

## 24. Borgerservicesatellitter på Københavns Biblioteker (2010-18892)

Der er forslag om oprettelse af 5 borgerservicesatellitter på udvalgte biblioteker i Københavns Kommune.

### INDSTILLING OG Beslutning

Kultur- og Fritidsforvaltningen indstiller over for Kultur- og Fritidsudvalget,

1. at der arbejdes videre med oprettelsen af 5 borgerservicesatellitter på biblioteker i København i løbet af 2011, hvor bibliotekslederne har ansvaret for arbejdsopgaverne i borgerservicesatellitterne.

### Problemstilling

Det er med budget 2010 besluttet at danne en ny tværgående borgerserviceenhed i Københavns Kommune med base i Økonomiforvaltningen.

Som en del af en ny centerstruktur for Københavns Borgerservice arbejdes der med at oprette 5 borgerservicesatellitter på udvalgte biblioteker i Københavns Kommune.

Selve konceptet med borgerservicesatellitter på bibliotekerne og deres fysiske placering skal tænkes samme med resten af strukturen for borgerservicecentre.

### Løsning

Satellittanken passer godt med Kultur- og Fritidsudvalgets intentioner om større, bedre og mere fleksible institutioner (Kulturstrategi 2009-2011). Med integrerede borgerservicesatellitter vil bibliotekerne i endnu højere grad kunne udfylde en rolle som egentlige bydelscentre, der kan tilgodese flere af borgernes behov samme sted.

Der foregår i disse år en omvæltning af opgaveporteføljen i borgerservicecentre, hvor der blandt andet overflyttes flere komplekse og tidskrævende myndighedsopgaver. Samtidig digitaliseres en større del af borgerserviceområdet, således at flere opgaver kan klares via selvbetjeningsløsninger på [www.kk.dk](http://www.kk.dk).

Bibliotekerne har sideløbende opgaver med at understøtte borgerens generelle kendskab til digitale løsninger og deres fortrolighed med disse. Netop den opgave er der kompetencemæssigt fokus på i bibliotekerne. Dette sammenfald åbner mulighed for en reel overflytning af opgaver fra borgerservice til bibliotekerne. Udgangspunktet er at placere borgerrettede opgaver der, hvor de løses mest effektivt, kvalificeret og serviceorienteret med afsæt i målsætningerne i service- og kanalstrategien. Der er med stor succes gennemført et forsøg med samlokalisering og tæt samarbejde mellem bibliotek og borgerservicecenter på Bispebjerg gennem det seneste år. Det har bl.a. skabt synergieffekter ved en stigning i antallet af brugere på biblioteket, ligesom borgerservice hurtigt er blevet et kendt og velbesøgt servicetilbud i området. Bl.a. har udstedelsen af pas om lørdagen været en stor succes.

I forhold til den fysiske placering og det organisatoriske samarbejde tages der udgangspunkt i mindre, fuldt integrerede borgerservicesatellitter, der kan indgå som en naturlig del af bibliotekernes indretning og tilbud. Betjeningen integreres så vidt muligt i de eksisterende betjeningspunkter i

bibliotekerne, og der vil – under hensyn til lokale forhold - blive opsat pc'er forbeholdt borgerserviceopgaver.

Københavns Borgerservice overfører i størrelsesordenen 2 ekstra medarbejdere til bibliotek/borgerservice pr. satellit. I takt med henvendelsesmønsteret for de enkelte satellitter udvikler sig, vil det blive vurderet, om der skal flyttes rundt på medarbejderne mellem de enkelte biblioteker/satellitter.

For at få mest ud af de mulige synergieffekter er det af afgørende betydning, at der etableres en enstregnet ledelse for biblioteket og borgerservicesatellitten. Bibliotekslederen vil dermed også skulle være ansvarlig for arbejdsopgaverne i borgerservicesatellitten på biblioteket.

### **Økonomi**

Københavns Borgerservice og Kultur- og Fritidsforvaltningen vurderer, at etableringsomkostningerne vil være i størrelsesordenen 1,2 mio. kr. – 1,5 mio. kr. pr. borgerservicesatellit.

Finansieringen indgår i forhandlinger om budget 2011.

### **Videre proces**

Forslaget indgår i budgetforhandlingerne.

Carsten Haurum /

Mads Kamp Hansen

### **bilag**

#### **Kultur- og Fritidsudvalgets beslutning den 19.08.2010**

Indstillingen blev godkendt, idet Kultur- og Fritidsudvalget herved forudsætter, at der bliver afsat de nødvendige midler i forhold til det antal borgerservicesatellitter, der bliver oprettet.

