

Borgernes indgang til samfundet er på biblioteket

En ny undersøgelse fra Danmarks Biblioteksforening, Bibliotekschefforeningen og Konsulentfirmaet Knudsen Syd viser, at ud af 98 biblioteker er der i dag borgerservicesamarbejder på forskellige niveauer på i alt 61 biblioteker, svarende til 2/3 dele af landets biblioteker.

Af direktør Michel Steen-Hansen, Danmarks Biblioteksforening og direktør Hanne Marie Knudsen, konsulentfirmaet Knudsen Syd.

Bibliotekerne er inde i en forrygende udvikling med masser af nye opgaver. De skal være borgernes indgang til samfundet, både når det gælder de traditionelle kulturtilbud, hvor bøgerne og de andre fysiske materialer spiller hovedrollen, men de skal også være den digitale indgang og dermed betale for licenser, så alle de digitale tilbud er til rådighed. Samtidig bruger stadig flere kommuner bibliotekerne som indgangen til det offentlige som udvidede borgerservicecentre, hvor bibliotekerne både udsteder kørekort, hjælper folk med digital service og laver kurser i IT læring.

Specielt i forhold til det med IT- læring spiller bibliotekerne en stadig større rolle, især for de, der ikke har så nemt ved at bruge de digitale løsninger. I 2010 blev der f.eks. holdt 1.712 "Lær mere om it-kurser" på bibliotekerne, herunder f.eks. introduktioner til NemID.

Borgerne vil gerne bruge biblioteket

Borgerne vil tilsyneladende gerne bruge bibliotekerne til det hele. Der kommer stadig flere borgere på bibliotekerne, de låner flere materialer og antallet af downloads er steget til det dobbelte i løbet af det seneste år.

Borgerne og biblioteket

Der er nu 482 betjeningssteder i Danmark

En halvering siden 1980, men der er oprettet nye 40 servicepunkter f.eks. i form af afhentning i butikker.

I alt 36 millioner personer besøgte bibliotekerne i 2010

En stigning på 100.000 fra 2009 til 2010 og bibliotekerne er dermed den kulturinstitution, som bruges hyppigst og af flest mennesker

I 2010 udlånte bibliotekerne 76 mio. materialer

Bøgerne er fortsat bibliotekernes vigtigste medie med et udlån på 67,5 % af de samlede udlån. Siden nedtursåret 2007 er udlånet i alt steget med godt 7 %.

Digitale udlån: 11.178.757

Over 50 % stigning fra 2009 til 2010 og året før en fordobling.

Digital Brug

26,4 mio. besøg på bibliotekernes websteder i 2010

Kilde: <http://www.statistikbanken.dk>

Borgerservice og biblioteker

Den nye undersøgelse viser, at 2/3 dele af landets biblioteker har en form for borgerservice.

For to år siden udarbejdede de samme parter en lignende rapport "Bibliotek og Borgerservice – du er altid velkommen" hvor under af halvdelen af kommunerne havde inddraget bibliotekerne i løsningen af borgerserviceopgaver. Siden da er det gået rigtig stærkt med at få etableret større samarbejde mellem biblioteker og borgerservice. Rapporten fra 2009 indeholdt samarbejdserfaringer mellem biblioteker og borgerservicecentre i kommunerne og gav gode råd til dem, der stod og skulle i gang. Rapporten er stadig aktuell og de gode råd bruges stadig. Rapporten kan findes på <http://db.dk/borgerservice>

Nu går det stærkt med de organisatoriske ændringer

Blandt andet med baggrund i de nye organisatoriske ændringer i kommunerne, hvor opgaver i borgerservice overgår til Udbetaling Danmark pr. 1. januar 2012, har vi ønsket at lave en kort, opdateret status på samarbejdet og de forskellige måder, som man organiserer arbejdet på i kommunerne. Det er baggrunden for, at vi endnu engang er i gang med en analyse, og sammen med Syddansk Universitet er i gang med at se på hvilke kompetencebehov, der er i kommunerne, for at kunne løse den ændrede borgerserviceopgave, hvor en stor del tilsyneladende kommer til at ligge på bibliotekerne.

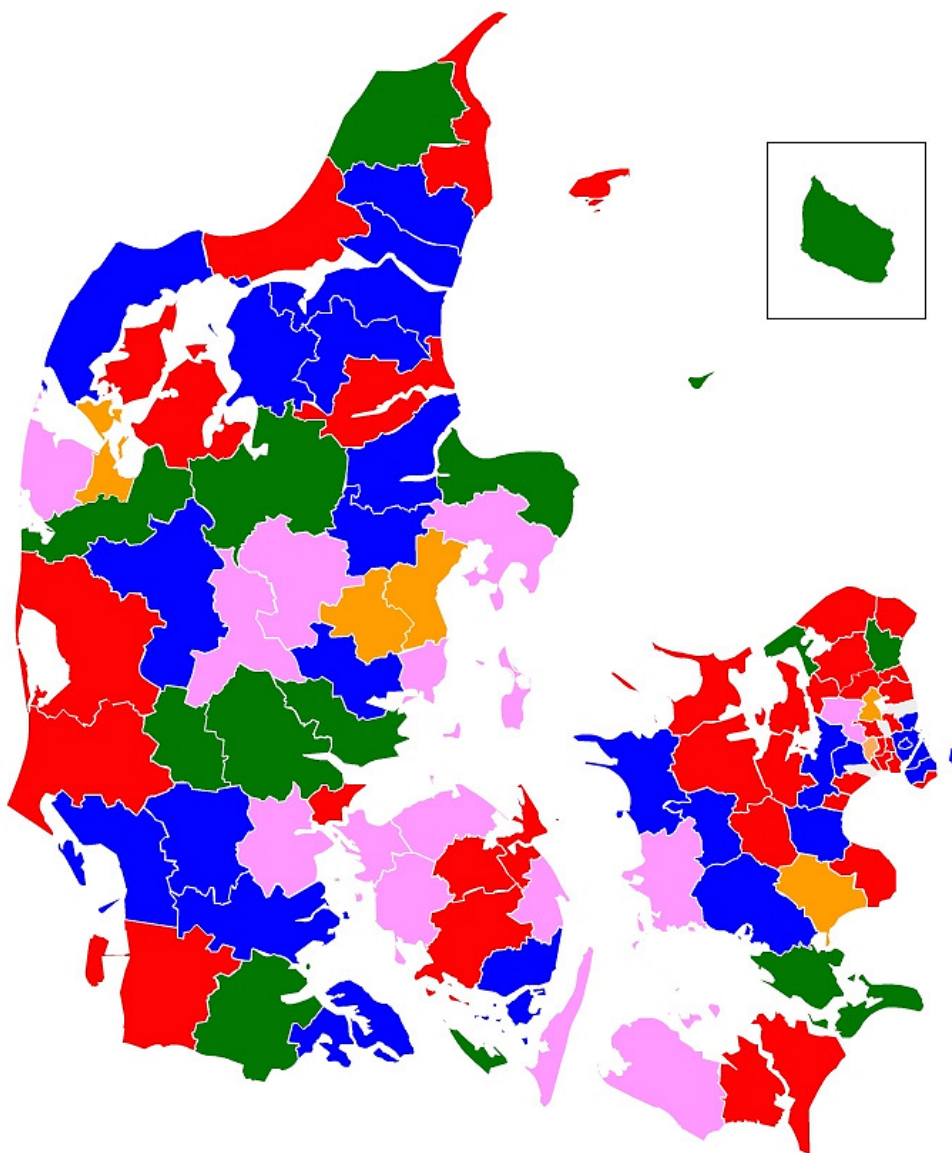
Undersøgelsen bekræfter, at der det sidste 1½ år er sket meget i samarbejdet mellem bibliotekerne og borgerservice.

Ud af landets 98 hovedbiblioteker er der i dag borgerservicesamarbejder på forskellige niveauer på i alt 61 af dem, svarende til 2/3 dele af landets biblioteker. Spørgeskemaanalysen viser tydeligt, at borgerserviceopgaverne i bibliotekerne er kommet for blive.

Undersøgelsen viser også, at samarbejdet til stadighed udvikles, og flere biblioteker indikerer, at nye organisationsændringer er undervejs i 2012. Ikke uventet, oplyser flere bibliotekschefer, at borgerservicecentre er nedlagt, og opgaverne er overgået til bibliotekerne, hvor de nu varetages af biblioteksmedarbejdere.

Med hensyn til selve opgaveløsningen ligner besvarelserne bibliotekschefernes svar i 2009: Der er fortsat fokus på at undervise i de forskellige selvbetjeningsløsninger på kommunens hjemmeside og på borger.dk. Udgangspunktet er at alt hvad borgerne kan få adgang til hjemmefra, skal biblioteks- og borgerservicemedarbejderne vejlede eller undervise i.

I det følgende offentliggøres resultaterne af undersøgelsen om samarbejdet mellem borgerservicecentre og biblioteker i kommunerne. I september 2011 blev landets folkebiblioteker atter spurgt i hvilket omfang der var etableret samarbejde mellem biblioteket og kommunens borgerservice. På Danmarkskortet ses de samarbejdsmodeller som blev meldt tilbage.



Se også <http://db.dk/borgerservice-samarbejde-2011>

En kort i højere opløsning er vedhæftet.

Illustrationen viser hvilke kommuner, der har samarbejde mellem borgerservicecentre og biblioteker. Der er forskellige grader af samarbejde: Fra den spæde start, hvor borgerne tilbydes forskellige IT kurser til den fælles indgang til kommunen, hvor borgerserviceopgaver udføres af kultur- og biblioteksmedarbejdere i et udvidet lokalfællesskab.

Forklaring til Danmarkskortet

Model 1: Den spæde start

Mindre vidtgående initiativer og samarbejder. F.eks. mindre kommunale it-løsninger, som ikke ses af borgeren, eller mindre undervisningsforløb i borger.dk og andre digitale borgerrettede aktiviteter.

Model 2: Vi flytter sammen

Borgerserviceopgaver udføres af bogerservicemedarbejdere i bibliotekerne. Der er tale om lokalfællesskab

Model 3: Vi arbejder sammen

Udvalgte opgaver lægges over i biblioteket og udføres af biblioteksmedarbejdere. Der er forskel i antal og type af opgaver, der udføres af biblioteket, og forskelle i opblødningen af faggrænser i opgaveløsningen. Der foregår tilrettelagt viddeling.

Model 4: Vi er borgernes fælles indgang til kommunen

Borgerserviceopgaver udføres i et udvidet lokalfællesskab og i et partnerskab med andre end kultur- og biblioteksmedarbejdere. F.eks. med medarbejdere med socialt orienterede funktioner: Sundhedscenter, nærpoliti, SSP og jobservice eller f.eks. turistbureaufunktioner og kulturhusfunktioner.

Model 5: Intet samarbejde

Vi har i undersøgelsen spurgt om, hvorvidt biblioteket er involveret i andet tværgående strategiarbejde, f.eks. digitaliserings-, it-, eller servicestrategiarbejde i kommunen. 37 % af de biblioteker, der har svaret, siger JA til dette, hvilket svarer til 32 biblioteker. 63 % af de biblioteker, der har svaret, angiver at de ikke deltager aktivt i kommunernes digitale strategiarbejde.

Bibliotekernes mange IT potentialer

Vi tror, det er vigtigt, man investerer i bibliotekerne og inddrager dem i de strategiske løsninger hvis den store vision om Det Digitale Danmark skal lykkes.

Vi tror, der kan skabes bedre service for borgerne ved at udbygge dette samarbejde om Det Digitale Danmark meget mere. Bibliotekerne skal bruges meget mere strategisk i udviklingen af borgerserviceydelse og som borgernes indgang til samfundet. Bibliotekerne har mange IT-potentialer. Biblioteksmedarbejderne er nemlig vant til at undervise i IT og selvbetjeningsløsninger, uanset om det gælder større IT-søgninger via bibliotekernes baser eller det gælder oplysninger via kommunernes hjemmesider og borger.dk, eller mere traditionelle borgerserviceydelser som flytning, fornyelse af kørekort eller at få indskrevet sit barn i skole eller daginstitution eller andre digitaliserede velfærdsydelser.