

Fællesskab for alle

1. Politik for Borgerservice og Biblioteker 2015-2018

Aarhus er en by i rivende udvikling. Vi bliver stadig flere aarhusianere, nye bydele skyder op, vi får nye virksomheder, nye uddannelsesinstitutioner, en ny skyline – og på havnen det nye Dokk1. Samtidig udgør Aarhus med spændende og nytænkende kulturinstitutioner og blomstrende kreative miljøer et kulturelt kraftcenter for hele regionen.

Aarhus – en by med handlekraft og fællesskab

Aarhus Kommune har formuleret en ny vision for Aarhus. Udgangspunktet for visionen er, at Aarhus er en by i vækst – både i størrelse og i betydning. Aarhus skal også fremover være et erhvervsmæssigt og kulturelt kraftcenter for landsdelen. Samtidig skal vi bevare den sociale sammenhængskraft i vores by. Aarhus skal stadig være en god by for alle med plads til forskellighed, rum til udfoldelse og åbenhed for omverdenen. En by, hvor medborgerskab er en værdi, og hvor vi skaber nye muligheder for at leve i og udvikle vores by i fællesskab.

For at kunne bringe Aarhus i retning af visionen har byrådet opstillet en række mål for Aarhus. Målene udgør overliggeren for alle politikker, handlingsplaner og målsætninger i Aarhus Kommune.

Kulturhovedstad 2017

Temaet for kulturhovedstad 2017 er GENTÆNK. Politikken for Borgerservice og Biblioteker er netop en gentænkning af borgerservice og af bibliotekstilbuddet i en verden, en by og et samfund under hastig forandring.

Borgerservice og Biblioteker skal understøtte og indgå i forberedelsen og afholdelsen af kulturhovedstadsprojektet. Dokk1 skal danne ramme om sekretariatet for kulturhovedstadsprojektet og for en lang række af de begivenheder og events, som kommer til at foregå. Samtidig skal medborgercentre, gennem lokal involvering af borgerne og gennem tværgående samarbejder, fungere som brobygger for, at kulturhovedstadsprojektet rækker ud lokalt i kommunen og i regionen.

Forpligtende partnerskaber

Partnerskaber og samarbejde med eksterne aktører skal fortsat være en bevidst strategi for Borgerservice og Biblioteker. Partnerskaberne forpligter, fordi alle parter bidrager med ressourcer, og fordi alle parter beriges af resultatet. Partnerskaber åbner op for videndeling og afprøvning af nye idéer og samarbejdsformer. Samtidig bidrager partnerskaber til at nå bredt ud i samfundet til mange forskellige grupper af borgere. Resultatet er nye og spændende tilbud og services til glæde og gavn for borgerne.

En organisation i udvikling

En organisation i stadig udvikling kræver dygtige medarbejdere. Borgerservice og Biblioteker skal fortsat være en attraktiv og mangfoldig arbejdsplads, som tiltrækker kvalificerede medarbejdere og skaber rum for medarbejdernes personlige og faglige udvikling.

Politikken for Borgerservice og Biblioteker bygger videre på den foregående politik. Samtidig indgår politikken i tæt samspil med politikkerne for de øvrige områder i Kultur og Borgerservice og politikker generelt i Aarhus Kommune.

2. Temaer i politikken for Borgerservice og Biblioteker

Politikken for Borgerservice og Biblioteker er bygget op omkring fire overordnede temaer, der beskriver retningen for arbejdet frem mod udgangen af 2018. Hvert tema består af ambitioner med tilhørende initiativer.

1. Lokale fællesskaber

Siden vedtagelsen af den foregående politik har de 18 lokalbiblioteker arbejdet med en omdannelse fra bibliotek hen imod et medborgercenter. Det er en bevægelse og en udvikling, som er godt i gang, men som kræver fortsat støtte og opbakning – og der er potentiale til mere. Medborgercenteret er en gentænkning af biblioteket. Medborgercenteret er foruden de traditionelle biblioteksydelser også ramme om andre typer af tilbud. Aktiviteter, der er tilpasset og udspringer af det omgivende lokalsamfund.

2. Kultur, viden og læring for alle

Borgerservice og Biblioteker skal sikre alle borgere lige og fri adgang til viden, læring og kultur. En grundpræmis for et demokratisk samfund. I et samfund under hastig forandring er funktionen stadig aktuel. Også selvom adgangen til information, viden og kultur i dag er større end nogensinde og understøttes af mange nye medieplatforme.

3. Tættere sammen – bedre service

Vores samfund er i forandring. Der er færre hænder til at løfte de mange opgaver i den offentlige sektor samtidig med, at forventningerne fra borgerne og virksomhederne ikke tilsvarende er blevet færre. Desuden er den offentlige sektor gået fra at være analog til at være digital. Udviklingen stiller store krav til den borgerservice, der ydes i den offentlige sektor, og Borgerservice og Biblioteker har en særlig rolle i forhold til at hjælpe alle borgere til at imødekomme de nye udfordringer og muligheder.

4. Den digitale by

Vi lever i en digital tid. Kommunikationen med offentlige myndigheder er blevet digital, og mængden af data, information, kultur og viden bliver stadigt større. Det er en udvikling, der rummer nye krav og muligheder. Aarhus Kommune er en del af initiativet SMART Cities, som er et internationalt samarbejde mellem forskning, erhvervsliv og kommuner med det formål at skabe digitale løsninger på en lang række af de udfordringer, som byerne står i.

2.1. Lokale fællesskaber

Siden vedtagelsen af den foregående politik har de 18 lokalbiblioteker arbejdet med en omdannelse fra bibliotek hen imod et medborgercenter. Medborgercenteret er en gentækning af biblioteket. Tanken er, at biblioteket foruden de traditionelle biblioteksydelser også skal være ramme om andre typer af tilbud. Aktiviteter, der opstår på initiativ af eller med inddragelse af borgere, foreninger og erhvervsliv, og som gerne drives af aktører i lokalsamfundet. Medborgercenteret tilhører det omgivende lokalsamfund, som inviteres til at bruge stedet på nye måder.

Faktaboks:

Udviklingen af lokalbibliotekerne har i seneste politikperiode indebåret:

- Integreringen af borgerserviceydelser på samtlige 18 lokalbiblioteker.
- "Åbne biblioteker", hvor borgerne har mulighed for at lukke sig ind på medborgercenteret uden for den bemandede åbningstid.

Andre eksempler på aktiviteter i medborgercentrene er lokalarkiverne, lektiecaféer, kurser, litteraturklubber, foredrag, skriveværksteder, børneteater, litteraturarrangementer, forskellige former for rådgivningsvirksomhed og et flittigt udlån af lokaler til foreninger, klubber og andre interessefællesskaber. Bredden i tilbuddene er stor, og indholdet af tilbuddet varierer fra lokalområde til lokalområde. Behov, interesser og aktører i det enkelte lokalområde definerer indholdet og viften af tilbud. De mange forskellige aktiviteter og aktører betyder, at medborgercenteret har en vigtig koordinerende rolle i forhold til at fremme det lokale samarbejde og ejerskab til medborgercenteret.

Men hvad er et medborgercenter mere præcist? Hvad skal et tilbud indeholde for at kunne kalde sig et medborgercenter? Aarhus Kommune definerer begrebet ud fra, at et medborgercenter som minimum skal indeholde følgende elementer:

Faktaboks:

Et medborgercenter

- har til huse i en fysisk bygning, som borgerne har adgang til – også uden for bemanded åbningstid
- rummer et bibliotekstilbud
- rummer et tilbud om borgerservice
- indeholder betjening af fagligt uddannet personale
- rummer aktiviteter, der drives af eller i samarbejde med lokale borgere, foreninger og virksomheder

Medborgercentrene er for alle. Det er steder for kultur, viden og læring. Her kan borgeren få borgerserviceydelser samt hjælp til det digitale og kommunikationen med det offentlige. Medborgercentrene er et vigtigt møde- og fristed for det enkelte lokalområde. Her oplever vi, her lærer vi, her vokser vi, her bliver vi klogere, her får vi hjælp, her mødes vi.

Men der er potentiale til mere. Tænk hvis medborgercentrene kunne tænkes mere sammen med andre offentlige tilbud og aktiviteter. Tænk hvis man kunne få foretaget sundhedstjek på medborgercenteret, eller hvis medborgercenteret var ramme om møder mellem generationerne om læsning, litteratur eller dagligdagens teknologi. Tænk hvis man kunne lukke sig ind på medborgercenteret og læse, arbejde, eller bare være, mens børnene går til musikundervisning eller idræt i lokaler ved siden af. Tænk hvis man kunne få hjælp til jobsøgning på medborgercenteret. Tænk hvis nye virksomheder i den indledende opstartsfasen anvendte medborgercenteret som ramme, mens de arbejder med den gode idé. Tænk hvis... Mulighederne er mange.

Faktaboks:

Medborgercenteret udgør et vigtigt aktiv for det enkelte lokalområde med et lokalt tilbud om viden, kultur og fællesskab for alle. På samme måde skal Dokk1 være et af byens centrale rum for viden og kultur. Dokk1 skal tilbyde en bred vifte af nytænkende tilbud om læring, kultur og dannelse samt de nyeste informationsteknologier. Det indebærer, at Dokk1 spiller en vigtig rolle for at tilføre medborgercentre inspiration, ny viden og erfaringer. Det er en gensidig forpligtelse, som forplanter sig ud igennem organisationen og dermed også gør sig gældende i forholdet mellem de store, mellemstore og små medborgercentre.

AMBITION 1

Medborgercentre skal som en del af Aarhus som europæisk kulturhovedstad i 2017 videreudvikles til netværkssteder for borgere og andre aktører i lokalområderne, og medborgercentre skal i endnu højere grad tænkes sammen med øvrige kommunale tilbud. Det gælder både kultur- og fritidstilbud i Kultur og Borgerservice og øvrige kommunale tilbud. I nogle tilfælde vil en videreudvikling af medborgercenteret kalde på en nyindretning, ombygning eller flytning af det eksisterende medborgercenter.

Initiativer 1

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for at:

- udmønte beslutningen i budgetforliget for 2015-18 om medborgercentre og multihuse, hvor der er afsat 1 mio. kr. i hvert af årene 2015 og 2016 til at understøtte lokale initiativer. Udmøntningen sker i samarbejde med Sport og Fritid. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- beboerhuse så vidt muligt tænkes sammen med medborgercentre. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- etablere et samarbejde med Sundhed og Omsorg om tilbud om sundhedsydelser på relevante medborgercentre. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- etablere et samarbejde med Sociale Forhold og Beskæftigelse om en beskæftigelsesindsats på relevante medborgercentre. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- udvikle synergi i forholdet mellem Folkeinformation og Borgerservice og Bibliotekers tilbud. Folkeinformation er pr. 1. januar 2015 overført til Borgerservice og Biblioteker fra Sociale Forhold og Beskæftigelse. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- i 2015 etablere åbent bibliotek (ubemandet åbent) på de tre største medborgercentre. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- etablere nyt kombi-bibliotek i Hasselager-Kolt med henblik på åbning i 2015. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- etablere nyt medborgercenter i Højbjerg til afløsning for det eksisterende. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- der etableres et nyt bibliotek i Gellerup som erstatning for det nuværende i forbindelse med Helhedsplanen for Gellerup. *Etablering kræver 7 mio. kr. i øget anlægsbevilling.*

- i samarbejde med lokale kræfter arbejde videre med planerne om etablering af et medborgercenter ved Egelund-hallerne mellem Malling og Beder til afløsning for biblioteket i Beder. *Etablering kræver en anlægsbevilling i størrelsesordenen 7-12 mio.kr.*
- etablere et medborgercenter i Solbjerg til afløsning for biblioteket på Solbjerg Skole. *Etablering kræver en anlægsbevilling i størrelsesordenen 7-8 mio. kr.*
- der sker en renovering af Risskov Bibliotek, så den utidssvarende sal beliggende i nedslidt træbarak erstattes af nyt. *Etablering kræver en anlægsbevilling på 5,5 mio. kr.*
- undersøge mulighederne for etablering og drift af et medborgercenter i den nye bydel i Lisbjerg, eventuelt i forbindelse med udbygningen af Lisbjerg Skole. *Etablering indebærer en anlægsudgift på 9-10 mio. kr. og en årlig driftsudgift på omkring 750.000 kr.*

2.2. Kultur, viden og læring for alle

Borgerservice og Biblioteker skal sikre alle borgere lige og fri adgang til viden, læring og kultur. En grundpræmis for et demokratisk samfund. Det indebærer, at Borgerservice og Biblioteker spiller en særlig rolle i forhold til samfundets udsatte grupper ved netop at sikre alle borgere adgang til kultur, viden og læring.

Opgaven udfoldes konkret ved, at borgerne i Dokk1 og medborgercentrene har adgang til en bred vifte af materialer, kulturarrangementer, oplevelser, inspiration, lektiecaféer, kurser mv. Det er også her borgerne kan få borgerserviceydelse, hjælp til digital selvbetjening og kommunikation med det offentlige. Samtidig giver Stadsarkivet gennem en levende historiefortælling den enkelte mulighed for at reflektere over eget liv og fællesskabets historie.

Dokk1 og medborgercentrene tilbyder noget særligt som møde- og fristed for alle. Her mødes borgerne på tværs af alder, køn, handicap og på tværs af kulturelle, religiøse og etniske skel. Her mødes vi og vokser i fællesskab med andre. Her skaber vi noget nyt i samspil med hinanden. Her vokser medborgerskabet frem. Her styrkes fællesskabet. Medborgercentrene har en vigtig rolle som facilitator for den demokratiske debat.

Borgerservice og Biblioteker skaber mulighed og styrke for den enkelte til at kunne skabe forandring i eget liv. Det kan ske på forskellig vis og understøttes på mange forskellige måder i Dokk1 og medborgercentrene. Rummet til at skabe forandring kan opstå ved, at den enkelte bliver bevidst om egne rettigheder, pligter og muligheder. Det kan opstå gennem læring og personlig udvikling. Det kan opstå gennem fællesskabet med andre.

I et samfund under hastig forandring er bibliotekets funktion stadig aktuel. Også selvom adgangen til information, viden og kultur i dag er større end nogensinde og understøttes af mange nye medieplatforme. Biblioteket kan noget særligt. På biblioteket lærer vi – ikke fordi vi skal, men fordi, vi ikke kan lade være. Læring er drevet af nysgerrighed efter viden eller længsel efter oplevelse. Vi lærer af lyst – ikke af pligt. På biblioteket lærer man på mange og stadig nye måder – gennem fordybelse, oplevelse, leg og skabelse. Samtidig spiller biblioteket en vigtig rolle i forhold til at støtte op omkring den formelle læring, som finder sted i dagtilbud, skoler og ungdomsuddannelser.

Digitaliseringen stiller nye krav til borgerne, og Borgerservice og Biblioteker har en særlig rolle i forhold til at hjælpe alle borgere til at imødekomme de nye udfordringer og muligheder. Det gælder i forhold til digitaliseringens krav om digital selvbetjening og digital kommunikation med det offentlige, men det gælder også i forhold til at sikre, at alle borgere har adgang og kendskab til de nye digitale kulturformer og videnskilder. En vigtig opgave for biblioteket er derfor at stille såvel analoge som digitale medier til rådighed, og borgernes adgang og kendskab til de digitale medier og materialer skal øges. Ambitionen rummer imidlertid en økonomisk udfordring, da de digitale materialer er dyrere pr. udlån sammenlignet med de analoge materialer.

Folkeskolereformen åbner op for en ny virkelighed for kultur- og fritidstilbud til børn og unge. Børnene og de unge befinder sig længere tid i skolen, og børnenes anvendelse af kultur- og fritidstilbud kan som naturlig følge deraf blive anderledes. Det rummer en udfordring for Dokk1 og medborgercentrene, men reformen rummer også nye muligheder. Folkeskolereformen lægger op til en mere varieret skoledag og læring i andre miljøer end netop skolen. Her kan Dokk1 og medborgercentrene udgøre vigtige aktiver. I tæt samarbejde med MBU kan Dokk1 blive en arena for tematiserede læringsforløb, oplevelser, inspiration og for udvikling af forskellige læringsstile og pædagogiske læremidler. På samme måde udgør medborgercentrene inspirerende rum for oplevelser, læring og dannelse. *Tænk hvis* oplevelser

og læring i Dokk1 og medborgercentrene kunne blive en integreret del af skoledagen for byens skoleklasser. Det er en oplagt synergimulighed.

Aarhus Stadsarkiv er Aarhus Kommunes officielle arkiv og er sammen med lokalarkiverne byens historiske arkiv. Stadsarkivet og de 22 lokalarkiver spiller en vigtig rolle i forbindelse med formidling af vores fælles historie og den lokale identitetsdannelse. Gennem indsamling og bevaring er Stadsarkivet sammen med lokalarkiverne garanter for at fastholde byens fælles hukommelse. Historien tjener mange formål, men den skal være kendt og tilgængelig, hvis den skal udfylde sin rolle fuldt ud og vække til debat og give perspektiv. Gennem en levende formidling aktiverer Stadsarkivet byens historie, så historien er et levende bidrag til nutiden og fremtiden.

AMBITION 1

Alle aarhusianske børn skal stifte bekendtskab med folkebiblioteket.

Initiativ

- Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for, at der etableres et tættere samarbejde med dagtilbud, ungdomsuddannelser og folkeskoler omkring en aktiv anvendelse af Dokk1 og medborgercentrene som en integreret del af børn og unges læring og udvikling. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 2

Borgerservice og Biblioteker skal i samarbejde Børn og Unge arbejde for at videreudvikle det samlede bibliotekstilbud til borgerne i Aarhus Kommune. Samarbejdet åbner op for en bedre udnyttelse af ressourcer og kompetencer på tværs af afdelinger i kommunen og tilvejebringer dermed et bedre tilbud til borgerne.

Initiativ

- I 2015 etableres et nyt fælles bibliotekssystem mellem skolebiblioteker og folkebiblioteker. Der skal arbejdes videre med de muligheder, et nyt bibliotekssystem giver – herunder formidling. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 3

Borgerservice og Biblioteker skal gennem forskellige initiativer støtte op omkring borgernes læselyst og læseglæde. Dermed medvirker Borgerservice og Biblioteker til at understøtte en central kompetence i dagens samfund, nemlig læseevnen.

Initiativ

- Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for at fastholde og videreudvikle læseindsatsen primært rettet mod børn og unge. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 4

Udvalget af medier skal være alsidigt, aktuelt og af kvalitet. Både analoge og digitale medier med stor titelspredning skal være repræsenterede og afspejle borgernes medieanvendelse.

Initiativ

- Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for forøgelse af mediekontoens købekraft gennem forhandling af licensaftaler og fælles udbud, herunder medvirke i indkøbssamarbejdet i Danskerne Digitale Bibliotek. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 5

Borgerservice og Biblioteker skal sikre en bred og alsidig programvirksomhed med hovedvægt på læring, formidling og kulturoplevelse. Der skal være en tæt brugerdialog i såvel tilrettelæggelse som afvikling af programvirksomhed.

Initiativ

- Borgerservice og Biblioteker skal have fokus på at etablere partnerskaber med en afklaring af borgernes behov og ønsker som omdrejningspunkt. Der skal i den forbindelse igangsættes forsøg med deltagerbudgetter i et par lokalområder. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 6

Kendskab til byens historie kvalificerer både borgere og beslutningstagere og er en afgørende brik i den løbende udvikling af byen og byrummet. Stadsarkivet skal aktivere kommunens gemte historie og synliggøre de spor, der fører frem til vor tids velfærdssamfund.

Initiativ

- Borgerservice og Biblioteker skal gennem Stadsarkivet arbejde på en digitalisering af byrådets protokoller. Der skal samtidig etableres en samlet indgang til alle digitale historiske data fra kommunen, så borgere og myndigheder får adgang til historien om bygninger, personer og beslutninger. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 7

Dokk1 skal være et centralt rum for viden og kultur. Et åbent og dynamisk fristed, der fremmer fællesskab. Dokk1 skal tilbyde en bred vifte af nytænkende tilbud om læring, kultur og dannelse samt de nyeste informationsteknologier – for alle borgere. Dokk1 skal danne ramme om et kreativt og innovativt miljø, der inviterer til at lære på forskellige måder – gennem relationer, gennem eksperimenter, gennem skabelse – samt prøve nye idéer af i utraditionelle samarbejdsformer.

2.3. Tættere sammen – bedre service

Vores samfund er i forandring. Der er færre hænder til at løfte de mange opgaver i den offentlige sektor samtidig med, at forventningerne fra borgerne og virksomhederne ikke tilsvarende er blevet færre. Desuden er den offentlige sektor gået fra at være analog til at være digital. Kommunikationen foregår på en helt anden måde, end vi har været vant til, og definerer et nyt forhold mellem borgeren og det offentlige. Udviklingen stiller store krav til den borgerservice, der ydes i den offentlige sektor.

Servicekulturen i Borgerservice og Biblioteker skal være styret af enkelhed, ensartethed, imødekommenthed, gennemsigtighed, høj kvalitet og sikkerhed. Borgerservice handler i bund og grund om at yde den bedst mulige service på den mest effektive måde til glæde for den enkelte borger og for fællesskabet. Borgerservice er borgernes naturlige indgang til den offentlige sektor, og i medborgercentre og Dokk1 er der altid hjælp at hente.

Borgerservice og Biblioteker spiller en særlig rolle i forhold til at gøre overgangen til digital kommunikation så lempelig som muligt for alle borgere. Det er en fælles indsats, som griber ned i den grundlæggende kerneopgave for såvel borgerservice som bibliotekerne. Både borgerservice og bibliotekerne er for alle og har en særlig opgave i at støtte op omkring samfundets udsatte grupper, handicappede og ældre. Gennem hjælp, vejledning og lige og fri adgang til kultur, viden og læring inviteres alle borgere inden for og inkluderes i samfundslivet og fællesskabet. Det er en fælles kerneopgave.

Aarhus Kommune har vedtaget en international strategi for byen. Aarhus skal være en fantastisk by at besøge, arbejde og bo i for udenlandske medarbejdere, studerende og gæster – et Aarhus for alle. Åbenhed og forståelse for andre kulturer er en forudsætning for at kunne leve og begå sig i en globaliseret verden. Samtidig skal Aarhus skabe de bedste betingelser for byens virksomheder, videns- og kulturinstitutioner – et Aarhus i bevægelse. Et levende og internationalt konkurrencedygtigt erhvervs-, videns- og kulturliv er en forudsætning for, at Aarhus kan udvikle sig og gøre sig gældende internationalt. Samtidig skal Aarhus udvikle og levere den bedst mulige service til byens borgere. Internationale samarbejdspartnere og netværk skal tjene som vigtig inspirationskilde til fortsat udvikling af kommunens services.

Borgerservice og Biblioteker arbejder bevidst med strategien, og skal også fremadrettet støtte op omkring, at Aarhus bliver endnu mere international. Borgerservice er byens ansigt udadtil – og den første kommunale instans, man møder som ny borger i byen. Gennem samarbejdet i Business Region Aarhus har Borgerservice og Biblioteker et særligt fokus på velkomst og inkludering af nye internationale borgere og arbejdstagere i byen. Dokk1 skal være en central del af byens internationale miljø. Dels ved at danne ramme om modtagelsen af internationale borgere og gæster til byen. Dels gennem tilbud om internationale litteratur- og kulturoplevelser samt arrangementer og tilbud målrettet internationale netværk og borgere. Udvikling af bibliotekstilbuddet sker gennem partnerskaber og på tværs af landegrænser. Borgerservice og Biblioteker skal også fremadrettet have internationalt udsyn og være internationalt anerkendt som frontløber i udviklingen af servicen til borgerne.

Faktaboks:

Kulturudvalget var i juni 2014 på studietur til Chicago. Her deltog udvalget blandt andet i den internationale Next Library konference, som er et koncept udviklet af bibliotekerne i Aarhus. På konferencen blev der blandt andet arbejdet med fremme af innovationskultur og biblioteker som ledere af læringspartnerskaber. Kulturudvalget fik også en introduktion til IDEOs (se nedenstående faktaboks) arbejde med innovation i bibliotekerne og til Chicago-bibliotekernes åbne læringssteder for teenagere (YOUmedia).

Faktaboks:

I juni 2013 fik Borgerservice og Biblioteker i Aarhus sammen med Chicago-bibliotekerne 1 million \$ af Bill og Melinda Gates Foundation til at udvikle en innovationsmodel for biblioteker. Derfor har Aarhus og Chicago-bibliotekerne indgået et partnerskab med den internationale design- og innovationsvirksomhed IDEO om at udvikle et toolkit til brug for biblioteker verden over.

"Design Thinking" for at skabe bedre services:

Bevillingen giver bibliotekerne mulighed for at udvikle på baggrund af den "design thinking" -metode, som IDEO har anvendt for at hjælpe hundredvis af organisationer til at innovere og gro. Gennem brugerinvolverende processer vil medarbejdere blive guidet til at kunne evaluere udfordringer og skabe ny respons for derigennem at sikre, at bibliotekerne tjener lokalsamfundets og borgernes interesser bedst muligt. Det medfører eksperimenter med løsninger på ægte udfordringer og problemer, og metoden kan få betydelige konsekvenser i form af rekonfiguration af de fysiske rum og ændringer af eksisterende eller udvikling af nye services. I forbindelse med samarbejdet deltog Kulturudvalget i konferencen Next Library 2014 i Chicago, som også indbefattede besøg og drøftelser hos IDEO. Toolkittet vil blive præsenteret på Next Library Festival, der kommer til at foregå i Aarhus i september 2015.

AMBITION 1

Borgerservicetilbuddet skal tilrettelægges med borgerne i centrum med en løbende tilpasning til samfundets og borgernes foranderlige behov. Borgerservice og Biblioteker skal prioritere samarbejde og partnerskaber med henblik på løbende at udvikle den bedst mulige service. Det være sig partnerskaber på tværs af Aarhus kommune, med andre offentlige myndigheder, det private erhvervsliv og aktører i civilsamfundet.

Initiativer

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde videre med at:

- tilrettelægge et borgerservicetilbud med en bred vifte af tilbud og betjeningsformer, som er tilpasset borgernes forskellige behov og kompetencer med et særligt fokus på kanalstrategi. Borgerne skal opleve, at der altid er hjælp at hente for de, der har behov – enten telefonisk, digitalt eller personligt. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- hjælpe borgerne til digital kommunikation med det offentlige. Indsatsen skal ske på forskellige platforme – i den personlige kontakt på medborgercentre og på Dokk1 samt telefonisk. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- gå forrest i afbureaukratisering, regelforenkling og brugervenlig digitalisering i partnerskab med andre kommuner. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 2

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

Initiativ

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for:

- videreudvikle indsatsen i forhold til borgere med særlige behov i et samarbejde med MSB og MSO. *Finansieres inden for budgetrammen.*

- at den telefoniske betjening i Aarhus Kommune rykker tættere sammen om en bedre, mere effektiv service og et styrket samarbejde. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 3

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde på at understøtte den bedst mulige dialog imellem borgerne og det offentlige med henblik på at frigive tid og ressourcer hos både borgeren og Aarhus Kommune. Effektivitet og troværdighed frigiver ressourcer og skaber plads til velfærd.

Initiativ

- Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for, at borgerne personregistreres korrekt, og at antallet af borgere registreret på ukendt adresse reduceres. Desuden arbejder Borgerservice og Biblioteker aktivt med, at borgerne modtager retmæssige ydelser. Samtidig skal der arbejdes for en styrket kommunikation med borgerne i forbindelse med tilbagebetaling af udestående til kommunen. Ydermere skal sagsbehandlingstiden i forbindelse med vurdering af ejendomsleje-forhold reduceres. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 4

Borgerservice og Biblioteker skal tage medejerskab i demokratiudviklingen. Borgerservice og Biblioteker skal bidrage til at modernisere valgprocessen, så valgene afvikles i større overensstemmelse med den moderne verden, vi lever i.

AMBITION 5

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

Initiativ

- Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for, at internationale arbejdstagere får den bedst mulige betjening. Det skal ske gennem International Citizen Services, og Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for, at konceptet konsolideres på nationalt plan. *Finansieres inden for budgetrammen.*

2.4. Den digitale by

Vi lever i en digital tid. Kommunikationen med offentlige myndigheder er blevet digital, og mængden af data, information, kultur og viden bliver stadigt større. Den samlede mængde information fra tidernes morgen og til 2003 bliver nu genereret på bare to dage. Den information, som et gennemsnitsmenneske i dag absorberer på et døgn, svarer til, hvad et menneske i 1500-tallet fik gennem et helt liv!

Det er en udvikling, der rummer nye krav og muligheder. Aarhus Kommune er en del af initiativet SMART Cities, som er et internationalt samarbejde mellem forskning, erhvervsliv og kommuner med det formål at skabe digitale løsninger på en lang række af de udfordringer, som byerne står i.

SMART Cities er samtidig en ramme for forståelsen af, hvilke omfattende forandringer, digitaliseringen medfører – et nyt paradigme. Et element heri er "Big Data", som er de enorme mængder af spor i form af data, der opsamles af systemer. Her kan mønstre bruges til f.eks. at forudsige trafik for borgere, til at skabe vidensgrundlag om ændringer i bosætningsmønstre for beslutningstagere, til at give erhvervslivet indsigt i brugerbehov eller danne grundlag for vejrforudsigelser.

"Internet of Things" er en anden del af SMART City perspektivet. Det handler om, at stadig flere af de ting og artefakter, vi omgiver os med, udstyres med sensorer og "intelligens". Det gør det muligt, at tingene kommunikerer med hinanden baseret på deres opsamlede "viden" om f.eks. vore behov og dermed bliver i stand til i stadig større grad at imødekomme behov, som vi ikke har udtrykt eller er klart bevidste om. Den udvikling rummer store potentialer og kan frisætte borgerne fra trivielle, dagligdags opgaver. Men der er også risici for, at den enkelte borger fortabes i et uoverskueligt og uforståeligt virvar af information og data, der øger fremmedgørelsen over for de digitale muligheder.

Vi efterlader alle et spor af digital aktivitet i form af tekst, opkald, GPS-data, browserhistorik og andre informationer. Gennemsigtigheden i data, eksponeret af services som Twitter og Facebook, kan udover at forudsige influenzaepidemier, jordskælv mv., føre til massebevægelser, der aldrig tidligere er set. Den gennemsigtighed, data fører med sig, vil uvægerligt smitte af på os som mennesker. Vores privat-sfære er allerede indskrænket, og det vil blive forstærket i tiden, der kommer. Større oplysning til borgerne om de risici, som digitaliseringen også rummer, er en vigtig folkeinformationsopgave, og en oplagt opgave for Borgerservice og Biblioteker.

Digitaliseringen åbner op for en øget tilgængelighed til den fælles historie for Aarhus. Gennem digitalisering af arkivalier og digital formidling arbejder Aarhus Stadsarkiv med en fokuseret indsats på at åbne byens historie op for byen og borgerne. En indsats, der involverer de lokalhistoriske arkiver og en stor gruppe af engagerede borgere, der frivilligt bidrager til arbejdet. Bevaring og formidling af historien skal gå hånd i hånd, og byens skjulte skatte skal frem i lyset til glæde og gavn for byen og borgerne. Det bidrager til at skærpe byens identitet og knytte borgerne tættere til fællesskabet.

AMBITION 1

Borgerservice og Biblioteker skal spille en aktiv rolle for, at institutioner, myndigheder, offentlige og private aktører engagerer sig i løsningen af bymæssige udfordringer ved at støtte op om SmartAarhus initiativet.

Initiativer

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde videre med at

- indsamle og udstille data fra kommunen, de øvrige aktører i SmartAarhus og alle andre, der ønsker at dele data. Det skal ske gennem ODAA (Open Data Aarhus). *Finansieres inden for budgetrammen.*

- medvirke til udvikling af projekter, der anvender frit tilgængelige data og medvirke til udviklingen af konkrete anvendelser af åbne grunddata f.eks. gennem organisering af tematiserede hackathons. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 2

Borgerservice og Biblioteker skal påtage sig et tværgående medansvar for, at kommunens øvrige enheder introduceres til potentialerne i den fælles indsats om at skabe den intelligente by (SMART City).

Initiativer

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for

- via medborgercentrene og Dokk1 at være ramme om SmartAarhus aktiviteter, der med inddragelse af partnere og andre interessenter skal udvikle og formidle konkrete cases omkring "den intelligente by". *Finansieres inden for budgetrammen.*
- at forberede og gennemføre digital kulturformidling med anvendelse af åbne data i samarbejde med Aarhus 2017. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 3

Borgerservice og Biblioteker skal ved oplysningsvirksomhed over for borgerne medvirke til at sikre en kritisk offentlighed i forhold til de risici, som digitaliseringen også rummer.

Initiativer

- Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for at udvikle oplysningsformater, der skaber opmærksomhed om digitaliseringens mulige risici og faldgruber. *Finansieres inden for budgetrammen.*

AMBITION 4

Borgerservice og Biblioteker skal som del af SmartAarhus initiativet skabe en ny generation af partnerskaber. Det skal ske gennem et særligt fokus på understøttelse af erhvervs vækstlagene i udvidelsen af kredsen af partnere.

Initiativ

- Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for gennem partnerskaber, at etablere tiltag, som understøtter start-up virksomheder inden for det digitale område. *Finansieres inden for budgetrammen.*

Faktaboks:

Initiativet er inspireret af miljøet "1871" i Chicago. "1871" er et samarbejdscenter, som understøtter start-up virksomheder ved at stille forskellige faciliteter til rådighed i et levende og inspirerende samarbejds miljø, der bærer præg af en høj grad af videndeling.

AMBITION 5

Stadsarkivet skal spille en afgørende rolle for den digitale indsamling og udbredelse af den lokale historie. Historien tilhører alle, og den lokale historie skal udvikles sammen med både formelle læringsmiljøer og uformelle miljøer og frivillige.

Initiativer

Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for

- at fortsætte og udbygge samarbejdet med frivillige, der engagerer sig i Stadsarkivets digitaliseringsarbejde. *Finansieres inden for budgetrammen.*
- at udvikle Stadsarkivets samlinger og digitalisering af arkivalier i tæt samarbejde med forsknings- og undervisningsmiljøer. *Finansieres inden for budgetrammen.*

3. Tilgrænsende politikker og målene for Aarhus

Lokal synergi mellem kultur- og fritidstilbud

Tilbuddene i Kultur og Borgerservice udgør uformelle møde- og fristeder for borgerne rundt omkring i lokalområderne. I de forskellige fritids- og kulturtilbud møder borgerne hinanden på tværs af alder og køn og på tværs af sociale, kulturelle og etniske skel. Det er her det lokale kultur- og samfundsliv udspiller sig. Her mødes vi om en fælles interesse. Her har vi det sjovt. Her bliver vi inspireret. Her fordyber vi os. Her får vi hjælp til digital selvbetjening og kontakten til det offentlige. Her får vi ny viden i fællesskab med andre. Det er her, vi mødes.

Der er mange overlap og sammenhænge mellem de forskellige lokale aktiviteter. De mange overlap skaber sammenhæng for den enkelte og for fællesskabet. Borgerservice og Biblioteker vil arbejde for, at der skabes endnu bedre sammenhæng mellem de lokale kultur- og fritidstilbud, og at de i højere grad tænkes sammen. Samtidig vil Borgerservice og Biblioteker arbejde for, at der lokalt skabes tilsvarende sammenhænge til øvrige tilgrænsende kommunale tilbud.

Aarhusmålene og visionen for Aarhus

For at kunne bringe Aarhus i retning af visionen for Aarhus, har byrådet opstillet en række mål for byen. Målene udgør overliggeren for alle politikker, handlingsplaner og målsætninger i Aarhus Kommune. Politikken for Borgerservice og Biblioteker støtter på flere forskellige måder op omkring målene.

2.000 flere arbejdspladser årligt

Vækst og arbejdspladser hænger tæt sammen. Vækst er forudsætning for skabelsen af arbejdspladser. Og omvendt. Vækst og arbejdspladser opstår, når dygtige folk får nye og kreative idéer og fører dem ud i livet. En vigtig grobund er et miljø, der inviterer til at prøve nye idéer af i utraditionelle samarbejdsformer.

Sådan støtter Borgerservice og Biblioteker op omkring målet:

Et innovativt og kreativt miljø

Borgerservice og Biblioteker spiller en væsentlig rolle for skabelsen af et sådant miljø i Aarhus. Det være sig rent fysisk i form af et åbent og kreativt miljø i Dokk1 og medborgercentrene. Men det er også i måden, Borgerservice og Biblioteker arbejder og samarbejder på. Gennem de netværk og partnerskaber, Borgerservice og Biblioteker indgår i, er skinnerne lagt ud til samarbejde på kryds og tværs med en åbenhed over for nye aktører, nye idéer og nye måder at tænke tingene på. Et sådant miljø er væksthus for nye opfindelser og services. Det skaber arbejdspladser.

Et BNP for Østjylland der ligger over landsgennemsnittet

Et Aarhus og et Østjylland i vækst er forudsætning for et højt BNP. Forudsætningen for at kunne skabe vækst er evnen til at fastholde og tiltrække dygtig og velkvalificeret arbejdskraft. En by, der inviterer inden for og tilbyder et rigt og levende kulturliv, er en attraktiv by, som fastholder og tiltrækker vigtig arbejdskraft.

Sådan støtter Borgerservice og Biblioteker op omkring målet:

En venlig velkomst til byen

Borgerservice er byens ansigt udadtil – og den første offentlige instans, man møder som ny borger i byen. Det første møde er vigtigt, og alle borgere skal have en venlig velkomst til byen. Gennem sam-

arbejdet i Business Region Aarhus har Borgerservice og Biblioteker et særligt fokus på velkomst og inkludering af nye internationale arbejdstagere i byen.

Attraktive kulturinstitutioner

Medborgercenteret udgør hjertet for det enkelte lokalområde med et lokalt tilbud om viden, kultur og fællesskab for alle. På samme måde skal Dokk1 være byens hjerte for viden og kultur. Et åbent og dynamisk fristed, der fremmer fællesskab. Dokk1 skal tilbyde en bred vifte af nytænkende tilbud om læring, kultur og dannelse samt de nyeste informationsteknologier. Endelig åbner Aarhus Stadsarkiv gennem en levende formidling byens historie op for Aarhus og omverdenen.

Tværgående samarbejde

De bedste løsninger opnås ved at samarbejde på tværs. På tværs af afdelinger, sektorer, fagligheder og perspektiver på udfordringerne. Derfor er det tværgående samarbejde en bevidst arbejdsmetode for Borgerservice og Biblioteker. Samarbejde skaber gode løsninger og grobund for vækst.

95 % af en ungdomsårgang skal have en ungdomsuddannelse

En forudsætning for kvalificeret arbejdskraft, som igen er forudsætning for vækst, er uddannelsen af børn og unge.

Sådan støtter Borgerservice og Biblioteker op omkring målet:

Samarbejde med uddannelsesinstitutioner

Borgerservice og Biblioteker vil indgå i en lang række samarbejder med uddannelsesinstitutioner, dagtilbud, ungdomsuddannelser og folkeskoler. Udgangspunktet er et fælles fokus på uddannelsen og dannelsen af børn og unge samt et fokus på, hvordan vi ruste de unge til at imødegå nutidens krav og udfordringer og udfolde et aktivt medborgerskab.

Uformel læring

Dokk1 og medborgercentrene er steder for viden, læring og personlig dannelse for den enkelte. Uformel læring er et nøgleord. Vi lærer, fordi vi drives af nysgerrighed og lyst efter viden og oplevelse. En nysgerrighed, der i Dokk1 og på medborgercentrene pirres af inspiration og anderledes måder at formidle viden – f.eks. gennem fantasi og leg og i interaktion med andre.

Borgerservice og Biblioteker vil i konkret samarbejde gennem Dokk1 og medborgercentrene styrke de bestræbelser, som dagtilbud, ungdomsuddannelser og folkeskoler udfolder for at realisere de mål, som byrådet har sat for de 0-18 årige i Børn og unge-politikken. Det gælder f.eks. i lektiecaféerne og tilbud om hjælp til litteratursøgning til opgaver.

Andelen af selvforsørgende borgere skal op på landsgennemsnittet

Målet opfyldes et stykke af vejen af væksten i sig selv. Vækst skaber arbejdspladser. Men i Aarhus er der brug for alle, og alle skal have chancen for at kunne klare sig selv og være aktive medborgere.

Sådan støtter Borgerservice og Biblioteker op omkring målet:

Frihed til forandring

Et grundlæggende mål for Borgerservice og Biblioteker er at give alle borgere mulighed for samt styrke til at kunne skabe forandring i eget liv. Det kan ske på forskellig vis og understøttes på mange forskellige måder i Dokk1 og medborgercentrene. Rummet til at skabe forandring kan opstå ved, at den en-

kelte bliver bevidst om egne rettigheder og pligter. Det kan opstå gennem læring og personlig udvikling. Det kan opstå gennem fællesskabet med andre.

Borgerservice og Biblioteker er for alle. På Dokk1 og i medborgercentrene har alle borgere lige adgang til viden, læring og kultur. Det er også her borgeren kan få hjælp til kontakten med det offentlige og digital selvbetjening. Idéen er, at alle borgere får mulighed for og rustes til at kunne skabe forandring i eget liv og indgå på lige fod i samfundslivet som oplyste og aktive medborgere.

I Aarhus har vi en høj grad af medborgerskab

Medborgerskab rummer både rettighed og pligt for den enkelte. Rettighed til at høre til fællesskabet og pligt til at tage ansvar for det, vi er fælles om. Medborgerskab er at være ligeværdig part i et fællesskab, som vi sammen tager ansvar for. I en verden og et samfund, der i stigende grad byder på forskellighed, er medborgerskab og det at tage ansvar for fællesskabet, det kit, der får samfundet til at hænge sammen.

Sådan støtter Borgerservice og Biblioteker op omkring målet:

Lige adgang til fællesskabet

Borgerservice og Biblioteker er for alle. Her mødes borgerne på tværs af alder, køn, handicap og etnicitet og på tværs af sociale, religiøse og kulturelle skel. Her er altid hjælp at hente. Her inviteres alle inden for i fællesskabet. Her får alle mulighed for at være en del af et samfund under forandring. Borgerservice og Biblioteker inviterer og inkluderer.

Samtidig værner Borgerservice og Biblioteker om fællesskabet og det samfund, vi er sammen om. Det sker ved at arbejde for at skabe den bedst mulige dialog mellem borgerne og det offentlige i igangværende sager med kommunen og ved at sikre høj kvalitet i sagsbehandlingen. Det frigiver tid og ressourcer både for den enkelte og for fællesskabet. Det skaber plads til velfærd.

Aarhus er en god by for alle

I Aarhus skal der være plads til forskellighed, rum til udfoldelse og åbenhed for omverdenen. I Aarhus er der plads til alle og brug for alle. Aarhus skal være en god by for alle.

Sådan støtter Borgerservice og Biblioteker op omkring målet:

Kultur, forandring og identitet til alle

Borgerservice og Biblioteker er for alle. Her kan alle borgere få viden, inspiration, læring, kultur og oplevelser. Her kan borgerne få borgerserviceydelse samt hjælp til det digitale og kommunikationen med det offentlige. Her understøttes borgerne i at kunne skabe forandring i eget liv. Samtidig bidrager stadsarkivet til en levende historiefortælling om Aarhus. Det skærper byens profil og identitet – både udadtil mod omverdenen og indadtil i fællesskabet.