

Digital selvbetjeningsvejleder – forskellen mellem den ydelse, som borgerservicemedarbejdere leverer i dag og den ydelse, som bibliotekarerne kan levere i fremtiden.

<p>Borgerservicemedarbejderen er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specialist i tværgående borgerbetjening • Borgerservicemedarbejderen skal ikke vide alt i detaljer, men skal kunne finde frem til svar i systemerne og guide andre til at bruge selvbetjening • Borgerservicemedarbejderen har en bred viden om offentlige selvbetjeningsløsninger og serviceydelser • Borgerservicemedarbejderen kender de typiske livssituationer, som borgeren befinder sig i, og hvilke digitale løsninger, det er relevant, at borgeren lærer at betjene. 	<p>Bibliotekaren er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generalist i tværgående borgerbetjening • Bibliotekaren skal ikke vide alt i detaljer, men skal kunne finde frem til svar i systemerne og guide andre til at bruge selvbetjening • Bibliotekaren har en bred viden om offentlige selvbetjeningsløsninger
<p>Borgerservicemedarbejderen skal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivere borgere til at betjene sig selv digitalt • Spørge ind til borgerens digitale parathed: "Har du NemID? Er du vant til at bruge en PC?" osv. • Vise de muligheder, som digital selvbetjening giver • Sætte sig ind i, hvordan de digitale selvbetjeningsløsninger virker 	<p>Bibliotekaren skal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivere borgere til at betjene sig selv digitalt • Spørge ind til borgerens digitale parathed: "Har du NemID? Er du vant til at bruge en PC?" osv. • Vise de muligheder, som digital selvbetjening giver • Sætte sig ind i, hvordan de digitale selvbetjeningsløsninger virker
<p>Det kan en borgerservicemedarbejder også:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forstå borgernes vanskeligheder, når de skal betjene sig selv • Kender det offentlige ydelse og opgaver i forhold til borgeren • Har viden om det faglige indhold i selvbetjeningsløsningerne • Har viden om teknikken i selvbetjeningsløsningerne • Har indsigt i sagsgange i relation til serviceydelser • Bruger it i dagligdagen: til nyheder, mail, sociale medier, tv på nettet, netbank og apps på telefonen 	<p>Det kan en bibliotekar også:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forstå borgernes vanskeligheder, når de skal betjene sig selv • Har viden om teknikken i selvbetjeningsløsningerne • Bruger it i dagligdagen: til nyheder, mail, sociale medier, tv på nettet, netbank og apps på telefonen
<p>Borgerservicemedarbejderen må:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide borgerne i selvbetjeningsløsninger • Udstede NemID 	<p>Bibliotekaren må:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide borgerne i selvbetjeningsløsninger

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Undtage fra UDK's løsninger• Printe et skema | |
|---|--|

Bemanding og opgaver på Bibliotekerne.

Der er to bibliotekarer til stede på Biblioteket i Hirtshals i den betjente åbningstid. I Sindal er der 1-2 bibliotekarer til stede afhængig af aktiviteter. Bibliotekerne i Vrå og Løkken er bemandet med 1 bibliotekar i den betjente åbningstid. Bemandingen kan betyde, at bibliotekarerne i større omfang end der sker nu, må henvise mindre digitale borgere til Borgerservice, fordi de langvarige ekspeditioner tager tiden fra bibliotekarernes kerneopgave.

Bibliotekerne skal hjælpe med at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet.

Oplysningsforpligtelsen er også at hjælpe borgerne med at manøvrere i de offentlige digitale tilbud, samt at styrke borgernes digitale kompetencer. Bibliotekerne er dog samtidig kendt for uformel og lystbetonet læring. Selvom bibliotekerne i større omfang end tidligere skal påtage sig at vejlede borgerne i at anvende de offentlige digitale løsninger, er det vigtigt, at bibliotekerne opretholdes som et kulturelt og offentligt frirum, hvilket kan være en udfordring, hvis bibliotekspersonalet får indblik i borgernes sociale og økonomiske forhold.

Bibliotekerne stiller allerede nu PC'er gratis til rådighed for borgere, og programsætter IT-introduktioner og workshops, dog ikke deciderede undervisningsforløb.

Der er regelmæssig IT-café, hvor borgeren kan få hjælp til computeren eller iPad. Der er tale om fokus på konkret problemløsning. Der er også kurser henvendt til borgere der ikke er på de sociale elektroniske medier. Der samarbejdes allerede nu med f.eks. Borgerservice om undervisning.