

Utvecklingsförvaltningen

# Tyresö bibliotek

Enhetsplan 2011



tyresö kommun



## Syfte

Bibliotekets verksamhet syftar till att främja den grundlagsfästa informations- och yttrandefriheten. Verksamheten styrs ytterst av Bibliotekslagen SFS 1996:1596 , SFS 2004:1261 samt den biblioteksplan som i reviderat skick antogs av Kultur- och fritidsnämnden 17 februari 2007.

Biblioteken är viktiga kunskaps- och upplevelsecenter i kommunen. Mer än hälften av våra 300.000 besökare kommer för att göra annat än att låna böcker. Biblioteket skall verka för att databaserad information görs tillgänglig för alla medborgare och arbetar med detta genom tjänsten: ”Boka en tjänst” . Biblioteken i Tyresö har ett väl anpassat öppethållande och prövar sedan 2010 extra öppethållande med självbetjäning. Två av tre bibliotek är placerade i kommersiella centra, vilket bidrar till höga besökssiffror. Biblioteken bidrar till god boendeservice och ett rikt kulturliv. Biblioteken är ett komplement till kommunens servicecenter i kommundelarna och förmedlar information och tar emot synpunkter från kommuninvånarna.

Biblioteken är kommunens självklara mötesplatser och inspirationskälla. Vi har service till barn och ungdomar i fokus, men riktar verksamhet till alla invånare och de som arbetar eller besöker kommunen. Självbetjäning i biblioteken och via webb, mobil och sociala media med många digitala tjänster, är en växande del av verksamheten. Vi måste inse att de virtuella mötena nu är lika verkliga som mötena i den fysiska världen. Vi fortsätter att arbeta med bemötandefrågorna i enlighet med den bemötandepplan som fastslogs 2010.

## Omvärldsanalys

### **Biblioteket har upprättat ett särskilt dokument om aktuell omvärldsanalys**

De just nu viktigaste faktorer som påverkar biblioteket verksamhet och ställning är:

- Biblioteksfrågorna samlade hos en myndighet
- Biblioteken brukas mer virtuellt och interaktivt
- Omlokalisering av bibliotek till köpcentra
- Obemannat öppethållande med självbetjäning
- Nya medieformer efterfrågas alltmer
- Bemötande och tillgänglighetsfrågorna fortsatt viktiga
- Barnfokus med barnkonventionen som utgångspunkt

## Mål och kvalitetsgarantier

Kultur- och fritidsnämnden har antagit bibliotekets lagstadgade biblioteksplan som tillsammans med bibliotekslagen utgör grund för mål och åtaganden inom bibliotekets verksamhetsområde. Bibliotekets verksamhet ligger väl i linje med de kommunövergripande strategiska utvecklingsområdena.

Bibliotek nära service och boende ger god boendemiljö och livskvalitet.

Biblioteket erbjuder god service med hög kvalitet och använder skattemedlen på bästa och effektivaste sätt för att nå god ekonomisk hushållning.

Hög grad av självbetjäning och många e-tjänster prioriteras.

Arbeta med bemötandefrågor i enlighet med bibliotekets bemötandepplan

Speciellt mål inför 2011 är att öka biblioteksbesöken med 5 %

Ett urval av bibliotekets uppställda kvalitetsgarantier är följande:

- *biblioteket är alltid bemannade med fackutbildad kompetent personal*
- *biblioteket arbeta offensivt med självservice, och e-tjänster både i biblioteket och via kommunens och bibliotekets webbsida*
- *biblioteket åtar sig att inom givna budgetramar inköpa och tillhandahålla böcker och övriga media som ur kvalitetssynpunkt överensstämmer med biblioteksplanen och passa låntagarnas behov*
- *väntetiden på beställda media ur bibliotekets eget bestånd är högst en månad.*
- *biblioteket ger service till alla som efterfrågar bibliotekets tjänster - även för dem som t.ex. är rörelsehindrade eller i långvarig sjukdom och därför inte själva kan besöka biblioteket.*
- *biblioteket erbjuder alla förskoleklasser, skolornas årskurs 2 och 4 samt grupper från barnvårdscentralen årligen till boktips och specialvisning av biblioteket.*
- *biblioteket garanterar att synpunkter och klagomål bemöts och hanteras på ett korrekt sätt samt att regelbundna brukarenkäter görs*

Ett särskilt dokument som beskriver kvalitetsgarantierna i sin helhet finns upprättat.

## Åtaganden

**Bibliotekets åtaganden för att nå målen och uppfylla kvalitetsgarantierna:**

- Fortsätta bygga ut självbetjäning i biblioteken och via webb och mobil
- Alltid pröva om en tjänst kan utföras digitalt för att hitta vägar till förenklade rutiner, rationalisering och upphöra med gamla aktiviteter.
- Hålla meröppet med självbetjäning där det är möjligt.
- Tillämpa flexibelt arbetssätt på alla enheter och bemanna efter behov
- Stärka läsning, lyssnande och skapa upplevelser som gör skillnad
- Integrera med våra besökare, vara personlig men inte privat
- Spegla tidens medieformer i våra inköp och utlån
- Arbeta med digitalisering av kulturarvet via webb och projekt

## Budget

|         | Utfall<br>2009 | Budget<br>2010 | Prognos<br>2010 | Budget<br>2011 |
|---------|----------------|----------------|-----------------|----------------|
| Kostnad | 17 000         | 17 188         | 17 188          | 17 449         |
| Intäkt  | 952            | 821            | 821             | 837            |
| Netto   | 16 048         | 16 367         | 16 367          | 16 611         |

## Organisation, personal och ekonomi

Bibliotek och kultur är organisatoriskt placerat som en avdelning inom utvecklingsförvaltningen. Kommunens huvudbibliotek är beläget i Tyresö centrum, en filial finns i Trollbäcken och en vid Strandtorget i Tyresö Strand. Vid Björkbackens äldrecentrum finns dessutom ett litet biblioteksrum. Biblioteket leds av biblioteks- och kulturchefen som leder en gemensam ledningsgrupp med bibliotek, kulturenheten och kulturskolan. Regelbundna arbetsplatsträffar och lokal samverkansgrupp för hela avdelningen sammanträder regelbundet. Utöver traditionell biblioteksverksamhet på enheterna tillhandahålls även kommunal information och program. En särskild virtuell verksamhet är under uppbyggnad. Biblioteken är dessutom en del av det nya servicecentret och dess förlängda arm ut i kommundelarna. Regelbundna politikerträffar äger rum i bibliotekens lokaler. Allmänskulturavdelningen arrangerar, utställningar och kulturprogram i eller i anslutning till biblioteken. För barn ordnas regelbundet sagostunder, teaterföreläsningar och filmvisningar.

På biblioteken arbetar 19,5 personer. Tretton av dessa arbetar på huvudbiblioteket, 4,5 i Trollbäcken och två i Strand. All personal är basplacerad vid ett bibliotek men tjänstgör dessutom regelbundet eller vid behov flexibelt på alla enheter.

Personalekonomiskt bokslut avseende frisknärvaro/sjukfrånvaro finns redovisat i kommungemensamt personaldokument från personalkontoret.

## Uppföljning

Bibliotekets ekonomi följs upp genom kommunens ekonomi- och personalsystem och i biblioteksdatasystemets inköpsmodul KIF.

Bibliotekets lånestatistik redovisas genom biblioteksdatasystemet BOOK-IT, e-boksleverantör och Mediejukeboxen.

Fysiska besök mäts dagligen med besöksräknare på alla enheter samt webbsidesbesök med särskilda webbesöksräknare. Utöver detta förs statistik över programaktiviteter.

All statistik redovisas till SCB via Kulturrådet och till regionbiblioteket i Stockholm.

Delar av statistiken redovisas dessutom fortlöpande på bibliotekets webbsida och i "Tyresö i siffror" och i Södertörnsnyckeltalen

En regelbunden avrapportering görs till Kultur- och fritidsnämnden. Regelbundet utförs breda enkätundersökningar bland bibliotekets besökare. Ibland även genom fokusgrupper. Klagomålshantering hanteras i enlighet med de rutiner som finns för hela kommunen.