

# STYRK BORGERNE

gennem mere målrettet betjening, digitalisering og inddragelse

## Indledning

Implementeringen af strategien for Københavns Biblioteker omfatter planen "Styrk borgerne", der blev vedtaget af Københavns Borgerrepræsentation med budgettet for 2015.

Grundtanken i planen er at gøre det nemmere for borgerne at benytte bibliotekernes samlinger og faciliteter og dermed gøre en større andel af borgerne selvhjulpne. Det frigiver tid til, at bibliotekernes medarbejdere kan fokusere på borgere med særlige behov, på at skabe nye tilbud og på en opsøgende indsats overfor ikke-brugere.



Københavnere får bedre adgang til bibliotekernes faciliteter og samlinger og en bred vifte af nye tilbud. Det forudsætter en omprioritering og en udvikling af biblioteksmedarbejderens rolle baseret på en bredere forståelse af biblioteksbetjeningen end den traditionelle, hvor bibliotekaren sidder på vagt ved samlingen.

## Længere åbningstider

Københavns biblioteker har gennem flere år udvidet åbningstiden. I 2015 fortsætter denne serviceforbedring med fire nye biblioteker. På hovedbiblioteket vil der fra 1. juni være åbent mandag aften til kl. 22 til glæde for unge, der mangler studiepladser eller de københavnere, der ikke har mulighed for at gå på opdagelse i den store samling i dagtimerne. Senere vil der også blive åbent på Hovedbiblioteket om søndagen.

### Disse biblioteker udvider åbningstiden i 2015

- Hovedbiblioteket
- Christianshavns Bibliotek
- Øbro Jagtvej Bibliotek
- Husum Bibliotek

Udvidelsen af åbningstiden og de mange andre tilbud forudsætter en omlægning af den traditionelle vagtbemanding. Den igangsættes i maj 2015, hvor flere biblioteker reducerer den traditionelle bemandede åbningstid, der suppleres af en række nye tilbud.



Reduktionen i den traditionelle bemandede åbningstid fastlægges lokalt afhængigt af områdets behov, og hvor hurtigt man ønsker at introducere de øvrige tilbud. Der er således en tæt sammenhæng mellem

frigørelse af tid fra den traditionelle vagtbemanding og muligheden for at levere de nye tilbud som fx længere åbningstid.

#### Niveauer for traditionel vagtbemanding i 2015:

- 39 timer pr. uge
- 28 timer pr. uge
- 18 timer pr. uge

De enkelte biblioteker har i 2015 valgt mellem tre forskellige niveauer for traditionel vagtbemanding.

## Nye Selvbetjeningsløsninger

I løbet af 2015 implementerer Københavns Biblioteker en række selvbetjeningsløsninger, som gør det lettere at bruge bibliotekerne.

#### Nye selvbetjeningsløsninger i 2015:

- Online betaling kopi/print
- Online indmeldelse til biblioteket
- Online indmeldelse til selvbetjent adgang
- Online arrangementstilmelding

Københavnerne skal ikke længere stå i kø ved skranken for at betale for at benytte printere og kopimaskiner på bibliotekerne – det kan klares online. Det bliver også muligt selv at oprette sig som bruger på biblioteket og at tilmelde sig selvbetjent adgang. Tilmeldingen til arrangementer vil ligeledes kunne foregå online.

## Digital betjening

Den 1. september får Københavnerne nemmere ved at få hjælp og vejledning fra Københavns Biblioteker. Her åbnes for fælles betjening af borgerne pr. telefon og e-mail. Det betyder, at man hurtigt kan få svar på sine spørgsmål. Den fælles betjening udvides i løbet af 2015 til at omfatte skærmbetjening og i 2016 også digital betjening.

#### Digital betjening

- Fælles telefon og mail-betjening
- Senere i 2015 også skærmbetjening
- I 2016 også hjælp online via chat og sociale medier
- I starten 10-17 senere 8-22

Borgerne får dermed adgang til hjælp og assistance hjemmefra. En voksende andel af spørgsmålene til bibliotekerne omhandler nye digitale tilbud og digitale materialer, og her er det praktisk at kunne få hjælp uden nødvendigvis at skulle hen på biblioteket.



## Flere digitale materialer

Som led i planen får københavnernes et fuldt udbygget digitalt bibliotek. De fik allerede i januar adgang til 5.000 nye lydbøger og e-bøger i eReolen, og der kommer løbende mange flere til. I løbet af 2015 kommer

### Flere digitale materialer

- Flere danske e-bøger på eReolen
- Udenlandske e-bøger fra Overdrive
- Digital artikelservice
- Digitalisering af udvalgte dele af bibliotekernes samlinger
- Videovejledninger i brug af digitale materialer

der udenlandske e-bøger fra Overdrive og dette tilbud vil blive udbygget i de kommende år. I foråret 2015 fik københavnernes mulighed for at bestille digitale udgaver af tidsskriftsartikler, og der arbejdes på at digitalisere udvalgte dele af bibliotekernes samlinger.

Et digitalt bibliotek vil også tilbyde en række nye services og allerede i 2015 vil der blive adgang til videovejledninger i brugen af de digitale materialer.

## Flere tilbud på biblioteket

I takt med at der frigøres tid fra den traditionelle vagtbemanding vil bibliotekerne udvikle og tilbyde nye services. Københavnerne har allerede adgang til flere læse- og lytteklubber, og dette efterspurgte tilbud udvides løbende. Antallet af arrangementer øges løbende, og der vil som led i planen være mere omfattende borgerinddragelse.

Udbuddet af kurser og frivillige it-cafeer er et vigtigt tilbud til de borgere, der ønsker at blive mere selvhjulpne i brugen af kommunens og bibliotekernes tilbud. Der er etableret it-cafe på Hovedbiblioteket og planen omfatter en generel styrkelse af kursustilbuddet. De borgere, der ikke er selvhjulpne i brugen af det almindelige bibliotekstilbud vil også modtage særlige målrettede tilbud.

### Flere tilbud på biblioteket

- Flere læse- og lytteklubber med større borgerinddragelse
- Flere arrangementer med borgerinddragelse
- Flere kurser og it-cafeer
- Målrettede tilbud til fx den biblioteksuvante bruger

## Styrket opsøgende indsats

Biblioteksstrategien har en ambition om, at Københavns biblioteker skal gøre en større forskel for flere københavnere. Derfor udvikles der i 2015 helt nye tilbud til nye målgrupper, og der vil bl.a. blive gennemført flere læsekampanjer i de kommende år. Desuden styrkes og forenkles den eksisterende "Biblioteks kommer"-ordningen så den kan bruges af flere borgere.



### Opsøgende indsatser og målrettede tilbud

- Forbedret og ensartet ” biblioteket kommer”- service
- Forbedret og ensartet tilbud til daginstitutioner
- Læsekampagner
- Flere tilbud til skoler og ungdomsuddannelser

Børnene er et særligt indsatsområde i biblioteksstrategien, og der arbejdes allerede på at etablere en mere systematisk biblioteksbetjening af daginstitutioner. Der arbejdes også i på at udvikle helt nye tilbud til skoler og ungdomsuddannelser, hvor biblioteksmedarbejderne vejleder og formidler ude på skoler og ungdomsuddannelser.

## Perspektiverne

Styrk borgerne er et led i bestræbelsen på at gøre Københavns Biblioteker til Danmarks bedste biblioteker og dermed placere dem blandt verdens bedste. Det er en satsning på at styrke medarbejderens kompetencer og bruge dem mere aktivt. Det giver mulighed for at inddrage københavnere mere direkte i aktiviteterne og skabe endnu flere spændende bibliotekstilbud i de kommende år.

