



## **Verksamhetsberättelse för Fråga biblioteket 2007**

### **Allmänt om tjänsten**

Den nationella virtuella referenstjänsten Fråga biblioteket administreras sedan hösten 2006 av Avdelningen för Nationell samverkan på Kungl. biblioteket tillsammans med Informations- och lånecentraler i samverkan, ILS. Expertgruppen för Fråga biblioteket samarbetar kring de områden där folk- och forskningsbiblioteken har gemensamt ansvar. Frågor besvaras av operatörer på 74 folkbibliotek och 14 forskningsbibliotek.

### **Vad har hänt under 2007**

Det viktigaste under 2007 har varit samgåendet mellan folkbibliotekens Fråga biblioteket och forskningsbibliotekens Jourhavande bibliotekarie, och de vinster detta fört med sig vad gäller nationell spridning och gemensamt ansvarstagande. Samgåendet skedde successivt under 2007 med början i februari då den dåvarande Samrådsgruppen gjordes om och deltagare från både folk- och forskningsbibliotek kom att ingå. I september övergick Samrådsgruppen till att bli en av KB:s Expertgrupper.

Under våren och sommaren fördjupades samarbetet mellan sektorerna och en gemensam webbplats lanserades den 3 september. Förutom att bedriva en intensiv marknadsföring har Expertgruppen arbetat vidare med att utveckla stöd och kompetensutveckling till operatörer. För att underlätta och intensivifiera arbetet med marknadsföring och webb har mindre arbetsgrupper inom Expertgruppen bildats. Marknadsföringsinsatserna och utvecklingen av ny webbplats redovisas nedan under särskilda rubriker.

Ett viktigt arbete för Expertgruppen är att utveckla former för stöd till de operatörer som ingår i tjänsten. Syftet är att säkra kvaliteten i tjänsten och stärka nätverket. E-postlistor ger utrymme för informationsutbyte och dialog. Ett nyhetsbrev med aktuell information har skickats ut tre gånger under året. Under hösten anordnades tre temadagar med stor uppslutning, i Malmö, Stockholm och Umeå, på temat kvalitet i virtuellt referensarbete. Under hösten anordnades även en uppskattad konferens i Stockholm, Kommunikation och interaktion – kvalitet och bemötande på webben, med ett hundratal besökare.

Avtal har slutits mellan de deltagande folkbiblioteken och ILS som klargör ansvar och rollfördelning.

Under året har ytterligare ett antal folkbibliotek anslutit sig till operatörsnätverket, till e-post Österåker, Sundsvall och Södertälje och till chatt Halmstad och Härnösand. Bland forskningsbiblioteken har högskolebiblioteken vid Kalmar högskola och Blekinge tekniska högskola avslutat sitt deltagande i Fråga biblioteket.

### **Marknadsföringsgruppens arbete**

I samband med att den nya webbplatsen lanserades i september genomfördes en marknadsföringsinsats för frågetjänsten. Insatsen hade till syfte att nå potentiella användare av tjänsten, samt att sprida kunskap om tjänsten till biblioteksvärlden och därmed öka den lokala marknadsföringen via bibliotekens webbplatser. För att öka antalet webbplatser som länkar till

Fråga biblioteket har kunskap om tjänsten även spridits till andra institutioner av betydelse på webben.

Åtgärder riktade till användare av tjänsten:

- Pressmeddelande
- Deltagande i Bok & Biblioteksmässan
- Deltagande med poster under Biblioteksdagarna
- Kunskapsspanarna, ett samarbete med Kunskapskanalen. Pågick under våren 2007, fortsätter våren 2008
- Bokmärken och knappar för utdelning
- Affischer på biblioteken
- En film om Fråga biblioteket har producerats och finns på bl.a. Youtube
- En sida och en grupp i Facebook

Åtgärder riktade till bibliotek och andra institutioner:

- Utbildningsdagar då den nya webbplatsen visades
- Artikel om tjänsten i Biblioteksbladet nr 2/2007
- Länkning/banners till Fråga biblioteket från Bokcirklar.se, Myndigheten för skolutveckling, Pluggis.nu, med flera
- Utskick av material till biblioteken (bokmärken, affischer)
- Inlägg på Biblioteksbloggen
- E-postutskick med information om den nya webbplatsen, nya loggor, länkning etc. till bibliotek och andra institutioner och viktiga webbportaler, vilket ledde till:
- Meddelande på Biliblist (pressmeddelandet)
- En grupp i Facebook

Utöver detta trycktes också t-shirts upp för Fråga bibliotekets medarbetare att använda i marknadsföringssammanhang.

## Webbgruppen

Webbgruppens arbete har under 2007 kretsat kring den nya startsida som lanserades för Fråga biblioteket. Under våren handlade det om att tillsammans med reklambyrå The Concept Factory ta fram sidans form, samt se till att kopplingen till VRLplus fungerade. Webbgruppen ansvarade också för byte av adress från [www.eref.se](http://www.eref.se) till [www.fragabiblioteket.se](http://www.fragabiblioteket.se), samt för information till de deltagande biblioteken i samband med lanseringen av sidan. Under sommaren genomfördes ett användartest vid Malmö högskola, vilket gav underlag för fortsatt utveckling under hösten.

Den gemensamma startsidan innebär:

- En enkel och tydlig ingång till Fråga bibliotekets referensdiskar
- Möjligheter att samordna marknadsföring av och informationsspridning om tjänsten
- Möjligheter till gemensamma utbildnings- och kompetensutvecklingsinsatser

## Samanfattande statistik

Under 2007 har Fråga biblioteket mottagit 25 396 frågor, varav 17 859 via e-post och 7 537 via chatten. Det är en ökning med 13 % från 2006.

För Expertgruppen för Fråga biblioteket

Karl Isaksson  
Avdelningen för Nationell samverkan

Åsa Berglund  
ILS Malmö