

Chatten met de informatiebalie

Aan de virtuele informatiebalie voegde de Bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam onlangs een chatservice toe. De service biedt voordelen op het gebied van interactiviteit, organisatie van de informatieverstrekking en promotie. Alice Doek beschrijft die voordelen en gaat in op de implicaties voor de UBA-organisatie, de softwarekeuze en de eerste praktijkervaringen.

De virtuele informatiebalie van de Bibliotheek van de Universiteit van Amsterdam (UBA) heeft sinds 1998 bestaan uit twee elkaar aanvullende varianten: *faq's* waardoor bezoekers van de website zelf een standaardantwoord op een standaardvraag kunnen vinden, plus een *webformulier* voor het indienen van een niet-standaardvraag. Via het helpdeskpakket SupportMagic kreeg de vraagsteller vrijwel altijd binnen één etmaal persoonlijk antwoord via e-mail.

Sinds maart dit jaar is er een *live reference* variant, in de vorm van één-op-één *chat* met een informatiemedewerker. Dankzij de chatservice kan de klant een onmiddellijke reactie van de bibliotheek ontvangen op vragen over het zoeken naar en gebruik van (digitale) informatie. Het 'chatgesprek' heeft dezelfde interactiviteit als een telefoongesprek. De reactie is daardoor persoonlijk, informeel en afgestemd op de individuele klant. Die klant hoeft niet zelf te bedenken welke aspecten of factoren er allemaal van belang zijn voor de vraag; de informatiemedewerker kan hier tijdens de chatsessie naar vragen, als dat nodig zou zijn. Tevens kan de klant direct reageren op het gegeven antwoord, bijvoorbeeld omdat hij meer uitleg wil of een vervolgvraag heeft. Chatsoftware biedt de mogelijkheid tot het 'pushen' van webpagina's, databases, internetbronnen etcetera via de browser van de klant. De klant hoeft niet omslachtig url's te kopiëren en te plakken, maar ziet de betreffende pagina's meteen in zijn browser verschijnen.

Onderdelen van het inlichtingenvraaggesprek kunnen worden geautomatiseerd, bijvoorbeeld door scripts zoals 'kunt u me vertellen hoe u deze informatie wilt gaan gebruiken?', 'is uw vraag hiermee voldoende beantwoord?' of mededelingen over de reikwijdte van de dienstverlening.

MAKKELIJK EN EFFICIËNT

Voor bepaalde klantgroepen is een chatservice een uitkomst. Wie via een thuis-pc met modem de Digitale Bibliotheek raadpleegt en onmiddellijk ondersteuning nodig heeft, kan natuurlijk opbellen naar een informatiebalie, maar moet daarvoor eerst de modemverbinding onderbreken. Dankzij de chatservice is dit niet meer nodig en kan er directe hulp

worden geboden terwijl de verbinding in stand blijft. Klanten buiten Nederland die onmiddellijk informatie willen over de collecties of diensten kunnen telefonisch contact zoeken. Chatten is voor hen echter aanzienlijk goedkoper, namelijk gratis, ongeacht de duur van het gesprek. Gebruikers van een bibliotheekcollectie waar op een bepaald moment geen informatiemedewerker aanwezig is maar wel één of meer pc's, kunnen we op afstand van dienst zijn. Wanneer tijdens de chatsessie blijkt dat advies, hulp of ondersteuning ter plekke nodig is, kan alsnog een informatiemedewerker naar die collectie toegaan. Klanten kunnen daardoor gebruik maken van de elders aanwezige deskundigheid. Het voordeel voor de bibliotheek is dat fysieke aanwezigheid van een medewerker ter plekke minder vaak vereist is.

Gebruikers van pc's in of nabij bibliotheeklocaties zullen soms onmiddellijk antwoord op een bibliotheekgerelateerde vraag willen hebben. Daarvoor moesten ze voorheen de pc verlaten en naar een balie gaan. Door het gebrek aan pc's deden ze dat niet graag. Nu kunnen ze met een informatiemedewerker chatten zonder hun werk te onderbreken.

PROMOTIE

De UBA wil klantgericht en innovatief werken in haar dienstverlening. Juist deze twee kenmerken gelden bij uitstek voor een chatservice. Als moderne universitaire bibliotheek richten we ons steeds meer op de toegang tot informatiebronnen in plaats van op het aanbod van fysieke collecties. Diensten zijn veelal digitaal, zoals attendering en documentlevering via e-mail. Bij deze benadering, met een voorkeur voor digitaal boven gedrukt en een voorkeur voor *just-in-time* boven *just-in-case*, past een aanvulling van de virtuele informatiebalie met een synchrone communicatiemogelijkheid.

Ook onze klanten groeien mee met de ontwikkelingen op digitaal gebied. De laatste jaren hebben wij bij hen grote verwachtingen gewekt op het gebied van digitale informatie. Terecht stellen zij hogere eisen aan de mate waarin wij directe digitale ondersteuning bieden.

INFORMATIEMEDEWERKERS

Informatiebalies van universitaire bibliotheken vormen belangrijke visitekaartjes. Ook in de virtuele gedaante ervan zullen de informatiemedewerkers moeten beschikken over een bondige en klantvriendelijke communicatiestijl, grondige kennis van de bibliotheekcollecties en -diensten, het vermogen om de vraag goed te interpreteren en te vertalen naar geschikte informatiebronnen en zoektermen. Daarnaast stelt het chatten nog specifieke eisen: kunnen omgaan met de functionaliteit van de chatsoftware, zeer goede typevaardigheid en hoge denk- en handelingssnelheid. De klant wordt immers snel ongeduldig wanneer hij het personeel niet 'bezig' ziet.

In een situatie waarin de *chat operators* deze kennis en vaardigheden nog niet voldoende beheersen, is er uiteraard opleiding en bijsturing nodig. Medewerkers moeten gelegenheid krijgen om routine op te doen. Kwaliteitsbewaking en bijsturing zijn uiteraard van groot belang.

PLAATS

Een informatiemedewerker kan op elke plek waar hij een netwerk-pc met chatsoftware onder handbereik heeft beschikbaar zijn voor chatsessies. Wel moet hij zich op die communicatie kunnen concentreren zonder onderbroken te worden door fysieke klanten, telefoontjes etcetera. Communicatie via chat verloopt immers zeer snel en wanneer de klant enige tijd geen respons krijgt van de informatiemedewerker, zal hij geneigd zijn de sessie af te breken. Chatten absorbeert de aandacht van de informatiemedewerker dermate dat hij tijdens een sessie niet tevens benaderbaar is voor mondelinge of telefonische vragen. E-mailvragen vormen hierop een uitzondering, omdat die geen onmiddellijk antwoord vereisen. Een chatbalie kan dus qua plaats niet samenvallen met een fysieke balie.

TIJD

Voor het stellen van een vraag via een webformulier is de klant niet aan een bepaald tijdvak gebonden: dat is altijd mogelijk, 7x24 uur per week. Omdat voor een chatdienst minstens één medewerker paraat moet zijn, zou aanbieden

op dezelfde basis onevenredig veel personeelsinzet vragen. Aan de andere kant moet, ter wille van een goede positionering van de nieuwe dienst, de bereikbaarheid ook weer niet te krap zijn. Bij de UBA kan dankzij de inzet bij toerbeurt van circa dertig informatiemedewerkers, verdeeld over drie bibliotheekvestigingen, de chatservice op werkdagen van 10 tot 17 uur worden verleend.

BEMENSING

Informatiemedewerkers combineren, afhankelijk van het aantal virtuele klanten, bereikbaarheid voor chatvragen met andere taken op het terrein van gebruikersondersteuning: beantwoording van vragen via e-mail, voorbereiding van cursussen, ontwerpen van handleidingen, maken en actualiseren van webpagina's (faq's).

Een bibliotheek zou kunnen besluiten om ook medewerkers die met andere back-office werkzaamheden zijn belast, zoals acquisitie, catalogisering of onderwerpsontsluiting, ondertussen bereikbaar te laten zijn voor chats. Deze keus is bij de UBA niet gemaakt.

Via een vast weekrooster zijn alle medewerkers van het UB-Informatiecentrum hierbij betrokken; daarnaast alle informatiespecialisten van de Faculteit Maatschappij- en Gedragwetenschappen en de Faculteit Economische Wetenschappen en Econometrie. Informatiespecialisten van alle bibliotheeklocaties bij de UvA kunnen als 'tweede lijnsmedewerker' via mail ingeschakeld worden.

EERSTE / TWEDE LIJN

De vragen die via chat worden gesteld, wijken in het algemeen weinig af van de vragen die aan fysieke informatiebalies of via e-mail binnenkomen. Onze ervaring is dat van die vragen circa vijfentachtig procent kan worden beantwoord door elke eerstelijns informatiemedewerker.

Wat te doen met de resterende vijftien procent? Een collega ('tweedelijner') zou de chatsessie kunnen overnemen.

Deze moet dan wel razendsnel worden geattendeerd door de eerstelijner en dan ook meteen beschikbaar zijn. Dit is bij UBA niet realistisch. Wel is het haalbaar om de vraag in overleg met de klant niet tijdens de sessie te beantwoor-

den, maar op te slaan en later via e-mail een follow-up te geven. Bij die follow-up is de betreffende tweedelijner via doorverwijzing betrokken. Voordeel voor de klant is dat hij slechts eenmaal de vraag hoeft te stellen, het voordeel voor de tweedelijner is dat hij de chatdialoog ('reference interview') kan nalezen om de vraag te interpreteren.

ROUTERING

De ingang van de virtuele informatiebalie is de UBA-website. Daarbinnen blijft het overzicht van veel gestelde vragen een belangrijk onderdeel, gezien ons streven naar zelfredzaamheid bij de klanten.

De ingang tot de 'contact'-onderdelen van de virtuele informatiebalie bevindt zich onder de titel 'Vragen?' op alle pagina's van de website en op het overzicht van SFX-diensten dat aan publicaties in de Digitale Bibliotheek gekoppeld is. Op die manier is lokale ondersteuning beschikbaar via catalogi, databases en elektronische tijdschriften die van externe leveranciers afkomstig zijn.

De ingang van de virtuele informatiebalie presenteert in één oogopslag alle manieren waarop ondersteuning kan worden verkregen.

Na het intypen van vraag en contactgegevens kiest de klant voor beantwoording via mail of chat. De chatknop wordt op



werkdagen na 17 uur niet getoond. Zo wordt de kans op 'geen gehoor' beperkt.

Van 10 tot 17 uur fungeert er momenteel één informatiemedewerker tegelijk als *chat operator*. Via een signaal op de pc wordt hij geattendeerd op het feit dat een klant op de chatknop heeft geklikt. Wanneer tijdens een chatsessie een andere klant op de chatknop klikt, wordt die automatisch in een wachtrij geplaatst. Heeft hij geen zin of tijd om te wachten, dan blijft de ingevulde vraag op het formulier staan en kan die via de mailknop worden ingediend. Is er meer dan één informatiemedewerker tegelijk beschikbaar, dan kunnen meer klanten tegelijkertijd worden bediend.

PRIVACY

Alle gegevens die de klant op het formulier invult worden door de software opgeslagen. Ook de dialoog, die tijdens de chatsessie plaatsvindt, blijft bewaard. Na afloop ontvangt de klant een letterlijk verslag van dit gesprek in zijn mailbox. Klanten hebben er recht op om te weten welke informatie op basis van de chatsessies wordt verzameld, waarvoor

deze informatie wordt gebruikt en wie toegang heeft tot deze informatie. Om problemen op het gebied van privacy te voorkomen worden klanten hier aan de ingang van de virtuele informatiebalie op gewezen.

SOFTWARE

Bij de selectie van de software hebben we vijf pakketten tegen het licht gehouden: LivePerson Pro, VRLplus, Virtual Reference Toolkit, Questionpoint (zowel de *basic* als de *enhanced version*) en Rakim. Gekozen is voor Questionpoint basic van OCLC. Gebruiksgemak voor de klant, prijsstelling en de combinatie van mail- en chatdienst in één applicatie waren doorslaggevende factoren bij deze keuze.

PRAKTIJK

Hoewel aan de chatservice nog geen publiciteit is gegeven anders dan op de website zelf, maken onze klanten er nu al relatief veel gebruik van. Het gemiddeld aantal chatsessies per werkdag staat momenteel (begin mei) op vier. Daarnaast worden nog zo'n tien vragen per dag via mail afgehandeld. Overigens is het doel niet om zo veel mogelijk chatvragen te 'scoren'. Veeleer is het beleid om, door middel van de virtuele informatiebalie als totaalvoorziening (faq, mail en chat), voor klanten de noodzaak te vermindern om zich tot fysieke informatiebalies te wenden. Kennelijk zijn er klanten die een voorkeur hebben voor chat als communicatiemedium en die zijn we graag van dienst. Uit de reacties blijkt dat ze deze dienst zeer op prijs stellen: via het medium zelf komen er veel complimenten binnen (snel! handig!). Of de resultaten op den duur de extra inspanning waard zal zijn, is nu nog moeilijk te zeggen. Door de directheid en interactiviteit van de chatcommunicatie kost het adequaat afhandelen van vragen op deze manier heel weinig tijd. Vage vragen ('heeft u ook scripties?') kunnen tijdens een chatsessie snel en precies worden afgebakend en problemen bij toegang tot databases ('ik krijg geen verbinding met PsycInfo') snel opgehelderd. De chatsessies duren gemiddeld zes minuten. Afhandeling van vergelijkbare vragen via e-mail kost aanzienlijk meer tijd, omdat de informatiemedewerker bij beantwoording allerlei mogelijke interpretaties moet incalculeren óf de klant eerst om verduidelijking moet vragen en diens reactie afwachten. Het is onze bedoeling om later dit jaar een brede publiciteitscampagne te houden. Hierbij zal ingezoomd worden op de meerwaarde van *live reference*: snelle en deskundige hulp bij het zoeken naar relevante informatie. De campagne zal met name gericht zijn op studenten en medewerkers die tot op heden weinig gebruik maken van de UBA.

Literatuur

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), *Reference Work Section: Richtlijnen voor Digitale Inlichtingen*, 31 maart 2004. www.ifla.org/VII/s36/pubs/drgo3-nl.htm.

Janes, Joseph. *Introduction to Reference Work in the Digital Age*. New York: Neal-Schuman Press, 2002.

Lipow, Anne G. *The virtual reference librarian's handbook*. New York: Neal-Schuman Press, 2002.

Alice Doek werkt als hoofd Informatiecentrum bij de Universiteitsbibliotheek van de UvA.