

«...tenker at vi ikke vil plage bibliotekarene med noe som de kanskje ikke vet»

- møtet med brukeren i universitets- og høgskolebibliotek

TREFF- og SkjermTREFF-prosjektene ved NTNU Universitetsbiblioteket

Liv Inger Lamøy og Astrid Kilvik

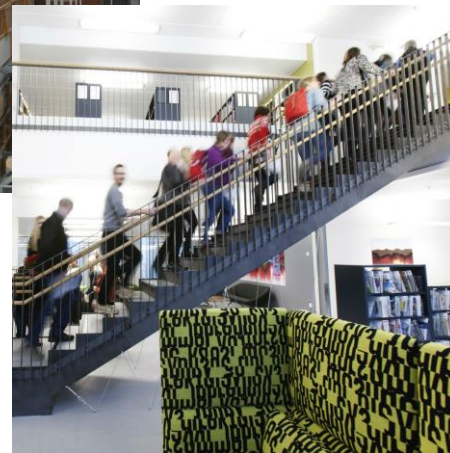


NTNU Universitetsbiblioteket

[15 campusbibliotek](#) i Trondheim, Ålesund og Gjøvik – ca 135 ansatte.

Bibliotekets hovedoppgave er å støtte forskning, undervisning og formidling ved NTNU.

Primærbrukere er studenter og ansatte ved NTNU, men alle kan [bruke bibliotekets samlinger](#).



Vårt ståsted



Om TREFF- prosjektet

Utgangspunkt:
Vi hadde lite
kunnskap om
skranketjenesten ved
NTNU
Universitetsbiblioteket
(NTNU UB)

- Formål: skaffe kunnskapsgrunnlag - undersøke skranketjenesten og identifisere og iverksette tiltak for videreutvikling. Avgrensning: det personlige møtet med studenten i skranken.
- Økonomi: prosjektstøtte fra Nasjonalbiblioteket. Resten finansiert av NTNU UB.
- Prosjektperiode: august 2017 - juni 2019. Rapport til NB: juni 2019. Prosjektet er presentert på nasjonale og internasjonale konferanser.
- Bred involvering internt og utstrakt samarbeid med eksterne bidragsytere.
- Metodestøtte fra Sentio Research



Forsknings- spørsmål



Hva spør studentene om i bibliotekskranken?



Hvordan opplever studenter og ansatte skranketjenesten ved NTNU UB?



Hvilke tiltak kan bidra til videreutvikling av skranketjenesten?



Hvilke resultater gir endringstiltakene?

Hva spør studentene om i bibliotekskranken?

TREFF-prosjektet, registrering av spørsmål i skranken, uke 17 (mandag 23. april – fredag 27. april 2018)

Bibliotek:

Dato:

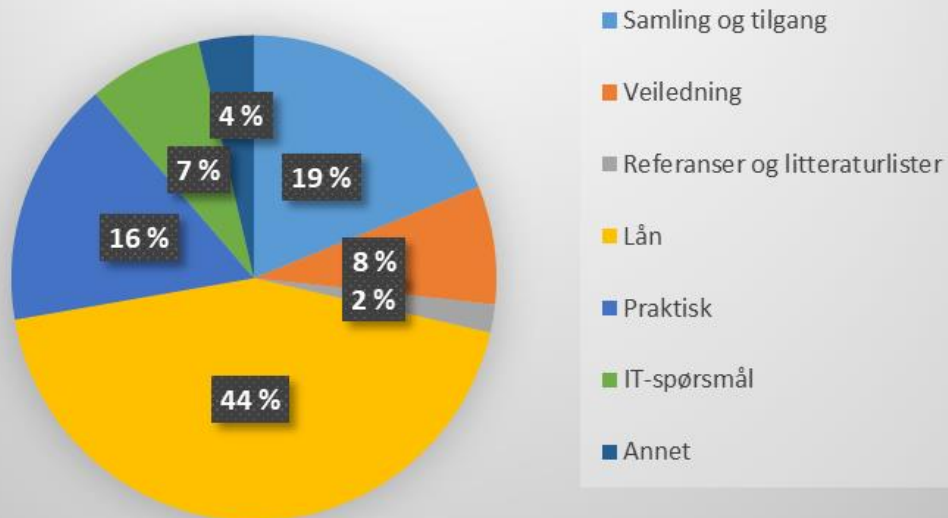
Metode

- Registrering av spørsmål i skrankene ut fra faste kategorier
- Utført på fire ulike tidspunkt i prosjektperioden

Bruk ett skjema pr. dag (NB! Vi teller ikke lørdager). Registrer antall spørsmål i riktig kategori (det kan være flere spørsmål pr. henvendelse). Sett én strek pr. spørsmål. DET ER KUN SPØRSMÅL FRA STUDENTER SOM SKAL REGISTRERES. Spørsmål på epost/telefon skal ikke telles.

Kategorier	Åpningstid – 12.00	12.00-15.30	15.30 - stengningstid
Samling og tilgang (digitale og fysiske samlinger). Eks.: har dere <tittel>, hvor finner jeg, hvordan får jeg tilgang			
Veiledning (referansespørsmål) Eks. Har dere noe om..., er dette en vitenskapelig artikkel, hvordan søke, hvor søker jeg...			
Referanser og litteraturlister Eks. hvordan referere, lage litteraturlister, bruk av referanseprogrammer (ikke tekniske spørsmål om installasjon o.l. = IT-spørsmål)			
Lån (lån, lånekort, bestillinger) Eks: registrering av utlån/retur, hjelp med automat, innlogging i Quid, hva er utlånstida, fjernlån, hente bestilte artikler, erstatningskrav. Bekreftelse på retur			
Praktisk (rom/bygg/utstyr) Eks: hvor er grupperom, kantine, auditorier..., dårlig luft..., åpningstider, levere hittegods, låne stiftemaskin o.a., hvor står skriveren			
IT-spørsmål Eks.: utskrift fra bærbar, utskriftsprobl., nettilgang, spørsmål om installasjon og bruk av programvare			
Annet (sett strek og notér ned spørsmålet) Eks: studieadministrative spørsmål			

Spørsmål fordelt på kategori totalt



Noen funn:

- 63 % av spørsmålene er i kategoriene *lån* og *samling/tilgang*
- Nokså jevn fordeling på kategorier i løpet av året, men noe mer veiledning i tellingen i april måned
- Ingen klar sammenheng mellom størrelse på bibliotek og antall spørsmål

Hvordan opplever studenter og ansatte skranketjenesten ved NTNU UB?

Metode

- *Intervjuer* med studenter
 - Fokusgruppe og individuelle dybdeintervjuer
- *Spørreundersøkelse* til alle bibliotekansatte
 - Lukkede spørsmål og åpne kommentarfelt



Noen resultater fra intervjuene

- Bøker er viktig - studentene spør om det åpenbare, det man ser (bøkene)
- Kultur for å stille korte, mer praktiske spørsmål til bibliotekpersonalet for ikke å oppta personalet eller andre studenter (i kø) sin tid
- Vil ikke spørre hvis man ikke er sikker på om det er rett plass å henvende seg
- Fornøyd med hjelp og service når man først spør



«De driver sikkert med håndfaste oppgaver i skranken, ikke veiledning og sånn.»

«... vet ikke hva de kan, unntatt korte spørsmål.»

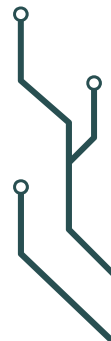
«Tenker at jeg ikke kan ta opp så mye tid hvis det kommer noen andre, jeg skal i hvert fall ikke lage kø.»

«...tenker at vi ikke vil plage bibliotekarene med noe som de kanskje ikke vet. Jeg tenker det og sikkert mange jeg går i klasse med.»

«Har bare positive opplevelser med de folka i skranken. Ja, får som sagt hjelp til det jeg trenger, de få gangene jeg spør.»

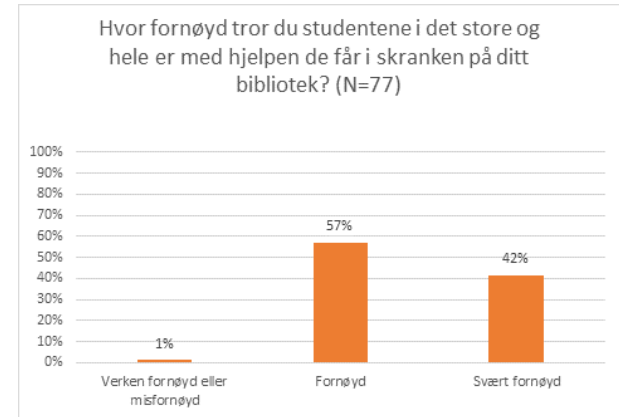
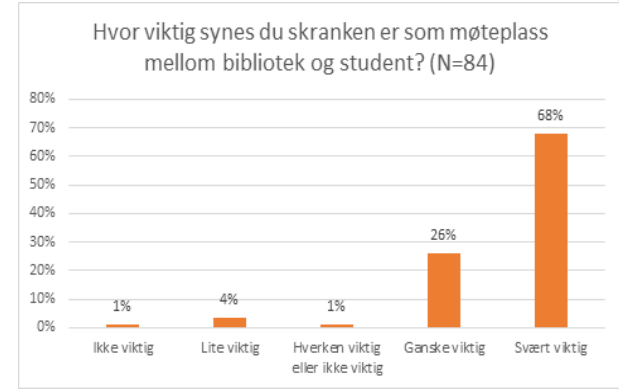
«Vil helst ha noen i skranken. Når man trenger å spørre, må det være noen der.»

«Innstillinga bør være at den ene gangen i semesteret akkurat den studenten spør om noe i skranken, bør hun/han få hjelp. Er unikt for han/henne.»



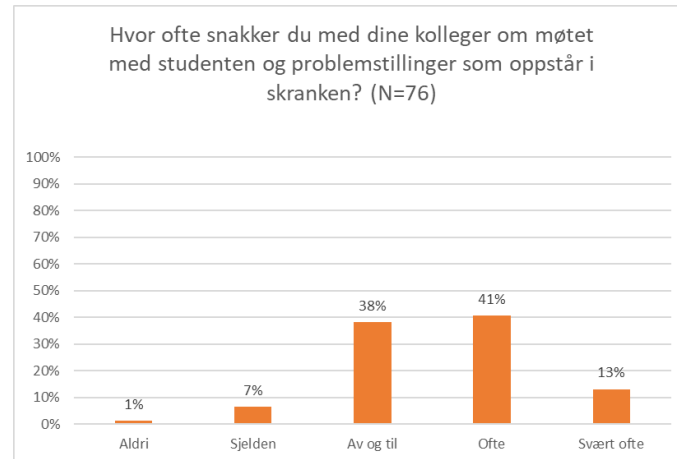
Noen resultater fra spørreundersøkelsen

- De aller fleste synes at skranken er en viktig møteplass mellom bibliotek og student og liker skrankearbeidet like godt eller bedre enn sine øvrige arbeidsoppgaver
- Nesten alle oppfatter det slik at studentene er fornøyd med hjelp og service de får i skranken
- Ansatte har samme begrunnelser / oppfatninger av årsakene til at studentene ikke tar kontakt med skranken, selv om de trenger hjelp, som studentene selv



Mer resultater spørreundersøkelsen

- ✓ 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 (møter).



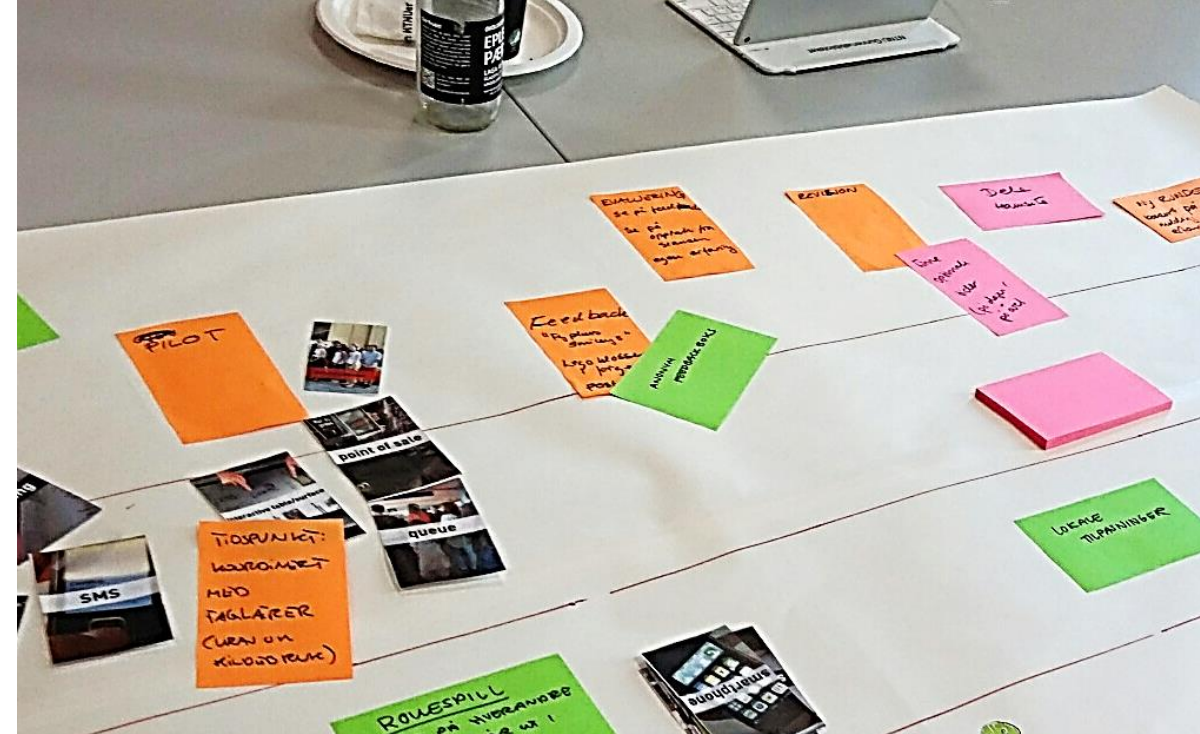
Tenk, diskuter, del

Hvordan og i hvilke sammenhenger snakker vi om skrankearbeidet?



Photo: Gerd Altmann, Pixabay





Hvilke tiltak kan bidra til videreutvikling av skranketjenesten og hvilke resultater gir endringstiltakene?

Tiltak foreslått av ansatte og studenter, komplettert med UX-metodikk



Tiltak

Ambulerende bibliotek - vi bringer biblioteket til studenten



Informasjonsflyt bibliotek/IT-tjenesten - kartlegge og videreutvikle samarbeid og informasjonsflyt mellom NTNU UB og IT-tjenesten



Internseminar på NTNU Universitetsbiblioteket om møte med studenten i skranken og egen rolleforståelse

Nasjonalt heldagsseminar om skrankearbeid i UH-sektoren:

https://www.youtube.com/watch?v=ygYtm4UK_g4



Tiltak **Markedsføring** – kampanjer mm.

Policy/mandat - utarbeide forslag til kunnskapsgrunnlag, innhold og prosess for felles policy/mandat for skranketjenesten ved NTNU UB

Fysisk utforming av skranke og skrankeareal -

TREFF bidrar med kunnskapsgrunnlag i flere igangsatte ominnredningsprosjekter på NTNU UB

Eksempel:

https://www.youtube.com/watch?v=N_YY7d12e2Y



Har du spørsmål?

I skranken på biblioteket kan vi svare på mange av dem!

Kanskje lurer du på hvordan du:

- Finner pensum?
- Søker etter bøker og artikler?
- Finner relevante kilder til oppgaven din?
- Får tilgang til digitale artikler og bøker hjemmefra?
- Refererer til en artikkel eller en nettside i oppgaven?
- Lager referanseliste?

Lurer du på noe helt annet? Bare spør!
Vi har dyktige ansatte som gjerne hjelper deg.

Stikk innom ditt nærmeste bibliotek!

 NTNU
Universitetsbiblioteket <https://innsida.ntnu.no/bibliotek>

Tenk, diskuter, del

Utsagn fra informant:

«Innstillinga bør være at den ene gangen i semesteret akkurat den studenten spør om noe i skranken, bør hun/han få hjelp. Er unikt for han/henne.»

Hvordan tar vi vare på hvert enkelt – unike - møte i bibliotekskranken?

Er det barrierer som hindrer gode møter?



Photo: Gerd Altmann, Pixabay



Research Article

May I Borrow a Stapler? Is This All Students Ask at the Service Desk in a University Library?

Liv Inger Lamøy
Research Librarian
Norwegian University of Science and Technology
University Library
Trondheim, Norway
Email: liv.lamoy@ntnu.no

Astrid Kilvik
Senior Research Librarian
Norwegian University of Science and Technology
University Library
Trondheim, Norway
Email: astrid.kilvik@ntnu.no

Received: 20 Nov. 2020

Accepted: 7 Jun. 2021

© 2021 Lamøy and Kilvik. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-Share Alike License 4.0 International (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly attributed, not used for commercial purposes, and, if transformed, the resulting work is redistributed under the same or similar license to this one.

DOI: 10.18438/ebliip29683

Abstract

Objective – The objective of the study is to increase the knowledge about what questions students ask at the library desk and what the purpose is of their use of the desk. Our focus has been on the physical meetings with the students. The aim is to contribute to the discussion on the future development of the library service desk.

Methods – We recorded questions asked at the desks to explore how students use the library service desks. The recording, where library staff sorted questions into predefined categories, took place over four weeks between the years 2017–2018.



-- Archives

Nous --

May I Borrow a Stapler?

22 SEPTEMBER 2021

LIBRARIES STAPLERS

This article has one of the finest titles in the entire library and information studies literature: *May I Borrow a Stapler? Is This All Students Ask at the Service Desk in a University Library?*

It was published in *Evidence Based Library and Information Practice* (EBLIP), a very interesting and sometimes curious journal. "The purpose of the journal is to provide a forum for librarians and other information professionals to discover research that may contribute to decision making in professional practice. EBLIP publishes original research and commentary on the topic of evidence based library and information practice, as well as reviews of previously published research (evidence summaries) on a wide number of topics." Some summaries I've read were surprisingly brisk and refreshing and did a fine job distilling earlier work.

This article is by Liv Inger Lamøy and Astrid Kilvik, both at the Norwegian University of Science and Technology University Library.

Objective: The objective of the study is to increase the knowledge about what questions students ask at the library desk and what the purpose is of their use of the desk. Our focus has been on the physical meetings with the students. The aim is to contribute to the discussion on the future development of the library service desk.

Betteridge's law of headlines says that if a question is asked in a headline, the answer is "no." Happily, it applies here.

William Denton
<wtd@pobox.com> Toronto,
Ontario

Librarian, artist and licensed
private investigator.



"Legendo autem et
scribendo vitam procedito."
— Marcus Terentius Varro
(116–27 BCE)

SEARCH

CONTENTS

- List of all blog posts
- Blog posts grouped by tags
- Burton and Gordon
- Fictional Dentons
- Fictional Footnotes
- Hardboiled and Noir
- Library Science

Det virtuelle biblioteket (DVB) ved NTNU Universitetsbiblioteket

- Etablert ved starten av koronapandemien
- DVB består pr oktober 2022 av et skranke- og veiledningsrom og et kursrom i Zoom
- Skranke- og veiledningstilbud alle ukedager (10.00-14.00) samt kurs- og skrivetilbud til studenter og ansatte
- Fellestjeneste på UB - teams-chat som andrelinje
- Kursrom også møteplass for intern opplæring og erfaringsutveksling for UB-ansatte
- Mer informasjon om DVB:
<https://innsida.ntnu.no/wiki/-/wiki/Norsk/Det+virtuelle+biblioteket>

Kurs og aktiviteter

- + Spør oss!
- + Skrivepress
- + Kom i gang med oppgaven!
- + EndNote
- + Zotero
- + LaTeX
- + Referansehåndtering i LaTeX
- + NVivo
- + DMP på en-to-tre
- + Opphavsrett og bruk av andres materiale

Om SkjermTREFF

- 2-årig prosjekt, delfinansiert av Nasjonalbiblioteket – en «oppfølger» til [TREFF-prosjektet \(2017-2019\)](#)
- Prosjektperiode : august 2021 – juni 2023
- Prosjektledelse: to i 20 % stilling
- Styringsgruppe: to fra bibliotekets ledergruppe
- Referansegruppe: fra alle deler av biblioteket



Spørsmål: er møtet med brukeren i universitets- og høgskolebibliotek ved et veiskille?

- Kartlegge og beskrive skranke- og veiledningstjenesten i DVB og tilsvarende i andre UH-bibliotek, nasjonalt og internasjonalt
- Utforske møtet mellom bibliotekansatte og brukere i skranke- og veiledningssituasjoner i DVB
- Trekke sammenligninger med det fysiske brukermøtet ut fra kunnskap utviklet i TREFF-prosjektet

Mål: videreutvikle både det fysiske og det virtuelle brukermøtet ved NTNU Universitetsbiblioteket

Utforske det virtuelle møtet

- Brukere
 - Individuelle intervjuer – brukere av DVB rekruttert som informanter
 - Korte intervjuer med studenter på campusene – ikke-brukere
- Statistikk
- UB-ansatte
 - Fokusgruppeintervju



Brukere – en sniktitt i intervjudataene



- **Fenomenet tid**
 - tidsbesparende
 - rask hjelp
 - får ro og den tida man trenger
- **Service**
 - hyggelig
 - tas på alvor
 - får god hjelp
- **Aspekter ved det virtuelle møtet**
 - dele skjerm
 - tips og lenker i chat
 - stedsuavhengighet
 - upersonlig og robotaktig
 - uforstyrrethet

Hva betyr det når informanter forteller om ro og uforstyrrelighet i det virtuelle møtet?


«Jeg opplevde at det var liksom, at begge to hadde kun fokus...altså hverandre i fokus»

«Jeg har alltid følt at de har hjulpet meg, har på en måte formidlet indirekte at...at jeg er for å hjelpe deg, har egentlig bare sittet og ventet på at du skulle ringe akkurat nå»

Spørsmål vi stiller oss...

Informanter setter tydeligvis pris på å ha bibliotekarens fulle oppmerksomhet/være i fokus, slik flere påpeker at skjer i det virtuelle møtet.

- Er konsentrasjonen om brukeren noe som kan tas med til fysisk skranke?
- Er det lettere å ivareta det virtuelle møtet enn møtet i fysisk skranke? (Jf. det unike ved hvert møte (TREFF-prosjektet))
- Hvordan er det med referanseintervjuet? Hvordan snakker vi med brukerne? Snakker vi om dette internt?



Biblioteket
der du er!



Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers

<https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

1. Visibility/Approachability
2. Interest
3. Listening/Inquiring.
4. Searching
5. Follow-up

Bøyum, I., Byström, K., & Pharo, N. (2021). Is the reference desk used for reference interviews. *Reference Services Review*, 49(1), 79-93. <http://dx.doi.org/10.1108/RSR-11-2020-0066>



Fag og faglighet

«Det var ikke faget til den som satt der, derfor kunne de ikke hjelpe meg»

«For den faglige hjelpen får man jo på instituttet ofte»

«Fordi jeg føler at når det er digitalt, da er jeg allerede lukket til en spesifikk gruppe spørsmål du kan spørre da, fordi det er ikke alle ting de kan hjelpe meg med via PC'en eller via kamera»

«Hvis jeg kunne henvendt meg til den fagspesifikke bibliotekaren via biblioteket, så hadde jeg gjort det»



Faglig kontekst

- R. David Lankes' mantra i «The atlas of new librarianship»: «The mission of the librarians is to improve society through facilitating knowledge creation in their communities».
- «Find out what is happening in the curriculum and tie services and resources to it.»
- Men - Lankes snakker også om «hybrid environments» hvor fysisk og digitalt smelter sammen og det er dit veien går

Lankes, R. D., Association of, C. & Research, L. (2011). *The atlas of new librarianship*. MIT Press Association of College & Research Libraries.



Tenk, diskuter, del

Virtuelt?

Fysisk?

Ja takk, begge deler?

Er møtet med brukeren i
universitets- og
høgskolebibliotek ved et
veiskille?



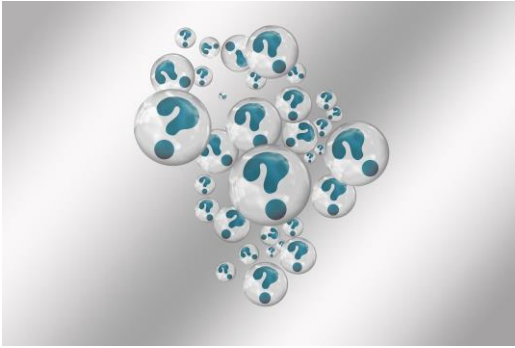
Photo: Gerd Altmann, Pixabay

Nettverksbygging og nye prosjekter – snøballen ruller...

- Workshop med Universitetsbiblioteket i Oslo og UiT - Norges Arktiske Universitet, Universitetsbiblioteket
- [StimuLab](#) – fellesprosjekt - NTNU UB, UBO, UiT UB: Sømløs service fra førstelinjen: Universitetsbiblioteket der brukeren er



Takk for oss!



Illustrasjoner:

Stine Thordarson Moltubakk

Idun K. Østerdal

