



Datum

2009-10-08

Vår referens

Eva Fröding

Direkttelefon

040-34 63 08

Dnr. LB107-09/210

Ärende: KS-KOM-2005-001937

Medborgarkontorens, stadsbibliotekets och stadsdelsbibliotekens demokratiarbete (del II av utredningen – Verksamheternas innehåll)

Initierare: Kommunstyrelsen

Bakgrund

Kommunstyrelsens utredningsuppdrag inriktar sig på en översyn av hur demokratiarbetet på stadsbiblioteket, medborgarkontorens och stadsdelsbiblioteken kan förbättras. Stadskontorets uppdrag har formulerat på följande sätt:

Ny teknik och tillkomsten av medborgarkontor har även påverkat demokratiutvecklingen och framförallt möjligheten att utveckla servicen till kommunmedborgarna. Även på detta område bör en översyn göras för att ursamlade erfarenheter utveckla medborgarkontorens, stadsbibliotekets och stadsdelsbibliotekens roll i demokratiarbetet. Stadskontoret ges i uppdrag att:

- utreda förslag, med beaktande av det pågående utvecklingsarbetet av e-demokratin som utvecklar medborgarkontorens, stadsbibliotekets och stadsdelsbibliotekens demokratiarbete.

Utredningen har kommit till stånd genom ett aktivt samarbete i form av seminarier och diskussioner i arbetsgrupper med berörda tjänstemän från både medborgarkontoren, stadsbiblioteket, stadsdelsbiblioteken och stadsfastigheter.

Yttrande

Stadsdelsfullmäktige Limhamn-Bunkeflo anser att det är viktigt att ständigt utveckla servicemötet mellan Malmö stad och medborgarna och instämmer i vikten av att mötet mellan malmöborna och den kommunala verksamheten kännetecknas av professionalitet och hög kvalitet. Stadsdelsfullmäktige menar att detta gäller för samtliga kommunala verksamheter och förvaltningar där man dagligen möter brukare och boende i Malmö stad.

När det gäller en ökad samverkan mellan medborgarkontor och bibliotek ser stadsdelsfullmäktige positivt på detta. I nuläget vänder sig medborgare i stadsdelen både till medborgarkontoret och till stadsdelens bibliotek för att få hjälp och vägledning gällande den kommunala organisationen, att komma i kontakt med rätt myndighet, olika internetjänster, ta del av kommunens planer med mera.

Att integrera medborgarkontor och stadsdelsbibliotek, samt ytterligare öka kvalitén på servicemötena, ställer höga krav på personalens utbildning och erfarenhet. I en integrerad verksamhet bör dessutom personalen vid behov kunna gå in och stödja varandra i respektive arbetsuppgifter. Stadsdelsfullmäktige ser i detta sammanhang positivt på förslaget om central samordning av IT-utveckling, kompetensutveckling och informationsproduktion.

En utbyggnad av stadsdelsbibliotek och medborgarkontor enligt förslaget ställer krav på lokalens belägenhet, storlek och fysiska utformning. För att kunna omfatta de ökade ambitioner som förslaget innebär behövs utökade resurser i form av kompetens, tekniskt stöd med mera. En sådan satsning ryms inte inom stadsdelens ekonomiska ramar i nuläget och en förutsättning för genomförande är att stadsdelarna ges fullgoda ekonomiska resurser.

Innehållet i och omfattning av servicemötet bör utgå från vilken efterfrågan som finns från medborgarna i respektive stadsdel. Stadsdelsfullmäktige anser även att i ett långsiktigt utvecklingsarbete av servicemötet bör IT-strukturen spela en väsentlig roll. På stadsdelens bibliotek och medborgarkontor finns i dag en ökande efterfrågan av datorer och IT-verktyg för informationssökning, omvärldsbevakning, myndighetstjänster med mera. Många besökare, inte minst äldre, efterfrågar vägledning i den digitala servicen gentemot exempelvis myndigheter, banker och kommun. I ett långsiktigt perspektiv är det rimligt att anta att allt fler människor övergår till olika IT-tjänster för att få samhällsvägledning och uträtta myndighetsärenden. En allt viktigare roll för samhällsvägledaren blir därför att hjälpa människor till rätta på internet och ge så kallad hjälp till självhjälp. På stadsdelsbiblioteken märker man vidare en ökande andel studerande och arbetssökande, vilka har behov av att använda datorer. Det kommer dessutom in allt fler förfrågningar till stadsdelens bibliotek om att koppla upp sig trådlöst med egen laptop.

I utredningen nämns stadsdelens geografiskt splittrade boendestruktur, vilken ställer krav på särskilda lösningar och resurser. Stadsdelsfullmäktige anser att det i detta sammanhang är intressant att vidare utreda möjligheterna för en centralt knuten servicebuss, utrustad med internet, mediautbud och kvalificerad personal. En sådan buss bör även kunna användas vid olika kommunala informations- och utbildningsinsatser.

I övrigt har inte stadsdelsfullmäktige något att tillägga i ärendet.

Jamal El-Haj
ordförande

Inger Björkqvist
stadsdelschef