

Praktiska tips för Fråga biblioteket

E-posten

Praktiskt arbete och referensintervju:

- Innan du svarar kontrollera alltid uppgifter om ålder och boendeort
- Svara gärna så snabbt som möjligt, frågeställaren ska ha fått svar inom nästa arbetsdag
- Om frågan är oklar – be gärna frågeställaren precisera frågan. Skriv gärna din personliga e-postadress i adressfältet så kommer meddelandet till den egna e-posten om frågeställaren återkommer.
- Tänk på att vi har en pedagogisk roll, speciellt för elever och studerande. Visa därför gärna vägen till svaret när så är lämpligt, och ge det faktiska svaret när det är lämpligt. Tala om var du fann informationen, kommentera och beskriv det material som skickas (länkar, boktips etc.)
- Glöm inte att använda de betaldata-baser som ditt bibliotek abonnerar på. Fråga biblioteket har avtal med många databasleverantörer och får skicka material elektroniskt. Se förteckning på Operatörswebben.

Kommunikationen:

- Inled e-postsvaret på ett välkomnande sätt. Avsluta svaret med tydlig kontaktinformation; ditt namn och namnet på din arbetsplats. Inbjud frågeställaren att återkomma med fler frågor.
- Frågor på andra språk än svenska och engelska och frågor från barn kan skickas över till respektive specialtjänst. Tänk även på att det finns möjlighet att remittera till högskole- och universitetsbiblioteken.