

STYRK BORGERNE

- gennem mere målrettet betjening, digitalisering og inddragelse i fremtidens biblioteker og borger serviceindgange. (sagsnummer: 2014-0116363)



Plan for implementering af længere åbningstider, bedre og mere målrettet betjening af borgere på biblioteker og i borgerserviceindgange, flere online-tilbud og bedre hjælp til svage borgere



Københavnerne skal have kulturhuse og biblioteker, der fremmer kulturaktivitet, oplysning og uddannelse. Københavnerne skal også have nem adgang til service målrettet deres situation, og online muligheder for at tage hånd om deres ønsker og behov. En plan for implementering af biblioteksstrategien kan udnytte den mulighed for synergi, der er skabt med fusionen mellem Borgerservice og Kultur- og Fritidsforvaltningen.

'Styrk borgerne' er en samlet plan for udviklingen af biblioteker og borgerservice, der kan give københavnerne:

- Længere åbningstider
- Flere aktiviteter på bibliotekerne
- Større inddragelse i kulturtilbud
- En mere målrettet service
- Nye digitale tilbud
- Digital betjening
- Nye kompetencer



Det kræver en ambitiøs omlægning af den nuværende biblioteksbetjening og borgerservice at gennemføre initiativer, der håndterer nye brugerbehov, medieudviklingen og ressourcepresset, på grund af de mange nye københavnere. Med 'Styrk borgerne' investeres der massivt for at skabe grundlaget for et serviceløft. Investeringerne betales ved at omlægge den nuværende service.

Baggrund

Københavns biblioteker befinder sig i en omstillingsfase, hvor der fortsat er stor efterspørgsel efter fysiske bøger, men samtidig øget efterspørgsel efter e-bøger og andre digitale materialer. Det giver et økonomisk pres på indkøbskontoen. Bibliotekernes medarbejdere og service oplever også et øget pres. Hver dag henvender mange københavnere sig på bibliotekerne og får individuel vejledning om praktiske spørgsmål, betaling, lokalisering af materialer, hjælp til søgning eller vejledning i forhold til generelle informationsbehov.

Bibliotekerne har vanskeligt ved at imødekomme efterspørgslen med den nuværende bemanding og service. Det vil blive endnu vanskeligere, når bibliotekerne skal betjene de 1.000 nye københavnere, der flytter til byen hver måned. Det er ligeledes vanskeligt at tilbyde biblioteksbetjening til de 40 % af københavnernes, der sjældent eller aldrig bruger bibliotekerne.

Derfor peger biblioteksstrategien på, at Københavns biblioteker bør gennemføre en serviceomlægning og en målrettet satsning på et digitalt bibliotek og digital betjening.

Med udviklingen af et digitalt bibliotek og digital betjening kan Københavns biblioteker tilbyde en endnu bedre service til flere københavnere. Borgerne kan få nem adgang til e-bøger, online hjælp til at finde relevante materialer, vejledning i forhold til konkrete informationsbehov og besvarelse af praktiske spørgsmål. Det giver borgerne en bedre service og aflaster medarbejderne i det fysiske bibliotek. Det



fysiske og det digitale bibliotek skal indrettes, så borgerne så vidt muligt selv kan benytte faciliteterne og materialerne.

Biblioteksstrategiens udgangspunkt er, at bibliotekets rolle ændres i takt med nye samfundsmæssige behov. Der er øget fokus på læsning, digitale kompetencer og på bibliotekets rolle som samlingspunkt i lokalsamfundet. Borgerne efterspørger i stigende grad digitale medier, aktiviteter og involvering frem for traditionelt udlån og aflevering af bøger. Samtidig giver bibliotekernes målsætning om at betjene alle københavnere et pres på ressourcerne. Den digitale teknologi giver mulighed for at omlægge biblioteksbetjeningen samtidig med, at betjeningen differentieres. På den måde frigøres ressourcer til at betjene ikke-brugere og de borgere, der ikke kan betjene sig selv.

Borgerne skal have bedre adgang til bibliotekernes samlinger og faciliteter, så de, så vidt muligt, kan benytte dem, når de har behov for det. Udgangspunktet er tillid til borgerne og en tro på, at de borgere, der kan selv, også vil selv. Samtidig skal bibliotekerne naturligvis sørge for, at flere kan selv og stå til rådighed for de borgere, der har behov for personlig vejledning.

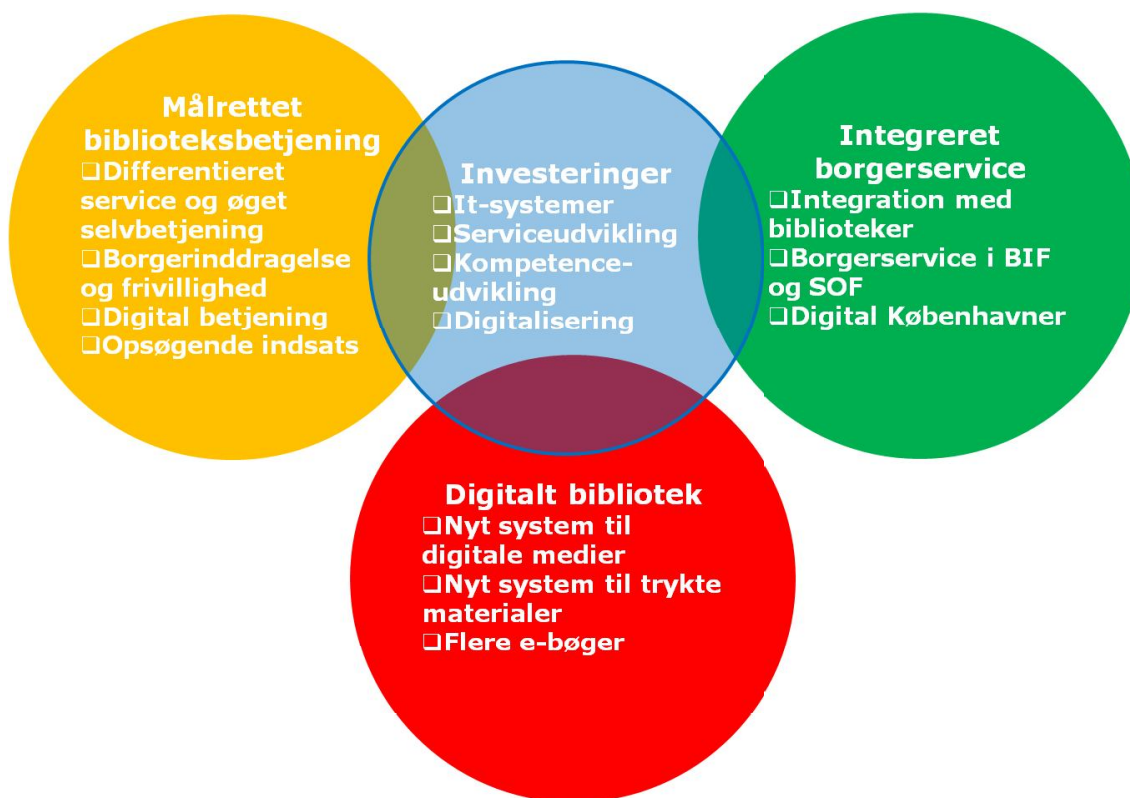
Med fusionen af Borgerservice og KFF er der en mulighed for at bygge videre på det koncept, der blev skabt, da Borgerservice Kvik blev etableret i 2011. Siden oprettelsen af Borgerservice KVIK har Udbetaling Danmark overtaget store dele af de tidligere klassiske borgerserviceopgaver, ligesom mange borgerrettede opgaver er blevet digitaliseret. Det vil ligge i naturlig forlængelse af udviklingen af kommunens borgerindgange, at fordele de almene opgaver på flere indgange, så borgerservice bliver endnu mere tilgængelig for borgerne. Borgerservice i dag handler om at møde borgeren, hvor borgeren er, dvs. at tilbyde borgerservice tæt på borgerens hverdag og livssituation. Derudover handler det om at understøtte borgerne i brugen af de digitale selvbetjeningsløsninger, der er blevet stadig mere udbredte, brugervenlige og efterspurgt, samtidig med, at der hjælpes til at hente for dem, der ikke kan selv.



Københavns biblioteker kan ikke nå strategiens målsætning om at gøre en større forskel for flere københavnere uden, at der investeres i en større omlægning af den nuværende betjening. Differentieret service, digitalisering og involvering af borgerne er redskaberne til at skabe fremtidens biblioteker og borgerservice i København. En så omfattende omlægning af betjeningen kræver en samlet plan, der kan kommunikeres til borgerne, samt investeringer i kompetenceudvikling og ny teknologi.

Med 'Styrk borgerne' kan der sættes turbo på udviklingen af både biblioteksbetjening og borgerservice. Planen består af en række gensidigt understøttende initiativer som det kendes fra Citizenpakkerne. Der er tre større områder i planen; Målrettet biblioteksbetjening, digitalt bibliotek og integreret borgerservice.

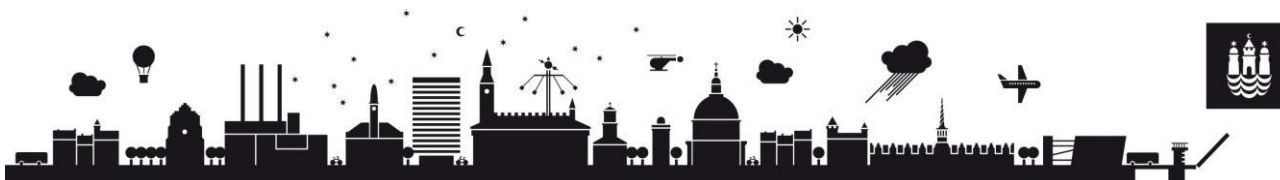
Hvert område omfatter et antal konkrete projekter, som tilsammen implementerer biblioteksstrategien over en fireårig periode, og skaber fremtidens biblioteker og borgerservice. Det er en forudsætning for planen, at der gennemføres omfattende investeringer, men planen indebærer også, at investeringerne finansieres gennem effektiviseringer, som frigør ressourcer permanent.



De konkrete forslag

Målrettet biblioteksbetjening

Målrettet fokus på borgeren og flere borgere på bibliotekerne er kernen i biblioteksstrategien. For at frigøre ressourcer og kræfter til denne indsats, omlægges den eksisterende opgavevaretagelse og service. Samtidig udvides den selvbetjente åbningstid, så endnu flere biblioteker har åbent fra 8-22. Borgerne har således mulighed for at benytte bibliotekerne på en måde, som passer ind i en travl hverdag. Det tilstræbes



at bemanningen tilrettelægges så det samlede antal bemandede åbningstimer ikke indskrænkes i forhold til i dag. Det bemandede og det ubemandede biblioteksrum skal samtidig bruges mere effektivt f. eks. gennem brugeraktiviteter og flere læsepladser.

- Nye betjeningskoncepter – målrettet betjening og øget selvbetjening
- Borgerinddragelse og frivillighed – mere aktivitet mellem reolerne
- Call center – fleksibel, digital biblioteksbetjening
- Opsøgende indsats
 - Søge- og litteraturvejledning
 - Læsekampagner
 - Målrettet indsats for ikke-brugere
- Kompetenceudvikling som understøttende indsats

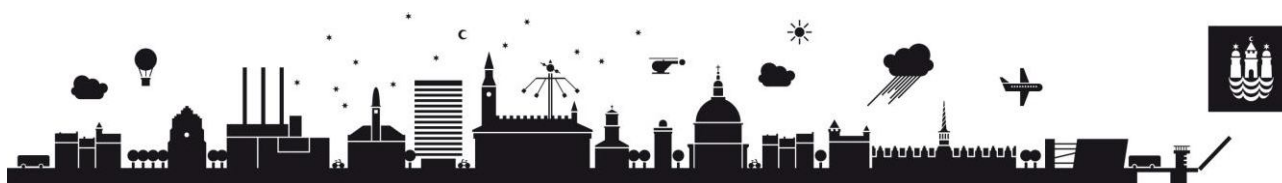
En stigende del af biblioteksbenyttelsen er digital og mange af henvendelserne i det fysiske bibliotek drejer sig om søgning, brug af digitale systemer eller e-ressourcer. Det er derfor naturligt at udvikle den digitale betjening og vejledning, så der også frigøres medarbejdertid i det fysiske bibliotek. Det skal være nemt og enkelt at finde materialerne i det fysiske bibliotek og være let for brugerne, at benytte de digitale løsninger. Borgeren/institutionerne skal informeres målrettet om hvilken service, biblioteket yder på et givent område, og biblioteket skal levere den forventede service. De brugere, der har de fornødne kompetencer, kan enten anvende selvbetjening eller henvises til digital betjening. De frigjorte ressourcer fra meget tidskrævende individuelle vejledningsopgaver skal anvendes til opsøgende og målrettede indsatser, betjening af svage brugere, samt bidrage til den effektivisering, som betaler for investeringerne i serviceomlægningen.



Københavns Biblioteker arbejder målrettet på at inddrage borgerne mere i kulturelle aktiviteter særligt i forbindelse med arrangementer og de mange læseklubber. Der er dog fortsat et stort potentiale for at skabe endnu flere aktiviteter i biblioteksrummet gennem større inddragelse af borgerne.

Digitalt bibliotek

Københavnere skal have et digitalt bibliotek i verdensklasse. Det kræver både nye it-systemer, nye digitale materialer og digitalisering af eksisterende samlinger. Den digitale omstilling betyder flere digitale tilbud og færre hylder, men flere mennesker, i biblioteksrummet. Den digitale indsats giver muligheden for at give flere københavnere et fleksibelt bibliotekstilbud hele døgnet.



- **Nyt system til digitale medier – Danskernes Digitale Bibliotek**
- **Nye system til trykte materialer – samarbejde med skolebibliotekerne**
- **Flere e-bøger – digitalisering og kanalstrategi**
- **Kompetenceudvikling som understøttende indsats**

Et digitalt bibliotek tilbyder nem adgang til både trykte og digitale materialer, samt helt nye services med personalisering, anbefalinger og adgang fra mobile platforme. E-bøger skal indkøbes og fysiske bøger skal digitaliseres, så man i stedet for de nuværende 5.000 danske e-bogstitler når 25.000 e-bogstitler. Benyttelsen af e-bøger er allerede stigende og en øget benyttelse betyder besparelser på håndtering og opbevaring af bøger efterhånden som e-bøger erstatter noget af det fysiske udlån.



Københavns Biblioteker har tilmeldt sig det tværkommunale samarbejde om Danskernes Digitale Bibliotek, hvor de nye løsninger til digitale medier udvikles i fællesskab med de øvrige kommuner.

Sideløbende udvikles et nyt system til de trykte materialer, som bliver en integreret del af det digitale bibliotek. Med dette system får Københavns folke- og skolebiblioteker for første gang et fælles bibliotekssystem, og der åbnes nye muligheder for biblioteksbetjening af folkeskolen.

Indholdet i det digitale bibliotek skal leveres gennem en kanalstrategi, hvor nye digitale materialer prioriteres højere samtidig med, at der igangsættes en digitalisering af de eksisterende fysiske samlinger.

Investeringerne finansieres af det faldende behov for studentermedarbejdere til håndtering af fysiske bøger, når der kasseres som følge af digitalisering af samlingen.

Integreret borgerservice

Københavns Kommune skal være til stede der, hvor borgerne er. Med forslaget styrkes og udbredes borgerservice i forhold til de øvrige KFF indgange og der etableres et samarbejde med SOF og BIF for at skabe en mere helhedsorienteret borgerservice for borgerne med udgangspunkt i borgernes evner og behov, samtidig med at undervisning og de opsøgende indsatser, i forhold til at øge de digitale kundskaber hos borgerne, fortsættes. Forslaget understøtter de indsatser, der er vigtige i dialogen med både de IT kyndige borgere og de mindre IT kyndige borgere, hvor succesen med de digitale selvbetjeningsløsninger handler om den konkrete opgave og kontekst. Samtidig skaber forslaget nye og bedre muligheder for at etablere en øget service for borgere, der bl.a. har det svært med den øgede digitalisering og/eller hører til blandt målgruppen af udsatte borgere.



- Integration med biblioteker – Ny borgerservice Kvik og flere Ubemandede borgerservice mini
- Borgerserviceopgavens sociale dimension – borgerserviceindgange hos SOF og BIF
- Borgerservice2go – opsøgende og lokal borgerservice
- Digital københavnner undervisning

Forslaget udmøntes ved, at der etableres en borgerserviceenhed på fx Jemtelandsgade i forbindelse med biblioteket, der på lige fod med de øvrige borgerserviceenheder på bibliotekerne kan varetage størstedelen af de opgaver, der i dag løses i Borgerservicecentrene. Den ny enhed erstatter det nuværende borgerservicecenter i Sundby. Samtidig øges bemanningen på HNG myndighedscenter, og de eksisterende Borgerserviceenheder på bibliotekerne, som oplever størst tilstrømning af borgere efter lukningen af de to borgerservicecentre.

Derudover styrkes Borgerservice i flere lokalområder i København ved etablering af 5 ubemandede enheder – Borgerservice Mini, der ved hjælp af skærmt teknologi kan sikre borgerne en hurtigt tilgængelig og effektiv service. Kontaktcentret tilføres også en øget bemanning til at håndtere den øgede mængde af telefon og videoopkald fra borgere fra de ubemandede borgerserviceenheder.

Borgerservice på Lærkevej løfter i dag en væsentlig opgave med at vejlede borgere, der er udfordret af de digitale løsninger. Denne gruppe borgere mærker konsekvenserne af den øgede digitalisering og af, at opgaverne er flyttet til centrale centre som Udbetaling Danmark og SKAT uden den direkte adgang, som et borgerservicecenter traditionelt har tilbudt. Borgerservice på Lærkevej erstattes af to enheder, der fortsat kan tilbyde de borgere helhedsorienteret sagsbehandling med udgangspunkt i den enkeltes livssituation. Der skal derfor etableres to borgerserviceenheder, der ikke udsteder pas og kørekort i to andre borgerindgange, hvor man bedst når de borgere. De to indgange kan f.eks. placeres i Jobcenteret på Lærkevej og i Modtagelsen på Socialcenteret på Matthæusgade. Med borgerservicebemanning og afsæt i teknologi og erfaringer fra Bispebjerg borgerservice, kan de to enheder give et styrket tilbud med hjælp til borgere med særlige behov eller borgere, der ikke selv opsøger kommunens tilbud.

Forslaget har desuden fokus på at udbygge undervisningsaktiviteter og opsøgende indsatser for at gøre flere københavnere digitale. Indsatsen bygger videre på eksisterende indsatser som "Senior-it" og kursustilbuddet "Digital Københavner".

Investeringer og effektiviseringer

Som i citizenpakkerne er der udarbejdet business cases for de tre områder i planen. Områderne og de enkelte projekter inden for områderne er gensidigt understøttende, og kan derfor ikke behandles særskilt. Ændringer i et område bør således indebære revision af den samlede plan.

Investeringer	Effektiviseringer
<ul style="list-style-type: none"> • It-systemer • Serviceudvikling • Flere E-bøger • Kompetenceudvikling • Digitalisering • Nye driftsudgifter 	<ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderreduktion (borgerservice) • Medarbejderreduktion (biblioteker) • Reduceret husleje • Besparelser drift



Investeringerne omfatter især nye it-systemer og udvikling af service og kompetencer. De nye systemer og serviceomlægningen vil give anledning til mindre nye driftsudgifter. Effektiviseringer er især reduktion af antallet af medarbejdere som følge af serviceomlægning og digital betjening, men der er også mindre besparelser på husleje og drift.

Samlet økonomi: (en uddybning af økonomien kan ses i bilag 1 a: Økonomi for Styrk borgerne)

1000 kr.	2015	2016	2017	2018
Investeringer				
Målrettet biblioteksbetjening	9116	9460	3200	0
Digitalt bibliotek	5100	3900	900	0
Integreret borgerservice	4625	4775	700	0
Investeringer samlet	18.341	18.135	4800	0
Investeringer akkumuleret				41.276
Effektiviseringer				
Målrettet biblioteksbetjening	0	3055	4155	5805
Digitalt bibliotek	0	675	2700	5063
Integreret borgerservice	0	0	2216	3693
Effektiviseringer samlet	0	3730	9013	14.561
Varige effektiviseringer fra 2018				14.561
De varige effektiviseringer består fuldt implementeret af:				
Huslejesparelser: 1,823 mio. kr.				
Besparelser på mindre bogopsætning og øget kassation: 15 studenter Å/V				
Årsværksbesparelse på målrettet biblioteksbetjening: 12 Å/V*				
Årsværksbesparelse som følge af serviceomlægning af borgerservice: 6 Å/V*				
* : Reduktionen af årsværk tilstræbes opnået ved naturlig afgang.				

