

Borgarþjónusta Á bókasafninu?



Reykjavík 24. september 2020

Kynning fyrir mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð

Borgarþjónusta í Grófarhúsi og tengsl við þjónustuhönnun

Efni glærुकynningar:

1. Spurningar varðandi borgaraþjónustu
2. Drög af starfsáætlun BBS 2021
3. Forsögn
4. Undirbúningur
5. Næstu skref
6. Aðferðafræði þjónustuhönnunar
7. Samtal við notendur (könnun)
8. Möguleikar bókasafnsins

Vangaveltur og áhyggjur starfsfólks Borgarbókasafns

að við verðum ekki velferðastofnun

að okkar þjónusta sé á jákvæðum nótum og henti öllum, ekki bara einum hóp

gætum verið gátt inn í þjónustu borgarinnar á margvíslegan hátt

af hverju gengur vel með borgarþjónustu í Árósum en var ákveðið að hafa hana ekki í Oslo?

hver á að sinna borgarþjónustunni - bætist hún ofan á önnur störf?

með hverjum er best að vinna til að skilgreina borgarþjónustuna sem best?

Efla skal virkt samtal allra safna Borgarbókasafnsins við nærsamfélagið í hverfunum með því augnamiði að bæta aðgengi íbúanna að þjónustu og þeim upplýsingum sem söfnunum er ætlað að veita. Þjónusta bókasafna er að breytast og auka þarf þekkingu notenda og starfsfólks um hvað felst í orðinu borgarþjónusta.

Stefnt er að því að setja á stofn tilraunaverkefni á árinu með skilgreindri borgarþjónustu og fá notendur, hagaðila og starfsfólk í rýnihópa um hvað skuli felast í slíkri þjónustu á söfnunum. Borgarbókasafnið getur gegnt lykilhlutverki við að auka aðgengi íbúa að upplýsingum í sínu nánasta umhverfi, stytt leiðir og aðstoðað við að nálgast þjónustu borgarinnar.

Úr drögum af starfsáætlunar Borgarbóksasafnins fyrir áriði 2021

ÚR FORSÖGN, 2.3 Borgarþjónusta

Borgarþjónusta er ákveðin gátt inn í samfélagið en skipulögð borgarþjónusta í einhverju formi er ekki á söfnunum í dag. Í ákveðnum verkefnum hefur verið unnið með hælisleitendum og nýjum íbúum með því markmiði að auðvelda þeim aðgengi að upplýsingum og samfélaginu. Hugmyndir um að skoða möguleika á að setja upp einhverskonar form af borgarþjónustu á bókasöfnunum hafa lítillaga verið ræddar við velferðasvið og þjónustu- og nýsköpunarsvið en engar ákvarðanir hafa verið teknar. Bókasafnið gæti verið sá staður sem sameinar upplýsingagjöf til borgara um þá þjónustu sem er í boði og hvernig sækja megi um hana. Í þessari þjónustu væri mögulega hægt að sækja og skila inn umsóknum t.d. fyrir velferðarþjónustu, húsaleigubætur, leikskóla, sækja passa og vegabréf. Ef þjónustan er rafræn, þá mætti fá þar aðstoð til þess að sækja um rafrænt. Á mörgum bókasöfnum erlendis er þessi þjónusta til staðar í bókasöfnunum því að þar er aðgengi notenda að upplýsingum án aðgreiningar og auðvelt fyrir íbúa að nálgast þjónustuna. Markmiðið væri að ná til borgara á stað sem þeir eiga leið um, einfalda fyrstu tengsl og þann þröskuld sem það er fyrir ákveðna hópa að leita sér aðstoðar.

Þarfagreining Borgarþjónusta þarf gott aðgengi og aðstöðu/afgreiðslu, helst á fyrstu hæð hússins. Aðstoðan þyrfti að vera aðskilin þjónustuborði bókasafnsins, þar sem notendur borgarþjónustu þurfa oft lengri tíma og persónulegri aðstoð en hinn almenni notandi bókasafnsins. Slík þjónusta myndi nýtast fjölbreyttum hópum en ungt fólk hefur sýnt áhuga á að geta nálgast slíka þjónustu miðsvæðis, fjölskyldur sjá einnig hagræði í að geta slegið fleiri flugur í einu höggi við heimsóknir og eldri borgarar eru nú þegar stór hópur sem sækir og dvelur á bókasöfnum. Borgarþjónusta getur líka verið nokkurskonar alþjóðahús fyrir nýja borgarbúa, jaðarhópa, innflytjendur og flóttamenn sem sækja söfnin sem hlutlausan stað til að leita upplýsinga, til hvíldar eða samveru. Gott væri að geta þjónað þeim hópi betur með ákveðin mál í stað þess að vísa þeim annað.

Borgarþjónusta á bókasafninu - næstu skref til að skilgreina verkefnið til framtíðar.

Stofna vinnuhóp um þverfaglegt samtal á milli VEL, ÞON og MOF, byrja samtalið í Gróðurhúsinu.

Flétta inn notendasamráði á öllum stigum, rýna í notendakannanir og hugarflugsfundi

Eiga samtal og samvinnu við hagsmunaðila og félagssamtök og greina hvort eða hvernig þjónustan skarist, hvernig þjónusta væri góð á bókasafninu og þá fyrir hvaða hópa.

Koma af stað tilraunaverkefni um borgarþjónustu á bókasafninu

Búa til hugmyndabanka fyrir arkitekta/teymið sem endurhannar húsið fyrir umhverfi/upplifun

Fylgja eftir vinnu með notendum í öllu hönnunarferlinu

Þróa umhverfi þjónustuveitingar í takt við möguleika í stafrænni þjónustu

Heildræn hugsun í þjónustu

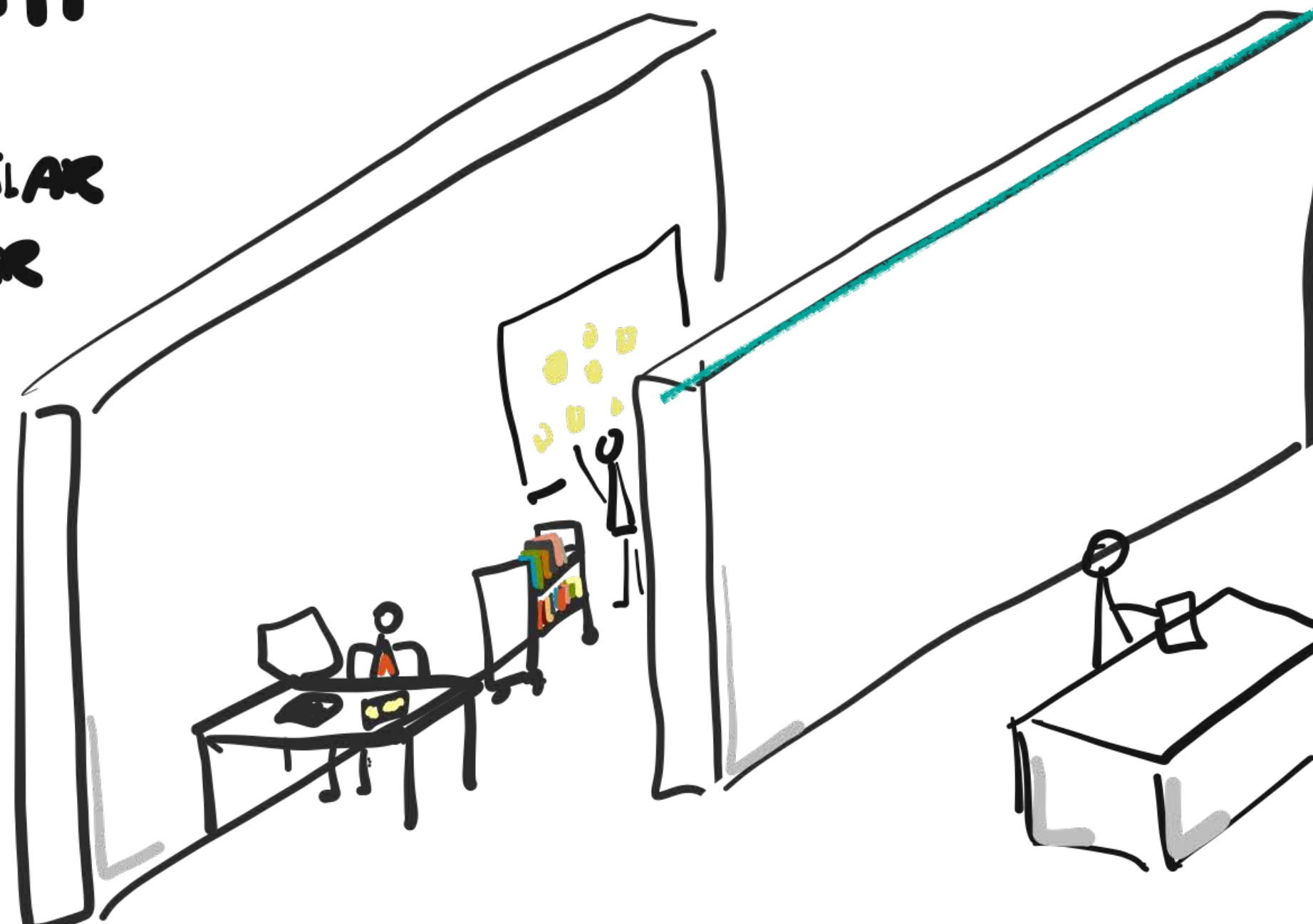
Sjónlína

ALLT HITT

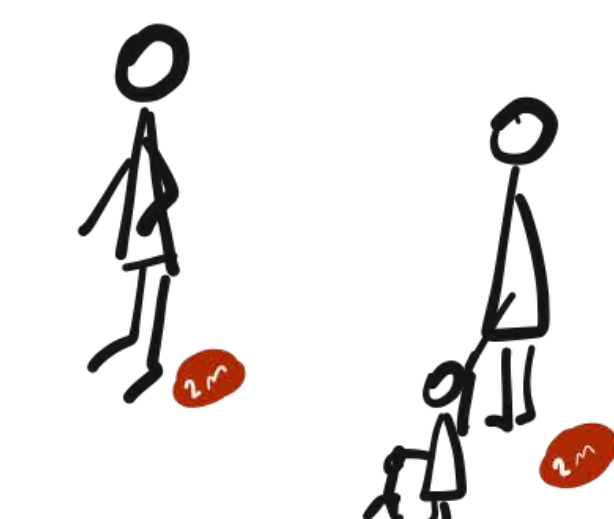
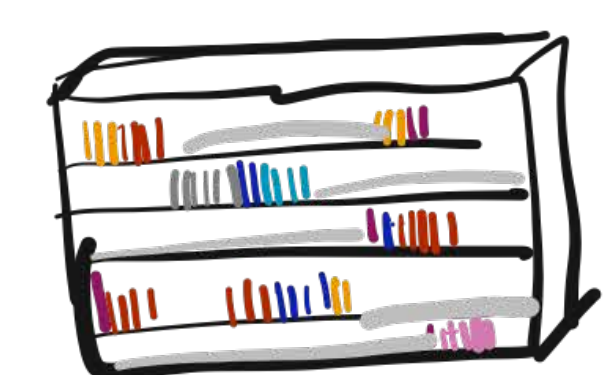
STJÓRNAN
HAGSMUNADÍLAR

LÖG OG RÆTUNGERÐIR

ÖFL.



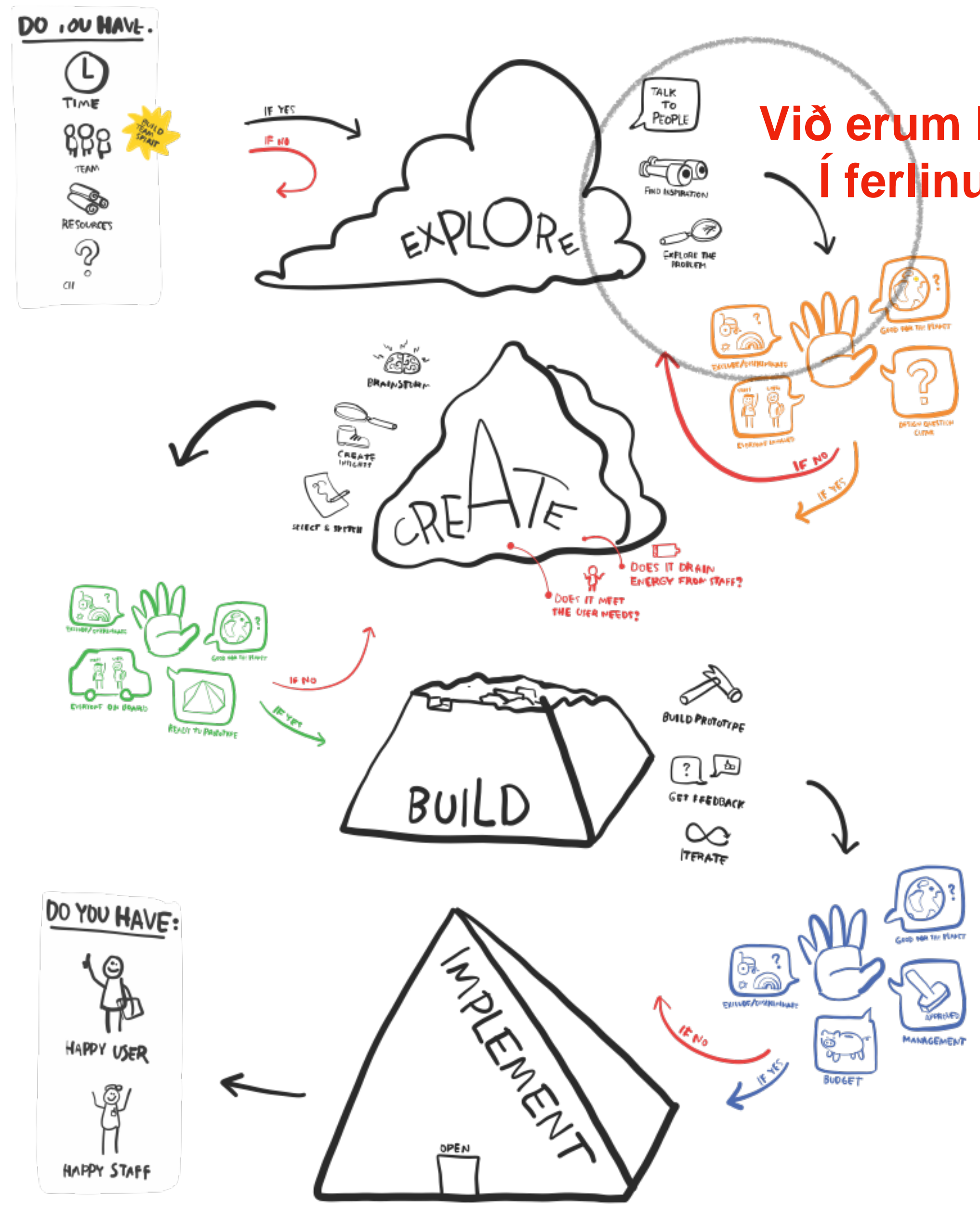
ÞAÐ SEM NOTANDINN SÉR/UPPLIFIR



ÞAKVINNSLA STARFSFOLKS

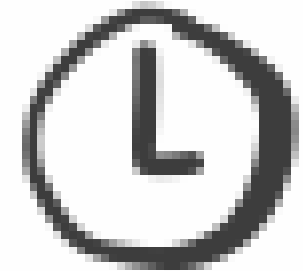


SOLUTION QUEST

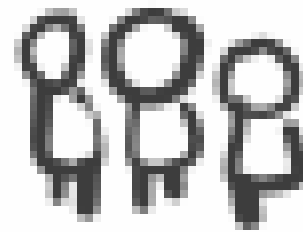


Notendamiðuð hönnun - samstarf bókasafna
 í Reykjavík, Árósum, Malmö og Vilnius

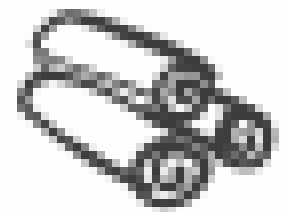
DO YOU HAVE:



TIME



TEAM



RESOURCES



CHALLENGE



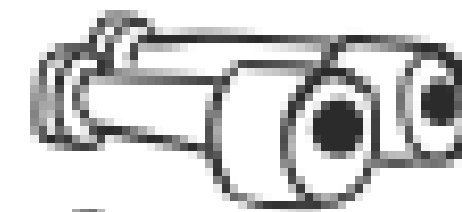
IF YES



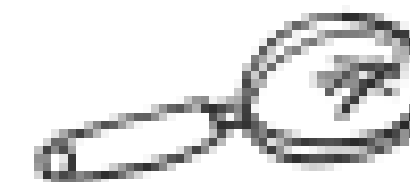
IF NO



EXPLORE

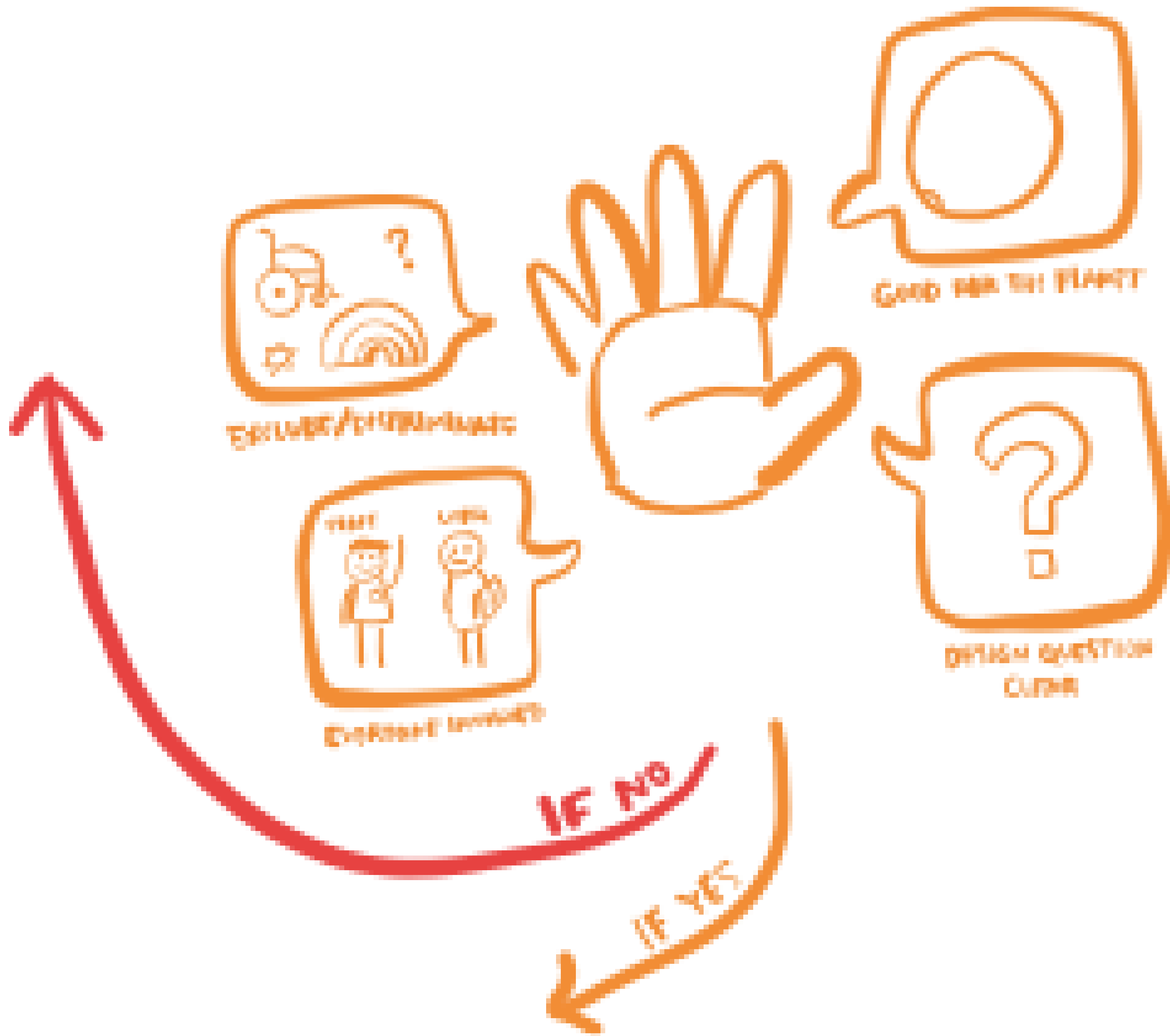


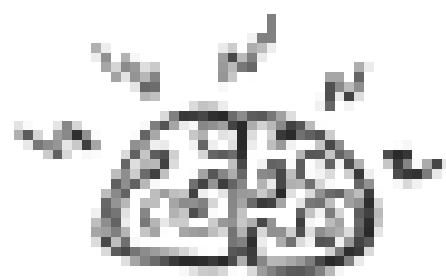
FIND INSPIRATION



EXPLORE THE PROBLEM







BRAINSTORM



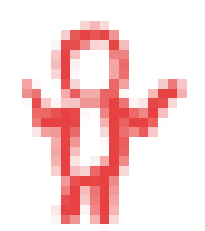
CREATE
INSIGHT



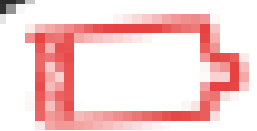
SELECT & SKETCH



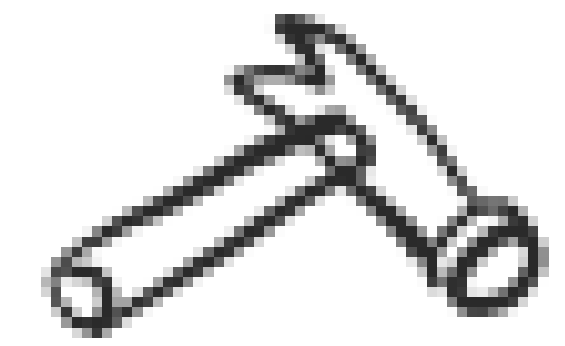
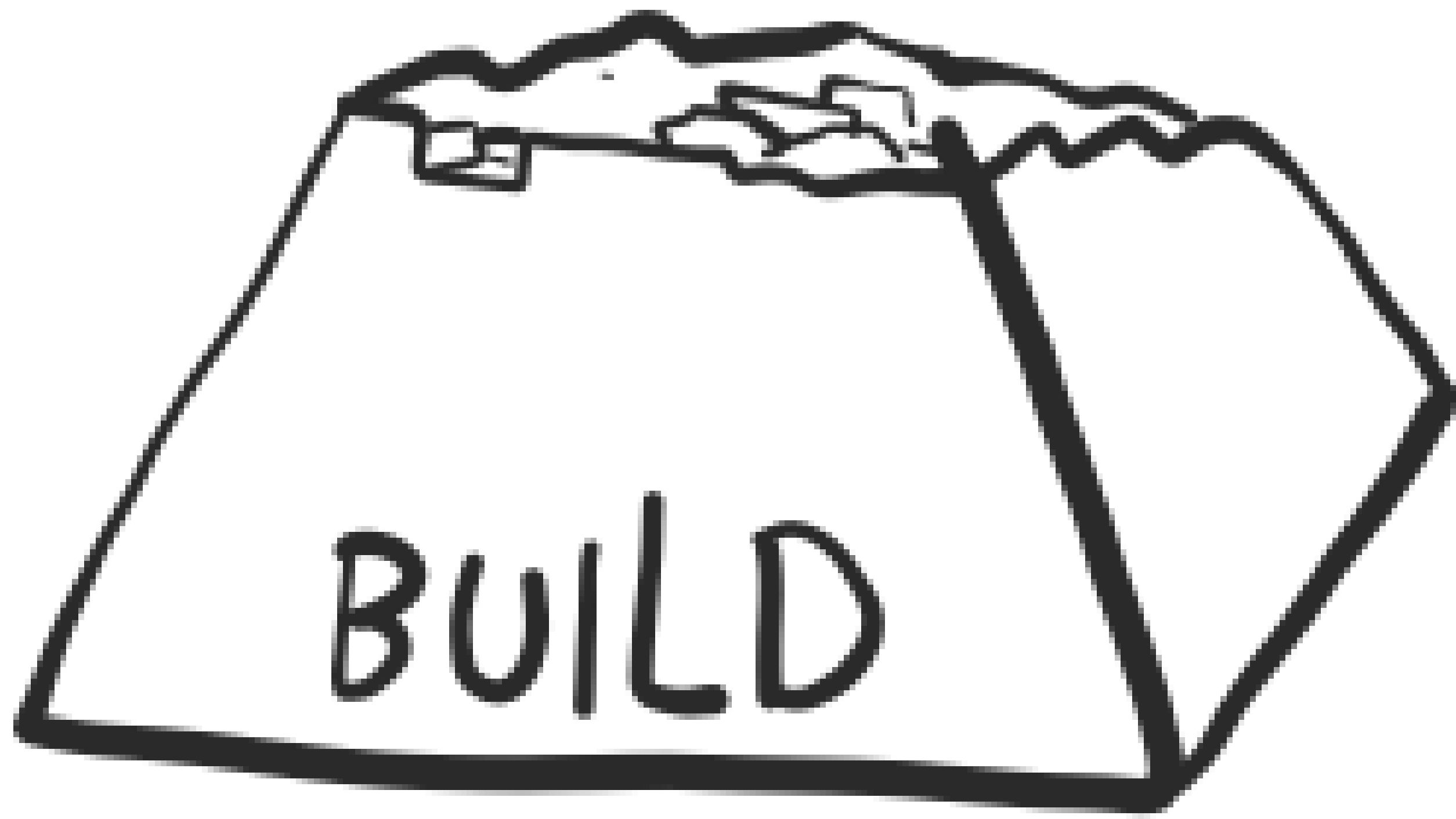
DOES IT MEET
THE USER NEEDS?



DOES IT DRAIN
ENERGY FROM STAFF?



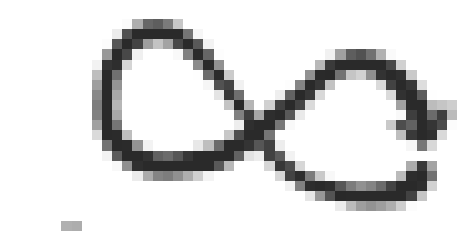




BUILD PROTOTYPE

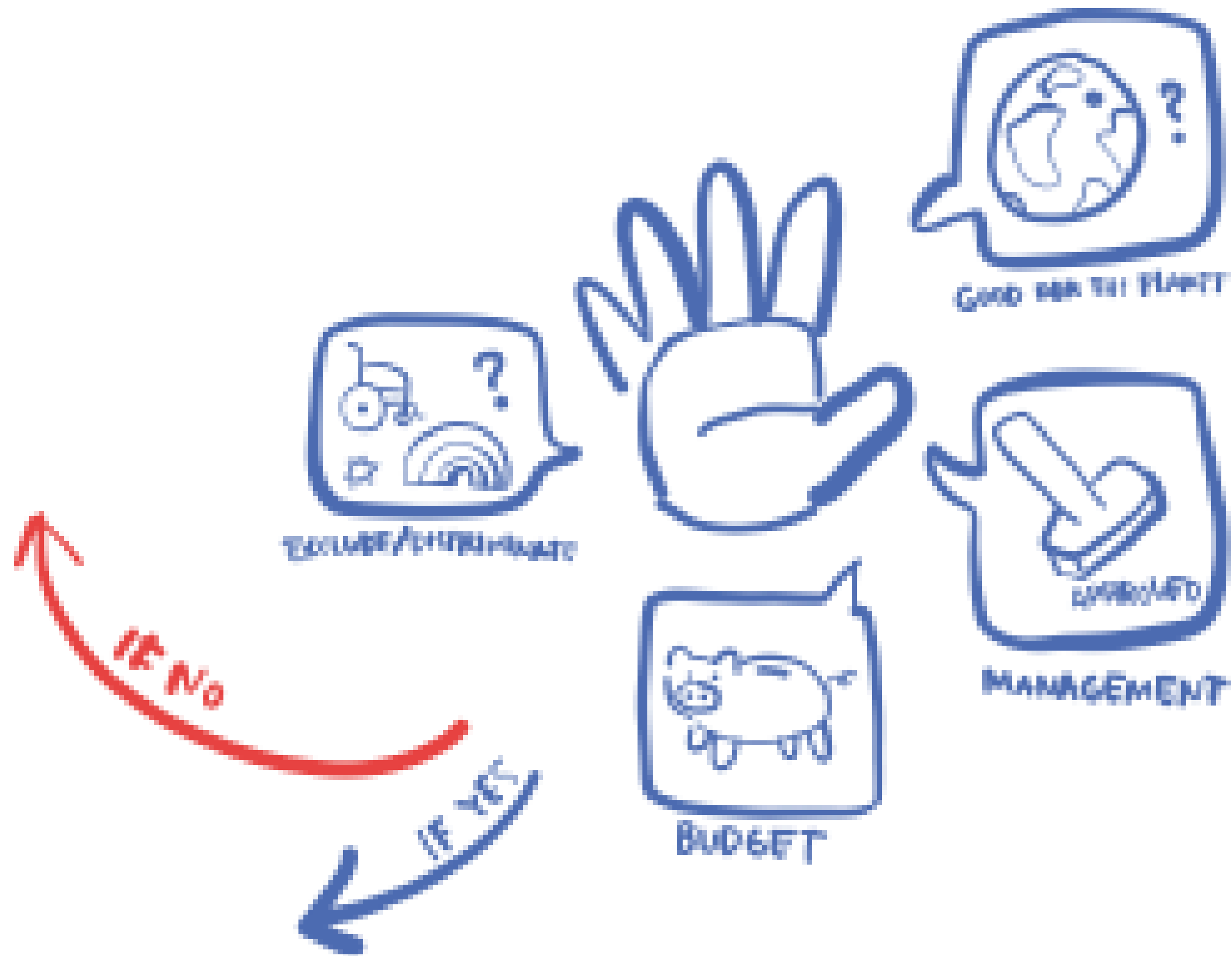


GET FEEDBACK



ITERATE

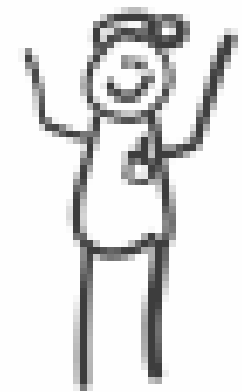




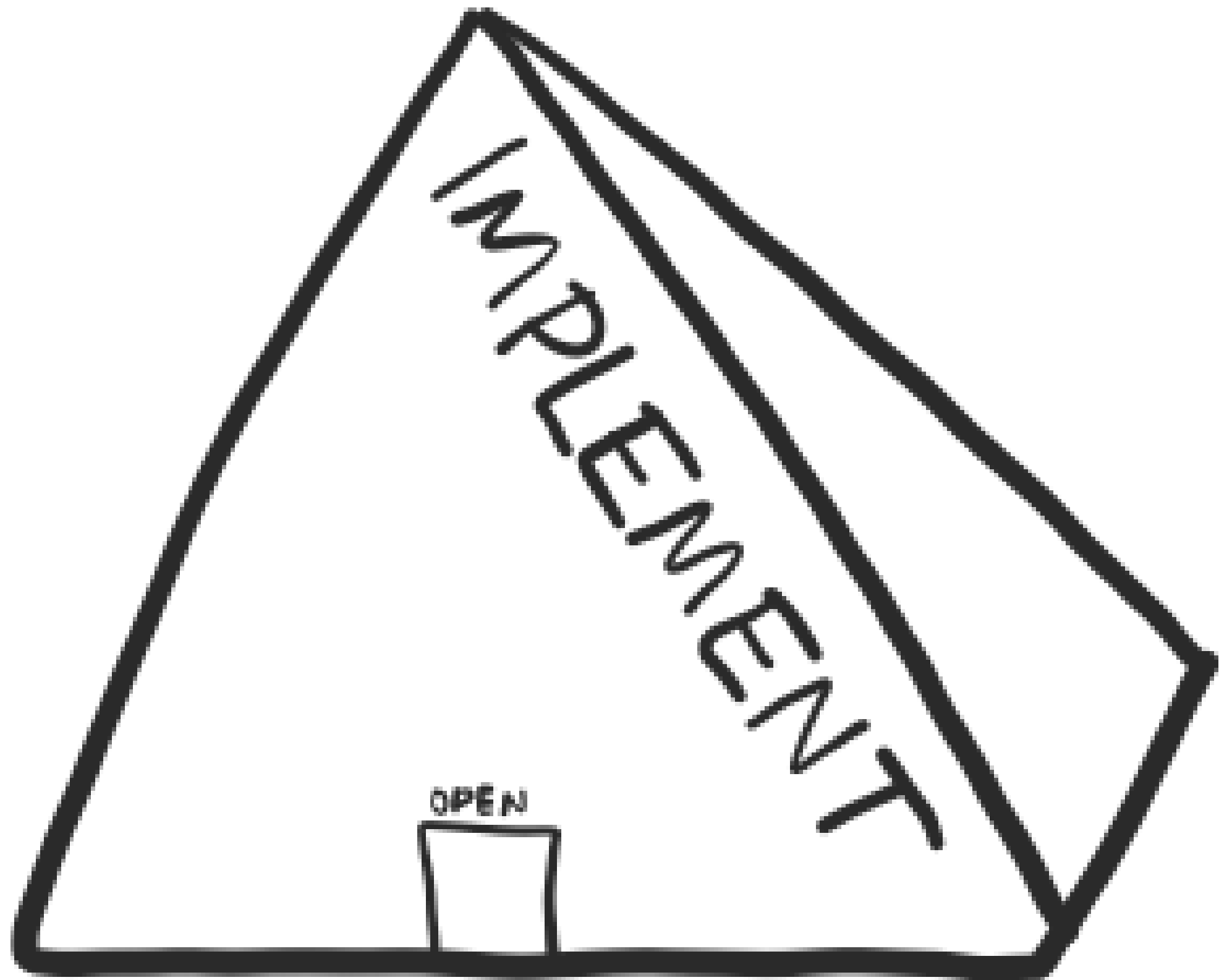
DO YOU HAVE:



HAPPY USER



HAPPY STAFF



Bókasafnið sem þátttökugátt og samfélagsrými

Nokkur dæmi um svör íbúa Reykjavíkur úr vefumræðuborði Maskínu

Umræður voru á íslensku og ensku

What role do you think libraries play in modern society?

I think libraries are the most open public spaces - they aren't excluding you based on who you are and also libraries provide knowledge.

i think their role is often nowadays minimized, and seen as something that belong to the other century in contact of digitalization of books.

In my opinion libraries have a huge opportunity to become places of education in context of heritage they are carrying.

Bókasöfn eiga að vera brunnur þekkingar sem hægt er að sækja í. Á sama tíma eiga þau líka að vera staður þar sem hægt er að vinna úr þekkingunni (t.d. með vinnuaðstöðu, aðstöðu fyrir barnafólk o.s.fr) og miðla áfram fyrir utan safnið (t.d. með stúdíói). Þau eiga að vera samkomustaður og gluggi fyrir þau sem vilja verða hluti af samfélagi okkar til að komast inn.

A commons full of educational material, spaces for bodies to meet and share, a safe space.

Svör þátttakanda í vefumræðuborði Maskínu 14 - 17 sept. 2020

Eru einhverjir staðir sem leyfa þér að kynnast samborgurum þínum?
Ef svo er, vinsamlega segðu okkur hvaða staðir það eru.

Mér dettur í hug staðir eins og kaffi- og veitingastaðir (barir og skemmtistaðir) og líkamsræktastöðvar þegar ég hugsa um staði sem leyfa mér að kynnast samborgurum, þegar kemur að einkaaðilum. Þegar kemur að hinu opinbera þá hugsa ég um sundlaugar og önnur opin rými sem bæjarfélög halda uppi. Þar koma bókasöfnin sérstaklega sterk inn.

Svar þátttakanda í vefumræðuborði Maskínu 14 - 17 sept. 2020

Hvernig fólk notar þjónustu Borgarbókasafnsins? Samsamar þú þig með þeim?

*People hungry for knowledge and connection, though not always a connection that necessitates direct human-to-human real-time contact. People who understand the support mechanisms developed by governments to ensure circulation of society members with increased access to safety and knowledge. More introverts than extro-.
Yes, I identify.*

Svar þátttakanda í vefumræðuborði Maskínu 14 - 17 sept. 2020

Er eitthvað við Borgarbókasafnið sem þú elskar eða ert sérstaklega hrifin(n) af?
Ef svo er vinsamlega segðu okkur hvað.

Ég er hrifinn af því hvað þetta er rótgróin og traust stofnun sem þjónar skýru og mikilvægu hlutverki. Það er alveg skýrt hvað er þarna á ferðinni þegar maður gengur þarna inn.

I love inclusivity that Library offers. It is not judgmental space that i really admire.

Svar þátttakanda í vefumræðuborði Maskínu 14 - 17 sept. 2020

Er eitthvað á Borgarbókasafninu sem þú vilt forðast
Ef svo er vinsamlega segðu okkur hvað.

I want to avoid that Reykjavik Library become a shelter for people in need. I think it would be nice too give those people proper treatment within special city services.

Svar þátttakanda í vefumræðuborði Maskínu 14 - 17 sept. 2020

Hvað finnst þér almennt um vefsíðu Borgarbókasafnsins?

Mér finnst síðan vera mjög aðgengilega og líta appealing út. Það virðist vera auðvelt að finna allar helstu upplýsingar og sniðugt að hafa hana á ensku og pólsku líka sem gerir hana mjög inclusive fyrir ólíka menningarhópa.

Svar þátttakanda í vefumræðuborði Maskínu 14 - 17 sept. 2020

Finnst þér að Borgarbókasafnið ætti að stuðla að samræðu um samfélagsmálefni?

Ef já, hvaða málefni myndir þú vilja að væru rædd?

Ef ekki, af hverju ekki?

Þrátt fyrir að stofnanir ættu sem minnst að blanda sér inní pólitík þá finnst mér bókasafnið góður vettvangur fyrir allskonar samfélagsmálefni.

Málefnin sem myndu "passa" inn í þessar aðstæður eru t.d. innflytjendamál, heilbrigðismál og ójöfnuður. Einnig gæti bókasafnið sameinast höndum með 78' samtökunum, umhverfissamtökum og unnið að fræðslu.

Svar þátttakanda í vefumræðuborði Maskínu 14 - 17 sept. 2020

Hugsaðu þér stað - hugarflugsfundir
með meðlimum/skjólstæðingum félagasamtaka

Samsetning rýnihópa tekur mið af jaðarsetningum sem tengjast félagslegri einangrun, skertu aðgengi (vegna þess að upplýsingar/rými taka mið af ófötluðum), fátækt og því að hafa íslensku ekki að móturmáli. Í samstarfi við frjáls félagasamtök og aðra hagsmunaaðilar verða boð send til þátttöku.

Borgarbókasafnið

deilir: sögum, þekkingu, menningu

skapar: tengsl, samtal, upplifun

eflir: lýðræðislega þátttöku, samfélagslega nýsköpun, menningarlausni.

Borgarþjónusta á bókasafninu gæti:

Skapað tengsl og samtal milli stofnana/hagsmunasamtaka og borgara

Fjölgað leiðum fyrir upplýsingar til að flæða á milli

Auðveldað aðgengi og stýtt leiðir að opinberri þjónustu fyrir íbúa í nærsamfélagi safnana

Verið að deila þekkingu í anda Alþjóðahússins í samvinnu við félagssamtök

Skapað grundvöll fyrir því að allir (ekki bara innflytjendur) geti tekið þátt í samfélaginu.

Verið partur af samþættingu á framlínupjónustu Reykjavíkur til famtíðar - stafrænt aðgengi upplýsinga

Verið staður þar sem mismunandi þjónustuaðilar hafa vettvang/aðstöðu

Dæmi um tengsl:

Þar sem mismunandi þjónustuaðilar hafa vettvang/aðstöðu

Dæmi:

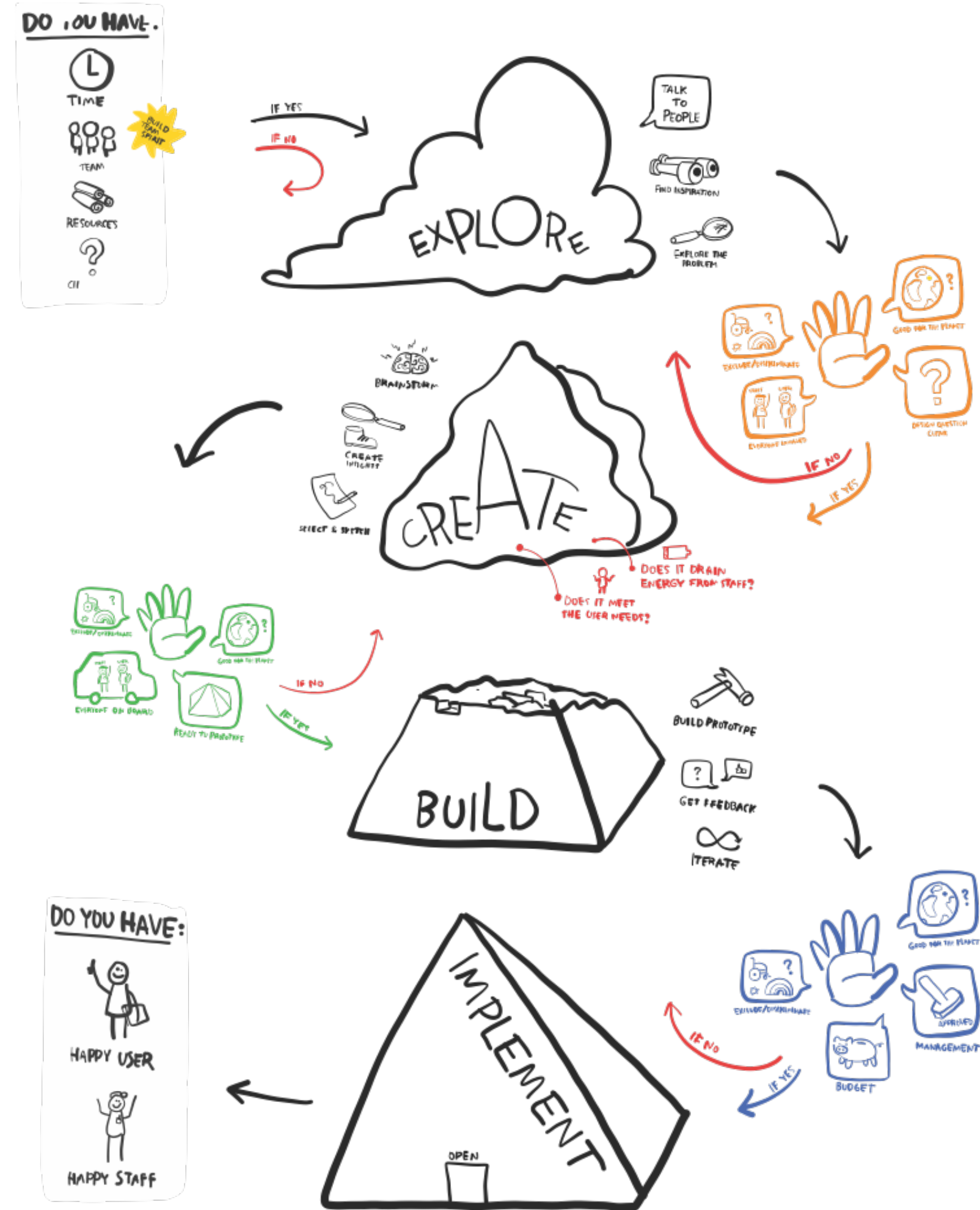
Til að sinna ráðgjafarþjónustu fyrir innflytjendur kæmi sérfræðingur ráðgjafarstofu innflytjenda í þeim málefnum og væri til staðar á ákveðnum tímum.

Af hverju:

Gott aðgengi og staður án aðgreiningar

Starfsfólk Borgarbókasafnsins veit/lærir hvert á að vísa fólki sem þarf á þjónustunni að halda

Takk fyrir!



Guðrún Lilja Gunnlaugsdóttir, deildarstjóri miðlunar og nýsköpunar