



30-05-2017

**Bilag 1. Statusnotat om opfølgning på anbefalingerne i evalueringsrapporten om selvbetjent åbningstid og håndtering af udfordringer**

Sagsnr.

2017-0075741

Dokumentnr.

2017-0201902-2

Sagsbehandler

Henriette Hye-Knudsen

På baggrund af anbefalingerne i "Evalueringsrapporten vedrørende selvbetjent åbningstid på biblioteker og kulturhuse", som blev behandlet på møde i Kultur- og Fritidsudvalget den 3. november 2016 har Kultur- og Fritidsforvaltningen iværksat en række tiltag.

Der arbejdes med følgende indsatser på bibliotekerne:

Anbefaling	Løsning
Arbejd målrettet med at forbedre brugeroplevelsen.	<p>Der arbejdes med forbedring af fysisk og digital wayfinding på alle biblioteker i 2017. Formålet med indsatsen er at skabe bedre muligheder for, at borgerne selv kan navigere på bibliotekerne, finde det de har brug for og tydeligt kunne aflæse de forskellige funktioner. Der arbejdes med implementering på fem biblioteker ad gangen. Første implementeringsrunde forventes gennemført i uge 24 2017.</p> <p>Udover fysisk wayfinding, arbejdes der med Beacon, som er en ny wayfindingsfunktion, der er koblet til biblioteksapp'en samt et nyt fælles inforskærmssystem. Beacon-løsningen implementeres på alle biblioteker i 2. kvartal 2017.</p>
Opsæt synlige skilte med telefonnummer til Biblioteket Online på alle institutioner med selvbetjent åbningstid.	Skiltning til Biblioteket Online er indtænkt som en del af arbejdet med fysisk indretning på bibliotekerne. Opsætning sker i samme implementeringsrunde, som wayfindingen, hvor første implementeringsrunde forventes gennemført i uge 24 2017.

**Biblioteksudvikling**

Krystalgade 15  
1172 København K

Telefon  
2932 4896

E-mail  
henh@kff.kk.dk

EAN nummer  
5798009780249

www.bibliotek.kk.dk

<p>Skab en tydeligere kommunikation til borgerne om, hvornår de kan få betjening af personalet.</p>	<p>Der laves skiltning med fokus på at synliggøre betjeningstider med personale og betjeningstider med biblioteksmedarbejder via skærm. Disse skilte opsættes i samme implementeringsrunde som den øvrige skiltning og wayfinding.</p> <p>I den betjente åbningstid bærer personalet desuden ens iøjenfaldende keyhangers, så det er tydeligt, hvem man kan kontakte.</p> <p>I efteråret 2017 gennemføres workshops på med en retorik- og kropssprogseksperter på enhedsniveau. Der sættes fokus på mødet mellem medarbejdere og borgere i de fysiske biblioteksrum, og særligt på de situationer der kan opstå i de tidsrum, hvor der tidligere har været biblioteksbetjening.</p>
<p>Kig på mulighederne for en ny indretning af bibliotekerne, der understøtter selvbetjent åbningstid.</p>	<p>Der arbejdes med forbedring af selvbetjeningsmulighederne på alle biblioteker i 2017, med det formål at skabe et borgerrettet, let og gennemskueligt flow ved ankomstområder samt selvbetjeningsløsninger.</p> <p>Der er igangsat erfaringsindsamling og testning af gode løsninger i forhold til forbedring af uroproblemer ved hjælp af fysisk indretning, inventar mv. på 2 biblioteker i 1. kvartal 2017.</p>
<p>Giv institutionerne adgang til at se brugerundersøgelserne for deres egen institution, så de kan arbejde videre med resultaterne lokalt.</p>	<p>De lokale brugerundersøgelser er fremsendt til bibliotekerne i efteråret 2016</p>
<p>Lav en målrettet kampagne på uddannelsesinstitutioner for at tiltrække flere unge under uddannelse i den selvbetjente åbningstid.</p>	<p>Der arbejdes med at tiltrække unge under uddannelse i flere af de nye fælles bibliotekstilbud. Eksempelvis ”Bliv klogere på biblioteket” som blandt andet har til formål at gøre elever på SØU-skolen opmærksomme på de muligheder, som de har på bibliotekerne.</p>
<p>Afdæk gode erfaringer i forhold til at tiltrække nye brugergrupper</p>	<p>Erfaringsudveksling på biblioteksledermøder om ideer og best practice med henblik på at flytte borgerdrevne aktiviteter, læseklubber mv. til den selvbetjente åbningstid.</p>

Herudover er der blevet nedsat en arbejdsgruppe bestående af bl.a. ledelsesrepræsentanter, som især har oplevet udfordringerne med uhensigtsmæssig adfærd på biblioteker og kulturhuse fra hjemløse og/eller andre grupper.

Arbejdsgruppen har identificeret en række områder, som forventes at kunne bidrage til afhjælpning af problemerne. Følgende er iværksat:

- Der er indhentet et samlet økonomisk overslag på øget vagtrundering via Rådhusvagten på de biblioteker og kulturhuse, der især oplever problemer med, at hjemløse tager ophold i rummene, eller oplever problemer med anden uhensigtsmæssig adfærd. Det er en økonomisk udfordring, som på den korte bane løses ad hoc lokalt.
- Forslag til en fælles husorden, som skal hænge synligt på alle biblioteker, er under udarbejdelse.
- En oversigt over kontakter til afhjælpning i akutte tilfælde med uro og /eller uhensigtsmæssig adfærd fra hjemløse og andre grupper er udarbejdet og tilgængelig i bibliotekernes fælles vidensbase.
- Erfaringsudveksling og koordinering med Ejendomsdrift & Service og HRSØ, som også ser på problemstillingen på idrætsområdet samt i forhold til Hoved-MEDs arbejdsmiljøindsatser 2017.
- HRSØ undersøger om der kan udbydes kompetenceudvikling og konflikthåndtering målrettet hjemløse, psykisk syge og andre grupper fx via Rådhusvagten evt. suppleret med e-læring.