
Søker

Opplysninger om institusjonen

Kommunenavn	Skien kommune
-------------	---------------

Institusjonsnavn	Skien bibliotek
------------------	-----------------

Postadresse	Postboks 349 Sentrum
-------------	----------------------

Postnummer	3701
------------	------

Poststed	Skien
----------	-------

Institusjonens leder

Fornavn	Henriette
---------	-----------

Etternavn	Stoltz
-----------	--------

Telefon	90 804 030
---------	------------

E-post	henriette.stoltz@skien.kommune.no
--------	-----------------------------------

Sluttrapport

Prosjekttittel	Bib-bot på folkebibliotek
----------------	---------------------------

Kategori	Innsatsområder: Nye formidlingsmetoder
----------	--

Tildelt beløp	200 000
---------------	---------

Antall tildelingsår	1-årig
---------------------	--------

Tidsperiode	2018, 2019
-------------	------------

Mål for prosjektet

Interaktivt bibliotek på Facebook.
Prosjektet vil gjennom automatiserte tjenester i Facebook Messenger tilby bibliotekets brukere informasjon, kunnskap og tilgang til bibliotekets digitale tjenester. Prosjektet Bib-bot vil utvikle og implementere et såkalt chatbot-konsept hvor man kobler informasjon som allerede er tilgjengelig på internett med en brukertilpasset kommunikasjon.

Rapport

I januar 2018 fikk Skien bibliotek en henvendelse fra det danske selskapet InLead om å være med på å utvikle en chatbot på Facebook. Prosjektets innledende målsetning var å koble sammen informasjon tilgjengelig på bibliotekets nettsider og databaser til Facebook Messenger og automatisere brukerkommunikasjonen i denne kanalen. Målet var at alle bibliotekets brukere skulle få raskere og riktig hjelp til alle døgnets tider ved å innføre automatiserte svar.

Skien bibliotek sa ja til å være prosjektleder for prosjektet som også Tønsberg og Færder, Kristiansand, Bergen, Tromsø og Trondheim ble med på. Skien bibliotek sendte søknad til NB som ble innvilget juni 2018. Søknaden var på 293 000, NB innvilget 200 000.

Innhold og aktiviteter i prosjektet

I august 2018 ble det avholdt et oppstartsmøte med Inlead. I møtet diskuterte man videre driftskostnader ved ferdigstilt prosjekt og avklarte hvilke gjenytelser man ville få for å øke deltakernes egenandel. Avtale ble signert i september 2018.

I oktober 2018 ble det gjennomført et videomøte med InLead og alle deltagende bibliotek. Målet med møtet var å avklare forventninger til botens tiltenkte funksjoner og avklare hvordan man lettest kunne samle inn data fra bibliotekenes ulike hjemmesider. Det ble tidlig klart at ulike publiseringsplattformer og API-er førte til uforutsette problemer.

Høsten 2018 og våren 2019 ble en testfase der man arbeidet med å definere botens kategorier og avklarte problemstillinger rundt datainnsamling. I desember 2018 opprettet man en facebookgruppe for prosjektbibliotekene der man samlet opp tilbakemeldinger fra testmodul som ble sendt til InLead. I januar 2019 ble botens kategorier godkjent som «standardutgave» og man startet arbeidet med å kopiere boten over til de ulike bibliotekene.

I februar 2019 har alle bibliotekene sin egen kopi, men uforutsette problemer forsinket videre arbeid. Tønsberg har et annet API enn forventet, Trondheim har et annerledes CMS. Bergen og Tromsø hadde også enkelte problemer. Dette vedvarte frem til mai 2019. Da gjensto det fortsatt flere småfeil, men de største problemene er løst.

Resultater og manglende måloppnåelse

I juli 2019 er bib-boten klar til å settes i drift, men en kritisk feil hos InLead gjør at oppstart utsettes til august. Nye feil oppstår i august, men 5. september rapporteres det fra InLead at alle feil er rettet og Skien og Kristiansand setter sine bib-boter i drift. Veiledning til bruk av bib-bot ferdigstilles av Skien bibliotek og deles med gruppa på Facebook.

Enkelte bibliotek valgte å ikke sette boten i drift i det hele tatt. Bergen bibliotek testet grundig, men fant at den ikke hadde god nok kvalitet til at den kunne brukes mot publikum. Tromsø bibliotek publiserte bib-boten i en kort periode, men opplevde at den ble mer av et forstyrrende mellomledd mellom bruker og ansatt. Tønsberg og Færder bibliotek oppfattet funksjonalitet og integrering med nettsider som lite tilfredsstillende og unnlot å bruke tjenesten. Trondheim fikk den aldri til å snakke med den kommunale CMS-en, og den ble derfor aldri satt i drift.

Skien bibliotek sin bib-bot var i drift fra høsten 2019 til høsten 2021 da avtalen med InLead ble terminert. Heller ikke her var erfaringene utelukkende positive. Vi opplevde at den var forvirrende for publikum som ikke forsto at de pratet med en robot, samtidig som svarene den fant i databasen ofte var lite tilfredsstillende. Det var også svært liten aktivitet i denne kommunikasjonskanalen, med mellom 0-3 daglige brukere.

Kristiansand bibliotek hadde bib-boten i drift i cirka 11 måneder. I oppstartsfasen opplevde de at roboten svarte tilfredsstillende på enkle spørsmål om åpningstider og lignende, men måtte til stadighet sette nye parametere og regler for å forbedre robotens evne til å gi korrekte svar. Da koronaen førte til en nedstengning av biblioteket ble behovet for personlig kommunikasjon med brukerne forsterket og bib-boten ble deaktivert fra 12/3-15/5. den ble gradvis satt i drift igjen, men deaktivert for godt da Webløfts hjemmeside til Kristiansand bibliotek ble hacket i oktober 2020. Ved overgang til ny CMS-løsning ble det vurdert som ikke hensiktsmessig å gjenoppta tjenesten da de fleste brukere setter mer pris på direkte kontakt med personalet.

Positive/negative erfaringer som andre kan dra nytte av

Flere faktorer gjorde at prosjektet ikke ble vellykket. En av de viktigste var forståelsen av hva som var realistisk å få satt opp mot hva det endelige resultatet ble. Bib-boten ble aldri et verktøy som forenklet kommunikasjonen med publikum, snarere tvert om. I tillegg var det tidkrevende problemløsning knyttet til de ulike bibliotekenes hjemmesideløsninger, API-er og CMS-er. At publikum var uvant med å kommunisere med en robot gjorde også at mulighetene til å standardisere kommunikasjonsalternativer i bot-en aldri fungerte skikkelig.

Konklusjon

Bib-boten vil ikke bli videreført hos noen av de deltakende bibliotekene.

Regnskap

Vedlegg
