

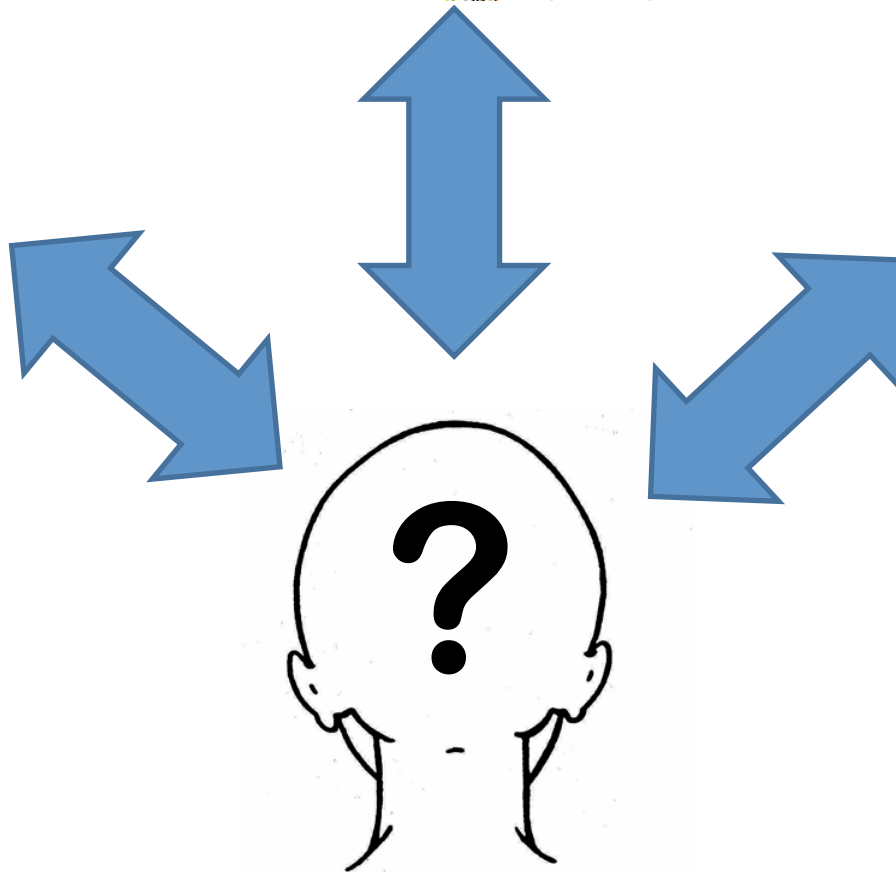
Problemløsning på D!ng og fælles kommunikation

Ewan Andreassen

ea@vejlebib.dk



Kontakter:
Tlf, e-mail



Brug af Kontakter (tlf., email)

- Fordele
 - Den rigtige kontakt giver hurtig afklaring
- Ulemper
 - Ingen andre får indsigt i problemet og løsningen

Brug af Ting.dk

- Fordele
 - Problemstilling bliver formuleret
 - Fællesskabet bliver opmærksomme på problemstillingen
 - En problemstilling kan følges ("subscribe to:")
 - Mere tilgængelig tone/jargon
- Ulemper
 - Ingen har direkte ansvar for at svare
 - Dokumentation og vejledninger har huller

Brug af lighthouse

- Fordele
 - Problemet bliver formuleret (som tickets)
 - Fællesskabet bliver opmærksomme på problemet
 - Tickets tildeles specifikke personer
 - Tickets er søgbare
 - En ticket kan følges ("Watch ticket")
 - Meget information
- Ulemper
 - Jargonen er mere teknisk
 - Meget information!

OPRET DINE LOGIN

- <https://libraryding.lighthouseapp.com>
 - Create your profile
- <http://ting.dk/>
 - Create new account
- Og få din leverandør/support med!

Hvornår anvendes .. ?

- TING.dk bruges til:
 - Dokumentation
 - Vejledninger
 - Kommunikation omkring problemer
 - Kommunikation omkring muligheder og funktionalitet
 - Den mere lette tone
- Lighthouse bruges til:
 - Kommunikation omkring problemer
 - Overblik over hvilke versioner af ting der løser bestemte problemstillinger/opfylder bestemte udv.ønsker
 - Den mere tekniske tone
 - Kommunikation med din leverandør/support

Forklar kort ting.dk/groups/dingting

The screenshot shows the 'ding.TING' group page on the TINGCONCEPT platform. The page has a green header with the TINGCONCEPT logo and a navigation bar with tabs: TING.concept, Partnere, Projekter & Teams, ding.TING (active), BIBOS, Mine TING, and Community. A welcome message for 'ewan' is in the top right. The main content area has a sub-header 'ding.TING' and a navigation bar with tabs: Home, Blog posts, Documents, Discussions, Wikis, Kalender, and Group RSS feed. The 'Discussions' tab is selected. Below the tabs, there is a paragraph about the goal of ding.TING, a 'Læs mere her:' link, and a section for 'Eksempler' with a link to 'her'. To the right, a sidebar shows a list of actions (Create Blog entry, Create Poll, Create Discussion, Create Document, Create Event, Create Wiki page, Invite friend, 68 members, Manager: Gitte Barlach, My membership) and a search bar with the text 'regn timer' and a 'Search group' button. At the bottom, there is a 'Recent group activity' section showing a post by 'ewan' about an event, a 'Shout box' with a message input field and a 'Shout' button, and a 'Calendar' section with an 'Add a new' button. Annotations with blue lines and grey boxes highlight the 'Discussions' tab, the 'Læs mere her:' link, the 'Shout box' input field, the 'Search group' button, and the 'My membership' link.

TINGCONCEPT Et åbent økosystem for [kulturel] innovation, samarbejde og deling af resultater i det digitale samfund

Welcome back, ewan

[My account](#) | [Logout](#)

TING.concept Partnere Projekter & Teams **ding.TING** BIBOS Mine TING Community

[Hjem](#) > [Grupper](#) > ding.TING

ding.TING

Home Blog posts Documents Discussions Wikis Kalender Group RSS feed

Formålet med at skabe ding.TING er at løse en række grundlæggende problemer, som bibliotekerne står overfor i forbindelse med formidlingsarbejde og hjemmesider

Læs mere [her](#):

Eksempler: [her](#) kan du se en række hjemmesider baseret på TING

ding.TING

- Create Blog entry
- Create Poll
- Create Discussion
- Create Document
- Create Event
- Create Wiki page
- Invite friend
- 68 members
- Manager: Gitte Barlach
- [My membership](#)

ding.TING

regn timer [Search group](#)

Recent group activity

ewan has added Event Temadag: Ding.TING drift og samarbejde. 3 weeks ago

Shout box

Enter message [Shout](#)

ewan 3 weeks ago
Temadag i Vejle 30. maj - se <http://ting.dk/node/509> og tilmeld jer

Calendar

[Add a new](#)

Recent members

ting.dk/groups/dingting tips

- Hvad bruges til hvad?
 - Create blog entry = nyheder, ting du vil informere om
 - Create discussion = problemstillinger eller ønsker du vil vende med fællesskabet
 - Create wiki page = vejledninger og dokumentation (kan opdateres af alle i fællesskabet)
- Sæt tags på det du skriver
 - kig efter tags der allerede er i brug
 - Opret gerne nye, hvis de eksisterende ikke dækker
- Skab links til de øvrige sider!

Lighthouse tips

- Brug gerne dit lokale område til dine lokale problemstillinger – bliver de alvorlige, kan de flyttes op
- Sæt ikke tags på tickets
- Lav en god beskrivelse af problemstillingen – dette gør din ticket søgbar
- Vedhæft skærmbillede - det sparer forklarende tekst
- Husk at tildele din ticket en person under "Who's responsible" – den kan altid overføres til en anden senere..
- Skab links til relaterede tickets!
 - "#43" = laver et link til ticket med nr. 43

Eksempel: Kan ikke oprette faciliteter

Vejle Bibliotek

Vyheder Arrangementer Faciliteter Om biblioteket

NYHED

BOGUDSALG PÅ VEJLE BIBLIOTEK

24. maj 2012 af *Lene Andersen*

Kom og gør et godt bogkøb, når vi den 1. og 2. juni sælger ud af vores kasserede materialer.

Mere

DET SKER

SKRIV EN MONOLOG TIL FILMEN "MAX PINLIG 3"

23. april 2012 af *Mia Feldfos*

Då nu forfatterverden for 12-16-årige får du nu chancen for at få

FACILITETER

- ✓ Udstilling
- ✓ Projekt Forfatterskærme
- ✓ Kopiering og print
- ✓ Lån af lokaler
- ✓ Hotspot
- ✓ Bogsalg

ARRANGEMENTER

ONSDAG

Slægtsforskning for

En "hvordan gør jeg?"

Eksempel: Kan ikke oprette faciliteter

- Søgning på <http://ting.dk/groups/dingting>
 - "faciliteter vises ikke" → 0 hits
 - "facilitet" → 1 hit
- Søgning på lighthouse
 - "faciliteter vises ikke" → 10 hits
 - <https://libraryding.lighthouseapp.com/projects/76316/tickets/5-facilitet>
- Manglende vejledning/dokumentation på ting.dk, men en løsningen lå i lighthouse

Eksempel: Ubemandet åbningstid

ÅBNINGSTIDER	
← Uge 22 – 28/05 – 03/06 →	
Mandag	lukket
Tirsdag	10:00 – 19:00
Onsdag	10:00 – 19:00
Torsdag	10:00 – 19:00
Fredag	10:00 – 17:00
Lørdag	10:00 – 14:00
Søndag	lukket

Et udviklingsønske

Eksempel: Ubemandet åbningstid

- Søgning på <http://ting.dk/groups/dingting>
 - "Ubemandet åbningstid" → 1 hit
 - <http://ting.dk/discussion/opdatering-af-aabningstidsmodulet-kommentarer-og-aendringsforslag-velkomne>
- Søgning på lighthouse
 - "Ubemandet åbningstid" → 4 hits
 - <https://libraryding.lighthouseapp.com/projects/27862/tickets/1712-ubemandet-bningstid-og-andre-afvigelser>
- Abonnerede på trådene for at holde øje med hvornår løsningen kom

Eksempel: regninger fejler

En fejl

Eksempel: regninger fejler

- Søgning på "regninger" på ting.dk og i lighthouse
 - <https://libraryding.lighthouseapp.com/projects/27862/tickets/1742-dibs-regning-betales-men-opdateres-ikke-i-lnerstatus>
 - <http://ting.dk/discussion/betaling-af-regninger-fejler> (oprettet senere)
- Stort problem også i Vejle
 - Bellcom med på ticket, så løsningsforslag blev synligt i fællesskabet