

Dokumentation från WS runt "Fråga Biblioteket" den 3 juni 2009

Martin Börjesson
martin@futura**mb**.se
0704-262891

Närvarande

- Kristina Hohweiler, Mittuniversitetet
- Anna-Stina Axelsson, Regionbibliotek Stockholm
- Karl Isaksson, KB, f d samordnare
- Åsa Forsberg, Lunds UB
- Lennart Kihlberg, ILS Umeå, halvtid för Fråga biblioteket
- Åsa Berglund, Malmö SB, ILS. Ordf. Expertgruppen
- Montserrat Arias, Internationella biblioteket
- Mats Hansson, Kulturrådet

Moment 1:

- **Ca 45 lappar med beskrivningar av tjänsten Fråga biblioteket har plockats ur dokumentation om tjänsten**
- **Gruppens första uppgift: sortera karaktäristika på syfte, målgrupp, mätbara mål och egenskaper. Ta bort lappar som känns inaktuella, lägg till såna som saknas**

futura**mb**
framtid • insikt • strategi

Syfte

- Professionell frågetjänst på nätet, bibliotekarie på nätet, nätbaserad motsvarighet till informationsdisk, service t användare on-line, samverkande bibliotekariekompetens, främja integration och demokrati gm biblioteksservice o tillgång t information på sitt eget språk, utjämna standardkillnader mellan landets bibliotek, att bidra till växande och lärande genom att möta användarna där de är, främja studerandes tillgång till biblioteksservice, öka bibliotekens utåtriktade verksamhet, möjlighet att nå nya användare, marknadsföring/branding

futura**mb**
framtid • insikt • strategi

Målgrupp

- Studerande, företagsbibliotekarier, högskolestudenter, vuxenstuderande, distansstudenter

futura**mb**
framtid • insikt • strategi

Mätbara mål

- Svarstider, NKI, konsortier för billigare licenser, antal anslutna bibliotek (fler), kostnad per referensfråga och bibliotek, kvalitetsutvärdering av svaret, antal användare, fler kategorier av bibliotek (jfr företagsbibliotekarier) ska ansluta sig, kostnadseffektivt öppethållande (jfr fysiskt bibliotek)

futura**mb**
framtid • insikt • strategi

Egenskaper

- Tydlig avsändare (namn och bibliotek), utökat samarbete m andra bibliotek, chatt, ska leverera färdigt svar, lokala lösningar kan finnas inom systemets ram, sms-tjänst (bibliotekarie på fickan), kompetenshöjande för bibliotekarier, "goda bibliotekarier" väljer ut kvalitet t mottagaren, pedagogisk sökhjälp och vägledning, modern, tydlig, synlig, tillgänglig i relevanta sammanhang, vara där användarna är, hänvisar t källor och anger vad länken står för, ska använda sig av den senaste tekniken, kvaliteten ska vara viktigare än antalet anslutna bibliotek, 24/7-tjänst, bör finnas på Wikipedia och andra sajter som är förstahandsval vid infosökning, nationell erfarenhetsbank, samarbete med andra bibliotek, öka den utåtriktade verksamheten för biblioteken, tjänsten kan användas för profilering och marknadsföring, möjlighet att nå nya användare, våga värdera, dra nytta av olika kompetenser, co-browsing

futura**mb**
framtid • insikt • strategi

Bortsorterade av båda grupperna

- FB ska ej ge svar på faktafrågor
- Ska inleda nationellt samarbete
- Ger länk- och boktips
- Lektionsunderlag för lärare i undervisningen
- Samarbete kring chatt och sms till den tidpunkt då enskilda bibliotek kommer att kunna erbjuda liknande tjänster på lokal nivå
- Fråga biblioteket ska vara det främsta exemplet på samverkan i Sverigebiblioteket

futura**mb**
framtid • insikt • strategi

Moment 2: sammanfattning av sortering

- Syfte med tjänsten:
- Ge nätåtkomst till bibliotekarie. Det är bibliotekarien som garanterar att svaren är vederhäftiga och trovärdiga.
- Målgrupp:
- Människor i lärprocess.
- Mätbara mål:
- -antal frågor som ställs från målgruppen
- **-hjälp till tjänsten till att bidra till lärande?**
- -återkommande frågeställare? Vill man använda tjänsten igen?
- **-hur välkänd är tjänsten i målgruppen?**
- -hur vederhäftiga upplevs svaren?

Övergripande syfte/målgrupp + mål med Fråga Biblioteket

Syfte

övergripande

- Ge nätåtkomst av vederhäftig information med kvalitet via en bibliotekarie som inte har något annan agenda än att främja lärande/bildning (t ex ej kommersiella syften)

internt

- Samordning av resurser mellan och inom bibliotek - poola kompetens
- Uppfyller strävan att vara där folk är

Målgrupp

- Studenter
- Människor i lärande (inkl nyfikna, livslånga lärande, invandrare m fl)

Möjliga specifika mål/mätbara mål

- Antal frågor som besvaras
- Hur många "rätt" frågor (som stödjer avsikten) som besvaras
- **Tjänsten bidrar till lärande**
- Hur många "återvändare" - trogna kunder
- **Hur välkänd tjänsten är**
- Hur vederhäftig tjänsten anses vara
- Om man finns i "rätt" forum/kanaler
- Om nivån kostnad/fråga-svar håller rätt nivå

Viktiga egenskaper tjänsten måste ha

- Ha en inbyggd innovationsförmåga och dynamik = föränderlig och anpassningsbar
- Bidrar till dynamik i sitt sammanhang och inte som en hemska - en tröghet

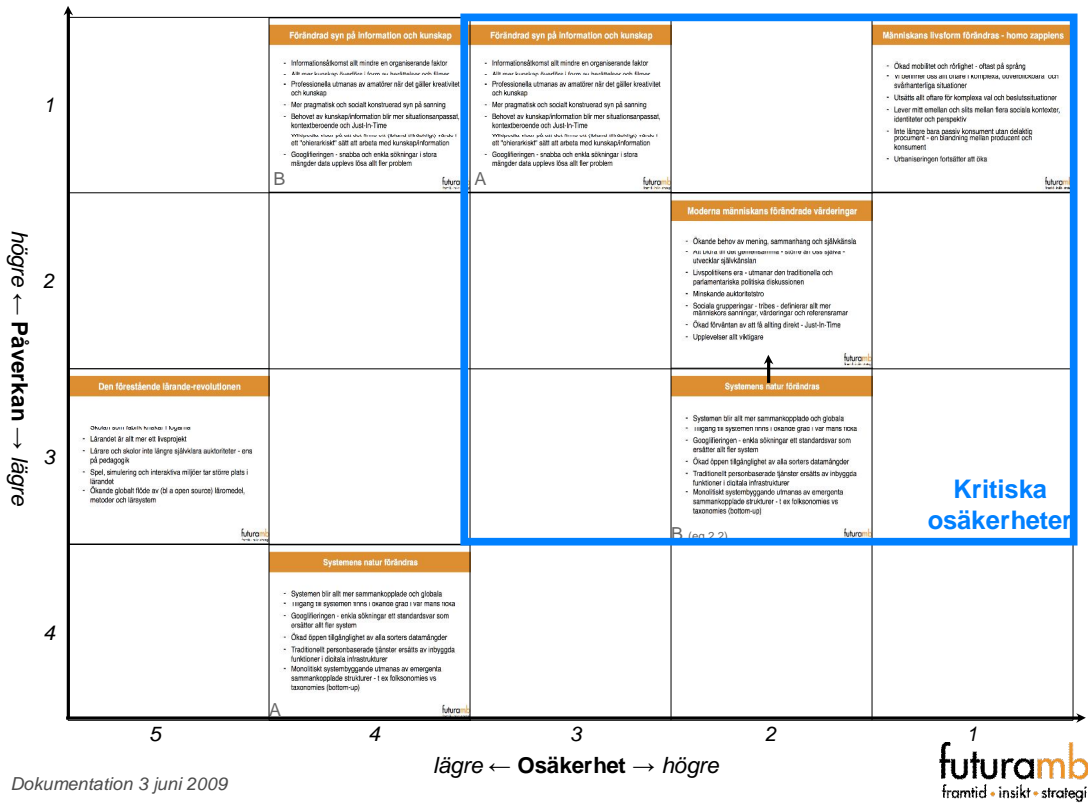
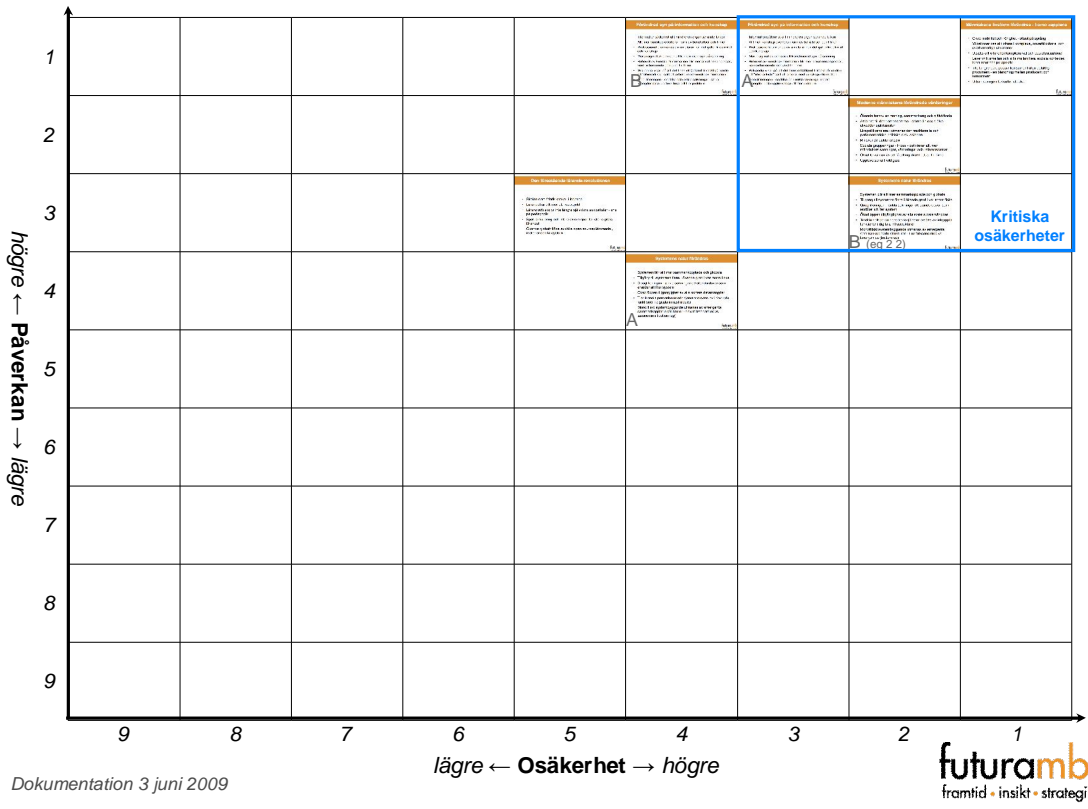
Moment 3: Framåtblick

- En framgångsrik tjänst om 5 år kategoriseras av att den är **välkänd i rätt målgrupp** och **bidrar till lärande/är en integrerad del i läroprocesser**

futura**mb**
framtid • insikt • strategi

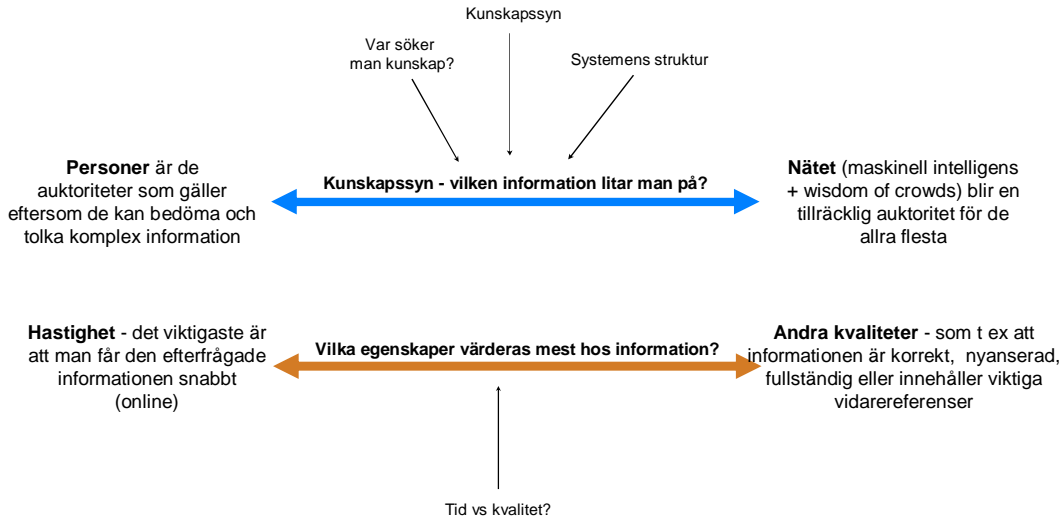
Scenarioanalys - start

Fokusfråga:
Kommer tjänsten Fråga Biblioteket
att vara en integrerad del i svenska
läroprocesser 2013



Scenarioanalys - formulering av kritiska osäkerheter

Fokusfråga:
Kommer tjänsten Fråga Biblioteket att vara en integrerad del i svenska lärprocesser 2013

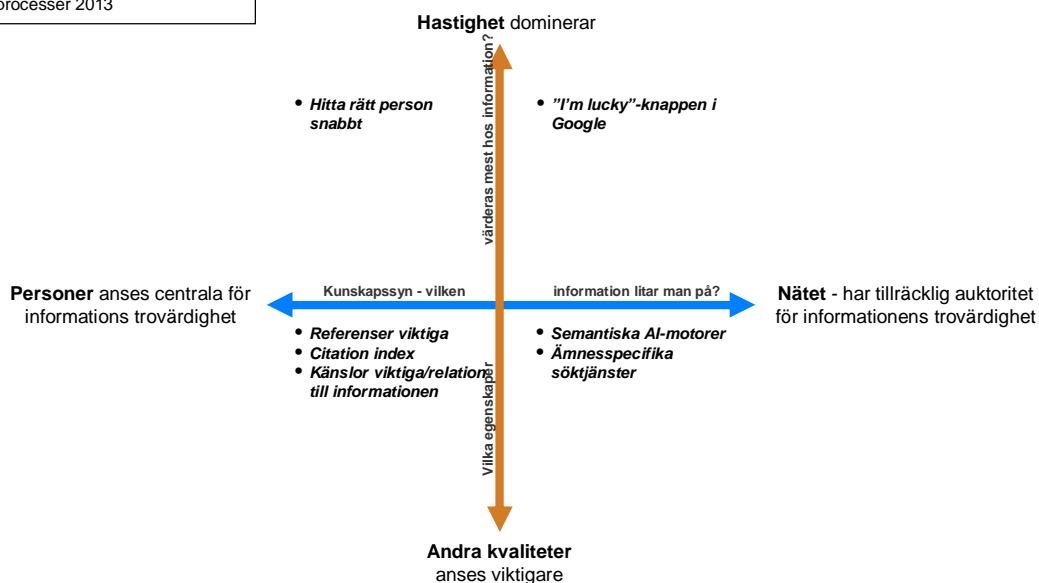


Dokumentation 3 juni 2009

futuramb****
framtid • insikt • strategi

Scenarioanalys - scenariologik

Fokusfråga:
Kommer tjänsten Fråga Biblioteket att vara en integrerad del i svenska lärprocesser 2013



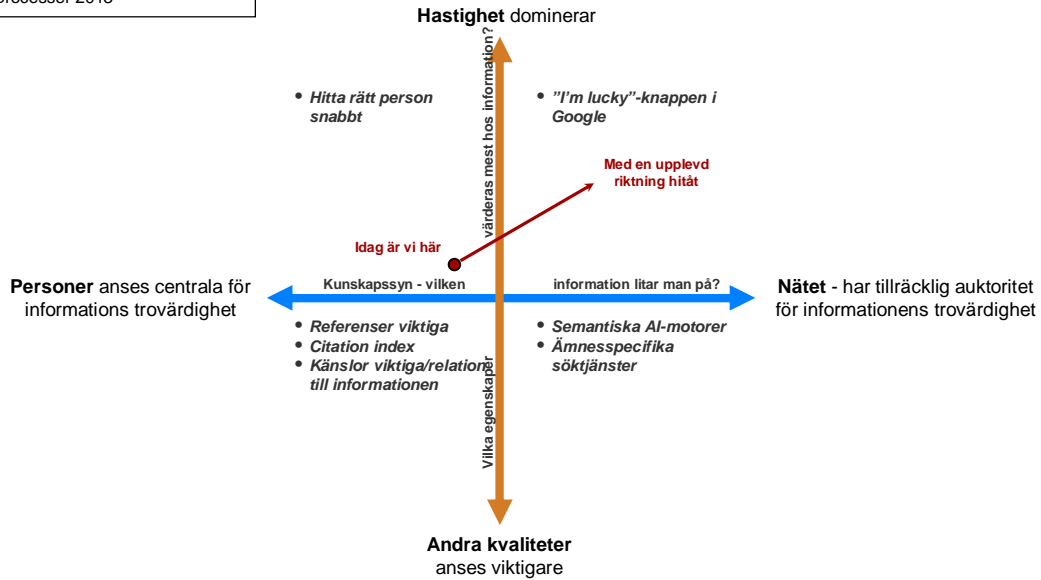
Dokumentation 3 juni 2009

futuramb****
framtid • insikt • strategi

Scenarioanalys - nulägesanalys

Fokusfråga:

Kommer tjänsten Fråga Biblioteket att vara en integrerad del i svenska lärprocesser 2013



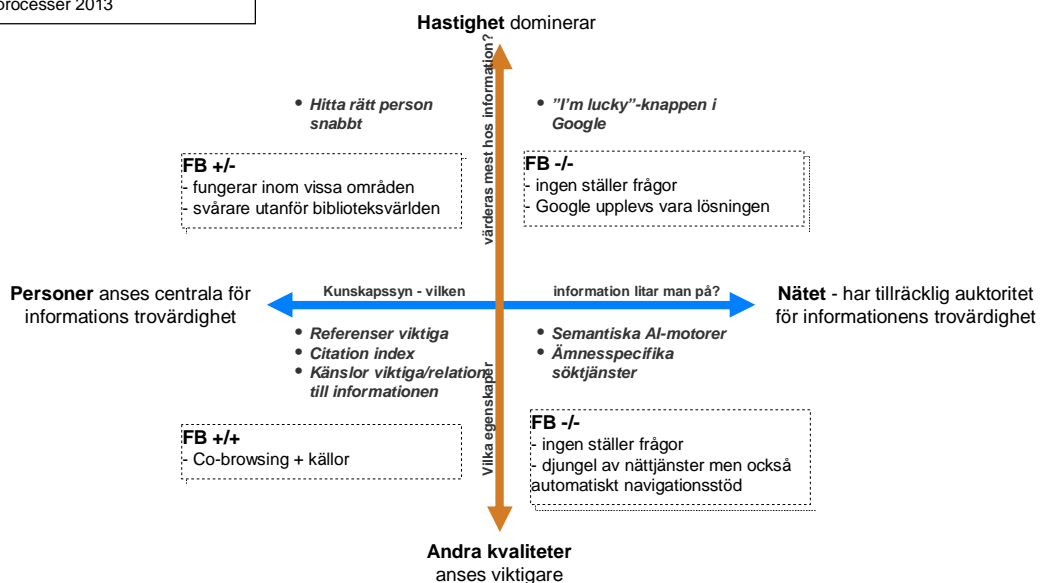
Dokumentation 3 juni 2009

futura**amb**
framtid • insikt • strategi

Scenarioanalys - Fråga Biblioteket lägesanalys

Fokusfråga:

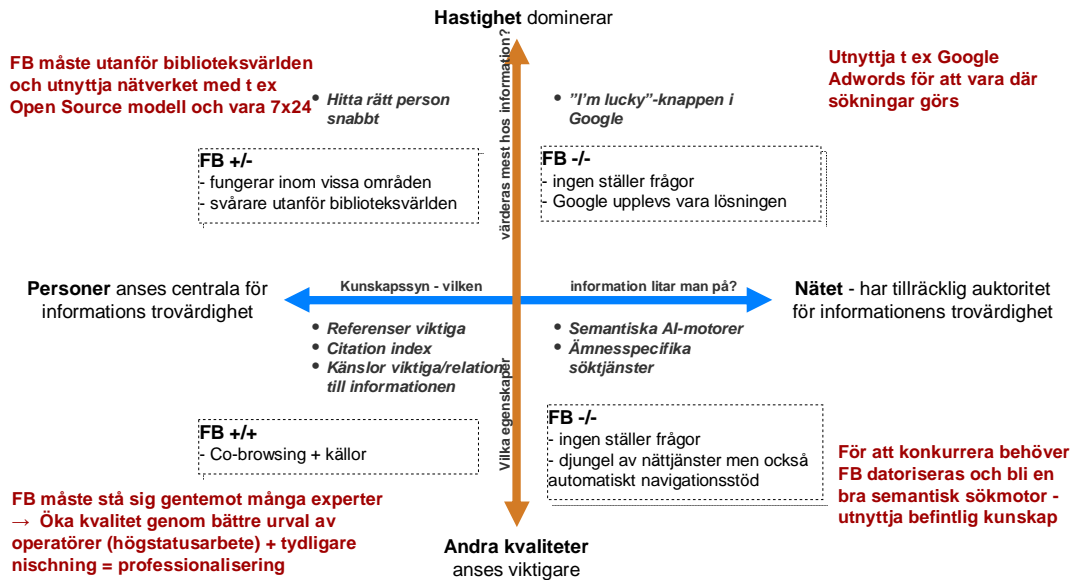
Kommer tjänsten Fråga Biblioteket att vara en integrerad del i svenska lärprocesser 2013



Dokumentation 3 juni 2009

futura**amb**
framtid • insikt • strategi

Scenarioanalys - nödvändiga utvecklingslinjer för FB



Dokumentation 3 juni 2009

futuramb****
framtid • insikt • strategi

Slutsatser för Fråga Biblioteket

Om Fråga Biblioteket skall lyckas behöver man

- Gå utanför biblioteksvärlden till ställen där kunskapen finns
- Utveckla en bättre intern samordning (knowledge management?) så att den gemensamma kunskapsmassan utnyttjas och utvecklas

Dokumentation 3 juni 2009

futuramb****
framtid • insikt • strategi