

# 1. Ny arrangementsafvikling på udvalgte biblioteker

## Forslagets intention

Borgernes brug af biblioteket har ændret sig. De opholder sig længere tid i biblioteksrummet og kommer ikke kun for at låne bøger, men også for at være sammen med familien, for at studere eller for at deltage i arrangementer.

Københavns Biblioteker vil øge samarbejdet om at lave fælles formater for arrangementer på tværs af bibliotekerne. Det giver mulighed for at udvikle arrangementer, som har mere gennemslagskraft, og som er koblet tættere til litteraturen. Det vil ikke kun skabe flere besøgende, men også flere lånere.

Den overordnede tanke er, at de arrangementer, der med succes afholdes i en bydel, kan genbruges flere steder i byen, så flere borgere får glæde af arrangementet.

Samtidigt udvikles faste formater for arrangementerne, hvilket både medfører højere kvalitet i afviklingen og at borgere kender til arrangementerne.

Det nye arrangementskoncept implementeres på fem biblioteker i byen.

## Gevinster for borgerne

- Mere inspiration til læsning, fordi der kobles fysiske og digitale bogudstillinger til arrangementerne.
- Mulighed for at bidrage med egne arrangementer, fordi der er fokus på at få flere borgere inddraget.
- Øget kendskab til arrangementerne, fordi større arrangementer og faste formater huskes bedre end små, enkeltstående arrangementer
- Stærk arrangementsprofil, hvor borgerne kan være trygge ved kvalitetsniveauet.
- Gode fysiske rammer, som har det relevante udstyr til at holde gode arrangementer.
- Faste koncepter som man kan deltage i flere gange.

# 1. Ny arrangementsafvikling på udvalgte biblioteker

## Hvordan kommer vi derhen?

### Investering (6 mio. kr.)

- Nyindretning af biblioteksrum, bedre udstyr og møblering, som er let at betjene, og som betyder, at man undgår udgifter til leje af udstyr, samt at man opnår større fleksibilitet i brugen af fysiske områder.
- Flere borgerdrevne arrangementer på biblioteket, som fx morgensang, hvor frivillige i dag samler ca. 150 personer hver uge til fællessang på Hovedbiblioteket.
- Udvikling af nyt tværgående arrangementsformat, som giver en mere professionel afvikling og gør det nemmere at koble arrangementerne op på landsdækkende kampagner med større gennemslagskraft.
- Bedre kobling mellem litteraturformidling og arrangementer bl.a. gennem bogudstillinger.
- Borgerrettet kommunikation og digital formidling, som skal sikre, at flere får øje på bibliotekets arrangementer. Kompetenceudvikling af medarbejdere inden for grafik, videoproduktion, inddragelse af frivillige m.m.

### Effektivisering (1,1 mio. kr. årligt ved fuld effekt)

- I dag udføres arrangementsudvikling af bibliotekarer/akademikere uden den store koordinering på tværs af bibliotekerne. På den baggrund vurderes det, at arrangementsformatet kan forbedres for borgerne samtidig med, at der kan opnås en besparelse på to årsværk bl.a. som følge af en bedre koordinering og mere borgerinddragelse.
- Der reduceres i antallet af egenproducerede arrangementer ved et øget samarbejde med borgerne, og der afholdes færre enkeltstående arrangementer, men større og bedre arrangementer i faste formater for borgerne.

## 2. Mere værtskab og effektiv boghåndtering

### Forslagets intention

Mødet mellem borger og medarbejder er vigtigt for at inspirere til øget læsning. Forslagets intention er derfor at skabe bedre betingelser for dette møde.

Bibliotekerne vil frigive tid, så flere medarbejdere kan skabe bedre oplevelser for borgerne og inspirere ift. litteratur og læsning. Bibliotekerne indrettes med bedre og større udstillingsområder, så de fysiske rammer i højere grad understøtter formidlingen af bøger og litteratur.

Dette kan lade sig gøre ved at effektivisere håndteringen af bogsamlingen, så et hold af materialespecialister tager sig af disse opgaver. Ved øget specialisering af arbejdet med bogsamlingen opnås en række stordriftsfordele, og disse opgaver kan dermed løses af færre medarbejdere.

Det skaber mere tid til borgerrettet kontakt og bedre betingelser for at levere god service og litteraturformidling til borgerne.

### Gevinster for borgerne

- Bedre muligheder for kontakt med biblioteksmedarbejdere.
- Flere møder med medarbejdere, der laver arrangementer og yder betjening til borgerne.
- Flere inspirerende bogudstillinger på bibliotekerne.

## 2. Mere værtskab og effektiv boghåndtering

### Hvordan kommer vi derhen?

#### Investering (10,5 mio. kr.)

- Etablering af materialeteam, herunder bl.a. implementering af nye arbejdsgange og roller.
- Optimering af det bibliotekariske arbejde med bogsamlingen gennem dataunderstøttelse. Dette dækker bl.a. over en ny skærmløsning og udvikling og implementering af praksis for øget brug af data i håndteringen af bogsamlingen.
- Optimering af det logistiske arbejde kræver bl.a. investering i reoler og inventar til den øgede mængde materialer i centralsorteringen samt indretning og inventar til udstillingsområder.
- Kompetenceudvikling inden for bl.a. værtskab og service, data mm. m.m.

#### Effektivisering (2,4 mio. kr. årligt ved fuld effekt)

- Som følge af etableringen af et materialeteam samt dataunderstøttelse, vil behovet for ressourcer til nuværende back office-opgaver, såsom fremfindning af reserveringer, påpladssætning af afleverede bøger mv. blive mindre. Dette muliggør en besparelse på fem årsværk. Derudover vil der blive frigjort yderligere tre årsværk, som ikke længere skal bruge tid på bogsamlingen, men kan fokusere på mødet og servicen til borgerne.

# 3. Bibliotekshuset Rodosvej – Borgernes hus

5

## Forslagets intention

Med udgangspunkt i litteraturen vil Bibliotekshuset Rodosvej skabe et hus, der understøtter børns læring og læselyst, og som inddrager borgerne mere i husets aktiviteter. Med andre ord vil man skabe: Borgernes Hus.

Vi skal kende vores lokalsamfund for at vide, hvad de vil have, og hvad de har behov for. Derfor er det vigtigt, at vi får sat bibliotekaren i fokus i en mere aktiv rolle ift. netværksskabelse i lokalsamfundet og formidlingen, specielt ift. børn og unge.

Området er kendetegnet af mange børnefamilier og resursestærke borgere, som flittigt anvender bibliotekets tilbud. Biblioteket har også stort udlån af børnematerialer til områdets 8 skoler og mange daginstitutioner.

Biblioteket skal have mere målrettet betjening til børn og voksne. Bibliotekarerne vil ikke længere være bundet af en skranke, men agere værter i rummet og møde borgerne dér. Derudover vil der være personale, der er dedikeret til skole- og institutionssamarbejdet. Denne person vil arbejde målrettet på disse samarbejder og have arbejdsområdet som sin kerneopgave.

## Gevinster for borgerne

- Bedre og mere målrettet læringsmiljø for børn og unge.
- Bedre muligheder for aktiviteter skabt af og med borgerne.
- Mere tilstedeværelse af bibliotekspersonale til understøttelse af formidling af materialerne til børn og unge samt facilitere netværksetablering blandt voksne.
- Øget tryghed ved øget tilstedeværelse af personale samt flere aktiviteter i Bibliotekshuset Rodosvej.

# 3. Bibliotekshuset Rodosvej – Borgernes hus

## Hvordan kommer vi derhen?

### Investering (3,3 mio. kr.)

- Ombygning af biblioteksrummet, herunder udvidelse af børnebiblioteket med zoner tilpasset alder.
- Indkøb af fleksibelt inventar mv. ift. børn og unge, som giver plads til kreative aktiviteter.
- Indretning af 1. sal til brugerdrevne aktiviteter med adgang til køkkenfaciliteter og bedre lokaler.
- Indkøb af eksempelvis AV-udstyr, biografudstyr til brugere og andre arrangement-relevante rekvisitter til at understøtte og stimulere nysgerrigheden for litteratur.
- Kompetenceudvikling af medarbejdere, som skal arbejde mere opsøgende og relationsskabende.
- Brugerinvolvering og kommunikation med borgerne for at involvere dem i omstillingen af Bibliotekshuset og hermed sikre, at deres forventninger til biblioteket fortsat mødes.

### Effektivisering (0,7 mio. kr. årligt ved fuld effekt)

- Omlægning af biblioteksbetjening ved et skift fra skrankebetjening til værtsrolle. Omlægningen betyder samlet set en besparelse på to årsværk som følge af færre bundne vagter. Samtidig giver det frontpersonalet mulighed for at øge den målrettede tilstedeværelse i biblioteksrummet, specielt ift. børn og unge. Hertil kommer sideløbende et arbejde med en samling af back-office funktioner i arbejdsfællesskaber.

# Høringsmateriale:

## 4. Københavns Borgerservice - Nem og sammenhængende service

Kultur – og Fritidsforvaltningen,  
marts 2020



# Forslagets formål:

Formålet med investeringsforslaget *Københavns Borgerservice – nem og sammenhængende service* er:

- At gøre det endnu nemmere at være digital københavner: Nem digital service og hurtig telefonisk support
- Målrettet indsats til de ikke-digitale københavnere, der har behov for hjælp: Tilbud i samarbejde med relevante aktører og forvaltninger
- Høj tilgængelighed på de mest efterspurgte borgerserviceydelser: Bydækkende pas- og kørekortcenter

Forslaget indeholder bl.a. etablering af et nyt pas- og kørekortcenter, som vil betjene pas og kørekort for hele byen. Fordi det nye pas- og kørekortcenter vil løse 2/3 af borgernes nuværende henvendelser til borgerservice, foreslås det også at reducere antallet af lokale borgerserviceindgange. Kultur- og Fritidsforvaltningen har udarbejdet 4 mulige scenarier for den fremtidige struktur for de fysiske borgerserviceindgange:

**Scenarie 1:** Nyt pas- og kørekortcenter samt 3 lokale borgerserviceindgange med ens opgaveportefølje og 5-6 ugentlige åbningsdage

**Scenarie 2:** Nyt pas- og kørekortcenter samt 5 lokale borgerserviceindgange med få ugentlige lukkedag

**Scenarie 3:** Nyt pas- og kørekortcenter og 7 lokale indgange med flere ugentlige lukkedage

**Scenarie 4:** 7 lokale indgange med flere ugentlige lukkedage

Investeringsforslaget *Københavns Borgerservice – nem og sammenhængende service*, understøtter Borgerrepræsentationens beslutning om at reducere kommunens administrative omkostninger med 10%, og forslaget er en del af Kultur- og Fritidsforvaltningens indfrielse af denne målsætning.





# Københavns Borgerservice: Nem og sammenhængende service

## Vi vil sikre den gode **serviceoplevelse for alle**



### VERDENSKLASSE DIGITAL OG EFFEKTIV BORGERSERVICE



Det skal være nemt at være digital  
københavnervner

Borgerservice når det passer dig



Du kan få hjælp, hvis du går i stå  
digitalt



### STYRKE BORGERSERVICENS SOCIALE PROFIL



Hjælp til ikke digitale københavnere



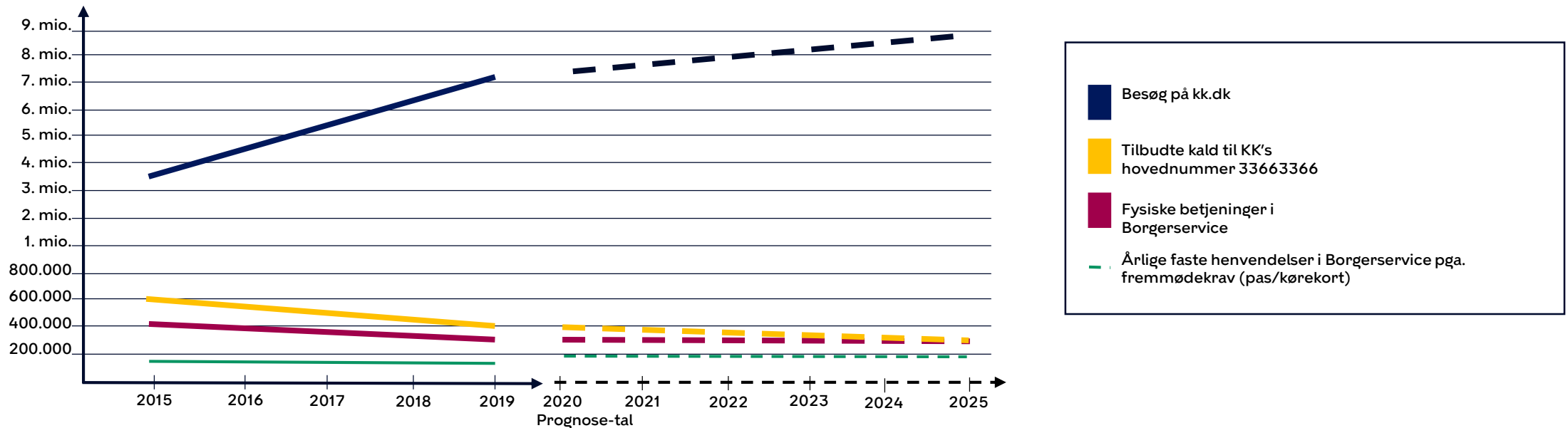
Tilbyde læring og kompetencer



Målrettet indsats i tæt samarbejde med  
de øvrige forvaltninger

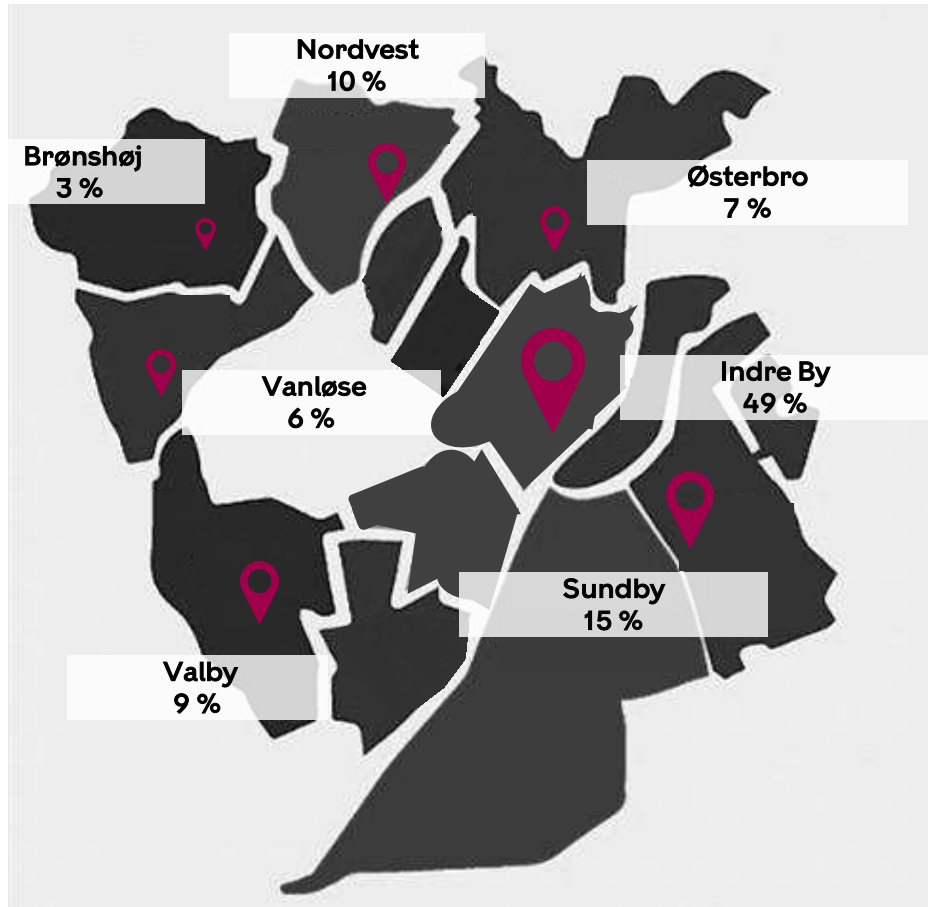
# Københavnernes serviceadfærd

- Københavnerne vil og kan betjene sig selv digitalt. 94 % af københavnere er tilmeldt Digital Post (2019) og størstedelen af borgerservice-ydelserne har i dag digitale selvbetjeningsløsninger.
- Antallet af telefoniske og fysiske henvendelser er de sidste 5 år faldet i takt med, at selvbetjeningsgraden er steget. Den tendens forventes at fortsætte bl.a. pga. investeringer i bedre digitale selvbetjeningsløsninger og sammenhængende servicerejser.
- Borgerne vil fortsat henvende sig om pas og kørekort-ydelser fordi der er krav om fremmøde og identitetskontrol.
- Kultur- og Fritidsforvaltningen forventer en mindre stigning på pas- og kørekortområdet frem mod 2025 (fra 170.000 til 200.000) pga. befolkningstilvækst og nye fremmødekrav på kørekort-området.
- Et nyt pas/kørekortcenter vil gøre det nemt og effektivt at få pas og kørekort i København, selvom der er fremmødekrav.



# Borgerserviceindgange i dag

## Borgerserviceindgange i dag og fordeling af henvendelser



### Nuværende åbningstider og servicetilbud

Lokation/dag	Man	Tir	Ons	Tor	Fre	Lør	I alt timer
Nordvest	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-17:00	10:00-14:00	-	29,0
Brønshøj	10:00-16:00	-	10:00-16:00	10:00-17:00	-	-	19,0
Vanløse	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-17:00	-	10:00-14:00	29,0
Sundby	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-17:00	10:00-14:00	-	29,0
Valby	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-17:00	10:00-14:00	-	29,0
Østerbro	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-17:00	-	-	25,0
Indre By	08:00-17:00	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-18:00	10:00-15:00	-	36,0
<b>I alt timer</b>	<b>45,0</b>	<b>37,0</b>	<b>43,0</b>	<b>50,0</b>	<b>17,0</b>	<b>4,0</b>	<b>196,0</b>

- Borgerservice havde i 2019 i alt 296.000 betjeninger fordelt på 7 indgange i byen
- Indre By er Borgerservices største indgang med 145.000 årlige betjeninger (svarende til 49 %)

# Københavns Borgerservice

## Opgaver og henvendelser i 2019



### PAS- OG KØREKORT

#### Nyt pas

(voksne hvert 10 år, børn hvert 5 år)

#### Ekstra pas

#### Mistet pas

#### Nyt kørekort

(fx førstegang, fornyelse, mistet)

#### Generhvervelse af kørekort

#### Ombytning fra udenlandsk til dansk kørekort

#### Booking af teoriprøver

**171.000**

betjener i 2019



### RÅDGIVNING

#### (betjening og medbetjening)

#### 65+ borgere

Udlevering af blanketter og evt. rådgivning om fx ansøgning om helbredstillæg, personligt tillæg og nedsat licens.

#### Øvrige forvaltninger

Udlevering af blanketter og evt. hjælp til fx hjælpemidler, handicapkørsel, enkeltydelser, sygedagpenge, pleje-/ældrebolig, henvendelser om parkering.

#### Udbetaling Danmark

Udlevering af blanketter og evt. hjælp til fx ansøgning om boligstøtte, barseldagpenge, helbredstillæg, førtidspension, begravelseshjælp, feriekort.

**45.000**

betjener i 2019

### NEM ID

#### NEMID

#### Nyt nøglekort

(borger har behov for at få udstedt NemID akut og kan ikke vente på at få det leveret med alm. post)

#### Udstedelse af NemID til offentlige myndigheder

(borger har fx kun NemID til banken)

#### NemID for første gang

(fx ved indrejser og til 15-årige)

**46.000**

betjener i 2019



### HJÆLP TIL SELVBETJENING/ ØVRIGE

#### Genindrejser af danske statsborgere (fremmødekrav)

#### Hjælp til selvbetjening

(fx hjælp til at flytte adresse på kk.dk, bestille nyt sundhedskort, EU-sygesikringsbevis eller søge om boligstøtte)

#### Udstedelse af diverse attester

(fx husejer- eller bopælsattest)

#### Folkeregister-opgaver

Fx flytning, adressebeskyttelse, framelde borgere fra adresse, sundhedskort, lægeskit

**34.000**

betjener i 2019

# 4 scenarier for borgerservice i København

## 1. SCENARIO 1

**1 pas/kørekortcenter  
3 lokale indgange**

- Én indgang til alle pas/kørekortopgaver
- 3 lokale indgange med stort udbud af tider på de tidspunkter, som borgerne efterspørger
- Særlig målrettet indsats til ikke-digitale borgere

**- 2 mio. kr.**  
i årlig varig effektivisering

## 2. SCENARIO 2

**1 pas/kørekortcenter  
5 lokale indgange**

- Én indgang til alle pas/kørekort-opgaver
- 5 lokale indgange giver større tilstedeværelse i bydelene
- Færre udbudte tider pr. indgang på de tidspunkter, hvor efterspørgslen er størst

**- 1,3 mio. kr.**  
i årlig varig effektivisering

## 3. SCENARIO 3

**1 pas/kørekortcenter  
7 lokale indgange**

- Én indgang til alle pas/kørekort-opgaver
- 7 lokale indgange giver større tilstedeværelse i bydelene
- Flere ugentlige lukkedage pr. indgang
- Få udbudte tider kan give op til 2-3 ugers ventetid i de lokale indgange

**- 1,55 mio. kr.**  
i årlig varig effektivisering

## 4. SCENARIO 4

**0 pas/kørekortcenter  
7 lokale indgange**

- 7 lokale indgange med samme tilbud som i dag (pas/kørekort løses lokalt i alle indgange)
- Flere ugentlige lukkedage pr. indgang

**- 1,25 mio. kr.**  
i årlig varig effektivisering

# SCENARIO 1:

1

pas/kørekortcenter centralt i byen  
med lang åbningstid og lørdagsåbent

3

lokale indgange med samme  
opgaveportefølje inden for NemID,  
rådgivning og hjælp til selvbetjening  
(Indre By, Sundby og Nordvest)

2 mio. kr. årlig varig effektivisering

## SERVICETILBUDET:

	Pas/kørekortcenter	Indre By	Nordvest	Sundby	TOTAL timer
Mandag	8:00-17:00	8:00-17:00	10:00-16:00	10:00-16:00	30
Tirsdag	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-16:00	10:00-16:00	26
Onsdag	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-16:00	10:00-16:00	26
Torsdag	10:00-18:00	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-17:00	29
Fredag	10:00-15:00	10:00-15:00	10:00-14:00	10:00-14:00	18
Lørdag	10:00-15:00	—	—	—	5
<b>TOTAL åbningstimer</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>134</b>



- 5-6 ugentlige åbningsdage i alle indgange med lange åbningstider og lørdagsåbent
- 6 ugentlige åbningsdage i pas-/kørekortcentret
- Alle opgaver løses i alle 3 lokale indgange.
- Større udbud af tider på tidspunkter, som borgerne efterspørger
- Der bliver frigjort plads på 3 biblioteker
- Effektiv brug af medarbejdernes tid



- Borgerservice lukker på Østerbro, i Brønshøj, Vanløse og Valby
- Nogle borgere kan få op til 5 km. til nærmeste lokale borgerserviceindgang
- Nogle borgere kan få op til 8 km. til pas/kørekortcentret

# SCENARIO 2

1

pas/kørekortcenter centralt i byen  
med lang åbningstid og lørdagsåbent

5

lokale indgange med ændret  
opgaveportefølje (Indre By, Sundby og  
Nordvest, Østerbro, Valby)

1,3 mio. kr. årlig varig effektivisering

## SERVICETILBUDET:

	Pas/kørekort-center	Indre By	Nordvest	Sundby	Østerbro	Valby	TOTAL timer
Mandag	8:00-17:00	8:00-17:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	42
Tirsdag	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	-	32
Onsdag	10:00-17:00	10:00-17:00	-	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	32
Torsdag	10:00-18:00	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-17:00	43
Fredag	10:00-15:00	10:00-15:00	10:00-14:00	10:00-14:00	—	10:00-14:00	22
Lørdag	10:00-15:00	—	—	—	—	—	5
<b>TOTAL åbningstimer</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>176</b>



- 4-5 ugentlige åbningsdage i lokale indgange
- 6 åbningsdage i pas/kørekortcentret
- Effektiv varetagelse af pas/kørekort-opgaven med flere udbudte tider
- Der bliver frigjort plads på 2 biblioteker



- Borgerservice lukker i Brønshøj og Vanløse
- Begrænset udbud af tider på alle lokale indgange
- Spildtid i de 5 lokale indgange fordi pas/kørekort-opgaven flytter
- Få medarbejdere til at bemande de lokale indgange

# SCENARIO 3

## 1

pas/kørekortcenter centralt i byen  
med lang åbningstid og lørdagsåbent

## 7

lokale indgange hvor flere har begrænset  
bemanding og åbningstid  
(Indre By, Sundby, Nordvest, Østerbro,  
Valby, Brønshøj og Vanløse)

1,55 mio. kr. årlig varig effektivisering

## SERVICETILBUDET:

	Pas/kørekort- center	Indre By	Nordvest	Brønshøj	Vanløse	Sundby	Østerbro	Valby	TOTAL timer
Mandag	8:00-17:00	8:00-17:00	10:00-16:00	-	-	10:00-16:00	-	-	30
Tirsdag	10:00-17:00	10:00-17:00	-	-	-	10:00-16:00	-	-	20
Onsdag	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-16:00	-	-	-	-	-	20
Torsdag	10:00-18:00	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-16:00	-	10:00-17:00	10:00-16:00	10:00-16:00	47
Fredag	10:00-15:00	10:00-15:00	-	-	-	-	-	-	10
Lørdag	10:00-15:00	-	-	-	10:00-14:00	-	-	-	9
<b>TOTAL timer</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>136</b>



- 6 åbningsdage i pas/kørekortcentret
- Effektiv varetagelse af pas/kørekort-opgaven
- Borgerservice tilbydes i alle bydele med 1-5 ugentlige åbningsdage



- Begrænset åbningstid i de lokale indgange. Det betyder, at når borgerne vil bestille tid i deres lokale indgang, kan der være 2-3 uger til næste ledige tid
- 50% færre tilgængelige tider i de lokale indgange på nær Indre By
- Lokale indgange med kun 1 medarbejder på job vil betyde ubemandede perioder (pga. pauser).



# SCENARIO 4

7

lokale borgerserviceindgange  
med ugentlige lukkedage

0

pas/kørekortcenter

1,25 mio. kr. årlig varig effektivisering

## SERVICETILBUDET:

	Indre By	Nordvest	Brønshøj	Vanløse	Sundby	Østerbro	Valby	TOTAL timer
Mandag	8:00-17:00	10:00-16:00	-	-	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	33
Tirsdag	10:00-17:00	10:00-16:00	-	-	10:00-16:00	-	-	19
Onsdag	10:00-17:00	-	10:00-16:00	-	10:00-16:00	10:00-16:00	10:00-16:00	31
Torsdag	10:00-18:00	10:00-17:00	-	10:00-16:00	10:00-17:00	10:00-17:00	10:00-17:00	42
Fredag	10:00-15:00	10:00-14:00	-	-	-	-	-	9
Lørdag	-	-	-	10:00-14:00	-	-	-	4
<b>TOTAL timer</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>138</b>



- Borgerservice tilbydes i alle bydele med 1-5 ugentlige åbningsdage



- Ugentlige lukkedage i alle lokale indgange (undtagen Indre By)
- Færre udbudte tider og risiko for, at borgeren ikke kan få løst opgaver lokalt, når de har behov
- Udvalgte rådgivnings- og kørekortopgaver bliver kun løst i Borgerservice Indre By
- Mindre effektiv opgaveløsning af pas/kørekort-henvendelser