
Søknadstype

Velg søknadstype

Søknadstype

Prosjekt

Beskriv prosjektet

Prosjekttittel

Bibliotekets førstelinje som knutepunkt

Mål for prosjektet

Undersøke og utvikle bibliotekets førstelinjetjeneste som knutepunkt.

- Utforske skranke-tjenesten som grensesnitt og knutepunkt, som det personlige møtet mellom student og bibliotek. Hva skjer i møtet og har det betydning for lærings- og forskningskvalitet ved institusjonene?
- Kartlegge formidlingsarbeidet som foregår i skranken – skrankefunksjonen som mediator mellom digitalt tilbud og student.
- Benytte kunnskapsgrunnlaget for å redefinere innholdet i skranke-tjenesten.

Prosjektet antas å ha overføringsverdi til alle typer bibliotek med skrankefunksjoner.

Prosjektbeskrivelse

Full tittel:

Bibliotekets førstelinjetjeneste som knutepunkt - endring, utvikling, redesign.

Bakgrunn:

NTNUs kvalitetsprogram for campusutvikling 2016-2030 slår fast at "Ulike universitetsfunksjoner skal konsentreres i profilerte knutepunkt. Knutepunktene skal være universitetets «storstuer» med møteplasser og formidlingsarenaer som inviterer ulike brukergrupper til faglig og sosial aktivitet. Knutepunktene skal kombinere funksjoner som utdanning, forskning, formidling, innovasjon, studentfrivillighet, studentvelferd, bibliotek, service, næring og byfunksjoner".

Utviklingen i UH-bibliotekene med overgang til digitalt innhold, nye brukerkrav, nettbaserte tjenester,

Økt mobilitet hos brukerne, selvbetjeningsløsninger – hvilke endringer i skranketjenesten har det ført til? Har skrankefunksjonen blitt overflødig? Ved overgang til flere digitale medier endres tjenestebehovet i møtene mellom bruker og bibliotek. Type forespørsler, graden av behov for hjelp og innholdet i tjenestene er i endring, og dette kan føre til endret kompetansebehov for de som bemanner funksjonene, både i form av teknisk kompetanse, fagkunnskap som tilsvarer brukernes fag, og også veilednings- og relasjonskompetanse.

Førstelinetjenesten/skrankefunksjonen er ikke nevnt i UHR-rapporten til KD fra 2015, "Bibliotek i universitets- og høyskolesektoren – utvikling, roller og oppgaver", samtidig slår rapporten fast at det er behov for å måle bibliotekenes innflytelse på studentenes og forskernes arbeid og resultater (s.16). Prosjektet ønsker å utforske skranke-/førstelinetjenesten i denne sammenhengen. Hvilke forventninger har studenten? Hvilken kompetanse trenger biblioteket? Hvordan kan skrankefunksjonen bidra til at bibliotekets tilbud oppleves som helhetlig og relevant? Hvilken betydning har skrankefunksjonen for studentenes læring pr. i dag? Og hvordan kan den videreutvikles/redefineres for bedre å nå institusjonens målsetting om utdanningskvalitet?

Førstelinetjeneste gir en unik mulighet for kunnskapsinnhenting om brukernes behov og forventninger i en uformell setting. Samtidig er tjenestene som utføres i førstelinjen en sentral del i bibliotekenes markedsføring uten at det er stor bevissthet rundt dette. Spørsmålet er hvilken status og stilling skranketjenesten har i et endret landskap?

Framdriftsplan:

Arbeidspakke 1 Kartlegging

- Kartlegge tidligere undersøkelser på området (litteraturstudie)
- Kartlegge førstelinjetjeneste i UH-bibliotek (spørreundersøkelse vedr kompetanse, tjenestetilbud, ressursbruk, organisering av tjenesten mv)

Arbeidspakke 2 Brukerstudier

- Brukerstudier av førstelinjetjeneste i eget og eventuelt andres bibliotek (observasjon, intervju, spørreskjema, studietur)

Arbeidspakke 3 Sammenfatning og implementering

- Sammenfatte og analysere resultater fra utførte studier
- Implementere funn og redesign av førstelinjetjeneste i eget bibliotek. Designe ny plattform for skranketjeneste, prøve ut nye løsninger (bemanning, inventar, tjenesteportefølje-/nivå osv)
- Evaluering av endringer

Arbeidspakke 4 Formidling

- Formidling og kompetanseutvikling (seminarer, rapport mv)

Prosjektet gjennomføres ved NTNU UB Bibliotek for medisin og helse.

Relevante referanser:

NTNUs kvalitetsprogram for campusutvikling

Stortingsmelding 16 (2016-17). Kultur for kvalitet i høyere utdanning

UHR-rapport 2015, "Bibliotek i universitets- og høgskolesektoren - utvikling, roller og oppgaver"

Søker

Organisasjonsopplysninger

Organisasjonsnavn	NTNU Universitetsbiblioteket
-------------------	------------------------------

Organisasjonsnummer	974 767 880
---------------------	-------------

Kontonummer	
-------------	--

Institusjonens leder	
----------------------	--

Fornavn	Rune
---------	------

Etternavn	Brandshaug
-----------	------------

Telefon	
---------	--

E-post	
--------	--

Er institusjonens leder kontaktperson for prosjektet?	Nei
---	-----

Kontaktperson	
---------------	--

Fornavn	Karen Johanne
---------	---------------

Etternavn	Buset
-----------	-------

Telefon	45504867
---------	----------

E-post	karen.buset@ntnu.no
--------	---------------------

Framdriftsplan

Prosjektet er	Ettårig
---------------	---------

Aktivitetsplan for prosjektet

Beskrivelse	Arbeidspakke 1 Kartlegging
-------------	----------------------------

Aktivitetsperiode

Fra dato	01.08.2017
----------	------------

Til dato	30.09.2017
----------	------------

Beskrivelse	Arbeidspakke 2 Brukerstudier
-------------	------------------------------

Aktivitetsperiode

Fra dato	01.09.2017
----------	------------

Til dato	30.11.2017
----------	------------

Beskrivelse	Arbeidspakke 3 Sammenfatning og implementering
-------------	--

Aktivitetsperiode

Fra dato	01.10.2017
----------	------------

Til dato	31.05.2018
----------	------------

Beskrivelse	Arbeidspakke 4 Formidling
-------------	---------------------------

Aktivitetsperiode

Fra dato	01.09.2017
Til dato	31.07.2018

Andre opplysninger

Andre opplysninger/kommentarer om framdrifts-/aktivitetsplan	Prosjektet anses å være en pilot som kan videreføres både i form av aktiviteter og formidling av funn-resultater osv.
--	---

Budsjett

Søknadsbeløp fra Nasjonalbiblioteket	340 000
--------------------------------------	---------

Samarbeidspartnere

Har du samarbeidspartner(e)?	Nei
------------------------------	-----

Vedlegg

Vedlegg