

Indholdsfortegnelse

<u>EN MERE SAMMENHÆNGEDE KULTUR- OG FRITIDSFORVALTNING</u>	<u>2</u>
<u>FORBEDRING AF CAFÉ- OG UDLEJNINGSFACILITETER I NIKOLAJ KUNSTHAL</u>	<u>10</u>
<u>UDVIKLING AF KULTURFACILITETER.....</u>	<u>14</u>
<u>NYT NÆRMAGASIN FOR THORVALDSENS MUSEUM</u>	<u>20</u>
<u>BEDRE BIBLIOTEKSOPLEVELSER FOR BØRNEFAMILIER VED BRUG AF DATA</u>	<u>24</u>
<u>NYT ARKIVREGISTRERINGSSYSTEM TIL KØBENHAVNS STADSARKIV.....</u>	<u>31</u>
<u>AFPRØVNING AF VOICEBOT I KØBENHAVNS BORGERSERVICE.....</u>	<u>35</u>

En mere sammenhængende Kultur- og Fritidsforvaltning

INVESTERINGSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: En mere sammenhængende Kultur- og Fritidsforvaltning

Resumé: En organisationsændring og samlokalisering af enheder i Kultur- og Fritidsforvaltningen skal gøre det lettere at udvikle og levere relevante kultur- og fritidstilbud til københavnere inden for de mål og rammer, der er besluttet politisk og samtidig nedbringe de administrative udgifter gennem reduktion i antallet af chefer og huslejudgifter.

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Tablet 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2023 p/l	Styringsområde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Varige ændringer							
Organisationsændring	Service		-4.500	-4.500	-4.500	-4.500	-4.500
Besparelse på husleje	Service	-660	-2.170	-2.170	-2.170	-2.170	-2.170
Samlet varig ændring	Service	-660	-6.670	-6.670	-6.670	-6.670	-6.670
Implementeringsomkostninger							
Frikøb af projektmedarbejder til organisatorisk implementering	Service	350	700				
Frikøb af medarbejdere til teknisk og administrativ implementering	Service	1.050	700				
Projektmedarbejder til tilpasning af budgetmodel og ledelsesinformation	Service	350	700				
Ekstern konsulentbistand: organisationsdesign og ledelsesforløb	Service	500	0				
Indretning af International House	Anlæg	1.370	0				
Indretning og fraflytning fra Rådhuset	Anlæg	100	120				
Indretning af HNG	Anlæg	2.930	2.350				
Fraflytning af kælder i HNG	Anlæg	200	0				
Indretning, ledelsesunderstøttelse, projektledelse, KEID	Anlæg	1.440	720				
Projektledelse, KFF	Anlæg	460	310				
Samlede implementeringsomkostninger		8.750	5.600				
Samlet økonomisk påvirkning		8.090	-1.070	-6.670	-6.670	-6.670	-6.670
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	4						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	4						

Noter til alle tabeller:

Forslaget skal udarbejdes i 2023 pl, men udmøntes i overførselssagen i 2022 pl.

Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

1. Baggrund og formål

Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) står overfor en række udfordringer og muligheder inden for faglig udvikling og effektivisering, kortlægning og opsamling af data, tværgående kapacitetsudnyttelse og strategisk udvikling og tilrettelæggelse af kultur- og fritidstilbud, som har peget

på et behov for at gentænke organisationsstrukturen. Den nye organisering skal gøre det lettere at udvikle og levere stærke kultur- og fritidstilbud til københavnernes inden for de mål og rammer, der er besluttet politisk og samtidig nedbringe de administrative udgifter gennem cheflønninger og husleje.

KFF har i de seneste år arbejdet på at optimere udnyttelsen af de administrative kvadratmeter og udvikle forvaltningen som fleksibel arbejdsplads. For at understøtte den nye organisering er der et potentiale for yderligere optimering og besparelser på husleje ved at udbrede aktivitetsbaseret indretning til flere enheder og opsiges et 3. mandslejemål.

Investeringerne skal understøtte, at ledelsen i samarbejde med direktionen kan realisere ønskede gevinster blandt andet via samarbejdende ledelse på tværs af fagområder og datadrevet ledelse og samtidig sikre, at organisationsændringen sker smidigt og effektivt, så det påvirker kerneopgaven og serviceniveauet overfor borgerne mindst muligt.

2. Forslagets indhold

Organisationsændring

Forslaget omhandler implementering af en ændring af organisationsstrukturen i KFF. Formålet med organisationsændringen er dels at styrke organisationens evne til at arbejde strategisk med udvikling og implementering af de beslutninger, som Kultur- og Fritidsudvalget (KFU) træffer (vertikal sammenhæng) og dels at styrke sammenhængen på tværs af organisationen med henblik på bedre udnyttelse af kapacitet, faglige synergier og best practice (horisontal sammenhæng).

Med organisationsændringen etableres tre store nye centre; Center for Borgerservice og Myndighed, Center for Kultur- og fritidsaktiviteter samt Center for Økonomi, Digitalisering og Organisation. Disse centre ledes af en række chefer, der sammen med lederne skal sikre den vertikale og horisontale sammenhæng. For at sikre en styrket lokalforankring samles ansvaret for KFFs institutioner i enheder svarende til lokaludvalgsområder, der får mere entydigt fokus på drift af de biblioteker, kulturhuse og idrætsanlæg, der er placeret i bydelen. Med organisationsændringen bliver kredsen af chefer mindre og den enkelte chef får et større ansvarsområde i forhold til antal medarbejdere i reference, men et mere entydigt fagligt fokus og ansvarsområde. KFF ønsker med denne organisationsændring at styrke KFFs evne til at levere bedre og billigere kultur og fritidstilbud samt borgerservice til københavnernes, ved at styrke fagligheden inden for KFFs kerneopgaver, samt lave en effektiv og entydig organisering. Via den nye organisering kan KFF opnå en årlig effektivisering på 4,5 mio. kr. fra 2023 og frem.

Den øgede vertikale og horisontale sammenhæng, der skal styrke KFFs evne til at levere relevante tilbud og service til københavnernes, opnås dog ikke alene gennem ændret organisering. For at lykkes med at realisere de tiltænkte gevinster kræver det, at der investeres i implementering af organisationsændringen. Investeringerne skal sikre;

- at forvaltningen i højere grad kan tilrettelægge og styre tilbud på baggrund af data, så de retter sig mod de målgrupper, som KFU ønsker, og så der er sammenhæng i tilbud på tværs fx kommunale tilbud og tilbud fra tilskudsmodtagere.
- ledelsesudvikling: styrke og udvikle chefgruppens fælles evne til at lede KFF i samarbejde med direktionen med udgangspunkt i datadrevet ledelse og ledelse på tværs.
- sikre klare rolledefinitioner og adfærsændring hos medarbejdere og ledere i den nye organisering.
- sikre et fortsat godt arbejdsmiljø for medarbejdere og ledere.
- samlokalisering af flere enheder i Hans Nansens Gård (HNG), så det tværgående samarbejde understøttes af fysisk nærhed, der sikrer høj kapacitetsudnyttelse og faglige synergier med aktivitetsbaseret indretning., som skal bidrage til at styrke sammenhængen på tværs af organisationen med henblik på bedre udnyttelse af kapacitet, faglige synergier og best practice.
- sikre at forvaltningen kan fastholde driften og serviceniveauet overfor borgerne i implementeringsperioden, hvor der vil være et stort ressourcetræk til organisatorisk, teknisk og administrativ implementering.

Der investeres i frikøb af medarbejderressourcer til at understøtte teknisk og administrativ implementering i forhold til økonomi, HR og systemunderstøttelse samt frikøb af projektmedarbejder til

at understøtte den organisatoriske implementering i forvaltningens enheder i forhold til opgaver, snitflader, tværgående samarbejde, så de tiltænkte gevinster kan realiseres. Der investeres i tilpasning af budgetmodel og ledelsesinformation, der afspejler styringsbehov og målsætninger i den nye organisering samt ekstern konsulentbistand til organisationsdesign og ledelsesforløb, der skal understøtte, at ledelsen i samarbejde med direktionen kan realisere ønskede gevinster blandt andet via samarbejdende ledelse på tværs af fagområder og datadrevet ledelse.

Samlokalisering og fleksibelt arbejde

Forslaget indeholder desuden en række initiativer i forhold til samlokalisering og fleksibelt arbejde. Den ny organisering medfører nye potentialer for aktivitetsbaseret indretning da flere medarbejdere placeres i HNG som følge af organiseringen. De resterende relevante enheder i KFF overgår med forslaget til denne indretning. Omvendt forventes aktivitetsbaseret indretning at understøtte at den ny organisering lykkedes. Den nye organisering og aktivitetsbaseret indretning bidrager til at styrke sammenhængen på tværs af organisationen med henblik på bedre udnyttelse af kapacitet, faglige synergier og best practice. På denne måde understøtter investering i den ny organisering og investering i fleksibelt arbejde hinanden.

Dertil kommer, at ved indretning til fleksibelt arbejde forebygges fremtidige udgifter ved omorganiseringer og interne flyt. Det skyldes, at identisk aktivitetsbaseret indretning forenkler flyt af medarbejdere og reducerer udgifter til flyt og indretning samt reducerer den tabte produktivitet i flytteperioden.

International House (IH) er i dag placeret i et tredjemandslejemål i Gyldenløvesgade 11. Her lejer KFF halvdelen af kælderetagen, hele stueetagen samt hele første sal. Første sal fremlejes til private aktører. 1. salen er således udgiftsneutralt såfremt det lykkedes at finde lejere. Den økonomiske risiko herved ligger i KFF. Lejemålet i stuen deles med Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI). SIRI øger deres bemanning, hvilket indretningen tager højde for. Eftersom lokalerne i stueetagen i Nyropsgade 1, hvor det tidligere Erhvervscenter lå, står ledige, kan der opnås en huslejesparelse ved at flytte IH ind i disse kommunalt ejede lokaler.

Enheden Sekretariat og Byudvikling har undergået en organisatorisk ændring, som har skabt et behov for at flytte medarbejdere fra Rådhuset til HNG. I alt vurderes det netto at udgøre ca. 50 medarbejdere der flyttes fra Rådhuset til HNG. På Rådhuset kan der dermed opnås en huslejesparelse for KFF ved at opsiges en række lokaler i parterre på Rådhuset. Besparelsen optræder alene i KFF's budget, mens det vil optræde som tomgangsleje i KEID's budget. Det er kun en effektivisering for kommunen som helhed, hvis andre overtager lejemålet.

Der investeres begge steder i genopretning af opsagte lokaler, aktivitetsbaseret indretning og flytteomkostninger. I IH indrettes der med 14 nye skranker.

KFF har også administrative medarbejdere placeret i Stormgade og på Hovedbiblioteket, som bliver samlet til et center i forbindelse med organisationsændringen. I forbindelse med flytningen af medarbejdere fra Rådhuset til HNG, er der behov for at gennemføre en analyse af optimeringsmulighederne af KFF's øvrige anvendelse af administrative kvadratmeter. Dette sikrer, at de mindst egnede lokaler opsiges, medarbejderne flyttes det mest optimale sted hen, og at medarbejdere ikke skal flytte i flere omgange. Dette sker i samarbejde med KEID's enhed for Effektive m2.

Øget aktivitetsbaseret indretning i det øvrige HNG skal sikre plads til flere medarbejdere i HNG fra Rådhuset og International House. Der investeres i aktivitetsbaseret indretning i de resterende af KFF's lokaler, der ikke er indrettet til det, flere mobile mødefaciliteter samt interne flyt i HNG.

Der afsættes midler til behovsafdækning af de nye indflyttere, genbesøg af alle nuværende kontorer i HNG, indretningsplanlægning/tegning, indkøbsrådgivning og projektledelse af selve flyttet.

For medarbejdere og organisation medfører aktivitetsbaseret indretning en adfærdsændring, da hver medarbejder ikke har en fast plads men et hjemmeområde for enheden, hvor man sætter sig i forhold til ens aktiviteter og opgaver. For at imødekomme forandringen og sikre sig, at indretningen understøtter den enkelte enhed optimalt, hjælper KEID også med at imødekomme den enkelte enheds funktioner i indretningen og rådgiver i forhold til adfærdsændringerne med forandringsledelse og vejledning i den nye indretning.

Ved indretning til fleksibelt arbejde kombineret med det øgede brug af hjemmearbejde medfører det et øget behov for ledelsesunderstøttelse i implementeringsfasen. Derudover afsættes der midler til kompetenceudvikling af ledere, teams og på medarbejderniveau.

Kommunens aktive arkiv, der hører under Socialforvaltningen skal genhuses som følge af, at deres nuværende lokaler skal renoveres. Kælderen i HNG ud mod Dahlerupsgade, som hidtil har været brugt til opmagasinering af møbler og it-udstyr samt til arkiv er velegnet til dette formål, hvorfor kælderen ryddes.

3. Økonomi

Effektivisering:

- Reduktion i antallet af chefer i forvaltningen fra 15 til 9 niveau 2 chefer svarende til en årlig effektivisering på 4,5 mio. kr. fra 2023 og frem.
- Nettogevinster ved opsigelse af Gyldenløvesgade 11 (0,3 mio. kr. i 2022 og 1,0 mio. kr. i 2023 og frem). I nettogevinsten er indregnet huslejesbesparelse, nye huslejeudgifter, færre indtægter og nye FM-udgifter i HNG.
- Opsigelse af KFF's lokaler i parterre i rådhuset (0,4 mio. kr. i 2023 og frem)
- Opsigelse af kælderlokaler i HNG (0,4 mio. kr. i 2022 og 0,7 mio. kr. i 2023 og frem)

Investering:

- Frikøb af medarbejderressourcer i forvaltningen svarende til 1,5 årsværk (ÅV) (1,05 mio. kr.) i 2022 og 1 ÅV (0,7 mio. kr.) i 2023 til teknisk og administrativ implementering i forhold til tilpasning af stamdata, budgetter, autorisationer, HR og systemunderstøttelse samt frikøb af projektmedarbejder svarende til 1/2 ÅV (0,35 mio. kr.) i 2022 og 1 ÅV (0,7 mio. kr.) i 2023 til at understøtte den organisatoriske implementering i forhold til ændring i opgaver, snitflader og tværgående samarbejde i og på tværs af centre og lokale bydelenheder.
- Projektmedarbejder til tilpasning af budgetmodel og ledelsesinformation, der afspejler styringsbehovet i den nye organisering svarende til 1/2 ÅV i 2022 (0,35 mio. kr.) og 1 ÅV (0,7 mio. kr.) i 2023.
Ekstern konsulentbistand til organisationsdesign og ledelsesforløb (0,5 mio. kr.) i 2022, der skal bidrage til at chefgruppen i samarbejde med direktionen kan realisere ønskede gevinster. Der vil være fokus på samarbejder på tværs, og at der i de enkelte centre bedrives fælles ledelse, således at ressourcer og kompetencer bruges mest effektivt. Ligesom kompetencer som datadrevet ledelse, forandringsledelse og ressource- og porteføljestyling vil være i fokus. For at realisere gevinsterne i en ny organisering kræver det, at hele organisation indarbejder ny adfærd. Det er chefernes opgave at realisere denne forandring og ovenstående kompetencer vil være løftestænger til at realisere potentialerne.
- Beløbene er baseret på udgiften til et AC årsværk og fastsat ud fra en faglig vurdering af ressourcetrækket i forvaltningen.

Investeringsudgifterne er delvist opgjort ved indhentning af tilbud på inventar og håndværkere, hvilket er gældende for flytning af International House. Udgifterne ved den aktivitetsbaserede indretning i HNG er primært erfaringsbaseret fra tidligere indretning i 2020 på tilsvarende etage i HNG.

- Genopretning af eksisterende lejemål i Gyldenløvesgade 11, bl.a. genetablering af væg mellem Gyldenløvesgade 11 og 13, miljørapport og indretningsanalyse (0,2 mio. kr.).
- Ombygning og indretning af stuen i HNG herunder opbygning af skranker, elektrikerarbejde, it mv. (0,9 mio. kr.).
- Byggearbejde, glasarbejde til skillevægge, elektrikerarbejde, rengøring og klargøring (2,9 mio. kr.).
- Aktivitetsbaseret indretning i HNG herunder mødebokse, it mv. (2,5 mio. kr.).
- Flytteomkostninger (0,35 mio. kr.).
- Oprydning og opmagasinering af kælderinventar (0,2 mio. kr.).
- Dobbelt husleje i én måned i HNG/IH til flytteperioden (0,3 mio. kr.).
- Projektledelse, ét ÅV i ca. 15 måneder (0,8 mio. kr.).
- 2 ÅV i 2022 og 1 ÅV i 2023 i KEID til behovsafdækning af KFF's brug af HNG, indretning, ledelsesstøtte til implementering, kommunikation (2,2 mio. kr.).

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Organisationsændring			-4.500	-4.500	-4.500	-4.500	-4.500
Husleje Gyldenløvesgade 11		-1.140	-2.740	-2.740	-2.740	-2.740	-2.740
Færre huslejeindtægter		410	670	670	670	670	670
Husleje HNG		360	860	860	860	860	860
FM-udgifter HNG		60	150	150	150	150	150
Opsigelse af lokaler på rådhuset	1060		-410	-410	-410	-410	-410
Opsigelse af kælder i HNG	1060	-350	-700	-700	-700	-700	-700
Varige ændringer totalt, service		-660	-6.670	-6.670	-6.670	-6.670	-6.670

Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Frikøb af projektmedarbejder til organisatorisk implementering	1060	350	700				
Frikøb af medarbejdere til teknisk og administrativ implementering	1060	1.050	700				
Projektmedarbejder tilpasning af budgetmodel og ledelsesinformation	1060	350	700				
Ekstern konsulentbistand - organisationsdesign lederforløb	1060	500	0				
Investeringer totalt, service	1060	2.250	2.100				

Tabel 4. Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Indretning af International House		1.370	0				
Indretning og fraflytning fra Rådhuset		100	120				
Indretning af HNG		2.930	2.350				
Fraflytning af kælder i HNG		200	0				
Indretning, ledelsesunderstøttelse, Kompetenceudvikling, forandringsledelse, projektledelse, KEID		1.440	720				
Projektledelse af flytning, KFF		460	310				
Investeringer totalt, anlæg	2060	6.500	3.500				

4. Effektivisering på administration

Tabel 5. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2023 p/l					
	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45	-660	-6.670	-6.670	-6.670	-6.670	-6.670
Effekt på øvrige administrative udgifter						

Varige ændringer totalt, administration	-660	-6.670	-6.670	-6.670	-6.670	-6.670
--	-------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

5. Implementering af forslaget

- Flytning af International house - frem til ultimo juni 2022
- Fraflytning af HNG-kælder frem til juni 2022
- KEID Planlægning og Byggeri til drift inddrages så snart plan for indretning er klar
- Aktivitetsbaseret indretning og implementering heraf på Rådhuset og i HNG, maj 2022-maj 2023

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

- KEID inddrages ifm. projektering og indretning af lokaler, samt understøttelse af forandringsledelsesindsatser ifm. overgangen til aktivitetsbaseret indretning.
- HovedMED er involveret jf. MED-aftalen, og HovedMED vil løbende blive involveret frem mod 1. april, hvor involveringen sker i lokalMED.

7. Forslagets effekt

Nedbringelse af de administrative udgifter via besparelse på antal chefer i forvaltningen og færre udgifter til husleje til administrative kvadratmeter.

Forvaltningen bliver i højere grad i stand til at samarbejde på tværs og tilrettelægge og styre tilbud på baggrund af data, så de retter sig mod de målgrupper, som KFU ønsker, og så der er sammenhæng i tilbud på tværs.

Bedre samarbejde i enhederne ved at understøtte den nye organisation fysisk.

Bedre faciliteter og rammer for fleksibelt arbejde

Bedre udnyttelse af KFF's kvadratmeter

Fraflytning af kælderen i HNG giver plads til Københavns Kommunes aktive arkiv hørende under Socialforvaltningens, som mangler lokaler til det. Derved benyttes til noget mere nytteligt end ren opbevaring af gammelt inventar.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Milepæle for implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Stamdata, budgetter, HR og systemunderstøttelse er tilpasset til ny organisering	Opfølgning på, at tilpasning er foretaget i diverse systemer.	CØKO	Ultimo 2023
Budgetmodel og ledelsesinformation implementeret, der afspejler styringsbehov i ny organisering er implementeret	Opfølgning på, at tilpasning af budgetmodel og ledelsesinformation er implementeret.	CØKO	Ultimo 2023
Tilfredsstillende indretning af IH	Evaluering blandt medarbejdere	International House	Medio 2022
Implementering af aktivitetsbaseret indretning på Rådhuset og HNG	Tilfredshedsmåling blandt medarbejdere og ledere	De enkelte enheder	Løbende fra færdigindretning
Fraflytning af kælderrum og fraflytning af lokaler på Rådhuset	Når lokalerne er tomme og ved fraflytning	De enkelte enheder der benytter kælderen og Rådhuset	Medio 2022 - kælderen Ultimo 2022 - Rådhuset
Realisering af effektiviseringer			
Nedbringelse af de administrative udgifter på cheflønninger ved at reducere antallet af niveau 2 chefer fra 15 til 9.	Reduktion i antallet af chefer med implementering af organisationsændringen	CØKO	Medio 2022
Opsigelse af lejemål i Gyldenløvesgade 11, lokaler på Rådhuset og kælderrum i HNG	Opsigelse af lejemålene	Hhv. International House, Sekretariat og Byudvikling og CØKO.	Medio 2022 - kælderen, IH Ultimo 2022 - Rådhuset

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- Ja
 Nej

9. Risikovurdering

Lav risiko ved forslaget.

Mindre risiko for forsinkelse af indretning af IH. Lejemålet er opsagt i Gyldenløvesgade 11. Forsinkelse ved indretning forsøges forhindret ved stram projektstyring af indretningen. Mindre risiko ved forsinket fraflyt fra Rådhuset som følge af forsinket indretning til aktivitetsbaseret i HNG. Forsinkelse ved fraflyt forsøges forhindret ved stram projektstyring af indretningen.

Hvis der ikke udmøntes midler til forslaget, vil det ikke være muligt at høste de tiltænkte gevinster ved organisationsændringen, og det vil påvirke kernerdriften og derved serviceniveauet overfor borgerne. Derudover vil det ikke være muligt at implementere indretning til fleksibelt arbejde og flytninger med henblik på optimering af kvadratmeter og understøttelse af organisationsændringen.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	22. februar 2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ja	22. februar 2022
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
MED-udvalg	Ja	Løbende involvering af MED og Hoved-MED.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

Forbedring af café- og udlejningsfaciliteter i Nikolaj Kunsthal

INVESTERINGSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: Forbedring af café- og udlejningsfaciliteter i Nikolaj Kunsthal

Resumé: Med forslaget investeres der i et tidssvarende og attraktivt publikumsmodtageområde i Nikolaj Kunsthal med café og bar. Området skal understøtte besøgsoplevelsen både ude og inde samt øge indtægterne i forbindelse med udstillinger, events og udlejningsaktiviteter.

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2023 p/l	Styringsområde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Varige ændringer							
Øgede indtægter fra salg i café og butik samt udlejning		-100	-220	-220	-220	-220	-220
Samlet varig ændring	Service	-100	-220	-220	-220	-220	-220
Implementeringsomkostninger							
EL og VVS		195					
Installation, reparation		195					
Møbler og inventar		760					
Samlede implementeringsomkostninger	Anlæg	1.150					
Samlet økonomisk påvirkning		1.050	-220	-220	-220	-220	-220
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Noter til alle tabeller:

Forslaget skal udarbejdes i 2023 pl, men udmøntes i overførselssagen i 2022 pl.

Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

1. Baggrund og formål

Nikolaj Kunsthal (Nikolaj Plads 10, 1067 København K) har lanceret en ny strategi, der skal tiltrække flere gæster og øge egenindtjeningen. En hjørnesten i dette er optimering og udvikling af et publikumsmodtageområde med integreret café, billetsalg og butik. Tidssvarende faciliteter vil understøtte besøgsoplevelsen og øge mulighederne for indtjening også i forbindelse med udlejning og events, hvor en opgradering også er blevet efterspurgt af tidligere lejere og potentielle lejere.

I 2022 rykker projektet Platform ind i Kunsthallen i det ene udstillingsrum. Platform har til formål at skabe et rum for unge, visuelle kunstnere og kuratorer i København. Intentionen er at styrke deres karrierer igennem adgang til professionelle udstillingsmuligheder samtidig med en opbygning af et relevant professionelt netværk. Optimering og udvikling af publikumsområdet vil også bidrage til, at denne gruppe vil finde faciliteterne attraktive og kan bruge det som mødested for kunstnere i indre by.

Endelig hænger projektet også sammen med igangværende planer i Teknik- og Miljøforvaltningen for at regulere trafikken og nyindrette Nikolaj Plads, hvilket burde øge persongennemstrømningen til området og hermed også til Nikolaj Kunsthal.

2. Forslagets indhold

Forslaget indeholder en anlægsbevilling på 1,15 mio. kr. til opgradering til tidssvarende faciliteter og nyindretning af de tre sammenhængende rum ud mod Nikolaj Plads, der også i dag rummer modtagelsesfaciliteter for publikum.

Rum 1+2: Indretning af billetsalg og café med bar(disk) på niveau med andre museumscafeer i byen. Cafeen drives af forvaltningen, men muligheden for bortforpagtning vil undersøges løbende, da det vurderes mere attraktivt for forpagtere efter ombygningen af faciliteterne. Permanent åbning af dør ud mod Nikolaj Plads, der er synlig fra Strøget. Den etableres som ny/supplerende hovedindgang. Om sommeren vil cafeen kunne servicere pladsen udenfor. Barens faciliteter vil kunne benyttes i forbindelse med lettere traktement i forbindelse med udlejning. Denne mulighed har været efterspurgt af potentielle lejere.

Rum 3: Butik placeret i et tilstødende lokale, som giver bedre mulighed for fordybelse hos gæsten/kunden og præsentation af sortiment. Butikken kan lukkes om aftenen, selvom cafeen stadig er åben.

3. Økonomi

Hvis forslaget bliver vedtaget og investeringen kan gennemføres i 2022, forventes Nikolaj Kunsthall fra 2023 at kunne øge indtægterne fra salg i café og butik og udlejning med 0,22 mio. kr. årligt.

Estimatet på de øgede indtægter bygger på erfaringer og indtægter fra de seneste års aktiviteter, hvor konceptet er prøvet af i pop up-form i en kortere periode, hvor der har været opstillet en midlertidig bar/café. Her har vi kunne se potentialet i at have et permanent set up og bedre modtagefaciliteter, der understøtter gæsternes brug af café/bar. Hertil kommer, at det er noget, der er blevet efterspurgt mange gange af Nikolajs mange samarbejdspartnere og andre personer, som Nikolaj løbende udlejer lokaler til.

Investeringsmidlerne til ombygningen inkluderer bl.a. EL- og VVS-arbejde. Omfanget er beregnet af en arkitekt og ingeniør på baggrund af tegninger og besigtigelse på stedet. Derudover har forvaltningen været i dialog med Ejendomsdrift og Service i Kultur- og Fritidsforvaltningen, og de har været med inde over økonomien og medfinansierer en del af malearbejdet.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Øgede indtægter fra salg i café og butik samt udlejning	1060	-100	-220	-220	-220	-220	-220
Varige ændringer totalt, service	1060	-100	-220	-220	-220	-220	-220

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
EL og VVS		195					
Installation, reparation		195					
Møbler og inventar		760					
Investeringer totalt, Anlæg	2060	1.150					

4. Effektivisering på administration

Ingen besparelse på administration

5. Implementering af forslaget

Den forventede tidsplan for nyindretningen er som følger:

- Ultimo 2021: tegninger foreligger allerede fra arkitekt og ingeniør.
- Q2 i 2022: opgradering og udbedring igangsættes.
- Q1 2023: de nye faciliteter ibrugtages.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Københavns Ejendomme & Indkøb og Ejendomsdrift & Service i Kultur- og Fritidsforvaltningen vil løbende blive involveret.

7. Forslagets effekt

Forslaget vil sikre en forbedret brugeroplevelse for de besøgende, der vil kunne købe mad og drikke og slå sig ned i Nikolaj før eller efter besøg. Samtidig vil nyindretningen også åbne Nikolaj Kunsthal op, så forbipasserende i højere grad vil opdage både Nikolajs café og bar samt øvrige tilbud. Det er således tale om et forslag, der gavner både københavnere, turister og institutionen. I lyset af Platforms indtog på Nikolaj vil de optimerede faciliteter også være med til at understøtte mødet mellem københavnere og byens kunstnere og kreative vækstlag.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Milepæle for implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Opgradering og udbedring af rummene	Igangsættelse	H & K	Q2 i 2022
Realisering af effektiviseringer			
Forventet øget indtægt på 230 t. kr. årligt fra 2023	Udtræk fra kasseapparat	H & K	Q1 halvårligt fra 2023
Forventet øget besøgstal på 10% på institutionen	Udtræk fra kasseapparat	H & K	Q1 halvårligt fra 2023

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- Ja
 Nej

9. Risikovurdering

Der vurderes at være en lav risiko forbundet med om stigningen i antallet af besøgende realiseres.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	7. februar 2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ja	7. februar 2022
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

Udvikling af kulturfaciliteter

INVESTERINGSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: Udvikling af kulturfaciliteter

Resumé: Investering i forbedring af faciliteterne i Kulturhuset Islands Brygge, Biblioteket på Rentemestervej og Kulturhuset Krudttønden skal sikre borgeren en bedre og mere fleksibel brug af faciliteterne samtidig med, at der sker en optimering af medarbejderressourcer til drift og derved opnås en effektivisering.

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser.

1.000 kr. 2023 p/l	Styringsområde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Varige ændringer							
Færre medarbejderressourcer på Rentemestervej og Krudttønden		-235	-480	-480	-480	-480	-480
Øgede drifts- og vedligeholdelsesudgifter ved forøget aktivitet i Brygge-kælderen og Krudttønden		144	333	383	383	383	383
Indtægter for udlån af lokaler i Krudttønden og Brygge-kælderen		0	-460	-510	-510	-510	-510
Mindre udgifter til nuværende fysiske nøglesystem på Rentemestervej		-15	-30	-30	-30	-30	-30
Samlet varig ændring	Service	-106	-637	-637	-637	-637	-637
Implementeringsomkostninger							
Konceptudvikling af værtskab i Krudttønden		200					
Forbedring af fysiske forhold i Krudttønden		800	1.300				
Byggeri i Brygge-kælderen		400	160				
Automatisering af indgangsparti og indvendige døre på Rentemestervej		420					
Samlede implementeringsomkostninger	Anlæg	1.820	1.460				
Samlet økonomisk påvirkning		1.714	823	-637	-637	-637	-637
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Noter til alle tabeller:

Forslaget skal udarbejdes i 2023 pl, men udmøntes i overførselssagen i 2022 pl.

Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

1. Baggrund og formål

Som et led i Kultur- og Fritidspolitikken 2020-2023 foreslår Kultur- og Fritidsforvaltningen at forbedre faciliteterne i Kulturhuset Krudttønden, Kulturhuset Islands Brygge og Biblioteket på Rentemestervej for at sikre, at eksisterende lokationer udnyttes bedst muligt. Dette har til formål at give københavnernes flere og bedre faciliteter, hvor kulturaktiviteter kan udfolde sig i tidssvarende, vedligeholdte og indbydende omgivelser.

2. Forslagets indhold

Forslaget indeholder en investering i de tre kulturinstitutioner, som kan bidrage til at forbedre og udvikle de faciliteter, som Københavns Kommune tilbyder københavnere ved at udvide kapaciteten og det tidsrum, hvori lokationerne kan benyttes samtidig med, at der kan optimeres på ressourcer til drift.

Med forslaget investeres der i:

- ombygning af Kulturhuset Krudttønden for at sikre et mere attraktivt hus med plads til flere aktiviteter.
- lovliggørelse af arrangements- og mødelokalet Brygge-kælderen i Kulturhus Islands, så det kan anvendes til kulturarrangementer, foreningsaktiviteter og møder
- automatisering af indgangspartiet på Biblioteket på Rentemestervej og en række indvendige døre for at opnå en øget fleksibilitet og en bedre drift af huset.

Kulturhuset Krudttønden

Kultur- og fritidsforvaltningen ønsker at omdanne *Krudttønden*, som på nuværende tidspunkt er et mindre kulturhus med to scenerum til henholdsvis musik og teater og en foyer med cafe, til at være et mere attraktivt kulturhus.

Forbedringen af lokationen er opdelt i tre faser: Renovering af caféområdet, omdannelse af administrative faciliteter til kulturfaciliteter, og udvikling af et brugerdrevet værtskab. Omdannelsen af de administrative kvadratmeter vil tiltrække faste brugere (teatergrupper m.v.) som lejere, hvilket vil give øgede indtægter. Derudover lægger forvaltningen op til, at aktiviteterne bliver mere selvkørende og brugerne vil bidrage til et forpligtende fællesskab og værtskab for huset, hvor de selv kan låse op og i, købe ind og rydde op osv. Ved hver aktivitet, vil medarbejderne udvide deres netværksarbejde og partnerskab for at tiltrække brugere, men ikke mandsopdække aktiviteterne som tidligere, hvilket giver en besparelse på 0,8 årsværk.

Brygge-kælderen Kulturhuset Islands Brygge

Denne del af forslaget går ud på at genaktivere *Brygge-kælderen* som arrangements- og mødelokale, så det kan anvendes til kulturelle formål, foreningsaktiviteter og møder. Brygge-kælderen er et unikt lokale i kælderen under Biblioteket på Islands Brygge, som siden 2015 er blevet brugt til kultur- og biblioteksarrangementer. Dog var lokalet ikke godkendt til arrangementsbrug, hvorfor det blev midlertidigt lukket i 2018. Lovliggørelsen af Brygge-kælderen som arrangementslokale foreskriver, at der etableres en ny flugtvej samt et handicap-egnet toilet. Der foreligger en byggetilladelse til lovliggørelse af Brygge-kælderen som arrangementslokale, så projektet kan gå i gang, så snart finansieringen er på plads.

BIBLIOTEKET på Rentemestervej

Ved at skifte indgangspartiet og skifte til nøglebriksystem på de indre døre på Biblioteket på Rentemestervej skabes en øget fleksibilitet for husets brugere og medarbejdere. Som systemet fungerer i dag, skal der være personale til stede for fx at åbne huset om morgenen. Med overdragelsen af medarbejdere til det bydækkende boglogistikteam og etableringen af et aktivitets- og værtskabsteam i huset er der behov for, at huset kan åbne selv om morgenen, så der er øget adgang for husets mange frivillige brugere. Hertil kommer mange driftsudfordringer med det nuværende indgangsparti, herunder revnede dørblade og manglende tætning af klimaskærmen, som en investering i et nyt indgangsparti vil løse.

3. Økonomi

For at effektiviseringen kan realiseres forudsætter det en investering i de fysiske forhold på de tre lokationer. For at sikre gennemskuelighed er økonomien for de tre lokationer udpenslet.

Der investeres i alt 2,3 mio. kr. i tredjemandslejemålet *Krudttønden*, som består af 2,1 mio. kr. til ombygning af fysiske rammer samt 0,2 mio. kr. til relations arbejdet med at tiltrække en kommende forpagter, kulturnetværk omkring kulturhuset og et fornyet brugerdrevet værtskab. Investeringen muliggør en årlig effektivisering på 0,43 mio. kr. ved at spare de ressourcer, der har været afsat til at holde huset åbent og varetage cafeen i forbindelse med arrangementer. Derudover estimeres der

årlige indtægter 0,3 mio. kr. igennem udlejning af de ombyggede lokaler, i overensstemmelse med KFF's kost/takstpris satser.

Forudsætningen for at kunne udleje *Bryggeælderen* er, at der afsættes 560. t. kr. til etablering af en ny nødudgang og handicap-egnet toilet i *Bryggeælderen*, som sikrer en lovliggørelse af lokationen. Beløbet er et estimeret overslag fra projektets byggerådgiver. Effektiviseringen består i øgede indtægter på udbud af lokalet til foreninger samt fleksibel udlejning.

Udregningsgrundlaget er baseret på takster for et lokale i kategorien *lille standard* i Kultur- og Fritidsudvalgets takstkatalog, som vil blive udlejet i tidsperioderne 9-16 og 17-23. Lokalet vil blive udlejet gennem Bookbyen og via lokale aftaler. *Bryggeælderen* er et særligt lokale, der er meget velegnet til kulturarrangementer, men som formentlig ikke vil være så efterspurgt som et ordinært mødelokale. Beregningen af forventede indtægter fra udlejning er derfor sat konservativt. Udregningen er baseret på, at lokalet vil blive udlejet henholdsvis 10 pct. til takstpris/kostpris og 5 pct. til markedspris af årets 365 dage.

Driften og styringen af brugen af lokalet varetages af bookingteamet, afviklerteamet samt kulturmedarbejdere tilknyttet Kulturhuset Islands Brygge og medfører derfor ikke øgede omkostninger.

Dertil kommer der for *Bryggeælderen* og *Krudttønden* øgede drifts- og vedligeholdelsesudgifter ved forøget aktivitet på lokationerne på 0,39 mio. kr. varigt.

Der kræver en investering på 0,42 mio. kr. i automatisering af indgangspartiet samt overgang til nøglebriksystem ved 17 indvendige døre på *Biblioteket på Rentemestervej*, hvilket muliggør en varig besparelse på 0,08 mio. kr. årligt i form af mindre behov for vedligehold af døre samt et mindre forbrug på indkøb af nøgler. Derudover vil investeringen sikre et mindre behov for at have en medarbejder fysisk til stede for at åbne lokationen, hvilket giver en besparelse på 0,05 mio. kr.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Færre medarbejderressourcer på Rentemestervej og Krudttønden	1060	-235	-480	-480	-480	-480	-480
Øgede drifts- og vedligeholdelsesudgifter ved forøget aktivitet i Bryggeælderen og Krudttønden	1060	150	340	390	390	390	390
Indtægter for udlån af lokaler i Krudttønden og Bryggeælderen	1060	0	-460	-510	-510	-510	-510
Mindre udgifter til nuværende fysiske nøglesystem på Rentemestervej	1060	-15	-30	-30	-30	-30	-30
Varige ændringer totalt, service	Service	-100	-630	-630	-630	-630	-630

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Konceptudvikling af værtskab i Krudttønden	2060	200					
Forbedring af fysiske forhold i Krudttønden	2060	800	1.300				
Byggeri i Bryggeælderen	2060	400	160				
Automatisering af indgangsparti og indvendige døre på Rentemestervej	2060	420					
Investeringer totalt,	Anlæg	1.820	1.460				

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
anlæg							

4. Effektivisering på administration

Forslaget indeholder ikke effektivisering på administration.

5. Implementering af forslaget

Implementeringen af forslaget forløber i tre faser for hver af lokationer:

Krudttønden:

- 1) Etablering og opbygning af relationer til nye kulturaktører samt markedsdialog og udbud af cafe
Periode: forslagets første år.
Varetages af Kultur Ø
- 2) Byggetilladelse og påbegyndelse af skalsikring og ombygning af cafeområde
Periode: forslagets første år
Varetages af Kultur Ø og E & S
- 3) Færdig ombygning
Periode: forslagets andet år.

Kulturhuset Islands Brygge - Bryggekedleren:

- 1) Etablering af ny flugtvej og handicap-egnet toilet
Periode: Q3 2022- Q2 2023
Varetages af byggerådgiver, E&S samt Kultur S
- 2) Brugerindretning af lokalet, herunder etablering af teknisk udstyr (lyd og lys) og inventar
Periode: Q1 - Q2 2023
Varetages af Kultur S' teknik- og afviklerteam. Der anvendes fortrinsvis teknisk udstyr og inventar fra da Bryggekedleren sidst var aktiv.
- 3) Aktivering af brugere og arrangementer:
Periode: Q2- Q4 2023
Etablering af samarbejde med tidligere og nye brugere, booking af kunstnere, etablering af lokalet i Bookbyen. Når lokalet er kommet i drift, vil der være kontinuerlig opfølgning på indtægter samt belægning af lokalet for at sikre effektiviseringen.

BIBLIOTEK på Rentemestervej:

- 1) Projektorganisering inkl. tilbud på opgaven indenfor projektets første 6 uger.
Der skal efter bevillingen etableres en plan for organisering af projektet. Projektet udføres i samarbejde med Ejendomsdrift og Service i KFF og KEID som bygningsejer og ansvarlig for husets skalsikring. KEID skal udstede ejerfuldmagt til udskiftningen
- 2) Udførelsesperiode på 2 uger.
I udførelsesperioden sikres at tilbud følges og opgaven udføres som bestilt indenfor tidsplanen.
- 3) Idriftsættelsesperiode.
I løbet af 2022 følges der op på mindreforbrug på indkøb og tilpasning til organiseringen af KFF.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Krudttønden og Bryggekedleren: Ejendomsdrift & Service i KFF står for opgaven.
Rentemestervej: Ejendomsdrift & Service (KFF), KEID (ØKF).

Derudover vil der være samarbejde og dialog med brugere, foreninger, kulturaktører og mulige samarbejdspartnere.

7. Forslagets effekt

En realisering af forslaget med en investering i udvikling af kulturinstitutioner i Københavns Kommune vil give borgerne samt medarbejderne en bedre og mere fleksibel oplevelse af faciliteter samt driften af lokationerne.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Milepæle for implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Byggetilladelse for Krudttønden opnås i 2022	Ansøgning afsendes senest 1/4	Team under Kultur Ø i samarbejde med Ejendomsdrift og services projektafd.	Q1 2022
Byggeriet i Brygge-kælderen er færdigt. (byggetilladelse er opnået)	Ved at konstatere, at byggeriet er færdiggjort	Kultur S	Q1 2023
Projektorganisering med tilbud på opgaven samt udførelse af udskiftning af døre og nøglebrikker på Rentemestervej	Efter bevillingen er givet, etableres plan for organisering af projektet, hvor der følges op på udførelsen inden for tidsplanen.	Kultur N	Tilbud indhentes indenfor projektets første 6 uger, udføres indenfor 2 uger.
Realisering af effektiviseringer			
Opfølgning på indtægter for brug af lokalerne i Krudttønden og Brygge-kælderen	Måles via tal på indtjening	Kultur S og Kultur Ø	Q4 2023
Idriftsættelse af nye døre på Rentemestervej	Der følges op på mindre forbrug på indkøb og tilpasning til organiseringen af KFF.	Kultur N	Driften følges i 2022.

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

- Ja
 Nej

9. Risikovurdering

Forvaltningen vurderer at projektet har en lav risiko.

Lovliggørelsen af Brygge-kælderen og ombygningen af Krudttønden indebærer en mindre risiko vedrørende efterspørgslen på udlejning af lokalerne. Denne risiko vil blive forsøgt minimeret igennem inddragelse af samarbejdspartnerne såsom foreninger og kulturaktører.

Der er tidligere indhentet tilbud på løsningen og den økonomiske ramme er derfor kendt for projektet på Rentemestervej.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	11. februar 2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. hørings svar
Ejendomsfaglig vurdering	Ja	11. februar 2022
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
MED-udvalg	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

Nyt nærmagasin for Thorvaldsens Museum

INVESTERINGSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: Nyt nærmagasin for Thorvaldsens Museum

Resumé: Bedre udnyttelse af m2 og sikring af kunstgenstande gennem opsigelse af et eksternt magasin, etablering af nyt nærmagasin på Thorvaldsens Museum og flytning af kunstgenstande til fællesmagasinet i Høje-Taastrup.

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Tablet 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2023 p/l	Styringsområde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Varige ændringer							
Besparelse på husleje, Bynært Magasin - Carl Nielsen Allé	Service	-106	-320	-320	-320	-320	-320
Samlet varig ændring	Service	-106	-320	-320	-320	-320	-320
Implementeringsomkostninger							
Flytning af THMs kunstsamling og tilpasning af kælder til nyt nærmagasin, rømning af eksisterende lager mm	Anlæg	1.155	511				
Samlede implementeringsomkostninger	Anlæg	1.155	511				
Samlet økonomisk påvirkning		1.049	191	-320	-320	-320	-320
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Noter til alle tabeller:

Forslaget skal udarbejdes i 2023 pl, men udmøntes i overførselssagen i 2022 pl.

Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

1. Baggrund og formål

Thorvaldsens malerisamling og andre dele af samlingen opbevares i dag under utidssvarende forhold i museets kælder (Bertel Thorvaldsens Plads 2, 1213 København K), hvor der bl.a. er overhængende risiko for oversvømmelser. Samtidig betaler museet husleje for et nærmagasin på Carl Niensens Allé 13, Østerbro, der bruges til tryksager, butikslager og stole mm. til løbende publikumsrettede aktiviteter på museet. Forslaget indebærer, at museets malerisamling og de øvrige skrøbelige museumsgenstande i museets kælder flyttes permanent ud til ordentlige forhold i fællesmagasinet i Høje Taastrup (Erik Husfeldts Vej 4, 2630 Taastrup). Frigivelsen af pladsen i kælderetagen og indretning af dette til tidssvarende lagerlokale vil betyde, at vi kan opsigte det eksterne lejemål på Østerbro og flytte genstandene ind på museet.

2. Forslagets indhold

Forslaget indeholder en anlægsbevilling på 1,7 mio. kr. i perioden 2022-2023 til flytning af malerisamling, rømning af nærmagasin på Østerbro, tilpasning af kælderlokaler på Thorvaldsens Museum, så nye lagerfaciliteter kan etableres og tilpasning af lagerrum i Høje-Taastrup.

Første etape er flytning af kunstgenstandene fra Thorvaldsens Museum ud til fællesmagasinet i Høje-Taastrup. Kælderen under Thorvaldsen, hvor samlingen i dag befinder sig, er vanskeligt tilgængelig og arbejdet skal udføres af certificerede flyttefolk med erfaring i håndtering af kunstgenstande, inkl. bygning af transportkasser, sikring af værdifulde malerier mm.

Magasinet i Høje-Taastrup vurderes grundlæggende at have de nødvendige faciliteter til modtagelse og opbevaring af genstandene. Lidt investering i malerivægge mm. kan dog påregnes.

Næste etape er tilpasning af de eksisterende kælderlokaler på museet til tidssvarende lager til opbevaring af stole, butiksvare osv., således at nærmagasinet på Østerbro kan rømmes, og genstandene flyttes ind på museet. Der vil være tale om en minimumsforanstaltning i forhold til tilpasning af kælderlokalerne på museet. En sådan tilpasning skal godkendes af Slots- og Kulturstyrelsen eftersom bygningen er fredet.

3. Økonomi

Hvis forslaget bliver godkendt og investeringen kan gennemføres i 2022-23 vil Historie & Kunst fra 2022 spare dele af huslejen til nærmagasinet og fra 2023 det fulde beløb på 0,3 mio. kr. årligt. I medio 2022 vil nærmagasins lejemålet blive fraflyttet og genstandene midlertidigt opbevaret i en container på fjernmagasinet, indtil tilpasningen af kælderlokalerne på museet er klar. Lejemålet på Østerbro er, et kommunalt ejet lejemål, så opsigelsen af lejemålet vil derfor betyde øget tomgang for KEID i en periode.

Beløbene er beregnet på baggrund af museets erfaringer med flytning af magasiner, der er foregået de sidste 5 år. Projektlederen på dette projekt er den samme som den på store flytning til vores fællesmagasin i Høje Taastrup, der er foregået de sidste år.

Effektiviseringen opnås ved, at der på sigt spares husleje på nærmagasinet på Østerbro.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Besparelse på husleje, Bynært Magasin - Carl Nielsen Allé		-106	-320	-320	-320	-320	-320
Varige ændringer totalt, service	1060	-106	-320	-320	-320	-320	-320

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Ressourcer til pakning, midlertidig opbevaring, flytning og rengøring af værker		525	250				
Rømning af nærmagasin		100					
Transport		175	50				
Tilpasning af kælderrum		255	100				
Inventar, lys, malerivægge mm.		100	111				
Investeringer totalt, Anlæg	2060	1.155	511				

4. Effektivisering på administration

Der er ingen effektiviseringer på administration.

5. Implementering af forslaget

Q2 og Q3 i 2022:

- Museets kunstsamlingen forventes flyttet.
- Fraflytning af nærmagasinet på Østerbro.

Q3 i 2022:

- Istandsættelse af kælderen til. Hvis genstandene fra nærmagasinet ikke kan stå i kælderen, mens den renoveres, så flyttes de midlertidigt til en container.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Slots- og Kulturstyrelsen inddrages ifm. godkendelse af renovering af kælderen i Thorvaldsens Museum.

Københavns Ejendomme og Indkøb (KEID) og Ejendomsdrift & Service (E&S) er samarbejdspartnere i projektet.

7. Forslagets effekt

Forslaget vil sikre den rette opbevaring af museets kunstsamling samt give medarbejdere på museet hurtig adgang til tryksager, butikslager, stole mm., der anvendes til løbende publikumsrettede aktiviteter. Dette sparer tid og ressourcer ift. nu, hvor man skal booke Ejendomsdrift og Service (E&S) til at hente genstande mm. på nærmagasinet på Østerbro.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Milepæle for implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Kælderrum på museet genoprettes i mindre omfang så de forsat kan benyttes som nærmagasin.	Det istandsættes	E&S/H&K/KEID	Senest afsluttet medio 2023
Flytning af genstande til Høje Taastrup	Genstandene fraflyttet THM og modtaget på Fællesmagasinet	H&K/E&S	Senest afsluttet oktober 2022
Realisering af effektiviseringer			
Nærmagasinet på Østerbro opsiges	Ved at det opsiges	H&K	Fraflyttes medio 2022

9. Risikovurdering

Forvaltningen vurderer, at der er en lav risiko forbundet med forslaget. Slots- og Kulturstyrelsen skal godkende tilpasning af kælderlokalerne på Thorvaldsens museum da bygningen er fredet. Dette vurderes at være uproblematisk, men der skal erfaringsmæssigt beregnes en vis sagsbehandlingstid. For at forhindre, at projektet bliver forsinket, vil forvaltningen sikre en god dialog med styrelsen samt en fremdriftsorienteret projektledelse baseret på tidligere erfaringer med et lignende projekt.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	23. februar 2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ja	21. februar 2022
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
MED-udvalg	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

Bedre biblioteksoplevelser for børnefamilier ved brug af data

INVESTERINGSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: Bedre biblioteksoplevelser for børnefamilier ved brug af data

Resumé: Med forslaget skabes der bedre biblioteksoplevelser for børnefamilier ved at bruge data som prioriteringsværktøj i tilrettelæggelsen af fysiske og digitale tilbud og formidlingsindsatser, så de indrettes efter familiernes adfærd og behov. Der investeres i en omlægning af bibliotekernes nuværende arbejdsgange i forhold til målgruppeanalyse og udvikling af bibliotekstilbud til børnefamilier, hvilket optimerer ressourceforbruget og muliggør en effektivisering.

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input type="checkbox"/>	Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/>	Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/>	Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/>	Sundheds- og Omsorgsforvaltningen		

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2023 p/l	Styringsområde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Varige ændringer							
Prioritering af udvalgte tilbud og formidlingsindsatser			-290	-570	-570	-570	-570
Optimering af analysearbejde			-290	-290	-290	-290	-290
Samlet varig ændring	Service		-580	-860	-860	-860	-860
Implementeringsomkostninger							
Data og analyse		450	600	450			
Kompetenceudvikling			230	230	100		
Partnerskaber			250	250	190		
Projektledelse		200	400	400	200		
Samlede implementeringsomkostninger	Service	650	1.480	1.330	490		
Samlet økonomisk påvirkning		650	900	470	-370	-860	-860
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Noter til alle tabeller:

Forslaget skal udarbejdes i 2023 pl, men udmøntes i overførselssagen i 2022 pl.

Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

1. Baggrund og formål

En undersøgelse af børns læsevane foretaget af Tænk tanken Fremtidens Biblioteker konkluderede i 2017, at folkebiblioteket ikke spiller en særlig stor rolle, når børn skal finde inspiration til, hvad de skal læse i fritiden. Det arbejder Københavns Biblioteker for at ændre på. Børn og børnefamilier udgør en voksende andel af byens indbyggere og har været en prioriteret målgruppe for Københavns Biblioteker i en årrække.

Forslaget handler om at omlægge udviklingen af tilbud og formidling til børnefamilier, så der opnås samme eller bedre effekt med færre midler. Bibliotekerne vil skabe rammerne for de bedste mulige biblioteksoplevelser for børnefamilier ved at benytte data til at afgøre, hvad der er den rigtige kommunikationsform og de rigtige tilbud på de rigtige tidspunkter - både digitalt og i det fysiske biblioteksrum.

Med samtykke fra forældrene vil Københavns Biblioteker samle og analysere data fra forskellige systemer, og på den måde blive klogere på børnefamiliernes biblioteksadfærd og -behov. Bibliotekerne vil bruge denne viden som prioriteringsværktøj, når der udvikles tilbud og formidling til børnefamilier.

Med forslaget omlægges bibliotekernes nuværende arbejdsgange i forhold til målgruppeanalyse og udvikling af bibliotekstilbud til børnefamilier, hvilket optimerer ressourceforbruget og muliggør en effektivisering. Resultatet bliver bedre biblioteksoplevelser for børnefamilierne, blandt andet gennem partnerskaber med nye aktører.

2. Forslagets indhold

Bibliotekernes faglige formidling er i et vist omfang afsenderorienteret. Det indebærer, at nye tilbud og formidling til børnefamilier ikke altid er så effektfulde som forventet. Bibliotekerne evaluerer og tilretter løbende sine tilbud, men målgruppens behov og præferencer udvikler sig også. Det er et *moving target*, hvor bedre dataudnyttelse kan gøre det mere effektivt at nå målgruppen.

Med forslaget omlægges den måde, som bibliotekerne udvikler tilbud og formidling til børnefamilier, så den bliver mere fokuseret og modtagerorienteret. På den måde kan bibliotekerne opnå samme eller bedre effekt med færre midler. Eksempelvis kan brugernes *clicks* i bibliotekernes nyhedsbrev til børnefamilier med 2.700 abonnenter give værdifulde indsigter i målgruppens præferencer, som kan kobles til fx arrangementsudvikling.

Mere viden om børnefamilier ved bedre dataudnyttelse

I dag opsamler bibliotekerne data i forskellige systemer, men det er enten ikke muligt eller meget ressourcekrævende at analysere data på tværs af systemerne. Derfor bruger bibliotekerne mange ressourcer på at sammenholde datakilder og udtrække relevante indsigter om børnefamilien som målgruppe. Ved at omlægge dette arbejde via en mere systematisk tilgang til data bliver det muligt at bruge færre ressourcer på analyser, som ovenikøbet er bedre og dermed kan kvalificere og optimere udviklingen af bibliotekstilbud til børnefamilier.

Med samtykke fra forældre vil bibliotekerne sammenkoble forskellige datakilder, eksempelvis adfærd på tværs af fysiske og digitale bibliotekstilbud eller sammenhæng mellem arrangementsdeltagelse og bogudlån. Dette giver en samlet bedre indsigt i børnefamiliernes biblioteksbrug, som kan bruges til prioritering og til udvikling af tilbud.

Mange data er i dag tilgængelige i forskellige systemer, fx FAKTOR – den fælles nationale business intelligence-løsning, der bl.a. sammenholder demografiske data med udlånsdata. Der er derfor særligt fokus på at sammenkoble eksisterende datakilder, og hvor muligt arbejdes der med dynamiske data og automatisk visualisering, så det er muligt at følge målgruppens adfærd i realtid.

Effektivisering af nuværende analysearbejde: Denne sammenkobling systematiserer bibliotekernes eksisterende analysearbejde i forhold til børnefamilier. Dette muliggør en effektivisering, fordi det optimerer de ressourcekrævende arbejdsgange, som i dag er forbundet med at opsamle og analysere data fra forskellige systemer for at opnå viden om målgruppen. Dette arbejde løftes af en bred medarbejdergruppe på biblioteket.

Omsætning af data til bibliotekstilbud

Med en ny systematisk tilgang til data og analyse får bibliotekerne bedre indsigt i børnefamiliernes biblioteksbrug og kan bruge denne indsigt som et prioriteringsværktøj, når bibliotekerne udvikler tilbud og formidler til målgruppen.

Bibliotekernes partnerskaber er en central del af en mere systematisk tilgang til data. Partnerskaber kan nemlig både bidrage til dataopsamling og samtidig skabe værdi for børnefamilierne. Ved brug af tiltag som man kender fra klubkoncepter og fordelsprogrammer (fx Politiken Plus), kan partnerskaber bidrage til nye dataindsigter. På den måde kan bibliotekerne lære børnefamilierne endnu bedre at kende og bruge denne viden til prioritering af tilbud. Samtidig kan bibliotekerne indgå bedre og mere relevante partnerskaber på baggrund af data, hvilket er med til at sikre, at børnefamilierne oplever et bedre tilbud. Mulige partnere kunne eksempelvis være DR, Zoologisk Have, Experimentarium eller andre institutioner, der også arbejder med et element af lystpræget læring.

Effektivisering via prioritering: Københavns Biblioteker har i dag en lang række af tilbud til børnefamilier, som formidles via forskellige kanaler: Digitalt nyhedsbrev, sociale medie-profiler, webunivers, festival, bogudstillinger, læsekampanjer og meget mere. Det er ressourcekrævende at udvikle tilbud og vedligeholde formidlingskanaler. Med partnerskaber opnås større indsigt i målgruppens adfærd og behov, der øger bibliotekernes mulighed for at prioritere udvikling og formidling af udvalgte tilbud. Indgåelse af partnerskaber er således nødvendigt til at opnå den forventede effektivisering. Dette arbejde løftes af en bred medarbejdergruppe på biblioteket.

3. Økonomi

Der investeres i alt 4,0 mio. kr. i at omlægge bibliotekernes arbejde med data og analyse i forhold til børnefamilier samt omsætte denne viden til bedre biblioteksoplevelser for børnefamilier. Kultur- og Fritidsforvaltningen vurderer, at der kan opnås en årlig besparelse på 1,5 ÅV, i alt 0,86 mio. kr. Besparelsen opnås ved at bruge ny viden som prioriteringsværktøj i udvikling af tilbud og partnerskaber samt ved at reducere ressourceforbruget på analysearbejde.

Den årlige besparelse opnås med fuld effekt fra 2024 og frem, mens implementeringsomkostningerne strækker sig ind i 2025 for at sikre de bedst mulige betingelser for vedvarende succes efter implementeringsperioden. Investering i 2025 i kompetenceudvikling og fortsat udvikling af partnerskaber på baggrund af data er afgørende for, at det lykkes at skabe vedvarende bedre biblioteksoplevelser for børnefamilier.

Investering i dataarbejde og omsætning af data til bibliotekstilbud

Der investeres 1,5 mio. kr. over tre år i implementering af et databaseret prioriteringsværktøj, der omlægger den måde, som bibliotekerne arbejder med data og analyse i forhold til børnefamilier. Med investeringen etableres de bagvedliggende tekniske løsninger til sammenkobling og analyse af data, herunder visualisering og rapportering. Af disse afsættes 0,45 mio. kr. i år 2022 til indhentning af samtykke fra forældre og sammenkobling af data fra forskellige systemer, 0,6 mio. kr. afsættes i 2023 til udvikling af faktiske løsninger til visualisering og rapportering og 0,45 mio. kr. afsættes i 2024 til videreudvikling og udbedring af diverse tekniske udfordringer. Videreudvikling i 2024 har fokus på at inkorporere nye data, som genereres via de biblioteksaktiviteter, der sker med nye partnere.

Der investeres 0,25 mio. kr. pr. år i 2023 og 2024 samt 0,19 mio. kr. i 2025 til udvikling af partnerskaber, der skaber værdi for børnefamilierne og samtidig bidrager med data, der skaber indsigt i målgruppen. Nye partnere kunne eksempelvis være DR, Zoologisk Have eller andre institutioner, der også arbejder med et element af lystpræget læring. Investeringen dækker både dialogen med mulige partnere samt udvikling af aktiviteter til børnefamilierne i partnerskabet. Der afsættes desuden midler til juridisk gennemsyn af konkrete partnerskaber, så bibliotekerne overholder alle love og regler om samarbejde mellem offentlige og private kulturinstitutioner og -aktører.

De nye bibliotekstilbud, som sker med partnere, genererer ny data, som giver bibliotekerne mere indsigt i målgruppen, og på den måde er partnerskaber med til at styrke det prioriteringsværktøj, som er grundlag for en del af forslaget effektivisering. Investering i partnerskaber strækker sig over en treårig periode for at sikre gode betingelser for stærke partnerskaber, der kan fortsætte med at skabe værdi, når projektet er afsluttet.

Der investeres 0,56 mio. kr. over tre år i kompetenceudvikling af ledere og relevante medarbejdere, der skal højne kompetencer inden for databrug, så det er muligt at omsætte data til bedre biblioteksoplevelser for børnefamilier. Investering i kompetenceudvikling er en forudsætning for at bruge data som prioriteringsværktøj i den faste opgave med udvikling og formidling af tilbud og er dermed afgørende for forslaget effektivisering.

Der afsættes desuden 1,2 mio. kr. over fire år til projektledelse, der skal sikre fremdrift og rød tråd fra det indledende arbejde med sammenkobling af data til brug af data som prioriteringsværktøj i udviklingen af partnerskaber og nye tilbud til børnefamilier.

Effektivisering via prioritering og nye arbejdsgange

Investeringsforslaget gør det muligt at opnå en besparelse på 1 ÅV, svarende til 0,57 mio. kr. varigt fra 2024, ved at bruge data som prioriteringsværktøj til at reducere ressourceforbruget på de tilbud og

formidlingsindsatser, som skaber mindst værdi for børnefamilierne i dag. Det forventes jf. implementeringsplanen, at det er muligt at bruge data som prioriteringsværktøj fra efteråret 2023, hvilket muliggør en yderligere besparelse på 0,5 ÅV, svarende til 0,29 mio. kr. i 2023.

Med projektet påbegyndes i 2023 en ny måde at arbejde med analyse i forhold til børnefamilier, og det bliver derfor muligt allerede fra 2023 at forandre nuværende arbejdsgange og reducere ressourceforbruget på det eksisterende analysearbejde, som bibliotekerne løbende foretager. Kultur- og Fritidsforvaltningen vurderer, at det på den baggrund er muligt at opnå en besparelse på 0,5 ÅV fra 2023, svarende til 0,29 mio. kr. årligt. Dette arbejde løftes af en bred medarbejdergruppe på biblioteket.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Prioritering af udvalgte tilbud og formidlingsindsatser	1060		-290	-570	-570	-570	-570
Optimering af analysearbejde	1060		-290	-290	-290	-290	-290
Varige ændringer totalt, service	1060		-580	-860	-860	-860	-860

Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2022 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Data og analyse	1060	450	600	450			
Kompetenceudvikling	1060		230	230	100		
Partnerskaber	1060		250	250	190		
Projektledelse	1060	200	400	400	200		
Investeringer totalt, service	1060	650	1.480	1.330	490		

4. Effektivisering på administration

Forslaget indeholder ikke en effektivisering på administration.

5. Implementering af forslaget

Forslaget organiseres som projekt med projektgruppe og styregruppe fra forvaltningen. Projektet opstartes medio 2022 og afsluttes i 2025. I hovedtræk følger implementeringen nedenstående plan:

- 2022: Styregruppe og projektgruppe nedsættes. Der er fokus på at sammenkoble data om børnefamiliers biblioteksbrug og på indhentning af samtykke fra forældre via forskellige kanaler.
- 2023: I første halvdel af 2023 etableres tekniske løsninger til at sammenkoble og visualisere data. Samtidig planlægges kompetenceudviklingsforløb og mulige partnerskaber undersøges.
- I anden halvdel af 2023 påbegyndes kompetenceudvikling for ledere og medarbejdere. De første rapporter og visualiseringer er tilgængelige, og derfor kan data bruges som prioriteringsværktøj i tilrettelæggelsen af tilbud. Dette muliggør en ressourcebesparelse på 0,5 ÅV i 2023. Samtidig indledes dialog med mulige nye partnere med henblik på et samarbejde i 2024. Undervejs afklares eventuelle juridiske spørgsmål i forbindelse med det konkrete indhold i partnerskabet.
- Med udsigten til ny viden om københavnske børnefamilier reducerer bibliotekerne ressourceforbruget på analysearbejde i forhold til børnefamilier allerede fra starten af 2023. Dette muliggør en ressourcebesparelse på 0,5 ÅV i 2023 udover den besparelse, der vedrører brug af data som prioriteringsværktøj.

- 2024: Arbejdet med at sammenkoble og analysere data fortsætter og eventuelle tekniske udfordringer adresseres. Flere ledere og medarbejdere deltager på kompetenceudviklingsforløb inden for dataanalyse. Nye partnerskaber træder i kraft og medfører aktiviteter til børnefamilier. Partnerskaber bidrager derfor til bedre biblioteksoplevelser og genererer samtidig nye data om børnefamilierne, som er med til at give bibliotekerne endnu større indsigt i børnefamiliernes adfærd.
- I 2024 planlægges alle bibliotekernes tilbud til børnefamilier – både digitalt og i det fysiske biblioteksrum – ved brug af data som prioriteringsværktøj. Dette muliggør en ressourcebesparelse på 1 ÅV fra 2024 og frem.
- 2025: Relevante ledere og medarbejdere deltager i kompetenceudvikling, og arbejdet med at opdyrke og udbygge partnerskaber fortsætter. Begge dele skal være med til at sikre en god overgang fra projekt til drift, så nye arbejdsgange, hvor data bruges som prioriteringsværktøj, kan fortsætte med at skabe bedre biblioteksoplevelser for børnefamilier.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

- Børnefamilier (forældre): Skal tage stilling til, om de vil give biblioteket samtykke til sammenkobling og analyse af data. Tydelig og transparent kommunikation er vigtig, så børneforældrene ved præcis, hvad de giver samtykke til og at formålet er at skabe bedre biblioteksoplevelser.
- Medarbejdere: For medarbejdere, der arbejder med målgruppeanalyse og udvikling af tilbud og formidling til børnefamilier, medfører forslaget ændrede arbejdsgange og en mere databaseret tilgang til arbejdet.
- Partnere: En vigtig del af forslaget er partnerskaber, der både skaber bedre biblioteksoplevelser for børnefamilier og samtidig genererer data, som giver biblioteket større indsigt i målgruppen.
- Det Digitale Folkebibliotek: Folkebibliotekernes fælles forening, der driver udviklingen af bibliotekernes digitale brugergrænseflader og digitale tilbud nationalt. Foreningen arbejder med en række relevante datakilder og er desuden den vigtigste samarbejdspartner i udviklingen af nye, digitale tilbud (fx hvis der skal udvikles nye funktioner i bibliotekets app). Foreningen forventes at være meget interesseret i at samarbejde.

7. Forslagets effekt

Forslagets overordnede gevinst er bedre biblioteksoplevelser for børnefamilierne, blandt andet via nye partnerskaber. Digitalt vil forældrene opleve mere personaliseret og relevant formidling, mens de i det fysiske biblioteksrum vil opleve, at aktiviteter i endnu højere grad end i dag tilrettelægges på tidspunkter, der passer godt ind i den daglige rytme og med indhold, som skaber værdi for børnene.

Effekten af forslaget er desuden optimering af arbejdsgange og bedre udnyttelse af medarbejdernes ressourcer i forhold til udvikling af tilbud og formidlingsindsatser til børnefamilier.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Milepæle for implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Min. 1.000 forældre giver samtykke til datasammenkobling og -analyse i projektperioden	Løbende optælling af, hvor mange forældre, der giver samtykke til	Biblioteksudvikling og Hovedbiblioteket, KFF	Årligt fra 2023-2025

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
	datasammenkobling og -analyse		
Løsning til sammenkobling og visualisering af data er etableret	Udvikling af teknisk løsning til sammenkobling og visualisering af data følger procesplan	Biblioteksudvikling og Hovedbiblioteket, KFF	2023-2025
Flere aktiviteter til børnefamilier i samarbejde med partnere	Sammenligning af antallet af aktiviteter i samarbejde med partnere før og efter 2024	Biblioteksudvikling og Hovedbiblioteket, KFF	Årligt i 2024 og 2025
Øget brugertilfredshed blandt forældre til børn i alderen 0-12 år	Data fra brugerundersøgelse i 2022 bruges som nulpunktsmåling og sammenlignes med brugerundersøgelse foretaget i 2025	Biblioteksudvikling og Hovedbiblioteket, KFF	Brugerundersøgelse 2025
Realisering af effektiviseringer			
Færre ressourcer brugt på udvikling af tilbud og formidling til børnefamilier	Sammenligning af overordnet ressourceforbrug på området før projektets opstart og efter dets afslutning	Biblioteksudvikling og Hovedbiblioteket, KFF	2025
Færre ressource brugt på analysearbejde, der vedrører børnefamilier som målgruppe på bibliotekerne	Sammenligning af overordnet ressourceforbrug på området før projektets opstart og efter dets afslutning	Biblioteksudvikling og Hovedbiblioteket, KFF	2024

9. Risikovurdering

Kultur- og Fritidsforvaltningen vurderer, at der overordnet er lav risiko ved forslaget.

Det vurderes, at der ikke er nogen risiko i forhold til at indhente besparelsen. Derfor bør man alene forholde sig til, hvorvidt investeringen kan skabe den forventede effekt. Risikoen for at det ikke lykkes, vurderes at være lav.

Nogle borgere vil muligvis være imod, at bibliotekerne systematiserer arbejdet med borgernes data mere, og der er en mindre risiko for, at forældre enten er skeptiske eller ikke ønsker at give samtykke til sammenkobling og analyse af data. Risikoen mindskes med tydelig og transparent kommunikation.

I forbindelse med nye partnerskaber er der en risiko for, at de juridiske rammer sætter grænser for, hvad partnerskaber mellem offentlige og private kulturinstitutioner og -aktører kan indeholde. Der afsættes derfor midler til juridisk gennemsyn af det konkrete indhold i nye partnerskaber.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	4. februar 2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. hørings svar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
MED-udvalg	Ja	01-03-2022
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

For at sikre en bedre og billigere langsigtet drift, der lever op til gældende og kommende krav til it-sikkerhed, har Stadsarkivet undersøgt alternative muligheder til Starbas. I Danmark findes der ingen anvendelige systemer, som Stadsarkivet kan anvende. Rigsarkivet bruger det selvudviklede arkivregistreringssystem Daisy, men de stiller det ikke til disposition for andre offentlige arkiver.

Det vurderes ikke hensigtsmæssigt at selvudvikle et nyt arkivregistreringssystem igen, da det vil være forbundet med betydelige omkostninger. Stadsarkivet finder også, at tiden er løbet fra selvudviklede løsninger.

Som erstatning for Starbas har Stadsarkivet identificeret arkivregistreringssystemet ASTA, som en brugbar løsning. ASTA fungerer som fællesløsning for det offentlige norske arkivvæsen, og Stadsarkivet vurderer, at det er en brugbar løsning i dansk regi, fordi den offentlige sektor i Norge og dermed også den norske arkivtradition har meget til fælles med den danske, og forvaltningen har vurderet at dette system kan imødekomme Stadsarkivets behov.

Overgangen til ASTA vil indebære: omkostninger til konvertering af data og metadata (interne personaleressourcer), projektledelse, kompetenceudvikling af medarbejderne samt systemtilpasning af ASTA til en dansk kontekst for at undgå centralt databas samt udgifter til køb af licens(er). Udover at leve op til de lovligheds-mæssige IT- og driftskrav, vil implementeringen af ASTA muliggøre en besparelse på 2/3 årsværk, da ASTA står for driften og udviklingen af systemet, og denne opgave dermed vil bortfalde som en forvaltningsopgave.

3. Økonomi

For at kunne opnå den varige besparelse på 250 i medarbejdertimer, kræves der en investering på 0,55 mio. kr. svarende til 1 årsværk, der skal lave den nødvendige konvertering af data til det nye system. Derudover har forvaltningen vurderet, at opgaverne der kommer med implementeringen af systemet, kræver i alt 0,37 mio. kr. til projektledelse i perioden 2022-2024, svarende til 3/4 årsværk. Hertil kommer et behov for 0,125 mio. kr. til kompetenceudvikling af de 15 berørte medarbejdere, som arbejder i systemet og skal lære at bruge systemet. Dette er vurderet ud fra, at de alle vil skulle tage et dagskursus for at lære de nye arbejdsgange.

Denne investering vil muliggøre bortfald af opgaver til drift og udvikling af nuværende system svarende til en besparelse på 2/3 årsværk, da ASTA står for dette. Dette er udregnet ud fra et skøn over hvor mange timer, forvaltningen bruger på dette nu, som ikke skal gøres fremadrettet. Dertil kommer der en varig årlig udgift på 0,05 mio. kr. til systemets licenser.

Tabel 2. Varige ændringer, service

	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Besparelse på medarbejdertimer (2/3 ÅV)	1060		-300	-300	-300	-300	-300
Licenser	1060		50	50	50	50	50
Varige ændringer totalt, service	1060		-250	-250	-250	-250	-250

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Konvertering af data (1 ÅV)	2060	300	250				
Projektledelse (3/4 ÅV)	2060	200	100	70			
Kompetenceudvikling	2060	75	50				
Systemtilpasninger	2060	100	50				
Investeringer totalt, Anlæg	2060	675	450	70			

4. Effektivisering på administration

Tabel 4. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2023 p/l					
	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45						
Effekt på øvrige administrative udgifter	-250	-250	-250	-250	-250	-250
Varige ændringer totalt, administration	-250	-250	-250	-250	-250	-250

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

5. Implementering af forslaget

- Q2 2022 møde afholdes mellem Stadsarkivet og ASTA om implementering af det konkrete projekt
- Q3 2022 kontrakt indgås med ASTA. Konvertering af data forventes færdigt ved udgangen af 2022. Front end til projektet udvikles i 2023.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

De relevante samarbejdspartnere i Norge, der skal implementere ASTA i dansk regi, er kontaktet. Derudover har forvaltningen været i kontakt med KIT, som har godkendt forslaget.

7. Forslagets effekt

Arkivloven fastsætter, at offentlige arkiver skal stille arkivalier til rådighed for borgere og myndigheder, herunder til forskningsformål og vejlede borgere og myndigheder i benyttelse af arkivalier jf. Arkivlovens §7, stk. 3 og 4. Det er denne opgave, der i dag løses via Stadsarkivets online tilgængelige arkivdatabase Starbas, og som fremadrettet vil blive løst gennem ASTA, der er et offentligt tilgængeligt arkivregistreringssystem.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Milepæle for implementering og anvendelse af investeringsmidler			
Implementeringen af ASTA	Data færdigkonverteret i ASTA og lukning af STARBAS	Historie og Kunst	Q4 i 2022
Alle berørte medarbejdere har afsluttet kompetenceudvikling	Opfølgning på at alle har gennemgået et kursus i systemet	Historie og Kunst	Q1 i 2023
Realisering af effektiviseringer			
Bortfald af opgaver	Lukning af Starbas er ensbetydende med bortfald af opgaver, hvorfor opfølgning vil ske ved aflæsning af Lønbudgettet.	Historie og Kunst	2023

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

Ja

Nej

9. Risikovurdering

Der er en mindre risiko forbundet med uforudsete udfordringer i IT-implementeringen af ASTA. For at mindske denne risiko har forvaltningen haft en god dialog med det norske arkivvæsen omkring systemet og hvad det kan, og hvilke tilpasninger der bliver nødvendige. ASTA står selv for vedligeholdelse og tilpasning af systemet, og derfor forventes risikoen at være lav.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	3. februar 2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ja	31. januar 2022. Digitaliseringspartneren i KFF, CDI, har godkendt forslaget og været i dialog med KIT.
MED-udvalg	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

Afprøvning af Voicebot i Københavns Borgerservice

INNOVATIONSFORSLAG

OFS 2021-2022

Forslagets titel: Afprøvning af Voicebot i Københavns Borgerservice

Kort resumé: Kultur- og Fritidsforvaltningen afprøver med dette forslag om man med brug af voicebot kan erstatte eller forkorte samtaler, der i dag håndteres af serviceformidlere på kommunens hovedtelefonnummer 3366 3366. Hermed testes også i hvilket omfang og under hvilke forudsætninger, københavnere vil interagere med kunstig intelligens, når de ringer til Københavns Borgerservice.

Fremstillende forvaltning: Kultur- Fritidsforvaltningen

Berørte forvaltninger:

<input checked="" type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2023 p/l	Styringsområde	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Implementeringsomkostninger							
Udviklingsudgifter mv.		350	600				
Projektledelse		220	430				
Samlede implementeringsomkostninger	Service	570	1.030				

Note: Forslaget skal udarbejdes i 2023 pl, men udmøntes i overførselssagen i 2022 pl.

1. Baggrund og formål

De københavnske borgere og virksomheder ringer til Københavns Kommune 6 millioner gange om året. Cirka halvdelen af disse kald, bliver besvaret i et kontaktcenter. På trods af den omfattende digitalisering på tværs af den offentlige sektor, er telefonisk betjening med andre ord stadig i høj grad en del af rygraden i kommunens dialog med borgerne. Ikke mindst for de borgere, der har brug for den personlige samtale. Der er således store potentialer i at arbejde kanalstrategisk med, hvordan kommunen betjener opkaldene både effektivt, imødekommende og på en måde så Københavns Kommune sikrer, at der er tid til de borgere, der ikke kan betjene sig selv.

Voicebotteknologien – dvs. en teknologi, hvor man taler med en robot – er generelt modnet over de sidste 2 – 3 år, og i flere større forsikringselskaber og banker møder kunderne nu en voicebot, når de ringer. Københavns Kommune har selv gode erfaringer med at anvende voicebot internt. Voicebotten Charlie har således håndteret 51.000 kald, hvor den har hjulpet med at afklare medarbejdernes opkald mens de ventede på at komme igennem til kommunens It-support.

Også en række kommuner samarbejder om at afprøve en fælles chatbot – dvs. en bot, borgerne kan skrive med om spørgsmål på en række borgerserviceområder. Københavns Borgerservice er i løbende i dialog med Roskilde Kommune, der er samarbejdets spydspids, og som lige nu er i gang med et pilotprojekt, hvor kommunerne vil transformere chatbotten til en voicebot på få udvalgte områder. Københavns Borgerservice følger dette samarbejde, men vurderer – bl.a. inspireret af Koncern ITs erfaringer samt eksterne aktørers erfaringer – at der vil være værdi i at fokusere på en voicebot, der fuldt eller delvist kan procesautomatisere, dvs. løse opgaver for borgerne udover at give spørgsmål/svar, som allerede findes på kommunens hjemmeside. På den led kan Københavns Kommune også bidrage til de fælles erfaringer med nye perspektiver og potentialer samtidig med at vi høster Roskildes og andres erfaringer.

Med dette forslag vil Københavns Borgerservice afdække potentialerne for voicebotteknologien på borgerområdet. Konkret ved at teste teknologien på Københavns Kommunes hovednummer 3366 3366. Afdækningen af potentialerne på hovednummeret vil desuden kunne danne kvalificeret grundlag for en fremtidig afdækning af potentialer ved udbredelse af teknologien til andre af kommunens øvrige 80 kontaktcentre.

For at kunne vurdere teknologiens potentialer ift. service, optimering og effektivisering er det vigtigt at få erfaringer med følgende:

- Hvilket omfang borgerne bruger, interagerer med og accepterer voicebotteknologien
- Hvilke målgrupper, områder og opgavetyper teknologien især er velegnet/ikke velegnet til
- Hvilken værdi det kan give for borgere og Københavns Kommune, at voicebot'en potentielt kan kontaktes udenfor de normale åbningstider
- Hvad det kræver organisatorisk og teknisk at implementere og drifte teknologien

Voicebotteknologien har indtil nu i Københavns Kommune været benyttet internt med relativt it-kyndige medarbejdere som brugere. Erfaringerne, der opnås med dette innovationsforslag, vil derfor danne et vigtigt grundlag for fremtidig brug og skalering af voicebotteknologi i Københavns Kommune.

Potentialet i innovationsforslaget i forhold til fremtidige investeringsforslag, er at undersøge i hvilket omfang og under hvilke forudsætninger, brugen af voicebot kan reducere antallet af kald, der i dag håndteres af serviceformidlere og om samtaletiden kan forkortes.

2. Forslagets indhold

Opkald til Københavns Kommunes hovednummer 3366 33 66 er kendetegnet ved en stor mangfoldighed, både hvad angår målgrupper samt spørgsmål, borgerne ringer om. Hovednummeret er derfor et velegnet sted at vurdere voicebotteknologiens potentielle skalerbarhed. Fungerer teknologien på hovednummeret, er det sandsynligt, at den også vil kunne fungere hos de øvrige kontaktcentre i Københavns Kommune. Det er i denne sammenhæng desuden væsentligt, at Fremtidens Kontaktcenter, som er en tværgående indsats placeret i Kultur- og Fritidsforvaltningen, samarbejder med de øvrige forvaltninger om udvikling af Københavns Kommunes kontaktcentre og telefoni. Fremtidens Kontaktcenter er derfor en stærk platform for potentiel skalering af voicebotteknologien på tværs af forvaltningerne. I hvilken grad en sådan skalering vil være værdiskabende kræver dog et erfaringsgrundlag, som Kultur- og Fritidsforvaltningen vil opnå med dette innovationsforslag.

For at sikre, at innovationsforslaget har potentiale til senere at blive et investeringsforslag samt at et effektiviseringspotentiale kan realiseres, har Københavns Borgerservice opstillet følgende kriterier, som et givent område skulle leve op til for at blive udvalgt som testcase for voicebotteknologien:

1. Voicebot'en kan erstatte eller forkorte samtaler, der i dag håndteres af serviceformidlere
2. Voicebot'en kan helt eller delvist procesautomatisere/"sagsbehandle", uden at serviceformidlere involveres
3. Der skal være et potentiale for skalerbarhed, sådan at voicebot'en i justeret udgave kan overføres på andre, lignende områder i Københavns Kommune.

For at kvalificere innovationsforslaget bedst muligt, har Københavns Borgerservice erfaringsudvekslet med en række interne og eksterne aktører, som har erfaringer med voicebotteknologien. Konklusionerne fra dette arbejde er sammen med ovennævnte kriterier blevet sammenholdt med statistik for hovednummeret 3366 3366, hvorefter to serviceområder er blevet udvalgt.

Valget af to serviceområder skyldes, at Kultur- og Fritidsforvaltningen dermed bedre kan teste, hvilke opgavetyper en voicebot vil kunne varetage. Da der kan være stor forskel på kvaliteten af voicebotteknologier ønsker Kultur- og Fritidsforvaltningen med forslaget desuden at teste to forskellige tekniske løsninger.

Koncern IT og de eksterne aktører Københavns Borgerservice har været i dialog med, har entydigt rådgivet om at sætte relativt snævre rammer for, hvad voicebot'en skal kunne løse: Det er mere værdiskabende med en smal, fokuseret voicebot, der kun skal løse helt bestemte opgaver bl.a. fordi en sådan voicebot vil være lettere at justere og udvikle løbende indtil den er så moden, at den kan udbygges og/eller skaleres til andre områder.

På den baggrund testes voicebotteknologien på to områder:

Område 1: Tidsbestilling

I 2019* ringede københavnere 14.361 gange for at få hjælp til at bestille en tid til fysisk betjening i en af kommunens syv borgerserviceindgange.

- Tesen er, at en voicebot kan håndtere disse kald og identificere, hvad borgeren ønsker at bestille tid til. I første omgang kan bot'en forsøge at henvise borgeren til online tidsbestilling på kk.dk fx ved at tilbyde at sende en sms med link til online tidsbestilling. Ønsker borgeren ikke at betjene sig selv online, kan bot'en booke en tid for borgeren og afslutningsvis sende en bekræftelse på sms.
- Effektiviseringspotentialet vil potentielt være, at kald om tidsbestilling kan håndteres helt uden involvering af serviceformidlere, samt at borgerne kan opleve et serviceløft, da voicebot'en kan hjælpe borgeren med straksafklaring – også udenfor KBS' normale telefontider. På den led er der tale om et tosidet gevinstpotentiale: Vi sparer en række opkald og frigiver derved ressourcer hos serviceformidlere. Samtidigt får borgerne et serviceløft, da de kan foretage tidsbestilling via telefonen udenfor åbningstiderne. Tesen finder støtte i erfaringer fra Egedal Kommune, der benytter samme voicebotteknologi både til omstilling og tidsbestilling. Egedal Kommune har ikke en målbar baseline, men vurderer, at brug af teknologien har forkortet telefonkøerne og frigivet tid hos serviceformidlerne.

*Da corona har haft helt særlige følger i 2020, benyttes der i dette innovationsforslag generelt data fra 2019.

Område 2: Opkald om pas

I 2019 ringede københavnere 23.000 gange for at få hjælp til pas. En del af samtale tiden for disse opkald går med, at serviceformidlerne skal afklare præcis, hvad borgerne ønsker hjælp til.

- Tesen er, at en voicebot kan afklare, hvad borgerne ønsker hjælp til inden disse samtaler overdrages til en serviceformidler. Præcis som i tilfældet med Koncern ITs interne voicebot Charlie - denne gang blot brugt i en ekstern, borgerrettet kontekst.
- Effektiviseringspotentialet vil potentielt være, at evt. ventetid i telefonkøen bliver udnyttet og at samtale tiden mellem borger og serviceformidler efterfølgende bliver forkortet, da voicebot'en forinden har afklaret, hvad henvendelsen drejer sig om. Vi frigiver derved ressourcer hos serviceformidlerne og borgerne oplever mindre ventetid, da den udnyttes til at afklare deres kald ligesom de hurtigere vil få svar på deres spørgsmål i samtalen med serviceformidlerne.

Forslagets organisering: Rolle og ansvarsfordeling

Projektet vil være forankret i Kultur- og Fritidsforvaltningen, hvor Københavns Borgerservice vil varetage den overordnede projektledelse og være gevinstejere. Projektet vil blive gennemført i tæt samarbejde med Koncern IT, der har ansvaret for telefoniområdet i Københavns Kommune.

3. Økonomi

Det er nødvendigt at teste teknologien af på de to områder, før det endelige potentiale for kommende investeringsforslag kan estimeres. Omkostningerne til testen fordeler sig på:

- Udvikling og implementering 550.000kr. (Område 1: 50.000kr. + Område 2: 500.000kr.)
- Licens 180.000kr. (Område 1: 180.000kr)
- Løbende driftsudgifter 150.000kr. (Område 1: 55.000kr. + Område 2: 90.000kr.)

- Projektledelse 650.000kr. (fordelt ligeligt på de to områder).
Midlerne til projektledelse går til at styre udviklings- og implementeringsprocessen og ikke mindst til løbende monitorering, brugertest og tilpasning gennem hele testperioden

Beregningerne er baseret på konkrete estimater fra Koncern IT og en opdateret markedsafdækning, hvori der indgår estimater fra en ekstern leverandør, der vil kunne levere en allerede udviklet tidsbestillingsbot til Københavns Kommunes tidsbestillingssystem - Frontdesk.

Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2023 p/l	Bevilling, profitcenter	2022	2023	2024	2025	2026	2027
OMRÅDE 1: Leverandør: Udvikling og implementering, Licens og løbende træning af voicebot, forbrugsbestemte omkostninger.		128	155				
OMRÅDE 2: Leverandør: Udvikling og implementering og løbende træning, drift og rapportering.		200	400				
OMRÅDE 1 og 2: KK Connect: Opsætning og nedtagning af voicebot (100timer X 669kr.)		22	45				
OMRÅDE 1 OG 2: KFF: projektledelse		220	430				
Investeringer totalt, service		570	1.030				

4. Tentativ businesscase og kriterier til prioritering

Udover opnåelse af erfaring med voicebotteknologi generelt, skal innovationsforslaget ses i lyset af potentiel skalerbarhed til andre områder. Københavns Borgerservice har netop udvalgt de to områder, da de på mange måder er generiske: Såvel tidsbestilling - og anden procesautomatisering, hvor borgeren får løst en konkret opgave - som indledende afklaring før samtalen når frem til en serviceformidler, er således generisk i rigtig mange sammenhænge på tværs af Københavns Kommunes 80 kontaktcentre, der tilsammen har 3 mio. kald om året. Københavns Borgerservices kontaktcentre har alene 900.000 kald årligt. Så der er grundlag for en potentiel høj skalerbarhed.

Forudsætningerne for de to potentielle test-områder beskrives særskilt i det følgende. Effektiviseringspotentialet er behæftet med usikkerhed og vil først kunne kvalificeres, når testen er afsluttet og resultaterne opgjort.

Område 1: Tidsbestilling via 3366 3366

I 2019 ringede københavnerne 14.361 gange for at få hjælp til at bestille en tid til fysisk betjening i en af kommunens syv borgerserviceindgange. Samtalerne varede i gennemsnit ca. 3 minutter (beregnet ud fra en manuel baselinemåling foretaget i uge 45 og 46 i 2020). Ud af de 14.361 kald bestilte kontaktcentret tid på vegne af borgeren 6.350 gange og henviste borger til online tidsbestilling, hvor borgerne betjente sig selv 8.011 gange.

Effektiviseringspotentialer

Vurderingen er, at borgerne i 40-75 pct. af kaldene vil acceptere at interagere med en voicebot svarende til 287 - 539 samtaletimer.

Et estimat for et samlet brutto effektiviseringspotentialer vil derfor være mellem 1/4 - 1/2 årsværk. Der er pt. i alt 22 fastansatte årsværk tilknyttet 3366 3366.

En række kontaktcentre udover hovednummeret 3366 3366 håndterer tidsbestilling til fysiske fremmøder, der potentielt vil kunne understøttes, suppleres eller erstattes af en tidsbestillingsbot. Tidsbestilling er blot ét eksempel på en opgave, som kontaktcentre i dag udfører for borgerne, men som potentielt kan automatiseres. Erfaringerne fra arbejdet med en tidsbestillingsbot kan således udbredes til en række andre opgaver på tværs af kommunens kontaktcentre.

Område 2: Opkald om pas

I 2019 ringede københavnerne 23.000 gange for at få hjælp til pas. Samtalerne varede i gennemsnit ca. 3 minutter og 20 sekunder (beregnet ud fra en manuel baselinemåling foretaget i perioden 14-15/12-21).

Effektiviseringspotentiale

Vurderingen er, at voicebot'en potentielt kan forkorte samtaletiden med 30-45 sekunder ned til ca. 2 min. og 35-50 sek. Dette svarer til 190-290 samtaletimer om året.

Et estimat for et samlet brutto effektiviseringspotentiale vil derfor være mellem 1/6 - 1/4 årsværk.

Præ-kvalificering af samtaler kan potentielt benyttes i mange af Københavns Kommunes kontaktcentre på tværs af forvaltninger. Endelig er der på sigt mulighed for, at voicebots kan foretage opslag i fagsystemer fx via cpr-nummer og dermed give borgere status på deres sager og/eller foretage sagsbehandling uden en serviceformidler involveres.

Med innovationsforslaget vil Københavns Borgerservice afdække under hvilke organisatoriske og tekniske forudsætninger voicebotteknologien kan anvendes til at understøtte kanalstrategiske udfordringer, og under hvilke forudsætninger, borgerne interagerer med en voicebot. Disse erfaringer findes ikke i dag i Københavns Kommune, og erfaringerne vil derfor danne et vigtigt grundlag for fremtidig brug af eksternt rettet voicebotteknologi. Erfaringerne vil kunne skabe grundlag for at afdække skalerbarhed og potentiale på tværs af kommunens kontaktcentre.

Sådan sikres det, at forslaget fører til et investeringsforslag

Der vil blive fulgt op på forslagens implementering via målinger og analyser. Resultater vil blive afrapporteret til DCK og ITK, som således også løbende vil fungere som fora for videndeling. Tilsvarende vil arbejdet med voicebotteknologi i regi af innovationsforslaget blive bundet op på arbejdet i Fremtidens Kontaktcenter, som er placeret i Kultur- og Fritidsforvaltningen og som er platform for hele Københavns Kommune. Erfaringerne med brugen af voicebotteknologien vil således blive tænkt ind i de løbende analyser og optimering af de enkelte forvaltningers kontaktcentre med henblik på mulig udbredelse af teknologien. Hermed vil Fremtidens Kontaktcenter også oparbejde viden og kompetencer på voicebotområdet og gøre brug af dette i deres rådgivning af og arbejde med forvaltningernes kontaktcentre. Endelig vil en fortsat tæt dialog med Koncern IT sikre tværgående vidensdeling til gavn for hele Københavns Kommune.

Tabel 3. Kriterier til prioritering

Tallene i nedenstående tabel forudsætter, at løsninger bliver udbredt på 5-20 telefonsluser.

Tentativ businesscase		Kriterier til prioritering			
Udgift 1.000 kr. 2023 p/l	Forventet vedtagelse	Potentiale for varig effektivisering (styringsområde)	Tværgående effektivisering	Potentiale for storskala	Modne anvendelse af ny teknologi
Tidsbestilling: 335-1.350 t.kr.*	OFS 23-24	350 - 4.000 t.kr.***	X	X	X
Prækvalificering af samtaler: 700 - 2.900 t.kr.**	OFS 23-24	150 - 1.500 t.kr	X	X	X

**Tidsbestilling*: Baseret på et konkret tilbud fra ekstern leverandør samt estimater fra Telefoni i Koncern IT/KK Connect, vil det koste et engangsbeløb på i alt 67.000 kr. at udvide tidsbestillingsløsningen til andre kontaktcentre (19.750 kr. til implementering + 47.000 kr. til teknisk opsætning). Herefter vil det koste 180.000 om året uanset hvor mange telefonsluser, løsningen kobles på (de månedlige udgifter til abonnement og træning af voicebot på i alt 15.000 kr. vil være indeholdt ved indgåelse af den første kontrakt). Hvis udgifterne fx fordeles ud på de enkelte tidsbestillingsløsninger, vil det betyde, at jo flere telefonsluser, der får tilknyttet løsningen, jo billigere vil den årlige udgift blive for den enkelte

telefonsluse.

Dertil kommer så forbrugsbestemte omkostninger til samtaleminutter, sms og viderestillinger. I ovenstående tabel regner vi med et gennemsnitligt forbrug på 50.000kr. pr. år, som fratrukket potentialet for varig effektivisering.

****Prækvalificering af samtaler:** Baseret på estimer fra Koncern IT vil det koste et engangsbeløb på i alt 143.000kr. at udvide løsningen til andre telefonsluser (123.000kr. i implementering, drift og træning + 20.000 kr. i teknisk opsætning). Herefter vil det koste 15-20.000 kr. i drift om året + estimeret 30.000kr. til videreudvikling og træning af voicebot'en. I alt 50.000kr. pr. år, som er fratrukket potentialet for varig effektivisering.

******* Potentialet for varig effektivisering er udregnet med baggrund i 1 årsværk = 493. t.kr. For begge cases gælder desuden, at det laveste beløb er udregnet med udgangspunkt i det laveste effektiviseringspotentiale, som fremgår af afsnit 4. Tilsvarende er det højeste beløb udregnet med udgangspunkt i det højeste effektiviseringspotentiale.

Udover udgifter til selve it-løsningerne vil der være udgifter forbundet med projektledelse.

5. Implementering af forslaget

Proces for implementering af område 1 og 2:

1. Markedsafdækning og nulpunktsmålinger (Q4 2021)
2. Sikkerhedsgodkendelse og kontrakt med leverandør (Q3 2022)
3. Onboarding af leverandør, afklaring af forretningsbehov og opsættelse af succeskriterier (Q3-Q4 2022)
4. Scoping af leverancer og afklaring af nye arbejdsgange (Q2-Q4 2022)
5. Udvikling, brugertest og undervisning af medarbejdere (Q4 2022-Q1 2023)
6. Implementering og hypercare (Q1 2023)
7. Drift, overvågning og løbende udvikling (Q2 - Q3 2023)
8. Opsamling, måling og resultatanalyse (Q3 2023)

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

	Område 1: Tidsbestilling	Område 2: Opkald om pas
Interne interessenter	Inddragelse	
Serviceformidlere i Københavns Borgerservice	Interviews med fokus på at få kortlagt det typiske og ønskede samtaleflow vedrørende tidsbestilling	Interviews med fokus på at få kortlagt, hvilke afklarende spørgsmål, voicebot'en skal stille inden den viderestiller kaldet
Teamleder og fagkoordinator i Københavns Borgerservice	Løbende inddragelse og kvalificering af løsninger	Løbende inddragelse og kvalificering af løsninger
Koncern IT	Kvalificering af leverandør estimer, mødedeltagelse med ekstern leverandør, teknisk rådgivning samt opsætning og nedtagning af voicebot	Tekniske leverancer, rådgivning samt opsætning og nedtagning af voicebot
Eksterne interessenter		
Leverandør	Tekniske leverancer og projektledelse for teknisk udvikling og implementering	
Borgere	Test af voicebot inden og efter idriftsættelse samt undersøgelse af brugeroplevelse	Test af voicebot inden og efter idriftsættelse samt undersøgelse af brugeroplevelse
Egedal Kommune	Løbende erfaringsudveksling og samarbejde	

7. Effekt af innovationsforslaget

Udover de allerede beskrevne ressourcemæssige effekter af innovationsforslaget kan der forventes:

- Øget medarbejdertilfredshed som følge af færre kald på tidsbestilling og kortere kald på Pas
- Kortere ventetid på 3366 3366 ved tidsbestilling
- Mulighed for straksafklaring døgnet rundt ved tidsbestilling
- Kortere oplevet ventetid ved kald om pas, da ventetiden udnyttes til at afklare borgerens sag
- Kortere og mere fokuseret samtale tid ved kald om pas, da henvendelse er præ-kvalificeret
- Øget serviceløft og brugertilfredshed som følge af ovennævnte.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Område 1: Implementeret voicebot på Tidsbestilling	Via tekniske og kvalitative test. Samt tæt overvågning og tilpasning i hypercarefasen	Københavns Borgerservice	Q1 2023
Område 2: Implementeret voicebot på Pas	Via tekniske og kvalitative test. Samt tæt overvågning og tilpasning i hypercarefasen	Københavns Borgerservice	Q1 2023
Område 1: 40-75 pct. færre opkald om tidsbestilling på hovednummeret, der kræver serviceformidlers mellemkomst	Gennem henvendelsesregistrering trækkes statistik, for at kortlægge i hvilket omfang, der er sket en nedgang i antal af tidsbestillingskald samt hvor høj samtale tid, denne nedgang samlet udgør	Københavns Borgerservice	Q3 2023
Område 1: Hvor mange borgere vælger voicebot'en? Hvor villige er borgerne til at interagere med voicebot'en?	Statistik for, hvor mange borgere der vælger og gennemfører tidsbestilling via voicebot'en	Københavns Borgerservice	Q3 2023
Område 2: 30-45 sekunders reducere af samtale tid pr. kald om pas.	Der foretages en manuel tidsregistrering af samtale tiden på kald om pas, som holdes op mod den tilsvarende nulpunkt måling, der blev udført i uge 50 2021.	Københavns Borgerservice	Q3 2023
Område 2: Måling af brugeroplevelse - Serviceformidlere: Hvor moden er voicebotteknologien? I hvor høj grad kan teknologien understøtte serviceformidlernes arbejde?	Kvalitative interviews med serviceformidlerne med fokus på om voicebot'en har haft effekt og værdi	Københavns Borgerservice	Q3 2023
Område 1 og 2: Måling af brugeroplevelse - Borgere: Hvor moden er teknologien? Hvor villige er borgerne til at interagere med voicebot?	Bruger- og tilfredshedsundersøgelse af borgernes interaktion med voicebot	Københavns Borgerservice	Q3 2023

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Område 1: Afsluttet test af voicebot på Tidsbestilling	Teknisk afvikling og nedtagning af voicebot	Københavns Borgerservice	Q3 2023
Område 2: Afsluttet test af voicebot på Pas	Teknisk afvikling og nedtagning af voicebot	Københavns Borgerservice	Q3 2023

9. Risikovurdering

Samlet set vurderes risikoen omkring selve den tekniske implementering af innovationsforslaget to voicebotløsninger som værende lav. Usikkerheden går derfor mest på, hvilket effektiviseringspotentiale innovationsforslagets gennemførelse vil afdække.

Det er usikkert, hvor mange der ønsker at interagere med voicebot'en selvom interaktionen sker, mens borgerne er i kø, som et alternativ til køen og/eller kan ske udenfor de almindelige telefontider. Projektet vil trække på den række af erfaringer, der er blevet kortlagt via interne og eksterne interessenter, for at få flest mulige borgere til at vælge voicebotteknologien til. Via overvågning og dataindsamling vil de to voicebots tilsvarende blive justeret løbende og tilpasset, så de bedst muligt rammer målgruppens behov.

Manglende erfaring og viden om borgernes faktiske adfærd og reaktion på at tale med en voicebot samt hvordan teknologien kan påvirke eksterne brugeres adfærd. Projektet vil trække på den række af erfaringer, der er blevet kortlagt via interne og eksterne interessenter for at få flest mulige borgere til at vælge voicebotteknologien til. Det gælder ikke mindst Koncern ITs erfaringer. Samtidig er det netop disse erfaringer, innovationsforslaget kan bidrage til, så projektet løbende kan justere voicebotløsningerne efterhånden som viden indsamles.

Voicebotteknologiens modenhed ift. træfsikkerhed. Koncern IT har gjort sig stærke erfaringer ift. træfsikkerhed, som projektet kan trække på ligesom eksterne leverandører kontinuerligt udvikler teknologien. Den leverandør Egedal kommune benytter, peger på en træfsikkerhed på 97 pct. Med en så bred og broget en målgruppe, som Københavns Kommunes borgere vil teknologien dog blive testet grundigt. Ud fra overvågning og dataindsamling vil en given voicebot løbende blive justeret og tilpasset, så træfsikkerheden hele tiden udvikles mod større præcision.

Udvikling af voicebot trækker ud, så implementering forsinkes. Projektet vil i onboardingfasen bede leverandører om at præsentere en udviklings- og implementeringsplan, som kvalificeres. I forhold til tidsbestillingsbot'en er det desuden overvejende sandsynligt, at der vælges en leverandør, der allerede har udviklet en sådan bot, som så skal tilpasses Københavns Kommunes behov, men ikke udvikles fra bunden. I forhold til præ-kvalificering af samtaler om pas er det overvejende sandsynligt, at der vælges en leverandør, der har stærke erfaringer indenfor netop denne slags voicebots, så der også her er et præ-eksisterende fundament at bygge på.

10. Hvem er hørt?

	1.000 kr. 2023 p/l	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	Den 9. februar 2022

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. hørings svar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. hørings svar
IT-kredsen	Ja	Forelagt for ITK fredag den 17. december 2021
Koncern-IT	Nej	KFF har haft tæt dialog med Koncern IT omkring kvalificering af estimater og rådgivning.
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	