

# SÅDAN BLIVER BORGERSERVICE OM TI ÅR

Det er nu, politikerne skal tage diskussionen om, hvad de vil med borgerservice. Ellers risikerer man hovsa-løsninger, siger en konsulent, der er bestilt af Styrelsen for Bibliotek og Medier til at opstille forskellige modeller

af **SIDSEL BOYE** | sib@kl.dk |

I Vejle, Aabenraa og Struer er man allerede langt i den proces, der fastlægges, hvordan fremtidens borgerservice skal organiseres. Men sådan er det langt fra i alle kommuner, og derfor har biblioteks- og mediestyrelsen taget initiativ til at få sat fremtidens borgerservice og samarbejdet med bibliotekerne på den politiske dagsorden med foreløbig to konferencer i oktober.

For at give politikere og embedsmænd noget at spille bold op ad, har styrelsen bedt konsulent Hanne Marie Knudsen om at op-

» Der er rigtigt mange unge, der ikke er i stand til at bruge it-systemerne selv, fordi de ikke forstår kancellisproget. De ved eksempelvis ikke, hvad en gavlarealdispensation er for noget.

KONSULENT HANNE MARIE KNUDSEN

lokalområderne på, siger konsulent Hanne Marie Knudsen.

Hendes dagsorden er først og fremmest at forhindre en udvikling, hvor borgerservice i en kommune lander som en hovsa-løsning med den konsekvens, at ressourcer ikke udnyttes godt nok.

– Hvis der lige pludselig ryger ni rådhusansatte over på biblioteket, er det ikke sikkert, at det fremmer det glade arbejdsklima. Det mest ideelle er, at der ikke er nogen, der skal flytte ind hos hinanden, siger konsulenten.

I starten havde borgerservice flere steder den mission at holde lys i de gamle rådhus, og det lå også i logisk forlængelse af placeringen, at det var en opgave, som rådhuspersonalet påtog sig.

Men den løsning tror Hanne Marie Knudsen vil være en saga blot om ti år.

– Hvad enten vi vil det eller ej, skal vi som borgere være selvbetjente om føje år, og det vi ikke kan gøre selv, skal vi lære, og biblioteksfolk har gode it-færdigheder og er rigtigt gode til at undervise og forklare alle slags borgere. Det ligger naturligt for dem, siger hun og slår på betydningen af at kombinere borgerservice med it-læring.

Et godt argument for at inddrage bibliotekerne i borgerservice er deres åbningstider.

– Bibliotekerne har åbent 42-45 timer om ugen, mens rådhuset typisk er lukket klokken 15 eller tidligere. Bibliotekerne har en anden åbenhed og tilgængelighed, og skal man have hjælp til skattekort eller ventelistenummer i børnehaven, så er det kanon, at der er åbent sent og i weekenden, siger hun.

## Knudsen Syd

Konsulent, Hanne Marie Knudsen, konsulentfirmaet Knudsen Syd, er uddannet bibliotekar og er tidligere kulturchef i Silkeborg Kommune. Hun har medvirket i en række biblioteks- og museums-sammenlægninger i forbindelse med reformen. Hendes arbejde med borgerserviceudvikling og bibliotekssamarbejde vil munde ud i bogen, *Bog og Borger*, bestilt af Danmarks Biblioteksforening, Bibliotekschefforeningen og Foreningen af Borgerservicechefer.

stille en række modeller, der hver for sig kan løse udfordringen med at give borgerne én indgang til det offentlige.

– Jeg kan se, at kombinationen af borgerservice og biblioteker optager rigtig mange, og i de sidste måneder har mange siddet og skullet strikke modeller og rammer sammen for arbejdet fremover. Men fremtidens borgerservice behøver ikke ligge på et rådhus, og om ti år behøver den ikke at se ud, som den gør i dag, siger Hanne Marie Knudsen, der er tidligere kulturchef i Silkeborg Kommune. Biblioteksvæsnets indgår i alle de modeller for borgerservice, som hun præsenterer, og det er der en logisk årsag til.

– Bibliotekerne har i de senere år været nævnt som udmærkede platforme for borgerservice. Det står i forvejen i lovgivningen, at de skal levere den type ydelse til borgerne, og det synes mange ligger lige til højrebenet og er en god måde at holde liv i

## STRUER ÅBNER INFOCENTER

Struer har netop klippet snoren til et nyt Infocenter, som bringer kommunen et skridt nærmere på ambitionen om at samle den borgerrettede service bag én indgangsdør. Infocenteret holder til i en tidligere discountbutik, som nu er bygget sammen med biblioteket via en ny glasbygning. Ud over biblioteket huser Infocenteret foreløbig turistinformation, borgerservice og et projekt for udenlandske tilflyttere, Struer

International Living. Fra 1. november er også politiet med i bofællesskabet.

Med det nye center har borgerservice fået bedre lokaler og mere plads til selvbetjening, og til at borgerne selv kan øve sig i digitale løsninger. Der er også blevet plads til et nummersystem, som letter overblikket og arbejdsgangen for medarbejderne, og dermed giver bedre tid til kunderne. Det er forventningen, at biblioteket vil få flere kunder som følge af den nye placering.

Biblioteket har desuden fået turistinformationen ind under sit område, og turisterne nyder på den måde godt af bibliotekets lange åbningstid.

Foreløbig er der ingen egentlige samarbejder på tværs af de faggrænser, der er i centeret, men kontorpersonale fra henholdsvis bibliotek og borgerservice arbejder sammen ved en fællesskranke midt i centeret. Medarbejderne uddanner selv hinanden med sidemandsoplæring.

Digitaliseringen har betydet, at bibliotekerne er på udkig efter nye opgaver, der kan sikre deres berettigelse. Men det ligger nu ikke i kortene, at borgerservice skal kunne redde bibliotekerne.

– Det handler om, at borgerservice er en naturlig opgave for bibliotekerne, og det er vigtigt at sætte en diskussion i gang, inden man eventuelt lukker biblioteksfilialer, siger Hanne Marie Knudsen.

Diskussionen om placeringen af borgerservice i fremtiden er ifølge konsulenten nået længst i Jylland. Der er forskellige løsninger i spil. En er at flytte rådhusfolk over i bibliotekerne. En anden er at lade biblioteksfolkene selv løse nogle opgaver ved uddelegering. En tredje version opererer med, at eksperter, eksempelvis skattefolk, får et par timers ugentlig kontortid på biblioteket.

– En fjerde model er, at man lægger biblioteket og borgerserviceopgaver sammen et nyt sted og lader medarbejderne gensidigt undervise hinanden. Det har man gjort i Aabenraa, fortæller Hanne Marie Knudsen. Et femte eksempel er Struer, hvor man i et infocenter har samlet bibliotek, borgerservice, turistinformation, politiet og et projekt for udenlandske tilflyttere under samme tag. <

FOTO: STRUER INFOCENTER



En tom Fakta-butik og dens nabo; biblioteket er behændigt skabt om til et Infocenter, som giver gode muligheder for at fremtidssikre borgerservice. Og i "bagbutikken" er der blevet plads til, at politiet har fået bedre lokaleforhold.

## Fremtidens borgerservice

*Forskellige modeller til diskussion:*

Borgerservice ligger i det lokale medborgercenter, som er det lokale mødested og ramme for demokratiske processer. (Vejle) Alt foregår hjemmefra sofaen, og man henter hjælp fra virtuelle personer, blogs og andre sociale medier.

Kommunen ansætter medborgerservicepersoner, som hverken er ansat i rådhus eller bibliotek, men er spydspidser, der også kan tage hjem til folk og hjælpe dem med at bestille nyt sygesikringsbevis og reservere bøger.