

Anlægsønske 2014

Sammenlægning af Borgerservice og Bibliotek

Forslagsstiller	Sundhedsforvaltning og Børne & kulturforvaltningen				
Forslag	Sammenlægning af Borgerservice og Bibliotek				
Bevilling	Anlægsbevilling				
Styringsområde (politikområde)	Økonomiudvalget				
Økonomiske konsekvenser 1.000 kr. – 2013 PL					
Forslag	Funktion	2014	2015	2016	2017
Ombygning af Biblioteket		2.200.000	0	0	0
Samlet nettoændring		2.200.000	0	0	0
Personalemæssige konsekvenser (årsværk)		- 0	- 0	- 0	- 0
Beskrivelse af forslaget					
<p>Med baggrund i Byrådets temadag i 2011 om fremtidens borgerservice, har en arbejdsgruppe med deltagelse fra Borgerservice og Ringsted Bibliotek udarbejdet dette forslag.</p> <p>Bibliotek/Borgerservice bør være kommunens omdrejningspunkt for borgerens tilegnelse af viden gennem livet, via de tilbud og services der tilbydes både på det fysiske sted og på diverse teknologiske platforme.</p> <p>Et vigtigt mål er at sætte større fokus på offentlig digitalisering.</p> <p>For borgerene kan en fusion give en større palette af tilbud. Tilbud der understøtter borgerens behov for overblik og sammenhæng i forhold til mængden af informationer til rådighed. En fusion kan give et løft i kvalitet og alsidighed på det fysiske sted, samtidig med at muligheden for inspiration, fordybelse, kvalificeret læring, oplevelse, læsning m.v. bibeholdes/forøges.</p> <ul style="list-style-type: none">• Den nye organisation vil arbejde for at øge det aktive medborgerskab i Ringsted Kommune, ved at gøre borgerne mere selvhjulpne og øge bevidstheden omkring demokratisk almen dannelse, og herunder også digital dannelse• Et konkret mål er at opgradere borgernes IT-kompetencer, så borgerne er rustet til fremtidens digitale verden, herunder e2015 – digital borgerbetjening.• Den nye organisation skal have en innovativ tilgang til borgere, medarbejdere og ledelse. Ledelsen i den nye organisation skal derfor arbejde strategisk med at fremme en innovativ kultur. Ledelsen skal have tid og økonomiske ressourcer til at fremme nytænkning og iværksætte nødvendig kompetenceudvikling samt kunne forestå den fysiske transformation af biblioteksrummet, som er nødvendig.					

Motivation for forslaget

Ringsted Kommune er forpligtet til at skabe sammenhæng, helhed og overblik for borgerne med udgangspunkt i den enkeltes behov og forudsætninger tæt på der, hvor behovet opstår og ad de kanaler, der er relevante i situationen.

I 2016 vil 80 % af al kommunikation mellem borgere og det offentlige skulle foregå digitalt.

Der er i den nationale digitaliseringsstrategi udpeget tre overordnede strategiske indsatsområder:

- Bedre digital service,
- Øget effektivisering gennem digitalisering,
- Stærkere forpligtende samarbejde om digitalisering.

Borgerservicecentret er kommunens "administrative ansigt" og borgerens vejviser til kommunen og til det offentlige i bred forstand. Borgerservice skal samtidig bidrage til, at kommunen er og fremstår som effektiv, imødekommende og attraktiv, for såvel nuværende som potentielle borgere og medarbejdere.

Det åbne og frie rum.

For brugerne er biblioteket i dag et åbent og uforpligtigende frirum, der udover værestedsfunktionen, tilbyder en række tidssvarende moderne biblioteksydelser. Her tilbydes både fysiske og digitale materialer i en forståelig sammenhæng. Biblioteket understøtter uddannelse, fritid, kulturelle aktiviteter og almen dannelse for alle borgere.

Med 200.000 besøgende om året, er biblioteket kommunens mest besøgte kulturtilbud. Dette bunder i en bevidst og aktiv prioritering af biblioteket som attraktivt værested, kulturelt mødested og med et tidssvarende formidlings- og materiale-tilbud.

Målet med digitaliseringsstrategien for borgerservice er at reducere antallet af personlige henvendelser, mens bibliotekets mål er at forøge og kvalificere bibliotekstilbuddene, de fysiske såvel som de digitale. Digitaliseringsudviklingen på biblioteksområdet er mere kompliceret og vanskelig forudsigtligt end på borgerserviceområdet.

Med udgangspunkt i Ringsted Kommunes vision, skal der være plads til innovation til glæde for både medarbejdere og borgere. Der bør således tænkes nyt i forhold til fremtidens udfordringer, da udgangspunktet for både Bibliotek og Borgerservice er i markant forandring. Dels i kraft af forandringen af Borgerservice, efter Udbetaling Danmark er etableret samt ydelseskonto og dagpengekonto lægges sammen med Jobcentret pr. 01.07.2013 og dels fordi biblioteket er i forandring mod en større rolle som vejleder og formidler.

Baggrund og formål med forslaget

Det er realistisk at kigge på de interne arbejdsprocesser (ressourceanvendelse) og flytte ressourcer fra de arbejdsgange vi har i dag til de digitale tiltag, vi gerne vil sætte i fokus, fra back-end til front-end, fra transaktion til relation, fra betjening til medbetjening.

Øget digitalisering, samt en fælles udnyttelse af personaleressourcerne, kan give større mulighed for at personaleressourcer i højere grad kan bruges kvalitativt til bl.a. IT-støtte, samarbejdsprojekter og formidling til brugerne. Dette er der er stor efterspørgsel efter, og vil give borgerne et positivt møde med "kommunen".

Den øgede digitalisering har dog også vist sig at afføde et stort behov for socialisering. Derfor er det vigtigt at opretholde et uformelt miljø hvor Bibliotek/Borgerservice på Tværallé stiller det kompetente personale og de gode fysiske rammer til rådighed, som et moderne bibliotek kræver. Her skal rummes være-og opholdssted, studiemiljøer, familierum hvor der er plads til aktiviteter, børnebibliotek, vejledning og formidling af information, indhentning af viden, inspiration til materialer og rum for oplevelser, mødet mellem mennesker.

En samlet og øget indsats i formidling og synliggørelse af digitale tilbud, på en måde så borgeren kan se nytteværdien i et øget egen-ansvar, uden afhængighed af andre. Herunder at afmystificeret hvad det offentlige er og fokusere på at man kan hente hjælp/blive guidet videre, ligegyldig om det er et skattespørgsmål, et pas, en litteratursøgning eller E-bog man har brug for. En forståelse af "whats in it for me"? Vi ser gerne et samarbejde med andre kommunale aktører f.eks. Kommunikationsafdelingen, i forhold til at udvikle/definere kanalstrategier på det digitale område, eksperimentere med vejledning og undervisning på f.eks. YouTube, sociale medier m.v.

Derudover er der et stort behov for personlig IT-teknologistøtte i form af en "helpdesk" service. F.eks. personlig hjælp til opsætning og brug af udstyr, apps og programmer, der er nødvendige for at borgeren kan blive digital.

Synergieffekten af en sammenlægning af bibliotek/borgerservice kan først forventes at ses i løbet af 2-3 år, og kræver at der er fuldt fokus og opbakning fra kommunens ledelse i hele denne periode. At der bliver støttet op på forandringsprocessen f.eks. via en udviklingspulje, støtte til kompetenceudvikling, nytænkning af indretning og mere tidsvarende inventar så der bliver en bedre udnyttelse af det fysiske areal, konsulentbistand til fusion o.l.

Tidshorisont og handleplan for implementering

Udbetaling Danmark har i 2012 og 2013 overtaget administrationen af barsels dagpenge, boligstøtte, børneydelser og pensioner, men en del af borgerne vil fortsat henvende sig i Ringsted Kommune, som den naturlige og nærmeste indgang til det offentlige. Derfor vil der blive behov for at støtte borgerne med vejledning og især medbetjening.

Borgerservice tager de tilbagevendende borgerrettede opgaver med til biblioteket.

Der skal tages højde for afledte øgede driftsomkostninger, primært på el, vand og rengøring på Tværallé ved en evt. fusion.

Tidsplan

Det anbefales, at Borgerservice og Ringsted Bibliotek, formelt fusioneres til en ny enhed når ombygning/tilpasning har fundet sted primo 2014.

Økonomi

Med en overflytning af ca. 12 medarbejdere, vil der være behov for en tilpasning og indretning af de nuværende lokaler.

Tilpasningen skal sikre forsat gode arbejdsforhold, for medarbejderne i den nye enhed og give mulighed for såvel medbetjening som betjening af borgere i lidt mere rolige

omgivelser.

En ombygning samt tilpasning til de flere medarbejdere, samt yderligere belastning i form af besøgende borgere anslås til 2,2. mill. Kr.

Konsekvenser for serviceniveau

Flytning af borgerservice til biblioteket på Tværallé medfører at borgerne kan få udført borgerserviceopgaver i hele bibliotekets åbningstid.

Konsekvenserne ved overflytning af flere medarbejdere samt tilhørende borgerbesøg vil medføre et mindre areal til fysiske biblioteksydelser, end det der er i dag, samt give mere trængsel for brugerne/borgerne.

En flytning vil vanskeliggøre afholdelsen af åbne offentlige gratis kulturelle arrangementer såsom "spil dansk-dagen", "små synger sammen" o.l. Sådanne arrangementer kan alternativt fortsat afvikles hvis biblioteket i højere grad kan benytte Anlægspavillionen. En afledt konsekvens heraf, vil være at andre brugere af Anlægspavillionen vil være nødt til at finde alternative steder til afholdelse af arrangementer.

For personalet betyder en sammenlægning at antal kontor-m² pr. medarbejder bliver reduceret i væsentlig omfang.

Da nuværende en-mands-kontorer (Biblioteksleders og Souschefs kontorer) med mødefaciliteter bliver inddraget til flermandskontorer, vil der opstå et stort behov for eksterne mødefaciliteter til møder med samarbejdspartnere, ledermøder, medarbejdere/ledermøder, MED-møder o.l. En mulighed er at benytte Anlægspavillionens mødelokaler som mødefaciliteter. En konsekvens heraf vil være andre brugere af Anlægspavillionen skal finde alternative mødelokaler.

Ved flytning af Borgerservice fra Nørregade 100 til Biblioteket, vil der blive frigivet kontorareal til andre formål på Nørregade 100.

Placering

Institutionen etableres i bibliotekets bygning på Tværallé 1-3.

Området omkring Tværallé vil blive et samlingspunkt for aktiviteter for borgerne og her vil den nye institution ligge meget centralt.

På Tværallé er der gode p-forhold, offentlig transport og naturskønne omgivelser.

ANLÆG - ØNSKELISTEFORSLAG

Forslagsstiller	Kultur- og Trivselsudvalget
Nummer	KT
Forslag	Åbent bibliotek i kombination med fusion bibliotek og borgerservice
Bevilling	Bibliotek
Styrsområde (politikområde)	Kultur

Tabel 1: Forslagets samlede anlægsaktivitet - økonomiske konsekvenser

Økonomiske konsekvenser					
1000 kr. – 2013 PL					
Forslag	2014	2015	2016	2017	Bevilling og funktion
Brutto anlægsudgifter					
Videoovervågning	180				
2 stk. udlånsautomater	120				
Adgangskontrol	100				
Kabling og installation	125				
Uforudsete udgifter	50				
Brutto anlægsudgifter i alt	575				
Afledte driftsomkostninger					
Service på udstyr	67				
Højere elforbrug	40				
Afledte driftsomkostninger i alt	107	107	107	107	

Beskrivelse af forslaget

- **Baggrund og motivation for, at forslaget stilles**

Med investering i IT og sikring af bygning vil der være mulighed for at gøre biblioteket på Tværalle selvbetjent åbent for borgere over 18 år og grupper, familier ol., hvor mindst 1 person er over 18 år. Det betyder, at vi kan operere med væsentlig længere åbningstid opdelt i tidszoner med og uden personalebetjening, samt muligheden for at øge tilstedeværelsen af det specialiserede og professionelle personale i de perioder, hvor der er størst behov.

- **Forslagets indhold**

Forslaget indeholder såvel anlægsudgifter til nødvendigt udstyr til sikring af publikumsarealerne samt afledte driftsudgifter til el, rengøring og service på udstyr. Der forventes indkøbt software, der er kompatibelt med øvrige digitaliseringsplaner.

- **Forslagets økonomi**

Se tabel ovenfor

- **Specifikke budgetteringsforudsætninger**

Ingen

- **Samlet risikovurdering af forslaget gennemførelse**

På baggrund af erfaringer fra andre åbne biblioteker vurderes denne lav.

- **Forslagets forventede effekt**

Åbningstiden kan næsten fordobles med mandag til fredag 8-22 og lørdag/søndag 8-17 – i alt 88 timer/uge. Nuværende åbningstid er mandag til torsdag 10-19, fredag 10-17 og lørdag 10-14 – i alt 47 timer/uge. Erfaringer fra andre kommuner viser stor aktivitetsstigning og brugertilfredshed ved etablering af åbent selvbetjent bibliotek. Det giver en øget fleksibilitet for borgerne til fordybelse i de fysiske materialer, aflevering og aflevering på ydertidspunkter og øge brugen af bibliotekets fysiske rammer til studiebrug o.l.

- **Afledte effekter på andre forslag og/ eller bevillingsområder**

Hænger sammen med ønskeforslag – anlæg ØK ØA 2 – fusion bibliotek/borgerservice, hvor der afsat midler til sikring af adgangen mellem udlån og kontorer.

- **Implementering af forslaget**

Primo 2014.

- **Ligger forslaget eventuelt i forlængelse af eksisterende politikker, kvalitetskontrakter, målsætninger m.v.**

Falder i tråd med satsningen på bedre tilgængelighed til bibliotekets fysiske tilbud.