

# Biblioteker og Borgerservice

Erfaringer og tendenser i samarbejdet

Hanne Marie Knudsen  
Knudsen Syd.



# Biblioteker og Borgerservice

Om undersøgelsen:

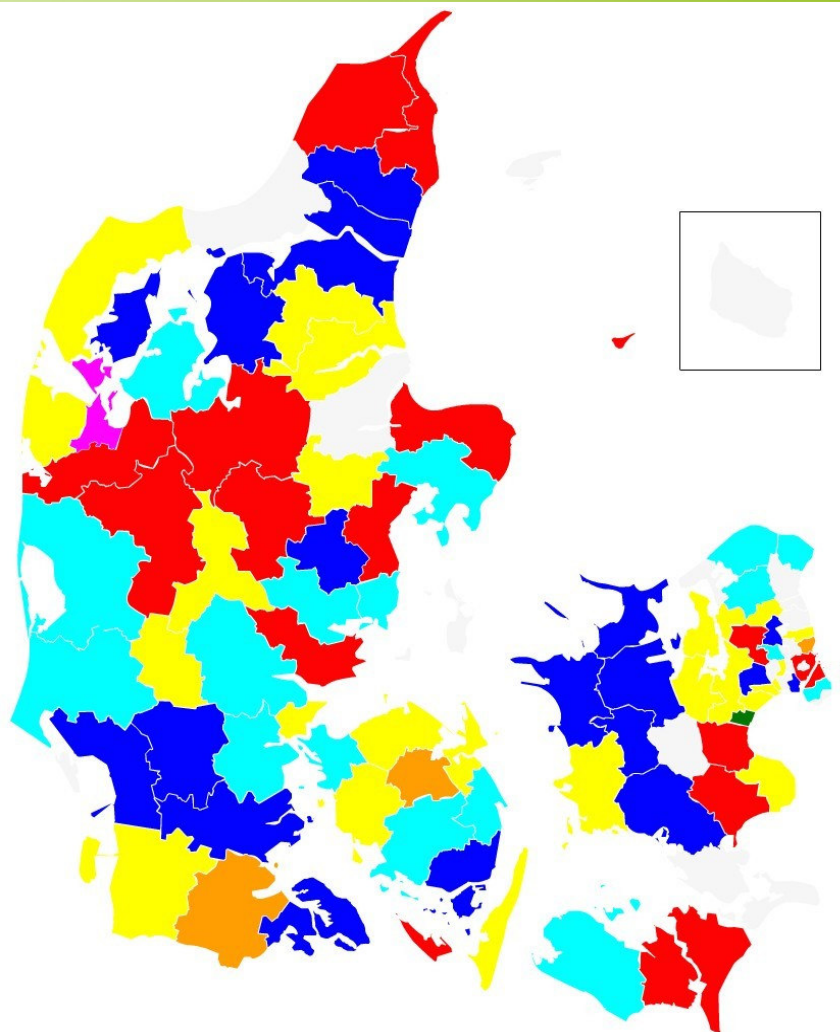
- 25 udvalgte interviewpersoner
- Elektronisk spørgeskema

45 % af besvarelsene har  
borgerserviceaktiviteter

55% af besvarelsene er ikke påbegyndt  
arbejdet endnu.



# Oversigt over samarbejdsmodeller



## Baggrund

1 september 2009 blev landets folkebiblioteker spurgt i hvilket omfang der var etableret samarbejde mellem biblioteket og kommunens borgerservice.

På Danmarkskortet ses de modeller som blev meldt tilbage:

### Model 1

Borgerserviceopgaver udføres af borgerservicefolk i bibliotekerne

### Model 2

Ekspertopgaver udføres af særligt uddannede i en tidsbegrænset periode i bibliotekerne

### Model 3

Udvalgte opgaver lægges over i bibliotekerne og udføres af biblioteksfolk

### Model 4

Borgerservicefolk og biblioteksfolk udfører opgaverne sammen i bibliotekerne

### Model 5

Borgerserviceopgaver udføres i et samarbejde med andre end biblioteksfolk

### Model 6

Mindre faglige fælles initiativer

Bag undersøgelsen står Konsulentfirmaet Knudsen Syd og Danmarks Biblioteksforening.

Resultaterne fra undersøgelsen må gengives når de to ovenstående nævnes som kilder.

# Biblioteker og Borgerservice

Model 1:

Borgerserviceopgaver udføres af borgerservicefolk i bibliotekerne (Lokalefællesskab)

# Biblioteker og Borgerservice

## Model 2:

Ekspertopgaver udføres af særligt uddannede i en tidsbegrænset periode i bibliotekerne. (Arrangementskarakter)

# Biblioteker og Borgerservice

## Model 3:

Udvalgte opgaver lægges over i biblioteket og udføres af biblioteksfolk.

Der er forskelle i bredden og viften af opgaver, der udføres af biblioteksfolk.

## Model 3: Udvalgte opgaver lægges over i biblioteket og udføres af biblioteksfolk

Eksempler på ydelser i Lystrup, Tilst & Harlev:

- *Sygesikring*
- *Pas*
- *Flytning af folkeregisteradresse*
- *Skattespørgsmål*
- *Lægeskift*
- *Boligstøtte*
- *Feriepenge*
- *Afleverer regninger fra fodterapeut*

## Model 3: Udvalgte opgaver lægges over i biblioteket og udføres af biblioteksfolk

### Eksempler på ydelser i Brønderslev Bogbus:

- *Byggetilladelser*
- *Børnefamilieydelse*
- *Børnetilskud*
- *Dagtilbud*
- *Flytteanmeldelser*
- *Indmeldelser i fritidsklub*
- *Kørekørt*
- *Lægevalg*
- *Medielicens*
- *Pas*
- *Pension*
- *Underholdsbidrag*
- *Varmetillæg*
- *.og udlevering af batterier til høreapparater*



# Case fra Aabenraa / Rødekroafdelingen

## Synergier og fordele i samarbejdet.

- At kunne henvise til hinanden for yderligere information
- Borgerservicekunder har mulighed for at læse dagens avis, se de nyeste tidsskrifter, finde inspiration på hylderne og benytte pc'erne i hele husets åbningstid.
- Borgerservice og biblioteket kan hjælpe hinanden i de skæve åbningstider

# Biblioteker og Borgerservice

## Model 5:

Borgerserviceopgaver udføres af forskellige personalekategorier i kombination med andre udadvendte borgerrelaterede aktiviteter, f.eks. turisme, kulturhusfunktioner, SSP, dagplejere og velkomst til udenlandske tilflyttere.

F.eks. Struer Kommune og i Brædstrup ved Horsens.



# Biblioteker og Borgerservice

Andre modeller:

Mindre faglige fælles initiativer.

F.eks. fælles kommunale IT løsninger, undervisning i Borger.dk og andre digitale borgerrettede aktiviteter.

# Biblioteker og Borgerservice

Odense Bibliotekers model:

Biblioteksfolk ekspederer i en  
Borgerservicecenter Infodisk.

# Økonomiske ressourcer

## Resultater:

- Styrelsens udviklingsmidler har gjort en forskel.
- Store forskelle i afsatte ressourcer:  
Fra 20.000 kr. til 30 millioner kr.

## Afsæt midler til:

- Uddannelse og fælles læringsforløb.
- Projekt- og procesledelse.

# Dilemmaer og udfordringer

- Kulturforskelle og forskellige opfattelser af service.

Fællesmængde af informationsstof  
Lovstof, man skal kende og formidle  
Rutiner og procedurer

*” – i dag ville vi have lagt mere energi i et uddannelsesforløb!”  
Vi skulle have brugt udviklingspengene til at drikke rødvin og gå ture,  
og ikke kun faglige oplæg.  
Hvordan løfter vi i flok?  
Det havde vi slet ikke nok fokus på!”  
(Citat Borgerservicechef Hanne Jensen, Viborg)*



# Dilemmaer og udfordringer

- Sørg for at hele opgaven lægges ud (inkl. pas og kørekort)

- af hensyn til borgerne!

*” - vi kan og vil stadig ikke tilbyde sagsbehandling.  
Hvad mange borgere ikke vil forstå!*

*(citater: Mette Caspersen, Kalundborg Biblioteker)*

*” - vi bruger megen tid på at forklare hvad vi **ikke** kan gøre...  
(citater: Per Månson, Haderslev Bibliotekerne)*



# Dilemmaer og udfordringer

- Fælles uddannelsesforløb og læring

Gode erfaringer fra Næstved,  
Skanderborg, Haderslev og Aabenraa.



# Dilemmaer og udfordringer

Det mest ideelle er:

- At ingen flytter ind hos hinanden

# Dilemmaer og udfordringer

- Gør det politisk interessant!

Hvilke visioner har politikere for arbejdet?

Hvem er til for hvem?

Måske skal kommunen have færre funktioner.

Blande sig i mindre.

Blande sig mindre.

# Dilemmaer og udfordringer

## Organisation og struktur

- En fordel at det ligger i samme forvaltning og i samme udvalg.

# Dilemmaer og udfordringer

Bruger- og borgerundersøgelser.

- Mål på resultaterne og gør det sammen.

*” - Vi har snakket om borgerundersøgelser og -forespørgsler, men ikke haft tiden til det. Alt er baseret på vores egne erfaringer og vurderinger, og vi har kun fået en klage. SÅ: Vi har fingeren på pulsen!” (Citat Borgerservicechef Marianne Karlsen, Hjørring).*

Hvordan ville jeg selv have det,  
hvis det var mig, der var kunde her?

---



# Dilemmaer og udfordringer

Hvor skal fællesskaberne foregå lokalt?  
Og hvordan skal de se ud?

Udenomsfaciliteterne er altså vigtige.  
- tiltrækker dygtige medarbejdere og  
besøgende borgere.

# Dilemmaer og udfordringer

- Giv tid!

Folk skal være med.

Tid til at analysere de lokale behov  
og de lokale muligheder.