
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 bibliotekteneste, 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