

Kartläggning av IT- infrastruktur vid folkbibliotek i Västerbotten

Västerbotten / juni - september 2020

Sammanfattning

Kartläggningen är genomförd av Regionbibliotek Västerbotten under juni-september 2020.

Den syftar till att ge en bild över vilka resurser och förutsättningar folkbiblioteken i Västerbotten har för sitt uppdrag, samt utgöra underlag för dialog och insatser regionalt och nationellt.

Antal svarande kommuner t o m 4 september: **13 st**

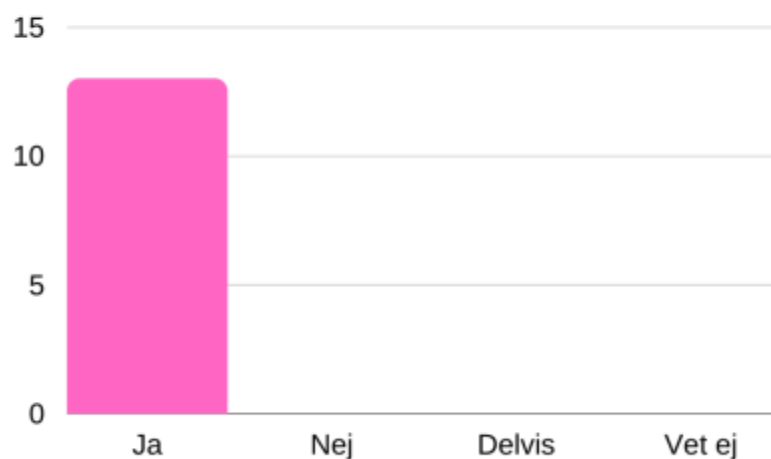
Kartläggningen fokuserar på tre delar:

- 1. Utrustning och system: Svarar den upp mot verksamhetens uppdrag och behov?*
 - 2. Den kommunala IT-organisationen: Rutiner och resurser för support, investeringar etc.*
 - 3. Kommunens och bibliotekets digitaliseringsarbete: Samarbete och representation*
-

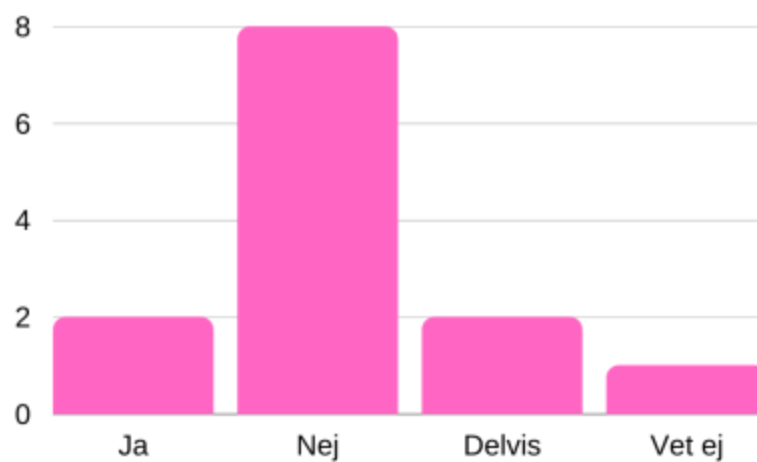
Utrustning och system

WI-FI

Vi erbjuder trådlöst gäst-wifi



Våra användare kan skriva ut från sina datorer och mobila enheter



Vilka problem eller hinder upplevs av ledning/personal i relation till bibliotekets WI-FI?

Pappers- och användarhanteringen.

Våra privata enheter kan vi inte använda automatiskt med det wifi vi har.

Digitala handledningssituationer blir opedagogiska i och med att man ofta blir utkastad.

Inloggningssidan till gästnätverket är ibland svår att komma åt för besökare på grund av problem webbläsare, cacheminne mm.

Då vi fortfarande har kvar Mycloud till gästernas egna enheter så behövs en enkät eller utredning för att se om mycloud är lämpligt som gäst-wifi. Personalen upplever ofta problem med mycloud. Mycloud servicen finns i Tyskland.

Måste alltid ha voucher till hands.

Tidigare stora problem med inloggning och dålig täckning.

Vad upplever ledning/personal fungerar bra i relation till bibliotekets WI-FI?

Fungerar ok. Det har blivit rutin att fixa åtkomst till besökare.

Efter att ha saknat ett publikt wifi under många år är vi glada att ha något att erbjuda!

För låntagarna fungerar det bra och det behövs inget inlog med personnummer eller liknande.

Bra service att kunna erbjuda wi-fi.

Själva WI-FI när gästen väl fått tillgång till det brukar mestadels fungera bra.

Det finns ett!

Fungerar oftast bra, smidigt för användare. Lösningen bygger på inloggning med bibliotekskort och pinkod, en lösning som används i alla kommunens publika lokaler. Ett samarbete med IT-avdelningen.

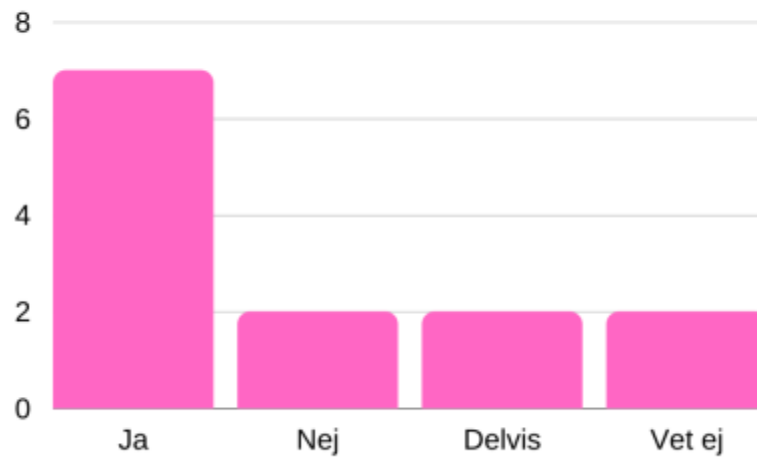
Till våra fasta lånedatorer har mycloud ersatts av kommunens wifi och problemen med internetuppkoppling har i princip försvunnit och fungerar bra!

Bra att kunna erbjuda besökare som har med sin egen dator.

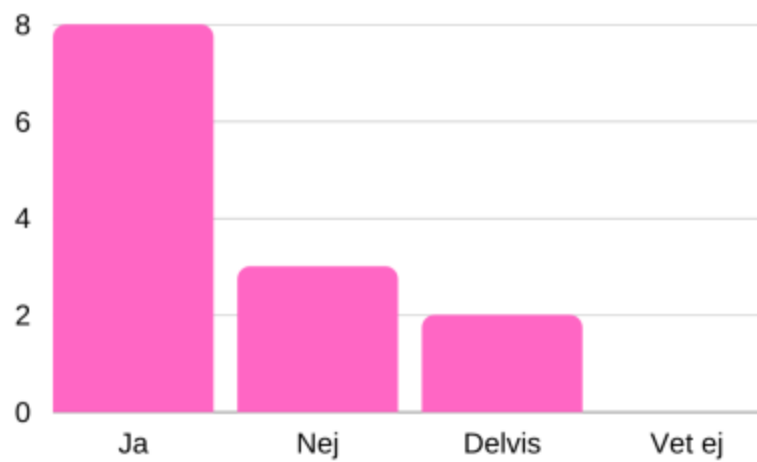
Det fungerar överlag bra.

Nu har vi skaffat ytterligare en accesspunkt och tagit bort inloggningen, då fungerar det bra.

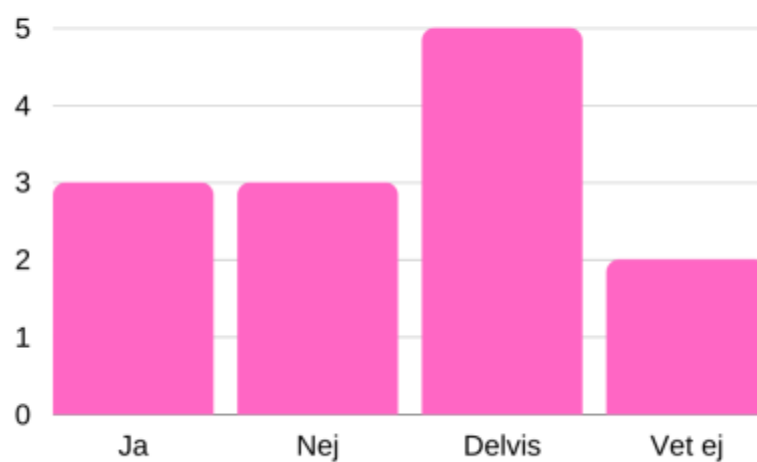
Nedladdade filer raderas automatiskt vid utloggning



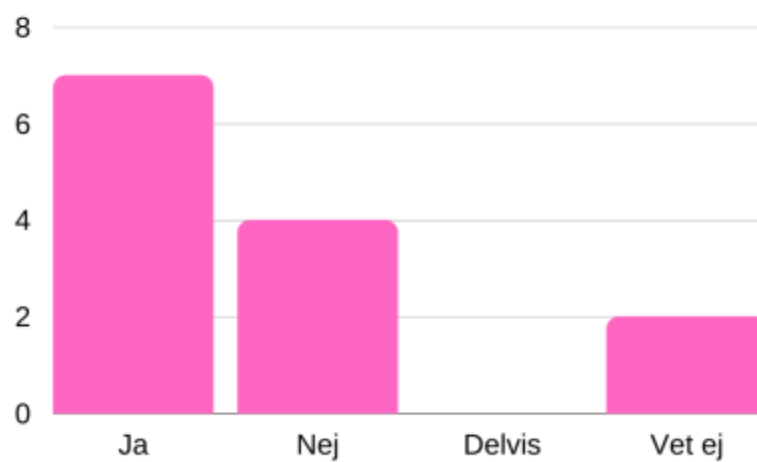
Min uppfattning är att våra datorer har prestanda nog att vara attraktiva för våra användare



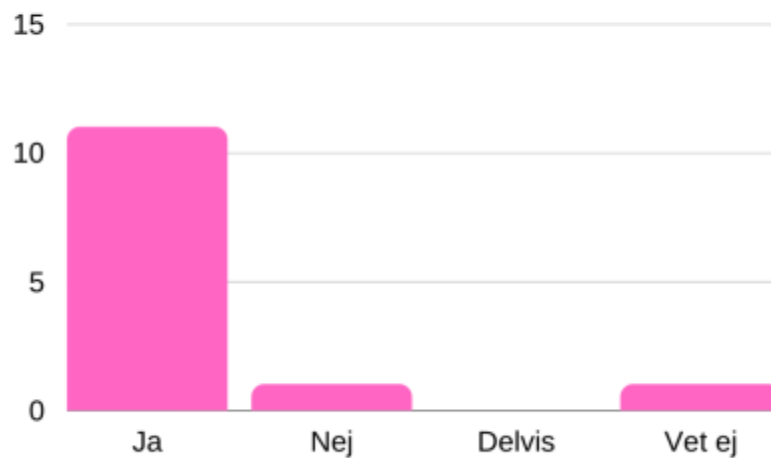
Vi har möjlighet att själva anpassa webbläsare/program för användare med funktionsnedsättning



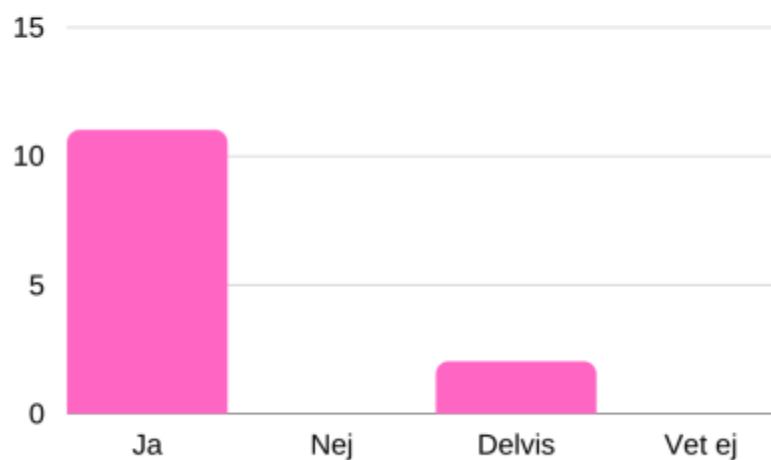
Vi har webbfilter på våra publika datorer



Våra datorer har öppna/tillgängliga USB-portar



Våra publika datorer har de system som vi anser nödvändiga i verksamheten



Vilka problem eller hinder upplevs av ledning/personal i relation till bibliotekets publika datorer?

Kan vara svårt att få till utskrifter ibland beroende på besökarens utrustning.

Ej tillgängliga USB-portar kan vara ett problem.

Datoerna är gamla, svåra att uppdatera (Handpåläggning krävs), svåra att styra innehållet på.

Egentligen är det största hindret att dom är seiga och gamla.

Blankettförfarandet på papper.

Att vi inte är administratörer:

Det finns en oro i och med att vi inte vet hur mycket som sparas på datorerna.

Bibliotekens behov prioriteras inte alltid så högt som vi skulle vilja av kommunens IT-avdelning. Det kan även ibland brista i kommunikation med IT-avdelningen.

Vad gäller administratörsrättigheter så kunde biblioteket ha fler möjligheter att göra inställningar. Vad gäller webbläsare och rensning av webbhistorik, så verkar det inte fungera. Vad gäller programvara så önskar vi mer möjligheter och bättre prestanda.

Att vi måste vända oss till en annan kommun när det blir problem med de publika datorerna. Det brukar ta ganska lång tid innan vi får hjälp.

Vi har haft situationer där en vuxen låntagare surfat på olämpliga sidor (porr) vilket har uppmärksamats av skolelever. Datorerna är ibland långsamma då de är gamla och skulle behöva bytas ut framöver.

Brist på resurser att köpa ny/nya datorer. Krångligt att supporten är via Umeå och inte i Vindeln eftersom datorn är kopplad till Netloan. Datorn är gammal och långsam. Se förra frågan.

Vad upplever ledning/personal fungerar bra i relation till bibliotekets publika datorer?

De fungerar utan så mycket handpåläggning.

Det mesta fungerar bra.

Netloanbokning fungerar bra.

Förutom att utrustningen är sliten så tycker vi att det i stort sett fungerar ganska bra.

Datorerna är flitigt använda och visar på ett stort behov att det finns publika datorer att låna

Glada låntagare/besökare.

Vi får mycket snabbt hjälp av kommunens tekniker.

De är nyligen utbytta tack vara stärkta biblioteks-projekt.

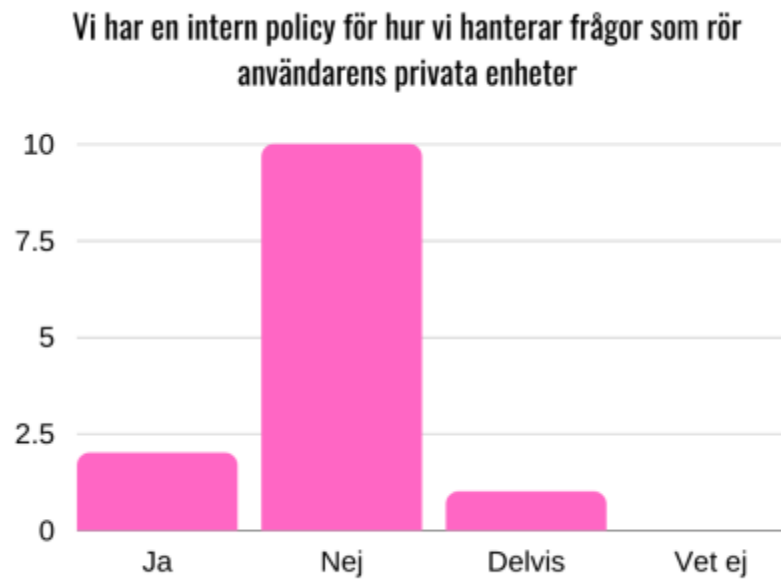
Vi har många datorer med olika funktionalitet, från "10-minutersdatorer" till avancerade mediedatorer och datorer anpassade för funktionsnedsättningar.

De används rätt ofta till att skriva ut ifrån.

Låntagare är överlag nöjda med de publika datorerna och uppskattar möjligheten att skriva ut.

Enkla utskrifter, surf och att skriva dokument fungerar. Lätt att logga in via Netloan då användarna slipper förboka datorn.

Användarens privata enheter



Vad upplever ledning/personalfungerar bra i relation till användarens privata enheter?

Användare har förståelse för att vi inte kan hjälpa dem direkt. Ibland måste vi få mera tid på oss och ibland måste de kontakta någon annan i frågan.

Ingenting.

I vårt arbete så märker vi ofta att det kan uppstå problem av olika slag som man inte är förbered på. I bland så önskas det tydligare gränsdragning och dokumentation. I praktiken så fungerar det bra då det finns stor kunskap bland personalen och vi också känner våra låntagare ganska väl.

Bra service som bidrar till ökad delaktighet i den digitala världen.

Användarens privata enheter frigör våra enheter till fler - det är bra. Också ur ett handledande perspektiv är att de går med samma enhet i sitt hem/på andra platser sedan.

Användarna lyckas ändå använda wifi med sina privata enheter.

Det finns ett stort förtroende för biblioteken och att frågor hanteras med hänsyn till den personliga integriteten. Ofta kan problemen lösas.

De som kommer har ofta bra kännedom om hur de använder sig av wifi.

Det brukar oftast gå att lösa denna typ av frågor, antingen via bibliotekspersonal eller genom att hänvisa vidare.

Vilka problem eller hinder upplevs av ledning/personal i relation till användarens privata enheter?

Själva användandet, kan vara försök till bedrägerigen, tillgång till bank-id, olika problem relaterade till mobilen, svårigheter med myndighetskontakter, mm.

Svårt att alltid vara uppdaterad och kunnig i många olika modeller och versioner.

Många olika modeller, användaren behärskar inte sina enheter (uppdateringar osv).

Vi har pratat gränsdragning kring vad man ska hjälpa till med och det är alltid något som dyker upp. Men i praktiken så fungerar det bra.

Vissa besökare har ett stort behov av handledning vilket tar mycket tid i anspråk

Windows 7, inställning mobil.

Det är svårt att få användarna själva att hantera sina enheter med hjälp av handledning. Svårighet med spannet av frågor och problem, samt den egna kunskapen. Var går gränsen? Det blir problem med integriteten när användaren själv inte kan sina enheter. De vill gärna lämna över allt och låta personalen "fixa problemen".

Det finns en osäkerhet kring hur man hanterar personliga enheter, även om viss praxis har skapats. Det är möjligt att någon typ av riktlinjer skulle underlätta. Kompetensen för att hjälpa till med denna typ av frågor varierar. Kompetensinsatser görs men räcker inte till alla frågor som kan uppstå.

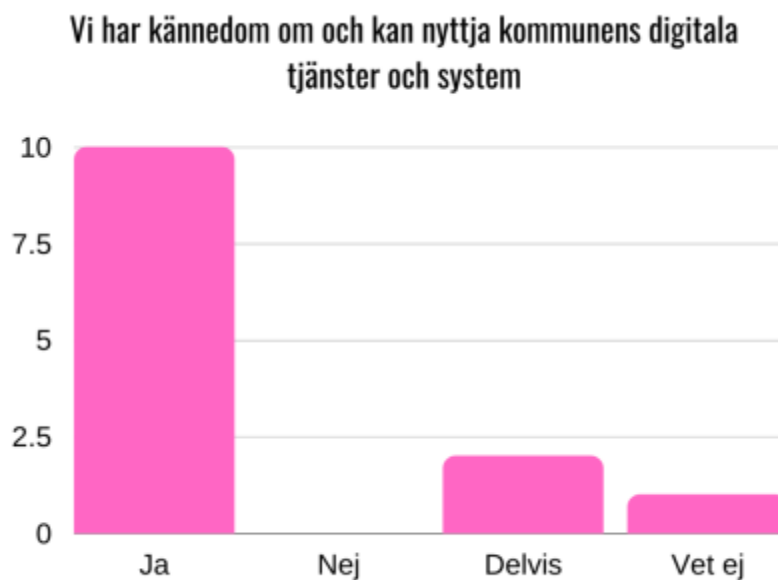
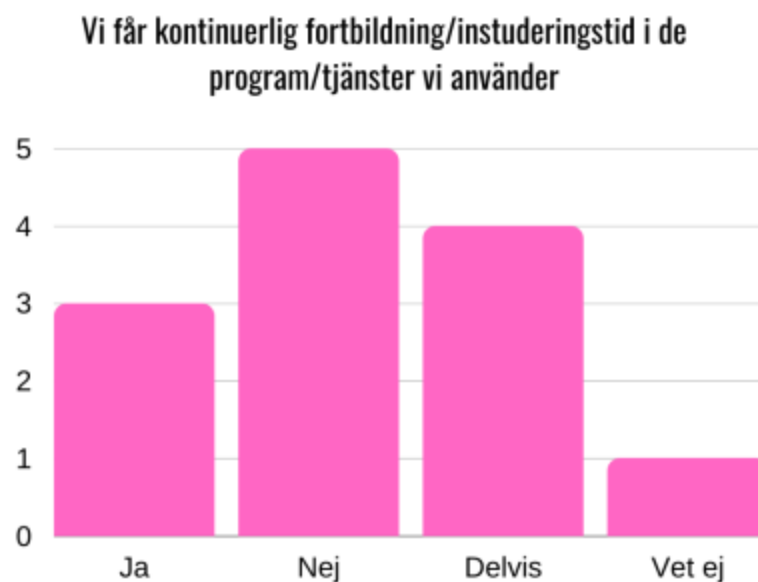
- Problem kring privata enheter – svårigheter att logga in på mycloud.
- Önskemål om att kunna skriva ut från sina mobiler finns.
- En stor variation av operativsystem och modeller, en del mobiler är för gamla för ex mobilt bankid.
- I Coronatider, svårt att handleda och hålla distans när man båda ska se och jobba med en liten skärm.

Känner inte till de privata enheterna, svårt att hjälpa ibland.

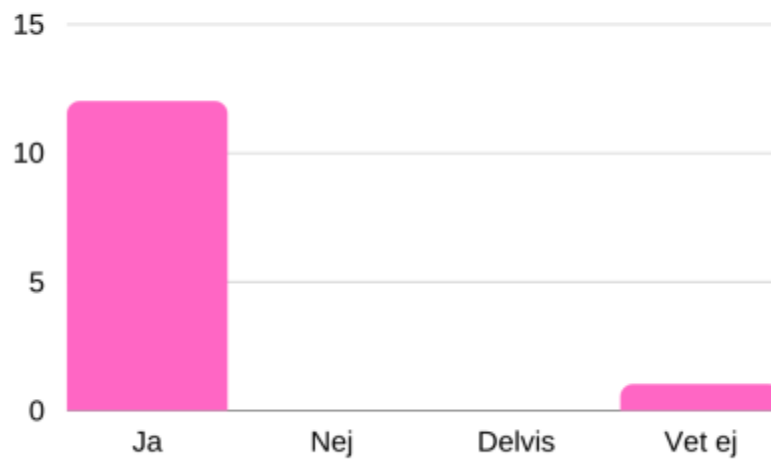
I förhållande till användares privata enheter skulle vi behöva en tydlig policy för vad man som bibliotekarie ska/förväntas hjälpa till med, exempelvis vid bankärenden.

Många vill skriva ut från sina datorer eller mobiler, ofta bilder. Då måste de mejla biblioteket eller låna en publik dator.

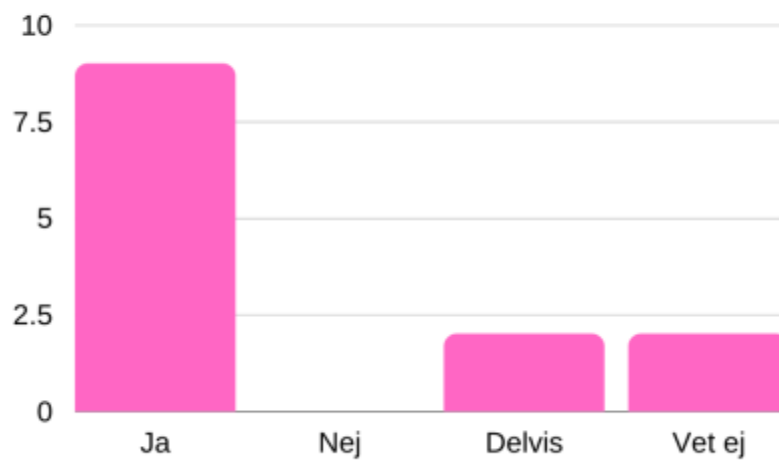
Interna datorer



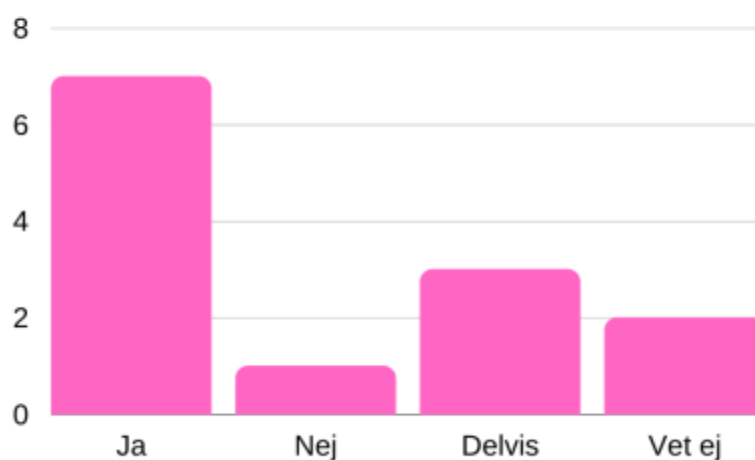
Vi har möjlighet att ansluta till videokonferenser, samt ta del av streamat innehåll



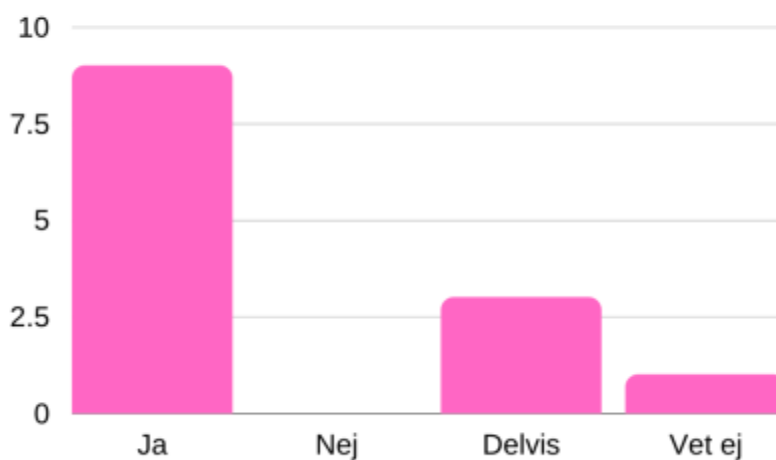
Vi har möjlighet skapa och publicera eget digitalt innehåll (podcast/video/grafiskt/text etc)



Vi har rutiner för lagring av gemensamma filer/dokument



Våra interna datorer har de system som vi anser nödvändiga i verksamheten



Vilka problem eller hinder upplevs av ledning/personal i relation till interna datorer?

Vi har inga större problem/hinder då vår IT-avdelning är väldigt tillåtande och vi har behörighet att göra mycket själva.

Problem när IT plötsligt byter hårdvara och dockor ute på enheterna inte fungerar för alla datorer på stället. Lång hantering hos IT för våra ärenden - har dock blivit lite bättre senaste året.

Ibland klagas det på att datorerna kan vara sega/gamla.

Att inte själv kunna ta ner de program/system som behövs är omständigt. Att behöva hjälp för att få igång nya grejer.

Automatiska uppdateringar funkar inte.

Fortbildningsmöjligheter finns via t ex intranät och Digiteket, men det används inte alltid. Riktlinjer från kommunen vad gäller datalagring är inte alldeles tydliga. Vi har haft genomgångar i hur tillgängliga lagringsalternativ kan användas.

Samtliga frågor under interna datorer kommer ändras snart i och med övergången till office 365. Vi kommer att ha ett nytt system, få utbildning, använda program som Stream och Skype vid videokonferenser. Kunna publicera digitalt innehåll internt.

Det är segt innan man kommer fram till att kunna använda internet.

Det fungerar utan några större hinder.

Vad upplever ledning/personal fungerar bra i relation till interna datorer?

Går bra att få hjälp om det blir problem.

Uppdateringar, lösenordshantering, VPN-uppkoppling hemifrån.

Alla i personalen är rörande överens om att vi har den bästa It avdelningen vilket gör att det är så mycket som blir friktionsfritt som säkert andra får kämpa med ganska mycket.

Med nya anpassade datorer fungerar allt bra.

När väl tid finns för att hjälpa till fungerar det super.

De är nyligen utbytta.

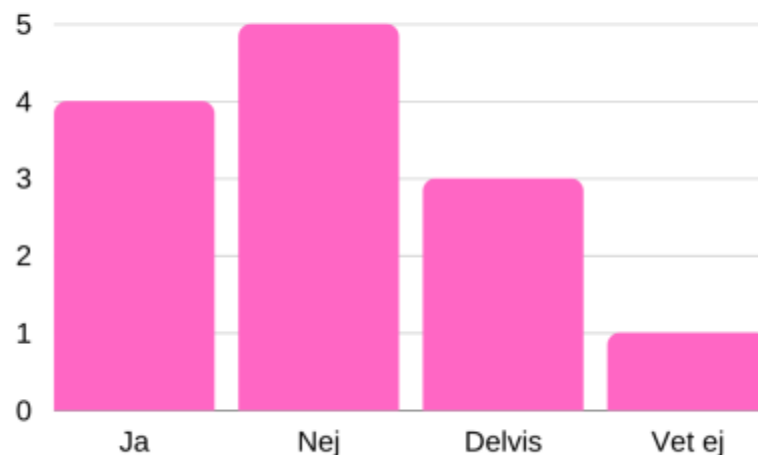
Kommunens system och datorer håller på det hela taget bra standard. Nyheter och förändringar kommuniceras inte alltid så att alla kan ta del av dem.

Fungerar i stort sett bra.

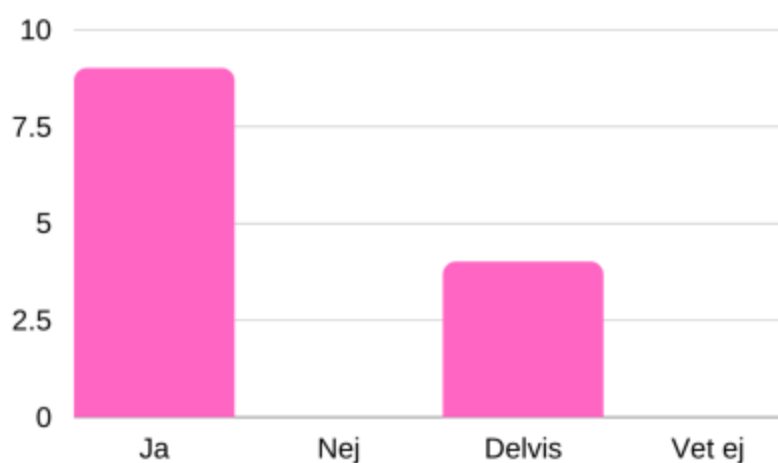
Det mesta fungerar bra.

Integritet

Vi har rutiner/policys för hur vi förhåller oss till användares privata ärenden (scanning av pass, banktransaktioner, bokning av resor, e-handel, med mera)



Min upplevelse är att bibliotekets personal generellt har nödvändig kunskap i och förstår hur GDPR påverkar vårt arbete



Vilka problem eller hinder upplevs av ledning/personal i relation till integritetsfrågor?

Jag tror att vi har bra koll, men det finns säkert mer att ta upp och fundera kring.

Ibland känns det inte bra när användare delar med sig allt för mycket av personuppgifter och andra personliga detaljer.

Personalen glömmer ibland bort. Personalen i detta fall är oftast jag. Men det rör sig om små saker som exempelvis att inte logga ut till startskärmen när man går från disken. Sen kan det uppstå behov

av att diskutera särskilda integritetsfrågor men vi har tid till detta under våra tisdagsmöten så överhuvudtaget fungerar det bra.

Finns egentligen inte så stora hinder eller problem då personen själv gett tillåtelse att ex personalen scannar eller skrivet ut privata kanske känsliga dokument. Personalen har tystnadsplikt.

Utmaning när låntagare/gäster har egna enheter (små) och vi för närvarande har personal bakom plexiglas - ekvationen är svår.

Användarna är inte medvetna om sin integritet i relation till internet.

Det är ett snårigt regelverk att ha koll på, inte lätt att hålla uppdaterat.

Ett större problem är att dataparken inte ger integritet då det sparas privat information. Vid några tillfällen under våren kontrollerar vi samtliga webbinställningar på datorerna för att säkerställa integritet, men det finns inte tid att göra det varje dag.

Det kan dyka upp frågor ang integritet som vi inte kan svara på.

Det är svårt att veta hur man ska förhålla sig till dessa frågor, det känns inte helt bekvämt att hjälpa till med ärenden som handlar om exempelvis pengar, men samtidigt vill man inte säga nej. Det skulle i denna fråga verkligen vara bra med någon typ av övergripande policy att hänvisa till. Särskilt om något skulle gå fel.

Vad upplever ledning/personal fungerar bra i relation till integritetsfrågor?

Vi är ganska trygga med varandra hur vi ska agera om det dyker upp sådana situationer.

Det känns tryggt att vi både har ganska bra koll, tid till att lyfta frågor som kommer upp och även har involverat it-avdelningen.

Vi har samtalat mycket kring detta vilket är en stor fördel att personalen ska känna sig trygga att hjälpa till. Detta är en mycket viktigt service som erbjuds

Där vi har rutiner på plats runt våra egna system/tjänster.

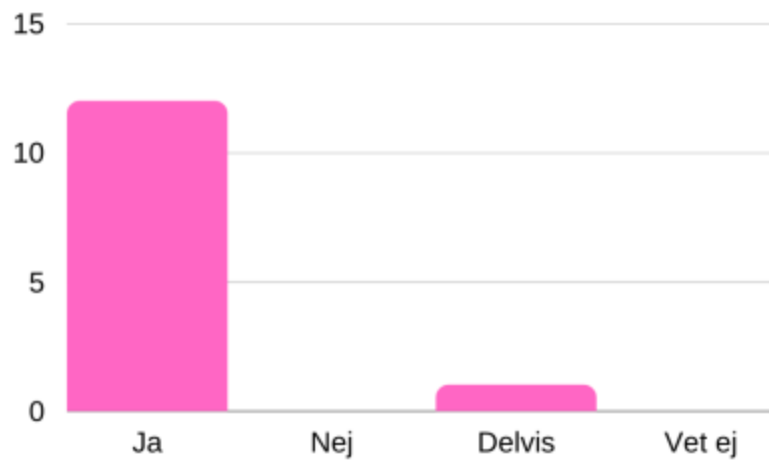
- Det finns en vana att tänka sekretess och integritet kring besökarnas lån.
- Det finns en förståelse för att säkerhetsfrågor är viktiga.
- Genomgångar i GDPR har hållits på alla APT. En repetition och uppdatering planeras in i början av hösten.
- Kommunen har ett väl fungerande nätverk för GDPR-frågor med bland annat rutiner för incidenthantering.

Vi kan fråga varandra.

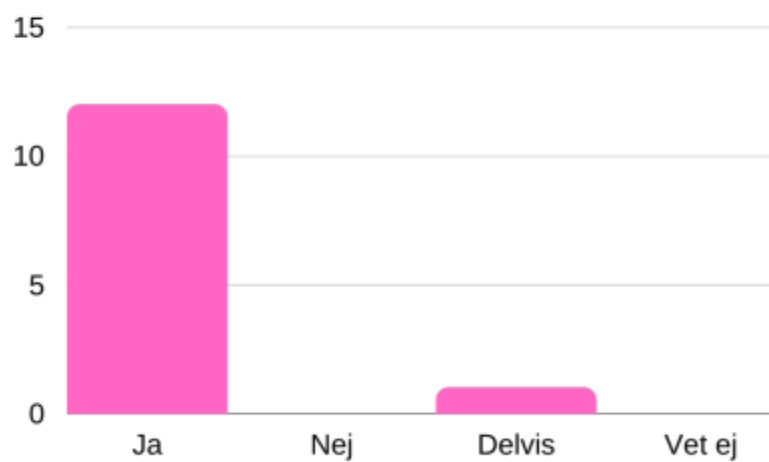
Arbetet med GDPR har gått smidigt.

Den kommunala IT-organisationen

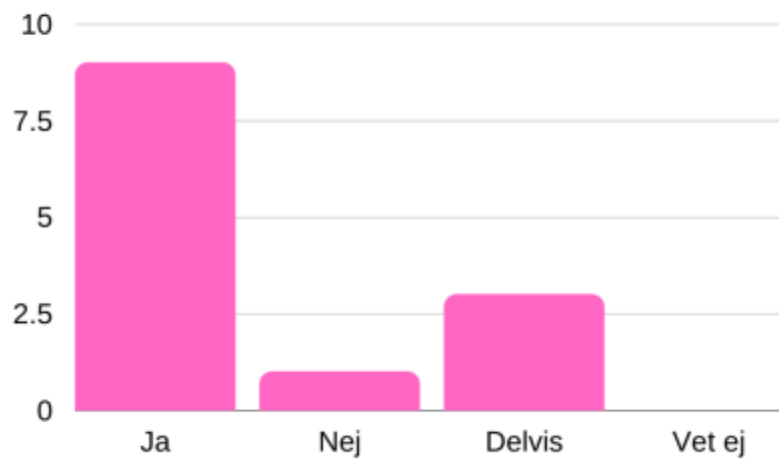
Det finns rutiner i kommunen för hur vi felanmäler publik utrustning i biblioteket



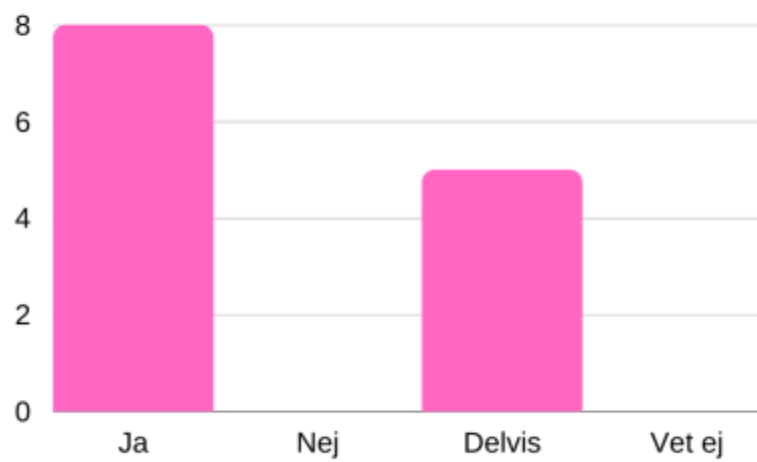
Det finns rutiner i kommunen för hur vi felanmäler intern utrustning i biblioteket



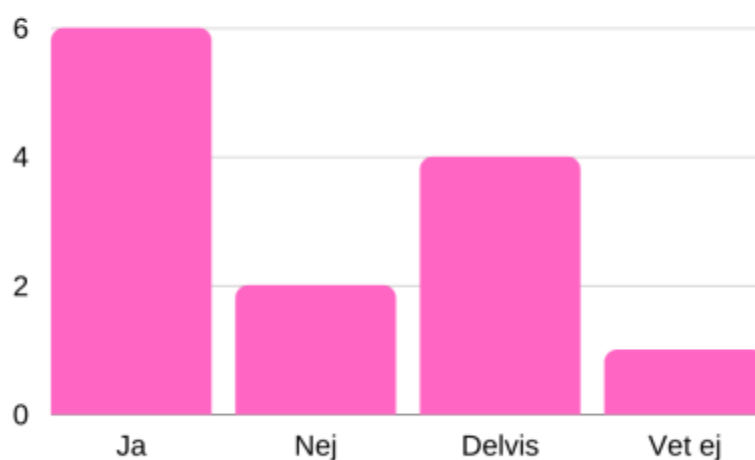
Vi har möjlighet att själva fatta beslut om och genomföra investeringar av digital utrustning och system, eller uppgraderingar av befintlig utrustning och system



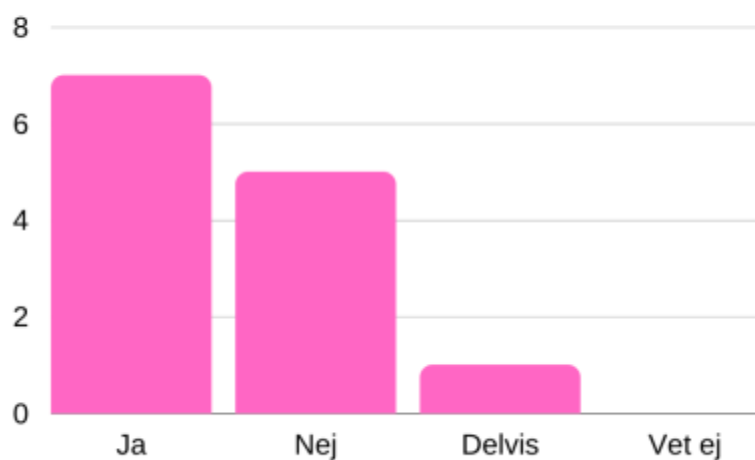
Vi upplever att rutinerna vid felanmälning av publik respektive intern utrustning fungerar



Vi upplever att tiden mellan felanmälan och att felet är åtgärdat generellt är rimlig



Det finns ett, mer eller mindre, formaliserat samarbete mellan bibliotek och IT-avdelning (exempelvis återkommande IT-ronder, behovsmöten, osv).



Vilka problem eller hinder upplevs av ledning/personal i relation till den kommunala IT-organisationen?

Vi kan inte köpa in "egen" utrustning utan har hyresavtal/supportavtal med LYST-IT, vilket gör att man blir låst och att det blir dyrt när det gäller datorer och annan utrustning.

Ibland får vi vänta på hjälp.

Vissa frågor, som är viktiga för oss, försvinner i hanteringen - mycket påminna/tjata...

Då många bibliotek har svårt att få It avdelningen att svara upp mot bibliotekets verksamhetsbehov så känner vi tvärt om, att det finns ett stort intresse och engagemang för biblioteket. Problem som uppstår blir lösta på en gång. Personalen är också väldigt glada över att man kan komma med initiativ och att dessa följs upp. Jag tror att det är få bibliotek som har en sådan lyckat samarbete med sin It avdelning, det kan nog inte bli bättre.

It har haft problem i sin organisation som gjort att allt som felanmäls har tagit tid. Ser en ljusning.

Svårt att känna till varandras arbetsbelastning och prioriteringsordning...

Det kan vara rätt så trögt ibland och de har inte all kunskap om bibliotekets system och lösningar på t.ex. integrationsproblem och publika datorer. Finns ett motstånd mot utveckling?

IT ska serva all kommunal verksamhet. Vi upplever ibland att de stora verksamheternas behov (skolan och omsorgen) prioriteras och slukar alla resurser. Kommunikationen med IT-avdelningen på ledningsnivå har inte fungerat så bra.

Vid egna investeringar ingår inte hjälp med research, installeringar, eller support av IT.

Vad upplever ledning/personalfungerar bra i relation till den kommunala IT-organisationen?

Lätta att ha att göra med.

Är ett problem brådskande får vi alltid hjälp.

Då många bibliotek har svårt att få It avdelningen att svara upp mot bibliotekets verksamhetsbehov så känner vi tvärt om, att det finns ett stort intresse och engagemang för biblioteket. Problem som uppstår blir lösta på en gång. Personalen är också väldigt glada över att man kan komma med initiativ och att dessa följs upp. Jag tror att det är få bibliotek som har en sådan lyckat samarbete med sin It avdelning, det kan nog inte bli bättre.

Går bra att kommunicera behoven i verksamheten.

Felanmälan, service ibland tom det lilla extra :)

Korta avstånd, snabb hjälp.

I vissa frågor är samarbetet bra.

Det finns en hög ambition hos de tekniker som arbetar med bibliotekets frågor, men det räcker inte alltid när andra verksamheter prioriteras. Det finns en hög kompetens hos IT-avdelningen.

IT avdelningen upplevs av personal som hjälpsam vid produkter IT själv erbjuder genom leasing.

Bra kontakt.

Vi har en väldigt bra IT-avdelning som svarar snabbt och hjälper till med det mesta.

Hur ser samarbetet med er IT-avdelning ut idag? Svarar det upp mot bibliotekets verksamhetsbehov?

Fungerar bra.

Vi har ett bra samarbete, ja.

Då många bibliotek har svårt att få IT-avdelningen att svara upp mot bibliotekets verksamhetsbehov så känner vi tvärt om, att det finns ett stort intresse och engagemang för biblioteket. Problem som uppstår blir lösta på en gång. Personalen är också väldigt glada över att man kan komma med initiativ och att dessa följs upp. Jag tror att det är få bibliotek som har en sådan lyckat samarbete med sin IT-avdelning, det kan nog inte bli bättre.

IT har som sagt haft stora bekymmer att hinna med beställningar och felanmälan men är nu på väg att klarats upp.

Nej, biblioteket skulle egentligen behövt en personlig IT-tekniker :) Att biblioteket samlar informationsresurser till alla invånare och besökare verkar ibland inte så intressant eller prioriterat. Men vi får arbeta med att lära känna varandra och hitta formerna så vi blir effektiva tillsammans.

Absolut.

Samarbetet är inte så väldigt stort, kan bli bättre!

Det finns en arbetsgrupp "Bibliotek och IT" där operativa frågor och problem tas upp. Alla verksamheter har en förvaltningsplan där hela verksamhetens IT-struktur beskrivs. Där finns bland annat mål och behov beskrivna. Förvaltningsplanen för kulturförvaltningen fastställs av en styrgrupp med både deltagare från biblioteket och IT-avdelningen.

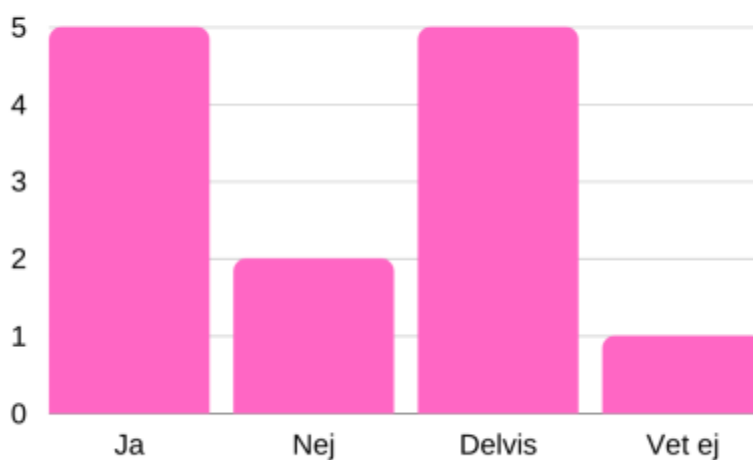
IT-avdelningen upplevs av personal som hjälpsam vid produkter IT själv erbjuder genom leasing. Rigid vid alla övriga produkter som kan utveckla bibliotekets verksamhet, hårdvara som mjukvara.

Bra kontakt, de kommer när vi behöver dem. Har också team view som är till stor hjälp.

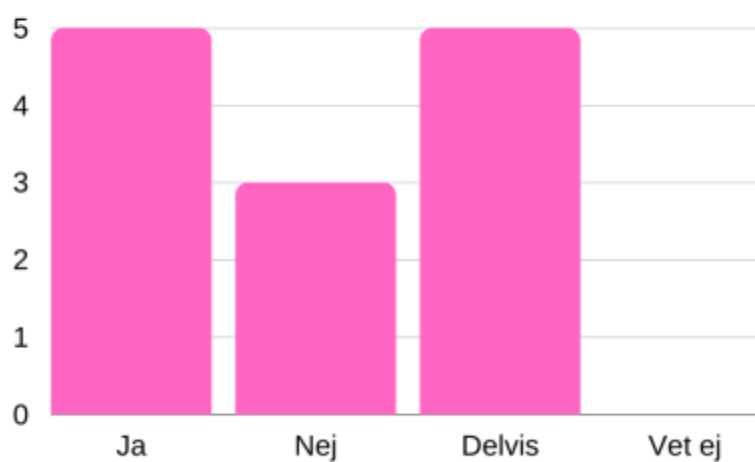
Ja, det fungerar mycket bra.

Kommunens och bibliotekets digitaliseringsarbete

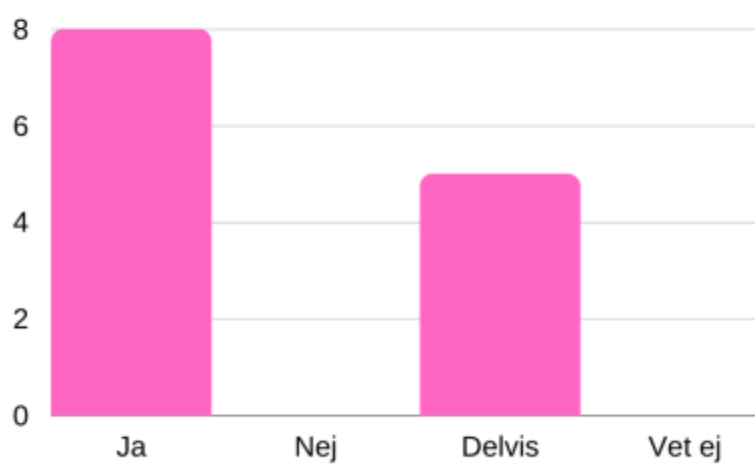
I min kommuns ledning finns förståelse och kunskap om bibliotekets roll och uppdrag för att öka allmänhetens digitala delaktighet och kompetens



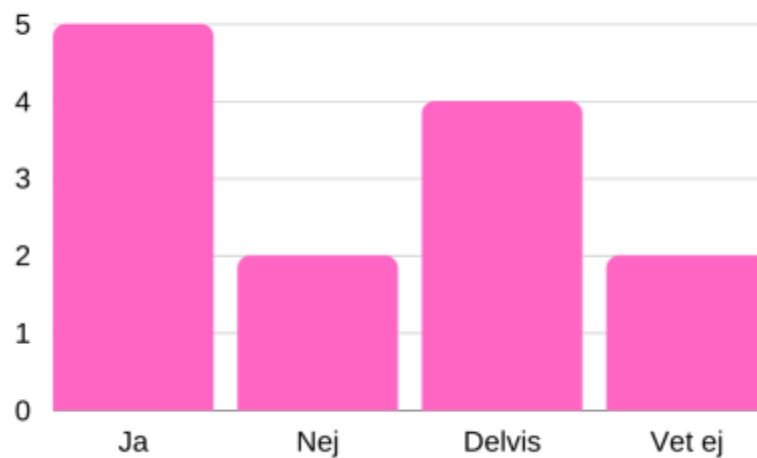
IT-avdelningen förstår våra behov kring publika datorer, kopplat till vårt uppdrag/bibliotekslagen



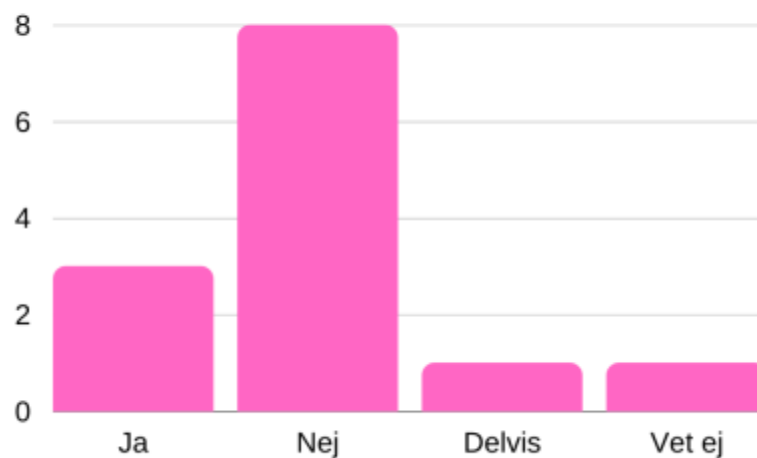
IT-avdelningen förstår våra behov kring interna datorer, kopplat till vårt uppdrag/bibliotekslagen



IT-avdelningen förstår våra behov utifrån ett integritetssperspektiv, kopplat till vårt uppdrag/bibliotekslagen



Biblioteket finns representerat i kommunens digitaliseringsarbete (exempelvis genom en plats i arbetsgrupp).



Hur involverat är biblioteket i kommunens digitaliseringsarbete, hur ser samarbetet ut? Svarar det upp mot bibliotekets verksamhetsbehov?

Vi jobbar utifrån aktuella situationer, just nu håller vi på att digitalisera ansökningar om olika föreningsbidrag.

Vi är inte direkt involverade i kommunens digitaliseringsarbete men vi har ett bra samarbete.

Ledningsgruppen har gått utbildning "att leda i digital förändring" som kommunen ordnat. Kommunledningen har också beviljat extra pengar för digitaliseringsåtgärder.

Vår kommunchef är ganska medveten om vårt arbete och delvis därför så fungerar det bra och vi är delaktiga.

Vi har en bra kommunikation med IT och behoven som biblioteket har kring digitalisering är inga bekymmer.

Något formaliserat samarbete finns inte, det var en grupp i vilket biblioteket ingick initialt som sedan upplöstes. Viktigt att komma ihåg vems behov som bör styra samarbetet. Användaren måste vi ha i fokus. IT bör vara en stödfunktion för biblioteket i fråga om sak och system. Användaren och dennes behov av biblioteket. Detta samarbetet existerar egentligen i praktiken men är inte formaliserat på något sätt. Genom formalisering/regelbunden uppföljning kanske vi skulle kunna effektivisera och snabba på vissa sprinter/processer.

Nej vi är inte medräknade alls, stor brist hos ledningen.

Biblioteket gör mer sitt eget race.

Kulturförvaltningens representant i Digitaliseringsrådet är bibliotekets IT-utvecklingsledare. Generellt kan sägas att biblioteket ligger långt framme i digitaliseringsarbetet.

Biblioteket har inte varit inbjuden i kommunala arbetsgrupper som rör digitalisering, e-tjänster, omställning till office 365. Däremot inbjuden till föreläsningar och utbildningar som DIGAD. Biblioteket genomgår sin egen digitala transformation.

Vi har en liten organisation så det är inga problem att samarbeta vid behov.

Tillräckligt involverat för vårt biblioteks personalsituation, det skulle vara svårt att vara mer involverade utifrån den personalgrupp vi har idag.

Kontakt

Johan Sundlöf

070-357 57 46

johan.sundlof@regionvasterbotten.se
