



Digital hjälp på bibliotek

Vad innebär det att erbjuda digital hjälp på biblioteken, både för arbetsgruppen och för besökare?

Nedan finns ett antal områden och frågeställningar som kan ge vägledning vid planering och genomförande av digital hjälp som verktyg för digital delaktighet.

Praktiska utgångspunkter

Hur vill ni att er digitala hjälp ska se ut? Vilka platser finns i biblioteket? Finns det tillgång till Internet, ström för laddning av enheter? Här är det bra att fundera över vilken möjlighet ni har för att mötas kring ett område som kan vara kunskapsmässigt svårt, besvärligt att prata om och innebära allt från frustration till glädje för besökarna.

- Målgrupp
- Tid och plats
- Personal
- Form: drop-in/bokning av tid/kursverksamhet
- Samarbeten med andra aktörer

Förhållningsregler

Hur vill ni att er digitala hjälp ska uppfattas? Hur ni i arbetsgruppen definierar gott bemötande och kommunicerar kring rollen som pedagog skapar en trygghet i att hantera frågor och besökare. Att utgå från det personliga mötet och att gemensamt utforska digital delaktighet i vår digitala vardag kan vara en bra startpunkt för arbetsgruppen. Går det att ge information/vägledning även vid frågor som vi inte kan lösa?

- Bemötande
- Pedagogiskt arbetssätt
- Hjälp till självhjälp
- Personlig integritet



Ansvar

Varför erbjuder ni digital hjälp? Om ni som arbetar med digital hjälp känner er trygga med vilka stöd som finns i bibliotekslagen och i er biblioteksplan för att bedriva verksamheten så blir det lättare att definiera vad som ingår i digital hjälp och inte. Detta gör det även enklare att dela på arbetsuppgifterna och att förankra verksamheten i arbetsgruppen.

- Koppling till styrdokument
- Vilka arbetsuppgifter ska/ska inte utföras?
- Hur ska arbetsuppgifterna utföras? Av vem?

Kartläggning

Vilket behov av digital hjälp finns i ert lokalsamhälle? Frågor som hör till området digital delaktighet, både gällande hantering av enheter, förståelse för system och deltagande i samhället, kommer till biblioteket varje dag. Att förstå vad som är aktuellt just nu gör att ni i arbetsgruppen både kan möta besökarna där de befinner sig samt få syn vad som snart kommer bli intressant.

- Vilka frågor besökare ställer
- Hur stor andel av arbetstiden som ägnas åt olika typer av frågor
- Hur ofta biblioteket får en viss typ av fråga
- Vilka andra platser finns som erbjuder digital hjälp?

Medie- och informationskunnighet (MIK)

Vilka möjligheter till ökad kunskap ger digital hjälp? Om ni i arbetsgruppen ser digital hjälp som ett sätt att även arbeta med källkritik, informationssökning och MIK kan ni säkert få syn på många tillfällen där ni kan ge merkunskap. Jämför med ett läsfrämjande samtal i lånedisken där en enkel fråga om en bok finns tillgänglig kan leda till ett samtal där fler genrer blir intressanta.

- Vilken kunskap behöver användaren för att kunna gå vidare på egen hand?
- Handledning i källkritik, källtillit och sökkritik?
- Vill jag bli en MIK-förespråkare?



Kompetensutveckling

Vilken kunskap behöver ni i arbetsgruppen? I arbetet med digital hjälp blir omvärldsbevakning viktigt och tillsammans med egna kartläggningar kommer bilden av vilken kompetens som efterfrågas bli tydligare. Diskutera era egna intressen och kompetenser i arbetsgruppen, någon är kanske extra bra på att använda röststyrning, flytta data mellan enheter, förklara vikten av integritetsinställningar eller bara förmedla allt roligt och nyttigt som finns på internet? Gör en egen lista på din arbetsplats kring vad alla ska kunna.

- Bibliotekens e-tjänster
- Kommunens e-tjänster
- Statliga e-tjänster
- Läsfrämjande e-tjänster och enheter
- Källkritik och informationssökning

Tekniska frågor

Vilka frågor kring teknisk utrustning kan ni komma att få? För att vi ska kunna vara digitalt delaktiga behövs för det första tillgång till internet och någon slags enhet. Nätverk såväl som enheter behöver konfigureras och där ingår till exempel lagring av information samt uppdatering av system. I nästa steg behöver vi kunna interagera med system som e-tjänster och annat, både för nytta och nöje.

- Nätverk (wifi/abonnemang/delning)
- Enheter
- Lagring (lokalt/moln)
- Uppdateringar
- Appar
- E-tjänster (biblioteket, kommunen, statliga myndigheter)

Kommunikation och marknadsföring

På vilka sätt berättar vi att den digitala hjälpen finns? Det är bra att fundera över vilka kanaler som finns tillgängliga och vilka målgrupper verksamheten riktar



sig till. Kanske finns det fler kanaler genom samarbetspartners där vi tillsammans når längre.

- Bibliotekets hemsida och sociala medier
- Kommunens hemsida och sociala medier
- Andra samarbetspartners

Samarbete

Inom den egna kommunen och det omkringliggande lokalsamhället finns många aktörer som erbjuder tjänster som kräver en viss digital delaktighet. Här finns även många möjligheter till att hitta samarbetspartners som kan visa och berätta om sina tjänster och på så sätt stötta upp den digitala hjälpen.

- Konsumentvägledare
- Budget- och skuldrådgivare
- Aktivitetssamordnare
- Fritidsledare
- Studieförbund
- Pensionärsföreningar
- Föreningsliv inom sport, kultur och andra intressen
- Vårdcentral samt regionala digitala tjänster
- Bank
- Apotek
- Lokaltrafik
- Onlinehandel i lokalsamhället

Tips på fler källor

<https://digin.nu/>

<https://digiteket.se/>

<https://www.statenssc.se/>

<https://www.efterlevandeguiden.se/>

<https://digitalalektioner.se/lararhandledningar>