

Stor tilfredshed med Biblioteksvagten.dk

Af Ellen Nielsen

I disse dage (december 2006) er det 4 år siden de første 4 forskningsbiblioteker gik med i Biblioteksvagten.dk. Siden har endnu 13 biblioteker – i disse fusionstider skal man måske snarere sige betjeningssteder, tilsluttet sig.

Ellen Nielsen
Projektleder på Biblioteksvagten for
Forskningsbiblioteker
Handelshøjskolens Bibliotek, Århus
eni@asb.dk



Forskningsbibliotekerne har i perioden besvaret lige godt 11.000 spørgsmål og tilsammen er der i Biblioteksvagten.dk besvaret over 102.000 spørgsmål siden starten i 1999.

Vi har hele tiden jævnlige fået "takke-mails" - altså en kommentar til det svar, vi sender og heldigvis er langt størstedelen fra tilfredse spørger. Disse takke-mails er spontane, men vi har længe ønsket os at opfordre alle til at give deres mening til kende.

For et år siden begyndte vi at have et "svar-link" tilføjet alle besvarelser og en opfordring til, at spørgeren skulle give sin mening til kende i en konkret vurdering af besvarelsen. Samtidig blev det muligt at uddybe med en kommentar. Ca. 10 % af spørgerne reagerede og sendte en vurdering af svaret tilbage, og efter at linket til vurderingerne blev flyttet til et mere synligt sted i svaret, steg andelen til ca. 20 %.

Spørgeren kan vælge mellem vurderingerne: meget tilfredsstillende, tilfredsstillende, neutral, ikke tilfredsstillende og meget utilfredsstillende, og heldigvis ligger størstedelen af vurderingerne på meget tilfredsstillende eller tilfredsstillende.

Dvs. at ca. 18 % af alle spørgerne er tilfredse eller meget tilfredse. Det er vi naturligvis meget glade for, men vi er også klar over, at det ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at svaret er 100 % fagligt korrekt. Vi går dog ud fra, at det tilnærmelsesvis er et korrekt svar, der udløser tilfredshed. Kigger man på kommentarerne, viser det sig, at de fleste er rigtig glade for at få et hurtigt og præcist svar, men kommentarerne går også tit på, at man får et venligt og imødekomende svar, hvad vi også lægger stor vægt på, da det jo langt fra er det samme at vejlede på skrift og face-to-face.

Der er også kommentarer til de dårlige vurderinger. Nogle kommentarer er desværre helt relevante, men andre skyldes at spørgeren har haft en forkert forventning til, hvad Biblioteksvagten kan udrette.

Vi har netop fået etableret en mulighed for, at der kommer en mail til den biblioteksvagt, hvis svar får en vurdering. På den måde har vi mulighed for at samle op på mindre tilfredse spørger og rette op på evt. misforståelser.

Biblioteksvagtens bestyrelse er meget begejstrede for, at der er så stor en andel af vurderingerne, der kommer fra tilfredse brugere. Derfor har alle biblioteksvagter i forbindelse med en netop overstået temadag om kvalitet fået en lille "sød" (chokolade) hilsen med tak for indsatsen. En af biblioteksvagterne kvitterede ved at sige: "Det er udtryk for høj kvalitet, når tilfredsheden med arbejdet i det virtuelle rum udmøntes i en konkret gave".

Eksempler på tilfredse kommentarer

Udover det meget tilfredsstillende svar – er betjeningen foregået i en hjælpsom og meget venlig tone. Tak for det!

Det var superfint med en detaljeret guide til den hjemmeside, som jeg blev henvist til.

Hurtig præcist svar. Sparede mig for flere timers arbejde. Helt perfekt.

Eksempler på ikke tilfredse kommentarer

Blev henvist til mit "studiebibliotek" – hvad vi ikke har på IT-Universitetet i København. Måske lidt flere forslag til, hvad man kunne gøre i stedet?

Jeg bad om et par henvisninger til korte artikler om Luhmann og bliver henvist til bibliotek.dk, som er lige så uoverskuelig som Google. Det hjælper mig ikke meget videre!