

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: **Bilag 2. Forbedring af digitale indgange til det fysiske besøg på Hovedbiblioteket**

Resumé: Det fysiske besøg på biblioteket forbedres ved at optimere den digitale understøttelse af borgerens besøg på biblioteket. Det sker gennem en omlægning på Hovedbiblioteket, så borgernes rutinespørgsmål primært besvares via digitale platforme og ikke under det fysiske besøg. Det bliver lettere at blive låner, at foretage lån, at få vejledning og selv at lave aktiviteter på biblioteket

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		

Angiv p/l: 2022

Tablet 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

Varige ændringer								
Reduktion i bemanning på Hovedbiblioteket			-250	-250	-250	-250	-250	-250
Samlet varig ændring			-250	-250	-250	-250	-250	-250
Implementeringsomkostninger								
Digitale brugerrejser for forskellige målgrupper samt udvikling af forbedret funktionalitet på hjemmesiden bibliotek.kk.dk			400	0	0	0	0	0
Videreudvikling af digitale skærme i biblioteksrummet. Nye funktioner på biblioteksapp samt markedsføringskampagne for flere brugere			500	0	0	0	0	0
Udvikling af formidlingsaktivitet til at berige besøg på LÆS			100	0	0	0	0	0
Projektledelse			200	0	0	0	0	0
Samlede implementeringsomkostninger			1.200	0	0	0	0	0
Samlet økonomisk påvirkning			950	-250	-250	-250	-250	-250
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

Internettet er en integreret del af hverdagslivet og mange forskellige medie- og kulturtilbud er tilgængelige 24/7 for både voksne og børn. Det skaber konkurrence om borgernes tid, og derfor er det vigtigt at skabe biblioteksbesøg af høj kvalitet, så københavnere vælger biblioteket til. Hovedbiblioteket har i de senere år investeret i at forbedre mødet med borgerne på biblioteket (værtskab, nyindretning og søndagsåbent), og sideløbende er der arbejdet med at udvikle de digitale tilbud (nyhedsbreve, podcasts, SoMe).

Borgerne er også blevet vant til mere og mere selvbetjening gennem bibliotekernes hjemmeside, biblioteks-appen og i det fysiske rum. Et typisk biblioteksbesøg starter hjemmefra med reservering af

materialer eller et tjek på hjemmesiden for at se bibliotekets åbningstider. Der er et stort potentiale i at forbedre sammenhængen mellem de digitale indgange og biblioteksbesøget. Den rette information på det rette tidspunkt kan være udslagsgivende for, om man vælger biblioteket til eller fra. Hvis det fx ikke er tydeligt for børnefamilien, at der er plads til parkering af barnevogne, eller at det er svært at finde information om, hvad der sker i børnebiblioteket i løbet af dagen, er det nok til at vælge biblioteket fra og lave noget andet i stedet.

Forslaget skal skabe endnu bedre fysiske besøg ved at involvere brugerne mere og gennem en bedre kobling mellem det fysiske besøg og de digitale tilbud. Der er blandt andet hentet inspiration hos Tivoli, som har arbejdet meget med digital transformation, customer-relations og sammenhængende, skræddersyede tilbud på tværs af kanaler med henblik på forbedring af den samlede kundeoplevelse.

2. Forslagets indhold

Med forslaget optimeres den digitale understøttelse på de relevante platforme, så de lever op til borgerens forventninger. Ved at optimere de digitale indgange til det fysiske bibliotek, kan antallet af henvendelser om rutinespørgsmål på Hovedbiblioteket reduceres. Det har potentiale til at tiltrække flere besøgende og gøre besøget på Hovedbiblioteket til en bedre oplevelse.

Investering i følgende initiativer muliggør en omlægning, hvor antallet af rutinespørgsmål i biblioteksrummet reduceres:

- Optimering af digitale indgange: Der iværksættes en række digitale brugerrejser for forskellige målgrupper: børn, forældre og studerende med henblik på at identificere de relevante touch points, der kan forbedres på de digitale platforme. Det skal fx gøres lettere at lave en lånerindmeldelse og information om, hvor og hvordan man låner og finder sine reserveringer i det fysiske rum skal være lette at finde på hjemmesiden. Desuden tages udgangspunkt i de spørgsmål borgerne stiller Københavns Biblioteker. Disse registreres hos Biblioteket Online (BO), som er bibliotekernes fælles kanal, hvad angår telefon- og mailhenvendelser fra borgerne.
- Nye funktioner på biblioteksapp og videreudvikling af "BO-Skærme": Der udvikles en "scan-og lån" funktion, så borgerne kan låne en bog ved at scanne den med mobiltelefonen. En sådan løsning vil på længere sigt reducere behovet for udlånsmaskiner i det fysiske rum og gøre det nemmere at låne bøger. Der er også potentiale i at forbedre, hvordan søgninger på materialer vises i appen, så det bliver lettere og hurtigere for borgerne at se, om den konkrete titel står fysisk på hylden på biblioteket. Der iværksættes i forlængelse af implementeringen af de nye funktioner en markedsføringskampagne for øget brug af biblioteksappen, som i 2020 blev anvendt af 41.388 borgere.

På alle biblioteker er der i dag digitale skærme – kaldet BO-skærme, som borgerne kan benytte til indmeldelse samt til søgning og reservering af materialer. Fra skærmene er det også muligt at foretage videoopkald til personalet i Biblioteket Online (BO), som kan svare på spørgsmål. Der investeres i videreudvikling af en ny type skærme med øget brugervenlighed, større driftssikkerhed samt eksponering via lys.

Børn er en prioriteret målgruppe i Biblioteksplanen 2019-2023, og Københavns Hovedbiblioteks nye børneetage LÆS, som åbnede i 2020, er et nationalt flagskib med spændende formidlingstiltag til børn fra 0-12 år og deres voksne. Etagen er alle ugens dage bemandet af børneværter, som hjælper og guider børn og voksne på etagen samt afvikler målrettede aktiviteter for børn i forskellige aldre. Med henblik på at gøre forældre med børn mere selvhjulpne udvikles en analog formidlingsaktivitet, som optimerer besøget på etagen.

- Udvikling af formidlingsaktivitet for børn på børneetagen LÆS: Forældre skal have bedre mulighed for at forberede et besøg på LÆS, og i højere grad selv fungere som værter for egne børn. Der udvikles en skattejagt eller anden formidlingsaktivitet, som klæder børn og voksne på til mere meningsfuldt og alderssvarende at finde rundt i litteraturen på etagen på egen hånd. Forberedelse af besøget præsenteres på hjemmesiden. Da LÆS er en analog etage, vil formidlingsaktiviteten være i form af et fysisk materiale, som man enten kan printe hjemmefra eller hente i et display, når man ankommer. Efter besøget beriges oplevelsen på LÆS gennem

de eksisterende digitale formidlingskanaler herunder mulighed for abonnement på digitalt nyhedsbrev om litteratur og læring for børn i forskellige aldersgrupper.

Det skal bemærkes, at Hovedbiblioteket har udvidet betjeningen efter åbning af børnebiblioteket LÆS og har betjening med børneværter i etagens fulde åbningstid på alle ugedage inkl. lørdag/søndag. Desuden er der generel servicering af borgerne på Hovedbiblioteket efter det niveau, som er fastlagt af Kultur- og Fritidsudvalget dvs. mindst 3 timer mandag-torsdag i det tidsrum, hvor der er flest besøgende.

3. Økonomi

Som beskrevet i tabel 3 investeres i alt 1,2 mio.kr. til initiativer til digital understøttelse, som forbedrer borgernes fysiske biblioteksbesøg. I dag bruges samlet ca. 5 årsværk på at servicere borgerne i det fysiske rum. Kultur- og Fritidsforvaltningen vurderer på baggrund af tidligere omlægninger af service og betjening, at der kan opnås en besparelse svarende til en effektivisering på ca. 0,5 årsværk svarende til 0,25 mio.kr på reduktion i bemanningen på Hovedbiblioteket ved et henvendelsesflyt fra det fysiske rum til de digitale indgange.

Optimering af digitale indgange

Der investeres i alt 0,4 mio.kr. til optimering af digitale indgange ved hjælp af brugerrejser for forskellige målgrupper og forbedret funktionalitet på hjemmesiden. Investeringen indeholder udgifter til ÅV i forbindelse med undersøgelse og analyse af brugernes henvendelsesmønster samt udgifter til den systemtekniske udvikling af hjemmesiden.

Nye funktioner på biblioteksapp og videreudvikling af "BO-Skærme"

Der investeres i alt 0,5 mio.kr. til nye funktioner i Biblioteksappen og videreudvikling af BO-skærme. Investeringen består af ÅV til udvikling og test af brugervenlighed samt indkøb og opsætning af 10 digitale skærme på Hovedbiblioteket og "scan-og-lån" funktion på appen. Hertil kommer udgift til markedsføringskampagne med henblik på flere brugere af appen.

Udvikling af formidlingsaktivitet for børn på børneetagen LÆS

Der investeres i alt 0,1 mio.kr. til udvikling af formidlingsaktivitet for børn. Investeringen består af udgifter til udvikling herunder rettigheder mv. samt implementering (print/tryk).

Projektledelse

Der investeres i alt 0,2 mio.kr. til projektledelse

Tabel 2. Varige ændringer, service

Reduktion i bemanning på HB			-250	-250	-250	-250	-250	-250
Varige ændringer totalt, service			-250	-250	-250	-250	-250	-250

Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget

Digitale brugerrejser for forskellige målgrupper samt udvikling af forbedret funktionalitet på hjemmesiden bibliotek.kk.dk			400					
Videreudvikling af digitale skærme i biblioteksrummet. Nye funktioner på biblioteksapp samt markedsføringskampagne for flere brugere af appen			500					
Udvikling af formidlingsaktivitet til at berige besøg på LÆS			100					
Projektledelse			200					
Investeringer totalt, service			1.200					

4. Effektivisering på administration

Forslaget indeholder ikke effektiviseringer på administration.

5. Implementering af forslaget

Forslaget understøtter Biblioteksplanen, som er bibliotekernes faglige strategi for 2019-2023. Desuden understøttes relevante indsatser i Hovedbibliotekets digitale handlingsplan. Planlægningen af projektet påbegyndes ultimo 2021. I første halvår 2022 igangsættes brugerrejser og analyse af løsninger til web og app samt Bo-skærme. I 2.halvår 2022 testes og implementeres løsningerne.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Til gennemførelse af de digitale brugerrejser for udvalgte målgrupper inddrages et udpluk af relevante biblioteksbrugere. CDI i KFF og Koncern IT inddrages hvad angår udvikling på de digitale platforme.

7. Forslagets effekt

Med forslaget opnås en sammenhængende og bedre brugeroplevelse før, under og efter biblioteksbesøget. Medarbejderne vil opleve en højere tilfredshed, fordi deres tid kan anvendes på spørgsmål, der giver mere værdi for borgerne, frem for på mere rutineprægede spørgsmål.

Størstedelen af forslaget vil være til gavn for de øvrige københavnske biblioteker, da den digitale understøttelse sker på platforme, som er fælles for bibliotekerne. Hertil kommer at videreudvikling af BO-skærmene kan fungere som pilotprojekt for en udskiftning af skærme på byens andre biblioteker.

8. Opfølgning

Investeringer gennemføres som beskrevet i forslaget	Investeringer følger procesplan	Biblioteksudvikling/Hovedbiblioteket	Ultimo 2022
10 pct. flere unikke brugere af biblioteksapp	Måles via biblioteksapp statistik. Ved udgangen af 2020 var der 41.388 unikke brugere	Biblioteksudvikling/Hovedbiblioteket	Ultimo 2022
20 pct. af de besøgende på LÆS har hørt om eller benyttet formidlingsaktiviteten	Stikprøvekontrol ved børneværter på etagen	Biblioteksudvikling / Hovedbiblioteket	Juni og november 2022
10 pct. stigning i antal selvbetjente sessioner på BO-skærme	Benchmark med 2019	Biblioteksudvikling / Hovedbiblioteket	Ultimo 2022

9. Risikovurdering

Den generelle risiko ved forslaget vurderes at være lav. I lyset af Corona kan der dog være risiko for at besøgstallet ikke stabiliseres som forventet og måltallet derfor ikke nås.

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	