

Sammanställning från workshoppar om medborgarservice på bibliotek

Vilka frågor får ni på biblioteket, som eventuellt hör samman med medborgarservice/samhällstjänster/andra?

- Hjälp med utskrifter (8)*
- Bankärenden (7)
- Biljetter, resor, bokningar (6)
- Översättning, språkhjälp, tolkning (5)
Ärenden tillhörande Migrationsverket (5)
- Myndighetsärenden (Skatteverket, Kronofogden, Polisen, CSN, Försäkringskassan)(5)
- Tekniska frågor/teknikproblem (dator/ipad, appar, Word/PDF, osv) (5)
- Kopiera, skanna (4)
- CV, jobbsökningar, Arbetsförmedlingen (4)
- Bostadskö, bostadssök, bostadsförmedling (3)
- E-tjänster (kommunala digitala tjänster, vårdtjänster) (3)
- Juridiska frågor (3)
- Konton, inloggningar, lösenord (2)
- Konsumentfrågor (2)
- Vidimering (2)
- Vägbeskrivningar (2)

Vilka besökare möter ni, som ni upplever har störst behov av utökad medborgarservice och/eller av digital hjälp?

- Nyanlända, nya svenskar, annat språk än svenska (7)
- Äldre (6)
- Datorovana (3)
- Vuxenstuderande/studieovana (2)

Det går inte att peka ut någon speciell grupp.

”Problem med att använda teknik har människor från olika åldersgrupper och både de som har svenska som första språk och svenska som andra språk”. (1)

Om ditt bibliotek skulle samarbeta med medborgarkontor med egen disk/personal i bibliotekets lokal, hur skulle det kunna vara en hjälp för biblioteket?

Avlastning/arbetsfördelning

- (Biblioteket får mer tid till ”kärnuppdraget”).

Dela kompetens/språkkompetens/lära av varandra

Samma öppettider

Tydlighet, kontinuitet, tillgänglighet
- (Tillgänglighet, tydlighet för besökarna)

Övrigt som nämndes:

Delade resurser och kostnader

Nya besökare till biblioteket

Arbetsmiljö (ökad service med känsliga frågor skapar en annan typ av arbetsmiljö)

Om ditt bibliotek skulle samarbeta med medborgarkontor med egen disk/personal i bibliotekets lokal, hur skulle det kunna vara en hjälp för besökarna/invånarna?

Hjälp, tillgänglighet, tydlighet, samlade resurser

Bättre hjälp

All hjälp på samma ställe

Bättre tillgänglighet

Mer tillgänglighet för invånarna, bättre öppettider

Tydligare information

Smidigt och enkelt

Bättre hjälp/service i biblioteksfrågor

Bättre hjälp/service i det som inte är biblioteksfrågor

All information på samma ställe

Alla resurser på samma ställe, exempelvis olika IT-resurser

Samarbeten, även med ideella krafter

Bättre integritet

Vilka nackdelar kan du se med ett samarbete mellan bibliotek och medborgarkontor i samma lokal? Farhågor?

Nackdelar som nämndes var relaterade till:

Otydliga uppdrag/roller -

Olika syn på verksamhet och service

Oklar rollfördelning, oklara gränser – vem gör vad?

Olika öppettider/bemannning

Öppettider och tillgänglighet kan vara ett problem om det skiljer sig åt.

Bibliotekets identitet/kärna?

Identiteten – att den ena verksamheten tar över

Biblioteken kan bli mer av en myndighet.

Viktigt att klarlägga bibliotekets uppdrag

Utrymmesbrist

- Farhåga att bibliotekets yta minskar.

Nerdragningar/ besparingar

Neddragning av personal

Vilka hinder kan finnas för att få till ett bra samarbete mellan bibliotek/medborgarkontor?

Hinder som nämndes var relaterade till:

Otydliga uppdrag/roller – olika syn på verksamhet och uppdrag

Ekonomiska hinder

Utrymmesbrist - Lokalfrågor

Olika förvaltningar – olika arbetsvillkor

Olika öppettider

Vilka lokala och externa aktörer behöver ett folkbibliotek samarbeta med, för att bygga upp och driva ett digitalt servicecenter?

Olika kommunverksamheter

Kommunens IT-avdelning/ IT-enhet

(E-tjänsteutvecklare som leder den digitala utvecklingen i en kommun)

Myndigheter och banker

Bildningsförbund/ Studieförbund

Föreningar

Volontärer

Alla som är intressanta för olika åldrar och grupper

Även ideella och enskilda personer

Seniornet

IT-guide

Lokala företag

Teknikmänniskor, pedagoger

IT-gymnasier (praktik)

Hur kan ett digitalt servicecenter på ett bibliotek, arbeta med lärande och människors digitala kompetens?

Utifrån behov
Hjälp ”här och nu”

Kurser och utbildningar
Temadagar och återkommande tider (ex Tisdagar sociala medier)
Workshops, föreläsningar, aktiviteter – på alla nivåer
Inspiration, visa på möjligheter
(Många grupper behöver ren utbildning)

Individuell drop-in verksamhet
Tider att boka

Fortbildning - snarare än hjälp med tekniska problem
Hjälp till självhjälp

Introduktionsfilmer på olika språk

Via samarbeten med
Lokala, kommunala och externa aktörer
Studieförbund
IT-vägledare
Ideella organisationer
Banker
Kan unga som har kunskap hjälpa till?

Med vad/vad behövs?
Språklig kompetens
Intern fortbildning
Bra lokaler och teknisk infrastruktur

* Siffrorna inom parantes anger hur många grupper som skrev ned ett visst svar på den fråga som ställdes under workshopparna. Svar som skrevs ned av fler grupper rankas högre i sammanställningen.

Sammanställningen bygger på svarsmaterial som samlades in under tre workshoppar som Regionbibliotek Stockholm ordnade 21 februari, 8 mars och 15 mars 2017. Cirka 27 medarbetare från folkbiblioteken i Stockholms läns kommuner deltog.