



Kultur- og Fritidsforvaltningen

Sendt pr. e-mail til forvaltningen

21-08-2015

Sagsnr.
2015-0164672

Dokumentnr.
2015-0164672-5

Implementering af den samlede plan for udviklingen af biblioteker og borgerservice - Styrk Borgerne

I et brev af 10. juli 2015 til Kultur- og Fritidsforvaltningen skrev jeg følgende:

”Borgerrådgiveren blev den 2. juli 2015 kontaktet telefonisk af en borger, der ønskede at vende en oplevelse, som borgeren havde haft tidligere samme dag på Østerbro Bibliotek. Borgeren oplyste, at hendes mand havde reserveret en bog på biblioteket, som hun var taget af sted for at hente. Hun havde fundet bogen og tjekket den ud. Samtidig skulle hun aflevere et antal bøger og placerede derfor hendes taske samt den allerede udlånte bog ved siden af ind- og udlånsmaskinen. Ved en fejl var maskinen dog i stand til at opfange chippen på bogen ved siden af maskinen, og den blev derfor afleveret sammen med de øvrige bøger. Borgeren kunne ikke tage bogen med hjem alligevel, da hun ikke kunne låne den på ny, idet der var en venteliste på bogen, og den derfor allerede nu var reserveret til en anden borger. Hun så sig derfor om efter en medarbejder, der kunne hjælpe hende med dette tekniske problem grundet en fejl ved maskinen.

Hun oplyste, at der ikke var medarbejdere til stede ved skranken, men hun kunne se et antal medarbejdere, der var mødt ind på arbejde og befandt sig bag et parti glaserud. Borgeren forsøgte at få kontakt til medarbejderne, men hun endte med at banke på glaseruden, før hun fik kontakt, og en medarbejder kom ud til hende. Hun fortalte medarbejderen om hendes problem og spurgte, om medarbejderen kunne hjælpe hende. Medarbejderen svarede, at man som borger først kan få personlig hjælp på biblioteket efter kl. 12.00, hvilket borgeren ikke var opmærksom på. Medarbejderen skulle derfor forhøre sig hos de øvrige medarbejdere, om man kunne hjælpe borgeren nu, eller om borgeren skulle komme igen efter ca. 30 minutter, når klokken havde passeret 12. Medarbejderen kom tilbage og oplyste, at borgeren først kunne få hjælp efter kl. 12.

Borgeren måtte derfor aflevere bogen, og hendes mand måtte senere på dagen tage over til biblioteket for at forsøge at få bogen med hjem. Desuden oplyste borgeren overfor Borgerrådgiveren, at hun er dårligt gående, og det derfor ikke var muligt for hende at komme tilbage efter de 30 minutter.

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
Vester Voldgade 2A

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

På baggrund af borgerens henvendelse kontaktede Borgerrådgiveren chefen for Kultur Østerbro, Mogens Holm, og forelagde ham borgerens fortælling, som beskrevet ovenfor. Borgerrådgiveren ønskede at få at vide, om det var korrekt, at en borger i en sådan situation ikke kunne få hjælp til at løse det tekniske problem, der øjensynligt skyldtes kommunens tekniske installationer. Mogens Holm bemærkede, at han ikke selv havde været til stede på biblioteket på det pågældende tidspunkt, men han bekræftede, at det var korrekt, at en borger i en sådan situation måtte vente til efter kl. 12. Han oplyste, at Københavns Kommunes samlede plan for udviklingen af biblioteker og borgerservice – Styrk Borgerne – trådte i kraft pr. 1. juli 2015, og at biblioteket havde fastsat nye arbejds gange for medarbejderne med udgangspunkt i planen. Borgerrådgiveren har forstået, at disse nye arbejds gange medfører, at borgerne ikke kan få personlig hjælp fra en medarbejder i bestemte tidsperioder på trods af, at der kan være tale om et teknisk problem forårsaget af bibliotekets ind- og udlånsmaskiner, og selvom medarbejdere er til stede.

Borgerrådgiveren har efterfølgende gennemgået planen og har forstået, at det enkelte bibliotek har et vist råderum til at fastlægge, hvordan planen skal implementeres i det enkelte bibliotek. ...”

På den baggrund bad jeg Kultur- og Fritidsforvaltningen om at bekræfte, at det ovenfor beskrevet forløb var i overensstemmelse med planen – Styrk Borgerne –, og om det således var sådan, man havde tænkt sig, at planen skulle realiseres. Desuden bad jeg forvaltningen om at svare på om lignende arbejds gange var indført på kommunens øvrige biblioteker.

Jeg modtog ved brev af 17. august 2015 Kultur- og Fritidsforvaltningens svar på min henvendelse. Af brevet fremgår det, at:

”Kultur- og Fritidsforvaltningen skal indledningsvis beklage, at borgeren har oplevet den beskrevne situation, der er anledning til Borgerrådgiverens henvendelse, som dårlig service. Kultur- og Fritidsforvaltningen havde endvidere gerne set, at den konkrete situation på Østerbro Bibliotek havde været håndteret på en lidt mere fleksibel måde, og at der i denne sammenhæng havde været brugt mere tid på at forklare borgeren den rette sammenhæng, herunder at der ikke var tale om et teknisk problem, men at borgeren uforvarende havde afleveret bogen, som desværre var reserveret til en anden og derfor ikke kunne genlånes. Personalet kunne for eksempel have lavet en ny reservering af bogen med det samme. Kultur- og Fritidsforvaltningen har benyttet sagen som anledning til intern læring, jf. de efterstående bemærkninger om

erfaringsopsamlingen i implementeringsfasen af bibliotekspakken 'Styrk Borgerne'.

Det overordnede ønske med bibliotekspakken 'Styrk Borgerne' er at skabe et bibliotekstilbud, som opleves som mere målrettet af den enkelte Københavner, og en stor del af omlægningen udgøres derfor af arbejdet med de nye, målrettede betjeningstilbud. I denne sammenhæng lægger Kultur- og Fritidsforvaltningen stor vægt på løbende at inddrage borgerne i udviklingen af de nye tilbud, så det sikres, at tilbuddene matcher borgernes behov. Bibliotekspakken har således stor fokus på brugerinddragelse.

Pr. 1. juli 2015 blev en af de større indsats i Styrk Borgerne igangsat. Der er tale om en omlægning af bibliotekernes service, som medfører at den personlige vejledning foregår indenfor et bestemt tidsrum. Medarbejderne vil i den øvrige arbejdstid være optaget af at skabe nye tilbud til borgerne herunder mere målrettede betjeningstilbud til for eksempel børnefamilier og ældre borgere, der ikke har mulighed for selv at komme på biblioteket, jf. tidligere bemærkninger om de målrettede betjeningstilbud.

Det er korrekt at serviceomlægningen indebærer færre timer til personlig vejledning på det enkelte bibliotek. Dette må imidlertid ses i sammenhæng med, at den personlige vejledning fra den 1. september 2015 bliver suppleret med et helt nyt tilbud, 'Biblioteket Online', som er åben for henvendelser fra de københavnske borgere pr. telefon og mail mandag-fredag kl. 10.00 – 17.00. Med 'Biblioteket Online' kan Kultur- og Fritidsforvaltningen yde betjening og service ad andre kanaler, end man traditionelt har gjort. Dette giver mulighed for at få flere brugere og for at imødekomme flere brugerbehov, hvad enten det er hjemmefra eller på biblioteket. Samtidig frigiver 'Biblioteket Online' medarbejderressourcer, der bruges til at udvikle og gennemføre flere aktiviteter, f.eks. skolevejledning, arbejde med materialesamlingen, læsekampagner og flere arrangementer og events. På længere sigt udvides åbningstiden for Biblioteket Online til 8.00-22.00 mandag - torsdag og kl. 8.00 – 18.00 om fredagen. Biblioteket Online vil også i et vist omfang kunne afhjælpe eventuelle tekniske problemer.

Det er Kultur- og Fritidsforvaltningens opfattelse at 'Styrk Borgerne' vil betyde en forbedret servicering af borgerne på biblioteksområdet.

Samtidig er forvaltningen opmærksom på, at der i implementeringsfasen kan være overgangssituationer, der af

borgerne kan opleves som en forringelse af den hidtidige service. Særligt i starten af en sådan omlægningsfase er det naturligvis vigtigt at personalet udviser størst mulig konduite for at løse eventuelle problemer, der opstår. Samtidig vil der i den kommende tid ske en række kommunikationstiltag i forhold til borgerne, således at disse bliver introduceret til de nye og ændrede bibliotekstilbud.

Endelig skal det nævnes, at bibliotekerne er i løbende dialog blandt andet for at sikre, at medarbejderne klædes bedst muligt på til at svare på spørgsmål om udviklingen af de nye bibliotekstilbud og serviceomlægningen i Københavns Biblioteker. Hertil kommer, at erfaringsopsamlingen i implementeringsfasen spiller en vigtig rolle, således at forvaltningen lærer af de fejl, der uundgåeligt vil ske, jf. f.eks. nærværende sag.”

Forvaltningen har ikke oplyst nærmere om grundlaget for sine konstateringer og jeg har derfor ikke samme grundlag som forvaltningen for, i modstrid med borgerens forklaring, at placere fejlen for indtjekning af den pågældende bog hos borgeren.

Jeg må for så vidt angår det nærmere hændelsesforløb i denne henseende derfor blot konstatere, at forvaltningen, som ikke efter det for mig oplyste var repræsenteret ved indtjekningen, har en anden opfattelse af, hvad der konkret foregik.

Dette er imidlertid heller ikke afgørende, for jeg ved, at borgeren oplevede hændelsesforløbet som dårlig service og jeg noterer mig, at forvaltningen beklager dette.

Jeg har endvidere noteret mig, at sagen har givet Kultur- og Fritidsforvaltningen anledning til intern læring for medarbejderne i bibliotekerne, og forvaltningen vil lade sagen indgå i erfaringsopsamlingen i implementeringsfasen af – Styrk Borgerne. Jeg har forstået forvaltningens svar således, at forvaltningen på trods af implementeringen af – Styrk Borgerne – har haft og fortsat vil have fokus på at hjælpe de af kommunens borgere, der ikke kan betjene sig selv, eller hvis problemer ikke kan løses via selvbetjening eller digital betjening.

Jeg foretager mig ikke yderligere på nuværende tidspunkt.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



/Anne Martha Malmgren-Hansen
Jurist