



# FÆLLESSKAB FOR ALLE

POLITIK FOR BORGERSERVICE OG BIBLIOTEKER 2015-2018

Fællesskab for alle

Politik for Borgerservice og Biblioteker 2015-2018

Kultur og Borgerservice · Aarhus Kommune 2015

Opsætning

ITK Design · Jan Thomassen

Tryk

LaserTryk.dk A/S · 1.000 eksemplarer

# FÆLLESSKAB FOR ALLE

POLITIK FOR BORGERSERVICE OG BIBLIOTEKER 2015-2018

*Denne folder er et sammendrag af Aarhus Kommunes politik for Borgerservice og Biblioteker i perioden 2015 til 2018. Du kan læse hele politikken på: [aarhus.dk/bobpolitik](http://aarhus.dk/bobpolitik)*



## FORORD

Lige adgang til viden har altid været en mærkesag for mig. Et menneskes baggrund skal ikke bestemme dets muligheder for fremtiden, og biblioteket er det sted, hvor alle kan søge viden. Folkeoplysning er grundlaget for et oplyst folkestyre, og biblioteket er en af hjørnestenene i vores demokrati.

Den ny politik for Borgerservice og Biblioteker tager udgangspunkt i borgerne og er baseret på samskabelse. Kultur og Borgerservice kan levere rammerne, men ikke selv skabe alt indholdet. Det er en fælles opgave.

Politikken danner rammen om:

- » De 18 lokalbibliotekers (medborgercentre), Dokk1s, Borgerservices, de 22 lokalarkivers og Aarhus Stadsarkivs arbejde med at sikre alle lige adgang til viden, læring, kultur og oplevelser.
- » At understøtte borgernes aktive medborgerskab og deltagelse i et levende demokrati.
- » Hvordan Borgerservice og Biblioteker sammen med borgere, virksomheder, frivillige m.fl. kan være med til at skabe løsninger på fremtidens udfordringer.

Politikkens fire temaer tager udgangspunkt i Aarhusmålene og ønsket om at bidrage til udvikling af Aarhus.

*Rabih Azad-Ahmad*

*Rådmand for Kultur og Borgerservice*

---

A photograph of a person's face peeking over a blue horizontal barrier. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The person's eyes are wide and looking to the right.

# AARHUSMÅLENE

## EN GOD BY FOR ALLE

Borgerservice og Biblioteker støtter op omkring målet ved at:

- » give alle borgere adgang til viden, læring, kultur og oplevelser.
- » yde den bedst mulige service på den mest effektive måde til glæde for den enkelte borger og for fællesskabet.
- » understøtte borgeren i at kunne skabe forandring i eget liv.
- » skabe en levende og nærværende historiefortælling om vores by.

## EN BY I BEVÆGELSE

Borgerservice og Biblioteker støtter op omkring målet ved at:

- » skabe og understøtte et innovativt og kreativt miljø.
- » give alle en venlig velkomst til byen.
- » have fokus på inkludering af nye internationale arbejdstagere i byen.
- » samarbejde med uddannelsesinstitutioner m.fl. og danne rammen om uformelle læringsmiljøer.

## HANDLEKRAFT OG FÆLLESSKAB

Borgerservice og Biblioteker støtter op omkring målet ved at:

- » etablere nye partnerskaber og samarbejder.
  - » samarbejde med lokalområderne omkring medborgercentrenes indhold og tilbud.
  - » give alle mulighed for at være en del af et samfund under forandring.
  - » udvide de eksisterende tværgående samarbejder.
  - » bidrage med og samarbejde om at skabe digitale løsninger til nutidens udfordringer.
- 
-



# LOKALE FÆLLESSKABER

TEMA 1



Borgerservice og Biblioteker skal som en del af Aarhus som europæisk kulturhovedstad i 2017 videreudvikle medborgercentre til netværkssteder for borgere og andre aktører i lokalområderne.

Medborgercentret er en gentænkning af biblioteket og foruden traditionelle biblioteksydelser danner medborgercentret rammen om andre typer af tilbud. Aktiviteter, der er tilpasset og udspringer af det omkringliggende lokalsamfund. Omdannelsen er godt i gang, men kræver fortsat støtte og opbakning – og der er potentiale til mere.

Derfor skal medborgercentre i endnu højere grad tænkes sammen med øvrige kommunale tilbud. Det gælder både kultur- og fritidstilbud i Kultur og Borgerservice og kommunale aktiviteter i de øvrige magistratsafdelinger. I nogle tilfælde vil en videreudvikling af medborgercenteret kalde på en nyindretning, ombygning eller flytning af det eksisterende medborgercenter.

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for:

- » i samarbejde med Sport og Fritid at udmønte beslutninger om medborgercentre og multihuse.
  - » så vidt muligt at sammentænke beboerhuse og medborgercentre.
  - » at etablere samarbejder med MSO og MSB omkring tilbud inden for sundhedsydelser og beskæftigelsesindsats.
  - » at udvikle synergi i forholdet mellem Folkeinformation og Borgerservice og Bibliotekers eksisterende tilbud.
  - » at etablere åbent bibliotek på de tre største medborgercentre.
  - » at etablere nye medborgercentre ved Egelundhallerne mellem Malling og Beder, i Højbjerg, i Lisbjerg og i Solbjerg.
  - » at etablere et nyt kombi-bibliotek i Hasselager-Kolt.
  - » at etablere et nyt bibliotek i Gellerup i forbindelse med Helhedsplanen for Gellerup.
  - » at renovere salen på Risskov Bibliotek.
-

The background is a green-tinted photograph of a library. In the center, a tall, narrow sign reads 'DOKKE' in large, bold, white letters. The sign is partially obscured by the main title text. The background shows rows of bookshelves filled with books, and a circular light fixture is visible in the upper left corner.

# KULTUR, VIDEN OG LÆRING FOR ALLE

TEMA 2

Borgerservice og Biblioteker skal gennem forskellige initiativer støtte op omkring borgernes læselyst og læsegælde, og sikre at alle børn stifter bekendtskab med folkebiblioteket.

I samarbejde med Børn og Unge skal det samlede bibliotekstilbud til borgerne i Aarhus Kommune videreudvikles. Udvalget af medier skal være alsidigt, aktuelt og af høj kvalitet.

Borgerservice og Biblioteker skal sikre en bred og alsidig programvirksomhed med hovedvægt på læring, formidling og kulturoplevelse og indgå i tæt brugerdialog omkring tilbuddene.

Dokk1 skal være et centralt rum for viden og kultur. Et åbent og dynamisk fristed, der fremmer fællesskab. Her skal tilbydes en bred vifte af nytænkende tilbud om læring, kultur og dannelse og de nyeste informations-teknologier.

Kendskab til byens historie kvalificerer borgere og beslutningstagere og er en afgørende brik i den løbende udvikling af byen og byrummet. Stadsarkivet skal aktivere kommunens gemte historie.

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for:

- » at etablere et tættere samarbejde med dagtilbud, ungdomsuddannelser og folkeskoler omkring en aktiv anvendelse af Dokk1 og medborgercentre som en integreret del af børn og unges læring og udvikling.
- » at etablere et nyt fælles bibliotekssystem mellem skolebiblioteker og folkebiblioteker.
- » at fastholde og videreudvikle læseindsatsen primært rettet mod børn og unge.
- » gennem licensaftaler og fælles udbud at sikre at udvalget af medier består af både analoge og digitale medier med stor titelspredning.
- » at etablere partnerskaber, hvor borgernes behov og ønsker er omdrejningspunkt.
- » via Stadsarkivet at digitalisere byrådets protokoller og etablere en samlet indgang til alle digitale historiske data fra kommunen.



A group of people in a meeting, overlaid with an orange-to-red gradient. The text is centered over the image.

# TÆTTERE SAMMEN – BEDRE SERVICE

TEMA 3

Borgerservice og Biblioteker skal understøtte den bedst mulige dialog imellem borgerne og det offentlige med henblik på at frigive tid og ressourcer hos både borgerne og kommunen.

Borgerservicetilbuddet skal tilrettelægges med borgeren i centrum og løbende tilpasses til samfundets og borgerenes foranderlige behov. Samarbejder og partnerskaber prioriteres på tværs af Aarhus kommune, med andre offentlige myndigheder, det private erhvervsliv og aktører i civilsamfundet for at udvikle den bedst mulige service.

Borgerservice og Biblioteker skal ruste borgerne til at kunne betjene sig selv digitalt. Det skal foregå gennem medbetjening og med særligt fokus på udvikling og udvidelse af den telefoniske betjening.

Borgerservice og Biblioteker skal tage medejerskab i demokratiudviklingen og bidrage til at modernisere valgprocessen.

Borgerservice og Biblioteker skal også fremadrettet støtte aktivt op omkring byens internationale strategi, og Dokk1 skal udgøre en central del af byens internationale miljø.

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for:

- » at tilrettelægge et borgerservicetilbud, hvor borgerne oplever, at der altid er hjælp at hente for dem, der har behov – telefonisk, digitalt eller personligt.
  - » via forskellige platforme at hjælpe borgerne til digital kommunikation med det offentlige.
  - » i partnerskab med andre kommuner gå forrest i afbureaukratisering, regelforenklning og brugervenlig digitalisering.
  - » i samarbejde med MSO og MSB at videreudvikle indsatsen for borgere med særlige behov.
  - » korrekt personregistrering, at reducere antallet af borgere på ukendt adresse, at sikre at borgerne modtager korrekte ydelser og styrke kommunikation omkring tilbagebetaling af udestående.
  - » at internationale arbejdstagere får den bedst mulige modtagelse og betjening.
- 
-



# DEN DIGITALE BY

TEMA 4

Borgerservice og Biblioteker skal spille en aktiv rolle for at institutioner, myndigheder, offentlige og private aktører engagerer sig i at løse bymæssige udfordringer ved at støtte op om SmartAarhus initiativet. Desuden påtager Borgerservice og Biblioteker sig et tværgående medansvar for, at kommunens enheder introduceres til potentialet i en fælles indsats om at skabe 'den intelligente by'.

Borgerservice og Biblioteker skal gennem oplysning medvirke til at sikre en kritisk offentlighed over for de risici, digitaliseringen også rummer.

Borgerservice og Biblioteker skal som del af SmartAarhus initiativet skabe en ny generation af partnerskaber med særlig fokus på at understøtte erhvervsvækstlagene.

Stadsarkivet skal spille en afgørende rolle for digital indsamling og udbredelse af den lokale historie, som udvikles sammen med formelle læringsmiljøer, uformelle miljøer og frivillige.

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for:

- » fortsat at indsamle og udstille data fra kommunen, øvrige aktører i SmartAarhus og andre, der ønsker at dele data.
  - » at udvikle projekter og konkrete anvendelser, der bruger frit tilgængelige data via tematiserede 'hackathons' og samarbejde med Aarhus 2017 omkring digital kulturformidling.
  - » via medborgercentre og Dokk1 at være ramme om SmartAarhus aktiviteter, der skal udvikle og formidle konkrete cases omkring 'den intelligente by'.
  - » at sikre udvikling af oplysningsformater, der viser risici og faldgruber ved digitalisering.
  - » via partnerskaber at etablere tiltag, som understøtter start-up virksomheder inden for det digitale område.
  - » at udvikle Stadsarkivets samlinger og digitalisering af arkivalier i tæt samarbejde med forsknings- og undervisningsmiljøer.
  - » fortsat at udbygge samarbejdet med frivillige, der engagerer sig i Stadsarkivets digitaliseringsarbejde.
-

