

Slagelse Biblioteker og Borgerservice

Indledning

Ved fusionen mellem biblioteker og borgerservice pr. 1. januar 2017, var forventningen dels forbedringer i servicen ved at udnytte de gode åbningstider og bibliotekernes tilstedeværelse lokalt, og dels en effektivisering. Fusionen indebærer, at åbningstiden for Borgerservice blev øget med 14 timer ugentligt, hvortil kom, at der skulle spares 400.000 kr. årligt på borgerservicebudgettet.

Det har siden vist sig, at åbningstiden / betjeningskapaciteten sidst på dagen er for rigelig, hvorimod der ofte er travlt om formiddagen, over frokost og først på eftermiddagen. Dette giver til tider problemer med ventetider og dermed mindre god service for borgerne samtidig med en mindre effektiv tilrettelæggelse af arbejdsgangene i afdelingen.

I forbindelse med den politiske beslutning om fusionen og dermed etableringen af Slagelse Biblioteker og Borgerservice, blev der fastlagt følgende tre visioner. Oplægget om overgang til obligatorisk tidsbestilling peger især ind i den sidste af de tre formulerede visioner:

"Borgerhusene skal ruste borgerne til at kunne betjene sig selv digitalt. Det skal foregå gennem medbetjening og anden betjening.

Borgerhusene skal sikre en bred og alsidig programvirksomhed med hovedvægt på læring, viden og kulturoplevelser og indgå i tæt brugerdialog omkring tilbuddene.

Borgerhusene skal understøtte den bedst mulige dialog mellem borgerne og det offentlige med henblik på at frigive tid og ressourcer hos både borgeren og kommunen."

Hidtidige erfaringer med tidsbestilling

Borgerservice har i en længere periode givet mulighed for tidsbestilling til pas og kørekort. Erfaringerne herfra er gode af flere grunde, ikke mindst fordi borgerne opnår sikkerhed for at blive betjent på det aftalte tidspunkt og af en medarbejder med kompetencer, der matcher opgaven. Erfaringerne med tidsbestilling på de udvalgte områder er afsætt for forslaget om at udvide tidsbestillingen til at omfatte de øvrige borgerserviceområder.

Når tidsbestillingen kun omfatter en begrænset delmængde af opgaverne, og ikke er obligatorisk, er der begrænsede muligheder for effektiv ressourcestyring, og der opstår flaskehalse og ventetid på nogle tidspunkter, mens der er ledig kapacitet på andre tidspunkter eller på andre opgaveområder, end netop det, der her og nu er aktuelt for borgeren.

Her kan en overgang til obligatorisk tidsbestilling fremme, at borgeren får den rette hjælp til den rette tid. Ikke mindst fordi, organisationen får bedre mulighed for at bemande efter efterspørgslen på de forskellige opgaveområder, frem for, at ressourcerne fordeles jævnt på mange åbningstimer, hvoraf nogle er meget dårligt anvendt, da borgerne foretrækker at komme på andre tidspunkter.

Den forbedrede ressourcestyring handler om at sikre den rette bemanning på alle tidspunkter af dagen, så bemanningen stemmer bedst muligt overens med borgernes præferencer, så de har brug for ydelser fra Borgerservice. Men ressourcestyringen kan også handle om variationer gennem året. På Pas-området vil det fx være god service at tilbyde flere timer op til sommerferien, mens en del af ressourcerne på mindre travle tider af året er bedre anvendt til andre opgaver.

Erfaringerne bekræftes fra bl.a. Roskilde og Ringsted der begge har tidsbestilling på alle borgerserviceydelser. Centralt er, at tidsbestillingen både opfattes som rigtig god service af borgeren, og at den er til gavn for organisationen.

Efterspørgsel og kapacitet

Det er afgørende for en god overgang til obligatorisk tidsbestilling, at der er tider nok, så borgerne ikke oplever, at de skal vente urimeligt længe på at få en tid. Med sagsfremstillingen lægges op til et servicemål om, at borgeren maksimalt må vente syv dage på at få en tid til den givne opgave. Her er det vigtigt at bemærke, at der er tale om en maks-mål. Det betyder i praksis, at der styres efter en væsentligt kortere ventetid. Når borgeren maksimalt må opleve syv dages ventetid på en

Slagelse Biblioteker og Borgerservice

tid til sin opgave, vi det realiserede gennemsnit for ventetid i praksis være markant lavere. Det er således forventningen, at mange vil opleve at kunne få tid indenfor 1 – 3 dage. Der vil også være et vist rum for håndtering af undtagelsesvis akut-henvendelser.

Ud fra et forsigtighedsprincip vil Borgerservice fra opstarten af den nye servicemodel planlægge med et højere antal tider til borgerne, end hvad der statistisk ses at være behov for. Herunder følger en nærmere redegørelse, hvor ses på hver af afdelingerne i Slagelse, Korsør og Skælskør.

Antal henvendelser i 2018, helårstal (kilde: nummersystemet)

(i parentes estimeret gennemsnitligt antal henvendelser i timen)

	Slagelse	Korsør	Skælskør
Kl. 10-11	7149 (25)	2043 (11)	1542 (11)
Kl. 11-12	5981 (21)	1386 (7)	1026 (7)
Kl. 12-13	5342 (18)	2552 (9)	1180 (6)
Kl. 13-14	5011 (21)	2045 (8)	842 (4)
Kl. 14-15	4851 (20)	1576 (6)	835 (4)
Kl. 15-16	3328 (14)	1221 (5)	780 (4)
Kl. 16-17	2040 (11)	692 (4)	395 (3)
Kl. 17-18	842 (4)		

Tabellen viser statistikken for henvendelser om borgerserviceydelser i året 2018 set time for time. Tallet i parentes viser (med et matematisk estimat), hvor mange borgere, der gennemsnitligt henvender sig i timen.

Obligatorisk tidsbestilling muliggør en kapacitetstilpasning, så det populært sagt kan undgås, at borgerne skal vente først på dagen, og at personalet skal vente sidst på dagen. Dette opnås ved, at tiderne i videst mulige omfang udbydes på de tidspunkter, hvor der opleves efterspørgsel.

Slagelse

Nuværende:

Borgerservice har i dag åbent i hele bibliotekets åbningstid, undtaget er dog pas og kørekort der har begrænset åbningstid.

Mandag 10-18

Tirsdag 10-18

Onsdag 10-18

Torsdag 10-18

Fredag 10-16

Lørdag 10-13

I 2018 har der været 34.544 henvendelser i Borgerservice. Dette inkluderer personer, som er gået igen grundet ventetiden, og personer, der kun skulle afhente pas, betale biblioteksgebyr eller oprettes som lånere.

Fremover:

Da tallene fra nummersystemet viser, at antallet af henvendelser er faldende i løbet af dagen, udbydes der tider til i Borgerservice som følger:

Mandag 10-15

Tirsdag 10-17

Onsdag 10-15

Torsdag 10-17

Fredag 10-13

Lørdag 10-13 (her åbnes der op for, at man også kan få lavet pas – det kan man ikke i dag)

Der vil være en informationskranke, som har åbent i hele bibliotekets åbningstid, hvor borgere bl.a. kan få hjælp til at bestille tid.

Slagelse Biblioteker og Borgerservice

I Slagelse findes et afhentningsskab, hvor man kan afhente sit pas i hele bibliotekets åbningstid. Det svarer til de pakkeskabe, der fx kendes fra postnord. Herudover vil der uændret være mulighed for, at pas kan bestilles med postforsendelse til hjemadressen.

Ud fra denne åbningstid, kan der tilbydes 39.312 tider. Dette kan varieres, alt efter hvor lang tid, de forskellige opgaver tager i praksis. I alt kan der således tilbydes et antal tider, der i nogen grad overstiger antallet af ekspeditioner i 2018. Hermed er der indbygget en buffer.

Korsør

Nuværende:

Borgerservice har i dag åbent i hele bibliotekets åbningstid, undtaget er dog pas og kørekort der har begrænset åbningstid.

Mandag 10-17

Tirsdag 10-17

Onsdag 12-17

Torsdag 12-17

Fredag 10-16

Lørdag 10-13

I 2018 har der været 11.515 henvendelser i Borgerservice. Dette inkluderer personer, som er gået igen grundet ventetiden, og personer, der kun skulle afhente pas, betale biblioteksgebyr eller oprettes som lånere.

Fremover:

Da tallene fra nummersystemet viser, at antallet af henvendelser er faldende i løbet af dagen, udbydes der tider til i Borgerservice som følger:

Mandag 10-17

Tirsdag 10-15

Onsdag 12-17

Torsdag 12-15

Fredag 10-13

Lørdag 10-13

Ud fra denne reducerede åbningstid, kan der tilbydes 14.248 tider. Dette kan varieres, alt efter hvor lang tid, de forskellige opgavetyper tager i praksis. I alt kan der således tilbydes et antal tider, der i nogen grad overstiger antallet af ekspeditioner i 2018. Hermed er der indbygget en buffer.

Skælskør

Nuværende:

Borgerservice har i dag åbent i hele bibliotekets bemandede åbningstid, undtaget er dog pas og kørekort der har begrænset åbningstid.

Mandag 12-17

Tirsdag 10-17

Onsdag lukket

Torsdag 10-17

Fredag 10-16

Lørdag lukket

I 2018 har der været 6.600 henvendelser i Borgerservice. Dette inkluderer personer, som er gået igen grundet ventetiden, og personer, der kun skulle afhente pas, betale biblioteksgebyr eller oprettes som lånere.

Fremover:

Da tallene fra nummersystemet viser, at antallet af henvendelser er faldende i løbet af dagen, udbydes der tider til i Borgerservice som følger:

Mandag 12-15

Tirsdag 10-15

Onsdag lukket

Slagelse Biblioteker og Borgerservice

Torsdag 10-17

Fredag 10-13

Ud fra denne reducerede åbningstid, kan der tilbydes 8.112 tider. Dette kan varieres, alt efter hvor lang tid, de forskellige opgaver tager i praksis. I alt kan der således tilbydes et antal tider, der i nogen grad overstiger antallet af ekspeditioner i 2018. I alt kan der således tilbydes et antal tider, der i nogen grad overstiger antallet af ekspeditioner i 2018. Hermed er der indbygget en buffer.