

Borgerservice på biblioteket fra 1. marts 2015

D. 1. marts 2015 åbner en række nye tilbud for borgerne i Roskilde. Borgerservice åbner på bibliotekerne i Jyllinge, Viby og på Hovedbiblioteket, og på de øvrige biblioteker tilbydes enkel borgerservice. Samtidig bliver alle biblioteker, bortset fra hovedbiblioteket, til åbne biblioteker, hvor borgerne også kan få adgang til biblioteket udenfor den betjente åbningstid. Det betyder øget mulighed for at benytte biblioteket som lokalt mødested om aftenen og i weekenden. Og endelig flytter borgerservicebutikken fra Stændertorvet til Rådhusbuen, hvor der indrettes en ny butik i rådhusets foyer. Det har Byrådet enstemmigt besluttet på deres møde d. 3. september.

Det betyder med andre ord, at der skal ske rigtig mange ændringer i løbet af de næste fem måneder, så

vi er klar til at tage imod borgerne med de nye tilbud.

Der er tre hovedmilepæle, som er værd at bide mærke i:

D. 1/1 træder den nye organisation i kraft. Det betyder at team butik skifter fra borgerservice til biblioteket og kommer under Mogens Vestergaards ledelse, mens medarbejderne fra team økonomi og team sagsbehandling skifter til deres nye afdelinger. Team callcenter bliver under Ole Bechs ledelse. Den fysiske flytning fra Stændertorvet forventes også at finde sted omkring årsskiftet. Dog vil borgerservicebutikken blive på Stændertorvet frem til 1/3.

D. 1/2 skal alle ombygninger og indretninger være færdige. Det skal sikre, at der er god tid til at teste systemer og løsninger, så vi

Milepæle

- 1/1 NY ORGANISATION TRÆDER I KRAFT
- 1/2 ALLE OMBYGNINGER ER FÆRDIGE
- 1/3 DE NYE TILBUD ÅBNER

er klar til at tage imod borgerne, når vi kommer til:

D. 1/3 åbner alle de nye tilbud både fra bibliotek og borgerservice.

På de følgende sider er der en introduktion til det arbejde, der allerede nu er i fuld gang med at sikre, at vi er klar til at tage imod borgerne d. 1. marts 2015.

Arbejdsgrupper på tværs af team butik og bibliotek

For at koordinere de mange forberedelser er der nedsat en projektgruppe bestående af Mogens Vestergaard og Peter Høybye fra biblioteket, Ane-Dorthe Gad fra team butik og Kristoffer Kejser fra rådhuset. Projektgruppen mødes en gang om ugen og holder styr på de mange aktiviteter.

Ved siden af projektgruppen er der nedsat seks arbejdsgrupper, med deltagere fra team butik og biblioteket. Arbejdsgrupperne skal beskæftige sig med:

- Arbejdstilrettelæggelse
- Ombygning og indretning
- Kompetenceudvikling
- Samarbejde med universitetsbiblioteket
- Bibliotekets rolle i lokalsamfundet
- Kommunikation

På de følgende sider bliver arbejdsopgaverne i implementeringsarbejdet introduceret, og her fremgår det også hvem, der deltager i de enkelte arbejdsgrupper.

Projektgruppen

MOGENS VESTERGAARD,
BIBLIOTEKSCHEF

ANE-DORTHE GAD, TEAMLEDER,
TEAM BUTIK

PETER HØYBYE,
VICEBIBLIOTEKSCHEF

KRISTOFFER KEJSER, KONSULENT
I BY, KULTUR OG MILJØ

Implementeringsplan

Der er lavet en implementeringsplan, som er opdelt i ni væsentlige arbejdsområder, hvor der er udpeget en tovholder til hvert område. Derudover er der nedsat en arbejdsgruppe til de fleste af områderne. Områderne er yderligere beskrevet herunder

1. Rammer og mål

Tovholder: Mogens Vestergaard

Der skal opstilles en vision og mål for de fremtidige tilbud overfor borgerne. Visionen og målene har også betydning for den

opfølgning på kvalitet og service, som skal foretages fremover.

2. Organisation og bodeling

Tovholder: Mogens Vestergaard

Når team butik fra borgerservice skal overføres til biblioteket skal der tages stilling til en masse spørgsmål omkring nutidige og fremtidige samarbejder og opgavefællesskaber. Hvilke typer af opgaver følger med

og hvilke skal løses af andre afdelinger. Samtidig skal der overflyttes løn- og udvingsmidler, serviceaftaler, pc'ere og meget mere.

3. Arbejdstilrettelæggelse

Tovholder: Dorthe Gad

Arbejdsgruppe: Tina Jeppesen, Linda Nielsen, Jonna Waltoft, Monica Skov og Lise Kok Petersen

Et meget vigtigt spørgsmål er, hvordan den konkrete hverdag bliver for medarbejderne fremover. Der arbejdes på at få så meget overblik over detaljerne i de nye hverdagsrutiner, og senest ved udgangen af oktober vil de nye vagtplaner ligge klar.

Vagtplanerne afhænger blandt andet af de fremtidige åbningstider på bibliotekerne, som skal tilpasses det nye tilbud om åbne

biblioteker, der indebærer at alle kan få adgang til de lokale biblioteker udenfor den betjente åbningstid.

Arbejdstilrettelæggelse handler også om logistikken i hverdage hvad angår borgerservicebetjening på rådhuset og på bibliotekerne, samt den efterfølgende sagsbehandling.

4. Ombygning og indretning

Tovholder: Peter Høybye

Arbejdsgruppe: Stine Staunsager, Kira Kelder, Christine banke, Kirsten Lihme, Helle Mortensen, Lene Michaëlis

Der skal bygges om både i rådhusets foyer, på hovedbiblioteket og på biblioteket i Jyllinge. Derudover skal der i forskelligt omfang ske tilpasninger på de øvrige biblioteker.

På rådhuset skal foyeren indrettes så borgerne kan blive betjent med borgerservice

samtidig med, at der forsat skal være reception for besøgende borgere og samarbejdspartnere til rådhuset i øvrigt.

Der er arkitektfirmaet Willerup Heinsvig, der kommer til at stå for ombygning og indretning i samarbejde med Ejendomsafdelingen og bibliotekets ledelse.

5. Medarbejderkultur

Tovholder: Mogens Vestergaard

I fremtiden skal medarbejdere fra borgerservice og bibliotek arbejde sammen i hverdagen og derfor skal der også skabes en fælles kultur, som forener det bedste fra de to forskellige områder.

Første aktivitet i den forbindelse var fredag d. 26. september, hvor medarbejdere fra

borgerservice team butik og biblioteksassistenterne, mødte hinanden på biblioteket. Her fik de hilst på hinanden og snakket om de kommende udfordringer og der blev også tid til en lille rundvisning på biblioteket.

Næste aktivitet bliver et tilsvarende møde i borgerservice.

6. Kompetenceudvikling

Tovholder: Dorthe Gad

Arbejdsgruppe: Tina Jeppesen, Tina Gaarde, Birgit Grønne, Jette Ravn, Tonny Larsen, Lis Pedersen, Jeanne Willems,

Kompetenceudviklingen er afgørende for at vi kan levere en god service til borgerne. Det drejer sig både om, at medarbejderne har de rigtige kompetencer og at kompetencerne er tilegnet på rette tidspunkt.

Derfor vil størstedelen af kompetenceudviklingen komme til at ske i månederne op til d. 1. marts, 2015, så de nytilegnede kompetencer hurtigt kommer ud og bliver trænet i ekspeditioner af borgerne.

Men selvom hovedindsatsen vil ske i det nye år, så vil kompetenceudviklingen allerede starte op i løbet af efteråret blandt andet i Viby, hvor der også vil være mulighed for, at få trænet de nye kompetencer.

Team læring på biblioteket vil have en koordinerende rolle i forbindelse med kompetenceudviklingen.

7. Samarbejde med Roskilde Universitetsbibliotek

Tovholder: Peter Høybye

Arbejdsgruppe: Karen-Margrethe Revsbæk, Peter Høybye

Byrådets beslutning omfatter også en videre drøftelse med universitetsbiblioteket på Roskilde Universitet (RUC). Her skal ses på mulighederne for, om universitetsbiblioteket kan rumme en række folkebiblioteks-funktioner, så det med tiden vil kunne er-

statte bogbussen som lokalt bibliotekstilbud til borgere i Trekronerområdet.

Der skal i løbet af efteråret udarbejdes et konkret forslag til samarbejdsmodel, som skal forelægges for Kultur- og idrætsudvalget, samt for RUCs ledelse.

8. Bibliotekets rolle i lokalsamfundet

Tovholder: Peter Høybye

Arbejdsgruppe: Anne Mette Bøttcher Jensen, Kira Kelder, Gitte Jacobsen

Biblioteket får med de nye tilbud en mere fremtrædende rolle i lokalsamfundet. Det skyldes ikke mindst, at alle lokale biblioteker gøres til åbne biblioteker, hvor borgerne selv kan lukke sig ind og bruge bibliotekets faciliteter også om aftenen og i week-enden.

Samtidig skal bibliotekerne også have en endnu mere aktiv rolle i forhold til lokale aktiviteter og hvad det konkret kommer til at betyde.

9. Kommunikation

Tovholder: Kristoffer Kejser

Arbejdsgruppe: Tina Hove, Stine Staunsager, Pernille Juel, Carina Deschler

Der er naturligvis behov for rigtig meget information gennem hele processen frem mod (og efter) d. 1. marts 2015. Først og fremmest skal den interne information til medarbejdere og chefer sikres og efterhånden som ibrugtagningen af de nye tilbud nærmer sig, skal der informeres til borgerne gennem forskellige kanaler.

I forbindelse med både kommunikationen og indretningen af såvel rådhusfoyeren som bibliotekerne, skal der udvikles et design, som spiller op mod både biblioteket og kommunen, så borgeren både er tryk ved at myndighedsrollen fastholdes samtidig med, at bibliotekets kulturelle tilbud og øgede åbningstider kan bane vejen for nye oplevelser i forbindelse med borgerservicebetjeningen.

Farvel til projektets nyhedsbrev

Du læser nu på sidste nummer i rækken af nyhedsbreve fra projektet. Fremover vil bibliotekets nyhedsbrev "Nyt fra ledelsen" også blive sendt til team butik i borgerservice og vil løbende informere om projektet.

"Nyt fra ledelsen" udkommer hver uge og hver andet nummer vil handle om BRIL (Bibliotekernes Rolle i Lokalsamfundet), mens de øvrige numre bringer generelle nyheder fra biblioteksområdet.