

Borgerservice og biblioteker

Hanne Marie Knudsen
Konsulentfirmaet Knudsen Syd.

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**

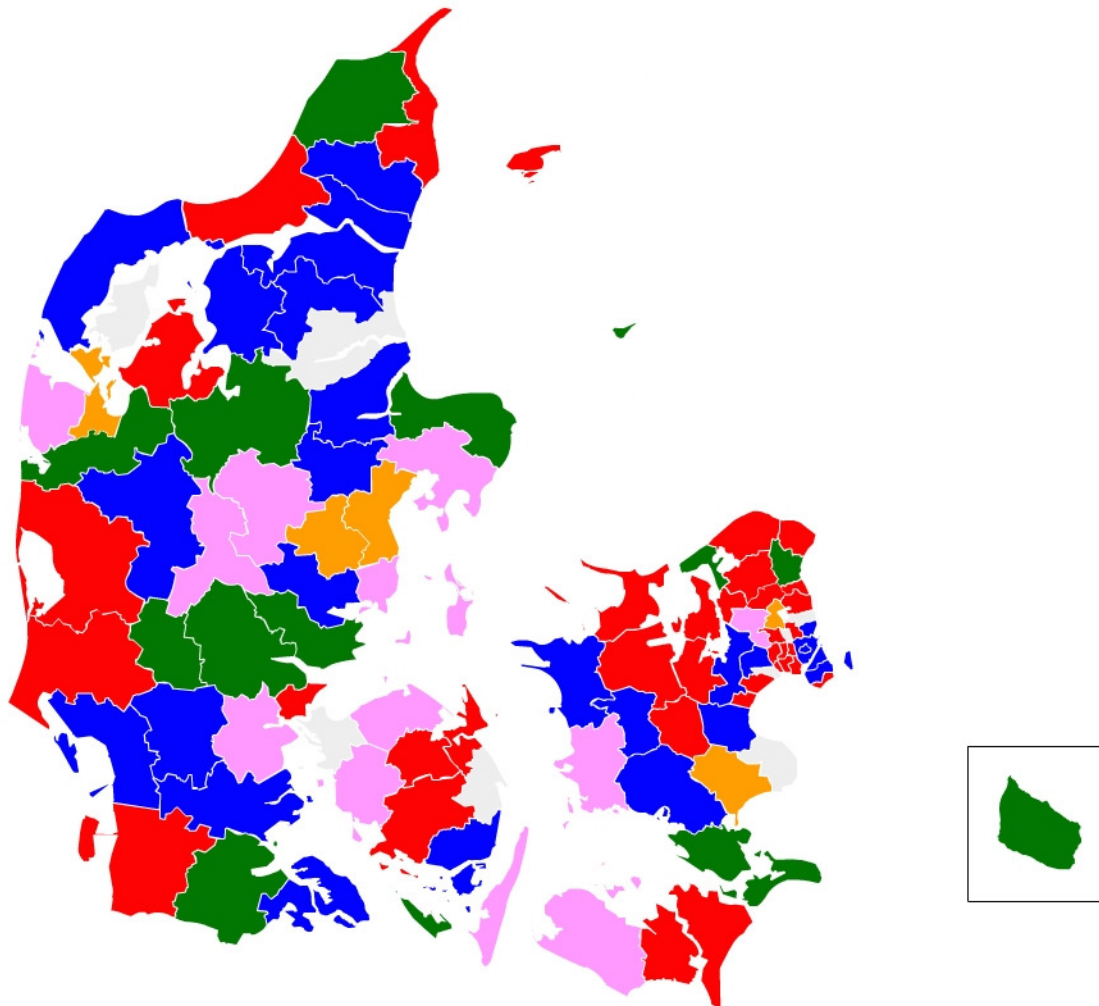
Undersøg behov og ønsker i dit lokalområde

**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

Flere 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...

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

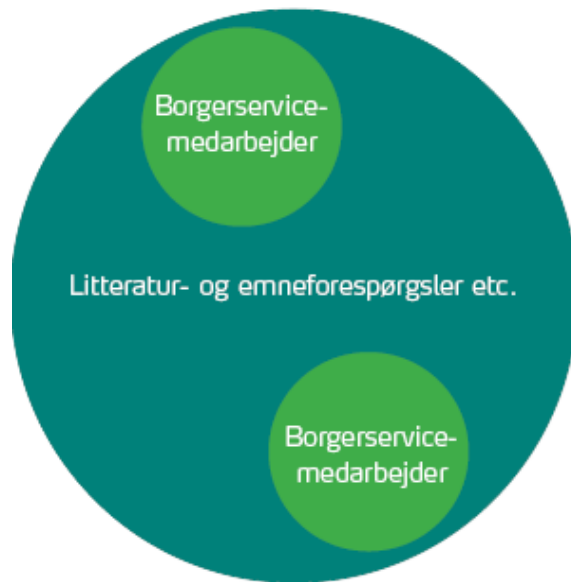
- **Specifikke faglige kompetencer**

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

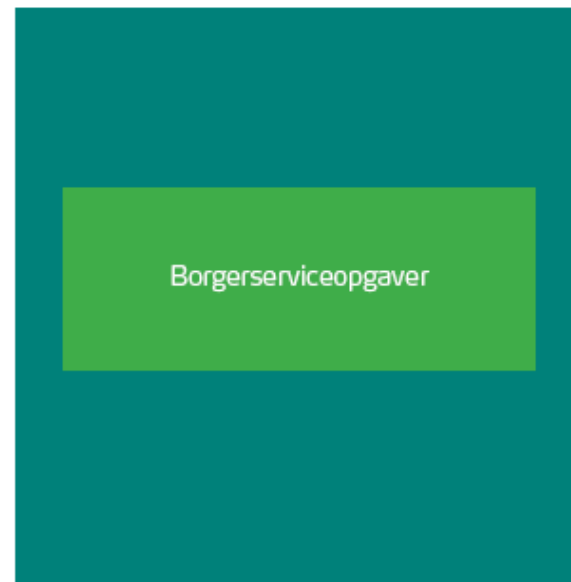
Model 2: Vi flytter sammen i et fælles hus

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

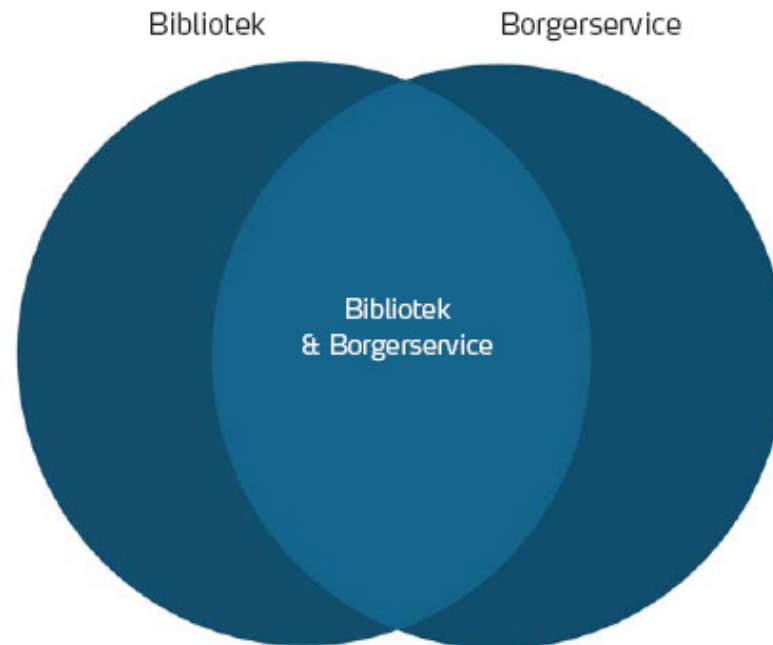
- Service og udvikling af en fælles holdning hertil
- Pædagogiske færdigheder – igen:
Undervisningskompetencer

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

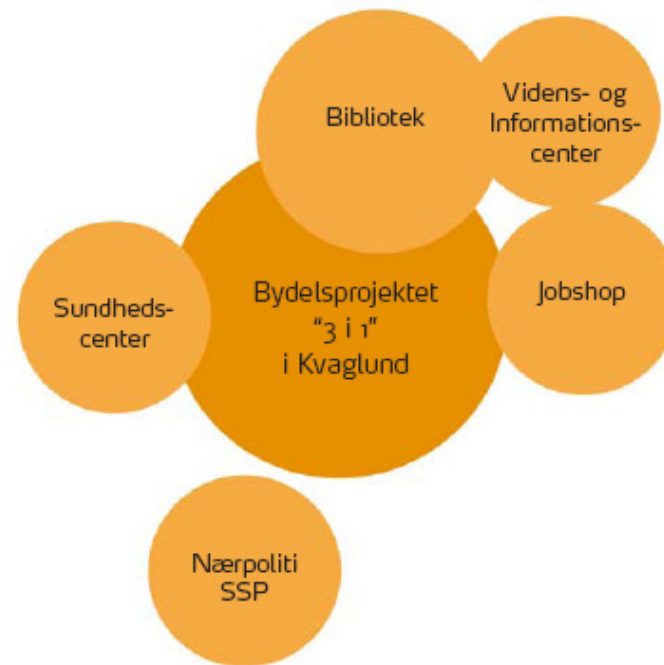
- Videndeling, tæt kontakt og kendskab til hinandens arbejdsområder
- Løbende opdatering
Gerne som fælles kompetenceudvikling. Stor udfordring at få dette organiseret på tværs af rådhus og bibliotek. Eller som centrale fagspecifikke kursustilbud.

Model 4:

Vi er borgernes fælles indgang til kommunen

Udvidet lokalefællesskab og partnerskab.

F.eks. Struer Kommune og i Brædstrup ved Horsens, Kvaglund v. Esbjerg, Gellerup, Faxe og Furesø og Århus – samt Billund og Vallensbæk...



Model 4: Vi er borgernes fælles indgang til kommunen

- Pædagogiske undervisningsfærdigheder
- Formidling
- Kommunikation
- Projektstyring
- Markedsføring

” – Behovet øges for både biblioteks- og borgerservicemedarbejdere”

Tendens

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

Dette er kun begyndelse:

Den kommunale
digitaliseringsstrategi...

Model 4: Vi er borgernes fælles
indgang til kommunen

Model 3: Vi arbejder sammen

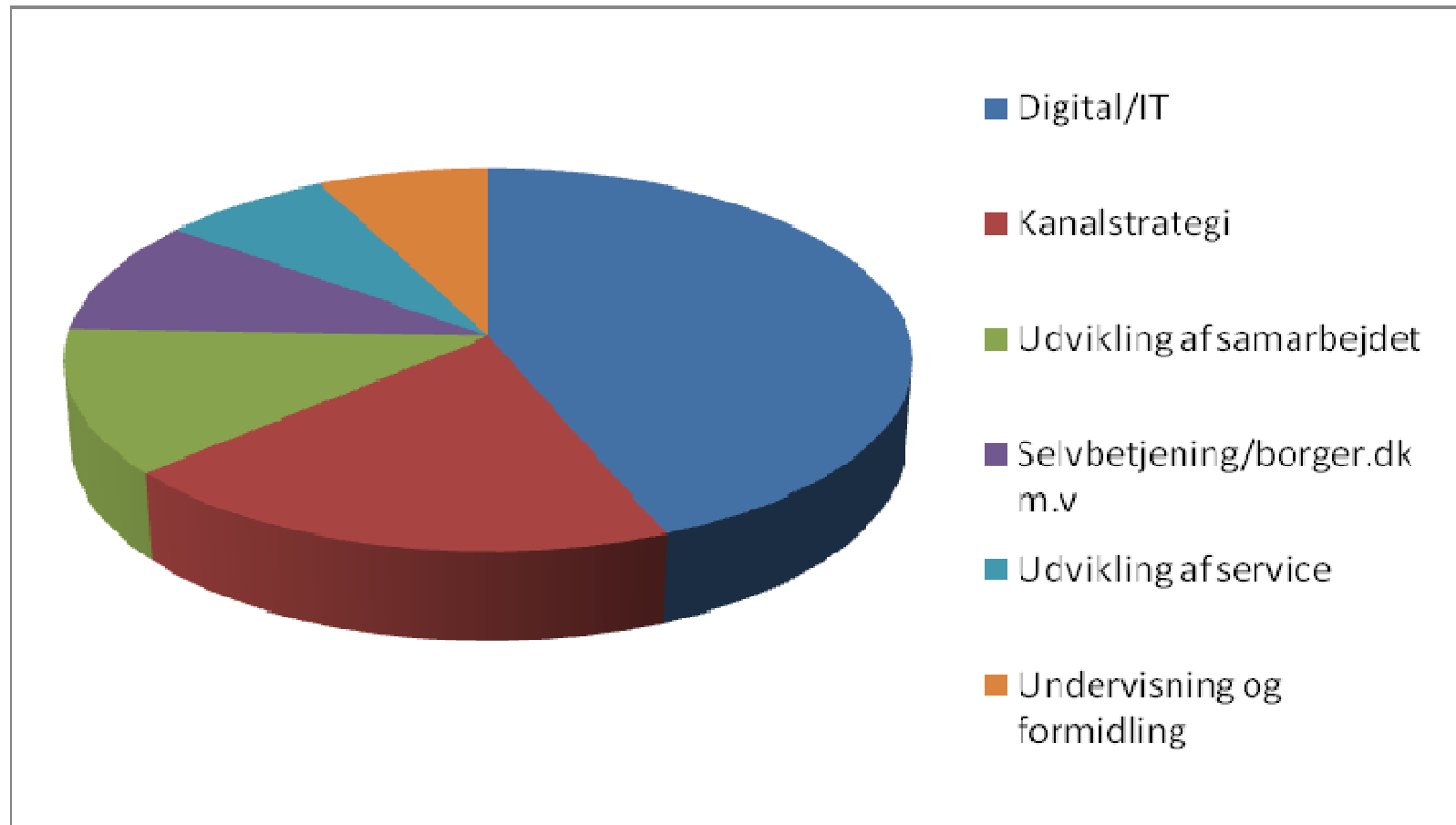
Model 2: Vi flytter sammen

Model 1: Den spæde start



ER BIBLIOTEKET INVOLVERET I ANDET TVÆRGÅENDE STRATEGIARBEJDE?

(fx digitaliserings-, it-, servicestrategi) i kraft af et samarbejde med borgerserviceafdelingen?



Horsens Bibliotek & de digitale ambassadører

- It-nørd bliver jeg sgu aldrig

► Malernes Seniorklub blev klogere på digitale muligheder

Af Thomas Schütt

tsc@hsfo.dk

HORSENS - Egentlig vil jeg hellere cykle op med penge, men det er jo desværre nødvendigt at lære det her.

62-årige Jørgen Smidstrup fra Gangsted er generelt ikke synderligt imponeret over den digitale verden, men som indehaver af et hobbylandbrug har han erkendt, at der er papirer, som det offentlige system bare helst vil have udfyldt digitalt.

Derfor var han helt frivilligt en af de syv deltagere, da Malernes Seniorklub i går formiddag i samarbejde

med Horsens Bibliotek holdt Nem ID-kursus i klubbens lokaler i Borgergade. Efter kurset fik han blomster som bevis på, at han var nr. 3000 i rækken af kursister.

- Jeg har bestemt lært noget, som jeg kan bruge, men det sidder ikke helt fast i første hug. Det er nemmere, hvis man brænder for det. Jeg er god til at avle kartofler og gulerødder, men it-nørd det bliver jeg sgu aldrig, konstaterede Jørgen Smidstrup med et smil efter det halvanden time lange kursus.

Start fra bunden

Jørgen Smidstrup er autolakerer på efterløn og har hidtil fået hjælp af sine børn til at klare hektarstøtte-papirerne og al den anden digitale korrespondance med det offentlige system.



▲ Jørgen Smidstrup fik overrakt blomster af projektleder Vibeke Mygind, fordi han havde tilmeldt sig som nr. 3000 til Nem ID-kurset.

FOTO: MORTEN PAPE

På kurset var der enighed om, at det er nødvendigt at starte helt fra bunden, hvis man skal have alle med.

Nogle skal have hjælp til at starte computeren, og så er det meget vigtigt at få prøvet tingene af med sine egne

hænder for at lære det ordentligt.

- For dem, der kan det, er det jo let. Men sådan er det

ikke for alle. Du ville også have svært ved at male en bil i starten, lød det fra Jørgen Smidstrup.

Horsens Bibliotek

Budgetaftalen for 2012: Den kommunale digitaliseringsstrategi

"Biblioteket har påtaget sig en central opgave med at bistå de borgere, som har vanskeligt ved at kommunikere med offentlige myndigheder. Det gælder, når vanskelighederne består i at gennemskue de digitale systemer, men også når udfordringen består i at orientere sig i et stadig mere kompliceret samfund. Byrådet lægger vægt på, at der gøres en betydelig indsats for at digitalisere og effektivisere de kommunale borgerserviceområder. Byrådet ønsker i den forbindelse at få forelagt et forslag til fremadrettet organisering af borgerserviceopgaverne, hvor bibliotekets rolle som borgernes vejleder styrkes. Allerede i dag påtager biblioteket sig en stor opgave med kurser og vejledning i brug af NEM-id, digital postkasse og i det hele taget digital kommunikation med offentlige myndigheder.

I forbindelse med overvejelserne om, hvilke borgerserviceopgaver, som med fordel kan overføres til biblioteket indgår alle almene borgerserviceopgaver og ikke kun opgaver som i dag er placeret i "borgerservice" på rådhuset".



Områder for kompetenceudvikling

Partnerskab mellem Syddansk Universitet, DKs Biblioteksforening, Bibliotekschefforeningen, Skanderborg & Herning Biblioteker & Knudsen Syd:

1. Digital kommunikation
2. Medborgerskab og digital dannelse
3. Kommunen som organisation
4. Kommunebranding og kommunikation

Modeludvikling med interesserede kommuner og biblioteker i efteråret 2012

