

Innbyggerlosen.

Biblioteket som kjerne i et Innbyggernes hus og en sømløs, imøtekommende kommune

Innhold:	Rapport og anbefaling basert på prosjektet Innbyggerlosen
Tema:	Forprosjekt med fokus på hvordan man møter publikum i Tvedestrand kommune og hvordan man best mulig kan samorganisere tjenestene internt og tilbudet utad
Prosjekt:	«Innbyggerlosen. Biblioteket som kjerne i et Innbyggernes hus og en sømløs, imøtekommende kommune»
Saksref	2021/114
Prosjektnr:	1062
Sted:	Tvedestrand kommune
Periode:	Januar – august 2022
Initiativtaker:	Tvedestrand Folkebibliotek v/ Peter Svalheim
Prosjektleder:	Kristian Jørgensen



TVEDESTRAND
KOMMUNE

INNBYGGERLOSEN – FORPROSJEKT 2022



TVEDESTRAND KOMMUNE
**Intern invitasjon til å nytenke
hvordan vi tar imot publikum i
kommunen, i et mulig, nytt
«Innbyggertorg og bibliotek»**

PROSJEKTGRUPPE

Peter – prosjektansvarlig
Kristian – prosjektleder
Aneffe – prosjektmedlem
Lars – prosjektmedlem
Elias – prosjektmedlem
Tone og Svein Olav – ledergruppe



Støttet av Nasjonalbiblioteket
og Agder fylkesbibliotek



Sammendrag

Tvedestrand folkebibliotek utgjør cirka halve arealet i 1. etg av administrasjonsbygget i Tvedestrand kommune. Biblioteket er organisert i team med Kulturkonsulent og Frivilligsentral og bistår bl a frivilligsentralen med utlån av fritidsutstyr via sitt utlånssystem.

Biblioteket er samlokalisert (men ikke samorganisert) med den kommunale informasjonsskranken. Det er et bredt, og uformelt, samarbeid dem imellom. Denne situasjonen skaper problemstillinger innen ansvar og informasjonsflyt.

Formålet med prosjektet var treleddet:

- La bibliotekets naturlige rolle som møteplass, informasjonssenter og sted for kreative dynamikker danne mønster for kommunens publikumsrettete virksomhet for øvrig
- Publikum skal oppleve en kortest mulig vei fra henvendelse til løsning.
- Bibliotekets kjerneoppgaver blir styrket

Det var et formål i seg selv å gjennomføre en bred medvirkningsprosess som involverer innbyggerrettete tjenester i kommunen, for å finne fram til en struktur og organisering der disse målene kan nås.

Prosjektet har gjennomført til sammen 42 samtaler, hvor vi ut fra åpne spørsmål har invitert tilsammen 62 kommunale medarbeidere, enten enkeltvis eller i mindre grupper, til å komme med innspill til hvordan vi som kommunalt ansatte kan forbedre våre tjenester opp mot publikum.

Vi har også aktivt innhentet impulser fra «innbyggertorg og bibliotek», slik denne modellen praktiseres i Drammen og Indre Østfold, ved studiereiser og en bred, oppfølgende kommunikasjon med biblioteksjef / prosjektansvarlige i disse kommunene.

En hovedimpuls herfra er at det ligger en stor gevinst for publikum å samorganisere kommunens og bibliotekets veiledning.

I bearbeidelsen av det samlede materialet ender prosjektet med en anbefaling til ledelsen i Tvedestrand kommune om å innføre modellen «Innbyggertorg og bibliotek».

Prosjektorganisering og spissing av mandat

Prosjektet engasjerte Kristian Jørgensen som prosjektleder. Fra før var han tilsatt både i kommunens publikumsskranke (40%) og biblioteket (25%). Slik hadde han en unik posisjon til å skaffe et innblikk i publikums behov, og kommunens oppbygging og rutiner innen publikumskontakt og info-flyt.

Biblioteksjef var prosjektansvarlig. Med i prosjektgruppa var også leder for Frivilligsentralen og Kulturrådgiver i kommunen, pluss én fra kommunedirektørens stab.

Tvedestrand kommune er organisert med en kommunedirektør med stab og sektorstøtte fra to avdelinger:

1. Økonomiavdelingen, og
 2. Personal- og organisasjonsavdelingen (hvor kommunens informasjonstjeneste er plassert).
- Videre er organisasjonen delt inn i fire sektorer:
3. Sektor for samfunn og infrastruktur (hvor biblioteket er plassert),
 4. Sektor for læring og oppvekst,
 5. Sektor for helse, familie og rehabilitering og
 6. Sektor for velferd, psykisk helse og habilitering.

Kommunens informasjonstjeneste (info-skranken) holder åpen 10-14 mandag-torsdag. Samme person bevarer telefon og tar imot publikum.

Sektorene 1-3 har hovedsakelig sine arbeidsplasser i adm. bygget.

Prosjekt Innbyggerlosen avgrenset sin interne medvirkningsprosess til de som har sin arbeidsplass i adm. bygget hvor også biblioteket holder til, dvs 1-3, ovenfor. Dette er samtidig de funksjonene som er mest etterspurt av publikum i kommunens informasjonstjeneste.

Intern medvirkningsprosess

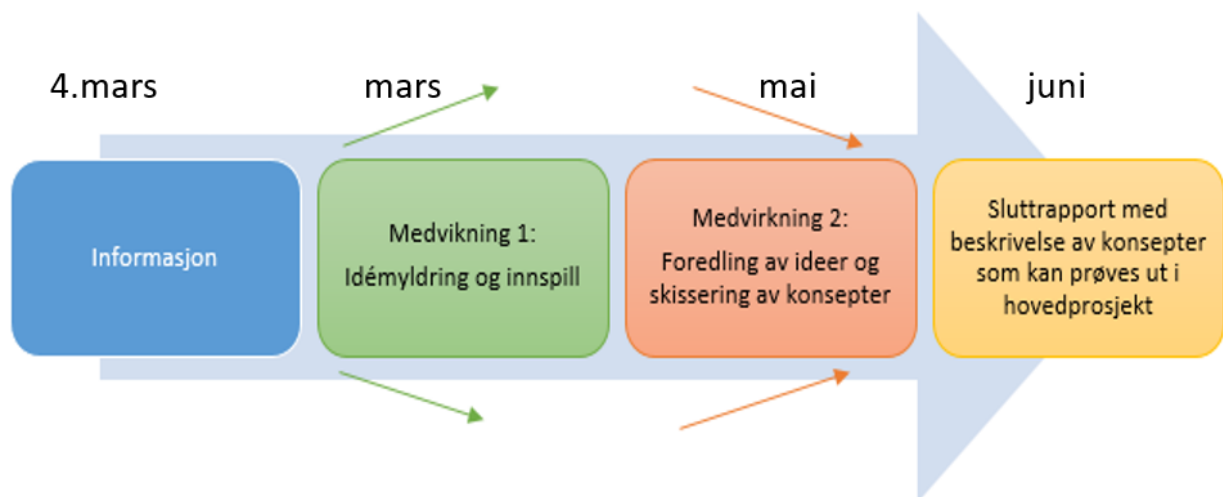
I samfunnsdelen til Tvedestrand kommunes kommuneplan

(<https://www.tvedestrand.kommune.no/f/p1/i5bcaf19f-8aa3-409e-9641-5d85e88d6c74/vedtatt-kommuneplan-planprogram-2018-2030.pdf>) heter det bl a at:

- Samhandling er nøkkelen til en god utvikling av kommunen
- Alle ansatte har et ansvar for å gi innbyggerne tjenester og informasjon av god kvalitet
- [Innbyggerne skal oppleve] kommunen som ett faglig nettverk

Disse punktene ga prosjektet et godt grunnlag for medvirkningsprosessen prosjektet ville involvere de ansatte på kommunehuset i

Vi innledet denne prosessen med å involvere lederne i Personal- og organisasjonsavd. og Sektor for samfunn og infrastruktur til en diskusjon rundt prosjektets anliggender og organisering. Videre inviterte vi samtlige ansatte i de to avdelingene / sektorene til dialog rundt hva vi som kommune kan bli bedre på i møtet med publikum og i samhandlingen med hverandre. Av totalt 46 ansatte i administrasjonsbygget var 40 involvert i første runde, gjennom 27 møter, mange av dem én til én. I medvirkningsprosess del 2 hadde vi fem møter med totalt 22 ansatte.



Figur: Modell for medvirkningsprosessen i prosjektet.

Ut av dette fikk vi over 200 tilbakemeldinger, som kunne deles inn i tre temaer:

- Byggets fysiske utforming / åpningstider og tilgjengelighet
- Informasjon / kommunikasjon
- Intern organisering / samarbeid mellom avdelinger

Basert på samtlige innspill og vektning av hva som virker viktigst for flest, har vi kommet frem til en del anbefalinger, gradert slik:

1. Lavthengende frukt
2. Nærhengende frukt, og
3. Frukt innen rekkevidde

Eksempel, «Byggets fysiske utforming / åpningstider og tilgjengelighet»:

«Lavthengende frukt»

- Endre utforming av inngangspartiet
- Åpne mer for publikum
- Cellekontor ved inngangen for avtaler med publikum

«Nærhengende frukt»

- Meråpent bibliotek
- Bibliotek og frivilligsentralens utstyrssentral i samme etasje
- Mm

«Frukt innen rekkevidde:»

- En total gjennomgang av arealbruken i 1. etg

Innen feltet «Samarbeid / organisering» konkluderer prosjektet bl a med at det er behov for å justere kommunens organisasjonsstruktur så det blir bedre sammenfall mellom «teori» og «praksis».

Innen feltet «Informasjon» kom det bl a fram at det største antallet henvendelser for info og samhandling fra publikum var knyttet tema Byggesak. Dette gjør det særlig aktuelt å legge til rette for gode rutiner og tett integrering av byggesaksfeltet i et evt fremtidig 'Innbyggertorg og bibliotek' i Tvedestrand.

Inspirasjon fra Drammen og Indre Østfold

Deler av prosjektgruppa var på studietur til Drammen og Indre Østfold for å få del i tenkning og erfaringer med deres felles prosjekt «Beste praksis for bibliotek og innbyggertorg», jfr <https://bibliotekutvikling.no/prosjektbank/prosjekt/beste-praksis-for-bibliotek-og-innbyggertorg/>.

Dette ga mye konkret læring og inspirasjon.

En sterk impuls fra Drammen var at gevinsten ved samspillet mellom Innbyggertorg og bibliotek ble vurdert som så stor at de samorganiserte disse tjenestene, til og med før samlokalisering. Dette sa oss at Tvedestrand har et veldig godt utgangspunkt for å kunne oppnå "beste praksis", siden biblioteket og informasjonstjenesten allerede er samlokalisert.

Vi opplevde erfaringene og forbildene fra Drammen / Indre Østfold som direkte relevante for hovedpunktet «Intern organisering / Samarbeid mellom avdelinger», som mange tok opp i den interne medvirkningsprosessen i Tvedestrand. Dette gjenspeiles også i prosjektet sine anbefalinger på dette feltet:

- Justere organisasjonsstruktur så det blir sammenfall mellom «teori» og «praksis» (dvs samorganisere bibliotek og publikumsskranke).
- Oppnå "Beste praksis", jfr Drammen og Indre Østfold kommune.
- Anbefalt forbilde: «Innbyggertorg og bibliotek» etter mønster fra Indre Østfold.

Til det siste kulepunktet stiller vi oss bak Indre Østfold kommune sin minimums «standardpakke» for hva et samorganisert Innbyggertorg og bibliotek skal inneholde, nemlig:

- Bibliotek
- 1. linje med spesialister / generalister
- Minimum 3 samtalerom / saksbehandlerkontorer
- Kostnadsfrie møterom tilgjengelig for alle
- Kafe
- Arrangementsmuligheter med scene
- hengeområder for barn og unge

Prosjektavslutning: Seminardag 23. august 2022

Prosjekt Innbyggerlosen ble avsluttet med et internt seminar i Tvedestrand kommune 23. august 2022. Her hadde vi også invitert seksjonsleder for Innbyggertorgene og bibliotekene i Indre Østfold, John Andrew Firing og biblioteksjef i Indre Østfold, Mysen Elin Brandsrud.

Seminaret hadde to ledd:

- Presentasjon, informasjon og framlegg av anbefalinger, ved prosjekt Innbyggerlosen og de inviterte gjestene, for kommuneledelsen (dette var den formelle avslutningen av prosjektet).
- Dette ble gjentatt i et åpent møte for kommunalt ansatte som var involvert i medvirkningsprosessen.

Oppsummering

Det ligger store gevinster i å forbedre og effektivisere kommunens samhandling internt og eksternt.

Impulser fra tilsvarende prosjekt i andre kommuner og undersøkelser internt i Tvedestrand underbygger forprosjektets ide om å opprette et Innbyggertorg og bibliotek.

Vi anbefaler sterkt at ledelsen i Tvedestrand kommune viderefører dette forprosjektet til implementering.

Tvedestrand 23. november 2022

Kristian Jørgensen Prosjektleder

Peter Svalheim Prosjektansvarlig

INNBYGGERLOSEN – FORPROSJEKT 2022



TVEDESTRAND KOMMUNE

Intern invitasjon til å nytenke hvordan vi tar imot publikum i kommunen, i et mulig, nytt «Innbyggerborg og bibliotek»

Gode kolleger!

Med støtte fra Nasjonalbiblioteket har biblioteket og publikumsskranken startet opp et prosjekt med navn: «Innbyggerlosen. En sømløs, imøtekommende kommune»

Om prosjektet:

Biblioteket og publikumsskranken ligger i dag på samme sted, og samarbeider allerede tett, uten å være organisatorisk knyttet til hverandre.

Prosjekt «Innbyggerlosen» skal se på om og hvordan vi kan knytte tjenestene sammen, og samtidig få det meste og beste ut av den uformelle synergien som allerede er der.

Samtidig vil vi gjerne nytenke hvordan vi kan gjøre dette ved fysisk tilrettelegging i publikumsområdet.

Hovedmålet er at publikum skal oppleve en kortest mulig vei fra henvendelse til løsning.

PROSJEKTGRUPPE

Peter – prosjektansvarlig

Kristian – prosjektleder

Anette – prosjektmedlem

Lars – prosjektmedlem

Elias – prosjektmedlem

Tone og Svein Olav – ledergruppe

Utgangspunktet for prosjektet er bibliotekets naturlige rolle som møteplass og informasjonssenter. Prosjektet ønsker at dette kan danne mønster for kommunens publikumsrettede virksomhet for øvrig.

Hva skjer nå?

Prosjektet vil gjerne se den enkelte ansatte som en «Innbyggerlos» som besøkende innbyggere videre med sitt ærend.

Forprosjektet vil gjerne ha alle her på bygget med i en medvirkningsprosess, for å finne fram til en struktur og organisering der disse målene kan nås.

Vi vil henvende oss til dere som enkeltpersoner og i grupper, for samtale og erfaringsutveksling.

**Vi ser frem til gode møter og innspill.
Vennlig hilsen
Innbyggerlosprosjektet,
v/ prosjektleder Kristian Jørgensen**

Vedlegg 2: Regnskapsrapport, prosjekt Innbyggerlosen



Tvedestrand kommune
Økonomiavdelingen

Vår ref

Deres ref:

Saksbehandler

Emma Smeland Nygårdseter

Notat

Dato

21.11.2022

Prosjekt 1062 Innbyggerlosen, prosjektregnskap

I Tvedestrand kommunes regnskap er det ført utgifter på prosjekt 1062 Innbyggerlosen i 2022. Regnskapet viser følgende utgifter bokført på prosjektet pr. 21.11.2022:

Konto	Regnskap
102000 - Vikarlønn	3 424,86
102005 - Vikarlønn ferie	2 048,24
103001 - Lønn engasjement/prosjektarbeid	156 249,26
105022 - Kilometergodtgjørelse - trekkpliktig	550,67
105023 - Kostgodtgjørelse - trekkpliktig	166,00
109002 - Arb.givers andel KLP - pensjon	21 099,78
109900 - Arbeidsgiveravgift	25 879,08
111501 - Matvarer til bevertning	4 820,45
112008 - Oppholdsutgifter ved reise	6 001,07
116001 - Kilometergodtgjørelse - opplysningspliktig	3 636,50
116002 - Kostgodtgjørelse - opplysningspliktig	494,00
117000 - Transportutgifter, drift av egne og leide transportmidler	254,00
117010 - Transportutgifter (buss, tog, fly, taxi, leiebil, ferje)	2 783,76
142900 - Merverdiavgift som gir rett til mva.kompensasjon IA	293,47
172900 - Kompensasjon for merverdiavgift IA	-293,47
Sum	227 407,67

Lønnsutgiftene gjelder kun prosjektmedarbeidere som er særskilt tilsatt i prosjektet. I tillegg til dette har mange ansatte på kommunehuset brukt av sin arbeidstid i prosjektet. Det er dokumentert og beregnet i eget vedlegg.

Kommunens prosjekt 1062 Innbyggerlosen knytter seg til tilskudd på 200.000 kroner mottatt fra Nasjonalbiblioteket 8.9.2021.

Med vennlig hilsen

Emma Smeland Nygårdseter

Emma Smeland Nygårdseter (regnskapsansvarlig)