

1. Lokale fællesskaber

Borgerservice og Biblioteker skal som del af *Aarhus 2017* arbejde videre med omdannelsen af de 18 lokalbiblioteker fra lokalbibliotek hen imod et medborgercenter. Medborgercenteret er en gentænkning af biblioteket. Foruden de traditionelle biblioteksydelser danner medborgercenteret også ramme om andre typer af tilbud. Aktiviteter, der er tilpasset og udspringer af det omgivende lokalsamfund. Omdannelsen er godt i gang, men kræver fortsat støtte og opbakning – og der er potentiale til mere.

Derfor skal Borgerservice og Biblioteker

1. udmønte beslutningen i budgetforliget for 2015-18 om medborgercentre og multihuse, hvor der er afsat 1 mio. kr. i hvert af årene 2015 og 2016.
2. i 2015 etablere åbent bibliotek (ubemandet åbent) på de tre største medborgercentre.
3. etablere nyt kombi-bibliotek i Hasselager-Kolt med henblik på åbning i 2015.
4. etablere nyt medborgercenter i Højbjerg til afløsning for det eksisterende.
5. senest i 2017 etablere et nyt bibliotek i Gellerup som erstatning for det nuværende i forbindelse med Helhedsplanen for Gellerup. *Etablering kræver 7 mio. kr. øget anlægsbevilling.*
6. i samarbejde med lokale kræfter arbejde videre med planerne om etablering af et medborgercenter ved Egelund-hallerne mellem Malling og Beder til afløsning for biblioteket i Beder. *Etablering kræver en anlægsbevilling i størrelsesordenen 7-12 mio.kr.*
7. arbejde for etablering af et medborgercenter i Solbjerg til afløsning for biblioteket på Solbjerg Skole. *Etablering kræver en anlægsbevilling i størrelsesordenen 7-8 mio. kr.*
8. arbejde for en renovering af Risskov Bibliotek, så den utidssvarende sal beliggende i nedslidt træbarak erstattes af nyt. *Etablering kræver en anlægsbevilling på 5,5 mio. kr.*
9. undersøge mulighederne for etablering og drift af et medborgercenter i den nye bydel i Lisbjerg. *Etablering indebærer en anlægsudgift på 9-10 mio. kr. og en årlig driftsudgift på omkring 750.000 kr.*
10. arbejde for, at beboerhuse så vidt muligt tænkes sammen med medborgercentre.
11. arbejde for at etablere et samarbejde med Sundhed og Omsorg om tilbud om sundhedsydelser på relevante medborgercentre.
12. arbejde for at etablere et samarbejde med Sociale Forhold og Beskæftigelse om en beskæftigelsesindsats på relevante medborgercentre.
13. arbejde for at udvikle synergi i forholdet mellem Folkeinformation og Borgerservice og Bibliotekers tilbud. Folkeinformation overføres i 2015 til Borgerservice og Biblioteker fra Sociale Forhold og Beskæftigelse.

2. Kultur, viden og læring for alle

Borgerservice og Biblioteker skal sikre alle borgere lige og fri adgang til viden, læring og kultur. En grundpræmis for et demokratisk samfund. I et samfund under hastig forandring er den funktion stadig aktuell. Også selvom adgangen til information, viden og kultur i dag er større end nogensinde og understøttes af mange nye medieplatforme.

Derfor skal Borgerservice og Biblioteker

1. i samarbejde med andre kommunale aktører arbejde for at etablere et udviklingsmiljø for læring og innovation – "FAB LAB" – med base i DOKK1. *Etablering indebærer en anlægsudgift på 3 mio. kr. og en årlig driftsudgift på 2,6 mio. kr.*
2. arbejde for, at der etableres et tættere samarbejde med dagtilbud, ungdomsuddannelser og folkeskoler omkring en aktiv anvendelse af Dokk1 og medborgercentrene som en integreret del af børn og unges læring og udvikling.
3. i 2015 i samarbejde med Børn og Unge etablere et nyt fælles bibliotekssystem mellem skolebiblioteker og folkebiblioteker. Der skal arbejdes videre med de muligheder, et nyt bibliotekssystem giver – herunder formidling.
4. arbejde for at fastholde og videreudvikle læseindsatsen primært rettet mod børn og unge.
5. arbejde for forøgelse af mediekontoens købekraft gennem forhandlinger af licensaftaler og fælles udbud – herunder medvirke i indkøbssamarbejdet i Danskernes Digitale Bibliotek.
6. have fokus på at etablere partnerskaber med en afklaring af borgernes behov og ønsker som omdrejningspunkt. Der skal i den forbindelse igangsættes forsøg med borgerbudgetter i et par lokalområder.
7. gennem Stadsarkivet arbejde på en digitalisering af byrådets protokoller. Der skal samtidig etableres en samlet indgang til alle digitale historiske data fra kommunen, så borgere og myndigheder får adgang til historien om bygninger, personer og beslutninger.

3. Tættere sammen – bedre service

Vores samfund er i forandring. Der er færre hænder til at løfte de mange opgaver i den offentlige sektor samtidig med, at forventningerne fra borgerne og virksomhederne ikke tilsvarende er blevet færre. Samtidig er den offentlige sektor gået fra at været analog til at være digital. Udviklingen stiller store krav til den borgerservice, der ydes i den offentlige sektor, og Borgerservice og Biblioteker har en særlig rolle i forhold til at hjælpe alle borgere til at imødekomme de nye udfordringer og muligheder.

Derfor skal Borgerservice og Biblioteker

1. tilrettelægge et borgerservicetilbud med en vifte af tilbud og betjeningsformer, som er tilpasset borgernes forskellige behov og kompetencer med et særligt fokus på telefoni og digitalisering. Borgerne skal opleve, at der altid er hjælp at hente for de, der har behov – enten telefonisk, digitalt eller personligt.
2. arbejde med fokus på at hjælpe borgerne til digital kommunikation med det offentlige. Indsatsen skal ske på forskellige platforme – i den personlige kontakt på medborgercentrene og på Dokk1 og gennem telefonisk hotline til hjælpende medarbejdere.
3. i partnerskab med andre kommuner gå forrest i afbureaukratisering, regelforenkling og brugervenlig digitalisering.
4. videreudvikle indsatsen i forhold til borgere med særlige behov. Det skal ske i et samarbejde med Sociale Forhold og Beskæftigelse og Sundhed og Omsorg.
5. arbejde for, at den telefoniske betjening i Aarhus Kommune rykker tættere sammen om en bedre service gennem etablering af et fælles kommunalt call-center.
6. sikre, at borgerne personregistreres korrekt, og at antallet af borgere registreret på ukendt adresse reduceres. Samtidig skal der arbejdes for en styrket dialog med borgerne i forbindelse med tilbagebetaling af udestående til kommunen, og sagsbehandlingstiden i forbindelse med vurdering af ejendomslejerforhold skal reduceres.
7. arbejde for, at internationale arbejdstagere får den bedst mulige betjening. Det skal ske gennem International Citizen Services, og Borgerservice og Biblioteker skal arbejde for, at konceptet konsolideres på nationalt plan.

4. Den digitale by

Vi lever i en digital tid. Kommunikationen med offentlige myndigheder er blevet digital, og mængden af data, information, kultur og viden bliver stadig større. Det er en udvikling, der rummer nye krav og muligheder. Aarhus Kommune er en del af initiativet SMART Cities, som er et internationalt samarbejde mellem forskning, erhvervsliv og kommuner med det formål at skabe digitale løsninger på en lang række af de udfordringer, som byerne står i.

Derfor skal Borgerservice og Biblioteker

1. i samarbejde med *Aarhus 2017* forberede og gennemføre digital kulturformidling med anvendelse af åbne data.
2. fortsætte arbejdet med at indsamle og udstille data fra kommunen, de øvrige aktører i Smart Aarhus og alle andre, der ønsker at dele data. Det skal ske gennem ODAA (Open Data Aarhus).
3. medvirke til udvikling af projekter, der anvender frit tilgængelige data og medvirke til udviklingen af konkrete anvendelser af åbne grunddata f.eks. gennem organisering af tematiserede hackathons.
4. via medborgercentrene og Dokk1 være ramme om SmartAarhus aktiviteter, der med inddragelse af partnere og andre interessenter skal udvikle og formidle konkrete cases omkring "den intelligente by".
5. sikre udvikling af oplysningsformater, der skaber opmærksomhed om de mulige risici og faldgruber, som digitaliseringen også rummer.
6. gennem partnerskaber etablere tiltag, som understøtter start-up virksomheder inden for det digitale område.
7. fortsætte og udbygge samarbejdet med frivillige, der engagerer sig i Stadsarkivets digitaliseringsarbejde.
8. udvikle Stadsarkivets samlinger og digitalisering af arkivalier i tæt samarbejde med forsknings- og undervisningsmiljøer.