

*Harriet Aagaard, Cajsa Andersson, Linda Karlsson, Linnea Sjögren*

Vad är kvalitet i virtuellt referensarbete? Paneldebatt

---

Sammanställning av de inledande presentationerna

# Mötesplats inför framtiden

ARBETSLIV • UTBILDNING • FORSKNING

12-13 oktober 2005 i Borås



BORÅS STAD

Stadsbiblioteket



HÖGSKOLAN I BORÅS  
Institutionen Bibliotekshögskolan



FRÅGA BIBLIOTEKET



Jourhavande  
bibliotekarie  
LIBRARIAN ON DUTY

## **Skolfrågor**

Den grupp som är svårast att ge svar med god kvalitet är skolelever. Skolans ändrade arbetsätt där eleverna ska lära sig genom att söka information utanför skolböckerna har under många år påverkat folkbiblioteken.

I den fysiska informationsdisken finns problem att hitta material på rätt nivå. De handlar om de mest skiftande ämnen, eleverna har ofta inte förstått sin uppgift och det blir inte lättare om en hel skolklass kommer samtidigt. Många gånger fungerar det ändå bra.

Inom Frågar bibliotekets e-posttjänst, som startade 1998, har det alltid funnits många skolfrågor. E-postfrågor är ofta ganska genomtänkta och även om eleverna inte varit fullt nöjda med svaren, har få klagat även om det har varit möjligt.

Frågorna från skolelever inom chatten, som startade oktober 2001 som Bibliotekarie direkt, kändes däremot snart otillfredsställande. Många elever i åldern 10-12 år använde chatten och ville ha svar omedelbart, helst utan egen ansträngning. De hade många mycket generella frågor typ ”Vill ha fakta om Brasilien”, eller om kristendom etc. Många av dessa frågor skulle bättre ha besvarats via böcker i skolbibliotek eller klassrum. Där skulle de kunnat få hjälp av skolbibliotekarie eller lärare. Vi hade tillgång till Landguiden (Länder i fickformat) och Nationalencyklopedin, men hade till att börja med inte rätt att skicka artiklar därifrån digitalt. Detta har vi idag fått genom avtal. Fritt material från Internet är sällan på elevernas intellektuella nivå och få sidor finns på svenska.

## **Kommunikation = nöjda användare?**

Vad som är bra kvalitet kan variera beroende på om man frågar operatören/bibliotekarien eller användaren.

Sett ur användarens perspektiv kan några kvalitetsfaktorer urskiljas:

1. Vad anser användaren att ett bra svar är? Hur anpassar vi deras behov av svar till våra egna ambitioner att vara pedagogisk?
2. Att de får ett korrekt svar. Om vi inte kan ge ett svar bör vi kunna hänvisa vidare.
3. Snabbheten. Vissa användare, företrädesvis skolelever, vill ha ett mycket snabbt svar.
4. Tillgängligheten. Öppettiderna, programvaran bra.
5. Pedagogiken. Vi ska ha alltid ha ett pedagogiskt förhållningssätt och i synnerhet gentemot skolelever.
6. Webbplatsens användarvänlighet. Informationen måste vara tydlig. Det ska klart framgå vilken frågetjänst som man kan skicka lokala frågor till.

Användaren blir nöjd om:

1. De får konkreta tips på böcker och länkar.
2. Om vi kan hjälpa dom med reservationer, omlån och sökningar i bibliotekskataloger.
3. Bibliotekarien/operatören är hjälpsam.
4. Bibliotekarien tar sig tid med dom. Inte känna sig avfärdade.
5. Man får igång en dialog, ett samtal, som inte är så formellt. Kontakt skapas.
6. Bör vara bra för användarens självförtroende om de lärt sig något när de lämnat oss.

Hur tar vi reda på användarens tillfredsställelse?

1. Återkoppling. Fråga om de är nöjda innan chatten avslutas. Inbjuda till återbesök.
2. Användarundersökningar. Regelbundna användarundersökningar.

3. Fråga dom. Matcha användarens förväntningar. Svårt veta vad de förväntar sig. Kan vara: snabbhet, att vi ska ge ett fullständigt svar, att vi kan hänvisa till annat ställe att fråga på, att användaren vill lära sig något t ex katalogsökning, att vi ska kunna ge tips på sånt de själva inte kommit på. Man får känna sig för med användaren och läsa mellan raderna. Detta ställer höga krav på operatörens kommunikationsförmåga.
4. Ibland uttrycker användaren spontant att tjänsten var bra (eller mindre bra).

### **Kvalitet – i högskolekontexten**

Kvalitetsarbete i högskolebibliotek sker i två sammanhang. Vi har att förhålla oss till bibliotekskontexten och högskolekontexten, och fråga oss om kvalitet ser olika ut beroende på vilka glasögon vi har på oss, var vår utgångspunkt är, när vi ser på elektroniska referenstjänster. Om startpunkten är högskolekontexten vad har vi då att förhålla oss till när vi funderar på bibliotek och kvalitet?

En utgångspunkt finns i formuleringar i högskolelagens 1 kap 9§: ”Inom det område som utbildningen avser skall studenterna, utöver kunskaper och färdigheter, utveckla förmåga att söka och värdera kunskap på vetenskaplig nivå, följa kunskapsutvecklingen /...”  
Dessa rader som pekar mot mera generella kompetenser som är något som ska uppnås i alla utbildningar. I detta finner vi stöd för det pedagogiska förhållningssätt som är grunden för Jourhavande bibliotekaries verksamhet. Varje fråga, varje kontakt, ses som ett tillfälle att, med stöd och handledning, utveckla studentens egna kunskaper.

En annan utgångspunkt finns i t ex Högskoleverkets ämnes- och programvärderingar där det betonas att biblioteket även är en pedagogisk resurs, och i den nya rapporten *Virtuella möten och fysiska träffar - om biblioteksstöd till flexible utbildning inom högskolan* har olika kvalitetskriterier och rekommendationer tagits fram. Bland de biblioteksspecifika rekommendationerna finns handledning och sökhjälp på kvällar och helger.

För kvalitet och kvalitetsarbete är det viktigt att det finns en koherens och konsistens mellan mål på olika nivåer. Det är tjänsternas mål, bibliotekens mål och högskolornas mål som bör harmonisera. Vi har sett att riktlinjerna för Jourhavande bibliotekarie harmonierar med andra riktlinjer för e-/referenstjänster, t ex Fråga biblioteket, IFLA och Svensk biblioteksforening. Nästa steg är att se hur kvalitetsarbetet med Jourhavande bibliotekarie förhåller sig till högskolornas kvalitetsarbete.

### **Kvalitet och utvärdering av elektroniska referenstjänster**

Man bör alltid göra en första kvalitetsssäkring genom att gå tillbaka till en tjänsts riktlinjer, måldokument etc för att se huruvida man uppfyller de mål man har angivit.

Christian Jönsson Adrial, KB/BIBSAM, har visat på följande viktiga generella frågor som man bör ställa innan man påbörjar ett utvärderingsarbete. Dessa frågor blir mycket intressanta att ta ställning till även när vi diskuterar utvärdering av elektroniska referenstjänster.

Vilka tjänster ska utvärderas?

Vad ska resultatet användas till?

Vilka kvalitetsfaktorer har tjänsten?

Periodicitet och omfattning?

Mäter vi rätt saker?

En central fråga som funnits med sedan man startade Jourhavande bibliotekarie-tjänsten är;

Hur tillgängliga ska vi som bibliotek egentligen vara?

Man kan urskilja tre grundläggande utgångspunkter när man vill utvärdera just elektroniska referenstjänster som:

- Kommunikation
- Teknik
- Referensarbete

De flesta frågor som man sedan vill undersöka berör aspekter av antingen kommunikation, teknik eller referensarbete.

Frågor som man bör utvärdera är bl a:

användarens nöjdhet (användartillfredsställelse)

bemötande

bibliotekariens pedagogiska förhållningssätt

svarstider

tjänstens webbsidor

fungerar programvaran

Jourhavande bibliotekarie-tjänsten har hittills utvärderats genom användarenkäter, enkäter till bibliotekarier som arbetat med tjänsten och till chefer för Sveriges universitets- och högskolebibliotek. Lokalt har man t ex fört loggbok efter chattpass, bloggar och kompetensutveckling inom områden som kommunikation.

I det fortsatta utvärderingsarbete hade det varit mycket intressant att genomföra fördjupade användarundersökning och där belysa frågor som när/hur/om användarna hittar till tjänsterna, hur man uppfattar att vi erbjuder vägledning och sökhjälp i chatt och e-post, för att ta några exempel.

## **DISKUSSIONSFRÅGA**

### **Ställer vi större krav på svaren för virtuella referenstjänster i det fysiska biblioteket?**

Ja, möjligheten till granskning av frågor och svar av kolleger påverkar kvaliteten. Ingen önskar att göra ett dåligt arbete. Inom e-posten finns dessutom många referensfrågor, vilka ibland benämns som "riktiga frågor". Operatörerna tycker att det är utvecklande att arbeta med referensfrågor och söker gärna längre, pratar med kolleger eller tar externa kontakter för att nå fram till ett bra svar. I bibliotekets fysiska informationsdisk finns sällan tid att arbeta med mer komplicerade frågor.

Även chattoperatörer ställer höga krav på sig, men det är inte alltid lätt att leva upp till sina krav.

Fråga biblioteket har riktlinjer för arbetet med krav på kvaliteten. Kraven på kvalitet borde vara den samma på biblioteken, men eftersom många bibliotek deltar i samarbetet är det möjligt att kraven i vissa fall skiljer sig för arbetet i det fysiska biblioteket och inom Fråga biblioteket.

Åhörare pratade om hur bra den vanliga telefonen är i referensarbetet, att den kanske är på väg att glömmas bort i teknikivern. Det är viktigt att biblioteken kan erbjuda service via olika typer av medier. Funktionshinder hos användaren kan göra att endast viss teknik är lämplig.

Finns det en motsättning mellan användarens tillfredsställelse och vårt mål att vara pedagogiska? Nej! Alla användare är inte skolelever men skolelever bör bli nöjda över att bli

vägleda och lära sig informationssökning själva. I den fysiska informationsdisken ger vi inte heller färdiga svar, sammanfattningar i frågor eller tolkningar.

Det är en fördel att ställa samma krav på elektroniska (referens-) tjänster som på andra referenstjänster, för att betona att chatt och e-post är två av flera möjliga kanaler för kontakt med biblioteket. Rent kommunikativt kan tjänsterna kräva mer av operatören, men för användaren bör det vara samma höga kvalitet som gäller.

### **Medverkande**

Harriet Aagaard, Stockholms stadsbibliotek

Linnea Sjögren, Göteborgs stadsbibliotek/Fråga biblioteket

Linda Karlsson, Bibliotek och IT, Malmö högskola/Jourhavande bibliotekarie

Cajsa Andersson, Social- och beteendevetenskapliga biblioteket, Lunds universitet/

Jourhavande bibliotekarie