

Praktiska tips för Fråga biblioteket Chatten

Referensintervju och praktiskt arbete:

- Om frågan upplevs som alltför bred eller otydlig: be alltid frågeställaren precisera innan du börjar leta efter svaret.
- Fråga vilka webbsidor de redan hittat. Att t ex skicka en Wikipedia-sida de redan har ger inget mervärde.
- Ta reda på vilken nivå de vill ha materialet på. Användaren anger sin ålder när de loggar in. Kan kontrolleras via Virtual desks/patrons i chatt-programmet.
- Varna för att det kan ta tid om frågan är komplicerad.
- Tala om för användaren vad som sker på skärmen:
 - vilken resurs du väljer och varför
 - hur användaren själv hittar till resursen
 - hur man söker i resursen
- Tänk på att vi har en pedagogisk roll. Vi skall inte göra en skoluppgift åt eleven.
Istället hjälpa denne att själv bearbeta informationen.
- Det finns ingen anledning att ödsla tid på oseriösa användare. Avfärda dem vänligt men bestämt. Om man önskar, kan man använda standardsvaret under Scripts/Shared statewide i chatt-programmet.

Kommunikation:

- Inled kommunikationen på ett mjukt sätt. Undvik svar i stil med "Varför?" eller "Varför vill du ha det?". Den typen av formuleringar ger inte ett välkomnande intryck.
- Använd de förberedda skripten i chatt-programmet med måtta. Det blir ofta en bättre dialog om man skriver själv.
- Vid långa frågor kan man med fördel skicka en länk som sysselsätter användaren. Påpeka dock att du letar vidare. Detta för att undvika att chatten avslutas i förtid.

- Chatt uppfattas i regel som en avslappnad kommunikationsform. Försök att kombinera ett korrekt språkbruk med ett ledigt sätt. Möt användaren på en jämställd nivå.
- Om du har kö: bli inte för långgrandig. En chatt bör inte pågå mer än 15 minuter. Arbeta endast med en chatt i taget, om du inte är mycket rutinerad.
- För att tydliggöra tjänsten samt göra den mer personlig rekommenderar vi också starkt att alla operatörer inom Fråga biblioteket använder sig av foto i sin profil.