
Søker

Organisasjonsopplysninger

Organisasjonsnavn NTNU Universitetsbiblioteket

Postadresse Høgskoleringen 1

Postnummer 7 491

Poststed Trondheim

Kontonummer 76 940 500 288

Institusjonens leder

Fornavn Rune

Etternavn Brandshaug

Telefon 91 897 069

E-post rune.brandshaug@ntnu.no

Er institusjonens leder kontaktperson for
prosjektet? Nei

Kontaktperson

Fornavn Astrid

Etternavn Kilvik

Telefon 91 869 367

E-post astrid.kilvik@ntnu.no

Søknadstype

Velg søknadstype

Søknadstype

Frie forsøk

Prosjekt

Beskriv prosjektet

Prosjekttittel	SkjermTREFF – er møtet med brukeren i universitets- og høgskolebibliotek ved et veiskille?
Mål	<p>Utforske NTNU UB sitt virtuelle bibliotek (DVB) med spesielt fokus på møtet med brukeren i virtuelle skranke- og veiledningssituasjoner.</p> <ul style="list-style-type: none">- kartlegge omfanget av og karakteristika ved bruken av DVB samt lignende virtuelle skranke- og veiledningstjenester ved nasjonale og internasjonale UH-bibliotek- undersøke både bibliotekansattes og brukeres erfaringer med skranke- og veiledningstjenestene i DVB- trekke sammenligninger med det fysiske brukermøtet, ut fra kunnskap utviklet i TREFF-prosjektet- benytte kunnskapsgrunnlaget til å videreutvikle både det fysiske og det virtuelle brukermøtet på NTNU UB. <p>Prosjektet har overføringsverdi til bibliotek som har eller ønsker å utvikle virtuelle skranke- og veiledningstjenester.</p>

Prosjektbeskrivelse

I 2019 sluttførte NTNU UB et prosjekt om førstelinjetjenesten, kalt TREFF – mot en ny plattform for universitetsbibliotekets skranketjeneste. Prosjektet mottok støtte fra Nasjonalbiblioteket (Ref. 2017/85). Prosjektet bragte fram et solid kunnskapsgrunnlag for hva som skjer i møtet mellom bibliotek og student i bibliotekskranken. Det ble også satt i gang både konkrete, praktiske tiltak og mer langsiktige strategiske prosesser for å videreutvikle tjenesten. Ikke lenge etter prosjektslutt kom korona med stengte biblioteklokaler. I april 2020 etablerte NTNU UB derfor en virtuell bibliotekavdeling med tilbud om skranke- og veiledningstjenester, lesesal, kurs- og skriveaktiviteter mm. på Zoom. Det virtuelle bibliotek (DVB) har vært i drift siden da; etter gjenåpningen av bibliotekene videreføres DVB som et tilbud på linje med de fysiske tjenestene. Dette er i tråd med UH-sektorens Digitaliseringsstrategi 2017-2021, som stiller krav til økt digitalisering i sektoren.

Vi ønsker å utforske ulike aspekter ved NTNU UB sin virtuelle bibliotekstjeneste, med spesielt fokus på skranke- og veiledningstilbudet. Hvordan fungerer møtet med brukerne i det virtuelle biblioteket? Hva spør de om, hvilke brukergrupper henvender seg dit og hvorfor velges en virtuell kanal framfor fysisk oppmøte i bibliotekskranken? Hva mener bibliotekansatte om tjenesten? Hva er deres erfaringer og

opplevelser med å drifte DVB? Hvordan ser de på framtida for tjenesten?

Gjennom TREFF-prosjektet vet vi en del om det fysiske brukermøtet. Denne kunnskapen vil vi benytte som sammenligningsgrunnlag for å utforske forskjellene mellom virtuelle og fysiske møter. På denne måten vil prosjektet bidra til å videreutvikle både det fysiske og det virtuelle skranke- og veiledningstilbudet på NTNU UB i årene framover.

Flere universitets- og høgskolebibliotek, både innen- og utenlands, har etablert lignende tjenester som DVB. Kanskje har pandemien medført at møtet med brukeren i UH-bibliotek står ved et veiskille? Et bredt anlagt prosjekt vil være et viktig bidrag til å belyse dette spørsmålet, ikke bare ved NTNU UB, men også i sektoren som helhet. Også for folke- og fylkesbiblioteksektoren vil prosjektet ha stor overføringsverdi.

Framdriftsplan

Prosjektet er Toårig

Aktivitetsplan for prosjektet

Beskrivelse	Oppstart og rigging av prosjektet. Vi vil opprette referansegruppe i egen institusjon og etablere kontakt med ressurs- og referansepersoner fra egen og andre institusjoner. Prosjektledere lager prosjektplandokumenter med aktivitets-, tidsplan og foreløpig budsjett.
-------------	--

Aktivitetsperiode

Fra dato	15.08.2021
----------	------------

Til dato	15.09.2021
----------	------------

Beskrivelse	<p>Kartlegge og beskrive DVB og tilsvarende i andre UH-bibliotek – nasjonalt og internasjonalt.</p> <p>Beskrivelsen vil ta utgangspunkt i statistikk over aktivitet fra egen institusjon, med blant annet antall og type spørsmål. Prosjektet arbeider for å harmonisere statistikken så den blir mer i tråd med metodikken fra TREFF, slik at det kan dras nytte av resultatene derfra. Fra andre institusjoner kan det hentes informasjon gjennom intervjuer/samtaler med nøkkelpersoner, dokumenter og statistikk. Vi ønsker også å kartlegge om det ble etablert lignende tjenester som DVB i andre land og i så fall samle inn informasjon om disse.</p> <p>Aktivitetsrapport.</p>
-------------	---

Aktivitetsperiode

Fra dato	15.08.2021
Til dato	15.12.2021

Beskrivelse	<p>Undersøke hvordan møtet med brukeren fungerer i det virtuelle biblioteket.</p> <p>Vi ønsker å finne ut om det stilles andre typer spørsmål i en virtuell kanal enn i den fysiske, hvem som bruker den virtuelle kanalen og hvorfor den blir valgt. Vi vil bruke resultater fra TREFF og registreringen av henvendelser i skranken som blir gjort der for å se om vi kan finne likheter og ulikheter. Vi vil også snakke med brukere, både de som benytter den virtuelle tjenesten og ikke-brukere. Dette gjøres gjennom intervjuundersøkelser, både individuelle dybdeintervjuer, fokusgruppeintervjuer og/eller UX-metodikk.</p> <p>Aktivitetsrapport.</p>
-------------	--

Aktivitetsperiode

Fra dato	01.01.2022
Til dato	15.06.2022

Beskrivelse	<p>Undersøke holdninger til DVB og erfaringer med DVB blant bibliotekansatte på NTNU UB.</p> <p>Vi ønsker også å få høre de ansattes meninger om veien framover og få innblikk i deres ideer til DVB i framtiden. Dette vil vi gjøre gjennom intervjuundersøkelser med bibliotekansatte, både individuelle dybdeintervjuer og fokusgruppeintervjuer. I tillegg vil vi se om det er hensiktsmessig å bruke UX-metodikk. Vi vil snakke med både de som er involvert i tjenesten og de som ikke er det. Aktivitetsrapport.</p>
-------------	---

Aktivitetsperiode

Fra dato	15.08.2022
Til dato	15.11.2022

Beskrivelse	<p>Benytte kunnskapsgrunnlaget til å videreutvikle både det fysiske og det virtuelle brukermøtet på NTNU UB. Avklare tjenestenes sameksistens og iverksette tiltak for videreutvikling. Aktuelle tiltak kan være knyttet til organisatoriske endringer, innhold i tjenestene, kommunikasjon og markedsføring med videre. Aktivitetsrapport.</p>
-------------	---

Aktivitetsperiode

Fra dato	15.11.2022
Til dato	15.06.2023

Beskrivelse I løpet av prosjektperioden ønsker vi å arrangere interne seminarer for å presentere og diskutere resultater underveis. Vi tar også sikte på å arrangere et nasjonalt seminar etter modell av det vellykkede TREFF-seminaret om skrankefunksjonen i UH-bibliotek. Der er det aktuelt å invitere andre som har erfaring med tilsvarende prosjekter som DVB og diskutere erfaringer og veien framover. I tillegg vil vi formidle resultater på nasjonale og internasjonale konferanser. Resultater vil publiseres i rapport til NB og i tidsskriftartikler.

Aktivitetsperiode

Fra dato 15.11.2022

Til dato 15.06.2023

Andre opplysninger

Andre opplysninger/kommentarer om framdrifts-/aktivitetsplan

Budsjett

1. prosjektår

Søknadsbeløp fra Nasjonalbiblioteket 297 000

Andre inntekter 1. prosjektår

Beskrivelse Bidrag (lønnsmidler mv) fra NTNU UB

Beløp 198 000

Inntekter totalt 1. prosjektår: 495 000

Utgifter 1. prosjektår

Beskrivelse	Lønn prosjektledere og prosjektdeltakere
-------------	--

Beløp	375 000
-------	---------

Beskrivelse	Andre utgifter (reise og møtekostnader referansegruppe, andre kostnader ifm møter og datainnsamling, reiser og formidling (studieturer, konferanser, workshops), kjøp av tjenester (statistikk, intervjutjenester mv)
-------------	---

Beløp	120 000
-------	---------

Utgifter totalt 1. prosjektår:	495 000
--------------------------------	---------

2. prosjektår

Inntekter 2. prosjektår

Beskrivelse	Søknadsbeløp fra Nasjonalbiblioteket
-------------	--------------------------------------

Beløp	321 000
-------	---------

Beskrivelse	Bidrag (lønnsmidler mv) fra NTNU UB
-------------	-------------------------------------

Beløp	214 000
-------	---------

Inntekter totalt 2. prosjektår:	535 000
---------------------------------	---------

Utgifter 2. prosjektår

Beskrivelse	Lønn prosjektledere og prosjektdeltakere
-------------	--

Beløp	375 000
-------	---------

Beskrivelse	Andre utgifter (reise og møtekostnader referansegruppe, andre kostnader ifm møter og datainnsamling, reiser og formidling (studieturer, konferanser, workshops), kjøp av tjenester (statistikk, intervjutjenester mv)
Beløp	160 000
Utgifter totalt 2. prosjektår:	535 000
Totalt	0

Samarbeidspartnere

Har du samarbeidspartner(e)? Ja

Navn

Beskriv samarbeidet

Vi vil søke bredt samarbeid med ulike aktører på NTNU UB, gjennom å etablere en intern referansegruppe. I tillegg vil det være naturlig å inngå samarbeid med andre enheter på NTNU, som for eksempel Seksjon for læringsstøtte og Studieavdelingen.

I TREFF hadde vi gode erfaringer med å trekke inn bibliotek fra andre institusjoner i arbeidet. Vi kommer også denne gangen til å søke slikt samarbeid.

Vedlegg

Last opp vedlegg

Sammendrag og innsending