

# Checklista för det virtuella referenssamtalet

---

Framtagen av Hanna Johansson efter samtal med bibliotekarier som arbetar med referenstjänsten Bibblan svarar i sociala medier, 2014-2015

## Pålitlighet

- Att bekräfta att vi sett frågan. Att svara "vi återkommer" eller "vi jobbar med frågan" (om vi inte kan svara direkt).
- Att ange källa, tala om var vi har hittat svaret.
- Att svara på alla frågor som vi får. Inte missa frågor.
- En regelbunden virtuell närvaro. Att bemanna enligt schema.
- Att kolla av att alla frågor fått svar vid byte av bemanning. Kolla bakåt i svarstråden.
- Att svara på frågor i tid. Hålla den tid vi angett att vi ska bemanna och svara.
- Att bidra med kvalitetsgranskade svar och ett källkritiskt förhållningssätt.
- Att ta hjälp av andra instanser på internet, experter, bibliotekarier, twittrare. Att skicka frågan vidare.

## Lyhördhet

- Att ställa följdfrågor. Att försöka skapa ett referenssamtal. Ta reda på informationsbehovet.
- Att hänga med i aktuella samtal och diskussioner på sociala medier. Att fånga upp och lyfta aktuella ämnen, bidra med relevant information.
- Att fånga upp och besvara frågan direkt, när den är relevant.
- Att visa intresse för frågan. Att visa engagemang, visa att vi vill hjälpa till.
- Att förstå informationsbehovet och försöka ge ett bra svar.

## Kompetens

- Att hantera Twitter bra, förstå hur twittrvärlden funkar. Vara bekväm med att jobba med den virtuella kanal där tjänsten finns.
- Vara uppdaterad inom Twitter och sociala medier. Hänga med i aktuella samtalsämnen. Kunna hitta frågor och förstå informationsflödet.
- Grundläggande referenskunskap. Kunna söka information, ha bra sökstrategier, känna till bra referenskällor, webbkällor och böcker. Kunna hitta och ge bra svar.
- Bra kännedom om skönlitteratur, barn- och ungdomslitteratur. Snabbt kunna ge litteraturtips inom ett tema.
- Ett källkritiskt förhållningssätt. Förstå källkritik på internet.
- Att ta hjälp av kollegor, samarbeta och använda varandras kompetens. Att visa samarbetet utåt.
- Att svarsteamet har olika kompetenser och ämneskunskaper, kompletterar varandra.
- Kompetens som motsvarar allmänhetens *förväntningar* på bibliotek (kunskaper om skönlitteratur/barnböcker). Att bekräfta den positiva bilden av bibliotekarier som kunniga och hjälpsamma.
- Förmåga att hitta information snabbt och svara snabbt.
- Kunna konversation på virtuella kanaler. Få igång bra samtal, kunna ge bra svar. Ge bra bemötande och service, ha social kompetens.

## **Tillgänglighet**

- Att tjänsten är tillgänglig under den tid som utlovas. Bra organisation och fungerande bemanning. Regelbunden närvaro.
- Tydlig information om när tjänsten bemannas, när folk kan få svar.
- Att ge snabba svar.
- Bemanning även utanför kontorstid. Bemanning då frågeställarna finns på internet, kvällar, helger, osv.
- Att se och besvara alla frågor. Att direkt bekräfta att vi sett en fråga, om vi inte kan svara just då. Att kolla av att alla frågor har besvarats vid personalbyte.
- Att biblioteket finns och svarar på frågor i virtuella kanaler. Att erbjuda en gratistjänst som är till för alla.

## **Tillmötesgående**

- Att visa intresse för frågorna. Visa att vi vill hjälpa till. Att ta frågorna på allvar.
- Att vara (extra) trevlig virtuellt, använda ett personligt och varmt tilltal. Använda humor och smiley om det passar. Att visa bilden av seriösa och pålitliga men samtidigt glada bibliotekarier.
- Ett respektfullt och lämpligt tonläge. Att anpassa tonen efter samtalet och personen. Att vara tydlig och aldrig ironisk.
- Att vara artig och välformulerad, men anpassa språket till gällande virtuell kanal (Twitter).
- Att alltid försöka besvara frågan, gå ett steg längre. Visa att vi sett och jobbar med frågan. Skriva att vi ska undersöka och återkomma.
- Att ge frågeställaren lite extra, tipsa om fler källor, ge en väg vidare. Användbara svar med innehåll. Att visa på bibliotekens resurser, vad vi kan hjälpa till med.
- Att ta hjälp av varandra och andra tjänster. Att hänvisa till andra tjänster, när vi inte kan svara.
- Att ge ett seriöst svar, oavsett frågans karaktär. Att svara respektfullt och vänligt. Visa att ingen fråga är dum eller för enkel.

## **Kommunikation**

- Att skriva tydligt, använda klarspråk. Formulera sig så frågeställaren förstår. Inte använda bibliotekstermer eller akademiskt språk.
- Att få igång bra referenssamtal i virtuell form. Ställa följdfrågor, stämma av svaret, ta reda på informationsbehovet. Hjälpa till att hitta rätt frågeställning.
- Att "läsa av" samtalet och anpassa språk och formuleringar efter frågeställaren och sammanhanget.
- Att "läsa av" frågeställarens kunskapsnivå och informationsbehov, hänvisa till källor av rätt svårighetsgrad. Titta på hur frågan är formulerad.
- Använder vi hashtaggar eller svåra termer, förklarar vi för dem som inte är insatta. Att förklara ämnen som kräver förkunskaper, så fler att förstår.

## **Trovärdighet**

- Att ge bra och korrekta svar.
- Att visa intresse och engagemang för de personer vi kommunicerar med. Visa intresse för frågorna. Visa att vi vill hjälpa till.
- En bra balans mellan personlighet och humor, och att alltid ge seriösa och korrekta svar.
- Att inte "sälla" bland frågorna, utan svara på alla frågor vi får.
- Att visa att vi är till för alla (på twitter).
- Att visa hela sökprocessen, visa hur vi hittat svaret. Att tala om vilka vi har tagit hjälp av, länkar till källor och experter vi använt.
- Att förhålla sig opartisk i diskussioner. Kunna svara på frågor inom debatter eller bidra med information och perspektiv, men utan att ta ställning. Att bidra med källkritisk medvetenhet. (Gäller främst twitterdiskussioner).

## **Trygghet**

- Att ge alla ett trevligt och bra bemötande. Att besvara frågor seriöst. Att visa att ingen fråga är för dum eller enkel. (Aldrig driva med frågeställare eller frågor).
- Att vara medveten om öppenheten på Twitter och frågeställarens integritet. Att inte fråga efter personliga uppgifter, lånekortsnummer osv. Att hänvisa vidare till lokala biblioteken vid behov.
- Att ha en bra känsla för vilka frågor som är lämpliga att besvara i en öppen virtuell kanal. Att inte synliggöra frågor eller konversationer som är av privat eller känslig karaktär.
- Att besvara frågeställaren i samma kanal som frågan ställs i. Att inte sprida frågor som skickas till biblioteket som privat meddelande (gäller Twitter).

## **Rättelse**

- Att vi rättar oss om svaret är felaktigt. Att återkomma till frågeställaren och ge rätt svar.
- Att samarbeta inom svarsteamet och rätta varandra, när ett svar blir fel. Att återkomma när en kollega hittat ett bättre svar.
- Att kolla upp och rätta svaret, om vi blir rättade av andra på nätet (Twitter). Visa att vi sett rättelsen och lyfter det som en bra sak. Att vara prestigelösa inför att vi kan få hjälp av andra.
- Att vara öppna med att vi svarat fel eller inte kan svara. Visa att vi kan rätta oss.

### **Förståelse/ kunskap om kunden**

- Att titta på frågeställarens användarprofil (twitterprofil), för att försöka ta reda på mer om denne och syftet med frågan. Försöka förstå informationsbehovet och vilken nivå svaret ska vara på.
- Att ställa följdfrågor, ta reda på mer om frågan och behovet. Att försöka skapa ett referenssamtal.
- Att titta på frågan och sammanhanget.
- Att skaffa mer kunskap om bibliotekets följare, ta reda på vilka det är som interagerar och kommunicerar med tjänsten. Titta på frågeställarna och hur de använder tjänsten. Att analysera vad som ger bra genomslag, ha koll på statistiken.
- Att omvärldsbevaka. Att vara insatt i vilka samtalsämnen som är aktuella (på Twitter) och vad det frågas mycket om. Att ligga steget före och kunna besvara aktuella frågor. Skaffa kunskap om vilka målgrupper, användare och åldrar, som finns i det medium vi befinner oss i.

### **Påtagliga faktorer**

- Tillgång till den teknik som krävs för att jobba med tjänsten. Uppkoppling och dator och olika verktyg, som mobil, surfplatta, för att kunna bevaka och vara tillgänglig virtuellt (på Twitter).
- En bra och tydlig presentation, en profilbild och beskrivningstext som representerar tjänsten och det vi gör.
- Att profilbilden/loggan återkommer i alla virtuella kanaler tjänsten finns i. Ett utseende som skapar igenkänning.
- Att profilbilden visar att vi är människor som svarar, att flera personer jobbar med tjänsten. Att profilbilden signalerar personlighet och att det går bra att ställa frågor.
- Att ha den bemanning och tid som krävs för att göra ett bra jobb. Tid att bevaka och besvara frågor, kolla upp källor och omvärldsbevaka. Tid att genomföra bra referenssamtal, följa upp och avsluta på ett bra sätt.
- Att svarsstyrkan får den kompetensutveckling som behövs. Får fortbildning i sociala medier, ges tillfällen att träffas och fortbilda varandra, har möjlighet att hänga med i utvecklingen.
- Att vi skapar ett neutralt och jämlikt möte mellan användaren och biblioteket. Att det inte finns sociala koder. Att tröskeln till att ställa en fråga är låg, även för biblioteksovana.