

## Checklista för Fråga biblioteket

### Operatör: att checka av vid varje pass

- Jag är på plats i tid till mitt pass.
- Jag är försiktig med hantering av personuppgifter och frågar efter LiU-ID istället för personnummer.
- Jag är professionell och objektiv.
  - Jag svarar på det som efterfrågas.
  - Jag har ett vägledande och pedagogiskt förhållningssätt.
  - Jag inser mina begränsningar och kopplar vidare.
  - Jag hänvisar inte vidare till annan person eller funktion utan jag ansvarar för att koppla frågeställaren vidare, med cc till berörd person eller funktion (om det gäller mejl) och genom att vidarebefordra konversationshistoriken (om det gäller chatt).
  - Jag ber om ursäkt om jag har gjort fel.
  - Jag hänvisar till rätt instans om användaren är missnöjd.
- Jag har ett respektfullt bemötande.
  - Jag har en vänlig och artig ton.
  - Jag är korrekt även om frågeställaren blir otrevlig.
- Jag uppmärksammar frågeställaren snabbt och svarar inom rimlig tid.
- Jag håller överenskommelser, som till exempel återkommer om jag har sagt att jag ska återkomma.
- Jag skriver tydligt och använder klarspråk, både på svenska och engelska.
  - Jag anpassar språk och formuleringar efter frågeställaren och sammanhanget.
  - Jag formulerar mig så att frågeställaren förstår och undviker bibliotekstermer och akademiskt språk.
  - Jag känner av om det är ok med emojis och chattspråk.
  - Jag är uppmärksam på användandet av kolontecken i chatten, eftersom det kan generera en oönskad emoji.
- Jag känner till LiUB:s funktionsadresser, FAQ med mera.
- Jag har en generell kunskap om LiUB och LiU.
- Jag använder mitt förnamn i chatten och avslutar mejl med både förnamn och efternamn.
- Jag kollar och ändrar inställningarna för Skype och undviker att det blir "gult" i chatten.
- Jag felanmäler till [drift-chat@it.liu.se](mailto:drift-chat@it.liu.se) om chatten är instabil.

### Operatör: att checka av en gång per termin

- Jag uppdaterar mig på Baskompetensdokumentets innehåll.
- Jag uppdaterar mig på Fråga bibliotekets rutinbeskrivningar.
- Jag uppdaterar mig på bibliotekets Lånevillkor.

2017-11-17

#### Samordnaren ansvarar för:

- att tjänsten är öppen när vi säger att den ska vara öppen
- att det sker en regelbunden gallring av mejl, månadsvis
- att det sker en regelbunden gallring av chatthistorik, genom att månadsvis påminna operatörerna om att gallra konversationshistoriken i samband med avrapportering av antal chattar (statistikinsamling)

#### Funktionsansvarig och samordnaren ansvarar för:

- att tekniken är stabil och driftsäker
- att det finns en tydlig organisation och ansvarsfördelning
- att vi har tydliga öppettider
- att vi ger svar inom rimlig tid
  - att användare som hör av sig till oss via mejl ska kunna förvänta sig ett första svar samma dag om de hör av sig före klockan 15.00 på vardagar
  - frågor som kommer in efter klockan 15.00 besvaras nästkommande vardag
- att tjänsten har en tydlig och synlig ingång
- att vår e-postadress är lätt att hitta