

# **Slangerup Infocenter Borger/Bibliotek**

**Integration af Borgerservice  
og Bibliotek**

# Programpunkter

- Hvad er borgerservice?
- Mål for Borgerservice i Slangerup
- Baggrund for Infocenter Borger/Bibliotek
  - Historisk gennemgang
  - Forundersøgelse – afdækning af opgaver etc.
  - Medarbejdernes reaktion
  - Hvad er vi snublet over?
- Borgerservice i Ny Frederikssund
  - Nuværende struktur
- Løsningsmodeller
  - Borgerservice med satellitter
  - Borgerservice kombineret med bibliotekerne

Hvad er  
Borgerservice?

# Mål og visioner for integreret Borgerservice i Slangerup

- Mål: At give borgerne en bedre og mere sammenhængende service og ikke mindst at øge tilgængeligheden til kommunen ved at udvide åbningstiderne.
- Vision: Rådhuset som byens hus – et rådhus med bred tilgængelighed for alle. Et hus der bliver brugt!

# Vores historie i korte træk

- 1994 Sammenbygning af Rådhus og Bibliotek
- 1994 Indretning af borgerservice
- 1994 -2000 Snak-snak snak - store ideer og en del berøringsangst
- 2000 Stillingsskifte. Nu skal det være!!
- 2001 Samarbejde med KL og Kompetencehouse
- 2001 Borgerne kan brevstemme på biblioteket
- 2002 Flytning af skatteforvaltning
- 2002 Forslag: Borgerservice integreres med Biblioteket

# Forundersøgelse

- 2002: Bevilling på 135.000 fra Udviklingspuljen for folke- og skolebiblioteker til konsulentundersøgelse
- Vil bibliotekets kulturelle frirum lide overlaster hvis biblioteket kobles sammen med en institution, hvor der er sagsbehandling og myndighedsopgaver?

# Afdækning af opgaver

- Opdeling af opgaver
- Underopdeling af opgaver
- Beskrivelse af opgaver
- Tidsfastsættelse af opgaverne
- Prioritering af opgaverne
- Medarbejdernes kompetencer
- IT- kompetencer og "redskaber"
- Driftsopgaver – myndighedsopgaver – gråzoneopgaver

# Konsulentvurdering

## Opdeling af opgaver

- Gruppe 1-opgaver: generalistopgaver
  - Ca. 50 % af borgerserviceopgaverne
  - Ca. 33 % af biblioteksopgaverne
  - Integration er mulig og anbefales
- Gruppe 2 og 3 opgaver: specialistopgaver
  - Integration af disse opgaver frarådes
- Eneste fællesnævner: borgerne!

# Anbefaling: sammenlægning med udgangspunkt i generalistopgaverne

- Fremtiden: opgaverne i borgerservice og bibliotek vil i takt med den digitale udvikling mere og mere komme til at ligne hinanden: styring af viden og informationer samt hjælp til at finde de rette løsninger på Internettet.

# Medarbejdernes reaktion

- En del modstand (angsten for det ukendte)
- Kultur contra kontanter
- Biblioteket: Ødelægger bibliotekets profil
- Borgerservice: manglende lyst til kun at "udlevere blanketter" og fungere som vejleder.
- Mindre tid til sagsbehandling?
- Angst for at kunne rumme så mange nye opgaver

# Politisk vedtagelse oktober 2003

- Ombygning
- Uddannelse – sidemandsoplæring
- Ændret arbejdstid - lønaftaler
- Fælles fusionsseminar: understregning af at dette er en politisk beslutning
- Ansættelse af bibliotekar i Infocentret
- Åbning 17. marts 2004

# Infocenter Borger/Bibliotek

- Åbningstid 42 timer om ugen: 3 aftener til kl. 19.00 samt lørdag 10 – 13.
- Biblioteket dog kun 33 timer om ugen plus en filial 9 timer om ugen
- Ikke flere "hoveder", men lidt flere timer
- Medarbejdere: 4 fra gammel borgerservice – 4 fra biblioteket heraf en bibliotekar.  
Selve biblioteket: 3 bibliotekarer.

# Hvad er vi snublet over?

- Tiden til at nå det hele!
- Holdningen til borgeren: er vi til for borgeren eller omvendt?
- Biblioteket opsøges frivilligt og af lyst - borgerservice opsøger man af "nød".
- Hvor går grænsen for vores service?
- Holdningen til at bruge digitale løsninger.
- Udgangspunkt i borgeren eller i sagen.
- Driftsorganisation contra myndighedsorganisation

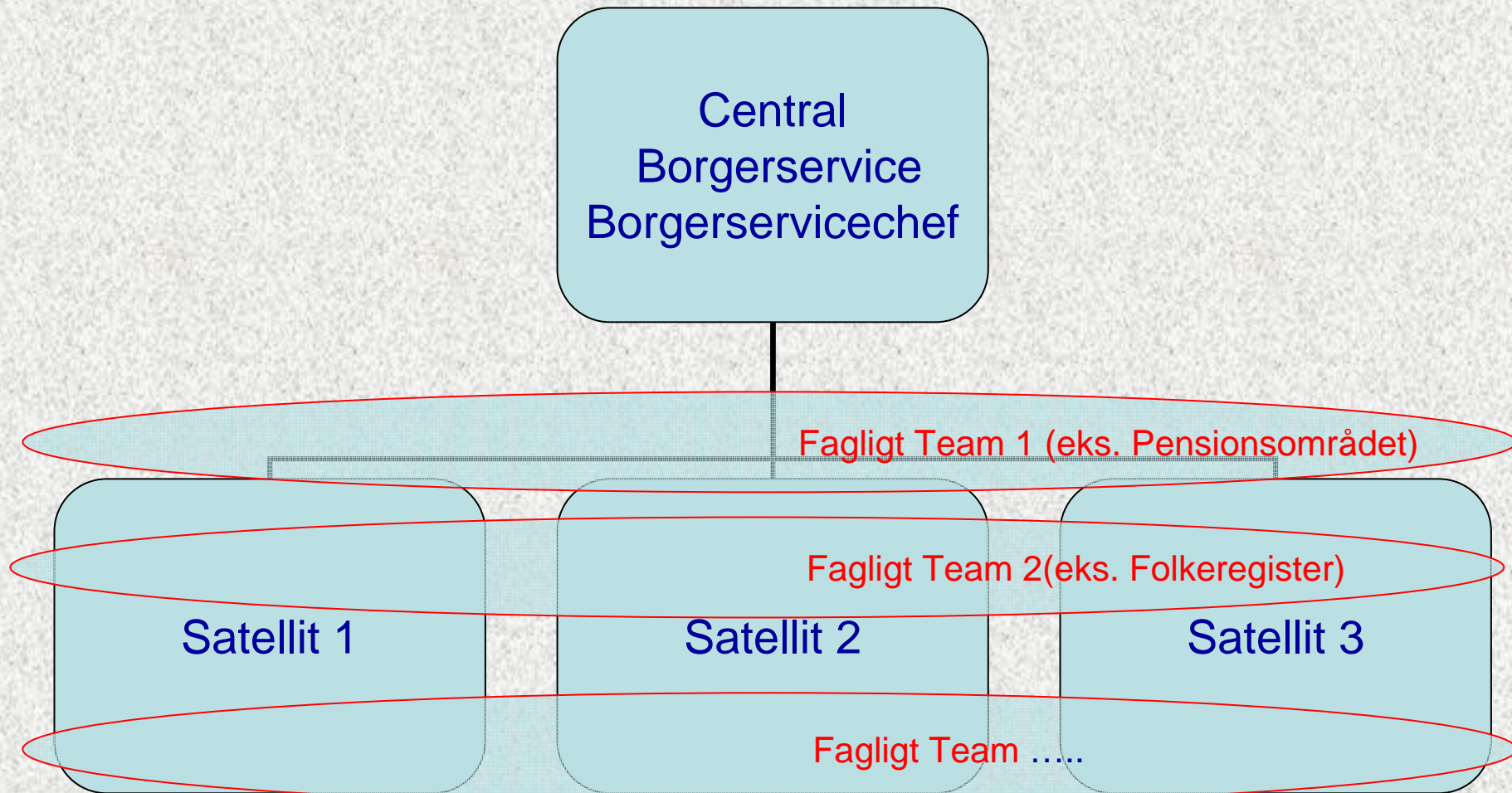
# Nuværende organisering i Ny Frederikssund

- Jægerspris: samlet borgerservice som indgang til rådhuset.
- Frederikssund: forvaltningsopdelt borgerservice. Information ved indgangen
- Skibby: 1.11.05 samlet borgerservice kombineret med forvaltningsborgerservices.
- Slangerup: samlet borgerservice/bibliotek som indgang til rådhuset.

# Forslag til løsningsmodeller

- 1. Én samlet central placeret Borgerservice
- 2. Decentrale enheder placeret på hvert rådhus
- 3. Central Borgerservice kombineret med satellitter
  
- Alle modeller kan kombineres med en biblioteksløsning

# Central Borgerservice kombineret med satellitter



# Borgerservice med satellitter

- Fordele
  - Nærhed i betjeningen
  - Kvalitet i betjeningen
  - Tilgængelighed
  - Hensynet til den svage og ældre medborger
  - Ressourcemæssig og økonomisk fornuftig løsning ved samdrift med bibliotekerne (mulighed for øget åbningstid)
- Ulemper
  - Kræver flere ressourcer end én samlet borgerservice
  - Ikke fuld (personlig) sagsbehandling i satellitterne

# Decentral Borgerservice

## Satellit-løsning

- Faglige teams i den centrale enhed
- Generalister i satellitterne
- Hovedvægten af arbejdstiden ligger i satellitterne
- Fokus på borgerservice
- Minus sagsbehandling – vægt på hjælp og vejledning
- Tidsbestilling til sagsmedarbejderne
- Sagsbehandling decentralt via nettet (kommunikation med fagpersoner i central Borgerservice)

# Borgerservice og bibliotek

## Fælles betjening på generalistniveau

- **Fordele**

- Udnyttelse af forskellig viden, kultur og uddannelse: bruge det bedste fra de to verdener
- Øget fysisk tilgængelighed
- Samle ressourcerne decentralt
- Mindske sårbarheden
- Udnytte bibliotekernes viden og erfaring om digitale tjenester og formidling
- Fleksibel løsning
- En synlig fælles indgang til det offentlige – en udvidet borgerservice

- **Ulemper**

- Udviskning af bibliotekernes kulturelle profil (myndighedsopgaver contra driftsopgaver)
- Diskretionshensyn