

# Virtuel vejledning

RUB-projektsupport

Af Lis Jensen, Tonny Laursen og Peter Søndergaard

Lis Jensen, Systemadministrator, lisj@ruc.dk

Tonny Laursen, Funktionsleder (IT-service), tonnyl@ruc.dk

Peter Søndergaard, mag.scient.soc., Publikumschef, pso@ruc.dk



Hej! Jeg sidder med et større projekt om global miljøpolitik, set ud fra et sikkerhedspolitisk perspektiv. Jeg forsøger at redegøre for den globale miljøpolitik, de konferencer og andre tiltag der er foretaget i perioden 1970 til i dag, men jeg har kun engelsk materiale at arbejde med.. og det er noget tungt stof. Har du/I en idé til hvor på nettet eller hvilken bog, der måske kunne have noget på dansk.

Does your university have a Latin America Studies Centre?

Hej. Meget pinligt, men jeg kan ikke finde information på jeres hjemmeside. Jeg skal bruge en artikel fra Information i lørdags?

Først gik Biblioteksvagten over, så fulgte i oktober-november 2006 CBS Bibliotek og Roskilde Universitetsbibliotek og nu er Statsbiblioteket, Kunstakademiet Arkitektskolens Bibliotek og Aalborg Universitetsbibliotek på vej. På vej med hvad? På vej med integreret chat og e-mailservice i en lidt forskellig kombination, men fælles for dem er, at de tilbyder VRL+ chatsystem. Hører chat hjemme på forskningsbibliotekerne? Tja, det vil jo vise sig, men der er allerede belæg for at svare: "Ja, sandsynligvis!"

Af grunde som kunne være interessante at kende, indsamler Biblioteksstyrelsen ikke statistik over bibliotekernes vejledningsaktiviteter. Mange andre ting måler man heldigvis, men om lige netop kerneaktiviteten, kronjuvelen, alle bibliotekers ønskedrøm om at gøre en forskel og blive elsket af brugerne, om brugervejledningen, ved man statistisk set ikke en dyt. Vores statistik belyser stort set kun det, vi er kendte for: butikens størrelse og sortiment, lagerets benyttelse, personalekategorier og økonomi. Mødet mellem brugerne og personalet belyses næsten ikke i statistikken.

**Spørger:** Har I Science Citation Index og hvor kan jeg finde det?

**Svarer(auto):** Velkommen til RUBs chat.

**Svarer:** Hej Lasse

**Spørger:** Hej, Har I Science Citation Index og hvor kan jeg finde det?

**Svarer:** Vi har SCI. Du kan finde det under "Eksterne databaser" -> ISI-Web of Knowledge. Bemærk dog at der kun er adgang på RUC's netværk eller via fjernadgang.

**Spørger:** OK, jeg har fundet det nu :-)

**Svarer:** Fint. God fornøjelse...

**Spørger:** Tak for hjælpen

Havde man vidst bare lidt, ville man sikkert have noteret en afmatning i antal henvendelser til de fysiske vejledninger, og havde man i lighed med amerikansk biblioteksstatistik indhentet statistiske efterretninger, ville også vi med stor sandsynlighed have erfaret – tidligt forskudt i forhold til den amerikanske trend og sikkert knap så udpræget - at den traditionelle vejledning, målt i antal henvendelser, i løbet af 90'erne faldt til cirka halvdelen af det omfang, den havde haft blot få år forinden.

Af mangel på nationale data tyr vi til forenelser og lokale stikprøver. Uden at kende det præcise omfang kan man med sikkerhed fastslå, at den traditionelle vejledningsaktivitet på mit bibliotek, Roskilde Universitetsbibliotek, er dalet betydeligt. Kurven har fulgt samme tendens som de andre indikatorer på benyttelse af det fysiske bibliotek: faldende og stagnerende udlån, faldende besøgstal, faldende kopieringsaktivitet. Der er fald i alle de aktiviteter, vi er kendte for og som i det almindelige omdømme konstituerer bibliotekets identitet.

**Hello, Is it possible to purchase a copy of the following thesis?**

Jeg har forsøgt at forny mit lån, men lånet står ikke registreret, når jeg logger mig ind på bibliotekets domæne. Jeg har fået det tilsendt med posten – jeg ved ikke om det er der, den er gået galt.

"Filosofi for flyveledere" kan IKKE søges frem i bibliotek.dk, men kun i jeres egen base. Er der en årsag?

Hej. Kan jeg få elektronisk adgang til Ugebrevet Mandag Morgen?

Kære bibliotekar, kan du hjælpe mig med lidt materiale om omsorgsbegrebet og dets historie og filosofi?

Hvad skal man gøre, når det, man er værdsat for, ikke er tilstrækkeligt til at fastholde interessen? Det er det, vi skal finde svarene på. Det amerikanske forskningsbibliotekssystem er præget af gode muligheder for projektstøtte, mens der er større påholdenhed mht. almindelig biblioteksdrift. Især projekter med betydeligt it-indhold er det muligt at rejse bevillinger til og i starten af år 2000 havde større forsknings- og folkebiblioteker i USA reageret på fald og stagnation i de fysiske vejledninger og havde suppleret med virtuel vejledning.

Konceptet er enkelt: brugerne skal tilbydes biblioteksvejledning, uanset hvor de rent fysisk befinder sig. Det har der sikkert altid været brug for, og bibliotekernes telefonservice har da også været en mulighed, men altid lavt prioriteret. Men kombinationen af statistikken som krisemarkør for den traditionelle service, frygten for at blive overflødiggjort af kommercielle og halvkommercielle informationstjenester og eksistensen af relativt billige it-løsninger, gjorde det muligt at handle. I Danmark reagerede pionerer indenfor folkebibliotekssektoren på muligheden

# Hører chat hjemme på forskningsbibliotekerne? Tja, det vil jo vise sig, men der er allerede belæg for at svare: ”Ja, sandsynligvis!”

og startede 1999 forsøg med Biblioteksvagten, sikkert uden at have gjort sig overvejelser om det fysiske biblioteks krise.

Inspireret af de amerikanske erfaringer gik nogle svenske og kort efter danske forskningsbiblioteker i gang med at planlægge ibrugtagning af lokale installationer af virtuelle vejledningssystemer i 2004, samtidig med at en del af dem siden 2003 havde deltaget i Biblioteksvagten. Biblioteksvagten fik en bevilling af DEFF til indkøb af nyt program til virtuel vejledning og efter nogen tid enedes Biblioteksvagten og DEFF-Brugerfaciliteter om at etablere et nationalt-lokalt netværk på den samme softwareplatform, Docutek-Sirsi's VRL+ program, i et projekt med støtte fra DEFF frem til april 2008.

**Spørger:** Hej Hvor taler Kierkegaard om identitet?

**Svarer(auto):** Velkommen til RUBs chat.

**Spørger:** hej det er super smart

**Svarer:** Ja, men dit spørgsmål tager lidt tid så jeg vender tilbage til dig, ok?

**Spørger:** det er fint

Hvad er vrl+? Det er først og fremmest nogle servere og et netværk, der huser en database og etablerer et kommunikationsnet ovenpå hvilket, der er placeret et chatsystem, emailprogram, statistikmodul, administrationsmodul, mv. Man lægger selv snitfladen, bestemmer selv om man vil have al vejlednings- og informationskontakt mellem brugere og personale lagt ind eller om man vil nøjes med den rene vrl+ trafik. Det er klart, at databasen vil være en guldgrube til at vurdere indhold og omfang af bibliotekernes informations- og vejledningsaktivitet. Til at vurdere om kvaliteten af, hvad vi gør, er i orden, hvilke ressourcer det koster, hvilke ressourcer der er brug for, hvad der kan genbruges, faq'es. Den praktiske ibrugtagning af vrl+ er forskellig mellem Biblioteksvagten og de lokale forskningsbiblioteker. Nogle har indtil videre kun taget chatdelen i brug og bibeholdt deres ”gamle” emailsystemer, andre har taget hele pakken. Det er klart, at samarbejdet på længere sigt vil være

enkelt og mere fuldstændigt, hvis alle benytter samme pakke. Om det skal være vrl+ eller andre systemer drøftes i løbet af projektperioden frem til april 2008.

I forhold til den oprindelige optimisme er projektet løbet ind i en vis lokal afventen, til trods for at der er god plads til flere deltagere. Hvad skyldes det? Bibliotekerne kan måske nok læse skriften på væggen, men er afventende med hvilke konklusioner, man skal drage. Hos nogen er der en næsten bundløs skepsis til chat som biblioteksværktøj, chat er unødvendig, langsom og overfladisk. En anden årsag til at gå i venteposition kan være fusionsovervejelserne og det store arbejde med den efterfølgende organisationsintegration. Man må også pege på, at selv om vrl+ teknologien er den fremmeste på markedet, så er den ikke uden problemer og ikke altid tilfredsstillende fleksibel over for de sites, den skal agere i. Derfor har enkelte forskningsbiblioteker fortsat med enkle ikke integrerede systemer, hvor man tilbyder virtuel vejledning.

**Hej! Jeg kan ikke logge ind på infomedia. Når man forsøger, står der siden ikke kan findes.**

**Kan jeg låne denne: Eisenhardt, Kathleen M. 1989. Building theories from case study research. Academy of Management Review 14 (4) 532-550**

**Hej. Jeg skal bruge en statistik over nydanskernes kriminalitet vs. danskere uden anden etnisk oprindelse.**

**Jeg har mistet mit studiekort og tror måske jeg har afleveret det inden i en bog til biblioteket.**

**Kan jeg via RUB få adgang til BBC monitoring worldwide?**

**Hej! Jeg har forsøgt at finde filmen ”De andres Liv” via jeres søgefunktioner. Jeg ville høre, om den kan købes ind til RUB, hvis ikke I har den?**

Kan vi lære det? Kan vi forny biblioteksarbejdet og drage de rette konsekvenser af den stille revolution, der foregår lige for næsen af os? Af biblioteksstatistikken kan man, se hvor rampenerede de traditionelle biblioteksaktiviteter er blevet. Tallene skrumper af tilbagegang: antal udlån, antal besøgende, antal kopier, fornyelser, reservationer. Der er dømt skrump over hele feltet, hvor det gamle bibliotek ligger.

Men man ser også noget andet. Uden for biblioteket er der et leben og en aktivitet, som sætter spor også på bibliotekernes web-logs. Når studerende ikke er på biblioteket, må de være andre steder og når de ikke låner bibliotekets bøger, må det være fordi, de informerer sig på anden vis, benyttelsen af e-dokumenter, tidsskrifter, bøger, rapporter er stigende.

Nogle vil nok påstå, at det er da gået meget godt med det lille hop fra papirtidsskrifter til e-tidsskrifter, det har vi da klaret meget godt og så smertefrit, at publikum slet ikke behøver bibliotekets ansatte for at finde dem. Og der bliver hele tiden bygget ovenpå, så det bliver lettere og lettere at søge på artikelniveau og få resultatet lige op på skærmen. Men behøver man biblioteker for at få adgang til e-ressourcer? Ikke principielt. Det er hele konstitueringen af biblioteksarbejderen, der er i spil og vi må forsøge at ryste alle de gamle dyder, nu unoder, af os for at opbygge vidensarbejderens bibliotek, helst her og ikke bare i second life. Integreret virtuel vejledning er en af de veje, der må afprøves, når vi skal rekonstruere bibliotekstanken. På Roskilde Universitetsbibliotek er prognosen, at det første år vil 800-1000 vejledninger finde sted igennem VRL+

**Spørger:** Jeg har fået hjælp til en søgning og jeg fik det her sendt pr mail: kl=37.0:301 og kl=396? Dette sku jeg søge på men hvordan? kviksøg?

**Svarer (auto):** Velkommen til RUBs chat.

**Svarer:** Du skal gå ind i basen Bøger på RUBs hjemmeside og skrive ovenstående.

**Spørger:** ok så jeg ska bare søge under bøger. det gør jeg. Perfekt. tak for hjælpen

**Svarer:** Det giver 123 fund - har jeg lige set. Selv tak

**Spørger:** Jeps, den er go nok!

Hvad er vrl+? Det er først og fremmest nogle servere og et netværk, der huser en database og etablerer et kommunikationsnet ovenpå hvilket, der er placeret et chatsystem, emailprogram, statistikmodul, administrationsmodul, mv.