjøre mer bruk av veilederchatten også i fysisk skranke. Slik kan den samlede kompetansen på UB bli mer tilgjengelig og bidra til å samordne praksis og heve kvaliteten på begge typer skrankemøter.
- Legge til rette for at brukeren kan forberede seg på det digitale skrankemøtet, selv om det ikke er mulig å se an situasjonen slik man kan i en fysisk setting. Dette kan gjøres ved å tydeliggjøre det som vil skje etter klikket på Zoom-lenken, f.eks. ved bruk av tekst og bilder på nettsider og i andre kanaler der tjenesten markedsføres.
- Utvikle strategier for å overføre ro og uforstyrrelighet fra det digitale skrankemøtet til det fysiske. Samtidig er det viktig at denne uforstyrreligheten utnyttes best mulig også i den digitale skranken. Her ligger det et pedagogisk potensial.
- Fortsette å markedsføre bibliotekansattes kompetanse og synliggjøre hva brukerne kan få hjelp til i biblioteket.
- Involvere brukerne mer i utviklingen av skranketjenesten (brukerorientert tjenesteutvikling).
- Unngå å bruke begreper og kommunisere på måter brukerne ikke forstår.

### Vedlegg

- prosjektrekningsrapport

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

Kontaktperson: Astrid Kilvik, [astrid.kilvik@ntnu.no](mailto:astrid.kilvik@ntnu.no)