

Kvalitetssäkring - det digitala referenssamtalet

Mötesplats inför framtiden
Borås 13 oktober 2004

Harriet Aagaard och Elisabet Fornell

FRÅGA BIBLIOTEKET när du undrar någonting



© UFS, Inc.

FRÅGA BIBLIOTEKET när du undrar någonting

<http://www.comics.com/comics/frazz/archive/frazz-20040918.html>



© UFS, Inc.

Innehåll

- Vad är kvalitet?
- Det digitala samtalet
- Hur har vi på Stockholms stadsbibliotek arbetat med kvalitet?
- Fråga bibliotekets riktlinjer
- Hur kan vi jobba med kvalitet framöver?

Vad är kvalitet?

- "Grad av goda egenskaper" (Nationalencyklopedin)
- Sakligt korrekta svar
- Nöjd användare, leva upp till förväntningar
- Gemensamma krav
- Upphovsrätt
- Det pedagogiska uppdraget

Det digitala samtalet

- Vad är digitalt referensarbete?
- Digitalt - virtuellt
- Fråga biblioteket - frågetjänst både via e-post och chatt

E-post

- Frågaren vet inte när svar kommer
- Tar tid att få svar, särskilt om en referensintervju behövs
- Frågaren formulerar sig rätt väl
- Boktips och länkar, inklistrad text
- "Ingen" tidspress
- Kompetensutveckling medan man arbetar
- Behöver ej schemaläggas

Chatt

- Frågaren får svar direkt
- Referensintervju viktig
- Pusha webbsidor, skicka text
- Tidspress
- Kompetens krävs
- Måste schemaläggas

”Chat transcript” Exempel 1

info: Vänligen vänta på att en operatör svarar.

info: Du pratar nu med 'Fråga biblioteket (NN-bibliotek)'.

Fråga biblioteket (NN-bibliotek): Hej, kan jag hjälpa dig?

Sara: Ja jag vill gärna hitta bra hemsidor med olika runskrifter.

Fråga biblioteket (NN-bibliotek): Jag skickar en webbsida

Fråga biblioteket (NN-bibliotek): <http://www.raa.se/runverket/index.asp>

Sara: Helst vill jag ha en hemsida där man kan se runorna olösa vad det står tack.

Fråga biblioteket (NN-bibliotek): Klicka på länken "läsa runor" så löser det sig säkert

Sara: Tack så mycket för hjälpen det går nog bra.

Sara: Kan man komma till någon annan sida om runor?

Fråga biblioteket (NN-bibliotek): <http://w1.581.telia.com/~u58110628/>

Fråga biblioteket (NN-bibliotek): Testa denna

Sara: tack

Fråga biblioteket (NN-bibliotek): Vill du fråga något mer?

Sara: Nej det tror jag inte Tack så mycket.

” Chat transcript” Exempel 2

fredrika: oo

fredrika: okej men denna sioda hjälpte miginye :(

fredrika: kan man få en bättre??

Fråga biblioteket (NN-bibliotek): Jag tror du behöver gå till ditt bibliotek för vidare hjälp

fredrika: kan jag få en bättre sida ??

fredrika: mee vadå satt dumenar att du inte vill hjälpa mig eller ??

fredrika: jag vill ha en ny sida

fredrika: !!

Fråga biblioteket (NN-bibliotek): Tyvärr - det är många som vill fråga

fredrika: vadå ra jagvar före dem domkan vänta dukan ju säga samma sak till dom ju

fredrika: som du säger till mig

fredrika: kan jag få en till siod éller

Ett dilemma: skolelever

- Många skolelever -> samma typ av frågor, samma källor
- Pedagogiska ambitioner?
- Vad är kvalitet då: ett svar eller en metod?
- Till vilket pris? Tid/kostnad
- Fråga skolbibliotekarien?
- Co-browsing som pedagogisk metod

Co-browsing

- Operatören styr webbläsaren
- Undervisa i sökmetodik
- Markera stycken
- Peka

En bra chattoperatör

- Kan föra samtal på rätt nivå - dialog.
- Är snabb på tangentbordet
- Hittar snabbt källor
- Är rutinerad datoranvändare
- Kan söka i olika publika bibliotekskataloger
- Tänker källkritiskt
- Levererar rätt saker till rätt person
- Är van chattare

Reflektioner efter 3 år med chatt

- Vad ville vi uppnå med chatt?
- Har vi fått ut det?
- Har vi fått ut något annat?
- Lärdomar att dra?

Riktlinjer

- Nya riktlinjer 2004 för Fråga biblioteket
- Gemensamma för e-post och chatt
- Tar upp kvalitet, referensintervju, kommunikationstips, upphovsrätt, målgrupp
- <http://www.ssb.stockholm.se/kvalitet>

Stockholms stadsbibliotek (12 operatörer)

- Ansvarig
- Diskussioner - möten och e-post
- Riktlinjer, praxis, "neutral questioning" - öppna frågor
- "Chat transcripts"
- Konferenser - kompetensöverföring
- Magisteruppsatser, litteratur
- Utbildning (3-dagars Internetsökning + 2 dagar workshop om virtuellt referensarbete med Anne Lipow)

Upphovsrätt

- Alla operatörer ska veta vad man får och inte får göra
- Upphovsrättslagen - avtal
- Ny lagstiftning på gång
- Jourhavande bibliotekarie - användaren loggar in sig själv

Hur kan vi jobba med kvalitet framöver?

- Nina Ström kvalitetsansvarig
- Green award, svensk variant
<http://vrhome.virtualreference.net/greenaward.htm>
- Varje bibliotek måste diskutera kvalitet
- Systematisk genomgång "chat transcripts"
- Gemensam vidareutveckling: riktlinjer, handledning, källsamlingar
- Gemensamma databaser

Presentation och riktlinjer finns på:

<http://www.ssb.stockholm/.se/kvalitet>

FRÅGA BIBLIOTEKET när du undrar någonting

Frågor?

Kontakta oss

Harriet Aagaard

harriet.aagaard@kultur.stockholm.se

Elisabet Fornell

elisabet.fornell@kultur.stockholm.se