



LUND UNIVERSITY

Odla ägarskapet: en slutrapport om Lunds universitetsbiblioteks virtuella informationstjänst

Forsberg, Åsa; Stenson, Linnea

2015

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Forsberg, Å., & Stenson, L. (2015). *Odla ägarskapet: en slutrapport om Lunds universitetsbiblioteks virtuella informationstjänst*. Lund University.

Total number of authors:

2

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00



Odla ägarskapet!

En slutrapport om Lunds universitetsbiblioteks virtuella
informationstjänst

Åsa Forsberg & Linnea Sténson

2015

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1. Beskrivning av verksamheten	5
2. Vad säger litteraturen?	6
2.1. Användare och virtuell informationstjänst	7
2.1.1. Telefon- och mejltjänster	8
2.1.2. Chattjänster	8
2.1.3. FAQ-tjänster	9
2.2. Bibliotekarier och virtuell informationstjänst	9
2.2.1. Bibliotekariernas attityder och kompetenser	10
2.2.2. Organisation av servicen	11
2.2.3. Team, kollaborativt lärande och övrig samverkan	11
2.2.4. Kvalitet i det virtuella referensarbetet	13
3. Hur har Tratten använts sedan lanseringen?	14
3.2. Mejl	18
3.2.1. Andelen vidarekickade ärenden till de olika verksamheter som bemannar SecondLine	19
3.2.2. Fördelningen av mejlärenden mellan Tratten och Secondline	21
3.2.3. Vad frågar användarna?	22
3.2.4. Svarstider för inkomna mejl	23
3.3. Telefon	24
3.4. Chatt	25
4. Vad säger användarna om Tratten?	29
4.1. Mejlservice	29
4.2. Bemötande	30
4.3. Svarstider	33

4.4. Svarkvalitet.....	37
4.5. Övriga kommentarer	39
4.6. Chattring.....	41
5. Vad säger verksamheterna om Tratten?	41
5.1. Allmänt om Tratten	43
5.2. Att arbeta med ett ärendehanteringssystem	43
5.3. Relationen mellan Tratten och SecondLine	44
5.4. Trattens genomslag på verksamheterna	44
5.4.1. Biblioteksservice	45
5.4.2. Cirkulation.....	45
5.4.3. Drift & Utveckling	45
5.4.4. E-media	46
5.4.5. Förvärv	46
5.4.6. Handskrifter och specialsamlingar.....	46
5.4.7. Metadata och katalogisering	46
5.4.8. UB Media	47
5.4.9. Vetenskaplig Kommunikation	47
5.5. Vidarebefordrade frågor.....	47
5.6. Trattens kvalitetspolicy.....	47
5.6.1. Svarstider	48
5.6.2. Pedagogiskt förhållningssätt.....	48
6. Vad säger teamet om Tratten?	48
6.1. Allmän upplevelse av att arbeta i Tratten	49
6.2. Gruppen, kollegialt samarbete och ansvar	49
6.3. Relationen till Universitetsbibliotekets övriga verksamheter.....	50
6.4. Möten och kompetensutvecklingsbehov.....	52
6.5. Schemaläggning och passbyten	53

6.6. Passlängd, ensambemanning och arbetsbelastning	54
7. Slutsatser	56
7.1 Rekommendation för fortsatt arbete	57
7.1.1. Handlingsplan	58
8. Litteraturförteckning	62
Bilaga 1 Reference Analytics	64
Bilaga 2 Enkätfrågor (slutanvändare)	66
Bilaga 3. Kategoriserade fritextkommentarer från användarenkäten.....	68
Bilaga 4 - Intervjuer SecondLine	81
Bilaga 5 Enkätfrågor (Tratt-teamet).....	82
Bilaga 6 Tabell över vilka områden teammedlemmarna uppgett att det känner sig osäkra på	83
Bilaga 7 KBs kvalitetsmodell	84

1. Inledning

Universitetsbiblioteket (UB) vid Lunds universitet lanserade i augusti 2014 en virtuell informationstjänst som erbjuder användare en samlad ingång till kontakt med biblioteket via telefon, mejl eller chatt (samtliga kommunikationskanaler hade även tidigare erbjudits, men hanteringen har varit decentraliserad och ansvarsfördelningen utspridd bland de olika verksamheterna på Universitetsbiblioteket). I samband med implementeringen av tjänsten beslutade Universitetsbibliotekets ledningsgrupp att tjänsten skulle utvärderas efter ett år, vilket lett fram till det underlag du nu håller i din hand.

Eftersom forskning om virtuella informationstjänster pekar på att det finns två nyckelfaktorer för att ett bibliotek ska lyckas med att erbjuda en kvalitativ virtuell informationstjänst, användares villighet att använda sig av den erbjudna tjänsten och bibliotekariers attityder, utbildning och entusiasm (Carlson Nicol & Crook 2013, Duncan & Gerrard 2011), är vår målsättning med utvärderingen att besvara frågeställningarna:

- Hur uppfattar användarna att den virtuella informationstjänsten fungerar?
- Hur uppfattar Universitetsbibliotekets verksamhetsområden respektive de bibliotekarier som bemannar den virtuella informationstjänsten att arbetet fungerar?

För att kunna besvara den första frågan har en enkät skickats ut till alla slutanvändare som kontaktat informationstjänsten via mejl under perioden september till februari och en betygsättningsfunktion slagits på i chatten efter förankring i gruppen som arbetar med den virtuella informationstjänsten. Vad gäller den andra frågan har intervjuer gjorts med alla verksamhetsområden och funktioner som får frågor via den virtuella informationstjänsten, medan de bibliotekarier som bemannar tjänsten dels fyllt i en anonym enkät och dels deltagit i två workshopar på temat utvärdering och framtidsscenarior.

Vi kommer också att redogöra för hur den virtuella informationstjänsten har använts under de gångna två terminerna genom att presentera systemgenererad statistik som sammanställts och analyserat.

1.1. Beskrivning av verksamheten

Universitetsbibliotekets virtuella informationstjänst går internt under namnet Tratten och för enkelhetens skull kommer den i rapporten genomgående benämnas som Tratten. Under förarbetet till lanseringen av den virtuella informationstjänsten använde man sig av begreppet "tratt" för att illustrera hur alla användarnas ärenden och frågor kommer in via en kontaktyta och sedan fördelas till rätt verksamheter.

Tratten är öppen och bemannad vardagar mellan klockan 9 och 16. Inkommande frågor hanteras av ett team på ca 12 personer vars medlemmar bemannar tjänsten mellan 3,5 och 7 timmar i veckan vardera. Det är alltid två bibliotekarier i taget som bemannar tjänsten. Teammedlemmarna har sin hemvist i olika delar av bibliotekets verksamhet, vilket förväntas ge effekten att kompetens om Universitetsbibliotekets olika verksamheter överförs och fler frågor i förlängning ska kunna besvaras av teamet. Verksamheten har en kvalitetspolicy¹ som bland annat föreskriver att användare som mejlar före klockan 15.00 på vardagar ska få ett första svar samma dag, vilket det också finns information om på Universitetsbibliotekets webbplats.

Teamet hanterar mejl i ärendehanteringssystemet LibAnswers som också har en integrerad chattmodul. Mejl av mer komplexa karaktär skickas vidare till Universitetsbibliotekets verksamhetsområden som utgör så kallade *SecondLines*. Även verksamhetsområdena besvarar frågor via ärendehanteringssystemet för att informationen ska bli återsökbar, vilket innebär att teammedlemmarna kan ta hjälp av tidigare svar för att besvara återkommande frågor. LibAnswers har också systemstöd för att skapa och vidarebefordra frågor direkt i systemet, vilket innebär att frågor som inkommer via chatt eller telefon² och inte kan besvaras direkt fångas upp samt skickas till rätt verksamhet. Under vårterminen har teamet även börjat arbeta med att bygga upp en publik Frequently Asked Questions-tjänst (FAQ) i LibAnswers³ där användare själva kan söka bland vanliga frågor och svar. Ytterligare arbete med att utöka antalet frågor som användarna kan söka bland planeras under höstterminen.

Utöver den löpande verksamheten har teamet möten på ca 2 timmar varannan vecka. Under mötena behandlas dels verksamhetsfrågor och dels teman där gruppen uttryckt att det finns behov av kompetensutveckling eller diskussion.

2. Vad säger litteraturen?

Virtuell informationstjänst definieras i litteraturen som bibliotekstjänster som erbjuds till användarna via såväl synkrona som asynkrona kommunikationskanaler. Med synkrona kanalerna åsyftas bl.a. chatttjänster, SMS-tjänster och videokonferenstjänster, medan asynkrona kanalerna oftast syftar på mejl och kontaktformulär via bibliotekets webbplats (*RUSA Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* 2004).

På grund av det ansvarsområde UBs virtuella informationstjänst har kommer vi dock att syfta på mejl-, telefon-, chatt- och FAQ-tjänster när vi använder begreppet.

¹ <http://libguides.lub.lu.se/c.php?g=297969&p=1986662>

² Knappt hälften av Universitetsbibliotekets SecondLines tar i mån av tid också emot vidarekopplade telefonsamtal.

³ <http://libanswers.lub.lu.se>

2.1. Användare och virtuell informationstjänst

Samtidigt som antalet referensfrågor enligt Association of Research Librarys statistik har minskat med 69% de senaste tjugo åren erbjuder de akademiska biblioteken informationstjänst i fler kanaler än någonsin (*Service Trends in ARL Libraries, 1991-2012* 2012). Låg användning är generellt en utmaning för många av de bibliotek som arbetar med virtuell informationstjänst och i litteraturen beskrivs en vanligt förekommande oro för att tjänsterna inte skall vara tillräckligt kostnadseffektiva. Samtidigt visar de undersökningar som gjorts på att tjänsternas användare ofta uppvisar en hög nöjdhetsgrad (Johnson 2004; Xiangming, Dimitroff, Jordan & Burclaff 2011). Flera bibliotek rapporterar att användningen av den virtuella informationstjänsten ökar över tid och menar att den virtuella informationstjänsten gått från att vara ett experiment till en förväntad service (Carlson Nicol & Crook 2013; Stevens 2013).

Flera relativt färskas undersökningar visar att användare föredrar att interagera med bibliotekarier i en virtuell informationstjänst framför en fysisk tjänst. I sin undersökning av vuxnas och unga vuxnas ("Net Generation", födda 1979 och senare) inställning till virtuella informationstjänster har Lynn Silipigni Connaway och Marie L. Radford (2010) att respondenterna valde en virtuell informationstjänst bland annat för att den upplevdes som mer tillgänglig, omedelbar, effektiv och mindre avskräckande än den fysiska informationstjänsten. Anthony S. Chow och Rebecca A. Croxton gjorde 2014 en usability-undersökning av virtuella informationstjänster i akademisk miljö där det även framkommer att användarna föredrar den virtuella informationstjänsten framför det fysiska mötet.

En studie av Joseph Fennewald (2006) pekar på att även om fler användare ställer frågor i en fysisk informationstjänst skiljer sig frågorna som ställs i det fysiska och digitala rummet. Studien visar att andelen frågor som rör hjälp med att lokalisera material, att använda tekniska hjälpmedel och andra serviceinstanser är betydligt större i en fysisk informationstjänst än en virtuell, medan andelen servicerelaterade frågor som t.ex. låneregler etc. dyker upp ungefär lika ofta i det fysiska rummet som i det digitala. När det gäller problem med bibliotekets elektroniska resurser och inloggningsproblem i diverse system kommer störst andel frågor in via mejl, medan andelen frågor som kommer direkt till en bibliotekarie i en fysisk informationstjänst och via en chatt är ungefär lika stor. Undersökning visar också att andelen referensfrågor som kom in via digitala kanaler på det undersökta biblioteket var fyra gånger så stor som andelen referensfrågor i den fysiska informationstjänsten (Fennewald 2006), vilket stöds av Radford och Connaway (2012) som i en omfattande studie kunnat se att andelen referensfrågor ökat över tid samt att dessa utgör en stor andel av de inkomna frågorna.

Vad gäller de inkommande frågornas natur visar den tidigare nämnda studien av Fennewald att användare tenderar att vara mer direkta i sin kommunikation i mejl än via chatt. Fler användare ifrågasätter regler, terminologi, lämnar inköpsförslag, rapporterar tekniska problem och lämnar klagomål via mejl, medan chattanvändarna i högre utsträckning ber om tips på lämpliga databaser för sina sökningar, frågar om söktermer och ber om hjälp med källkritik (Fennewald 2006).

2.1.1. Telefon- och mejltjänster

Både mejlservice och telefonservice matchar i flera undersökningar från mitten av 2000-talet användarnas preferenser bättre än chattservice, men vilken av dessa två kommunikationskanaler flest användare föredrar varierar mellan studierna (Pomerantz & Luo 2006; Horowitz et. al. 2005; Johnson 2004). I Corey M. Johnsons studie (2004) är personer som aldrig har använt en bibliotekschatt mer benägna att ringa eller mejla till biblioteket än de som har chattvana, vilket bekräftas i en studie av Marie Radford et.al. ett par år senare där samma grupp användare uppger att de fortfarande anser att service via mejl och telefon är värdefullt eftersom det ger dem möjlighet att vara i kontakt med biblioteket oavsett var de befinner sig och vilket tid på dygnet de vill ha hjälp (Radford, Connaway, Pomerantz, Mon & Janes 2008)⁴. Forskare/ lärare/anställda vid universitetet tycks i Johnsons studie föredra att kommunicera med biblioteket via mejl och i den senare studien av Radford et.al. har man kunnat se att yngre användare generellt känner sig bekväma med den anonymitet som den digitala miljön erbjuder, medan äldre användare i högre utsträckning tenderade att bli avskräckta. En orsak till icke-användande av t.ex. en chattservice beror vidare på att dessa användare anser att fysiska möten och telefonservice räckte för att de skulle vara nöjda med bibliotekets service, vilket indikerar att telefonservice fortfarande är viktigt för delar av det akademiska bibliotekets målgrupp (Radford et.al. 2008).

2.1.2. Chattjänster

Flera relativt nya studier visar dock att användare föredrar chattmediumet framför såväl telefon och mejl som det fysiska mötet. Chow och Croxton (2014) fann i sin usability-studie att chatten är den kommunikationsform som upplevs som mest användarvänlig, därefter kommer telefon och på tredje plats mejl som upplevs som ett alltför långsamt medium. Också Connaway och Radford (2010) fann att användare föredrar chatten framför andra kommunikationskanaler, eftersom chatten upplevs som mindre avskräckande och osäkerhetsskapande än andra kommunikationsformer.

Enligt flera lite äldre studier (Horowitz, Flanagan & Helman 2005; Pomerantz & Luo 2006) är den vanligaste orsaken till att användare väljer att kontakta biblioteket via en chatt att det är en snabb och effektiv kanal där man som användare kan få direkta svar oavsett var man befinner sig. Andra skäl till att använda chatten som respondenter i olika undersökningar uppger är:

- att de själva inte kunde hitta informationen de sökte
- att de var nyfikna på tjänsten
- att de trillat över chatten av en slump (till exempel via en sökmotor)
- att de fått tjänsten rekommenderad av andra användare eller av en bibliotekarie
- att de föredrog digital kommunikation framför det fysiska mötet

⁴ Notera att den amerikanska kontexten här skiljer sig från den svenska, då det framgår i litteraturen att det är relativt vanligt att amerikanska universitets- och högskolebibliotek håller öppet sin virtuella informationstjänster öppna dygnet runt och att man på flera håll bemannar med hjälp av konsortiemodeller.

- att andra informationstjänster vid det givna tillfället inte var tillgängliga

Vikten av marknadsföring av ett biblioteks chattservice nämns i samtliga studier och en undersökning visar att 73% av de användare som aldrig använt en bibliotekschatt inte visste att en sådan service existerade (Connaway et. al. 2008)⁵. Andra aspekter bedöms påverka om tjänsterna används tillräckligt för att vara kostnadseffektiva - till exempel spelar hur många webbsidor/system en chatt finns på/i, placeringen av en chatt samt kontaktuppgifter på bibliotekets webbsida/system och grafisk samt språklig utformning in för om användare upptäcker och använder sig av en virtuell informationstjänst (Xiangming, Dimitroff, Jordan & Burclaff 2011). Majoriteten av studierna poängterar också att det tar tid innan användare får förtroende för en chatttjänst och det är vanligtvis först efter ett par år som användningen stiger.

2.1.3. FAQ-tjänster

Bibliotek som använder sig av en publik FAQ-tjänst för att lägga ut svar på vanligt förekommande frågor menar att det här är ett kostnadseffektivt sätt att minska antalet rutinfrågor som kommer in via mejl samt ur ett användarperspektiv en uppskattad service, då det här innebär att användare kan få svar på vissa frågor under alla dygnets timmar (Stevens 2013). Flera lyfter fram fördelen med att använda sig av programvara där den här typen av tjänst är integrerad med ett ärendehanteringssystem samt en chattmodul och ett bibliotek som använder just LibAnswers menar att man kan använda programmets inbyggda verktyg *Query Spy* för att arbeta strategiskt med vilka frågor man lägger ut (Horowitz et.al. 2005; Sheperd & Korber 2014). *Query Spy* samlar de sökord användare skrivit in samt information om de hittat svar på sin fråga, fått ett förslag de klickat på eller inte fått resultat.

Flera argumenterar också för att ju mer självgående användarna blir desto viktigare är det att hålla information på bibliotekets webbsidor, onlineguider, system etc. uppdaterad, då dessa kanaler tillsammans med den undervisning i informationssökning som de flesta bibliotek arbetar med i någon mån ersätter service i det fysiska rummet (Sonntag & Palsson 2007).

2.2. Bibliotekarier och virtuell informationstjänst

Radford menar att framtidens informationstjänster står inför en utmaning, på grund av förväntade förändringar vad gäller dels teknologiska förutsättningar och dels användares förväntningar på biblioteket. Bibliotekarier behöver anpassa sin attityd, informationstjänsten behöver omdefinieras

⁵ I en annan studie av samma författare uppges ytterligare en orsak till icke-användandet för att icke-användarna ansåg att fysiska möten och telefonservice räckte för att de skulle vara nöjda med bibliotekets service (Radford et al. 2008).

för att möta de förväntningar som finns på biblioteket som organisation och framtidens bibliotekarier måste vara både "förändringsombud" och kunna hantera de snabba förändringar som sker i omvärlden (Radford 2011). I en artikel av Solorzano återkommer samma diskurs och författaren menar att bibliotek och bibliotekarier som inte anpassar sig efter de förändrande förväntningarna får bibliotekssektorn att framstå som obsolet (Solorzano 2013).

2.2.1. Bibliotekariernas attityder och kompetenser

Det är inte ovanligt att virtuell informationstjänst som företeelse ifrågasätts och att bibliotekarier ogärna arbetar med den här typen av tjänster, vilket kan ha flera orsaker som till exempel:

- ökad arbetsbelastning
- risktagande
- åtagandet kräver att bibliotekarierna lägger tid på att utveckla nya kompetenser
- oro över hur värdefull tjänsten kommer att anses vara

Som tidigare nämnt pekar forskning på att bibliotekariers attityder, utbildning och entusiasm är centrala för att ett bibliotek ska kunna erbjuda en kvalitativ informationstjänst (Carlson Nicol & Crook 2013, Duncan & Gerrard 2011).

Virtuell informationstjänst ställer i viss mån andra krav på bibliotekariernas kompetenser än det fysiska mötet. Till exempel måste bibliotekarien förhålla sig annorlunda vad gäller bemötande, lyhördhet och hur man uttrycker sig i skrift, då ögonkontakt och andra visuella signaler uteblir. Litteraturen innehåller en mängd rekommendationer som att tilltala användaren med namn, avsluta varje chatt med att fråga användarna om de fått svar på sin fråga, välkomna användaren tillbaka och frekvent använda sig av länkar till onlineguider eller FAQ-svar när man kommunicerar via textbaserade kanaler som chatt och e-post. Undersökningar visar också att det finns en korrelation mellan användares nöjdhetsgrad och implementering av dylika riktlinjer för referensintervjuer i virtuella miljöer (Bobrowsky, Beck & Grant 2005; Matteson, Salamon & Brewster 2011; Schachaf & Horowitz 2008). Oavsett om ett möte mellan en bibliotekarie och en användare sker i det fysiska eller digitala rummet ställer dock en referenssituation samma krav på bibliotekariens förmåga att lyssna och ställa frågor, för att hen ska kunna förstå och tillgodose användarens informationsbehov (Schwartz & Tott 2014).

För biblioteksorganisationer som har flera servicepunkter eller som arbetar med att bemanna en virtuell informationstjänst enligt en konsortiemodell kan dock även okvalificerade frågor som till exempel lokala tillämpningar av regler vara en utmaning (Bishop, Sachs-Silveira, & Avet 2011). Flera studier visar också att även om användare generellt får kompletta svar på sina frågor via bibliotekchattar, så uppvisar chatt-tjänster som bemannas enligt konsortiemodellen en större andel frågor som inte kan besvaras i realtid än tjänster som bemannas lokalt och samma mönster återkommer i en del studier av större biblioteksorganisationer med flera servicepunkter (Matteson, Salamon & Brewster 2011). När det gäller svars kvalitet har äldre studier visat att endast ca 50-60% av svaren som bibliotekarier ger på referensfrågor är korrekta (Crowley 1985; Hernon & McClure

1986), medan senare studier har ifrågasatt resultaten och kommit fram till att bibliotekariers beteenden och bemötande av användaren spelar större roll för användarnas nöjdhetsgrad än hur korrekt eller komplett svaret var (Schachaf & Horowitz 2008).

2.2.2. Organisation av servicen

Hur informationstjänsten är organiserad är ofta tas ofta upp och problematiseras i litteraturen om virtuell informationstjänst. Hur arbetet organiseras kan förklara varför många bibliotek som implementerat en chatt, en SMS-tjänst eller liknande upplever att många bibliotekarier är skeptiska till tjänsterna, då det inte är ovanligt att bibliotekarier förväntas hantera de frågor som inkommer till den virtuella informationstjänsten samtidigt som de bemannar en fysisk informationstjänst. Det här placerar bibliotekarierna i en svår position, då de måste prioritera mellan att hjälpa fysiska användare och virtuella användare (Powers, Nolen, Zhang, Xu & Peyton 2010). Att parallellt bemanna en fysisk och en virtuell tjänst tenderar också att påverkar kvaliteten på båda dessa tjänster (Carlson Nicol & Crook 2013).

Samtidigt som det för kvaliteten skull är önskvärt att separera fysisk och virtuell informationstjänst står de flesta bibliotek inför svåra ekonomiska tider och blir ständigt ombedda att utföra mer arbete med mindre personella resurser och att ha en dedicerad grupp som arbetar med virtuell informationstjänst är inte alltid möjligt. Det är dock inte hållbart i längden att organisera arbetet på ett sådant sätt att gruppen som arbetar med tjänsten gör det på enbart frivillig grund. Vissa bibliotek som arbetat med att designa och organisera en virtuell informationstjänst "bortom frivillighet" har valt att tillämpa ett slags tvåstegsmodell, där en grupp får i uppdrag att besvara generella frågor från användare och guida dem i informationssökningsprocessen medan en annan grupp hjälper användare med mer komplexa frågeställningar (Duncan & Gerrard 2011). Litteraturen uppvisar också exempel på bibliotek som implementerat liknande organisationer i sin fysiska informationstjänst, då man bedömt att ca 80% av de frågor man fick i den fysiska informationstjänsten inte krävde bibliotekariekompetens (Stevens 2013) och Carlson Nicol & Crook menar att det även i tider av budgetnedskärningar är möjligt att skapa hanterbara bemanningsmodeller så länge bibliotekarier och ledning tror att informationstjänst är och ska vara prioriterad på ett bibliotek (Carlson Nicol & Crook 2013).

2.2.3. Team, kollaborativt lärande och övrig samverkan

Utöver renodlade organisationsmodeller för den virtuella informationstjänsten är teamteori och litteratur om kollaborativt lärande väsentlig för hur man väljer att organisera arbetet i en virtuell informationstjänst.

Enligt Salas kan ett team definieras som en bestående konstellation av två eller fler individer som interagerar individuellt genom specificerade roller och ansvarsområden samt arbetar för gemensamma värden och mål (Salas 2009). Pedagogikforskaren Otto Granberg definierar ett team

enligt följande: "Ett arbetslag/team består av ett antal individer - inte för många - med olika kompetenser som tillsammans och i omfattande interaktion löser integrerade uppgifter i syfte att nå uppsatta mål" (Granberg 2009). Salas påpekar att medlemmar i ett team ofta har olika kompetenser och specialinriktningar och att det är tack vare synergin av dessa varierande kompetenser som teamets samlade kapacitet kan bli större än summan av de enskilda teammedlemmarnas kapacitet. Teamets samlade kompetens, dvs kunskap, färdigheter och attityder, är de kompetenser medlemmarna behöver för att kunna prestera ett effektivt teamarbete.

Vidare hävdar Salas att det finns fem faktorer som är nödvändiga för ett fungerande teamarbete, team-ledarskap, att teamet kan anpassa sig efter förutsättningar, att teamet tar ett gemensamt ansvar för genomförandet av arbetsuppgifterna, att teamets medlemmar ställer upp för varandra och stöttar varandra, och att teamet delar vision och strategier. En förutsättning för dessa faktorer är att teamet delar mentala modeller, kommunicerar i gruppen och har tillit till varandra.

Granberg (2009) beskriver hur ett team under rätt förutsättningar kan utveckla ett kollektivt lärande och att detta kan ske "om teamet:

- identifierat, tolkat och skapat gemensam förståelse för uppgiften
- gjort den gemensamma, kollektiva kompetensen tillgänglig för övriga
- samt utvecklat strategier för hur uppgifter ska lösas och problem hanteras"

Vidare har Granberg gjort en genomgång av forskning om team och kollektivt lärande och sammanfattat kollektivt lärande i sex punkter:

1. Individer lär sig genom att *interagera* med sin kontext, i vilken de samtidigt är en del.
2. I teamet är *uppgifter* och dess *övriga medlemmar* särskilt viktiga delar av kontexten.
3. I ett team, som är en social enhet med omfattande interaktion, kan *gemensamma syn- och tänkesätt* utvecklas i arbetet med att skapa gemensam förståelse för uppgiften.
4. Dessa gemensamma syn- och tänkesätt kan bilda tankenätverk hos teamets medlemmar [...] med ett likartat *riktad handlingsberedskap*.
5. Denna handlingsberedskap har karaktären av en *handlingsstrategi* som är gemensam för teamets medlemmar i dessa strävan att lösa de uppgifter de har tagit som sina.
6. Om teamets medlemmar har utvecklat strategier för handlandet, som grundar sig på medlemmarnas *sammanlagda och olika kompetenser*, finns förutsättningar för den enskilda att göra bedömningar, fatta beslut och agera utifrån en bas som är större än hans ursprungliga egentliga kompetens" (Granberg 2009).

Marie Radford et.al.poängterar också att graden av samarbetsvillighet hos kollegor kan både underlätta arbetet med virtuell informationstjänst och utgöra ett hinder. När en bibliotekarie tolkar en situation som att en kollega är villig att hjälpa till eller kan tipsa om någon annan som kan göra det underlättas dennas arbetssituation, medan tolkningen att en kollega är ovillig eller om man själv inte vet vem som har kunskap om ett specifikt område försvåras arbetet. Vidare menar Radford et.al. att samarbete är essentiellt för att en virtuell informationstjänst ska vara hållbar i längden och skapar engagemang, men pekar också på att bibliotekarier inte ska begränsa sina samarbeten till

andra bibliotekarier utan även samarbete med andra yrkeskategorier kan vara värdefullt, t ex med forskare (Radford, Connaway, Mikitish, Alpert, Shah and Cooke 2013).

2.2.4. Kvalitet i det virtuella referensarbetet

Kungliga biblioteket (KB) har tagit fram en modell för kvaliteten i referensarbetet (Johansson 2015)

Modellen innehåller ett antal viktiga kvalitetsparametrar. Dessa är:

- Pålitlighet
- Lyhördhet
- Kompetens
- Tillgänglighet
- Tillmötesgående
- Kommunikation
- Trovärdighet
- Trygghet
- Rättelse
- Påtagliga faktorer
- Förståelse/kunskap om kunden

Johansson talar om markörer för de olika parametrarna, och har testat modellen på bland annat den virtuella informationstjänsten *Bibblan svarar*.

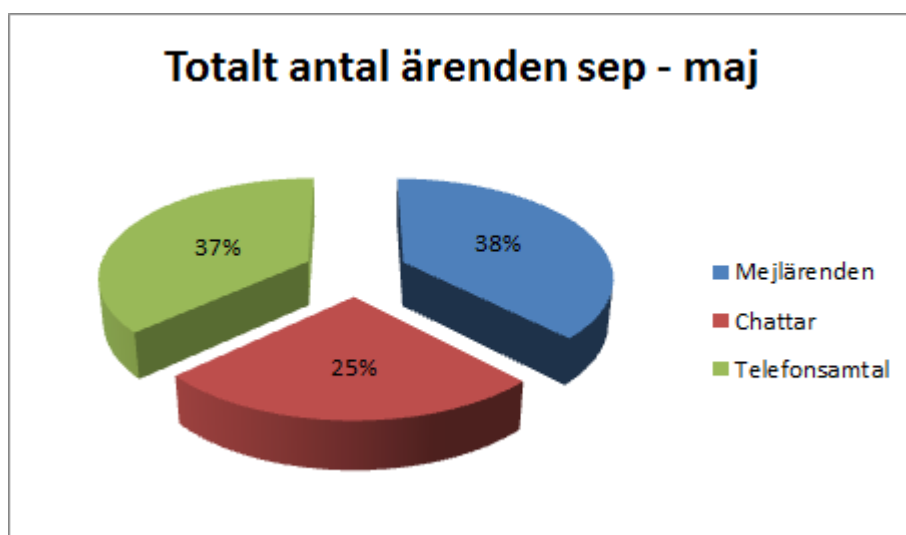
Exempel på markörer:

- Pålitlighet – att alltid bekräfta att man har sett frågan, att bemanna enligt schema, att svara på frågor inom angiven tid
- Lyhördhet – att förstå informationsbehovet och visa intresse för frågan och ta den på allvar
- Kompetens – att kunna kritiskt granska information, att kunna ta hjälp av kollegor, förmåga att kunna söka information, att ha ett bra bemötande
- Tillgänglighet
- Tillmötesgående
- Kommunikation – att skriva tydligt och i klarspråk
- Trovärdighet
- Trygghet – att aldrig skratta åt en frågeställare eller förminska frågor, att vara medveten om frågeställarens integritet
- Rättelse
- Påtagliga faktorer
- Förståelse/kunskap om kunden

I flera användarstudier (Connaway och Radford 2010, Radford & Connaway 2012) framkommer att viktiga kriterier för användarnas nöjdhet med en virtuell informationstjänst är bibliotekariernas kompetens, kommunikationsförmåga och bemötande.

3. Hur har Tratten använts sedan lanseringen?

Universitetsbibliotekets virtuella informationstjänst, internt kallad Tratten, lanserades i augusti 2014. Under höstterminen 2014 och vårterminen 2015 har det totalt inkommit 8460 ärenden till Tratten via någon av kanalerna mejl⁶ (3260 ärenden), telefon (3180 telefonsamtal) eller chatt (2200 chattar), vilket innebär att Tratten hanterade i snitt 960 ärenden per månad under terminstid. Högst har trycket varit på Universitetsbibliotekets allmänna mejladress följt av telefonen, medan chatten använts något mindre än de övriga två kommunikationskanalerna⁷.



Figur 1. Den procentuella fördelningen av antalet inkomna ärenden via mejl, chatt och telefon under perioden 1 september 2014 till 31 maj 2015.

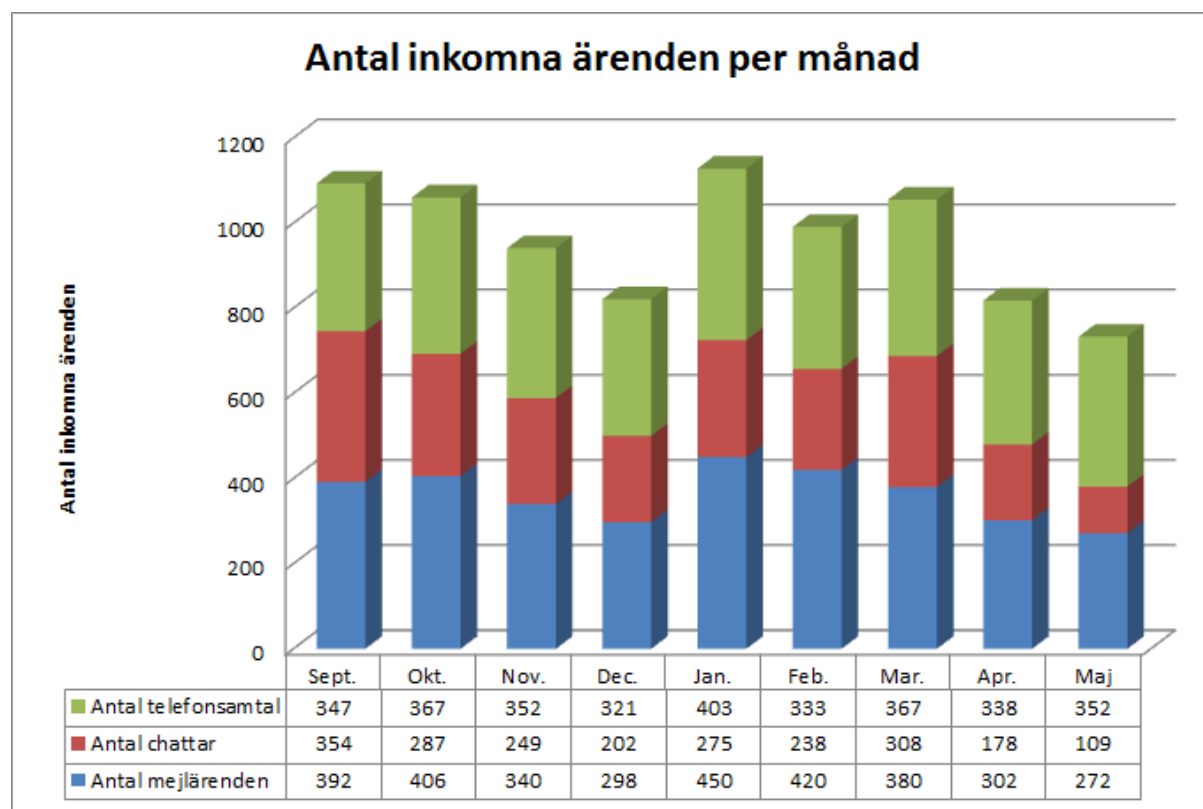
Tittar man på fördelningen av antal inkomna ärenden under de höst- och vårterminerna kan man som väntat se att trycket är som högst vid terminsstart i september och januari/februari, vilket knappast är förvånande då många nya studenter under den här perioden använder biblioteken vid Lunds Universitet för första gången. Allra flest ärenden inkom i januari, trots att antagningen till Lunds Universitets utbildningar normalt är större under höstterminen än under vårterminen, men

⁶ Mejlärenden är ofta ganska komplexa och kan ibland innebära ganska långa mejlkonversationer mellan Universitetsbiblioteket och användaren.

⁷ Gör man en jämförelse mellan de gångna två terminerna och föregående år, då chatten under en period bemannades av den personal som arbetar med bibliotekskatalogen Lovisa och en period av verksamhetsområdet Biblioteksservice kan man dock se att antalet inkommande chattar ökat med drygt 100% sedan Trattens lansering (se figur 18).

orsaken till att antalet mejl var såpass högt under månaden var sannolikt att Universitetsbiblioteket oförutsett tvingades hålla stängt ett par dagar på grund av en vattenläcka.

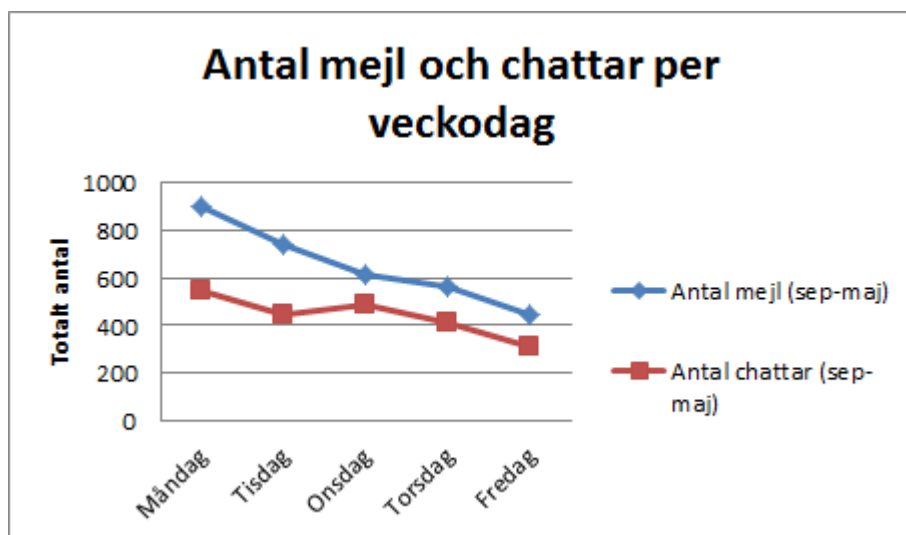
Lägst tryck var det under december och maj, men under vårterminen kan man se att aktiviteten började gå ner tidigare än under höstterminen (i april inkom totalt 818 ärenden medan det i november inkom totalt 941 ärenden).



Figur 2. Antal inkomna ärenden per månad under perioden 1 september 2014 till 31 maj 2015.

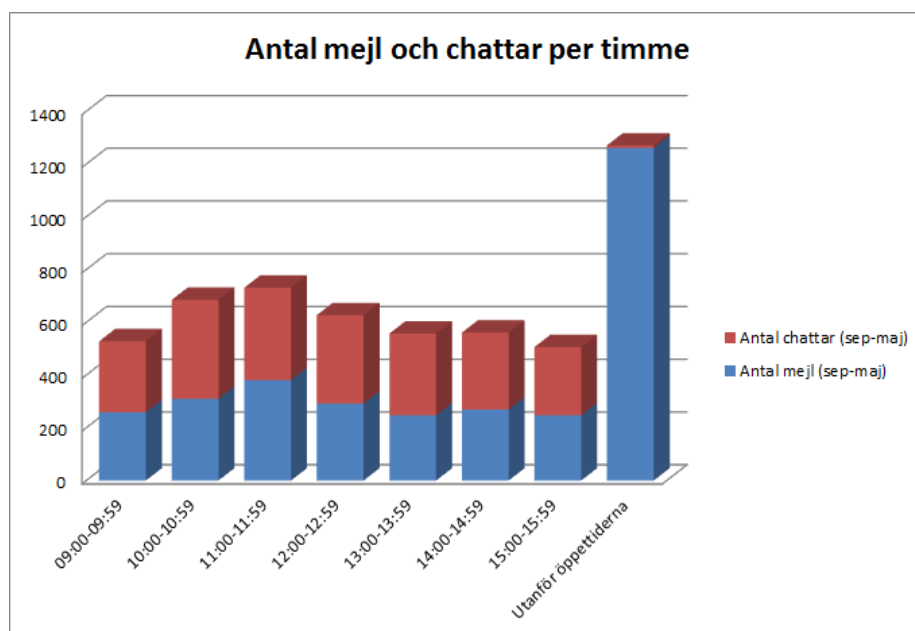
Vad gäller vilka dagar och tidpunkter under öppettiderna då trycket är som högst går i dagsläget inte att undersöka fullt ut, då det endast är möjligt att få statistikrapporter över antal inkomna telefonsamtal.

För inkomna mejl och chattar finns dock systemstöd som gör att data går att plocka ut och sammanställa. Statistiken visar att flest mejl och chattar besvaras under måndagar, vilket inte är särskilt förvånande då mejl inkommer även under helgen när Tratten är stängd. Totalt inkom 263 mejl på lördagar eller söndagar under perioden september 2014 till maj 2015 och siffran har adderats till måndagens statistik i diagrammet nedan. Kurvan visar sedan att antalet mejl minskar successivt under de resterande vardagarna och att chatten följer i princip samma mönster (med undantag för att fler chattar inkommit på onsdagar än tisdagar).



Figur 3. Det totala antalet inkomna mejländen och chattar under perioden 1 september 2014 till 31 maj 2015 utslaget per veckodag.

Vad gäller vilken tidpunkt på dagen som mejl och chattar inkommer uppvisar statistiken för de båda terminerna att något fler mejl och chattar inkommer mellan klockan 10:00 och 12:59, men resultatet är förvånansvärt jämnt fördelat över dagen om man tittar på hela året. Som diagrammet nedan visar inkommer dock en stor andel mejl⁸ till info@ub.lu.se utanför Trattens öppettider, vilket innebär att även om siffrorna visar att aktiviteten är fördelat jämnt under öppethållandet är förmiddagarna generellt mer intensiva eftersom de mejl som inkommit under stängning då ska besvaras.



Figur 4. Det totala antalet inkomna mejländen och chattar under perioden 1 september 2014 till 31 maj 2015 utslaget per timme.

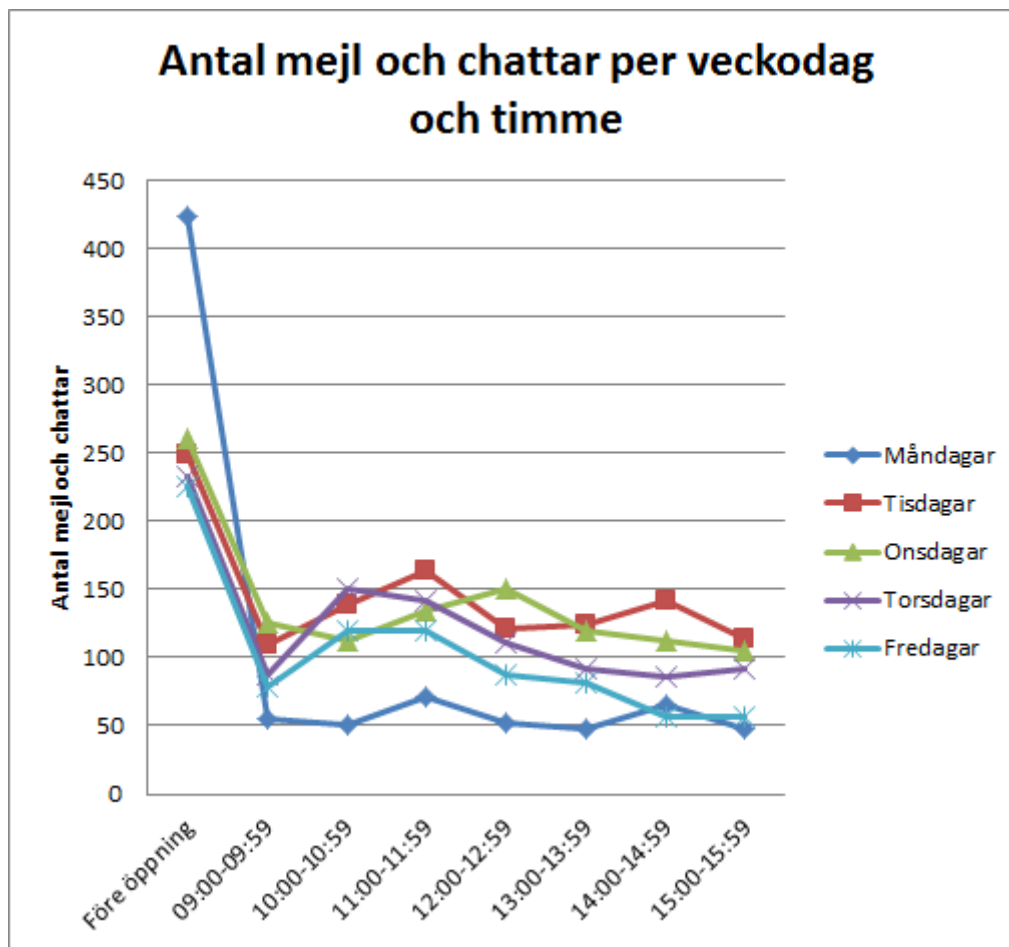
⁸ Totalt inkommer 39% av alla mejl mellan klockan 16:00 och 08:59 (se figur 13).

Då figur 3 visar att antalet mejl och chattar som kommer in till Tratten generellt skiljer sig beroende på vilken dag i veckan det visar diagrammet nedan det sammanlagda antalet mejl och chattar per timme uppdelat per veckodag. Från diagrammet går det att utläsa att måndagar är den veckodag då flest mejl inkommit under stängning och behöver åtgärdas när Tratten öppnar, men att det inkommer färre mejl och chattar under öppettiden på måndagar än de flesta andra dagar. En svag topp vad gäller aktivitet uppvisas dock mellan klockan 11:00 och 11:59 samt mellan klockan 14:00 och 14:59.

Tisdagar till fredagar finns ungefär lika många ärenden att behandla då Tratten öppnar, men aktiviteten under öppettiderna skiljer sig mellan veckodagarna. Tisdagar har hög aktivitet på förmiddagar och antalet inkomna mejl och chattar sjunker sedan efter klockan 12:00. Under eftermiddagar på tisdagar inkommer dock fler mejl och chattar än på övriga eftermiddagspass under veckan.

Vad gäller onsdagar går aktiviteten upp successivt efter klockan 10:00, men börjar sjunka först efter klockan 13:00 och på onsdagseftermiddagarna är aktiviteten något lägre än på tisdagar. Torsdagar uppvisar vidare en relativt hög aktivitet på förmiddagarna med en topp mellan klockan 10:00 och 10:59 och sjunker sedan, medan aktiviteten planar ut på eftermiddagen. Samma gäller för fredagar, även om aktiviteten generellt är lägre än på torsdagar och på eftermiddagar minskar mer mellan klockan 14.00 och 15:59.

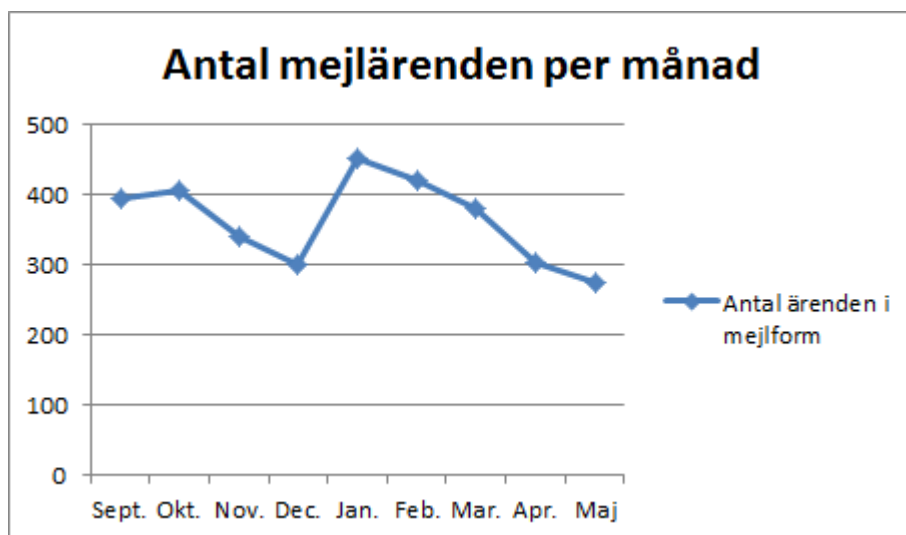
Som tidigare nämnts saknas dock statistik för på vilka tidpunkter telefonsamtal kommer in, vilket gör att det svårt att få en heltäckande och tillförlitlig bild av mönstren. Sett till hur mycket varje kommunikationskanal används per månad följer dock statistiken för mejl och chattar i stort samma kurva, medan statistiken för telefonsamtal visar att kanalen fortsätter användas relativt mycket även i slutet av terminerna (se figur 7). Dessa mönster säger såklart ingenting om spridningen vad gäller tidpunkter på dagen samt över veckodagar, men indikerar att de olika kommunikationskanalerna används olika vilket stärker behovet av att framöver kunna få ut mer statistik för telefonsamtalen om den ska kunna användas för bemanningsplanering.



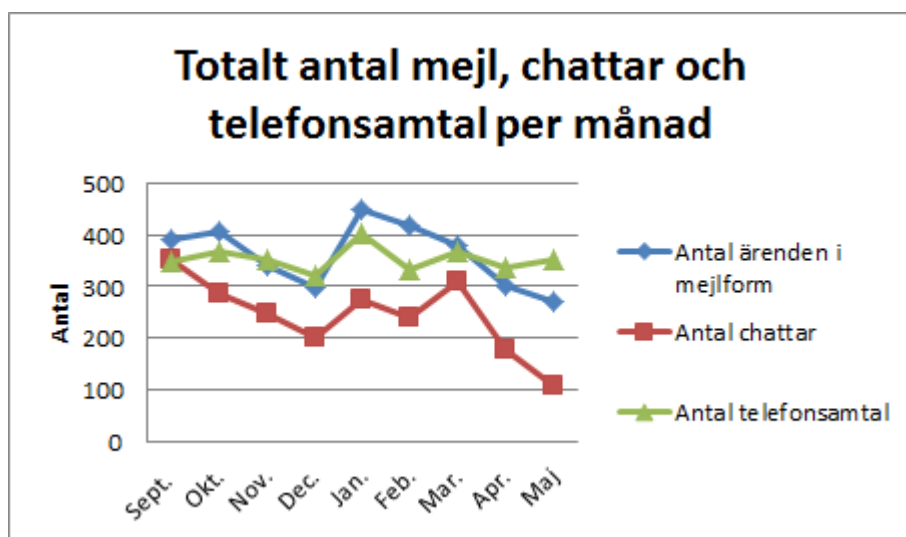
Figur 5. Det totala antalet inkomna mejländen och chattar under perioden 1 september 2014 till 31 maj 2015 utslaget per veckodag och timme.

3.2. Mejl

Som tidigare nämnts är mejl det kommunikationsmedel som är populärast bland användarna. När det gäller fördelningen av inkomna mejl över terminerna finns det en koppling till terminsstarterna i september och januari/februari, men både oktober och mars uppvisar höga siffror. Under terminernas två första månader är mejl också den kommunikationskanal som flest användare väljer att använda.



Figur 6. Antal inkomna ärenden i mejlform under perioden 1 september 2014 till 31 maj 2015.



Figur 7. Antal inkomna ärenden via mejl, chatt och telefon under perioden 1 september 2014 till 31 maj 2015.

3.2.1. Andelen vidarekickade ärenden till de olika verksamheter som bemannar SecondLine

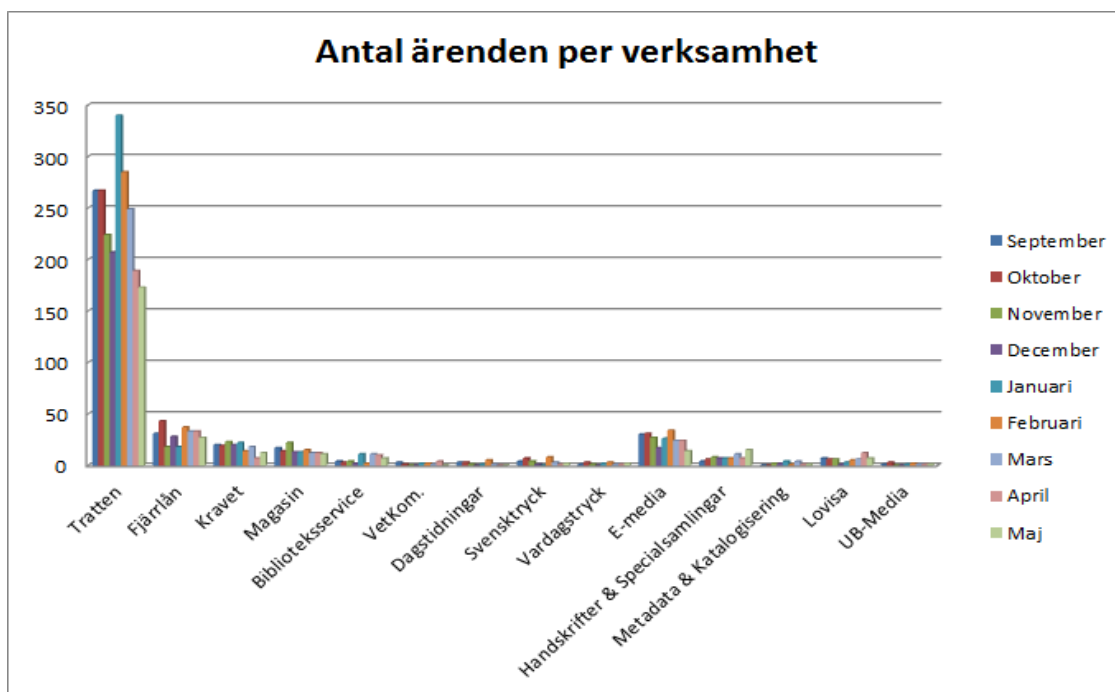
De allra flesta verksamhetsområden och funktioner vid Universitetsbiblioteket som har användarkontakt utgör en eller flera SecondLines i bemanningsmodellen och har konton i ärendehanteringssystemet för att kunna besvara frågor som kräver specialkompetens. Statistiken visar att den verksamhet som får flest frågor i snitt vidarekickade per månad är Fjärrlånet (29,8 ärenden per månad) följt av E-media (25,2 ärenden per månad), Kravet (17,2 ärenden per månad) och Kontrollbordet/Magasinet (14,3 ärenden per månad).

Det faktum att Fjärrlånet får flest ärenden beror sannolikt på att Universitetsbibliotekets allmänna e-postadress ligger som kontaktadress i Libris. Att E-media och Magasinet tillhör de SecondLines som får flest frågor kan förklaras med att områdenas mejladresser (support@library.lu.se och

lan@ub.lu.se) ersattes med info@ub.lu.se i samband med Trattens lansering. Både Fjärrlånet och Kravet har dock kvar sina funktionsadresser och uppger i intervjuer att de fortfarande får in mejl via dessa kanaler, men att mängden minskat sedan Trattens lansering. I samtliga fall får verksamheterna primärt ärenden som kräver att den som besvarar frågan har administrationsbehörighet i ett system, kontrollerar frågan på plats i Universitetsbibliotekets magasin eller har specialkompetens inom området, varför antalet vidarekickade ärenden sannolikt inte kommer att minska om inga förändringar görs vad gäller arbetsfördelningen mellan Tratten och verksamheterna. Sedan Trattens lansering uppger dock samtliga fyra verksamheter i intervjuer att de upplever en avlastning vad gäller hantering av frågor från användare (se kapitel 4.4).

Handskrifter & Specialsamlingar (i snitt 8 ärenden per månad), Biblioteksservice (i snitt 6 ärenden per månad), Lovisa-supporten (i snitt 5,9 ärenden per månad) och Svensktrycket (i snitt 3,3 ärenden per månad) är vidare de verksamhetsområden och funktioner som placerar sig i mitten vad gäller antal vidarebefordrade ärenden per månad. I två av fallen (Handskrifter & Specialsamlingar samt Svensktrycket) har verksamheterna egna funktionsadresser som ligger på Universitetsbibliotekets webbplats (<http://ub.lu.se/kontakt/funktionsadresser>) och dessa verksamheter uppger i intervjuer att majoriteten av de mejl som hanteras inkommer via respektive verksamhets funktionsadress (se kapitel 4.4).

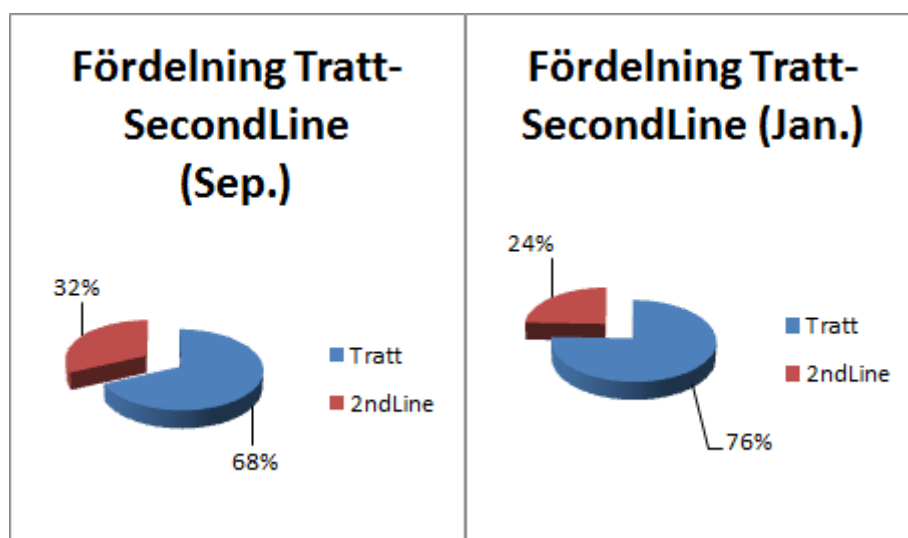
Övriga verksamheter får i snitt drygt ett ärende per månad: Metadata & Katalogisering (1,7 ärenden per månad), Vardagstrycket (1,6 ärenden per månad), Dagstidningar (1,6 ärenden per månad), Vetenskaplig Kommunikation (1,4 ärenden per månad) och UB-media (1,1 ärenden per månad).



Figur 8. Antal ärenden i mejlform per verksamhet och månad under perioden 1 september 2014 till 31 maj 2015.

3.2.2 Fördelningen av mejlärenden mellan Tratten och Secondline

Den procentuella fördelningen mellan Tratten och SecondLine vad gäller hur många ärenden Tratten själva ägde då de avslutades når inte i dagsläget upp till de 80% som beskrivs i litteraturen (Stevens 2013), utan varierar per månad (62,6% som lägst och 75,6% som högst). Jämför man de två terminsstartsmånaderna då flest mejl inkom och antalet rutinfrågor sannolikt är högre än under terminerna syns en åttaprocentig höjning i antal ärenden som var knutna till teammedlemmarna i Tratten i ärendehanteringssystemet då de avslutades.



Figur 9. Den procentuella fördelningen av antal ärenden som Tratten respektive SecondLine ägde då de avslutades under september 2014 och januari 2015.

Sättet ärendehanteringssystemet mäter är dock inte tillräckligt komplext för att visa hela sanningen eftersom Tratten alltid svarar användaren, utan är beroende av hur de som använder systemet hanterat eventuellt vidarekickande av mejl. Ibland sköter till exempel Tratten dialogen med en användare, men skickar ett ärende för åtgärd till en verksamhet vilket inte ger utslag i statistiken (vilket konto som ägde ärendet när det stängdes är det enda som visas i statistiken) och ibland kan Tratten avsluta dialogen med en användare efter att SecondLine hjälpt till att besvara delar av frågan.

Det är dock troligt att Trattens kunskapsutveckling och förmåga att besvara en större andel av användarnas frågor ökat under vårterminen. För att ingående undersöka om en utveckling skett samt få en översiktlig bild över vilken typ av frågor användarna ställer har samtliga inkomna mejl under september (Tratten ägde enligt systemstatistiken 68,1% av de av avslutade ärendena) och februari (Tratten ägde enligt systemstatistiken 67,9% av de av avslutade ärendena) kategoriserats och analyserats med hjälp av ett dataset innehållande flervalsfrågor som satts upp i bakgrunden av ärendehanteringssystemet (se bilaga 1). När det gäller de bibliotekarier som både bemannar Tratten

och arbetar med att besvara SecondLine har svaren kategoriserats efter vilket konto som använts när svaret skickats.

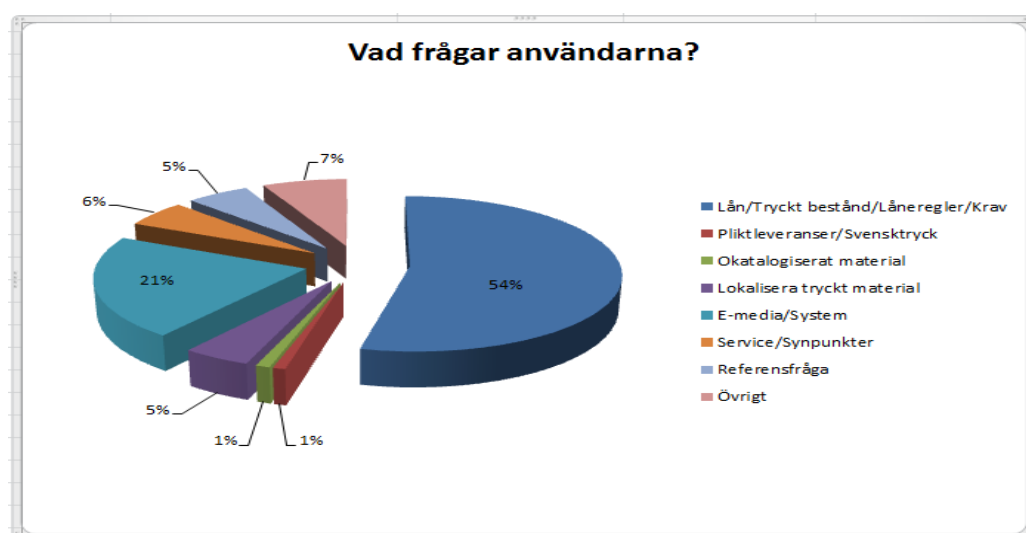
I tabellen nedan syns resultatet av datasetsanalysen som visar att Tratten själva hanterade 7% fler frågor i februari när man jämför med september samt att andelen frågor som Tratten delvis kan besvara har ökat med 2%. Andelen frågor som SecondLine fått besvara har i jämförelsen också sjunkit med 9%. Att procentsatserna för hur många ärenden som Tratten hanterat skiljer sig mellan analysen (63-70%) och den systemgenererade statistiken (68,1-67,9%) beror på att hanteringen av konton i systemet inte alltid varit konsekvent.⁹

När och vem?	FirstLine	SecondLine	Både FirstLine & SecondLine
September (2014)	248 (63%)	126 (32%)	18 (5%)
Februari (2015)	293 (70%)	97 (23%)	30 (7%)

Figur 10. Korstabell över hur många frågor som besvarats i FirstLine, SecondLine samt av båda två under månaderna september 2014 och februari 2015.

3.2.3 Vad frågar användarna?

Vad gäller frågornas innehåll visar analysen att drygt hälften av frågorna som inkommit via mejl under dessa månader rör lån och tryckt bestånd. Drygt en femtedel av frågorna gäller elektroniska resurser och system (LUBsearch, LUP, Kat-57, LUBITO och tekniskt orienterade Lovisa-frågor).

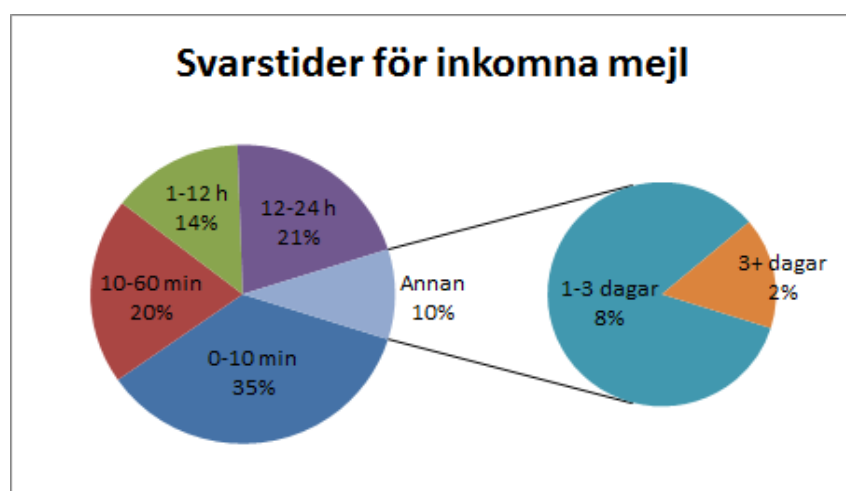


Figur 11. Den procentuella fördelningen av andelen mejl per frågekategori under september 2014 och februari 2015.

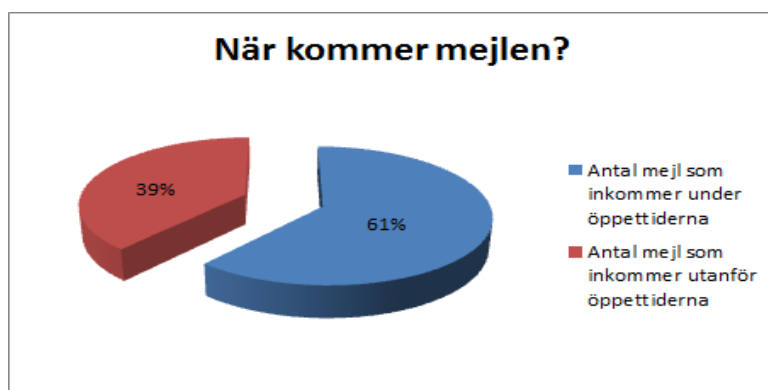
⁹ De som är både teammedlemmar och del av en SecondLine har emellanåt stått som ägare på ett ärende med ett av sina konton, men besvarat ärendet med ett annat konto.

3.2.4 Svarstider för inkomna mejl

Då Tratt-teamet i sin kvalitetspolicy har skrivit in att mejl som inkommer innan klockan 15 en vardag ska besvaras samma dag är det relevant att undersöka om teamet håller vad det lovar användarna. På grund av att sättet ärendehanteringssystemet kategoriserar svarstider inte överensstämmer med Trattens öppettider (i kategorin 1-12 timmar före svar hamnar både svarstider för mejl som skickats under öppettiderna och utanför dem, eftersom Tratten har öppet 7 timmar per vardag) går det inte att göra en exakt mätning, men figurerna nedan ger en indikation på om det utlovade löftet hålls. Totalt besvaras 55% av alla inkomna frågor inom en timme (varav 35% inom tio minuter) och räknar man in den något osäkra kategorin 1-12 timmar får man siffran 69%, vilket är åtta procent högre än andelen mejl som inkommer under kontorstid. Utifrån dessa siffror är det rimligt att anta att Tratten under de två gångna terminerna levt upp till målet att kunna besvara mejl som inkommer innan klockan 15 en vardag samma dag (att 8% av frågorna besvaras inom 1-3 dagar samt 2% inom mer än 3 dagar kan förklaras med att Tratten är stängd på helger samt haft stängt i mer än 3 dagar i sträck under storhelger).



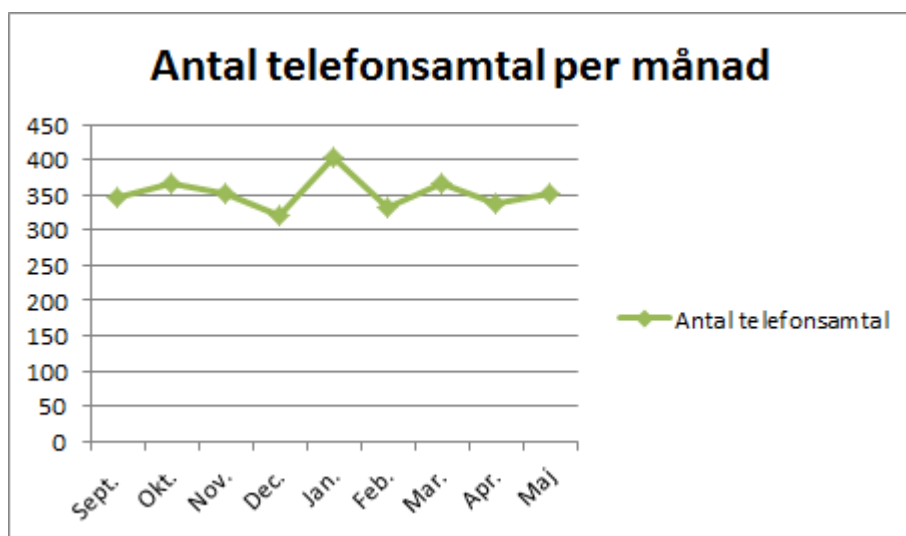
Figur 12. Procentuell fördelning av antal mejl som Tratten besvarat inom en viss tidsram under höstterminen 2014 och vårterminen 2015.



Figur 13. Den procentuella fördelningen av antal mejlärenden som inkom under och utanför Trattens öppettider under höstterminen 2014 och vårterminen 2015.

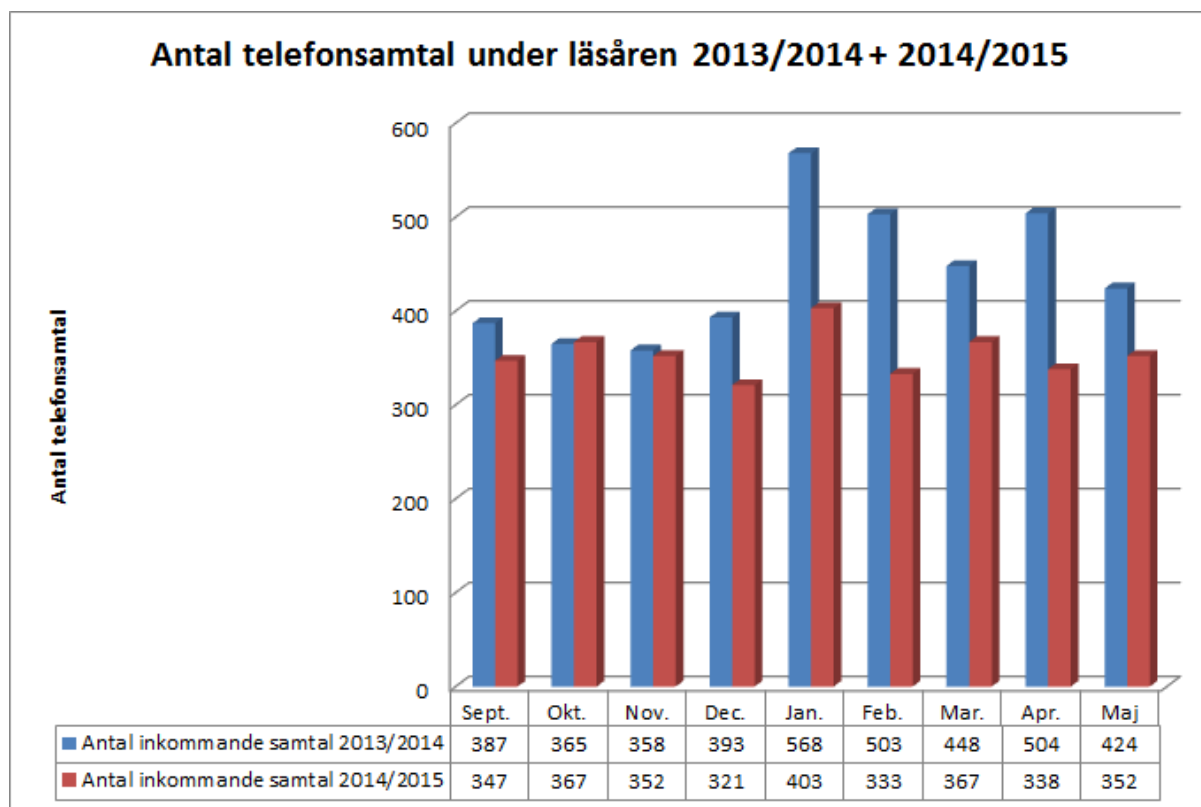
3.3. Telefon

Vad gäller antalet telefonsamtal som inkommer uppvisar statistiken en förvånansvärt jämn spridning över terminerna och antalet telefonsamtal minskar inte avsevärt i april och maj, som det inkommande antalet mejl och chattar gör (se figur 7). Mönstret är svårtolkat, men den mindre användarundersökning som gjordes i början av 2014 av den projektgrupp som utformade Tratt-konceptet visar att en del av Universitetsbibliotekets användare föredrar att ringa framför att använda någon av de digitala kanalerna.



Figur 14. Antal inkomna telefonsamtal under perioden 1 september 2014 till 31 maj 2015.

Om man gör en jämförelse av antalet inkommande telefonsamtal sedan Trattens lansering med föregående läsår har antalet telefonsamtal minskat. En orsak till minskningen skulle kunna vara att flytten av ansvaret för telefonen från den fysiska informationstjänsten till den virtuella inneburit att samtliga inkommande samtal besvaras eller placeras i kö och att färre användare sedan Tratten lanserats behövt ringa igen flera gånger innan de fått svar, eftersom de som bemannat den fysiska informationstjänsten tvingats prioritera fysiska besökare framför användare som ringer till biblioteket.



Figur 15. Antal inkomna telefonsamtal under läsåren 2013/2014 och 2014/2015.

Som tidigare nämnt går det i dagsläget inte att få ut mer detaljerade statistikrapporter än de som visar antal inkomna telefonsamtal, vilket tyvärr gör att det inte går att beräkna hur stor andel telefonsamtal som vidarekopplas, hur långa telefonsamtalen är i snitt, hur många som ringer in som hamnar i kö eller annat som skulle kunna vara av intresse för utvärderingen. Om Tratten blir en permanent tjänst och förbättrade statistikrapporter erbjuds framöver bör dock information om t.ex. vilka klockslag flest telefonsamtal inkommer jämföras med figur 5 och användas som underlag vid bemanningsplanering och schemaläggning.

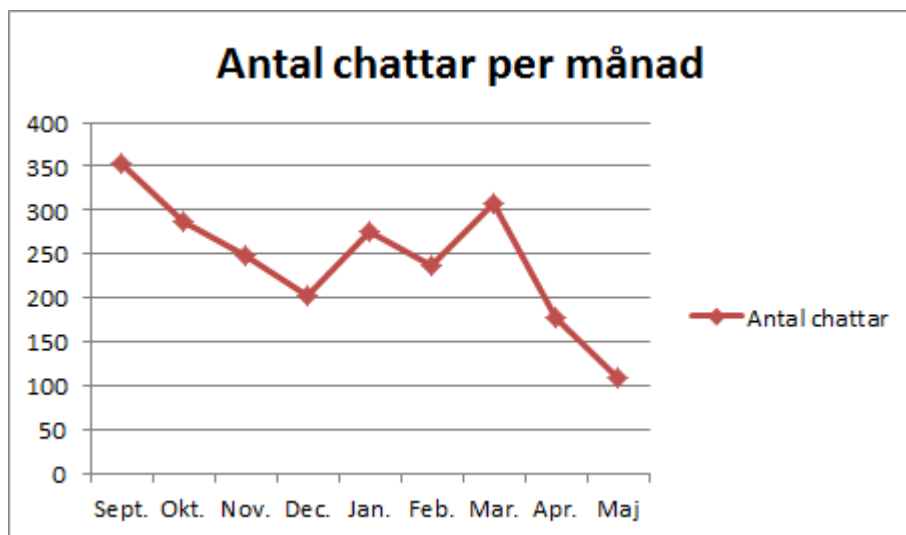
3.4. Chatt

För närvarande finns det chattwidgetar på Universitetsbibliotekets webbplats (förstasidan, huvudsidan för sök samt kontaktsidan), i bibliotekssystemet Lovisa, i discoverysystemet LUBsearch och i FAQn.

Statistiken visar att en genomsnittlig chatt varar i fyra minuter och att kanalen användes allra mest vid höstterminens start. Under vårterminens första månad stiger antalet chattar i jämförelse med december, men terminens topp ligger i mars vilket kan förklaras av att bibliotekskatalogen Lovisa då uppggraderades och fick ett nytt gränssnitt som innebar förändringar för användarna vad gäller t.ex.

beställnings- och inloggningsförfarandet i systemet. Som det går att uttyda i figur 14 visar även statistiken över antalet inkomna telefonsamtal en liten ökning i jämförelse med februari.

Trycket på chatten var vidare markant lägre under april och maj än under terminens övriga månader och den här trenden återkommer när man tittar på statistiken för antalet chattar från tidigare läsår (se figur 17).

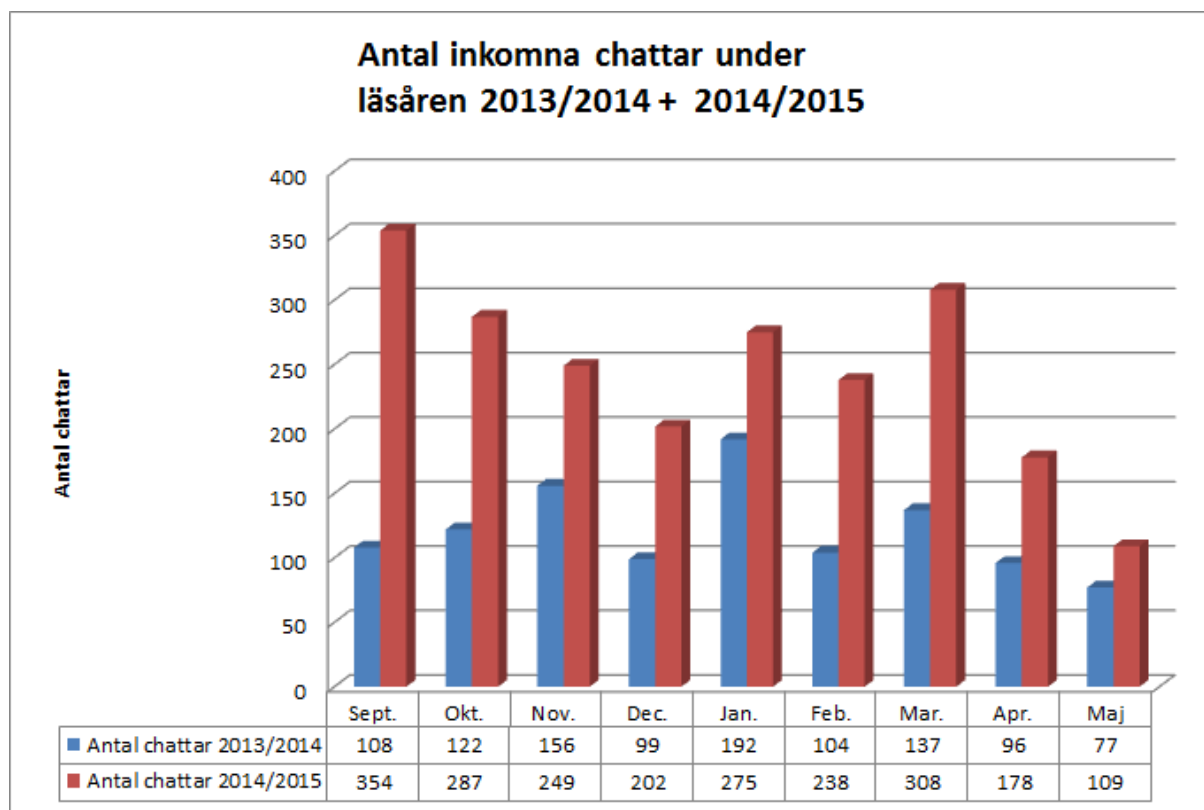


Figur 16. Antal inkomna chattar per månad under perioden 1 september 2014 och 31 maj 2015.

Eftersom en chatt fanns i bibliotekskatalogen Lovisa samt på Universitetsbibliotekets webbplats även innan Tratten lanserades går det att följa utvecklingen av användning av chatten över tid. Utslaget på terminerna har användningen av chatten ökat med 101, 65%, vilket kan ha flera förklaringar. En faktor är troligen att det tar tid att bygga upp en tjänst, det är därför sannolikt att trenden fortsätter tjänsten permanentas. En annan faktor är att chatten är mer framträdande och centralt placerad på Universitetsbibliotekets nya webbplats samt att den integrerats i ytterligare ett system, discoverysystemet LUBsearch.¹⁰ Något som eventuellt också kan ha påverkat ökningen är att man sedan Trattens lansering haft en stabilare modell för bemanning än tidigare, då Universitetsbiblioteket lagt mer resurser på tjänsten i och med lanseringen av Tratten¹¹.

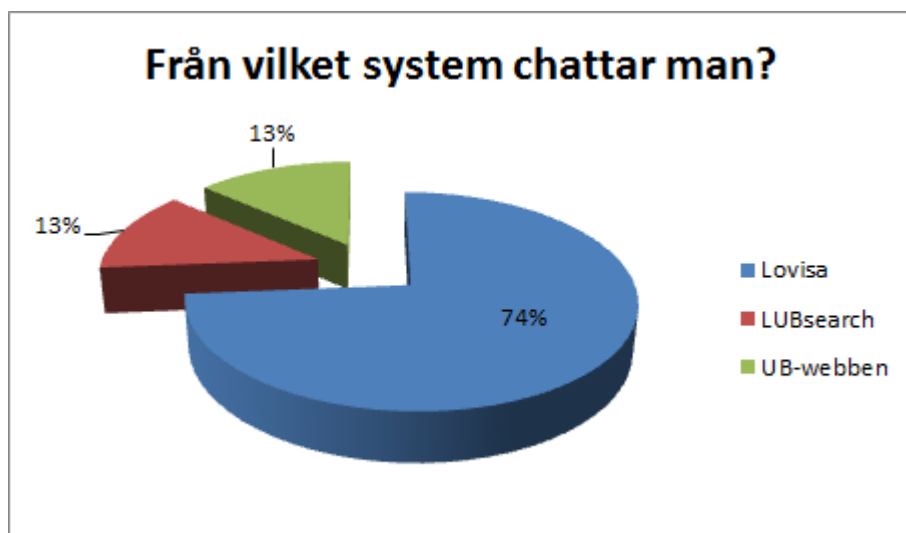
¹⁰ Statistiken visar dock att chatten på Universitetsbibliotekets webbplats och i discoverysystemet inte används i lika hög utsträckning som chatten i bibliotekskatalogen (se figur 18).

¹¹ Under läsåret 2013/2014 bemannades Tratten under en period av en liten grupp bestående av bibliotekarier som arbetade med bibliotekskatalogen Lovisa och chatten fanns då endast i katalogen. Målsättningen var att bemanna chatten under kontorstid, men bemanningen var i hög grad beroende av att de bibliotekarier som arbetade med chatten var tillgängliga och satt vid sina datorer. När Universitetsbiblioteket omorganiserades tog verksamhetsområdet Biblioteksservice över ansvaret och chatten bemannades av en större grupp av schemalagda bibliotekarier, varav de flesta också bemannade den fysiska informationsdisken. Målsättningen var att bemanna chatten måndag-fredag 9-16, men bemanningen av den fysiska informationsdisken prioriterades vilket innebar att chatten inte alltid kunde hållas öppen.



Figur 17. Antal inkomna chattar under läsåren 2013/2014 och 2014/2015.

Vad gäller vilka system användarna chattar från är chatten i bibliotekskatalogen Lovisa den överlägset mest populära, medan chatten i LUBsearch och chatten på Universitetsbibliotekets webbplats används ungefär lika mycket. Tolkningen av resultatet går delvis i linje med tolkningen av chattens ökade användning - det tar tid att bygga upp och arbeta in förtroende för nya tjänster och kommunikationskanaler. Då Lovisa-chatten har funnits längre än chatten på både Universitetsbibliotekets webb och i LUBsearch är det sannolikt att användarna vant sig vid att använda tjänsten. En annan aspekt som skulle kunna påverka resultatet är att bibliotekskataloger eventuellt kan ses som tjänster som lämpar sig extra bra för en chatt, då användare här tenderar ställa snabba frågor gällande till exempel omlån, förseningsavgifter, inloggningar och sökningar (Fennewald 2006).



Figur 18. Den procentuella fördelningen av antal inkomna chattar per system under perioden 1 januari 2015 till 31 maj 2015.

4. Vad säger användarna om Tratten?

För att undersöka hur användarna uppfattar den service som Tratten ger skickades i februari 2015 en enkät till alla som mejlat till info@ub.lu.se eller använt kontaktformuläret på Universitetsbiblioteket webbplats sedan tjänstens lansering. Enkäten gick ut till totalt 1515 respondenter som kontaktat Tratten via mejl, besvarades av 24,42% av de tillfrågade och innehöll fem frågor om bland annat bemötande, svarstider och svars kvalitet. Dessa tre frågor hade även ett fält för fritextkommentarer, och enkäten avslutades med en möjlighet att lämna övriga kommentarer (se bilaga 2).

Fritextkommentarerna diskuteras i anslutning till respektive fråga. En del kommentarer gäller dock inte Tratten specifikt, utan UB i allmänhet, olika system, låneregler med mera.

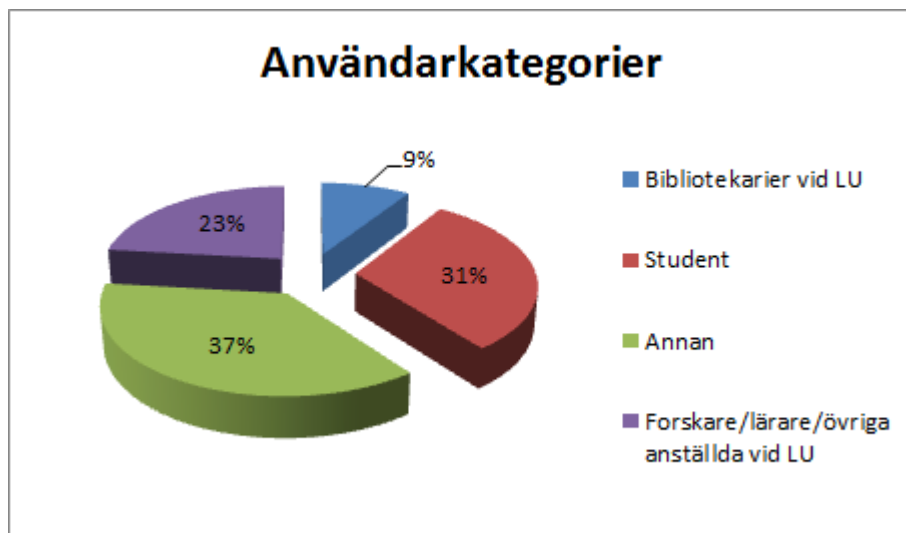
Med argumentet att det är av intresse med användarnöjdhetsmätningar beslutade Tratt-teamet att en ratingfunktion skulle slås på i chatten den första januari 2015. Användare får i slutet av en genomförd chatt möjlighet att betygsätta servicen, vilket 14,35% av de användare som chattade under vårterminen valde att göra.

4.1. Mejlservice

Vad gäller från vilka grupper enkätundersökningens respondenter kommer utgörs den största gruppen av användarkategorin *annan* (138 personer)¹², följt av *studenter* (113) och *forskare/lärare/övriga anställda* (86) vid Lunds Universitet. Andelen respondenter som uppgett att de är *bibliotekarier* från Lunds Universitets nätverksorganisation utgör den procentuellt minsta gruppen (34), men antalet respondenter från gruppen är relativt högt om det ställs i relation till att antalet anställda vid fakultetsbiblioteken uppgick till 246 personer år 2014.¹³

¹² Användare som inte är formellt knutna till Lunds universitet. Universitetsbiblioteket har en relativt hög andel externa användare.

¹³ Se Lunds universitets biblioteks webbplats, Biblioteken i siffror, <http://www.lub.lu.se/om-biblioteksnatverket/biblioteken-i-siffror>



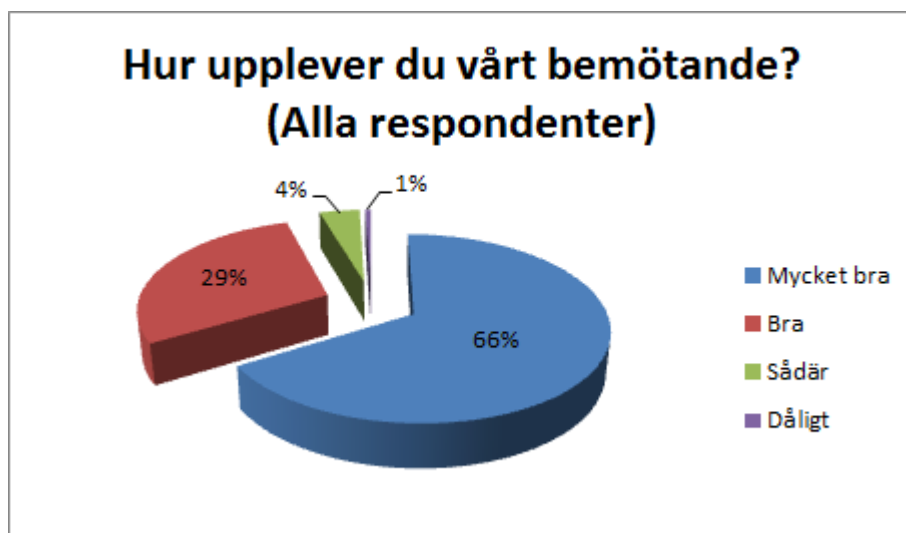
Figur 19. Den procentuella fördelningen av vilken användarkategori enkätrespondenterna tillhör.

Värt att notera är att trots att enkäten skickades ut till alla som kontaktat UB via mejl, är det ganska många kommentarer som berör också chatten och telefontjänsten. Dessa respondenter har alltså kontaktat UB minst två gånger och valt olika kommunikationsformer för sin kontakt.

Då det finns vissa skillnader i nöjdhetsgrad hos de fyra olika grupperna redovisas svaren på de tre frågor som ansetts mest relevanta att lyfta upp (bemötande, svarstider och svars kvalitet) både totalt och per grupp.

4.2. Bemötande

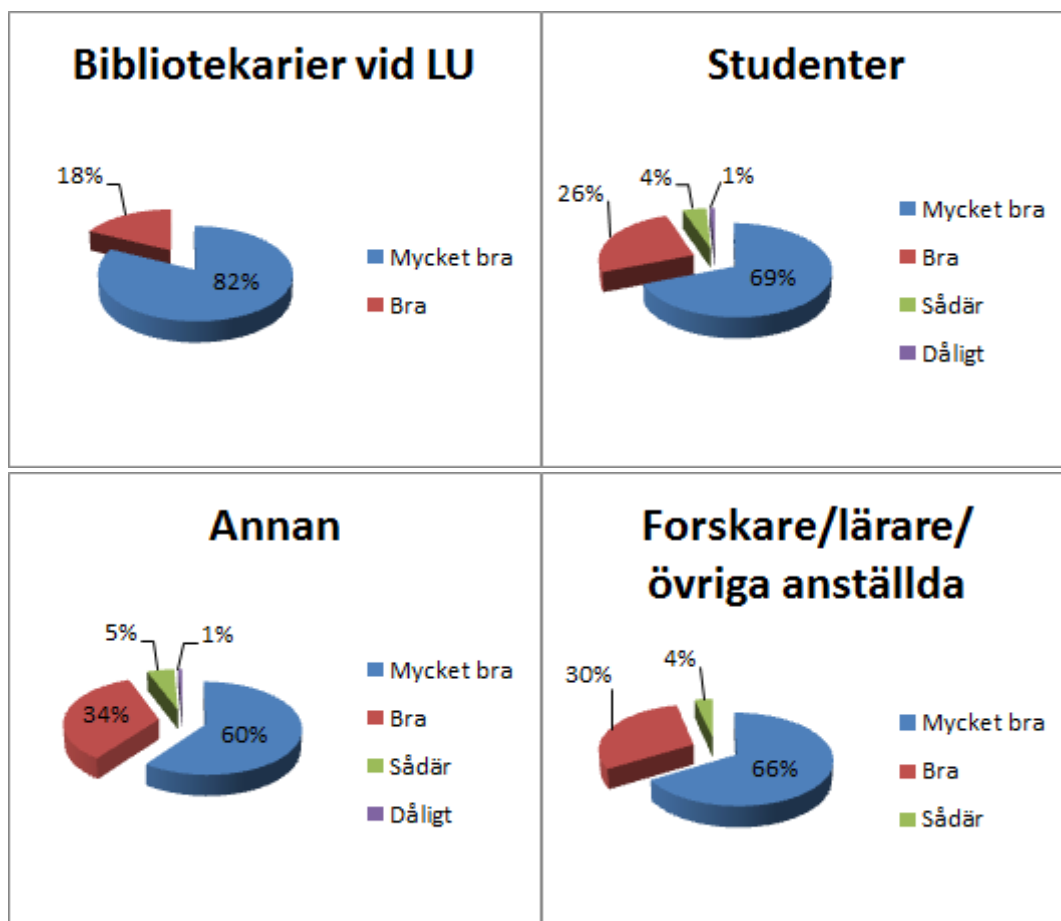
Vad gäller personalens bemötande uppger 95% av respondenterna att de är mycket nöjda eller nöjda. Andelen som svarat mycket nöjda uppgår till två tredjedelar av det totala antalet svar och bemötandet är det område som får högst betyg av användarna.



Figur 20. Den procentuella fördelningen av nöjdhetsgraden beräknat på det totala antalet svar.

Delar man upp resultatet per användargrupp kan man se att nöjdhetsgraden vad gäller bemötandet är högst hos andra *bibliotekarier* (100% anger i enkäten att bemötandet är mycket bra eller bra), följt av *forskare/lärare/anställda* (96% anger i enkäten att bemötandet är mycket bra eller bra och studenterna (95% anger i enkäten att bemötandet är mycket bra eller bra). Gruppen *annan* uppvisar lägst nöjdhetsgrad vad gäller bemötandet (94% anger i enkäten att bemötandet är mycket bra eller bra), men skillnaderna mellan de två föregående grupperna är marginella.

Det är både intressant och glädjande att ingen av respondenterna från grupperna *bibliotekarier* och *forskare* har svarat att de upplever att bemötandet är dåligt. Gruppen *annan* är den kategori av användare som är mest missnöjda med bemötandet, då 5% svarar att de upplever att bemötandet är sådär och 1% att de upplever att bemötandet är dåligt (se figur 21).



Figur 21. De procentuella fördelningarna av nöjdhetsgrad beräknat per användarkategori.

Frågan om bemötande har fått flest fritextkommentarer (93 stycken). Av respondenterna i gruppen *annan* har 34 personer skrivit en kommentar varav majoriteten är positiva.

Lyssnar, kommer med egna förslag, har specialkunskaper

Alltid ett vänligt leende och god ton, samt |f]örståelse för bristande kunskap

Det finns dock även negativa kommentarer och här är flera kritiska till Tratten som kommunikationskanal.

Svårt att uppleva direktkontakt via chatten. Oftast kan inte 1:a personen ärendet utan det ska vidare. Känslan av lite osäker kommunikation.

Det är ett omständligt sätt att kontakta LUB

En kommentar handlar om att användaren har fått felaktig information vad gäller materialets tillgänglighet.

Jag fick felaktig information om hur jag skulle kunna ta del av beställt material, vilket orsakade problem i det arbete jag håller på med. Därför känner jag mig inte helt trygg med att bara chatta el beställa via webb, vill helst dubbelkolla med någon i tfn, så att det inte riskerar att bli fel igen. Sedan jag gjort er uppmärksamma på den felaktiga informationen har varje besök och beställning fungerat bra...

Av respondenterna i gruppen *bibliotekarier* har tre skrivit en kommentar och samtliga är positiva.

Jag har verkligen noterat att tonen i svaren varit vänlig (även om man skulle ha råkat ställa en "dum" fråga) och informationen mycket bra! Nu fick jag tillfälle att framföra det också! :)

De 26 *forskare/lärare/anställda* som har skrivit kommentarer är med några få undantag positiva, och uttalar sig uppskattande om personalens vänlighet, hjälpsamhet, snabbhet och kunnighet.

ALLTID hjälpsam - oavsett ärendetyp eller utmaning!

De 31 *studenter* som har skrivit kommentarer är med ett undantag mycket nöjda med det bemötande de har fått.

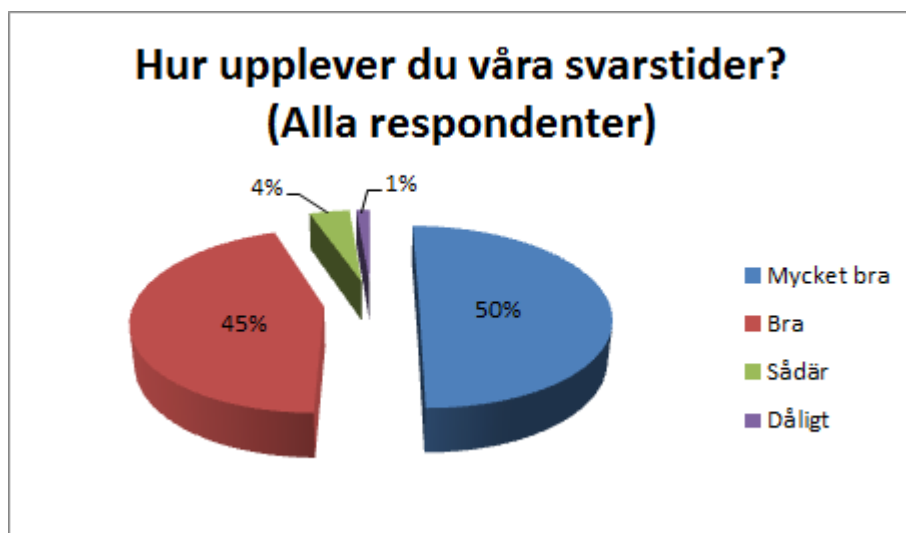
Bemötandet är avslappnat och samtidigt professionellt, det har känts personligt.

Även om resultaten från enkätundersökningen uppvisar generellt en mycket hög grad av nöjdhet vad gäller personalens bemötande oavsett grupp är det intressant att reflektera över att kategorin *annan* är något mindre nöjd. Det visar både svarsresultatet och fritextkommentarerna. Det är den enda användargrupp som (i tre olika kommentarer) uttrycker kritik mot chatt som kommunikationsform. Om man inte känner sig bekväm med att chatta kan det påverka hur man upplever sig bli bemött.

Det är också värt att resonera kring att gruppen *annans* respondenter kommer från vitt skilda verksamheter - av fritextkommenteraren kan man utläsa att här återfinns såväl f.d. anställda som bibliotekarier/studenter/forskare från andra lärosäten och personer utan någon direkt koppling till ett lärosäte. En bidragande orsak till att gruppen är något mindre nöjd skulle kunna vara att de på grund av Universitetsbibliotekets uppdrag gentemot universitetet inte är servicens primära målgrupp och att de av resursskäl inte får samma service som studenter och anställda (de har till exempel inte tillgång till bibliotekets elektroniska resurser utanför det fysiska biblioteket). Det är sannolikt att den snabba tillgång till information som man är van vid på Internet och i viss mån kanske även den service man får från sitt lokala bibliotek påverkar användarnas förväntningar (Krasulski 2011). En tolkning är att förväntningarna inte alltid matchar den service gruppen erbjuds, vilket för delar av gruppen kan påverka hur man uppfattar bemötandet.

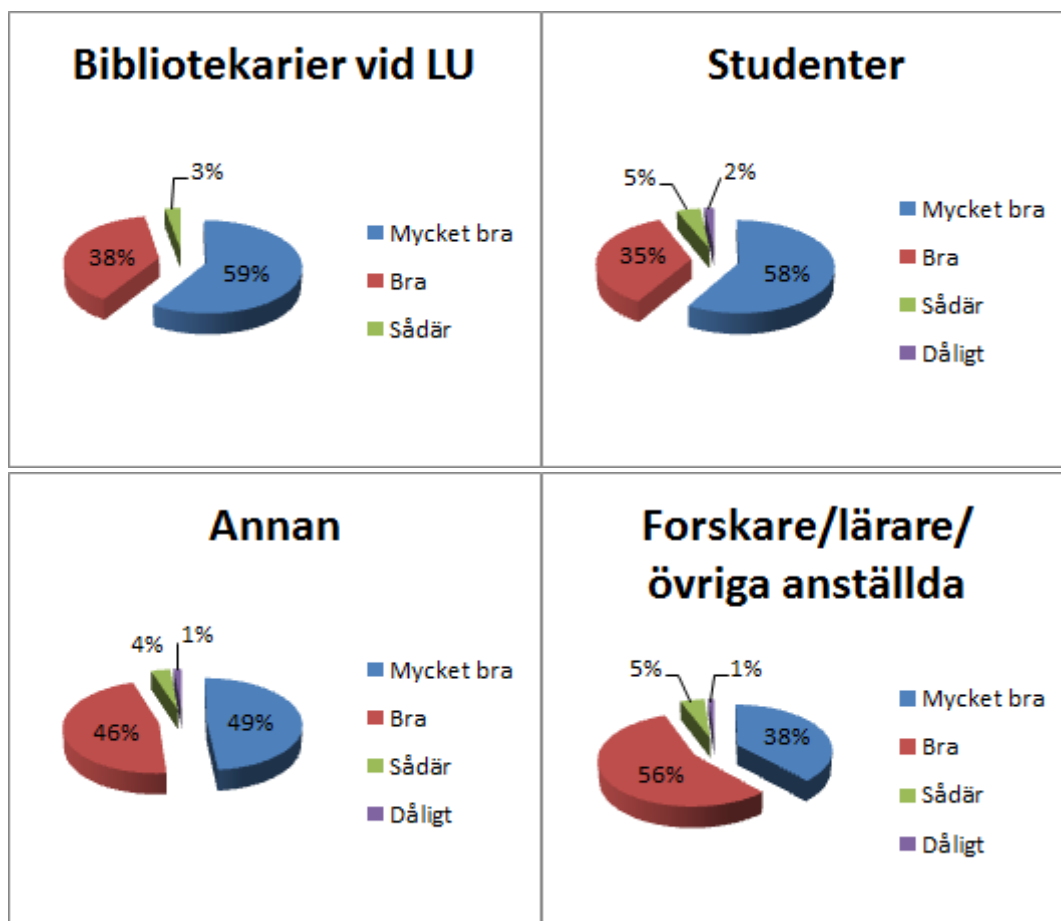
4.3. Svarstider

På frågan om svarstider via mejl uppger 95% av respondenterna att de är mycket nöjda eller nöjda. Andelen som svarat att de är mycket nöjda är dock 16 % lägre än andelen mycket nöjda i frågan om bemötande.



Figur 22. Den procentuella fördelningen av nöjdhetsgraden beräknat på det totala antalet svar.

Sett till svaren för de olika användarkategorierna är återigen *bibliotekarierna* de som är mest nöjda (97% anger i enkäten att svarstiderna är mycket bra eller bra). *Studenterna* är den grupp som är minst nöjd (93% anger i enkäten att svarstiderna är mycket bra eller bra), men även här är skillnaderna små mellan gruppen och de två andra (94% av respondenterna från *forskargruppen* anger att svarstiderna är mycket bra eller bra och motsvarande siffra ligger på 95% för gruppen *annan*).



Figur 23. De procentuella fördelningarna av nöjdhetsgrad beräknat per användarkategori.

Trots att enkätsvaren även på frågan om svarstider uppvisar ett mycket gott resultat är det värt att notera att andelen respondenter som anger att svarstiderna är mycket bra sjunker med mellan 28 och 11% i de olika grupperna om man jämför med deras svar på frågan om personalens bemötande. För kategorin *forskare* är andelen som svarat att svarstiderna är bra större än andelen som svarat att de är mycket bra.

En av orsakerna till den lägre nöjdhetsgraden är förmodligen att en del frågor som ställs är av komplicerad art och/eller kräver att Universitetsbiblioteket undersöker frågan närmare eller tar kontakt med en tredjepart, vilket en bibliotekarie kommenterar såhär:

En del svar har dröjt, men det har varit till följd av sega leverantörer. Inte ert fel alltså.

Det är bara 43 respondenter som har skrivit en fritextkommentar vad gäller svarstider. Detta kan delvis bero på att många nämnde svarstiden i sin kommentar angående bemötande, och inte såg någon anledning att upprepa sin synpunkt¹⁴.

¹⁴ En klustring över kommentarerna finns i bilaga 3.

I gruppen *annan* har 20 respondenter skrivit en kommentar, men av dessa är sex av typen "se ovan". Av resterande 14 är åtta nöjda med svarstiden, fem helt eller delvis negativa, och en handlar inte om Tratten. Flera i den här gruppen är positivt inställda till den snabba återkopplingen.

Snabbt svar på chatten. Bra återkoppling på mailfrågor, man får veta att mailet tagits emot och är under behandling.

Däremot finns det reaktioner på att det har dröjt innan SecondLine har kunnat skicka ett svar.

Jag fyllde i kontaktformuläret och fick svar efter 5 min. att frågan skickats vidare till avd xx. Mkt bra! Sen tog det 2,5 dygn att få själva svaret därifrån. Halvbra.

Gruppen *bibliotekarier* (3 kommentarer) har större förståelse för att det kan dröja, vilket säkerligen beror på att man har bättre kunskap om att SecondLine ofta är beroende av en tredje part för att kunna lösa problem. Det visar både kommentaren citerad ovan och denna.

Snabba svar & då menar jag inte bara det första som mest talar om att frågan tagit om hand.

Har i och för sig bara mailat under kontorstid, men ändå!

I gruppen *forskare/lärare/anställda* har 10 respondenter skrivit kommentarer, de flesta positiva och ingen negativ. Nedanstående kommentar speglar att forskare och lärare förväntar sig snabb service.

Under kontorstid tycker jag att jag ska kunna få svar inom kort tid. Om inte annat att en person håller på att titta på mitt ärende. Söker jag litteratur, kan det vara bråttom pga undervisning eller artikelskrivande. Ev kan man tänka sig en ruta att klicka i för snabb-behandling.

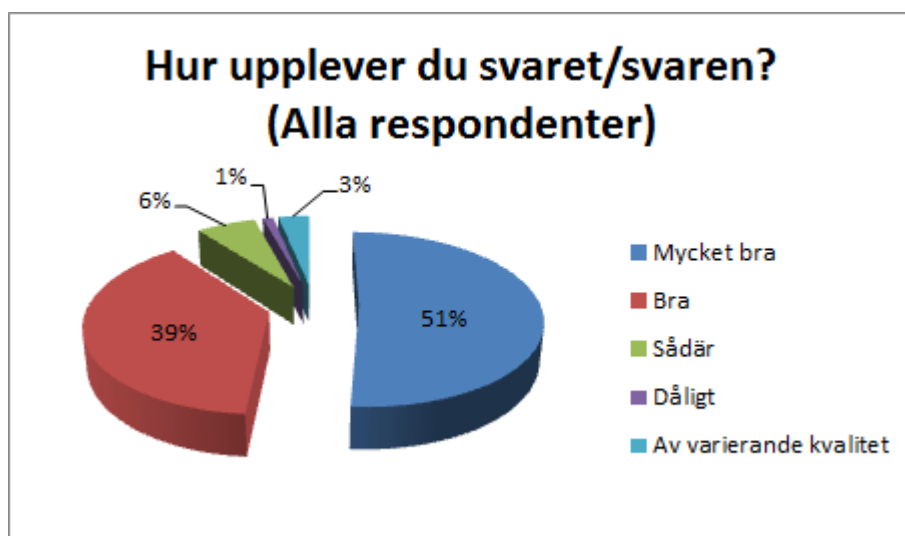
Det är 9 studenter som har skrivit kommentarer, 8 positiva och en negativ. Vissa gäller chatten, det förefaller som att man betraktar den virtuella informationstjänstens alla delar som en helhet.

Mycket snabb hjälp, riktigt bra att kunna chatta så att man kan få svar på frågorna direkt!

Statistiken visar ett mycket gott resultat vad gäller svarstiderna (35% av alla frågor besvaras inom tio minuter, 20% inom en timme och 21% inom tolv timmar - se figur 12), men huruvida dessa svar innehåller ett faktiskt svar på frågan eller återkoppling om att frågan kommer undersökas närmare går inte att utläsa från siffrorna. Det faktum att frågans art påverkar svarstiden skulle delvis kunna vara en förklaring till att andelen som anser att svarstiderna är mycket bra sjunker generellt, men det kan också bero på att det finns en diskrepans mellan svarstider från Tratten och svarstider från Universitetsbibliotekets olika SecondLines. Det här är i sig naturligt då Tratten bemannar mejl under öppettiderna, medan de flesta SecondLines inte kan hålla samma svarstider (det här beror dels på hur varje SecondLine organiserat sitt arbete, dels på antalet personer som arbetar med en specifik fråga). Ett av Trattens syften är dock att avlasta verksamhetsområdena genom att hantera majoriteten av all användarkommunikation som kommer in till info@ub.lu.se och oavsett hur arbetet i en enskild SecondLine organiseras är det resursmässigt ohållbart för SecondLine att vara tillgänglig via mejl under hela öppettiderna.

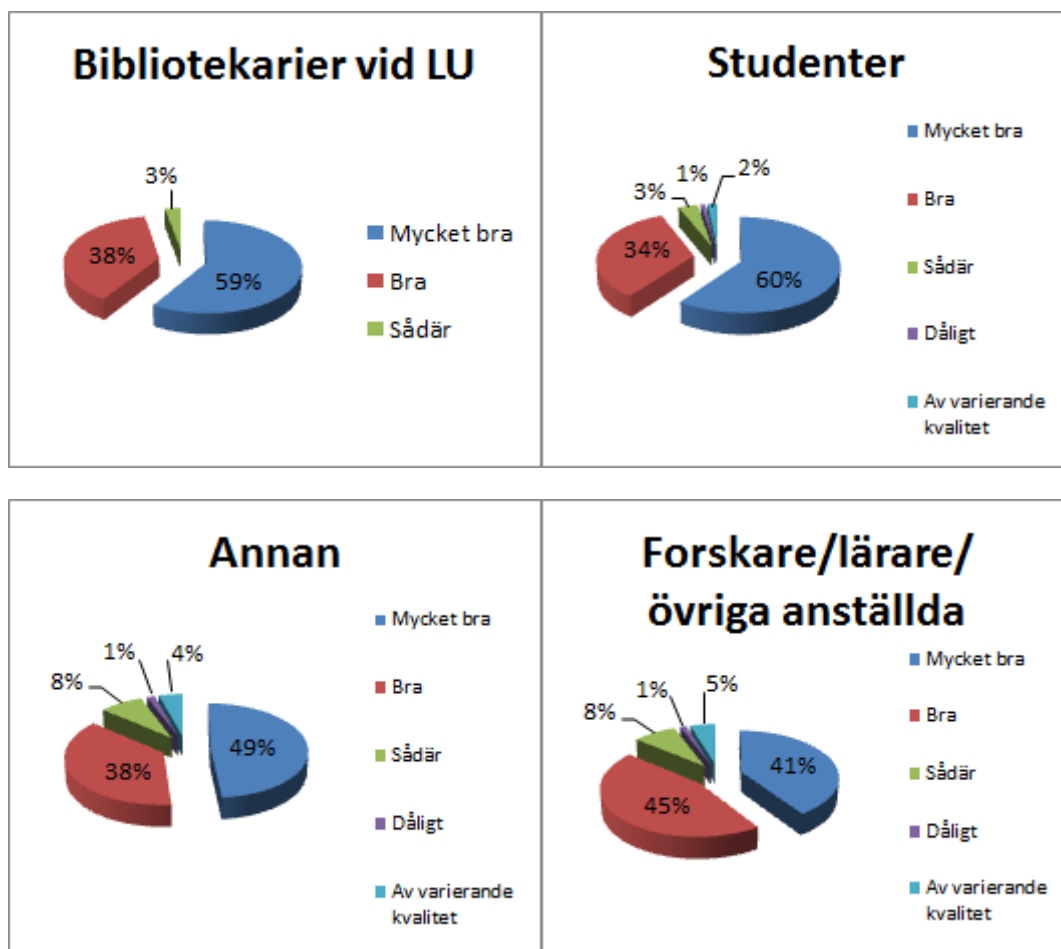
4.4. Svarskvalitet

Totalt uppger 90% av respondenterna att de är mycket nöjda eller nöjda med svaren. Resultatet uppvisar en något lägre nöjdhetsgrad vad gäller svarskvaliteten än vad gäller bemötandet och svarstiderna, men andelen som angett att svaren är mycket bra är i princip lika stort som resultatet för frågan om svarstider.



Figur 24. Den procentuella fördelningen av nöjdhetsgraden beräknat på det totala antalet svar.

När resultatet delats upp per användarkategori kan man se att gruppen *bibliotekarier* är de som är mest nöjda (97% anger i enkäten att svarskvaliteten är mycket bra eller bra) följt av gruppen *studenter* (94% anger i enkäten att svarskvaliteten är mycket bra eller bra). Gruppen *forskare/lärare/anställda* är minst nöjda (86% anger i enkäten att svarskvaliteten är mycket bra eller bra) och anger i högst utsträckning att svarskvaliteten varierar (5%), även om resultatet är snarlikt för gruppen *annan* (87% anger i enkäten att svarskvaliteten är mycket bra eller bra och 4% anser att svarskvaliteten varierar).



Figur 25. De procentuella fördelningarna av nöjdhetsgrad beräknat per användarkategori.

I gruppen *annan* har 21 respondenter skrivit kommentarer varav tio är positiva, fem negativa och övriga av typen "se ovan" eller liknande. Flera av de positiva kommentarerna visar att man uppskattar att Tratten gör sitt allra bästa att lösa problem och ge användarna god service.

Utförliga och en känsla av att personalen verkligen försöker att hjälpa en.

Flera av de negativa kommentarerna handlar om att man har fått motstridiga eller felaktiva svar, vilket minskar förtroendet för den virtuella informationstjänsten.

Som sagt: jag har fått motstridiga besked varför jag inte riktigt vågar lita på att kommunikation[e]n verkligen fungerar till 100 procent.

Gruppen *bibliotekarier* har gjort 7 kommentarer (av dessa två "se ovan" och "minns inte"). De två negativa kommentarerna indikerar att respondenten dels inte har fått ett tydligt och välgrundat svar eller åtminstone inte har uppfattat svaret som sådant, dels att man inte är helt nöjd med bemötandet.

Vill ha rena svar, inte vad ngn tror. Vill inte ha förnumstiga påpekanden som ex "Glöm inte att informera studenterna vid ditt bibliotek!" I övrigt och oftast bra svar!

En av de tre positiva kommentarerna också visar på att man uppskattar att få utförlig och grundlig hjälp.

Ni försöker verkligen att gå till grunden med frågan/problemet som man uppmärksammar. En jätteviktig resurs för oss alla i LUB-nätverket.

I gruppen *forskare/lärare/anställda* har man skrivit 12 fritextkommentarer, och av dessa är 8 positiva, 3 negativa och 1 lite vid sidan om. Också här nämns det personliga som en viktig faktor.

De är personliga och korrekta.

Flera av de negativa kommentarerna handlar om att kvaliteten inte alltid är jämn.

Kan ibland bero på vem man råkar få kontakt med

Hur man uppfattar svarets kvalitet kan även påverkas av hur nöjd man är med svaret, oavsett om det är korrekt eller ej.

Jag har frågat om olika saker. När det gäller LUP var svaret rimligen korrekt men synnerligen otillfredsställande.

Gruppen *studenter* har gjort 9 fritextkommentarer, varav 8 är positiva medan den enda negativa pekar på en mycket viktig faktor, att man i referensarbetet alltid måste vara lyhörd och kolla av med användaren att frågan är korrekt uppfattad.

Svaret var mycket tydligt med bild och förklaring!! Jätte bra gjort! Men problemet var att den som svarade förstod inte precis vad jag frågade. Kanske det är mitt fel men om person som svarar är inte helt säkert då kan han eller hon frågar vidare.

De kommentarer användarna i de olika grupperna har lämnat angående svarens kvalitet pekar på hur viktigt det är att i mötet med användaren vara tydlig, korrekt och lyhörd. Det är inte alltid användaren är nöjd med system, tjänster, lånevillkor med mera, men det är lättare att acceptera ett ofördelaktigt besked om mottagaren känner att bibliotekarien har förstått frågan och gjort sitt bästa för att lösa situationen. En annan viktig faktor är att användaren upplever sig personligt (inte privat) bemött (Ahlin et al. 2009).

4.5. Övriga kommentarer

Enkäten avslutas med en möjlighet att lämna övriga kommentarer, vilket 90 respondenter har gjort. Många av dessa kommentarer handlar om andra företeelser än den virtuella informationstjänsten, allt från kritiska synpunkter om läsesalslån och uppskattande ord om Specialläsesalen till önskemål om ett vilrum i UB:s publika miljö. Det är inte förvånande att användarna tycker till om våra tjänster, villkor och miljöer i samband i en enkät som handlar om vår virtuella informationstjänst. Informationstjänsten, såväl den virtuella som den fysiska, är UB:s ansikte utåt, den del av UB som användaren möter och kommunicerar med. Det är informationstjänsten som får ta del av positiva och negativa synpunkter och av förslag och önskemål som berör hela verksamheten. Det är därför viktigt att vi har en väl fungerande struktur för att föra användarnas synpunkter och önskemål vidare

in i organisationen, och utvecklar verksamheten. Till denna struktur hör både Tratt-teamets breda sammansättning och organisationen med Trattens FirstLine, generalister, och SecondLine.

Gruppen *bibliotekarier* är ett undantag. Alla 9 kommentarer handlar om den virtuella informationstjänsten, och lyfter bland annat att man uppskattar en samlad ingång till UB:s service och support.

Bra och mycket snabba svar. Bra information i förväg om tjänsten inte är bemannad.

Smidigt med en adress för allt!

Jag hörde av mig eftersom jag beställde fram material både från handskrifter och från mag till gästforskare. Ville ha allt till specialläsaren. tror det var därför jag mailade. Visste inte vilken kollega jag skulle ringa till. Därför mailade jag.

Gruppen *annan* har lämnat 34 kommentarer, vilka många som sagt handlar om andra delar av UB/LUB än just den virtuella informationstjänsten. Av de kommentarer som berör Tratten är de flesta positiva och indikerar att bemötandet är en viktig faktor användarens nöjdhet.

Varför tror ni jag som doktorand vid Göteborgs universitet istället vänder mig till LUB? Svaret är enkelt; jag får snabbt hjälp, det är rätt och mycket mer än vad jag vågat hoppas på och dessutom är ni alltid trevliga, glada och vänliga! TACK!

Ger ett personligt bemötande, och har omfattande kunskaper

Också här framkommer missnöjet med den samlade ingången, eventuellt kan det vara en användare som tidigare hade en direktkontakt till en specialist.

Varför detta trassliga sätt att kontakta LUB, i synnerhet när man klart för sig vilken enhet frågan gäller.

Också *forskarna/lärarna/anställda* kommenterar främst andra funktioner än den virtuella informationstjänsten. En intressant kommentar jämför olika kommunikationskanaler med UB:s informationstjänst. Denna kommentar skulle kunna spegla två skillnader i arbetsflödet mellan referensarbete via mejl och ansikte mot ansikte; i en mejlkorrespondans har man ofta tid och möjlighet att ta reda på den information som krävs och skicka ett samlat, välformulerat svar, medan man i mötet ansikte mot ansikte inte alltid har den möjligheten. I det fysiska mötet förväntas man omedelbart ge ett svar - kanske det också är kö i den fysiska informationsdisken, vilket ytterligare ökar stressen - men tack vare Trattens arbetsflöde med FirstLine och SecondLine kan mer komplexa ärenden skickas vidare till personer med rätt kompetens.

Infon per e-post är ibland mer klagande än infon i lånedisken.

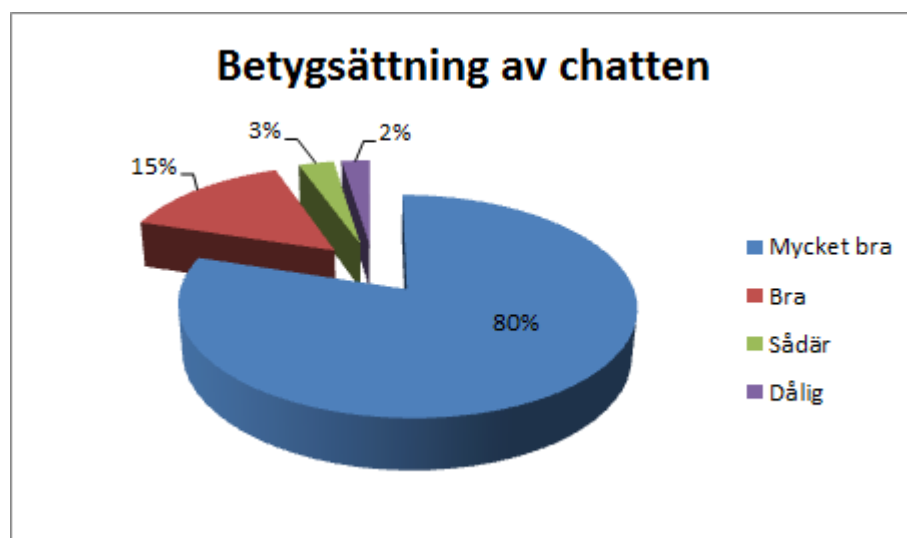
Gruppen studenter passar också på att kommentera låneregler, kursbokstillgång med mera. I de kommentarer som de faktiskt gäller den virtuella referenstjänsten förekommer både ris och ros. Som någon påtalar kan man inte alltid välja vilket bibliotek man ska kontakta, oavsett vad man anser om dess service.

Otroligt bra och snabb service med chatten! Ni har räddat mig flera gånger. Hurra för er!

Fråga 5 har inte mycket betydelse eftersom om man har problem med Universitetsbiblioteket då måste man kontakta Universitetsbiblioteket det finns ingen annan som kan hjälpa till.

4.6. Chattring

Även om svarsfrekvensen vad gäller betygsättning av chatten är betydligt lägre än antalet ifyllda enkäter uppvisar resultaten även här en mycket hög grad av användarnöjdhet. Totalt anger 95% av de användare som chattar att det är mycket nöjda eller nöjda med chattservicen, men i jämförelse med resultaten från enkäten uppvisar betygsättningen av chatten en betydligt högre andel som uppger sig vara mycket nöjda (80% jämfört med 66% i figur 20, 50% i figur 22 och 51% i figur 24).



Figur 26. Den procentuella fördelningen av användarnas betygsättning av chatten.

Att fyra av fem användare ger Universitetsbibliotekets chattservice högsta betyg samtidigt som chatten är den minst använda av Trattens kommunikationskanaler följer de mönster som uppvisas i tidigare undersökningar (Johnson 2004; Xiangming, Dimitroff, Jordan & Burclaff 2011). En eventuell förklaring skulle kunna vara att en chatt fortfarande inte i samma utsträckning som mejl och telefon betraktas som en förväntad service av användarna, utan ses som en slags bonus¹⁵. Framför allt finns det dock behov av att bättre marknadsföra chatten.

5. Vad säger verksamheterna om Tratten?

¹⁵ Dock har minst 14 av högskole- och universitetsbiblioteken en chatt.

Trattens verksamhet är som tidigare nämt organiserad i form av en *FirstLine* (dvs. Tratt-teamet) och en *SecondLine*, som består av antingen verksamhetsområdena eller medarbetare som arbetar med en specifik funktion. I dagsläget har följande verksamhetsområden eller funktioner en s.k. SecondLine:

- Biblioteksservice
- Cirkulation (Fjärrlån)
- Cirkulation (Kravet)
- Cirkulation (Magasin)
- Drift & Utveckling (Lovisa)
- E-media
- Förvärv (Dagstidningar)
- Förvärv (Svensktryck)
- Förvärv (Vardagstryck)
- Handskrifter & Specialsamlingar
- Metadata och katalogisering
- UB-Media
- Vetenskaplig kommunikation

För att samla in synpunkter och erfarenheter från verksamheterna hölls i maj ett diskussionsmöte som följdes av enskilda intervjuer med verksamhets-/ansvarsområdena i juni. Vid diskussionsmötet deltog både verksamhetsansvariga och medarbetare med erfarenhet av att arbeta i SecondLine och deltagarna fick i grupper diskutera frågorna nedan:

- Hur jobbar er SecondLine?
- Kika på Trattens kvalitetspolicy – hur förhåller ni er till den? Finns det någon punkt där er SecondLine agerar på ett annat sätt än vad som står i Trattens policy?
- Bemötande ur ett SecondLine-perspektiv – hur förhåller ni er till det? Finns det något som en annan SecondLine gör som ni kan använda er av framöver?
- Svarstider ur ett SecondLine-perspektiv – hur förhåller ni er till det? Finns det något som en annan SecondLine gör som ni kan använda er av framöver?
- Svarskvalitet ur ett SecondLine-perspektiv – hur förhåller ni er till det? Finns det något som en annan SecondLine gör som ni kan använda er av framöver?
- Vad kan ni lära er av hur andra SecondLines jobbar?

Mötet mynnade ut i konstruktiva och givande diskussioner och var ett bra forum för erfarenhetsutbyte. I den avslutande diskussionen i helgrupp framkom några punkter kring vilka det råder stor samstämmighet; det är viktigt att ha korta svarstider samt att återkoppla till frågeställaren

och det verkar det finnas ett behov av att ge kontinuerlig utbildning/uppdatering i ärendehanteringssystemet LibAnswers.

Enskilda intervjuer genomfördes i juni med samtliga verksamhetsområden och funktioner som har en SecondLine. Vid de flesta intervjuerna deltog dels verksamhetsansvarig och dels en medarbetare med erfarenhet av att arbeta i SecondLine (se bilaga 4 för en förteckning över vilka som intervjuats samt intervjufrågor). Intervjufrågorna var samma för alla intervjuer och hade skickats ut i förväg. Syftet med intervjuerna var att ta reda på dels hur man uppfattar Tratten och arbetet med SecondLine och dels om Tratten på något sätt har påverkat och/eller avlastat verksamhetsområdet/funktionen.

5.1. Allmänt om Tratten

Överlag har verksamhetsområdena en positiv syn på Tratten - arbetet fungerar och flyter på bra. Tack vare lanseringen av Tratten har telefonsamtalen till den fysiska informationstjänsten och kontrollbordet minskat drastiskt, vilket upplevs både som en avlastning och som en bättre service. Det har i synnerhet i den fysiska informationstjänsten varit svårt att prioritera telefonsamtal och under sommaren då Tratten varit stängd, och telefonen omkopplad till informationsdisken, har flera klagomål där det nämns att det är svårt att få kontakt med biblioteket per telefon inkommit via mejl. Det anses i också vara bra att ha en funktion som tar hand om inkommande telefonsamtal, mejl och chattar. För användarna är det smidigt med en samlad ingång på förstasidan, då det tidigare har funnits en risk att frågor kommit på villovägar eftersom användarna inte visste vem de skulle kontakta och medarbetare som arbetar med Universitetsbibliotekets webbplats uppger att det numera inte kommer mejl till de webbansvarigas mejlinglista.

Det är också positivt att Tratt-teamet utvecklar en större förståelse för de olika verksamhetsområdenas/funktionernas verksamheter. Tratten har byggt upp en kollektiv och skön känsla, man hjälper varandra, det finns en team-känsla! Det ökar motivationen och ger en känsla av gemenskap, man träffar folk i huset som man inte annars inte haft med att göra.

5.2. Att arbeta med ett ärendehanteringssystem

Generellt finns det en uppfattning om att det är bra att arbeta med ett ärendehanteringssystem. En del verksamheter upplever dock att LibAnswers är lite besvärligt att jobba i, särskilt de som använder det mer sällan; det kan finnas en osäkerhet inför vad som händer i systemet och hur det fungerar. En del har haft stor nytta av den manual som ställts samman, medan andra inte har upptäckt manualen. Andra verksamheter tycker att LibAnswers är lättarbetat och att man relativt snabbt kommit in i flödet.

En nackdel med LibAnswers som flera verksamheter påtalar är att längre mejlkorrespondenser ofta dubbleras i systemet, vilket får till följd att det blir mycket långa konversationer och det kan vara svårt att urskilja det senaste mejlet i korrespondensen. Något som också av flera har påtalats som en nackdel är att all korrespondens går via Tratten, dvs. att om användaren svarar på en uppföljningsfråga eller själv skickar en följdfråga hamnar den i Trattens inkorg och måste på nytt skickas vidare av Tratt-teamet. Vissa verksamheter väljer därför i längre ärenden att lyfta ut korrespondensen ur LibAnswers och fortsätta diskussionen med användaren direkt via funktionsadressens inkorg. En annan anledning att lyfta ut ett ärende är att man är osäker på hur det fungerar att exempelvis bifoga bilder i LibAnswers.

En fördel med LibAnswers är att det går att sätta ämnesord på ärenden, vilket innebär att de blir lättare att hitta samt att Tratten därmed bygger upp en kunskapsbank. Genom att använda ämnesord är det också möjligt att urskilja ofta förekommande frågor och felanmälningar, vilket när det gäller verksamhetsområdet E-media skulle kunna användas i förhandlingar med leverantörer. De verksamhetsområden/funktioner som tidigare, eller fortfarande parallellt, arbetar med ärendehanteringssystemet RT uttrycker att LibAnswers är enklare och mer intuitivt. Det är också snyggare och har bättre funktionalitet för bland annat sökningar. Som ett verksamhetsområde påpekar är det dock viktigt att inte bli störd av de 70-80 % av systemets funktionalitet som man inte använder.

5.3. Relationen mellan Tratten och SecondLine

Några verksamheter anser att det inte finns någon egentlig relation mellan Tratten och SecondLine utöver att man vidarebefordrar frågor (transaktionerna upplevs dock som smidiga). En respondent lyfte vikten att alla i SecondLine vet vilka som ingår i Tratt-teamet, så att man inte plötsligt får mejl från en helt okänd person. I vissa fall är man inom verksamheterna osäker på ansvarsförhållandena mellan Tratten och SecondLine (till exempel när det gäller att avsluta ärenden), medan andra tycker att det är positivt om Tratten tar ansvar för hela flödet.

Flera verksamheter påpekar att det är viktigt att Tratten inte lovar något som SecondLine sedan inte kan uppfylla och om den som jobbar i Tratten är osäker på rutiner upplevs det som att det är bättre att hen antingen skickar frågan vidare till SecondLine eller tar direktkontakt med SecondLine via telefon för att ta reda på hur man ska svara.

5.4. Trattens genomslag på verksamheterna

För att undersöka om lanseringen av Tratten avlastat verksamheterna ombads alla respondenter att resonera kring hur Trattens existens påverkar verksamhetens arbetsflöde samt om antalet rutinfrågor minskat eftersom Tratten besvarar dessa direkt. Svaren visar att det är stor skillnad på

hur de olika verksamhetsområdena och funktionerna har påverkats av Trattens verksamhet och i punktlistan nedan presenteras resultatet per verksamhetsområde eller funktion:

5.4.1. Biblioteksservice

Biblioteksservice hade tidigare ansvar för funktionsadressen *Fråga UB om informationssökning*, som lades ner när Tratten lanserades. Det kom inte in särskilt många frågor via adressen, men potentiella frågeställare vänder sig numera till Tratten och det kan eventuellt finnas en tendens att antalet användare som använder tjänsten *Boka bibliotekarie* minskar (det finns dock ännu ingen statistik som visar att det verkligen är så det förhåller sig).

5.4.2. Cirkulation

Cirkulation har tre stycken SecondLines som ansvarar för olika funktioner: Fjärrlån, Kravet och Magasinet/Kontrollbordet.

Enligt Fjärrlånet är det definitivt färre mejl som kommer direkt till dem sedan Trattens lansering och gissningsvis svarar Tratten ofta på de frågor man kan. Det kommer numera ytterst sällan telefonsamtal, men det är oklart om det har med Tratten att göra.

Kravet får sedan Trattens lansering mycket färre telefonsamtal samt något färre mejl (framför allt från användare som ännu inte har fått någon faktura). Användare som har fått faktura vänder sig fortfarande direkt till Kravet, eftersom kontaktuppgifterna finns på fakturan.

Magasinet/Kontrollbordet anser att det är skönt att slippa telefonsamtal, eftersom man tidigare var mer bunden till det fysiska kontrollbordet. Funktionsadressen lan@ub.lu.se upphörde vid lanseringen av Tratten och svar på systemgenererade mejl kommer nu i stället till Tratten vilket innebär att Kontrollbordet inte längre får några mejl eller frågor om till exempel omlån.

5.4.3. Drift & Utveckling

Lovisasupporten använde tidigare ärendehanteringssystemet RT som hade ett liknande flöde som LibAnswers. Supporten får idag mycket färre rutinfrågor och istället är det kvalificerade frågor som skickas vidare, vilket innebär att Tratten är en avlastning.

Det finns fortfarande kvar en gammal Lovisa-adress som inte annonseras på webben, men det är inte mycket mejl som kommer in via adressen. Däremot får Lovisasupporten många ärenden direkt från bibliotekarier inom LUB.

5.4.4. E-media

E-media har inte längre någon funktionsadress, support@library.se som tidigare användes togs bort vid lanseringen av Tratten. Verksamheten använde sig precis som Lovisasupporten tidigare av ärendehanteringssystemet RT och medarbetarna har ett fast schema för bemanning av SecondLine.

Tack vare att Tratten agerar mellanhand försvinner i stor utsträckning icke-relevanta frågor som rör till exempel fulltext från resurser som LUB inte prenumererar på.

5.4.5. Förvärv

Förvärv har tre stycken SecondLines som ansvarar för olika funktioner: Dagstidningar, Svensktryck och Vardagstryck.

Dagstidningar upplever att antalet frågor minskat något överlag och framförallt att antalet rutinfrågor har minskat tack vare att Tratten besvarar dessa direkt. Dock kommer majoriteten av beställningar in direkt via beställningsformulär eller andra beställningsvägar.

Svensktrycket upplever att hela systemet med LibAnswers är mycket bra och innebär en större chans att en fråga på ett effektivt sätt hanteras rätt. Tratten är ett komplement till andra vägar och tar nog en del frågor från bokförsäljare med mera, men frågor som rör leverans av pliktexemplar kommer fortfarande primärt via verksamhetens funktionsadress.

Vardagstrycket har inga egentliga rutinfrågor, utan måste alltid kontrollera om efterfrågat material finns eller ej och Tratten måste därför skicka i princip alla frågor om den här materialkategorin vidare till SecondLine. Tratten betraktas som ett komplement till övriga kontaktvägar (funktionsadress och beställningsformulär) och ca 10 % av det totala antalet mejl bedöms komma via Tratten.

5.4.6. Handskrifter och specialsamlingar

Handskrifter och specialsamlingar upplever att de får färre telefonsamtal, vilket förmodas bero på att man ringer till Tratten som antingen kopplar vidare eller skapar ett ärende i LibAnswers och skickar till verksamheten. Antalet mejl som kommer direkt till verksamheten har dock inte minskat nämnvärt.

5.4.7. Metadata och katalogisering

Metadata och katalogisering upplever ingen större skillnad på grund av Tratten, främst för att man sällan får direktfrågor från användare.

5.4.8. UB Media

För UB Media innebär Tratten ingen konkret förändring, utan man får mycket fler frågor direkt. Det här beror gissningsvis på att en majoritet av verksamhetens frågor är beställningar.

5.4.9. Vetenskaplig Kommunikation

Vetenskaplig kommunikation har kvar funktionsadressen publicera@lub.lu.se och upplever inga konkreta förändringar (totalt hade endast 11 frågor kommit via Tratten vid intervjutillfället). Samma mängd som tidigare kommer in via funktionsadressen och verksamhetsområdet får ofta frågor från kända användare, medan mejlen som kommer via Tratten är anonyma och kommer från användare som inte vet var de ska vända sig.

5.5. Vidarebefordrade frågor

Samtliga verksamheter svarar att Tratten i princip skickar rätt frågor till deras SecondLine. Någon har påtalat att i början av Trattens verksamhet hände det att ärenden hamnade fel, men att detta har rättats till sig. Det händer dock att ärenden berör flera verksamhetsområden (till exempel donationer och katalogisering av e-media), men det upplevs som relativt enkelt att skicka dessa ärenden mellan berörda verksamhetsområden via systemet.

Flera verksamheter påpekar att det händer att Tratten skickar ärenden till SecondLine för kännedom eller för säkerhets skull trots att man redan har besvarat frågorna, vilket upplevs som onödigt. Om någon i Tratt-teamet är osäker på en fråga kan hen istället ringa direkt till SecondLine för att ta reda på hur det förhåller sig och sedan själv svara. Det här både ökar kompetensen i Tratt-teamet och avlastar SecondLine på lång sikt. Det finns också ärenden som är onödiga att skicka till SecondLine, eftersom det inte finns resurser att hantera dem (till exempel efterlysningar av nytgivna svenska publikationer som saknas i Lovisa). Genom att öka kompetensen i Tratt-teamet kan sådana ärenden istället besvaras direkt av Tratten.

5.6. Trattens kvalitetspolicy

Trattens kvalitetspolicy gäller i första hand Tratten och det finns behov att diskutera hur SecondLine förhåller sig till policyn. Vid intervjuerna valde vi att fokusera på svarstider och det pedagogiska förhållningssättet.

5.6.1. Svarstider

SecondLines svarstider påverkas av komplexiteten hos ärendet och ibland av beroende av tredje part. Det förefaller råda konsensus om att det är viktigt att återkoppla till frågeställaren, även om det inte går att omedelbart ge ett komplett svar, dock har verksamhetsområdena/funktionerna skiftande uppfattning om hur snabbt återkoppling bör ske. Flera verksamhetsområden/funktioner uppgav att de inte förrän nu har diskuterat svarstider, och ska se över sina rutiner för att förbättra servicen på detta område. Andra verksamhetsområden/funktioner har som princip att så snart som möjligt ge ett svar, helst samma dag.

Något som kan fördröja processen är beroende av tredje part (t.ex. databasleverantörer), men också det faktum att följdfrågor går till Tratten och måste vidarebefordras därifrån kan fördröja svarsprocessen.

Alla ställer sig positiva till att Tratten påminner om ärenden blir liggande för länge, även om åsikterna går isär om hur snart påminnelsen bör komma. Svaren varierar från några dagar till en vecka efter att SecondLine fått ärendet.

5.6.2. Pedagogiskt förhållningssätt

Det är inte alltid det är tillämpligt för SecondLine att använda sig av ett pedagogiskt förhållningssätt, men i den mån det går anser man överlag att det är viktigt och några nämnde också vikten av att ha ett bra bemötande. Exempel på ärenden då det inte är tillämpligt är beställningar och rena supportärenden, detsamma gäller i kontakten med bibliotekarier inom eller utanför LUB.

Gentemot slutanvändare har verksamhetsområdena/funktionerna i möjligaste mån ett pedagogiskt förhållningssätt och försöker ge hjälp till självhjälp, genom att förklara hur olika kataloger fungerar, hur man beställer olika typer av material, varför vi tar ut kravavgifter med mera.

6. Vad säger teamet om Tratten?

Samtliga teammedlemmar ombads under maj månad att fylla i en anonym enkät om hur arbetet i Tratten fungerat sedan tjänstens lansering. Frågorna berörde bl.a. den allmänna upplevelsen av hur arbetet i Tratten fungerar, relationen till SecondLine, hur schemaläggning, passlängd och passbyten upplevs fungera och hur ansvarstagandet i gruppen ser ut. En workshop hölls också i början av juni där potentiella förbättringar av verksamheten diskuterades utifrån punkterna: passlängd, vad gör vi med "dötid", kompetensutvecklingsbehov, vidareutveckling av den publika FAQ:n, arbete med en intern FAQ samt omvärldsbevakning.

Enkätfrågorna finns i bilaga 5. Svaren på dessa redovisas nedan utifrån teman, medan resultatet från workshopen primärt redovisas i handlingsplanen inför höstterminen 2015/vårterminen 2016.

6.1. Allmän upplevelse av att arbeta i Tratten

Enkätens första fråga var allmänt hållen och respondenterna ombads här att beskriva hur de upplever arbetet i Tratten. I svaren uppvisar respondenterna en stor samstämmighet, då alla respondenter har svarat att de tycker att arbetet i Tratten fungerar mycket bra, bra eller okej. Flera respondenter har också i såväl svaren på den första frågan som på andra frågor uppgett att de känner arbetsglädje och att Tratten är något roligt/skoj etc.

Det är ju så kul att jobba i Tratten för att man får så mycket direkt positiv feedback i chatten (oftast, men även via mejl och telefon). Egentligen är det tack vare HELA UB som man får snabba svar och bra service (Respondent 10)

Om det inte framgått skulle jag igen vilja säga att jag tycker det är jättekul att jobba i Tratten (Respondent 5)

Tratten i sig är rolig och inte särskilt betungande (Respondent 6)

Den generellt höga nöjdhetsgraden i gruppen kan ha flera olika orsaker, men som litteraturen rekommenderar har teammedlemmarna själva fått anmäla intresse för att ingå i gruppen och vår tolkning är att den här aspekten i hög grad spelar in för resultatet. Som flera studier visar måste de bibliotekarier som arbetar med virtuell informationstjänst tro på den här formen av service och uppleva att den har ett värde, eftersom deras attityder till sitt arbete påverkar den service de ger till slutanvändarna (Carlson Nicol & Crook 2013, s. 163, Duncan & Gerrard 2011, s. 281).

6.2. Gruppen, kollegialt samarbete och ansvar

Gruppen som helhet och/eller kollegornas betydelse återkommer i svaren på flera frågor i enkäten:

[...] Det finns en solidaritet i gruppen, man vill hjälpa varandra. (Respondent 3)

[...] gruppen är engagerad och serviceinriktad. (Respondent 5)

En respondent kommenterar att en upplevd team-känsla finns i gruppen och en annan tangerar indirekt teamteori i sina kommentarer om ägarskap:

[...] ett mycket bra team överlag. Det gör det extra roligt att tratta (Respondent 11)

[...] vi kan diskutera och på så vis nå gemensam servicenivå och samsyn kring var nivån ska ligga. Viktigt att hålla den diskussionen levande! Odlä ägarskapet! (Respondent 10)

Dessa kommentarer överensstämmer väl med Granbergs definition av ett team (se s. 6-7).

En tredjedel av respondenterna lyfter också det faktum att man är två som bemannar som något som höjer både svars kvaliteten och kompetensen:

Den ambitiösa satsningen på att överföra kunskap och kompetens mellan kollegor gör att man känner sig hyfsat säker på att kunna ta emot alla sorters frågor. (Respondent 7)

[...] Ingen kan svara på allt som man konfronteras med i Tratten eller infodisken för den delen. Om man är två kan man alltid samråda. 2 kompetenser är alltid större än en (Respondent 8)

[...] tycker man löser det mesta, inte minst tillsammans med sin passkollega (Respondent 5).

[...] jag ska lära mig saker om min arbetsplats och [...] mina kollegor ska veta vad jag arbetar med. Den aspekten av Tratten ska inte underskattas (Respondent 3).

[...] Det som underlättar är att vi är två som bemannar (Respondent 8)

[...] Om det är något enstaka som dyker upp brukar man alltid kunna reda ut det tillsammans med sin passkollega (Respondent 4)

En respondent kommenterar dock att kompetensen och kvaliteten trots dubbelbemanningen kan vara personberoende, vilket finns svaga tendenser på även i användarundersökningen där 3% anger att svars kvaliteten varierar (se figur 25):

[...] Känner man sig osäker på frågan så skickar man den vidare till secondline. Känns dock att det kanske är lite olika beroende på vem som sitter i Tratten. Att nivån på besvarandet och vilken typ av frågor som besvaras beror lite på bemanningen (Respondent 1)

En annan respondent uppvisar istället en viss osäkerhet på vad som krävs av den som bemannar Tratten, medan en annan tangerar referenssamtalets kärna i sitt svar och skriver att besvara svårare frågor är en del av utmaningen med arbetet:

[...] Kan ibland känna osäkerhet när det gäller OM jag ska skicka vidare eller om jag svarat så att det räcker (Respondent 12)

[...] det ser jag som en del av utmaningen med Tratten att dels lösa själv & "guide:a" dem rätt (Respondent 11)

På frågan om hur ansvarstagandet fungerar och fördelas i gruppen svarar alla respondenter att de upplever att det fungerar bra, men två respondenter kommenterar att det också varierar från person till person:

Jag upplever att det fungerar bra, men vissa är klart mer engagerade än vi andra (Respondent 2).

[...] det finns givetvis skillnader mellan olika personer (Respondent 7)

6.3. Relationen till Universitetsbibliotekets övriga verksamheter

På frågorna om hur relationen mellan Tratten och SecondLine fungerar svarar tre fjärdedelar av respondenterna att det för det mesta fungerar bra, men svaren uppvisar i viss mån ett spretigt

resultat. Flera respondenter har svarat att relationen ibland präglas av ett visst mått av osäkerhet och dess orsak uppges ha flera skäl:

[...] ibland har det varit otydligt om vissa SecondLines tagit hand om ärendet eller inte, svarat användaren eller inte. (Respondent 5)

[...] en del SecondLines låter sina ärenden ligga länge, men det kan ju finnas skäl till det. (Respondent 6)

[...] Relationen är ganska personberoende, vilket skapar osäkerhet ibland. (Respondent 7)

Det är inte alltid helt klart vilka frågor ska skickas till SecondLine. (Respondent 2)

Ibland kan det vara svårt att se om vissa 2ndLine agerat eller ej, svårt att veta om man ska tjata – vilket man gör eftersom man inte vet vad som hänt i ärendet. Vore bra om alla noterade att något är under arbete. (Respondent 12).

En respondent uppger att frågan är svår att besvara vilket eventuellt kan bero på frågans formulering (eg. i fråga 2 användning av formuleringen ”relation mellan Tratten och SecondLine”), men synpunkter lyfts fram vid några tillfällen under intervjuerna med SecondLines och även hos två respondenter:

[...] Vi skickar ärenden till 2ndLine och oftast är det inte mer med det (Respondent 8)

Det är inte så ofta det blir någon dialog mellan 2ndLine och Tratten (Respondent 11)

Att en form av relation existerar samt fungera är dock väsentligt. Som Radford et.al. pekar på är ett välfungerande samarbete och graden av kollegornas tjänstvillighet faktorer som kan förbättra eller försvåra arbetet med virtuella informationstjänster. Även kunskapen om vem som potentiellt kan hjälpa till i en sakfråga är också essentiellt för att arbetet ska fungera (Radford, Connaway, Mikitish, Alpert, Shah & Cooke 2013). Flera respondenter resonerar kring att SecondLines som får relativt få frågor påverkar hur man arbetar och att de SecondLines som får få frågor blir sällananvändare av ärendehanteringssystemet, vilket kan bidra till att systemet i sig upplevs som svårnavigerat. Detta återkommer även vid intervjuer med de olika verksamhetsområdena. Dessa kommentarer stöds också av en artikel om implementeringen av LibAnswers vid Meriam biblioteket vid California State University, Chico där man menar att utbildning i systemet var den största utmaningen och att inlärningsströskeln var större för sällananvändare (Shepherd 2014, s. 200).

[...] en del SecondLines verkar ha större vana att svara på frågor, det påverkar nog återkopplingstider, rutiner etc. (Respondent 3).

[...] Det märks att vissa 2ndLine inte får så många frågor och inte (ännu) lärt sig använda systemet riktigt. (Respondent 10)

[...] Vissa kan möjligtvis ha problem med det tekniska. (Respondent 6)

[...] Kanske rådet det vis osäkerhet hos vissa 2ndLine över själva systemet om man inte jobbar i det så mycket kan det nog uppfattas som lite rörigt. (Respondent 11)

Stora delar av Tratt-teamet tycks dock vilja etablera och utveckla en relation med de olika verksamheter som utgör SecondLine. Som en av respondenterna skriver kan den befintliga relationen påverkas av huruvida ett verksamhetsområde eller en funktion har en eller flera medarbetare som ingår i Tratt-teamet eller inte:

[...] I övrigt brukar man in personlighet av Trattare + 2ndLine funka bra som medlare när det uppstår frågor men vissa avdeln. kanske saknar en sådana Trattare (Respondent 11)

Flera förslag för hur man skulle kunna arbeta för att stärka kommunikationen mellan Tratten och UB:s olika SecondLines presenteras också i respondenternas svar. Att införa avstämningsmöten varje termin och/eller undervisningstillfällen i ärendehanteringssystemet återkommer och motiveras:

[...] Jag tror bara att fysiska visningar alltid är bra och kan bjuda in till frågor som kanske inte annars kommer fram (Respondent 11)

Återkommande möten. Det räcker väl med en gång per termin. (Respondent 9)

Vi skulle kunna ha en dedicerad kontaktperson på varje SecondLine, så att man vet vem man kan kontakta. Dessa kontaktpersoner skulle kanske också kunna delta i Trattmötena (inte varje möte). (Respondent 7)

En respondent anser dock att det primärt handlar om förståelse och att Tratten måste:

vara öppen och ha en förståelse för att det ser väldigt olika ut. [...] Det bästa Tratten kan göra är att ha förståelse för detta och försöka lära sig så mycket som möjligt samtidigt som övrig verksamhet kanske kan styra upp sina rutiner och närma sig varandra (Respondent 1)

En annan respondent skriver att man skulle kunna införa krav på t.ex. svarstider för SecondLines, men resonerar också utförligt kring vilka negativa bieffekter ett sådant införande skulle kunna få:

Det kanske kan vara klokt att ha vissa minimikrav vad gäller tid för återkoppling, policy kring hur man besvarar mail etc. Men det måste då vägas mot känslan av tyngd och trassel som nya åtaganden, policybeslut etc kan innebära. Trattens framgång beror, tror jag, på den upplevda lättheten kring arbetsuppgiften. Även om uppgifterna naturligtvis ställer krav på tydlighet, kompetens, kommunikation etc så finns det outtalat och naturligt förtroende att medarbetarna håller en bra ton i feedback till användare, att vi hjälper varandra när det behövs. Den här lättheten ska man vara rädd om. (Respondent 3)

6.4. Möten och kompetensutvecklingsbehov

Samtliga respondenter har svarat att de tycker att Trattens möten som är schemalagda varannan vecka fungerar bra eller mycket bra och en fjärdedel av gruppen nämner den stående punkten "Laget runt"¹⁶ som något positivt:

[...] alla får en chans att säga något om man vill (Respondent 6)

[...] Känns som vi etablerat en kultur där vi kan lyfta och diskutera saker och få hjälp av varandra, viktigt att värna det (Respondent 10).

[...] även om man inte alltid har så mycket att säga för egen del så är det lärorikt att ta del av gruppens erfarenheter och upplevelser (Respondent 4)

Flera respondenter uppskattar att mötena vanligtvis innehåller en punkt då teamet koncentrerar sig på ett specifikt ämne¹⁷:

¹⁶ Punkten innebär att alla ombeds säga något om hur arbetet fungerat de senaste veckorna. Teammedlemmarna brukar under punkten ta upp t.ex. en situation som inträffat i verksamheten, praktiska problem rörande utrustningen i Tratt-stugan, principfrågor etc.

[...] Bra, strukturerade, bra med olika teman (Respondent 7)

Varierade. Stärker team-känslan (Respondent 9)

Genomgångar av uppdateringar i ärendehanteringssystemet lyfts som en positiv rutin av en respondent, medan en annan ser det som att mötena har två syften, medan ytterligare en respondent resonerar kring balansen mellan information och diskussion:

[...] de erbjuder både ett tillfälle där man kan prata om olika "trattshändelser"/problem men de är också kompetensutvecklande (Respondent 11)

Eftersom det här projektet till så stor del bygger på gemensamma åtaganden så är det naturligt att mötena också blir forum för diskussioner. Ibland kan jag däremot tycka att det är rimligt att gruppen ger ansvariga för trattprojektet mandat för vissa beslut. [...] Det är väl någonstans en balans mellan upplevd effektivitet och synliggörande av medarbetare[...]. Men. Mötena går bra. Det är alltså inget stort problem det jag nämnt ovan (Respondent 3)

En tredjedel av respondenterna skriver dock direkt eller indirekt att mötestiden å två timmar varannan vecka eventuellt bör förkortas:

[...] Generellt tycker jag att vi har för många och långa möten här på UB (Respondent 8).

[...]Kanske inte behövs i samma utsträckning som inledningsvis. Samtidigt så kommer det ju hela tiden nya Trattare (Respondent 1).

[...] Kanske att så pass långa möten varannan vecka kan vara lite för mycket (Respondent 2).

[...] Kan vara lite långa ibland, men det kanske behövs (Respondent 12).

På enkätens fjärde fråga om vilka kunskapsområden som teammedlemmarna känner sig osäkra på återkommer ett antal områden i flera svar, vilket ger en indikation på vad Tratten behöver arbeta med under höstterminen (se handlingsplanen). Som en respondent skriver är det:

[...] bara specialutbildning som gäller (Respondent 9)

6.5. Schemaläggning och passbyten

Samtliga respondenter är överens om att schemaläggningen fungerar bra, vilket i kommentarerna förklaras med att det finns en teamkänsla och kollegialt ansvar:

[...] Vi ställer upp för varandra (Respondent 5)

[...] Alla är väldigt hjälpsamma & villiga & jag försöker också ta så ofta man kan (Respondent 11).

[...] (nästan) alla är snabba att hjälpa om man behöver byta pass (Respondent 7).

¹⁷ Exempel på ämnen som behandlats specifikt på Tratt-mötena är: "Att lokalisera elektronisk fulltext", "Lånerutiner", "Mejlkommunikation" och "Vad gör VO Förvärv?".

Respondenterna är också i stort sett nöjda med organisationen av passbyten, även ett par respondenter lämnar följande kommentarer angående mejlväxlingar om byten:

[...] Ibland blir det många mejl fram & tillbaka men det är inget som stör mig personligen (Respondent 11).

[...] Kan blir knepigt när någon vill byta med kort varsel, men vi har ju sett att vi kan dela på passen vid behov och det har väl gjort det lättare (Respondent 10).

[...] Byten av pass lätt kaotiska (Respondent 9)

6.6. Passlängd, ensambemanning och arbetsbelastning

I respondenternas svar på frågan angående passlängd går åsikterna isär. En respondent vill behålla dagens passlängd, men en tredjedel av respondenterna anger att passen är långa:

Passen är kanske lite väl långa. Kan räcka 2h? (Respondent 5)

Jag tycker att passlängden är i längsta taget. Vet dock ej hur lösa det annars (Respondent 10)

Som tidigare nämnt kan det kännas lite väl långt ibland. Detta är visserligen också kopplat till hur många chattar/telefonsamtal/mail som kommer in under passet (Respondent 4)

Passen känns ganska långa. [...] när man är två så behövs det nästan en liten paus för att sträcka på benen eller få lite luft (Respondent 1)

Ytterligare en fjärdedel kommenterar att passen är långa, men resonerar kring konsekvenserna av att förkorta passlängden:

[...] om alternativet är att vi har fler pass, så är det kanske bäst att behålla längden (Respondent 2)

[...] Kortare pass skulle kunna vara bra också men då blir det också fler pass att täcka upp & fler byten. Egentligen är jag nog nöjd med 3,5 timmespassen (Respondent 11)

3,5 timmar kan kännas långt, samtidigt är det rätt bra att koncentrera pass isft att ha flera korta olika dagar! Vet inte riktigt vad jag tycker alltså (Respondent 12)

Två respondenter föreslår en medelväg:

[...] På ett sätt är det bra med långa sammanhängande pass, annars kan det bli hattigt. Men kanske man kan öppna upp för ökad flexibilitet, eftersom det troligen är olika för olika personer? (Respondent 7)

[...] Alla pass behöver kanske inte vara så långa (Respondent 9).

En respondent föreslår en utökning av Trattens öppettider, medan två respondenter resonerar tvärtom och föreslår en eventuell minskning av öppettiderna:

[...] Det skulle vara intressant att ta del av statistiken kring när under passen flest chattar och samtal kommer? Kan man tänka sig öppettider mellan 10-16? Två trettimmarpass? Alternativt sitta ensam när det är lite trafik? (Respondent 3).

Generellt har vi för generös service här på UB med tanke på de resurser vi har. När det gäller Tratten, så skulle kanske 2-3 timmar om dagen räcka (Respondent 8)

[...] borde inte Tratten vara bemannad lika länge som det finns bibliotekariéer i info-disken dvs. till 16.30? (Respondent 10)

På frågan angående hur ensambemanning fungerar uppger över hälften av respondenterna att det fungerar bra under kortare stunder, men kommenterar att dubbelbemanning höjer svars kvaliteten och är att föredra av flera skäl. Några uppger också att de tycker att ensambemanning kan vara stressigt och att olika användare tar kontakt via olika kanaler på samma tidpunkter:

[...] ganska ofta kommer det gärna både telefon & chatt på samma gång, mycket konstigt men sant (Respondent 11)

[...] när man är ensam blir man ju mer utsatt eftersom man inte kan lämna stugan (Respondent 6).

[...] som regel bör vi fortsätta vara 2. Dels för den psykosociala arbetsmiljösituationen (det blir väldigt tråkigt och långt att sitta ensam i 3,5 timmar), dels för att kvaliteten på sikt försämras eftersom det informella kunskapsutbytet fungerar så bra när man är 2 (Respondent 7).

[...] Det kan vara lite stressigt när det klumpar sig ett par chattar och telefonsamtal på samma gång (Respondent 2).

[...] Servicenivån sjunker nog om det blir flera chattar + telefonsamtal på en person i 3,5 timme (Respondent 4).

[...] jag skulle inte velat vara utan en kollega vid min sida. Man lär sig genom samspelet (Respondent 9).

[...] Långa perioder då inget händer och sedan händer allt på en gång. Kan jämföras med att stå i info-disken. (Respondent 8)

Två respondenter vänder sig dock helt emot ensambemanning, medan en kommenterar att passen i så fall skulle behöva kortas ner:

[...] det kan variera så pass mycket att ensambemanning känns orimligt (Respondent 4)

[...] Om det finns pass som är så pass lugna/händelselösa kanske man borde överväga att stänga ner tidigare (Respondent 8).

[...] i så fall skulle dessa behöva vara kortare (Respondent 1).

Andra menar att ensambemanning fungerat bra vid de tillfällena de testat och ett par nämner i kommentarer att trycket kan variera kraftigt från pass till pass samt att passen ibland är relativt händelselösa:

Ja. Bra. Det var ganska lugnt (Respondent 12)

Det man inte kan svara på får man återkomma om (Respondent 3)

Lite mycket döttid emellanåt (Respondent 9)

[...] Bra att vara två, för att diskutera, få hjälp, men ibland när det är lite att göra känns det lite som slöseri med arbetstid. (Respondent 12)

Hälften av respondenterna uppger att eftermiddagspassen ofta är lugnare än förmiddagspassen, vilket bekräftas av statistiken från ärendehanteringssystemet och chatten, även om telefonstatistik saknas (se figur 5). Även fredagspassen dyker upp som förslag på pass som eventuellt skulle gå att ensambemanna från en del respondenter och pass på dagar före eller under röd dag nämns även.¹⁸

¹⁸ En del pass runt storhelger har också redan under de gångna terminerna bemannats av en person.

Hos några respondent återfinns en viss ambivalens vad gäller vilka pass som eventuellt skulle kunna bemannas av en person och det oförutsägbara vad gäller arbetsbelastningen under ett pass återkommer:

Svårt att säga generellt eftersom belastningen är ojämn (Respondent 8).

[...] toppar och dalar kan vara svåra att förutse (Respondent 5).

[...] jag tycker att det varierar väldigt mycket (Respondent 11).

Det är sannolikt att upplevelsen av passlängden i någon utsträckning är beroende av om den enskilde teammedlemens andra arbetsuppgifter är platsbundna eller kan utföras när man sitter i Trattstugan.

7. Slutsatser

Vi kan efter genomgången av den systemgenererade statistiken dra slutsatsen att Universitetsbibliotekets virtuella informationstjänst är både en välanvänd och uppskattad service av såväl slutanvändare som kollegor. Användandet av chatten har ökat markant över tid och trycket på tjänsten är precis som mejlservicen i någon mån terminsberoende, medan telefonsamtal inkommer med en jämnare spridning över hela året. Mejl är i dagsläget den mest använda kommunikationskanalen. För att arbeta kostnadseffektivt är det önskvärt att styra över kommunikationen till de synkrona kanalerna, vilket pekar på ett behov av att tydligare marknadsföra chatt- och telefonservicen gentemot slutanvändare. För att arbeta så kostnadseffektivt som möjligt bör också arbetet med den publika FAQ:n intensifieras och synliggöras bättre, då informationen är tillgänglig oavsett tid på dygnet och erbjuder hjälp till självhjälp.

Resultaten från de användarundersökningar som gjorts visar att den virtuella informationstjänsten har en mycket hög nöjdhetsgrad och att användarna förväntar sig ett bra bemötande, korta svarstider och korrekta svar. Informationstjänsten - såväl den virtuella som den fysiska - är bibliotekets ansikte utåt och svars kvaliteten är av högsta vikt. Användarundersökningen visar att vid de enstaka tillfällen då användare fått felaktig information av Tratten tappar Universitetsbiblioteket i förtroende och det tar både tid och kraft att reparera skadan. För att säkerställa kvaliteten på tjänsten finns därför ett behov av att dels bemanna tjänsten med två bibliotekarier i taget och dels att arbeta vidare med arbetsflöden samt kvalitetspolicyn för såväl Tratten som SecondLine.

Vad gäller Trattens inverkan på Universitetsbibliotekets verksamheter kan vi utifrån de intervjuer som gjorts dra slutsatsen att Tratten avlastar de flesta verksamhetsområden, eftersom rutinfrågor nu hanteras av Tratt-teamet. Det finns dock ett behov av att stärka kommunikationen mellan Tratten och SecondLine för att så hög andel frågor som möjligt ska kunna hanteras direkt i Tratten. En förutsättning för att Tratten även fortsättningsvis ska kunna avlasta verksamheterna samt erbjuda en högkvalitativ virtuell informationstjänst är dock att tjänsten även fortsättningsvis dubbelbemannas och att bibliotekarierna är samlokaliserade vid bemanningstillfällena - det

sistnämnda för att kunskapsöverföring och samarbete ska fungera optimalt. Teamets kollektiva kompetens ökar över tid och det är därför också av vikt att försöka hålla teamet så stabilt som möjligt (för att inte förlora uppbyggd kompetens) samt sträva efter att ha så många verksamhetsområden som möjligt representerade i gruppen.

Vi kan avslutningsvis också se på enkätsvaren från Trattens teammedlemmar att organisationen med en tvärgrupp som arbetar i en teammodell fungerat exceptionellt bra. Nöjdheten bland teammedlemmarna är hög och gruppen uppfattar det som att teamet tillsammans tagit på sig uppdraget att utveckla och ansvara för den virtuella informationstjänsten. För att citera en teammedlem handlar det om att ha ett gemensamt mål och att "odla ägarskapet" av arbetsuppgiften, vilket vi är glada och stolta över att gruppen tillsammans lyckats göra under de gångna två terminerna!

7.1 Rekommendation för fortsatt arbete

Vi rekommenderar att

- ledningsgruppen tar beslut om att göra Tratten till en permanent del av Universitetsbibliotekets serviceutbud
- tjänsten även fortsättningsvis bemannas med två bibliotekarier i taget för att bibehålla och stärka kvaliteten, men att tjänsten undantagsvis kan ensambemannas (t.ex. vid storhelger)
- Trattens ansvarsområde utökas till att även inkludera utveckling och underhåll av den publika FAQ-tjänsten
- chatten inkluderas i fler system (i dagsläget rekommenderar vi Kat-57 och LUBITO) för att öka användningen av den
- en satsning på marknadsföring av den virtuella informationstjänsten görs (t.ex. genom trycksaker samt ökad synlighet av FAQ-flödet på UB- och LUB-webben)
- kvalitetspolicyn utvecklas och att vissa delar ska omfatta också Secondline
- Tratten vidareutvecklar och stöder användningen av LibAnswers och LibChat
- Tratten vidareutvecklar samverkan med Secondline, den fysiska informationsdisken samt bibliotek som använder LibAnswers

Rekommendationerna ovan för Trattens verksamhet finns specificerade i handlingsplanen nedan.

7.1.1. Handlingsplan

Utöver att kontinuerligt arbeta med kunskapsöverföring, kompetensutveckling, bemötande och teamutveckling har vi nedan gjort en handlingsplan för Trattens fortsatta arbete under hösten 2015 och våren 2016.

Område	Åtgärd	Initiativtagare	Tidsplan	Ansvarig(a)
FAQ	Utbyggnad av den publika FAQ:n	Initiativ av teamledare och verksamhetsansvarig för Biblioteksservice efter att läst om fördelarna i litteraturen	HT 2015	Hela Tratt-teamet
	Ta fram riktlinjer för FAQ-svar samt för ett strukturerat arbete med att återanvända inkommande frågor i FAQ-svar	Önskemål som framkom under Tratt-teamets workshop i juni	HT 2015	Hela Tratt-teamet
	Implementera användandningen av en intern FAQ	Informationstjänsten (Tratten och den fysiska informationstjänsten)	HT 2015	Biblioteksservice utvecklar en plattform, informationstjänsten ansvarar för att fylla på FAQ:n med information
Kvalitetspolicy	Implementera svarstider för SecondLine samt påminnelsefrekvens för Trattens del	SecondLine har vid intervjutillfällena ställt sig öppna för införandet Önskemål har även framkommit i enkätsvaren	HT 2015	Tratt-teamet

	Utveckla kvalitetspolicyn i förhållande till KB:s kvalitetsmodell samt RUSA guidelines for implementing and maintaining virtual reference services	Initiativ av teamledare och verksamhetsansvarig för Biblioteksservice efter att läst om fördelarna i litteraturen	VT 2016	Tratt-teamet
LibAnswers	Erbjuda undervisning i LibAnswers varje termin samt vid större uppgraderingar	Önskemål från SecondLine vid intervjutillfällena	September & Januari (årligen)	Tratt-teamet
	Justera mejlmallen för att underlätta för SecondLine	Önskemål från SecondLine vid intervjutillfällena	HT 2015	Linnéa och Erik Åberg, E-media
	Undersöka om Tratten kan ta ansvar för ett större antal frågor tillsammans med SecondLine samt lägga in relevanta standardsvar i LibAnswers för samtliga SecondLines rutinfrågor	Önskemål från SecondLine vid intervjutillfällena Önskemål som framkom under Tratt-teamets workshop i juni	HT 2015	Tratt-teamet tillsammans med en representant från varje SecondLine
LibChat	Byta ut chattwidgeten i LUBsearch mot en knapp och utvärdera om förändringen påverkar användningsstatistiken	Önskemål från SecondLine (E-media) vid intervjutillfällena	I samband med den uppgradering av modulen eJournals & eBooks A-Z som planeras under höstterminen	Linnéa och Erik Åberg, E-media

	Lägga in chattwidgeten i LUBITO och Kat-57 och utvärdera om förändringen påverkar användningsstatistiken	Initiativ av teamledare och verksamhetsansvarig för Biblioteksservice efter att läst om fördelarna i litteraturen	HT 2015	Linnéa och Åsa i samarbete med ansvariga för respektive tjänst och IT
Marknadsföring	Lägga in en FAQ-widget i pufform på UBs och LUBs webb	Initiativ av teamledare och verksamhetsansvarig för Biblioteksservice efter att läst om fördelarna i litteraturen, tagit del av Trattens statistik samt fått input från LUB-medarbetare	VT 2015	Tratt-teamet samt webbansvariga
	Ta fram trycksaker	Initiativ av teamledare och verksamhetsansvarig för Biblioteksservice efter att läst om fördelarna i litteraturen, tagit del av Trattens statistik samt fått input från LUB-medarbetare	Inför VT 2015	Tratt-teamet samt kommunikationsansvariga
Samverkan	Initiera samverkan med de LUB-bibliotek som arbetar med LibAnswers	Önskemål som framkom under Tratt-teamets workshop i juni	HT 2015	Linnéa & Åsa
	Arbeta för att informationsdiskens medarbetare i högre utsträckning	Initiativ av teamledare och verksamhetsansvarig för	HT 2015	Linnéa, Åsa och informationsdiskens medarbetare

	använder sig av möjligheten att remittera ärenden via Tratten	Biblioteksservice efter att ha analyserat användarundersök ningen		
	Initiera samverkan med LibAnswersbibliote k på nationell och nordisk nivå	Önskemål som framkom under Tratt-teamets workshop i juni	VT 2016	Linnéa & Åsa
Schemaläggning	Implementera en mer flexibel modell vad gäller passlängd som baseras på att de som vill ha kortare och fler pass kan dela på dagen 3,5- timmarspass	Önskemål har även framkommit i enkätsvaren	Vid informationsdisken omorganisation	Linnéa
SecondLine	Implementera ett kontaktmannaskap vid varje SecondLine	Önskemål som framkom under Tratt-teamets workshop i juni Önskemål har även framkommit i enkätsvaren	HT 2015	Linnéa
Tratt-stugan	Se över inredningen	Önskemål som framkom under Tratt-teamets workshop i juni Önskemål har även framkommit i enkätsvaren	HT 2015	Tratt-teamet

8. Litteraturförteckning

- Ahlin, P, Forsberg, A-K, Forsman, D, Petersson, C, Stjernberg, H, Tapia, P (2009). *Rapport från arbetsgruppen för framtidsfrågor*. SUHF:s forum för bibliotekschefer.
- ARL (2012). Service Trends in ARL Libraries, 1991-2012. *ARL Statistics 2011- 12*. Association of Research Libraries. Tillgänglig online <http://www.arl.org/storage/documents/service-trends.pdf> (besökt 2015-09-03)
- Bobrowsky, T, Beck, L, & Grant, M (2005). The Chat Reference Interview: Practicalities and Advice. *Reference Librarian*, vol 43 (89/90), s. 179-191.
- Chow, AS, Croxton, RA (2014). A usability evaluation of academic virtual reference services. *College & Research Libraries* 2014, Vol 75 (3), s. 309-361.
- Connaway, L, Radford, ML(2010). Virtual reference service quality: Critical components for adults and the net-generation. *Libri*, vol 60, s. 165-180.
- Connaway, L, Radford, M, & Dickey, TJ (2007). On the Trail of the Elusive Non-User: What Research in Virtual Reference Environments Reveals. *Bulletin of the American Society for Information Science & Technology*, vol 34 (2), s. 25-28.
- Crews, KD (1988). The accuracy of reference service: variables for research and implementation. *Library and Information Science Research*, vol. 10 (3), s. 331-355.
- Duncan, V, & Gerrard, A (2011). All Together Now! Integrating Virtual Reference in the Academic Library. *Reference & User Services Quarterly*, vol 3, p. 280.
- Durrance, JC (1989). REFERENCE SUCCESS: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story?. *Library Journal*, 114, vol 7, s. 31-36,
- Fennwald, J (2006). Same Questions, Different Venue: An Analysis of In-Person and Online Questions. *Reference Librarian*, vol 46 (95/969, s. 20-35.
- Granberg, O (2009). *Lära eller läras : om kompetens och utbildningsplanering i arbetslivet*. Studentlitteratur.
- Hernon, P, & R. McClure, C (1986). Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule. *Library Journal*, vol 111 (7), s. 37.
- Horowitz, L, Flanagan, P, & Helman, D (2005). The Viability of Live Online Reference: An Assessment. *Portal: Libraries And The Academy*, vol 2, s. 239.
- Johansson, H (2015). Kvalitet i det virtuella referensarbetet. *Samtal pågår* <https://refsamtalet.wordpress.com/2014/12/29/kvalitet-i-det-virtuella-referenssamtalet-presentation-for-bibblan-svarar/> (besökt 2015-07-08).
- Johnson, CM (2004). Online Chat Reference. *Reference & User Services Quarterly*, vol 43 (39, s. 237-247.
- Krasulski, MJ (2012). From Rules-Centric to User-Centric Academic Access Services. *Pennsylvania Library Association Bulletin*, vol 67 (3), s. 18-20.
- Matteson, M, Salamon, J, & Brewster, L (2011). A Systematic Review of Research on Live Chat Service. *Reference & User Services Quarterly*, vol 51 (2), s. 172-190.

- Nicol, E, & Crook, L (2013). Now it's Necessary: Virtual Reference Services at Washington State University, Pullman. *The Journal Of Academic Librarianship*, vol 39, s. 161-168.
- Pomerantz, J, & Luo, L (2006). Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective *Library And Information Science Research*, vol 28, s. 350-373.
- Powers, A, Nolen, D, Zhang, L, Xu, Y, & Peyton, G (2010). Moving from the Consortium to the Reference Desk: Keeping Chat and Improving Reference at the MSU Libraries. *Internet Reference Services Quarterly*, vol 15 (3) s. 169-188.
- Radford, M.L., Connaway, L.S. (2013). Not dead yet! A longitudinal study of query type and ready reference accuracy in live chat and IM reference. *Library & information science research*, vol 35, s 2-13.
- Radford, M, Connaway, L, Mikitish, S, Alpert, M, Shah, C, & Cooke, N (2013). Conceptualizing collaboration and community in virtual reference and social question and answer services, *Information Research-An International Electronic Journal*, vol 18 (3), s. 77-89.
- Radford, M, Connaway, L, Pomerantz, J, Mon, L and Janes, J (2008). E-evaluating E-reference: Transforming digital reference through research and evaluation. *Proc. Am. Soc. Info. Sci. Tech.*, vol 45, s. 1–11. doi: 10.1002/meet.2008.1450450123
- RUSA (2004) RUSA Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. Reference and User Services Association. Tillgängligt online <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines> (besökt 2015-09-03)
- Shachaf, P, & Horowitz, S (2008). Virtual reference service evaluation: adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines, *Library & Information Science Research*, vol 30 (2), s. 122-137.
- Schwartz, H, & Trott, B (2014). The application of RUSA standards to the virtual reference interview. *Reference And User Services Quarterly*, vol 54 (1), s. 8-11.
- Shepherd, J, & Korber, I (2014): How do I search for a book?. *College & Research Libraries News*, vol 75 (4) s. 197-214, Library.
- Solorzano, RM (2013). Adding Value at the Desk: How Technology and User Expectations are Changing Reference Work. *Reference Librarian*, vol 54 (2) s. 89-102.
- Sonntag, G, & Palsson, F (2007). No longer the sacred cow - No longer a desk: Transforming reference service to meet 21st century user needs. *Library Philosophy And Practice*, 2007, FEB.
- Stevens, CR (2013). Reference Reviewed and Re-Envisioned: Revamping Librarian and Desk-Centric Services with LibStARs and LibAnswers. *Journal Of Academic Librarianship*, vol 39 (2), s. 202-214.
- Xiangming, M, Dimitroff, A, Jordan, J, & Burclaff, N (2011). A Survey and Empirical Study of Virtual Reference Service in Academic Libraries. *Journal Of Academic Librarianship*, vol 37 (2), s. 120-129.

Bilaga 1 Reference Analytics

Vem/vilka har varit inblandade i att besvara frågan?

- Besvarad av FirstLine
- Besvarad av SecondLine
- Besvarad av både FirstLine och SecondLine

Typ av fråga?

- Lån/Tryckt bestånd/Låneregler/Krav
- Pliktleveranser/Svensktryck
- Okatalogiserat material
- Lokalisera tryckt material
- E-media/System
- Servicerelaterad fråga/Synpunkter
- Referensfråga
- Övrigt

Hur många mejl har UB skickat när ärendet stängdes?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Över 10 mejl

Vem ställer frågan?

- Student
- Forskare/lärare
- Allmänhet

- Bibliotekarier, LUB
- Bibliotekarier, andra bibliotek
- Vet ej

När besvarades frågan?

- September 2014
- Februari 2015

Bilaga 2 Enkätfrågor (slutanvändare)

Till att börja med vill vi gärna veta om du är:

- ☐ Student
- ☐ Forskare/lärare/övriga anställda vid LU
- ☐ Bibliotekarie vid LU
- ☐ Annan

Hur har du upplevt vårt bemötande?

- ☐ Mycket bra
- ☐ Bra
- ☐ Sådär
- ☐ Dåligt

Hur har du upplevt våra svarstider?

- ☐ Mycket bra
- ☐ Bra
- ☐ Sådär
- ☐ Dåligt

Hur har du upplevt svaret/svaren?

- ☐ Mycket bra
- ☐ Bra
- ☐ Sådär

- Dåligt
- Av varierande kvalitet

Skulle du rekommendera en vän att kontakta oss på Universitetsbiblioteket?

- Ja
- Nej
- Vet ej

Bilaga 3. Kategoriserade fritextkommentarer från användarenkäten uppdelat per grupp och fråga

Annan (Bemötande)

Kunnig personal, bra service.

Jag hade svårt att gå vidare på egen hand, men försöker igen.

Har fått dubbeltydiga och motstridiga svar på frågor.

Jeg blev meget overrasket over det hurtige og fyldige svar på mig spørgsmål. Desværre har jeg endnu ikke været på biblioteket her for rent faktisk at bestille bogen - det kommer!

Snabb, effektiv hjälp + vänligt bemötande.

Snabb återkoppling. Vänliga mejl!

Jag har fått snabba och klara besked på mina frågor.

Har som forskare anlitat Er tjänst en gång. Inte anställd vid Lunds Univ. Det handlade enbart om en kort och enkel fråga.

Jag fick felaktig information om hur jag skulle kunna ta del av beställt material, vilket orsakade problem i det arbete jag håller på med. Därför känner jag mig inte helt trygg med att bara chatta el beställa via webb, vill helst dubbelkolla med någon i tfn, så att det inte riskerar att bli fel igen. Sedan jag gjort er uppmärksamma på den felaktiga informationen har varje besök och beställning fungerat bra. (Webbens svar var tydligen korrekt, men vid det fysiska besöket fick jag först veta att webben gett mig fel info, jag kom inte åt det beställda materialet för att det var lördag.)

Svårt att uppleva direktkontakt via chatten. Oftast kan inte 1:a personen ärendet utan det ska vidare. Känslan av lite osäker kommunikation.

Stort engagemang i min fråga och jag fick all hjälp som jag behövde.

Trevliga, vänliga, hjälpsamma, kunniga bibliotekarier och biträden.

Lite rörigt med chatten. Men ärendena har hamnat rätt till sist.

Jeg fik hurtigt svar, jeg fik den hjælp, som jeg havde behov for, og jeg har derefter besøgt biblioteket flere gange.

Jag är författar (dansk). Önskade kontakt om Ni var intresserade i att köpa boken, men blev mött med min inleveringsplikt, vilket var överholdt.

Det behövs ingen kommentar för att ni redan är toppen!

Klara besked i fråga om huruvida jag fått tillstånd att lägga ut bild på privat hemsida av bilder från Mårten Sjöbecks samlingar

Snabbt och riktigt tillmötesgående, Uppskattat.

Jag fick god hjälp att ta fram de källor jag behövde. Särskilt minns jag en bok som var stulen från GUB men ni hade den

Ni hjälper till snabbt och det blir rätt allting! Ibland när jag gjort fel, ordnar det allt så det blir perfekt! Ni är helt underbara alltså.

Lyssnar, kommer med egna förslag, har specialkunskaper

snabba svar, och i de fall som frågan vidarebefordrats har jag fått meddelande om detta också (Det är ju bra att veta var frågan "ligger" någonstans?)

Förståelse för problemen och hjälp att reda ut dem.

Mejlkontakt angående fjärrlån, om jag minns rätt. Har för mig att det ordnade sig till det bästa!

Det är ett omständligt sätt att kontakta LUB

Alltid ett vänligt leende och god ton, samt örståelse för bristande kunskap

Allmänt trevliga och kunniga människor

Vänligt bemötande.

Minns faktiskt inte vilket bemötande vi fått, troligen var det då bra för annars hade vi kommit ihåg.

Trevligt, proffsigt, alltid en lösning

Snabba och konkreta svar på frågor.

Perfekt!

Svar tagit lång tid.

Annan (svars kvalitet)

Utförliga och en känsla av att personalen verkligen försöker att hjälpa en.

Som sagt: jag har fått motstridiga besked varför jag inte riktigt vågar lita på att kommunikationn verkligen fungerar till 100 procent.

Grundig information og positiv behandling af mit spørgsmål. Tak!

När man chattar vill jag inte att frågan ska gå vidare. Viktigt att den man chattar med kan svara för allt!

Saknar ett alternativ som handlar om "vet ej/minns inte" Vad betyder * framför frågorna? Obligatoriskt? Jag svarar nu "Av varierande kvalitet" eftersom ni/enkäten kräver svar. Verkligheten är den att jag inte exakt kommer ihåg HUR ni svarade. Hade ni haft ett alternativ "Vet ej/minns ej" så hade det blivit mitt svar.

Jag behövde reda ut en oklarhet angående en librisbeställning och beskrev problemet detaljerat, men tvingades ändå maila flera gånger om eftersom den som svarade på frågan inte initialt undersökte saken korrekt på ert bibliotek och därför först kom med felaktiga/missvisande svar. Till slut löste det sig dock.

Fick felaktigt svar

Jag får återkomma till det tillfälle då jag fick felaktig info och förlorade en arbetsdag på att mitt material inte fanns tillgängligt när jag kom till UB, fastän jag fått mail om att allt skulle ligga framme. Känner mig därför inte helt säker på de svar jag får, vet just den som svarar mig nu vad som gäller och kommer den som sitter i disken när jag kommer veta vad som gäller, liksom.

Telefonisk. (Afleveringsplikt).

Jag fick tillstånd utan krångel. Dock villkorat med ringa krav. (angivande av varifrån foton är hämtade)

I mitt fall inget att anmärka på då allt var bra.

Ibland gör ni mer än vad ni egentligen ska göra; dvs. ni hjälper till mer än vad jag som doktorand GU univ, vågar hoppas på

Vi fick ett negativt svar om ett fjärrlån, inte bra. Å andra sidan var det efter reglerna, så okej.

Se ovan

Problemet löste sig

Se kommentar under fr. 2.

Bra, när jag till slut fick tag på rätt person

Antingen hänvisas jag att söka vidare, eller har Ni svaret själva

Uppföljning av fjärrlån är det enda jag kommer ihåg.

se svar ovan

Igen perfekt!

Annan (svarstid)

Snabba svar vid frågor via mail.

svårt få svar vid på ringningar sällan någon som svarar när man blir kopplad från växeln föredrar samtal p g a vissa skrivsvårigheter

Snabbt svar på chatten. Bra återkoppling på mailfrågor, man får veta att mailet tagits emot och är under behandling.

inte aktuellt

Se ovan

Svaren var snabba. Om de varit korrekt hade det varit mycket bra.

Snabbt svar på chatten, snabb återkoppling i mail, t ex om att det är stängt och att någon kommer att återkomma så snart det blir öppet igen.

Samma dag

Mailet utan att få svar. Svar var inte nödvändigt, men ville vara hövligt.

Inga väntetider i kö. Mycket bra.

Tog lång tid ibland

Senast dagen efter, det är ju helt underbart.

Jag fyllde i kontaktformuläret och fick svar efter 5 min. att frågan skickats vidare till fjärrlåneavd. Mkt bra! Sen tog det 2,5 dygn att få själva svaret därifrån. Halvbra.

Se ovan

Direkta svar

I och med att det är omständligt att kontakta LUB tar det lång tid att få kontakt med rätt person

Om inte svaret kommer på en gång, så anges att det är på väg

Vet ej

se svar ovan

Se ovan.

Annan (övriga kommentarer)

Jag lånar bara böcker några gånger varje termin.

Bra att ni undersöker detta!

Jeg håber, tilsvarende biblioteker (institutioner) i Danmark er bare halvt så effektive og imødekommende.

Mycket nöjd. Jag är gammal professor i medicinens historia (Köpenhamns Universitet)

Jag är gammal professor i medicinshistoria och har alltid haft god hjälp och kontakt med UBs personal

Jag beställde brev från Ernest Thiel till Carl Larsson från UUB till KB. Allt gick mycket snabbt, inga problem, inom vecka hade jag kopior på breven.

Eftersom jag bor i Kristianstad hade jag önskat att det hade varit möjligt att få låna även gamla dokument och böcker till biblioteket eller högskolan här. Ibland är det omständigt att ta sig till UB.

svårt att hitta e-post adresser på webbsidan, gammeldagsstruktur

Jag rekommenderar alltid Universitetsbibliotek oavsett var de finns. Jag har varje vecka kontakt med Umeå Universitet med mycket god service. Lycka till!

Tycker det är svårt att hitta in som utomstående, svårt att, trots högskoleutbildning, klara sig själv på webben. Svårt att fatta vad som är vad (specialläsesal osv) och vilka regler och öppettider som gäller var. Känns som om man måste kunna en del om hur UB och biblioteksvärlden fungerar för att enkelt kunna ta sig in. Vad är ett LU-kort, t ex, förklaras ingenstans - måste jag ha ett sådant för att få ta del av visst material? Känns som om den som gjort webben har en blind fläck för hur den upplevs om man inte redan befinner sig i universitets- eller biblioteksvärlden. Borde kunna göra tydligare för ökad användbarhet.

Vår institusjon benytter deres samlinger i forbindelse med fjernlån.

Känner mig alltid välkommen i mina kontakter med UB.

Bra jobbat, fortsatt så!

Vad gäller fråga 5. Vilken fråga gäller det i så fall?

Tak for hjælpen. Mange hilsener fra Danmark

Har tidigare haft problem med att få tillgång till småtryck mm på översta våningen. Besökte en gång arkivet i källaren på norr. Nästa gång jag kom dit blev jag inte insläppt. Sen gav jag upp. Vid ett tillfälle fick jag veta att beställd litteratur hade kommit. Åkte till Lund en lördag. Då fanns materialet i läsesalen en trappa ner. Stängt lördagar så jag fick köra hem igen.

Tacksam som hembygdsforskare att biblioteket satsat på digitalisering av stora samlingar öppet för alla

För min personliga del så kunde det inte blivit bättre eller snabbare. Stort Tack!

Vid beställning av bok så läggs den på en hylla i bokstavsordning med låntagarens adress synlig. Har ni tänkt på att detta system kan användas av t.e.x. män som vill kunna få tag i och kanske trakassera unga kvinnor, för kvinnor som kan utsättas t.e.x för hedersrelaterade brott eller unga kvinnor som som av andra skäl inte vill att deras adress ska publiceras. Själv har jag ett jobb där jag får dödshot regelbundet och är noga med att ingen känner till varken min tillfälliga adress i Sverige eller min permanenta adress i ett annat land. Jag skulle vilja föreslå att systemet görs om så att bara namn syns. Tack!

Snabbt svar, kunnig personal.

Varför tror ni jag som doktorand vid Göteborgs universitet istället vänder mig till LUB? Svaret är enkelt; jag får snabbt hjälp, det är rätt och mycket mer än vad jag vågat hoppas på och dessutom är ni alltid trevliga, glada och vänliga! TACK!

Ja men däremot kan det ju vara så att kursbiblioteket kan behöva gås igenom, alla böcker kanske inte används längre som kurslitt. utan skulle kunna lånas ut på fjärrlån. Viktigt för oss vuxna som läser på distans.

Alltid snabb och professionell service.

Jag har under 2014 fyra gånger krävts på böcker som redan varit återlämnade.

Ger ett personligt bemötande, och har omfattande kunskaper

Jag tror att jag försökte få tag i en avhandling. Och det gjorde jag också.

Fortsätt ett goda arbete!

Varför detta trassliga sätt att kontakta LUB, i synnerhet när man klart för sig vilken enhet frågan gäller.

Då jag har 15 mil att resa för att besöka biblioteket och dessutom oerhört tidiga morgon vanor, så känns det trygg om det skulle finnas som på Rediviva i Uppsala o på gamla seminariebiblioteket ett vilrum.

Som framgår är jag nöjd med UB

Oftast har vi fjärrlånekontakter via Libriskatalogen. Den här gången behövde jag kolla en returnerad bok.

Jag kontaktar er i tjänsten eftersom jag är bibliotekarie på ett annat bibliotek som ibland fjärrlånar från er via Libris o av o till vill förlänga lånetiden för annans räkning. Jag tänker inte så mycket på om svaret är bra eller dåligt etc, bara det är relevant.

Trots att jag är född och har läst i Lund, är det först på gamla dar jag har utnyttjat UB. Jag har enbart positiva erfarenheter av kontakten med er.

Bibliotekarier LUB (bemötande)

Relevanta svar i rimlig tid.

Snabbt svar på frågan.

Jag har verkligen noterat att tonen i svaren varit vänlig (även om man skulle ha råkat ställa en "dum" fråga) och informationen mycket bra! Nu fick jag tillfälle att framföra det också! :)

Bibliotekarier LUB (svars kvalitet)

Vill ha rena svar, inte vad ngn tror. Vill inte ha förnumstiga påpekanden som ex "Glöm inte att informera studenterna vid ditt bibliotek!"
I övrigt och oftast bra svar!

Ni försöker verkligen att gå till grunden med frågan/problemet som man uppmärksammar. En jätteviktig resurs för oss alla i LUB-nätverket.

Ofta väldigt uttömmande.

Minns inte exakt vad ärendet var nu.

Oftast information att man tagit tag i frågan, och sedan snabb återkoppling,

Vill ha klara svar, inga gissningar. Vill inte ha uppmaningar om vad jag ska göra med svaret, ex. "komma ihåg att vara tydlig när jag ger denna info på mitt biblioteks hemsida..."

se ovan

Bibliotekarier LUB (svarstid)

En del svar har dröjt, men det har varit till följd av sega leverantörer. Inte ert fel alltså.

Snabba svar & då menar jag inte bara det första som mest talar om att frågan tagit om hand.

Har i och för sig bara mailat under kontorstid, men ändå!

Bibliotekarier LUB (övriga kommentarer)

Bra och mycket snabba svar. Bra information i förväg om tjänsten inte är bemannad.

Smidigt med en adress för allt!

Bra med uppföljning av ärenden även om det tar några dagar, inget lämnas "hängande".

Mina frågor rör alltid eMedia och det kan vara komplicerat ibland vilket jag är medveten om. Supporten fungerar utmärkt.

Snabbt och redigt!

Jag hörde av mig eftersom jag beställde fram material både från handskrifter och från mag till gästforskare. Ville ha allt till specialläsaren. tror det var därför jag mailade. Visste inte vilken kollega jag skulle ringa till. Därför mailade jag.

Jag är inte bias bara för att jag är bibliotekarie!

Oftast fungerar det bra eller mkt bra, men någon gång har det tagit lång tid innan jag har fått svar

Själva ärendehanteringssystemets mail tycker jag ser lite fyrkantiga ut, det blir automatiskt en del extra rader, men det gäller ju de flesta supportärendesystem, såatte..

Forskare (bemötande)

Kufde få hjälp vid datorkrångel trots helgdag

Vänligt och korrekt!

Snabb och korrekt information.

För det mesta mkt bra (bokförslag och liknande), men om jag har haft problem (med LUBsearch ell Lovisa) har jag inte alltid fått mitt problem löst.

lugnt och trevligt bemötande, hjälpsamma och ger tydlig information

Löste det problem jag hade på ett bra sätt

Vänligt bemötande

hjälpssamma, trevliga. Försöker lösa mina problem snabbt.

ALLTID hjälpsam - oavsett ärendetyp eller utmaning!

Hjälpsamt och informativt.

Personalen har verkligen tagit sig tid att klarlägga problem

Snabb, vänlig och korrekt information.

Ni är vänliga och inriktade på att hjälpa till

Trevligt bemötande och bra service.

Vid personlig kontakt alltid mycket bra, i övrigt minns jag inte så noga.

Snabb och effektiv service

Positivt bemötande. Man känner sig välkommen.

Snabbt och proffsigt

Alltid snabba och klargörande svar!

Fått svar och vanligtvis en lösning på problemet tämligen snabbt och smidigt

Kunniga och snabba svar.

Snabb och vänlig service, även via mail,

Förvirring angående vem man ska kontakta kring olika saker, viss förvånande okunskap kring litteratur och bestånd.

Ni är snälla, vänliga, professionella, och hjälpsamma. Hamnar man i bryderi hjälper ni till att lösa problemen

snabb respons och jag har fått den hjälp jag har behövt

alla bibliotekarier jag mött är trevliga, jag är runt mycket. Även e-bibliotek har trevlig personal /Johan Wallerstein

Forskare (kvalitet)

Sista halvåret varit flera vikarier som inte alltid kunnat ge fullständig hjälp eller svar. Men alltid vänliga.

De är personliga och korrekta.

För det mesta bra, men i några situationer inte. (Frågor om hur jag hittar artikler)

Skulle vilja ha återkoppling för att uppdatera kunskapen inom 6 månader.

Kan ibland bero på vem man råkar få kontakt med

Jag har frågat om olika saker. När det gäller LUP var svaret rimligen korrekt men synnerligen otillfredsställande.

Man får svar på frågan

Adekvata

ett har varit felaktigt, alla andra mycket bra

Alltid klargörande!

När jag frågade efter engelska dagstidningen Times fick jag ett svar angående den amerikanska veckotidningen Time. Tecken på en inkompetens som inte bör finnas på ett universitetsbibliotek. Kompetensen på LUX och SOL-biblioteken betydligt bättre.

Mycket bra svar får man i princip aldrig, bra är bra nog /JW

Forskare (svarstid)

Jag får tillräckligt snabbt svar på mina frågor.

Kan inte minnas, så det var nog inget speciellt

Tyvärr minns jag inte direkt enskilda ärenden men har inte upplevt att jag har fått vänta länge

Under kontorstid tycker jag att jag ska kunna få svar inom kort tid. Om inte annat att en person håller på att titta på mitt ärende.

Söker jag litteratur, kan det vara bråttom pga undervisning eller artikelskrivande. Ev kan man tänka sig en ruta att klicka i för snabbbehandling.

Inom några dagar, vilket är mycket bra

minns inte

Omedelbar respons.

Snabbt!

Även under ledigheter snabba svar. Tack /Johan Wallerstein

Forskare kommentarer

Specialläsesalen vid UB upplever jag fungerar mycket bra, det är en bra arbetsmiljö och ett gott och kunnigt bemötande från personalen. Uppskattar mycket denna plats och goda tillgång i forskningen :)

Jag är nöjd med informationshanteringen, men orolig för hanteringen av böcker. Jag har nyss fått veta att det heller inte finns några apparater för läsning av mikrofilm. Det verkar lite dåligt för ett stort forskningsbibliotek.

Helt nöjd!

Beror på ärendet

Inga kommentarer för tillfället

Vil gärna ha den gamla ELIN-sökfunktion tillbaka. Den nya är värdelös till att hitta vetenskapliga artiklar!! Det är mycket medicinsk vetenskap som inte finns i den nya databasen, och den är besvärlig om man söker på delar av ord eller titler.

Jag tror att jag frågade om köp av en bok från Springer via UB. Jag fann den som elektronisk bok, som kan laddas ner, och det är bra. Men det fanns också ett erbjudande från Springer att man via hemsidan kunde köpa en enklare version till ca 1/3 av vad priset är normalt. Jag provade ett par gånger, men kom aldrig fram till rätt hemsida. Provade hemifrån också, och kom där något längre, men betalningen med Visakort från Nordea fungerade inte. Så till sist gav jag upp och beställde den dyra versionen.

Man kan väl bara rekommendera någon som har anknytning till universitetet. Men jag skulle gärna rekommendera Universitetsbiblioteket.

måste ju som forskare ha kontakt med UB

Jag är mycket nöjd med universitetsbibliotekets service, bra lite orolig för framtiden för det tryckta materialet.

UB och er service är unik och jag är så tacksam att ni håller denna nivå, som är internationell men inte motsvaras av övriga LU bibliotek där studentvakterna är de man möter som låntagare.

När tidskrifterna digitaliserades, gick många av UB:s gamla papperstidskrifter till förvaring i magasin. Men Auk, den ofta top-1-rankade ornitologiska tidskriften, fick Biologibiblioteket ta över, fick jag veta av en bibliotekarie på UB, och jag hänvisades dit. Jag behövde tillgång till tidskriften för att leta exempel till mitt bokkapitel om grafen i vetenskaplig text. (Jag sökte exempel i top-rankade tidskrifter i olika discipliner.) Döm om min förvåning när jag av Biologibiblioteket upplystes om att AUK inte längre fanns tillgänglig – man hade dumpat denna kulturskatt på soptippen. Hm ... Det enda bibliotek i landet som nu har AUK i pappersformat (fram till 2008) är Göteborgs UB. Där fick jag bläddra igenom 10 årgångar av tidskriften. (Jag hittade dock ingen lämplig bild.) Vänligen, Björn Gustavii

Svaren är inte i sig dåliga, problemet är funktionaliteten på flera av LUBs tjänster framför allt LUBSearch som är helt oanvändbar och extremt svårnavigerad. Mina studenter klarar inte systemet - och egentligen inte jag heller.

En del böcker som läggs i inkastet på UB:S gavel registreras inte som återlämnade. Detta bör ses över så man inte får kravbrev.

Mycket bra att ni är snabba med inköp av relevanta böcker etc.

Jag har verkligen fått suberb hjälp här på sistone!

Jag är pensionerad universitetslektor. Tyvärr minns jag inte mycket av min senaste kontakt med UB, i varje fall ingenting negativt. Jag återkommer gärna då jag behöver er hjälp. / Hälsningar Sten Th-r

Fortsätt på samma sätt

Så tacksam för all hjälp och vill särskilt framhålla personalen på SOL-biblioteket som jag ständigt frekventerar, inte minst den fenomenalt tillmötesgående personalen på fjärrlåns och inköpssidan, ingen nämnd och ingen glömd. Anders Palm

Eftersom jag är gammal och van besökare på UB ända sedan studentåren för 50-55 år sedan, har min mejlkorrespondens med UB mest handlat om lån av och krav på återlämnande av böcker. Jag har inga anmärkningar på UBs service, men jag tycker att det är fel att kalla det första kravmejllet på en bok för "påminnelse" - ett ord som ju förutsätter att man redan tidigare fått ett mejl från er.

Bibliotekarierna är mycket kompetenta och hjälpsamma. Problemet är att det kan vara svårt att nå just en utbildad bibliotekarie via informationsdisken eller andra generella kanaler. Jag kontaktar de namn jag kan direkt via växeln och hoppas att denne kan svara på just den typ av fråga jag har. Det är bra med kontaktbibliotekarier ämnesvis.

Infon per e-post är ibland mer klargörande än infon i lånedisken.

UB är väldigt bra på många sätt, men när det gäller bestånd, framför allt av tidningar, samt personalens kompetens, finns det brister. När man uppsöker hjälpsdesken finns det också ibland en viss obenägenhet att hjälpa till. Detta gäller förstås endast vissa anställda. I andra fall är hjälpen väldigt bra.

Jag tycker ni - alla som jag kommit i kontakt med - är föredömen för hur akademien bör vara

Absolut! Why not? /JW

Studenter – bemötande

Trevligt och ganska snabbt svar.

Snabbt svar. Bra svar.

Snabbt svar, trevligt bemötande.

Fråga ett: jag är både student och lärare Fråga två: Jag har alltid uppfattat UBs bibliotekarier som vänliga, hjälpsamma och, måna om mig som låntagare

Behjälplig och trevlig personal som bemöter frågor på ett professionellt sätt.

Jag fick mitt problem löst utan att behöva åka till Lund.

Vänligt, kunnigt och snabbt

Helpful and friendly

Jag har fått svar på mitt mail snabbt.

Trevligt, sakligt, informativt men kanske inte så snabbt eller utförligt i svar på frågor som jag kunnat önska.

Meget imødekommende og meget hjælpsomme hvis man har spørgsmål.

Snabb respons, förslag på lösning och beredd att hjälpa till!

Snabb, trevlig och tillmötesgående kontakt.

Trevliga människor som är mycket hjälpsamma!

Fått svar på frågeställningar inom rimlig tid. Även om inte kunnat besvara.

Mycket trevligt bemötande

Snabbt svar. Och när ni gjorde fel tog ni kontakt med mig och Jan(?) gjorde allt för att reda ut misstaget.

fått svar snabbt och fått bra och tydlig hjälp.

Bemötandet är avslappnat och samtidigt professionellt, det har känts personligt.

Trevlig personal .

Ni verkar alla ha förståelse för att man inte alltid är virtuos på datorer och forskningsbibliotek.

Förklarar enkelt och bra. (jag är 74 år :)

Har alltid fått hjälp med det jag efterfrågat.

personalen hälsar och är hjälpsamma

Mycket tacksamt för ert trevliga (och tydliga) bemötande

lättamt och snabbt

Aldrig haft några problem. Hjälpsamma.

I was barred from a journal that we subscribed to, and I sent an email - the response was very quick and as soon as the problem was solved, I was emailed again as a follow up.

jag fick alltid hjälp med det jag behövde och jag upplevde att personalen var vänliga och behjälpliga i de frågor man ha haft.

Trevlig o hjälpsam personal

Jag fick snabbt svar på min fråga och hjälp, både när jag ringt, mejlat eller använt chatten

Alltid hjälpsamma! Om jag inte får boken jag söker, får jag alltid hjälp att leta vidare.

Studenter – kvalitet

Jag ville inte längre ha en reserverad bok och i svaret blev jag lovad att den skulle tas bort från reservhyllan.

Relevant info.

Informativa

Jag fick en utförlig förklaring.

Kompetent, insatt

Det jag har frågat på fick jag svar som underlättade mycket!

Trevligt skrivet.

Svaret var mycket tydligt med bild och förklaring!! Jätte bra gjort! Men problemet var att den som svarade förstod inte precis vad jag frågade. Kanske det är mitt fel men om person som svarar är inte helt säkert då kan han eller hon frågar vidare.

flexibla. lätta

Not exactly sure what this question was - I believe it says "how as the response?": mycket bra

-

Studenter – svarstid

Jag skrev till er under den tid info-avdelningen var nedstängd under några dagar (under sprinklertesttiden?), och tror att jag hade fått ännu snabbare svar om jag skrivit under någon annan period.

Snabba!

Det gick mycket snabbt,

Svar samma dag / dagen efter

Mycket snabb hjälp, riktigt bra att kunna chatta så att man kan få svar på frågorna direkt!

Jag har fått svar mycket snabbt.

Via mail , tog några dagar .

Kunde varit snabbare

jag har fått svar med desamman eller dagen efter och jag tycker att det är bra.

-

Studenter – kommentarer

Tycker servicen fungerar bra.

Hurra för att UB finns

Bra service

Toppen! Tack ska Ni ha!

Ni gör ett toppenjobb!

Ja, absolut!

Tack för hjälpen!

Man bör kunna betala alla förseningsavgifter på det ställe man lånat boken, INTE där boken hör hemma. Det är ju ändå 2015 och en elektronisk värld...

Ja. Men rekommenderar aldrig Lux där servicen vid ett flertal gånger varit dålig.

Otroligt bra och snabb service med chatten! Ni har räddat mig flera gånger. Hurra för er!

Ni är mycket trevliga och duktig personal.

Fråga 5 har inte mycket betydelse eftersom om man har problem med Universitetsbiblioteket då måste man kontakta Universitetsbiblioteket det finns ingen annan som kan hjälpa till.

Skulle vara bra med ett system för att enkelt kunna fjärlåna böcker.

När ni höll på med inplastning på ÖS, stod det ingenting om det på Lovisas hemsida. Så när jag i onödan kom till UB var det stängt på ÖS.

It would've been easier to fill this in if it were in english. Regardless, thanks for your all hard work and help!

Dåligt att man kan reservera en bok trots att exemplar finns tillgängliga på biblioteken. Detta tvingar den som har lånat böckerna som någon reserverat att lämna tillbaka böckerna och låna om nya från hylla, istället för att bara förnya lånetiden och den som reserverat tar direkt från hylla...

Bemötandet har varit bra med en av era tjänster som innebär att man kan reservera ett lässalslån är otroligt ineffektivt och direkt idiotisk. Att jag kan låna en bok men inte ta hem, men ändå kan ingen annan utnyttja den när jag inte gör det känns inte bara dumt utan väldigt förlegat. Ni borde absolut kolla upp denna regel. Förlorade respekten för biblioteket vid Lunds universitet efter detta. Har även haft kontakt med Malmö högskolas bibliotek. Ni har verkligen en del att lära. Hur kan ett bibliotek tillhöra ett av Sveriges största universitet vara så undermåligt jämfört med Malmö högskolas? Trots att jag är student i Lund använder jag mig ofta av Malmös bibliotek istället. Gamla traditioner är inte alltid det bästa.

Jag är mycket nöjd med biblioteken och eras tjänster.

If you would write this in English, maybe you would have more people answering. You are claiming to be an international university, but it seems you are not paying too much attention to the huge international community at your university.

Ogillar att meddelande inte fås när beställningar från magasinet genomförs.

Bilaga 4 - Intervjuer SecondLine

Respondenter

Biblioteksservice - Britta Wallin, Åsa Forsberg

Dagstidningar -- Stefan Bengtsson, Gertrud Berger

E-media -- Erik Ågren, Emma Noling

Fjärrlån -- Charlotta Bergenrud

Handskrifter och specialsamlingar -- Åsa Sjöblom, Håkan Håkansson

IT drift och utveckling -- Stina Hallin, Snorri Briem

Kontrollbordet/Magasin -- Therese Ericsson

Kravet -- Ann-Marie Andersson Dannbring

Metadata och katalogisering -- Mikael Lindgren, Kerstin Lindström

Svensktrycket -- Josefin Olsson, Gertrud Berger

UB media -- Bo Thorén, Magnus Johansson

Vardagstryck -- Dan-Erik Jönsson, Gertrud Berger

Vetenskaplig kommunikation -- Kristoffer Holmqvist

Intervjufrågor

- Vilka är era allmänna intryck av Tratten? Hur fungerar det t.ex. att arbeta med ärendehanteringssystemet och hur fungerar relationen Tratt – SecondLine?
- Vilka konkreta förändringar har skett för er SecondLine/ert VO i och med uppstarten av Tratten (t.ex. funktionsadress som försvunnit o.dyl.)?
- Upplever ni att antalet rutinfrågor som skickas till ert VO har påverkats av Trattens existens?
- Upplever ni att Tratten skickar rätt typ av frågor till er SecondLine? Hur förhåller sig er SecondLine till Trattens kvalitetspolicy?
- Har ni några förslag på förbättringar när det gäller arbetet med Tratten?

Bilaga 5 Enkätfrågor (Tratt-teamet)

1. Hur fungerar det att arbeta i Tratten?
2. Hur fungerar relationen mellan Tratten och UB:s olika SecondLines?
3. Om du upplever att det är något som inte fungerar i relation till alla eller en specifik SecondLines – har du några förslag på hur vi skulle kunna förbättra den här relationen?
4. Är det någon typ av frågor som kommer till Tratten där du känner dig osäker på hur du ska agera? Om ja, vilken typ av frågor rör det? Har du några idéer om hur vi kan arbeta för att underlätta för dig att besvara den här typen av frågor?
5. Hur fungerar schemaläggning, byten av pass etc.?
6. Hur fungerar passlängden (3,5 timmar)? Bör vi framöver behålla passlängden alt. förkorta eller förlänga den?
7. Har du någon gång bemannat Tratten ensam? Om ja, hur har det fungerat?
8. Finns det Trattpass som skulle kunna bemannas av en person? Om ja, vilka tider är det du tänker på specifikt?
9. Hur fungerar Tratt-mötena? Är det något som fungerar bra och vi bör fortsätta med? Är det något som inte fungerar och om ja, har du några idéer för hur vi bör arbeta istället?
10. Hur fungerar ansvarstagandet i Tratt-gruppen?
11. Har du några övriga tankar och kommentarer angående arbetet i och med Tratten som du vill lyfta fram och som inte kommit med i dina svar på ovanstående frågor?

Bilaga 6 Tabell över vilka områden teammedlemmarna uppgett att det känner sig osäkra på

Område	Antal respondenter som lyft området
Access till E-media/LUBsearch	3
Lånefrågor/policy/rutinhantering m.m.	3
Framplockning från olika depåer	2
Teknikfrågor/kopiering	2
Äldre tryck som inte finns i våra register	1
Var i huset en viss <u>samling</u> /avdelning finns	1
Kopiebeställningar	1

Bilaga 7 KBs kvalitetsmodell

