



Borgerservice og lokalbiblioteker

En midtvejsevaluering af BOB uden B (Borgerservice i biblioteker uden borgerserviceafdeling) i Århus kommune. Evalueringsrapport

Pors, Niels Ole

Publication date:
2008

Document version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):

Pors, N. O. (2008). *Borgerservice og lokalbiblioteker: En midtvejsevaluering af BOB uden B (Borgerservice i biblioteker uden borgerserviceafdeling) i Århus kommune. Evalueringsrapport.* [Danmarks Biblioteksskole].

Borgerservice og lokalbiblioteker:

En midtvejsevaluering af BOB uden B (Borgerservice på biblioteker uden borgerserviceafdeling) i Århus kommune

Konklusion, hovedresultater og anbefalinger	2
Indledning	5
Nogle timer på Lystrup bibliotek.....	8
Henvendelser	12
Personale og borgere.....	17
Baggrund og indførelse.....	18
Borgerudsagn.....	19
Indførelsen af pas.....	20
Borgerudsagn.....	21
Uddannelsen.....	22
Kommunikation og markedsføring.....	24
Borgerudsagn.....	26

Niels Ole Pors

August 2008

Konklusion, hovedresultater og anbefalinger

Her følger en kort opsummering af hovedresultaterne vedrørende midtvejsevalueringen. Opsummeringen falder i 3 mindre dele. Der er tale om de foreløbige hovedresultater fra analyserne. Dernæst er der tale om anbefalinger vedrørende tilrettelæggelse af borgerserviceaktiviteterne. Endelig er der tale om forslag til justeringer af slutevalueringen på baggrund af de indhøstede erfaringer.

Helt overordnet kan man på basis af denne midtvejsevaluering konkludere, at både ansatte og borgere er tilfreds med borgerserviceaktiviteterne og at undervisningen af personalet har fungeret ganske tilfredsstillende baseret på principper om sidemandsoplæring. Man kan også konstatere, at der er en vækst i antallet af borgerserviceekspeditioner i perioden samtidig med at det dog må understreges, at det samlede antal henvendelser i lokalbibliotekerne ikke er særlig omfattende.

Da midtvejsevalueringen i vid udstrækning har haft karakter af en pilotundersøgelse skal det understreges, at resultater og analyser kun kan betragtes som foreløbige.

Analysen af det statistiske datamateriale viser

- Lokalbibliotekerne Tilst, Harlev og Lystrup samlet varetager en meget lille del af de samlede borgerservicehenvendelserne i kommunen
- Der er tydelige sæsonsvingninger i antallet af henvendelser, idet disse tilsyneladende topper op mod sommerferieperioden
- Der er tale om en klar positiv udvikling i antallet af henvendelser fra starten af 2007 til slutningen af august 2008
- Der er mange emner, hvor borgerne kun i meget begrænset udstrækning henvender sig til et af de 3 lokalbiblioteker
- Indførslen af pas som en af aktiviteterne på Lystrup bibliotek har med sikkerhed givet servicen et løft og henvendelser vedrørende pas er den største enkeltstående kategori

Analysen af interviewene med personalet og borgere tegner nedenstående markante emner

- Personalet er meget velvilligt gået ind i de nye arbejdsopgaver og de giver også udtryk for, at de har ønsket dem
- De nye opgaver fylder meget bevidsthedsmæssigt, men endnu ikke særlig meget målt i arbejdstid

- På et af lokalbibliotekerne er man meget opmærksomme på at en professionel opgavevaretagelse kræver kontinuitet, hvorfor man ikke har valgt en specialisering
- Samarbejdet med Borgerservice vurderes positivt, idet der lægges vægt på, at man har mødt de personer, man taler med og henvender sig til
- Der udtrykkes stor tilfredshed med den måde som undervisningen er foregået på og det er tydeligt at princippet om sidemandsoplæring og øvelser har tiltalt de ansatte
- Der gives udtryk for, at man ønsker at udføre opgaverne så professionelt som muligt, hvorfor det er vigtigt at man kender systemerne og at oplæringen er på plads inden der åbnes for servicen
- Personalet ser også gerne, at lokalbibliotekerne får mulighed for at fuldende alle ekspeditionerne, idet man gerne vil have mulighed for at modtage betaling fra de borgere, der ikke ønsker at betjene sig af en digital bankoverførsel
- Personalet er bestemt ikke afvisende overfor at få flere arbejdsopgaver indenfor borgerserviceaktiviteterne
- Der peges også på, at kommunikation vedrørende nye regler og andre forhold af betydning for borgerservicen i nogle tilfælde kunne komme hurtigere ud. Der efterlyses løsninger, hvor man let kan følge med i nye udviklinger
- Personalet giver også udtryk for, at markedsføring af servicen er vigtig
- Personalet giver udtryk for at borgerne sommetider får en aha - oplevelse når de kommer på biblioteket. Der gives også udtryk for, at det for nærværende er svært at bedømme om der eventuelt er tale om en synergieffekt mellem den traditionelle biblioteksservice og borgerservicen, men det overvejende indtryk er dog, at borgerne er tilfredse med den yderligere serviceforbedring, der er tale om.
- Borgerne finder generelt, at de har fået en venlig, kompetent og fyldstgørende betjening og de er faktisk meget tilfredse med de nye muligheder i lokalsamfundet
- Borgerne har generelt ikke et særligt klart overblik over hvilke muligheder, der er for at få borgerserviceydelser på lokalbibliotekerne
- Det er også tydeligt, at det i nogle tilfælde næsten er tilfældigt, at borgerne har opdaget muligheden. Det skyldes tydeligvis ikke en målrettet markedsføring.
- Nærheden og den hurtige betjening er noget borgerne sætter pris på og som fremhæves i interviewene

Det er naturligvis problematisk at pege på meget omfattende ændringer på basis af denne forholdsvis spinkle midtvejsevaluering, men følgende kan overvejes

- Markedsføringen af servicen til borgerne kan formentlig gøres bedre. Det skønnes at være hensigtsmæssigt også for at opnå en vis volumen i servicen

- Det kunne overvejes at indføre mere fleksible procedurer der blandt andet kunne betyde, at borgere, der ikke ønsker at anvende digitale betalingsformer, får mulighed for at betale kontant eller med kort
- Det kunne også overvejes at udvide produktsortimentet – i hvert fald på Lystrup bibliotek – til også at omfatte for eksempel kørekort
- Den interne kommunikation vedrørende blandt andet nye emner bør løbende overvåges og diskuteres med henblik på en mere systematisk videndeling
- Det er vigtigt at de personlige kontakter og netværk mellem medarbejdere i forskellige afdelinger vedligeholdes og udbygges uden at det medfører nogen drastisk øgning af antallet af møder
- Det vil formentlig være hensigtsmæssigt at det nationale kontaktnet mellem biblioteker, der indgår i borgerserviceaktiviteter udbygges gennem for eksempel en årlig minikonference eller møde, hvor erfaringsudveksling og bedste praksis kan diskuteres i et uformelt kollegialt miljø

Midtvejsevalueringen synes også at dokumentere, at den skitserede plan for slutevalueringen i store træk vil kunne fungere efter hensigten.

I forhold til slutevalueringen, der vil blive færdiggjort i foråret 2009, vil der blive arbejdet videre med følgende emner:

- Der skal skabes bedre mulighed for at lave analytiske snit i det statistiske materiale. Der skal holdes et møde vedrørende dette mellem projektlederen og evaluatoren.
- Udarbejdelse af en strategi for at kunne opnå bedre svarprocenter i forhold til brugere og borgere
- Inddragelse af nøglepersoner i borgerserviceforvaltningen, herunder interviews med kontaktpersonerne, der bistår lokalbibliotekerne

Samlet set tegner rapporten et meget positivt billede af lokalbibliotekernes borgerservice og modtagelsen af den.

Indledning

Der er et ganske højt aktivitetsniveau vedrørende borgerservice og biblioteker i øjeblikket. Det er også på mange måder et spændende område, idet samarbejdet rundt om i landet antager mange forskellige former – gående fra fysisk bofællesskab til integration af arbejdsopgaver i nye sammenhænge. Den konkrete udformning af samarbejdet afhænger af en lang række faktorer. Disse er blandt andet politiske beslutninger i kommunen, forvaltningernes anbefalinger og indbyrdes positioneringer, forskellige opfattelser af hensigtsmæssigheder og vurderinger af kulturforskelle. Det er naturligvis også helt praktiske forhold som udfaldet af en eventuel fusionsproces som følge af kommunalreformen, lokaleforhold og tilsvarende for blot at nævne nogle få af de faktorer, der har betydning.

To overordnede forhold har betydning i denne sammenhæng. Det er for det første ønsket om mere effektivt at få digital selvbetjening ud, for eksempel gennem portaler som borger.dk. Her har bibliotekerne en særlig ekspertise gennem deres mangeårige arbejde med formidling af digitale løsninger til brugere. Det anden forhold der gør sig gældende er naturligvis hensynet til borgere, hvor der bliver mulighed for at etablere flere og mere bekvemme indgange til det offentlige system ved blandt andet at anvende fysiske faciliteter, der allerede eksisterer. Der er altså i nogen udstrækning tale om en decentralisering af en service, hvilket alt andet lige øger serviceudbuddet og borgernes bekvemmelighed.

Indenfor de seneste måneder er der kommet rapporter fra andre bibliotekssystemer, der er indgået i borgerserviceaktiviteter. Her er der også tale om, at bibliotekerne og de biblioteksansatte er gået ind i opgaverne med liv og sjæl og vurderingerne af disse borgerserviceaktiviteter er i det store og hele meget positive. Rapporterne er fra bibliotekerne i Viborg¹ og Ballerup².

Formålet med midtvejsevalueringen er primært at tage temperaturen på projektet med henblik på at identificere områder, hvor indsatsen skal ændres, nedrosles eller styrkes. Dette vedrører både servicetilbud, markedsføring samt personalet kompetencer. Sekundært er målet med midtvejsevalueringen at fungere som et pilotprojekt til den mere omfattende evaluering, der afslutter projektets forsøgsperiode.

Midtvejsevalueringen har bestået af 3 delundersøgelser, der alle er foretaget i juni – juli 2008. De 3 delundersøgelser er

1. Interviews med personalet på Lystrup bibliotek

¹ Viborg kommune (2008) ”2 forskellige bliver 1 fælles” Bibliotekerne og borgerservice/ Viborg bibliotekerne. [http://www.viborg.dk/db/Bibliotek.nsf/pdf/borgerservice/\\$File/borgerservice.pdf](http://www.viborg.dk/db/Bibliotek.nsf/pdf/borgerservice/$File/borgerservice.pdf)

² Riis, Anna Ole (2008) – Borgerservice og frontmedarbejderne: fra forvaltning til bibliotek og omvendt.. www.bs.dk/afrapporteringer fra udviklingspuljen

2. Interviews med biblioteksbrugere og brugere af borgerservice på Lystrup bibliotek. Interviewene er udført som telefoninterview.
3. Analyse af statistisk materiale vedrørende omfang og type borgerservicehenvendelser

Interviewene med personalet fandt sted den 24. juni. Interviewene med brugerne fandt sted den 25. juni og de efterfølgende telefoninterviews fandt sted i ugerne derefter.

Det nedenstående er ikke selve rammerne for de to typer interview, men en kortfattet oversigt over nogle af de emner, der skal indgå:

Hovedemner i interviewene med de biblioteksansatte drejede sig om følgende forhold

1. Implementering af Borgerservice i bibliotekerne: Proces, implementering, personaleinddragelse og indflydelse.
2. Opfattelser og holdninger til det nye servicetilbud i personalet
3. Vurderinger af uddannelsesforløbet, herunder vurdering af servicens bidrag til den generelle kompetenceudvikling
4. Vurderinger af forholdet mellem den traditionelle service og borgerservicen. Spørgsmål om forholdet og ændringer
5. Vurderinger og opfattelser af brugernes holdninger og tilfredshed med servicen, herunder fortællinger om borgere og deres reaktioner
6. Vurderinger og opfattelser af omfanget af brug, herunder spørgsmålet om man som bibliotek tiltrækker nye brugere som følge af borgerservice, herunder vurderinger af den markedsføring, der er foretaget
7. Vurderinger og opfattelser af indholdet af arbejdet med borgerservicebetjening, herunder forholdet mellem rutinearbejde og fagligt udviklende arbejde
8. Opfattelser og vurderinger af forholdet mellem personlige og digitale løsninger
9. Oplevelser af det forhold at borgerservice kan betragtes som delvist myndighedsudøvelse
10. Opfattelser af hvilke andre områder indenfor borgerservicebetjening man med fordel kunne lægge i bibliotekerne og opfattelser af, hvilke områder af de nuværende, der kan være problematiske

Interviewene med borgerne blev foretaget som telefoniske interviews og emner for samtalerne var:

1. Kendskab til borgerservice på bibliotekerne og eventuel anvendelse af denne
2. Kendskab til markedsføringen
3. Hvad borgerservicen er anvendt til i dag
4. Tilfredsheden med den løsning man fik, da man anvendte servicen i dag
5. Vurdering af om det er en god ide at denne service er placeret på bibliotekerne

6. Eksempler på hvad man har brugt borgerservicen på bibliotekerne til

Hovedemner i den kvantitative analyse vedrører:

1. Antal henvendelser
2. Henvendelsestidspunkter
3. Henvendelsestype
4. Tidsforbrug i forbindelse med ekspeditionerne
5. Udviklingstræk siden projektets start

Denne midtvejsevaluering er tentativ på grund af de formål, der er skitseret ovenfor og de foreløbige resultater skal derfor tages med det forbehold, at analyserne baserer sig på et forholdsvis spinkelt materiale. Samlet set er der dog ikke tvivl om, at både ansatte og borgere har haft megen glæde af at borgerserviceaktiviteter er lagt ind i lokalbiblioteker, der er placeret i områder, hvor borgerne ellers ikke havde en direkte lokal adgang til disse serviceydelser.

Midtvejsevalueringen baserer sig på et forholdsvis begrænset materiale, hvor der især er mangler vedrørende inddragelse af borgere. Det skyldes vanskeligheder med at få etableret interviewene, hvor flere interviews måtte aflyses fordi respondenterne ikke lod sig træffe på de aftalte tidspunkter. Der er heller ikke foretaget interviews med personalet i Tilst eller Harlev. Det er dog evaluatorens opfattelse at hovedkonklusionerne er holdbare og at midtvejsevalueringen har været overordentlig nyttig i forhold til den senere og mere omfattende slutevaluering,

Nogle timer på Lystrup bibliotek

Borgerservice foregår sammen med det traditionelle biblioteksarbejde. Det kan derfor være interessant at give en lille stemningsrapport om en helt almindelig dag i Lystrup. Stemningsrapporten tegner et billede – om end ufuldstændigt – af en del af en normal arbejdsdag på Lystrup bibliotek. Den er baseret på evaluatorens tilstedeværelse og observationer – en slags impressionistisk observation, hvor iagttagelserne er fremkommet gennem vandringer rundt i biblioteket.

Netop vægten på stemninger er vigtig i forbindelse med borgerservice. Der er ingen tvivl om, at venlighed og imødekommenhed er af meget stor betydning for borgere på samme måde som borgere heller ikke benytter butikker, hvor de føler sig dårligt behandlet. Det er også værd at bemærke, at borgere og brugere – uanset deres ærinde – i lokalerne på Lystrup bibliotek meget let kan opfange stemningerne. Derfor er det også vigtigt for oplevelsen af borgerservice, at den traditionelle biblioteksbetjening finder sted i en god atmosfære. Det modsatte er naturligvis også tilfældet.

Det første man bemærker, når man kommer til Lystrup og leder efter biblioteket er, at der er et tydeligt skilt, der markerer, hvor biblioteket er. Det er måske mere bemærkelsesværdigt, at skiltet ikke indeholder oplysninger om, at biblioteket også har borgerservice. Forventningen var, at der ville stå bibliotek og borgerservice på skiltet. Man kan altså konstatere, at man ikke endnu har valgt at markedsføre servicen ved hjælp af skiltningen i byen.

Biblioteket er beliggende lidt udenfor det allermest centrale i Lystrup. Der er et større skilt udenfor indgangsdøren, hvor der annonceres for eller oplyses kortfattet i plakatform om, at man kan få borgerserviceydelse i biblioteket. Det er en bygning i ét plan som er meget aflang. Når man kommer ind kan man ikke undgå at se personalet idet personaleområdet ligger skråt overfor indgangspartiet. Personaleområdet er ikke lukket kraftigt af så det virker egentlig meget imødekommende. Biblioteket er i øvrigt meget velforsynet med 2 afleveringsmaskiner og 2 udlånsmaskiner samt 8 pc'ere, hvilket faktisk er ganske pænt størrelsen af Lystrup taget i betragtning. Lokalerne er pæne og overskuelige og de er indrettet således, at man har mulighed for at sidde i fred og ro og foretage søgninger eller orientere sig i materialer.

Der er to personer på vagt og det ser ud til at næsten halvdelen af brugerne henvender sig til eller på anden måde har kontakt med personalet.

Evaluatoren var der en dag i slutningen af juni måned og det var en stille og rolig dag. Der var brugere i biblioteket hele tiden. Der var konstant mellem 4 og 6 brugere til stede. Nogle observationer gengives nedenfor. Der er udvalgt de observa-

tioner, der skønnes at give et dækkende billede af en normal dag. Observationerne følger den rækkefølge de er foretaget i:

- En ældre kvinde har fået hjælp til at betjene afleveringsmaskinen.
- En anden ældre herre har fået hjælp til fornyelse af en bog, han havde glemte derhjemme. En yngre kvinde som gik med 15 bøger fik hjælp til at finde nogle titler i en serie.
- Der sidder en yngre kvinde ved en af de 8 pc'ere. Hun tilbringer flere timer der og er altså tydeligvis en repræsentant for den brugergruppe, som har behov for at benytte bibliotekernes digitale ydelser.
- En yngre kvinde skal aflevere en bog, hvor lånefristen er overskredet, og hun betaler 20 kroner. Det foregår på en meget venlig og imødekommende måde og der har generelt ikke været nogle af dem, der skulle betale, som har beklaget sig over det. Betalinger for at aflevere materialer for sent er tydeligvis ikke noget som brugerne finder særlig problematisk.
- En kørestolsbruger kommer og afleverer materialer. Det drejer sig om dvd, og problemet er, at den ene (Phantom of the Opera) er blevet væk.. Der er en meget fleksibel og igen overmåde venlig betjening af kørestolsbrugeren som er en mand omkring de 40 år. Han er normalt meget påpasselig med biblioteksting fremgår det af samtalen. Den ansatte er meget hjælpsom og tilbyder at lave ham en ekstra reservation i tilfælde af at den dukker op, men han vil helst betale og få sagen ud af verdenen. Han orienteres om hvis materialet dukker op indenfor et år at han kan få pengene tilbage. Dvd'en en koster ham 350 kroner. Han får en meget fin orientering også om hvor lang tid der går, før betalingen er registreret.
- 2 yngre kvinder kommer ind og som de fleste af de øvrige brugere går de direkte hen til afleveringsmaskinerne. En af disse brugere skal også betale for materiale, der er afleveret for sent.
- En ung mand sidder meget optaget ved en computer og arbejder tilsyneladende seriøst med søgning. Denne aktivitet løber over næsten en time. .
- Der kommer en chauffør med reserverede bøger fra systemet. Det sker en gang om dagen og der småsnakkes et par minutter, mens afleveringerne foregår. .
- En mand omkring 30 sidder ved en anden pc'ere og laver søgninger.
- En ny midaldrende kvinde kommer ind med en seddel og styrer direkte mod hylderne og foretager en målrettet græsningsaktivitet. Hun får dog også hjælp af en ansat. Der er igen tale om en venlig og kompetent betjening og damen går straks hen og låner og skriver selv materialet ud. Nu viste det sig så at hun faktisk også skulle aflevere en og betale fordi den var for sent afleveret. Hun fik oplysning om mailservicen, der påmindes om det snarlige afleveringstidspunkt.
- Linda betjener en anden ældre kvinde som også kan finde ud af at bruge udlånsmaskinen.
- En midaldrende kvinde kommer ind – hun har en seddel med og laver hylde-læsning. Hun sætter sig på en stol og bladrer i bøgerne. Hun er i øvrigt på biblioteket i over en halv time og går meget rundt og hylde-læser i vok-

senafdelingen. Hun siger som de fleste andre pænt farvel når hun efter selvbetjeningsaktiviteten forlader biblioteket.

- De to pc brugere har nu siddet ved computerne i i hvert fald næsten en time
- Der er dog også midaldrende, der ikke henvender sig til personalet på nogen som helst måde.
- En yngre kvinde har taget 10 bøger og henvender sig for at få hjælp til at finde første del af et tobindsværk og en ansat rejser sig og hjælper med at finde det materialer der tilsyneladende er sat forkert på plads.
- Lidt i 12 kommer to ældre kvinder igen ind. Hun skal genlåne et fjorten dages lån og den anden skal hente en bog, hun har reserveret. Hun er vant til at bruge selvbetjeningen, hvilket hun bliver spurgt høfligt og venligt om.
- En yngre kvinde tripper rundt ved bogvognen og hyldelæser. Hun er ikke rigtig i kontakt med personalet.
- Der er kommet en ny ung kvinde der skal have et pas, men hun valgte at tage til Risskov fordi hun kunne betale kontant der.
- Der er telefon med et spørgsmål om udstedelse af et såkaldt firmapas. Tidligere var der en telefonisk henvendelse vedrørende børnepas. pas spørgsmål over telefon – et pas nummer 2. det såkaldte firmapas. I går var der et børnepas.
- En anden ung kvinde har glemt sit lånerkort, men får alligevel lov til at låne på anden legitimation. Også en ældre kvinde der virker en anelse forvirret får hjælp til både at betale og til at låne en bog hun gerne vil have og hun får oplysning om hvor lang tid hun må låne bøgerne. Igen venlig og hjælpsom betjening.

Mange henvender sig til personalet og den hjælp de får er uhyre venlig forstået på den måde at de ansatte rejser sig og faktisk er meget hjælpsomme og der er tydeligvis en meget god og tryk atmosfære i biblioteket. Især yngre tenderer dog til at betjene sig selv.

Det er i øvrigt markant at man næsten ikke ser nogle af brugerne i en indbyrdes kontakt. Der er faktisk ingen interaktion mellem dem. Biblioteksbesøg er bortset fra de tilfælde, hvor forældre har børn med, en aktivitet der næsten udelukkende foretages alene..

Det mest markante er den rolige og afslappede atmosfære samt den meget store venlighed og hjælpsomhed, som personalet udviser. Det er ganske simpelt et rart sted at opholde sig, idet der er en meget passende balance mellem hjælp og egen tid til fordybelse. Lokalet er også indrettet således at man i fred og ro kan sidde og arbejde ved en pc, hvis man har behov for det. Derimod kan skrankens placering betyde, at samtaler mellem personale og bruger kan overhøres, hvis man er interesseret i det.

Det var også et markant træk at de fleste brugere uanset om de havde været i direkte kontakt med personalet eller ej høfligt sagde farvel, når de forlod biblioteket.

Det er klart, at der ikke har været mange henvendelser vedrørende borgerserviceydelser. Det fremgår også klart af de senere afsnit, at der er tale om en forholdsvis marginal aktivitet. Aktiviteten er dog ny og derfor fylder den forholdsvis meget i bevidstheden hos de ansatte.

Den rolige, trygge, venlige og hjælpsomme atmosfære skønnes at give en god ramme for borgerserviceaktiviteter. Det er helt tydeligt, at de ansatte udstråler, at de er til forbrugernes skyld og det er opfattet, når man ser, hvor mange af disse, der er i kontakt med de biblioteksansatte.

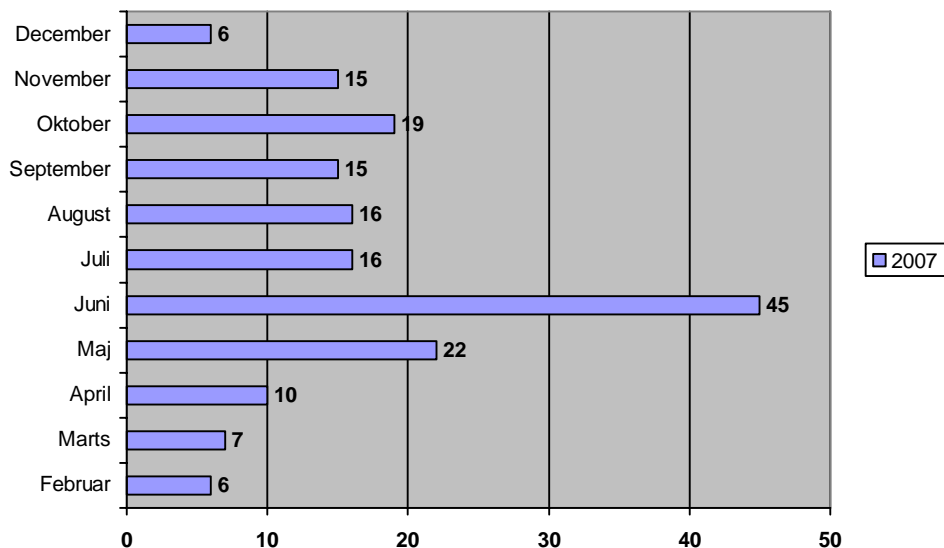
Henvendelser

Dette afsnit beskriver i hovedtræk antal og formål vedrørende borgernes henvendelse på bibliotekerne i forbindelse med borgerservice.

Der foreligger statistiske opgørelser for 2007 og 2008, idet opgørelserne stopper den 3. juli, hvor den statistiske optælling er foretaget.

Opgørelsen er foretaget om formiddagen den 3. juli 2008, hvorfor tallene primært dækker de første 6 måneder af 2008. Oplysningerne om antallet af henvendelser i 2007 har en mere kursorisk karakter end tilfældet er for 2008.

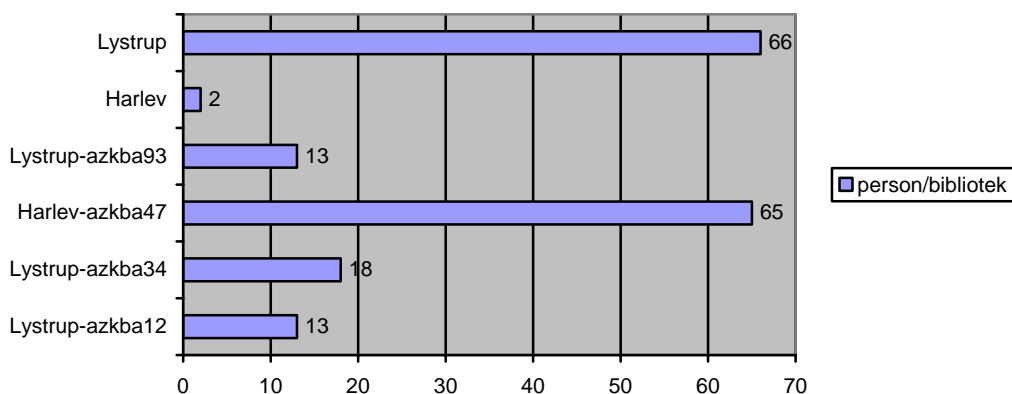
I 2007 ser billedet således ud:



Figur 1: Antal henvender i 2007, samlet for Lystrup, Tilst og Harlev

Der startes i februar 2007 og det fremgår tydeligt af figur 1, at antallet af henvendelser og ekspeditioner meget beskedent. Der er i de 11 måneder i 2007 tale om samlet 177 ekspeditioner, hvor en meget stor del fandt sted i perioden op til sommerferien. Hvis man ser på opgavefordelingen for de 3 lokalbiblioteker i 2007 er det mest markante nok, at det er henvendelser vedrørende folkeregister, der fylder. Ud af de 177 ekspeditioner drejer næsten 120 sig om forhold vedrørende folkeregister.

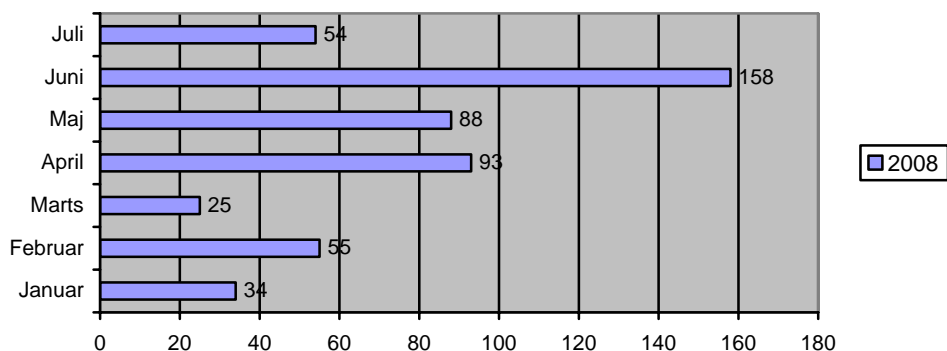
Henvendelserne og ekspeditionerne er i 2007 registreret dels på personer, dels på lokalbibliotek. Registreringen på lokalbibliotek er en registrering, hvor det ikke er muligt at identificere medarbejderen. Fordelingen af opgavevaretagelse ser i 2007 således ud:



Figur 2: Fordeling af opgaver i 2007 fordelt på ansatte og lokalbibliotek

Der er ikke modtaget oplysninger fra Tilst i 2007. Ud af de 177 ekspeditioner i 2007 tegner Harlev sig for 67, hvoraf de 65 kan henføres til en enkelt person. Lystrup tegner sig for de resterende 110 henvendelser, hvoraf under halvdelen kan henføres til enkeltpersoner.

Den følgende figur viser udviklingen i 2008 måned for måned i antallet af borgerservicehenvendelser.



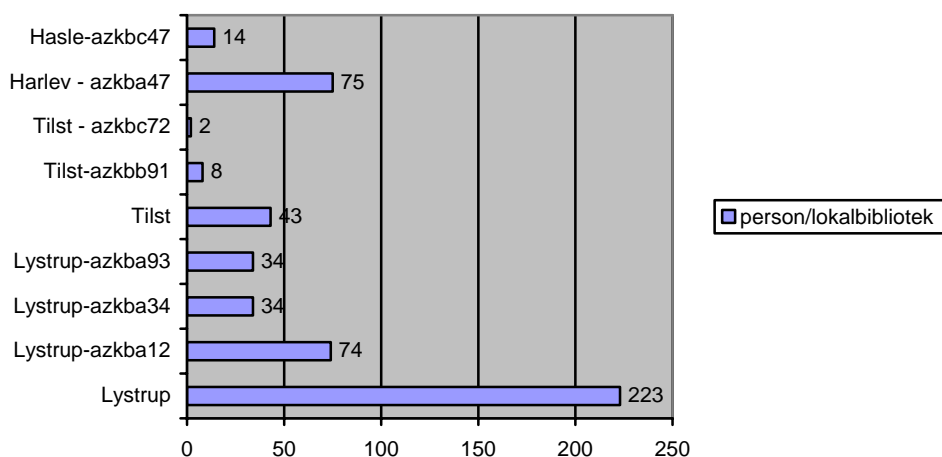
Figur 3: Antal henvendelser per måned indtil 3. juli i 2008 i Lystrup, Tilst og Harlev

I de første godt 6 måneder af 2008 er antallet af ekspeditioner 507. Der er altså tale om en meget kraftig stigning i anvendelsen af borgerserviceydelse på lokalbibliotekerne fra 2007 til 2008. Også i 2008 er der travlt i perioden op til sommerferien, hvilket utvivlsomt skyldes, at borgerne har startet planlægningen af deres ferie, herunder udlandsrejser, hvilket medfører, at der ofte er en række papirer, der skal bringes i orden, hvad enten det er pas eller andre formelle papirer.

De første par dage i juli måned 2008 genererede over 50 henvendelser, så der er meget der tyder på, at der er en forholdsvis kraftig vækst i dette område.

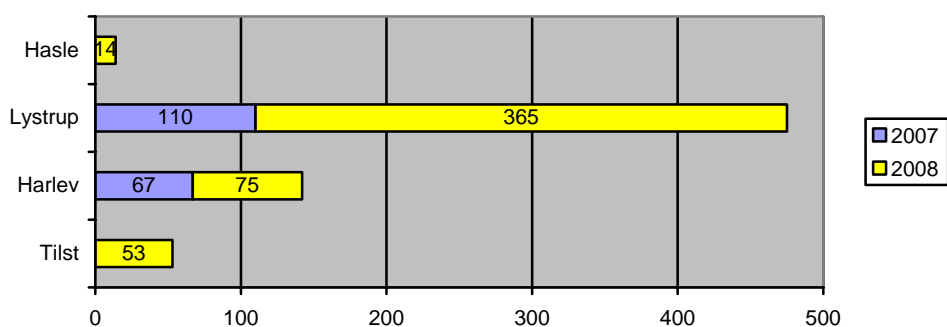
En meget stor del af henvendelserne vedrører folkeregister, sygesikring, skat og pas. Det er i 2008 over 40 % af henvendelserne, der vedrører et af disse emner.

Det fremgår af figurteksten til figur 1, at der er tale om en samlet opgørelse for 3 lokalbiblioteker. De 3 lokalbiblioteker er forskellige i størrelse og i øvrigt også i opgaveportefølje. Der er også forskel på, hvor mange borgerservicehenvendelser det enkelte lokalbibliotek og de enkelte ansatte er registreret for i 2008. Det fremgår af den næste figur:



Figur 4: Antal borgerserviceopgaver fordelt på ansatte og lokalbibliotek i 2008 indtil 3. juli.

Det fremgår tydeligt af figur 4, at det er Lystrup, der tegner sig for størstedelen af borgerserviceekspeditionerne. Ud af de 507 ekspeditioner, der er i 2008 har Lystrup haft fingrene i de 365.



Figur 5: Det samlede antal borgerservicehenvendelser i 2007 og 2008 indtil 3. juli fordelt på år og lokalbibliotek

Ikke alle borgerservicehenvendelser er ens. De dækker samlet over et meget stort antal serviceområder og funktioner, der hver især involverer en flerhed af forskellige arbejdsopgaver.

Når vi ser på opgavefordelingen er denne registreret i cirka 20 kategorier. Der er 3 kategorier der er markante. Det drejer sig om henvendelser og opgaver vedrørende folkeregister, sygdom og pas. Tilsammen udgør disse kategorier mere end halvdelen af henvendelser. Det betyder at mange af de andre kategorier udviser meget få henvendelser i den registrerede 5 måneders periode. Henvendelser vedrørende fol-

keregister er den hyppigste opgave. Men det er også markant at antallet af henvendelser vedrørende pas er vokset kraftigt fra 2007 til 2008, hvilket sandsynligvis hænger sammen med, at Lystrup har fået mulighed for at servicere med den digitale løsning for pas fra foråret 2008.

Der foreligger et omfattende materiale, hvor de forskellige arbejdsopgaver er registreret på de enkelte medarbejdere. Ud fra dette kan man se fordelingen af opgavetyper på den enkelte medarbejder, men man kan ikke se i hvilken form borgerens henvendelse er sket. Det kan være personligt fremmøde, e-mail, fax telefon og andet. Oplysningerne er primært interessante i forhold til vurderingen af spredningen af arbejdsopgaver. Man kan dog konstatere en spredning, der er naturlig, ansættelsesgraden taget i betragtning og det er i hvert fald tydeligt i Lystrup, at opgavevaretagelsen fordeler sig bredt på alle medarbejderne.

Vi vil nu kort gennemgå nogle af arbejdsopgaverne. Der gives nogle tal og det er vigtigt at være opmærksom på, at tallene i modsætning til indholdet af de foregående figurer dækker perioden i 2008 indtil den 27. august.

Det samlede antal borgerservicehenvendelser i hele systemet er mere end 130.000 for de første 8 måneder i 2008. Det er derfor indlysende, at de 3 lokalbibliotekers andel skal måles i promiller og ikke i procenter. Lokalbibliotekernes borgerservice udgør altså en meget lille del af den samlede borgerserviceaktivitet. Hermed er det naturligvis ikke sagt, at det er en ubetydelig service.

Folkeregisteropgaver fylder ganske lidt. I Lystrup er der i året første 8 måneder foretaget 10 af denne type opgaver og en enkelt medarbejder står for 7 af dem. Henvendelser vedrørende pas er den største enkeltstående opgave. Lystrup har haft 72 henvendelser vedrørende pas. En enkelt af medarbejderne har klaret halvdelen, mens de to øvrige medarbejdere, der indgår i opgørelsen har haft 24 og 12. I Harlev har der været knap 10 henvendelser om pas og det tilsvarende tal i Tilst er blot en enkelt. En henvendelse er ikke det samme som det forhold, at servicen er udført. Der kan naturligvis også være tale om en henvisning til et andet borgerservicecenter. Spørgsmål vedrørende skat er heller ikke noget, der fylder meget. Samlet på de 3 lokalbiblioteker har der været under 10 af henvendelser vedrørende skat. Hovedparten af disse er henvendelser, der er gået til Harlev. Spørgsmål vedrørende sygesikring fordeler sig med 21 på Harlev og 26 på Lystrup bibliotek. Også her er der tale om, at en enkelt medarbejder på Lystrup bibliotek har stået for godt halvdelen, mens resten er fordelt ligeligt blandt to andre medarbejdere. Spørgsmål vedrørende boligstøtte og feriepenge indgår med ganske få henvendelser til de 3 lokalbiblioteker.

Der er tale om, at pas er det der absolut fylder mest i Lystrup. Det er også tydeligt, at man søger at fordele opgaverne således at den enkelte medarbejder får opretholdt den fornødne rutine, men samlet set er der tale om, at antallet af borgerserviceaktiviteter er ganske begrænset, selvom det også må konstateres, at det er jævnt stigende. Interviewene i det næste kapitel indikerer, at der kunne sættes ind med en kraftigere markedsføring, hvis der ønskes mere volumen i borgerserviceaktiviteterne.

Det er på nuværende tidspunkt uklart for evaluatoren hvilke typer af kørsler, der kan foretages fra det system, der registrerer borgerserviceaktiviteter. Det er under alle omstændigheder et område, der skal undersøges nøjere i forhold til den mere omfattende slutevaluering.

Personale og borgere

Der blev foretaget interviews med ansatte ved Lystrup bibliotek i slutningen af juni måned. Interviewene fulgte i store træk den interviewguide, der er optrykt som bilag. Interviewene var organiseret således, at de 4 medarbejdere var opdelt på den måde, at der blev foretaget interviews med 2 personer af gangen.

Det fungerede i store træk udmærket. Interviewene er optaget på bånd og i den følgende redegørelse for indholdet i interviewet er teksten udformet således, at den enkelte medarbejder ikke kan identificeres.

Analysen af interviewene er foretaget tematisk og den baserer sig på en såkaldt meningskondensering. Det betyder at interviewene er hørt igennem flere gange og at udsagnene er tematiserede og hovedtendensen i dem er det, der anvendes i den følgende analyse. Der anvendes ikke i denne midtvejsrapport direkte citater, derimod anvendes der parafrasering. Parafrasering af udsagn er indrykket.

Det helt generelle indtryk fra disse interviews var, at arbejdsopgaven med borgerservicehenvendelser var blevet modtaget meget positivt og de ansatte gav udtryk for, at det faktisk var en opgave, som de meget gerne gik ind i.

Følgende ansatte har deltaget i interviewene:

- Lissi Klüver
- Karen Matthisson
- Linda Dalby Toft
- Ragnhild Vanderskrog

Planen vedrørende interviews med biblioteksbrugere og brugere af borgerserviceaktiviteter blev på grund af de indhøstede erfaringer revideret. Det var oprindeligt meningen at evaluatoren blot skulle ”gribe fat i” besøgende, hvad enten de var biblioteksbrugere eller brugere af borgerservicen på stedet og indlede en forholdsvis uformel samtale, der skulle følge de retningslinjer, der er udstukket i guiden for interviews med borgere og biblioteksbrugere. Der var tydeligvis blandt flere af de personer, som evaluatoren henvendte sig til en modvilje mod denne uformelle kontakt, der da heller ikke havde været annonceret på denne måde.

Fremgangsmåden blev opgivet og i stedet indeholder dette afsnit udsagn fra telefoninterviews med brugere, der har accepteret en opringning fra evaluatoren. Valget er blevet at gengive 3 typiske telefoninterviews.

Baggrund og indførelse

Der er ingen tvivl om, at det har været en populær beslutning i Lystrup at implementere borgerservicen. Oplevelsen blandt de ansatte er tydeligvis således, at det ikke er noget, der er påtvunget dem – tværtimod. Oplevelsen af indførelsen af borgerservice i Lystrup bibliotek fortolkes som noget man har valgt at gå ind i, altså at man selv har meldt sig på banen og at det lå i kortene, at Lystrup skulle på banen. Alle giver udtryk for, at man er meget tilfredse med den nye serviceudvidelse.

Der er tydeligvis flere grunde til, at man har været interesseret i at få borgerserviceydelse ind i biblioteket. Der nævnes flere forhold. Et af dem vedrører mulige synergieffekter i forhold til det traditionelle bibliotekariske arbejde. Et andet forhold, der spiller stærkt ind i forhold til personalets positive holdning til borgerservicen, er ønsket om at være med til at lave serviceforbedringer i lokalsamfundet. Et tredje forhold, der dog udtrykkes mindre markant, er ønsket om at få sat lokalbiblioteket mere på landkortet.

Den positive holdning hænger utvivlsomt sammen med det forhold, at man undervejs i processen har haft den oplevelse, at man har været medinddraget og informeret om både stort og småt. Det udtrykkes således, at man altid i huset har haft en god kultur vedrørende information. Det har tydeligvis været vigtigt, for selv om den enkelte kan være langt fra beslutningsprocesserne, er tolkningen dog, at der har været tale om en åben proces, hvor man ikke på noget tidspunkt har haft en fornemmelse af, at man har vidst mindre end andre. Der kommunikeres kort sagt tæt og dækkende personalet imellem i Lystrup. Der har tilsyneladende også fra starten været et meget glimrende samarbejde med forvaltningen og bibliotekernes ledelse, hvor der gives udtryk for, at man generelt har en kultur, der er meget medarbejderinddragende og hvor der normalt ikke træffes beslutninger uden at personalet er inddraget. Det er også personalets opfattelse, at ledelsen er tilfreds med den positive holdning man har udvist.

Denne positive fortolkning kan ses i lyset af, at der ikke er tilført biblioteket ekstra ressourcer til opgaven. Det er tilsyneladende ikke et forhold, der har optaget sindene særlig meget. Borgerserviceopgaverne er indgået i de daglige rutiner og der gives udtryk for, at omfanget af opgaverne målt i arbejdstid i dagligdagen trods alt har været så begrænsede, at de har ladet sig passe ind i de daglige rutiner. Der gives udtryk for at de første dele af projektet, hvor arbejdsopgaverne primært var folkeregister, flytninger, lægeskift og tilsvarende gik smertefrit.

Der er dog en lidt afventende holdning i forhold til den nye opgave vedrørende pas, som for nylig er kommet ind i bibliotekets borgerservicesortiment. Her er der en lille bekymring for antallet af henvendelser i forhold til bemanningen, idet henvendelser ofte kan komme på de tidspunkter, hvor biblioteket er tyndest besat. Der gives udtryk for, at man afventer og ser hvad der sker. Det skal dog understreges, at de ansatte er ganske bevidste om, at nye arbejdsopgaver som for eksempel den digitale løsning vedrørende pas ofte fylder mere bevidsthedsmæssigt end de gør når de er indarbejdet i den daglige rutine.

Det kan samlet siges, at personalet har enstemmigt givet udtryk for, at der er tale om en spændende opgave, som man gerne har taget på sig og som man også gerne ser udvidet med endnu flere af borgerservicemulighederne fordi det betragtes som en spændende opgave.

Omkring selve implementeringen af borgerservice i Lystrup har der kun været afholdt et mindre antal møder og tilsvarende med de øvrige biblioteker i det århusianske bibliotekssystem.

Det er bemærkelsesværdigt, at personalet faktisk ikke oplever at der er det store behov herfor. Der henvises til nogle dominerende kulturelle træk, der peger på, at man faktisk ikke ser nogen grund til at holde møder med mindre det er strengt nødvendigt. Der gives dog også udtryk for ideen om, at man måske med fordel kunne holde møder vedrørende erfaringsudveksling en eller to gange om året med nogle af de andre lokalbiblioteker, men det siges også, at man sagtens kan afvente en mere formaliseret mødestruktur til det falder endeligt på plads, hvorledes porteføljen af borgerserviceydelse endeligt udformes i Lystrup og også, hvordan den udformes i andre biblioteker. I starten var der dog en del kontakt med lokalbiblioteket i Harlev og med lokalbiblioteket i Tilst på samme måde som der har været et større møde.

Der er ingen tvivl om, at den tætteste kontakt har været med forvaltningen og de medarbejdere i forvaltningen, hvis primære arbejdsopgaver er borgerservice. Det er også tydeligt, at denne kontakt værdsættes og udnyttes og der udtrykkes især tilfredshed med, at man gennem møder, undervisning og tilsvarende har fået sat ansigter på en række af kollegerne, hvilket er et forhold der letter den kontakt, der er nødvendig, for at tingene kan forløbe smertefrit. Der er altså en oplevelse af en fin kontakt med medarbejdere i borgerservice og der udtrykkes stor tilfredshed med samarbejdet samtidig med at det dog synes at være væsentligt at man har mødt dem man skal arbejde sammen med.

Kontakten med andre biblioteker har været forholdsvis sporadisk, men man har dog haft besøg af flere biblioteker blandt andet fra Sjælland. Det skete blandt andet på baggrund af et biblioteksmøde, hvor Århus bibliotek havde haft en stand om borgerservice. Der har været afholdt nogle enkelte møder og der planlægges en dag i senere i 2008 med temaet borgerservice. Generelt er omfanget af møder med andre biblioteker dog begrænset. Der er ønske om at der etableres en art netværk af biblioteker på landsplan, der er involveret i borgerservice.

Der gives i denne sammenhæng udtryk for, at borgerservice og biblioteker gribes meget forskelligt an i forskellige kommuner og der gives også udtryk for, at der med fordel kunne være en højere grad af national erfaringsudveksling selvom betingelserne for arbejdet er meget forskellig – både organisatorisk og indholdsmæssigt.

Borgerudsagn

En 31 – årig mand havde anvendt borgerservicen på Lystrup bibliotek til at få lavet en flyttemeddelelse. Indenfor det sidste år havde han også fået et nyt pas – dog

i Risskov. Han havde fundet ud af borgerserviceaktiviteterne på Lystrup bibliotek gennem de opsatte plakater på biblioteket. Han er en forholdsvis hyppig biblioteksbruger og det var altså gennem sine biblioteksbesøg, han var blevet opmærksom på servicen. Han udtrykte stor tilfredshed med servicen i lokalsamfundet og karakteriserede den som meget bekvem og han udtrykte stor tilfredshed med betjeningen. Han havde ikke en særlig klar opfattelse hvilke serviceydelser man kunne benytte sig af i forhold til lokalbibliotekernes borgerservice, men han anførte dog, at man fandt ud af det i takt med behovet. Respondenten fandt generelt, at det var en god ide med borgerserviceaktiviteter i lokalsamfundene dels på grund af nærhedsprincippet men også fordi hans opfattelse var, at man ofte skulle være i venteposition, når man henvendte sig til den almindelige borgerservice. Respondenten gav også udtryk for, at det var uhyre vigtigt at bibliotekerne befandt sig i lokalsamfundene og at borgerservice på bibliotekerne kunne skabe en vis form for synergi.

Respondenten havde ingen negative bemærkninger overhovedet til den betjening han havde fået på biblioteket, men understregede tværtimod, at man fik alle de nødvendige oplysninger for eksempel om hvad man skulle medbringe for at ydelsen kunne leveres så hurtigt og let som muligt.

Indførelsen af pas

Det er nævnt tidligere, at især den digitale løsning vedrørende pas fylder meget bevidsthedsmæssigt og det skyldes især, at man endnu er i gang med at opbygge rutiner, det vil sige at pasudstedelsen ikke har fungeret så længe. Man havde så at sige valget mellem pas eller kørekort, da sortimentet blev udvidet. Sortimentsudvidelsen kom efter personalets opfattelse fra dem selv. Man har hele tiden været åbne overfor flere borgerserviceaktiviteter og da flere brugere har spurgt – og enkelte af dem har undret sig – var det i samråd med projektlederen, at man også inddrog pas. Pasudstedelsen blev valgt frem for kørekort, fordi det blev vurderet at det var nemmere at gå til.

Der gives udtryk for, hvad der opfattes som et mindre problem i forbindelse med pasudstedelsen og det er det forhold, at biblioteket i Lystrup ikke har lov til at modtage betalingen for pasudstedelsen. Det betyder at borgere, der ikke har adgang til netbank eller ikke ønsker at anvende elektronisk betalingsoverførsel, ikke kan betjenes færdige på biblioteket. Personalet antyder, at dette forhold kan være vanskeligt at forklare for borgerne. Det er tydeligvis lidt uklart for personalet, hvorfor man ikke må modtage penge. Der er flere fortolkninger af dette forhold. En af dem vedrører forvaltningens politik i forhold til kontering. En anden fortolkning går på, at det nok er borgerservices generelle politik som på længere sigt skal understøtte de digitale løsninger.

Der er lavet en optælling, der foreløbig viser, at op mod en sjettedel af ekspeditionerne vedrørende pas ikke gennemføres primært på grund af betalingssspørgsmålet. Personalet synes, at det ville være en servicemæssig fordel, hvis man kunne modtage betaling i kontanter. Det udtrykkes således, at biblioteket er vant til at håndtere kontanter i forbindelse med biblioteksopgaver og det ville som nævnt være en serviceforbedring for borgerne.

Det sidste problem, der nævnes, er at nogle af arbejdsopgaverne kommer så forholdsvis sjældent, at det især for de personer, der arbejder deltids, kan være vanskeligt at få den tilstrækkelige kontinuitet i arbejdet. Der er i virkeligheden tale om en frygt for at glemme som begrundes sig i et ønske om at give en helt korrekt service uden fejl. Der er ingen tvivl om at denne frygt skyldes at tilvænningsperioden ikke er overstået endnu – især vedrørende pas, men det primære er ønsket om at foretage korrekte ekspeditioner. Der gives dog også udtryk for, at opbakningen fra forvaltningen betyder, at problemet nok er midlertidigt, selvom der kan tænkes at komme nye procedurer og regler til, som det naturligvis er vanskeligere for deltidsansatte at vedligeholde. Det skal endelig nævnes, at de deltidsansatte ikke fik undervisningen i pasudstedelse samtidig med de andre, men derimod senere.

Dette fører naturligt over til den uddannelse, man har modtaget for at være klædt på til at varetage borgerserviceopgaver.

Borgerudsagn

En mandlig borger på 52 år har brugt borgerservicen på Lystrup bibliotek en enkelt gang, da han skulle have fornyet sit pas. Han beskrev oplevelsen med fornyelsen af pas som meget positiv. Det gik hurtigt og smertefrit og det var en lettelse for ham, at han ikke skulle ind i midtbyen. Han gav også udtryk for, at servicen foregik i en venlig atmosfære og det åbne lokale generede ham ikke. Under ekspeditionen blev han også taget med bagom ”skranken” således at servicen blev udført med den størst mulige diskretion. Borgeren funderede lidt over i hvilken udstrækning kravet om den digitale betaling kunne afholde nogle fra at anvende servicen og konkluderede, at en flersidig af betalingsformer alt andet lige ville være at foretrække. Personligt gav han dog udtryk for, at det ikke var et problem for ham, idet han plejede at ordne sine pengesager ved netbankstransaktioner. Den 52 – årige borger var ikke helt klar over, hvilke muligheder der i øvrigt var for borgerservicetilbud, men gav meget klart udtryk for den holdning, at jo flere tilbud des bedre. Han udtrykte at det ganske simpelt gav en bedre forankring i lokalsamfundet. På spørgsmålet om, hvordan han var blevet opmærksom på muligheden for at forny passet i Lystrup, blev der givet udtryk for, at han generelt havde søgt på nettet om fremgangsmåder for pasfornyelse og det var der han havde set en henvisning til, at muligheden forelå i Lystrup. Han havde ikke i øvrigt været opmærksom på nogen information eller markedsføring vedrørende borgerservice i lokalsamfundet. Den mandlige borger var kun sporadisk biblioteksbenytter. Det fremgik, at han en gang imellem brugte biblioteket, når de solgte kasserede bøger men bortset fra dette var benyttelsen sporadisk og foregik med forholdsvis lange mellemrum. Respondenten lagde stor vægt på, at det nye tilbud ville kunne bidrage til at forankre biblioteket bedre i lokalsamfundet, men havde naturligt ikke de store overvejelser om forholdet mellem den traditionelle biblioteksservice og borgerservicen, men pegede dog på, at en mere omfattende borgerservice på bibliotekerne efter hans mening sikkert kunne øge anvendelsen af de normale biblioteksydelser.

Der er altså kort sagt tale om, at denne borger har fået en betjening han er tilfreds med og at han har nogle synspunkter på betydningen af borgerservice i lokalsamfundet. Der er tale om en betragtning af både bekvemmelighedsmæssige hensyn og af hensyn til lokalsamfundet. Interviewet viste dog også, at det faktisk var en tilfældig søgning på internettet vedrørende en fornyelse af passet, der gjorde ham opmærksom på den nye mulighed for pas udstedelse i Lystrup.

Uddannelsen

Uddannelsesforløbet startede på Lystrup bibliotek, hvor der var ansatte fra skat og folkeregisteret, der introducerede til arbejdsopgaverne. Den senere uddannelse er foregået i Borgerservice og der har efter det oplyste været tale om et veltilrettelagt forløb, der også har indeholdt opfølgning og opdatering. Undervisningen har også indbefattet introduktion til kommunens hjemmeside og til borger.dk. Begge disse hjemmesider er overordentlig vigtige i forhold til varetagelsen af borgerservice-opgaver.

Det var generelt en stor tilfredshed med den uddannelse man havde fået i opgaverne og de dertil knyttede datasystemer. Dels blev undervisningen, der ifølge det oplyste især var foregået som sidemandsoplæring vurderet som fin og dækkende, dels blev der peget på at man fik etableret et samarbejde med og fik sat ansigter på kolleger i andre forvaltninger, hvilket blev vurderet som et forhold, der lettede det daglige arbejde blandt andet når man skulle have mere specifik vejledning senere.

Der blev givet udtryk for, at man i starten af forløbet havde været overrasket over omfanget af efteruddannelsen. Der blev endvidere givet udtryk for, at den måde den foregik på – overvejende gennem hands-on øvelser, sidemandsoplæring og øvelser. Det var en god måde at lære de nye systemer på og fremgangsmåden betød også, at man fik en fornemmelse af, at det indlærte relativt hurtigt begyndte at falde på plads. Set bagefter er der overvejende enighed om at uddannelsen har haft et passende omfang.

Undervisningen i håndtering af problemer med pas blev rost meget. Personalet opfatter en positiv bieffekt af undervisningen, nemlig at Lystrup bibliotek er blevet mere synlig i forvaltningen, men også blandt kollegerne i Risskov. Dette hænger naturligvis også sammen med en fornemmelse af, at man i lighed med flere af de øvrige lokalbiblioteker ikke har været så synlige. Det skyldes blandt andet at hovedbiblioteket både nationalt og internationalt har tiltrukket sig megen opmærksomhed.

Vedrørende arbejdet med pas bliver der også udtrykt et forbehold, idet personalet peger på, at det blev indført med lidt forsinkelse, hvilket betød, at muligheden for at udstede pas kom samtidig med, at der var mange ansøgninger herom. Det medførte naturligvis i starten en mindre usikkerhed, idet rutinerne i starten ikke var helt på plads. Det ville være hensigtsmæssigt hvis systemerne havde været på plads lidt før. Det skal dog også understreges, at det ikke har været et stort problem i forhold til opgaveløsningen, men det har formentlig været et mindre problem i forhold til selvopfattelsen af hvorledes en professionel løsning skal se ud.

Det understreges, at det er meget vigtigt at systemerne fungerer helt sikkert før en service startes op og at de er på plads mindst et par uger før man starter. Dette baserer sig på erfaringer i forløbet, hvor der ikke altid har været den fornødne tid til at få alle enkelthederne på plads. Det ville have sparet megen tid og gjort nogle af indkøringsperioderne lettere.

De digitale løsninger vurderes som rimelige, men nogle af dem kunne formentlig trænge til et designløft, fordi der formentlig er for meget tekst på mange af siderne og formularerne, men det tilføjes at de ændres ofte.

Der gives udtryk for at enkelte borgere har udtrykt undren overfor den specifikke opgaveportefølje, for eksempel det forhold at man ikke kan modtage kontant betaling for pas og det forhold at man kan underskrive bestemte formularer men ikke andre.

Det har tilsyneladende været et princip, at uddannelsen er foregået som overvejende sidemandsoplæring, der er foretaget internt i forvaltningen. Der er ingen tvivl om, at undervisningens tilrettelæggelse har fungeret meget fint og det eneste man fremover ønsker formaliseret er en art løbende opdatering. Der udtrykkes også tilfredshed med at man indenfor enkelte sagsområder som pas har fået en kontaktperson, man kan henvende sig til i forhold til eventuelle problemer. Netop det forhold at man kender personer betragtes som overmåde vigtigt i den interne kommunikation.

Der er tilsyneladende kun i en meget begrænset udstrækning etableret anden undervisning og kompetenceudvikling end den, der baserer sig på øvelser og sidemandsoplæring. Der har kun været en begrænset introduktion til mere teori, men personalet nævner dog, at der har været foredrag vedrørende persona, hvilket giver en baggrund for at håndtere forskellige typer af borgere og forskellige typer af adfærdsmønstre. Det er tydeligt gennem interviewene, at personalet ikke har savnet en mere gennemgribende teoretisk vinkling af kompetenceforløbet, men man er heller ikke afvisende overfor en eventuel nytte af dette på et senere tidspunkt.

Der er som nævnt en meget positiv holdning til den måde kompetenceudviklingen har fundet sted på. Den meget positive holdning relaterer sig dels til nytten af de mange øvelser og sidemandsoplæringen samt det forhold, at der er etableret kontaktnet og kontaktpersoner. Dette sættes der meget stor pris på.

Når uddannelsesforløbet ses i forhold til de daglige arbejdsopgaver træder der nogle interessante problemstillinger frem.

Man berører det forhold at man er uddannet i en profession, hvor man nærmest vil have alle ting og detaljer på plads før man går i gang med arbejdsopgaverne fordi løsningerne og servicen skal være korrekt. Dette forhold viser sig også i nogle af de ansattes holdninger til borgerservicespørgsmål vedrørende skat og boligsikringsspørgsmål, som man faktisk er lidt nervøse for at kaste sig alt for meget ud i på nuværende tidspunkt. Man har i uddannelsesøjemed fået en mandsopdækning i uddannelsesforløbet. Det siges også, at dette forbehold ikke er specielt for biblio-

tekerne, men at man også har genkendt det i borgerservicen, hvor medarbejdere i den fusionerede forvaltning også kan udtrykke en vis nervøsitet for at få denne type opgaver, fordi de betragtes som vanskelige og måske især fordi en forkert håndtering kan have uheldige konsekvenser for en borger. Dette er konflikten mellem service og myndighed, der kommer op her. Der udtrykkes stor forståelse for at borgerne har krav på korrekte svar. Dette føres tilbage til spørgsmålet om hvor mange borgerserviceopgaver, man skal have. Begrundelsen er igen at man skal have rutine og kontinuitet i opgaveløsningen. Det begrundes med den ordentlige behandling af borgerne. Det udtrykkes gennem en klar serviceorientering.

Kommunikation og markedsføring

Der er dog punkter hvor den interne kommunikation kan forbedres. Det drejer sig om den interne digitale kommunikation, hvor man kunne ønske et velfungerende intranet, hvor man hurtigt kunne få oplysninger om nye tiltag. Der er dog efter personlig henvendelse etableret en mailingliste, men oplevelsen synes at være, at der ikke rigtig kommer noget på den. Det var i øvrigt således, at personalet ikke var helt klar over om selve borgerserviceafdelingen havde et intranet. Flere i personalet havde haft nogle oplevelser vedrørende borgerserviceydelser, der gjorde at kommunikation og udmelding af ændring blev betragtet som meget vigtig. Det var for eksempel en tilfældighed, at personalet selv opdagede at det blå sygesikringskort havde skiftet gyldighedsperiode fra et til fem år. En sådan ændring ville være hensigtsmæssig at få ud øjeblikkeligt af hensyn til den korrekte borgerbetjening. Der peges på, at intern kommunikation kan være brancheafhængig. Flere af respondenterne giver udtryk for, at de kommer fra en profession, der har en tradition for en meget tæt kommunikation, hvilket kan se anderledes ud i andre forvaltninger, der i højere grad arbejder med myndighedsopgaver.

Det understreges også, at undervisningen i den digitale løsning vedrørende pas kom lovligt sent i forhold til arbejdsopgaverne. Man følte sig ikke helt klædt på. Der gives dog også udtryk for at kommunikationen er blevet bedre i forløbet.

Der er en vis usikkerhed i forhold til hvor meget man skulle kunne af borgerserviceopgaver og hvor dybt det går. Der er stadig områder, hvor de ansatte er lidt usikre på hvor kompetencegrænserne går. Dette ses for eksempel i forhold til hvad man må skrive under på; som et eksempel nævnes underskrifter på forskellige typer af ferieblanketter. Denne usikkerhed vedrørende enkelte af grænserne for kompetenceudøvelsen tages dog med et godt humør og der peges på, at det under forløbet bliver klarere blandt andet fordi man kan benytte hotline, hvilket er et hjælpemiddel, der vurderes til at fungere ganske glimrende. Der udtrykkes en høj grad af forståelse for, at grænserne for kompetenceudøvelsen opbygges i løbet af forsøget. Det er altså områder hvor kompetencegrænserne går men disse bygges op i forbindelse med forsøget. Derfor er hotlinien meget vigtig og den fungerer ganske udmærket.

Denne midtvejsevaluering kan ikke afdække i hvilken udstrækning, der er opstået en synergieffekt mellem biblioteksbrugere og borgere forstået på den måde, at borgere, der ikke tidligere har brugt biblioteket er blevet mere opmærksomme derpå.

For bibliotekets personale betyder indførelsen af borgerservice naturligvis, at man ser nogle mennesker, der ikke tidligere er kommet på biblioteket, men man er ikke helt sikre på, i hvilken udstrækning de også er begyndt at anvende biblioteket. Derimod fører man internt en løbende dialog om i hvilken udstrækning man skal krydshenvisе til henholdsvis biblioteksydelsеr og borgerserviceydelsеr når man har den direkte kontakt med biblioteksbrugere eller borgere.

Man er foreløbig nået frem til den meget fornuftige holdning, at man lader det være situationsbestemt, det vil sige at man anvender sin fingerspidsfornemmelse og kun reklamerer i de tilfælde, hvor det falder naturligt og ikke virker påtrængende. Det fremstilles som en balancegang og det vigtigste er, at en servicehenvisning i givet fald skal komme naturligt i en samtale. Det skal dog også understreges, at biblioteket afholder ganske mange internetkurser for borgere og biblioteksbrugere og man er nu begyndt i disse kurser at inddrage hjemmesider vedrørende borgerserviceoplysninger således at deltagerne i denne sammenhæng får indsigt i hvorledes man kan betjene sig selv i forhold til dele af det offentlige system.

Der er ikke frygtelig mange brugere og borgere der direkte har kommenteret borgerserviceaktiviteterne, men de der har gjort det er generelt meget positive. Det er formentlig ikke mærkeligt, idet der for borgerne i Lystrup er tale om en klar serviceforbedring.

Der er dog nogle af de ansatte der giver udtryk for, at nogle af de borgere, der er kommet på biblioteket for at få borgerservice, har fået en aha – oplevelse i forhold til bibliotekstilbuddet og er blevet glædeligt overrasket over det traditionelle biblioteks muligheder. Der udtrykkes samtidig den holdning, at det gælder om at fastholde disse.

Arbejdet tilrettelægges i øvrigt således at alle indgår i arbejdet med borgerserviceopgaverne og man søger for så vidt muligt for, at de personer, der ikke arbejder heltids blandt andet får ekspeditioner med pas således at kompetencen vedligeholdes. Det er noget man altid har gjort.

Hvis der er problemer er man gode til at hjælpe hinanden. Kunderne forstår det også og accepterer at man sommetider skal spørge, når man forklarer dem at der er tale om nye opgaver.

Der bliver også rejst et spørgsmål af mere hypotetisk karakter og det vedrører det forhold, at man kan forestille sig at man bliver nødt til at specialisere sig, hvilket ikke er noget der er sket endnu. Skat tages som et eksempel fordi det er et område af en sensitiv karakter. Hvis der hypotetisk begynder at komme flere henvendelser om skalt og hvis disse bliver mere komplicerede kunne man forestille sig en personalemæssig specialisering, hvor en enkelt får en grundig efteruddannelse eller man kunne forestille sig en løsning hvor spørgsmålene blev samlet på et enkelt tidspunkt og hvor en ansat fra borgerservice tog til Lystrup en enkelt dag eller halv dag om ugen. Dette ville naturligvis kræve en kraftig oplysningsindsats. Dette nævnes blot som et eksempel på nogle af de diskussioner, der har været ført.

Der er dog foreløbig enighed om, at problemerne må tages pragmatisk og i den rækkefølge de opstår. Det er kun på idéfasen og borgerne vil sikkert se det som en serviceforringelse.

Lokaleindretningen og diskretion synes ikke at blive oplevet som et problem. Personaleskranken er blevet åbnet og der er måske en mindre uenighed. Der har heller ikke været nogen diskretionsproblemer fordi vi ikke endnu har haft nogle opgaver, der har været meget private eller personligt. Det opleves ikke som om det er den store forskel på denne type ekspeditioner og traditionelle biblioteksekspeditioner. Man kan også forestille sig at dem der skal give meget private oplysninger måske vælger et af de andre steder. Det er ikke noget man har en sikker viden om, men der er tale om hypoteser.

Vi vender os nu mod de ansattes opfattelse af den markedsføring, der har fundet sted i forbindelse med borgerserviceaktiviteterne. Der gives udtryk for, at der har været en ganske begrænset interesse for bibliotekets borgerserviceaktiviteter i lokalpressen. Dette forhold kan skyldes, at lokalpressen dækker et større geografisk område, men vurderingen er dog, at netop udvidelsen af serviceporteføljen gennem for eksempel pas er et forhold, der vil tiltrække sig større opmærksomhed. Det hænger sammen med, at borgerserviceaktiviteterne alt andet lige må betragtes som en markant serviceforbedring for borgerne ud fra et nærhedsprincip.

Det betragtes som vigtigt, at borgerserviceaktiviteterne annonceres på andre offentlige instansers hjemmesider. Her peges der på, at Lystrup bibliotek er nævnt på politiets hjemmeside i forbindelse med oplysninger om pas.

I forhold til markedsføring af tilbuddet er det ligeledes vigtigt at grænserne for betjeningen bliver helt klare for borgerne. Det betyder, at det skal understreges, at der i princippet er tale om en art hjælp til selvhjælp baseret på digitale løsninger. Et betyder også, at borgere der ikke kan eller vil anvende netbaserede løsninger i forbindelse med for eksempel pasudstedelse ikke kan få færdiggjort deres ærinde på Lystrup bibliotek. Det nævnes også, at i forbindelse med nogle opgaver kan borgerservicen opleves som et omsvøb. Som et eksempel nævnes at beregninger for borgeren af de økonomiske konsekvenser af et hussalg eller et ejerlejlighedskøb med fordel kan foretages direkte af skatteforvaltningen, idet disse beregninger ligger udenfor borgerserviceopgaverne i Lystrup.

Borgerudsagn

Det samme var tilfældet med en 20 – årig kvindelig borger, der i lighed med borgeren ovenfor også rent tilfældigt fik oplysning om muligheden. Det er ikke det eneste fællestræk. Der er også enighed om kvaliteten af servicen. Den 20 – årige kvinde skulle have nyt sygesikringsbevis og pas og hun fik oplysningen om muligheden i Lystrup fra sin mor, der netop havde benyttet servicen og som omtalte den meget rosende. Borgeren udtrykte under interviewet en meget stor tilfredshed med servicen. Hun gav udtryk for at betjeningen var venlig, kompetent, smidig og oplysende. Oplysende fordi hun også fik information om at man kunne flytte adresse og læge, hvilket hun senere benyttede sig af. Den meget store tilfredshed med servicen skal også ses i forhold til den opfattelse, som flere borgere har givet

udtryk for, nemlig at det kan være besværligt at tage ind til byen og at telefoniske henvendelser til Borgerservicen ofte opleves som langvarige, fordi det kan være svært at komme igennem. Borgeren var som nævnt meget tilfreds med servicen og havde heller ingen problemer med den ”digitale” betaling. Hun funderede lidt over lokaleindretningen, men havde ikke selv problemer, fordi hun blev taget med ind bag skranken, men fremførte dog, at man sagtens kunne forestille sig, at nogle borgere måske ville synes, at rummet var lidt for åbent til at udlevere personnummeroplysninger i. Hun overvejede om en art forhæng kunne løse det problem, som hun ikke selv følte påtrængende. Det der virkelig betød noget var den geografiske nærhed og den meget venlige og hurtige betjening. Respondenten var netop blevet student og brugte folkebiblioteker i forbindelse med sin gymnasieuddannelse, men betegnede ikke sig selv som en hyppig biblioteksbruger, men hun mente alligevel at samspillet mellem borgerservice og bibliotek kunne medføre en mere intensiv benyttelse af begge dele. Det undrede hende, at hun ikke havde hørt om borgerservicemulighederne på biblioteket. Det skal bemærkes, at hun ikke boede i selve Lystrup. Det er dog tydeligt, at hun syntes at det var synd at der ikke havde været mere reklame om muligheden. Respondenten var i øvrigt meget velinformeret om hvilke ydelser. Respondenten gav også under interviewet udtryk for, at det ville være en fordel, hvis lokalbibliotekerne fik flere borgerserviceopgaver, herunder kørekort, men hun gav dog også udtryk for, at det kunne være hensigtsmæssigt at udvide repertoiret glidende, således at personalet kunne nå at følge med.

Der er ingen tvivl om at respondenten har haft flere gode oplevelser og er meget positivt stemt overfor borgerservicen på lokalbibliotekerne. Den positive holdning skyldes to ting. Den ene udspringer af selve serviceoplevelsen. Den anden udspringer af opfattelsen af at den traditionelle borgerservice kan være en anelse tung at komme igennem, idet der refereres til mulige kødannelser og afstandsproblemer.