

2019-11-21



Motion till kommunfullmäktige  
i Jönköpings kommun

## Inrätta medborgarkontor på kommunens bibliotek

I takt med att fler och fler samhällsfunktioner, myndigheter och företag går över till digitala kontaktvägar och tjänster blir det svårare och svårare för många kommuninvånare att utträta ärenden eftersom de inte har tillräcklig digital kompetens eller de ekonomiska förutsättningarna för att skaffa utrustningen som krävs. Enligt Internetstiftelsens rapport Svenskarna och internet 2018 är ca 1,1 miljoner svenskar i digitalt utanförskap. Av dessa är ca 500 000 människor helt utanför, de använder inte internet alls. Resterande 600 000 använder internet så sällan att de inte lyckats lära sig hur det fungerar. Människor i digitalt utanförskap finns i alla grupper i samhället, men många är äldre, nyanlända som inte lärt sig svenska ännu eller har någon typ av intellektuell funktionsnedsättning. Det kan också handla om att man inte har råd med dator, smartphone eller internetuppkoppling.

Många i digitalt utanförskap vänder sig till familj och vänner för att få hjälp, men man söker även hjälp hos en mängd andra aktörer: hemtjänsten, pensionärsföreningen om man tillhör en sådan, sin kyrka och i stor utsträckning biblioteket. Det kan utläsas i en undersökning gjord av Regionbibliotek Region Jönköpings län och konsumentrådgivningen i Jönköpings län.

Detta innebär att biblioteken i Jönköpings kommun i stor utsträckning hjälper besökare med olika digitala frågor och med många tjänster som de inte får hjälp med någon annanstans. Biblioteken är också underbemannade med 0,39 årsverken per 1000 invånare jämfört med riksgenomsnittet 0,48 årsverken per 1000 invånare. För närvarande pågår också Digitalt först med användaren i fokus, en nationell kompetenssatsning för att höja folkbibliotekspersonalens digitala kompetens med syftet att öka den digitala delaktigheten hos allmänheten. Detta kräver dock resurser som i dagsläget inte finns.

Från statligt håll satsas det pengar via Delegation mot segregation (Delmos) där man tydligt också ser värdet av satsningar på medborgarservice för förbättrad trivsel och delaktighet i samhället.

Biblioteksrummet, den fysiska platsen, är en mötesplats för allmänheten och en självklar plats för många att besöka. För att utöka de tjänster som kan erbjudas i biblioteksrummet, men utan att ytterligare öka arbetsbördan för bibliotekspersonalen, skulle medborgarkontor eller medborgarservice kunna förläggas på biblioteket, med anställda samhällsinformatörer eller generalister. Deras huvudsakliga uppdrag är att ge information och stöd gällande kommunala tjänster eller kontakter med olika förvaltningar, myndigheter, organisationer och föreningar. Även hjälp med andra frågor som ofta ställs på biblioteket kring olika myndigheters blanketter och e-tjänster kan ges. Andra tjänster kan till exempel vara fysisk biljettförsäljning för lokala kultur- och fritidsarrangemang eller hjälp med ansökningar till serviceboenden. Det skulle innebära att kommunen ger stöd i att på bästa sätt hitta rätt i samhället.

Med hänvisning till ovanstående yrkar vi

**att** medborgarkontor/medborgarservice inrättas i samverkan med Jönköpings stadsbibliotek och andra lämpliga bibliotek i kommunen

**att** medborgarkontoren/medborgarservicen bemannas av särskilt anställd personal med samhälls- och digital kompetens

Kristoffer Wolke  
Michella Zayat  
Vänsterpartiet