

Bilag 2: STYRK BYDELENE

gennem mere målrettet betjening, kultur og service



Family life // Thorkild A. Christensen

**Ny strategi for, hvordan vi skaber
længere åbningstider,
bedre og mere målrettet betjening,
flere tilbud on-line
og bedre hjælp til svage borgere**

1



Indledning

Københavnere skal have kulturhuse og biblioteker, der fremmer kulturaktivitet, oplysning og uddannelse. Københavnerne skal også have nem adgang til service målrettet deres situation og online muligheder for at tage hånd om deres ønsker og behov. En ny samlet strategi for biblioteker og borgerservice med stærke tråde til byens kulturhuse, idrætsfaciliteter og sociale institutioner griber denne mulighed og sætter de fælles potentialer i spil.

Kultur- og fritidspolitikken har skabt større ejerskab til institutionerne i de enkelte bydele blandt andet gennem øget borgerinddragelse og udvidelse af åbningstiden. Fusionen mellem Kultur- og Fritidsforvaltningen og Københavns Borgerservice i en ny 'Borger- og Kulturforvaltning' giver mulighed for at øge tilgængeligheden til service og vejledning fra kommunen og tage et nyt skridt for at styrke borgernes engagement i kulturinstitutionerne.

I fusionen opstår muligheden for at lade kulturhusenes tilbud om at tage ejerskab til hobby- og lystbetonede aktiviteter mødes med bibliotekernes muligheder for at fremme læring og læsning og borgerservicecentrenes fokus på at yde effektiv service i behovsspecifikke livssituationer.

Dermed kan den nye forvaltning skabe tilbud, der gør en større forskel i borgernes hverdag. Lyst til at skabe og tage ejerskab til byen og dens tilbud fremmer tilliden og tilgængeligheden mellem borgerne og deres kommune, fordrer yderligere involvering og frivillighed og kan sætte skub i væksten og udviklingen, for eksempel ved at skabe gode rammer for iværksætteri, kreativitet og digitalisering.

Det sker ved at udnytte synergien mellem Borgerservice, kulturhuse og biblioteker og styrke samarbejdet mellem dem i de enkelte bydele. Der er i høj grad tale om en omlægning af biblioteksbetjeningen ved at udnytte styrker hos kulturhusene og Borgerservice.

Kulturhusenes styrke er det lokale ejerskab og aktive borgere. Disse værdier skal indarbejdes i biblioteksbetjeningen, så fremtidens bibliotek er et sted, hvor borgerne bliver klogere sammen. Det sker ikke af sig selv, men kræver en ændret rolle for bibliotekets medarbejdere og fysiske rammer, der understøtter nye former for aktiviteter. Det kan eksempelvis omfatte kurser, arrangementer, klubvirksomhed og kampagner, der styrker borgernes digitale kompetencer og læsefærdigheder og inspirerer og bidrager til livslang læring.

Styrken hos Borgerservice er systematisk og effektiv tilgang til service, der i høj grad udnytter de digitale muligheder, men som også møder borgeren i byens rum. Der er fokus på borgeren og på at give nem adgang for alle borgere. Disse kompetencer kan udnyttes i en omlægning af servicen og biblioteksbetjeningen i de enkelte bydele, så der både frigøres ressourcer til at skabe fremtidens biblioteker og etableres en nem adgang for borgerne til både biblioteksbetjening og borgerservice.

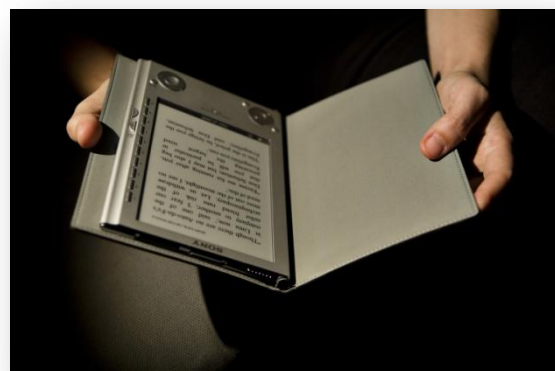


Bibliotekets styrke er at insistere på kvalitet og en ambition om, at alle borgere skal være oplyste og veluddannede med udgangspunkt i borgerens egen nysgerrighed og interesse. Det er vigtigt at fastholde denne ambition, fordi den udgør det langsigtede grundlag for Københavns vækst og velstand. Skiftet i



biblioteksudviklingen består i at udnytte borgerens egne kompetencer og relationer til at opfylde ambitionen frem for blot at stille materialer og vejledning til rådighed.

Udnyttelse af synergien og den ændrede rolle for bibliotekerne forudsætter både en omlægning af biblioteksstrukturen i bydelene, en decentralisering af borgerservice og en ny tilgang til service, som frigør ressourcer både til bibliotekets ændrede rolle og til effektivisering. Dette indbefatter en øget digitalisering af materialehåndteringen og et kraftigt fokus på e-bøger og andre digitale materialer.

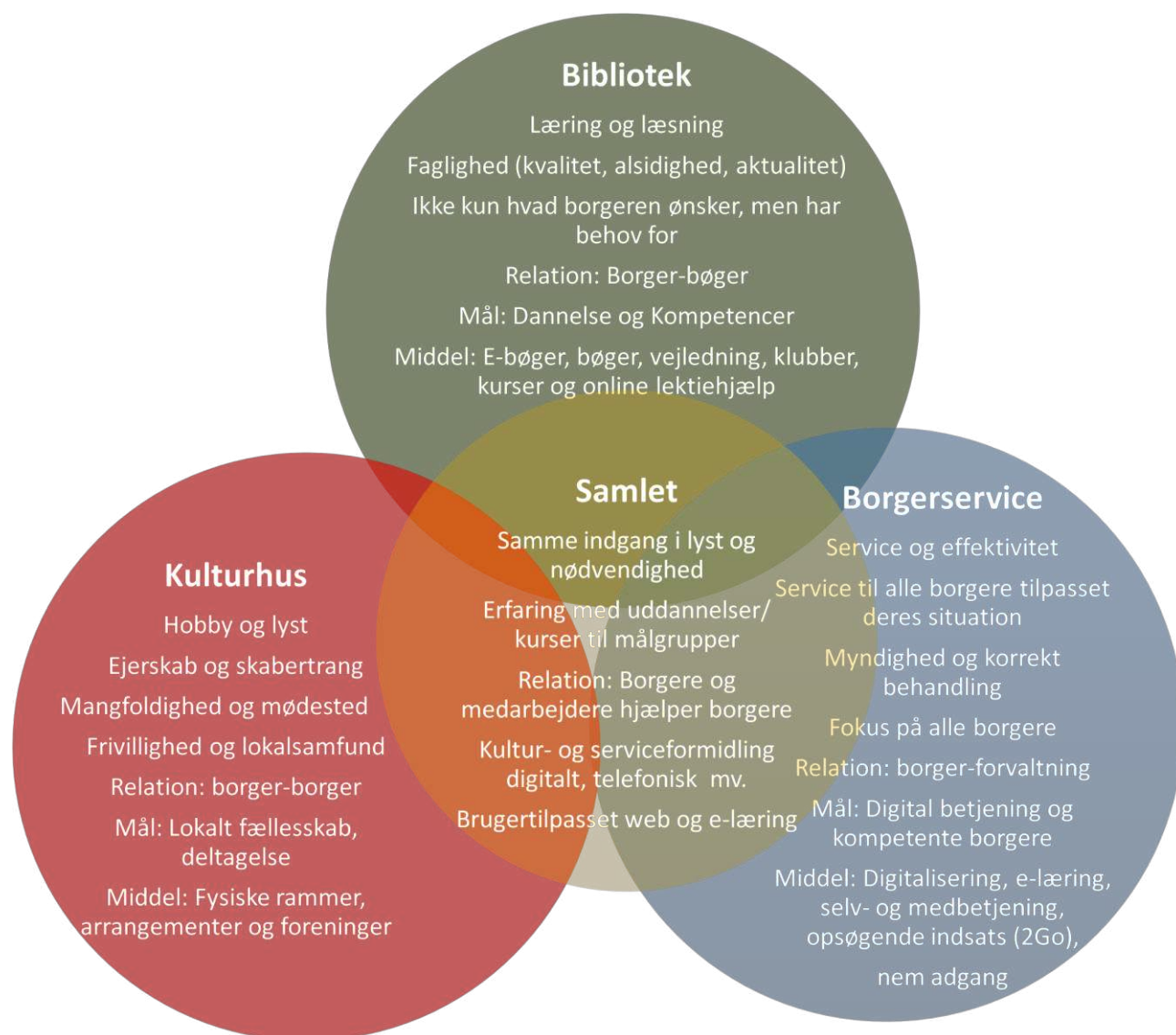


Dertil kommer de potentialer, der ligger i at styrke samarbejdet med lokale skolebiblioteker om biblioteksdriften, ikke mindst i tilfælde, hvor der bliver stor afstand til bydelshuset som det lokale bibliotekstilbud.

3



Styrken i det digitale har de tre borgerindgange til fælles. Online-tilbud rammer borgeren i situationen, hvor vedkommende har brug for hjælpen. Flere e-bøger, mere e-læring og online lektiehjælp kan være tilbud derhjemme ved skærmen, men det kan også være motivationen for at sætte sig ved en skærm i første omgang, hvad enten den står i en ubemandet biblioteksfilial eller i bydelshusets læseområde.

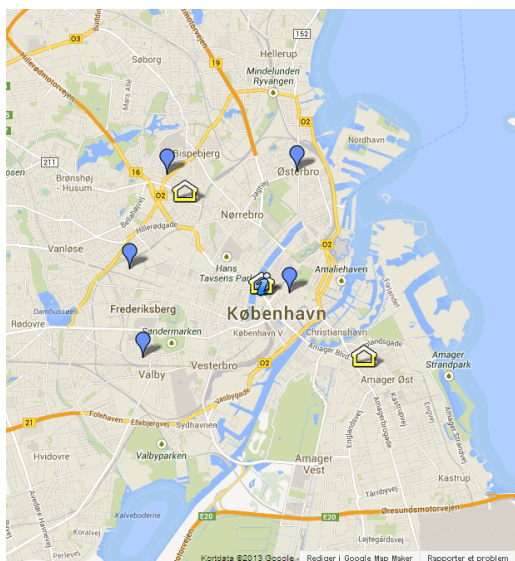


Det konkrete forslag

Københavnerne i de 10 københavnske bydele skal opleve de nye muligheder gennem nye bydelshuse, der bliver byens udvalgte kraftcentre for information, service og kultur. Modellen er inspireret af principperne i bydelsinddelingen fra 2007 med én borgerserviceindgang i hver bydel.



Strategien foreslår mere konkret, at den udvalgte institution i hver bydel i løbet af perioden 2014-2017 bliver udstyret med borgerservice-kompetencer svarende til de fem biblioteker, der i dag har Borgerservice Kvik-tilbud.



Sideløbende med dette kan et antal biblioteker blive omdannet til bemandingsfri biblioteker uden tilknyttede medarbejdere, men med adgang til personlig betjening via videokommunikation. Dette giver mulighed for at øge den selvbetjente åbningstid på biblioteker og kulturhuse rundt om i byen, der ligeledes vil kunne indrettes til skærmmunikation i den selvbetjente åbningstid. Mulighederne i skærmt teknologi på både borgerservice- og biblioteksområdet er store og sammen med det opsøgende arbejde i byens rum et af omdrejningspunkterne for fremtidens borgerbetjening. Teknisk set kan mødet også foregå i et supermarked eller lufthavnen.

En anden fase i servicestrategien, der kan udfoldes over de kommende år, handler om borgerserviceopgavens sociale dimension. Ikke mindst Borgerservice på Lærkevej løfter i dag en stor opgave med at vejlede ressourcetsvage borgere. Denne

gruppe borgere mærker konsekvenserne af den øgede digitalisering og af, at opgaverne er flyttet til centrale centre som Udbetaling Danmark og SKAT uden den

direkte adgang, som et borgerservicecenter traditionelt har tilbudt. De vil på deres egne vilkår også kunne nyde gavn af udviklingen med skærmt teknologien og den systematiske vidensunderstøttelse, de steder i byen, de typisk møder kommunen.

Dette kan ske ved at inddrage jobcentre, socialcentre og lignende borgerindgange. Med afsæt i teknologi og viden og gennem adgang til borgerservicekompetencer allokeret fra borgerservicecentrene i Sundby og på Lærkevej kan de give et styrket tilbud om hjælp til borgere med særlige behov eller svage borgere, der ikke selv opsøger kommunens tilbud. Det samme gælder kulturhuse med

medborgercentrenes særlige profil, der kan spille en særlig rolle som en uforpligtende indgang til hjælp og vejledning fra kommunen.



Stærke bydelshuse - og mere ubemandet service



5

E-C

14-0059976-2

Den nye servicestrategi forholder sig til, at både biblioteksopgaven og borgerserviceopgaven er under udvikling.

I Borgerservice er der en udvikling i gang imod at ensrette opgaveporteføljen mellem en borgerservice Kvik og det 'ægte' borgerservicecenter i Sundby og til en vis grad i borgerservicecentret på Lærkevej. Dette kan lade sig gøre, fordi tungere borgerserviceopgaver allerede nu bliver koncentreret i borgerservicecentret placeret i Hans Nansens Gård og i kommunens kontaktcenter i samme bygning. Dette kraftcenter sikrer den faglige kvalitet, så medarbejderne i for eksempel Borgerservice på Lærkevej kan hjælpe en borger videre i betjeningen ved at aktivere skærmmunikationen med specialister i Indre By. Tilsvarende kan telefonmedarbejderne i kommunens kontaktcentre med afsæt i et vidensstøttesystem svare på selv ret



komplerede henvendelser, hvad enten de kommer som opkald fra borgeren selv eller via en medarbejder i for eksempel Borgerservice Kvik.

Forslaget om bydelshusene inddrager denne teknologi, der sammen med øget digitalisering og opgaveflytning til blandt andet Udbetaling Danmark betyder, at borgerserviceopgaven primært vil handle om at supplere den øgede selvbetjening med et tilbud om at yde råd, vejledning og til en vis grad medbetjening til borgeren dér, hvor borgeren er. Denne teknologi

vil også blive udnyttet i omlægningen af biblioteksbetjeningen.

De fuldt ud selvbetjente biblioteker udstyres med skærmt teknologi, som det blandt andet kan opleves i 'Borgerservice Mini' på Københavns Hovedbanegård. Dermed er der åbne biblioteksfilialer tæt på borgerne fra tidlig morgen til sen aften, men med medarbejdere siddende klar ved videomøder et opkald borte.

