



KULTUR OG
BORGERSERVICE
Aarhus Kommune



Med alle
mennesker
hele livet



Politik for
Borgerservice og
Biblioteker

2024–2032

Indhold

Forord	2
Politikkens fundament	3
Indledning	5
Med alle mennesker hele livet	6
De fem temaer	8
Samhørighed og fællesskaber	11
Kultur og læselyst	13
Demokrati og dialog	15
Teknologi og mennesker	17
Klima og grønne vaner	19
Hvem er Borgerservice og Biblioteker?	20
Aarhusianerne siger	22

Forord



*Rabih Azad-Ahmad
Rådmand for Kultur og
Borgerservice*

Borgerservice og Biblioteker er en hjørnesten i vores samfund med stor betydning for fremtidens Aarhus. Vi er en del af din hverdag. Det er Borgerservice, der tager telefonen, når du ringer til kommunen. Når Gongen på Dokk1 markerer en fødsel, laver vi et cpr-nummer. Derfor hedder politikken *Med alle mennesker hele livet*.

Bibliotekerne er et omdrejningspunkt i formidling af viden og demokrati. Fra antikkens biblioteker til i dag spiller de en vigtig rolle i at give adgang til information og dannelse. Det er kulturcentre og samlingspunkter for viden og debat. To millioner årlige gæster gør bibliotekerne til den største kulturinstitution i Aarhus.

Verden forandrer sig. Det kræver livslang læring at følge med. Det er stadig vigtigere at sikre aarhusianerne digitale færdigheder og kildekritik.

Det er afgørende for et velfungerende demokrati, at flest muligt stemmer ved valg og deltager i debatten. Demokratiske deltagelse er nøglen til et samfund, hvor hver stemme tæller og demokratiet trives. Vi skal alle tage ansvar og være aktive deltagere i udviklingen af samfundet. Derfor har politikken fokus på nogle af de store samfundsudfordringer, og temaerne er et godt afsæt for de kommende års arbejde.

Vi skal være med alle mennesker hele livet og arbejde for et meningsfuldt liv og en god fremtid.

Politikkens fundament

Politikken er blevet til i samtale med byens borgere, medarbejdere i Borgerservice og Biblioteker og politikere i Aarhus Kommune i løbet af 2023. Med Aarhus Kompasset og samarbejdskompasset i hånden har Borgerservice og Biblioteker afprøvet nye former for inddragelse, hvor vi har inviteret ind i en ufærdig proces og sat ord på de dilemmaer, som vi er stødt på. 20.000 aarhusianerne modtog en invitation til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse, der skulle gøre os klogere på aarhusianernes holdninger og adfærd i forhold til Borgerservice og Bibliotekers mange tilbud. Samtidig er der gennemført workshops, hvor borgerne har formuleret deres drømme for vores virke, og hvor både vi selv og politikere har haft mulighed for at lære om borgernes perspektiver. Endeligt er der afholdt et større borgermøde, *forsamlingshuset*, hvor borgerne har givet feedback på en indledende udgave af politikken. Derudover har cirka halvdelen af de 500 medarbejdere i Borgerservice og Biblioteker, som dagligt møder aarhusianerne på forskellig vis, delt deres tanker om fremtidens Borgerservice og Biblioteker. De mange bidrag har haft en afgørende betydning for denne politik, som vi står med nu.

En rammepolitik og et handlingskatalog

Politikken sætter retningen for arbejdet i Borgerservice og Biblioteker de næste mange år. I denne rammepolitik formuleres de overordnede visioner for fremtiden, og den vil blive suppleret med et handlingskatalog med konkrete indsatser, som efterfølgende skal realisere politikens ambitioner.

Med handlingskataloget kan vores arbejde løbende blive tilpasset borgernes behov og de politiske prioriteringer, som naturligt ændres i takt med samfundets forandring, udfordringer og muligheder.

Borgerservice og Biblioteker har en stærk og lang tradition for inddragelse og samarbejde med borgere og vores partnerskaber – det vil vi forsætte med, også når politikken skal skabe forandringer og fornyet værdi i praksis.

Aarhus Kompasset

Borgerne og samfundet omkring os har flyttet sig, og vi er nødt til at følge med, hvis vores velfærdsmodel skal bestå. Derfor arbejder Aarhus Kommune efter *Aarhuskompasset*.

Aarhuskompasset beskriver den slags kommune og fællesskab, vi gerne vil være – og er på vej til at blive. Med sigtet om *Mindre system. Mere borger*. vil kommunen med Aarhuskompasset styrke vores fokus på, hvad der har værdi for borgerne og samfundet. Vi vil skrue op for samskabelse i vores tilgang til velfærdsudvikling – og vi vil arbejde, udvikle, styre og lede mere vidensinformeret.

Samarbejdskompasset er et værktøj til at få det gode samarbejde i gang. Det bygger på syv principper for bedre borgersamarbejde – som hjælper til refleksion. Samarbejdskompasset giver plads til, at arbejdet kan se ud på mange forskellige måder, alt efter kontekst – og uanset om det er på tværs af afdelinger, sektorer eller sammen med civilsamfundet. Både Aarhus Kompasset og samarbejdskompasset bruger vi i denne politik og i vores hverdag.



Vielse i det fri (modelfoto)

Indledning

Vores samfund er i forandring. Vi må nytænke vores måder at arbejde på, så vi kan tage hånd om klimaet, støtte fællesskaber i samfundet og forholde os til teknologiens hastige udvikling. I fremtiden vil vi lære og få viden på nye måder. Det vil også ændre den måde, Borgerservice og Biblioteker skaber velfærd til borgerne. Vi ved, at der bliver færre ressourcer til at løse de samme opgaver i fremtiden – her vil digitalisering og teknologi være en del af løsningen. Fremtiden vil kræve, at vi skal blive endnu bedre til at arbejde sammen på tværs af sektorer og faglige skel. Både globalt, nationalt og helt lokalt i Aarhus Kommune. Samarbejde og partnerskaber er vores udgangspunkt i det daglige arbejde og dermed også i Borgerservice og Bibliotekers arbejde med Aarhus målene, hvor Aarhus skal være en god by for alle.

Aarhus Kommune har defineret seks vilde problemer for fremtidens Aarhus, som kræver en fælles opmærksomhed og fælles løsninger. Politikken er bygget op omkring fem temaer, der viser hvordan de opgaver og services, der er i Borgerservice og Biblioteker, understøtter arbejdet med de vilde problemer. Det gør vi i kraft af Borgerservice og Bibliotekers kerneopgaver og måde at arbejde på.

I Borgerservice og Biblioteker er der et særligt fokus på at arbejde med *Den demokratiske samtale* som et vildt problem. Det er afgørende for udviklingen af vores

samfund, at borgerne oplever at være en del af demokratiet. Særligt unge, borgere uden beskæftigelse, ældre og borgere med minoritetsbaggrund tager i mindre grad del i den demokratiske samtale og ser sig ikke afspejlet og hørt i den politiske debat. I Borgerservice og Biblioteker møder vi borgerne igennem hele livet – fra 0 til 100 år. Gennem de services, der er i Borgerservice og Biblioteker, har vi en helt afgørende rolle og mulighed for at arbejde med demokratisk deltagelse på forskellig vis. Det vil blive udfoldet i politikken fem temaer.

De vilde problemer

- DEN DEMOKRATISKE SAMTALE
- UNGES MENTALE SUNDHED
- SUNDHED IND I ALT
- REKRUTTERING OG KOMPETENCER
- BLANDEDE BYDELE OG INTEGRATION
- KLIMA OG BÆREDYGTIGHED

Årligt antal besøgende i
Borgerservice og Biblioteker 2022

2.140.811

Forventet befolkningsudvikling
Antal aarhusianere:

2022: 361.522

2032: 391.248

+ 29.726

Med alle mennesker hele livet

Borgere i Aarhus Kommune møder typisk Borgerservice og Biblioteker på et eller flere tidspunkter i deres liv. Nye borgere i Aarhus bydes velkommen hos os, hvad enten man er tilflytter eller et nyt barn, der starter livet her. Bibliotekerne åbner verden for aarhusianere i alle aldre. Gratis og uden krav. Vi har 17 lokale biblioteker i by og opland og byens hovedbibliotek på Dokk1, som tilsammen har over 2 mio. årlige besøg.

Vi har en lang tradition for at arbejde i partnerskaber. Det betyder, at det ikke kun er kommunen selv, der finansierer og skaber de mange aktiviteter. Vi stiller rum og viden til rådighed i samarbejdet med omverdenen og skaber indhold sammen med andre. Det kan være udvikling af teknologi til en kommunal virkelighed eller børn og unges leg og læring med nye medier. En stor andel af vores services er medfinansieret af både nationale og europæiske fonde. Når vi går sammen med andre om at skabe bedre tilbud til byens borgere, kan kommunens ressourcer strækkes længere.

Det er også hos os, at man kan finde historisk viden om sig selv eller sin bydel i kommunens Stadsarkiv. Bagom det hele arbejder vi med de nyeste teknologiske løsninger og fremmer innovation i kommunen. Vi er den samlede indgang til kontakten med det offentlige. Vi er *med alle mennesker hele livet*.





Atrium ved Gellerup Bibliotek

De fem temaer

Samhørighed og fællesskaber

Vi møder hinanden

Borgerservice og Biblioteker tilbyder fællesskaber for alle. Vi tilbyder mødesteder på tværs af alder, baggrund og livsvilkår, og det styrker samhørigheden imellem os. I by og opland. Vi er til for alle aarhusianere – uanset baggrund, forudsætninger og alder, og uanset om du er født og opvokset i byen eller er kommet til senere. Det giver os et særligt ansvar for at gøre det nemt for alle at tage del i de mange fællesskaber, der udfolder sig på vores områder og i vores by.

Kultur og læselyst

Vi åbner verden

Bibliotekerne er byens største kulturinstitution og mødested med over 2 mio. besøg om året. Her har børn og voksne fri og lige adgang til litteratur og viden – både digitalt og fysisk. Når store samfundsudfordringer tager dagsordenen, er det netop kulturen der binder folk sammen, og som bliver nødvendig, når vi skal forsøge at forstå hinanden og vores omgivelser. Læsning giver indsigt og evne til indlevelse og forståelse. Og til at kunne navigere i et stadig mere komplekst samfund.

Demokrati og dialog

Vi gør det sammen

Borgerservice og Biblioteker spiller en hovedrolle i den demokratiske deltagelse og tillid til vores institutioner. Det sker, når vi sikrer fri og lige adgang til viden, deltagelse og folkeoplysning, og ikke mindst, når vi afvikler valg. Men det sker også, når vi kontinuerligt er i dialog med borgerne om, hvordan vi skal udvikle, forbedre og justere vores kerneopgaver. Det styrker borgernes tillid til vores institutioner.

Teknologi og mennesker

Vi bygger bro

Danmark er et af verdens mest digitale samfund. Det mærker man som borger i mødet med det offentlige, og de teknologiske løsninger man forventes at mestre. I Borgerservice og Biblioteker sikrer vi, på hele kommunens vegne, at Aarhus er på forkant og har dyb indsigt i nye teknologiers potentialer, funktionalitet og risici. Vi bygger bro mellem borgere, teknologi og viden ved at styrke folkeoplysningen om digital dannelse, oplyse om teknologiens muligheder og faldgruber, og ikke mindst tilbyde konkret hjælp til de borgere, der har brug for det.

Klima og grønne vaner

Vi skal i mål sammen

Som verdenssamfund kommer vi ikke i mål med den grønne omstilling, hvis ikke vi alle ændrer forbrugsadfærd. Men enhver adfærdsændring forudsætter viden og engagement. Borgerservice og Biblioteker har en lang tradition og erfaring for at formidle viden, gøre det tilgængelig for alle og for at skabe fællesskaber omkring det at lære noget nyt. Den grønne omstilling er samtidig også et tema, som både kan samle og adskille folk. Vi bidrager til, at samtalerne om grøn omstilling sker i åbne, trygge og demokratiske rammer.

De fem temaer

De vilde problemer

Verdensmål for bæredygtig udvikling

1 Samhørighed og fællesskaber Vi møder hinanden

- DEN DEMOKRATISKE SAMTALE
- UNGES MENTALE SUNDHED
- SUNDHED IND I ALT
- REKRUTTERING OG KOMPETENCER
- BLANDEDE BYDELE OG INTEGRATION



2 Kultur og læselyst Vi åbner verden

- DEN DEMOKRATISKE SAMTALE
- UNGES MENTALE SUNDHED
- SUNDHED IND I ALT



3 Demokrati og dialog Vi gør det sammen

- DEN DEMOKRATISKE SAMTALE
- SUNDHED IND I ALT



4 Teknologi og mennesker Vi bygger bro

- DEN DEMOKRATISKE SAMTALE
- UNGES MENTALE SUNDHED
- SUNDHED IND I ALT
- REKRUTTERING OG KOMPETENCER



5 Klima og grønne vaner Vi skal i mål sammen

- DEN DEMOKRATISKE SAMTALE
- SUNDHED IND I ALT
- KLIMA OG BÆREDYGTIGHED





Leg med Lego på biblioteket (modelfoto)

Vi møder hinanden

Sunde fællesskaber er vigtige for vores trivsel som mennesker, uanset hvor vi er i livet. I dag ser vi desværre, at flere børn og unge mistrives, at ensomheden stiger blandt ældre, og at presset på det enkelte menneske om at lykkes er forstærket. Men vi ved, at små og store fællesskaber kan binde folk sammen. I Borgerservice og Biblioteker møder vi aarhusianerne i alle livets faser, og vi tilbyder frie og ikke mindst gratis fællesskaber både i Aarhus by og i oplandet. Bibliotekerne er en særlig institution i vores samfund, som stiller et neutralt rum til rådighed. Et rum som alle frit kan benytte til blot at være med en bog eller dagens nyheder, finde sammen med andre om en særlig interesse eller få indsigt og viden om nye vinkler og ideer i samfundet. Vi har meget få af den slags mødesteder tilbage. Det er enestående, og det vil vi blive ved med at værne om.

I fremtiden vil vi fortsat åbne byens historiske fortællinger, introducere og facilitere kulturelle tilbud, og skabe arrangementer for store som små, familier, unge, ældre og internationale borgere. Det vil vi, fordi vi ved, at når mennesker mødes på tværs af alder, baggrund og livsvilkår, så styrker det samhørigheden imellem os.

I Borgerservice og Biblioteker vil vi fortsat prioritere at skabe fællesskaber for alle. Det betyder også, at vi vil have blik for at nå de borgere, der typisk ikke opsøger os af sig selv eller ikke har mulighed for at bruge biblioteksrummet.

Vi er til for alle aarhusianere – uanset baggrund, forudsætninger og alder, og uanset om du er født og opvokset i byen eller er flyttet hertil senere. Fra en anden del af landet eller fra udlandet. Det giver os et særligt ansvar for at gøre det nemt for alle at tage del i de mange fællesskaber, der udfolder sig på vores områder.

Man kan sagtens være fælles om noget, selvom man ikke kender hinanden ...

Borger til workshop om fremtidens Borgerservice og Biblioteker

Aarhus Byråds ambitioner

- Fællesskaber skal være for alle – gennem styrkelse af bibliotekernes trygge fysiske rum og aktiviteter i by og opland
- Borgerservice og Biblioteker skaber fællesskaber og samhørighed for alle borgere i Aarhus Kommune

Borgerservice og Biblioteker vil ...

- Være synlige og lave (endnu) flere tilbud til de borgere, som typisk ikke opsøger os af sig selv
- Værne om biblioteksrummets særlige rolle og egenskab i både by og opland
- Skabe de bedst mulige rammer for borgernes egne initiativer og interessefællesskaber
- Modvirke ensomhed og styrke trivsel gennem litterære og kulturelle fællesskaber særligt for børn, unge, ældre og internationale borgere
- Give endnu flere børn og unge mulighed for at engagere og udfolde sig i kulturelle fællesskaber
- Skabe kulturelle aktiviteter for byens internationale borgere, så de finder vej ind i fællesskabet
- Give alle mulighed for adgang til oplysninger om egne data – også selvom man ikke er født i Danmark.



Læsning og fordybelse på biblioteket

78.9061 Beastie Boys Beastie Boys Bo
78.9061 The Beatie

Vi åbner verden

Bibliotekerne er byens største kulturinstitution og mødested med over 2 mio. besøg om året. Her har alle aarhusianere fri og lige adgang til litteratur og viden – både digitalt og fysisk. De kan udforske og eksperimentere med forskellige medie-, teknologi- og kulturformer. Det skaber fælles oplevelser, giver grobund for nye samtaler og gensidig forståelse – fra fælleslæsning af dagens avis til foredrag om demokratiets fremtid og meget andet. Når store samfundsudfordringer tager dagsordenen, er det netop kulturen, der binder folk sammen og som bliver nødvendig, når vi skal forsøge at forstå hinanden og vores omgivelser.

Bibliotekerne er rum for viden, læring, læsning, kultur og oplevelser. De er også platforme for andre kulturinstitutioner, der kan nå ud til nye målgrupper og nye lokale områder, hvor de ikke ellers vil være til stede. Læsning giver indsigt og evne til indlevelse og forståelse. Og til at kunne navigere i et stadigt mere komplekst samfund. Bibliotekerne vil fortsat stimulere læselyst gennem mangfoldige måder at lære på i samarbejde med skoler, organisationer og institutioner for både børn, unge, voksne og ældre. Vi ser også en stigende efterspørgsel efter at kunne læse litteratur digitalt, hvor vi bl.a. vil styrke den digitale tilgængelighed til litteratur for ældre.

Børn og unge har en særlig opmærksomhed i Borgerservice og Biblioteker, både de, der kan selv, og de der har

brug for en hjælpende hånd. I vores møde med børn og unge vil vi fortsat arbejde med læselyst, træning i demokratisk deltagelse, viden og hjælp, når man bliver digitalt myndig og ved at skabe miljøer, hvor børn og unge kan mødes om en særlig interesse.

Vi skal være i verden fremfor at gå ind i os selv ...

Borger til workshop om fremtidens Borgerservice og Biblioteker

Kultur rummer også historisk viden. Historien er i sig selv en kilde til personlig berigelse, men er også en kilde til kritisk eftertanke om det samfund, vi har indrettet. Stadsarkivet og lokalarkiverne er vigtige kulturelle institutioner og vil fortsat give adgang til vores fælles historie lokalt og på Dokk1, gennem mere end en million dokumenter på nettet og via medier og partnerskaber. Borgerservice og Biblioteker understøtter det gode lokale samarbejde om den viden, som ligger i lokalsamfundenes arkiver.

Aarhus Byråds ambitioner

- Bibliotekerne skal fortsat være byens største kulturinstitution med lige og gratis adgang for alle mennesker
- Borgerservice og Biblioteker skal være for alle mennesker hele livet med et særligt fokus på byens unge borgere, og dem der har brug for en hjælpende hånd

Borgerservice og Biblioteker vil ...

- Fastholde at bibliotekerne er centralt omdrejningspunkt for litteraturformidling og tilbyde forskellige litterære formater til borgere i alle aldre
- Skabe litterære fællesskaber åbne for alle, og stimulere børn og unges læselyst i samarbejde med skoler, daginstitutioner og civilsamfundet
- Øge digital tilgængelighed til litteratur for ældre
- Bruge kultur og kulturens virkemidler i den demokratiske samtale på tværs af generationer, politiske skel og sproglige udfordringer
- Sikre, at bibliotekerne er attraktive og nemt tilgængelige i de lokalsamfund, de er en del af
- Fortsat arbejde med at styrke læsesvage børn, unge og voksne



Vi gør det sammen

Demokrati er fundamentet for samfundet. Man kan deltage i demokratiet både fysisk og digitalt, og det er forskelligt, hvem der deltager hvor. Men vi ser tendenser til, at den demokratiske samtale er under pres, at nogle grupper ikke tager del i samtalen, og at sammenhængskraften i vores by får trangere kår. Det er særligt unge, ældre, minoriteter og udsatte, der i mindre grad deltager i den demokratiske samtale – andre tager del i samtalen, men oplever at det er svært at blive hørt.

Borgerservice og Biblioteker spiller en hovedrolle i den demokratiske deltagelse og tillid til vores institutioner. Vi skal fortsat sikre gode afviklinger af valg, fri og lige adgang til viden, deltagelse og folkeoplysning. Vi sikrer, at der opkræves den rette skat, og man får de ydelser, man har ret til. Det styrker borgernes tillid til vores institutioner.

Bibliotekerne vil også i fremtiden være en demokratisk kerneinstitution, der skaber og tilbyder rum og rammer for demokratiske samtaler og tilvejebringer viden ved udlån af fysiske såvel som digitale materialer. I samspil med civilsamfundet vil vi sætte bibliotekernes neutrale rum i spil, så byens borgere kan mødes, debattere og lytte til hinandens synspunkter om lokale, nationale og globale temaer.

Det er ikke alle borgere, der har samme forudsætninger for at tage del i demokratiet og gøre brug af vores tilbud.

Vi vil derfor fortsat fokusere på at komme til dem, der ikke kommer til os. Det sker fx gennem to-go indsatser, hvor myndighedsopgaver og deltagelse i valg sker på herberger, plejehjem og krisecentre. Her kan mødet med det offentlige Danmark ske på borgernes præmisser, så vi får flere med.

At være uenig med en ven flytter mere ...

Borger til workshop om fremtidens Borgerservice og Biblioteker

Vores samfund hviler på beslutninger truffet af folkevalgte og på en grundidé om, at borgerne deltager på et oplyst grundlag. Vi ser dog ind i en virkelighed, hvor kunstig intelligens får større indflydelse på, hvordan virkeligheden fremstilles og sociale medieteknologier har indflydelse på, hvordan den demokratiske samtale udspiller sig. Borgerservice og Biblioteker vil i fremtiden have en central rolle i at sikre mulighed for demokratisk deltagelse, gennemsigtighed i teknologien og adgang til korrekte oplysninger og fakta, både historisk og i egne data.

Aarhus Byråds ambitioner

- Den demokratiske samtale mellem borgere, og mellem borgere og kommune, skal styrkes
- Flere skal deltage digitalt og analogt i demokratiske aktiviteter i hele Aarhus Kommune

Borgerservice og Biblioteker vil ...

- Skabe trygge og inddragende rum, hvor vi også kan debattere svære temaer og styrke den aktuelle samfundsdebat
- Arbejde for at få underrepræsenterede grupper med til arrangementer, der styrker den demokratiske selvtillid og dannelse
- Udvikle og udbrede eksisterende digitale formater til demokratisk deltagelse
- Guide borgerne til, hvor de kan tage del i demokratiet fx via høringer og viden om fællesrådene
- Sikre tilliden til vores institutioner ved at de rette borgere modtager de rette ydelser
- Styrke bindeledet mellem politikere og borgere ved at understøtte borgernes demokratiske tillid
- Være i dialog med borgerne – gennemsigtigt og troværdigt – når vi skaber nye services og tester vores eksisterende tilbud



Teknologi og mennesker

Vi bygger bro



Danmark er et af verdens mest digitale samfund. Det mærker man som borger i mødet med det offentlige og de teknologiske løsninger, man forventes at mestre. Teknologien er et felt, der hele tiden flytter sig, og det stiller krav til os som kommune og som by.

Borgerservice og Biblioteker har stor indsigt i nye teknologiers potentialer, funktionalitet og risici. Kunstig Intelligens (AI) har allerede introduceret en stor forandring i samfundet. Når maskinerne – og kommunens services – bliver mere intelligente, skal borgerne fortsat kunne agere sikkert i de nye løsninger. Vi vil fortsat sikre, at Aarhus er på forkant i den teknologiske udvikling.

Vi har øje for, hvordan ny teknologi kan komme aarhusianerne til gavn, og vi skal se de behov for hjælp, som nye teknologier også kan skabe. Vi ved nemlig også, at knap 20% af den danske befolkning ikke er trygge i mødet med digitale løsninger. Og at mødet med det digitale Danmark kan være en særlig udfordring for bl.a. internationale borgere og ældre. Når de offentlige, digitale services opleves utilgængelige, er vi det sted, hvor borgerne kan få hjælp. Vi vil mindske de barrierer, borgerne måtte møde hos os, og sikre hjælp og alternativer til den digitale kontakt – så flere kan være med.

<https://www.aarhus.dk/demokrati/planer-og-politikker/oekonomi-og-administration/plan-for-digital-inklusion>.

Den teknologiske udvikling har indflydelse på rigtig mange dele af vores liv. Det gør det mere og mere nødvendigt, at man er klædt på til at forstå teknologiernes indvirken på os selv, sociale relationer og samfundet. Derfor vil børn og voksnes digitale dannelse og teknologiforståelse få et endnu stærkere fokus i bibliotekernes folkeoplysningsopgave i de kommende år. Både når det gælder undervisning i konkrete værktøjer, og når vi arbejder med børn og unges kompetencer i kritisk refleksion, handlekraft og forståelse for de teknologier, som er en stor del af deres liv. I fremtiden vil vi derfor fortsat være dem, som bygger bro mellem borgere, teknologi og viden.

Selvom fremtiden bliver mere digital, så har vi brug for at mødes fysisk. Og forstå hvad teknologien skal bruges til ...

Borger til workshop om fremtidens Borgerservice og Biblioteker

Aarhus Byråds ambitioner

- Borgerservice og Biblioteker skal bidrage til borgernes og virksomheders teknologiske dannelse og tryghed
- Teknologi skal altid være til gavn for borgerne, og sikre god og enkel service

Borgerservice og Biblioteker vil ...

- Teste, indføre og høste fordelene af ny teknologi til gavn for borgerne – fra digitalisering af byens kulturarv til robotter i den kommunale service
- Sikre at vores egne teknologiske løsninger giver et trygt og tillidsfuldt møde for borgere og virksomheder, og at borgerne ved, at de kan få hjælp i Borgerservice og Biblioteker
- Arbejde aktivt med folkeoplysning og læring indenfor digital dannelse og teknologiforståelse, som en integreret del af vores tilbud
- Styrke børn og unges digitale dannelse ved et mediepædagogisk lab for byens skoler, dagtilbud, ungdomsskoler og andre aktører, der arbejder med børn og unges brug af medier og teknologi
- Skabe nemmere og tryggere overgange for internationale medarbejdere fra hjemland til Aarhus



Fællesskaber i haven (modelfoto)

Vi skal i mål sammen

Som bysamfund skal vi være CO2-neutral i 2030. Teknologiske løsninger er en del af svaret. Men som mennesker skal vi også selv ændre noget. Vi ved, at det er nemmere at blive engagerede og bryde en vane – lade bilen stå, spise mindre kød, mindske vores tøjforbrug – når vi gør det sammen med andre. Det kan være i familien, skolen og på arbejdspladsen. Det kræver, at vi i fremtiden arbejder for en modning og kulturforandring omkring grønne vaner, der støtter mere bæredygtige valg i hverdagen.

I Borgerservice og Biblioteker har vi stor erfaring med at gøre ny viden tilgængelig for alle og for at skabe fællesskaber omkring det at lære noget nyt. De kompetencer vil vi fortsat bruge for at støtte en forandring mod flere grønne vaner. Aarhus Bibliotekerne er verdensmåls certificerede, og vi skal gå forrest og styrke borgernes viden og handlekraft ift. den grønne omstilling. Litteraturen kan sætte fokus på klima og bæredygtighed på en ny måde, vi giver adgang til grønne værksteder på bibliotekerne, vi understøtter at man finder sammen og kan deles om ting lokalt og hjælper fællesskaber på vej, hvor borgerne kan lære nye færdigheder og inspirere hinanden.

Den grønne omstilling er samtidig også et tema, som både kan samle og adskille folk. Vi vil bidrage til, at samtalerne om grøn omstilling sker i åbne, trygge og demokratiske rammer. Vi vil understøtte debatter med forskel-

lige vinkler, så samtalen om grøn omstilling ikke fører til marginalisering, modløshed og en opdeling i *os og dem*. En god by for alle er ikke kun en grøn by, men også en by, hvor den grønne omstilling er socialt bæredygtig.

Den grønne omstilling kræver også løsninger, hvor virksomheder og offentlige institutioner skal være bedre til at udvikle og indarbejde nye teknologiske tiltag. I Borgerservice og Biblioteker har vi stor erfaring med at stille kommunen til rådighed som test- og samarbejdspartner med forskellige aktører. Det vil vi fortsætte med – også i det fælles arbejde med den grønne omstilling fx ved at samarbejde om data, som energioptimerer kommunale bygninger eller optimerer affaldsindsamling i byrummet.

Jeg vil jo gerne være mere klimavenlig. Men det er svært at vide hvordan ...

Borger til workshop om fremtidens Borgerservice og Biblioteker

Aarhus Byråds ambitioner

- Aarhusianerne får flere grønne vaner gennem fællesskaber, som giver ny viden og færdigheder
- Kulturen bruges som driver for den grønne omstilling

Borgerservice og Biblioteker vil ...

- Indgå partnerskaber, hvor vi kan nå forskellige målgrupper med viden om klimaforandringerne og vanebrud for klimaet
- Aktivt anvende kulturen til at styrke byens fælles samtale om, hvordan vi kan sikre den grønne omstilling – vi vil gøre Aarhus til et grønt fællesskab
- Være ramme for borgernes egne grønne initiativer, og platform for lokale klimainitiativer
- Genskabe og fortælle om den rolle, som Aarhus historisk har haft i påvirkningen af klimaforandringerne – både som borgere og bysamfund
- Være modige i vores egne grønne valg
- Udvikle og teste nye teknologiske løsninger til den grønne omstilling gennem kommunale, nationale og fælleseuropæiske samarbejder

Hvem er Borgerservice og Biblioteker?

Borgerservice

Borgerservice er borgernes hovedindgang til det offentlige Danmark – ét samlet sted, som indeholder myndigheds- og kontrolopgaver samt en række offentlige serviceydelser, herunder information og vejledning, udstedelse af pas, kørekort, vielser, kommunale og offentlige ydelser samt hjælp til navigation i det offentlige, digitale Danmark. Borgerservice har desuden ansvaret for den samlede opkrævning af gæld i Aarhus Kommune, husleje- og beboerklagenævn, folkeregistrering og sundhedssikring samt kontrol med socialt snyd.

Betjeningen af kommunens borgere sker gennem Borgerbetjeningen på Dokk1, to-go indsatser, hvor Borgerservice kommer ud til byens udsatte borgere, på byens lokale biblioteker samt telefonisk og gennem chatbot. Borgerservice arbejder også med Aarhus Kommunes veteranstrategi, med tværkommunale, nationale og internationale samarbejder ligesom modtagelsen og fastholdelsen af internationale studerende og international arbejdskraft er del af Borgerservices DNA. Endelig har Borgerservice ansvaret for organiseringen og gennemførelse af alle valg og folkeafstemninger i Aarhus Kommune. Den opgave løser vi i samarbejde med mange kolleger i Aarhus Kommune og ikke mindst sammen med rigtig mange frivillige borgere.

Aarhus Bibliotekerne

Aarhus Bibliotekerne er Aarhus' største kulturinstitution med over 2 mio. besøg årligt. Det er mennesker, der kommer for at læse, lære, lege, diskutere og opleve, være taktsomme eller vilde, være alene sammen eller være i samtale. De 18 biblioteker er fordelt over hele kommunen, og sikrer fri og lige adgang til viden, folkeoplysning og kultur. Bibliotekerne tilbyder over 3000 fællesskabende aktiviteter og kulturelle tilbud årligt. Det kan vi langt fra gøre alene. Vi samarbejder derfor med flere hundrede partnere om aktiviteter, der giver fællesskab, viden og perspektiv. Og som styrker demokrati og refleksion. Her er der både noget, som provokerer og udfordrer, ligesom der er ting, som styrker fællesskaber og samskabelse. Vi bruger også kultur og folkeoplysning som motor for den grønne omstilling i folks hverdag. Vores erfaringer med at skabe fysiske rum med stor arkitektonisk kvalitet som Dokk1 og Gellerup Bibliotek viser, at bibliotekerne og de mange kulturelle tilbud bidrager til at skabe nyt liv og fællesskaber i en bydel. De åbne demokratiske rum er en afgørende ramme om bibliotekernes partnerskaber med civilsamfund, organisationer og institutioner.

Aarhus Stadsarkiv

Stadsarkivet er Aarhus bys historiske arkiv og gemmer papirer, billeder og elektroniske dokumenter fra enkeltpersoner, foreninger, organisationer og virksomheder.

Aarhus Stadsarkiv er også kommunens eget arkiv, og indsamler og opbevarer dokumentation om kommunens og dens institutioners virke. På Aarhus Stadsarkiv kan alle borgere og myndigheder få råd og vejledning i at anvende og få adgang til byens arkivalier. Sidst men ikke mindst arbejder Stadsarkivet aktivt med vores bys samlede kulturarv og formidler denne i tæt samarbejde med frivillige, lokalarkiver, museer og videninstitutioner – gerne med den mest moderne teknologi.

ITK (Innovation, Teknologi og Kreativitet)

Afdelingen ITK arbejder for hele Aarhus Kommune. Her udvikles teknologiske løsninger, som kommunens magistratsafdelinger bruger i deres services til gavn for borgerne. Kommunens fælles innovationscenter er også forankret her, og vi har en lang tradition for at stille vores viden og data til rådighed for omverdenen. Vi eksperimenterer med helt ny teknologi, dels for at markere Aarhus som en progressiv og udviklingsorienteret by, men også for selv at have kompetencerne til at udfordre, ideudvikle og udvikle til gavn for byens borgere. Vi arbejder aktivt med partnerskaber både lokalt, nationalt og internationalt og det sikrer, at vi både får delt vores viden bredt samt finder inspiration fra vores omverden. Gennem EU-programmer og i kommunale fællesskaber, kobler vi også Aarhus og andre kommuners udfordringer og behov med virksomheders kompetencer.



Medarbejdere i Borgerservice og Biblioteker

Aarhusianerne siger...

Der er stor opbakning til biblioteket, som værende et rart sted at være samt et godt mødested.

83%

af borgerne angiver, at de er tilfredse eller meget tilfredse med bibliotekernes fysiske tilbud (så som lån af materialer, bøger og cd'er).

82%

er tilfredse eller meget tilfredse med kontakten til Borgerservice – både telefonisk og online.

87%

er tilfredse eller meget tilfredse med bibliotekernes online tilbud (E-reolen, Filmstriben).

82%

af borgerne er enige i, at det er vigtigt at have adgang til et bibliotek

85%

mener, at bibliotekerne styrker lokalsamfundet.

67%

tilkendegiver, at de primært interesserer sig for miljø og klima, når det kommer til politiske emner, der betyder mest for dem.*



Med alle mennesker hele livet
Politik for Borgerservice og
Biblioteker 2024–2032

© Borgerservice og Biblioteker,
Aarhus Kommune
ISBN 978-87-92593-01-6

Foto: Sophie Dreijer
Foto side 16: Erik Stochholm Bjerre
Foto side 23: Adam Mørk
Layout: ITK / Grafisk Service
Thomas Kallmoes Vestergaard



Svanemærket tryksag
5041-0826
Trykt på 100% genbrugspapir

Med alle
mennesker
hele livet

