

Workshop Digitalt medborgerskab.

**VELKOMMEN**



# Program. Workshop Digitalt medborgerskab.

- 9.30 Velkomst v. Per Krogh Hansen, SDU & Michel Steen-Hansen, DB
- 10.00 Om projektet v. Hanne Marie Knudsen,
- 10.15 Historier og praktiske erfaringer  
v. Jørgen Bartholdy, Skanderborg Kommune
- 10.30 Pause
- 10.45 Digitalt medborgerskab og nye kompetencer v. Jens Jørgen Hansen, SDU
- 11.30 Debat i plenum
- 12.00 Let frokost



# Program. Workshop Digitalt medborgerskab.

- 13.00 Kommunernes udfordringer nu og i fremtiden v. Kurt Klaudi Klausen, SDU
- 13.45 Debat i grupper  
Opsamling i plenum
- 14.45 Vejen frem v. Johs Nørregaard Frandsen, SDU
- 15.30 Fælles drøftelser og fremtidige samarbejdsmuligheder  
v Hanne Marie Knudsen & Jens Jørgen Hansen
- 16.00 Tak for i dag.



# Projekt Digitalt medborgerskab.

Hanne Marie Knudsen  
Konsulentfirmaet Knudsen Syd.

[www.knudsensyd.dk](http://www.knudsensyd.dk)





Udarbejdet af Hanne Marie Knudsen, konsulentfirmaet Knudsen Syd

**BIBLIOTEK  
& BORGERSERVICE**  
DU ER ALTID VELKOMMEN!



## KONKLUDERENDE RÅD OG IDÉER



**Bare gå i gang – dette er vejen**

**Udnyt rammer og kompetencer optimalt**

**Ha' en klar vision og sæt mål**

**Få inspiration hos andre**

**Opgaven løses ud fra borgernes behov**

**Intern organisering**

**Den digitale verden,  
it-undervisning og læring**

**Vær åben over for nye opgaver  
og uddannelsesstilbud**

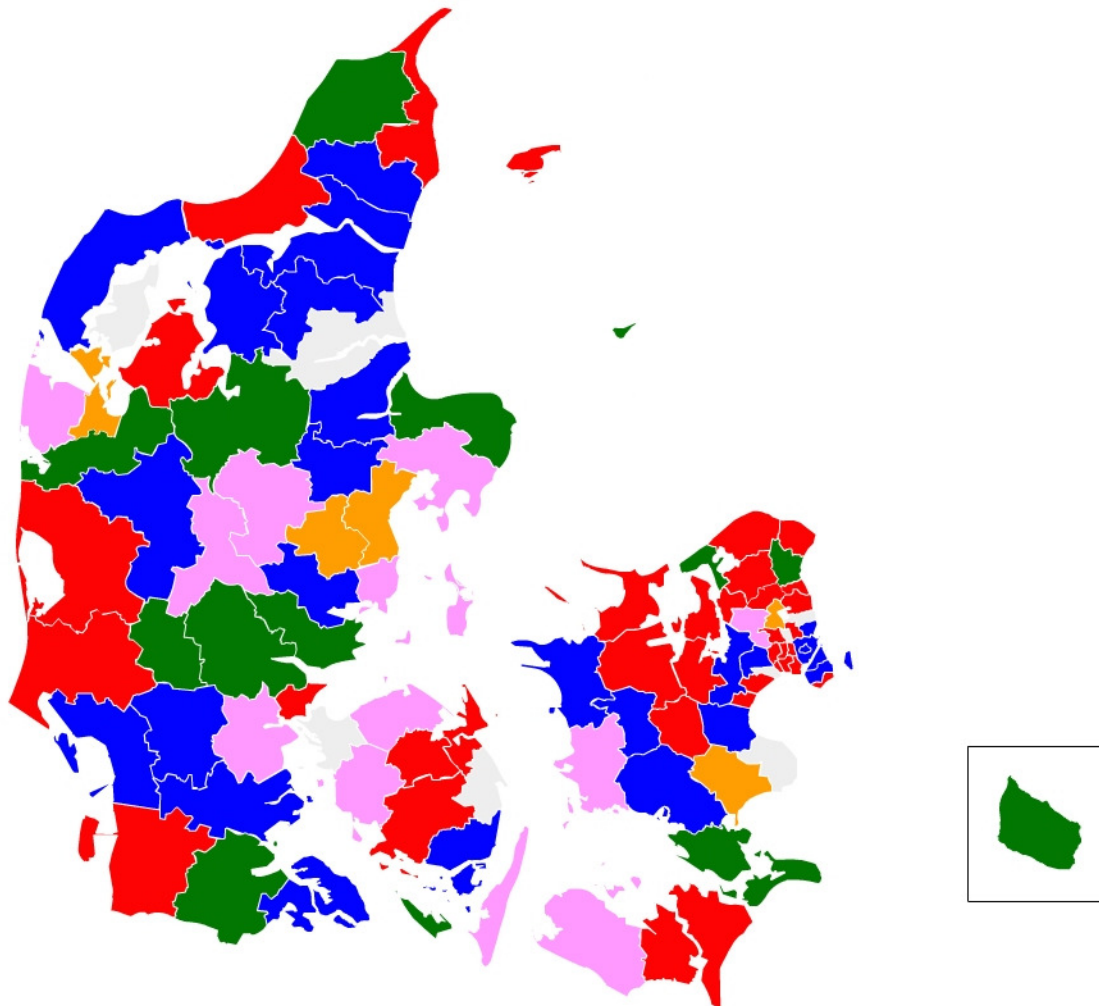
**Undersøg behov og ønsker i dit lokalområde**

**Ressourcer til projekt- og procesledelse  
og brobygning**

**Rationalerne**

**Planlæg fælles uddannelsesforløb**

# Modeller i samarbejdet mellem Biblioteker og Borgerservice – efteråret 2011.



**Model 1 – Den spæde start**

**Model 2 – Vi flytter sammen**

**Model 3 – Vi arbejder sammen**

**Model 4 – Vi er borgernes fælles indgang til kommunen**

**Model 5 – Intet samarbejde**

# Mange kommuner rykker...

Aktuel opfølgning på analysen viser:

Næsten 70% af landets biblioteker har gang i et samarbejde indenfor én af modellerne.

Kompetencer? Afhænger af modellen...



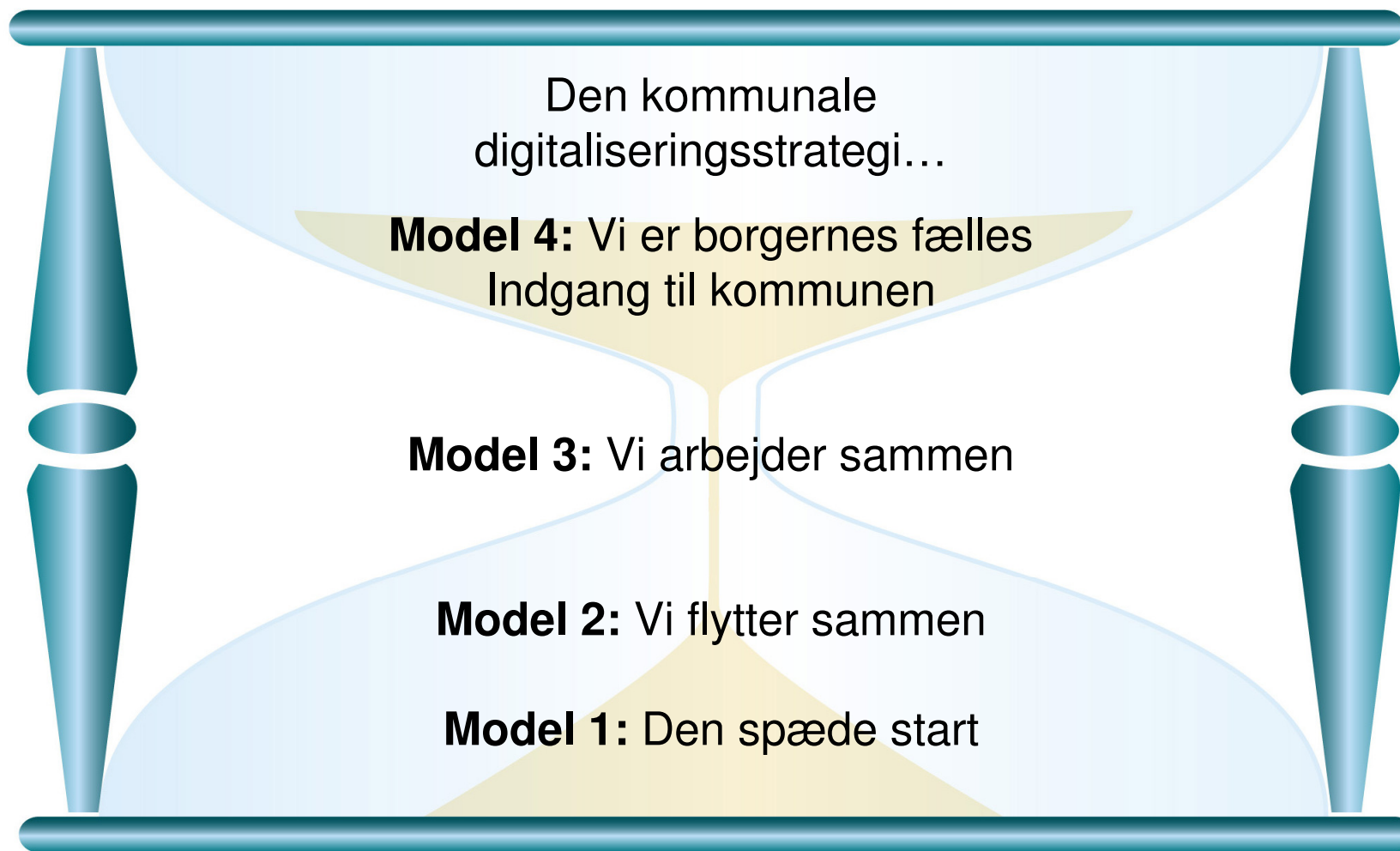
# Opfølgning i maj 2012

Samtalepartnere i:

Esbjerg, Billund, Faxe, Holbæk, Tårnby,  
Vejen og Odense:

- Hvad skal der til for at løse opgaverne i fremtiden?

## Model for samarbejdet og opgaverne:



# Tendens

- Basiskompetenceudvikling er:  
Digitale ambassadørkurser,  
sidemandsoplæring, specifikke og  
målrettede fagkurser.
- Behovet for videreuddannelse stiger  
efterhånden som arbejdsopgaverne  
lapper over hinanden.

# Model 1: Den spæde start...

- **Samarbejdskompetencer**

Holdningsbearbejdning, forståelse af hinandens opgaver, lære hinanden at kende, respektere hinandens fagligheder, skabe tillidsfuldt samarbejde, videndeling.

- **Pædagogiske færdigheder**

Brugerundervisning, medbetjening, håndtering af spørgsmål og it udfordringer i mødet med borgeren

- **Specifikke faglige kompetencer**

Viden om offentlige portaler og selvbetjeningsløsninger: Borger.dk – Udbetaling DK, pas, kørekort, Bibliotek.dk m.m.

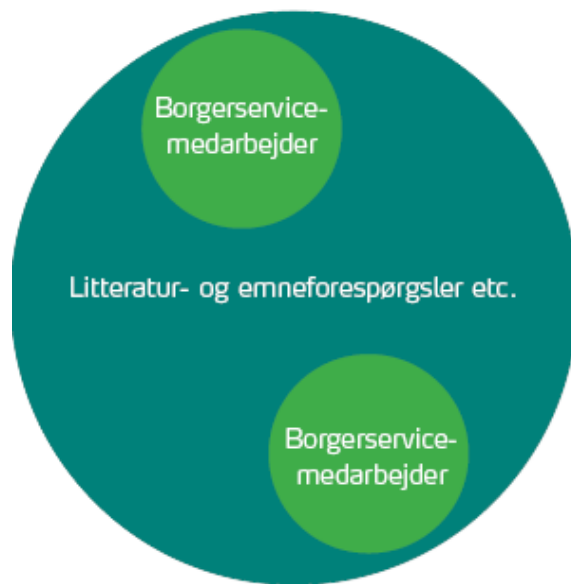
## Model 2: Vi flytter sammen i et fælles hus

Borgerserviceopgaver udføres af borgerservicefolk i bibliotekerne (Lokalefællesskab)

F.eks. Halsnæs, Fredensborg og Møn (ca. 10)

Bibliotek

Borgerservice



## Model 2: Vi flytter sammen i et fælles hus

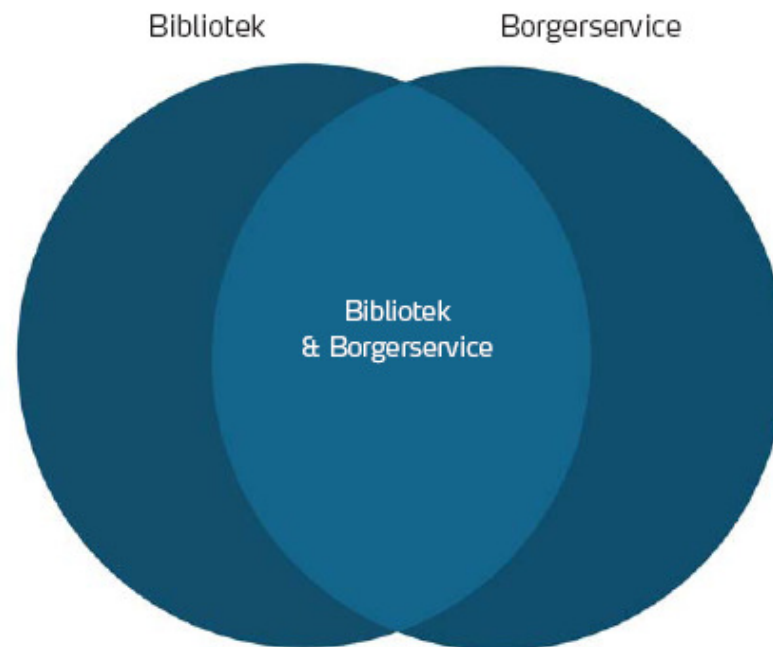
- Service og udvikling af en fælles holdning hertil
- Pædagogiske færdigheder – igen:  
Undervisningskompetencer

Der er ikke behov for yderligere kompetenceudvikling, så længe der er tale om model 2.

## Model 3: Vi arbejder sammen

Udvalgte opgaver lægges over i biblioteket og udføres af biblioteksmedarbejdere.

F.eks. Kalundborg, Næstved, Sorø og Køge (ca. 21 bibl.)



## Model 3: Vi arbejder sammen

- Videndeling, tæt kontakt og kendskab til hinandens arbejdsområder
- Løbende opdatering  
Gerne som fælles kompetenceudvikling. Stor udfordring at få dette organiseret på tværs af rådhus og bibliotek. Eller som centrale fagspecifikke kursustilbud.

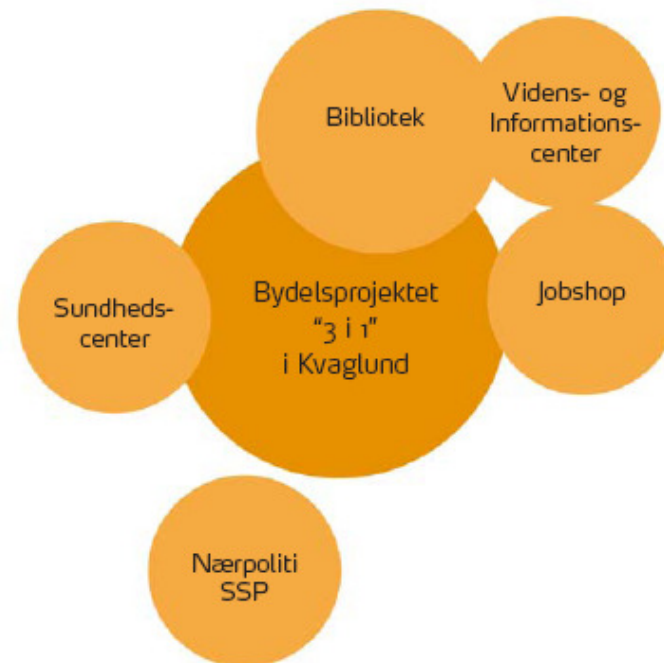


## Model 4:

# Vi er borgernes fælles indgang til kommunen

Udvidet lokalfællesskab og partnerskab.

F.eks. Struer Kommune og i Brædstrup ved Horsens, Skanderborg, Aarhus, Gellerup, Faxe og Furesø og Århus – samt Billund, Næstved, Vallensbæk, og snart Nordfyn...



## Model 4: Vi er borgernes fælles indgang til kommunen

- Pædagogiske undervisningsfærdigheder
- Formidling
- Kommunikation
- Projektstyring
- Markedsføring
- Brugerundersøgelser og analyser
- Ny viden i nye sammenhænge..+ teori

” – Behovet øges for både biblioteks- og borgerservicemedarbejdere”



# Dette er kun begyndelsen:

