

Bibliotek som medborgarkontor?





Detta verk är licensierat enligt Creative Commons Erkännande 4.0 Internationell licens.

Oktober 2021
Text Marika Alneng
Grafisk form A. Olas

Bibliotek som medborgarkontor?

Marika Alneng

Innehåll

Förord	5
Inledning	6
Bakgrund	7
Metod	8
Bibliotekens uppdragsbeskrivningar	9
Biblioteksplaner	9
Vad gör biblioteken?	11
Digital utrustning och handledning i teknik	11
Hjälp med privata ärenden	11
Biblioteket som öppet rum	11
Partner för samverkan	11
Biblioteksservice vs medborgarservice	13
Medborgarkontor	14
Statens servicecenter	15
DigidelCenter	16
Resurser	17
Avslutning	19
Vad biblioteken borde sluta göra	19
Varför görs allt detta?	19
Tydliga rutiner - ändå situationsbundet	20
Örat mot rälsen - kommunikation	20
Medskick	21
Bilagor	22

Förord

Under pandemin, när många folkbibliotek stängde sina lokaler eller kraftigt minskade servicen, blev det tydligt att det fick negativa konsekvenser för många människor som var beroende av sitt bibliotek för att få hjälp med myndighets- eller bankärenden. Vi har tidigare tagit upp detta i vår rapport *Biblioteken och pandemin*, men det är en fråga som återkommande diskuteras i bibliotekssektorn.

I vilken omfattning folkbiblioteken agerar som medborgarkontor, samt om de har uppdrag, kompetens eller finansiering för att göra detta, är därför frågor som är värda att fördjupa diskussionen kring. Inte minst mot bakgrund av den tuffa ekonomiska situation som många folkbibliotek befinner sig i. Därför har Marika Alneng på föreningens uppdrag tagit fram denna rapport för att ta reda mer om hur det ser ut i verkligheten. Hon kan visa att biblioteken erbjuder en stor variation av samhällsservice till invånarna och att det i många fall handlar om att täcka upp för andra offentliga aktörers bristande närvaro i lokalsamhället.

Svensk biblioteksförening tar inte ställning i frågan om folkbiblioteken ska ha rollen som medborgarkontor. Beroende på hur behoven i lokalsamhället ser ut kan det absolut vara relevant. Men problemet är om uppdraget är självpåtaget, saknar avgränsningar och inte följs av resurser och kompetens. Vi vill med denna rapport bidra till en fördjupad diskussion om detta och ställa krav på ökad tydlighet från huvudmannen om vad respektive folkbibliotek ska ha för uppdrag.

Karin Linder
Generalsekreterare Svensk biblioteksförening

Inledning

”När allt fler ärenden hos myndigheter och banker förväntas utföras via nätet, drabbar det människor som inte kan utföra sådana ärenden hemifrån.”

I takt med att myndigheter och andra samhällsnyttiga företag stänger ner sina lokala kontor försämras möjligheterna till fysiska möten och hjälp. Vi hänvisas i allt större utsträckning till att utföra våra ärenden digitalt på egen hand.

Samtidigt finns det de som inte behärskar tekniken, inte har råd med verktygen eller av andra skäl har svårt att anpassa sig till denna utveckling. Hur är det tänkt att de ska sköta sina ärenden?

Biblioteken finns fortfarande kvar som ett välkomnande publikt rum, men ska de överta bankernas kunder och vara Försäkringskassans förlängda arm?

I vilken utsträckning ska bibliotek bedriva samhällsservice?

I den här rapporten belyses hur folkbibliotekens uppdrag är formulerade kring sin service kontra den service de ger. Den lyfter även frågor om i vilken omfattning biblioteken utför så kallad samhällsservice och om det finns resurser knutna till sådan service.

Bakgrund

I februari 2021 publicerades rapporten *Biblioteken och pandemin*¹. I rundabords-samtal gav bibliotekschefer och regionbibliotek sin syn på uppdrag och förutsättningar som restriktionerna gett med reducerade öppettider och service, ibland även nedstängning. Bilden som framkommer är att delar av den service biblioteken ger inte är i enlighet med det uppdrag som kommer från kommunen, utan något som sker i mötet med personer med trängande behov.

Under pandemin har det varit extra tydligt att stängda bibliotekslokaler och därmed ingen tillgång till allmänna datorer och hjälpande personal, har drabbat de som brukar ha biblioteket som livlina.

Samtalen visar att många folkbibliotek - utan att ha detta som uppdrag - har rollen som medborgarkontor.

Svensk biblioteksförning menar att det blir problem när service uppstår av nödvändighet och utöver det uppdrag som kommunen gett. Är det inte ett tydligt uppdrag kan bibliotekschefer inte heller kräva att kommunerna täcker upp med motsvarande resurser - ekonomiska och personella - för att möta behoven hos besökarna.

I rapporten menar Svensk biblioteksförning bland annat att politiker behöver ta beslut om i vilken utsträckning folkbiblioteken ska verka i rollen som medborgarkontor.

1 Gemmel, Lisa, 2020, *Biblioteken och pandemin*

Metod

Val av kommuner

För att vidga bilden av vilken samhällsservice som biblioteken ger sina kommuninvånare, har 29 kommuner valts ut som underlag. Det motsvarar 10% av landets kommuner. Urvalet har gjorts med hjälp av SKR:s kommungruppsindelning, vilket betyder att kommunerna finns i allt från stad till landsbygd och är ett utsnitt av Sverige som helhet. Biblioteksorganisationerna har från 4 till 185 årsverken.

De valda kommunerna är: Bengtsfors, Borgholm, Bromölla, Bräcke, Degerfors, Finspång, Gislaved, Götene, Hallstahammar, Hjo, Huddinge, Håbo, Kramfors, Kristianstad, Kungsbacka, Malmö, Pajala, Sandviken, Smedjebacken, Strängnäs, Sundsvall, Säter, Tingsryd, Vännäs, Västerвик, Åtvidaberg, Örnsköldsvik, Östersund och Österåker.

Biblioteksplaner

Aktuella biblioteksplaner i de valda kommunerna har granskats. Biblioteksplaner är en form av uppdragsbeskrivning vanligen antagen av kommunfullmäktige och därför av intresse om där finns formuleringar kring samhällsservice.

Kommunal service

De valda kommunernas webbsidor har gått igenom för att se vilken form av samhällsservice som erbjuds och vart kommuninvånarna kan vända sig med sina frågor och behov av hjälp. I några fall har även kommunernas receptioner och medborgarkontor kontaktats, liksom Statens servicecenter.

Enkäter - bibliotekschefer

Enkäter har sedan skickats till bibliotekschefer/ansvariga (augusti 2021) med frågor om vilken samhällsservice som utförs på biblioteken, om resurser finns och i vilken omfattning servicen ges. 25 bibliotekschefer eller ansvariga har svarat på enkäten. Flertalet har utnyttjat möjligheten att lämna kommentarer utöver frågorna. Enkäten har följts upp med fördjupande frågor till ett antal bibliotek.

Citaten från biblioteksplaner, enkäter och uppföljande svar som förekommer i rapporten redovisas utan koppling till ett specifikt bibliotek.

I rapporten används begreppet samhällsservice som ett samlingsbegrepp för den service som kommuninvånaren behöver hjälp med i sin vardag och som inte handlar om biblioteksservice såsom mediebeståndet, informationssökning eller läsfrämjande.

Bibliotekens uppdragsbeskrivningar

Folkbibliotekens uppdrag är formulerade i bibliotekslagen. Där står i §2 att "Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska främja litteraturens ställning och intresset för bildning, upplysning, utbildning och forskning samt kulturell verksamhet i övrigt. Biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla."

I §7 står vidare att "Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet."

Biblioteksplaner

En genomläsning av de utvalda kommunernas biblioteksplaner visar att alla tydligt kopplar sitt uppdrag till bibliotekslagen genom ord som demokrati, bildning, tillgänglighet, prioriterade målgrupper och att bidra till delaktighet. Stort fokus ligger på att försörja kommuninvånarna med litteratur och fri tillgång till information.

Många nämner i sina biblioteksplaner allmänhetens behov av stöd som viktiga att möta:

"Biblioteket stödjer kunskapsskapande efter invånarnas behov"

"Biblioteket ska ha en utjämnande effekt, främja digital delaktighet och stödja lokal och individuell utveckling"

"Ett ökat flöde av information skapar även behov hos allmänheten av att kunna sortera, värdera och kritiskt granska. För att hantera detta krävs en god medie- och informationskunnighet"

Flera tangerar rollen som handledare och guide i sin beskrivning av den verksamhet som erbjuds. Det rör sig om drop-in för enklare teknikärenden, Digitala hjälpen för mer utförlig hjälp och kurser på specifika teman. Några beskriver verksamheter som lockar till lärande av ny teknik i kreativa verkstäder.

I flera biblioteksplaner lyfts också den egna kompetensen som en resurs och som bör stärkas för att bättre kunna möta nya behov:

"För att folkbiblioteket ska ligga i framkant ser vi behov av kompetenshöjande insatser i MIK samt en uppgradering av framför allt filialbibliotekens IT-miljö."

"Uppdraget att stärka den digitala delaktigheten i samhället kräver att vi själva håller en hög digital kompetens."

I de flesta biblioteksplaner nämns inget om att de erbjuder tillgång till publika datorer eller wifi medan det i andra mer tydligt lyfts fram:

"allt fler samhällstjänster är digitala och biblioteken är viktiga aktörer i målet att skapa en digital miljö där invånarna kan uträtta sina ärenden."

"Huvudbiblioteket erbjuder idag en IT-miljö bestående av bokningsbara datorer, scanner, kopiering och utskrifter, Ipads, wifi samt öppna IT-dropin en gång per vecka för enskild guidning, med syftet att öka den digitala kunskapen och delaktigheten."

Medan det i några planer är starkare fokus på biblioteksnära tjänster (såsom e-böcker och databaser) och tillgång till publika datorer och annan utrustning, beskrivs i flera planer en vidare syn på service:

"För att öka samhällelig inkludering genom användningen av e-tjänster är det nödvändigt att utgå från användarens behov och förutsättningar."

"tillhandahålla tillgänglig teknik i samband med att andra instanser, som banker, stänger sina kontor."

"Arbetet utmanar gängse strukturer och ansvarsområden när användarens behov och förutsättningar sätts i förgrunden och där arbetet inte utgår från hur organisationen är byggd."

Vad gör biblioteken?

Enkätsvaren visar att biblioteken erbjuder en stor variation av samhällsinriktad service gentemot kommuninvånaren.

Digital utrustning och handledning i teknik

Samtliga bibliotek har publika datorer med möjlighet till utskrift och skanning av dokument. 20 bibliotek erbjuder drop-in för hjälp med teknik och alla utom tre hjälper till med besökarnas egen tekniska utrustning.

Elva av biblioteken erbjuder tillfällen där de som anmäler sig kan lära sig mer om teknik på olika teman och åtta har öppen verkstad för alla som vill testa ny teknik på ett "lustfullt och utforskande sätt".

Hjälp med privata ärenden

20 bibliotek erbjuder hjälp att hitta och skriva ut blanketter gällande kommunal service, men något färre, 17, när det gäller blanketter för statlig service.

Sju bibliotek hjälper till att förstå och fylla i blanketter från kommun och stat (Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Arbetsförmedlingen).

14 bibliotek hjälper till med andra aktörers digitala tjänster.

Sex bibliotek hjälper till med att förstå och översätta myndighetsbeslut, och ett av biblioteken uppger att de har speciella språkstödjare som talar arabiska, persiska och tigrinja.

13 informerar om hur BankID används i olika sammanhang och tolv bistår även med hjälp i bankärenden, såsom hjälp med inloggning via säkerhetsdosa/mobilt BankID och utskrifter av kontoutdrag.

På åtta av biblioteken kan man få hjälp med vidimering av kopior.

Fyra bibliotek hjälper till med att skriva CV och två att fylla i blanketter från Migrationsverket.

Biblioteket som öppet rum

15 bibliotek upplåter sin lokal för att andra aktörer. Det kan röra sig om stationära verksamheter som turistinformation och annan regelbundet återkommande service såsom konsumentvägledning, advokathjälp, budget- och skuldrådgivning samt nyföretagarinformation. Vid enstaka tillfällen gästar aktörer såsom banker, 1177 och apotek som föredrar sina digitala tjänster.

Partner för samverkan

15 av de bibliotek som svarat på enkäten uppger att de samverkar med andra aktörer på något sätt när det gäller samhällsservice. Det rör sig till exempel om andra kommunala enheter som integrationsamordnaren eller Socialtjänsten:

“En person i arbetsgruppen arbetar med verksamhetsutveckling med fokus på integration och den personen har en del samarbeten med andra kommunala verksamheter samt externa aktörer när det gäller integration. Det kan t.ex. handla om språkcafé, CV-verkstad med Arbetsförmedlingen m.m.”

Andra exempel på samarbete som nämns är med myndigheter, föreningar, studieförbund och Nyföretagarcentrum. Ett bibliotek nämner samarbete med lokaltrafiken.

Det framkommer också i enkätsvaren att det finns fler idéer om att utveckla samarbeten som en del i sin verksamhetsutveckling:

“Vi har nyligen fått veta att någon enhet inom kommunens sociala verksamhet har börjat med IT-stöd och hembesök. Vi ska utforska om vi kan hitta någon form av samarbete.”

Biblioteksservice vs medborgarservice

”Att täcka upp för andra aktörers fysiska frånvaro är en arbetsuppgift som tar mer och mer tid i anspråk.”

”Folkbiblioteket fungerar ofta som en sorts medborgarservice och hjälper i det dagliga arbetet till med IT-frågor och blir ett substitut för andra instanser såsom banker, Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen.”

Det står helt klart att en allt större andel av bibliotekspersonalens tid tycks upptas av något som mer kan liknas vid samhällsservice. I några av biblioteksplanerna beskrivs uppdragen fortfarande med tydligt fokus på biblioteksservice såsom mediehantering, läsfrämjande och de mer biblioteksnära e-tjänsterna som e-böcker och Legimus. I flertalet planer finns dock tydliga formuleringar om att uppdraget ska innefatta ett bredare spektrum av service.

Formuleringarna om uppdraget i biblioteksplanerna och de svar som bibliotekscheferna ger i enkäten om vad biblioteken erbjuder, visar att gränsen för uppdraget inte är helt enkel att avgöra.

Flera bibliotek har emellertid påbörjat arbetet med att tydligare definiera den service som ska ges på biblioteken.

En skiljelinje verkar gå vid hantering av pengar och olika typer av ansökningar. De som tydliggjort vilken service som inte erbjuds nämner:

- Bankärenden, bokning av resor och e-handel
- Ta del av personliga inloggningsuppgifter
- Teknisk hjälp vid ominstallationer/installationer av virusprogram på besökarnas egna datorer/mobiler/surfplattor
- Jobb- och bostadsansökningar
- Myndighetsärenden

Att tydliggöra var gränsen för uppdraget går uppfattas som viktigt:

”Sammanfattningsvis vill biblioteket markera vad som är vårt uppdrag och genom samverkan och påtryckningar på de myndigheter och tjänster som efterfrågas tydligt markera vad kommunmedborgarna behöver få bättre stöd kring. Det känns väldigt oansvarigt att de myndigheter som digitaliserat sig inte har en reservplan för de personer som inte är digitala. Vi ser en tydlig ökning av utanförskap och social oro i vårt samhälle. Det här anser vi inte är ett [X kommun] s-problem utan ett samhällsproblem i Sverige.”

Medborgarkontor

Även om biblioteken har en roll när det kommer till samhällsservice är de inte ensamma om att äga ansvaret för den här typen av frågor.

Tio bibliotekschefer uppger att det finns någon form av medborgarkontor i deras kommuner, och vid närmare granskning verkar kommunerna ha en rad olika lösningar för att tillhandahålla service till sina kommuninvånare.

Gemensamt för alla kommuner är att de har en reception dit kommuninvånaren kan vända sig, vanligast via telefon eller e-post. Denna kontakt benämns som kommunservice, kontaktcenter, kundtjänst, servicecenter, medborgarcenter och informationskontor.

Somliga har förutom sin reception en ytterligare servicepunkt i annan lokal, oftast benämnt som Medborgarkontor eller Medborgarservice, med olika personallösningar.

Den service som erbjuds där består till övervägande del av kommunens egna tjänster såsom felanmälan, bygglovsärenden och ansökan om förskoleplats. I några enstaka fall erbjuds även service som ligger utanför kommunens uppdrag, som juridisk rådgivning och polisärenden.

En kommun beskriver det övergripande syftet med att införa Medborgarservice som

“att förstärka kommunens medborgarperspektiv. Det anses viktigt att medborgarservicen uppfattas vara hela kommunens angelägenhet. Medborgarserviceenheten förväntas förenkla för medborgaren och som positiv bieffekt effektivisera kommunens verksamhet.”

En kommun har dels ett medborgarkontor i kommunhuset och ytterligare medborgarkontor på sina kommundelsbibliotek, där servicen ingår i bibliotekariernas arbete.

En annan kommun har medborgarkontor i biblioteket med särskilt anställd personal.

“...personalen hjälps åt med frågor, även om vi i teorin ska dela på samhällsservice och rena biblioteksärenden.”

I praktiken hjälps man åt med ärenden som BankID, bankärenden, vidimering av kopior, hjälp med att förstå/översätta myndighetsbeslut.

Även i de fall det angetts att det finns ett servicekontor i kommunen, kan det uppfattas som otillräckligt:

“[X] kommun har ett centralt beläget servicecenter, som tyvärr inte har någon lokal närvaro ute i kommundelarna. Tyvärr ej heller i de socioekonomiskt mer utsatta områdena där de stora behoven finns. Där utgör folkbiblioteken den lokala närvaron. Tjänsterna erbjuds löpande i information/lånedisk i mån av tid, men även på särskilt avsatta tider och/eller i form av kurstillfällen.”

Det finns i vissa fall önsknigar om att medborgarservicen ligger närmare eller t o m i biblioteket. Om servicen inte finns på samma ställe, hamnar hjälpsökande ändå ofta på biblioteket och vill då ha hjälp där och med en gång:

”Det hade varit önskvärt att ha medborgarservicen närmare biblioteket, kanske att de kunde förlägga en del av sin arbetstid nere på biblioteket och ta emot de som behöver deras stöd.”

Problemet med kommunala medborgarkontor är just att de nästan alltid begränsar sig till den kommunala verksamheten, och att invånarna har behov långt därutöver.

Statens servicecenter

Ännu en viktig aktör i sammanhanget är Statens servicecenter. Det är en myndighet under Finansdepartementet som bildades 2012 och som ska bidra till en effektiv och tillgänglig statsförvaltning genom att bland annat öppna kontor ute i landet. För närvarande finns 117 kontor.

På servicekontoren erbjuds vägledning och service till medborgare och företagare i tjänster från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. År 2020 tog kontoren sammanlagt emot 2,4 miljoner besökare.²

Tio av rapportens kommuner har ett Statens servicecenterkontor.

I Malmö samarbetar Statens servicecenter även tätt samman med kommunen på servicekontoret i Rosengård där medborgarna får statlig och kommunal service på samma plats.

Trots att servicecenter finns i många kommuner, tyder några svar på att de ändå inte avlastar biblioteken. Speciellt Arbetsförmedlingen hänvisar dessutom alltför gärna till sina webbsidor och telefontider medan de hjälpsökande behöver en mer ”hands on”-hjälp.

”Vi får väldigt många frågor trots att servicecenter finns. De har få öppna timmar... Flera av de personer som behöver stöd på servicecenter upplever att de inte får tillräckligt med stöd. De vill ha hjälp vid datorerna. Detta gäller framför allt Arbetsförmedlingen.”

2 <https://www.statenssc.se/omstatensservicecenter.64.html>

DigidelCenter

Fem av kommunerna i undersökningen har ett DigidelCenter.

Detta är ytterligare en instans som finns i flera kommuner. Digidel startade som ett nätverk i samband med den nationella kampanjen Digidel2013 för ökad digital delaktighet. 2018 beviljade regeringen Internetstiftelsen 9,6 miljoner kronor som kommunerna kunde söka för att inrätta DigidelCenter. Idag finns 23 i landet, många placerade i biblioteken.³

I en kommun beskrivs Digidel som en verksamhet som ska "öka digital trygghet i lokalsamhället".

Det finns ett enhetligt koncept med tre grundläggande kriterier som ska uppfyllas:

- vara en tillgänglig och bemannad plats dit alla invånare kan komma för att utan kostnad få hjälp med det digitala,
- ha ett uttalat mandat att vara en nod för kommunal medborgarservice med fokus på digital delaktighet,
- ingå i ett nationellt kvalitetsarbete inom digital handledning, digital kompetens och digitalisering.

I DigidelCentren finns den hjälp kring digitala verktyg som tydligt efterfrågas, exempelvis om smartphones, surfplattor och datorer, hjälp med e-tjänster och BankID, information om IT-säkerhet, vägledning i appar och program med mera.

Även om uppfattningen är att ovanstående service behövs, landar det ändå i att vara en ekonomisk fråga. DigidelCentret i en av kommunerna läggs i år ner på grund av bristande budget.

"Bibliotekets uppfattning efter två år med DigidelCenter är att den här tjänsten behövs. På en ort där de flesta myndigheter lämnat sina fysiska lokaler finns ett behov av att få möta dessa och få stöd. I [X kommun] har vi en socioekonomi och en ålderstrappa som gör att handledning en mot en är högt värderat och efterfrågat."

3 <https://digidel.se/digidelcenter/>

Resurser

”Många gånger går samhällsservicen och biblioteksservicen ihop. Väldigt stor del av tiden man bemannar lånedisken går åt till så kallad samhällsservice.”

För att få en uppfattning om de resurser som läggs på samhällsservice måste det mätas. I enkäten ställdes frågan om hur stor del av personalens sammanlagda tid som tas i anspråk för detta, vilket gav varierande svar:

- 2 har inte svarat på frågan
- 9 anser det omöjligt att veta
- 4 höftar sig fram till 10, 20, 50 och 80 %
- Resterande 10 uppger 5, 10, 10, 15, 20, 20, 20, 20, 30 % resp 1 årsverke

Ett bibliotek uppger att de gjort ett försök till kartläggning av dessa frågor för en analys, men där ingick inte att mäta tidsåtgången. Ett annat svarar att det vore önskvärt att tidsberäkna ärendena som stöd för att argumentera kring uppdrag och resursfördelning.

Ett bibliotek svarar att de menar att servicen ingår i uppdraget och har därför inte särskiljts.

Enkäten ger med tydlighet svar på att den samhällsservice som sker på biblioteken i stor utsträckning utförs av bibliotekspersonal utan ytterligare ersättning. De som får ersättning, får det för en viss avgränsad verksamhet såsom kopiering och för Lärcentra.

Fyra av biblioteken har svarat att de har specifikt anställd personal på biblioteken för att utföra den typen av service.

På frågan om befintliga resurser är tillräckliga för att omfatta den service som kommuninvånarna efterfrågar svarar 14 bibliotek nej, medan 9 svarar ja.

Några av de som anser sig behöva mer resurser nämner att de önskar ett medborgarkontor som gärna får ligga i anslutning till biblioteket, eller åtminstone resurser till extra personal med dessa frågor som specialitet.

”Vi behöver någon som hjälper till med att fylla i blanketter, översätta... och att bankerna tar sitt ansvar och hjälper sina kunder.”

”Vi skulle behöva mer språkkompetens. Vi vill kunna hänvisa till någon instans i kommunen för hjälp till nya svenskar.”

Ett av biblioteken har sökt externa medel för att kunna möta användarnas behov av hjälp i form av kurser i teknik, vägledning och IT-stöd.

”Just nu har vi pengar från Stärkta bibliotek för att ha en projektanställd IT-pedagog på 50 %. I övrigt svarar ordinarie personal på frågor och hjälper så gott det går.”

Ett bibliotek som redan har ett medborgarkontor i sin kommun, menar att det behövs mer resurser för att möta alla de behov som finns, bland annat för att kunna erbjuda kurser i att hantera teknik, men också för att kunna erbjuda enskild hjälp i högre utsträckning. Det går inte att lära ut hur man gör och tro att alla klarar sig efter det:

”Vi försöker vara pedagogiska och ger hjälp till självhjälp. Men många återkommer och behöver lika mycket hjälp varje gång. Många har ingen datorvana alls. Det skulle vara bra med en eller två personal som kunde ta hand om alla besökare som behöver IT-stöd. Nu ingår det i det vanliga informationspasset och det är inte säkert att man alltid har så gott om tid för att vara pedagogisk.”

Avslutning

Vad biblioteken borde sluta göra

”Service efterfrågas som vi inte kan eller bör matcha.”

Det står klart att många av de tillfrågade bibliotekscheferna anser att biblioteken handhar ärenden som inte hör hemma på biblioteket. Enkätsvaren visar att det också finns en samstämmighet i vilka dessa ärenden är:

- Allt som rör bankärenden
- Ekonomiska transaktioner och sådant som kräver integritetskänsliga personuppgifter
- Allt som rör Socialtjänst, Försäkringskassan och Skatteverket
- Tolkning/översättning av myndighetsbeslut
- Hjälpa att fylla i myndighetsblanketter
- Vidimering
- Samhällsvägledning för nyanlända
- Frågor kopplade till medborgarskap, uppehållstillstånd och anhöriginvandring
- Hjälpa att skriva CV och ansöka om arbete
- Hjälpa med ansökan om försörjningsstöd
- Turistinformation
- Juridiska frågor

Varför görs allt detta?

Många biblioteksplaner som granskats i denna rapport har formuleringar som går utöver traditionell biblioteksservice såsom att ”utgå från besökarens behov” och att ”vara ett kraftfullt redskap” och att ”minska den digitala klyftan”. Denna typ av formuleringar öppnar upp för en vid syn på servicen.

Enkäten visar att biblioteken erbjuder en stor variation av samhällsinriktad service till sina kommuninvånare, en service som ofta utförs i möte med trängande behov och med känslan av att det egentligen inte är bibliotekets ansvar:

”Biblioteket gör ofta insatser med att hjälpa till med olika blanketter, utskrifter förståelse etc - långt över vad vi egentligen är förpliktade till. Som bibliotek oftast gör, eftersom den servicen väldigt ofta saknas i samhället i övrigt.”

”Ja vi hjälper till med det mesta trots att det inte är vår uppgift. Men vad ska vi göra när alla andra instanser, myndigheter, banker etc har övergivit sina kunder och ofta hänvisar till biblioteket?”

Kanske är det så att alltför vida uppdragsformuleringar banar väg för att man sträcker sig för långt. Traditionen att hjälpa sitter så att säga i bibliotekens väggar.

På ett kommunbibliotek har det funnits ett Informationskontor som numera är nedlagt:

“Vi har fortsatt att känna ansvar för samhällsinformationen men utan att ha ett tydligt uppdrag.”

Tydliga rutiner - ändå situationsbundet

18 bibliotek uppger i enkäten att de har tydliga rutiner för vilken service som erbjuds, men i mötet med kommuninvånarens behov blir det ofta medarbetaren som ändå behöver situationsanpassa verksamheten:

“Men vi har riktlinjer i en rad olika frågor. Däremot har vi pratat mycket om att medarbetare har stort utrymme för situationsanpassning och egna bedömningar, men att de ska kunna känna stöd i en tydlig kommunikation.....Samtidigt vet jag att det inte är lätt då medarbetare står inför besökare som har redovisningsskyldighet för sin bidragsförsörjning den 20:e varje månad och inte har tillgång till varken dator, internet och/eller BankID. Där måste medarbetarens rådighet, situationsanpassning och sammanvägda bedömning vara en betydande faktor. I den bedömningen ingår den allmänna köbildningen och situationen i lokalen. En stor utmaning i detta är likvärdigheten.”

När det i varje situation är upp till varje enskild medarbetare att avgöra vad situationen kräver - blir konsekvenserna då att besökare får olika service från gång till gång och att en osäkerhet infinner sig över att inte i förväg veta om man kommer att få hjälp? Blir det tillfälligheter som avgör?

“Det är förskräckligt att samhället, som sagt var, bara digitaliseras utan att någon mer än folkbiblioteken tar dagligt ansvar för att medborgarna ska få hjälp och stöd”.

Örat mot rälsen - kommunikation

Vi kommer aldrig dithän att alla klarar sig på egen hand digitalt. Kanske ska inte heller alla behöva bli digitalt kompetenta. Service kommer alltid att behövas och det behöver därför bli tydligt vem som ska ansvara för vad.

Biblioteken är ofta bland de första som uppfattar vilken hjälp som behövs. Därför finns också ett ansvar att förmedla detta vidare. En bibliotekschef menar i enkäten att det finns en låg medvetenhet i kommunen allmänt om vilka ärenden som skulle kunna lösas gemensamt. Även bibliotekens erbjudande om service kan behöva kommuniceras mer tydligt gentemot allmänheten. Men då behöver det först bli tydligt vad biblioteken ska hjälpa till med, att det finns uppdragsbeskrivningar som stämmer överens med vad som erbjuds och att det finns resurser för att utföra uppdraget.

Medskick

Medborgarservice i kommunal regi och Statens servicecenter avgränsar sina uppdrag tydligt. När det gäller biblioteken visar denna undersökning att biblioteken både tar på sig ett vidare uppdrag och utför en större variation av samhällsservice än ren biblioteksservice. Samtidigt finns en bred uppfattning om att det är mer än vad som egentligen ingår i uppdraget.

Kommunerna behöver komma fram till:

- Vilken service folkbiblioteket ska erbjuda och hur det kan förmedlas tydligt
- Hur uppdragsbeskrivningar kan formuleras så att de speglar den tänkta servicen
- Vem som ska ansvara för att möta vilka behov och hur det kan samordnas i kommunen
- Hur resurser ska fördelas för att möta kommuninvånarnas behov av hjälp och stöd
- Hur kommunikationen ska fungera för att säkerställa att kunskap finns om allmänhetens behov hos berörda kommunala verksamheter och politiker, så att dialog även kan föras med andra myndigheter och banker/företag för att hitta lösningar

Bilagor

Enkätfrågor:

1. Vilken kommun jobbar du i?
2. Hur många arbetar i din folkbiblioteksorganisation (årsverken)?
3. Finns det ett medborgarkontor (medborgarservice):
 - o i biblioteket
 - o i anslutning till biblioteket
 - o i kommunen
 - o nej, det finns inget
- 4a. Vilken av följande service kan kommuninvånaren få på ditt bibliotek?
 - o Tillgång till teknik för att kunna uträtta sina ärenden
 - o Möjlighet att skanna dokument för att skicka vidare med e-post
 - o Möjlighet att skriva ut, exempelvis resehandlingar
 - o Hjälp med språket, exempelvis översättning eller rättstavning
 - o Drop-in för att få hjälp med kortare ärenden kring teknik
 - o Hjälp med att förstå och använda egen teknik (dator, surfplatta eller mobiltelefon) som behövs för att göra ärenden
 - o Lärtillfällen eller kurser om teknik
 - o Verkstad för lustfyllt lärande om ny teknik
 - o Hitta den samhällsservice som efterfrågas/behövs
 - o Hjälp med bankärenden, som att logga in och skriva ut kontoutdrag för en viss period
 - o Hjälp att förstå och använda BankID i olika sammanhang
 - o Vidimering av kopior
 - o Hjälp med att hitta och skriva ut blanketter rörande kommunal service exempelvis bygglov eller ansökan om förskoleplats
 - o Hjälp med att förstå och fylla i ovan nämnda blanketter (fysiskt eller digitalt)
 - o Hjälp med att hitta och skriva ut blanketter rörande statlig service som Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Skatteverket eller Pensionsmyndigheten
 - o Hjälp med att förstå och fylla i ovanstående blanketter (fysiskt eller digitalt)
 - o Hjälp med andra aktörers e-tjänster (organisationer eller företag)
 - o Hjälp att skriva CV
 - o Hjälp med att förstå och/eller översätta myndighetsbeslut
 - o Hjälp att fylla i blanketter från Migrationsverket så som ansökan om uppehållstillstånd för anhörig
 - o Upplåtande av lokal för andra aktörer (organisationer eller företag) för att informera om sina e-tjänster
- 4b. Ger ni kommuninvånaren någon annan service utöver biblioteksverksamheten, vilken?
5. Hur stor del av personalresursen (årsverken) går åt till servicen ovan (ange i procent).
6. Vilka frågor som ni får på biblioteket anser du borde hanteras av annan instans?
7. Har ni rutiner som tydliggör gränser för vilken service som erbjuds? Ja/Nej
8. Finns det någon form av samhällsservice som biblioteket får särskild ekonomisk ersättning för att erbjuda? Ja/Nej
9. Om ja, vilken?
10. Skiljer ni på samhällsservice och biblioteksservice lokalmässigt? Ja/Nej

11. Om ja, hur stor lokalyta används till samhällsservice (procent av den öppna ytan)
12. Finns personal som är specifikt anställd på biblioteket för att erbjuda kommuninvånaren samhällsservice? (Ange i årsverken)
13. Finns annan specifikt anställd personal i kommun för att kunna erbjuda kommuninvånaren samhällsservice på biblioteket? (Ange i årsverken)
14. Är befintliga resurser tillräckliga för att omfatta den service som kommuninvånarna efterfrågar? Ja/Nej
15. Om nej, utveckla vad som behövs.
16. Finns teknik (verktyg, program och tekniska förutsättningar) för uppgifterna? Ja/Nej
17. Om nej, vad fattas?
18. Samverkar biblioteket med någon annan instans kring samhällsservice? Ja/Nej
19. Om ja, med vilka?
20. Något övrigt du vill förmedla?

