

Forskningsbibliotekerne i BiblioteksVagten.dk

Af Ellen Nielsen

Det er nu ved at være et år siden, at forskningsbibliotekerne besvarede de første spørgsmål i BiblioteksVagten.dk. Hvordan er det så gået siden da?

Ellen Nielsen
Førstebibliotekar
Handelshøjskolens Bibliotek Århus
eni@asb.dk



Fire blev til tretten

Jo, de fire biblioteker, som var med fra starten, er nu blevet til tretten biblioteker og 64 biblioteksvagter i alt. Heraf er de ni biblioteker fra den gruppe, som i DEF- sammenhænge benævnes større forskningsbiblioteker, og fire er fra mellemstore og mindre forskningsbiblioteker. Helt konkret drejer det sig om AUB, RUB, DVJB og HBÅ, som var med fra projektets start. Den 1. april i år udvidede vi kredsen med SDUB, DBi, DNLB og SB og endelig 1. september fik vi KB, DPB, ÅTB, KVINFO og tre af Arkade-partnerne med. Det betyder, at vi nu har en virkelig god enmæssig dækning.

Nyt software

Med afslutningen af pilotprojektperioden havde man, udover at man var klar til at ”gå i luften”, også fået valgt et nyt software, Virtual Reference Toolkit www.vrtoolkit.net, som skal erstatte det eksisterende, og som har nogle meget avancerede funktionaliteter, såsom co-browsing, mulighed for at ”pushe” en hjemmeside til spørgerens skærm, mulighed for at sende en fil, et billede eller lignende – alt sammen ledsaget af et chatsystem.

Systemet samarbejder med RefTracker www.altarama.com.au/reftrack.htm, som er et databasesystem, der kan opsamle alle spørgsmål, uanset om de kommer som chat, via formular eller på e-mail. Man har hermed mulighed for at søge i tidligere

spørgsmål som en slags erfaringsbase for biblioteksvagterne, men det er også herfra man henter spørgsmål, der er kommet ind uden for åbningstiden.

Det lykkedes at forhandle en prøveperiode igennem, en periode hvor der betales for etablering og fem samtidige brugere samt undervisning her i Danmark, men ikke for brug af systemet.

Af forskellige grunde blev kontraktunderskrivelsen forsinket, så vi først i sensommeren har fået undervisning i det nye system og fra 1. oktober er begyndt at teste systemet. Der testes otte timer om ugen, og testgruppen er sammensat af personer fra både folke- og forskningsbibliotekerne. Vi tester på tværs af bibliotekstyper, og senere vil vi forsøge at teste op mod ”rigtige” brugere. I slutningen af maj næste år skal vi på grundlag af de erfaringer, der indhentes under testen, afgive en indstilling til styregruppen, om der skal sættes på dette system fremover.

Markedsføring

Styregruppen har hen over sommeren samarbejdet med firmaet Aakjærs A/S www.aakjaers.dk om reorganisering af hjemmesiden www.biblioteksvagten.dk og nye markedsføringsmaterialer, som, når bladet læses, sikkert ses både i folke- og forskningsbibliotekerne. Man har bestræbt sig på at lave en hjemmeside, som signalerer at det drejer sig om en fælles tjeneste med forskellige muligheder for at

spørge, og vi har derfor valgt at fremstå med én åbningstid, nemlig den som folkebibliotekerne har, hvor de også overvåger spørgsmålene til forskningsbibliotekerne og svarer helt eller delvist, hvis spørgeren har en kort interessefrist. Vi har altså i alt en ugentlig bemandet åbningstid på 84 timer.

Desværre er mængden af spørgsmål ikke vokset proportionalt med mængden af deltagende biblioteker, men til gengæld synes jeg, at relevansen af spørgsmålene er meget høj. Den typiske spørger er studerende ved en højere læreanstalt, men den ”interesserede borger” med fagligt specifikke spørgsmål kan også finde frem til os.

Vi forventer os selvfølgelig meget af markedsføringskampagnen, men ud over at markedsføre centralt, er det også vigtigt, at der markedsføres lokalt, og det er ikke nok at fortælle om tjenesten én gang, det kan ikke gentages tit nok, da det ofte først er, når man har et behov, at man ser lyset i form af at sende et spørgsmål til BiblioteksVagten.dk. Endelig er det også vigtigt, at de deltagende biblioteker lægger linket så langt frem på deres hjemmeside som muligt, så spørgerne også ad den vej blive opmærksomme på, at der er mulighed for at spørge BiblioteksVagten.dk.

Som eksempel på, at lokal markedsføring har effekt, kan jeg nævne, at Arkade bibliotekerne i de første syv uger har

»At deltage i arbejdet med BiblioteksVagten giver også et kompetence-løft. Dels skal vi svare på mere, end vi plejer, dels skal vi svare på en anden måde, end vi plejer, og endelig er det vanskeligt helt at lade være med at kigge på besvarelser af de spørgsmål, som ofte pirrer ens egen nysgerrighed.«

BIBLIOTEKSVAGTEN .DK

SVAR PÅ ALT MELLEM HIMMEL OG JORD

modtaget 25 spørgsmål, hvilket er ganske pænt i betragtning af, at det bibliotek, der ellers har modtaget flest spørgsmål, har modtaget 74 og har været med i elleve måneder. Der kommer selvfølgelig også mange spørgsmål fra vores hjemmeside og fra DEFF, i øjeblikket kommer mere end halvdelen af spørgsmålene ad denne vej.

Kvalitetstjek

Det er selvfølgelig en ganske ny situation at skulle kommunikere og give hjælp via nettet. Man kan ikke tale med spørgeren på samme måde, som når man står over for hinanden, og det er ofte nødvendigt at give lidt mere end hjælp til selvhjælp, så spørgeren ikke føler sig afvist med det samme. Her tror jeg, at det nye software vil have en stor styrke med mulighederne for at cobrowse m.m.

Fagligt vil vi selvfølgelig også gerne fremstå med gode kvalitative svar, så vi har aftalt en metode for kvalitetstjek, hvor vi forsøger at komme rundt om alt. Det faglige tjekkes af kontaktpersonen på de enkelte biblioteker, det formelle tjekkes af projektkoordinator, og måden der svares på, tjekkes af både kontaktperson og projektkoordinator.

Givtigt samarbejde

Samarbejdet med folkebibliotekerne er udover den udvidede åbningstid også på andre områder meget givtigt. Bl.a. får vi fjernet evt. myter om, hvordan man arbejder i den anden sektor og får en

større forståelse for hinandens styrker og svagheder. Derfor forventer vi også at ville etablere en fælles projektgruppe med repræsentanter fra begge sektorer, ligesom styregruppen for BiblioteksVagten i dette år har været fælles og sammensat af ledelsesrepræsentanter fra både folke- og forskningsbiblioteker. Helt konkret består styregruppen af fire repræsentanter fra folkebibliotekerne (inkl. formanden), to fra forskningsbibliotekerne og de to projektkoordinatorer. Den omtalte projektgruppe vil få et tættere samarbejde og fungere som sparringspartnere for projektkoordinatorerne.

Jeg synes, at det er utroligt spændende at arbejde med BiblioteksVagten. Her møder jeg mange engagerede mennesker, som jeg pludselig er kommet til at dele arbejdsplads med. Som projektkoordinator kommer jeg i berøring med de fleste biblioteksvagter gennem møder, uddannelsesdage og ved konkrete henvendelser om, hvordan en bestemt situation skal tackles. At deltage i arbejdet med BiblioteksVagten giver også et kompetenceløft. Dels skal vi svare på mere, end vi plejer, dels skal vi svare på en anden måde, end vi plejer, og endelig er det vanskeligt helt at lade være med at kigge på besvarelser af de spørgsmål, som ofte pirrer ens egen nysgerrighed.

Jeg håber, at der fortsat er interesse for at være med i samarbejdet, og noterer med glæde, at Lilian Madsen i baglinjen

på DF-Revy nr. 6 udtrykker håb om, at BiblioteksVagten fortsætter. Jeg kan kun være enig med Lilian om, at vi selvfølgelig gerne modtager flere spørgsmål, og som sagt har jeg store forventninger til markedsføringskampagnen.

Der er ikke fastsat en dato for optagelse af nye biblioteker, men vi modtager fortsat gerne tilkendegivelser om at være med fra f.eks. foråret 04.

Ellen Nielsen er projektkoordinator på BiblioteksVagten for Forskningsbiblioteker.