

Överenskommelse

mellan

Bibblan svarar

som administreras av

Kungliga bibliotekets partner Biblioteken i Malmö

och

_____ - bibliotek

Bibblan svarar är en nationell frågetjänst som drivs av Kungliga bibliotekets partner Biblioteken i Malmö med hjälp av statliga medel avsatta av Kungliga biblioteket. Denna överenskommelse reglerar hur det enskilda deltagande biblioteket förhåller sig till Bibblan svarar som helhet.

1. Överenskommelsens varaktighet och uppsägning

1.1 Överenskommelsen gäller tills vidare från det datum då det skrivs och har tre månaders uppsägningstid.

1.2 Båda parter styrs av den gemensamma överenskommelsen. Skulle det ske omfattande dokumenterade förändringar inom Bibblan svarar skall båda parter försöka att komma fram till en ny gemensam lösning och då kan uppsägningstiden kortas.

1.3 Vid stora oförutsedda fortlöpande förändringar i det enskilda bibliotekets resurser så kan överenskommelsen ändras och en ny överenskommelse kan då slutas mellan parterna.

2. Resurser som Bibblan svarar ska ge till biblioteket utan ersättning

2.1 Nödvändig upplärning, fortbildning och information

2.2 Administrativa dokument och manualer som är knutna till tjänsten

2.3 Den nationella schemalaggnings mellan biblioteken

3. Resurser som det medverkande biblioteket ska ge utan ersättning

3.1 Kvalificerade personalresurser i överensstämmelse med anvisningar för e-posten, Facebook eller båda dessa (se sidan 4).

3.2 Kontaktperson som ansvarar för att nya operatörer introduceras och får kännedom om riktlinjer och informationskanaler för Bibblan svarar. Byte av kontaktperson eller förändrade kontaktuppgifter ska meddelas någon av samordnarna för Bibblan svarar.

4. Utbildning och information

4.1 Alla deltagande operatörer ska ha fått utbildning i Bibblan svarar och i de olika system som används i tjänsten. Vidare ska alla operatörer ha läst igenom och accepterat riktlinjer och manualer innan man börjar arbeta med Bibblan svarar.

4.2 Alla operatörer ska använda Operatörsbloggen (Bibblan svarar-bloggen) för att hålla sig uppdaterade kring vad som händer med Bibblan svarar.

4.3 För att man ska hålla sig ajour med nyheter och annan viktig information ska man som operatör anmäla sig till Bibblans svarars gemensamma e-postlista.

4.4 Alla deltagande operatörer ska presentera sig med namn, bild och kort presentation som kommer att synas i tjänsten.

5. Sjukdom/resursproblem

Om biblioteket inte kan bemanna de tider som det åtagit sig så är biblioteket ansvarigt för att ordna ersättare till passet samt ge besked till berörd samordnare på Stadsbiblioteket i Malmö.

- Daniel Björklund, daniel.bjorklund@malmo.se
- Nanna Ekman, nanna.ekman@malmo.se

Datum

För Biblioteken i Malmö

Datum

Bibliotek

Bibliotekschef

Bilaga till Överenskommelse Bibblan svarar

Bibblan svarar – E-post Anvisningar

E -posttjänsten är en del av den nationella tjänsten Bibblan svarar.

Frågorna som kommer in ska besvaras senast nästa arbetsdag. Är det en komplicerad fråga som tar längre tid än så ska frågeställaren meddelas detta genom ett e-postmeddelande.

E-postfrågorna besvaras måndag-fredag.

Schemalagningen är individuellt baserad. Den enskilde biblioteksmedarbetaren har, tillsammans med medarbetare på andra bibliotek, ansvar för att alla frågor besvaras under den dag då hon/han är schemalagd. De medverkande biblioteken ansvarar för att medarbetarna under den tid de är schemalagda har möjlighet att ägna sig åt uppdraget Bibblan svarar.

Arbetsinsatsen för varje operatör motsvarar hantering av inkommande frågor en arbetsdag var femte vecka.

Riktlinjer för svarens utformning

Bibblan svarars operatörer:

- Bemöter alla frågeställare på ett vänligt och professionellt sätt. Är tillmötesgående.
- Ger användaren svar på sin fråga eller länkar till digitala resurser, där svaret står att finna. Hänvisar till rätt instans i de fall det är omöjligt att svara.
- Ger alltid källhänvisning och gärna sökväg till svaret.

Bibblan svarar – Sociala medier Anvisningar

Facebook

Bibblan svarars Facebooksida sköts av särskilt utsedda operatörer, som också har status administratör av sidan. De har under sin schemalagda tid ansvar för att svara på frågor som kommer in till sidan samt göra relevanta inlägg och följa upp eventuell trafik till sidan. Frågor besvaras under vardagar den dag de kommer in. Under helger besvaras de nästa arbetsdag.