

# INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: **Bilag 3. Færre uafhængte reserveringer på Hovedbiblioteket**

Resumé: Gennem videreudvikling af systemtekniske løsninger hjælpes borgerne til at huske at hente reserveringer og afbestille reserveringer, hvis de ikke længere er relevante. Dette vil desuden medføre en reduktion i andelen af uafhængte reserveringer på Hovedbiblioteket og derigennem mindske antallet af medarbejdertimer brugt på håndtering af uafhængte materialer.

Fremstillende forvaltning: Kultur- og 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		

Angiv p/l:

2022

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

<b>Varige ændringer</b>							
Effektivisering som følge af færre medarbejdertimer brugt på håndtering af uafhængte reserveringer.	Service	0	-140	-140	-140	-140	-140
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Udvikling af systemtekniske løsninger	Service	300	200	0	0	0	0
Særligt dataudtræk vedr. uafhængte reserveringer	Service	70	0	0	0	0	0
Borgerrettet kommunikation	Service	40	0	0	0	0	0
Projektledelse	Service	40	0	0	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>450</b>	<b>200</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>450</b>	<b>-60</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6						

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 1. Baggrund og formål

Baggrunden for forslaget er et ønske om at gøre det nemmere for borgerne at huske at hente deres reserverede materialer og tage stilling til, om en reservering fortsat er relevant. Ved at gøre processen nemmere for borgerne, reduceres desuden andelen af uafhængte reserveringer på Hovedbiblioteket. Herigennem opnås en bedre udnyttelse af materialesamlingen samt en reduktion i antallet af medarbejdertimer, der bruges på at håndtere uafhængte reserveringer.

## 2. Forslagets indhold

I forslaget investeres derfor i udvikling af nye systemtekniske løsninger forbundet med reservering af materialer og afhentning på Københavns Bibliotekers hjemmeside og i app'en "Biblioteket". Med inddragelse af indsigter fra adfærdsdesign kan løsningerne være med til at mindske antallet af uafhængte reserveringer på Hovedbiblioteket.

På Hovedbiblioteket var der i 2019 ca. 48.000 uafhængte reserveringer. Det svarer til, at ca. 31 pct. af reserveringerne ikke blev hentet. På tværs af Københavns Biblioteker var det ca. 26 pct. af

reserveringerne, der ikke blev afhentet i 2019. Hovedbibliotekets højere andel uafhentede reserveringer set ift. gennemsnittet i KKB skal ses i lyset af de mange brugere og særligt studerende på Hovedbiblioteket.

Udfordringen med de uafhentede reserveringer betyder, at borgerne ikke får gavn af deres reserverede materialer. Dertil er det en omkostning for bibliotekerne, da de uafhentede materialer skal håndteres og transporteres mellem byens biblioteker og centralsorteringen.

#### *Udvikling af nye løsninger til hjemmeside og app*

Det er muligt at tilpasse og udvikle systemtekniske "nudges", der guider borgerne i den rette retning og hermed hjælper dem til løbende at tage stilling til relevansen af en reservering samt huske at afhente reserverede materialer. Hvor mange og hvordan disse "nudges" udformes bedst muligt teknisk, skal kvalificeres vha. datatræk vedr. uafhentede reserveringer, således at tiltagene målrettes fx de materialetyper, der oftest ender som uafhentede reserveringer. Der udvikles to til tre adfærdsdesignløsninger, som kan udformes på en eller flere af følgende måder:

- at justere processen ifm. selve reserveringen. Det kan fx være i form af en standard eller brugerbestemt interessedata, efter hvilken en reservering slettes. Det kunne være relevant for fx studiemateriale, der typisk ikke har interesse efter en afsluttet eksamen. Et andet muligt nudge er at gøre lånerne opmærksomme på digitale alternativer, hvis de er ved at reservere et fysisk materiale med lang ventetid.
- at hjælpe borgeren i processen op til og omkring afhentning af reserveringen. Her er det muligt at spørge til materialets fortsatte relevans, når brugeren er fx nr. 2 eller 3 i kø - altså når der er kort tid til, at materialet er klar til afhentning. En anden mulighed er at hjælpe borgerne til at huske at afhente materialet, når det er hjemkommet. Fx med særligt tilpassede påmindelsesbeskeder på udvalgte tidspunkter.

De systemtekniske nudges vil blive kvalificeret vha. data vedr. uafhentede reserveringer. Fælles for de beskrevne tiltag er, at de ud fra indsigter fra adfærdsdesign tilpasser processen omkring reservering og afhentning, så antallet af uafhentede reserveringer reduceres. Dette vil samtidig sikre en bedre og mere effektiv udnyttelse af samlingen, da færre materialer vil være unødigt i transport mellem biblioteker og vente på en reservationshylde uden at blive udlånt.

#### *Data vedr. uafhentede reserveringer*

Med de nuværende tilgængelige udlånsdata er det muligt at trække antallet af uafhentede reserveringer på Hovedbiblioteket i en given periode. Der er dog behov for at foretage særtræk i bibliotekernes materialestyringssystem IMS (Intelligent Materialestyring) ifm. udvikling af nye systemtekniske løsninger. Det vil give viden om de uafhentede reserveringer fx ift. materialekategorier, reserveringsperiode mv. Denne detaljerede viden vil gøre det muligt at målrette og kvalificere de nye løsninger. Et sådant særtræk kan ikke trækkes internt i Københavns Biblioteker, men kræver inddragelse af ekstern virksomhed.

Det er særligt vigtigt ift. udvikling af en standardinteressedata, der med fordel kan tilpasses forskellige typer af materialer, der erfaringsmæssigt bliver uaktuelle på bestemte tidspunkter. Det er fx studiemateriale, der oftest bliver uaktuelt for låneren, efter semesterafslutningen og afviklingen af eksamener. Tilsvarende vil en kortlægning af hvilke kategorier af materialer, der ofte ender som uafhentede fx rejsebøger, men hvor KKB har gode, digitale alternativer, som låneren kan guides hen til.

### **3. Økonomi**

Der investeres i alt 0,65 mio. kr. i forslaget, som består af 0,5 mio. kr. i udvikling af nye systemtekniske løsninger til hjemmeside og app. Udgiften er baseret på tidligere erfaringer med udvikling af systemtekniske løsninger til platformene. Dertil investeres 0,15 mio. kr. i:

- Tilkøb af særtræk af data vedr. uafhentede reserveringer
- Borgerrettet kommunikation om reserveringer
- Projektledelse

Effektiviseringen er et resultat af en reduktion af tiden brugt på at håndtere de uafhentede reserveringer på Hovedbiblioteket. De to til tre adfærdsdesignændringer på hjemmeside og app - nudges - vil

betyde, at flere brugere afhenter deres reserverede materialer, samt at flere borgere sletter reserveringer, der ikke længere er aktuelle.

Omkostningerne ved håndteringen af uafhentede reserveringer er estimeret til 15 kr. pr. uafhentet reservering. Hovedbiblioteket havde i 2019 ca. 48.000 uafhentede reserveringer. Udviklingen af en ny systemteknisk løsning forventes at kunne reducere antallet af uafhentede reserveringer med 20 pct. svarende til 140 t. kr. årligt. Det vil betyde, at andelen af uafhentede reserveringer på Hovedbiblioteket kommer på niveau med gennemsnittet for Københavns Biblioteker i 2019.

**Tabel 1. Varige ændringer, service**

Effektivisering som følge af færre medarbejdertimer brugt på håndtering af uafhentede reserveringer.	0	-140	-140	-140	-140	-140	-140
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>	<b>-140</b>

**Tabel 2. Serviceinvesteringer i forslaget**

Udvikling af systemtekniske løsninger	300	200	0	0	0	0	0
Særligt dataudtræk vedr. uafhentede reserveringer	70	0	0	0	0	0	0
Borgerrettet kommunikation	40	0	0	0	0	0	0
Projektledelse	40	0	0	0	0	0	0
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>450</b>	<b>200</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### 4. Effektivisering på administration

Forslaget indeholder ikke effektiviseringer på administration.

#### 5. Implementering af forslaget

Tidsplanen er afhængig af, hvordan adfærdsdesignændringerne på app og hjemmeside kan løses systemteknisk:

- Datatræk kan påbegyndes i umiddelbar forlængelse af vedtagelsen af casen i Overførselssagen 2020/2021
- Systemtekniske løsninger, der kan laves internt i Københavns Biblioteker eller som blot kræver kortere test og implementering, udvikles og implementeres i 2. halvår af 2021.
- Systemtekniske løsninger, der kræver længere udvikling, forventes at kunne udvikles i løbet af 2. halvdel af 2021 og implementeres i første halvår af 2022.

Biblioteksudvikling og Hovedbiblioteket nedsætter en projekt- og styregruppe, der er ansvarlige for projektets fremdrift og implementeringen af nye systemtekniske udviklinger.

#### Forankring i Bibliotekssamarbejde og Hovedbiblioteket

Projektet forankres i Biblioteksudvikling og Hovedbiblioteket, hvor kombinationen af kompetencer indenfor data, analyse, systemudvikling, projektledelse og kommunikation er til stede. Afhængig af hvilke konkrete systemtekniske løsninger der udvælges, kan den systemtekniske løsning laves internt i KKB eller kræve inddragelse af eksterne kompetencer og ressourcer.

#### 6. Inddragelse af samarbejdspartnere

I projektet inddrages erfaringer fra andre kommuner, der også bruger IMS (Intelligent Materialestyring) som teknisk løsning, fx Aarhus og Aalborg, ift. udvikling og implementering af forskellige systemtekniske løsninger og deres effekt. Dertil inddrages foreningen Det Digitale Folkebibliotek ift. evt. samarbejde om udvikling af tekniske løsninger til den nationale hjemmeside og app.

## 7. Forslagets effekt

Effekten af forslaget for borgerne vil i nogen grad afhænge af de valgte løsninger. Samlet set vil forslaget dog have som effekt, at borgerne hjælpes til at tage stilling til relevansen af deres reserveringer samt støttes i at huske at afhente deres reserverede materialer. Forslaget vil således ikke være til gene, men snarere til gavn for borgerne, der oftere vil få lånt de materialer, de har reserveret.

Da flere af de mulige løsningsmodeller implementeres på Københavns Bibliotekers hjemmeside og/eller app, kan det have en afledt positiv effekt på andelen og antallet af uafhentede reserveringer på samtlige af byens 20 biblioteker, selvom fokus som udgangspunkt er på Hovedbiblioteket.

## 8. Opfølgning

Der følges løbende op på antallet af uafhentede reserveringer på Hovedbiblioteket samt på hvor stor en andel, de uafhentede reserveringer udgør af det samlede antal reserveringer. Data trækkes i IMS (Intelligent Materialestyring). Projektgruppen har ansvaret for opfølgningen med støtte fra Hovedbibliotekets IMS-specialister. I udviklings-, test- og implementeringsfasen, 2021-2022, vil der blive fulgt op min. halvårligt. Efter udvælgelse og implementering af løsninger, 2023 og frem, følges årligt op.

Antal og andel uafhentede reserveringer på Hovedbiblioteket er reduceret med 20 pct ift. baseline 2019	Antal af uafhentede reserveringer samt andel af opfyldte reserveringer, der ikke afhentes på Hovedbiblioteket ved træk i IMS (Intelligent Materialestyring)	Projektgruppen	Halvårligt i perioden 2021-2022. Årligt fra 2023 og frem
Andel uafhentede reserveringer på Hovedbiblioteket ift. antal og andel ligger på niveau med Københavns Biblioteker samlet set.	Andel af uafhentede reserveringer samt andel af opfyldte reserveringer, der ikke afhentes på Hovedbiblioteket samt i KKB ved træk i IMS (Intelligent Materialestyring)	Projektgruppen	Halvårligt i perioden 2021-2022. Årligt fra 2023 og frem
To til tre nudges er implementeret på hjemmeside og/eller app.	Projektet følger procesplan	Projektgruppen	2022

## 9. Risikovurdering

Vælges en løsning med fastsættelse af interessdato for reserveringer, kan det gøre processen omkring reservering af materialer mere omstændig for borgerne med nogle ekstra 'klik' på hjemmeside eller app. Fastsættelse af standard interessdato for bestemte materialer kan desuden have som sideeffekt, at nogle borgere vil 'miste' en reservation, der har overskredet interessdatoen.

Afprøvning og test af mulige løsningsmodeller afhænger af et fuldt åbent bibliotekstilbud. Det er på nuværende tidspunkt svært at vurdere udsigterne til dette i lyset af Corona-epidemien. Det kan resultere i en udskydelse af afprøvningen af løsninger indtil en ny genåbning af bibliotekerne. Ved en eventuel forlængelse af nedlukningen kan arbejdet med de systemtekniske aspekter af løsningerne igangsættes inden genåbningen af bibliotekerne.

## 10. Hvem er hørt?

Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Nej	Angiv dato for godkendelse. Alle forslag skal godkendes i deres endelige form af Center for Økonomi i Økonomiforvaltningen inden udvalgsgodkendelse.
---	-----	---

Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	