

DIGITAL BASNIVÅ FÖR HELGEBIBLIOTEKEN

Översikt och handledning



Innehåll

Förord	3
Inledning	4
Digitala tjänster.....	4
Digital service	4
Kunskapsnivå	4
Gemensamma kunskaper för alla digitala tjänster	4
Specifika kunskaper för varje tjänst	5
Datorer, skrivare, trådlöst nätverk	6
Handledning för kompetensutveckling	6
Alex	6
Biblio	7
Bläddra	7
Cineasterna	7
Global grant	8
Legimus	8
UR Access	8
Världens bibliotek.....	8
Arbetsätt i mötet med besökare	9
Digital handledning	9
Uppdateringar av digital basnivå för HelGe-biblioteken	9
Långsiktig kompetensutvecklingsstrategi	9
Nya tjänster och ny service	10
Nyanställd personal.....	10
Ytterligare tips och material	10

Förord

Folkbiblioteken i Gävleborgs län arbetar tillsammans för att erbjuda tillgång till medier och digitala tjänster via den gemensamma webbplatsen helgebiblioteken.se. En uttalad ambition är att länets invånare ska kunna förvänta sig att få ta del av samma nivå av tjänster och service oavsett kommun de bor i eller vilket bibliotek som används – en digital basnivå.

Begreppet digital basnivå omfattar även sådana kunskaper och kompetenser som bibliotekens medarbetare behöver äga för att kunna ge likvärdig service och som medborgarna ska kunna förvänta sig av personalen. Det kan låta uppfordrande med att etablera en digital basnivå. Samtidigt blir det tydligt för medarbetare och besökare vilken grad av hjälp och stöd som gäller, vilket också kan vara en trygghet.

I Bibliotekslagen (2013:801) fastslås i dess sjunde paragraf att folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för informationshämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet. Den regionala biblioteksverksamheten har i uppdrag att främja samarbete, verksamhetsutveckling och kvalitet som stöd till länets folkbibliotek. Att beskriva och eftersträva en digital basnivå kan ses som fortsättningen på en process som påbörjades i och med den nationella satsningen Digitalt först med användaren i fokus vars syfte var att "utmytna i en höjning av folkbibliotekspersonalens digitala kompetenser, som i sin tur ska gynna befolkningen i stort" (Digitalt först med användaren i fokus 2018-2020. Slutredovisning. KB 4.1-2021-18, s 5).

Denna handledning är framtagen av Kristin Johannesson, bibliotekarie på Gävle bibliotek, på uppdrag av Region Gävleborg. Tanken är att den ska användas av personal på alla HelGe-bibliotek som orientering och för att fortbilda sig inom de tjänster och service som ingår. Den kan också utgöra underlag för personer som ansvarar för fortbildning av en arbetsgrupp. I handledningen finns förslag på struktur, möjligt material och metoder att använda – eller att utgå ifrån och revidera.

Förhoppningsvis ger handledningen folkbiblioteken goda förutsättningar att utveckla arbetet med digitala tjänster, kompetensutveckling av personal samt utvecklande av medborgarnas digitala kompetenser och medie- och informationskunnighet.

Gävle den 1 mars 2024
Marcus Strand
Enhetschef, Kultur Gävleborg
Region Gävleborg

Inledning

I texten används de definitioner på digitala tjänster och service som föreslås i Hello Futures Rapport Digital basnivå Region Gävleborg, 2021. Nämnda rapport sammanställer resultaten av en undersökning och två workshops, där cheferna från alla kommuner i HelGe-samarbetet deltog. Definitionerna av digitala tjänster och service som föreslås där är dessa:

”Digitala tjänster: Egna tjänster som ni äger och levererar till medborgarna via tekniska system, dvs. mjukvara och hårdvara.

Digital service: Den personliga hjälp ni erbjuder för att medborgare ska kunna använda bibliotekens egna och andras digitala tjänster och hårdvaror.”

Under arbetet med att sammanställa föreliggande handledning har HelGe-bibliotekens MIK-nätverk, för frågor som rör bibliotekens arbete med medie- och informationskunnighet, fungerat som referensgrupp för innehåll i basnivån och upplägg för kompetensutveckling.

Anders Florman, verksamhetsutvecklare inom regional biblioteksutveckling på Region Gävleborg har agerat bollplank och stöd.

Digitala tjänster

- Alex
- Biblio
- Bläddra
- Cineasterna
- Global Grant
- helgebiblioteken.se
- Legimus
- Världens bibliotek
- UR Access
- Publikt WiFi-nätverk
- Publik dator med utskriftsmöjlighet
- Kopiator/skanner/skrivare

Digital service

- Hjälp med att använda de nämnda digitala tjänsterna.
- Hjälp med övrig informations-sökning, exempelvis hitta mallar för CV, kommunens turistinformation, kommunens e-tjänster.
- Hjälp med mejländen (till exempel skapa mailadress, logga in, öppna och skriva ut en bifogad fil. I mån av tid för spontana frågor i disken, och/eller hänvisa längre ärenden till digital handledning).

Utöver dessa kan det finnas fler tjänster och service lokalt i olika kommuner och på olika bibliotek.

Kunskapsnivå

Nedan beskrivs vad alla medarbetare bör kunna om de digitala tjänster biblioteken erbjuder.

En genomgående tanke för alla digitala tjänster och service är att besökaren själv utför och lär sig att utföra aktiviteter, medan personalen ger besökaren olika slags stöd i att göra det. Det kan vid olika tillfällen innebära olika metoder, exempelvis att visa genom att som personal utföra en aktivitet om det inte räcker med att instruera.

Gemensamma kunskaper för alla digitala tjänster

- Känna till tjänstens innehåll.
- Kunna tipsa och informera användare om tjänsten.
- Kunna visa och beskriva hur användaren ska göra för att använda den, inklusive steg som krävs innan användning, för att hitta och få åtkomst till den, skaffa den till sin enhet om det är en app.
- Kunna visa hur man loggar in (när inloggning finns eller krävs).
- Kunna visa hur man navigerar bland menyer och funktioner på sidan/i appen.
- Kunna visa hur man söker medier och material i tjänsten.

- När det finns: kunna visa hur man ändrar språk, tillgänglighetsinställningar, textstorlek, med mera.
- Hjälpa till med felsökning och åtgärder vid problem. Vidarebefordra eller hänvisa vidare för ytterligare support till ansvarig/lämplig instans, när man inte kan lösa problemet.

Utöver dessa finns det specifika funktioner som personal föreslås kunna för vissa tjänster, dessa beskrivs nedan.

Specifika kunskaper för varje tjänst

Alex

- Ovannämnda gemensamma kunskaper.

Biblio

- Ovannämnda gemensamma kunskaper.

Bläddra

- Ovannämnda gemensamma kunskaper.

Cineasterna

- Ovannämnda gemensamma kunskaper.
- Kunna visa hur man skapar ett frivilligt konto för att spara favoriter med mera.
- Kunna visa funktioner i både appversionen och webbversionen.

Global Grant

- Ovannämnda gemensamma kunskaper.
- Kunna visa hur man skapar ett konto för att spara sökresultat.

Helgebiblioteken.se

- Ovannämnda gemensamma kunskaper.
- Kunna visa hur man söker efter medier i katalogen via enkel och utökad sökning.
- Kunna visa hur man tittar på "Mina sidor".
- Kunna visa hur man reserverar medier.
- Kunna visa hur man lånar om medier.
- Kunna visa hur man återställer glömd PIN-kod.

Legimus

- Ovannämnda gemensamma kunskaper.
- Kunna guida användare med Legimus-konto att återställa glömt lösenord.
- Kunna visa temalistorna med boktips på legimus.se

Hänvisa till talboksansvarig personal:

- Nya användare av Legimus, för introduktionssamtal och att skapa nytt konto.
- Befintliga användare av Legimus med svårare ärenden, som talboksansvariga kan hjälpa till med eller ta vidare.

UR Access

- Ovannämnda gemensamma kunskaper.
- Kunna visa hur man söker fram och tittar på resurser från UR Access i katalogen på helgebiblioteken.se.

Världens bibliotek

- Ovannämnda gemensamma kunskaper.

Kommunens e-tjänster

Diskutera lokalt vilka kommunala e-tjänster som finns och på vilken nivå personal ska kunna dem. Följande är några möjliga punkter:

- Känna till att kommunen har e-tjänster.
- Kunna hjälpa besökare att hitta till dem (via webbsökning eller genom att navigera i kommunens webb).
- Kunna söka fram och ge besökaren kontaktuppgifter till kommunens växel eller motsvarande.
- I mån av tillgänglighet (om sådana kontaktuppgifter finns tillgängliga) kunna söka fram och ge specifika kontaktuppgifter till t ex avdelning i kommunen för ytterligare hjälp med ärendet.

Var medveten om och förmedla i möten med besökare att vi inte kan garantera att vi kan hitta rätt specifik tjänst om besökaren själv är osäker (t ex rätt blankett att fylla i för ärenden utanför biblioteket). Biblioteket ger generellt inte heller ingående hjälp med att använda e-tjänsten (till exempel att fylla i blankett på rätt sätt).

Hänvisa till den avdelning i kommunen som erbjuder tjänsten för ytterligare hjälp, eller till gemensam kundtjänst i kommunen för ytterligare hjälp att hitta rätt e-tjänst eller avdelning och att komma vidare med sitt ärende.

Frågor som gäller andra myndighetstjänster – hänvisa till Statens servicecenter eller respektive myndighet för ytterligare hjälp.

Metoder och övningar

Några övningar för att orientera sig bland sin kommuns e-tjänster och ha en viss beredskap för att hitta informationen igen:

Ta reda på kontaktvägar till din kommuns kundtjänst – kan man ringa, skriva, besöka dem, hur? Ta reda på kontaktvägar till Statens servicecenter eller några stora myndigheter i din kommun. Ta reda på vilka banker som har kontor i ditt område.

Datorer, skrivare, trådlöst nätverk

Publika datorer

- Kunna visa hur man startar och loggar in.
- Kunna visa hur man startar webbläsare och program som är installerade på datorn.
- Kunna visa hur man skriver ut.
- Kunna visa hur man loggar ut.
- Kunna visa/redogöra för hur användarens data raderas/hanteras vid avslutad session.
För att uppnå detta: ta reda på och diskutera lokalt i kommunen hur det fungerar.

Kopiator/skrivare/skanner

Kunna visa, instruera och hjälpa besökaren att göra kopior, utskrifter och skanning.

Övning: Testa själv från en publik dator och från egen enhet, de olika utskriftsmöjligheter som finns. Testa till exempel att själv skriva ut dubbelsidigt, i A3-format, i färg och svartvitt – om dessa möjligheter finns på ditt bibliotek.

Om ni använder Princh som utskriftssystem - gå igenom [den här webbkursen](#) (Kan maskinöversättas från engelska till svenska genom t ex Google översätt.)

Publikt trådlöst nätverk

Kunna visa, instruera och hjälpa besökaren att ansluta egen utrustning till publikt trådlöst nätverk.

Handledning för kompetensutveckling

I detta avsnitt presenteras ett upplägg för kompetensutveckling av personal. Detta är avsett att användas som stöd i fortbildning för att uppnå och upprätthålla den digitala basnivån. För somliga medarbetare kan basnivån innefatta sådant de redan innehar kompetens inom. Då kan underlaget bekräfta vad som är en rimlig nivå att erbjuda besökare, förhoppningsvis även ge en del nya insikter och möjlighet till repetition. Medarbetare med goda kunskaper om de digitala tjänsterna kan under fortbildningstillfällen hjälpa och lära sina kollegor, lägga till saker och svara på frågor som kan komma upp.

För varje digital tjänst finns rubrikerna Beskrivning, där tjänsten beskrivs kortfattat, Material, som föreslår informationskällor och när det är möjligt länkar till dessa, och Övningar, som beskriver sätt att arbeta med materialet, till exempel övningar och diskussionsfrågor.

Använd gärna handledningen som en grund att bygga vidare på – sök upp material, testa fler funktioner och övningar i de olika tjänsterna, samtala och fundera kring egna diskussionsfrågor.

Alex

Beskrivning

Webbsida.

”Alex Författarlexikon är ett lexikon över skönlitterära författare från hela världen. Här hittar du dessutom titlar, filmatiseringar och litteraturhänvisningar i fulltext. Vidare finns förteckningar över litterära priser, ett lexikon över termer samt ett antal temaartiklar kring epoker och genrer.” (www.alex.se)

Åtkomst finns från egna enheter på valfri plats, då krävs inloggning med lånekort, samt på plats på biblioteken utan inloggning. Tjänsten nås via alex.se. Länkar och information hämtas från Alex vid sökningar i katalogen på helgebiblioteken.se.

Material

www.alex.se

Övningar

Gå till sidan alex.se. Logga in via lånekortsinloggning på en dator eller annan enhet utan automatisk inloggning. Observera att det krävs lånekortsnummer, personnummer fungerar inte. Titta på och klicka runt på de olika flikarna. Testa att ändra språk.

Biblio

Beskrivning

App för e-böcker och e-ljudböcker. Åtkomst med lånekortsinloggning.

Material

[Länk till information om Biblio på HelGewebben](#)

Presentationer om Biblio från Digitala timmen:

[Länk till PDF](#)

[Länk till powerpoint](#)

Övningar

Gå igenom [Digitekets kurs om Biblio](#).

Bläddra

Beskrivning

Bläddra är en app för mobil och surfplatta med e-böcker på meänkieli, romani chib och samiska (www.helgebiblioteken.se/-/bladdra).

Material

[Länk till introduktionsfilm och annat material](#).

Övningar

- Gå igenom och testa att göra de saker som finns i guiden längst ner på den [här sidan](#) (klicka på respektive steg för mer information).
-

Cineasterna

Beskrivning

App och webbsida cineasterna.com. Streamade filmer med åtkomst via inloggning med lånekonto.

Material

[Instruktionsfilm på YouTube](#) (observera att appen inte är med i filmen, då den är gjord innan appen fanns).

[Supportsidor på Cineasterna](#).

[Vanliga frågor på Cineasterna](#).

Övningar

- Titta på och tryck på de olika flikarna: Upptäck, Favoriter, A-Ö, Sök och Profil.
 - Testa att låna en film.
 - Testa att ändra språk på undertexten, genom att klicka eller trycka på CC i nederkant av skärmen.
 - Testa att skapa ett användarkonto och funktionerna som du då kan använda.
-

Global grant

Beskrivning

Webbsida. Databas för stipendier.

Material

[Hjälpssidor på Global Grant](#)

[Vanliga frågor på Global Grant](#)

Övningar

- Logga in genom att välja bibliotek (kommun) och skriva in lånekortsnummer på sidan för att söka hemifrån: <https://www.globalgrant.com/remote>
 - Testa att söka, filtrera och spara resultat enligt [instruktionerna på hjälpsidan](#)
 - Tipsa gärna besökare om att även göra sökningar utanför Global grant för att hitta lämpliga stipendier, exempelvis genom fritextsökningar i en sökmotor.
-

Legimus

Beskrivning

App och webbsida för talböcker. Enbart tillgänglig för användare med nedsättning i att läsa tryckta böcker, som gör att man har behov av tjänsten. Åtkomst via personligt användarkonto, som skapas vid introduktionsmöte med personal.

Material

Information på legimus.se och i appen Legimus.

Övningar

Gå igenom [Digitekets kurs om Legimus](#)

- Ladda ner appen Legimus till arbetstelefon.
- Läs igenom tipsen som visas i appen.

På webbsidan legimus.se:

- Testa att trycka på Logga in, sedan på Glömt lösenord.
 - Testa att söka efter böcker och författare.
-

UR Access

Beskrivning

Webbsida. Resurser i form av filmer och program som finns sökbara och tillgängliga via OPAC på helgebiblioteken.se. En del material från UR Access är ljudmaterial och står som e-ljudbok.

Material

<https://www.ur.se/vart-utbud/ur-access/>

Övningar

- Testa att söka i helgebiblioteken och hitta material från UR access. Du kan till exempel söka på "digital" eller "digital delaktighet".
 - Testa att filtrera på "e-film" för att se material från UR Access.
-

Världens bibliotek

Beskrivning

[Världens bibliotek är ett digitalt bibliotek med ljudböcker och e-böcker på flera av Sveriges migrant-språk.](#)

Material

[Artikel på Digiteket](#)

[Om Världens bibliotek](#)

[Presentation](#)

Övningar

- Läs igenom informationen på de länkade sidorna ovan om Världens bibliotek.
- Skapa ett användarkonto.
- Titta på flikarna Min bokhylla och Min profil.
- Testa att söka fram och låna en e-bok och en e-ljudbok.

Tips! Följ Världens bibliotek på Facebook, Instagram och LinkedIn för att få tips och nyheter.

Arbetsätt i mötet med besökare

Det finns flera metoder eller arbetsätt för att handleda och guida besökare, besvara frågor och felsöka problem. Användarna kan befinna sig i olika situationer och omständigheter då flera av de digitala tjänsterna kan användas på valfri plats, även utanför biblioteken.

Dessa kan vara bra att ha i åtanke under fortbildningen, och när man ska guida besökare. Om ett sätt fungerar dåligt kan man om möjligt testa ett annat sätt – under samma tillfälle eller nästa gång ett liknande ärende dyker upp. Detta gör man ofta redan (t ex kan man hänvisa någon som ringer på telefon att besöka biblioteket om frågan inte går att lösa på telefon) men att lyfta fram och fundera på metoderna kan göra att man blir mer medveten om vilka andra möjligheter som finns.

Några sådana metoder är:

- Samtal i informationsdisken
- Samtal vid publika datorer
- Samtal enskilt/särskilda återkommande tillfällen för digitala frågor
- Telefonsamtal
- E-post
- Digital eller tryckt information som kan användas självständigt, t ex tips, guider och manualer
- Arrangerad kurs för allmänheten

Vilken form som används påverkar vad som är möjligt att göra – att visa något, att förklara, att göra det tillsammans.

Digital handledning

Ett mål inom digital basnivå är att i varje kommun erbjuda någon form av utförligare digital handledning och möjlighet att få hjälp med frågor kring IT-säkerhet, vilket också kan vara mer tidskrävande. Detta bör diskuteras och ses över i varje kommun. Några möjliga former är att ha en eller flera fasta tider i veckan då besökare kan få extra hjälp med sådana frågor, eller möjlighet att boka en tid med bibliotekspersonal för längre ärenden och frågor.

Uppdateringar av digital basnivå för HelGe-biblioteken

De tjänster och service som ingår i HelGe-bibliotekens digitala basnivå kommer att behöva uppdateras efterhand. Beslut om ändringar som gäller exempelvis licenser tas i styrgruppen för HelGe-biblioteken, och dokument som gäller digital basnivå uppdateras av Kultur Gävleborg med hjälp av HelGe-bibliotekens MIK-nätverk.

Långsiktig kompetensutvecklingsstrategi

Nya tjänster och ny personal som tillkommer gör att fortbildning behöver finnas tillgängligt även efter en avgränsad insats. Fortlöpande och återkommande fortbildning är också nyttigt för dem som redan tagit del av sådan, för att repetera och fördjupa kompetensen inom de nuvarande tjänsterna.

Ny service kan baseras på nya beslut om vad man erbjuder oavsett vilka digitala tjänster som finns, och/eller på att nya tjänster tillkommer. För en tillkommande ny digital tjänst blir ett tillhörande nytt serviceerbjudande och kompetensbehov att personalen ska kunna guida och hjälpa användare med tjänsten.

Nedan följer utgångspunkter och metoder att arbeta med, för att skapa och genomföra en långsiktig strategi:

Nya tjänster och ny service

Ordna lokalt utbildningstillfällen när det tillkommer en ny digital tjänst. Kombinera med att var och en uppmanas och får möjlighet att avsätta tid för att testa vissa saker och övningar. Detta får gärna vara uppdelat på ett par tillfällen: introduktion, tid emellan med "läxa" att göra, och uppföljning, så att man mellan tillfällen kan upptäcka eventuella svårigheter och får nya tillfällen att diskutera problem och ställa frågor.

När ny teknik/utrustning införs som alla ska kunna hjälpa till med – till exempel ny skrivare, nytt skrivarsystem, med mera – ordna lokalt utbildningstillfälle. Ha tydlig information tillgänglig för personalen om vem man kan fråga om hjälp och support.

Nyanställd personal

Ha med information och material om digital basnivå i introduktioner för nyanställda. Tillhandahåll material att ta del av på egen hand och kunna repetera och ha som stöd, samt ordna tillfällen för övningar, frågor och diskussioner med någon erfaren kollega.

Ytterligare tips och material

Delaktighet och tillgänglighet

[Delaktighetsguiden](#)

[Myndigheten för delaktighet](#)

Digital delaktighet

[Datorskolan](#)

[Internetstiftelsen](#)

Digitalt först

[Digitalt först med användaren i fokus 2018–2020. Slutredovisning. Kungliga biblioteket.](#)

[Digitalt först med användaren i fokus: Forskarföreläsning](#)

Digiteket

Mycket på Digiteket är relevant för bibliotekens digitala tjänster och service, och hur vi arbetar med dessa. Här kommer ett litet urval av tips!

<https://digiteket.se/kurs/internet-pa-folkbibliotek/>

<https://digiteket.se/kurs/far-jag-verkligen-svara-pa-alla-fragor-etiska-dilemman-egen-moral-och-motstridiga-krav/>