**Resultataftale 2017 for Bibliotek og Borgerservice**

**Implementering af fusionen mellem Bibliotek og Borgerservice**

Bibliotek og Borgerservice skal fremme og understøtte borgernes tilgang og brug af de offentlige digitale ydelser og muligheder

* Det skal ske ved at tilbyde vejledning og læringsaktiviteter samt ved at formidle digital selvbetjening
* I 2017 arbejdes der med at kortlægge relevante nøgletal og fastlægge ramme samt målemetode for disse i forhold til benyttelsen af institutionens serviceydelser.

**Effekt**: Skabe overblik og sammenhæng over de digitale services for borgerne og fremme borgernes mulighed for effektiv kommunikation med det offentlige.

**Den levende by**

Biblioteket vil bidrage til at styrke og understøtte et aktivt og inkluderende lokalt fællesskab mellem borgerne

* Ved at stille faciliteter til rådighed for møder, samtaler og andre aktivitetsformer
* Ved at videreudvikle på arrangementsformerne
* Ved at have et særligt fokus på formidling og servicefunktion i det selvbetjente bibliotek.

**Effekt:** Igangsætning af interaktion og samskabelse mellem borgerne og institutionen. Sætte civilsamfundets ressourcer i spil for hermed at fremme borgernes mulighed for ejerskab og medspil i den levende by og i lokalmiljøerne.

**Kant og kvalitet**

Biblioteket vil bidrage til at styrke kulturens image i Horsens

* Ved – i samarbejde med Fonden Aarhus 2017 – at udvikle og udvide markedsføringsaktiviteter, indhold og programspor for Krimimessen
* Ved at styrke relationer og samarbejde indenfor det litterære kredsløb.

**Effekt:** Tiltrække (flere) besøgende på Krimimessen og berigelse af fremmødte. Fremme en solid medieeksponering for kommunen. Tiltrække kulturpersonligheder.

**Kreative børn og voksne**

Biblioteket vil fremme sproglighed og motivation for læsning hos børn og voksne;

* Ved i fællesskab med daginstitutioner, folkeskoler og eksempelvis det boligsociale sekretariat at fokusere på læringskompetencer/-tilbud, viden om litteratur og læselyst, forfatterskaber og sprogscreening
* Ved at videreudvikle målrettede læsegrupper og guidet fælleslæsning.

**Effekt:** Understøtte grundlæggende færdigheder ift. fremtidige uddannelsesmuligheder. Fremme trivsel og kreativitet. Understøtte viden om potentialet i mangfoldighed og gensidighed.

Der gennemføres 1 % besparelse på driften ved at fastholde fokus på rationel opgavevaretagelse samt effektivisering af arbejdsprocesser.

**Den Digitale Hotline:**

Borgerservice vil bidrage til at udmønte visionen om generering af flere kald til Den Digitale Hotline (DDH):

* Ved at udbrede kendskabet til mulighederne i DDH
* Ved at indgå i formelle samarbejder med Horsens Kommunes afdelinger om besvarelse af relevante kald
* Ved at optimere telefonsystemet så håndtering af indgående kald besvares hurtigt og kompetent.

**Effekt:**

* At øge volumen af telefoniske opkald til DDH og sikre, at returkald tilbage fra DDH rammer de rette kompetencer i Horsens Kommune.
* At opnå bedre og mere anvendelsesorienteret ledelsesinformation mht. servicering af borgere i Horsens Kommune.
* At forbedre og effektivisere håndtering af borgerhenvendelser i Borgerservice – ikke kun telefoniske men også øvrige henvendelsesformer som f.eks. mail, chat og co-browsing m.v.
* At kald til telefonslusen i Borgerservice (2125) er omlagt til DDH.

**Kontrolgruppen:**

Kontrolgruppen, der afdækker og forebygger misbrug af sociale ydelser, vil igangsætte nye initiativer til forebyggelse af social snyd, bl.a.

* Ved at igangsætte et projekt om samarbejde med afdelingerne, der udbetaler kontanthjælp og sygedagpenge
* Ved at igangsætte et projekt med en boligforening i Horsens Kommune
* Ved optimering af virksomhedskontroller.

**Effekt:**

* Det er målet, at et samarbejde mellem Kontrolgruppen og udbetalingsenhederne skal bidrage til, at udbetaling af sociale ydelser sker på korrekt grundlag
* Samarbejdet med en boligforening forventes dels at kunne øge sikkerheden for korrekt folkeregisterregistrering og herunder afdække eventuelt snyd
* Projekterne forventes samlet set at have en forebyggende effekt i forhold til misbrug af sociale ydelser.