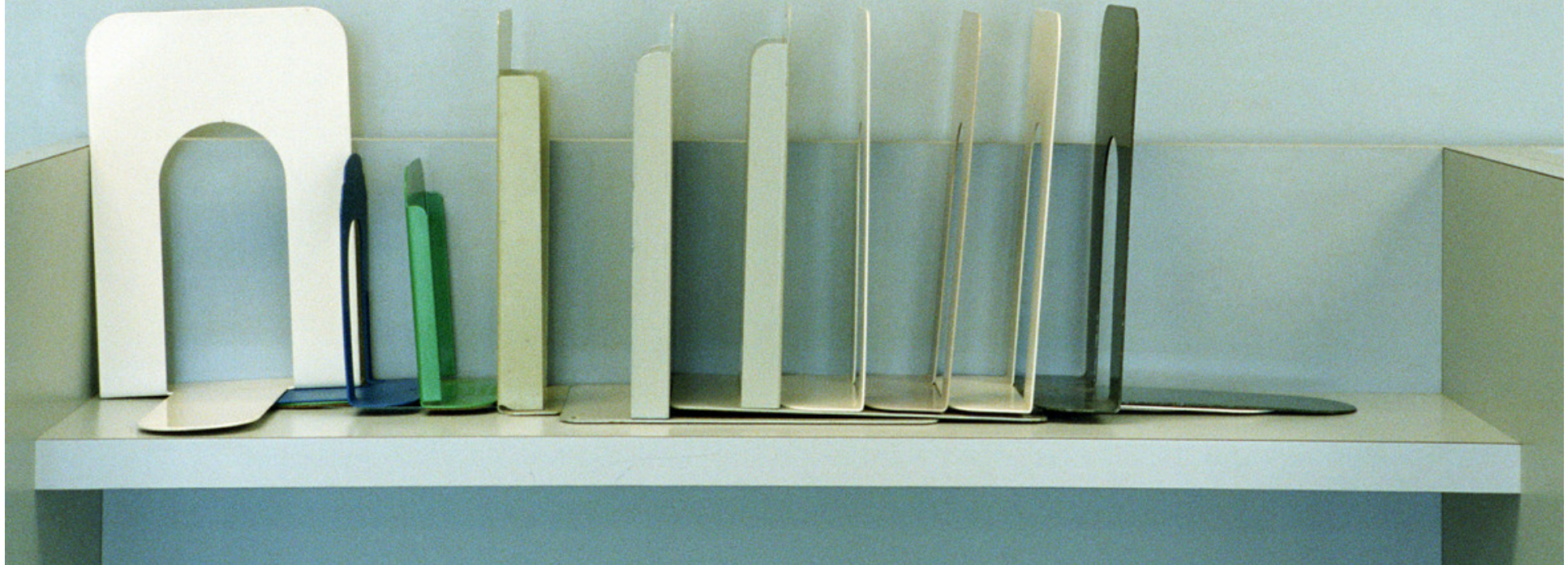



”Virtuellt referensarbete”


Vem vill fråga biblioteket?



Fråga biblioteket

- Från 2007 gemensam tjänst folk- och forskningsbibliotek
 - Finansiering från Statens kulturråd och KB
 - Expertgrupp med lika delar representation folk- och forskningsbibliotek
 - Utvärdering av tjänsten 2009
- 

Fråga biblioteket - idag

- Kommunikation via e-post och chatt
 - Flerspråkig del – svar på 12 språk
 - Svarsbank
 - Samarbete med Kunskapskanalen
 - Operatörer på drygt 80 bibliotek
- 

Trender som påverkar biblioteken

Antalet frågor i fysiska disken minskar

Google

Unga frågar i sina nätverk - inte en auktoritet

Reklamstarka "konkurrenter"

Kommunikationsformer



The Library as Conversation

Fråga biblioteket –

markera bibliotekens självklara närvaro på den digitala arenan

virtuell dialog



Målgrupp:
Människor i lärande

Syfte:

Att genom samtal stödja lärprocesser
i en virtuell miljö



Varför

- Kunskap skapas i kommunikation och samtal människor emellan
- Bibliotekariens erfarenhet att tolka och förstå behov utifrån kontexter
- Finnas på icke biblioteksrelaterade virtuella platser
- Språkkunskaper
- Marknadsföra bibliotekens kompetens

Hur – Var – När

- Finnas där användaren redan finns
Msn, mobilt, chattwidgets, sociala medier...
- Använda kända kanaler
E-post, msn...
- Använda nya kanaler
Sms, sociala medier, mobila gränssnitt, iPhone-applikation...
- Finnas på de större språken som talas i Sverige
- Exponera frågor och svar
- Namnfrågan...

Frågor

Åsa Berglund, ordförande
ILS Malmö, Stadsbiblioteket i Malmö

Lars Nordesjö, sekreterare
Kungliga biblioteket

Power point: Anna-Stina Axelsson, Regionbibliotek Stockholm