



Linnéuniversitetet

Kalmar Växjö

Frågor och svar i UB:s chatt

Rapport från chattundersökning våren 2016



Gruppens sammansättning

Helen Ljungryd

Tove Lorentzon

Eva Forssell

Ylva Jacobsson

Sanna Hellgren

Helena Magnusson



Innehåll

Bakgrund	3
Undersökningen	4
Resultat	5
Slutsatser av undersökningens resultat	9
Bilagor	12
Bilaga 1. Excelblad med frågor till materialet	12
Bilaga 2. Frågemall	13
Bilaga 3. Mätning av referensfrågor	14
Bilaga 4. En heldag om chatten	15
Bilaga 5. Liten lathund för UB:s externa chatt	16

Bakgrund

Chatten är uppskattad av våra användare som kontaktväg, samtidigt är det en tjänst som inte har haft något naturligt diskussionsforum i personalgruppen. Sedan chatten infördes som möjlig kontaktväg har ett kontinuerligt arbete kring chatten pågått i form av fortbildningar, framtagning av manualer och introduktion för nyanställda. Ständigt återkommande frågor kring chatten har varit hur bemanningen ska lösas, hur vi ska minska eller helt få bort missade chattar samt hur en hög kvalitet i svaren ska kunna uppnås. 2014 arbetade en grupp med att se över hur bemanningen av chatten skulle kunna förbättras. Bemanningen av chatten hade 2014 börjat upplevas som problematisk i och med att antalet chattar ökade då chatten hade fått en synligare placering på bibliotekets webbplats. I arbetsgruppens rapport presenterades då ett förslag på hur arbetet med chatten kunde förbättras. Här nämns att det är viktigt att få upp antalet aktiva chattare i personalen för att minska sårbarheten i bemanningen och samtidigt poängteras att det är viktigt att denna grupp känner ett ansvar för chatten.

Sedan 2014 har vi blivit fler som bemannar. I dagsläget har vi ingen schemaläggning av chatten och inte heller några garanterade öppettider. Chatten är öppen så fort någon sitter vid datorn och har status ”tillgänglig” inställd i chattprogrammet. När chatten är stängd hänvisas den som ställer frågor till att istället skicka e-post. Våren 2016 påbörjades en analys av chatttjänsten. Vi ville räkna, mäta och undersöka för att få en bild av hur chatten fungerar. Vilka slags frågor kommer in och hur besvarar vi dem? Hur förhåller sig chatten till våra övriga kontaktvägar som besök i informationsdisken, mejl och telefon? Syftet var också att hitta vägar att få upp chatten till diskussion kollegor emellan, titta på exempel och fundera över olika sätt att besvara chattar. Vi ville undersöka hur vi kan gå från ett ganska utpräglat ensamarbete som chatten kan innebära till att bli en gemensam angelägenhet. I samband med denna översyn av chatttjänsten aktualiserades återigen även frågor kring bemanning, kompetensbehov och schemaläggning.

Med anledning av det sjunkande antalet referensfrågor som vi kunnat se vid återkommande mätningar och med de utökade möjligheterna att nå Universitetsbiblioteket via många olika kanaler vill vi titta lite närmare på vilken typ av frågor det är som kommer till universitetsbiblioteket via chatt. Vi vill också försöka undersöka om de som svarar har en gemensam förståelse och uppfattning om vilka svar som kan förväntas via de olika kontaktvägarna. Vi har under lång tid arbetat för att hitta gemensamma rutiner i hela organisationen och att göra dessa kända och sökbara för alla som möter våra användare. Visar sig detta i chattsvaren? Vilka slutsatser kan vi dra när vi läser materialet?

De system som vi använder för chatt är LibraryH3lp & Pidgin. På universitetsbiblioteket har vi tre olika chattar: en för biblioteksrelaterade frågor, en för akademiskt skrivande och en för Medicinska E-biblioteket. Vi använder även chattsystemet internt inom biblioteket. Den här undersökningen rör endast bibliotekets externa chatt.

Undersökningen

En arbetsgrupp bestående av personer som arbetar med bemötande och informationstjänst bildades för att hitta ett sätt att analysera materialet av chattkonversationer. Några av oss i gruppen var i hög grad aktiva i chatttjänsten, andra deltog i lägre grad. Loggar från chattfrågor och svar togs fram för en tidsperiod på 12 månader (26 jan 2015 -14 feb 2016) och fördes över till mer lätthanterliga Word-filer. Chattarna anonymiserades och det syntes alltså inte vem i personalen som besvarat frågan. Det var viktigt för oss som skulle närläsa materialet att det tydligt framgick att syftet inte var att recensera svaren, utan att försöka dra mer generella slutsatser av hur frågorna besvarats. Materialet delades in veckovis för att få en hanterbar mängd att gå igenom åt gången och arbetsgruppen valde ut fem veckor med totalt 261 chattar spridda över året för en mer djupgående analys enligt ett formulär (se bilaga 1) som togs fram i arbetsgruppen.

I samband med att detta underlag togs fram fördes livliga diskussioner i arbetsgruppen. Vi ville titta på frågor kring bemötande, förhållningssätt, tonläge, när och vart vi hänvisar, olika kompetenser inom organisationen m.m. och det blev tydligt redan i detta skede att vi även inom gruppen hade en hel del olika synvinklar och föreställningar om chattservicen. Vi försökte ur dessa olika perspektiv hitta de mest relevanta frågeställningarna för att analysera chattmaterialet. Allteftersom arbetet fortskred upptäckte vi ytterligare frågeställningar som vi hade velat ha med och formuläret modifierades i viss mån under arbetets gång. Det blev också uppenbart att en del av det vi ville veta och som tycktes kvantitativt mätbart trots allt inte var möjligt att räkna, åtminstone inte utan mer kvalificerade mätmetoder.

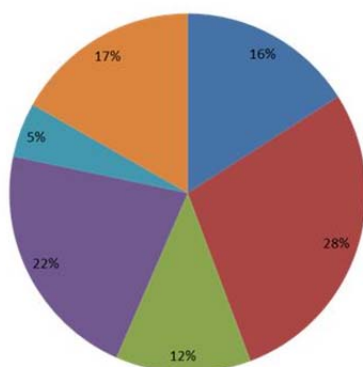
Sammanfattningsvis har den mer djuplodande analysen dels handlat om att göra en kvantitativ kategorisering av olika typer av frågor m.m., dels och framförallt, om att göra en mer kvalitativ analys genom att titta på hur vi har besvarat frågorna. Vi gör inte anspråk på att ha utfört någon fullständig analys utan har i och med denna undersökning endast påbörjat tankar och idéer kring hur vi kan utveckla vår chatttjänst och hur vi kan använda loggar från chatten som utgångspunkt i ett fortsatt arbete kring bemötande.

Resultat

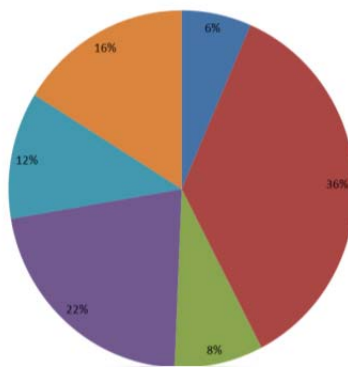
Vilken typ av frågor kommer till chatten jämfört med stickprovsveckorna?

För att kunna göra jämförelser med den statistik i form av stickprovsmätningar vi redan för kring referensfrågor och övriga frågor som kommer in till våra olika informationskanaler valde vi att utgå från samma frågeformulär vi använder vid dessa stickprovsmätningar (se bil. 2). Av samma anledning utgick vi från KB:s definition av referensfrågor för att mäta hur många mer kvalificerade frågor som kommer till chatten (se bil.3).

Chatt:



Totalt:

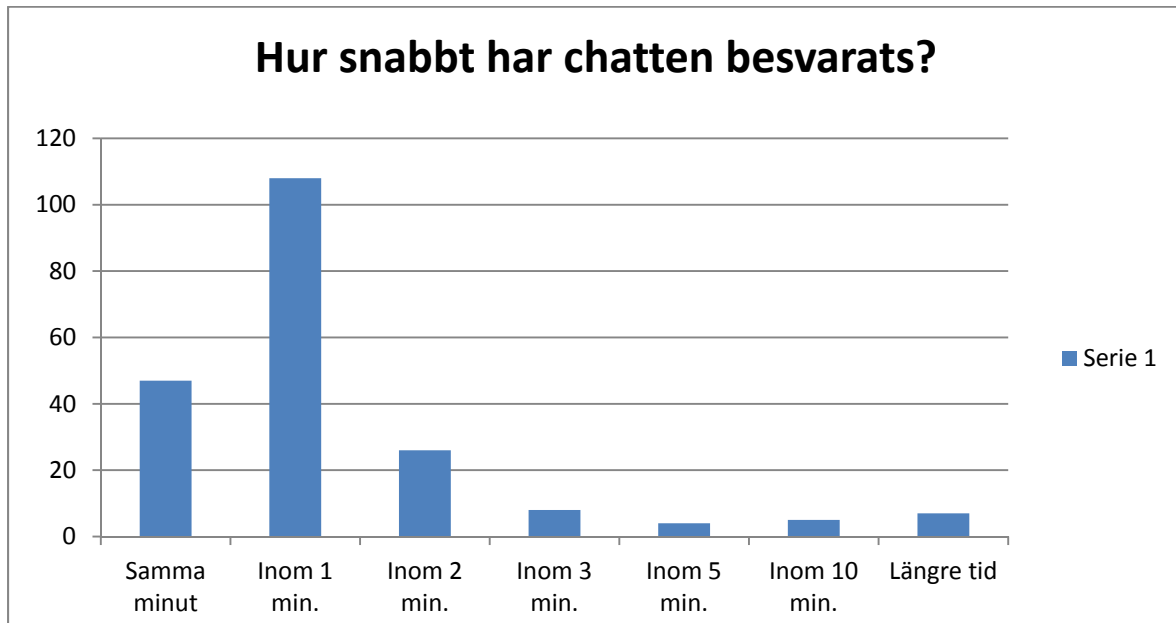


Vem frågar?

En av de frågor som vi sökte svar på var: ”Vem är det som frågar? Är det en campusstudent, en distansstudent, en lärare eller kanske någon som inte alls är knuten till Linnéuniversitetet? Är det någon som faktiskt just nu befinner sig på biblioteket men ändå väljer chatten som kommunikationsväg? Detta visade sig vara väldigt svårt att helt belägga i chattmaterialet. Det framgår ibland i frågeställningen, men långtifrån alltid. De personer vi kunde identifiera som forskare eller lärare (8 stycken) presenterar sig i chatten som anställd på Linnéuniversitetet. Formuleringar som ”vi skriver just nu en c-uppsats” och liknande gjorde att vi ofta kunde förstå när det var studenter som ställde frågor. 109 chattbesökare under dessa veckor kunde vi säkert kategorisera som studenter, men om de är distansstudenter eller finns på campus framgår bara om frågan gäller t ex distansservice eller frågeställaren på annat sätt anger sin vistelseort. Vi vet inte heller om studenten studerar i Växjö eller i Kalmar förutom när det gäller frågor om t ex böcker som finns på hyllan eller som handlar om någon särskild lokal – t ex frågor om grupprum, tysta läsesalar osv.

Hur snabbt svarar vi?

De allra flesta chattfrågorna under de fem veckor vi tittade närmare på besvarades inom en minut. Väldigt få fick vänta längre än fem minuter och ytterligare några få besvarades först efter längre tid än tio minuter.



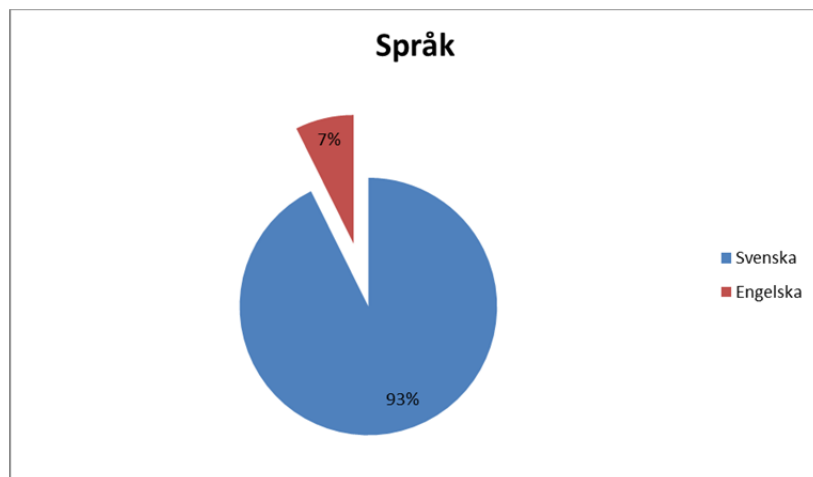
När och varför svarar vi inte?

Antalet obesvarade chattar motsvarade under tidsperioden av 12 månader 14 % (383 av 2672 stycken). För att försöka nå fram till orsakerna till varför chattar inte alltid blev besvarade valde vi att gå igenom samtliga obesvarade chattar under tidsperioden. Vi frågade oss om det förutom handhavande av tekniken möjligen också kunde finnas andra orsaker. Kunde det t ex bland de obesvarade chattarna finnas en överrepresentation av mer komplexa frågor eller av frågor som är ställda på engelska och att detta skulle kunna innebära att vi i personalen har undvikit att ta dessa chattar om vi "egentligen inte har tid"? Vi hade också den hoppfulla hypotesen att det skulle kunna vara en väldigt hög procent av chattar som inte blivit besvarade på grund av att det enbart var en avslutande fras som dök upp lite senare och som då räknas som en ny chatt – t ex när någon frågeställare har fått sitt svar, och sedan efter en stund hör av sig med "Tack så mycket".

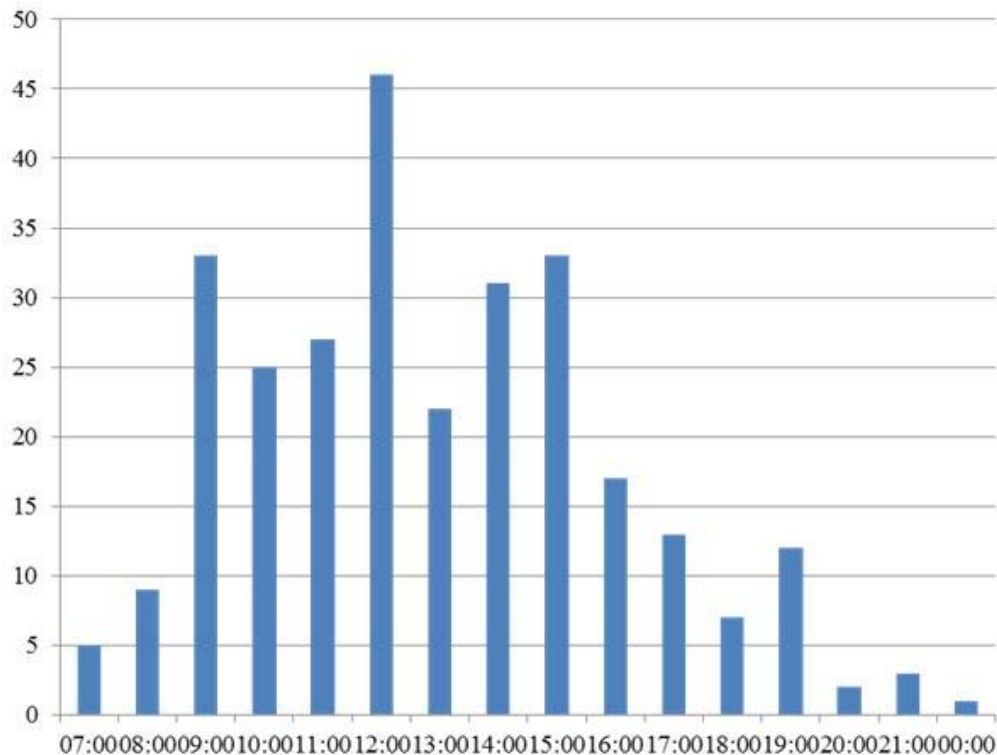
Vid genomgången av de obesvarade chattarna visade det sig vara en del skillnader i vilka frågor som kommit in – men inte i så hög grad att det kunde vara en förklaring till att personalen inte valt att besvara dem. Inte heller antagandet att det skulle vara en väldigt hög andel "Tack så mycket-svar" visade sig stämma. Dessa utgjorde visserligen 19 % av de obesvarade chattarna men är långt ifrån hela förklaringen.



Inte heller tycktes det vara så att vi undviker frågor som ställts på engelska – andelen engelskspråkiga obesvarade chattar är endast 7% i den undersökta perioden.



Vid kontrollerandet av tidpunkterna för när vi har missat chattar blev det uppenbart att detta skett till stor del vid lunchtid och vid tider för förmiddags- och eftermiddagsfika.



Hur många uttrycker att de är nöjda med sitt svar?

Endast en person har uttryckt missnöje och väldigt många av frågeställarna i chatten (150 st.) uttrycker på något sätt att de är nöjda med servicen. Här finns kommentarer som: ”tack så mycket” ”jättebra” m.m. I resten av fallen har vi inte hittat någon formulering som styrker att frågeställaren är vare sig nöjd eller missnöjd. Vi kan alltså konstatera en hög grad av nöjda chattbesökare, men detta var en av de frågor vi inte särskilt väl kan belägga med statistik.

Kvalitativa frågeställningar

Det mest angelägna och det som var arbetsgruppens främsta ambition var att lyfta och diskutera de frågor och svar som fanns i chattloggarna. Hur har vi svarat, kopplat till det pedagogiska förhållningssätt vi eftersträvar? En heldag arrangerades för all intresserad personal med syftet att ur ett bemötandeperspektiv diskutera hur vi arbetar med chatten med utgångspunkt i de frågeställningar arbetsgruppen funnit mest angelägna.

Utifrån de exempel vi reagerat på och diskuterat i gruppen kunde vi utläsa fem olika teman:

- När, vart och hur fort hänvisar vi vidare? Till andra kollegor, andra chattar, andra kanaler?
- Hur svarar vi i chatten jämfört med t ex i informationsdisken?
(Referensfrågor, pedagogiskt förhållningssätt)
- Tonläge/anonymitet/avslutning
- Hur vill vi utveckla vår chattservice ur ett tekniskt perspektiv? Vad behöver vi?
- Hur kan vi ta tillvara varandras kompetens och vad behöver vi kunna om organisationen som helhet för att ge en god service i chatten?

Vi lyfte fram exempel på chattar där vi märkt att det gick att diskutera olika tillvägagångssätt i mötet med användaren. Frågorna väckte stort engagemang då temadagen var välbesökt och genererade intressanta diskussioner.

Slutsatser av undersökningens resultat

Frågor av varierande karaktär

Variationen på de frågor som kommer in via chatten ser ungefär likadan ut som när vi har mätt vilken typ av frågor som kommer in via samtliga informationskanaler. Det verkar som att det med denna statistik ser ut som att det procentuellt är fler referensfrågor via chatten än samtliga informationskanaler (med chatten inräknad), men mer statistik skulle behövas för att säkerställa detta. Hursomhelst tyder det på att chatten som informationskanal enligt våra användare inte bara är till för ”korta, snabba frågor” (vad det är enligt våra användare är givetvis en tolkningsfråga också) och att man alltid kan hänvisa till en annan informationstjänst, t.ex. informationsdisken. Detta gör att en omvärdering av chatten som informationskanal är nödvändig om vi vill möta våra användares behov, och att vi därmed bör sträva efter att chatten behandlas som en digital informationsdisk. För att kunna möta våra användare med varierande behov och förutsättningar bör vi sträva efter att kunna erbjuda samma service i den mån det går, i samtliga av våra informationskanaler. Ett motiverande exempel skulle kunna vara distansstudenter som inte har samma möjlighet som campusstudenter att ”komma till informationsdisken istället”. Vi vill kunna erbjuda dem samma möjligheter, och att de skall kunna förvänta sig ett likvärdigt bemötande oavsett kanal.

När svarar vi...

När vi väl svarar, svarar vi snabbt: samma minut eller inom en minut visade statistiken. ”Duktigt”, tänkte vi men började också fundera över chatten som verktyg och förväntningarna kring den. Hur snabbt förväntas vi svara? Hur länge orkar en som användare vänta på att någon svarar i chatten? Enligt vår tidigare policy har vi utgått från att chatten bör vara snabb i alla avseenden – det vill säga en snabb, ganska okomplicerad fråga och ett snabbt svar. Nu reviderade vi denna uppfattning och drog istället slutsatserna att det viktiga är att en kontakt etableras snabbt för att den som ställer en fråga i chatten ska veta att det finns någon ”på andra sidan”. Om svaret sedan tar lång tid gör inte så mycket, det kan bero på att frågeställaren har en referensfråga som kräver ett utförligt svar eller att den som besvarat chatten behöver kolla upp något med andra kollegor t ex. Vi ser chatten mer och mer som en digital informationsdisk för både kortare och längre frågor.

... och när gör vi det inte?

Vi hade även ett antal obesvarade chattar och funderade över vad detta kunde bero på. Efter att ha sett att de flesta obesvarade chattarna inträffade vid fika- och lunchtid kunde vi dra slutsatsen att de mest sannolikt inte har besvarats på grund av att vi lämnar datorn och glömmer att ändra vår status från ”tillgänglig” till t.ex. ”frånvarande”. Att vara uppmärksam på att ändra status till ”frånvarande” när vi lämnar rummet skulle troligtvis göra stor skillnad, och det skulle då framgå för frågeställaren att chatten inte är öppen. Detta skulle däremot inte lösa frågan om att det inte finns någon som bemannar chatten dessa specifika tider. Frågor vi ställde oss var om vi behöver se över schemaläggning och se till att chatten är bemannad även under t.ex. lunchtid. Denna fråga, tillsammans med andra frågor rörande samordning av våra informationstjänster, togs vidare i en annan arbetsgrupp inom organisationen där alternativ till lösningar började undersökas. Fokus blev att hitta en lösning på problemet med våra obesvarade chattar och hur vi på bästa sätt skulle kunna minska detta. Det alternativ för bemanning av chatten som föreslogs var följande: ”En intresserad grupp tillsätts, som ansvarar för att täcka upp under de mest sårbara tiderna samt driver utvecklingsfrågor kring chatten”. Utöver detta konstaterades att ständigt påminnelse om ”tillgänglig” och ”frånvarande”-status behövs för att minska problemet med obesvarade chattar.

Liten lathund för UB:s externa chatt

Det konstaterades att de dokument om chatten som fanns sen tidigare behövde en uppdatering då en del information var inaktuell. Vi ville ha något enkelt och lättillgängligt och komponerade därför ihop ”Liten lathund för UB:s externa chatt” som på ett A4 innehåller kort information under tre teman; *Inställningar* som ger korta tips om tekniska inställningar som är bra att tänka på (bland annat att ändra sin status mellan tillgänglig och frånvarande vid behov), *Ett pedagogiskt förhållningssätt* som

innefattar en uppmaning om att tillämpa samma pedagogiska förhållningssätt som i övriga informationskanaler, samt att tänka på att guida och hänvisa till vår webb vid behov, och *Tänk också på att...* som är praktiska tips som kan vara bra att tänka på i förhållande till den externa chatten (se bilaga 5). För att göra dokumentet lättillgängligt finns det som en artikel i AtillÖ, vårt interna stöd som gör att vi kan svara digitalt och inte behöver befinna oss i disken för att kolla upp frågor kring handhavande, hänvisningar, hur svarar vi på frågor om fulltext osv. Lathunden fungerar också som en introduktion till chatten för exempelvis nya kollegor.

Önskemål om utökade möjligheter att vägleda och handleda

Olika informationskanaler har fördelar och nackdelar, det kan vara skönt att använda chatten av den anledningen att du har all möjlighet att vara anonym (både som användare och personal). Samtidigt kan personal känna att det är svårare att förklara något för en användare när du bara får använda text (chatt, mail) eller tal (telefon) och inte kan visa något på skärmen. Något vi i arbetsgruppen diskuterade i samband med detta var utökad möjlighet att vägleda och också handleda våra användare även i chatten med hjälp av att t.ex. kunna dela skärm med den man chattar med. Möjligheten att kunna erbjuda videosamtal för den som vill kom också på tal som ett utökat stöd för att kunna handleda så bra som möjligt. Denna möjlighet har i viss mån funnits i tidigare system och flera medarbetare uttryckte önskan om att hitta former för detta även i vårt befintliga chattverktyg.

Eftersom vi redan var kunder hos NetopVision valde vi att prova deras chattfunktion under en tid. Vi ville enkelt kunna dela skärm för att visa sökningar i olika databaser m.m., ha möjlighet att tala direkt med frågeställaren och gärna också kunna erbjuda möjlighet för videochatt. Andra önskemål var ett enkelt, smidigt system som alla lätt kan lära sig och där den som är ledig tar chatten, dvs att chatten hamnar i en "öppen kanal" och inte direkt till en särskild medarbetare. Vi upplevde inte att just NetopVision svarade mot dessa önskemål och behov och valde därför att inte gå vidare med detta verktyg. Det var t ex svårt att kunna ha flexibilitet kring att få alla chattar i en och samma öppna kanal vilket är en förutsättning för att vi ska kunna fortsätta med vårt nuvarande arbetssätt.

För att i möjligaste mån hålla oss till de program och verktyg som redan används inom organisationen provade vi om "Skype for business" skulle kunna vara ett alternativ. Det skulle då i nuläget behöva kombineras med Pidgin/LibraryH3lp:s funktioner för att medarbetarna lätt ska kunna ändra inställningar för om de är externt tillgängliga för frågor. Vi föreslog därför att prova detta genom att när vi identifierar behoven av att kunna visa på skärm eller för att ha en fördjupad kontakt så lämnar vi en länk i chatten som användaren följer vidare till "Skype-for-business". Önskemålet om att utöka vårt chattverktyg med inbyggda möjligheter för video- och skärmdelning kvarstår dock. Det känns inte helt självklart i en chatt-situation att hänvisa vidare till en annan kanal, trots att det är väldigt enkelt.

Behov av att diskutera bemötande och förhållningssätt

Under våra möten där vi diskuterade resultatet av undersökningen väcktes många frågor, och vi märkte tidigt att vi ofta hade olika sätt att se på situationer och fenomen som återfanns i chattmaterialet. Det gick inte att kategorisera hur vi svarade utifrån rätt eller fel, men det visade sig finnas många idéer kring hur ett problem kunde lösas och hur vi skulle kunna svara. Vi funderade kring huruvida det var möjligt att uppnå ett så likt förhållningssätt och bemötande som möjligt över hela personalstyrkan, eller om våra olikheter också kan ses som en styrka och att en gemensam grund snarare är något som bör strävas efter. I och med att bemanningen av chatten i dagsläget baseras på en vilja att delta, skulle det kunna ses som negativt att ställa krav på ett helt gemensamt skriftligt bemötande i chatten och resultera i att färre "orkar" vara delaktiga i bemanningen. Hursomhelst insåg vi att det fanns ett behov av att diskutera dessa frågor i resten av personalgruppen också, och inte bara i vår lilla arbetsgrupp. I och med att alla chattarna är loggade kunde de användas som ett autentiskt diskussionsunderlag, vilket de gjordes under Funktion mötesplats temadag under hösten.

Ett organisatoriskt helhetsperspektiv

Vi funderade också på vad som egentligen krävs av oss för att kunna bemanna chatten. Efter att ha tittat på hur vi svarat menar vi att det är en stor fördel att personer från olika delar av organisationen svarar i chatten, då vi alla har våra specialområden och kan ge ett bättre och utförligare svar än någon annan som kanske hade behövt hänvisa vidare. I övrigt menar vi att det, i och med att det i stort sett är samma typ av frågor som i övriga informationskanaler, är en fördel om de som bemannar chatten har yttre tjänst och därmed koll på rutiner. Att vara väl bekant med vår webb för att kunna tillämpa ett pedagogiskt förhållningssätt och guida användaren till sidor hen kan hitta tillbaka till nästa gång är också viktigt att ha med sig i bemanningen av chatten. Chatten är ett tacksamt medium då länkar kan skickas till webbsidor eller digitala läresurser vilket vi sett att många gör, istället för att uppfinna hjulet igen och försöka formulera sig och förklara vad exempelvis en vetenskaplig artikel är. Vi anser att AtiliÖ som kunskapsbank är viktigt i arbetet i samtliga informationskanaler och så även chatten, för att snabbt och enkelt kunna kolla upp rutiner och information och kunna ge ett korrekt svar till våra användare.

Avslutande reflektioner

Sammanfattningsvis kan sägas att chattundersökningen har resulterat i ett flertal saker:

- Ett uppdaterat dokument i form av "Liten lathund för UB:s externa chatt"
- Test av potentiella chattverktyg
- En temadag för personalen att diskutera kvalitativa aspekter av chatten utifrån faktiska exempel

Utöver detta har en arbetsgrupp som tillsattes under hösten för att se över hur vi kan samordna våra olika informationskanaler, *Samordning av informationstjänst*, lämnat ett förslag om att en sektionsövergripande arbetsgrupp med ansvar för chatten skall tillsättas under 2017. Denna arbetsgrupp ska ha ansvar för att försöka lösa problemet med de obesvarade chattarna genom bemanning vid specifika tider, samt ansvara för att driva utveckling kring chatten som informationstjänst och hålla en diskussion kring den levande. Utifrån de resultat den här undersökningen av chatten resulterade i, det vill säga att snarare fler frågor än svar uppstod, ser vi det som en nödvändig åtgärd att en kontinuerlig arbetsgrupp får chans och möjlighet att ägna dessa frågor tid och levandegöra dem inom personalgruppen.

Frågor som angår chatten rör även bemötande och förhållningssätt i vår övriga informationstjänst. Hur de olika tjänsterna vi erbjuder står i relation till varandra är inget statiskt utan förändras i takt med samhället och våra användare. Att kunna vara flexibla och lyhörda inför vår omvärld är något vi bör ha med oss i samordningen av vår informationstjänst.

Bilaga 2. Frågemall

Mall för frågor som kommer till Infodisk/chatt/mail/telefon (med inspiration från HiB)

Frågor till infodisk/chat/mail

Vad	Definition, exempel	Antal
Lån	Lånekort, Utlån, Omlån, Återlämning Övertidsavgifter - Fakturaunderlag Fakturor Reservationer/Beställningar	
Fjärrlån/Inköp	Beställning, Utlån, Omlån, Återlämning, Vad har hänt med fjärrlånet? Inköpsförslag	
Sökfrågor – bibliotekskatalog	Sökningar från ex kurslista, Var står boken/tidskriften, Leta bok på hyllan	
Sökfrågor - digitalt material	E-böcker, Fulltext	
PayEx		
Utskrifter & Kopior	Skrivare/Kopiatorer som krånglar, praktiska frågor: Hur skriva ut i färg, dubbelsidigt m.m. Webprint	
Gästinloggning		
”IT-frågor”	Frågor om specifika program ex. Word/Excel, Inloggningsproblem, Trådlöst nätverk (ex.Eduroam)	
Grupprum	Bokning och frågor om användande	
Övrigt	Hänvisningar till lokal/person (ex.Studieverkstaden, DIVA, övriga LNU) Larvbågar, Borttappat, Bokförsäljning, Whiteboardpennor m.m.	

OBS! En fråga kan generera flera pinnar

Bilaga 3. Mätning av referensfrågor

Underlag för referensfråge-mätningar stickprovsveckor inkl. KB:s definition av referensfrågor

MÄTNING AV REFERENSFRÅGOR

Gäller referensfrågor som kommer till UB via informationsdisk, e-post, telefon och chat.

(Frågor vid bokad sökhjälp eller undervisningstillfällen skrivs ej in här)

Datum	Klockan	Kontaktväg (disk/tel/ mail/chat)	Referensfråga – kortfattad beskrivning	Kortfattad beskrivning av strategi och källor som använts

Definition av "referensfråga" :

Informationskontakt mellan en användare och bibliotekets personal. Kontakten involverar personalens kunskap och användning av en eller flera informationskällor (t.ex. tryckta källor, databaser, bibliotekskataloger). Instruktioner eller rekommendationer om hur man använder informationskällor räknas också hit, däremot inte hänvisningsfrågor eller administrativa frågor som lokalisering, öppettider eller hur man använder t.ex. skrivare. Frågor som gäller lokalisering av material som redan blivit bibliografiskt belagt, räknas inte heller som en referensfråga. Skriv hellre upp en fråga för mycket än en för lite i tveksamma fall

Bilaga 4. En heldag om chatten

En heldag om chatten – 21 oktober 2016

Varje höst arrangeras en dag om bemötande för all personal och den här höstens satsning blev ”En heldag om chatten”. Under förmiddagen diskuterade vi även de andra informations- och kommunikationskanalerna såsom telefon, mail och informationsdisk.

Eftermiddagen ägnades helt åt chatten. Vi delade upp oss i grupper och diskuterade några olika teman:

- När, vart och hur fort hänvisar vi vidare? Till andra kollegor, andra chattar, andra kanaler?
- Hur svarar vi i chatten jämfört med t ex i informationsdisken? (Referensfrågor, pedagogiskt förhållningssätt)
- Tonläge/anonymitet/avslutning
- Teknik m.m. – hur vill vi utveckla vår chattservice? Vad behöver vi?
- Hur kan vi ta tillvara varandras kompetens och vad behöver vi kunna om varandras olika rutiner och förutsättningar i Växjö, resp. Kalmar?

Anteckningar från de olika grupperna finns sparade.

Några allmänna reflektioner därifrån:

Vi bör sikta på att ge samma service i alla kanaler. En längre referensfråga kan lika gärna tas i chatten som i informationen. Användarna ska kunna välja den kanal som passar dem bäst. A-Ö är en bra tillgång när vi ska svara på frågor.

Resultatet från dagen blev också flera konkreta förslag från personalgruppen. Först och främst att det bör det tillsättas en chattgrupp med intresserade deltagare. Den skulle ansvar för:

- Att antalet obesvarade chattar blir färre.
- Att driva arbetet med chatten.
- Att informera och utbilda kollegor.
- Att utarbeta rutiner och sammanställa en FAQ med vanliga frågor och förslag på svar. Även förslag på användbara fraser och frågor samt snygga och tydliga avslutningar.
- Att titta på tekniska lösningar som gör det möjligt att vid en fördjupad sökhjälp kunna dela skärm med användaren eller hur en kan lämna över chatten till en kollega på ett smidigt sätt. Kan vi ha en automatiskt hälsningsfras Hej, vad kan jag hjälpa dig med? för att kunna se vad frågan handlar om innan en tar chatten

Liten lathund för UB:s externa chatt

Inställningar

I chattrutan under fliken "Verktyg-Inställningar" kan du via "Status/Inaktiv" ändra antal minuter innan du räknas som inaktiv – ställ här in 2 eller 3 minuter.

Statusen ska vara *Tillgänglig* för att du ska kunna ta emot externa chattar

OBS! Kom ihåg att ändra status till *Frånvarande* då du har arbetsuppgifter som inte kan avbrytas, du är på möte eller då du går på rast eller går för dagen.

Glöm inte att ändra status till *Tillgänglig* då du kommer tillbaka!

Tänk på att ha ljudet på för att lättare kunna uppmärksamma inkommande chattar.

Ett pedagogiskt förhållningssätt

Tillämpa samma pedagogiska förhållningssätt som i övriga informationstjänster.

Hänvisa alltid till de formulär som ska användas för inköpsförslag, boka sökhjälp osv.

Var noga med att hänvisa till vår webb så att den som frågar själv kan hitta informationen. t.ex. frågor om kontaktuppgifter, sök teknik, ämnesord, akademiskt skrivande osv.

Exemplifiera gärna, ge tips och råd - utan att "göra hela jobbet".

Om låntagaren ställer en fråga som du inte har svaret på, be dem vänta medan du kollar upp det och försök att svara så långt det går. Du kan också be att få återkomma senare – be i så fall om mailadress eller telefonnummer.

Tänk också på att...

... I AtiliÖ och på webben finns uppdaterad information som ska underlätta för oss att ge korrekta svar – tänk på att alltid kolla där om du är osäker.

... Svara så fort en ny chatt kommer in – även om du inte vet vad personen tänker fråga om. Ibland kanske frågeställaren bara vill kolla att någon finns där innan hen skriver sin fråga.

... Berätta vad du gör om du måste kolla upp något så att inte frågeställaren tror att du försvunnit

... Chattsvaren inte alltid måste vara språkligt helt korrekta, det är viktigare att ge ett snabbt och vänligt svar än att stava rätt och skriva fullständiga meningar.

... Hänvisa i första hand till funktionsmail, inte till enskilda medarbetare.

... Det går att överföra chatten till en kollega om det finns behov av det – men kolla då med kollegan först!

... Glöm inte att ta reda på om låntagaren finns i Kalmar eller Växjö om det påverkar svaret!

... Be i första hand låntagaren själv logga in på *Mina lån* om ärendet t.ex. gäller omlån eller förseningsavgifter. Det är ok att fråga efter personnummer eftersom alla inte har lånekortsnummer.

... Kolla gärna att frågeställaren känner sig nöjd med svaret hen fått, avsluta gärna med att be dem återkomma om de har ytterligare frågor.