

Riktlinjer - Fråga biblioteket

Alla kontaktpersoner som jobbar med Fråga biblioteket ska:

- Fungera som en länk mellan de lokala operatörerna och samordnarna av tjänsten.
- Ansvara för att alla nya operatörer får en grundutbildning i Fråga biblioteket och i VRL-plus innan de börjar jobba som operatörer. Alla nya operatörer ska även anmälas till Lånecentralen så att de kan fångas upp i eventuella utbildningssammanhang längre fram.
- Ansvara för att alla nya operatörer ska ha läst igenom riktlinjer samt vara bekanta med manualer, praktiska tips och juridiken kring tjänsten.
- Ansvara för att alla operatörer är med i e-postlistan samt har korrekt kontaktinformation inlagt på sitt användarkonto.
- Medverka till att Fråga biblioteket exponeras på det lokala bibliotekets webbplats/hemsida enligt de anvisningar som finns på operatörswebben under marknadsföring.
- Ansvara för att tjänsten bemannas under den tid då biblioteket är schemalagt samt att alla frågor och chattar som kommer in under schemalagd tid besvaras eller tas om hand.
- Samla upp och förmedla problem med teknik och system till lånecentralerna.

Det är även bra om man som kontaktperson:

- Ordnar lokala träffar för operatörerna så att dessa får möjlighet att träffas, prata och utbyta erfarenheter om Fråga biblioteket. Det kan handla om att man samlar operatörerna på ett enskilt bibliotek eller tillsammans med något närliggande bibliotek som är med i Fråga biblioteket. Lånecentralerna kommer en gång per termin att skicka ett underlag som man, om man vill, kan ha som utgångspunkt till dessa träffar.
- Då vi tror att det ger ett trevligare och mer personligt intryck rekommenderar vi att ni uppmanar alla operatörer som jobbar med chatten att lägga in en bild på sig själva på sitt konto. .

