

## Store kommuner kalder på mobil service

Stadig flere kommuner vælger at satse på fleksibel biblioteksservice for at tilgodese borgerne med decentral biblioteksbetjening. Den 4. april oplyser for eksempel Viborg Stifts Folkeblad, at 11 små biblioteker erstattes med bogbus. Et enigt Viborg Byråd har sagt ja til et forslag til ny biblioteksstruktur, der betyder, at 11 lokalbiblioteker bliver lukket og erstattes med bogbussene. I Esbjerg tilbydes lokal borgerservice uden for kommunens almindelige åbningstid via bogbus og biblioteker.

“Et lille lokalt bibliotek kan slet ikke tilbyde den mangfoldighed og aktualitet, som bibliotekerne har til opgave. Borgerne kan få en meget bedre service med bogbussene, for i dag kan en bogbus meget mere end tage nogle tusinde forskellige bøger med fra gang til gang. Dels kan man gå på nettet via bussens pc, dels kan kommunen tilbyde borgerservice i bussen, sådan som det er planen i Esbjerg Kommune”. Sådan sagde Annette Brøchner Lindgaard, Esbjergs bibliotekschef, i uge 6 ifølge DBs nyhedsservice Aviserne skriver til *Jyske Vestkysten*. Nu er servicen i gang.

Lokal Borgerservice findes på Hovedbiblioteket, på de otte lokalbiblioteker og i bogbussen, som holder i alt 17 forskellige steder rundt om i kommunen. På bibliotekerne i Gjesing, Hjerting, Jerne, Kvaglund og Tjæreborg og i bogbussen kan man for eksempel hente blanketter og ansøgningskemaer, få hjælp til at printe offentlige blanketter ud, få vejledning i at udfylde offentlige blanketter, hente papirer til vielse, skifte læge, bestille og hente nyt sygesikringskort, aflevere post til kommunen og meget andet.

Esbjerg Bibliotekerne understreger i deres markedsføring af borgerservicen, at medarbejderne på bibliotekerne og i bogbussen har tavshedspligt. Skal man tale med en sagsbehandler, skal man henvende sig på et af kommunens Borgerservicecentre; der er ingen sagsbehandling i Lokal Borgerservice.



Bente Kristoffersen, biblioteksleder, Brønderslev Kommune

**Borger- og biblioteksservice har en fælles opgave i at give den bedst mulige borgerservice tæt på borgeren – det er udgangspunktet i Brønderslevs bogbusprojekt. Det handler ikke om, at opgaver eller job forsvinder, men om at optimere servicen over for borgeren.**

Op til kommunalreformen og sammenlægningen mellem de gamle Brønderslev og Dronninglund kommuner arbejdede både lokalpolitikere og lokalinstitutioner med forslag til nye tværgående samarbejder i kommunen. På biblioteksområdet diskuterede den nye storkommunes politikere således et større samlet oplæg fra bibliotekerne omfattende en række centrale spørgsmål bl.a. idégrundlag for fremtidens bibliotek, ny biblioteksstruktur og tilbud til borgerne i øvrigt. Blandt de vedtagne forslag har noget af det, som også har vakt politisk interesse på landsplan, været Brønderslevs nye måder at lave decentral service med bogbussen på. I dag tilbydes for eksempel Book en bogbus – målrettet biblioteksservice på hjul bestilt i de enkelte lokalsamfund – og rullende borgerservice, som det handler om her.

### Historier fra hverdagen i bogbussen

*En familie i Flauenskjold låner bøger til skiferien og skal samtidig have styr på det blå sygesikringskort – 8 skemaer bliver udleveret.*

*En låner i Asaa skal skilles, men hvor skal du henvende dig og hvordan gør du? – Et ring til borgerservicecentret guider videre og låneren får svar i løbet af kort tid.*

*En borger i Thise skal flytte og får udleveret flytteskema – men har også brug for hjælp af personalet i bogbussen til udfyldelse af skemaet.*

I det nye samarbejde mellem kommunens borgerservicecentre og biblioteket er der nu mulighed for inden for udvalgte områder at få borgerservice i bogbussen. Idéen er at give borgerne den bedst mulige betjening tæt på, hvor borgerne befinder sig. I samarbejdet mellem borgerservicecentre og bibliotek håber både politikere, borgerservice og bibliotek, at flere borgere får bedre mulighed for at gøre brug af den offentlige service ved at bruge bussen til at give en mere fleksibel betjening, større tilgængelighed og længere åbningstid. I bussen hjælper biblioteket borgerne ved at svare på enkle spørgsmål, udlevere blanketter og informationsmateriale og hermed give den enkelte borger forberedende hjælp inden eventuelle besøg på borgerservicecentre. Der er adgang til de samme systemer som borgerne har adgang til.

Er der brug for sagsbehandling, faglig rådgivning eller adgang til interne systemer findes denne service i borgerservicecentre i Dronninglund og Brønderslev by.





Service i Bogbussen. Foto: Brønderslev Biblioteker

### Hvorfor borgerservice i bussen?

Bag udviklingen af idéen om borgerservice i bogbussen gør tre grundlæggende forhold sig gældende:

- Brønderslev kommune er en udstrakt landkommune med store afstande og kendetegnet ved at 15.000 af kommunens 35.000 borgere bor uden for de større byer. Borgerservicecentre er placeret i Dronninglund og Brønderslev by. For mange borgere i landområderne er afstanden til kommunen lang.
- Succes'en med *Book en bogbus* (167 bookinger i 2007), som nu er en permanent del af bogbusbetjeningen uden for køreplanen overalt i kommunen.
- I borgerservicecentre og på biblioteket er det fælles mål at give alle borgere den bedst mulige service og det gøres ved at sætte borgeren i centrum, ved at hjælpe og vejlede den enkelte borger.

### Sådan gør vi!

Brønderslev Bibliotek søgte – på baggrund af byrådets indledende diskussioner og støtte – i samarbejde med kommunens borgerservice Biblioteksstyrelsens Udviklingspulje om forsøgsmidler til projektet 'Borgerservice i bogbussen'. I hele forløbet har der været tæt samarbejde mellem borgerservice og bibliotek – det er vigtigt, at alle er med i udviklingen af idéerne, sådan at der er et fælles ejerskab og en fælles glæde – frem for modstand og utryghed ved hinanden og hinandens kompetencer og arbejdsområder.

I perioden op til projektstart har vi arbejdet på at definere de fagområder og emner, som skulle indgå i projektet samt finde ud af, hvordan opgaven skulle løses i virkeligheden i bogbussen. Projektet startede med et stort fællesmøde for alle i borgerservice samt bogbuspersonalet, hvor tankerne bag projektet blev meget positivt modtaget. Allerede fra starten var der masser af idéer til, hvilke emner der skulle være med, og hvordan vi kunne gøre. Udgangspunktet har været de ting, borgerne ofte spørger efter i borgerservice, og som kunne klares i bogbussen. Vi troede på, at sandsynligheden for en fællesmængde var stor.

Derefter blev der nedsat arbejdsgrupper indenfor de enkelte fagområder i borgerservice, som mødtes med projektlederen fra bogbussen og i fællesskab definerede områderne, samt hvordan vi skulle arbejde sammen. Resultatet er en 'masterplan' – en kvikvejledning, der bruges som håndbog i bogbussen.

Borgerservice i bogbussen indeholder:

- Blå sygesikringsbevis

- Boligstøtte
- Byggetilladelse
- Børnebidrag
- Børnefamilieydelse
- Børnetilskud
- Dagtilbud (vuggestue, dagpleje, børnehave, SFO)
- Flytteanmeldelse
- Fritidsklub – indmeldelse
- Helbredstillæg
- Kørekort
- Lægevalg
- Medielicens
- Pas
- Pension
- Skat (vejviserfunktion)
- Underholdsbidrag
- Varmetillæg.

Håndbogen er i overensstemmelse med praksis i Brønderslev Kommune og opdateres løbende af kommunens borgerservice. I praksis fungerer det sådan, at der under hvert emne er diverse skemaer, samt en vejledning i, hvad vi skal gøre. Spørger borgeren f.eks. om lægeskift, så har vi den aktuelle fortegnelse over ledige læger, eller skal borgeren have nyt pas, så har vi tjek på, hvordan billedet skal se ud.

Biblioteket har en hotline til borgerservice, sådan at det altid er muligt at få kontakt til fagspecialisterne, også selvom rådhuset ikke har åbent! Bogbussen fungerer desuden som modtagested for dokumenter til borgerservice, afhentningssted for batterier til høreapparater – og så er der naturligvis mulighed for at kopiere, printe, scanne, maile, faxe m.m.

### Fremtiden

Projektet kom i gang med støtte fra Biblioteksstyrelsens Udviklingspulje og er forlænget frem til 30. juni. Samarbejdet mellem borgerservice og bibliotek har været en meget positiv oplevelse på alle måder. Styregruppen har i hele perioden haft tæt samarbejde omkring justering og udvikling af projektet. Vi har netop afviklet en midtvejsevaluering for at få idéer til forbedring af projektet i den sidste del af projektperioden.

Borgerservice og bibliotek er kommet i tæt dialog på alle niveauer, og vi kan se mange udviklingsmuligheder omkring rullende borgerservice som f.eks. undervisning i borger.dk., og vi forventer, at mobil borgerservice fremover bliver permanent i Brønderslev Kommune. I Brønderslev handler det om at give borgerne den bedste service i 1. runde og ved 1. besøg.