

Riktlinjer – Fråga biblioteket

Chatten

Chatten

Alla operatörer som jobbar med chatten ska:

- vilja ge bästa tänkbara service, visa användarna respekt samt respektera åsiktsfriheten.
- vara pedagogiska och visa vägen till svaret
- Använda kvalitetsgranskade resurser samt ge källhänvisning. Man ska även informera om när materialet endast är för enskilt bruk.
- ta hand om alla avbrutna/icke tagna chattar från sitt eget pass.
- be att få skicka ett e-postsvar om frågan bedöms som alltför omfattande för att hinna med i en chatt.
- ha tydliga kontaktuppgifter i form av e-post samt avsluta alla frågor genom att ge dem rätt status.
- prioritera digitala källor, eftersom det rör sig om en elektronisk tjänst.
- om lokala frågor uppstår: hjälpa till med sökning i bibliotekskataloger samt förmedla kontaktuppgifter till andra bibliotek
- följa de regler som finns kring tryckta och elektroniska medier (Upphovsrätt – bilaga 1) samt enbart skicka det material som vi har tillåtelse att skicka (se Operatörswebben/Dokument/Databaser – avtal)
- meddela eventuella tekniska fel till sin kontaktperson som vidarebefordrar informationen till Fråga biblioteket/lånecentralerna