

Spørg Statsbiblioteket med VRL+

Af Jane Rasmussen

Statsbiblioteket deltog i foråret 2007 i en test af det virtuelle referencværktøj VRL+, som giver mulighed for at supplere den traditionelle, netbaserede spørgetjeneste med distancevejledning i form af chat og benyttelse af fælles skærbillede med brugeren, også kaldet co-browsing. Denne artikel er uddrag og sammenskrivning af en evalueringsrapport, som blev udarbejdet efter testperioden.

Jane Rasmussen
Statsbiblioteket
jar@statsbiblioteket.dk



Baggrund

I december 2005 underskrev projektgruppen Brugerfaciliteter under DEFF en kontrakt med det amerikanske firma Docutek om en to-årig testperiode af det virtuelle referencesystem VRL+, Virtuel Reference Library. Testperioden startede i april 2006 og licensen løber således til april 2008.

VRL+ består af en række værktøjer til håndtering af e-mail, chat og co-browsing. Systemet giver mulighed for at opbygge en FAQ. Der er desuden et statistikmodul, som holder styr på alle transaktioner.

Roskilde Universitetsbibliotek blev udpeget som ansvarlig for drift og support af programmet. Se programmet på www.askalibrary.dk.

Deltagende biblioteker

Biblioteksvagten er sammen med Roskilde Universitetsbibliotek primus motor i testen af VRL+ og har stillet faciliteterne til rådighed for deres brugere siden september 2006. Der er desuden lavet lokale installationer til Sprogbiblioteket ved Aarhus Universitet, Copenhagen Business School samt Biblioteket ved Kunstakademiets Arkitekt-skole. Syddansk Universitetsbibliotek og Aalborg Universitetsbibliotek skulle også have deltaget i testen, men har af tekniske årsager ikke kunnet implementere VRL+.

Forberedelser på Statsbiblioteket

Testen af VRL+ på Statsbiblioteket løb fra 12. marts til 29. juni 2007.

I forbindelse med testen valgte vi på Statsbiblioteket at relancere hele vores spørgetjeneste. Indtil marts 2007 var der to spørgeindgange på vores hjemmeside: Spørg biblioteket og Bestil en bibliotekar. Vi valgte at slå disse to spørgemuligheder sammen til Spørg Statsbiblioteket og fik udarbejdet et logo, som forestiller en frustreret

bruger, der tager sig til hovedet foran sin pc. Derefter blev der sammensat et nyt vagthold bestående af 16 bibliotekarer og forskningsbibliotekarer - de fleste med erfaring inden for brugervejledning og spørgetjenester.

I projektgruppen fravalgte vi modulet til håndtering af e-mails, da vores eksisterende mail-system fungerer fint og giver tilstrækkelig mulighed for at lave statistikudtræk.

Brugerne kan indsende e-mail-forespørgsler døgnet rundt, og forespørgslerne besvares løbende på hverdage mellem kl. 9 og 16. Vi lover brugerne et svar eller en foreløbig tilbagemelding senest inden for to arbejdsdage. Langt de fleste henvendelser kan dog besvares umiddelbart.

Opbygningen af en FAQ-funktion fandt vi for tidkrævende, da der var tale om en begrænset testperiode, og derfor fravalgte vi dette modul.

Hvad vi valgte at teste

Vores fokus kom til at ligge på afprøvning af faciliteterne til chat og co-browsing.

Som det første udarbejdede vi en lokal tilpasning af præsentationssiderne i VRL+. Målet var at få siderne til at ligne Statsbibliotekets hjemmeside så meget, som det var teknisk muligt.

På Statsbibliotekets hjemmeside valgte vi en ligeværdig præsentation af vores servicetilbud: Chat og online-vejledning (co-browsing), Send et spørgsmål og få svar pr. e-mail og Aftal et møde med en bibliotekar. Tanken var, at vi på den måde ville få et fingerpeg om brugernes præferencer. Da der eksisterer mange chatprogrammer, anså vi muligheden for co-browsing for at være det interessante ved VRL+.

Erfaringer fra Roskilde Universitetsbibliotek og Copenhagen Business School viste allerede i efteråret 2006, at interessen for chat og co-browsing var behersket. Vi konkluderede derfor, at det ville være meget ressourcetungt i personaletimer

at holde servicen åben i hele Statsbibliotekets åbningstid. På den baggrund og sammenholdt med en analyse af trafikken på Statsbiblioteket server, besluttede vi at tilbyde chat og co-browsing på hverdage kl. 13-16. Vagten ville i dette tidsrum være bundet til sin pc.

Næste skridt var at afprøve teknikken internt i projektgruppen. Der viste sig at være mange tekniske problemer, hvoraf en del løstes med god hjælp fra Roskilde Universitetsbibliotek, mens andre stadig er uløste.

Chat-delen fungerer uden de store problemer. Der er dog en mindre tidsforskydning i dialogen, som gør den tungere, end det kunne være ønskeligt. Vi valgte at lade alle vagter optræde i chatten med deres fulde navn og billede for at gøre dialogen så personlig som mulig.

I modsætning til chat-delen er der til gengæld mange problemer med co-browsing. VRL+ understøttede i vores testperiode kun Internet Explorer 5.x, 6.x og Netscape 4.x., men ikke Firefox, Internet Explorer 7.x og Mozilla 1.x. Hvis brugeren benyttede Mac, var co-browsing heller ikke mulig. I flere situationer, hvor co-browsing ville være oplagt, kunne det af tekniske grunde ikke lade sig gøre.

Biblioteksvagten har udarbejdet en omfattende manual til VRL+, og vi lavede i projektgruppen en lokal tilpasning af deres manual.

Derefter arrangerede vi et introduktionsforløb af to timers varighed for vagtholdet. Vagterne gik derefter sammen to og to og øvede sig. Systemet er relativt enkelt at benytte, og der var derfor ikke behov for flere undervisningssessioner.

På grund af den korte testperiode valgte vi i projektgruppen ikke at markedsføre den nye chat- og co-browsing-service i universitetspressen, men i de tilfælde, hvor det var muligt, blev systemet præsenteret i forbindelse med undervisning af studerende på Aarhus Universitet.

Chatten blev af vagterne anset som brugbar ved enkle spørgsmål. Ved komplekse spørgsmål, som krævede kompleks dialog og komplekse svar, blev chatten oplevet som utilstrækkelig og e-mails var at foretrække.

Testperioden

Med relanceringen af Statsbibliotekets spørgetjeneste den 12. marts 2007 oplevede vi fra første dag en markant stigning i antallet af e-mail-henvendelser. Det skyldes uden tvivl både sammenlægning af de to spørgetjenester og en ny grafisk præsentation på hjemmesiden. I forbindelse med annoncering af påske- og sommerferielukning er spørgetjenestens logo blevet fjernet. I disse perioder har vi kunnet konstatere et fald i antallet af e-mail-henvendelser. Det har fået os til at konkludere, at spørgetjenestens placering og fremtræden på hjemmesiden ikke er uvæsentlig.

I testperioden indgik der mellem 150 og 200 e-mail-forespørgsler hver måned. Brugernes interesse for chat og online-vejledning lå derimod på et konstant lavt niveau. I perioden 12. marts til 29. juni var der i gennemsnit én chat-session om dagen. Dette resultat afviger ikke fra erfaringerne fra Roskilde Universitetsbibliotek og Copenhagen Business School. Folkebibliotekernes del af Biblioteksvagten modtager derimod mange chat-henvendelser.

Det samlede antal henvendelser i testperioden fordelte sig på følgende måde:

E-mail-forespørgsler	655
Chat-sessioner	63
Chat- og co-browsing-sessioner	13
Aftal et møde med en bibliotekar	34

Erfaringsudveksling

Undervejs i testperioden blev der afholdt fire møder med erfaringsudveksling for hele vagtholdet. Efter samråd med Roskilde Universitetsbibliotek, tog vi på Statsbiblioteket initiativ til en workshop for superbrugere på de øvrige testbiblioteker. Workshopen blev afholdt på Statsbiblioteket den 19. juni med deltagelse fra Roskilde Universitetsbibliotek, Aalborg Universitetsbibliotek, Sprogbiblioteket ved Aarhus Universitet, Copenhagen Business School og Biblioteksvagten.

Hvad fortalte testen os?

Det store antal e-mail-forespørgsler tyder på, at brugerne p.t. foretrækker denne spørgemulighed. E-mailen er fleksibel både mht. afsendelse af spørgsmål og til besvarelsen af dem. Netop denne fleksibilitet gør, at også vagterne foretrak dialogen pr. e-mail. Den gav mulighed for at kombinere en vagt med andre arbejdsopgaver.

Chatten blev af vagterne anset som brugbar ved enkle spørgsmål. Ved komplekse spørgsmål, som krævede kompleks dialog og komplekse svar, blev chatten oplevet som utilstrækkelig og e-mails var at foretrække.

Alle vagter har følt sig unødigt bundet til pc'en i de tre timer, hvor chat og co-browsing har været åben, da der har været så få henvendelser. Det har også betydet, at det har været svært for den enkelte vagt at opnå rutine.

I projektgruppen anså vi fra starten co-browsing for at være et ønskværdigt og relevant virtuelt referenceværktøj - også kombineret med brug af telefon. Vi havde ligeledes forestillet os, at værktøjet kunne bruges i andre vejledningssituationer, fx fagreferenternes dialog med brugerne og i forbindelse med opkald til Statsbibliotekets servicetelefon. Vi opgav dog at teste programmet i disse situationer, da VRL+ ikke levede op til vores forventninger om et godt og funktionelt system.

Det tager forholdsvis lang tid at etablere co-browsing-forbindelse mellem bibliotekar og bruger, og som tidligere nævnt, fungerer co-browsing kun med få browserversioner. Hertil kommer, at co-browsing af tekniske årsager ikke kan anvendes på store dele af Statsbibliotekets hjemmeside. Det bevirker, at man ikke kan demonstrere en søgning med Summa. Co-browsing kan heller ikke bruges ved visning i en del databaser, og der er også problemer med visning af sider i bibliotek.dk. Derfor har det ofte ikke været muligt at co-browse, selvom der kunne være anledning til det.

Perspektivering

På Statsbiblioteket har vi det seneste år oplevet et fald i brugervejledningen i det fysiske rum – samtidig med, at antallet af e-mail-forespørgsler er steget.

I rapporten "Det hybride bibliotek set med brugernes øjne" fra 2006 blev der afdækket tre typer brugeradfærd, identificeret som Arbejdsbilen, Biblioteksentusiasten og Drive-in-brugeren. Statsbibliotekets strategi er at sætte initiativer i gang til understøttelse af Drive-in-brugeren, som benytter biblioteket meget målrettet og sætter pris på selvbetjening.

Det betyder, at for at tilpasse os forandringerne i brugernes adfærd, må vi flytte vores fokus fra det fysiske til det virtuelle rum og i højere grad udnytte virtuelle værktøjer, som kan understøtte brugernes behov.

Udviklingen af integrerede søgesystemer som fx Summa vil på sigt kunne dække en del af behovet for vejledning.

Vi er af den overbevisning, at virtuel vejledning har en fremtid, men ikke med VRL+ som redskab.

Fortsat samarbejde

Vi har på Statsbiblioteket oplevet dialogen og erfaringsudvekslingen med de øvrige deltagende testbiblioteker som overordentlig udbytterig. Fremadrettet vil vi gerne bidrage til etableringen af et nationalt netværk omkring virtuel vejledning. Det vil også give mulighed for at afprøve nye produkter beregnet på virtuel vejledning i en større skala med inddragelse af manges erfaringer.

Tak for godt samarbejde!

Rapporten er skrevet af den projektgruppe, som var ansvarlig for testen på Statsbiblioteket:

Birgitte Langkilde
Christina Jønby
Inge Marie Larsen
Jane Rasmussen

Rapporten blev færdiggjort ultimo juni 2007

Udviklingen af integrerede søgesystemer som fx Summa vil på sigt kunne dække en del af behovet for vejledning