

ÞJÓNUSTUSTEFNA



BORGARBÓKASAFNIÐ
MENNINGARHÚS

2017 - 2020

Þjónustustefna Borgarbókasafnsins 2017 – 2020

Borgarbókasafnið er fyrst og fremst þjónustustofnun og því er þjónustustefna sett fram fyrir safnið. Í bókasafnalögum frá 2012/150 er kveðið á um að allir landsmenn skuli eiga kost á að njóta þjónustu almenningsbókasafna. Borgarbókasafnið er stærsta menningarstofnun Reykjavíkurborgar og markmið þess er að jafna aðgengi borgarbúa að menningu og þekkingu.

Eftir sameiningu Borgarbókasafnsins og Menningarmiðstöðvarinnar í Gerðubergi 2015 hefur verið unnið að því að skapa nýja ímynd safnsins og efla hlutverk menningarhúsa Borgarbókasafnsins sem menningarmiðu í hverfum borgarinnar.

Ný þjónustustefna er sett fram með það fyrir augum að bæta þjónustu Borgarbókasafnsins, auka þjónustuvitund starfsmanna, samræma þjónustuna og gera hana markvissari. Borgarbókasafnið mun jafnframt leitast við að styrkja sérstöðu sína í hverfunum og koma þannig betur til móts við þarfir íbúanna.

Stefnunni fylgir aðgerðaáætlun til 2020.

Nýja norræna bókasafnið – framtíðarsýn fyrir Borgarbókasafnið

Leiðarljós í vinnu við þjónustustefnuna er stefna Borgarbókasafnsins frá 2015. Hún byggir m.a. á fjögurra sviða módeli Skot-Hansen, Rasmussen og Jochumsen um nútíma almenningsbókasöfn sem mörg söfn á Norðurlöndum hafa tekið mið af í stefnumótun á undanförunum árum.

Hér fylgir skilgreining á fjórum meginþáttum þessa módelis:

Pátttaka og samvera (Pátttökurými)

Bókasafnið sé staður fyrir fólk í hverfinu og þarfir þess. Lögd sé áhersla á að bókasafnið sé staður fyrir börn og fjölskyldur, fólk af ólíkum uppruna og af öllum þjóðfélagsstigum. Leitast við að skapa umhverfi sem þjónar notendum, býr til tækifæri til pátttöku og býður upp á aðstöðu fyrir fólk til að koma saman og vera partur af samfélagi. Áhersla er lögd á miðlun safnkosts auk sýninga og viðburða og að gestir njóti samverunnar óháð aldri.

Innblástur og upplifun (Innblástursrými)

Bókasafnið bjóði upp á fjölbreyttan safnkost auk aðstöðu fyrir gesti til að dvelja lengi á safninu og fá þar innblástur í gegnum bókmenntir, listir eða viðburði. Safnkostur sé á mörgum tungumálum og áhersla lögd á að fjölga sýningum sem nota nýja miðla, leggja áherslu á upplifun eða gagnvirkni og/eða eru frá öðrum menningarheimum. Stuðlað sé að samvinnu á milli safngesta og listafólks sem sýnir eða er með viðburði í safninu. Áhersla lögd á að bæta aðstöðu, t.d. með lesrými, þægindarými og samverurými fyrir gesti.

Uppgötvun og sköpun (Lærdómsrými)

Bókasafnið sé vettvangur fyrir uppgötvun og sköpun með pátttöku í smiðjum og viðburðum og aðgengi að fjölbreyttum safnkosti. Sett verði upp tilraunaverkstæði þar sem tæknilæsi og stafræn færni til framtíðar eru í lykilhlutverki og notendur öðlist nýja þekkingu í gegnum leik og pátttöku. Áhersla lögd á að bæta aðstöðu sem ýtir undir læsi, leik og sköpun og tækjabúnaði bætt við eftir þörfum.

Þekking og miðlun (Framkvæmdarými)

Bókasafnið bjóði aðstöðu fyrir lærdóm og miðlun. Söfnin bjóði upp á rými sem henta fjölbreyttu starfi þeirra, s.s. leiksýningum, tónleikum, fyrirlestrum, funda- og námskeiðahaldi, smiðjum og sýningum. Áhersla lögd á að fólk á öllum aldri komi saman og miðli af þekkingu sinni hvert til annars. Rýmið verði fjölnota og breytilegt og færni starfsfólks í að miðla upplýsingum til notenda aukin.

Skapa heildræna þjónustuupplifun fyrir notendur Borgarbókasafnsins til framtíðar.

Nýjar áherslur í þjónustu menningarhúsa Borgarbókasafnsins

Aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar fyrir nýsköpun í þjónustu er höfð að leiðarljósi við gerð þjónustustefnunnar og framkvæmd aðgerðaáætlunar. Hún er heildræn aðferðafræði sem hefur það að markmiði að hvetja til nýsköpunar, bæta núverandi þjónustu eða skapa nýja. Markmiðið er að gera þjónustuna notendavænni, innihaldsríkari og skilvirkari til þess að stuðla að betri upplifun gesta.

Nýjar áherslur í þjónustu eru sprottnar út frá rannsóknarvinnu með notendum, starfsfólki og stjórnendum Borgarbókasafnsins. Hverri áherslu fylgja skilgreindar leiðir til þess að ná settum markmiðum.

Aðgerðir eru settar fram og þeim forgangsraðað til næstu þriggja ára með það að markmiði að skapa heildræna þjónustuupplifun fyrir alla notendur safnsins til framtíðar.

1. Áhersla: Þátttaka íbúa í nærumhverfi

Menningarhús Borgarbókasafnsins leitast við að styrkja sérstöðu sína í hverfunum og koma betur til móts við þarfir íbúanna. Samráð skal haft við notendur þjónustunnar við útfærslu hennar.

1.1 – Markmið:

Við náum til íbúa í hverfinu með áherslu á nýja notendur auk þess að styrkja samband við núverandi notendur.

Leið að markmiði:

Koma af stað kynningarátaki með því að skilgreina markhópa, ná til nýrra notenda og marka leiðina til þeirra. Leggja skýrari línur með kynningaráætlun fyrir hvert safn og sérstöðu þess. Mynda teymi um samstarf með sjálfbóðaliðum og stuðla að samvinnu við nemendur, skóla og félagasamtök. Þjóða hópum og einstaklingum aðgang að samverurýmum í söfnunum. Stuðla að menningarlausum og jöfnuði með því að ýta undir fjölmenningsstarf með auknum áherslum á tungumál og þátttöku. Stuðla að aðgengi jaðarhópa í samfélaginu til jafns við aðra hópa þess.



1.2 – Markmið:

Við þróum viðburði og starfsemi út frá þörfum og sjónarhorni notenda.

Leið að markmiði:

Setja á laggirnar rýnihópa íbúa um þarfir þeirra. Stuðla að opnum vettvangi fyrir viðburði sem notendur skipuleggja sjálfir. Skilgreina aðgengi að sölum og aðstöðu og setja fram á notendavænan hátt á heimasíðu. Auka aðgengi að safnkosti og viðburðum á erlendum tungumálum. Auka hlut bókabílsins með viðburðum í honum og nýta nýja tækni til að ná til nýrra notenda.

2. Áhersla: Fagmennska – þjónusta – viðmót

Útvíkkun á þjónustuhlutverki Borgarbókasafnsins og rýni á verkferlum.

2.1 – Markmið:

Við hlustum á þarfir notenda og gerum okkar besta til að koma til móts við þær.

Leið að markmiði:

Veita persónulega þjónustu í framlínu, hlusta á notendur og efla þá til að nýta að eigin frumkvæði þá aðstöðu, tækni og þekkingu sem er að finna á safninu. Bæta við tölum og tæknibúnaði. Auka samvinnu á milli safna, stuðla að auknu flæði hugmynda, verkefna, starfsmanna og safnkosts. Rýmka afgreiðslutíma til að koma til móts við fleiri hópa í samfélaginu.

Stuðla að markvissri starfsþróun, t.d. með því að efla stafræna færni, samskipti og hæfni starfsfólks í að miðla og stilla út safnkosti með því að bjóða því upp á námskeið og kynningar á nýjungum í starfseminni. Líta á grisjun safnkosts á jákvæðan hátt.

2.2 – Markmið:

Við rýnum í ferla til að auka skilvirkni og fagmennsku og erum í stöðugri endurskoðun.

Leið að markmiði:

Rýna í ferla, endurbæta þá og hvetja til skilvirkni. Breyta vinnulagi innan menningarhúsa Borgarbókasafnsins, forgangsraða og vera sveigjanleg. Setja skýr markmið, samræma þjónustuviðmið og útbúa skýrar vinnureglur svo að þjónustan sé skilvirk og aðgengileg fyrir notendur. Vera móttækileg fyrir starfsþróun og veita nýju starfsfólki leiðsögn. Nota aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar fyrir nýsköpun í þjónustu.

Setja mælanlega mælikvarða á gæði þjónustu og fylgja þeim eftir.



3. Áhersla: Heildræn þjónustupplifun

Endurhugsun á rýmum, búnaði og viðmóti Borgarbókasafnsins sé í takt við þróun nýja bókasafnsins.

3.1 – Markmið:

Við samræmum merkingar á öllum söfnum og notum viðurkennda aðgengisstaðla í allri hönnun.

Leiðir að markmiði:

Styrkja ímyndarsköpun bókasafns nútímans með áherslu á merkingar inni á söfnunum og skoða hvernig þær mæti best þörfum gesta og hámarki upplifun þeirra af þjónustunni. Endurhugsa framsetningu á safnkosti og mynda opin svæði sem veita góða yfirsýn. Vinna að því að menningarhús Borgarbókasafnsins verði hönnuð og þjónusta þeirra skipulögð með notendamiðuðum aðferðum. Nýta nútímatækni til að koma skilaboðum á framfæri, t.d. með aukinni notkun á gagnvirkri miðlun. Vanda skilaboð til íbúa – hverju er miðlað og hvernig - til þess að auka jákvæða upplifun þeirra.

3.2 – Markmið:

Við endurskipuleggjum rými til að svara breyttum þörfum notenda og léttum yfirbragð menningarhúsanna í takt við hið nýja bókasafn.

Leiðir að markmiði:

Opna rými til að skapa aðstöðu fyrir gesti og stuðla að samveru. Þróa rýmin með þátttöku rýnihópa og fá endurgjöf m.t.t. mismunandi þarfa notenda. Velja eða hanna rými og búnað með fjölbreytileika og hreyfanleika í huga. Stækka aðstöðu fyrir börn og fjölskyldur og útbúa nestis- og mataraðstöðu fyrir gesti. Leita eftir samvinnu við fagfólk til að vinna úr hugmyndum notenda, t.d. með samstarfi við upplifunarhönnuði og leikmyndasmiði.



4. Áhersla: Tæknilæsi á 21. öldinni

Leggja áherslu á skapandi hugsun og sjálfstæð vinnubrögð með tækni 21. aldarinnar.

4.1 – Markmið:

Við virkjum sköpunarkraft notenda og eflum sjálfsþroska í gegnum tækni og leik.

Leiðir að markmiði:

Leggja sérstaka áherslu á að efla sjálfsþroska og virkja sköpunarkraftinn í gegnum tækni og leik. Efla stafrænt læsi og tæknilæsi með því að setja á laggirnar tilrauna- verkstæði og bjóða upp á fjölbreyttar tæknismiðjur. Auka samstarf við nemendur og sjálfbodaðliða sem geta miðlað þekkingu til notenda og starfsfólks.

Leitast við að ráða starfsfólk með ólíka hæfni og vera með námskeið og endurmenntun fyrir starfsfólk sem styrkir það í starfi. Gera efnivið og verkstæði fyrir handverk og tækni aðgengilegt og opið notendum. Svара kalli notenda um að bjóða upp á aðstoðu fyrir aldurshópin 9-12 ára eftir skóla. Bæta við tölvum fyrir gesti og uppfæra tæknibúnað í takt við nýja bókasafnið.

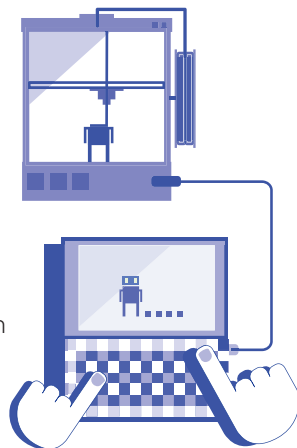
4.2 – Markmið:

Við þróum stafræna þjónustu í nútíma upplýsingasamfélagi.

Leiðir að markmiði:

Auka nýsköpun í rafrænum þjónustuleiðum sem stuðla að aukinni sjálfsafgreiðslu á netinu. Miðla safnkosti á gagnvirkan hátt og með notendavænu viðmóti á heimasíðu.

Búa til rafrænan vettvang fyrir notendur svo þeir taki þátt í miðlun og umræðu um safnkost. Auka færni starfsfólks til að aðstoða gesti í rafrænum heimi og hvetja starfsmenn til að miðla þekkingu sinni á safnkosti á stafrænum miðlum. Styrkja hæfni starfsfólks í upplýsingatækni sem nýtist í nýsköpun og þróun í stafrænum heimi.



Framgangur þjónustustefnu

Til að tryggja að markmið stefnunnar nái fram að ganga er ábyrgð skilgreind og unnið að aðgerðaáætlun sem nær til næstu þriggja ára. Borgarbókavörður ber ábyrgð á gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar og endanlegu mati á árangri. Endurskoða skal þjónustustefnu Borgarbókasafnsins á þriggja ára fresti eða oftar ef tilefni er til.

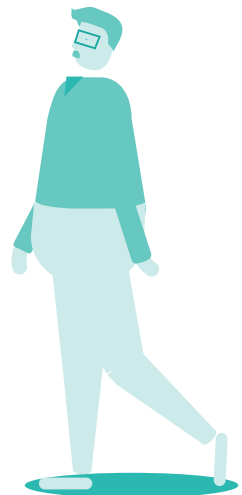
Ábyrgð

- Menningar- og ferðamálaráð samþykkir þjónustustefnu Borgarbókasafnsins og endurskoðun hennar.
- Borgarbókavörður ber heildarábyrgð á þjónustustefnu, að markmið stefnunnar nái fram að ganga og innleiðingu aðgerðaáætlunar næstu þrjú ár.
- Starfshópur um gerð þjónustustefnunnar ber ábyrgð á því að hún sé höfð til hliðsjónar við stefnumótun og ákvarðanir og tekur þátt í endurskoðun hennar ef tilefni er til.
- Deildarstjóri þjónustu og þróunar ber ábyrgð á samræmdri þjónustu Borgarbókasafnsins, fylgir þjónustustefnunni og aðgerðaáætlun eftir. Hann ber ábyrgð á því að til séu verklagsreglur og leiðbeiningar í þjónustumálum.
- Deildarstjórar og verkefnastjórar nýsköpunar í þjónustu innleiða verkefni eftir aðgerðaáætlun.
- Starfsfólk fylgir markmiðum eftir með þátttöku í aðgerðum.
- Notendur þjónustunnar rýna í hana með reglulegum hætti svo stöðugt sé unnið að endurbótum á þjónustu.

Jöfnuður Hlustun

Áttavitar - viðmót við gesti

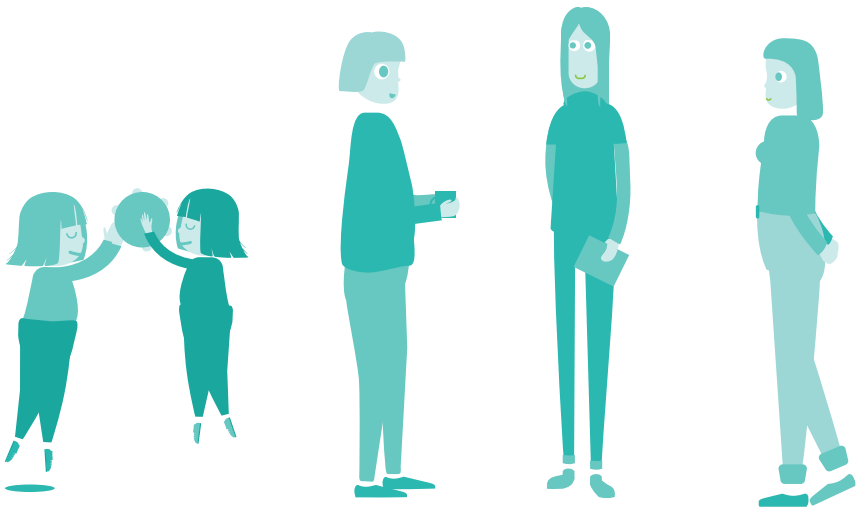
Við hlustum eftir þörfum notenda
Við erum jákvæð og glaðleg
Við erum sveigjanleg og opin
Við veitum persónulega þjónustu
Við miðlum þekkingu okkar
Við bjóðum nýja notendur velkomna
Við erum frábær við alla aldurshópa
Við hvetjum notendur og hjálpum þeim
að hjálpa sér sjálfir



Jákvæðni Skilvirkni

Áttavitar – starfsfólk innra starf

Við setjum okkur skýr markmið
Við erum dugleg að hrósa hvert öðru
Við tökum nýjungum í starfi með opnum huga
Við hjálpumst að með verkefni og virkjum hvert annað
Við veitum nýju starfsfólki leiðsögn
Við viljum pláss fyrir frumkvæði
Við erum með einstakan húmor
Við lærum með því að framkvæma





BORGARBÓKASAFNIÐ
MENNINGARHÚSIÐ

Tryggvagötu 15, 101 Reykjavík Sími 411-6100
www.borgarbokasafn.is | borgarbokasafn@borgarbokasafn.is

