

Utvärdering av den virtuella  
referenstjänsten  
Fråga biblioteket

rapport

augusti 2009

1. Sammanfattning.....	2
2. Inledning .....	3
2.1 Bakgrund .....	3
2.2 Tillvägagångssätt .....	4
2.3 Distinktion .....	4
3. Användarnas behov.....	5
3.1 Målgrupp .....	5
3.2 Framtiden.....	5
4. Hur ser kundnyttan ut?.....	9
4.1 Produkten (referenstjänst) .....	9
4.2 PENG-diagram .....	10
4.3 Utvärdering av kvalitativa aspekter .....	12
4.4 Tekniken (chatt, e-post, co-browsing) .....	13
5. Förutsättningar för virtuell referenstjänst .....	15
5.1 Bostonmatrisen .....	15
5.2 Tillväxtpotential.....	15
5.3 Marknadsandel.....	18
5.3 Kontext .....	19
6. Maximera nationella effektiviseringsvinster.....	20
6.1 Vad kostar tjänsten idag? .....	20
6.2 Utvärderingsmetoder.....	21
6.3 Mål .....	22
7. Framåtblickande förslag.....	24
7.1 Utnyttja befintlig kunskap .....	25
7.2 Nätverk och ”poola” kompetens .....	25
7.3 Ledning och styrning .....	26
Uppgiftslämnare .....	27
Bilaga 1 Lista över dokument .....	28
Bilaga 2 Dokumentation från Scenarioplanering .....	28

## 1. Sammanfattning

Fråga biblioteket är modern kommunikationsteknik och traditionellt referensarbete i förening. Tjänsten är en naturlig del av biblioteksverksamhet: att möta användarna där de är, att hitta fler i målgruppen genom närvaro i deras miljöer, att ha ett pedagogiskt förhållningssätt, att ha kunskap om källor och leverera vederhäftiga och trovärdiga svar, att erbjuda möjligheten att få biblioteksservice på sitt eget språk etc. Dessa kvalitativa aspekter, som många gånger dykt upp i arbetet med denna utvärdering, är också en beskrivning av vad samhället förväntar sig av biblioteken, och hur bibliotekarier ser på sin kompetens och yrkesroll.

I denna rapport försöker utredaren på olika sätt belysa och analysera de punkter som ingick i utredningsdirektivet, se avsnitt 2.1 Vad som dock sällan går att värdera, är om utfallet är bra eller dåligt, eftersom inga mål är satta.

Fråga biblioteket besvarar ca 20 000 – 25 000 frågor per år. En analys av människors informationsökningsbeteende samt en jämförelse med de nordiska ländernas frågetjänster pekar mot att det kan vara svårt att förvänta sig en tillväxt av referensfrågor.

Fråga biblioteket lever upp till de kvalitetskriterier som vanligtvis förknippas med referensarbete, såsom källangivelse, trevligt bemötande, pedagogiskt förhållningssätt, korrekt information etc. Det finns flera olika utvärderingar av tjänstens kvalitet, som nämns i rapporten. Naturligtvis finns behov av kompetensutveckling, liksom i allt biblioteksarbete, vilket också bedrivs.

Tjänsten är ett exempel på bibliotekens mångfaldsarbete i och med att man kan svara på frågor på en mängd olika språk, något som är unikt bland de nordiska motsvarigheterna.

Det är sannolikt att tjänsten skulle kunna leverera samma resultat till en något lägre kostnad, då det i princip blir dyrare ju fler bibliotek som är med i tjänsten. Men då samarbete och engagemang från så många bibliotek som möjligt tycks ha varit en av de ursprungliga drivkrafterna för att starta tjänsten, så är det fel att säga att den relativt stora administrativa överbyggnaden är ”ineffektiv”.

Möjliga utvecklingsvägar har tagits fram tillsammans med Expertgruppen för Fråga biblioteket i en scenarioplanering, som en del i denna utvärdering. Mot bakgrund av människors beteende och värderingar vid informationssökning, kan man dra slutsatsen att en virtuell tjänst som ska möta människors behov, måste vara mer komplex i sitt utbud och innehåll än Fråga biblioteket i sin nuvarande form. Inför en sådan satsning är det rimligt att kontexten för tjänsten blir tydligare avseende styrning och ledning. Idag är det oklart var de strategiska och ekonomiska besluten egentligen bör tas.

Inför framtiden utkristalliserar sig några olika strategier:

- 1) Tjänsten uppfyller de intentioner som finns, och kan fortsätta att fungera i sin nuvarande form.
- 2) Finansiering av tjänsten på nationell nivå har inte haft avsedd effekt, och bör tas under omprövning.
- 3) Tjänsten utvecklas.

Val av strategi bör grundas på satta mål. Förhoppningsvis kan de i rapporten ingående undersökningarna vara en tillgång i beslut om tjänstens fortlevnad.

## 2. Inledning

### 2.1 Bakgrund

I mars 2009 fick VN arkiv & bibliotek en förfrågan från Maria Hedenström, Kungliga biblioteket, om att genomföra en utvärdering av tjänsten Fråga biblioteket. Uppdraget var följande:

#### **Utvärdering av den virtuella frågetjänsten Fråga biblioteket (utdrag ur Direktiv från 2009-03-06)**

Utredaren ska göra en analys av och ett framåtblickande förslag till Fråga biblioteket-tjänsten. Syftet ska vara att ge underlag för att bedöma om förutsättningar finns för att driva en virtuell referenstjänst på nationell nivå i framtiden och hur man kan maximera nationella effektiviseringsvinster genom denna form av samordningsverksamhet. Vilka för- och nackdelar finns, och vad krävs för att en virtuell referenstjänst i nationell regi ska kunna bedrivas, utvecklas och förbättras.

Utredningen skall ta hänsyn till:

- Utvecklingen av virtuella referenstjänster internationellt.
- Utvecklingen nationellt: Värdet av lokala eller ämnesinriktade virtuella referenstjänster i relation till en nationell tjänst och i förhållande till användarnas behov resp. till forsknings- och folkbibliotekens uppdrag
- Befintlig inflytandestruktur
- Hur påverkas tjänsten av val av verktyg?
- Hur ser målgruppen ut och vilka ev. förändringar av den kan förväntas i framtiden?
- Vad består kundnyttan av?
- Val av metod/er för utvärderingen, t.ex. fokusgrupp/er.

Utredningen ska utmynna i en skriftlig rapport med rekommendationer för vidare hantering av Fråga biblioteket som nationell tjänst

I offert från den 23 mars 2009 lämnade VN arkiv & bibliotek följande förslag på tillvägagångssätt för utredningsarbetet:

- 1) Kartlägg tjänstens uppdrag utifrån styrande dokument, målformuleringar etc.
- 2) Bygg intressentmodell: vilka samverkar med/styr/stödjer/använder/arbetar i Fråga biblioteket?
- 3) Hur definierar utvalda intressenter sina egna behov och tjänstens nytta?
- 4) Utvärdera tjänstens kvalitet/nytta ur ett antal intressenters perspektiv och gentemot uppsatta mål
- 5) Rekommendera framtida möjligheter för tjänstens utveckling

Vidare utlovades att utredningen skulle utmynna i en skriftlig rapport med rekommendationer för vidare hantering av Fråga biblioteket som nationell tjänst. Rapporten skulle också ge verktyg för kontinuerlig uppföljning och utvärdering av tjänsten.

Med föreliggande rapport redovisas uppdraget med förhoppningen att uppdragsgivarens intentioner infrias.

## **2.2 Tillvägagångssätt**

Ett flertal metoder har använts för att på olika sätt närma sig de frågor som finns i direktivet. Dit hör inläsning, analys av statistik, längre intervjuer, korta frågor till biblioteksbesökare och workshops (intressentmodell och scenarioplanering). Vilken metod som använts framgår i den löpande redovisningen.

Rapportens rubriker relaterar i viss utsträckning till punkterna i direktivet, för att tydliggöra hur de olika frågeställningarna har utvärderats.

## **2.3 Distinktion**

I denna utvärdering görs i möjlig mån en skillnad mellan den tekniska distributionsformen och produkten man vill förmedla. Den ena frågan är om referensfrågor med vidhängande kvalitetskriterier är en intressant produkt för allmänheten. Den andra frågan är om det är en bra teknisk och organisatorisk lösning som valts.

### 3. Användarnas behov

Att enas om en definition av målgruppen underlättar förutsägelser om användarnas framtida behov och beteende. För att koppla ett systematiskt grepp på dessa företeelser genomfördes en workshop i scenarioplanering i Stockholm den 3 juni 2009, med följande deltagare:

- Kristina Hohweiler, Mittuniversitetet
- Anna-Stina Axelsson, Regionbibliotek Stockholm
- Karl Isaksson, KB
- Åsa Forsberg, Lunds UB
- Lennart Kihlberg, ILS Umeå
- Åsa Berglund, Malmö SB, ILS.
- Montserrat Arias, Internationella biblioteket
- Mats Hansson, Kulturrådet

Workshopledare var Martin Börjesson, Futuramb. Viveca Nyström, VN arkiv & bibliotek, assisterade. (Dokumentationen för hela workshopen bilägges denna rapport, bilaga 2).

#### 3.1 Målgrupp

I tidigare dokumentation kring tjänsten har målgrupperna distansstudenter, vuxenstuderande, kommunbibliotek med flera lyfts fram. I samtal med uppgiftslämnare under utredningsarbetet har begreppet ”digitala klyftan” nämnts, vilket skulle kunna peka ut människor med låg kunskap om sökmöjligheter på nätet och dålig tillgång till it-teknik som en möjlig målgrupp. Att integrera Ordbron i tjänsten betyder att Fråga biblioteket riktar sig till människor som inte har svenska som modersmål. När man ser på tjänsten som främjande av den interna kompetensutvecklingen både avseende allmänbildning och teknikutnyttjande, så är Sveriges bibliotekariers målgrupp.

Mål och målgrupp för Fråga biblioteket går givetvis hand i hand. Därför fick gruppen jobba med både syfte, målformuleringar och målgrupp för tjänsten. Underlaget var ett femtiotal beskrivningar av tjänsten som plockats ur redan befintlig dokumentation såsom rapporter, uppsatser, strategiska planer etc. (Se lista över dokumentation, bilaga 1)

”Människor i lärande” blev den etikett som slutligen sattes som definition av målgrupp. Detta kan ju innefatta både studenter, människor som är dåligt orienterade i informationssökning på nätet (”digitala klyftan”), invandrare, nyfikna i största allmänhet etc.

Syftet med tjänsten fastställdes till att vara: *ge nätåtkomst till vederhäftig information med kvalitet via en bibliotekarie som inte har något annan agenda än att främja lärande och bildning* (t ex ej kommersiella syften).

#### 3.2 Framtiden

Mot bakgrund av syftet med tjänsten och målgrupp formulerades en så kallad fokusfråga som utgjorde utgångspunkten för framtidsanalysen.

Fokusfråga:

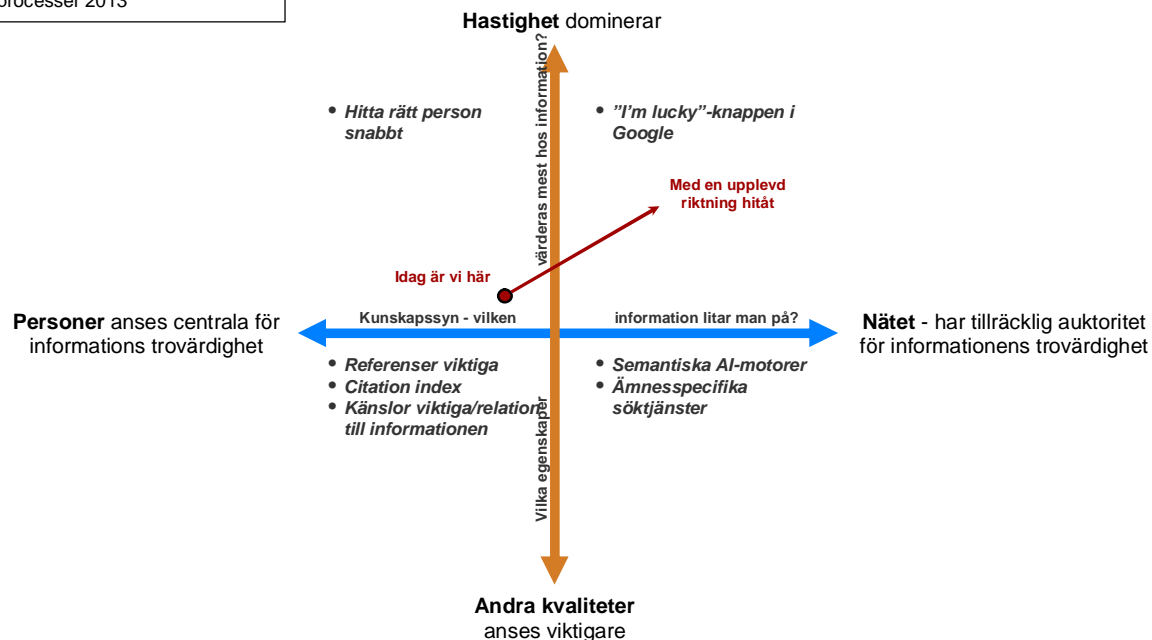
Kommer tjänsten Fråga Biblioteket att vara en integrerad del i svenska lärprocesser 2013?

Nedan kommer ett par bilder från scenarioplaneringen att kommenteras. Titta gärna på bilderna i bilagan om dessa är otydliga.

## Scenarioanalys - nulägesanalys

### Fokusfråga:

Kommer tjänsten Fråga Biblioteket att vara en integrerad del i svenska lärprocesser 2013



Dokumentation 3 juni 2009

futuramb  
framtid • insikt • strategi

Denna bild illustrerar "kritiska osäkerheter". Det är faktorer som påverkar folks beteende i förhållande till fokusfrågan. På den horisontella axeln är det avgörande vilken kunskapssyn människor har: är informationens trovärdighet kopplad till personer, eller är det fullt tillräckligt med anonym information från nätet? Om man till exempel föredrar "auktoriserad" information ställer man frågor där man vet vilka som svarar. I tjänsten Fråga biblioteket är bibliotekarier kvalitetsgarantin, men man kan också ställa frågor i communities och nätverk där man tycker att respondenterna har hög trovärdighet.

Den vertikala axeln handlar om vilken egenskap hos informationen som värderas högst: att den levereras väldigt fort, eller att den garanterat är korrekt, eller snyggt presenterad, eller adekvat, eller vad man nu uppskattar som alternativ till Google's "I'm lucky"-knapp.

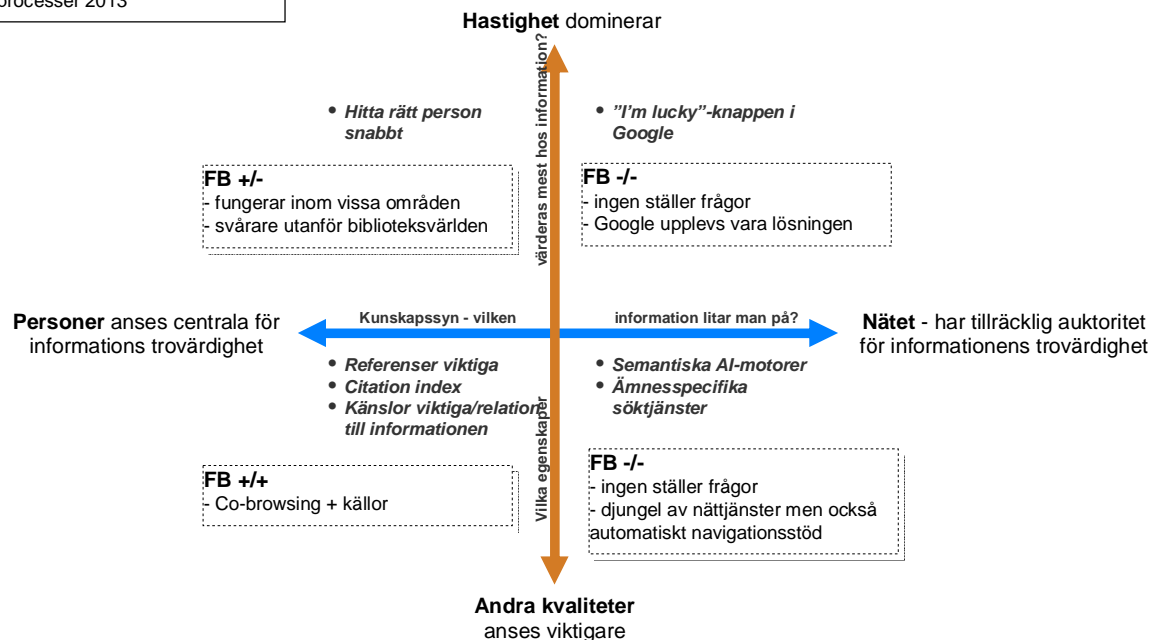
Deltagarna i scenarioplaneringen var överens om att utvecklingen går emot att snabb respons tycks vara det viktigaste kriteriet för människors beteende vid informationssökning. Detta behöver ju i och för sig inte innebära att man helt gett upp kvalitetskrav på autenticitet, form och innehåll, men att man hellre gör den sovringen själv efter att ha gjort ett antal snabba sökningar.

Var hamnar då Fråga biblioteket i denna kontext? Deltagarna diskuterade tjänstens brister och förtjänster och placerade dem i olika kvadranter, se nästa bild.

## Scenarioanalys - Fråga Biblioteket lägesanalys

### Fokusfråga:

Kommer tjänsten Fråga Biblioteket att vara en integrerad del i svenska lärprocesser 2013



Dokumentation 3 juni 2009

**futuramb**  
framtid • insikt • strategi

Deltagarna pekade tydligt på att nätet är det självklara valet vid informationssökning. Fråga biblioteket har det inte alltför lätt i detta scenario, som ligger i den första kvadranten (överst till höger). Tjänstens hemvist i dagsläget är i den motsatta positionen, längst ned till vänster. På andra sidan om den vertikala axeln skulle man kunna sätta Fråga bibliotekets co-browsing-funktion. Där finns de användare som kanske kan göra avkall på hastigheten om informationen är ämnesspecifik, snyggt förpackad eller åtråvärd av andra orsaker – till exempel endast tillgänglig i dyra databaser. Genom co-browsing-funktionen var ju avsikten att kunna vägleda studenter och andra som har behov av att lära sig utnyttja databaser till fullo, och inte i första hand litar på att bibliotekarier ska besitta specialistkompetens inom deras ämnesområden.

Denna schematisering av framtiden för Fråga biblioteket ger en bild av att de strategier man lägger upp är helt avhängiga av var på denna karta man vill vara ett alternativ för människor i lärprocess. Enligt deltagarna i workshopen är människor på väg bort från den syn på informationssökning som Fråga biblioteket har som grundbult för sin existens, det vill säga personlig vägledning där kvalitet är viktigare än hastighet. Några möjliga scenarier blir då:

- acceptera ett vikande antal frågeställare, då Fråga biblioteket representerar kvaliteter som är på tillbakagång i informationssamhället, men som just därför bör stöttas av allmänna medel
- förstärk de funktioner i tjänsten som utgör framgångsfaktorer i de kvadranter som betonar snabbhet och maskinell intelligens eller "wisdom of crowds" (folk söker i forum där de antingen vet att det finns tillräckligt många människor för att någon ska

kunna svara på just deras fråga, eller att de befinner sig i en virtuell expertmiljö som befolkas av människor som är mycket kunniga inom ett visst område).

Rapporten kommer fortsättningsvis att på olika sätt belysa dessa förhållningssätt och möjliga strategier inför framtiden.

#### **4. Hur ser kundnyttan ut?**

När man läser dokumentation om Fråga biblioteket som under åren tagits fram i olika studier och som beslutsunderlag, så lyfts en avsevärd mängd ”nyttor” fram. Här är några exempel:

Tillgänglig i relevanta sammanhang

”Främsta exemplet på samverkan i Sverigebiblioteket”

Klimat som främjar samverkan mellan allt från bibliotekarier till nationer

Flerspråkighet

Maximera nationella effektiviseringsvinster (Det lönar sig!)

Egen kompetensutveckling

Socialt stimulerande / stimulans för den egna verksamheten

Kvalificerad vägledning i informationssökning / skapa informationskompetens

Biblioteket kommer t dig (tidsbesparing, bekvämt)

Hjälp att hitta svaret

Pedagogiskt förhållningssätt

Alltid nära /geografiskt oberoende

Kvalitet på svaren

Gratis

Snabbt

Ömsesidig marknadsföring (samarbete m andra tjänster)

Utjämnade standardskillnader mellan kommunbiblioteken

Främja vuxen- och distansstuderandes tillgång t folkbiblioteksservice

Tillgängliga bibliotekarier även efter stängningsdags i biblioteket

Öka bibliotekens utåtriktade verksamhet

Marknadsföring

Kunskapskanalen, som bidrar ekonomiskt till tjänsten, tycker att Fråga bibliotekets främsta kvaliteter är att de erbjuder möjligheter att söka och fråga vidare utifrån det programinnehåll som Kunskapskanalen tillhandahåller, och bibliotekariers kompetens beskrivs som ”den goda redaktören”, som har gjort ett aktivt och kvalitativt urval av böcker och länkar.

Några av dessa beskrivningar avser produkten referensfrågor, andra syftar på tekniken, och några kan tänkas vara gällande för både verktyg och produkt, som till exempel intern kompetensutveckling där det är lärorikt både att svara på frågor och lära sig använda ny teknik. Nedan följer ett försök att kategorisera dessa ”nyttor”, för att bland annat se gentemot vilken intressent de riktar sig.

##### **4.1 Produkten (referenstjänst)**

Matrisen nedan har delvis fört samman och även valt bort några av de kvaliteter som listats i förra avsnittet. Till exempel är kriteriet ”Snabbt” bortvalt. Fråga biblioteket kan i bästa fall ge ett snabbt svar, men kan sällan överträffa en sökning på Internet i svarstid. Om alternativet för enskilda användare är Google, så är tidsaspekten inte ett skäl att använda Fråga biblioteket. Dessutom har man inte service 24 timmar om dygnet, så en fråga som ställs utanför ”öppettiderna” ger inte direkt respons. Men ur ett lokalt perspektiv kan det eventuellt vara en tidsvinst att använda Fråga biblioteket som alternativ till bibliotekets fysiska informationsdisk.

	Enskilda användare (målgrupp)	Deltagande bibliotek	Icke deltagande bibliotek m logga	Skattebetalare (icke-användare)	Kunskapskanalen
<b>Tid</b>	-	-	Personalens arbetstid	-	-
<b>Pengar</b>	Gratistjänst	-	Samordning (gratis)	Effektivitet	-
<b>Kvalitet</b>	Vederhäftiga, trovärdiga svar Källangivelse Tillgänglighet Personlig service	Kundservice Kompetenshöjning för personalen Kunskapsbank Flerspråkighet etc	Kundservice Kunskapsbank Flerspråkighet etc	Måluppfyllelse	Den ”goda redaktören”, Fråga vidare, länk- och boktips etc..

Både tidsvinster och samordningsvinster kan värderas ur ett enskilt biblioteks perspektiv. Varje bibliotek måste själv ta ställning till om eventuella licensavgifter och den tid den egna personalen lägger ned på tjänsten betalar sig i form av marknadsföring, kompetensutveckling, avlastning av den fysiska referensdisken, studentservice etc. Den diskussionen är helt avhängig vilka lokala mål som finns, och i vilken kontext biblioteket verkar. Några uppgiftslämnare pekar också på nackdelarna med engagemanget i tjänsten:

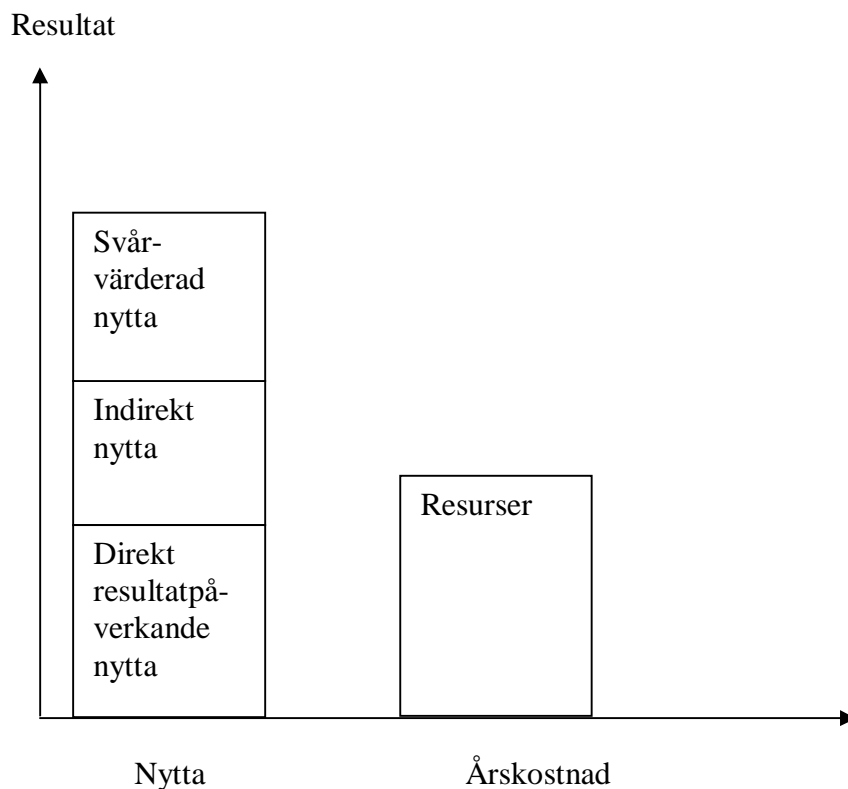
*”det kostar pengar att schemalägga kvällar, däremot är inte själva kostnaden för deltagande betungande. Men att schemalägga personal för så lite frågor känns inte meningsfullt för vare sig personal eller ledning.”*

*”Ett annat delvis tekniskt problem är att chatt och co-browsing kräver att man sitter vid en arbetsplats och bevakar ”plinget”/inkorgen. Detta arbetssätt passar inte bibliotekarierna [---], som rör sig mycket. Schemalaggningsen på nationell nivå hindrar delvis flexibiliteten. E-post kan man läsa av när det passar.”*

De bibliotek som deltar i tjänsten kan till exempel använda sig av ett PENG-diagram för att illustrera hur deras engagemang i Fråga biblioteket betalar sig.

## 4.2 PENG-diagram

PENG-diagram är ett sätt att försöka illustrera balansen mellan kostnader för en tjänst och vilken nytta den skapar. Modellen ser ut så här, och är utvecklad av Göran Lundgren, Lars Stigberg och Lars Erik Dahlgren.



De kvalitativa aspekterna såsom "konsekvent källangivelse", "bidra till informationskompetens" och "icke-kommersiell" är svåra att sätta kronor och ören på, och om man använder ett PENG-diagram så skulle de klassas som svårvärderad nytta.

Exempel på indirekt nytta är marknadsföring och intern kompetensutveckling. Dessa faktorer skulle kunna viktas och tillmätas ett värde i relation till lokala mål.

Den direkt resultatpåverkande nyttan kan vara om man uppbär ett bidrag för att delta i tjänsten, men en beräkning av värdet för besvarade referensfrågor kan också utgöra underlag. Till exempel så finns en uträkning baserad på statistik från 2003-2004 som jämför en virtuell referensfråga med en fråga i en fysisk informationstjänst. Den ger siffrorna 89 kr per fråga för "informationsdisken" och 36 kr per fråga för virtuell referenstjänst. Undersökningen är ej daterad och saknar angiven upphovsman, men finns på [http://www.eref.se/media/utvardering\\_av\\_kostnader.pdf](http://www.eref.se/media/utvardering_av_kostnader.pdf).

PENG- modellen avspeglar säkert resonemang som redan idag styr bibliotekens engagemang i Fråga biblioteket. När den högra stapeln upplevs större än den vänstra lämnar man tjänsten (eller avstår från att delta i den). Om den vänstra stapeln med direkt resultatpåverkande nytta, indirekt nytta och svårvärderad nytta sammantaget upplevs högre så deltar man i tjänsten.

### 4.3 Utvärdering av kvalitativa aspekter

Med kundnytta avses vanligtvis nytta för den som utnyttjar produkten, och då kan vi utgå från det syfte med tjänsten som workshoppen i scenarioplanering tog fram: *Ge nätåtkomst av vederhäftig information med kvalitet via en bibliotekarie som inte har något annan agenda än att främja lärande och bildning (t ex ej kommersiella syften).*

Detta syfte samlar på ett mycket bra sätt ihop kvalitetskriterierna som har angetts för enskilda användare (målgruppen) i matrisen ovan.

En målformulering i enlighet med syftet ovan skulle också kunna duga som ”nytta” för skattebetalarna. De kan knappast uttrycka sina förväntningar på och behov av varje enskild tjänst som finansieras genom skattemedel. De bör dock kunna ha en möjlighet att stämma av om tilldelade resurser använts på ett effektivt sätt för att uppfylla tjänstens syften. Målen för offentlig verksamhet är sällan finansiella, och det är inte troligt att skattebetalarna kräver ekonomisk avkastning på en bibliotekstjänst. Däremot kan man anta att tjänstens legitimitet är beroende av hur många användare den har.

Det finns ytterst lite i de utvärderingar som redan är gjorda av tjänsten Fråga biblioteket som på något sätt motsäger att Fråga biblioteket uppfyller ett syfte enligt ovan. En av de senare bekräftelserna på att tjänsten lever upp till ställda kvalitetskrav är Margareta Nelkes undersökning som hon redovisar i SFIS’ tidskrift InfoTrend 2009:2-3. Där har hon bland annat jämfört olika söktjänsters noggrannhet med källangivelse. En granskning av söktjänsten 118100 visar till exempel att:

*”undvika källangivelser verkar vara regel snarare än undantag”. [---] Att ange källan, som är en av Fråga bibliotekets stora fördelar, är ett steg på vägen för att klienten ska kunna bedöma om svaret är vettigt och tillförlitligt”.*

Kundens bekräftelse på upplevd kvalitet redovisas i en undersökning gjord 2009 av Yvonne Solomon och Love Strandberg: Att utvärdera Fråga biblioteket. Där utgår man från att viljan att återvända till tjänsten indikerar att den har hög kvalitet.

Resultat av enkät besvarad 27 personer, ur Salomon & Strandbergs utvärdering av Fråga biblioteket:

*Merparten har huvudsakligen använt tjänsten av personligt intresse, 10 personer för högre studier och 8 för sitt arbete. Endast 2 personer anger att de inte kommer att använda tjänsten på nytt, medan 12 personer anger att de kommer att använda eposttjänsten igen och 11 menar att de kommer att använda båda tjänsterna. Ingen anger att de endast kommer att använda chatttjänsten igen; 1 person är osäker. Samtidigt har 14 personer ställt frågor till andra frågetjänster, t.ex. 118 100, och 6 av dessa tänker använda dem på nytt. Kvaliteten upplevs dock som lägre än Fråga bibliotekets; kommentarerna framhåller tillgänglighet och snabbhet.*

En av de slutsatser som dras är bland annat att

*”Vad som gör användare förtjusta och villiga att återvända är, föga förvånande, att Fråga biblioteket gett tillförlitliga svar snabbt och på ett trevligt sätt. Snabbheten är dock i huvudsak viktig för en liten grupp respondenter; inte heller tillgänglighet är vanligen prioriterat”.*

Salomon & Strandbergs studie går också igenom kvalitetskillnader mellan chatt och e-post. Där kommenteras en hel del metodikfrågor när det gäller hur man chattar och mejlar med frågeställare, en analys som denna utredning inte har fördjupat sig i. Kort kan man våga påstå att bibliotekarier är väldigt duktiga på vägledning i informationssökning, oavsett vilken teknik som står till buds, och även kontinuerligt söker kompetensutveckling på detta område.

I Fråga bibliotekets verksamhetsberättelse för 2008 redogör man för resultatet av en enkät som besvarats av 178 användare. 72 procent är helt igenom nöjda med det svar de fått. 15 procent är något så när nöjda och 13 procent missnöjda. 92 procent kan tänka sig att använda tjänsten igen.

#### **4.4 Tekniken (chatt, e-post, co-browsing)**

En matris har gjorts för att peka på nyttan med tekniken, som det tidigare exemplet med nyttan av produkten.

	<b>Enskilda användare</b>	<b>Deltagande bibliotek</b>	<b>Icke deltagande bibliotek m logga</b>	<b>Skattebetalare (icke-användare)</b>	<b>Kunskapskanalen</b>
<b>Tid</b>	-	-	-	-	-
<b>Pengar</b>	-	Samordningsvinster	Gratistjänst	Effektivitet	-
<b>Kvalitet</b>	Tillgänglighet	Kompetenshöjning för personalen Samarbete	Kundservice	Måluppfyllelse	

Vad tekniken gör för användaren är att öka tillgängligheten till bibliotekarier. Verktøget för co-browsing ökar också möjligheten att få en orientering i databaser, även då man inte befinner sig i den fysiska biblioteksmiljön. Men betyder tekniken att kvaliteten i lämnade svar på referensfrågor är högre än den skulle ha varit om frågan ställts direkt i biblioteket? Det har funnits ambitioner med tjänsten att knyta ihop bibliotekariers kompetens och på så sätt kunna lämna ännu ”vassare” svar till informationssökare som ställer frågor i Fråga biblioteket, men i intervjuer och annat materialinsamlade till denna undersökning, har inga bevis för att så är fallet dykt upp. Följaktligen är effekten ”Kompetenshöjning för personalen” också i huvudsak en bättre kunskap om hanteringen av tekniken runt tjänsten.

Synen på tekniken och dess kompetenshöjande effekt varierar stort. Vissa bibliotek tycker att tekniken som sådan fungerar bra, men det finns också ett bibliotek som har lämnat tjänsten på grund av ”teknikstrul”. Någon anser att hänvisningar till brister i tekniken är ett tecken på att man inte fått tillräcklig utbildning. Med andra ord så är värderingen av tekniken en intern fråga, som knappast kan styras från centralt håll.

En annan drivkraft för att bygga upp organiseringen av Fråga biblioteket har varit att det skulle möjliggöra tillgång till en bibliotekarie dygnet runt. Men det är återigen en tanke som inte återfinns i något styrdokument från uppdragsgivaren, och som inte tycks vara aktuell

längre, då Fråga bibliotekets ”öppettider” i stort sett överensstämmer med kontorstid. Om man kunde belägga att Sveriges alla bibliotek hade som lokal målsättning att erbjuda 7/24-service, så skulle man på allvar kunna börja räkna på samordningsvinster. Men behovet av dygnetruntöppen referenstjänst går inte att spåra i enskilda biblioteksplaner. Bemanning dygnet runt kan också vara intressant i länder med flera tidszoner. Några kommentarer:

*”Sverige är för litet, det vill säga efterfrågan på referenstjänst de tider när biblioteken är stängda är liten. Ett land som USA med olika tidszoner kan på ett billigt sätt skapa en 7/24-tjänst som fungerar när det lokala biblioteket är stängt.”*

*”Även om man inte erbjuder personlig vägledning 24 timmar om dygnet, så står alla elektroniska biblioteksresurser till förfogande. Vad som möjligen efterfrågas av studenterna är öppethållande av biblioteket och åtkomst till läsplatser senare på kvällarna. Många är trångbodda och kan inte plugga hemma.”*

Icke deltagande bibliotek som ändå hänvisar till Fråga biblioteket är en ”kundgrupp” som står utanför samarbetet därför att man kanske tagit aktivt ställning efter att väga för- och nackdelar. Men man drar ändå nytta av tjänsten via sina hemsidor, utan att avkrävas någon motprestation i form av personalens arbetstid eller avgifter. Här kan det vara passande att jämföra med fjärrlån, där vissa bibliotek kan välja att låna in men inte låna ut. Dessa är dock relativt sett väldigt få. När det gäller Fråga biblioteket är situationen annorlunda såtillvida att en ganska stor andel av Sveriges bibliotek inte bidrar med resurser till tjänsten. Det finns också bibliotek som inte ens reflekterat över möjligheten att länka till tjänsten.

I dagsläget besvaras ca 22 000 frågor per år, vilket är ett hundratal per dag. Bördan fördelas mellan 9 högskolebibliotek och drygt 70 folkbibliotek. Man kan knappast utgå från att den volymen kan ligga till grund för samordningsvinster. Möjligen kan inköpet av programvaran gå att prispressa om flera bibliotek deltar i upphandlingen, vilket har anförts som ett skäl att delta i tjänsten av ett högskolebibliotek. Förutsättningarna för högskolebiblioteken och folkbiblioteken är helt olika: högskolebiblioteken betalar själva sina licenser, folkbiblioteken får bidrag från Kulturrådet.

En viss ”besparing” kan också göras av de bibliotek som vill ha chatt-tjänst, men inte har möjlighet att bekosta den själva. Problemet med en beräkning av alternativkostnad baserad på marknadspriser för chatt-tjänster är att tekniken är gratis i väldigt många applikationer.

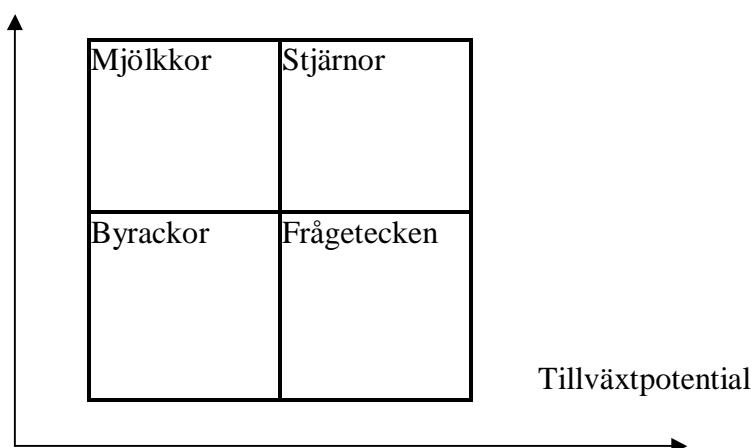
## 5. Förutsättningar för virtuell referenstjänst

Avsikten med detta avsnitt är att analysera utvecklingspotentialen för tjänsten Fråga biblioteket. Analysen grundar sig i huvudsak på statistik och intervjuer, men även på den scenarioplanering som gjordes som en del av detta utredningsarbete.

### 5.1 Bostonmatrisen

Bostonmatrisen används för att analysera en produkts/tjänsts ställning på marknaden. Den utvecklades av Boston Consulting Group på 70-talet. I Sverige finns den till exempel beskriven i boken Marknadsföring av bibliotek av Zuzana Helinsky och Workshops och arbetsmöten av Krister Forsberg. Tanken är att man ska sortera in produkter, varor eller tjänster utifrån deras tillväxtpotential och marknadsandel i ett av fyra fält. De produkter som är ”stora och starka” men kanske inte spås en lysande framtid kallas ”mjölkkor”. Stjärnor är de produkter redan genererar god avkastning på en växande marknad. Frågetecken kan vara en produkt som försöker ligga ”steget före” men där man ännu inte vet hur och när konsumenterna kommer att efterfråga produkten. Följaktligen är produkter som har låg marknadsandel och liten tillväxtpotential ”byrackor”, som man kanske håller vid liv, men som knappast bidrar till verksamhetens framgång och legitimitet.

Marknadsandel



I analysen av tjänsten Fråga biblioteket har denna modell använts för att tolka statistik över referensfrågor. Statistik bör rimligen kunna användas som måttstock för tillväxt och marknadsandel, i synnerhet om den kompletteras med ett framtidsscenario och intervjuer.

### 5.2 Tillväxtpotential

I Kungliga bibliotekets och SCB:s statistiska publikation *Forskningsbiblioteken 2008 : mediebestånd, låneverksamhet, personal, driftskostnader m m* kommenteras de senaste siffrorna avseende referensservice på sidan 14:

*”Bibliotekens referensservice, dvs. vägledning, rekommendation eller hjälp att hitta svar på en fråga, räknas som en kärntjänst på de flesta forskningsbibliotek. Under 2008 har forskningsbibliotekens personal besvarat 392 842 inkomna referensfrågor (2007: 452 300 2006: 492 000, 2005: 642 200). Det är en minskning med 13 procent. Minskningen sker både på högskolebiblioteken och på specialbiblioteken. Att antalet referensfrågor visar en vikande tendens medan antalet deltagare i bibliotekens undervisning och antalet digitala pedagogiska resurser ökar visar hur forskningsbibliotekens*

*service och tjänster förändras i takt med att strukturen för informationsförsörjningen utvecklas.”*

Svensk biblioteks förening kommenterar också statistiken för referensfrågorna på sin hemsida:

**”Antalet referensfrågor på forskningsbiblioteken fortsätter att minska.**

**Sedan 2003 har de minskat med närmare en tredjedel** *Källa:*

*Forskningsbiblioteken 2003, Kungl. biblioteket/Statistiska centralbyrån 2004, s 44. Forskningsbiblioteken 2007, Kungl. biblioteket/Statistiska centralbyrån 2008, s 13.”*

Mot bakgrund av ovanstående kan man dra slutsatsen att tillväxtpotentialen för referensfrågor är låg, åtminstone för högskolebiblioteken. Tyvärr (i detta sammanhang) mäter inte folkbiblioteken antalet inkomna referensfrågor, utom just de som går via Fråga biblioteket, därför kan man inte veta vilken position tjänsten har. Folkbibliotekens andel av frågorna till Fråga biblioteket har sjunkit från ca 9 300 (2007) till 6 600 (2008), och detta är kanske tillfälligt, men det är sannolikt att referensfrågorna minskar även på folkbiblioteken. Både Danmark och Norge har en likartad tjänst som Sverige, och det kan vara intressant att jämföra deras statistik när man diskuterar trenden.

I Norge och Danmark får motsvarande tjänst något fler frågor, om man sätter statistiken i relation till befolkningen. I dagsläget har den danska biblioteksvagten.dk mer generösa öppettider än Fråga biblioteket, och tar även emot frågor via sms. Ett telefonnummer utöver SMS-numret anges på startsidan, vilket innebär att frågeställaren har ytterligare en kommunikationskanal. Ett 50-tal folkbibliotek deltar i tjänsten, och 12 forskningsbibliotek.

Även den norska Biblioteksvar använder sms. De försöker på sin hemsida styra enkla frågor till chatten, och mer komplicerade till e-posten. Tjänsten bemannas huvudsakligen av folkbibliotek. I Biblioteksvar kan man byta språk till engelska, vilket antagligen betyder att det går bra att ställa frågor på engelska också. Service på fler språk erbjuds inte. Detsamma gäller Biblioteksvagten.

Tjänsterna svarar på mellan 20 000 och 27 000 frågor per år, vilket ändå är i samma storleksordning som den svenska tjänsten. Det finns ingen tydlig trend att användandet ökar i våra nordiska grannländer, se nedan.

**Biblioteksvar.no (Norge):**

	2004	2005	2006	2007	2008
E-post	2394	5966	9954	6488	4191
Chat	11736	13542	13696	13295	13359
SMS	0	3591	3404	1873	1683
Totalt	14 130	23 099	27 054	21 656	19 233

Kommentar från Vidar Krumins, projektledare:

*”De siste årene har man drevet svært lite aktiv markedsføring. En av grunnene har vært at vi har hatt kapasitetsproblemer. Vi har satt igang, og kommer til å sette igang en del tiltak i løpet av dette året for å forsøke å øke trafikken. Jeg startet en kampanje i begynnelsen av dette året for å gjøre at flere henviste til tjenesten fra sidene sine. Dette har vært relativt velykket. Desverre er det fortsatt ikke alle bibliotek som lenker til tjenesten vår. Trafikken på chat er stabil høy, vi sliter mer med trafikken på SMS og e-post tjenesten.”*

**Biblioteksvagten.dk (Danmark):**

**2005:** 22.650

**2006:** 28.630

**2007:** 29.027

**2008:** 27.825

Kommentar från Vera Daugaard, projektledare:

*”Som du kan se faldt antallet fra 2007 til 2008 - og stigningen fra 2006 til 2007 var skuffende lav, og årsagen til dette, tror vi selv, er manglende markedsføring de seneste par år, så derfor er vi i gang med at forberede en indsats på dette område.”*

I båda länderna ser man marknadsföringsinsatser som ett sätt att få tillväxtkurvan att peka uppåt. Mot bakgrund av den framtidsanalys som redovisats tidigare i denna rapport kan marknadsföring av den här typen av tjänster bli ett sisyfosarbete. En kommentar angående tillväxtpotentialen lämnades av ett högskolebibliotek som inte längre deltar i tjänsten. De menade att man gått och väntat på ”ketchupeffekten”, det vill säga att plötsligt skulle antalet frågor rusa i höjden, men att man nog väntat förgäves och denna att insikt bidragit till att man släppt engagemanget.

Det är en självklarhet att biblioteket ska möta användaren där han/hon är, och att biblioteksservice ska vara så tillgänglig som möjligt. Men statistik visar att referensfrågor som produkt har en vikande eller svag ställning. I forskningsbiblioteken ställs färre och färre referensfrågor ”över disk”, och det är svårt att skapa en uppåtgående trend för referensfrågor i virtuella frågetjänster, även om man erbjuder informationsökare kanaler som chatt, sms och e-post. En tolkning av användarnas behov mot bakgrund av statistiken och scenarioanalysen är att de vill ha svar snabbt, och att många svar kan vara att föredra framför ett enstaka, visserligen kvalitetssäkrat, svar. Nätet går före bibliotekarien.

### 5.3 Marknadsandel

Då återstår frågan hur marknadsandelen ser ut. I Kulturrådets statistik för forsknings- och specialbibliotek som berörts ovan kan man också läsa följande: "Av de besvarade referensfrågorna har ca 40 procent kommit i elektronisk form till specialbiblioteken medan motsvarande siffra för högskolebiblioteken är 11 procent." Man kan försöka jämföra antal inkomna frågor från forskningsbiblioteken till Fråga biblioteket 2008 (12 746) med det totala antalet referensfrågor till forskningsbiblioteken (392 842) och räkna ut hur många frågor som motsvarar 11 % i elektronisk form (43 212). Om frågorna till Fråga biblioteket är inkluderade i högskolebibliotekens siffra till Kulturrådet avseende elektroniska frågor (vilket är fallet enligt två uppgiftslämnare) är Fråga bibliotekets marknadsandel ca 30%. Om frågorna till Fråga biblioteket inte är inkluderade i Kulturrådets statistik, kan de adderas till 43 212 och summan blir då 55 958. I så fall besvarar Fråga biblioteket 23 % av högskolebibliotekens elektroniska referensfrågor.

Totalt sett besvarar Fråga biblioteket cirka 3 % av högskolebibliotekens referensfrågor. Det är uppdragsgivaren som tar ställning till om ovanstående siffror är indikation på hög eller låg marknadsandel. Om antalet referensfrågor i svenska bibliotek minskar, men Fråga biblioteket lyckas ligga kvar på samma nivå, så kommer tjänstens marknadsandel att öka.

#### Sammanfattande statistik, Fråga biblioteket

2006: 22 494

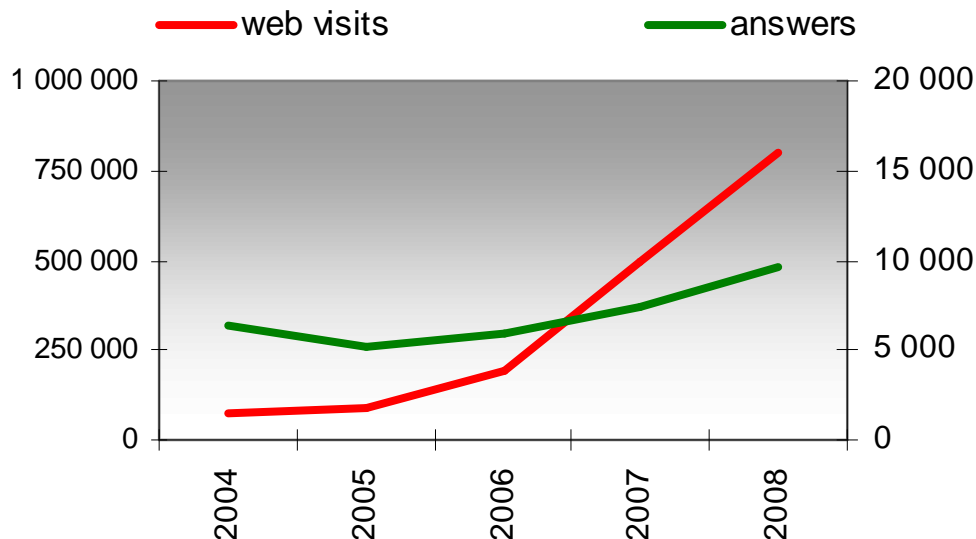
2007: 25 400

2008: 21 400

2009, till dags dato 2009-08-24: 12 304

Det går också att utsträcka marknaden till att gälla alla internetanvändare. När man tittar i SCB:s statistik kan man se att i en urvalsundersökning svarade 1,3 miljoner år 2003 att de aldrig använde Internet. År 2008 var den siffran 0,6 miljoner. 2003 använde 2,5 miljoner människor Internet varje dag, år 2008 gjorde 4,6 miljoner människor det. Volymerna är i en storleksordning som inte gör det vettigt att räkna ut marknadsandelen för Fråga biblioteket, däremot borde ett stigande antal surfande svenskar leda till att fler hittar till Fråga biblioteket. Det intressanta är också att kurvan för Internetanvändning ännu inte tycks ha planat ut. Ett exempel på hur detta kan illustreras är antalet besök på webbplatsen och antalet frågor i den finska frågetjänsten Information Gas station. Medan antalet besök gått från 74 000 till över 800 000, har antalet frågor ökat från 6 400 till 9 600. Detta är visserligen en procentuellt stor ökning, men sett till hur många som ändå hittat tjänsten är den obefintlig.

#### iGS Web Visits and Answers 2005-2008



Den finska iGS-tjänsten har draghjälp av ett radioprogram där en bibliotekarie i varje avsnitt har fördjupat sig i en fråga, som presenteras för lyssnarna.

En annan marknad som man skulle kunna jämföra med är antalet frågor till kommersiella tjänster. Men med den massiva marknadsföring som till exempel 118 100 och Eniro har i ryggen, och med ett bakomliggande syfte att sälja telefonitjänster, så säger den jämförelsen inte så mycket om människors informationssökningsbeteende. Årlig statistik över frågor riktade till dessa tjänster kan inte fungera som referensmaterial. Ingen bibliotekarie skulle heller vilja ägna arbetstid åt frågor som ”Vem är snyggast på jobbet?”, eller ”Vilket tröjnummer har Anna Persson i Floda IBK?”.

### 5.3 Kontext

Att allmänheten i Sverige ska kunna ringa, besöka, mejla eller chatta med ett bibliotek är självklart. I tjänsten Fråga biblioteket finns ambitionen att kunna samordna chatt och mejl på en nationell nivå. Detta fungerar ganska bra, bortsett från att användarna kanske inte alltid är klara över att de vid telefonkontakt hamnar hos sitt lokala bibliotek, men via mejl och chatt kan hamna i en nationell tjänst, om de når tjänsten via det egna bibliotekets hemsida. Idag erbjuder nästan alla bibliotek åtminstone en e-postadress till det lokala biblioteket, och därmed ökar förvirringen ytterligare för informationssökaren om länkar till båda dessa tjänster finns på samma hemsida. Ur den aspekten kan Fråga bibliotekets logga vara malplacerad på lokala biblioteks hemsidor, samtidigt som det är den mest naturliga ”förankringsnoden” för tjänsten i brist på ett eget bibliotek.

Traditionell referenstjänst har en naturlig roll i en biblioteksmiljö. Den samspelar med och stödjer det fysiska bibliotekets övriga utbud. Fråga biblioteket flyter omkring utan naturlig kontext. Den tidigare analysen antydde att referensfrågor som isolerad produkt inte har så goda framtidsutsikter. Däremot är den ännu så länge en självklar del av biblioteksverksamhet.

Fråga biblioteket har aktivt sökt efter nya exponeringsplatser, men ses ofta som en informationstjänst bland andra, och får inte utan vidare en plats i till exempel Länkskafferiet (Skolverkets webbplats för skolarbete).

Det finns miljöer och initiativ som borde kunna utgöra en hemvist för Fråga biblioteket. Kulturrådet och KB, som har stort inflytande över tjänsten idag, jobbar ju även tillsammans för det så kallade Sverigebiblioteket. Sverigebiblioteket är ett nationellt bibliotekssamråd med företrädare för olika aktörer inom svenskt biblioteksväsen. En del av den gemensamma visionen för Sverigebiblioteket är att arbeta för en enda plattform på webben.

Ambitionen om samverkan mellan bibliotek för att öka kontakterna mellan stora och små, högskole- och folkbibliotek för att därmed närma sig demokratimålet att ge jämlik information i hela landet bör ligga på nationell nivå. Just nu pågår också en satsning på Bibliotek24, som är tänkt att vara en nationell folkbibliotekswebb. Målgruppen för Bibliotek24 och Fråga biblioteket är ganska snarlik.

## 6. Maximera nationella effektiviseringsvinster

### 6.1 Vad kostar tjänsten idag?

En uppgiftsinsamling om kostnaderna för tjänsten gav följande underlag:

#### Några siffror om kostnader för Fråga biblioteket, augusti 2009.

KB räknar med att tjänsten kostar ca 600 000 per år för drift, administration och samordning. Kulturrådet bidrar med 1 000 000.

Forskningsbiblioteket bekostar varsin licens om fem samtliga användare, licenskostnaden detta år är 2 250 dollar (17 787 Skr). 9 högskolebibliotek (inkl KB) deltar i dagsläget, vilket ger en kostnad av 160 083.

Sammanlagd kostnad: 1 760 000

Två kommentarer från deltagande bibliotek:

*”Vad jag vet är det aldrig någon som har försökt beräkna personalkostnaden. De flesta har ju också lokala tjänster. Eftersom den nationella tjänsten numera är bemannad dagtid, så bemannar man vanligtvis den lokala och den nationella samtidigt.”*

*”Som jag ser det är kostnaden, förutom licensavgiften, också den tid som varje biblioteks samordnare lägger ner på administration - schemaläggning, statistikuttag, viss upplärning och lite tekniskt strul. Den tid vi lägger på att svara på nationella tjänstens frågor får vi knappast igen men samtidigt har ju alla forskningsbibliotek ett gemensamt ansvar mot omgivande samhälle "tredje uppgiften" och där spelar det ju egentligen ingen roll om vi får frågor via informationsdisken fysiskt, telefonen, epost eller Fråga biblioteket. Jag skulle nog beräkna kostnaden som licensavgiften + personalkostnad för administration. För en systemansvarig i tjänsten som är med på 1 eller 2 konferensdagar per år kan kanske administrationen kosta 60-80 timmar per år.”*

Om man anlägger ett företagsekonomiskt synsätt när man läser ovanstående information, så blir tjänsten Fråga biblioteket dyrare ju fler bibliotek som deltar i den. Fler högskolebibliotek kräver större investeringar i teknik. Och ju fler bibliotek som har en samordnare och systemansvarig, desto större blir kostnaderna för administration, utbildning etc. Byte av teknik kräver i dagsläget att hundratals operatörer måste lära sig att arbeta med nya verktyg, vilket i sig kan vara ett hinder för att orka lägga kraft och tid på att hitta den optimala programvaran. Man kan också tänka sig att den övergripande administrationen med till exempel schemaläggning blir tyngre ju fler bibliotek som ska samordnas. Ur ett nationellt perspektiv är tjänsten inte kostnadseffektiv, men det kan finnas andra värden som väger upp detta, beroende på vilka mål man vill uppnå. Detsamma gäller på lokal nivå.

Effektivitet är inte samma sak som produktivitet. Effektivitet är att göra rätt saker. Om målsättningen med tjänsten är att få svenska bibliotek att samverka i en virtuell tjänst, eller att utjämna standardskillnader mellan bibliotek, eller att bibliotekarier ska lära sig använda it-teknik, då kan dessa målsättningar väga upp att fler anslutna bibliotek betyder högre kostnader för skattebetalarna. De kan viktas som indirekt eller svårvärderad nytta, i enlighet med PENG-diagrammet som presenterades tidigare.

För att Fråga biblioteket ska kunna utvärdera kostnader i relation till effektivitet, måste man få kontroll på resursförbrukningen. Detta kräver en djupstudie av nedlagd arbetstid på varje deltagande bibliotek för alla moment (besvara frågor, utbildning, administration), eventuella tekniska investeringar och andra tillkommande kostnader såsom resor.

## 6.2 Utvärderingsmetoder

Ett exempel på mätetal för resursförbrukning kommer från Norge. I förslag på nya mätetal för folkbiblioteken finns det en indikator för hur mycket tid de anslutna biblioteken lägger på nationella frågetjänster. Huvudsakligen avses Biblioteksvar.no. På en blogg (<http://indikatorer.wordpress.com/category/indikatorer/csamlingertjenesterprosesser/>) har man lagt ut föreslagna mätetal. Nedan presenteras "C13".

### **C13 Del av bibliotekansattes arbeidstid brukt på nasjonale svartjenester**

#### **Mål:**

Vise hvor stor del av total arbeidstid i biblioteket som brukes til svartjenester

Vise bibliotekets bidrag til Norgesbiblioteket

#### **Formel:**

$A/B \times 100$

der

A= antall årsverk brukt til nasjonale svartjenester.

B= totalt antall årsverk tilknyttet biblioteket

#### **Metode:**

Beregne prosentandelen av det totale antall personalårsverk som går med til nasjonale svartjenester

#### **Bemerkninger til metode:**

Med nasjonale svartjenester menes all aktivitet der kommunikasjon med bruker skjer via elektroniske kanaler, og der biblioteket samarbeider med andre bibliotek om å yte tjenestene til innbyggerne i landet. Et eksempel på dette er tjenesten Biblioteksvar. Tidsbruken beregnes enten ved totaltelling eller ved stikkprøveundersøkelser (telling i tidsavgrensede perioder), og omregnes til årsverk.

Antall årsverk beregnes ut fra den totale personalressursen i heltidsekvivalenter. Dette omfatter fagutdannede bibliotekarer og annet personale i kontor- eller fagstillinger. Vaktmester, sjåfører, bud og rengjøringspersonale utelates. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

#### **Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** A3, C10-12, C14, D1-2

I beskrivningen saknas tydlige avsikter med mätetalet, något som istället fanns i svaret på en kommentar som jag lade in på bloggen:

*"Hej! När det gäller indikator c13 så undrar jag hur man ska förhålla sig till den – vad är bra och vad är dåligt? Ska man eftersträva ett högt eller lågt tal, vad är målet? Är det positivt att i hög grad bidra till Norgesbiblioteket? Eftersom samma tjänst finns i Sverige, så är jag nyfiken på resonemangen. /Viveca Nyström"*

*" Author: torillr*

*Comment:*

*Hei!*

*Målet er å få en "balanse" mellom bibliotekene. Balanse mellom det å bidra og det å "nyte". Indikatoren er tenkt bruktfor å sammenlikne seg med andre bibliotek, som har*

*tilnærmet samme størrelse, ressurser etc. Så "høyt" eller "lavt" blir avhengig av de andre bidragsyterne. Indikatoren bør også internt sees i sammen med andre indikatorer som går på arbeidsbelastning på de ansatte. ”*

Den optimala bemanningen av tjänsten i Sverige och antalet anslutna bibliotek bör baseras på flera faktorer. Flerspråkighet kan inte upprätthållas av ett fåtal personer, kvälls- och helgöppen chatt kan vara intressant att fördela mellan fler bibliotek, och ur ett nationellt perspektiv kanske man då ska välja ut bibliotek som redan har generösa öppettider, och som till och med belönas för att de bemannar Fråga bibliotek på obekvämlig arbetstid.

### 6.3 Mål

Frågan om mätning och utvärdering av tjänsten är givetvis underordnad de strategier som läggs upp för Fråga biblioteket. Då deltagarna i workshopen i scenarioplaneringen till stor del utgjordes av Expertgruppen för Fråga biblioteket, var det lämpligt att försöka närma sig denna uppgift. Gruppen formulerade en framåtblickande målsättning: *En framgångsrik tjänst om 5 år kategoriseras av att den är **välkänd i rätt målgrupp** och **bidrar till lärande/är en integrerad del i lärprocesser**.*

Möjliga måttal som indikerar måluppfyllelse föreslogs till exempel kunna vara **Hur välkänd är tjänsten i målgruppen?** och **Hjälper tjänsten till att bidra till lärande?**

För att bidra med en utgångspunkt för framtida mätning av indikatorn **Hur välkänd är tjänsten i målgruppen?** gjorde VN arkiv & bibliotek en mindre undersökning på Stadsbiblioteket i Göteborg, då 23 stycken besökare fick svara på några frågor. De fick först bekräfta att de var i ”lärprocess”, vilket nästan alltid är fallet med biblioteksbesökare. De var allt från pensionerade korsordslösare till unga invandrare som gick kurser i svenska, med varierande erfarenhet av sökning på nätet.

Denna undersökning tillför inte så mycket till denna utvärdering när det gäller resultatet, däremot är den tänkt att fungera som exempel på hur framtida regelbundna utvärderingar kan göras. Den kan också fungera som utgångspunkt för en målsättning när det gäller en konkretisering av vad ”**välkänd i rätt målgrupp**” ska innebära.

Av undersökningens 23 respondenter hade en använt Fråga biblioteket, och fem kände till den. På vilken nivå vill man att dessa måttal ska ligga i framtiden, för att målet ”**välkänd i rätt målgrupp**” ska anses vara uppnått?

## Liten intervjuundersökning på Stadsbiblioteket i Göteborg, juni 2009.

Underlag: 23 stycken biblioteksbesökare (motsvarar målgruppen)

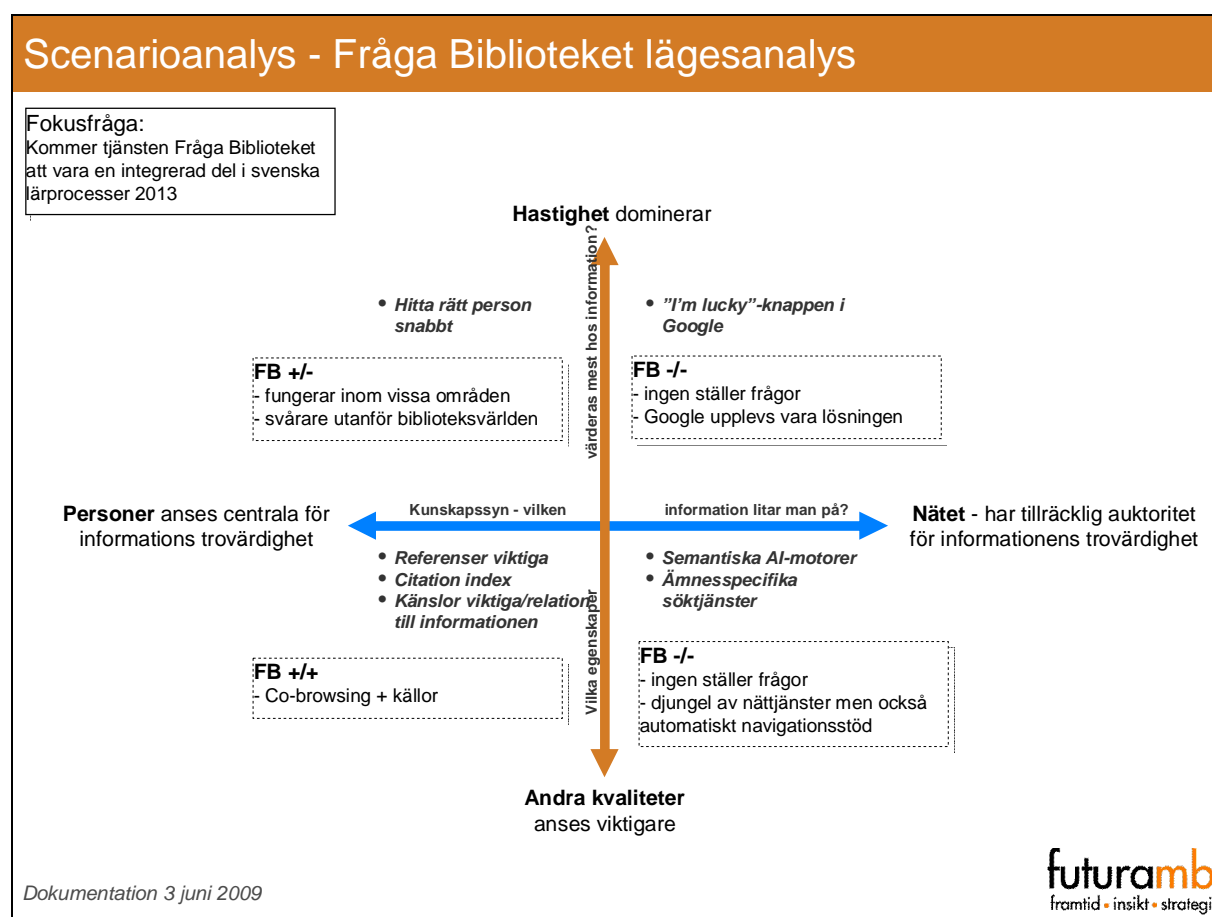
4 av 23 har någon gång använt chatt eller e-post i sin kommunikation med biblioteket, men endast 1 har använt tjänsten Fråga biblioteket. Han var dock mycket nöjd och har återkommit. De andra har kontaktat sitt lokala bibliotek med frågor om lånekort, låneärenden, önskemål om böcker etc.

5 stycken kände igen Fråga biblioteket när de visades en ”skärmdump”, 18 kände inte igen den.

9 av 23 har använt communities och sociala forum på nätet för att söka svar på en fråga.

## 7. Framåtblickande förslag

Att den position som Fråga biblioteket befinner sig i idag är relativt svag bekräftades både i scenarioplaneringen, och av analysen av tjänstens ställning och framtidsutsikter i Bostonmatrisen. Men det kan vara bra att förtydliga att det inte är kvalitetsbrister, utan människors sökbeteende och preferenser som skapar dåliga odds inför framtiden. Om man vill möta användaren där användaren är, så måste man sträva mot snabbare svar och det som tidigare i rapporten kallades för "wisdom of crowds". Om vi återigen tittar på en av scenariobilderna, så skulle det kunna innebära att Fråga biblioteket försöker utvidga sitt territorium till de närliggande kvadranterna (II och IV).



Workshoppedeltagarna diskuterade några möjliga strategier (se även bilaga 2):

### **Utveckling av Fråga biblioteket**

FB måste utanför biblioteksvärlden och utnyttja nätverket med t ex Open Source modell och vara 7x24.

Utnyttja t ex Google Adwords för att vara där sökningar görs.

För att konkurrera behöver FB datoriseras och bli en bra semantisk sökmotor - utnyttja befintlig kunskap.

FB måste stå sig gentemot många experter → Öka kvalitet genom bättre urval av operatörer (högstatusarbete) + tydligare nischning = professionalisering.

### **7.1 Utnyttja befintlig kunskap**

Ett exempel på hur nya fält kan erövrats kan vara intresset för Fråga bibliotekets Svarsbank Sedan den startade i december förra året har den haft 39 184 besökare (augusti 2009). Det vanligaste är att människor Googlar sig in på webbplatsen när de letar information av något slag, enligt Fråga bibliotekets operatörswebb. Svarsbanken kanske svarar mot informationssökarens behov av snabba svar, samtidigt som informationens ursprung känns trovärdigt (fråga besvarad av bibliotekarie). Om det visar sig att Svarsbanken blir en välbesökt och uppskattad informationstjänst, så är det definitivt intressant att bygga upp den på nationell nivå, och kanske också importera frågor från lokala virtuella referenstjänster. En parallell går att dra till den finska tjänsten Fråga bibliotekarien, som under några års tid besvarat mellan 4 000 och 5 000 frågor per år, men som år 2008 fick ytterligare 3 600 frågor som besvarades med semantisk service. Om utfallet detta år skriver Nina Granlund i ett mejl:

*”Det här året har vi fått 3657 frågor som inte sedan har skickats till bibliotekarien, vi har skickat 2277 nya svar hittills. Så att det ser ju ganska likadant ut, det blir nog fler automatiska svar.”*

Vidare följer en kort beskrivning av hur det fungerar:

*”Idéen är alltså den att man skriver först frågan och väljer antingen "skicka till bibliotekarien" eller "titta om frågan redan har besvarats tidigare". I fall man väljer det första anger man tilläggsinformation (email, namn) och skickar frågan till oss, i fall man väljer det andra, får man svar från arkivet av Fråga bibliotekarien och weblänk från vårt Länkbibliotek. Om det inte finns något nyttigt bland dem, skickar man frågan till bibliotekarien.*

### **7.2 Nätverk och ”poola” kompetens**

En annan möjlig utvecklingsstrategi är att Fråga biblioteket satsar på att verkligen bli ett nätverk av kompetens. En av de ursprungliga tankarna, att tjänsten skulle erbjuda en slags ”kompetenspool” där bibliotekarier kunde hjälpa varandra med frågor, verkar inte ha förverkligats. Folkbiblioteken kan av tekniska skäl inte samarbeta i verktyget, de kan möjligen kontakta de högskolebibliotek som har egna licenser. Under workshopen i scenarioplanering uttrycktes åsikten att det knappast förekom något samarbete alls under schemalagda chatt- och e-postsessioner.

Det enklaste och snabbaste sättet idag att få det bästa svaret av Sveriges bibliotekarier på en faktafråga är att använda Biliblist. Den är i princip bemannad 7/24, och kompetenspoolen består av 3 000 bibliotekarier och andra informationsspecialister. Men listan är inte avsedd för allmänheten. En del frågor som bibliotekarier går bet på i informationsdiskarna ute i landet läggs ut på Biliblist, och de ögonblickliga svar som ofta ges uppfyller de flesta kvalitetskrav som frågeställaren rimligen kan ha. Biblioteksvärlden har en enorm potential när det gäller att bli ett kunskapsnätverk som kan svara på i princip allt. Dessutom lär 3000 bibliotekarier behärska många språk.

Är drömscenariot för Fråga biblioteket och användaren 3 000 bibliotekarier som bara genom att sitta vid sin pc har en viss beredskap för att svara på en fråga om den råkar handla om nåt som de kan? Du slänger ut din fråga i nätverket och den som vill svarar. Det finns teknik för det idag, som till exempel twitter. Den tekniska och praktiska lösningen handlar om att skapa detta nätverk där varje enskild bibliotekarie är medlem, och där användare kan komma in som besökare och ställa sin fråga.

Workshopdeltagarnas slutsats sammanfattades så här:

**Om Fråga Biblioteket skall lyckas behöver man**

- gå utanför biblioteksvärlden till ställen där kunskapen finns
- utveckla en bättre intern samordning (knowledge management?) så att den gemensamma kunskapsmassan utnyttjas och utvecklas

### 7.3 Ledning och styrning

Ett återkommande problem i detta utvärderingsarbete är att det inte finns sanktionerade målsättningar från uppdragsgivaren. Istället blir alla de ambitioner som uttrycks med tjänsten i intervjuer, policier och planeringsunderlag ibland till och med motsägelsefulla. Fler anslutna bibliotek betyder till exempel inte med automatik att kvaliteten på svaren ökar, om biblioteken ansluter för sin egen kompetensutvecklings skull. Som resonemanget runt ekonomin visar innebär fler anslutna bibliotek heller inte att Fråga biblioteket blir mer kostnadseffektivt.

Bristande förmåga att ta fram mål kan bero på otydlig ledning och styrning, vilket är fallet när det gäller Fråga biblioteket. Den synliga delen av finansieringen kommer från Kulturrådet, Kungliga biblioteket och de deltagande högskolebiblioteken (licensavgifter). En framtida rekommendation är att tydliggöra vem som är uppdragsgivare och kravställare, vem som sätter målen och hur de ska utvärderas. Tidigare i denna rapport antydde att Sverigebiblioteket kan vara en lämplig hemvist för Fråga biblioteket, och en diskussion bör föras om det strategiska ansvaret också kan ligga där.

## **Uppgiftslämnare**

Personer, utöver uppdragsgivarna och Expertgruppen för Fråga biblioteket, som kontaktats och bidragit med synpunkter och fakta till denna utredning:

Michael Topelius, Kunskapskanalen  
Annika Sverrung, Chalmers bibliotek  
Maud Svahn, Alingsås bibliotek  
Linnéa Sjögren, Stadsbiblioteket i Göteborg  
Vidar Krumins, biblioteksvar.no  
Vera Daugaard, biblioteksvagten.dk  
Svante Kristiansson, BLR, Borås  
Klaz Arvidson, BLR, Borås  
Jouni Juntumaa, iGs, Helsingfors  
Nina Granlund, Biblioteken.fi

## ***Bilaga 1 Lista över dokument***

Jourhavande bibliotekarie : librarian on duty, 2004. 63 s.

Jourhavande bibliotekarie : tankar om strategiska vägval. 3 s.

Framtida organisatorisk lösning av ”Fråga biblioteket” / Jakob Harnesk, 2005. 25 s.

Synpunkter i anledning av ”Framtida organisatorisk lösning av Fråga biblioteket” (Harnesk 2005) / Niclas Lindberg, 2005. 2 s.

Utvärdering av kostnaden per fråga i VRL*plus* systemet jämfört med den fysiska referensdisken, 2005. 2 s.

Direktiv – utvärdering av projektet Fråga biblioteket / Helena Kettner Rudberg, 2005. 4 s.

Kvalitetsrapport för Fråga biblioteket / Nina Ström, 2005. 12 s.

Vidareutveckling av plattform för Jourhavande bibliotekarie och Fråga biblioteket : slutrapport / Ulf-Göran Nilsson m fl, 2006. 19 s.

Kulturrådet Beslut Ärende: Framtida organisatorisk lösning av Fråga biblioteket, 2006. 7 s.

Nya förutsättningar – en jämförelse mellan traditionellt och elektroniskt referensarbete / Maria Hagelsjö, Maria Sanderi, 2006. 78 s.

Utvärdering av projektet Ordbron2 samt förslag på framtida organisation / Pia Brinkfeldt, 2007. 14 s.

Organisationsstruktur för den virtuella referenstjänsten Fråga biblioteket, 2007. 2 s.

Att utvärdera Fråga biblioteket / Yvonne Solomon, Love Strandberg, 2009. 12 s.

Fråga biblioteket : Förändringar för större ändamålsenlighet/användbarhet, 2009. 1 s.

Kommunikationsplan Fråga Biblioteket, 2009. 7 s.

Fråga biblioteket : Handlingsplan, 2009. 5 s.

Verksamhetsberättelse för Fråga biblioteket 2008, 2009. 4 s.

## ***Bilaga 2 Dokumentation från Scenarioplanering***

se separat dokument/fil