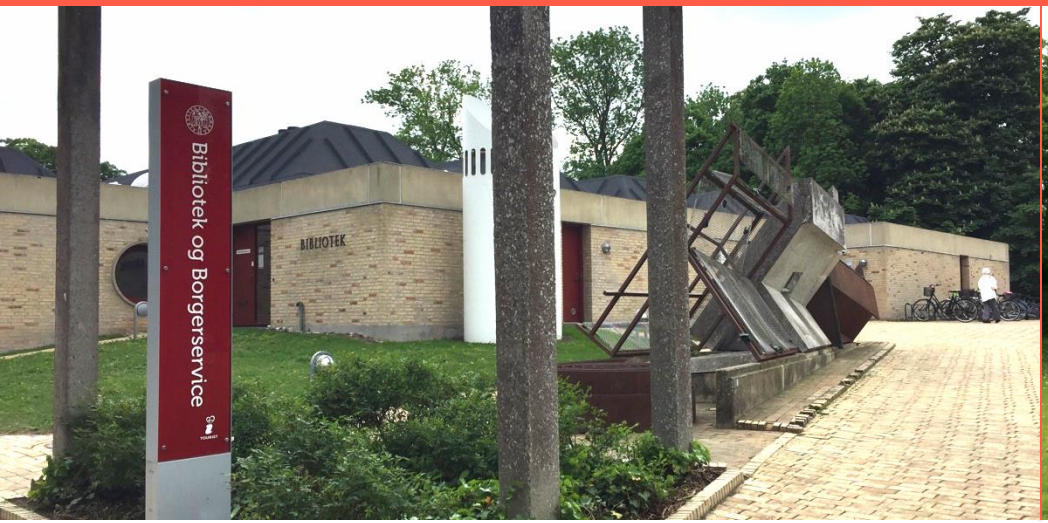
SYNERGI MELLEM BIBLIOTEK OG BORGERSERVICE

Workshop 16. august 2017



Roskilde BIBLIOTEKERNE

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Næstved Bibliotek og Borgerservice

actant

Agenda

09:00 – 10.35	INTRODUKTION OG PRÆSENTATION AF ANALYSE
	- Om projektet (s. 3)
	- Intro til de fire steder i undersøgelsen (s. 15)
	- Intro til borgerne (s. 46)
	- Borgerserviceydelser med størst synergipotentiale (s. 56)
	- Løsningsrum og synergimuligheder (s. 75)
10.35 – 10.45	Pause
10.45 – 14.20	IDÉUDVIKLING
	- Instruktion
	- Idéudvikling
11.45 – 12.20	Frokost
	- Udvælgelse
13.40 - 13.50	Pause
	- Præsentation
14.20 – 14.30	AFSLUTNING OG NÆSTE SKRIDT
15.00 – 16.30	STYREGRUPPEMØDE

INTRO

Om projektet

Formål med projektet

At svare på spørgsmålet:

Hvordan kan bibliotek og borgerservice skabe synergi til gavn for borgerne?

(Synergi: er, når borgerservice og bibliotek er bedre sammen.)

At udvikle, afprøve, tilpasse og evaluere *konkrete* synergitiltag

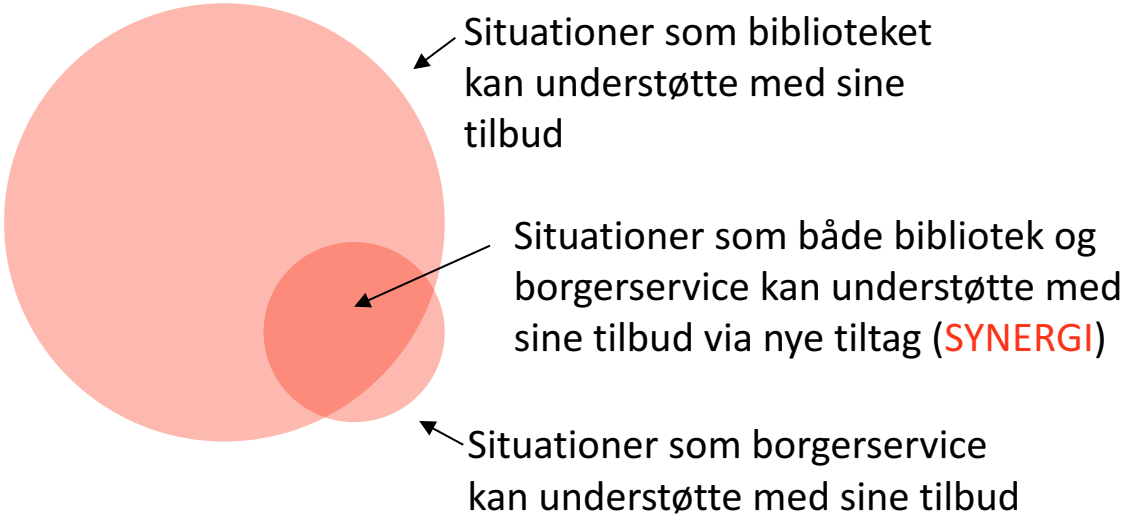
Proces

- 1 - FORBERE-DELSE	- 2 - FELTARBEJDE	- 3 - ANALYSE OG FORMIDLING	- 4 - PROTO-TYPING	- 5 - EVALUERING/ FORMIDLING
Desk research **Planlægning af feltbesøg** **Interview og observations-guide**	**Feltbesøg i Roskilde, Næstved og Ringsted (2 pers, 6 timer)** **Feltbesøg i Glumsø (1 pers, 4 timer)** **I alt: 45 interviews (heraf 5 lange)**	**Kvalitativ mønster-genkendelse** **Workshop: Formidling og udvikling af tiltag** **Hvilke tiltag skal testes? (styregruppe)**	**Produktion af testguides** **Testfase (sept. okt.)** **Rådgivningsbesøg**	**Evaluering og testskemaer** **Telefoninterview med tovholdere** **Katalog med resultater af afprøvede tiltag**

Analytisk spørgsmål og greb

Analytisk hovedspørgsmål:

Hvordan kan der skabes synergi, så bibliotek og borgerservice bliver bedre sammen?



Analytisk greb:

At tage udgangspunkt i ydelser og kontaktanledninger for besøgende i borgerservice, og derigennem at afsøge synergimuligheder med biblioteket.

I dag

Præsentation af synergimuligheder,

der er trådt frem gennem desk research, feltarbejde og analyse.

Idéudvikling via undersøgelsens synergimuligheder,

jeres erfaring og alles tankekraft!

De oplagte synergier

Bibliotek & Borgerservice

- **Delt lokalitet:**
  - Borgere skal kun henvende sig ét sted for at få adgang til centrale offentlige tjenester – særligt omkring vejledning i digitale løsninger.
  - Nemt at kombinere ærinder på bibliotek og borgerservice.
  - Mulighed for at bruge bibliotek under ventetid i borgerservice (fx kan børn opholde sig i børneafdeling).
  - Besøgende i borgerservice får glæde af den tryghed og gode stemning der karakteriserer biblioteket.
  - Besøgende i biblioteket bliver fortrolige med borgerservice.
- **Serviceudvidelse**:
  - Bedre åbningstider for borgerservice (særligt borgerservice light).
  - Mulighed for bedre service i lokalområder.
- **Effektivisering**:
  - Delte faciliteter.

Oplagt synergi: Legeområde tæt på venteområde

Børn kan bruge bibliotekets legeområde mens forældre betjenes i borgerservice

(Glumsø Bibliotek)

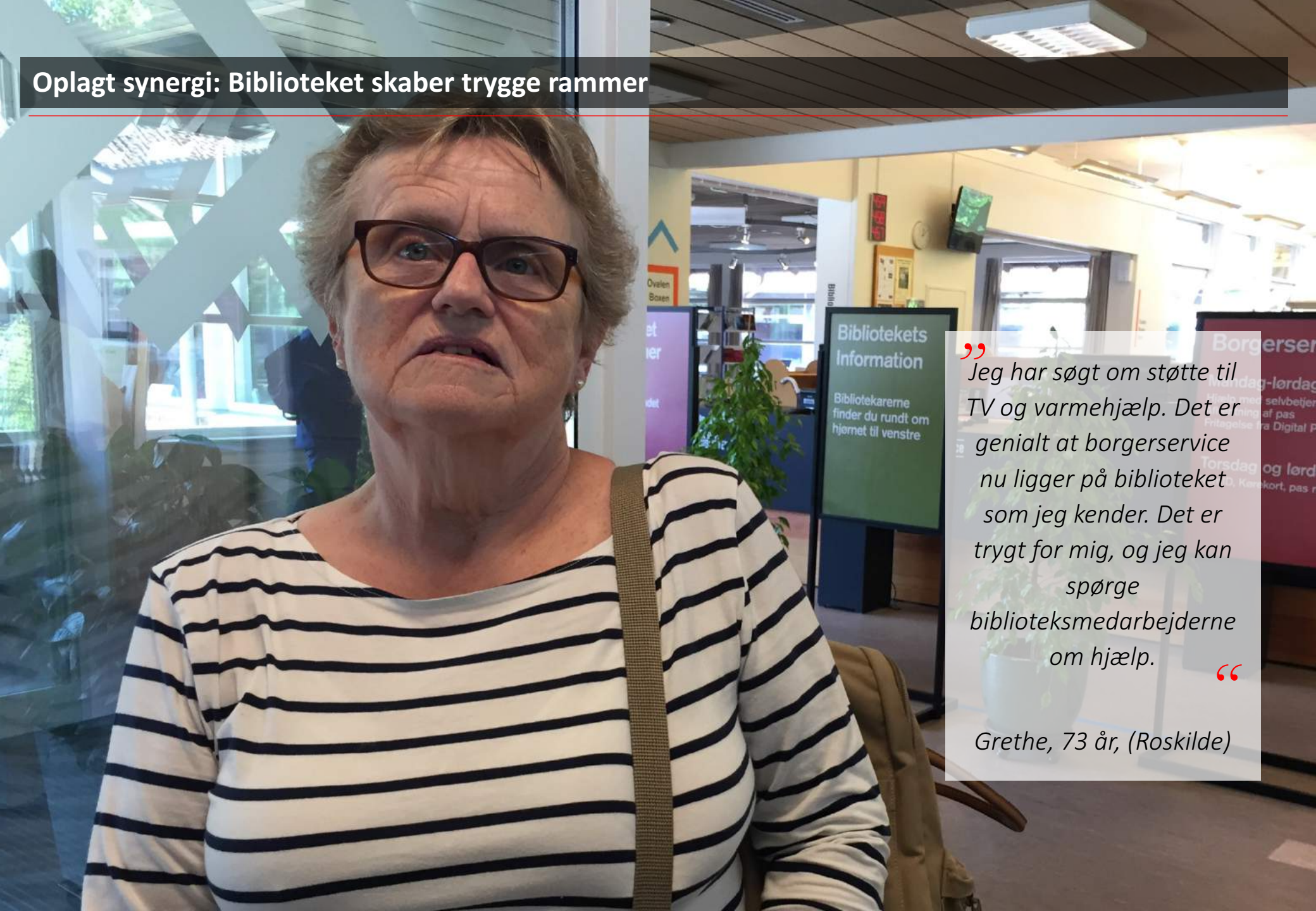
Oplagt synergi: Aflevere bøger i forbindelse med besøg i borgerservice

”Jeg har taget chancenummer for at få lavet nyt pas og skal vente i en time. Så kan jeg bruge ventetiden til at aflevere bøger på biblioteket.“

Lone, 61 år, nyt pas
(Næstved)

Oplagt synergi: Lange åbningstider for borgerservice light

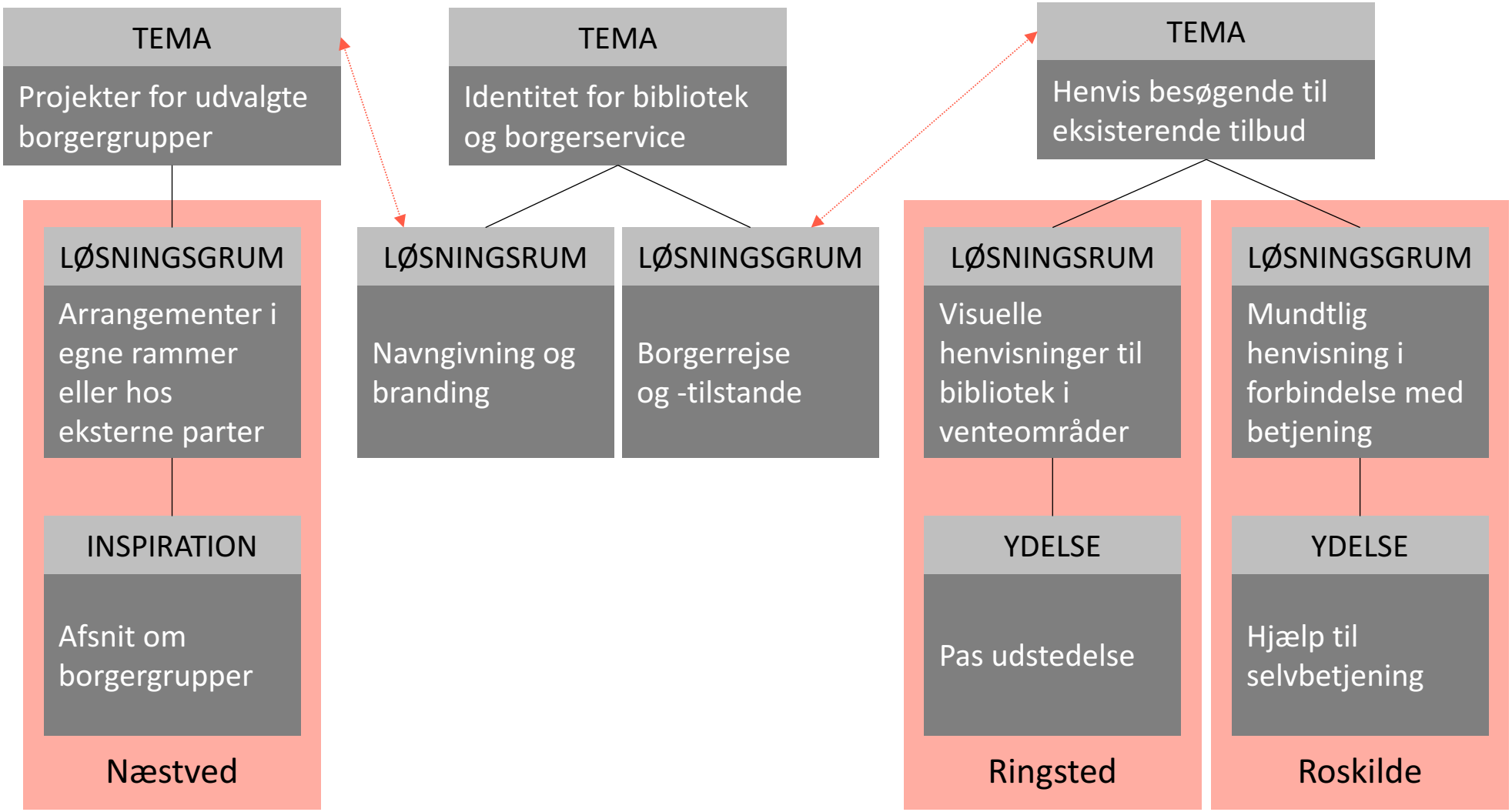
Oplagt synergi: Biblioteket skaber trygge rammer



"Jeg har søgt om støtte til TV og varmehjælp. Det er genialt at borgerservice nu ligger på biblioteket som jeg kender. Det er trygt for mig, og jeg kan spørge biblioteksmedarbejderne om hjælp."

Grethe, 73 år, (Roskilde)

Oversigt over de største synergimuligheder (og hvem der skal arbejde med hvad)



Fokus på fysiske frem for digitale løsningsrum

Undersøgelsen har fokuseret på det fysiske frem for det digitale rum.

Gennem interviews og observationer er der ikke fremkommet væsentlige input til synergimuligheder i det digitale rum.

Det kan dog være relevant at medtænke det digitale rum, når vi senere i dag skal udvikle tiltag inden for de definerede løsningsrum.

DEL 1

Intro til de fire steder i undersøgelsen

Oversigt

Roskilde Bibliotek (med Borgerservice)

Næstved Bibliotek og Borgerservice

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Glumsø Bibliotek (med Borgerservice)

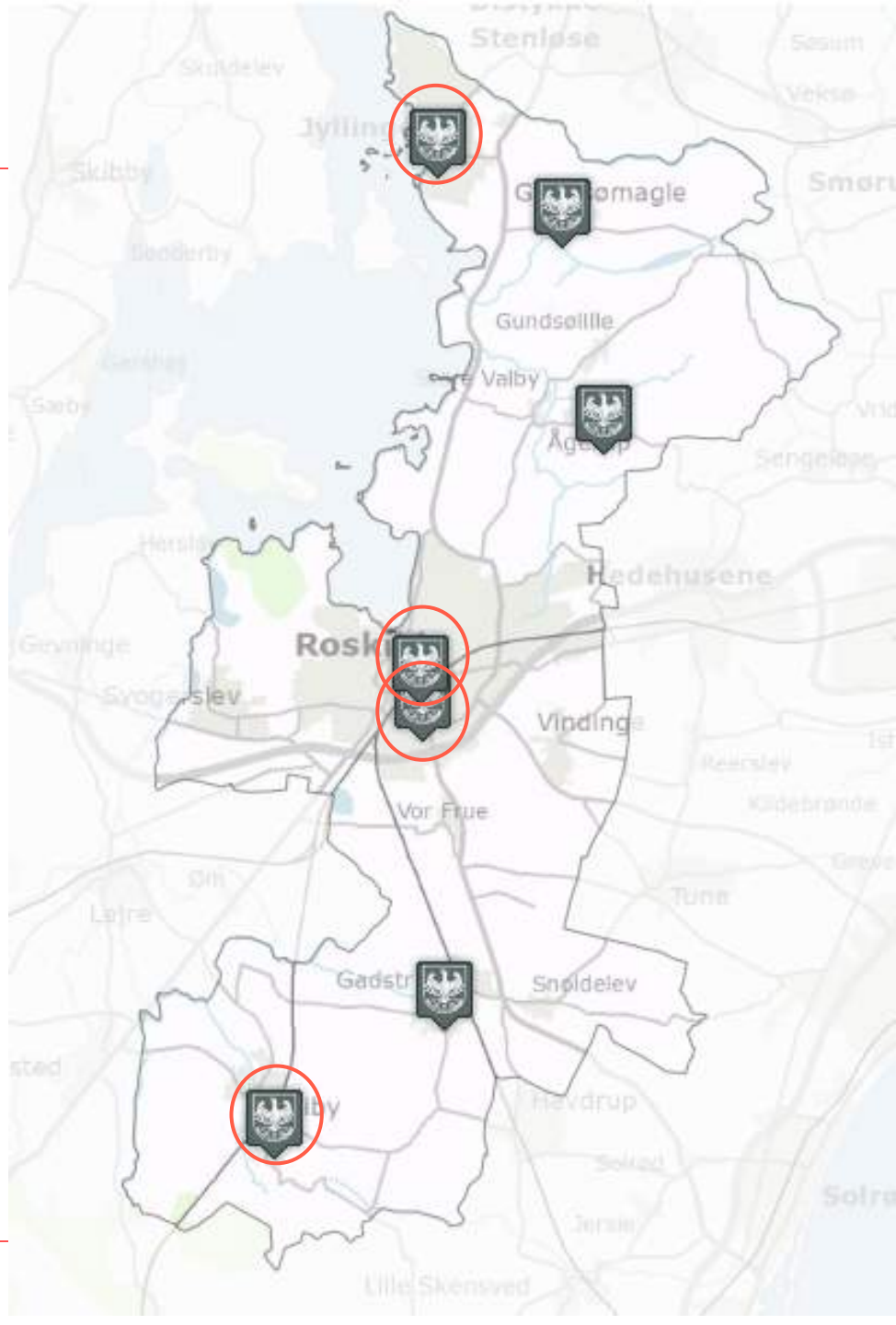
Roskilde Kommune: Borgerservice fire steder

- **Rådhuset**: kun Borgerservice og med tidsbestilling. Åbent mandag – torsdag 10-15 og fredag 10-14 (24 timer).

- **Roskilde Bibliotek:** Hjælp til selvbetjening og få udleveret pas i bemandet åbningstid. Torsdag 10-19 og lørdag 10-14 kan de få hele borgerservicepakken. Ingen fotostation.

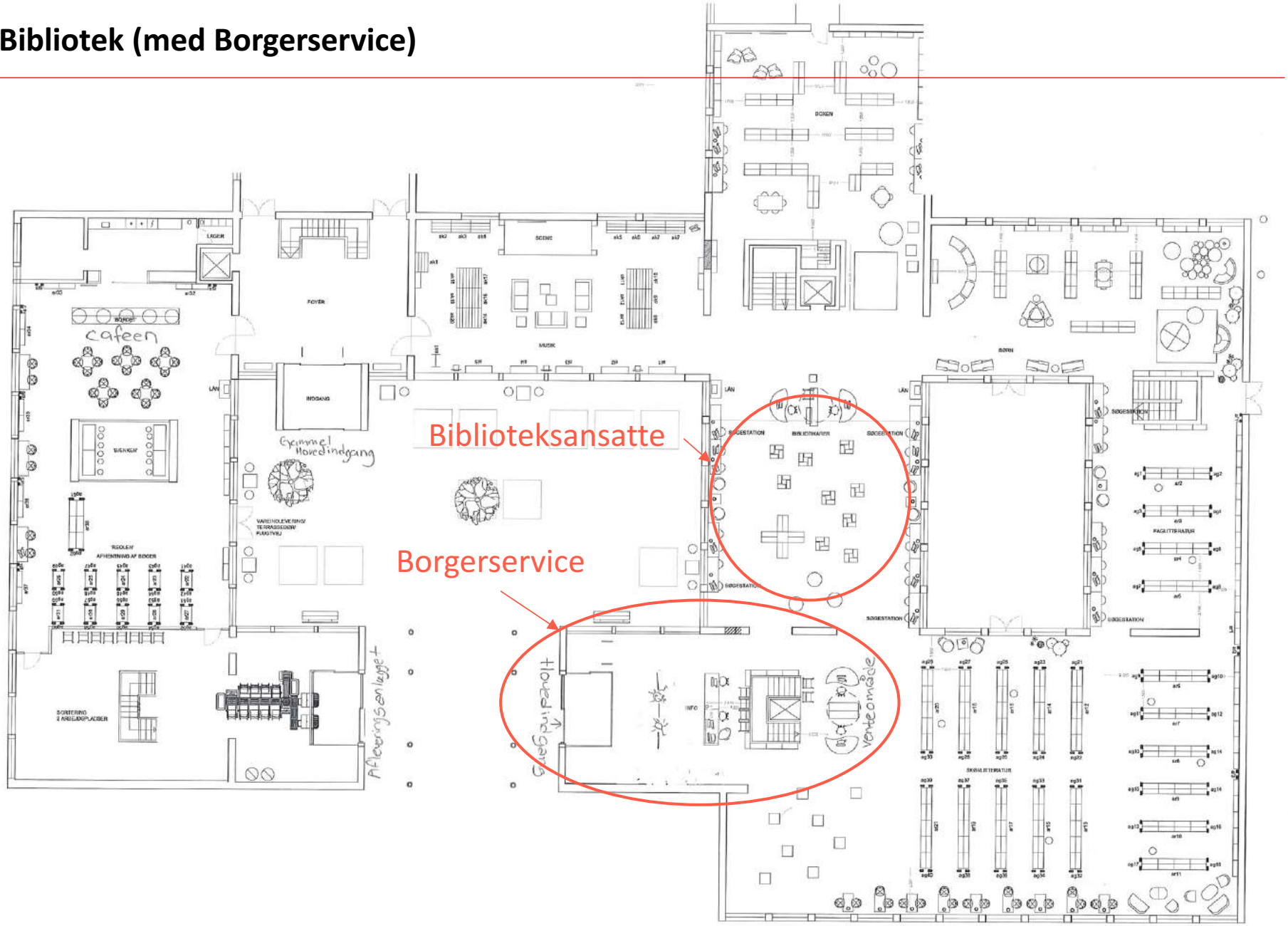
- **Viby Bibliotek:** Få lavet pas både med og uden tidsbestilling og få hjælp til selvbetjening i hele den bemandende åbningstid. Mandag 14-19 kan de få hele borgerservicepakken.

- **Jyllinge bibliotek:** Få lavet pas både med og uden tidsbestilling og få hjælp til selvbetjening i hele den bemandede åbningstid. Tirsdag 10-16 og onsdag 14-19 kan de få hele borgerservicepakken.



Roskilde Bibliotek (med Borgerservice)

Roskilde Bibliotek (med Borgerservice)



Roskilde Bibliotek (med Borgerservice)

Roskilde Bibliotek (med Borgerservice)

Roskilde Bibliotek (med Borgerservice)

Roskilde Bibliotek (med Borgerservice)

Roskilde Bibliotek (med Borgerservice)

Roskilde Bibliotek (med Borgerservice)

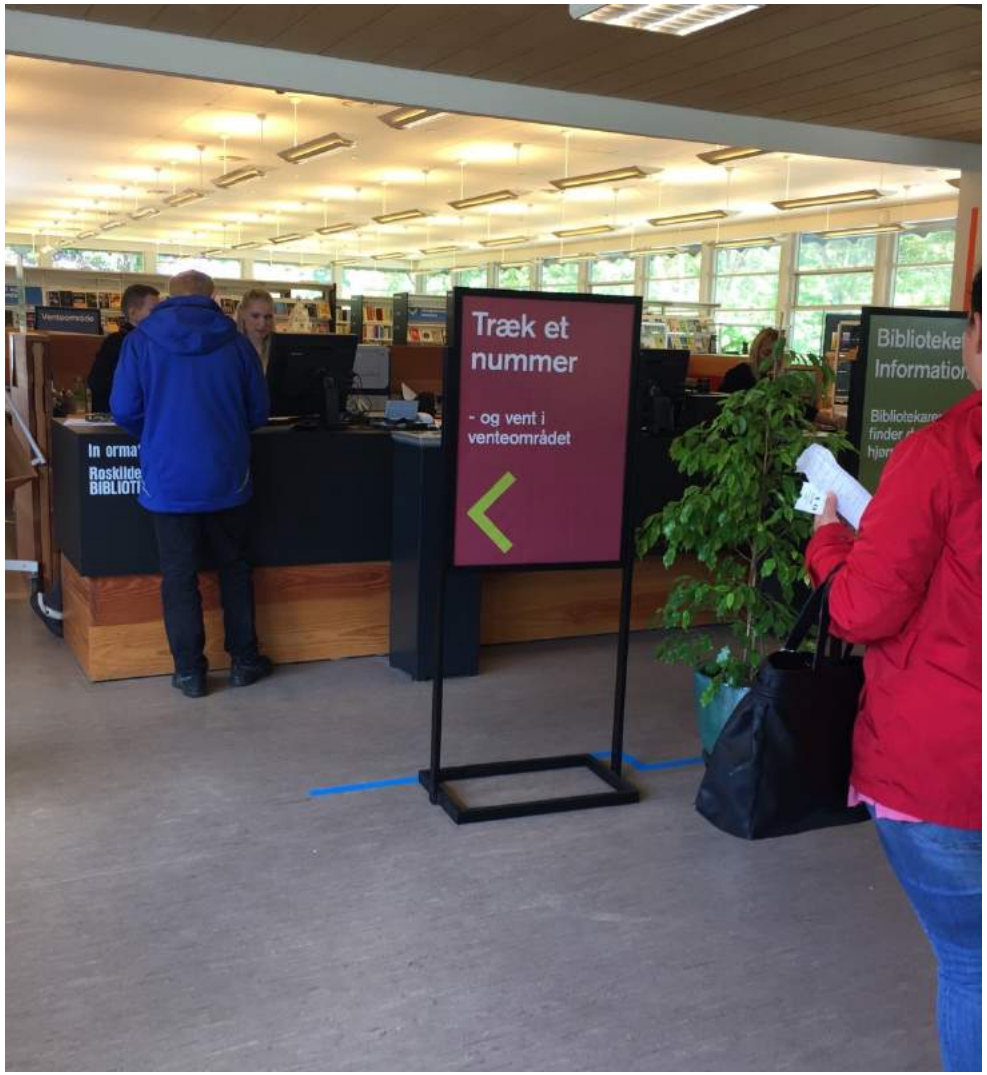
Roskilde Bibliotek (med Borgerservice): Organisation og arbejdsdeling

Historie

- Borgerservice blev anlagt på Roskilde hovedbibliotek i marts 2015

Arbejdsdeling

- Der er i alt 16 medarbejdere i kommunen som kan yde fuld borgerservice. Vagter er fordelt ugevis, med en hel uge på Rådhuset og en uge i bagland.
- Biblioteksassistenter står ved informationsskranken og kan lave 1) Udlevering af pas, og 2) Hjælp til selvbetjening



Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Ringsted Kommune: Borgerservice et sted

Ringsted Bibliotek og Borgerservice:

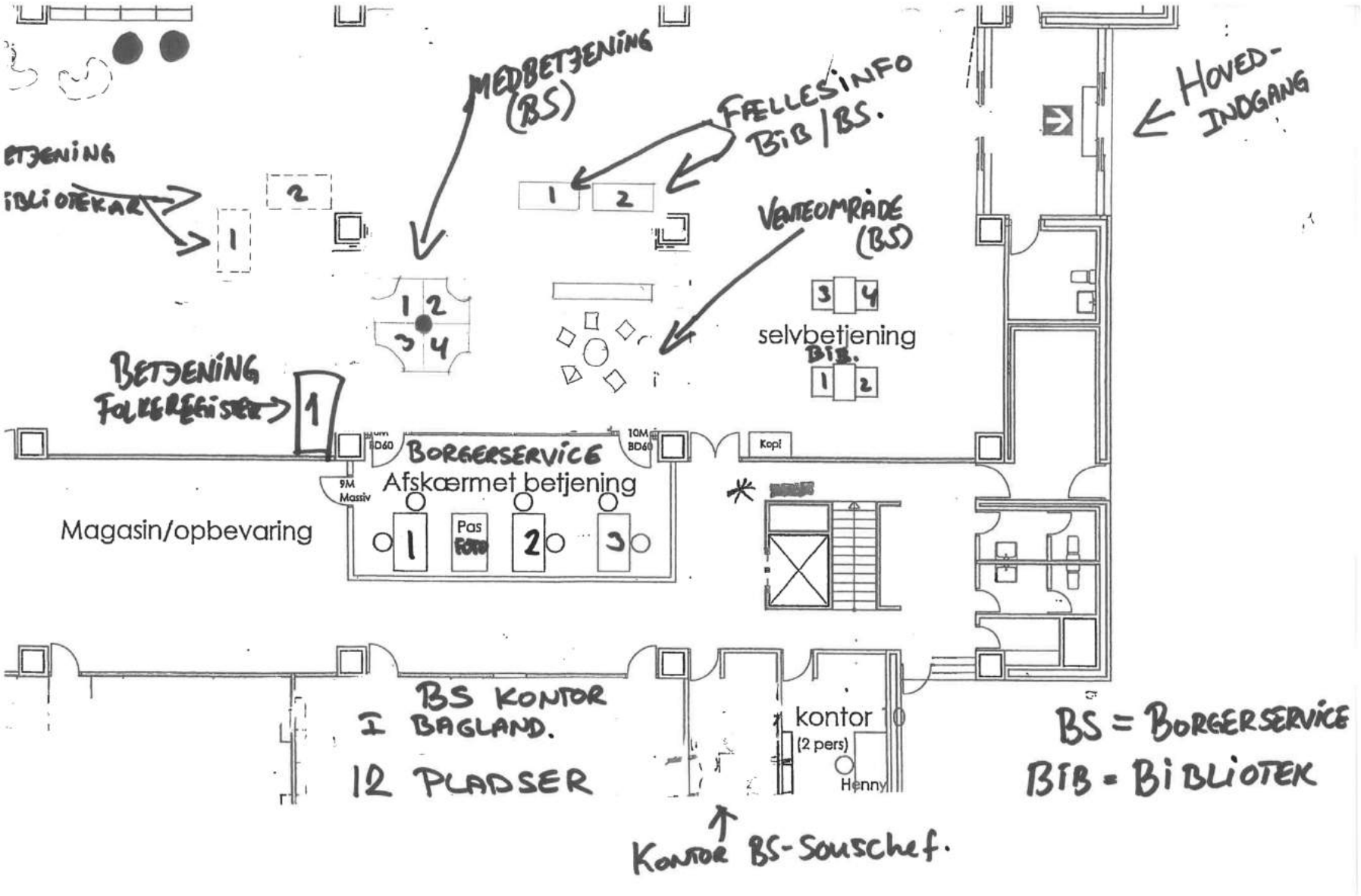
- Sammenlagt i 2014
- 29 åbningstimer om ugen i Borgerservice.
- 11 ansatte arbejder med borgerservice ekspeditioner.
- Fælles informationsskranke og delte borgerservice light opgaver for bibliotek og borgerservice fra efterår 2017.

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Ringsted bibliotek og borgerservice: Ny indretning fra efterår 2017



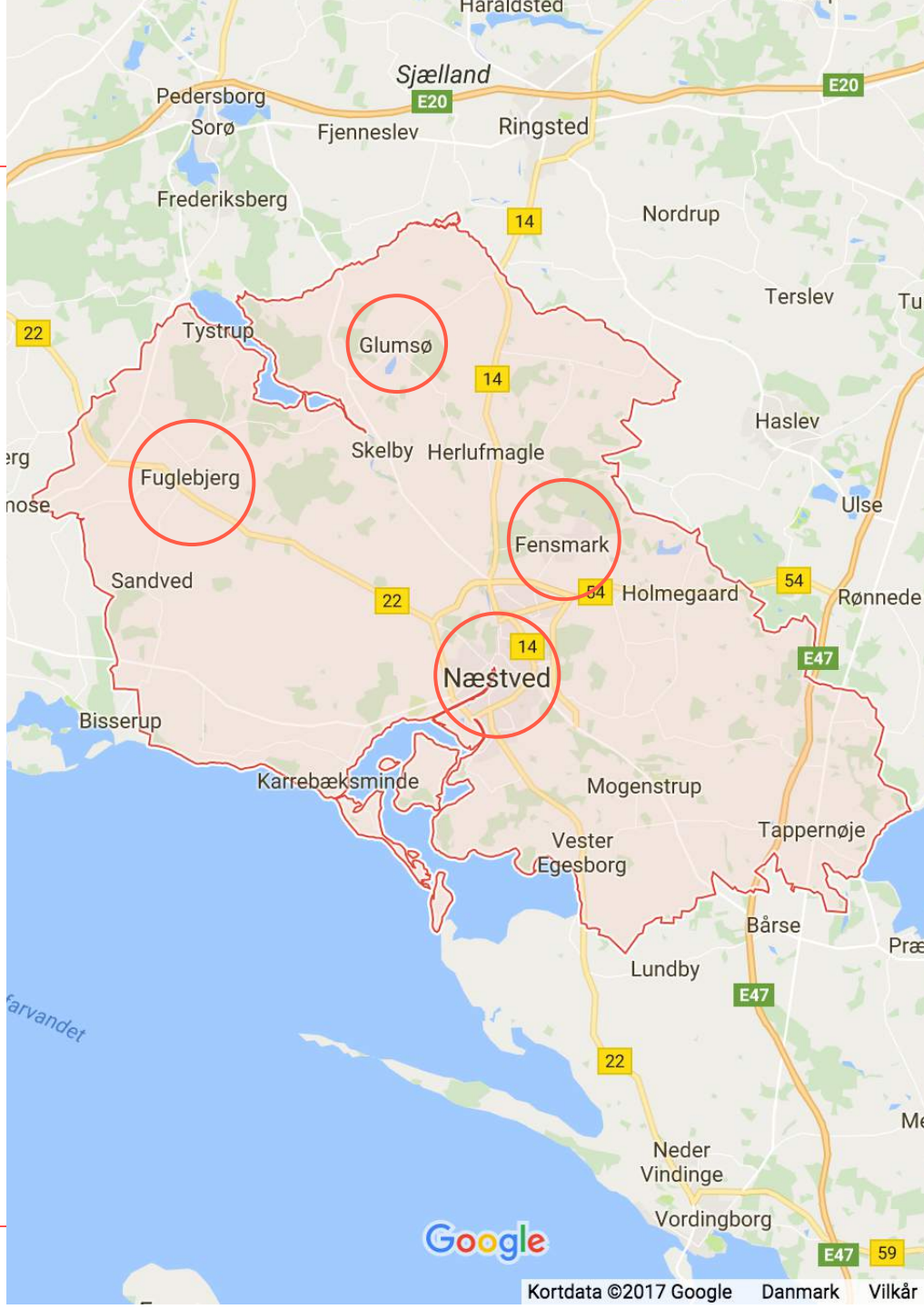
Næstved Kommune: Borgerservice fire steder

- **Næstved bibliotek og borgerservice:** 28 åbningstimer om ugen i Borgerservice. Kvikskranke med Borgerservice Light åben 44 timer om ugen.

- **Borgerservice på Fensmark Bibliotek:** Borgerservice: 1 gang om ugen 4,5 timer. 4 dage om ugen INGEN Borgerservice.

- **Borgerservice på Fuglebjerg Bibliotek**: Borgerservice Light 5 dage om ugen. En dag med udkørende borgerservice i 2 timer. Borgerservice Light i alt pr. uge 19 timer

- **Borgerservice på Glumsø Bibliotek** Borgerservice Light 5 dage om ugen. En dag med udkørende borgerservice i 2 timer. Borgerservice Light i alt pr. uge 19 timer



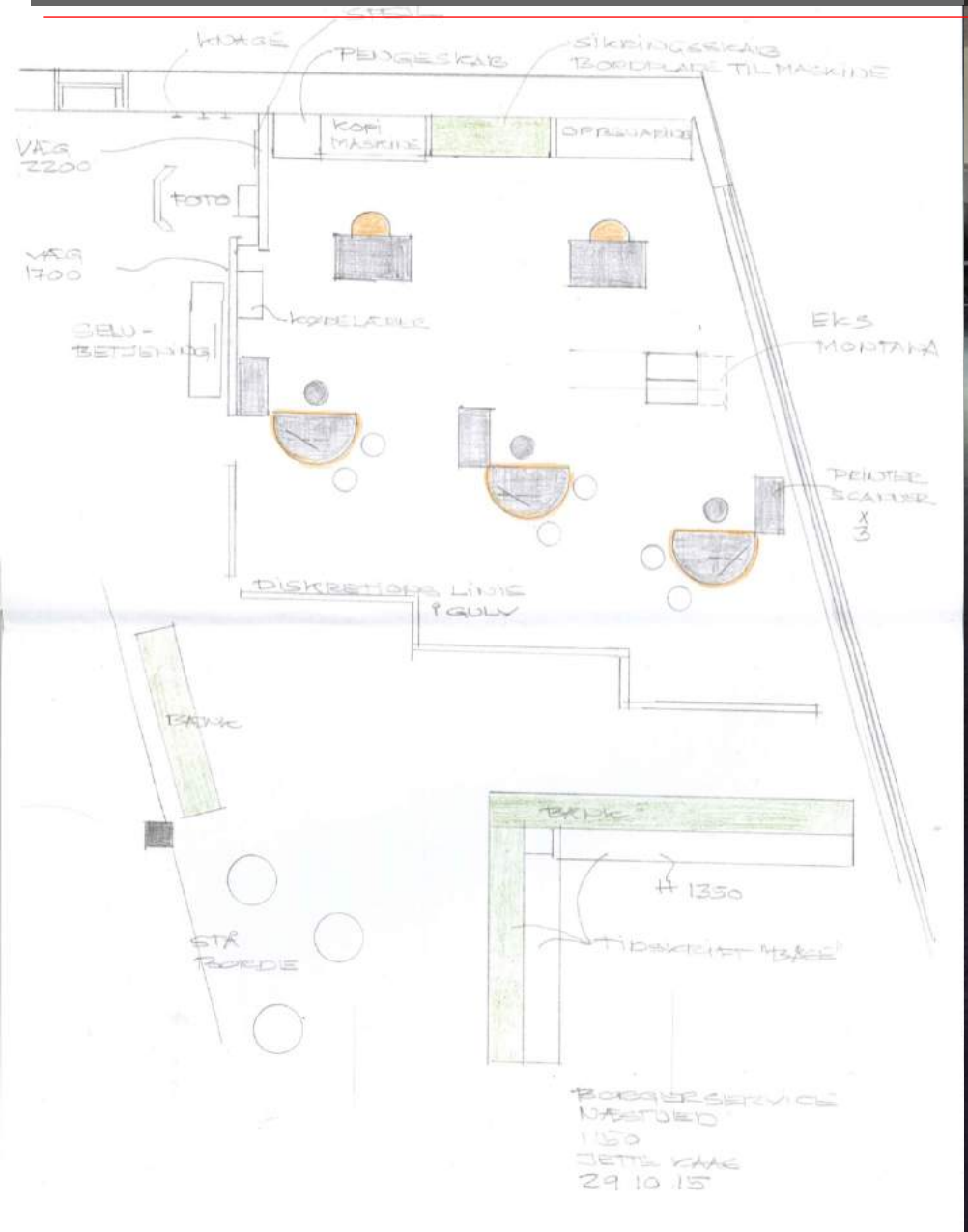
Næstved Bibliotek og Borgerservice

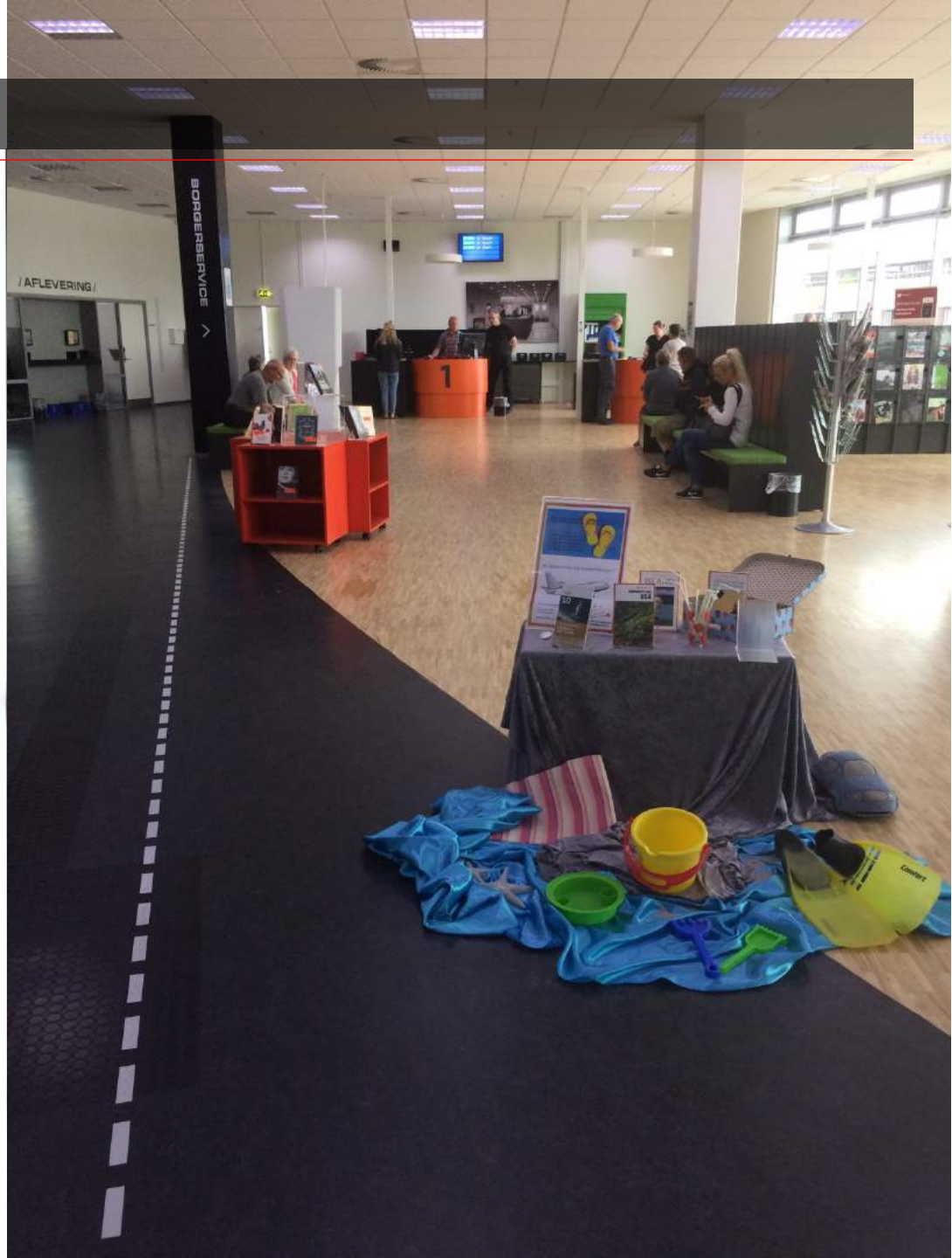
Næstved Bibliotek og Borgerservice

Næstved Bibliotek og Borgerservice

Næstved Bibliotek og Borgerservice

Næstved Bibliotek og Borgerservice





Næstved Bibliotek og Borgerservice: Organisation og arbejdsdeling

Historie

- Borgerservice blev flyttet til Næstved hovedbibliotek i januar 2013

Arbejdsdeling

- 28 medarbejdere i alt der udfører både Biblioteks - og Borgerserviceopgaver: 7 HK-biblioteksassistenter, 7 bibliotekarer, 14 HK-kontor
- **Kvikskranke (Borgerservice Light)**
  Bemandet med i alt 5 HK'er, fordelt mellem 2 HK-kontor og 3 HK-biblioteksassistenter.
  2 medarbejdere på vagt hver gang

actant

Næstved Bibliotek og Borgerservice: Ydelser

Ydelser i Borgerservice på Næstved Bibliotek

Pas
Kørekort
Id-kort til alle over 16 år
Adresseforespørgsel
Boligstøtte
Børnetilskud – familieydelser
Enkeltydelse
Flytning
Indrejse fra udlandet
Pension
Helbredstillæg
Lægeskift
Skat
Sundhedskort
Varmetilskud
Vielse

Ydelser i Kvik-skranken på Næstved Bibliotek

Oprettelse af NemID
vejledning i selvbetjeningsløsninger
attestering af feriekort
udstedelse af pensionistbevis
ansøgning om nedsættelse af licens
salg af affaldssække

Glumsø Bibliotek (med Borgerservice)

Glumsø Bibliotek (med Borgerservice)

Glumsø bibliotek (med Borgerservice): Organisation og arbejdsdeling

Historie

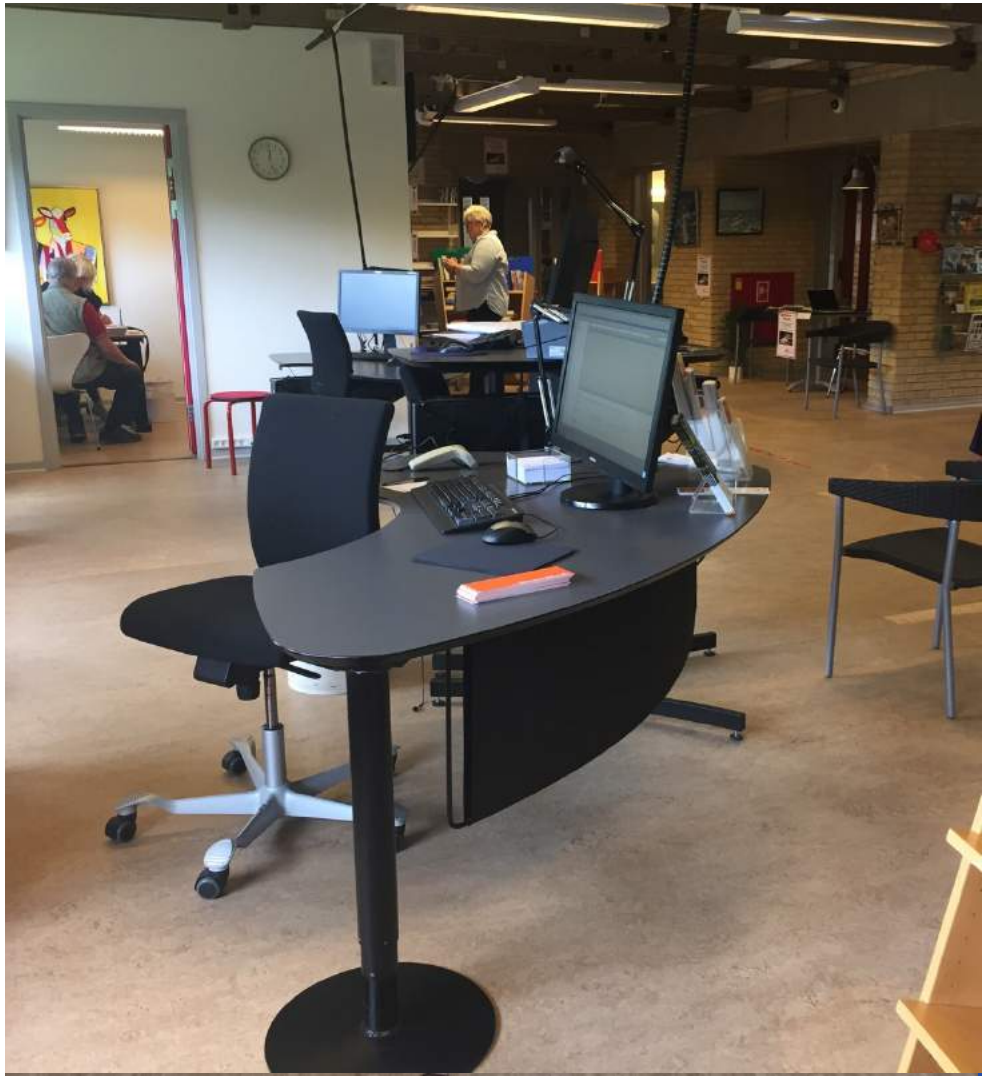
- Borgerservice på biblioteket fra 2007.

Organisering

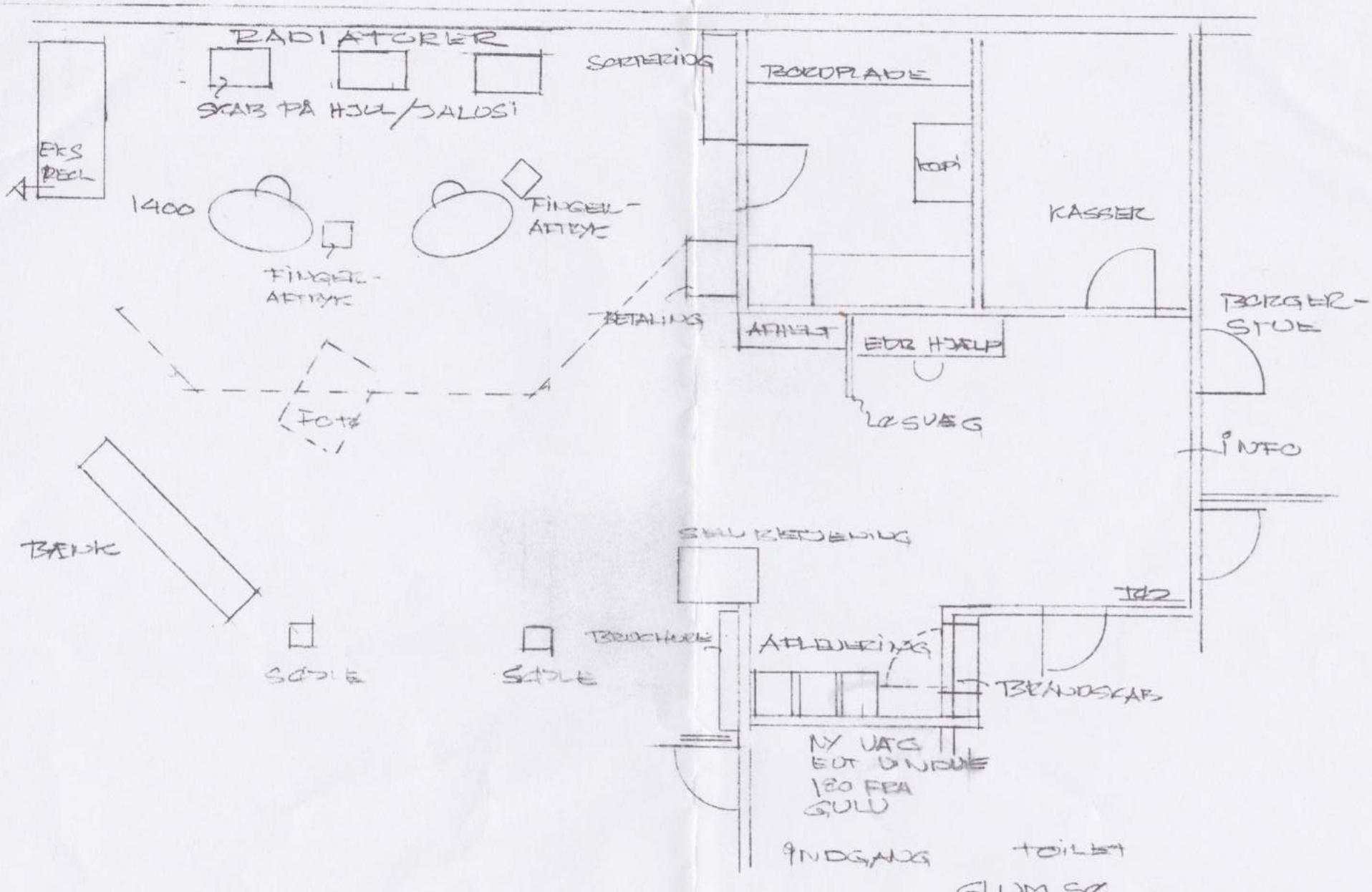
- Borgerservice Light 5 dage om ugen, i alt 19 timer om ugen.
- 5 bibliotekarer og 6 HK-kontor laver borgerservice light fordelt på tre lokalbiblioteker og i Næsted
- En dag med udkørende borgerservice i 2 timer

Borgerservice Light ydelser

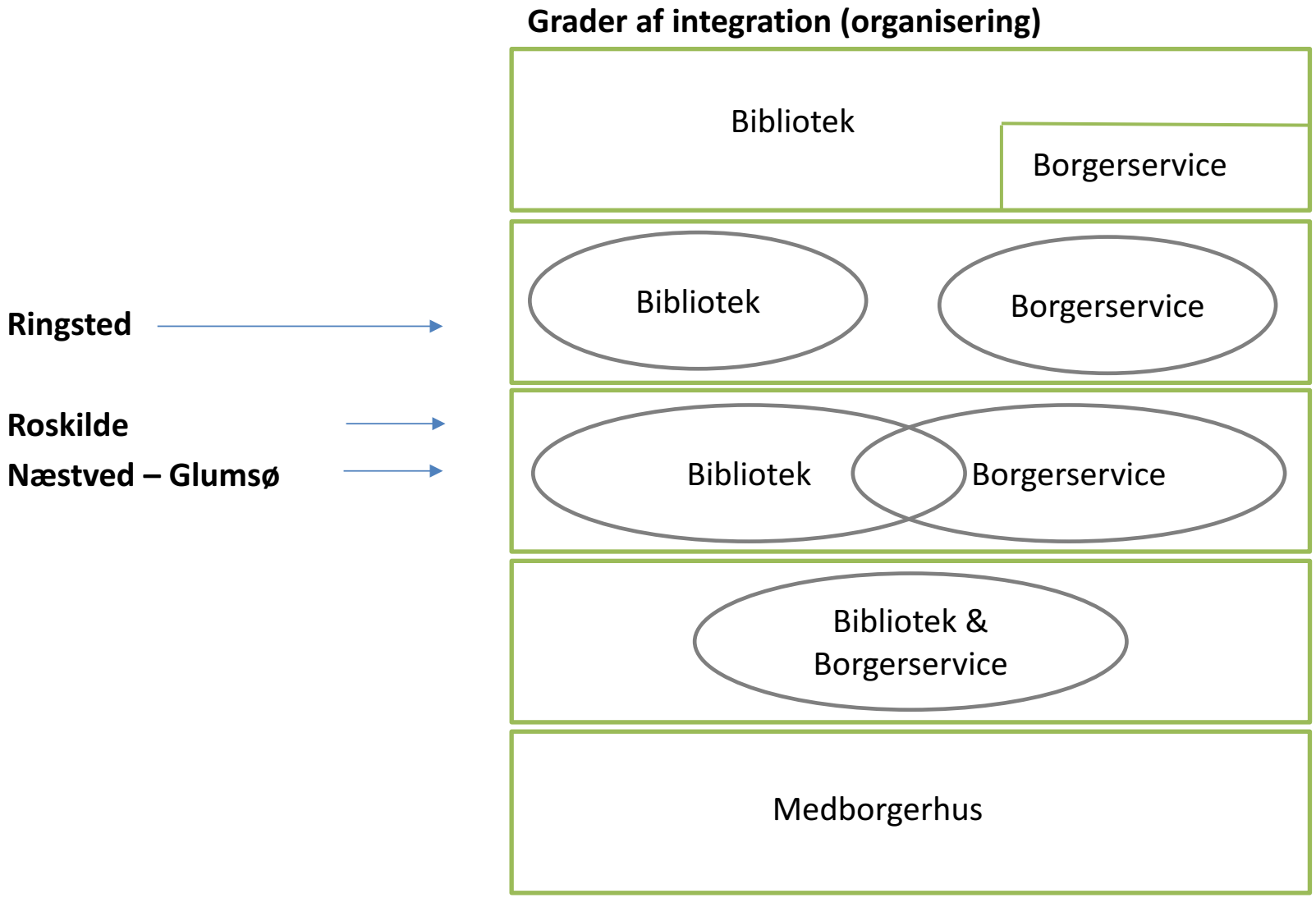
Oprettelse af NemID
vejledning i selvbetjeningsløsninger
attestering af feriekort
udstedelse af pensionistbevis
ansøgning om nedsættelse af licens
salg af affaldssække
pas
kørekort



Glumsø Bibliotek (med borgerservice): Skitse til ny indretning



Grader af integration



DEL 2

Intro til borgerne

Datagrundlaget: Spredning på ydelse og alder blandt 45 interviews

	0-17	18-29	30-49	50-69	70+	Antal
Pas	1	1	9	2	2	15
Kørekort		1	1	2	5	9
Skat					1	1
Flytning		1				1
Helbredstillæg					1	1
Sundhedskort					1	1
Nem-ID			1	1		2
Indrejse fra Udland			1			1
Boligstøtte				1		1
Lægeskift					1	1
Fuldmagt				1		1
Fritagelse fra digital post			1			1
Vejledning om pension (systemforståelse)				1		1
Adresseforespørgsel			1			1
Licens og varmetillæg					1	1
Biblioteksbesøgende		1	2	4		7
Antal	1	4	16	12	12	45

Borgernes livssituationer

Brugerbehov og kontaktanledninger både hos borgerservice og på biblioteket relaterer sig typisk til en række grundlæggende livssituationer og overgangsfaser:

Barn > ung > voksen/myndig > ældre/pensionist

Ugift > gift > skilsmisse

Uden børn > forælder

Arbejde > ledighed

Hjemme > udlandsrejse

Flytning

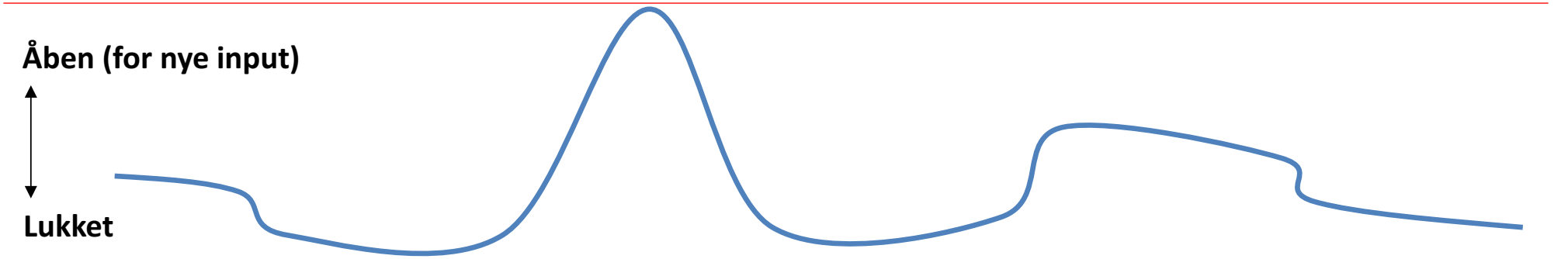
Flygtning > ophold

Fængslet > løsladt

Borgernes kompetenceniveauer

	Navigationsstærke	Navigationssvage
Kompetence-profil	Forstår det offentlige system, og er digitalt selvhjulpne	Er ikke selvhjulpne pga.: - Alder (unge/ældre) - Sygdom/handicap - Sprog/kultur - Social udsathed (familiebaggrund, fattigdom, ensomhed)
Behov	Myndighedsbetjening (pas og kørekort) Faciliteter (fx print & scan)	Hjælp til selvbetjening - Systemforståelse - IT-vejledning Informationssøgning Sprogvejledning
Kernegrupper		Unge (snart myndig) Ny-pensionister Nydanskere Socialt og fysisk udsatte

Brugerrejse og -tilstande ved besøg i borgerservice



FORBERE - DELSE

- Research på ærindet, besøger hjemmeside
- Forsøger digital selvbetjening
- Tidsbestilling (net/telefon)
- Printer og udfylder blanketter
- Besøg hos læge, kørelærer, fotograf
- Evt. digital synergi?

ANKOMST

- Afkodning af rum - hvad er hhv. bibliotek og borgerservice, hvor henvender man sig
- Registrering på stander
- Henvendelse i kvik/ informations-skranke
- Hvor, hvordan og hvornår bliver jeg informeret om tur?
- Hvor skal jeg vente?

VENTETID

- Flertallet er primært optagede af nummersystemet under ventetid
- Afsøger hvad man kan bruge ventetiden til
- Mange tjekker smartphone
- Nogle læser aviser eller tidsskrifter
- Få er interesserede i hvad der ellers findes omkring venteområdet

BETJENING

- Optaget af interaktion med medarbejder
- Nogle er stressede over, om de husker det hele.
- Kan evt. være åbne for nye input ved afslutning af samtalen

UDGANG

- Flertallet går mod udgang uden at se sig omkring
- Nogle kan være åbne for information om relevante tilbud på biblioteket
- Få går videre til ærinde på biblioteket

HJEMME

- Efter besøget kunne nogle være åbne for relevante tilbud, fx på mail
- For nogle kan inspiration under besøget være anledning til genbesøg på biblioteket

Borgernes holdninger til integration mellem bibliotek og borgerservice

Besøgende i borgerservice (generel tilfredshed med nærhed og bedre åbningstider)

A. Dem der bare skal have ordnet deres BS ærinde og ikke er interesserede i biblioteket
- Ingen interesse i biblioteket generelt
- Har travlt
- Bor tæt på og kommer der tit, så kan bare se på bøger en anden dag

B. Dem der bare skal have ordnet deres ærinde i borgerservice, men gerne vil inspireres af biblioteket undervejs

C. Dem der synes det er smart at kunne bruge biblioteket, når man alligevel er i bygningen

D. Dem med stort behov for hjælp fra borgerservice/bibliotek (særligt til IT) og som oplever det som et samlet servicested
- Digitalt svage
- Svagtseende, ringe danskkundskaber

Besøgende på biblioteket (udbredt utilfredshed)

A. Dem der synes, det er forstyrrende, at borgerservice er flyttet ind på biblioteket (fokuseret på fordybelse)

B. Dem der sætter pris på, at der er kommet mere liv på biblioteket (fokuseret på sociale møder)

Tidsfaktor:

Større modstand blandt brugere der kendte stederne før sammenlægning

+ tendens til stigende velvilje over tid

Holdning til integration mellem bibliotek og borgerservice – Den uinteresserede negative

”Jeg synes det er underligt at borgerservice ligger på biblioteket. Det burde ligge på kommunen. Jeg kunne ikke finde på at tage ind og låne noget. Jeg synes faktisk bøger er kedelige.“

Karina, 44 år, nyt pas (Ringsted)

Holdning til integration mellem bibliotek og borgerservice – Den travle positive

”

Jeg skulle bare hurtigt ind og hurtigt ud og havde lige hovedet et andet sted. Men jeg bruger biblioteket og kiggede da også lige på plakaten om der var nogle arrangementer der fængede.

“

Mads, 41 år, Nyt kørekort (Roskilde)

Holdning til integration mellem bibliotek og borgerservice – Den opsøgende positive

”

Jeg synes det er fint og dejligt nemt at de ligger sammen. Jeg bruger biblioteket rigtig meget, og får hjælp fordi jeg har har dårligt syn. Det er dejligt nemt at man kan bruge borgerservice her, og der er altid folk man kan spørge om hjælp.

“

Sonja, 73 år, Skat (Ringsted)

Hvad gjorde indtryk? (intro til de fire steder + borgerne)

Overraskelse?

Bekræftelse?

Læring?

KAPITEL 3 Borgerserviceydelser med størst synergipotentiale

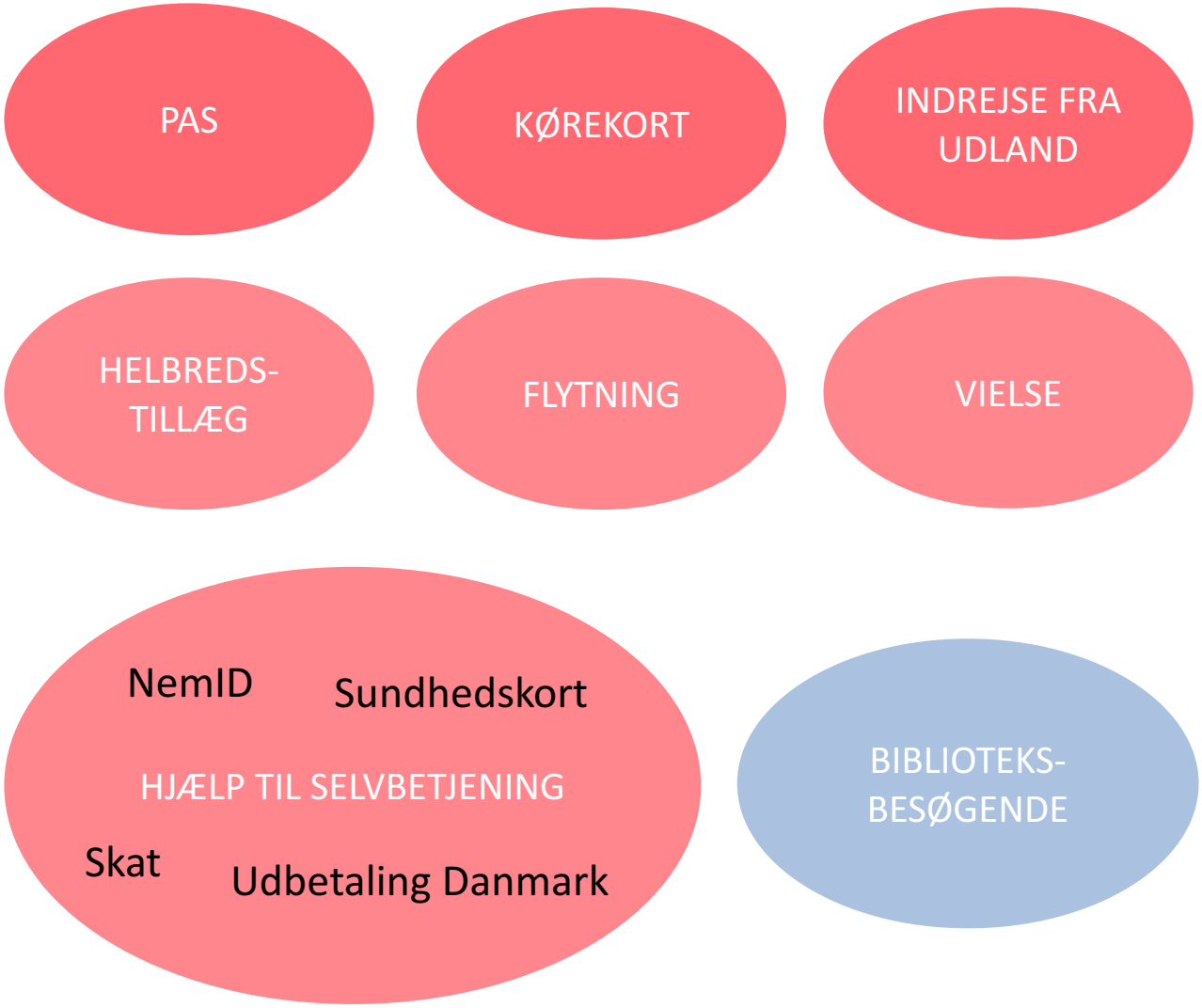
Kriterier for borgerserviceydelser med synergipotentiale

Det analytiske greb i undersøgelsen er, at tage udgangspunkt i ydelser og kontaktanledninger for besøgende i borgerservice, og derigennem at afsøge synergimuligheder med biblioteket.

I det følgende præsenteres de borgerserviceydelser, der i undersøgelsen har vist det største synergipotentiale. De er udvalgt efter følgende kriterier:

- Findes **flest steder**
- Har **flest brugere**
- Har **relevante og afgrænsede brugergrupper**
- Har **oplagte koblingsmuligheder med biblioteket**

Ydelser i borgerservice og bibliotek med særligt synergipotentiale



ØVRIGE YDELSER:

- Id-kort til alle over 16 år
- Adresseforespørgsel
- Køreprøvebooking
- Pension
- Lægeskift
- Attestering af feriekort
- Udstedelse af pensionistbevis
- Fritagelse for digital post
- Fritagelse for selvbetjening
- Ansøgning om nedsættelse af licens
- Boligindskudslån
- Boligstøtte
- Familieydelser
- Enkeltydelse
- Varmetilskud
- Brevstemning

Borgerserviceydelse: PAS

Ydelsen

- Den mest brugte enkeltydelse i borgerservice
- Kræver fysisk fremmøde
- Fornyelse hvert 10. år

Borgeren

- Alle (der rejser)
- Kontaktanledningen er udlandsrejse
- Flertallet har sjældent kontakt med borgerservice

Biblioteksynergi

- At gøre opmærksom på bibliotekets relevante tilbud til rejsende:
  - Fysisk: Rejseguides, skønlitteratur, lydbøger til bilen.
  - Digitalt: E-bøger, Filmstriben, guide til rejseapps.
  - Fokus på populære rejsedestinationer

Kommunikation

- Fysisk udstilling i venteområdet
- Mundtlig henvisning i forbindelse med betjening
- Brochure om bibliotekets rejseressourcer
- Info på skærm i venteområdet

Udfordring

- Tilbud må ikke genere dem, der ikke ønsker dem
- Nogle bestiller nyt pas så lang tid før ferien, at det endnu ikke er relevant at låne rejselitteratur

Borgerserviceydelse: PAS

"Min datter skal have pas til vores sommertur til Berlin. Vi har boet der, så vi har ikke brug for rejselitteratur. Måske hvis vi skulle til et mere eksotisk sted. Men lydbøger til køreturen kunne måske være en god idé."

Trine, 39 år, Pas (Roskilde)

Borgerserviceydelse: KØREKORT

Ydelsen

- Den næst mest brugte ydelse i borgerservice
- Kræver fysisk fremmøde
- Krav: I nogle tilfælde lægeattest og ny køreprøve

Borgeren

- Borgergruppe:
  - Primært ældre der skal have fornyet kort med skiftende intervaller fra 70, 75, og 80 år
  - Udlændinge der skal have kørekort oversat
  - Alle der har mistet deres kort

Biblioteksynergi

- Ingen deltagere i undersøgelsen har efterspurgt biblioteksressourcer i forbindelse med ydelsen
- Potentielt relevante biblioteksressourcer kunne være:
  - Teorimateriale til besøgende der skal have ny køreprøve
  - Sproglig hjælp eller litteratur til besøgende der skal have kørekort oversat
  - Tilbud til pensionister

Kommunikation

- Visuelle henvisninger i venteområde
- Mundtlig henvisning under betjening
- Kan relevante ressourcer præsenteres hos læge eller ved kørelærer?

Udfordring

- Mange besøgende skal bare have ordnet deres ærinde så hurtigt som muligt, og vil opleve andre tilbud som forstyrrende.

Borgerserviceydelse: KØREKORT

”Jeg købte en teoribog og bestod heldigvis køreprøven. Nu kommer jeg her i borgerservice og får kortet fornyet med nogle måneders mellemrum. Det er pigerne derovre i skranken der bestemmer, hvor lang tid jeg må få.“

John, 75 år, Næstved

Borgerserviceydelse: INDREJSE FRA UDLAND

Ydelsen

- Kræver fysisk fremmøde
- Bopælsregistrering (kræver opholdstilladelse)
- Anmeldelse på selvbetjening (borger.dk) forinden gør sagsbehandling hurtigere

Borgeren

- Danskere der flytter hjem fra udlandet (kan sproget)
- Udlændinge der flytter til Danmark, mange for at arbejde (kan ikke sproget)
- Mange har behov for sproglig vejledning

> *I have no use for the library. I don't like to read too much. And everything is in Danish.*
>
> Furdulea, 42 år, fra Rumænien (Næstved)

Biblioteksynergi

- At gøre opmærksom på bibliotekets relevante tilbud til udlændinge der ikke snakker dansk:
  - Litteratur på andre sprog end dansk
  - Sprogkurser (fx Mango Languages)
  - Frivillig sprogcafe
  - Offentlige vejledningstilbud (fx Drop in i Roskilde)
  - Vejledning fra medarbejdere på andre sprog end dansk

Kommunikation

- Visuelle henvisninger i venteområde
- Mundtlig henvisning under betjening

Udfordring

- Udlændinge regner ikke med at finde noget relevant for dem på et dansk bibliotek

Borgerserviceydelse: HELBREDSTILLÆG

Ydelsen

- Ansøgning om helbredstillægskort og aflevering af regninger til borgerservice
- Kan gøres digitalt og gennem postvæsen.

Borgeren

- Alle er pensionister
- Borgere der finder det mere belejligt at aflevere regninger selv frem for at sende med post
- Borgere der har udfordringer med digital selvbetjening og/eller systemforståelse.
- Mange er jævnlige brugere af borgerservice

Biblioteksssynergi

- At gøre opmærksom på bibliotekets relevante tilbud til pensionister og borgere der ikke er digitalt selvhjulpne:
  - Materialer og arrangementer med relevans for pensionister
  - IT-vejledning og -kurser

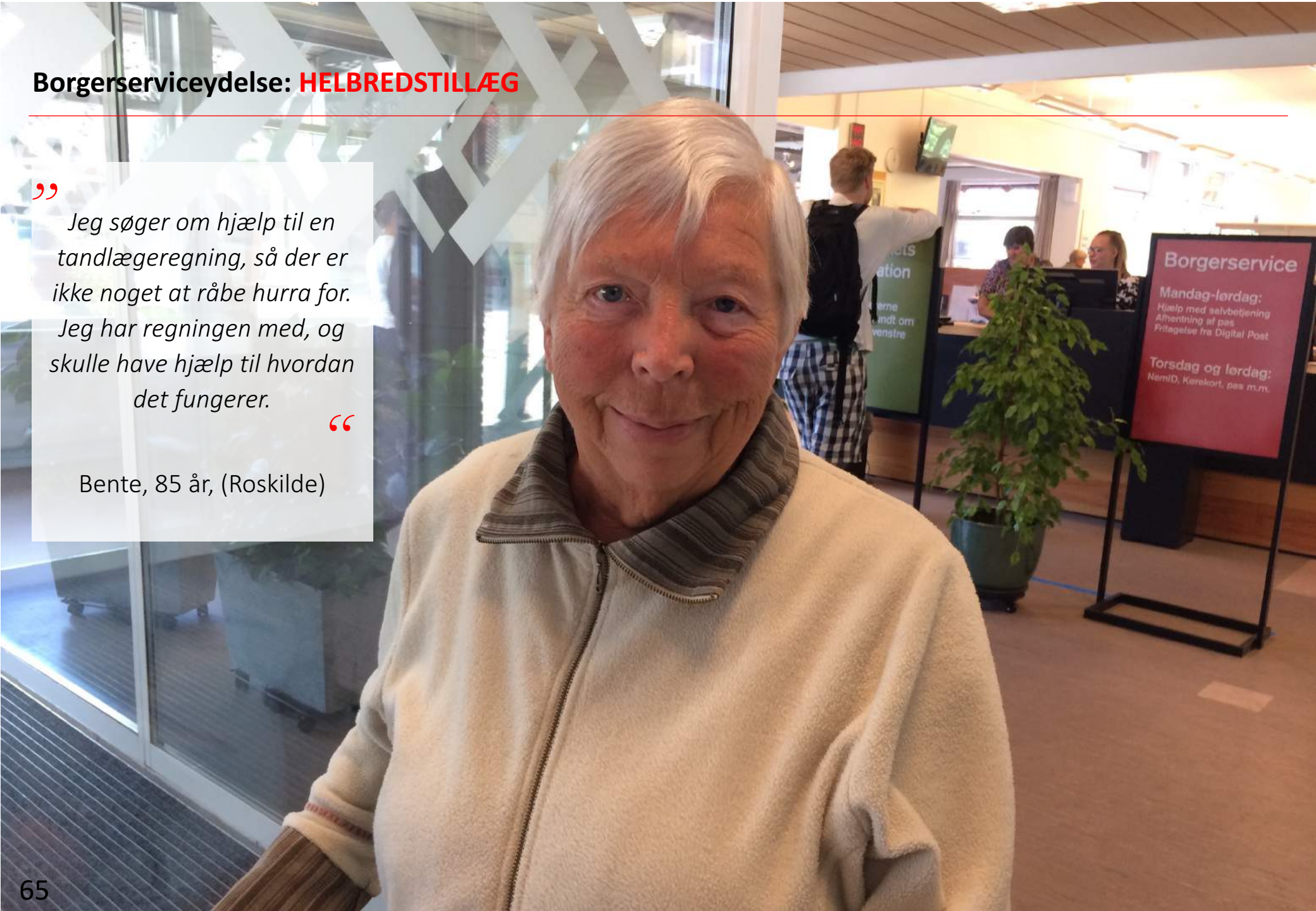
Kommunikation

- Visuelle henvisninger i venteområde
- Mundtlig henvisning under betjening

Udfordring

- Borgerne i gruppen er ofte svage, og har ikke overskud til at forholde sig til andet end det konkrete ærinde under besøget.

Borgerserviceydelse: HELBREDSTILLÆG



”Jeg søger om hjælp til en tandlægeregning, så der er ikke noget at råbe hurra for. Jeg har regningen med, og skulle have hjælp til hvordan det fungerer.“

Bente, 85 år, (Roskilde)

Borgerserviceydelse: FLYTNING

Ydelsen

- Registrering i folkeregister – borgerservice er myndighed.
- Alt kan ordnes via selvbetjening (borger.dk)

Borgeren

- Borgere med digitale udfordring eller manglende systemforståelse
- Ofte unge der skal flytte hjemmefra og mangler kendskab til det offentlige system

Biblioteksynergi

- At gøre opmærksom på bibliotekets relevante tilbud til borgere der skal flytte:
  - Litteratur om flytning og selvforsørgelse til unge
  - Ressourcer om lokale forhold og tilbud i tilflytterområdet
- IT-vejledning til borgere med digitale udfordringer

Kommunikation

- Visuelle henvisninger i venteområde
- Mundtlig henvisning under betjening
- Temaarrangement for unge der flytter hjemmefra eller bliver 18 (myndighed, flytning, selvforsørgelse)
- Informationsmail/brev til alle der bliver 18 år om borgerservice og bibliotekets relevante tilbud

Borgerserviceydelse: FLYTNING

”*Det ville være rart at vide, at man kan gøre det over nettet. Det er næsten vores skyld at vi ikke kiggede på nettet først.*“

Konstantinos og Liv, 19 og 18 år, skal flytte sammen (Ringsted)

Borgerserviceydelse: VIELSE

Ydelsen

- Aflevering af ægteskabsblanket, hjælp til at bestille den eller hjælp til at forstå procedure.
- Kan ordnes gennem selvbetjening (borger.dk)
- Meget lille andel af samlet besøgstal i borgerservice (178 ud af 21.061 i Ringsted 2016)

Borgeren

- Borgere der skal giftes
- Borgere med digitale udfordringer

Bibliotekssynergi

- At gøre opmærksom på bibliotekets relevante tilbud til borgere der skal giftes:
  - Bryllupslitteratur (traditioner, beklædning, mad, festlitteratur, etc.)
  - Parforholdslitteratur
  - Juravejledning
- IT-vejledning til borgere med digitale udfordringer

Kommunikation

- Visuelle henvisninger i venteområde
- Mundtlig henvisning under betjening
- Temarrangementer

Udfordring

- For lille brugergruppe til at retfærdiggøre tiltags ressourceforbrug

Borgerserviceydelse: VIELSE

”Vi blev gift for 11 år siden, men har først råd til at holde festen nu. Jeg har lånt Bryllupsbogen og andre bøger om fx pynt, kager, festen, traditioner, kjolen.“

Mandy, 33 år, (Ringsted)

Borgerserviceydelse: HJÆLP TIL SELVBETJENING (NemID, Sundhedskort, Skat, Udbetaling Danmark)

Ydelsen

- Hjælp og medbetjening til offentlige og private tjenester der kan selvbetjenes digitalt
- Inkluderer:
  - Tjenester hvor borgerservice er myndighed for kommunen (fx NemID, Folkeregister)
  - Tjenester hvor borgerservice er myndighed for Skat eller Udbetaling Danmark
  - Hjælp til anden digital interaktion med det offentlige (fx borger.dk, e-boks, sundhed.dk, virk.dk, jobnet.dk)
  - Hjælp til digital interaktion med private myndigheder (fx Netbank, Pensionsselskab, Feriekonto)
  - Støtte til anden informationssøgning
  - Udlån og brug af computer, printer, scanner

Borger

- Alle der har udfordringer med brug af computer og/eller mangler forståelse for offentlige regler og systemer. Primære grupper er:
  - Ældre der ikke er blevet fortrolige med brug af computer
  - Ældre der af fysiske eller kognitive årsager ikke længere kan bruge digitale tjenester
  - Unge der ikke har lært offentlige systemer og regler at kende endnu (gode IT-kompetencer)
  - Borgere med fysiske eller kognitive funktionsnedsættelser
  - Borgere der ikke kan dansk

> *”Jeg skulle have en fuldmagt for at hjælpe svigermor med at flytte, og det kunne jeg så ikke lige finde ud af. Nu har borgerservice givet os formularen. Jeg kunne også finde på at bruge biblioteket til at hjælpe med IT.*
>
> Søs, 69 år (Ringsted) *“*

Borgerserviceydelse: HJÆLP TIL SELVVBETJENING

”Vi kom her i dag for at få hjælp til Skat. Vi har ofte fået hjælp til computer her. Det er bedre når man kommer ind et sted med massere af mennesker at spørge om alt muligt

Preben og Sonja, 72 og 73 år, (Ringsted) “

Borgerserviceydelse: HJÆLP TIL SELVBETJENING (NemID, Sundhedskort, Skat, Udbetaling Danmark)

Biblioteksynergi

- Bibliotek og borgerservice kan i fællesskab identificere og hjælpe borgere, der har udfordringer med digital selvbetjening.
- Hjælpen kan bestå i:
  - Betjening ved skranke
  - Vejledning og medbetjening ved brugercomputer
  - Book en medarbejder
  - Frivillig IT-klub (eller anden brug af frivillige)
  - Fast IT-ordning (fx Netværksstedet i Roskilde)
  - Arrangementer for specifikke målgrupper
  - Samarbejder med kommunens andre områder (fx udskoling, integrationsindsats) og foreninger (fx Ældresagen, Folkeoplysningsforbundet, LOF)
- Bedre faciliteter og indretning af computere til medbetjening

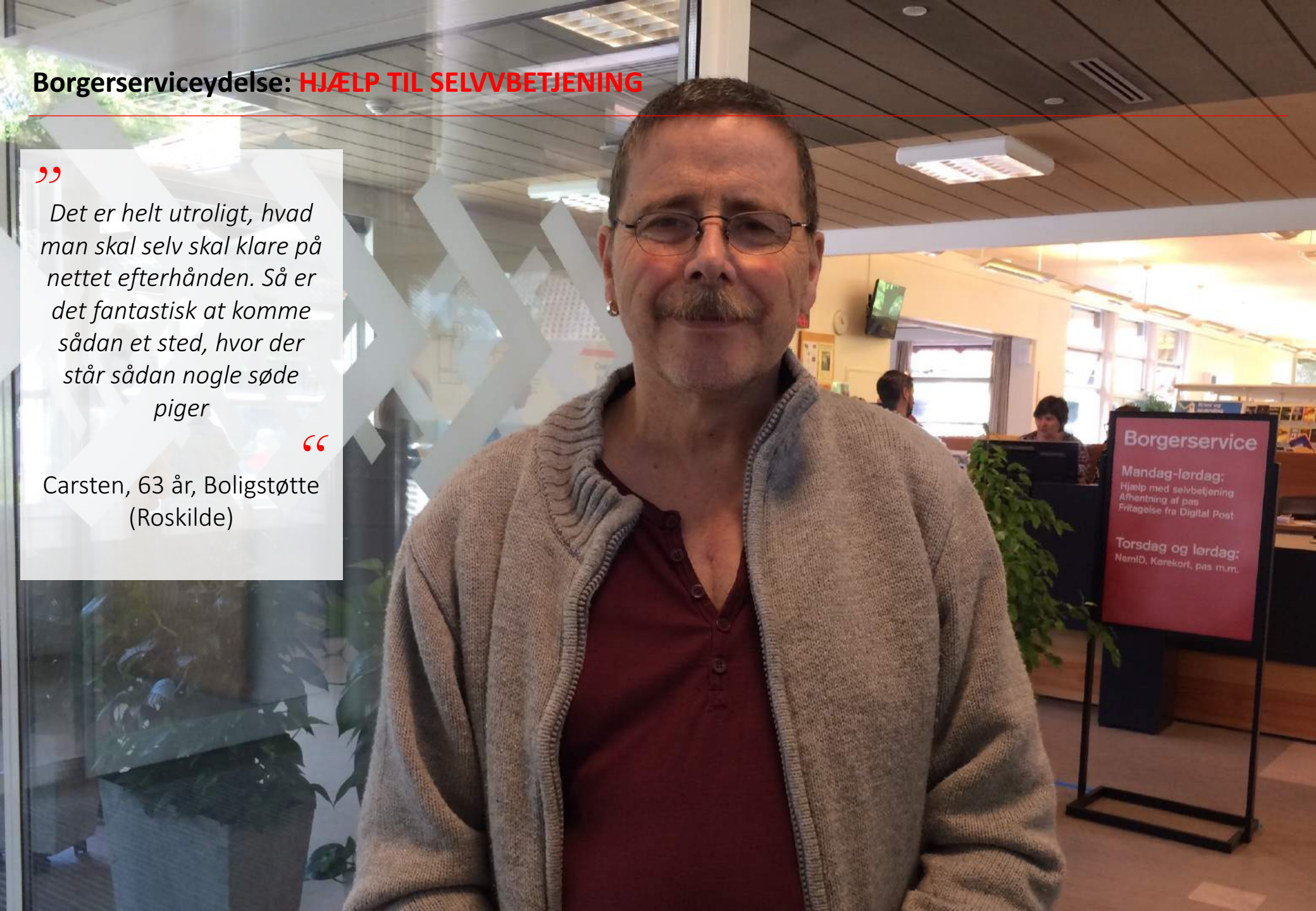
Kommunikation

- Visuelle henvisninger til muligheder for IT-hjælp i venteområde
- Mundtlig henvisning til rette hjælp under betjening
  - Kan fx understøttes af guides og oversigter for medarbejdere
- Brochure om muligheder for IT-hjælp
- Opsøgende/udgående arbejde
- Invitation til tilbud efter betjening

Udfordringer

- Organisering af opgaver mellem medarbejdere i hhv. bibliotek og borgerservice
- Håndtering af personfølsomme oplysninger (fx i forbindelse med brug af NemID og indberetning til Skat).

Borgerserviceydelse: HJÆLP TIL SELVVBETJENING



”

Det er helt utroligt, hvad man skal selv skal klare på nettet efterhånden. Så er det fantastisk at komme sådan et sted, hvor der står sådan nogle søde piger

“

Carsten, 63 år, Boligstøtte (Roskilde)

Synergipotentialer for biblioteksbesøgende

Borgeren

- De fleste biblioteksbrugere kan ikke se, hvad de skal bruge borgerservice på biblioteket til. Nogle er glade for det liv det giver, mens andre synes det forstyrrer roen og behovet for fordybelse på biblioteket.

"borgerservice og biblioteket godt kunne gå sammen om at lave nogle åbne aftener for studerende, hvor de kunne komme og få hjælp med fx e-boks eller selvbetjening. Biblioteket har jo allerede computerne man skal bruge til det."

Nermin, 24 år, (Roskilde)

Synergipotentialer

- Brug den geografiske nærhed til at gøre biblioteksbesøgende mere fortrolige og trygge ved borgerservice
  - Placér og indret borgerservice, så biblioteksbesøgende lærer det at kende
  - Lav infotavle så besøgende får overblik over ydelser i borgerservice
- Gør biblioteksbesøgende opmærksomme på aktuelle muligheder i borgerservice
  - Henvis til hjælp til selvbetjening efter behov
  - Gør opmærksom på arrangementer (fx for pensionister, studerende)

Kommunikation

- Visuelle henvisninger på relevante steder
- Mundtlig henvisning under betjening (kræver at biblioteksmearbejdere er fortrolige med ydelseskataloget i borgerservice)

DEL 4 Løsningsrum og synergimuligheder

Oversigt over de største synergimuligheder

TEMA
Projekter for udvalgte borgergrupper

LØSNINGSGRUM
Arrangementer i egne rammer eller hos eksterne parter

TEMA
Identitet for bibliotek og borgerservice

LØSNINGSRUM
Navngivning og branding

LØSNINGSGRUM
Borgerrejse og -tilstande

TEMA
Henvis besøgende til eksisterende tilbud

LØSNINGSRUM
Visuelle henvisninger til bibliotek i venteområder

LØSNINGSGRUM
Mundtlig henvisning i forbindelse med betjening

YDELSE
Pas udstedelse

YDELSE
Hjælp til selvbetjening

Tema: Identitet for bibliotek og borgerservice

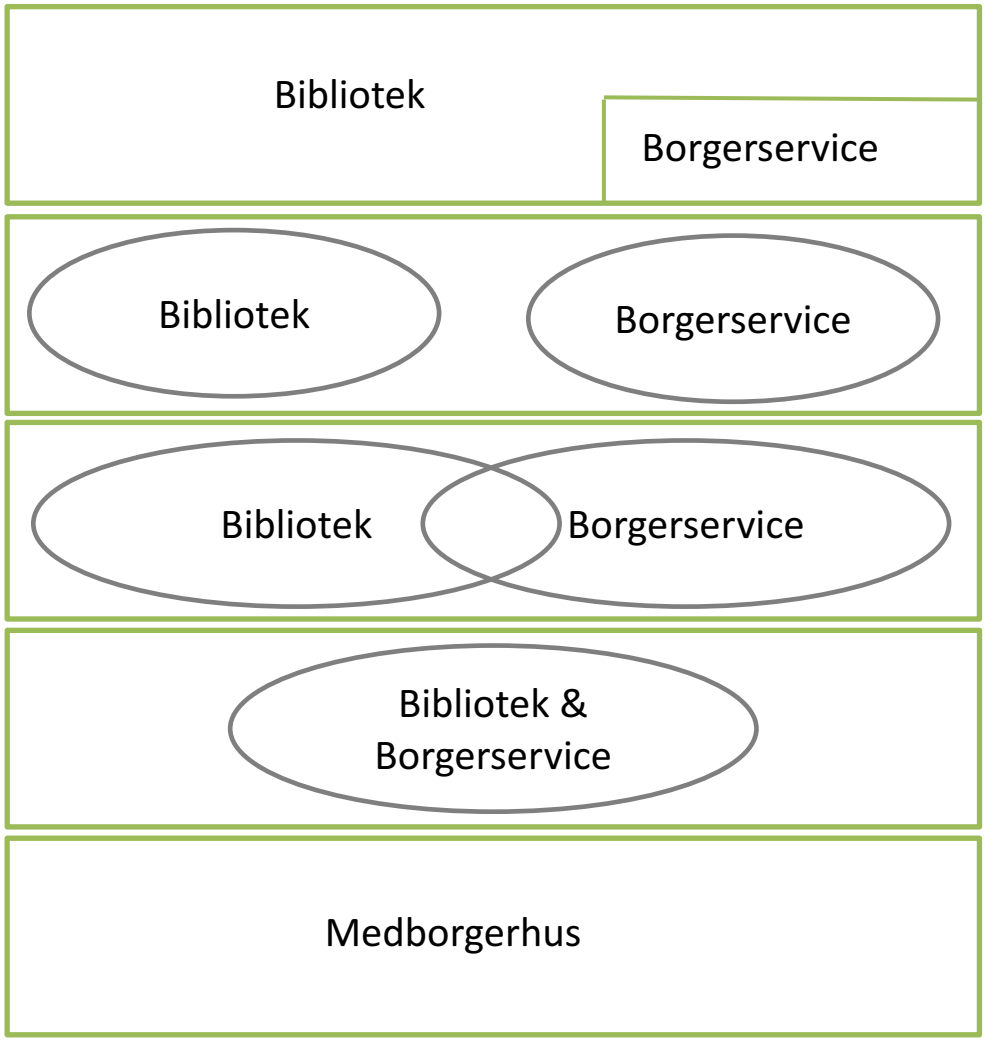
Synergi

- Der ligger et synergipotentiale i at skabe en klar fælles identitet for Bibliotek og Borgerservice, så brugerne forstår rolledelingen og indstiller sig på, at de to kan imødekomme behov i fællesskab.

Barrierer

- I dag findes nogle modsætninger og uklarheder blandt brugerne som blokerer for synergi:
  - **Kultur**: Bibliotek og borgerservice opfattes af mange som adskilte institutioner og det skaber en gensidigt ekskluderende tankegang (lyst-kultur og skal-kultur).
  - **Kompleksitet**: I brugeroplevelsen er det uklart hvor hvilke ydelser hører til, og derfor har brugerne ikke overskud til at se synergipotentialerne.

Grader af integration (brugerperspektiv)



"Borgerservice er sådan en praktisk ting man bare skal have ordnet, biblioteket forbinder jeg med sindsro. Så man er helt forskellige steder i hovedet.

Sofia, 32 år, NemID (Roskilde)"

Løsningsrum: NAVNGIVNING OG BRANDING

- Den valgte grad af integration skal gøres tydelig, så brugerne kan afkode roller og indstille deres tankegang derefter.
- Mange brugere besøger fx borgerservice uden at tænke på, at det kunne være relevant at bruge biblioteket i den forbindelse, fordi de to institutioner ikke forbindes til at starte med.
- Den tankegang kan ændres ved, at brugerne gennem fx navngivning, skiltning og aktiviteter oplever de to som supplerende.
- Det letteste for brugerne at forholde sig til er, at de to institutioner enten holdes tydeligt adskilte eller, at de integreres fuldt ud. Alle mellemting er svære at afkode.
- Det er en stor udfordring at forene borgerservices rolle som myndighed med bibliotekets rolle som kulturel formidler og demokratisk mødested.

Anbefalinger og løsningsforslag:

- Vælg et navn der udtrykker den ønskede grad af integration
- Eksponér navnet gennem tydelig skiltning både ude og inde
- Lav en indretning der konsekvent afspejler den valgte identitet.
- Vis medarbejdernes tilhørsforhold, fx gennem navneskilte eller T-shirts.
- Lav arrangementer der afspejler den valgte identitet.

Hvordan kan vi navngive og brande stedet, så brugerne oplever klarhed om identiteter og roller?

Navngivning og branding: Fire forskellige strategier

Roskilde Bibliotek (med borgerservice)

Næstved Bibliotek og Borgerservice

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Glumsø Bibliotek (med borgerservice)

Løsningsrum: BORGEREJSE OG -TILSTANDE

- Et sted, der integrerer bibliotek og borgerservice, er et komplekst rum at afkode – særligt for førstegangsbesøgende.
- Brugerrejsen gennem stedet skal designes, så det er så klart og overskueligt som muligt for den besøgende at gennemføre sit ærinde. Det frigiver overskud til at forholde sig til stedets øvrige tilbud.
- I Næstved skaber det fx forvirring, at det ikke er tydeligt om "Kvikskranken" hører til bibliotek eller borgerservice eller begge dele.
- Samtidig skal indretningen facilitere, at de to steder får glæde af hinandens styrker uden at forstyrre hinandens kerneopgaver og brugergrupper. Fx kan borgerservice drage nytte af den hygge og ro, der er forbundet med biblioteket, men skal samtidig undgå at forstyrre bibliotekets evne til at skabe rum for fordybelse.

Anbefalinger og løsningsforslag:

- Skab klar brugerrejse og opmærksomheds-hierarki for førstegangsbesøgende:
  - Hvad er bibliotek og hvad er borgerservice?
  - Hvor skal jeg henvende mig for at blive betjent i borgerservice?
  - Hvordan fungerer nummersystemet?
  - Hvilken skranke skal jeg betjenes i?
  - Hvor hører personalet til?
  - Hvor skal jeg vente?
  - Hvor lang tid skal jeg vente?
  - Hvordan ved jeg hvornår det er min tur?
  - Hvad kan jeg lave mens jeg venter?
- Lav tydelig men flydende overgang mellem bibliotekets og borgerservices områder

Hvordan kan vi designe rejsen, så den besøgende oplever klarhed og ro om sit ærinde, samtidig med at nogle af stedets ressourcer formidles?

Borgerejse og -tilstande: Fire forskellige designs

Roskilde Bibliotek (med borgerservice)

Kompakt og isoleret venteområde

Næstved Bibliotek og Borgerservice

Klar adskillelse og fremskudt kvikskranke

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Tydelig skiltning – isoleret venteområde

Glumsø Bibliotek (med borgerservice)

Utydelig skranke midt i bibliotek

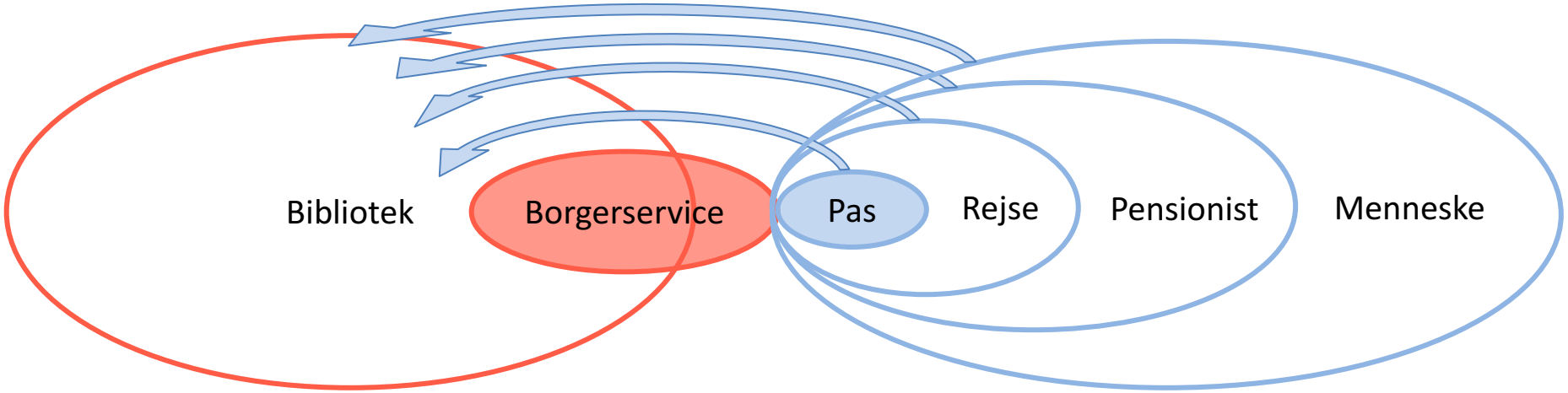
Tema: Henvis besøgende til eksisterende tilbud

Synergi

- Der ligger et synergipotentiale i at udnytte den geografiske nærhed mellem bibliotek og borgerservice til at henvise besøgende til tilbud, der relaterer til enten ærindet eller borgerens øvrige situation. Det gælder primært om at henvise besøgende i borgerservice til bibliotekets tilbud.
- Kernen i potentialet er ikke at "pådutte" den besøgende noget irrelevant, men at hjælpe personen med at få glæde at stedets samlede ressourcer på en måde, der opleves som merværdi.

Barrierer

- De fleste besøgende i borgerservice ønsker blot at ordne deres ærinde så hurtigt som muligt og enten overvejer ikke eller er ikke interesserede i at forholde sig til stedets øvrige tilbud.
- Roskilde Bibliotek og Borgerservice spurgte besøgende i borgerservice: "Kunne du tænke dig inspiration fra en biblioteksmedarbejder?" 26% svarede ja, mens 74% svarede nej.



Tema: Henvis besøgende til eksisterende tilbud

Løsningsrum: VISUELLE HENVISNINGER TIL BIBLIOTEK I VENTEOMRÅDER

- Synergipotentialet ligger først og fremmest i, at bruge ventetiden i venteområdet og ved fælles informationsskranker til at gøre besøgende i borgerservice opmærksomme på de ting, de kan bruge biblioteket til.
- Ventetiden er ofte kort, og folk er fokuserede på nummertavlen, så det skal primært være referencer og appetitvækkere, der hurtigt og let kan afkodes.
- Det kan være udstillinger eller info på skærme samt andre kanaler som tekst på nummerbon eller service til smartphones.
- Det kan også være lette direkte produktudvalg (som på apoteket), som fx tidsskrifter, aviser og nye bøger.
- Den ønskede brugeroplevelse er, at den besøgende bliver inspireret under ventetiden, og får lyst til at se nærmere på materialet efter betjeningen.

Anbefalinger og løsningsforslag:

- Skab rolig ventetid med klarhed over rækkefølge og forventet ventetid så der er overskud til nye indtryk.
- Bogudstillinger (fx Rejse, Bryllup, litteratur på andre sprog, ”Bibliotekaren anbefaler”)
- Infoskærm og plakater, placeret tæt på nummerskærm (Arrangementer, IT-hjælp, bibliotekets digitale ressourcer, lektiecafe, integration og sprog, advokathjælp, etc.)
- Indretning der stimulerer integration (Børneområde tæt på, synlige udstillinger)

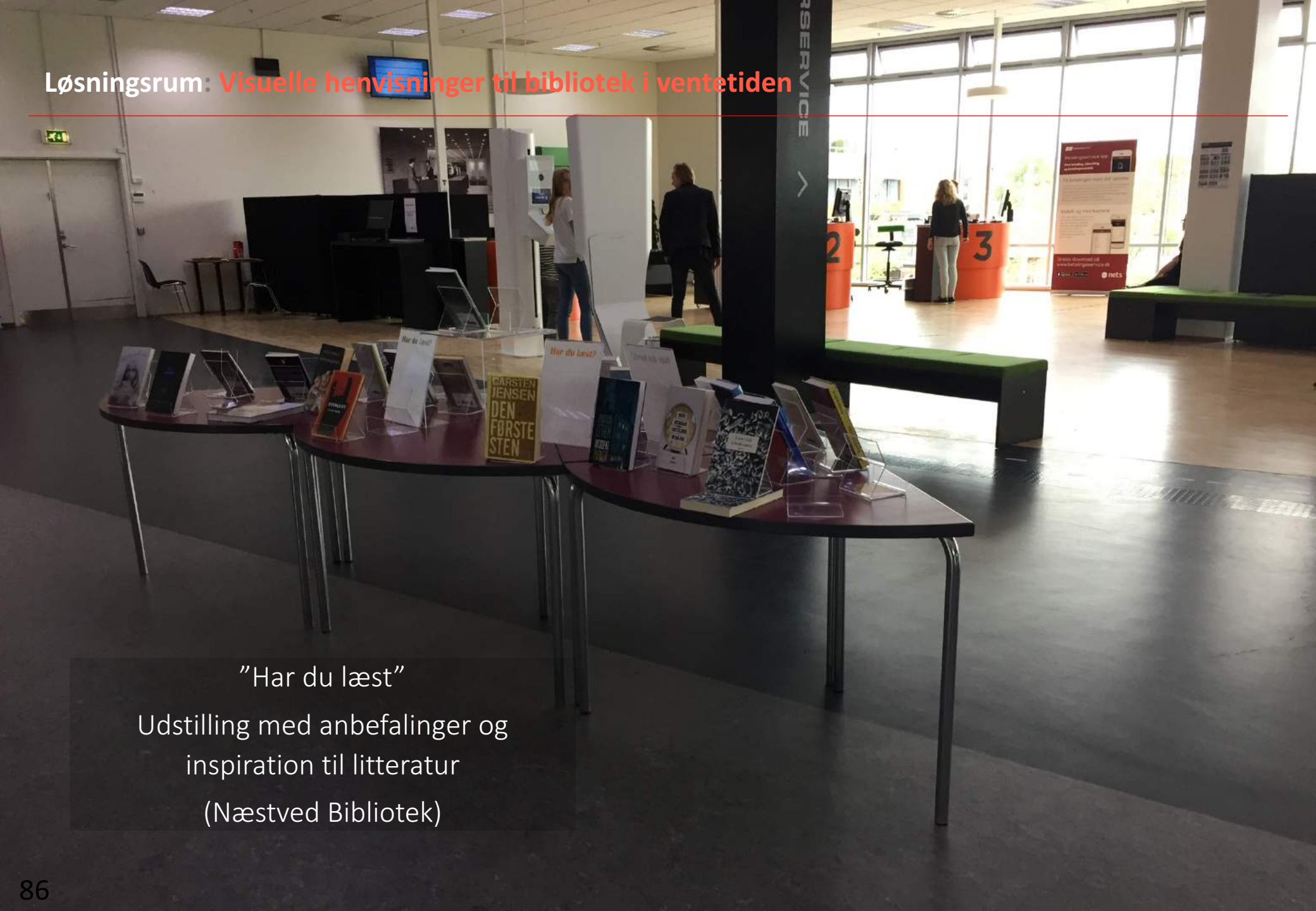
Hvordan kan vi bruge venteområder til at vise udvalgte tilbud til besøgende i borgerservice?

Løsningsrum: Visuelle henvisninger til bibliotek i venteområder

Jeg kommer sjældent på biblioteket. En udstillingsø i venteområdet med gode bøger kunne godt inspirere mig til at bruge biblioteket – små grupper er mere overskuelige, og jeg stoler på at bibliotekarernes anbefalinger er relevante. Men at løbe ned efter alle de der rækker, kan jeg ikke overskue, og jeg er også bange for at misse min tid.

Gert, 42 år, pas (Næstved)

Løsningsrum: Visuelle henvisninger til bibliotek i ventetiden



”Har du læst”

Udstilling med anbefalinger og inspiration til litteratur

(Næstved Bibliotek)

Løsningsrum: Visuelle henvisninger til bibliotek i ventetiden

”Fik du læst”

Udstilling med anbefalinger og inspiration til litteratur

(Roskilde Bibliotek)

Løsningsrum: Visuelle henvisninger til bibliotek i ventetiden

”Huske at bestille pas til ferien”

Rejseudstilling på Glumsø Bibliotek

Tema: Henvis besøgende til eksisterende tilbud

Løsningsrum: MUNDTLIG HENVISNING I FORBINDELSE MED BETJENING

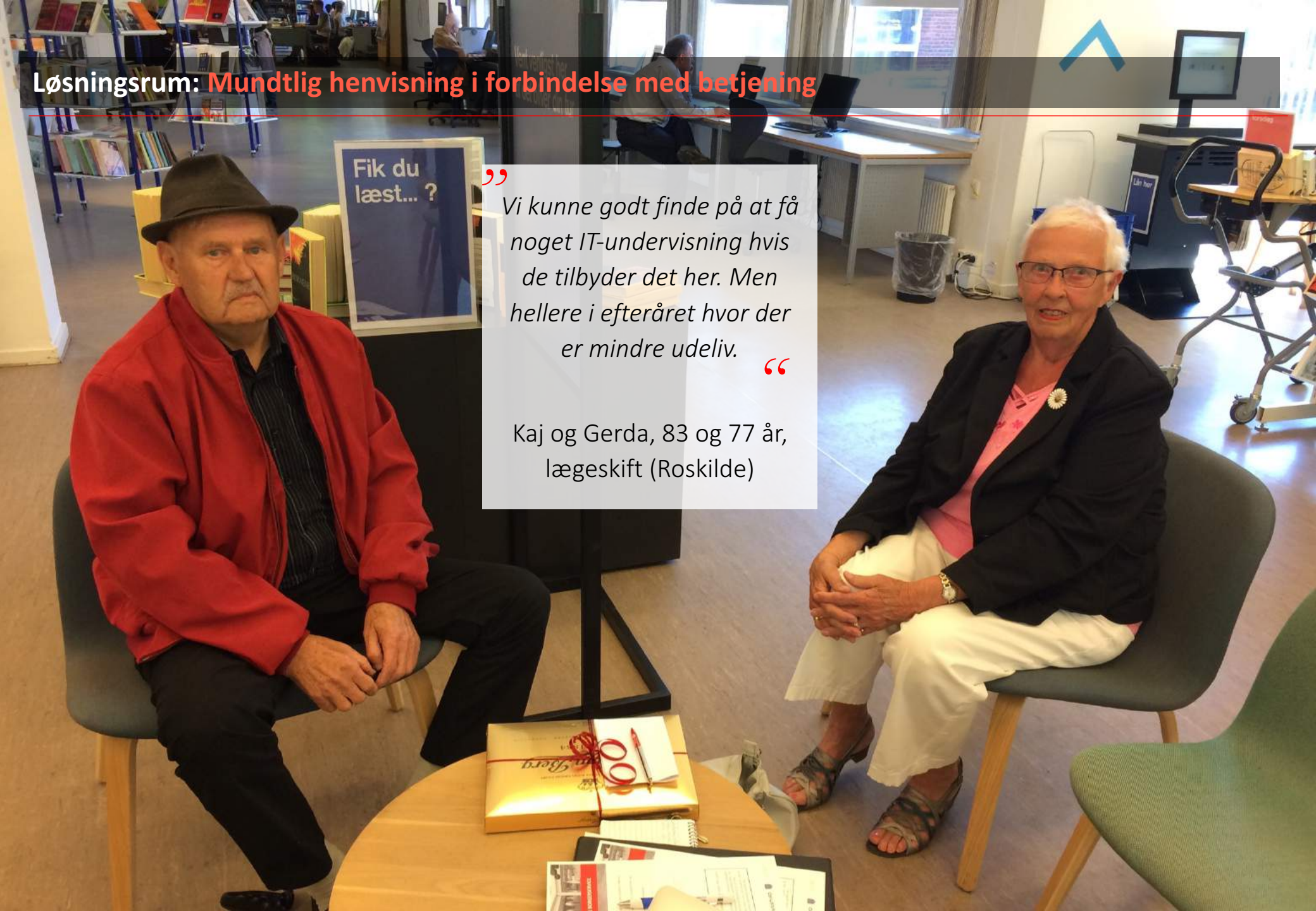
- Der er et potentiale for at medarbejdere i både borgerservice og bibliotek kan blive bedre til at henvise besøgende til relevante tilbud på stedet.
- Mange brugere har ikke indsigten eller overblikket over de potentielt relevante tilbud på stedet
- Henvisningen kan ske i forbindelse med eller i forlængelse af en betjening, hvor medarbejdere har lagt mærke til et behov hos den besøgende, som andre medarbejdere eller tilbud på stedet kan imødekomme.
- Behovet kan være relateret til den konkrete kontaktanledning, livssituationen den udspringer af, borgertypen eller noget helt fjerde.
- En succesful henvisning kræver, at medarbejderen er i stand til at koble brugerens erkendte eller ikke erkendte behov med et relevant udvalg af stedets samlede tilbud (samt evt. eksterne tilbud).

Anbefalinger og løsningsforslag:

- Lav medarbejderguides og oversigter der hjælper med at koble brugerbehov med relevante tilbud.
- Eksempler på koblinger:
  - Udfordringer med selvbetjening >< IT-klub
  - Sprogvanskeligheder >< Sprogcafe (Drop In)
  - Juridiske problemer >< Advokathjælp
  - Rejse >< Fysiske og digitale rejseressourcer
  - Informationsbehov >< informationssøgning
  - Print, scan og lånecomputer
- Aktiviteter mellem medarbejdergrupper der giver kendskab til andres kompetencer

Hvordan kan vi støtte medarbejdere i borgerservice og bibliotek i at henvise besøgende til relevante tilbud?

Løsningsrum: Mundtlig henvisning i forbindelse med betjening



"Vi kunne godt finde på at få noget IT-undervisning hvis de tilbyder det her. Men hellere i efteråret hvor der er mindre udeliv."

Kaj og Gerda, 83 og 77 år, lægeskift (Roskilde)

Tema: Projekter for udvalgte borgergrupper

Løsningsrum: ARRANGEMENTER I EGNE RAMMER ELLER HOS EKSTERNE PARTER

- Bibliotek og borgerservice kan udnytte de delte rammer og samlede kompetencer til at lave stærke indsatser rettet mod udvalgte borgergrupper.
- Relevante grupper kan fx være i overgangsfaser eller have særlige behov, som både bibliotek og borgerservice kan bidrage til at imødekomme.
- Arrangementer kan foregå i borgerservice og bibliotekets egne fysiske rammer, og kan dermed fx udnytte, at bibliotekets tilbud kan fremvises direkte.
- Arrangementer kan også foregå på andre institutioner, der er relevante for borgergruppen (fx unge på gymnasiet) for på den måde at nå potentielle brugere, der sjældent kommer på bibliotek og borgerservice.
- Arrangementer kan laves enkeltstående eller som en del af større kampagner, og kan laves i samarbejde med eksterne parter.

Anbefalinger og løsningsforslag:

- Eksempler på arrangements-temaer:
  - ”Kom godt i gang med pensionisttilværelsen”
  - ”Myndig og skal snart flytte hjemmefra”
  - ”Offentlige tilbud til svagtseende”
  - ”Hjælp til nye i Danmark, der endnu ikke kan sproget”
  - ”Hjælp til rejser uden for Europa”
  - ”Netop løsladt efter fængselsophold”
  - ”Hjælp til bryllupsforberedelserne”
- Kan socialt udsatte være en fælles målgruppe for bibliotek og borgerservice?

Hvordan kan borgerservice og bibliotek blive bedre til i fællesskab at lave arrangementer for udvalgte borgergrupper?

Løsningsrum: Arrangementer i egne rammer eller hos eksterne parter

„Jeg kunne godt finde på at komme til et arrangement med spændende informationer til pensionister. Ikke helt i Næstved, men gerne her på Glumsø Bibliotek"

Harly, 71 år, vejledning om pension (Glumsø)

Løsningsrum: Arrangementer i egne rammer eller hos eksterne parter

”De kunne fx lave et kursus for dem der er 18 eller dem der skal flytte ud - en how to guide, hvordan man bliver voksen. Med Informationer, en guide, et hæfte, en lille huskeliste.“

Konstantinos og Liv, 19 og 18 år, skal flytte sammen (Ringsted)

Hvad gjorde indtryk? (Ydelser + synergimuligheder)

Overraskelse?

Bekræftelse?

Læring?

PAUSE
10 min

DEL 5 IDEUDVIKLING

Idéudviklingen går igennem fire faser i dag

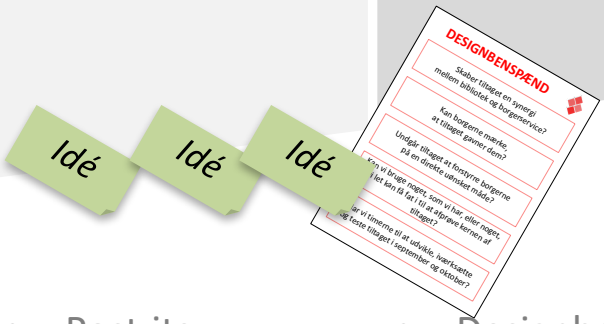
Projektgruppe → **Styregruppe**

Mange idéer
- udvikle
- gruppere
- diskutere
- screene

1-2 idéer
- udvælge
- beskrive
- navngive
- Planlægge

1-2 idéer
- præsentere
- svare på spørgsmål

Tiltag
Styregruppe beslutter



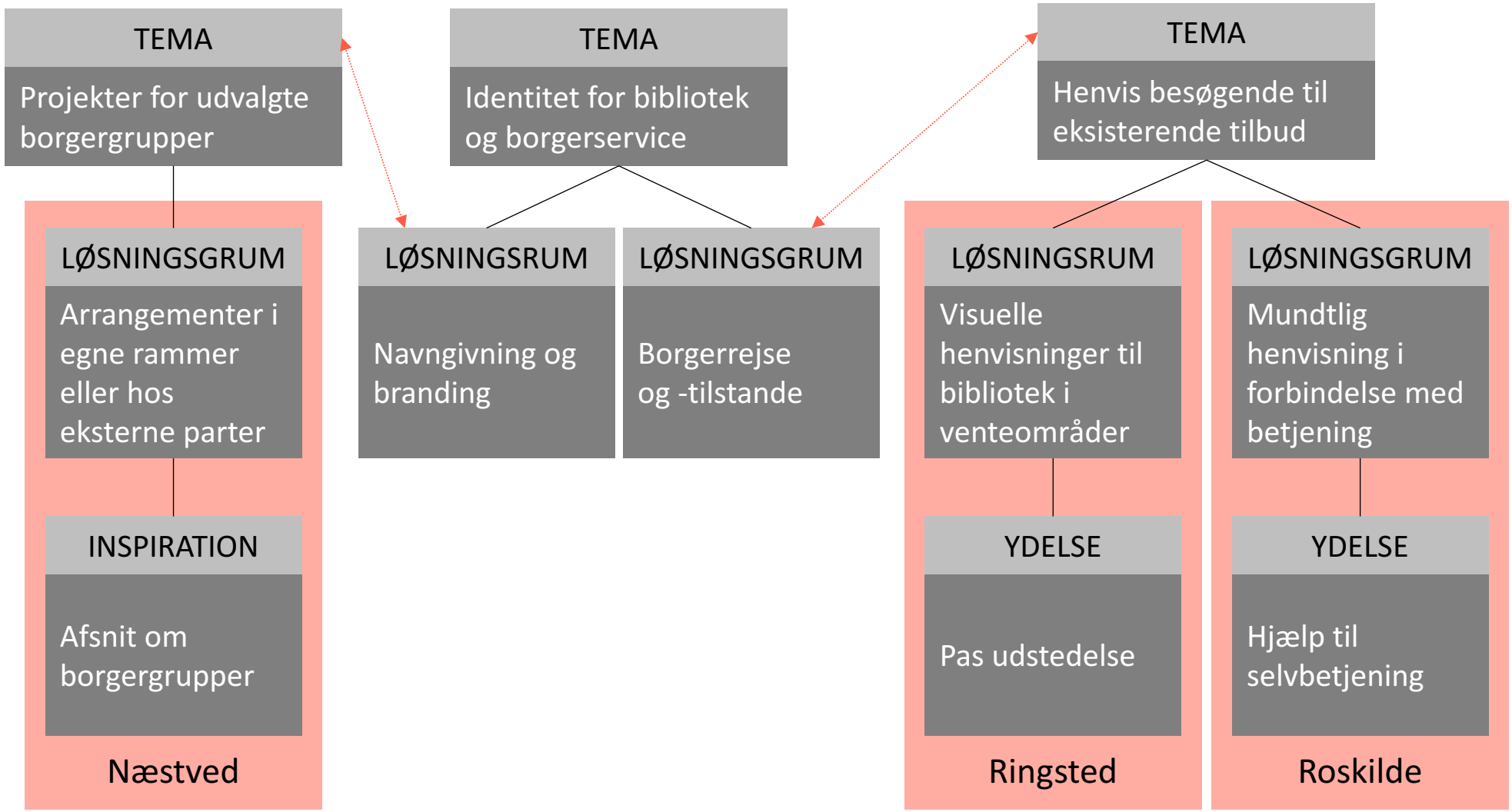
- Post-its
- Designbenspænd
- Præsentation

→ På idéworkshoppen

- Styregruppemøde

→ Efter idéworkshoppen

Oversigt over de største synergimuligheder (og hvem der skal arbejde med hvad)



De næste skridt

Fase	Uge	Dato	Aktivitet
Fase 4 // Prototyping (sept – okt 2017)	34	21/8-25/8	Actant producerer testguide og –skema. Grupper begynder planlægning.
	35	28/8-1/9	Læse testguide og -skema. Telefonsamtale herom m. Actant.
	36	4/9-8/9	Planlægning og test af 1-2 tiltag. Orientering/inddragelse af kollegaer
	37	11/9-15/9	Iværksættelse af tiltag og test
	38	18/9-22/9	Test og tilpasning af tiltag. Rådgivning herom fra Actant, der kommer på besøg
	39	25/9-29/9	
	40	2/10-6/10	Test og tilpasning af tiltag.
	41	9/10-13/10	
	42	13/10-20/10	Test og tilpasning af tiltag.
	43	23/10-27/10	
Fase 5: Evaluering & formidling (november)	44	30/10-2/11	Gør udfyldningen af testskemaer færdig og fremsend til Actant.
	45	6/11-10/11	Tovholder fortæller om jeres testserfaringer i telefoninterview med Actant
	46	13/11-17/11	Actant producerer resultatkatalog
	47	20/11-24/11	
	48	27/11-1/12	Actant fremsender resultatkatalog

Projektet er støttet af Slots- og Kulturstyrelsens udviklingspulje for folkebiblioteker og pædagogiske læringscentre

actant

Actant ApS • CVR nr. 36069228 • Amagerfælledvej 56, #35 • DK-2300 København S • Web: www.actant.dk • Tlf: +45 6177 5161 • E-mail: info@actant.dk