

INNLEVERING AV HJEMMEEKSAMEN/OPPGAVE

Emnekode: FEDV316-2	Emnetittel: Utviklingsprosjekt med digitale verktøy og medier
Innleveringsdato: 01.06.2017	
Kull/Klasse: Biblioteket	
Kandidatnummer: Kjell Erik Johnsen	
Evt. tittel på oppgaven: Lån en bibliotekar via Skype og Adobe Connect	
Antall ord: Besvarelsen er på 3220 ord.	



Formål med prøveprosjektet

Det opprinnelige formålet med dette prøveprosjektet var å gjøre tjenesten Lån en bibliotekar tilgjengelig via Skype og Adobe Connect for nett- og deltidsstudenter på Høgskolen i Østfold, studiested Halden, for studieåret 2016/17. Vi fokuserte på denne gruppen med studenter fordi vi tenkte at et slikt tilbud ville være mest relevant for dem, siden de sjeldent eller aldri befinner seg fysisk på studiestedene. I følge tall rapportert til Norsk senter for forskningsdata har det ikke vært nettstudenter ved studiested Fredrikstad de seneste årene. Som følge av dette ble prosjektet avgrenset til studiested Halden. I tillegg tenkte vi at det var lurt å begrense målgruppen til ett studiested siden prosjektgruppa ikke besto av flere enn fire bibliotekarer som kunne utføre veiledninger via Skype eller Adobe Connect.

Vi ønsket å teste ut hvordan denne typen veiledninger ville fungere, og vi ville finne ut om dette kunne gjøres på permanent basis etterpå. På grunn av omstendigheter vi skal komme tilbake til, ble målgruppen etter hvert utvidet til å gjelde alle studenter og alle ansatte ved begge studiestedene.

Tjenesten Lån en bibliotekar

Lån en bibliotekar er en tjeneste som gir den enkelte student og ansatt mulighet til å avtale tid til individuell veiledning med en av bibliotekarene ved Høgskolen i Østfold. De som ønsker slik veiledning går inn på bibliotekets nettside og fyller ut et skjema med informasjon om hvilke problemer de har støtt på og hvilket tidspunkt de ønsker å møtes. Vi prøver å etterkomme dette ønsket om tidspunkt så langt det lar seg gjøre, men noen ganger må vi avtale et annet tidspunkt. I all hovedsak foregår slik veiledning ved at bibliotekaren viser studenten eller den ansatte noe på en pc-skjerm, som oftest knyttet til søking i ulike databaser eller til problemstillinger i forbindelse med referanseteknikk.

Før dette prøveprosjektet var denne tjenesten kun tilgjengelig for de som var fysisk tilstede på studiestedene. Ved å tilby Lån en bibliotekar via Skype og Adobe Connect ville nett- og deltidsstudenter få mulighet til å benytte seg av denne tjenesten selv om de oppholder seg fysisk på andre steder enn på bibliotekene ved studiestedene.

Deling av skjerm i Skype og Adobe Connect

Skype er et program for videotelefoni via internett som i prinsippet alle kan laste ned, registrere seg på og bruke gratis. Brukergrensesnittet er enkelt og intuitivt. Man kan ha samtaler én til én, og man kan ha gruppesamtaler.

Adobe Connect er et program for møter, seminarer og undervisning av større eller mindre grupper på internett. Man må betale for å benytte seg av det. Ved Høgskolen i Østfold

brukes dette programmet på de fleste nettstudier. Adobe Connect har mange muligheter for å vise ulike typer innhold på skjermen. Man kan også dele tilhørerne inn i grupper.

Felles for begge disse programmene er at man kan dele skjerminnhold med den eller de man snakker med. Denne funksjonen gjør det mulig for bibliotekaren å dele sin skjerm og dermed vise studenten eller den ansatte detaljert hvordan man kan søke i forskjellige databaser eller håndtere referanseteknikk. Dermed kan bibliotekaren veilede studenten eller den ansatte på nøyaktig samme måte som om de møtes fysisk på studiestedsbiblioteket – forutsatt at det tekniske fungerer i begge ender.

Begge programmene krever litt forberedelse før man kan møtes. Når det gjelder Skype så må man søke hverandre opp i Skype-katalogen og legge hverandre til i sine respektive kontaktlister. For å være sikker på at man finner og legger til riktig person bør man ha hverandres hele og fulle navn, i tillegg til Skype-brukernavnet.

I Adobe Connect gjøres det på denne måten: bibliotekaren må opprette et virtuelt rom som man kan møte hverandre i. Dette rommet får en lenke som studenten eller den ansatte må ha tilgang til for å kunne komme seg inn.

I begge tilfellene kreves det altså at bibliotekaren og studenten eller den ansatte har litt kontakt på epost for å avklare noen praktiske forhold. Dette har fungert smertefritt i dette prosjektet.

Organisering av prøveprosjektet

Prøveprosjektet har vært gjennomført av en gruppe på fire bibliotekarer ved studiested Halden. Gruppen har blitt ledet av spesialbibliotekar Kjell Erik Johnsen, som har deltatt på PULS-emnet FEDV316-2 Utviklingsprosjekt med digitale verktøy og medier. Ellers har gruppen bestått av spesialbibliotekarene Heidi Synnøve Bodal, Torunn Skofsrud Boger og Siri Anne Pihlstrøm.

Prosjektgruppen har hatt noen få formelle møter, men siden alle de fire medlemmenes kontorer ligger på rekke og rad inntil hverandre har det meste av diskusjonene og informasjonen blitt tatt «på gangen». Epost har selvsagt også blitt benyttet.

Alle medlemmene hadde benyttet seg av både Skype og Adobe Connect tidligere – dog i varierende grad. Vi brukte hverandre som testpersoner i den grad vi følte at vi trengte en repetisjon.

Synliggjøring av det nye tilbudet

For å gjøre det nye tilbudet kjent for målgruppen gjorde vi avtaler med kontaktpersoner på alle språkstudiene på Avdeling for økonomi, språk og samfunn og barnehagelærerutdanningen på Avdeling for lærerutdanning slik at vi kunne komme på oppstartsamlingene ved studiestart og informere studentene. Vi fordelte de ulike fagene mellom oss og gikk på hver våre oppstartsamlinger. Prosjektgruppen fikk god hjelp av

spesialbibliotekar Elisabeth Harda Bjerkeli, som informerte om det nye tilbudet da hun hadde bibliotekundervisning på den første samlingen for nye studenter på studiet Master i fremmedspråk i skolen.

Imidlertid var det ikke så mange studenter vi nådde gjennom dette tiltaket. Det viste seg at det av ulike grunner ikke nødvendigvis dukker opp så mange studenter på oppstartsamlinger som vi i utgangspunktet trodde. Dermed bestemte vi oss for å gjøre noen andre grep i tillegg.

Vi skrev en kort tekst om det nye tilbudet og sendte denne til alle de fagansatte vi hadde gjort avtaler med tidligere. Disse la denne teksten ut på Fronter, i håp om at vi skulle nå ut til flere studenter enn vi gjorde på oppstartsamlingene. Noen uker senere lagde vi en kort informasjonsvideo ved hjelp av TechSmith Relay, som er et program for skjermopptak. Denne ble også lagt ut på de ulike fagenes Fronter-rom.

Det faktum at vi fokuserte på nett- og deltidsstudenter la begrensninger på hvordan vi kunne synliggjøre prøveprosjektet i starten. Siden vi kun ønsket å nå fram til denne gruppen med studenter kunne vi ikke bruke plattformer som vi til vanlig bruker når vi henvender oss til alle brukerne våre.

Utvidelse av målgruppen

Utover høstsemesteret 2016 ble det klart for oss at det ikke ville komme så mange bestillinger av Lån en bibliotekar på Skype eller Adobe Connect som vi hadde håpet på. Vi fikk én bestilling i september. Denne forløp på en utmerket måte, både teknisk og innholdsmessig. Studenten var veldig fornøyd med tilbudet. Men det kom ingen flere bestillinger utover høsten.

Dermed bestemte vi oss for å utvide målgruppen til alle studenter og alle ansatte ved begge studiestedene. Dette ble gjort i samråd med veileder i PULS-kurset Anne Skumsnes. Det ble også forankret i bibliotekets ledergruppe.

Denne endringen medførte at vi ikke lenger hadde noen begrensninger med hensyn til hvilke plattformer vi kunne bruke i arbeidet med synliggjøring. På nyåret 2017 informerte vi om det nye tilbudet ved hjelp av Facebook, Instagram, fysiske oppslag rundt omkring i biblioteket, oppslag på informasjonsskjermen ved skranken og artikkel på høgskolens nettside. I tillegg kunne vi endre selve nettskjemaet for bestilling av Lån en bibliotekar, slik at det nå ble mulig å krysse av i en boks hvis man ønsker veiledningen via Skype eller Adobe Connect. Tidligere var det ikke en slik boks, siden vi i starten ikke ønsket å gå ut til alle om det nye tilbudet. De som ønsket å benytte seg av det nye tilbudet måtte informere om det i den nederste boksen av skjemaet. Vi fikk god hjelp av Kenneth Dahlstrøm på Infoenheten til å endre skjemaet.

Tabell med oversikt over henvendelser

Vi lagde en tabell som vi i prosjektgruppen delte i Google Disk og hvor vi kunne føre inn de veiledningene vi gjennomførte:

Dato	Klokkeslett	Varighet	Studie	Innhold	Verktøy
19.09.16	08:30	25 min	Spansk årsstudium	Søking i databasene Oria og Academic Search Premier og tilgang til databaser hjemmefra.	Adobe C
25.01.17	12:30	15 min	Faglig ansatt	Sletting av bibliotek i Referansehåndteringsverktøyet EndNote.	Skype for business
03.02.17	09:30	20 min	Mooc-student	Opphavsrett, fri bruk, og creative commons.	Skype
14.02.17	13:00	25 min	Master i fremmedspråk	Søking i databasene Oria og Academic Search Premier, samt VPN-tilkobling.	Skype
14.03.17	9:30	20 min	Engelsk for lærere	Søking i basene ERIC, Academic Search Premier, tilgang til databaser hjemmefra og referenseteknikk.	Skype

Vi ser av tabellen over at vi gjennomførte fem Lån en bibliotekar-veiledninger ved hjelp av Skype eller Adobe Connect i prosjektperioden. Av disse fem var det fire studenter og én ansatt. Alle fire studentene gikk på nettbaserte studier ved studiested Halden. Skype ble brukt i fire av disse veiledningene, mens Adobe Connect ble brukt én gang. Veiledningene varte mellom 15 og 25 minutter. Det tekniske fungerte som det skulle i alle disse fem veiledningene. De fire siste veiledningene ble bestilt etter at vi utvidet målgruppen til å gjelde alle studenter og ansatte på begge studiesteder.

I tillegg til de fem veiledningene nevnt ovenfor hadde vi tre andre bestillinger som ikke ble fullført som Skype- eller Adobe Connect-veiledninger. Det var forskjellige grunner til dette. Studenten som sendte inn den første bestillingen stilte et spørsmål som enkelt lot seg besvare via epost. Den andre bestillingen ble – etter studentens eget ønske - til slutt utført som en vanlig manuell Lån en bibliotekar-veiledning i biblioteket siden studenten allikevel skulle til studiested Halden noen dager senere. Den tredje bestillingen ble ikke gjennomført siden studenten hadde problemer med lyden på sin pc. Bibliotekaren og studenten møttes i Adobe Connect og hadde kontakt via bilde og chat. Studenten ønsket å utsette veiledningen og komme tilbake til nytt tidspunkt, noe hun nå har gjort. Selv om disse tre bestillingene ikke har blitt gjennomført som en komplette veiledninger i Skype eller Adobe Connect pr. 1. juni, viser de at de tre studentene hadde fått med seg tilbudet og anså det som relevant i deres studier. Alle disse tre studerte ved studiested Halden.

Av tabellen over gjennomførte veiledninger og gjennomgangen av bestilte, men ikke gjennomførte veiledninger, ser vi at ingen fra studiested Fredrikstad har benyttet seg av den nye tjenesten. Datamaterialet er for lite til å trekke noen endelige konklusjoner angående dette. Men med utgangspunkt i at en såpass stor andel som syv av totalt åtte veiledninger var bestilt av studenter på studier ved studiested Halden er det nærliggende å anta at tjenesten først og fremst vil være interessant for studenter ved dette studiestedet.

Samtidig mener vi at det er grunn til å holde muligheten åpen for at det kan komme bestillinger fra studenter ved studiested Fredrikstad i framtiden. For ifølge nettsidene om studietilbud på Høgskolen i Østfold tilbys det flere deltidsstudier og ett nettbasert studium

på studiested Fredrikstad fra høsten 2017 (Høgskolen i Østfold, u.å.a; Høgskolen i Østfold, u.å.b).

Tilbakemeldinger

De umiddelbare tilbakemeldingene fra studentene og den ansatte etter veiledningene var utelukkende positive. Vi har dessverre ikke funnet mye litteratur som handler om bruk av våre to verktøy i én-til-én-interaksjon mellom bibliotekarer og studenter eller ansatte, men forfatterne av de to artiklene som nevnes nedenfor har gjort seg erfaringer som samsvarer med våre:

Cohen & Burkhardt (2010) startet en Skype-a-Librarian-tjeneste for studenter på kortere utenlandsopphold, noe som ble godt mottatt. Etter endt Skype-veiledning kom studenten med denne tilbakemeldingen: "This is amazing ... I am actually excited to get started on this paper." (Cohen & Burkhardt, 2010, s. 271).

Olivas & Chan (2013) skriver om veldig gode tilbakemeldinger etter å ha brukt Skype som verktøy til å møte nettstudenter «ansikt til ansikt» på: «All of the students who used Skype with the education librarian at CSUSM were extremely satisfied with the reference and instruction interactions they recieved» (Olivas & Chan, 2013, s. 47).

Det skal ikke legges skjul på at vi ikke er helt fornøyd med antallet studenter og ansatte som hittil har benyttet seg av den nye tjenesten vår, men de gode tilbakemeldingene fra de som faktisk har prøvd den, samt de tilsvarende erfaringene nevnt i artiklene ovenfor, gjør at vi tror at tjenesten har noe for seg i framtida også.

Mulige årsaker til lav interesse

Den foreløpige lave interessen for Lån en bibliotekar via Skype eller Adobe Connect står i sterk kontrast til den ordinære Lån en bibliotekar-ordningen, som er mye brukt. Heidi Synnøve Bodal, leder av bibliotekets gruppe for kvalitetssystem og statistikk, kunne i samtale 19. mai 2017 fortelle at antallet veiledninger i forbindelse med Lån en bibliotekar var 126 i 2016, på begge studiestedene til sammen. Prosjektgruppen har diskutert hvorfor ikke flere har benyttet seg av den nye tjenesten og kommet fram til følgende mulige årsaker:

Nett- og deltidsstudenter er muligens mer isolerte enn studenter som oppholder seg ofte på studiestedene. Dermed snakker de antakelig ikke like mye med hverandre som studenter på studiestedene gjør? I så fall får vi ikke samme drahjelp i synliggjøringsarbeidet som vi kunne fått ved at studentene snakker positivt seg imellom om tjenesten.

Vi har ikke oversikt over hva slags oppgaver studentene i den opprinnelige målgruppa får, men hvis de får oppgaver som ikke krever bruk av annen litteratur enn den som er på pensumlistene blir ikke behovet for hjelp til litteratursøk like stort sammenlignet med det det mest sannsynlig hadde blitt hvis de måtte finne flere informasjonskilder på egenhånd.

Mange nett- og fjernstudenter jobber kanskje ofte innenfor normal arbeidstid og bruker heller kvelder og helger til å studere?

Kan teknologien være en terskel for en del studenter? I utgangspunktet har vi tenkt at nettstudenter ikke er redd for å bruke programmer som Adobe Connect eller Skype, men det kan kanskje være skummelt å møte en ukjent person «ansikt til ansikt» på skjermen med krav om å være aktiv og ikke passiv tilskuer til en forelesning? Det kan være interessant å se dette i sammenheng med begrepet Library anxiety, eller bibliotekangst.

Gremmels (2015, s. 268) skriver at et kjent fenomen for bibliotekarer i praksisfeltet ble bekreftet da Constance A. Mellon i 1986 publiserte sin forskning om studenters følelser da de skulle utføre søking i biblioteket for første gang. Mellon (2015, s. 276) fant i sitt datamateriale at mellom 75-85% av hennes respondenter beskrev disse følelsene som preget av frykt. Videre oppsummerte Mellon (2015, s. 276) at disse studentene ofte følte at deres bibliotekferdigheter var utilstrekkelige, at de trodde andre studenters bibliotekferdigheter var gode, at deres egen utilstrekkelighet var skamfull og at den dermed måtte holdes skjult, samt at utilstrekkeligheten ville bli avslørt ved å stille spørsmål i biblioteket. Ut i fra disse funnene lagde Mellon (2015, s. 276) en teori om bibliotekangst.

Pr. 19 mai 2017 er Mellons artikkel sitert i 589 ganger i Google Scholar og 147 ganger i Web of science. I tillegg får man 177 treff i databasen Library, Information Science & Technology Abstracts (LISTA) når man søker på dette begrepet Library anxiety. Dette kan tyde på at Mellon pekte på noe vesentlig da hun publiserte denne forskningen.

Vi vet ingenting sikkert om studenter ved Høgskolen i Østfold og bibliotekangst, men det er nærliggende å anta at dette også gjelder for flere av våre studenter i større eller mindre grad – muligens også noen ansatte. I så fall kan det tenkes at det blir vanskelig for mange nett- eller deltidsstudenter å ta kontakt med oss via Skype eller Adobe Connect hvis de i utgangspunktet har angst for biblioteket og hvis de sjeldent eller aldri kommer fysisk til biblioteket og kan gjøre seg kjent med bibliotekarene, tjenestene og lokalene.

Erfaringer ved bibliotekene på Høgskolen i Sørøst-Norge og Malmö högskola

Etter å ha undersøkt bibliotek-nettsidene til alle statlige universiteter og høyskoler i Norge – 20 stk. utenom Høgskolen i Østfold - fant vi at bare ett av disse har en tjeneste som ligner vår Lån en bibliotekar via Skype eller Adobe Connect. Høgskolen i Sørøst-Norge (u.å) tilbyr Bestill en bibliotekar for nettstudenter i utgangspunktet via telefon og chat. Imidlertid bruker de gratisversjonen av TeamViewer, som er et program for overtakelse av andres pc'er, hvis de oppdager underveis at det er behov for å vise konkrete framgangsmåter direkte på skjermen.

I telefonsamtale med Eva Sauvage ved biblioteket på Høgskolen i Sørøst-Norge, studiested Vestfold, 1. juni 2017 fikk vi vite at de hadde brukt TeamViewer i minst fire år, det vil si så lenge hun har jobbet der. Hun kunne ikke framskaffe nøyaktig tall på hvor mange ganger de hadde brukt TeamViewer, men hun trodde at det kan være mellom 10 og 15 ganger i året på

studiested Vestfold. De markedsfører ikke denne tjenesten utenom vanlig informasjon på bibliotekets nettside og i bibliotekundervisningen.

Vi ser at deres tjeneste er mer brukt enn vår. I og med at de har hatt sin tjeneste i minst fire år må man kunne si at den har rukket å bli en godt etablert tjeneste. For vår del kan det tyde på at bruken av vår tjeneste kan øke etter hvert som den blir mer etablert og kjent.

Vi har også vært i kontakt med biblioteket på Malmö högskola som tilbyr tilsvarende tjeneste som vår, dog begrenset til Skype (Malmö högskola, u.å.). Vi tok kontakt med dette biblioteket per epost 7. mars 2017 for å høre om deres erfaringer med denne tjenesten, og fikk svar fra deres administrator for veiledningsørrvis, Elisabeth Bergenäs, den 8. mars. 2017.

Hun kunne fortelle at de hadde tilbudt veiledning via Skype siden begynnelsen av 2016, altså litt over ett år på den tiden vi tok kontakt. De hadde ikke markedsført tjenesten i særlig grad, men de pleide å nevne den når de hadde bibliotekundervisning. De hadde på dette tidspunktet hatt tre veiledninger via Skype – to studenter og én doktorand.

Vi har altså hatt to flere veiledninger over en kortere periode enn de hadde på biblioteket på Malmö högskola, men forskjellen er i det store og hele ganske liten. Selv om vi skulle ønsket oss større etterspørsel ser vi alt i alt at våre erfaringer stemmer stort sett overens med Malmö sine, noe som er en viss trøst.

Konklusjon

Selv om etterspørselen ikke har vært så stor anbefaler vi at Lån en bibliotekar via Skype eller Adobe Connect fortsetter som ordinært tilbud for alle studenter og ansatte ved Høgskolen i Østfold. De som har benyttet seg av tilbudet har som nevnt vært veldig fornøyde. I tillegg koster det ingenting å tilby tjenesten, verken i kroner eller i arbeidstid, som et ekstratilbud i forbindelse med ordinær Lån en bibliotekar, selv om den skulle bli lite brukt.

Vi mener at den nye tjenesten er et spesielt godt tilbud fra biblioteket til studenter og ansatte som studerer nett- og/eller deltidsbasert. Samtidig vil den kunne være relevant å bruke for studenter og ansatte som vanligvis oppholder seg fysisk på studiestedene, men som av ulike årsaker befinner seg et annet sted når behovet for hjelp fra biblioteket oppstår.

Tidligere i denne rapporten siterte vi bibliotekarene Sarah F. Cohen og Andy Burkhardt fra Champlain College i Vermont, USA. Avslutningsvis kan det passe med nok et sitat fra deres artikkel om etableringen av tjenesten Skype-a-Librarian for studenter på kortere utenlandsopphold:

However, we are keenly aware that it takes time [to] build awareness of a new service. It also takes time for students to become comfortable and see the value in such a service. Of course it is prudent to reevaluate the service periodically in order to discern its effectiveness and continued worth, but becoming discouraged too quickly is a mistake. (Cohen & Burkhardt, 2010, s. 272).

Litteraturliste

- Cohen, S. F. & Burkhardt, A. (2010). Even an ocean away: developing Skype-based reference for students studying abroad. *Reference Services Review*, 38(2), 264-273. DOI: 10.1108/00907321011045025
- Gremmels, G. S. (2015). Constance Mellon's "Library Anxiety": An Appreciation and a Critique. *College and Research Libraries*, 76(3), 268-275
- Høgskolen i Sørøst-Norge. (u.å.) Bestill en bibliotekar. Hentet fra: <http://bibliotek.usn.no/om-biblioteket/bestill-en-bibliotekar/>
- Høgskolen i Østfold. (u.å.a). Studier og kurs. Hentet fra http://www.hiof.no/studier/studietilbudet#/filter/kat_81,camp_1
- Høgskolen i Østfold. (u.å.b) Studier og kurs. Hentet fra http://www.hiof.no/studier/studietilbudet#/filter/kat_80,camp_1
- NSD. (2017). Registrerte studenter – tidsserie. Hentet fra <http://bit.ly/1UIWGwW>
- Olivas, A. P. & Chan, I. (2013). Beyond the Reference Desk: A Study on the Effectiveness of Low-Cost Distance Library Services at California State University San Marcos. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 7(1-2), 40-52. DOI: 10.1080/1533290X.2012.705177
- Malmö högskola. (u.å.). Bokningsformulär. Hentet fra: <http://mah.se/Bibliotek/Sok-och-skrivhjalp/Boka-sokhjalp/Boka-handledning-/>
- Mellon, C. A. (2015). Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development. *College & Research Libraries*, 76(3), 160-165.