

# Samarbetsavtal

mellan

## Fråga biblioteket

Som administreras av  
Informations- och lånecentralerna  
i Malmö, Stockholm och Umeå

och

## Tyresö bibliotek

*Fråga biblioteket är en nationell frågetjänst som drivs av Informations- och lånecentralerna i Sverige med hjälp av statliga medel avsatta från Kulturrådet. Detta avtal reglerar hur det enskilda deltagande biblioteket förhåller sig till Fråga biblioteket som helhet.*

## 1. Avtalets varaktighet och uppsägning

Avtalet gäller tillsvidare från det datum då det skrivs och har tre månaders uppsägningstid.

Båda parter styrs av det gemensamma avtalet. Skulle det ske omfattande dokumenterade förändringar inom Fråga biblioteket skall båda parter försöka att komma fram till en ny gemensam lösning och då kan uppsägningstiden kortas.

Vid stora oförutsedda fortlöpande förändringar i det enskilda bibliotekets resurser så kan avtalet ändras och ett nytt avtal kan då slutas mellan parterna.

## 2. Resurser som Fråga biblioteket ska ge till biblioteket utan ersättning

- Nödvändig upplärning, fortbildning och information
- Administrativa dokument och manualer som är knutna till projektet
- Den nationella schemalaggnings mellan biblioteken
- Årlig statistik som ger ett mått på det enskilda bibliotekets medverkan

## 3. Resurser som det medverkande biblioteket ska ge utan ersättning

- Kvalificerade personalresurser i överensstämmelse med anvisningar för e-posten, chatten eller båda dessa, se sidan 4-5.
- Kontaktperson
- I de fall då personal på biblioteket engagerats av Fråga biblioteket som kunskapsspanare, ska detta arbete ske under respektive bibliotekaries arbetstid.

## 4. Utbildning och information

- Alla deltagande bibliotekarier ska ha fått utbildning i Fråga biblioteket och i programvaran VRL-plus. Vidare ska alla operatörer ha läst igenom och accepterat riktlinjer och manualer innan man börjar arbeta med Fråga biblioteket.
- Alla bibliotekarier ska använda Operatörswebben för att hålla sig uppdaterade kring vad som händer med Fråga biblioteket.
- För att man ska hålla sig ajour med nyheter och annan viktig information så ska man som operatör anmäla sig till Fråga bibliotekets gemensamma e-postlista.

## 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 informations- och lånecentral:

- Malmö: [ils@malmo.se](mailto:ils@malmo.se)
- Stockholm: [ils@kultur.stockholm.se](mailto:ils@kultur.stockholm.se)
- Umea: [ils@umea.se](mailto:ils@umea.se)

.....  
080307

Datum

.....  
Ann Berg

För ILS, Informations- och Lånecentraler  
i samverkan

.....  
Tjresö Bibliotek

Bibliotek

.....  
[Signature]

Bibliotekschef

## Fråga biblioteket – E-post Anvisningar

E -posttjänsten är en del av den nationella tjänsten Fråga biblioteket.

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 under arbetstid den perioden då biblioteket är schemalagt. Biblioteket ansvarar för att svara på frågorna som kommer in under avtalad tid samt att ställa tillräckliga personalresurser till förfogande.

Varje bibliotek ska ha en kontaktperson som fungerar som en länk mellan Fråga biblioteket och respektive bibliotek. Kontaktpersonen ansvarar för att de frågor som inte blivit besvarade under passet besvaras i efterhand. Kontaktpersonen ansvarar även för att nya operatörer får rätt information samt tillfredställande utbildning innan de börjar arbeta med e-posten inom Fråga biblioteket.

## Fråga biblioteket - Chatten

### Anvisningar

Chatt-tjänsten är en del av den nationella tjänsten Fråga biblioteket.

Biblioteket ansvarar för att svara på de chattar som kommer in under avtalad tid samt att ställa tillräckliga personalresurser till förfogande. Biblioteket ansvarar även för att efter avslutat chattpass se över och ta hand om de chattar som avbrutits eller som inte tagits om hand under passet.

Varje bibliotek ska ha en kontaktperson som fungerar som en länk mellan Fråga biblioteket och respektive bibliotek. Kontaktpersonen ansvarar även för att nya operatörer får rätt information samt tillfredställande utbildning innan de börjar jobba med chatten inom Fråga biblioteket.