

Politik for Borgerservice og Biblioteker - Handlekatalog

Indledning – Fra politik til praksis

Politikken for Borgerservice og Biblioteker ”Med alle mennesker hele livet” blev byrådsgodkendt d. 31. januar 2024, og er gældende til og med 2032. Politikken sætter retningen for Borgerservice og Bibliotekers fremtidige virke og drejer fokus mod de fem temaer både i den daglige drift og i udviklingsprojekter.

Handlekataloget er et supplement til politikken og viser hvordan visioner og målsætninger omsættes til konkrete handlinger, som forvaltningen vil gennemføre i de kommende år. Handlekataloget er et dynamisk dokument, som løbende vil tilpasses borgernes behov og de politiske prioriteringer, som naturligt ændres i takt med samfundets forandring. Handlingerne kan også justeres efterhånden som indsatserne afprøves, og der opnås erfaringer mv. Indsatserne i kataloget kan gennemføres på kort, mellem og lang sigt. Nogle vil være en skærpelse af et eksisterende fokus i Borgerservice og Bibliotekers kerneopgaver og løftes indenfor den eksisterende økonomiske ramme, mens andre er nye tiltag, der vil kræve finansiering for at blive realiseret. Der skelnes derfor mellem 1) løftes inden for egen ramme 2) Ekstern finansiering under afklaring fx via funding og 3) indsats, der kræver politisk prioritering – angivet med beløb.

Indsatserne fordeler sig indenfor politikens fem temaer:

1. **Samhørighed og fællesskaber – vi møder hinanden**
2. **Kultur og læselyst – vi åbner verden**
3. **Demokrati og dialog – vi gør det sammen**
4. **Teknologi og mennesker – vi bygger bro**
5. **Klima og grønne vaner – vi skal i mål sammen**

Indsatserne bidrager til arbejdet med de seks vilde problemer og de 17 verdensmål for bæredygtig udvikling.

De fem temaer	De vilde problemer	Verdensmål for bæredygtig udvikling
Samhørighed og fællesskaber Vi møder hinanden	<ul style="list-style-type: none">• DEN DEMOKRATISKE SAMTALE• UNGES MENTALE SUNDHED• SUNDHED IND I ALT• REKRUTTERING OG KOMPETENCER• BLANDEDE BYDELE OG INTEGRATION	
Kultur og læselyst Vi åbner verden	<ul style="list-style-type: none">• DEN DEMOKRATISKE SAMTALE• UNGES MENTALE SUNDHED• SUNDHED IND I ALT	
Demokrati og dialog Vi gør det sammen	<ul style="list-style-type: none">• DEN DEMOKRATISKE SAMTALE• SUNDHED IND I ALT	
Teknologi og mennesker Vi bygger bro	<ul style="list-style-type: none">• DEN DEMOKRATISKE SAMTALE• UNGES MENTALE SUNDHED• SUNDHED IND I ALT• REKRUTTERING OG KOMPETENCER	
Klima og grønne vaner Vi skal i mål sammen	<ul style="list-style-type: none">• DEN DEMOKRATISKE SAMTALE• SUNDHED IND I ALT• KLIMA OG BÆREDYGTIGHED	

Tema 1: 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.

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

Med bl.a. disse handlinger vil Borgerservice og Biblioteker understøtte byrådets ambitioner for temaet Samhørighed og fællesskaber:

1.1 Samhørighed på tværs af byens borgere

- Generationsmøder** – demokratiske samtaler om samfundsaktuelle temaer. Vi udvikler nye formater for fællesskaber og samtale på tværs af generationer. Med erfaringer fra den demokratiske samtale, forsøger vi at bygge bro på samfundsaktuelle emner og lade nye fællesskaber opstå fx med fokus på livshistorier fortalt fra generation til generation (år 3-5).
- Udviklingen af nye biblioteksfaciliteter** i Højbjerg (LYS1), Beder-Malling (Egelund) og Solbjerg kombibibliotek. I udviklingen af de tre biblioteker vil der skabes nye fællesskaber på tværs af aktører, målgrupper og borgere, og med flytning af det eksisterende Højbjerg bibliotek til LYS1 bliver der fokus på at indtage et nyt ståsted i lokalsamfundet. I Egelund flytter det nuværende Beder-Malling Bibliotek ind i nye rammer med nye partnere, og i Solbjerg skal biblioteket i endnu højere grad vende sig ud imod lokalsamfundet. Der vil alle tre steder skabes nye møder mellem idræt og kultur, ligesom der skal skabes samhørighed og fællesskab på tværs af lokalområderne (år 5-8).
- Sikring af vores fælles historie** – Vi opbevarer bevaringsværdige, fysiske materialer og kommunens arkiv mangler magasinplads. Der vil derfor blive arbejdet målrettet for muligheden for et nyt magasin, så byens fælles historie kan sikres (år 5-8).

1.2 Fællesskaber for alle - Nytilkomne aarhusianere

- Kulturelle fællesskaber for nye borgere** i Borgerservice og Biblioteker med lav tærskel for deltagelse på tværs af sprogbarrierer. Fx ved at udbygge og videreudvikle konceptet Kulturkammerater – hvor borgere præsenteres og gives adgang til Aarhus' rige kulturliv med særlig fokus på unge og internationale borgere samt læsefællesskaber for engelsksprogede (år 1-2).
- Bedre information til internationale borgere** Skabe bedre og mere aktuel information til internationale borgere på international.aarhus.dk. Dette skal ligestille internationale borgere i forhold til tilgængelighed af information (år 3-5).

Indsats	Finansieringsbehov
1.1 Samhørighed på tværs af byens borgere a. Generationsmøder	0,4 mio. kr./år

b. Udviklingen af nye biblioteksfaciliteter	Er finansieret 10 mio. kr. (anlægsbuffer)
c. Sikring af vores fælles historie - Magasinplads**	
1.2 Fællesskaber for alle – Nytilkomne aarhusianere	Er finansieret (eksternt og indenfor egen ramme) 0,35 mio. kr./år
a. Kulturelle fællesskaber for nye borgere	
b. Bedre information til internationale borgere*	

*Indgår som del af budgetudvidelsesforslag for B2025

**Indgår som del af forslag til udmøntning af anlægsbuffer

Tema 2: 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.

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

Med bl.a. disse handlinger vil Borgerservice og Biblioteker understøtte byrådets ambitioner for temaet Kultur og læselyst:

2.1 Nye veje til styrket læselyst

- a. **Læselystbiblioteker** – Indførelsen af en skærpet toning af de lokale biblioteker med fokus på børn, voksne og ældres læselyst. Læselystbiblioteker har et skærpet fokus på litteratur og læsning, og litteratur og læsning anvendes som indgang til kulturoplevelser, sociale fællesskaber og kundskab. Der udvikles målrettet materialesamling og rum der stimulerer læseformidling og –oplevelse. Derudover styrkes samarbejde med daginstitutioner og skoler om sprogstimulering og læselyst, ligesom voksenaktiviteter målrettes læselyst, læsefællesskaber og litteratur – også for nye brugere og i samarbejde med partnere (f.eks. MSB) (år 3-5).

2.2 Styrkede kulturfællesskaber på byens biblioteker

- a. **Biblioteket som lokal kulturdynamo** – På større biblioteker med lokal karakter såsom Viby, Åby og Risskov afprøves biblioteket som laboratorium, der samarbejder med lokalsamfundet om at skabe stærke kulturmiljøer og fx ved at være brobygger for andre dele af f.eks. Aarhus Kommune ind i lokalområdet. Biblioteksrummene både ude og inde videreudvikles til at engagere både børn og voksne i kultur, klima og litteratur, og tiltrække målgrupper der ikke i dag kommer på bibliotekerne (år 3-5).
- b. **Musik- og lyd-fællesskaber** - Musik er et stærkt kulturfællesskab også i en digital verden, hvor langt de fleste borgere streamer deres musik. Vi ønsker at styrke musikformidling og –fællesskaber med f.eks. Rytmer uden for Ringgaden, Hasles specialfokus på musik osv. (år 1-2).

2.3 Litteratur og formidling som veje ind i fremtiden

- a. **Litteraturen som vej til fremtidens kompetencer** - Med AI og videreudviklingen i øvrigt af videnssamfundet er det en konstant drøftelse, hvilke kompetencer der bliver essentielle for mennesket i fremtiden. Med greb som futures literacy, scenarisk tænkning osv., arbejder vi med hvordan litteraturen kan vise vej til fremtidens kompetencer som kreativitet, kritisk tænkning, evnen til at samarbejde og forestillingsevne (år 3-5).

Indsats	Finansieringsbehov
2.1 Nye veje til styrket læselyst a. Læselystbiblioteker*	4 mio. kr./år
2.2 Styrkede kulturfællesskaber på byens biblioteker a. Biblioteket som lokal kulturdynamo* b. Musik- og lydfællesskaber	3,5 mio. kr./år 0,1 mio. kr./år
2.3 Litteratur som vejen til fremtidens kompetencer a. Litteratur som vej til fremtidens kompetencer	Indenfor egen ramme

* Indgår i budgetudvidelsesforslag for B2025. Finansieringsbehov tager udgangspunkt i fuld udrulning på alle biblioteker, som sker over tid.

Tema 3: 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.

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

Med bl.a. disse handlinger vil Borgerservice og Biblioteker understøtte byrådets ambitioner for temaet Demokrati og dialog:

3.1 Nabolagsdemokrati

- Styrke valgdeltagelsen** – Borgerservice og Biblioteker vil arbejde på at styrke valgdeltagelsen ved at række ud til målgrupper, der måske ikke udøver denne demokratiske ret, og undersøge hvordan vi kan styrke valgdeltagelsen (år 1-2).
- Styrkelse af hyperlokale demokratiske processer** - Med afsæt i erfaringerne fra projektet "Hyperlokalt Demokrati" i Risskov og Gellerup arbejdes der med at styrke den demokratiske tillid og selvtilid i borgernes helt nære omgivelser, og ud fra det, der optager borgerne i det enkelte lokalområde (år 1-2).
- Bibliotek som demokratisk rum i Tilst (afprøvning):** Der arbejdes aktivt med, at lokale booste fællesskaber, borgerengagement, den demokratiske samtale og borgernes demokratiske selvtilid i Tilst som forsøg (år 1-2).
- "Følg din byrådsag"** - Via deltag.aarhus.dk og på aarhus.dk gives borgerne adgang til at følge bestemte byrådsager, som de måtte interessere sig for. Når en borger har valgt at følge en byrådsag, vil borgeren modtage en avis, når der sker nyt i den politiske behandling (år 1-2).

3.2 Diversitet, inklusion og mangfoldighed i demokratiet

- a. **Diversitet i deltagelsesdemokratiet** – Der arbejdes videre med metoderne indenfor arbejdet med den demokratiske samtale for at øge deltagernes diversitet, og ikke mindst inkludere målgrupper, der i mindre grad føler sig favnet af fx bibliotekerne i dag (år 1-2).
- b. **Digital inklusion** vil være et særligt indsatsområde, som både kan omhandle mere tilgængelige og tillidsvækkende systemer, men også borgernes kompetencer og selvtillid til at anvende dem (år 1-2).

Indsats	Finansieringsbehov
3.1 Nabolagsdemokrati a. Styrke valgdeltagelsen b. Styrkelse af hyperlokale demokratiske processer c. Bibliotek som demokratisk rum i Tilst (afprøvning) d. "Følg din byrådsdag"	0,6 mio. kr./år 0,2 mio. kr./år Intern MKB prioritering (0,5 mio. kr.) 0,3 mio. (engangs) og 0,025 mio. kr./år til drift
3.2 Diversitet, inklusion og mangfoldighed i demokratiet a. Diversitet i deltagelsesdemokratiet b. Digital inklusion*	Indenfor egen ramme 0,7 mio. kr./år

*Indgår i budgetudvidelsesforslag for B2025

Tema 4: 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.

Aarhus Byråds ambitioner:

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

Med bl.a. disse handlinger vil Borgerservice og Biblioteker understøtte byrådets ambitioner for temaet Teknologi og mennesker:

4.1 Vi bygger bro mellem borgere, teknologi og viden

- a. **Kreativ teknologiforståelse og mediedannelse:** Den endelige etablering af det mediepædagogiske lab IRIS på DOKK1, hvor børn og unge kan lege med og afprøve ny teknologi, og få kendskab til de mange muligheder og faldgruber der er i brugen af kunstig intelligens. Der arbejdes med en satellit i Solbjerg, hvor der er mulighed for at tilgå IRIS i oplandet (år 1-2).

4.2 Borgerservice og Biblioteker er med i udviklingen af fremtidens borgernære teknologi

- a. **Implementering af borgervendt chat- og voicebot (A.I) og forsøg med virtuel avatar** så kommunen kan høste potentialerne ved større brug af teknologierne samt fx, at borgere som er udfordrede i skriftlig kommunikation, nemmere kan kontakte kommunen fx via borgerservice. Der arbejdes derudover med en virtuel medarbejder, der fx kan programmeres til dynamiske vejledninger, fortællinger og instruktioner (år 3-5).

- b. **Gæstehåndtering 2.0** - Der arbejdes med en bedre teknologisk understøttelse af det låsesystem vi har til offentlige bygninger, lokaler, ressourcer etc. På sigt kan det udbredes til borgernes private hjem, hvor kommunen har brug for at få adgang, men også sikre, at man ikke har adgang medmindre man skal have det. Det er et samarbejdsprojekt med MTM (år 5-8).
- c. **Aarhus GPT: Byens sikre ChatGPT** - Der etableres en AarhusGPT, der ved så meget som muligt om Aarhus Kommune, og som hele tiden bliver klogere på Aarhus. Fx indhold fra Stadsarkivet, byrådsdagsordnerne etc. Den giver borgerne - og medarbejderne - en adgang til at søge information om vores by og kommune (år 5-8)

Indsats	Finansieringsbehov
4.1 Vi bygger bro mellem borgere, teknologi og viden	
a. Kreativ teknologiforståelse og mediedannelse	Er finansieret
4.2 Teknologiske løsninger understøtter borgernes kontakt med kommunen	
a. Implementering af borgervendt chat- og voicebot (A.I) og forsøg med virtuel avatar	- 0.35 mio. kr/årligt til chat/voicebot. - 1 mio. kr. til udvikling og 0,1 mio. kr./år i drift
- Chat/voicebot	
- Virtuel avatar	
b. Gæstehåndtering 2.0	Ekstern finansiering under afklaring
c. Aarhus GPT: Byens sikre ChatGPT	Ekstern finansiering under afklaring

TEMA 5: Klima og grønne vaner

Som verdenssamfund kommer vi ikke i mål med den grønne omstilling, hvis ikke vi alle ændrer forbrugsadfærd. Men enhver adfærdændring 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.

Aarhus Byråds ambitioner:

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

Med disse handlinger vil Borgerservice og Biblioteker bl.a. understøtte byrådets ambitioner for temaet Klima og grønne vaner:

5.1: Borgerservice og Biblioteker som platform for den grønne omstilling

- a. **Viden om klima styrkes igennem aktiviteter for alle aldre** - Vi arbejder med en lang række forskellige formater, hvor små såvel som voksne borgeres viden om handlemuligheder omkring klima styrkes igennem bibliotekets formidlingsaktiviteter. Det er fx samarbejdet med LEGO omkring Build the Change og børns perspektiv på den grønne omstilling eller en styrkelse af bibliotekets "Uge 17" verdensmålsindsats, som skal vokse sig større og række ud til nye målgrupper og institutioner (år 1-2).

- b. **Bibliotekshaver, "naturforbundethed" og litteratur i den bæredygtige omstilling** - Biblioteket afprøver og udforsker nye måder at arbejde med grønne områder og bibliotekshaver i eller i nærheden af bibliotekerne. Haverne vil blive omdrejningspunkt for naturforbundethed, læringsaktiviteter om sundhed, grønne fællesskaber og meget mere. Litteraturen kan være vejen ind i en stærkere naturforbundethed, og bevidsthed om den bæredygtige omstilling. Hvordan gør litteraturen os i stand til at drømme om en bedre fremtid sammen, og kan naturen skabe stærke bånd til litteraturen? (år 3-5).

5.2 Demokrati og bæredygtighed

- a. **Sikring af den demokratiske samtale om klima** – Også i debatten om klima og bæredygtighed er der ulighed. Vi stiller skarpt på fri og lige adgang til samtalen, og skaber en arena for diskussion og samtale om en bæredygtig fremtid, der styrker borgernes demokratiske selvtillid (år 1-2).

5.3 Grønt Aarhus før, nu og i fremtiden

- a. **Klimahistorien om Aarhus** - Hvordan ser vores byhistorie ud set i et klimaperspektiv? Vi vil finde og formidle fortællinger om byens handlekraft og lokale og globale ansvar i relation til vores klimaudfordringer. F.eks. samlet i et bogværk som en ny byhistorie. (3-5 år).
- b. **Grønne arrangementer i Borgerservice og Biblioteker** - Events og arrangementer skal være grønne i fremtiden, og bevidste om CO2aftryk. Der udarbejdes en manual til, hvilke parametre man kan gøre mere bæredygtige i afviklingen (år 1-2).
- c. **Klima Living labs**: Borgerservice og Biblioteker vil på vegne af MKB, og som del af udmøntningen af byrådets klimaaftale, være en del af tværgående arbejde med at udvikle og teste konkrete bud på klimaløsninger i geografisk afgrænsede lokalområder i et tæt samarbejde med områdets borgere, civile forsamlings, erhvervsliv og offentlige aktører (år 1-2)
- d. **Bygningsdata viser fremtidens vej til CO2 reduktioner** – I regi af GovTech Midtjylland og i samarbejde med MTM og på tværs af 30 kommuner og tre regioner vil der fortsat udvikles på at anvende, samle og strukturere de mange forskellige data ift. kommunens bygninger, som kan bidrage til at kommunen kan træffe grønnere valg fx ift. energiforbrug (3-5 år).

Indsats	Finansieringsbehov
5.1 Biblioteker som platform for den grønne omstilling a. Viden om klima styrkes igennem aktiviteter for alle aldre b. Bibliotekshaver, naturforbundethed og litteratur	Indenfor egen ramme 0,5 mio. kr./år
5.2 Demokrati og bæredygtighed a. Den demokratiske samtale om klima	Indenfor egen ramme
5.3 Grønt Aarhus før, nu og i fremtiden a. Klimahistorien om Aarhus b. Grønne arrangementer i Borgerservice og Biblioteker c. Klima Living Labs d. Data viser fremtidens vej til CO2 reduktioner	1 mio. kr. (engangs) Indenfor egen ramme Delvist finansieret indenfor egen ramme Er finansieret

