



Borgerservice og Lokalbiblioteker

Pors, Niels Ole

Publication date:
2009

Document version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):
Pors, N. O. (2009). *Borgerservice og Lokalbiblioteker*. [Danmarks Biblioteksskole].

BORGERSERVICE OG LOKALBIBLIOTEKER



Evalueringsrapport udarbejdet for Borgerservice og Biblioteker, Århus Kommune

Niels Ole Pors

Borgerservice og Lokalbiblioteker

Evaluering af borgerservicebetjeningen i lokalbiblioteker (BoB uden B) i Århus kommune.

**Niels Ole Pors
Danmarks Biblioteksskole
September 2009**

Indhold

Indledning	5
Konklusioner og anbefalinger	7
Spørgeskemaundersøgelsen	12
Respondenterne	12
Viden om og brug af borgerservice	14
Holdninger til borgerservice	16
Aktiviteter under dagens biblioteksbesøg	19
Varighed af dagens biblioteksbesøg	21
Formål med dagens biblioteksbesøg	23
Succes og tilfredshed	25
Besøgshyppighed og brug af andre folkebiblioteker	26
Fjernbrug	28
Nettjenester	29
Betydning af de forskellige tilbud	30
Forskelle på borgerservicebrugere og biblioteksbrugere	32
Borgernes udsagn	35
3 ord	35
Korte borgerudsagn	37
Telefoninterviews	40
Interviews med ansatte i biblioteker og forvaltning	44
Omfanget af henvendelser	44
Interviewenes tilrettelæggelse	45
Baggrund og indførelse	46
Myndighed og service	50
Indførelsen af pas	50
Uddannelsen	52
Kommunikation og markedsføring	55
Oplevelse af borgernes holdning	59
Borgerservice på andre folkebiblioteker	61
Bilag	68
Interviewpersoner	68
Brugerundersøgelse ved lokalbibliotekerne	69
Spørgeramme for interviews: personale	74
Spørgeramme for interviews: borgere	75
Spørgeramme for interviews: forvaltningspersonale	76

Indledning

Borgerserviceaktiviteter er i de senere år i stigende grad integreret i folkebibliotekernes i forvejen ganske omfattende portefølje af borgerrettede serviceydelser.

Det er på mange måder en naturlig videreførelse af bibliotekernes forpligtelse til at formidle offentlig information og strukturreformen, der også medførte mange fusioner af kommunale og amtslige institutioner, har dannet et naturligt udgangspunkt for disse aktiviteter, idet det må vurderes, at det er en af de metoder, der kan tages i anvendelse for at bibeholde aktiviteter i lokalsamfundene. Samtidig har bibliotekerne fået en fremtrædende placering i forbindelse med lanceringen af borger.dk, der er indgangen til den digitale borgerrettede service og selvbetjening i forhold til det offentlige system.

Styrelsen for bibliotek og medier har støttet en række folkebiblioteker i forbindelse med opbygningen af borgerserviceaktiviteter. Støtten har i vid udstrækning gået til forskellige typer af kompetenceudvikling og netværksdannelser.

Århus kommune har en samlet forvaltning for biblioteker og borgerservice, hvilket naturligvis har lettet samarbejdet. I kommunen anvendes forskellige modeller og denne evalueringsrapport har især haft fokus på den måde, som borgerservice er rullet ud på i lokalbibliotekerne i Lystrup og Tilst. Her er det bibliotekspersonalet, der foretager betjeningen i forhold til borgerne i et afgrænset sortiment af borgerserviceopgaver. Det er for eksempel således, at hovedsigtet med borgerserviceaktiviteter i de to biblioteker er vægtningen af de digitale løsninger. Der ligger således et væsentligt element af kompetenceudvikling i forhold til borgerne, idet princippet er hjælp til selvhjælp. Det er også således, at borgerserviceopgaver, der indeholder elementer af reel sagsbehandling ikke findes på lokalbibliotekerne. Det er en af grundene til, at for eksempel udstedelse og fornyelser af kørekort ikke indgår i opgaveporteføljen. Heri indgår nemlig i en række tilfælde vurderinger af lægeerklæringer og tilsvarende. Det har også været væsentligt i forbindelse med borgerservice, at lette borgernes adgang til nogle af de ydelser, man oftest har behov for. Der er altså tale om at lette borgernes adgang til det offentlige system samtidig med at man bibeholder kommunale aktiviteter i mindre lokalsamfund i kommunen.

Det mest interessante ved borgerserviceaktiviteterne i de 3 lokalbiblioteker er naturligvis, at der er tale om serviceydelser, der gives uden at det traditionelle borgerservicepersonale er inddraget, det vil sige at servicen gives af biblioteksansatte, der har været igennem et uddannelsesforløb.

Det skal også understreges, at der allerede er truffet beslutning om, at aktiviteterne skal gøres permanente. Denne beslutning blev truffet i perioden mellem midtvejsevalueringen og denne slutevaluering. Der er altså foretaget en vurdering af, at forløbet set med forvaltningens øjne har været så tilfredsstillende, at forsøget skulle gøres permanent og fremefter indgå som en integreret del af lokalbibliotekernes serviceportefølje. Man kan hævde, at dette forhold stiller evalueringen anderledes og at denne hermed får en mere symbolsk karakter, men det gør den altså ikke unødvendig.

Der blev foretaget en ganske omfattende midtvejsevaluering, der tydeligt viste, at både borgere og personale i bibliotekerne var meget positive og der forelå et ganske omfatten-

de statistisk materiale vedrørende omfanget og arten af borgerservicehenvendelser og dette materiale viste, at der var tale om en virksomhed som borgerne tog til sig. Midtvejsevalueringen vedrørte stort set kun Lystrup. Det positive billede, der blev tegnet i midtvejsevalueringen sammen med det meget mere omfattende materiale, samtaler, møder og lignende, der er afholdt i forvaltningen har gjort det naturligt at træffe en beslutning, som alt materiale peger på er både fornuftig og borgervenlig. Beslutningen har naturligvis også givet ro til en mere langsigtet planlægning.

Denne evalueringsrapport følger op på midtvejsevalueringen. I forhold til midtvejsevalueringen er der foretaget yderligere interviews med forvaltning, biblioteksansatte og brugere og der er foretaget en spørgeskemaundersøgelse, der har haft til formål blandt andet at indikere eventuelle synergieffekter mellem bibliotek og borgerservice. Der indgår også et mindre afsnit, der skitserer andre modeller for borgerservice. Det skal også understreges, at der i denne slutrapport genbruges noget af det materiale, der var anvendt til midtvejsevalueringen.

Samarbejdet med både biblioteksansatte og forvaltning har været meget fint. Det har været en fornøjelse at deltage.

Niels Ole Pors

September 2009

Konklusioner og anbefalinger

Det er interessant at se, at borgerservice og biblioteker over hele landet har etableret mere eller mindre formaliserede samarbejder. Det er naturligvis først og fremmest en følge af strukturreformen, men det er også en følge af en national strategi, der retter sig mod den digitale selvbetjening gennem forskellige digitale løsninger. Styrelsen for bibliotek og medier har været meget aktiv i denne proces, og borger.dk kan betragtes som et vigtigt omdrejningspunkt for bibliotekernes engagement i borgerservice.

Der tages meget forskellige modeller i anvendelse i landets kommuner. Det er dog tydeligt, at mange af kommunerne har en målrettet strategi, der skal sikre borgernes lette fysiske adgang til betjening samtidig med at betjeningen har et læringselement, hvor borgerne i stigende grad gøres opmærksom på de digitale muligheder. Her er bibliotekerne centrale medspillere. Det skyldes flere forhold. Et af dem er nærhed og den dermed forbundne åbningstid, der ofte er længere end den der ses i den kommunale forvaltning. Et andet er at bibliotekerne har ekspertise i vejledning af anvendelse af baser og netjenester, som for eksempel borger.dk. Her spiller bibliotekernes ønske om at indgå i læringsprocesser også en ganske stor rolle og store elementer af arbejdsopgaverne er naturligvis en art forlængelse og udvidelse af folkebibliotekernes traditionelle forpligtelse til at arbejde med offentlig information.

Nationalt er der anvendt en række forskellige samarbejdsformer mellem borgerserviceforvaltningerne og biblioteker. De mest traditionelle er naturligvis, at bibliotekerne får en klarere type henvisningsservice og aktivt lancerer borger.dk og andre digitale selvbetjeningsløsninger. Der er også en lang række eksempler på lokalfællesskaber, hvor betjeningen finder sted på biblioteket, men varetages af personale fra borgerserviceområdet. Endelig er der løsninger, hvor de biblioteksansatte påtager sig betjeningsopgaver efter et passende uddannelsesforløb.

Der arbejdes forholdsvist kreativt med lokaliseringer af borgerservice. Der er eksempler på, at bogbusser anvendes. De mange filialnedlæggelser har nogle steder givet anledning til, at lokalerne anvendes til blandt andet borgerservice og andre borgerrettede aktiviteter.

Århus kommune har 3 hovedløsninger. Der er den traditionelle løsning på rådhuset, hvor borgerbetjeningen finder sted. Der er endvidere borgerbetjening på biblioteker varetaget af personale fra borgerservicen. Her er der tale om et lokalfællesskab. Endelig er der den løsning, der evalueres, hvor en lettere udgave af borgerservice varetages af biblioteksansatte. Den struktur er delvist betinget af en opdeling af borgerservice i frontbetjening eller borgerbetjening samt en specialistfunktion i baggrunden.

Det er meget tydeligt, at omfanget af borgerservicen i de 3 lokalbiblioteker er noget begrænset og at servicen på disse biblioteker i omfang fylder meget lidt i forhold til det samlede omfang af borgerservice i Århus kommune. Der er dog tale om ganske pæne vækstrater i bibliotekerne, når vi ser på udviklingen af antal ekspeditioner fra 2007 og fremefter.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at biblioteksbrugerne generelt har et udmærket kendskab til at der finder borgerservice sted på lokalbibliotekerne og en fjerdedel af biblio-

teksbrugere har fået en borgerbetjening på et bibliotek. Der er en udbredt positiv holdning til denne udvidelse af bibliotekets sortiment. Det betragtes som en udvidet service, der er bekvem og som også er god for lokalsamfundet.

Både interviews og spørgeskemaundersøgelse indikerer, at der er tilfredshed med servicen, men også, at den ikke fylder specielt meget i borgernes bevidsthed. Servicen vurderes tydeligvis som en, der er rar at have, altså som et ekstra plus, men dens betydning i forhold til andre biblioteksydelser er ikke voldsomt stor. Det er dog interessant, at de biblioteksbrugere, der har anvendt servicen, vurderer dens betydning som større end de borgere, der ikke har brugt den på biblioteket.

Det er også interessant at konstatere, at der ikke er særlig store forskelle på de biblioteksbrugere, der anvendt servicen og dem der ikke har. De brugere, der har anvendt borgerservice på bibliotekerne, opholder sig der en smule længere end andre og vægter en flertal af biblioteksaktiviteter højere end de øvrige.

Det kan ikke afgøres entydigt, men der er intet i disse undersøgelser der tyder på, at lokalbibliotekerne har fået flere brugere på grund af borgerservice. Undersøgelserne indikerer snarere, at hyppige brugere af bibliotekerne tager en ny service op, måske fordi den udspiller sig i en kendt rum og med kendt personale, som man sætter pris på. Dette forhindrer naturligvis ikke, at det forhold, at man skal have et bibliotekslånerkort for at kunne benytte borgerservice på bibliotekerne, alt andet lige vil medføre en lille stigning i antallet af nye brugere. Sandsynligheden er dog større for at borgerserviceaktiviteterne understøtter servicen for allerede eksisterende brugere.

Der var i spørgeskemaundersøgelsen flere muligheder for at kommentere bibliotekernes virksomhed, både gennem associationer med ord og gennem lidt længere tekst. Næsten samtlige kommentarer er positive og de udtrykker generelt en meget stor tilfredshed med bibliotekerne. Der var ikke mange associationer til borgerservice og der var heller ikke mange bemærkninger om servicen. Det indikerer, at der er tale om en service, der kan betragtes som en, der giver merværdi, men som ikke forbindes med det essentielle i forhold til biblioteksvirksomheden. Det er faktisk det samme, der kommer frem gennem interviewene med de borgere, der har anvendt den lokale borgerservice. Spørgeskemaundersøgelsen viser også, at borgerne ikke synes, at borgerservice er et fremmedelement og der er også tendenser i materialet, der klart viser, at borgere gerne så den lokale service udvidet.

I forhold til visionen om de digitale løsninger er det interessant at konstatere, at anvendelse af netjenester og kvaliteten af disse får større og større betydning for brugerne. Det er for eksempel således, bibliotekernes hjemmesider benyttes af mange borgere og de tillægges faktisk stor betydning for den enkelte. Det er også meget markant, at de aldersmæssige forskelle både i anvendelse og i vurdering af kvaliteten og betydningen er ganske små. Dette er væsentligt, men det indikerer, at i det omfang netjenester har en høj grad af brugbarhed og et indhold, der vurderes som nødvendigt og godt, vil de blive taget op af borgerne efter et stykke tid.

Bortset fra ovenstående forhold indeholder spørgeskemaundersøgelsen elementer af en traditionel brugerundersøgelse, der viser, hvem der kommer på bibliotekerne, hvorledes deres aktiviteter er og hvordan de vurderer forskellige serviceydelser. Noget af det helt centrale i forhold til bibliotekerne i Lystrup og Tilst er, at man sætter meget stor pris på den personlige service og det forhold, at biblioteket er lokalt. Undersøgelsen viser også,

at bibliotekernes brugere bliver mere og mere digitale i deres informationsadfærd, hvilket blandt andet ses gennem de mange brugere, der kommer efter specifikke materialer og kommer for at afhente reserverede dokumenter. Denne øgede grad af digital selvbetjening vil på længere sigt kunne lette overgangen til digitale selvbetjeningsløsninger i forbindelse med borgerserviceopgaver.

For borgerserviceforvaltningen har perioden siden strukturreformen været meget travl, idet man både har overtaget nye opgaver og gennemført en forholdsvis omfattende reorganisering af virksomheden, hvor opgaverne er opdelt i umiddelbare borgerrettede opgaver og opgaver, der i højere grad kræver sagsbehandling og beslutninger. Det er den borgerrettede del af denne service, der i en lettere reduceret version er ført ud i lokalbibliotekerne i Lystrup, Tilst og Harlev. Alt tyder på, at reorganiseringen er gennemført i god ro og orden og nu er velfungerende. Der var naturligvis kritiske røster, da opgaveændringen blev gennemført, men det er indtrykket, at det var et kortvarigt overgangsfænomen, der altid ses ved organisationsændringer. Ledelsen af borgerserviceaktiviteter har en meget klar politik vedrørende borgeren i centrum for sagsbehandlingen og servicen og det er også dette, der afspejler sig i de decentrale løsninger. Borgerservice er kendetegnet ved en ganske høj grad af intern videndeling og har i øvrigt en kultur, hvor det er acceptabelt at lære af fejl. Man har tilsyneladende en fornuftig og gennemtænkt mødestruktur, der sikrer at medarbejderne er opdaterede og hvor problemer bliver diskuteret.

De biblioteksansatte i lokalbibliotekerne indgår ikke i denne mødestruktur, hvilket på det formelle niveau skyldes, at deres personaleansvarlige ikke er en leder i borgerservice. På et andet niveau er der også tale om, at møderne anvendes som en art personalemøder ved siden af det faglige indhold.

Omfanget af borgerserviceekspeditioner i lokalbibliotekerne er så beskedent i forhold til det samlede antal henvendelser, at man ikke kunne mærke nogen aflastning af betydning i opgavevaretagelsen.

Der synes at være en erkendelse af, at der er dele af kommunikationen med lokalbibliotekerne som skal styrkes i fremtiden. Herunder fremhæves det, at det er vigtigt at lokalbibliotekernes personale og opgaver ikke glemmes i forbindelse med det daglige arbejde.

Personalet i bibliotekerne har været meget positive i forhold til at varetage borgerserviceopgaver og det er også tydeligt, at den bekymring nogle havde i forhold til at varetage, hvad man betragtede som borgerserviceopgaver, har vist sig ubegrundet. Der har faktisk ikke været problemer og det hænger formentlig sammen med strukturen af borgerserviceopgaver i lokalbibliotekerne. Borgerserviceopgaverne, der er lagt ud, kan bedre betragtes som en udvidelse af folkebibliotekernes hidtidige servicevirksomhed vedrørende læring, reference og offentlig information end som myndighedsopgaver.

I Lystrup, hvor man har været i gang i længst tid, var man for et år siden kommet godt i gang og man havde netop påtaget sig den nye opgave vedrørende udstedelse af pas, hvilket fyldte meget både arbejdsmæssigt og bevidsthedsmæssigt. Udstedelsen af pas stoppede dog omkring oktober 2009 på grund af systemfejl og denne service er først genoptaget i sommeren 2009. Det gør det vanskeligt at foretage en vurdering af det samlede omfang, men der er ingen tvivl om, at der er tale om et irritationsmoment, at man skal starte forfra igen og man skal i gang med at genopbygge tidligere erhvervede kompetencer. Omfanget af arbejdsopgaver viser en pæn vækst, hvilket indikerer, at der er en volumen i opgaverne, der er stor nok til at den nødvendige rutine er til stede. Dette er knap nok tilfældet i Tilst,

hvor antallet af borgerserviceopgaver er mindre, hvilket i forhold til nogle af opgaverne skaber en vis usikkerhed på grund af manglende rutine. Dette forhold kan dog sagtens ændre sig, når udstedelsen af pas påbegyndes i sommeren 2009. Den ene opgave kan sagtens tænkes at trække andre med sig.

Begge bibliotekers vurdering er, at borgerne er glade for mulighederne for at få den lokale service og personalet er generelt meget tilfreds med at give denne service. Det er dog også den foreløbige vurdering, at det er meget vanskeligt at få øje på nogen klar synergieffekt mellem biblioteksbenyttelse og borgerservice. Hvis der tiltrækkes nye biblioteksbrugere som følge af borgerservicemulighederne, tyder alt på, at det er få. De foretagne undersøgelser indikerer snarere, at det er biblioteksbrugerne, der begynder at anvende servicen, formentlig fordi den finder sted i et venligt, hjælpsomt og kendt miljø.

Bibliotekspersonalet peger på to forhold, der kan få dagligdagen til at fungere lidt bedre. Det er for det første den digitale og personlige kommunikation med borgerservicen. For det andet er der tale om afklaring vedrørende opgaver og opgaveafgrænsning.

Det vurderes ikke, at disse forhold er alvorlige. De er utvivlsomt næsten naturlige i decentraliserede miljøer, men det forhindrer ikke, at personalet i lokalbibliotekerne af og til har en fornemmelse af, at der sker noget "derinde" som man ikke får at vide. Det er vanskeligt at konkretisere for medarbejder, bortset fra ældre eksempler i opstartsfasen, men det er klart et forhold, der bidrager til at etablere en vis usikkerhed.

Personalet på bibliotekerne noterer med tilfredshed, at et af de ankepunkter, de havde i forbindelse med midtvejsevalueringen, nemlig kontantbetaling for pasudstedelse, er løst.

Personalet er ligeledes villige til at få udvidet servicen, men foretrækker at det eventuelt sker i et langsomt tempo, således at der hele tiden vil være mulighed for at vurdere omfanget af nye ydelser i forhold til det traditionelle biblioteksarbejde.

Bibliotekspersonalet giver i øvrigt også udtryk for, at det daglige samarbejde og backup funktionerne fungerer meget fint og hensigtsmæssigt.

Det fremgår tydeligt af evalueringen, at der foruden ovennævnte forhold er en meget vigtig langsigtet gevinst ved et projekt som dette. De ansattes kendskab til arbejdet i andre serviceenheder og forvaltninger øges betragtelig og det kan sagtens medføre, at medarbejdere fra forskellige dele af forvaltninger i højere grad får en "vi" – fornemmelse af kommunen i stedet for en "jeg og de" – fornemmelse. Denne udvikling antydes allerede i forhold til den borgerservice, der finder sted med borgerservicepersonale på nogle af de andre biblioteker og den skyldes både deltagelse i fælles kurser, men måske især det forhold at man får talt sammen med kolleger. Dette forhold bør ikke undervurderes og vil være meget væsentligt i forhold til eventuelt kommende forandringsprocesser.

Set i sammenhæng med nogle af de andre projekter vedrørende biblioteker og borgerservice er det rimeligt at konkludere, at dette projekt i princippet ikke adskiller sig radikalt fra, hvad der ses andre steder. I praksis synes der dog at være tale om, at omfanget af opgaver, der er lagt ud og selvstændigheden i varetagelsen af disse er større end det ses mange andre steder.

Som helhed må projektet betragtes som vellykket. Der er stor opbakning bag projektet fra alle involverede og de kritiske kommentarer er ganske få og spredte. Der er således ingen tvivl om, at servicen betragtes som et plus af både brugere og biblioteksansatte samtidig med at det er med til at realisere nogle af borgerserviceforvaltningens strategier.

Til slut skal der peges på 4 forhold, der muligvis kan køre servicen endnu bedre.

1. Der synes for det første at være behov for en lidt mere systematisk inddragelse af bibliotekspersonalet i kommunikationsstrukturen, hvad enten den er digital eller personlig. Det er vanskeligt at afgøre, om der faktisk mangler information, men den usikkerhed vedrørende enkelte forhold, som bibliotekspersonalet giver udtryk for, bør reduceres uden at der dog synes at være behov for en omfattende møderække. Det er i hvert fald i nogen udstrækning et spørgsmål om at tilrette en kommunikation, der medfører, at man ikke føler sig overset og glemt.
2. Der kunne ligeledes være behov for en øget markedsføring i forhold til borgerne især i Harlev og Tilst, hvor der ikke synes at være vækst i antallet af borgerbetjeningsopgaver. Det forekommer vigtigt at omfanget øges, således at der opnås de fornødne rutiner i opgaveløsningen. Det er dog muligt, at udstedelsen af pas i Tilst vil løse dele af problemet og trække andre ydelser med sig. Det bør under alle omstændigheder følges.
3. Der synes også at være en vis uklarhed om snitflader i forbindelse med opgaverne og rationalet bag. Det er vigtigt at få afklaret, idet uklarhed om forhold som disse skaber en vis usikkerhed.
4. I lyset af de mange eksperimenter og forsøg med borgerservice og biblioteker, der foretages landet over, ville det være en god ide at styrke det nationale samarbejde med henblik på en mere systematisk videndeling end den, der finder sted i øjeblikket.

Konklusionen af denne evaluering er samlet, at forsøget – som altså nu er ved at forlade forsøgsstatus – har været en succes, der har medført en serviceforbedring for borgerne og som samtidig har medført et styrket samarbejde mellem forskellige grupper af ansatte i kommunen. Der er desuden tale om en markant kompetenceudvikling af personalet.

Spørgeskemaundersøgelsen

Her gives der et signalement af biblioteksbrugerne i Lystrup og Tilst. Det skal bemærkes, at de følgende analyser kun medtager de såkaldt valide besvarelser. Det vil sige, at online-besvarelser, der kun er lige er påbegyndt og ikke er afsluttet, er udeladt.

I denne undersøgelse er der naturligvis særligt fokus på borgernes anvendelse af borgerserviceydelse på bibliotekerne, herunder deres holdninger og eventuelle forskelle mellem de brugere, der anvender borgerservice på bibliotekerne og dem, der ikke gør det.

Respondenterne

Spørgeskemaundersøgelsen blev foretaget i perioden 11. – 25. juni 2009 på Lystrup og Tilst biblioteker. Voksne besøgende blev bedt om at besvare et spørgeskema på stedet. Det kunne foregå enten ved hjælp af et papirbaseret spørgeskema eller et online – skema. De besøgende kunne også vælge at medtage web-adressen på online-skemaet og besvare hjemmefra.

Tabellen viser, hvor mange svar, der er opnået fra de to biblioteker og i hvilken form, svarene er afgivet.

Tablet 1: Antal online- og papirspørgeskemaer fordelt på bibliotek. Rækkeprocent.

		form		Total
		online	papir	
Sted	Lystrup	47 38,8%	74 61,2%	121 100,0%
	Tilst	56 45,9%	66 54,1%	122 100,0%
Total		103 42,4%	140 57,6%	243 100,0%

Det fremgår af tabellen, at der i alt er 243 gyldige besvarelser, der fordeler sig næsten ligeligt mellem de to biblioteker. 42 % af besvarelserne er afleveret gennem det elektroniske spørgeskema, mens 58 % er afleveret som papirskemaer. Forskellen i afleveringsform mellem de to biblioteker er lille og uden betydning i denne sammenhæng, men der er dog en tendens til, at biblioteksbrugerne i Tilst i højere grad har betjent sig af den elektroniske mulighed.

Den næste tabel viser fordelingen af respondenterne på køn og bibliotek. Kvinder udgør mere end to tredjedele af respondenterne.

Tabel 2: Respondentfordeling fordelt på bibliotek og køn. Rækkeprocent.

		Køn		Total
		Mand	Kvinde	
Sted	Lystrup	31 26,5%	86 73,5%	117 100,0%
	Tilst	41 35,7%	74 64,3%	115 100,0%
Total		72 31,0%	160 69,0%	232 100,0%

Der er en tendens til, at Lystrup har flere kvindelige brugere end Tilst, men forskellen er ikke markant.

Vi vender os herefter mod respondenternes alder. Der er 229, der har svaret på spørgsmålet vedrørende alder og det viser interessante forhold.

Respondenternes gennemsnitsalder er 50 år. Medianen er ligeledes 50 år, hvilket betyder, at halvdelen af respondenterne er under og den anden halvdel over 50 år. Aldersspredningen er stor, idet den går fra 15 år til 87. Kvartilerne er på 38 og 63. Det skal fortolkes således, at 25 % af brugerne er under 38 år. 25 % er over 63 år og den midterste halvdel er mellem 38 og 63 år. Det er altså en forholdsvis gammel brugergruppe, der udgør respondenterne.

Der er ikke den store forskel aldersmæssigt mellem mandlige og kvindelige respondenter, idet der dog kan konstateres, at der forholdsvis er lidt flere yngre kvinder end mænd blandt respondenterne på samme måde som respondenterne fra Tilst gennemsnitligt er lidt ældre end respondenterne fra Lystrup. Der er næsten ingen aldersmæssig forskel på de respondenter, der har besvaret skemaet online eller papirbaseret. Den lille forskel der er, viser at dem der har besvaret online er 1 år yngre i gennemsnit, så der er tale om en helt ubetydelig forskel.

I forbindelse med de senere analyser er respondenternes aldersangivelser blevet grupperet i 3 grupper. Der er søgt taget hensyn til, at der skal være nogenlunde samme antal i hver gruppe.

Den næste tabel viser den grupperede aldersfordeling på køn.

Tabel 3: Aldersgrupper fordelt på køn. Antal og rækkeprocent.

		Køn		Total
		Mand	Kvinde	
Alder	- 40	17 26,2%	48 73,8%	65 100,0%
	41 - 55	22 29,3%	53 70,7%	75 100,0%
	56 -	31 35,2%	57 64,8%	88 100,0%
Total		70 30,7%	158 69,3%	228 100,0%

Det fremgår, at fordelingen af køn i de forskellige aldersgrupper er nogenlunde ligelig dog med den tilføjelse at yngre mænd er lidt underrepræsenterede blandt respondenterne og ældre mænd er lidt overrepræsenterede, men forskellene er ikke særlig store.

Det skal understreges, at respondenterne ikke nødvendigvis afspejler biblioteksbrugerne. Der kan derfor ikke drages alt for vidtrækkende konklusioner vedrørende biblioteksbrugernes alder. Endelig skal det bemærkes, at tilbøjeligheden til at påtage sig ulejlighed med at svare på et spørgeskema kan variere med alder. Og det kan den i øvrigt også med køn.

Viden om og brug af borgerservice

Et af hovedmålene med spørgeskemaundersøgelsen var at afdække, hvilket kendskab og hvilken brug borgerne har af borgerservice på de to lokalbiblioteker.

Der er stillet 3 spørgsmål vedrørende viden om og brug af borgerservice på de to lokalbiblioteker. Det første spørgsmål vedrører kendskab til borgerservice på lokalbiblioteket¹.

Tabel 4: Viden om borgerservice fordelt på biblioteker. Rækkeprocent.

		Ved du, at du kan få borgerservice-hjælp på biblioteket?		Total
		Ja	Nej	
Sted	Lystrup	96 80,0%	24 20,0%	120 100,0%
	Tilst	80 67,8%	38 32,2%	118 100,0%
Total		176 73,9%	62 26,1%	238 100,0%

238 ud af 245 respondenter har besvaret spørgsmålet. 176 svarer ja til spørgsmålet. Det modsvarer knap 74 % af respondenterne. Der er flere af respondenterne fra Lystrup end Tilst, der svarer ja til spørgsmålet. Forskellen er dog ikke voldsom stor, men den reflekterer sandsynligvis, at Lystrup har haft pasudstedelse som et af de borgerserviceelementer som Tilst ikke har haft. Pas var en af de aktiviteter som blev anvendt meget i Lystrup. Tilst er også kommet senere i gang med borgerservice end Lystrup.

Det kan konkluderes, at kendskabet til borgerservicen er godt udbredt blandt respondenterne.

Der er ingen forskel af betydning i svarfordelingen mellem mandlige og kvindelige respondenter. 76 % af de mandlige mod 72 % af de kvindelige respondenter har svaret ja til

¹ I dette afsnit er svarene på de 3 spørgsmål redigeret, således at de respondenter, der har sprunget et af spørgsmålene over, - altså en såkaldt missing value - er kodet som et nej. Det betyder, at andelen af dem, der siger ja til et af de 3 spørgsmål, ses i forhold til de 243 respondenter.

spørgsmålet. Der er heller ingen forskel mellem de respondenter, der har besvaret online og dem, der har besvaret papirskemaet.

Når vi ser på kendskabet til og brugen af borgerservice i forhold til aldersgrupperne tegner der et lidt andet billede, idet der er en lille forskel i de forskellige aldersgruppers viden om borgerservicemuligheder. Den yngste gruppe angiver for 67 %s vedkommende at de kender til tilbuddet. Det stiger til 73 % i den midterste gruppe og den ældste gruppe indeholder 82 %, der angiver, at de kender til tilbuddet.

Som det fremgår af tabel 4 er det 4,5 % af de 243 respondenter, der har benyttet en af de mange borgerservicemuligheder i forbindelse med besøget på et af bibliotekerne. Det drejer sig altså blot om 11 personer. Der er ingen forskel mellem de to biblioteker.

Tabel 5: Antal der har anvendt borgerservice under dagens biblioteksbesøg fordelt på bibliotek. Rækkeprocent

		Jeg har anvendt borgerservice i dag		Total
		Ja	Nej	
Sted	Lystrup	6 5,0%	115 95,0%	121 100,0%
	Tilst	5 4,1%	117 95,9%	122 100,0%
Total		11 4,5%	232 95,5%	243 100,0%

Vi har også søgt at svare på, hvor mange af respondenterne, der har anvendt borgerservice tidligere på et af de to biblioteker. Det drejer sig om 52 personer. Der er et par enkelte gengangere i tabel 4 og 5. Vi kan ud fra de to tabeller konkludere, at cirka 25 % af respondenterne enten har benyttet borgerservice på et af de to biblioteker under dagens biblioteksbesøg eller tidligere. Der er stort set ingen forskel i besvarelsesmønsteret for de to biblioteker bortset fra en lille tendens til, at lidt flere af respondenterne fra Lystrup har gjort dette. Det kan sandsynligvis forklares med, at der her har været mulighed for at få pas – i hvert fald i en del af perioden og at regninger fra fodterapeuten, der er nabo, afleveres her.

Der er ingen forskel på mandlige og kvindelige respondents anvendelse af borgerservicetilbuddene.

Tabel 6: Antal, der har brugt borgerservice på bibliotekerne tidligere. Rækkeprocent

		Jeg har anvendt borgerservice tidligere på biblioteket		Total
		Ja	Nej	
Sted	Lystrup	27 22,3%	94 77,7%	121 100,0%
	Tilst	25 20,5%	97 79,5%	122 100,0%
Total		52 21,4%	191 78,6%	243 100,0%

I det følgende vises, hvilke af ydelserne i borgerservice respondenterne angiver at de har anvendt på bibliotekerne. Det skal i forbindelse med tolkningen erindres om, at Tilst bibliotek ikke har haft udstedelse af pas i perioden og at udstedelsen af pas i Lystrup har været ramt af systemuheld, hvilket har betydet, at servicen ikke har fungeret i en meget stor del af perioden. Derfor skal tallene tages med et forbehold. Tallene er på ingen måde udtryk for omfanget af arbejdet med borgerserviceaktiviteter. Tallene viser blot, hvad 243 respondenter husker, de har gjort.

Det kan tilføjes, at alder tilsyneladende ikke spiller nogen rolle for, om man har benyttet borgerservice under dagens biblioteksbesøg eller tidligere. Det er fordelt meget jævnt.

Tabel 7: De benyttede borgerserviceydelser

	Ja
Pas	13
Sygesikring	29
Flytning af folkeregisteradresse	10
Lægeskift	4
Skattespørgsmål	8
Boligstøtte	4
Feriepenge	3
Afleverer regninger fra fodterapeut	3
Andet	12

Ovenstående tabel giver en oversigt over antallet af de borgerserviceydelser, der er anvendt af respondenterne enten under dagens besøg eller tidligere. Det skal i denne sammenhæng understreges, at service vedrørende pas er underrepræsenteret. Tilst begynder først arbejdet med pas i sommeren 2009 og Lystrup har ikke kunnet levere passervice i perioden fra oktober 2008 til sommeren 2009 på grund af systemfejl

Holdninger til borgerservice

Vi har også forsøgt at afdække i det mindste aspekter af respondenternes holdninger til borgerservice på bibliotekerne. Holdningerne er søgt afdækket gennem formuleringen af påstande der både er negative og positive i forhold til borgerservice på bibliotekerne.

Det er ikke alle respondenterne, der har svaret på dette spørgsmål. Dette skal fremhæves, fordi det forhold, at cirka trefjerdele har svaret betyder, at omkring en fjerdedel ikke har svaret, hvilket formentlig med sikkerhed kan antyde, at denne gruppe ikke rigtigt har følt sig i stand til at forholde sig til påstandene. Man kan formentlig konkludere, at det betyder nogenlunde det samme som et ”ved ikke svar”.

Mellem 142 og 194 af respondenterne har svaret på de enkelte påstande. Der er altså godt og vel 100 af respondenterne, der ikke har taget stilling til udsagnene.

Det er også vigtigt at understrege i forhold til tabellen, fordi procenttallene er dannet på basis af det antal, der har svaret og ikke i forhold til gruppen af respondenter som helhed.

Næsten 90 % af respondenterne betragter initiativet som en klar serviceforbedring og cirka 80 % angiver, at de ikke synes, at det traditionelle bibliotekstilbud har taget skade. Det er der 6 %, der gør. 90 % synes, at det er en fordel for lokalsamfundet. Næsten 80 % angiver, at de vil bruge borgerservicetilbuddet. Der er tilsyneladende også et ønske om, at

udvide borgerservicetilbuddet på de to biblioteker, idet 7 ud af 10 er enige i dette udsagn. Halvdelen angiver at de har haft gavn af borgerservicetilbuddet på biblioteket. Der er kun 6 %, der mener at borgerservice ikke er en opgave for bibliotekerne.

Tabel 8: Respondenternes svar på udsagn om borgerservice i bibliotekerne. Antal og rækkeprocent.

	Meget uenig	Uenig	Både og	Enig	Meget enig	Total
Det er en klar serviceforbedring	6	1	16	84	81	188
	3%	1%	9%	45%	43%	100%
Det medfører, at det traditionelle bibliotekstilbud er blevet dårligere	61	99	9	5	5	179
	34%	55%	5%	3%	3%	100%
Det er en klar fordel for lokalsamfundet	6	2	10	88	88	194
	3%	1%	5%	45%	45%	100%
Jeg vil ikke bruge borgerservice på biblioteket	81	65	23	14	6	189
	43%	34%	12%	7%	3%	100%
Borgerservicen bør udvides	4	14	68	43	27	156
	3%	9%	44%	28%	17%	100%
Det betyder ikke noget for mig	45	69	35	24	12	185
	24%	37%	19%	13%	6%	100%
Jeg har haft stor gavn af det	14	36	42	36	14	142
	10%	25%	30%	25%	10%	100%
Et bibliotek bør ikke beskæftige sig med den slags	75	83	24	4	7	193
	39%	43%	12%	2%	4%	100%

Der kunne naturligvis være stillet andre udsagn, men svarene viser under alle omstændigheder, at borgerne sætter pris på det ekstra tilbud og at det betragtes som en serviceforbedring.

Der er i øvrigt ikke særlig stor forskel i holdningerne til de enkelte udsagn blandt brugerne i Lystrup og Tilst. Der er lidt flere brugere fra Lystrup end Tilst, der har besvaret spørgsmålene, hvilket stemmer overens med, at kendskabet til aktiviteterne var større i Lystrup end i Tilst.

Tabel 9: Svarfordeling på udsagn om borgerservicen betragtes som en serviceforbedring fordelt på bibliotek. Rækkeprocent.

Sted	Det er en klar serviceforbedring					Total
	Meget uenig	Uenig	Både og	Enig	Meget enig	
Lystrup	4	1	10	39	47	101
	4,0%	1,0%	9,9%	38,6%	46,5%	100,0%
Tilst	2	0	6	45	34	87
	2,3%	,0%	6,9%	51,7%	39,1%	100,0%
Total	6	1	16	84	81	188
	3,2%	,5%	8,5%	44,7%	43,1%	100,0%

Det fremgår tydeligt af tabel 8, at holdningen til borgerservice som en forbedring af servicen er den samme i Lystrup og Tilst. Der er ikke megen forskel.

Vi ser næsten det samme mønster i forhold til udsagnet om, at det traditionelle bibliotekstilbud er blevet dårligere på grund af borgerservice. 3 % af respondenterne i Lystrup mod

8 % af respondenterne fra Tilst er enige i udsagnet, men vigtigere er måske, at henholdsvis 90 og 88 % er uenige og altså ikke mener at borgerservicen har haft en negativ indflydelse på det traditionelle bibliotekstilbud. 89 % af respondenterne fra Lystrup mod 92 fra Tilst er enige i, at det er en klar fordel for lokalsamfundet. 80 % i Lystrup versus 75 % i Tilst angiver, at de vil bruge borgerservicetilbuddet.

Vi kan registrere en større spredning og forskellighed i svarene i forhold til udsagnet om, at borgerserviceaktiviteterne på bibliotekerne bør udvides. Svarfordelingen fremgår af den følgende tabel.

Tabel 10: Svarfordeling på udsagn om udvidelse af borgerservicen fordelt på bibliotek. Rækkeprocent.

		Borgerservicen bør udvides					Total
		Meget uenig	Uenig	Både og	Enig	Meget enig	
Sted	Lystrup	1 1,3%	3 3,8%	40 50,6%	25 31,6%	10 12,7%	79 100,0%
	Tilst	3 3,9%	11 14,3%	28 36,4%	18 23,4%	17 22,1%	77 100,0%
Total		4 2,6%	14 9,0%	68 43,6%	43 27,6%	27 17,3%	156 100,0%

Det centrale er, at der er rigtig mange de to steder, der angiver at man gerne vil have en udvidelse af borgerserviceaktiviteterne, men især i Tilst er der næsten 20 %, der ikke er enige i udsagnet. Og begge steder er der en stor andel, der har angivet et både og, hvilket utvivlsomt skal fortolkes således, at man ikke har noget imod en udvidelse, men at udvidelsen hele tiden skal ses i forhold til, om den kommer til at gå ud over det, som borgerne forbinder med det traditionelle bibliotekstilbud.

Det kan være vanskeligt at afgøre, hvor meget borgerservice betyder for borgerne og biblioteksbrugerne, men der tegner sig i hvert fald en mindre forskel i den oplevede betydning blandt biblioteksbrugerne i henholdsvis Lystrup og Tilst. 72 % i Lystrup mod 51 % i Tilst angiver, at det har stor betydning. Næsten en fjerdedel af respondenterne fra Tilst angiver dog, at det ikke har nogen særlig betydning. Spredningen er altså større i Tilst end i Lystrup. 40 % af respondenterne fra Lystrup versus 30 % fra Tilst angiver, at de har haft gavn af borgerservicen. 80 % versus 84 % fra henholdsvis Lystrup og Tilst angiver, at de er uenige i udsagnet om, at et bibliotek ikke bør beskæftige sig med den slags. Det kan kun fortolkes således, at respondenterne finder, at det er en om ikke naturlig, da hensigtsmæssig service, som tilbydes gennem etableringen af borgerserviceaktiviteter i lokalbibliotekerne.

Endelig skal det fremhæves, at der ikke er nogen forskel overhovedet i svarfordelingen, når den analyseres i forhold til respondenternes køn.

Når vi ser på aldersgrupperne, kan der konstateres en forskel i holdninger i forhold til 2 ud af de 8 udsagn. Det drejer sig om udsagnet om, at borgerservicen ikke betyder noget for vedkommende respondent. Her kan vi konstatere, at den ældste aldersgruppe klart angiver, at det betyder mindre for dem end det gør for de øvrige grupper. Til gengæld er det den yngste aldersgruppe, der mener, at de har haft mindst gavn af det.

Samlet set må det konkluderes, at respondenterne har en uhyre positiv holdning til indførelsen af borgerserviceaktiviteter og at man gerne ser det udvidet, hvis det ikke går ud over det traditionelle tilbud.

Aktiviteter under dagens biblioteksbesøg

Vi vender os nu mod den traditionelle og almindelige biblioteksbenyttelse og præsenterer resultaterne fra en analyse af, hvad respondenterne har foretaget sig under dagens biblioteksbesøg – eller under sidste besøg. Der er formuleret 11 forskellige aktiviteter, som respondenterne har kunnet tage stilling til. Det betyder, at hvis respondenterne har foretaget sig noget, der ligger ud over de 11 aktiviteter, er det sandsynligvis ikke opfanget². Den overordnede svarfordeling på de 11 spørgsmål fremgår af følgende tabel

Tabel 11: Aktiviteter under dagens biblioteksbesøg. Antal og rækkeprocent.

	Ja	Nej
Hentet materiale jeg har reserveret	150 62%	93 38%
Afleveret materialer jeg har lånt	196 81%	47 19%
Lånt bøger eller tidsskrifter	197 81%	46 19%
Lånt musik eller film	95 39%	148 61%
Fået vejledning eller hjælp af personalet	112 46%	131 54%
Brugt bibliotekets computere til søgning i bibliotekets database	42 17%	201 83%
Brugt bibliotekets computere til søgning på internettet, email, chat eller lignende	15 6%	228 94%
Brugt en af bibliotekets læsepladser	67 28%	176 72%
Brugt biblioteket som mødested	12 5%	231 95%
Læst aviser, tidsskrifter eller lignende	74 30%	169 70%
Set på udstillinger	69 28%	174 72%

² I dette afsnit er svarene på de 11 spørgsmål redigeret, således at de respondenter, der har sprunget et af spørgsmålene over, - altså en såkaldt missing value – er kodet som et nej. Det betyder, at andelen af dem, der siger ja til et af de 11 spørgsmål, ses i forhold til de 243 respondenter.

Aktivitetsmønsteret er ganske traditionelt, idet hele 81 % er kommet for at låne bøger eller tidsskrifter og det er ligeledes 81 %, der er kommet for at aflevere lånt materiale. Det er derimod en meget stor andel på hele 62 %, som angiver, at de er kommet for at hente materiale, de har reserveret. Det indikerer, at søgning i bibliotekernes baser eller søgning i for eksempel bibliotek.dk bliver mere og mere udbredt. Det antydes således, at en meget stor del af biblioteksbesøgene planlægges hjemmefra. 46 % angiver, at de har fået hjælp fra eller vejledning af personalet og 39 % angiver, at de også har lånt film eller musik. Næsten hver tredje bruger læser avis, tidsskrifter eller lignende under besøget og godt og vel en fjerdedel angiver, at de har anvendt en af bibliotekets læsepladser. Det er samme andel, som oplyser at de også har set på udstillinger under besøget. Næsten hver femte besøgende anvender en af pc'erne til søgning i bibliotekets database, mens det er væsentlig færre, der anvender pc'erne til e-mail, internetsøgning og lignende. Kun hver tyvende eller 5 % angiver, at biblioteket anvendes som mødested.

Der er altså i det store og hele tale om et mønster der kan genkendes fra mange andre brugerundersøgelser, men det skal dog understreges, at især andelen af brugere, der kommer for at hente materiale, de har reserveret og lån af bøger er ganske højt.

Der kan registreres forskelle i aktivitetsmønsteret i Lystrup og Tilst. Hvis vi ser på den andel, der kommer for at hente reserveret materiale er andelen i henholdsvis Lystrup og Tilst på 56 og 67 %. Forskellen må ikke overvurderes på grund af den forholdsvis lille stikprøve.

Der er en markant forskel, når vi ser på den andel, der har angivet at have fået vejledning og hjælp af personalet. I Lystrup er det 34 % mod 58 % i Tilst, der svarer bekræftende på dette.

Der er også forskel i den andel, der anvender bibliotekets pc'ere til at søge i bibliotekernes baser. Det er henholdsvis 12 og 22 %. Den samme forskel kan registreres, når vi ser på anvendelsen af pc'ere til forskellige typer af internetbrug, idet kun 3 % angiver dette for Lystrups vedkommende, mens det tilsvarende for Tilst er 9 %.

Endelig er der en forskel i forhold til hvor mange der angiver at have set en udstilling. Det er 23 % mod 34 %. Den højere andel i Tilst kan muligvis forklares med det forhold, at der er et lille lokalhistorisk museum i forbindelse med biblioteket.

Det gennemgående træk er dog, at mønsteret af aktiviteter er meget ens på de to lokalbiblioteker.

Når vi ser på respondenternes aktiviteter i forhold til deres køn kan, vi konstatere, at hovedindtrykket er, at de mandlige og kvindelige brugere i store træk har det samme aktivitetsmønster.

Der kan dog registreres enkelte forskelle. 49 % af de mandlige mod 36 % af de kvindelige brugere angiver, at de har lånt film eller musik. 10 % af de mandlige brugere har benyttet bibliotekets pc'ere til søgning på nettet, chat eller e-mail. Det er der kun 4 % af de kvindelige brugere, der har gjort. 36 % af de mandlige brugere mod 23 % af de kvindelige har anvendt en af bibliotekets læsepladser. Dette hænger formentlig sammen med, at 39 % af de mandlige mod 26 % af kvindelige brugere angiver, at de har læst aviser, blade og tidsskrifter under dagens biblioteksbesøg.

Det er ikke overraskende, at alderen spiller en vis rolle i forhold til de aktiviteter, man har foretaget sig under dagens biblioteksbesøg. 54 % af den yngre gruppe har hentet materia-

ler, de har reserveret. For den mellemste aldersgruppe er der tale om hele 77 % og det er 60 % af den ældste aldersgruppe, der har gjort det tilsvarende. Det er måske lidt overraskende resultater at hente, når vi ser på hvilke aldersgrupper, der har lånt film eller musik. Det drejer sig om 46 % for den yngste aldersgruppes vedkommende. Der er 53 % af brugerne mellem 41 og 55 år, der har lånt film eller musik, Andelen falder til 26 % for de brugere, der er over 55 år. Endvidere er det den yngste aldersgruppe, der anvender bibliotekets pc'ere mest til internetsøgning. Det gør 11 % mod 3 % i den midterste gruppe og 5 % i den ældste gruppe. Der er ligeledes klare forskelle i de angivelser respondenterne giver i forhold til spørgsmålet om man har anvendt bibliotekets læsepladser. Det har 15 % af den yngste gruppe. 29 % af den mellemste gruppe og 35 % af den ældste gruppe svarer ja til dette spørgsmål. Denne fordeling følger i virkeligheden fordelingen på spørgsmålet om man har brugt biblioteket til at læse aviser, tidsskrifter og lignende, hvor de andele der har gjort det er 17 %. 29 % og 40 % for den yngste, mellemste og ældste gruppe. Der kan altså konstateres nogle forskelle i aktivitetsmønsteret betinget af alder, men forskellene er ikke voldsomt store og de skal ikke overvurderes.

Varighed af dagens biblioteksbesøg

Respondenter er blevet bedt om at svare på hvor lang tid de har opholdt sig på biblioteket. Den samlede svarfordeling fremgår af nedenstående tabel. 7 af respondenterne har undladt at besvare spørgsmålet. I tabellen vises den valid procent. Procentueringsgrundlaget er det antal der har svaret på spørgsmålet og ikke det samlede antal respondenter. I dette tilfælde gør det dog ingen forskel.

Tablet 12: Respondenternes opholdstid. Antal og procent.

	Antal	Valid %	Kumulativ %
Valid			
- 5 min	11	5	5
5 - 15 min	109	46	51
15 - 30 min	86	36	87
30 - 60 min	23	10	97
60 -	7	3	100,0
Total	236	100,0	
Ubesvaret	7		
Total	243		

5 % af brugerne opholder sig på biblioteket mindre end 5 minutter, men hovedparten opholder sig der mellem 5 og 15 minutter. Det er der 46 %, der gør. Det betyder at mere end halvdelen af brugerne opholder sig på biblioteket mindre end 15 minutter. Godt en tredjedel af brugerne opholder sig på biblioteket mellem et kvarter og en halv time, 10 % er der mellem en halv og en hel time, mens blot 3 % er der mere end en time.

Den næste tabel viser, at der slet ikke er nogen forskel i den tid man anvender i Lystrup og Tilst.

Tabel 13: Respondenternes opholdstid fordelt på bibliotek. Antal og rækkeprocent.

		Hvor lang tid har du været på biblioteket i dag: - eller sidste gang du var der?					Total
		- 5 min	5 - 15 min	15 - 30 min	30 - 60 min	60 -	
Sted	Lystrup	5 4,3%	58 49,6%	40 34,2%	11 9,4%	3 2,6%	117 100,0%
	Tilst	6 5,0%	51 42,9%	46 38,7%	12 10,1%	4 3,4%	119 100,0%
Total		11 4,7%	109 46,2%	86 36,4%	23 9,7%	7 3,0%	236 100,0%

Den tidsmæssige anvendelse er altså så godt som ens på de to biblioteker. Samlet må man konkludere, at biblioteksbesøg ikke er en aktivitet, der generelt tager lang tid.

Der er derimod en forholdsvis stor forskel på mandlige og kvindelige brugere ophold i bibliotekerne.

Tabel 14: Respondenternes opholdstid fordelt på køn. Antal og rækkeprocent.

		Hvor lang tid har du været på biblioteket i dag: - eller sidste gang du var der?					Total
		- 5 min	5 - 15 min	15 - 30 min	30 - 60 min	60 -	
Køn	Mand	1 1,4%	28 39,4%	30 42,3%	7 9,9%	5 7,0%	71 100,0%
	Kvinde	10 6,3%	81 50,9%	52 32,7%	14 8,8%	2 1,3%	159 100,0%
Total		11 4,8%	109 47,4%	82 35,7%	21 9,1%	7 3,0%	230 100,0%

Det kan konkluderes, at mandlige brugere i gennemsnit opholder sig længere tid i biblioteket. Det kan formentlig forklares med nogle af de forhold vi så i foregående afsnit, hvor de mandlige brugere brugte mere tid ved pc'erne og hvor de også i højere grad end de kvindelige anvendte læsepladser og læste aviser, blade og tidsskrifter.

Der kan også konstateres forskelle i opholdstid, når man ser på respondenternes alder. Det fremgår af den næste tabel.

Tabel 15: Respondenternes opholdstid fordelt på aldersgrupper. Antal og rækkeprocent.

		Hvor lang tid har du været på biblioteket i dag: - eller sidste gang du var der?					Total
		- 5 min	5 - 15 min	15 - 30 min	30 - 60 min	60 -	
Alder	- 40	3 4,7%	30 46,9%	16 25,0%	9 14,1%	6 9,4%	64 100,0%
	41 - 55	4 5,3%	34 45,3%	34 45,3%	3 4,0%	0 0,0%	75 100,0%
	56 -	4 4,5%	44 50,0%	30 34,1%	9 10,2%	1 1,1%	88 100,0%
Total		11 4,8%	108 47,6%	80 35,2%	21 9,3%	7 3,1%	227 100,0%

Der er faktisk ingen forskel mellem aldersgruppernes opholdstid til og med 15 minutter. Cirka halvdelen af de tre gruppers respondenter klarer deres ærinde indenfor 15 minutter, men billedet ændrer sig, når vi ser på de respondenter, der opholder sig i biblioteket noget længere. Her er det især den yngste og den ældste gruppe, der opholder sig på biblioteket mere end en halv time. Det modsvarer oplysningerne om for eksempel avislæsning for de ældstes vedkommende og internetbrug og lignende for de yngstes vedkommende.

Formål med dagens biblioteksbesøg

I de foregående afsnit har vi set på, hvad respondenterne foretog sig og hvor lang tid de opholdt sig på biblioteket. I dette afsnit ser vi på, hvad respondenterne angiver, var formålet med biblioteksbesøget.

Det skal igen understreges, at respondenterne kun har haft mulighed for at svare på de 11 spørgsmål, der indirekte fremgår af nedenstående tabel. Der er ikke spurgt om emner som anvendelse af pc, aviser, læseplads og tilsvarende. Der er heller ikke spurgt om man er kommet for at låne til andre, for eksempel ens børn. Det er derfor ikke et dækkende billede af samtlige formål, der kan tænkes i forhold til biblioteksbesøg. En del respondenter har sprunget en række af spørgsmålene over i stedet for at angive et nej³.

Det er jo tydeligt, at mange brugere har flere formål med det enkelte besøg. Vi så samme forhold i det tidligere afsnit vedrørende aktiviteter.

Det er ikke overraskende, at de fleste kommer efter litteratur, men det er markant, at 53 % angiver at de kommer efter en bestemt bog. Der er næppe tvivl om, at det skyldes det tidligere omtalte planlagte biblioteksbesøg. 37 % kommer efter faglitteratur og 37 % kommer efter skønlitteratur. Samlet set kommer de fleste altså efter litteratur, hvad enten der er tale om bestemte titler eller emner/genrer.

11 % kommer efter en bestemt musik CD, mens 7 % kommer efter en bestemt slags musik. Film er en anelse mere populære end musik, idet 13 % kommer efter en bestemt film, mens 9 % kommer efter en bestemt type film. 8 % kommer efter spil.

Der er ikke mange, der angiver at de kommer for at deltage i et arrangement eller en udstilling. Det drejer sig blot om 2 %.

Hvis vi ser på vejlednings- og rådgivningsfunktioner er billedet således, at 15 % angiver, at de kommer for at få råd og vejledning. Herudover angiver 4, % at de kommer for at anvende borgerservice.

Når vi ser på de angivne formål i forhold til respondenterne fra Lystrup og Tilst er det overordnede billede, at mønsteret er meget ens.

³ I dette afsnit er svarene på de 11 spørgsmål redigeret, således at de respondenter, der har sprunget et af spørgsmålene over, - altså en såkaldt missing value - er kodet som et nej. Det betyder, at andelen af dem, der siger ja til et af de 11 spørgsmål, ses i forhold til de 243 respondenter.

Tabel 16: Respondenternes angivelse af formålet med dagens biblioteksbesøg. Antal og andel, der har svaret ja på spørgsmålet.

	Ja
At anvende borgerservice	10 4%
En bestemt bog	130 53%
Litteratur om et bestemt emne	90 37%
Litteratur af en særlig slags	89 37%
En bestemt CD (musik)	27 11%
En særlig genre musik	16 7%
En bestemt film	31 13%
En bestemt type film	22 9%
Spil	19 8%
Søge råd og vejledning	36 15%
Deltage i et arrangement/udstilling	4 2%

Der er ingen forskel af betydning, når vi ser på de formål, der vedrører litteratur, film og musik.

Det er der derimod, når vi ser på den andel der angiver at de kommer for at søge råd og vejledning. Det angiver 22 % af brugerne i Tilst mod 7 % i Lystrup, at de gør. Dette er faktisk den eneste forskel, der kan registreres i mønsteret af formål på de to lokalbiblioteker.

Der er flere forskelle, når vi ser på de formål med biblioteksbesøget som mænd og kvinder angiver.

Det er kvinderne, der kommer for at anvende borgerservice, idet andelen her er 6 % mens den for mændenes vedkommende er 0.

Også indenfor materialeområdet er der mindre forskelle. 59 % af kvinderne angiver at de kommer efter en bestemt bog, mens det tilsvarende tal for mænd er 43 %. Der synes endvidere at være en svag tendens til at mænd i lidt højere grad end kvinder kommer efter faglitteratur. Mænd kommer i højere grad end kvinder efter en bestemt slags musik, idet 11 % af mændene angiver dette mod blot 4 % af kvinderne.

Når vi ser på alderens betydning for det angivne formål med biblioteksbesøget kan der ikke uventet registreres nogen forskelle. Det er en forskel i de andele af aldersgrupperne, der angiver at de kommer for at låne en bestemt CD. Det drejer sig om 11 % for den yngste aldersgruppe, 20 % for den mellemste aldersgruppe og blot 5 % for den ældste aldersgruppe. Denne fordeling kan muligvis forklares ved, at en yngste aldersgruppe i højere

grad end de øvrige foretrækker deres musik som download. Vi kan ligeledes registrere forskelle i de andele af aldersgrupperne, som kommer for at låne en bestemt film. Det drejer sig om 22 %, 15 % og 6% for den yngste, mellemste og ældste aldersgruppe. Det kan konstateres at film er et ganske populært medie i bibliotekerne. Forskellen er endnu større, når vi ser på dem der kommer på grund af spil eller for at låne spil. Det er 20, 5 og 0 % for de 3 aldersgrupper. Ovenstående er de aldersforskelle der er signifikante. Det kan altså konkluderes at der er enkelte forskelle i formål der især er betinget af de nye medier, men ellers er det mest overraskende nok, at formålene med biblioteksbesøget er så ens som det er. Der skal dog tages hensyn til, at respondenterne ikke har haft mulighed for at svare på andet end de angivne formål.

Succes og tilfredshed

Dette afsnit indeholder en analyse af hvorledes brugerne vurderer om de har fået alt det de kom efter og hvordan de vurderer deres tilfredshed med biblioteksbesøget.

Der er 231, der har svaret på spørgsmålet om, hvor meget de fik af det de kom efter. Der er ikke kun tale om materiale, men det kan også være spørgsmålet om vurderingen af vejledningen, om den avis man ville læse var ledig og tilsvarende. Spørgsmålet retter sig altså mod en lidt ubestemt oplevelse af hvor vellykket biblioteksbesøget var.

Tabel 17: Respondenternes svar på spørgsmålet om, hvor meget de fik af det de kom efter. Antal og procent.

	Antal	%
det hele	178	77,1
noget af det	52	22,5
ikke noget	1	,4
Total	231	100,0

Det er meget tydeligt, at respondenterne oplever, at de faktisk får det de kommer efter. Hele 77 % angiver, at de får det hele. 23 % af de får noget og under en halv procent angiver at de ikke fik noget. Den halve procent er altså blot en person. Samlet set må det konkluderes at oplevelsen af succes er meget stor.

Der er stort set ingen forskel på oplevelsen af, om man fik det hele på de to biblioteker. 80 % i Tilst siger ja til dette mod 74 % i Lystrup. Der er heller ingen forskel på de mandlige og kvindelige brugeres svar på spørgsmålet. 79 % af mændene siger ja, mens det er 77 % for kvindernes vedkommende.

Der er ingen signifikant forskel på succes i forhold til de 3 aldersgrupper

Der er 235, der har svaret på, hvor tilfredse de er med udbyttet af dagens biblioteksbesøg. Fordelingen fremgår af den følgende tabel.

Tabel 18: Respondenternes svar på, hvor tilfredse de er med udbyttet af dagens biblioteksbesøg. Antal og procent.

	Antal	%
Meget tilfreds	166	70,6
Tilfreds	68	28,9
Både og	1	,4
Total	235	100,0

Det er tydeligt, at der er tale om en meget høj grad af tilfredshed. 71 % er meget tilfredse. 29 % er tilfredse og blot en enkelt er lidt vakkende. Der er ingen, der erklærer at de er utilfredse med udbyttet af dagens biblioteksbesøg.

Der er ingen forskel i angivelsen af tilfredshed blandt brugerne på de to biblioteker. 72 % af brugerne i Lystrup erklærer sig meget tilfredse, mens det tilsvarende tal for Tilst er 70 %.

Der er dog forskelle på de mandlige og kvindelige brugeres angivelse af tilfredshed. De mandlige brugere erklærer sig meget tilfredse for 57 %s vedkommende. Dette skal ses i modsætning til at hele 78 % af de kvindelige brugere erklærer sig meget tilfredse. Der kan ikke umiddelbart ses en forklaring på denne ganske store forskel.

Der er ingen signifikant forskel på tilfredsheden med biblioteksbesøget i forhold til aldersgrupperne, selv der er en svag tendens til at den yngste aldersgruppe er lidt mindre tilfreds end de to øvrige. Forskellen er dog ikke signifikant og den kan skyldes rene stikprøvetilfældigheder.

Besøgshyppighed og brug af andre folkebiblioteker

Vi har spurgt brugerne om, hvor hyppigt de kommer på enten Lystrup eller Tilst bibliotek. 235 brugere har svaret på spørgsmålet. Svarfordelingen fremgår af nedenstående tabel.

Det er ikke overraskende, at kun meget få angiver at de kommer dagligt. Over halvdelen af respondenterne angiver, at de kommer ugentligt, mens godt 4 ud af 10 angiver, at de kommer mindst en gang om måneden. Det er kun 2 % af respondenterne, der angiver at de kommer mindre end en gang om måneden.

Tabel 19: Respondenternes angivelse af besøgshyppighed. Antal og procent.

	Antal	%
dagligt	7	3,0
ugenligt	124	52,8
månedligt	98	41,7
kvartalsvist	2	,9
sjældnere	4	1,7
Total	235	100,0

Det er dog ikke usandsynligt at de hyppige biblioteksbrugere har haft en lidt større tilbøjelighed til at svare på et spørgeskema, der retter sig mod biblioteksbrug end brugere, der kun kommer meget sjældent.

Der er næsten ingen forskel i den angivne besøgshyppighed blandt brugerne af de to biblioteker. Den nøjere fordeling kan ses i den næste tabel.

Tabel 20: Respondenternes angivelse af besøgshyppighed fordelt på bibliotek. Antal og rækkeprocent.

		Hvor ofte plejer du at komme på dette bibliotek					Total
		dagligt	ugenligt	månedligt	kvartalsvist	sjældnere	
Sted	Lystrup	5 4,3%	63 53,8%	47 40,2%	2 1,7%	0 ,0%	117 100,0%
	Tilst	2 1,7%	61 51,7%	51 43,2%	0 ,0%	4 3,4%	118 100,0%
Total		7 3,0%	124 52,8%	98 41,7%	2 ,9%	4 1,7%	235 100,0%

Om noget, kan der anes en meget svag tendens til at respondenterne fra Lystrup kommer lidt oftere end de tilsvarende respondenter fra Tilst, men det skal understreges, at forskellene er små og bestemt ikke signifikante.

Der kan endvidere registreres en svag tendens til at mandlige respondenter angiver, at de kommer lidt hyppigere end kvindelige respondenter. Forskellen fremkommer primært for di 6 % af de mandlige respondenter mod 2 % af de kvindelige angiver, at de kommer dagligt..

Der er forskel på besøgshyppigheden i forhold til aldersgrupperne. Den yngste aldersgruppe kommer gennemsnitligt lidt mindre hyppigt på biblioteket end de andre aldersgrupper.

Tabel 21: Besøgshyppighed og aldersgrupper. Antal og rækkeprocent.

		Hvor ofte plejer du at komme på dette bibliotek					Total
		dagligt	ugenligt	månedligt	kvartalsvist	sjældnere	
Alder	- 40	1 1,5%	24 36,9%	35 53,8%	2 3,1%	3 4,6%	65 100,0%
	41 - 55	0 ,0%	50 67,6%	24 32,4%	0 ,0%	0 ,0%	74 100,0%
	56 -	5 5,7%	45 51,1%	37 42,0%	0 ,0%	1 1,1%	88 100,0%
Total		6 2,6%	119 52,4%	96 42,3%	2 ,9%	4 1,8%	227 100,0%

Den midterste aldersgruppe er den, der kommer hyppigst, idet hele 68 % kommer mindst ugentligt ifølge respondenternes svar.

Besøgshyppigheden på det lokale bibliotek kan næppe ses helt uafhængigt af, om respondenterne anvender andre biblioteker. I denne undersøgelse er der kun spurgt om man anvender andre folkebiblioteker. Det er der 238, der har svaret på. Svarfordelingen fremgår af nedenstående tabel.

Tabel 22: Respondenternes angivelse af om de bruger andre folkebiblioteker. Antal og procent.

	Frequency	Valid Percent
Ja	85	35,7
Nej	153	64,3
Total	238	100,0

Godt og vel en tredjedel, nemlig 36 % anvender andre folkebiblioteker. Dette indikerer med meget stor tydelighed, at for næsten totredjedele af respondenterne udgør de to lokalbiblioteker det bibliotekstilbud der anvendes.

Der er slet ingen forskel i svarfordelingen mellem respondenterne fra de to biblioteker. Der er en marginal og ikke signifikant forskel mellem de mandlige og kvindelige respondenter, idet 40 % af de mandlige angiver, at de bruger andre folkebiblioteker, mens det tilsvarende tal for de kvindelige respondenter er 34 %.

Hvis vi ser på dette i forhold til aldersgrupperne kan vi også registrere en stor forskel mellem aldersgrupperne. 46 % af den yngste gruppe angiver at de også bruger andre folkebiblioteker. Det var også denne gruppe, der kom mindst hyppigt på det lokale folkebibliotek. 28 % og 36 % af henholdsvis den mellemste og ældste gruppe anvender ifølge svarene andre folkebiblioteker.

Fjernbrug

I dette afsnit er der stillet et spørgsmål om anvendelsen af internettet til at forny, reservere og bestille materialer. Det er jo et spørgsmål, der vedrører i hvor stor udstrækning det digitale bibliotek er kommet hjem i stuerne og i hvor stor udstrækning brugerne har taget det til sig.

Tabel 23: Bruger Du biblioteket via Internettet til for eksempel reservering, fornyelser og lignende?

	Frequency	Percent
Ja	197	81,1
Nej	46	18,9
Total	243	100,0

Over 80 % af brugerne angiver, at de anvender biblioteket elektronisk.. Det er en meget høj andel, men det skal selvfølgelig også erindres, at spørgsmålet dækker flere forskellige aktiviteter. Men der er ingen tvivl om, at den digitale adgang til bibliotekerne er slået meget stærkt igennem.

Der er ingen forskel på den andel der anvender biblioteket til elektroniske fornyelser, bestillinger, reservationer og lignende afhængig af køn.

Der kan heller ikke konstateres nogen forskel når vi ser på om det er brugere fra Lystrup eller Tilst.

Der er en lille forskel, når vi ser på brugerne i forhold til den svarmetode de har valgt. De brugere, der har besvaret spørgeskemaet elektronisk har for 87 %s vedkommende svaret

bekræftende på dette spørgsmål, mens 76 % af brugerne, der har svaret papirbaseret, svarer ja. Der er en lille forskel, der dog ikke må overvurderes og forskellen rokker ikke ved konklusionen som er, at brugerne som helhed har taget den elektroniske adgang til sig.

Det er ikke overraskende at denne type anvendelse varierer med alderen. Den aldersgruppe der er under 41 år svarer ja for 92 %s vedkommende. Den midterste aldersgruppe svarer ja for 89 %s vedkommende, mens den ældste aldersgruppe svarer ja for 72 %s vedkommende. Det er selvfølgelig meget afgørende, hvorledes snittet er lagt i forhold til opdelingen i aldersgrupper, men det mest markante er, selv blandt den gruppe, der senest i deres liv har fået adgang til internettet, er den elektroniske brug af biblioteket meget høj.

Nettjenester

I dette afsnit vil vi vende os mod en anden slags digital anvendelse af biblioteket og det vedrører nettjenesterne. Der er spurgt om nogle af de vigtigste. Der findes naturligvis andre relevante nettjenester, men valget er altså de, der er nævnt i den næste tabel

I tabellen er de forholdsvis mange "missing values" eller spørgsmål, der er sprunget over, klassificeret som sjældnere eller ubesvaret. Det betyder at tallene og procenterne er beregnet på basis af alle 243 respondenter.

Tabel 24: Anvendelsen af nettjenester

	Ugenligt	Månedligt	Kvartalsvist	Sjældnere eller ubesvaret	Total
www.bibliotek.dk	29 12%	53 22%	25 10%	136 56%	243 100%
www.biblioteksvagten.dk	2 1%	4 2%	7 3%	230 95%	243 100%
www.litteratursiden.dk	7 3%	11 5%	12 5%	213 88%	243 100%
www.bibliotekernesnetmusik.dk	3 1%	2 1%	2 1%	236 97%	243 100%
www.bibliotekernesnetguide.dk	3 1%	2 1%		238 98%	243 100%
www.musikbibliotek.dk	1 0%	1 0%	2 1%	239 98%	243 100%
www.forfatterweb.dk	4 2%	11 5%	7 3%	221 91%	243 100%
www.borger.dk	2 1%	17 7%	23 9%	201 83%	243 100%
www.aakb.dk	75 31%	51 21%	10 4%	107 44%	243 100%

Den mest anvendte tjeneste er bibliotekernes netside, der anvendes af 52 % af brugerne mindst en gang om måneden og hele 31 % anvender den en gang om ugen eller oftere. Det er forholdsvis meget. 44 % af brugerne anvender den enten ikke eller blot et par gange om året.

Bibliotek.dk er tydeligvis slået kraftigt igennem, idet 34 % af brugerne anvender den mindst en gang om måneden. 12 % anvender den mindst en gang om ugen. 56 % af brugerne anvender den næsten ikke eller aldrig. I forhold til tidligere undersøgelser af folkebiblioteksbrug, er der i løbet af de sidste par år sket en ganske stor stigning i benyttelsen af bibliotek.dk..

Borger.dk anvendes ligeledes i et vist omfang. 8 % af brugerne angiver at de anvender den mindst en gang månedligt, men der er dog mere end 4 ud af 5, der faktisk anvender den meget lidt eller aldrig.

Der er ingen grund til at gå i detaljer med de øvrige netjenester. Anvendelsen af dem er begrænset i forhold til brugergruppen. Antallet, der bruger dem, er så begrænset, at det heller ikke giver mening at lede efter forskelle i forhold til baggrundsfaktorerne.

Når vi ser på køn i forhold til de netjenester der anvendes mest, kan vi konstatere, at der ikke er nogen forskel i anvendelsen af bibliotek.dk, borger.dk og bibliotekets hjemmeside.

Vi ser på de samme tjenester i forhold til brugerne i Lystrup og Tilst. Der er ingen forskel på anvendelsen af bibliotek.dk, men der er en meget svag tendens til at borgerne i Lystrup anvender borger.dk og bibliotekets hjemmeside lidt mere end brugerne i Tilst.

Når vi ser på brugen af de tre mest brugt tjenester i forhold til de 3 aldersgrupper tegner der sig et billede, der viser, at der faktisk ikke er forskel i anvendelsen af bibliotek.dk afhængig af alder. Det er et overraskende resultat, men det hænger muligvis også sammen med, at stikprøven ikke er voldsomt stor. Den yngste aldersgruppe anvender borger.dk lidt mere end de to øvrige aldersgrupper. Der er også en tendens til at det er den mellemste aldersgruppe, der har den største anvendelse af www.aakb.dk, altså bibliotekernes hjemmeside. Den ældste aldersgruppe anvender bibliotekernes hjemmeside mindst. Forskellene er ikke voldsomt store, men de er dog signifikante.

Betydning af de forskellige tilbud

Vi vender os nu mod spørgsmålene om hvor stor betydning de enkelte tilbud som bibliotekerne yder, har for brugerne.

En tabel, der viser svarfordelingen på samtlige spørgsmål samt det antal, der har svaret vil fremstå uoverskuelig. Der er derfor foretaget en såkaldt datatransformation, hvor svarene er indplaceret på en skala fra 0 til 100. Denne skalatransformation muliggør i øvrigt klare sammenligninger med andre undersøgelser. Antallet af ubesvarede spørgsmål er medtaget, idet dette antal viser noget om brugernes viden om eller interesse for en speciel service.

Brugerne ønsker et bibliotek, der ikke ligger for langt væk og som har en venlig betjening, der foregår i pæne og indbydende lokaler og som har et stort udvalg af skønlitteratur og faglitteratur. Der skal endvidere være mulighed for fred og ro og kvaliteten af bibliotekets hjemmeside er også vigtig.

Det er næsten det samme som at sige, at brugerne umiddelbart set ønsker det traditionelle bibliotek og at det er dette og dets ydelser, der har størst betydning for dem.

Tabel 25: Brugernes angivelse af betydningen af de enkelte tilbud og forhold. Skala 0 – 100.

	N		Værdi
	Valid	Ubesvaret	
Udvalget af skønlitteratur	224	19	78
Udvalget af faglitteratur	219	24	66
Udvalget af materialer til børn	198	45	45
Borgerservice	193	50	42
Udvalget af film	201	42	47
Udvalget af musik	203	40	46
Bibliotekets pc'ere	197	46	28
Folkebibliotekets hjemmeside	197	46	63
At der er studiepladser	184	59	21
At der er trådløst netværk	188	55	21
At man kan arbejde i grupper	176	67	15
At der er plads til afslapning og hygge	205	38	51
At der er udstillinger, arrangementer og foredrag	206	37	45
At der er mulighed for fred og ro	209	34	65
At der er venlig betjening	228	15	90
Pæne og indbydende lokaler	224	19	84
At det ikke ligger for langt væk	226	17	91

Der er forskelle i vurderingen af betydning afhængig af køn i forhold til 5 af tilbuddene eller serviceydelserne. Forskellene er ikke voldsomt store, men det drejer sig om, at kvinder vægter betydningen af skønlitteratur som væsentligere for dem end mænd. Værdien er 82 for kvinder mod 69 for mænd, hvilket er en ganske stor forskel. Kvinderne vægter og afstanden til biblioteket og venligheden af betjeningen lidt højere end de mandlige brugere, idet scoren for kvinder er 92 mod 88 for mænd. Endelig betyder hjemmesiden mere for de kvindelige brugere end for de mandlige, idet scoren er henholdsvis 66 mod 55. Vedrørende trådløst netværk er scoren for mænd 29 mod 18 for kvinder. Endelig er der en lille forskel i forhold til den betydning som en venlig betjening har, idet kvindernes score er 91 mod 87 for de mandlige brugere. Disse forskelle rækker dog ikke ved det forhold at rangordenen er stort set den samme mellem de mandlige og kvindelige brugere.

Når vi ser på betydningen af de enkelte services og tilbud i forhold til hvilket bibliotek, der er tale om, kan der næsten ikke registreres forskel. Der er blot mindre forskelle i forhold til 3 af spørgsmålene. Det drejer sig om udvalget af faglitteratur, bibliotekernes hjemmeside samt betydningen af den personlige og venlige service. Scoren for Lystrup og Tilst er i forhold til disse forhold henholdsvis 71 versus 62 for faglitteraturens vedkommende, 58 versus 68 for hjemmesidens vedkommende samt 88 versus 92 for betjeningens vedkommende.

Derimod kan der registreres væsentlig større forskelle i den måde brugernes tillægger betydning til ydelser, når vi ser på aldersgrupperne. Der kan registreres forskelle i forhold til 7 af de forhold, der er spurgt om.

Faglitteraturen betyder mest for den midterste aldersgruppe og det er heller ikke mærkeligt, at udvalget af børnelitteratur betyder mest for de to yngste aldersgrupper, der formentlig i større udstrækning end den ældste har hjemmeboende børn. Når vi ser på udvalget af de nye medier som film og musik er det den ældste aldersgruppe, der skiller sig

ud ved at tillægge disse ydelser den mindste betydning. Folkebibliotekets hjemmeside betyder mest for den midterste aldersgruppe. Betydningen af pæne lokaler og afstand dertil vokser med alderen. Forskellene er forholdsvis store ved nogle af disse forhold, men det skal samtidig understreges at der alligevel ikke er særlig stor forskel på de prioriteringer de enkelte aldersgrupper har.

Tablet 26: Betydning af serviceydelser i forhold til aldersgrupper.

	Alder		
	- 40	41 - 55	56 -
	Mean	Mean	Mean
Udvalget af faglitteratur	66	79	60
Udvalget af materialer til børn	57	48	29
Udvalget af film	54	51	35
Udvalget af musik	48	50	38
Folkebibliotekets hjemmeside	61	72	55
Pæne og indbydende lokaler	79	83	90
At det ikke ligger for langt væk	87	92	94

Det er også vigtigt at understøtte, at borgerserviceaktiviteterne på bibliotekerne tillægges en forholdsvis lille værdi. Denne forholdsvis lille værdi står på en måde i kontrast til de overvejende meget positive udsagn om borgerservice på bibliotekerne i lokalsamfundet, som det fremgik tidligere af undersøgelsen. Der er altså tale om en ydelse som man gennemgående er meget glad for, men som dog ikke i forhold til andre biblioteksydelser tillægges den store betydning.

Forskelle på borgerservicebrugere og biblioteksbrugere

Dette afsnit indeholder en analyse af de brugere, der har anvendt borgerservice på bibliotekerne enten under dagens besøg eller tidligere og de biblioteksbrugere, der ikke har brugt borgerservice.

Overordnet set er konklusionen, at der kun er minimale forskelle mellem de to grupper af brugere.

Der er faktisk ingen forskel i forhold til de demografiske faktorer eller baggrundsfaktorerne. Disse faktorer er forhold som køn, alder, uddannelse og bibliotek.

Det er også bemærkelsesværdigt, at der faktisk ikke er nogen forskel i holdningen til borgerserviceaktiviteterne. Borgerserviceaktiviteterne vurderes meget ens af de to grupper, naturligvis med undtagelse af udsagnet om, at man har haft gavn af borgerservicen på bibliotekerne. Bortset fra dette kan der ikke registreres signifikante forskelle.

Vi vender os nu mod spørgsmålene om, hvad man har foretaget sig under dagens biblioteksbesøg.

Der er meget få forskelle. Der er en meget svag tendens til at de brugere, der har anvendt borgerservice låner en anelse mindre, men forskellen er ikke signifikant. De brugere, der har anvendt borgerservice angiver i større udstrækning end de øvrige brugere, at de har anvendt bibliotekets pc'ere til søgninger på internettet og de har også i lidt større udstrækning angivet, at de har læst i aviser, blade og tilsvarende. Samlet set må man dog

konkludere at undtagen borgerserviceaktiviteten er der stort set ingen forskel i det man har foretaget sig på biblioteket under dagens eller sidste biblioteksbesøg.

Der er ligeledes en svag, men ikke signifikant, tendens til at de brugere, der har anvendt borgerservice opholder sig lidt længere på biblioteket.

Når man ser på formålet med biblioteksbesøget er der kun en forskel og den er naturlig, idet den vedrører anvendelsen af borgerservice. I forhold til alle de øvrige formål som at låne forskellige materialer, anvende læsepladser og lignende er der ingen forskel mellem de to grupper.

De personer, der har anvendt borgerservice angiver en lidt højere grad af tilfredshed med dagens biblioteksbesøg end de øvrige. Dette er interessant, fordi de samtidig angiver en lidt mindre grad af, at have fået alt det de kom efter. Dette indikerer, at tilfredshed kan øges gennem en personlig interaktion selvom oplevelsen er at man har fået mindre end det hele af det man kom efter. Af dem der har anvendt borgerservice er der 68 %, der angiver at de har fået alt det de kom efter mod 80 % af dem der ikke har anvendt borgerservice. Det er henholdsvis 79 % og 68 %, der erklærer sig meget tilfredse med udbyttet af dagens biblioteksbesøg.

Når vi ser på besøgshyppigheden kan vi konstatere en forskel. Det er således, at de brugere der har anvendt borgerservice kommer noget hyppigere på biblioteket end de brugere der ikke har anvendt denne ydelse på bibliotekerne. Det er 64 % versus 53 %, der angiver at de kommer mindst ugentligt. Der er tale om en betydelig forskel, der indikerer at kendskab til biblioteket og hyppigheden af besøgene faktisk har indflydelse på, om man tager denne nye service op. Man kan ikke ud af dette se om der er kommet nye biblioteksbrugere som følge af borgerservice, men det forekommer mest rimeligt at slutte, at det sandsynligvis forholder sig således, at man nok er mere tilbøjelig til at anvende en ny service, hvis man er hyppig bruger, der er tilfreds med det biblioteket hidtil har leveret. Dette understøttes til dels af det forhold, at de brugere, der anvender borgerservice under alle omstændigheder er hyppigere brugere også af andre folkebiblioteker. Borgerservicebrugerne angiver for 54 %s vedkommende mod 30 % for ikke ikke-borgerservice brugerne at de anvender andre folkebiblioteker.

Der er ingen forskel på anvendelsen af internet til at få adgang til bibliotekerne og de deraf følgende muligheder for reserveringer, fornyelser og lignende. De brugere, der har anvendt borgerservice på biblioteket, har tilsyneladende en lidt større anvendelse af nogle af bibliotekernes netjtjenester såsom litteratursiden, forfatterweb og borger.dk. Tallene er dog små og der skal tages forbehold mod at drage for omfattende konklusioner ud fra disse forskelle.

Der er ikke særlig stor forskel i to gruppers vurdering af hvilken betydning bibliotekernes tilbud har for dem. Det fremgår af den følgende tabel.

De brugere, der svarer ja til at de har anvendt borgerservice, giver ikke overraskende en højere score til betydningen af borgerservice end de brugere, der svarer nej. Ellers er det tydeligt, at de brugere, der anvender borgerservice i højere grad tillægger det betydning, at biblioteket har andre aktiviteter og ydelser end materialer. Dette modsvarer fint at denne gruppe kommer oftere på biblioteket og også har en længere gennemsnitlig opholdstid.

Tabel 27: Forskelle i opfattelsen af betydning fordelt på borgerservicebrugere og andre brugere. 0 - 100

	jeg har anvendt borgerservice i dag eller tidligere på biblioteket	Mean
Borgerservice	Ja	57
	Nej	37
Bibliotekets pc'ere	Ja	37
	Nej	26
At der er plads til afslapning og hygge	Ja	61
	Nej	48
At der er udstillinger, arrangementer og	Ja	53
	Nej	43

Forskellen mellem biblioteksbrugere og borgerservicebrugere er generelt ret lille og man kan ikke ud fra denne undersøgelse påvise nogen synderlig synergieffekt.

Borgernes udsagn

Der er 3 typer af vurderinger af bibliotekerne og borgerservicen. Den ene er telefoninterviews foretaget med et mindre udvalg af borgere, der har anvendt borgerservicen. En anden er de 3 stikord, der er mulighed for at indføje i spørgeskemabesvarelsen, hvor brugerne blev bedt om at skrive de 3 første begreber eller ord, der faldt dem ind, når de tænkte på det pågældende bibliotek. Den tredje er den mulighed man havde for at give mere udførlige kommentarer.

3 ord

Når vi starter med at se på de ord, der først falder brugerne ind, når de tænker på deres lokale bibliotek, kan vi konstatere, at næsten alle ordene – eller små sætninger – er positive. Der er ganske få af brugerne, der angiver nogle negativt ladede ord. Det drejer sig i enkelte tilfælde om det forholdsvis spinkle udvalg af materialer og lange ventetider. Der er et par enkelte kritiske bemærkninger vedrørende indeklimaproblemer og en enkelt har åbenbart haft en mindre heldig oplevelse med den personlige service. Disse kommentarer er enkeltstående og resten er præget af megen venlighed.

Der er 3 ord, der går igen og igen. Det er ord, der beskriver den venlige service. Der er ligeledes rigtig mange, der anvender begrebet hyggeligt. Endelig er den tredje topscorer bøger, der også nævnes af mange.

Bemærkningerne eller associationerne vedrører altså stedet som hyggeligt, personalet som venligt og imødekommende og materialerne som bøger. Dette svarer meget fint overens med de præferencer brugerne har angivet i spørgeskemaundersøgelsen.

Der bringes nedenfor et lille udvalg af ord og de ordsammensætninger brugerne har valgt:

- alle tiders personale, fint sortiment
- atmosfære, venlighed, behageligt
- bøger - hyggeligt - sødt personale
- bøger - hyggeligt - sødt personale
- bøger, film, borgerservice
- bøger, hygge, forventning
- bøger, litteraturkreds, godt personale
- bøger, åbningstider, nye bøger
- børn, faglitteratur, uddannelse
- børnevenligt, hyggetid, afslappende
- dejligt sted og personale
- dejligt, uundværligt, godt
- dejligt sted, mere åbning
- et imødekommende personale
- fin service, gode foredrag, venligt
- forventning, fornøjelse, oplevelse

- glade bibliotekarer, god service fint
- god atmosfære, god opstilling af bøger
- god service hjælpsomhed indbydende ingen støj
- god service, gode bøger, overskueligt
- god service, hyggeligt, roligt
- god service, kedelig indretning,
- god vejledning, søde medarbejdere, god atmosfære
- gode bøger, hjælpsomt personale dejlig stilhed
- godt for lokalsamfundet
- godt, hyggeligt, atmosfære
- godt, hyggeligt, lokalt
- hjælpsomhed, godt udvalg, god service
- hjælpsomhed, mange materialer, viden om forskellig
- hygge, lille udvalg, god stemning og personale
- hyggeligt, central beliggenhed, velfungerende
- hyggeligt, roligt, nært
- kompetence, venlighed, tilfredshed
- lokal, for korte åbningstider, godt
- lokalt, tilgængeligt over nettet, kendte ansigter
- lukket meget af tiden, hyggeligt, venligt personal
- nemt, service, hyggeligt
- nemt, hurtigt, nærhed
- rart, bøger, service
- ro afslapning hygge
- ro, hygge, læse
- service, venligt personale, noget for ens skattekr
- slappe af, nye blade, computer
- sundhedsplejen
- tæt på, bøger, hyggeligt
- tæt på, hyggeligt, låne bøger
- venligt personale god betjening hjælpsom
- venligt personale, hyggelig atmosfære
- venligt, hyggeligt, nærved
- venligt, kompetent, i nærområdet

Ovenstående er kun et udvalg af den måde de enkelte brugere har sammensat deres små sætninger eller 3 ord. Det skal understreges, at ordet borgerservice kun optræder en enkelt gang blandt de mange udsagn. Det kan kun bruges til at understrege, at ordet borgerservice ikke er det der falder en først ind, når man bliver bedt om at associere til det lokale bibliotek.

Det ovenstående udvalg er ganske repræsentativt og det illustrerer ganske tydeligt at brugernes opfattelse af bibliotekerne er traditionel idet hovedvægten er centreret omkring materialer, betjening og atmosfære. Det er ligeledes markant, at udsagnene som hovedregel er meget positiv og at der kun er ganske få kritiske associationer. Dette skal ses i forhold til at de to lokalbiblioteker i Lystrup og Tilst trods alt har forholdsvis begrænsede samlinger. Man kan fremføre, at brugerne har et realistisk billede af, hvad de kan forvente af ydelser på mindre lokalbiblioteker. Endelig skal det fremhæves at over 200 brugere har

gjort sig ulejlighed med at anføre associationer. Det er også interessant, at sundhedsplejen, der kommer på Tilst bibliotek en gang om ugen faktisk nævnes.

Korte borgerudsagn

Respondenterne har haft mulighed for i spørgeskemaet at give uddybende kommentarer. Det er der forholdsvis mange der har benyttet sig af, idet over hver fjerde respondent har benyttet denne mulighed.

Nedenfor bringes et repræsentativt udvalg af kommentarer. De er anført præcist som de er skrevet enten på papirskemaet eller på onlineskemaet. Der er i øvrigt den interessante krølle, at respondenter, der har udfyldt spørgeskemaet på papir er noget mere tilbøjelige til at skrive kommentarer end de brugere, der har udfyldt onlineskemaet.

1. Både Tilst og Lystrup er gode biblioteker - Dygtigt og venligt personale. Muligheden for at kunne bestille bøger på nettet og derefter afhente bøgerne i Tilst er optimal for mig, der gerne vil læse engelske bøger. Jeg arbejder i nærheden og kan let smutte forbi biblioteket på vej hjem.
2. Bare bliv ved med at gøre som nu, i gør det fremragende
3. Bibliotekets nærhed (lokalt) har en meget væsentlig betydning for min anvendelse. Har man overvejet at indføre længere åbningstid om aftenen (personaleløst) eks. i form af adgangskort (Id-kort) til biblioteket?
4. Det er ærgerligt, de ansatte ikke er ordentligt informeret om deres opgaver i forbindelse med borgerservice. Det gør at jeg flere gange har oplevet en utilstrækkelig og ligefrem uforskammet betjening på Tilst Bibliotek - hvilket er ærgerligt, for jeg nyder ellers at komme der for at studere og læse magasinerne og aviserne.
5. Det er dejligt med et godt lokalt bibliotek, og jeg ville ønske det var åbent hver dag fra kl. 10 - 19 og om lørdagen fra kl. 10 - 15. Måske ville det også være rart, om biblioteket havde åbent nogle timer om søndagen i vinterhalvåret.
6. Det er hyggeligt at komme på biblioteket
7. Det er svært at få alle svar til at passe i kasserne. Med de tre ORD - umuligt - skulle have været tre sætninger/udsagn efter min mening. er det meningen man skal tage en seddel + besvare hver gang man har været der? har svært ved at se hvad I kan bruge svarene til
8. Film på dvd og video er generelt af for ringe en kvalitet(mekanisk)men det bliver vel ikke bedre en lånerne behandler tingene - man kunne jo give personalet besked hvis der er ødelagte eller dårlige videobånd og dvd'er, så den næste låner ikke står med det samme problem, som man selv har været ude for.
9. Håbløst lange ventetider på nye romaner
10. Har brugt Åbyhøj bibliotek til borgerservice
11. Har siden 1990 taget H.F. på enkeltfag, derfor tidligere svar. Det ville være en alvorlig forringelse af den offentlige service for mit vedkommende, hvis biblioteket lukkede/ flyttede.
12. Hjælpsom, smilende og imødekommende personale. Også overfor børnene der kommer på biblioteket. Har kun haft positive oplevelser der, efter at vi er begyndt at komme der.
13. Jeg er generelt tilfreds med biblioteket i Tilst, og overordentligt tilfreds med personalet
14. Jeg er glad for Lystrup bibliotek - det fungerer rigtig fint

15. Jeg er MEGET glad for de ydelser biblioteket kan tilbyde mig, specielt efter at vi har fået mulighed for at låne via Internettet. Før var bibliotekets ydelser for begrænsede og jeg lånte gerne på Hovedbiblioteket, og fandt også det begrænset. Nu står alle Danmarks biblioteker til rådighed, incl. Statsbiblioteket, så det er en af de få tjenester, jeg gladelig betaler mine skattekrone til. Hvis jeg skal komme malurt i bøgeret, så skulle det være, at det er vigtigt at biblioteket fastholder sin fokus på at låne bøger og gerne musik / film, men pas på ikke at udstrække tilbudene for vidt. Vi skal jo ikke have et forsorgshjem eller underholdningsinstitut dér, men en hjælp til at lære og blive kloge.
16. Jeg er meget glad for mit bibliotek. Det er rigtig godt, at borgerservice også er kommet hertil, og åbningstiden betyder meget.
17. Jeg er meget tilfreds, både med udvalg og med personale
18. Jeg er rigtig glad for at bruge jeres bibliotek og især at man kan reservere bøger hjemmefra på internettet og følge med i hvornår de skal afleveres. Det eneste jeg mangler er at man kan sætte max. antal bøger på når man åbner for reserverede bøger, nogle gange står man med 7, og det kan jeg ikke nå at læse og tit er det nogle jeg har haft stående i meget lang tid.
19. Jeg er uddannet på kontor, arbejder som dagplejer, læser til pædagog
20. Jeg er utrolig glad for, at der er et lokalt bibliotek. Det skaber et andet slags mødested her i byen. Jeg bruger meget nettet til at finde og reservere bøger, så udbuddet af bøger er ikke det væsentligste for mig. Selvfølgelig kan jeg sagtens se, at udbuddet på Risskov Bibliotek (hvor jeg kommer en sjælden gang) er noget større. Hvis jeg kommer uden at have bestilt bøger, så finder jeg kun en enkelt eller to bøger på Lystrup Bibliotek. Men det er et dejligt sted at besøge.
21. Jeg holder meget af at komme på det lokale bibliotek og synes, de er gode til at inspirere - fx med deres temaudstillinger af bøger.
22. Jeg låner mange lydbøger og jeg får altid god hjælp til at finde/bestille nye lydbøger.
23. Jeg synes omgivelserne til biblioteket er kedelige, det er næsten altid fyldte skraldespande og knuste vinduer der møder en når man kommer.
24. Jeg synes Tilst Bibliotek er et rigtig godt og velfungerende bibliotek med et kompetent og venligt personale. Et sted, man er glad for at komme.
25. Jeg synes, at det ville være i orden med en form for brugerbetaling ved lån. Evt. et årskontingent.
26. Kommer oftest på biblioteket for at hente bøger, jeg har bestilt hjem over nettet fra Århus eller andre biblioteker i landet. Kun faglitteratur. Jeg har været læseskønlitteratur-hest engang men har nu udover J. Anker Larsens forfatterskab kun læst faglitteratur i snart 20 år. Mærkelig kvinde? Glædes meget over specielt. én bibliotekar, som har et ekstremt venligt væsen, jeg føler mig aldrig "forkert", hvis jeg fumler. Glædes over at høre at alle bliver behandlet sådan. DET skaber en VENLIG atmosfære. Men ALLE ansatte er venlige og imødekommende, hver på deres måde. :-) DET betyder meget for mig, og det giver mig lyst til at komme på biblioteket.
27. Super geniale, at man kan anvende Borgerservice på biblioteket nu. Det er en rigtig god idé, synes jeg, og helt sikkert noget jeg kommer til at bruge.
28. Tak for altid venlig betjening.
29. Tilst bibliotek har en rigtig dejlig atmosfære og venlig betjening, altid parat til at hjælpe.

30. Tilst bibliotek skal have stor ros. Der er altid dejligt at komme. Meget søde medarbejdere.
31. Vi er så utrolig glade for vores lokale bibliotek, både fordi det ligger tæt på vores bopæl og fordi vi kan låne/reservere alt hvad vi kan ønske os af PC-spil, film og bøger. Personalet er altid søde til at hjælpe hvis der er behov for det. Og hvor er det dejligt med muligheden for at forny og reservere materialer over internettet, vi bruger det hele tiden
32. Netmusik er en fin ide. Materialet bliver ikke slidt og man får ikke bøder. Gerne samme mulighed vedrørende film. Filmudvalget skal bestå af kvalitetsfilm og ikke døgnfluer. Serendipitet: skab oplevelser, der ikke er forventede af brugerne.
33. En vejledning ved siden af computeren om, hvordan man søger i databasen. Jeg glemmer det fra gang til gang og skal altid spørge.
34. Børneafdelingen er til tider for støjende og irriterende, så jeg går ofte hurtigt igen. Kunne man ikke engang imellem bede om mere rolig tilstedeværelse. Lokalerne er uegnede til højtlesning. Når bibliotekerne yder hjælp til lektielæsning for eleverne, så er der ingen plads til folk der vil noget med aviser og blade.
35. Udvalget af bøger er meget lille og det ville være dejligt hvis Lystrup bibliotek med et par års mellemrum byttede bøger med et andet bibliotek.
36. Især børne cd-ere er lidt for ofte slidte, ridsede og uanvendelige. Kan man opfordre folk til at meddele dette til biblioteket. Man kunne måske også tage et par sikkerhedskopier ved køb, hvis det er lovligt? Ellers møder jeg på Lystrup bibliotek kun søde og hjælpsomme ansatte. En generel rigtig god oplevelse at kommer her.
37. Jeg ville ønske at der var åbent fra klokken 10 hver dag, om end jeg godt ved, at stedets størrelse nok ikke tillader det.
38. Jeg kunne ønske mig flere nye udgivelser, så jeg ikke skal bestille dem. -<- Er det mon på på bekostning af de mange nye krimier? Er de her er de på 14 dages lån – Det nås ikke på den tid!!
39. Der er meget uro og støj på Tilst bibliotek, når dagplejemødre mødes med deres børn, når der er lektiehjælp og når lokalhistorisk samling er tilstede. Kan der indrettes et rum som i gamle dage hvor der er ro (læsesal)?
40. Jeg synes at det er godt at biblioteket stadig er i Tilst og at der nu er kommet borgerservice er nok en stor hjælp for mange.
41. Synes Tilst bibliotek er et roligt og hyggeligt sted hvor personalet er nærværende og behjælpelige. Medmindre I er nødt til at kære timer og bortprioritere nærværet og overskuddet hos jeres personale ser jeg ikke nogen problemer med at borgerservice kan foregå herfra – men ikke på bekostning af jeres tid!
42. Det har meget stor betydning at biblioteket ligger tæt på. Betaling for e-mail service på 2 kroner er noget pjat. Koster formentlig mere at administrere betalingen end selve omkostningen ved udsendelsen.

Kommentarerne er som nævnt typiske for alle dem, der er skrevet ned. I udvalget ovenfor er der blot 5 direkte kommentarer til borgerservice og de er blandende forstået på den måde, at der er to positive kommentarer og en negativ, der tilsyneladende hidrører fra en oplevelse, der er oplevet som ubehagelig.

Ellers er det markant, at så mange respondenter på en positiv måde omtaler de digitale reserveringsmuligheder. Det afspejler en markant ændring i den måde bibliotekerne anvendes på.

Der er dog også mange kommentarer, der er en anelse kritiske overfor udvalget af litteratur på samme måde som enkelte finder, at bibliotekerne spreder sig over for mange opgaver. Støjproblemer bliver ligeledes nævnt i flere kommentarer og det er tydeligt, at i hvert fald en del af respondenterne mener, at biblioteker skal være forholdsvis rolige steder. Også her i kommentarerne fremgår det tydeligt, at langt de fleste brugere oplever personalet som meget venlige og hjælpsomme på samme måde som atmosfæren i lokalbibliotekerne får rosende ord med på vejen. Endelig er der meget positive kommentarer vedrørende borgernes digitale muligheder om end der også er enkelte kommentarer der tyder på, at den lokale samling og kvaliteten af den stadig er vigtig.

Telefoninterviews

I forbindelse med midtvejsevalueringen blev der foretaget et mindre antal interviews med brugere, der havde benyttet borgerservice. Disse interviews var relativt grundige og hovedessensen af dem gengives her sammen med den information, der er kommet frem gennem nye interviews. Alle borgerne havde kun positivt at sige om ydelserne og placeringen i lokalbibliotekerne. Samlet er der foretaget 6 interviews. Det er ikke mange, men der er ikke tale om et emne, hvor yderligere interviews foretaget som telefoninterviews vil give megen yderligere information, hvilket skyldes, at der generelt er tale om en service, der bedømmes positivt og som man har været glade for at benytte, men som ikke er en mand tænker meget over i hverdagen, hvorfor meningene og samtalerne tenderer til at fremtræde som almindeligheder.

En yngre 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.

En mandlig borger i starten af halvtredserne 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 flerhed 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. Borgeren 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.

Det samme var tilfældet med en yngre 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.

De ovenstående interviews stammer fra midtvejsevalueringen og er medtaget her, fordi de yderligere telefoniske interviews, der er medtaget faktisk ikke tilføjer nogle nye synspunkter. Under interviewene er der blandt andet spurgt om det har været oplevet som et stort problem, at systemet til pas har været ude af drift i næsten et halvt år, men det har faktisk ikke været tilfældet at interviewpersonerne har oplevet det som et stort problem.

Der er et væsentligt punkt, hvor der er forskel i udsagnene mellem de interviews, der blev foretaget i sommeren 2008 i forhold til interviewene et år senere. I interviewene i 2008 gav respondenterne udtryk for, at det i de fleste tilfælde var tilfældigheder, der gjorde dem opmærksomme på at Lystrup havde borgerservice. Et år senere er denne viden meget mere udbredt, og det er ikke tilfældigheder. Nu ved man at borgerserviceaktiviteter findes på lokalbibliotekerne. Det er i øvrigt et forhold der bestyrkes af resultaterne fra spørgekemaundersøgelsen.

Det forhold, at lokalbibliotekerne ikke har samtlige borgerrettede ydelser giver en anden respondent, en kvinde i midten af fyrrerne udtryk for kan virke forvirrende. Hun fremfører, at det sandsynligvis for mange er en anelse uklart helt nøjagtigt hvad begrebet borgerservice indeholder og peger hermed indirekte på, hvor vanskeligt det er, at reklamere for ydelser, der egentlig kun anvendes en gang imellem af borgere. Hun peger dog samtidig på, at i forhold til tiden før kommunalreformen var der også mange forvaltninger, der skulle besøges, når man skulle i kontakt med det offentlige og have serviceydelser. Alt i alt finder hun, at der er tale om en serviceforbedring, der dog næppe skal overvurderes, fordi hovedparten af borgerne trods alt har et begrænset behov, når man ser på, hvor ofte, der er tale om at man skal i kontakt med det offentlige system. Der bliver under interviewet også lagt vægt på, at der så vidt hun kan bedømme ikke er tale om, at borgerserviceaktiviteterne på nogen måde influerer negativt på det, der betragtes om den traditionelle biblioteksopgave. Respondenten hæfter sig endvidere ved den meget venlige og hjælpsomme betjening man får i forbindelse med den digitale betjening på bibliotekerne. Hendes konklusion er, at det er en lille og generel serviceforbedring, der kan være god for mange, men som sikkert altid vil være en meget begrænset del af den samlede aktivitet. Endelig udtrykker hun, at det måske kan være forvirrende for nogle, at det kan være vanskeligt at få et klart overblik over, præcis hvilke ydelser man kan få på det lokale bibliotek og hvilke, man skal kontakte en "rigtig" borgerservice for at få.

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 referes til mulige kødannelser og afstandsproblemer.

De to sidste borgere, der har været i kontakt med, udtaler sig helt i overensstemmelse med de foregående. Der lægges generelt vægt på, at der er tale om en venlig og hjælpsom betjening, hvor det betragtes som en klar fordel, at man ikke skal andre steder hen for at få ordnet de mest simple ting. Det fremhæves også, at etablering af borgerservice er en

god ting for lokalsamfundet uden at det dog kan præciseres nøjere. Der er formentlig tale om en forholdsvis udbredt fornemmelse af, at det er vigtigt at der er offentlige servicetilbud i nærheden af bopælen. Det skal også understreges, at det forhold, at ikke alle serviceydelser tilbydes, ikke er noget borgerne tænker meget over med mindre de præsenteres for problemstillingen i spørgsmålsform.

Der er generelt en meget positiv holdning til borgerservice både blandt de borgere, der anvender den og blandt dem, der ikke har. Der er ingen tvivl om, at denne positive holdning også hænger sammen med, at man ikke har bemærket at det på nogen måde er gået ud over den normale biblioteksbetjening. Nærheden og den lokale identitet i forhold til lokalsamfundet spiller også ind i forbindelse med vurderingen.

Interviews med ansatte i biblioteker og forvaltning

Dette kapitel indeholder en analyse af de interviews, der er foretaget med medarbejdere i borgerserviceforvaltningen, de ansatte på Lystrup og Tilst biblioteker. Kapitlet er delt op i temaer, hvor de forskellige interessenternes udsagn er analyseret.

Der er valgt en tematisk organisering af materialet, idet mange af udsagnene fra ansatte på de to lokalbiblioteker er meget ensartede. Det skulle dog være muligt at læse, om udsagnene kommer fra Lystrup, Tilst eller fra forvaltningen. Enkelte gentagelser kan ikke undgås, idet den sammenhæng det sagte indgår i også medtages.

Der er medtaget det af materialet fra midtvejsevalueringen, der skønnes at være relevant i denne sammenhæng.

Omfanget af henvendelser

De få statistiske oplysninger medtages i introduktionen til dette kapitel, idet det ikke er uinteressant at sammenholde omfang med oplevelser.

Der er i august 2009 modtaget nedenstående oplysninger vedrørende antallet af borgerservicehenvendelser på de 3 lokalbiblioteker, der har borgerserviceaktiviteter i lokalbiblioteket.

Bibliotek	2007	2008	2009 (indtil 17. august)
Lystrup	110*	397	1502
Tilst		59	146
Harlev	67*	60	55

*Disse tal stammer fra midtvejsevalueringen

Der er for Lystrups vedkommende tale om en markant stigning, som utvivlsomt for hele 2009 vil komme op på mere end 2000 henvendelser. Stigningen i Tilst er også stor og antallet af henvendelser vil sandsynligvis komme op på mere end 200. Tilst påbegynder udstedelsen af pas i sommeren 2009. Lystrup genoptager udstedelsen af pas på samme tidspunkt efter at systemet har været ramt af fejl i en længere periode.

I midtvejsrapporten blev der foretaget en lidt mere detaljeret analyse af antallet af henvendelser, idet disse blev set i forhold til arbejdsopgave og personer. Det skal også bemærkes, at der er forholdsvis kraftige uoverensstemmelser mellem opgørelserne i midtvejsrapporten og ovenstående, idet tallene i midtvejsrapporten for 2008, der kun dækkede de første 8 måneder af året faktisk var større end de tal, der er angivet ovenfor.

Der kan være tale om forskellige typer af udtræk, men det centrale er dog, at tallene viser en meget kraftig tendens, der klart indikerer, at borgerne i stigende grad anvender borgerservice, i hvert fald i Lystrup og Tilst.

Det kan så forekomme underligt, at omfanget af brug er så meget større i Lystrup end tilfældet er i Tilst. Forklaringen kan hænge sammen med at Lystrup havde pas i noget af 2008 og at denne service først introduceredes i Tilst i 2009, men det kan under ingen omstændigheder forklare hele forskellen. Et andet væsentligt forhold er, at borgerservice blev startet senere og det er tydeligt, at der er en ganske betragtelig tid der forløber, før denne type nye ydelser slår igennem og opnår et vist niveau af brug.

I 2007 drejede to tredjedele af henvendelserne sig om folkeregisterproblemer og flytninger. I 2008 fik Lystrup pas og det blev især op til sommerferieperioden en ydelse, der kom til at fylde ganske meget.

Selvom der samlet set er tale om en kraftig vækst i borgerserviceopgaverne er der dog i forhold til det samlede antal borgerserviceekspeditioner i kommunen tale om at antallet i de 3 lokalbiblioteker udgør langt under 1 % af det samlede antal henvendelser.

Netop omfanget af servicen betyder, at forvaltningen vurderer, at det vil være u hensigtsmæssigt at flytte borgerservicepersonale ud til lokalbibliotekerne til for eksempel de opgaver, der ikke er decentraliserede. En egentlig træffetid på et par timer vil også stride lidt mod princippet om den umiddelbare adgang. Det vurderes ikke som tilstrækkeligt omkostningseffektivt.

Interviewenes tilrettelæggelse

Der blev i august 2009 gennemført interview med 2 medarbejdere fra Borgerserviceforvaltningen. Oprindeligt var interviewet planlagt afholdt med lederen af den udadvendte del af borgerservice samt nogle af teamlederne. Det endte dog med – på grund af ferie og sygdom – at interviewet blot blev foretaget med 2 medarbejdere, hvoraf den ene var lederen af den borgerrettede borgerservice.

Der blev foretaget interviews med ansatte ved Lystrup bibliotek i maj måned 2008 og 2009. Interviewene fulgte i store træk den interviewguide, der er optrykt som bilag. Interviewene på Lystrup bibliotek var organiseret således, at de 4 medarbejdere var opdelt på den måde, at der blev foretaget interviews med 2 personer af gangen. Interviewene på Tilst bibliotek foregik som et samlet interview.

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 rapport direkte citater, derimod anvendes der parafrasering. Parafrasering af udsagn er indrykket.

Endelig skal det nævnes, at der er brugt dele af interviewene fra midtvejsevalueringen, idet disse danner en udmærket baggrund.

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.

Biblioteket i Tilst indgik ikke i midtvejsevalueringen og det første interviews med personalet i Tilst blev således foretaget i maj 2009.

Baggrund og indførelse

Integrationen af bibliotek og borgerservice i Århus må betragtes som meget fremskreden, hvilket i høj grad skyldes at begge aktiviteter hører under den samme forvaltning. Det er oplagt et forhold, der letter de organisatoriske forandringer.

I Århus arbejdes der med meget forskellige borgerservicemodeller i forhold til bibliotekerne. På 3 af de store lokalbiblioteker, Risskov, Åby og Viby fungerer det forholdsvis traditionelt, idet medarbejdere fra borgerservice er flyttet til bibliotekslokalerne. Biblioteket lægger altså lokaler til en aktivitet, der er decentraliseret. Dette indgår i en langsigtet plan, hvor meningen har været at levere borgerservice decentralt omkring indfaldsvejene til det centrale Århus.

I Århus har man endvidere foretaget en opdeling af borgerservicen, idet den er opdelt i en central sagsbehandling, der er placeret på rådhuset og en mere borgervendt afdeling, der både findes på rådhuset og som også er decentraliseret. Denne opdeling betyder naturligvis at sagsbehandlingen på flere måder er blevet yderligere professionaliseret og at de udadvendte opgaver med den umiddelbare borgerbetjening, som ikke kræver den store sagsbehandling, er flyttet til forskellige centre og enheder. Der har altså været et ønske om både at give borgerne en lettere adgang til tjenester og ydelser, altså at gøre indgangen til det offentlige nemmere samtidig med at øge professionaliseringen og kompetencen ved de mere krævende opgaver.

Decentraliseringen af borgerservice blev besluttet, fordi man gerne ville lette borgernes kontakt med det offentlige og hænger naturligvis sammen med organiseringen af biblioteker og borgerservice.

Beslutningen var baseret på at man ville have indfaldsvejene dækket. Beslutningen er i udgangspunktet politisk men rationalet er måske lidt uklart. Det hænger ikke direkte sammen med kommunalreformen for kommunen er ikke blevet sammenlagt, men det kan muligvis betragtes som en afløser for de tidligere områdekontorer.

På de tre biblioteker (Risskov, Åby og Viby) er der hele pakken af ydelser, man har og det er borgerservice der betjener og det fungerer nøjagtigt som på rådhuset. I princippet er bibliotekspersonalet ikke involveret, bortset fra at de var med til at organisere det seneste valg, hvor bibliotekerne var stemmesteder. De hjalp også lidt med da man havde de mange udstedelser af det blå sygesikringsbevis.

Det er også en strategi for digitalisering af borgerservicen og det er noget man arbejder meget målrettet med. Det er der fokus på. Det er også noget, man hjælper borgerne med og der gives flere eksempler på hvordan man hjælper borgerne med at ordne deres skatte-spørgsmål digitalt.

Borgerservicen er også opmærksom på, at brugen af de digitale er meget udbredt i alle aldersgrupper. Det opleves som at der ofte er en indkøringstid, hvorefter brugen af det digitale tager nogle store spring. Det hænger sammen med tilvænning og gode edb – systemer.

En af styrkerne ved det udadvendte borgerservicekoncept er, at man kan få alle skemaer og tilsvarende på en gang i forbindelse med for eksempel sociale begivenheder.

Baggrunden har været en reorganisering af borgerservicen, hvor fagforvaltningerne gennemgik opgaverne med henblik på at identificere frontopgaver, der skulle flyttes til borgerbetjeningen og opgaver, der krævede specialisering og skulle varestages i forvaltningen. Der er altså etableret et skel mellem generalister og specialister. Skellet er i virkeligheden sagsbehandling eller afgørelser, der baserer sig på sagsbehandling eller beslutninger.

Der var ikke de store problemer med at reorganiserede borgerforvaltningen i en specialistfunktion og en generalistfunktion. Der blev lavet et generelt stort analysearbejde med henblik på både opgaver og arbejdstid der knyttede sig dertil. Medarbejderne fik mulighed for at søge stillinger.

Fagforvaltningerne var dog i starten ofte lidt modstandere af at afgive, men det var et overgangsfænomen og det vurderes, at disse problemer er løst i dag.

Fagafdelingerne sidder altså i dag tilbage med den rene sagsbehandling og de har i princippet fået mere tid til det, men det er også sådan at systemet kræver et meget godt samarbejde mellem specialisterne og generalisterne. Der holdes møder mellem forvaltningerne og generalistfunktionerne.

Det beskrives også sådan, at systemet ikke er bureaukratisk, idet der ofte udvises en stor fleksibilitet som styrkes gennem hotline funktioner, der betyder at man ofte kan fremskynde sager, der kræver en hastende sagsbehandling. Dette forudsætter også gode personlige relationer. Denne fleksibilitet vurderes at være bedre med tiden blandt andet som følge af den interne kommunikation. Det forhindrer dog ikke at sager kan strande, men det er også tydeligt at man er opmærksom på problemet og i vid udstrækning søger at følge op på sagerne. Flexibiliteten understreges med flere eksempler hvor lederne har taget initiativer af mere utraditionel art i sager der var meget presserende for enkeltpersoner.

Det er en klar politik i borgerserviceforvaltningen, at borgeren er i centrum og det er et væsentligt element både i forhold til ansættelse og uddannelse af personale, at de evner at sætte sig i borgerens sted. Det er et princip ved ansættelsen af folk, at de prøver at sætte sig i borgerens sted. Dette perspektivbytte og samtalen om det indgår som et ikke uvæsentligt element i en ansættelsessituation. Der er altså en meget bevidst politik om at brugeren skal i centrum og at det er brugerens oplevelser der danner udgangspunkt for behandlingen. Altså hvordan vil du gerne behandles som borger.

Det fremstilles fra borgerserviceforvaltningens side som en proces, der i det store og hele er forløbet ret problemfrit.

I forhold til de opgaver, der skulle lægges ud til lokalbibliotekerne i Lystrup, Tilst og Harlev kiggede man på opgaverne og forvaltningen anbefalede at følgende ydelser skulle decentraliseres: flytteanmeldelser, fodterapeutregninger, lægeskift, modtagelse af blanketter på boligstøtte, hjælp til selvbetjening ved skattespørgsmål som ændring af selvangivelse.

Man havde tydeligvis den opfattelse, at Bibliotekspersonalet altid har været gode til at hjælpe. Borgerservice var inviteret ud til bibliotekerne og var opmærksom på at der i starten var skepsis i forhold til myndighedsopgaver. Pas og kørekort fik forvaltningen som følge kommunalreformen. Og pas er også ført længere ud, men kørekort er endnu ikke rullet, men der er flere hager ved kørekort for eksempel lægeerklæringer der kræver en vurdering. Kørekort er mange ting, generhvervelse og lignende..

Processen har ifølge de ansatte i Lystrup og Tilst i det store og hele også været problemfri.

Der er ingen tvivl om, at det har været en populær beslutning i både Lystrup og Tilst 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. Denne overordnede tilfredshed har ikke ændret sig fra sommeren 2008 til sommeren 2009. Begge personalegrupper betragter borgerserviceaktiviteterne som en både naturlig og positiv serviceforbedring i forhold til brugerne.

Det fremgik af midtvejsevalueringen af en af grundene til at personalet gerne ville bidrage til borgerserviceaktiviteterne var, at man regnede med – eller i hvert fald håbede på – en synergieffekt i forhold til det normale biblioteksudbud. Man nævnte også ønsket om generelle serviceforbedringer i lokalsamfundet samt det forhold at borgerserviceaktiviteterne blev betragtet som en måde at sætte lokalbibliotekerne på landkortet.

Det fremgik også af midtvejsevalueringen, at processen har været medinddragende og at man mener, at man har haft en vis indflydelse på udformningen, idet der har været tale om en åben proces.

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 personalet opfattelse, at ledelsen er tilfreds med den positive holdning man har udvist.

Denne positive fortolkning skal 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 en lidt afventende holdning blandt de ansatte i Tilst 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 ved-

rørende pas ofte fylder mere bevidsthedsmæssigt end de gør, når de er indarbejdet i den daglige rutine.

Det kan samlet siges, at personalet enstemmigt har 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 biblioteksystem. 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.

Der er tydeligvis en fornemmelse af at borgerserviceopgaverne har fundet et fornuftigt leje om end sammenbrud i forhold til udstedelse af pas gør det lidt vanskeligt at vurdere.

Her efter halvandet år er oplevelsen i Lystrup, at det generelt har været positivt, selvom der en imellem har været lidt uklarhed om grænsedragningen vedrørende grænsefladerne i opgavevaretagelsen og man har da også været ude for at man en imellem har sendt borgere det forkerte sted hen.

Antallet af henvendelser er stigende men typerne af sagerne er de samme, hvilket betyder at der er oparbejdet en vis rutine, så det hele tages lidt mere afslappet. Personalet har ikke et klart overblik over antallet af henvendelser, men oplevelsen er dog at det er svagt stigende, men svingende. Det overvejes om man skal gøre lidt mere ud af markedsføringen også overfor lægerne, der jo kan henvise til Lystrup bibliotek i forbindelse med problemer med sundhedskort eller lægeskift. Man konstaterer dog også, at man får mange henvendelser fra fodterapien, hvor man modtager kvitteringer. Biblioteket fungerer altså i denne sammenhæng nærmest som et posthus, der videresender.

I Tilst var der en positiv og afventende holdning til indførelsen af borgerserviceaktiviteter, idet man kun havde hørt positivt om det fra Lystrup. Man betragtede umiddelbart tiltaget som et gode for lokalsamfundet, altså en generel serviceforbedring. Det blev betegnet som et plus for området. Man udtrykker dog også at omfanget af aktiviteterne er mindre end ønskeligt og i lighed med Lystrup peges der på at de forholdsvis få henvendelser er lige i underkanten til at der kan opnås en rutine der gør, at man ikke er usikker ved de opgaver, der kommer forholdsvis sjældent. Det er de svære ting som boligstøtte, der skaber lidt bekymring. Der er lidt usikkerhed på om behovet er stort, fordi man ved ikke rigtig hvor mange, der går andre steder hen. Der er ikke borgerservicehenvendelser hver eneste dag. Der peges på at Lystrup har pas og fodterapi, hvilket forklarer noget af forskellen i omfanget.

Her peges der også på, at de forholdsvis få henvendelser betyder, at det er vanskeligt at opbygge rutine. Det gælder især de deltidsansatte, hvor der kan gå noget tid imellem at man får borgerserviceopgaver.

På interviewtidspunktet er der et heftigt forløb hvor man også mener at det i øjeblikket år lidt ud over det normale arbejde uden at det dog præciseres nøjere. Det er naturligvis vanskeligt at afgøre om det er tilfældet eller om der mere er tale om en fortolkning, fordi man ikke mener, at borgerne og brugerne mærker det.

De digitale løsninger er der stor tilfredshed med hjemmesiden fra Skat fremhæves som rigtig god. Kommunens hjemmeside kunne dog være bedre.

Der er lidt usikkerhed om, i hvilken udstrækning man har fået flere biblioteksbrugere. Der er dog en tolkning af at man måske har fået det. Det er dog tydeligt at der mere er et fortolkningsspørgsmål. De få ekspeditioner, uddannelse og økonomi sammen betyder at servicen nok ikke er omkostningseffektiv.

Myndighed og service

Samtalen drejer sig ind på forholdet mellem service og myndigheder. Det sker med udgangspunkt i situationer, hvor man har oplevet at borgere insisterer på at få et pasbillede i passet og hvor forvaltningen så har været nødsaget til at vedlægge en anmærkning om, at det var borgerens krav. Det vil sige at forvaltningen i hvert fald i nogle enkelte situationer bøjer sig for borgeres krav vel vidende at tingene ikke lever op til reglerne. Det tages delvist som udtryk for, at borgerens holdning til offentlige institutioner og myndigheder har ændret sig og at respekten er blevet mindre. Det fører til funderinger over om denne type sager og møder med bestemte typer af borgere er stigende, hvilket naturligvis giver et dårligere arbejdsmiljø. Løsningen er naturligvis, at der etableres ensartede holdninger og procedurer blandt alle de ansatte, der arbejder med de enkelte typer af sager. Disse ændringer diskuteres også i forhold til uroproblemer på andre af kommunens biblioteker.

Det skal dog understreges, at der i virkeligheden ikke er voldsomt meget myndighedsarbejde i projektet. Det vil være mere rimeligt at betragte borgerservicetilbuddet på lokalbibliotekerne som en udvidelse af den servicevirksomhed, bibliotekerne har haft i forhold til referencearbejde og offentlig information. Sagsbehandling varetages ikke af de biblioteksansatte.

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 valgt 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.

I midtvejsevalueringen kom det frem, at man ikke havde lov til at modtage kontanter i forbindelse med udstedelsen af pas. Det betød at borgere, der ikke ville betale med kort eller som betaling over nettet ikke kunne behandles færdig. Personalet fandt at denne beslutning kunne være vanskelig at forklare borgere, der jo ofte havde været i en situation, hvor de i forbindelse med den normale biblioteksbetjening havde været ude for at aflevere kontanter. Personalet mente også, at man havde den nødvendige ekspertise til at håndtere kontanter. Det var tydeligvis lidt uklart for personalet, hvorfor man ikke må modtage

penge. Der var flere fortolkninger af dette forhold. En af dem vedrørte forvaltningens politik i forhold til kontering. En anden fortolkning gik på, at det nok er borgerservices generelle politik som på længere sigt skal understøtte de digitale løsninger.

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

Siden midtvejsevalueringen i sommeren 2008 er der sket flere ting vedrørende pas. Der er truffet beslutning om, at bibliotekerne i Lystrup og Tilst kan modtage kontant betaling for pas. Det betyder, at et af de få kritikpunkter som personalet har rejst i forbindelse med borgerserviceaktiviteterne på biblioteket må betragtes som værende ude af verden. Det er dog kun for pas, at man må modtage kontanter. Det må man for eksempel ikke for sundhedskort. Det mener man er en smule besværligt. Fortolkningen er, at borgerservice i princippet gerne vil væk fra kontanter og at der også ligger sikkerhedsmæssige aspekter i det. Der peges også på, at der kan være tale om holdningsforskelle mellem bibliotekerne og borgerserviceafdelingen.

Det er en korrekt fortolkning, at forvaltningen principielt gerne vil væk fra det forhold, at kontanter anvendes. Det skyldes flere forhold, hvoraf et er personalets sikkerhed og et andet er naturligvis ønsket om at udbrede de digitale løsninger fuldt ud. Endelig er der det pragmatiske forhold, at langt de fleste borgere har betalingskort eller adgang til netbank.

Mere alvorligt er det, at pasudstedelsen gennem næsten et halvt år har været ude af drift på grund af systemproblemer. Det har i en meget lang periode ikke været muligt for Lystrup bibliotek at udstede pas. På interviewtidspunktet i maj måned var problemerne ved at blive løst og både biblioteket i Lystrup og biblioteket i Tilst skulle i gang med pas efter at systemet er kommet i gang igen.

Der er ingen tvivl om, at det lange tidsrum med systemfejl vil medføre et tab af rutiner og kompetencer, der skal genopbygges. Det har været frustrerende for personalet i Lystrup af flere grunde. Dels var man lige kommet ind i arbejdsopgaver, dels er der en del brugere, der er gået forgæves. Servicen var dog pillet ned de steder, hvor det var annonceret.

Man er ikke utilfreds med, at man ikke har fået kørekort endnu og det skyldes, at man i så fald mener, at man kan komme til at mangle ressourcer. Der er perioder hvor man er sårbar, for eksempel på de tidspunkter, hvor man kun er 2 ansatte på vagt. Man nævner dog at man har fået en del henvendelser fra borgerne om kørekort, men der er utvivlsomt størst efterspørgsel efter pas og det er især indenfor dette område, man har haft mange positive tilkendegivelser fra borgerne. Man forstår ikke at man ikke må forlænge pas, derimod må man udstede provisoriske pas.

På interviewtidspunktet var det således, at det var besluttet at indføre udstedelse af pas i Tilst, hvilket man regnede med ville øge mængden af borgerservicehenvendelser. Det der tidligere gav anledning til undren i Lystrup, nemlig at man ikke måtte modtage kontant betaling for pas, er et problem, der er løst, idet det er besluttet, at det må man godt. På interviewtidspunktet deltog personalet i kurser i pasudstedelse. Det er tydeligvis etableret som en særordning, fordi ordningen med den kontante betaling er ikke bredt ud til øvrige ydelser, der også er betalingslagte såsom sundhedskort, hvor der kun kan finde online betaling sted.

Det betragtes dog ikke som et problem fordi det er meget få der rent faktisk skal betale for sundhedskort og lægeskift ifølge personalet.

Der er dog ikke alle arbejdsopgaverne med pas, der er lagt ud i Tilst. Man kan for eksempel ikke lave forlængelser af pas, og det er tydeligt at det er uklart for personalet, hvorfor snittet er lagt, som det er. Der er altså områder, hvor kommunikationen kunne være klarere mellem forvaltningen og bibliotekerne. Det skal dog understreges, at personalet ikke oplever det som et stort problem, men som noget man gerne ville vide.

Det er i øvrigt bemærkelsesværdigt, at den spænding og forventning, der for et år siden kunne registreres i Lystrup vedrørende indførelsen af pas, ikke i samme udstrækning kunne genfindes i Tilst. Det skyldes utvivlsomt det forhold, at man har haft kontakt med Lystrup og har fået mange informationer herfra og også det forhold, at overgangen og tilvænningen har været mere glidende.

Der udtrykkes heller ikke noget særligt ønske om umiddelbart at få mulighed for at udstede for eksempel kørekort og det baserer sig tydeligvis på en holdning om, at tingene bør udvikle sig stille og roligt og at det løbende er nødvendigt at vurdere arbejdsindsats og omfang af de enkelte opgaver, der ifølge personalet ikke må gå ud over de traditionelle biblioteksopgaver.

Også i Tilst kan man modtage kontanter for udstedelse af pas, mens for eksempel andre betalingslagte ydelser skal betales enten med kort eller over netbank. Denne forskel betragtes dog ikke som et problem, fordi de fleste borgere ikke skal betale på grund af for eksempel typen af lægeskift.

Der er en vis undren hos personalet vedrørende det forhold, at det ikke er alle procedurerne vedrørende pas, man kan udføre fra biblioteket. Der peges på forlængelser af pas, og det er tydeligt, at man ikke rigtig ved, hvorfor man ikke kan foretage denne service under borgerservice light. Der er ikke tale om utilfredshed med forholdet, blot en konstatering af, at sådan er tingene besluttet og også en konstatering af, at man ikke har en særlig klar viden om baggrunden for beslutningen.

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

Uddannelsen

Uddannelsesforløbet startede på Lystrup bibliotek, hvor der var ansatte fra skat og folke-registeret, 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 borgerserviceopgaver.

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 selvpfattelsen 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 bibliotekerne, 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.

Der har ikke været det store behov for yderligere uddannelse siden midtvejsevalueringen. Man har været på et kursus vedrørende boligstøtte, som var gavnligt, men eller udtrykkes det, at den kontakt man har med borgerservice gennem telefonisk kontakt er så god, at de fleste problemer klares ganske effektivt på den måde.

Også i Tilst er der tilfredshed med uddannelsen. På uddannelsessiden udtrykkes der meget stor tilfredshed. Der er nogle meget flinke kolleger og der har heller ikke været problemer i forhold til at få hjælp. Der gives udtryk for meget positive holdninger overfor kollegerne i borgerservice.

Der udtrykkes ikke noget særligt ønske om at få kørekort og der refereres i denne forbindelse, at det er vanskeligt med kørekort. Der refereres til tidligere diskussioner, hvor der muligvis var tale om planer om, at Lystrup skulle have pas og Tilst kørekort. Dette er erindringen om nogle af de første informationer og det er naturligvis vanskeligt at afgøre, hvilken substans dette har. Det centrale er dog, at man er ganske tilfreds med den portefølje man har.

Enkelte af de ansatte sætter et mindre spørgsmålstejn ved uddannelsen der er baseret på sidemandsoplæring og udtrykker at det ville have været rart med et mere komprimeret og struktureret undervisningsforløb. Der peges på at der er megen spildtid med sidemandsoplæring. Der peges på at man i højere grad skal prøve det i en struktureret form, men det skal også understreges, holdningen ændrer sig lidt i løbet af interviewet, hvor der blandt andet tages eksempler frem, der viser at man faktisk har fået meget ud af.

Som interviewet skrider frem, kommer det også frem, at sidemandsoplæringen også indeholder en række af de elementer, der efterlyses, men det forhindrer ikke, at man kan have en opfattelse af, at et rigtigt kursus kan være hensigtsmæssigt.

Det er personalet i Tilst, der har stået bag oprettelsen af en intern blog vedrørende borgerservice. Den var oprindeligt tænkt som en hjælp, hvor man kunne dele viden, få svar på problemer og naturligvis også hjælpe sine kolleger.

Der er ikke meget gang i den, men der ligger dog relevante informationer. Personalet i borgerservice er inviteret til at deltage i bloggen, men deltager i et yderst begrænset omfang. Der udtrykkes et ønske om, at bloggen i højere grad ville blive anvendt af borgerservicepersonalet som et supplement til hotline.

En af grundene til at bloggen ikke opleves som strengt nødvendig er formentlig, at samarbejdet med borgerservice foregår på en god måde. Personalet sætter stor pris på den hotline, de har. Samarbejdet har jo også medført at man lærer kolleger fra forvaltningen at kende, hvilket alt er noget der gør det mere ubesværet at få den hjælp, der engang imellem kan være nødvendig.

Der gives i øvrigt flere eksempler på betjeningsvanskeligheder, hvor man som personale af og til kommer i tvivl. Det kan dreje sig om betjening af borgere med anden etnisk baggrund, hvor der kan være usikkerhed om navnet er stavet rigtigt, altså det forhold at folkeregisteret har en stavemåde og borgeren angiver, at den er fejlagtig. Der kan også være tale om en familiebetingning, hvor børn og unge af borgere med anden etnisk baggrund ikke kan oplyse forældrenes fødselsdato og måske heller ikke kender forældrenes eventuelle mellemnavn. Denne type eksempler er nogle, der tydeligvis øger personalets usikkerhed og som af og til medfører et stort behov for den eksisterende hotline.

Jobrotation med borgerservice er ikke noget man har arbejdet med og man er ikke umiddelbart meget stemt for det, hvilket hænger sammen med omfanget og lysten til at fortsætte med det arbejde man har valgt. Holdningen er dog ikke afvisende, men man er ikke helt sikker på om det vil være ulejligheden værd.

Det sidste problem, der blev nævnt, var at nogle af arbejdsopgaverne kom så forholdsvis sjældent, at det især for de personer, der arbejder deltids, kan være vanskeligt at få den tilstrækkelige kontinuitet i arbejdet. Der var 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 skyldtes at tilvænningsperioden ikke var overstået – især vedrørende pas, men det primære var ønsket om at foretage korrekte ekspeditioner. Der blev dog også givet udtryk for, at opbakningen fra forvaltningen betød, at problemet nok var midlertidigt, selvom der kunne tænkes at komme nye procedurer og regler til, som det naturligvis ville være vanskeligere for deltidsansatte at vedligeholde. Det skal endelig nævnes, at de deltidsansatte ikke fik undervisningen i pasudstedelse samtidig med de andre, men derimod senere.

Kommunikation og markedsføring

Kommunikationen med borgerservice er generelt god, men der trækkes lidt på spørgsmålet om man får alle de informationer man skal bruge. Der er sikkert lidt usikkerhed i forhold til om man glemmes og der er en generel fornemmelse af at der er forskellige kommunikationskulturer i to afdelinger. Der er sommetider en fornemmelse af at man glemmes, men på den anden side kan man ikke komme i tanke om vigtige informationer man ikke har fået. Der er formentlig tale om et udtryk for usikker, hvor bibliotekernes meget tættere og lokale kommunikationsmiljø er anderledes end andre kommunale forvaltninger.

Det fremhæves flere gange, at det personlige samarbejde med forvaltningen er rigtig godt og at det skaber tryghed.

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 borgerserviceydelse, 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.

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 skat 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 op-

lysningsindsats. 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 idéfases og borgerne vil sikkert se det som en serviceforringelse.

Lokaleindretningen og diskretion synes ikke at blive oplevet som et problem. Personalskranken 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 husalg eller et køb af ejerlejlighed med fordel kan foretages direkte af skatteforvaltningen, idet disse beregninger ligger udenfor borgerserviceopgaverne i Lystrup.

Det skal dog bemærkes, at bibliotekspersonalet stadig mener, at kommunikationen med borgerservice kan optimeres. Fornemmelsen af, at der er nye informationer man burde have haft, men ikke får, er der stadig. Man føler sig sikkert en gang imellem lidt overset. De ansatte mener ikke at det skyldes uvilje. Fortolkningen er tydeligvis, at det skyldes kulturforskelle. Det kan også hænge sammen med at borgerservice og biblioteker ikke deler intranet med hinanden. Der er tydeligvis en vis uvidenhed om, hvorledes kommunikationssystemerne hænger sammen og hvorledes de er indrettet. Det er lidt tåget hvorledes kommunikationsstrukturen generelt fungerer. Der er dog enighed om at man har en virkelig god kommunikation i den biblioteksorienterede service. Usikkerheden vedrørende kommunikation hæftes i stor udstrækning sammen med enkeltstående oplevelser, for eksempel oplevelsen af at det blå sygesikring og ændring i reglerne ikke blev kommunikeret ud. Men generelt er oplevelsen at man bliver underinformet. Der er ikke nogen klar oplevelse af, at kommunikationen er blevet forbedret det seneste år.

Det er vanskeligt at afgøre, hvor megen realitet der er i dette. Der er kun få eksempler på manglende information. Forvaltningen er klar over, at kommunikationen kan styrkes og at biblioteksmedarbejderne skal inviteres med til flere møder. Der er sikkert i en vis udstrækning tale om en fornemmelse, der måske baserer sig på en vis usikkerhed. Det er naturligvis et problem, der skal tages alvorligt.

Skiltningen rejses også i Tilst. Også i Tilst mangler begrebet borgerservice, men på den anden side er der jo heller ikke tale om at man har ”det fulde hollandske udtræk”. Det fremhæves at en skiltning med ordet borgerservice på vejskilte sandsynligvis vil skabe forventninger om, at man har hele borgerservicepakken.

Der er lavet fælles vejledningsmateriale, pressemeddelelser og artikler i aviser. Men man har ikke nogen fornemmelse af om det har haft nogen effekt.

I borgerserviceforvaltningen opleves også nogle mindre forskelle. Det er vanskeligt at afgøre, om fortolkningen af forskellene retter sig mod kulturforskelle eller strukturforskelle forstået således, at der både samarbejds-mæssigt og kommunikationsmæssigt må være store forskelle på et lokal bibliotek med få ansatte og en større forvaltningsafdeling. Der er forskellige kommunikationsstrukturer og informationsniveau. Det er først indenfor det sidste halve år er blevet godt med information og tidligere er det sådan at man måske har glemte dem ude på lokalbibliotekerne. Man oplever at lokalbibliotekerne har været meget positive. De er åbne og positive. I interviewet med forvaltningen fremhæves andre eksempler på et meget positivt samarbejde med biblioteker vedrørende andre arbejdsopgaver. Her peges der blandt andet på folkeinformationsprojektet i Gellerup.

For lederne af forvaltningerne er det en udfordring at have medarbejdere så spredt. Det søges løst gennem et ugentligt møde der varer 3 kvarter hver torsdag formiddag. Her samles medarbejderne i borgerbetjeningen, og her møder man ind – i princippet alle. De biblioteksansatte deltager ikke fordi de ikke er en del af det personaleansvarlige område og det skyldes også, at møderne anvendes til drøftelse af andre spørgsmål end rent faglige ting. Der ligger en lille frygt for at udefrakommende måske ville komme til at tage fokus på bekostning af medarbejderne. Møderne holdes dog ikke hver uge.

Intranet haves men det er lidt uklart hvor meget det bruges, men der er naturligvis også medarbejdere der har svært ved at kapere eller ikke mener, at de har behov for den megen information. Mødereferater lægges også ind her.

Der fremhæves at den interne videndeling i borgerservicen er meget god og at man faktisk har en kultur, hvor det er tilladt at spørge og det opleves som en naturlig del af hverdagen. Det fremhæves også at man er gode til at lære af hinandens og egne fejl og det er tydeligvis en del af kulturen.

I borgerservice er man opmærksom på, at kommunikationen kan forbedres på enkelte punkter. Forbedringen kan finde sted i forhold til møder og i forhold til personlige kontakter. Der er sandsynligvis også i nogle tilfælde tale om, at der er behov for en klarere kommunikation vedrørende opgavesnittet og begrundelserne herfor. Endelig formuleres det: ”Vi skal blive bedre til at huske dem og tænke meget over hvornår det er relevant at tage dem med til møder”.

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 blev planlagt en dag 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.

Oplevelse af borgernes holdning

I Tilst oplever de ansatte, at borgerne er glade for muligheden, men understreger også at det ikke går ud over den normale biblioteksservice.

Det er dog interessant at personalet lægger vægt på at den usikkerhed man oplever i forhold til enkelte opgaver også kan ses i borgerservicecentre. I denne sammenhæng udtrykkes der stor tilfredshed med den etablerede hotline, altså hjælpeforbindelse til rådhusets borgerservice center.

Der udtrykkes en undren over at borgerservicen foregår i forbindelse med den normale udlånsskranke. Dette var jo også et spørgsmål som personalet i Lystrup rejste i forbindelse med midtvejsevalueringen, hvor de dog meget hurtigt fik den holdning, at betjeningen i det åbne rum faktisk ikke skabte problemer af betydning. Der henvises til Risskov hvor borgerservicen foregår i et særligt lokale. Det understreges dog, at det ikke har givet problemer, men holdningen baserer sig mest på en fornemmelse af, at det er noget andet end et bibliotek, som kræver andre rammer. Under interviewet kommer det dog frem, at man også er opmærksom på at betjeningen tidligere hos politi og andre myndigheder heller ikke altid foregik særlig diskret.

I virkeligheden er der tale om at det er opfattelsen af hvad et bibliotek er for noget, der medfører at denne type myndighedsopgaver bør foregå diskret. Der er tilsyneladende tale om en fornemmelse.

Det fortælles også, at man går meget langt med hjælpen, for eksempel taster man ofte borgernes oplysninger i i systemer i stedet for blot at henvise brugerne til disse. Denne lidt udvidede service ligger formentlig dybt forankret i servicen. Det skal dog understreges, at det ikke er tilfældet med skat, hvor det er helt klart at man ikke må hjælpe mere end at borgeren selv kan komme til blanketten. Her hjælper man ikke med udfyldning.

Man oplever helt klart af mange af borgerne gerne vil have en udvidet hjælp til den digitale selvbetjening. Under interviewet kommer det frem, at man måske i højere grad i fremtiden skal forsøge sig med en højere grad af henvisning til reel selvbetjening. Samta-

len viser, at de ansattes holdning klart er, at borgerne selvfølgelig selv kan finde ud af det. Der er formentlig tale om, at bibliotekets høje personlige serviceniveau i en overgangsperiode er overført til de nye ydelser. Det skyldes flere forhold. Dels er der tale om, at betjeningen i en række tilfælde går hurtigere på denne måde, dels er der tale om, at tolkningen er, at ældre borgere måske har vanskeligt ved systemerne.

Der peges på at man i starten blev overrasket over, hvad borgerne faktisk kom og spurgte efter. Det kunne være spørgsmål om bilreparationer og hvad man skulle foretage sig i forbindelse med at man skulle til en køreprøve. Forventningerne blandt borgerne fortolkes således at de ventede mere end man faktisk kunne få. Borgerne opfatter borgerservice meget bredere end personalet, der definerer det ud fra de opgaver man har fået tildelt.

Det handler også om, hvordan man som personale reklamerer for det og hvordan man griber det an uden at være påtrængende. Man er foreløbig nået frem til den meget fornuftige holdning, at man lader det være situationsbestemt, det vil sige at man anvender sin fingerspidsfølelse 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.

Det fremhæves også at flere borgere i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen har efterspurgt pasløsningen i Tilst og at de ifølge personalet tydeligt glæder sig til at få den.

Der er ingen der rigtig tør give et bud på om man har fået nye biblioteksbrugere, men det rejses da som et spørgsmål om nogle af dem, der bor langt væk opdager at biblioteket er der. Og det er også sådan at borgere får et lånerkort, hvis de ikke har det. Og man har ikke været ude for at nogle nægter at få et lånerkort. Antagelsen er, at nogle enkelte nye kunder er kommet til fordi enkelte er blevet opmærksomme på biblioteket, men det kan også konkluderes, at effekten sandsynligvis er meget begrænset. 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 krydshenvisse til henholdsvis biblioteksydelser og borgerserviceydelser når man har den direkte kontakt med biblioteksbrugere eller borgere.

Borgerservice på andre folkebiblioteker

I dette kapitel gives der et signalement af borgerserviceaktiviteter ved andre danske folkebiblioteker. Dette signalement foregiver ikke at være en fuldstændig oversigt over de mange aktiviteter, der findes i det danske bibliotekslandskab. Hensigten er at diskutere de forskellige modeller, der er taget i anvendelse. Dette kan formentlig være til nytte for den videre udvikling af borgerserviceaktiviteter i folkebibliotekerne.

Ifølge biblioteksstatistikken, der dækker 2008, er der 21 folkebibliotekssystemer, der angiver, at de er involveret i borgerserviceopgaver. Det er mere end hvert femte bibliotekssystem, men tallet siger naturligvis ikke noget om, i hvilken udstrækning alle lidt over 500 betjeningssteder tilbyder muligheden. Det forhindrer dog ikke den nærliggende konklusion som er, at borgerserviceaktiviteter er et samarbejde med de kommunale myndigheder, der i løbet af ganske få år, er slået stærkt i gennem i forhold til folkebibliotekernes serviceprofil.

Fokuseringen på samarbejde mellem biblioteker og borgerservice er på mange måder en naturlig konsekvens af ønsket om at udbrede digitale selvbetjeningstjenester til borgerne. Her står borger.dk centralt placeret, idet denne tjeneste giver en meget omfattende indgang til en række forskellige offentlige services, hvoraf mange kan håndteres digitalt.

Der er gennem det offentlige samarbejde flere gange sat fokus på borger.dk, idet bibliotekerne har haft kampagneuger vedrørende tjenesten. Borger.dk er en fælles offentlig og samlet indgang på nettet til hele det offentlige Danmark med informationer og digitale selvbetjeningsløsninger på tværs af stat, kommuner og regioner.

Fra politisk hold er samarbejdet mellem bibliotek og borgerservicecentre beskrevet således⁴:

"Bibliotekerne har mange års erfaring i at gøre folk fortrolige med at bruge internettet, og personalet på bibliotekerne er eksperter i at søge informationer. Derfor er det en oplagt opgave for bibliotekerne at hjælpe med borger.dk. Jeg håber, at mange har lyst til at møde borger.dk på biblioteket i næste uge," siger kulturminister Carina Christensen.

"Med borger.dk kan danskerne hurtigt og nemt henvende sig til det offentlige, finde vigtige informationer og betjene sig selv. Det sparer tid og giver en mere fleksibel borgerservice. Når biblioteker og borgerservicecentre samtidig giver vejledning i at bruge hjem-

⁴http://www.itst.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2008/national-indsats-biblioteker-og-borgerservicecentre-hjælper-med-borger.dk/newsitem_view

mesiden, vil endnu flere borgere benytte sig af de mange muligheder," siger videnskabsminister Helge Sander.

"Kommunerne er borgernes indgang til den offentlige sektor - og med borgerservicecentrene som hoveddør er det af stor værdi, at centrene også har fokus på at hjælpe borgerne med at anvende borger.dk, der kan kaldes den offentlige sektor på nettet. Borger.dk samler hele det offentliges mange selvbetjeningsmuligheder et sted og i næste uge er der ekstra hjælp at hente hos medarbejdere i borgerservice og på landets biblioteker, når borgerne har brug for hjælp til den digitale service," siger formand for KL, Erik Fabrin.

Bibliotekerne bliver betragtet som ambassadører for borger.dk som led i en samarbejdsaftale mellem Styrelsen for Bibliotek og Medier og IT- og Telestyrelsen. Det betyder blandt andet, at personalet er blevet uddannet til at hjælpe med borger.dk.

Folkebibliotekerne har i mange år haft opgaver i forbindelse med formidling af offentlig information og man kan derfor betragte fokuseringen på borgerservice som en naturlig forlængelse af hidtidige opgaver, men der er dog nogle centrale forskelle. En af disse forskelle er, at man nogle steder lader bibliotekspersonalet varetage opgaver, der tidligere har ligget i den kommunale administration eller hos andre myndigheder som politi og skat. Hermed bidrager den digitale udvikling vedrørende selvbetjeningsløsninger til at nedbryde dele af skellet mellem serviceopgaver og myndighedsopgaver.

Der foreligger et mindre antal rapporter vedrørende samarbejde med borgerservice og biblioteker. Rapporterne⁵ er i vid udstrækning en art evalueringer eller statusbeskrivelser udarbejdet grundet støtte fra Styrelsen for Bibliotek og Medier, der har støttet initiativerne økonomisk. Støtten har i stor udstrækning rettet sig mod rammerne for kompetenceudvikling og derfor indeholder flere af rapporterne en analyse af de uddannelses tilbud og – tiltag, der er iværksat både i forhold til bibliotekernes personale og i forhold til det administrativt uddannede personale. På trods af denne vægt kan man dog sagtens se, at der er anvendt en lang række forskellige modeller for etablering af borgerserviceaktiviteter i forbindelse med strukturreformen.

I langt de fleste tilfælde er det den mere ukomplicerede del af borgerservicen, der samarbejdes om. Det betyder, at mange kommuner har en central borgerservice, hvor især sagsbehandling foregår og hvor der er decentraliseret mere ekspeditionsagtige opgaver. Dette er også tilfældet i Aarhus og meningen synes at være, at der på denne måde kan ske en professionalisering i forhold til de mere komplicerede opgaver samtidig med at borgere, der har et behov for hurtig ekspedition i større udstrækning end tidligere kan få det i lokalsamfundet. Det er også et gennemgående træk i argumentationerne for decentraliseringen af borgerservice, at der sandsynligvis kan opnås en vis synergieffekt ved at placere borgerserviceaktiviteter i forbindelse med lokale biblioteker.

Nedenfor gives en kortfattet orientering om nogle af de modeller, der er anvendt. Der er ikke foretaget en systematisk gennemgang af samtlige kommuners håndtering og organi-

⁵ På styrelsens hjemmeside kan der findes flere rapporter vedrørende en række af de borgerserviceprojekter, der har modtaget støtte fra Styrelsen: www.bibliotekogmedier.dk

sering af borgerservicetilbuddene. Der er udvalgt nogle få af de projekter og ordninger, som synes at være typisk og som viser forskelligheder.

Borgerservice på bibliotekerne i Viborg⁶ blev besluttet i sammenhæng med kommunalreformen. Det blev besluttet at der skulle etableres borgerservice på de 5 lokalbiblioteker. Projektet blev støttet økonomisk af Biblioteksstyrelsen (Styrelsen for Bibliotek og Medier). Støtten rettede sig især mod kompetenceudvikling af bibliotekernes og borgerservicens personale. Projektet er foregået under titlen: *2 forskellige bliver 1 fælles*. Dette projekt drejede sig om at indføre borgerservice på 5 filialbiblioteker, således at borgerservicepersonale blev flyttet ud på bibliotekerne med personale. Det involverede et projekt der også skulle udforme et fælles servicekoncept hvor de ansatte ville opfatte hinanden som kolleger. Målene med projektet var altså at skabe et fælles servicekoncept og en fælles kompetenceudvikling der også involverede videndeling. I evalueringen af projektet mener man at kunne påvise, at det er lykkedes at skabe synergieffekter, således at den fælles service tiltrækker flere brugere. Man er også begyndt at gå en smule ind i hinandens områder. Det gælder især for biblioteksansatte, der ofte betjener lettere borgerservice opgaver, når ansatte fra denne forvaltning ikke er til stede. For borgerservicens personale er en af de store fordele, at de har hjælp til databaser og anden digital kommunikation.

I Felsted under Aabenraa bibliotekerne er der også lavet et samarbejde mellem bibliotek og borgerservice. Projektet kaldes i rapporten⁷ ”*Fra 3 biblioteker og 1 rådhus til Borgerservice og Bibliotek i ét hus*”. Aabenraa bibliotekerne modtog støtte til et såkaldt projektmodningsprojekt. Baggrunden for projektet var et ønske om at samle 3 filialer med meget begrænsede åbningstider. De 3 filialer havde blot 5 åbningstimer hver om ugen. I stedet ønskedes et nyt biblioteks- og borgerservicecenter. Centeret skulle have et særligt børnebibliotekstilbud og endvidere have koordinerende funktioner i forhold til lokale kultur- og fritidsaktiviteter. Endvidere så man gerne at der også indgik erhvervsinteresser i projektet. Der skulle altså etableres samarbejdsfora og foretages borgerundersøgelser vedrørende informations og oplysningsbehov. Der skulle endvidere etableres samarbejdsprocesser mellem rådhusansatte, biblioteker og andre faglige grupper.

Borgerserviceaktiviteter i Brønderslev⁸ består blandt andet af en bogbusbetjening, der er et af midlerne til at leve op til strukturreformens visioner om at borgerne skal have en så let og gerne fælles indgang til det offentlige system som muligt. Projektet kaldes *Book en bogbus*. I Brønderslev kommune betød strukturreformen, at der blev nedlagt 6 små lokal-

6

<http://www.viborg.dk/db/Bibliotek.nsf/Alle/411B68A0C6C6CE86C12572CA002D4D6A?OpenDocument>

7

http://www.aabenraabib.dk/files/Institutioner/Aabenraa_Bibliotekerne/Filer_PDF_Word/Borgerservice%20og%20Bibliotek%20Felsted%20Evalueringsrapport2008.pdf

⁸ http://www.dronninglundbib.dk/bogbussen/book_en_bogbus_evaluering.htm

biblioteker. Disse tilgodeses nu af en bogbus. Bogbussen er naturligvis ikke den eneste indgang til borgerservice. Følgende emneområder udgør borgerservicedelen i bogbussen:

- Blå sygesikringsbevis
- Boligstøtte
- Byggetilladelse
- Børnebidrag
- Børnefamilieydelse
- Børnetilskud
- Dagtilbud (vuggestue, dagpleje, børnehave, SFO)
- Flytteanmeldelse
- Fritidsklub – indmeldelse
- Helbredstillæg
- Kørekort
- Lægevalg
- Medicicens
- Pas
- Pension
- Skat (vejviserfunktion)
- Underholdsbidrag
- Varmetillæg
- samt udlevering af batterier til høreapparat

Det er tydeligt at se ud af denne omfattende liste, at borgerserviceaktiviteterne i bogbussen fungerer som en ganske omfattende indgang til det kommunale system og dets ydelser og servicetilbud. Servicen fungerer som en hjælp til selvhjælp og det er i meget stor udstrækning tale om en service, hvor der udleveres de relevante blanketter og henvisninger. Dette foretages af bibliotekspersonalet, men det skal understreges, at der er et meget tæt samarbejde med borgerservice, hvortil der også er etableret en hotline.

Det bør nævnes at også Esbjerg⁹ har samme service, altså borgerserviceaktiviteter i bogbus. Her kan der også laves både kørekort og pas i bogbussen. Esbjerg har ligeledes borgerservice på flere af filialerne. Opgaverne beskrives således:

- hente blanketter og ansøgningskemaer
- få hjælp til at printe offentlige blanketter ud
- få vejledning i at udfylde offentlige blanketter
- hente papirer til vielse
- skifte læge
- melde flytning
- aflevere post til kommunen
- bestille og hente nyt sygesikringsbevis

⁹ <http://www.danmarksbiblioteker.dk/Default.aspx?ID=5314>

- aflevere kanylebokse
- hente batterier og slange til høreapparater
- aflevere brugte batterier fra høreapparater
- købe affaldsmærkater

I bogbussen kan man endvidere

- ansøge om nyt pas
- forlænge pas
- forny kørekort og
- få midlertidigt kørekort

På hjemmesiden understreges det, at der ikke foregår sagsbehandling lokal borgerservice, der altså består af et antal filialer og bogbus.

I Ballerup er der etableret et samarbejde mellem bibliotek og borgerservice. Samarbejdet er især orienteret omkring borger.dk og udbredelsen af viden om denne tjeneste. Projektet kaldes *Borgerservice og frontmedarbejderen*¹⁰. Formålet beskrives som ” Formålet med projektet har været at udvikle samarbejdsformer mellem frontpersonalet på biblioteket og Rådhusets borgertorv. Samarbejdet sigter mod at skabe bedre borgerservice gennem udbredelse af kendskabet til borger.dk”. Projektet stammer fra 2007 og kan betegnes som et kompetenceudviklingsprojekt, der har til formål at give de ansatte i borgerservicen bedre muligheder til at formidle løsninger som borger.dk og digital signatur til borgerne. Projektet er evalueret meget positivt og er første skridt i et kommende samarbejde, der efter planerne vil bringe borgerserviceaktiviteter mere organisk ind i en bibliotekssammenhæng. Personalegrupperne har gennem den undervisning de biblioteksansatte har givet borgerservicepersonalet i digital formidling opnået et meget godt kendskab til hinanden og projektet er således at betragte som et, der bidrager til den organisatoriske og kulturelle udvikling i kommunerne. Der er formentlig lagt en rigtig god grund til dt videre samarbejde.

I Holbæk¹¹ kommune findes en borgerserviceordning, der på mange måder ligner den der er etableret i Lystrup, Tilst og Harlev. Her er det også bibliotekspersonalet, der varetager betjeningen. Ordningen er en følge af strukturreformen og den finder sted i Jyderup, Tølløse og Svinninge Biblioteker. Borgerserviceopgaverne på lokalbibliotekerne er fortsat:

- udlevering, modtagelse videreforsendelse af ansøgningsskemaer og blanketter til en række ydelser
- hjælp til selvbetjeningsløsninger på nettet
- vejviserfunktion til rette afdeling med videre i den kommunale organisation
- udlevering af batterier til høreapparater og udstedelse af buskort til pensionister

¹⁰ www.bib.ballerup.dk

¹¹ [http://bibliotek.holbaek.dk/dokumenter/aarsredegoerelse_2008_\(endelig\).pdf](http://bibliotek.holbaek.dk/dokumenter/aarsredegoerelse_2008_(endelig).pdf)

Serviceudbuddet er tilsyneladende lidt mindre end det er i de 3 lokalbiblioteker, men principperne synes at være de samme. Det var meningen, at bibliotekerne fra 2008 også skulle kunne yde pas og kørekort, men det blev vurderet, at efteruddannelsesomkostninger for nuværende ville blive for omfattende. Det kan i øvrigt anføres at antallet af borgerserviceekspeditioner er faldet på de 3 biblioteker fra 2007 til 2008.

Aalborg kommune er geografisk stor og også her har der været behov for at inddrage biblioteker i borgerservicen. Af hjemmesiden¹² fremgår det at betjeningen vedrørende borgerservice varetaget af biblioteksansatte ser således ud på bibliotekerne i Hals, Nibe og Storvorde: ”Som et supplement til BorgerServiceCentret løser bibliotekerne i Hals, Nibe og Storvorde samt i bogbussen en række borgerservice-opgaver.

Det drejer sig om:

- Flyttemeddelelse
- Anmodning om lægeskift
- Nyt sundhedskort (sygesikringsbevis), gult og blå
- Udlevering af blanketter og ansøgninger
- Vejledning i offentlige selvbetjeningsløsninger
- Information om stat, regioner og kommuner”

Der er tale om en forholdsvis begrænset del af ydelserne, men det giver dog lokalt en første indgang.

Der er udvist en meget stor grad af forandringsvillighed, når man ser på de forskellige samarbejder mellem biblioteker og borgerservice. Der er anvendt en del forskellige modeller, der i meget høj grad er afhængige af kommunens geografiske og demografiske struktur samt forhold, der vedrører strukturreformen og de aftaler, der måtte være etableret vedrørende placeringen af de forskellige ydelser.

Der er i hovedsagen 3 led i tilrettelæggelsen af borgerbetjening.

Der er først og fremmest det traditionelle, hvor borgerservice er placeret centralt på rådhuset eller i regi af rådhuset. Her varetages både sagsbehandling og borgerbetjening. Dette kan være kombineret med at borgerservicen også fungerer decentralt af hensyn til borgernes nærhed.

Mange kommuner har foretaget en decentralisering af hele borgerserviceydelsen, hvor det decentrale sted somme tider er biblioteket. Det er for eksempel tilfældet i Århus. Her har borgerservicen den fulde betjening og man deler blot lokalfællesskab med biblioteket. Der er dog mange varianter af dette, hvoraf en af dem er, at bibliotek og borgerservice samarbejder i en vis udstrækning. Det vil ofte være således, at borgerservicepersonale er på biblioteket på givne tidspunkter for at tage sig af de sager, der ikke kan klares af andre grupper. Her vil man ofte se en opdeling af opgaverne i sagsbehandling og beslutning samt en lettere mere borgerrettet del af servicen, der typisk består af ydelser uden sagsbe-

¹²<http://www.aalborgkommune.dk/Borger/borgerservice/borgerservice-paa-bibliotekerne/Sider/Borgerservice-paa-bibliotekerne.aspx>

handling. Det kan være blanketudlevering, henvisninger og information, instruktion i borger.dk og tilsvarende. Disse opgaver vil ofte blive varetaget af både ansatte i borgerservice og ansatte i biblioteket. I nogle tilfælde vil det også være således, at ansatte i borgerservice tager sig af nogle af de lettere opgaver i biblioteksbetjeningen. Samarbejdet mellem personalegrupperne vil være formaliseret i forskellig grad.

Det tredje led er den decentralisering vi blandt andet ser i Hølbæk og Århus. De biblioteksansatte får efter et uddannelsesforløb adgang til at varetage en række borgerserviceopgaver. Disse opgaver vil dog ikke have elementer af sagsbehandling i sig. Flere kommuner har udvidet denne ordning – eller dele af den – til også at foregå i bogbusser, hvorved man kommer meget tæt på borgerne.

Der er flere rationaler bag disse tilrettelæggelser. Der er for det første ingen tvivl om, at kommunerne har følt et stort behov for at sætte borgerne i centrum for deres ydelser. Dette er blevet accentueret af strukturreformen og de deraf følgende organisatoriske og institutionelle fusioner. Der er for det andet heller ikke tvivl om, at mange kommuner har ønsket at kombinere forskellige typer af ekspertiser. I dette tilfælde drejer det sig om borgerservicernes faglige ekspertise som man ønsker kombineret med det, der opfattes som styrker ved folkebibliotekerne, nemlig deres formidlingsmæssige kompetencer, viden om søgesystemer og digital information, hvilket alt er vigtigt i forbindelse med service og planerne om den stigende grad af digitalisering af borgerservicen. Der vil således være et væsentligt både internt og eksternt kompetenceudviklingselement i dette. Bibliotekernes forholdsvis lange åbningstider er et yderligere incitament, der kan øge kvaliteten af kontakten mellem borgeren og det offentlige.

Netop kompetenceudviklingen står centralt i mange af de ansøgninger, som Styrelsen for Biblioteker og Medier har støttet og en række af projektrapporteringerne peger da også på, at det er en meget vigtig og nødvendig forudsætning for at få samarbejdet til fungere hensigtsmæssigt.

Bilag

Bilagene indeholder en liste over de ansatte i borgerservice og biblioteker, der har deltaget i interviewene. Spørgeskemaet, der blev uddelt på Lystrup og Tilst bibliotek i maj 2009 er optrykt. Spørgeskemaet kunne besvares både i papirform og online. Det gengivne skema er fra undersøgelsen i Lystrup. Et identisk for Tilst blev ligeledes anvendt, idet der dog var taget højde for at pas ikke var en del af servicen.

Bilagene indeholder endvidere de spørgerammer, der er anvendt i interviewene med de forskellige grupper.

Interviewpersoner

Anette Grønkjær Adamsen
Vibeke Bech
Helle Carlsen
Connie Ane Dreier
Kirsten Kaae
Lissi Klüver
Karen Matthisson
Erik Sørensen
Linda Dalby Toft
Ragnhild Vanderskrog

Endvidere har følgende bidraget med oplysninger og informationer

Britta Bitsch
Rasmus Ry Nielsen
Lene Hartvig
Jesper Eltved

Brugerundersøgelse ved lokalbibliotekerne

Lystrup bibliotek foretager i disse uger en brugerundersøgelse

Undersøgelsen skal anvendes til at forbedre bibliotekets service overfor brugerne. Undersøgelsen vil også indgå som en del af arbejdet med udviklingen af borgerservice.

Det er vigtigt, at så mange som muligt svarer. Vi håber derfor, at du vil bruge 5 – 10 minutter på stedet til at udfylde spørgeskemaet.

Du bedes lægge det udfyldte skema i den dertil indrettede kasse.

Hvis du hellere vil udfylde skemaet elektronisk er der mulighed for det. Du kan gå ind på det link, du har fået udleveret og spørgeskemaet vil komme frem på din skærm.

Undersøgelsens hovedresultater vil blive lagt på bibliotekets hjemmeside.

Alle besvarelser er helt anonyme.

På forhånd tak for hjælpen

Med venlig hilsen

Biblioteket i Lystrup

Spørgsmål om Borgerservice

1. Her følger nogle spørgsmål om din viden om og eventuelle brug af borgerservice på biblioteket

	Ja	Nej
Ved du, at du kan få borgerservice-hjælp på biblioteket?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har anvendt borgerservice i dag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har anvendt borgerservice tidligere på biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Hvis du har anvendt borgerservice på biblioteket enten i dag eller tidligere bedes du besvare nedenstående spørgsmål

Jeg har anvendt – enten i dag eller tidligere - følgende services:	Ja	Nej
Pas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sygesikring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flytning af folkeregisteradresse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lægeskift	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skattespørgsmål	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Boligstøtte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Feriepenge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afleverer regninger fra fodterapeut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Her følger nogle udsagn om borgerservice på bibliotekerne. Du bedes markere hvor enig eller uenig, du er med det enkelte udsagn.

	Meget uenig	Uenig	Både og	Enig	Meget enig
Det er en klar serviceforbedring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det medfører, at det traditionelle bibliotekstilbud er blevet dårligere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det er en klar fordel for lokalsamfundet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg vil ikke bruge borgerservice på biblioteket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borgerservicen bør udvides	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det betyder ikke noget for mig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har haft stor gavn af det	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Et bibliotek bør ikke beskæftige sig med den slags	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Spørgsmål om dagens biblioteksbesøg

4. Her følger nogle spørgsmål om, hvad du har foretaget dig på biblioteket i dag eller sidste gang du var der.

Jeg har:	Ja	Nej
Hentet materiale jeg har reserveret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afleveret materialer jeg har lånt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lånt bøger eller tidsskrifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lånt musik eller film	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fået vejledning eller hjælp af personalet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brugt bibliotekets computere til søgning i bibliotekets database	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brugt bibliotekets computere til søgning på internettet, e-mail, chat eller lignende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brugt en af bibliotekets læsepladser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Brugt biblioteket som mødested
 Læst aviser, tidsskrifter eller lignende
 Set på udstillinger

5. Hvor lang tid har du været på biblioteket i dag: - eller sidste gang du var der?

Under 5 minutter Mellem 5 – 15 minutter Mellem 15 – 30 minutter
 Mellem 30 – 60 minutter Mere end en time Ved ikke

6. Her følger nogle spørgsmål om, hvad du kom efter i dag eller sidste gang du var der

Jeg kom på biblioteket i dag efter: Ja Nej

At anvende borgerservice
 En bestemt bog
 Litteratur om et bestemt emne
 Litteratur af en særlig slags
 En bestemt CD (musik)
 En særlig genre musik
 En bestemt film
 En bestemt type film
 Spil
 Søge råd og vejledning
 Deltage i et arrangement/udstilling

7 Hvor meget fik du af det du kom efter?

Det hele Noget af det Ikke noget

8. Hvor tilfreds er du med dit udbytte af biblioteksbesøget i dag – eller sidste gang du var der

Meget tilfreds

Tilfreds

Både tilfreds og utilfreds

Utilfreds

Meget utilfreds

Spørgsmål om din generelle biblioteksbenyttelse

9. Hvor ofte plejer du at komme på dette bibliotek

Dagligt Ugentligt Månedligt Kvartalsvis Sjældnere

10. Bruger Du andre folkebiblioteker ja nej

Her følger nogle spørgsmål om din brug af Internettet

11. Bruger Du biblioteket via Internettet til for eksempel reservering, fornyelser og lignende?

ja nej

12. Hvilke af følgende hjemmesider og internettjenester bruger du og hvor ofte?

	Ugentligt	Månedligt	Kvartalsvis	Sjældnere	Ved ikke
www.bibliotek.dk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
www.biblioteksvagten.dk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
www.litteratursiden.dk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
www.bibliotekernesnetmusik.dk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
www.bibliotekernesnetguide.dk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
www.musikbibliotek.dk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

www.forfatterweb.dk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
www.borger.dk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
www.aakb.dk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Skriv de tre første ord, der falder dig ind, når du hører ordet Lystrup bibliotek

1. _____
 2. _____
 3. _____

14. Her følger nogle spørgsmål om hvilken betydning forskellige ydelser i folkebiblioteket har for dig.

Hvilken betydning har følgende for dig?

	Betydning					
	Meget stor	Stor	Middel	Mindre	Lille	Ved ikke
Udvalget af skønlitteratur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udvalget af faglitteratur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udvalget af materialer til børn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borgerservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udvalget af film	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Udvalget af musik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliotekets pc'ere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Folkebibliotekets hjemmeside	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At der er studiepladser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At der er trådløst netværk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At man kan arbejde i grupper	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At der er plads til afslapning og hygge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At der er udstillinger, arrangementer og foredrag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At der er mulighed for fred og ro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At der er venlig betjening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pæne og indbydende lokaler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
At det ikke ligger for langt væk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Spørgsmål om dig

15. Er du mand kvinde

16. Hvad er din alder? _____ år

17. Hvor bor du? Angiv postnummer: _____

18 Uddannelse og arbejde:

- Jeg går i folkeskole
 Jeg går i gymnasium, HF, Handelsskole, teknisk skole eller lignende
 Jeg er i lære/ elev
 Jeg har en faglig uddannelse (f.eks. som tømrer, kontor o.lign)
 Jeg har en længere uddannelse (fra f.eks. seminarium, universitet o.lign)
 Jeg har ingen formel uddannelse udover folkeskole/gymnasium

19. Hvad er din stillingsbetegnelse: _____

Du er meget velkommen til at skrive kritik, komme med gode råd og anbefalinger eller andet du har på hjerte: (Fortsæt eventuelt på forsiden)

TAK FOR HJÆLPEN

Spørgeramme for interviews: personale

Spørgerammen er formuleret som brede tematiske spørgsmål, der danner rammen for den mere specifikke information.

Interviewene vil centrere sig om fortolkninger og opfattelser af blandt andet følgende temaer:

Temaer:

1. Holdninger og opfattelser som de er nu over et år efter at processen og ydelsen blev sat i gang.
2. Personalets inddragelse i den løbende udvikling og tilpasning af servicen, herunder markedsføringstiltag og vurderinger af omfang, tilfredshed og vurderinger af gennemslagskraft.
3. Kompetenceudvikling indenfor det sidste år. (omfang, oplevet kvalitet, samarbejde med forvaltning, vurdering af tilstrækkelighed)
4. Vurderinger af samspillet mellem det traditionelle biblioteksarbejde og borgerservicearbejde, herunder oplevelser af konsekvenser, tidsforbrug, forskelle i bruger- og borgertyper samt mulige positive effekter
5. Vurderinger og opfattelser af, hvorledes borgerne har taget imod tilbuddet om borgerservice på bibliotekerne, herunder eventuelle gode historier og oplevelser
6. Samarbejde med forvaltningen og kolleger i andre forvaltninger
7. Vurderinger af digitale løsninger, herunder vurderinger af, hvad der eventuelt kunne ændres og vurderinger af, hvor der er forholdsvis store problemer
8. Vurdering af "huller" i uddannelsen som er dukket op i forløbet – eller spørgsmålet om hvilke kompetencer man mener, kunne forbedres for at give en bedre borgerservice
9. Dilemma mellem service og myndighedsudøvelse
10. Den fysiske placering af borgerserviceaktiviteter – problemer, forbedringsforslag, eksempler på problemer, herunder diskretionsproblemer
11. Jobindholdet i borgerservicearbejdet – rutine, selvstændighed, attraktivitet, opfattelser af påskønnelse og værdsættelse, incitamenter
12. Vurderinger af selvbetjeningsløsninger, herunder forhold der mangler eller kunne forbedres samt overflødige forhold eller tjenester
13. Opleves et samspil mellem bibliotek og borgerservice, herunder opfattelser af hvem der primært bruger borgerservicen og om man får flere kunder i biblioteksbutikken
14. Erfaringsudveksling, samarbejde og inspiration i samarbejde med andre biblioteker med borgerserviceaktiviteter
15. Oplevelser af borgernes holdninger til bibliotekernes borgerserviceaktiviteter
16. Vurdering af fremtiden for bibliotekernes borgerservice

Spørgeramme for interviews: borgere

Telefoninterviews med borgere, der netop har anvendt borgerserviceaktiviteter

Interviews med borgere vedrørende bibliotekernes borgerservice foretages om korte individuelle telefoninterviews med personer, som bibliotekerne "indfanger." Der bliver tale om et mindre antal personer, der netop har anvendt borgerservice.

Der vil samlet ikke blive tale om mere end i alt 10-15 korte interviews, hvor hovedformålet er at få kvalitative udsagn til farvning og uddybning af spørgeskemaundersøgelserne.

Temaer:

1. Vurdering af borgerservice på bibliotekerne – serviceforbedring, serviceforringelse
2. Kendskab til borgerservicen, herunder oplevelser af markedsføringen
3. Hyppighed af anvendelse og vurdering af den generelle servicekvalitet
4. Forslag til forbedringer – eller hvad man kunne tænke sig
5. Oplevelser af serviceprocessen og samspillet med andre myndigheder
6. Bruges biblioteket/borgerservicen når man alligevel er her
7. hvad er særlig godt eller dårligt ved dette biblioteks borgerservice (indretning, personale, diskretionshensyn, selvbetjening, hjælp og opmærksomhed, mangler, overflødige tilbud)
8. Vurderinger af den generelle og almene holdning til bibliotekernes borgerservice

Spørgeramme for interviews: forvaltningspersonale

Interviews med teamkoordinatorer i forvaltningen.

1. Oplevelser og erindringer vedrørende indførelsen af borgerservice på lokalbibliotekerne.
2. Ændringer i arbejdsopgavernes tilrettelæggelse vedrørende decentraliseringen af opgaverne
3. Samarbejdet med lokalbibliotekerne – forskellige organisationskulturer, herunder forholdet mellem myndighedsopgaver og serviceopgaver, vurderinger af professionalismen i opgavevaretagelsen
4. Organisationsstrukturen i forhold til opgavevaretagelsen
5. Kompetenceudvikling
6. Vurderinger af det mulige omfang af opgavedecentralisering
7. Incitamentsstrukturer, belønningssystemer og succeskriterier
8. Oplevelser vedrørende det daglige samarbejde med lokalbibliotekerne
9. Specialisering versus generalistroller

Forbedringsforslag