

Riktlinjer - Fråga biblioteket

E-posten

Alla operatörer som jobbar med e-posten ska:

- vilja ge bästa tänkbara service, visa användarna respekt samt respektera åsiktsfriheten.
- vara pedagogisk och visa vägen till svaret.
- använda kvalitetsgranskade resurser samt ge källhänvisning. Man ska även informera om när materialet endast är för enskilt bruk.
- besvara alla frågor inom nästa arbetsdag.
- meddela användaren att hans/hennes fråga har tagits emot om den skulle behöva remitteras vidare.
- ha tydliga kontaktuppgifter i form av e-post samt avsluta alla frågor genom att ge dem rätt status.
- prioritera digitala källor eftersom det rör som om en elektronisk tjänst.
- om lokala frågor uppstår: hjälpa till med sökningar i bibliotekskataloger samt förmedla kontaktuppgifter till andra bibliotek.
- följa de regler som finns kring tryckta och elektroniska medier(Upphovsrätt – bilaga 1) och enbart skicka 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/Lånecentralen.

Bilagor: Upphovsrätt