



POLITIK FOR BORGERSERVICE OG BIBLIOTEKER 2011-2014

Politik for Borgerservice og Biblioteker 2011-2014
Kultur og Borgerservice
Aarhus Kommune, 2011

Layout
ITK Design
Jan Thomassen

Indhold

Politik for Borgerservice og Biblioteker 2011-2014	4
Vision for Borgerservice og Biblioteker	6
Overordnede mål for Borgerservice og Biblioteker	7
Temaer i politikken for Borgerservice og Biblioteker . . .	8
■ Synergi og struktur	8
■ Inspiration og læring	12
■ Medier og medieformidling	14
■ Udvikling af Borgerservice	16
■ Frem mod Multimediehuset	18



Forord

Af Rådmand
Marc Perera Christensen

Jeg er glad for at kunne præsentere Aarhus Kommunes Borgerservice- og Bibliotekspolitik for 2011-2014, som blev vedtaget af Aarhus Byråd den 22. september 2010. Forud for vedtagelsen har der været en god og konstruktiv dialog både med borgere og medarbejdere om politikken indhold, som giver et rigtig godt grundlag for realisering af politikken initiativer og mål i de kommende år.

Med politikken er det ønsket at udvikle og styrke et borgerservice- og bibliotekstilbud, som opleves vedkommende og relevant for den enkelte borger. Bibliotekstilbuddet skal således fortsat udvikles, men samtidig skal biblioteket stadig også være det sted, hvor man kom-

mer forbi for at læse avisen og låne en bog. På samme måde er det vigtigt at borgerservicetilbuddet tilrettelægges med udgangspunkt i borgernes behov og hvor borgeren får god service, uanset om man henvender sig personligt eller digitalt.

En væsentlig ambition med denne politik er at gøre vore biblioteker til lokale medborgercentre. Medborgercentrene skal være centrum for viden og borgerservice, der sammen med lokalt forankrede aktiviteter og initiativer vil medvirke til at fastholde bibliotekerne som vigtige lokale samlingssteder og kulturcentre og som forhåbentlig vil bidrage til at Aarhus også i fremtiden kendetegnes ved innovation, kreativitet og mangfoldighed.

Politik for Borgerservice og Biblioteker 2011-2014

Aarhus er mangfoldighedens kommune

Uanset om fokus er på natur, kultur, erhverv, demografi, geografi, bosætning, uddannelse eller offentlige servicetilbud rummer Aarhus det hele: Fra landområder og mindre landsbyer over mindre bysamfund og forstæder til en by, som har både viljen til, ønsket om og kapaciteten til at være en international uddannelses-, viden-, kultur- og erhvervsby.

Mangfoldigheden er en væsentlig udfordring i forhold til at tilpasse de kommunale tilbud efter lokale forhold og samtidig sikre en optimal ressourceanvendelse inden for de givne økonomiske rammer.

Aarhus udvikler og understøtter demokratiet

Demokratiet er grundlaget for det danske samfundsstyre med grundlovssikrede, individuelle pligter og rettigheder for den enkelte borger. Demokratiet er også et sæt af værdier, som definerer, hvordan vi som borgere indgår i samspil med hinanden, samt relationen mellem samfundsinstitutioner og den enkelte borger.

Bibliotekerne og Borgerservice spiller som offentlige institutioner en afgørende rolle for, hvordan vi i Aarhus udvikler og forvalter vores demokrati.

Bibliotekerne har en lang og vigtig tradition for at sikre lige og gratis adgang for alle borgere til informationer, oplysninger, viden og tilbud. Bibliotekerne udgør dermed et vigtigt fundament for den frie meningsdannelse og demokratiske deltagelse.



På samme måde stiller Borgerservice en række informationer og ydelser til rådighed med det formål at informere borgerne om den enkeltes muligheder og rettigheder i forhold til de offentlige myndigheder. I Aarhus Kommune er det endvidere Borgerservice, der står for at planlægge og afvikle en række offentlige valg som eksempelvis folketingsvalg, kommunalbestyrelsesvalg og folkeafstemninger.

Bibliotekerne som kultur- og dannelsesinstitutioner

I en omskiftelig verden bliver bibliotekernes rolle som kultur- og dannelsesinstitutioner særdeles vigtig. Gennem de kulturoplevelser og det kulturelle fællesskab, biblioteket rummer, udgør biblioteket et fast ståsted og omdrejningspunkt for den enkeltes personlige udvikling og dannelse.

Kultur er mange ting. Det er den oplevelse, man får, når man læser en bog, lytter til musik, ser en film, spiller et spil eller den oplevelse, man får ved blot at opholde sig i biblioteksrummet og gennem udstillinger, temaopsætninger eller indretningen af det fysiske rum bliver inspireret og beriget. Kultur er bibliotekernes kulturelle arrangementer og aktiviteter såsom forfatteraftener, foredrag, børneteater, læsekredse osv. Kultur er det meningsfulde møde mellem borgerne, der opstår gennem bibliotekernes kulturelle aktiviteter. Kultur beriger os, udfordrer os og bevæger os. Kultur gør os klogere på os selv, hinanden og den verden, vi er en del af. Gennem kulturen udvikles, vokser og dannes vi som mennesker.

Samtidig inviterer bibliotekerne alle borgere til at blive en del af et kulturelt fællesskab. I et samfund præget af nærmest uendeligt mange konkurrerende tilbud er biblioteket det sidste ikke-kommercielle mødested, som en stor andel af befolkningen benytter sig af. På biblioteket mødes borgerne på tværs af sociale, kulturelle og etniske skel. Bibliotekerne spiller dermed en vigtig rolle for sikringen af samfundets sammenhængskraft.

Borgerservice og Biblioteker for alle

Biblioteks- og borgerservicetilbuddet er for alle, og det er derfor udfordringen at skabe balance mellem udvikling af traditionelle og nye ydelser både i det fysiske og i det digitale rum.

Biblioteket skal stadig indeholde en rummelighed, der gør det muligt at komme derhen for at læse avis, låne

en bog, bruge pc'en eller bede en bibliotekar om hjælp til litteratursøgning.

Tilsvarende skal borgerservicetilbuddet indrettes på en måde, der gør det muligt at få kompetent råd og vejledning, når man f.eks. skal flytte, vil skifte læge eller søger om pasningstilbud til sit barn, og dette uanset om man henvender sig personligt, telefonisk eller digitalt.

Den samfundsmæssige og teknologiske udvikling lægger op til, at Borgerservice og Biblioteker til stadighed udvikler indhold og tilbud samt måden at formidle det hele på. Dette er vigtige forudsætninger for, at borgerservice- og bibliotekstilbuddet også i fremtiden opleves som vedkommende og relevant for den enkelte borger.

Politik for Borgerservice og Biblioteker – sammenhængen med andre kommunale politikker og gældende lovgivning

Politikken for Borgerservice og Biblioteker er en sektorspecifik politik, som bygger videre på og understøtter øvrige gældende politikker i Aarhus Kommune. Borgerservice og Biblioteker har mange fælles snitflader med de øvrige magistratsafdelinger og forvaltningsområder i Aarhus Kommune. Politikken tager derfor afsæt i gældende politikker, herunder integrationspolitik, børn og ungepolitik, handicappolitik, kulturpolitik, sports- og fritidspolitik samt personalepolitik. På samme måde tager politikken afsæt i gældende lovgivning og internationale konventioner, som Danmark er underskriver af.

Vision for Borgerservice og Biblioteker

Aarhus Kommune ønsker, at Borgerservice og Biblioteker giver borgerne og byen viden, puls og rødder. En vision som i sig selv er længere end politikens 4-årige sigte. Politikken ser således også frem mod både ibrugtagningen af Multimediehuset ultimo 2014 og Aarhus som Europæisk Kulturhovedstad i 2017.



Borgerservice og Biblioteker giver Aarhus VIDEN:

- ved gennem Borgerservice at give borgerne de oplysninger og viden, der skal til for den enkelte i dennes aktuelle situation.
- ved at understøtte borgernes behov for overblik og sammenhæng i forhold til den store mængde af information, der er til rådighed.
- ved at give borgerne fri og lige adgang til et bredt og varieret medieudbud på bibliotekerne.
- ved at sammensætte bibliotekernes tilbud, så de baserer sig på aktualitet, kvalitet og alsidighed.

Borgerservice og Biblioteker giver Aarhus PULS:

- ved at være et foretrukket rum for inspiration, fordybelse, læring, kultur og oplevelse.
- gennem etablering af Multimediehuset, som bliver et vartegn for viden, læring, oplevelse og kulturelle aktiviteter.
- gennem et borgerservicetilbud under stadig udvikling både i forhold til nye former for service og i forhold til nye måder at kommunikere med borgerne på.

Borgerservice og Biblioteker giver Aarhus RØDDER:

- gennem formidling og varetægelse af vores samfunds grundlæggende demokratiske værdier.
- ved, at bibliotekerne er for alle og inviterer alle borgere til at være en del af et kulturelt fællesskab. Det styrker Aarhus Kommunes sammenhængskraft.

Overordnede mål for Borgerservice og Biblioteker

Politikken for Borgerservice og Biblioteker er bygget op omkring fem overordnede mål. Hvert mål bliver efterfølgende udfoldet i et selvstændigt tema, som indeholder en beskrivelse af ambitioner og initiativer inden for temaet.

1. Borgerservice og Biblioteker – der hvor du er!

Borgerservice og Biblioteker tager udgangspunkt i din hverdag. Der hvor du er – og der hvor du skal hen.

2. Livslang læring

Aarhus skal være videnby for alle borgere hele livet.

3. Et inspirerende videntilbud for alle

Bibliotekerne skal være et inspirerende videntilbud for alle såvel i sit fysiske som i sit digitale indhold.

4. Et borgerservicetilbud, der tager udgangspunkt i borgernes behov

Med borgernes behov som den drivende kraft tilrettelægger Aarhus Kommune et helhedsorienteret borgerservicetilbud, der bliver borgerens naturlige indgang til den offentlige sektor.

5. Multimediehuset

Multimediehuset skal være byens åbne og demokratiske viden-, kultur- og læringsrum. Et tilbud til alle.



Temaer i politikken for Borgerservice og Biblioteker

Synergi og struktur

Borgerservice og Biblioteker – der hvor du er!

Borgerservice og Biblioteker tager udgangspunkt i din hverdag. Der hvor du er – og der hvor du skal hen.

Baggrund

Bibliotekerne er en af de ældste og mest udbredte offentlige institutioner i det danske samfund. Som kulturinstitution er bibliotekerne de oftest benyttede. Borgerservice er som institution ny og er i Aarhus etableret i 2006. Som begreb er borgerservice derimod et gammelt begreb, som rammer ind i hjertet for kontakten mellem borgeren og det offentlige.

De lokalt placerede fysiske enheder i Borgerservice og Biblioteker er afgørende for både byen og de mange lokalsamfund. Det giver nærhed, skaber identitet og sammenhængskraft. Den eksisterende fysiske struktur giver et godt afsæt for at fastholde og videreudvikle Borgerservice og Biblioteker som en af de væsentligste kulturbærende samfundsinstitutioner i det 21. århundrede.

Videreudviklingen af Borgerservice og Biblioteker skal sikre, at borgerne tilbydes de nødvendige tilbud i de relevante sammenhænge og rammer. Udgangspunktet er borgerens hverdag og livssituation. Der hvor borgeren er, og der hvor borgeren skal hen – uanset om det er geografisk eller fra én livssituation eller livsfase til en anden.





Ambition

Borgerservice og Biblioteker vil med udgangspunkt i den eksisterende biblioteksstruktur udvikle og etablere lokale medborgercentre

Grundlaget for udvikling af medborgercenteret er en transformation af det eksisterende bibliotek. Et medborgercenter, der tager udgangspunkt i folkebiblioteket som rammen om viden og formidling, inspiration og læring samt kultur og oplevelser. Medborgercentret skal også være rammen om andre borgerrettede og borgergenererede tilbud og aktiviteter. På mange lokalbiblioteker eksisterer der et lokalhistorisk arkiv, som naturligt vil indgå i medborgercentret. Mange andre nuværende

og kommende samarbejdspartnere kan tænkes ind i medborgercenterkonceptet. Transformationen vil se forskellig ud i de enkelte lokalsamfund og på de enkelte biblioteker, ligesom det må forventes at være en proces over tid. Borgerinddragelsen er afgørende i processen, da der netop er tale om medborgercentre. Borgerservice og Biblioteker vil derfor videreudvikle de allerede udviklede metoder til borgerinddragelse. Organiseringen vil ligeledes kunne variere efter lokale forhold. Fælles for dem alle er, at det er borgeren og lokalsamfundet, der er i centrum. Fælles er også fusionen af bibliotekernes og Borgerservices ydelser. Alle kommunens biblioteker ønskes på sigt transformeret til medborgercentre.



Initiativer

Borgerservice på bibliotekerne. Borgerservicetilbuddet på bibliotekerne skal videreudvikles, således at det samlede tilbud har en fysisk nærhed, tilgængelighed og sammenhæng for borgeren. Dette skal ske inden for de givne økonomiske rammer. Omfang og organisering vil afhænge af lokalsamfundets størrelse, efterspørgselsmønstret på borgerserviceydelse samt hensynet til en hensigtsmæssig udnyttelse af de givne ressourcer.

Koncepter for medborgercentre. Borgerservice og Biblioteker udvikler en model for, hvorledes medborgercentre kan udvikles i forskellige lokalsamfund. Udgangspunktet er lokalt forankrede aktiviteter, som borgere, foreninger, organisationer og erhvervsliv efterspørger og iværksætter.

Forpligtende partnerskaber. Borgerservice og Biblioteker vil med afsæt i lokale forhold og muligheder indgå i gensidige forpligtende partnerskaber med andre offentlige institutioner, private aktører og frivillige foreninger.

Ubetjent åbningstid. Borgerservice og Biblioteker vil udvide servicen gennem supplerung af den eksisterende betjente åbningstid med ubetjent åbningstid på 4 lokalbiblioteker. *Forudsætter en budgetudvidelse.*

Kulturhovedstad 2017. Borgerservice og Biblioteker vil arbejde for, at bibliotekerne/medborgercentre bliver vigtige lokale aktører i forbindelse med satsningen som

Europæisk Kulturhovedstad i 2017. Lokalbibliotekerne har en vigtig funktion som den lokale ramme for kulturoplevelser. Gennem bibliotekerne rækker kulturen ud over midtbygrænsen og ud i de aarhusianske lokalsamfund.

Ambition

Borgerservice og Biblioteker skal være en vigtig lokal aktør, når det drejer sig om formidling af kulturarven

Bibliotekerne er væsentlige kulturbevarende, kulturformidlende og kulturuudviklende institutioner. Bibliotekerne har derfor en vigtig funktion i at værne om og formidle kulturarven, herunder den lokale kulturarv.

Initiativer

Samarbejde mellem arkiver, biblioteker og museer. Borgerservice og Biblioteker vil arbejde for udvikling af samarbejdet mellem kommunens arkiver, biblioteker og museer (ABM-samarbejde) med henblik på at opnå en bedre formidling af den lokale kulturarv i Aarhus Kommune.

Stadsarkiv for Aarhus. Borgerservice og Biblioteker vil arbejde for, at der etableres et stadsarkiv for Aarhus Kommune. Det vil styrke både bevarelse og formidling af Aarhus midtbys kulturarv, men også understøtte arbejdet med den lokale historie i hele Aarhus Kommune gennem bl.a. samarbejde med de lokale arkiver i kommunen.

Inspiration og læring

Livslang læring

Aarhus skal være videnby for alle borgere hele livet.

Baggrund

Det danske samfund er først og fremmest bygget på viden – et råstof hvis vigtighed vil vokse i de kommende år. Gode og nye ideer, produkter og services er grundlaget for det danske velfærdssamfund og bliver i stigende grad vigtigt. Samtidig står Danmark over for den udfordring, at en stor del af den danske befolkning har utilstrækkelige læse- og it-færdigheder, ligesom en stor procentdel af en ungdomsårgang ikke får en ungdomsuddannelse.

Uddannelsessystemet spiller derfor også i fremtiden en afgørende rolle, men formelle uddannelsesinstitutioner gør det ikke alene, hvis vi skal vende udviklingen og sikre, at Danmark i fremtiden kan klare sig i den internationale konkurrence. Livslang læring og samarbejde på tværs bliver afgørende for, at borgerne opnår den nødvendige viden og kompetencer.

Ambition

Borgerservice og Biblioteker ønsker at fastholde og videreføre det læringsunderstøttende arbejde, der har afsæt i bibliotekernes rolle som uformelle og åbne miljøer

Bibliotekerne er kendetegnet ved at lægge vægt på det uformelle og lystprægede – borgerne kommer på biblioteket af egen fri vilje og interesse, og biblioteket

er åbent for alle. Det giver bibliotekerne helt særlige muligheder for at støtte op omkring læringsindsatsen. Gennem de forskellige lærings- og inspirationsaktiviteter har bibliotekerne mulighed for at nå en bred gruppe af borgere – herunder borgere, der har barrierer i forhold til det formelle undervisningssystem.

Initiativer

Et attraktivt og inspirerende bibliotek. Borgerservice og Biblioteker skal fortsætte arbejdet med videreudviklingen af bibliotekernes fysiske rum, så biblioteket opleves som imødekomende, inspirerende og attraktivt og derved giver den enkelte lyst til at udforske bibliotekets muligheder.

Læring for alle. Bibliotekerne skal fortsat være et kvalificeret tilbud om læring og udvikling – uanset den enkeltes forudsætninger. Bibliotekerne skal derfor fortsat stille et bredt udvalg af materialer til rådighed. Ligeledes skal det være muligt at anvende pc'er, internet, kontorprogrammer og databaser på biblioteket.

Ambition

Borgerservice og Biblioteker skal understøtte borgernes livslange læring og kompetenceudvikling

Læring hele livet igennem bliver i stigende grad nødvendigt i en verden under konstant forandring. Især læsevnen er helt afgørende for den enkeltes muligheder i dagens samfund. Samtidig er gode it-færdigheder i stigende grad vigtigt for at kunne klare sig på arbejde, uddannelse og i det daglige.



Initiativer

Borgernes it-kompetencer. Borgerservice og Biblioteker skal gennem målrettede aktiviteter fortsætte arbejdet med at understøtte borgernes almene it-kompetencer med henblik på at hjælpe borgerne til at blive kompetente it-borgere.

Børns læsefærdigheder. Borgerservice og Biblioteker skal gennem målrettede aktiviteter fortsætte arbejdet med at understøtte og supplere førskolebørns og skolebørns færdigheder inden for især læsning. Bibliotekernes lange

og gode tradition for læringsinitiativer inden for dette område skal videreføres og videreudvikles.

Ambition

Borgerservice og Biblioteker vil arbejde for, at der samarbejdes i partnerskaber omkring en fælles læringsindsats

Aarhus huser en lang række videregående uddannelsesinstitutioner. Samtidig er Aarhus velforsynet med grundskoler og ungdomsuddannelser, ligesom folkeoplysningsinstitutionerne er godt repræsenteret i Aarhus. Det giver en unik mulighed for gennem øget samarbejde på tværs af institutioner at give alle byens borgere de bedst mulige betingelser for læring.

Initiativer

Partnerskaber omkring læsning. Borgerservice og Biblioteker skal etablere og videreudvikle partnerskaber med henblik på at fremme læsning blandt børn og læsesvage befolkningsgrupper.

Samarbejde med folkeoplysningsforbundene. Borgerservice og Bibliotekers samarbejde med folkeoplysningsforbundene skal fastholdes og videreudvikles.

Gensidig sprogundervisning. Borgerservice og Biblioteker skal iværksætte et forsøg med gensidig sprogundervisning som et mellemfolkeligt sprog- og kulturmøde mellem borgerne. Forsøget skal ske i tæt samarbejde med uddannelsesinstitutioner, erhvervsliv, foreningsliv og folkeoplysningen.

Medier og medieformidling



Et inspirerende videntilbud for alle

Bibliotekerne skal være et inspirerende videntilbud for alle såvel i sit fysiske som i sit digitale indhold.

Baggrund

I vidensamfundet er borgernes viden og kompetencer afgørende faktorer for skabelse af samfundsmæssig værdi og udvikling. Bibliotekerne understøtter adgangen til viden igennem et varieret udvalg af trykte medier såsom bøger, tidsskrifter, aviser, pamfletter, foldere og brochurer, ved en række faste digitale medier såsom cd'er og dvd'er og gennem netbårne digitale medier og formater. Indholdet består af fiktionslitteratur, faglitteratur, viden i databaser og leksika, film og musik.

På folkebibliotekerne har aktiviteter og arrangementer, der understøtter mediebrugen, en naturlig plads. En forfatteraften, et debatmøde eller en spændende præsen-

tation af materialerne i biblioteksrummet er forskellige måder at formidle medieindholdet på, som både kan skabe inspiration og byde på overraskelse. De forskellige former for formidling af medierne kan også bidrage til at give borgeren overblik og sammenhæng i forhold til den store mængde af information og viden, som er til rådighed.

Ambition

Borgerservice og Biblioteker vil tilbyde et bredt udvalg af traditionelle og nye medieformer, der i sit indhold appellerer til forskellige målgrupper

Folkebibliotekerne skal som public-service institutioner være i stand til at tilbyde hele paletten – lige fra litteratur og musik til film og spil. Det er vigtigt, at bibliotekerne både kan tilbyde den populære litteratur og titlerne med appel til mindre målgrupper. Endvidere skal bibliotekerne kunne tilbyde borgerne en bred vifte af medieformer, lige fra et bredt udvalg af trykte medier til faste og

netbårne digitale medier. Folkebibliotekernes forpligtelse til at tilbyde et bredt mediesortiment både i forhold til platform og indhold byder på store økonomiske udfordringer, men er samtidig af afgørende betydning for, at folkebibliotekerne også i fremtiden kan give borgerne et attraktivt og vedkommende videntilbud.

Initiativer

Et medievalg som baseres på faglige udvælgelseskriterier. Borgerservice og Biblioteker vil basere medievalget på en seriøs bedømmelse af kvalitet inden for alle medietyper, ligesom alsidigheden sikres ved en bred vifte af tilbud på alle medieområder. Herudover vil Borgerservice og Bibliotekers medievalg basere sig på aktualitet, således at borgerne sikres adgang til den nyeste viden.

Danskernes digitale bibliotek. Borgerservice og Biblioteker vil indgå i etableringen af Danskernes Digitale Bibliotek. Den fælles it-infrastruktur Danskernes Digitale Bibliotek vil fremstå som én fælles indgang til bibliotekerne på internettet, hvorfra borgerne vil kunne benytte det voksende tilbud af digitale medier i form af film, musik, spil og litteratur, som bibliotekerne stiller til rådighed.

Højere titel- og mediespredning. Der skal sikres et økonomisk grundlag for en højere titel- og mediespredning. Medieudvalget skal ske i tråd med nye tendenser i mediebrugen og med fortsat opmærksomhed på den fysiske bog som en af de væsentligste ydelser på bibliotekerne i mange år frem.



Udvikling af Borgerservice

Et borgerservicetilbud, der tager udgangspunkt i borgernes behov

Med borgernes behov som den drivende kraft tilrettelægger Aarhus Kommune et helhedsorienteret borgerservicetilbud, der bliver borgerens naturlige indgang til den offentlige sektor.

Baggrund

Om få år vil der være færre hænder til at løfte de mange opgaver i den offentlige sektor, samtidig med at både borgernes og virksomheders forventninger til den offentlige service ikke forventes at blive tilsvarende færre.



Udover, at den demografiske udvikling sætter nye rammer for den fremtidige borgerservicebetjening, skærpes den digitale udfordring, som kommunerne skal håndtere i de kommende år, af regeringens digitaliseringsstrategi. Heraf fremgår det, at senest i 2012 skal al kommunikation mellem virksomheder, borgere og den offentlige sektor kunne foregå digitalt.

Der er både tale om udfordringer på nationalt plan, men også på det lokale plan i Aarhus Kommune. Udfordringerne stiller krav om udvikling og optimering af borgerservicebetjeningen, samt udvikling af selvbetjeningsløsninger, som sætter borgerne i stand til at kunne betjene sig selv i højere grad, end de gør i dag.

Mange borgere vil kunne få glæde af en bedre og bredere vifte af digitale selvbetjeningsløsninger. Selvbetjeningsløsningerne er tilgængelige døgnet rundt alle ugens dage, hvilket gør det muligt for borgerne at benytte dem på de tidspunkter, som passer dem bedst.

Trods udvikling af nye selvbetjeningsløsninger vil der stadig være et behov for at kunne tilbyde en personlig betjening og vejledning. Dette skal ses i lyset af, at en stor del af befolkningen besidder svage it-kompetencer og derfor ikke umiddelbart får glæde af de mange muligheder, som nye digitaliseringsformer åbner for. Udover grupper med svage it-kompetencer er der også de grupper af borgere, som blot er mere trygge ved den personlige betjening af en sagsbehandler.

Ambition

Borgerservice og Biblioteker vil indrette et borgerservicetilbud, som er borgernes primære indgang til det offentlige

Der er behov for en løbende udvikling og tilpasning af borgerservicetilbuddet, med udgangspunkt i borgernes behov og hverdag med blik for borgernes hele livssituation. Derfor samarbejder Borgerservice og Biblioteker løbende med andre magistratsafdelinger om at udvikle borgerservice som tværgående indsatsområde, herunder at afdække, hvor og hvordan borgernes ofte sammensatte sagsforløb løses bedst.

Initiativer

Et differentieret borgerservicetilbud. Borgerservice og Biblioteker tilrettelægger et borgerservicetilbud med en vifte af tilbud og betjeningsformer, som er tilpasset borgernes forskellige behov og kompetencer.

Et tilgængeligt borgerservicetilbud. Borgerservice og Biblioteker tilstræber, at åbningstiderne i de lokale borgerservice-tilbud tilpasses de lokale behov under hensyntagen til de økonomisk givne rammer.

Ambition

Borgerservice og Biblioteker vil arbejde for at stadig mere af kommunens borgerbetjening kanaliseres over i borgerselvbetjening, men med et fortsat fokus på at sikre alle borgere lige adgang til borgerservice

Initiativer

Borgernes digitale kompetencer. Borgerservice og Biblioteker vil understøtte udviklingen af borgernes digitale kompetencer, f.eks. ved at tilbyde medbetjening til borgere, der henvender sig personligt i Borgerservice, og ved at tilbyde introduktion til det digitale Borgerservice i tilknytning til it-kurser i biblioteksregi.

Kommunikativt fokus. Borgerservice og Biblioteker øger sit kommunikative fokus i forhold til at informere borgerne om de fordele, der er ved at benytte de digitale services, såsom høj grad af tilgængelighed og hurtig sagsbehandling.

Incitamentsstrukturer. Borgerservice og Biblioteker udvikler incitamentsstrukturer, der understøtter en stigende anvendelse af de digitale services.

Udvikling af nye digitale løsninger. Borgerservice og Biblioteker vil deltage i udvikling af nye og forbedring af eksisterende digitale løsninger på nationalt og lokalt plan.

Frem mod Multimediehuset



Multimediehuset

Multimediehuset skal være byens åbne og demokratiske viden- og læringsrum. Et tilbud til alle.

Baggrund

Multimediehuset bliver Aarhus' nye demokratiske mødepunkt, der inviterer og åbner sig mod byen og verden. Multimediehuset bliver det nye hovedbibliotek med optimale rammer for inspiration, læring og kultur. Multimediehuset bliver også stedet, hvor man kommer for at læse avisen, låne bøger og musik, bruge pc'en eller bede en bibliotekar om hjælp til literatursøgning.

Multimediehuset bliver et indholds- og aktivitetsmæssigt ikon for Aarhus. Multimediehuset opføres efter de skrappeste energikrav, hvilket understreger, at huset skal være med til at understøtte Aarhus Kommunes mål om at blive CO2 neutral i 2030.

Multimediehuset får en unik placering i Aarhus. Historisk der, hvor Aarhus i sin tid opstod som bosted, og aktuelt der, hvor åen, havet og midtbyen møder hinanden.

Multimediehuset vil med sin placering og de aktiviteter, det kommer til at rumme, medvirke til at udvide byen og give den liv. Til gavn for både byen, kommunen og regionen. Multimediehuset tages i brug ultimo 2014.

Ambition

Multimediehuset skal bidrage til at gøre Aarhus Kommune til en international viden-, kultur og oplevelsesby

Multimediehuset bygger på en række kerneværdier, bl.a. om borgeren som udgangspunkt, livslang læring og fællesskab, mangfoldighed samt kultur og oplevelser. Frem mod ibrugtagningen af Multimediehuset vil Borgerservice og Biblioteker have fokus på, hvorledes kerneværdierne kan blive udfoldet i de aktiviteter og relationer, som bygningen skal danne rammen om.

Multimediehuset vil have en central placering i de aktiviteter og initiativer, som Borgerservice og Biblioteker iværksætter, og som skal styrke og fremme Aarhus' kandidatur til Europæisk Kulturhovedstad 2017.

Initiativer

Organisationsudvikling. Borgerservice og Biblioteker vil gennemføre en organisationsudvikling, som skal understøtte visionen for Multimediehuset.

Indhold og aktiviteter. Borgerservice og Biblioteker vil videreudvikle på indhold, aktiviteter, samarbejdsrelationer og samarbejdsformer frem mod Multimediehuset. Det skal gøre Borgerservice og Biblioteker i stand til at udnytte potentialet i Multimediehuset og hermed leve op til grundlag og værdier for projektet.



