

INVESTERINGSFORSLAG

Forslagets titel: **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

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styringsområde	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Varige ændringer							
Reduktion i bemanning på Hovedbiblioteket			-250	-250	-250	-250	-250
Samlet varig ændring			-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
Videreudvikling af digitale skærme i biblioteksrummet. Nye funktioner på biblioteksapp samt markedsføringskampagne for flere brugere			500	0	0	0	0
Udvikling af formidlingsaktivitet til at berige besøg på LÆS			100	0	0	0	0
Projektledelse			200	0	0	0	0
Samlede implementeringsomkostninger			1.200	0	0	0	0
Samlet økonomisk påvirkning			950	-250	-250	-250	-250
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5						

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 borgernes forventninger. Ved at optimere de digitale indgange til det fysiske bibliotek, kan antallet af henvendelser om rutinespørgsmål på Hovedbiblioteket reduceres. Ved at udvikle og optimere vores digitale indgange, så det bliver nemmere for borgerne at finde svar på deres spørgsmål, kanaliserer vi rutinespørgsmål og henvendelser væk fra medarbejdere i rummet og mod de digitale selvbetjeningsløsninger, som hjemmeside, app og BO-skærme. Borgerne får dermed en bedre oplevelse, idet de hurtigere og nemmere får svar på spørgsmål, og medarbejdere i rummet får i højere grad mulighed for at fokusere på kerneopgaven – at formidle litteratur til de besøgende. En bedre "onboarding" af borgere gennem hjemmeside og app har desuden 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 på hjemmesiden om, hvor og hvordan man låner og finder sine reserveringer i det fysiske rum skal være lette at finde. 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. Det er typisk henvendelser, der handler om at finde vej til noget – toilet, cafe, spørgsmål om kopi og print, hvor aviserne er, spørgsmål om åbningstider, gebyrer osv. Den type spørgsmål, som ikke vedrører kerneopgaven – dvs. det at formidle den fysiske og digitale litteratur og afvikle målrettede aktiviteter i relation til litteratur og læsning.
- 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. Med færre udlånsmaskiner bruges mindre tid på servicering af maskinerne med bonruller og udbedring af tekniske problemer. 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 biblioteksapp, 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 en ny type skærme med øget brugervenlighed, større driftssikkerhed samt ekspanering 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. På den måde kan de 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. Effektiviseringen er et forsigtigt skøn og forventes relativt hurtigt realiseret i 2022, således indregnes der fuld effekt allerede fra 2022. Eventuelle yderligere realiserede gevinster i 2023 og frem indgår i Hovedbibliotekets drift til gavn for brugerne.

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. Investeringen betyder bl.a. at flere spørgsmål kan løses som selvbetjening på BO-skærmene. Desuden skaber eksponeringen af BO-skærmene via lys øget opmærksomhed, så flere borgere får øje på dem i biblioteksrummet, hvilket forventes at øge brugen.

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

1.000 kr. 2022 p/1	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Reduktion i bemanning på HB		-250	-250	-250	-250	-250
Varige ændringer totalt, service		-250	-250	-250	-250	-250

Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2022 p/1	2021	2022	2023	2024	2025	2026
--------------------	------	------	------	------	------	------

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, og løsningerne testes og implementeres.

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

Med de udvalgte mål nedenfor, sikrer man, at der sker opfølgning på realisering af effekt

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
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?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	13. april 2021

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

INVESTERINGSFORSLAG

BUDGET 2022

Forslagets titel: 3. Idræt - Øget kapacitetsudnyttelse

Resumé: Potentiale i øget kapacitetsudnyttelse på de tre store idrætsanlæg: Grøndal MultiCenter, Nørrebrohallen og Svanemøllehallen. Dette kræver bl.a. vedvarende markedsføringsindsats, nye samarbejder og investeringer i opgradering, indretning og renovering af lokaler til udlån/leje.

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		

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styrings- område	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Varige ændringer							
Betaling fra selvorganiserede ved bedre markedsføring og kapacitetsudnyttelse i haller og på squashbaner	Service		-250	-360	-360	-360	-360
Betaling fra selvorganiserede og samarbejdspartnere ved styrket lokaleaktivitet	Service		-150	-300	-300	-300	-300
Styrket markedsføring og aftaleindgåelse	Service			150	150	150	150
Øgede driftsudgifter			40	50	50	50	50
Samlet varig ændring			- 360	-460	-460	-460	-460
Implementeringsomkostninger							
Opgradering, indretning og renovering af lokaler til udlån/leje	Service		900	600			
Udstyr og øvrigt inventar			700				
Markedsføringsstrategi og test af metoder			200				
Samlede implementeringsomkostninger			1.800	600			
Samlet økonomisk påvirkning			1.440	140	-460	-460	-460
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

Data for booking af lokaler på de tre store idrætsanlæg Grøndal MultiCenter, Nørrebrohallen og Svanemøllehallen viser, at der er et potentiale i at øge udnyttelsen af kapaciteten. En øget kapacitetsudnyttelse giver mulighed for flere idrætsaktive københavnere, mere foreningstid samt en mulighed for merindtjening.

Den ledige kapacitet er primært i dagtimerne i hverdagene og sene timer i weekenden i såvel idrætshaller som på squashbaner mv. Derudover er der ledig kapacitet på tidspunkter af året, hvor foreningslivet traditionelt holder pause fra deres almindelige brug fx i skoleferierne. Endelig er der forventeligt en vis ubenyttet kapacitet i dagtimer i nogle af de lokaler, som foreninger har stillet til rådighed alene alle ugens dage, men hvor de primært benytter lokalerne i den traditionelle foreningstid samt enkelte dage og timer derudover.

2. Forslagets indhold

Der er fire hovedelementer i forslaget:

Fælles målrettet markedsføring for at få flere brugere ind i dagtimerne.

En del af potentialet i, at den ledige kapacitet i dagtimerne kan udnyttes bedre, kan realiseres ved at øge københavnernes kendskab til muligheden for at leje baner mv. Den mulighed er usynlig for mange i dag, og med bl.a. coronapandemien har vi set, at danskerne generelt har søgt endnu mere mod egne og nye muligheder for at dyrke idræt og bevægelse i selvorganiseret form – hjemme, i naturen, i byrummet mv. Det er en tendens som allerede var kendt inden, men hvor eksempelvis en årlig kampagne omkring sommerferien og nytår for også at benytte de kommunale faciliteter ligger lige for på tværs af anlæggene. Dette kan både ske via sociale medier, kommunens infostandere og gennem de netværk og samarbejdspartnere, som er optaget af mere bevægelse blandt københavnere.

Udvikling af aktiviteter og metoder til at skabe nye samarbejder med forvaltninger, virksomheder, organisationer mv., der kan øge kapacitetsudnyttelsen.

Der er allerede eksisterende samarbejder på de tre anlæg mellem eksempelvis sundheds- og aktivitetscentre om hold og aktiviteter for fx ældre og sårbare borgere, med virksomheder om medarbejdermotivation og med øvrige organisationer om fysisk aktivitet for særlige grupper. Dog er der ikke en systematisk, koordineret og fagligt forankret indsats for at udvikle den type af metoder, samarbejder og partnerskaber. Til gengæld er der en række kommuner, der arbejder struktureret med at arbejde sammen på tværs af forvaltninger, med øvrige sektorer, idrætsforeninger, civilsamfundet mv. om at skabe reelle nye tilbud, der også kan være med til at fylde haller og baner på tidspunkter, der ellers er tomme. En målrettet indsats på tværs af de tre anlæg og med læring fra øvrige kommuner kan øge kapacitetsudnyttelse, få inaktive i gang og være med til en forbedret indtjening på anlæggene.

Dialog med foreninger der har lokaler stillet til rådighed, som kun anvendes på udvalgte tidspunkter, og som med fordel kan stilles til rådighed for flere brugere resten af tiden.

Det umiddelbart største potentiale for en øget kapacitetsudnyttelse er at se på den ubenyttede kapacitet, som er i de lokaler, som foreninger har stillet til rådighed alene alle ugens dage, men med reelt mindre brug. Det reelle potentiale svinger meget fra lokale til lokale og forening til forening. Men en del foreninger benytter primært lokalerne mest i den traditionelle foreningstid og enkelte dage og timer derudover. Derfor vil det være vigtigt at tage en dialog med de enkelte foreninger (som fx også ejer og har rådighed over udstyr og rekvisitter) om, hvordan der kan frigøres ubenyttet kapacitet til øvrig foreningsidræt og andre brugeres adgang til faciliteterne.

Opgradering af faciliteter, så de bliver mere attraktive for selvorganiserede brugere og øvrige samarbejdspartnere

Med et stærkere fokus på kapacitetsudnyttelse i dagtimerne rettet mod selv- eller samarbejdsorganiserede københavnere og grupper, der ikke kommer i forvejen, bliver der også stillet krav til faciliteternes indretning, funktion og stand. Derfor er der brug for en opgradering eller nyindretning af nogle af lokalerne og faciliteterne GMC, Svanemøllehallen og Nørrebrohallen, så de bliver attraktive at markedsføre, skabe nye aktiviteter og samarbejder i, og så det også kommer de eksisterende aktører og foreninger til gode. Derfor er der brug for midler til at sikre både kapacitetsudnyttelse, flere aktive københavnere og et bedre indtjeningsgrundlag.

3. Økonomi

Effektiviseringerne udgøres af:

Øgede indtægter ved øget kapacitetsudnyttelse

Baseret på den kapacitet, som på nuværende tidspunkt er ledig på de tre anlæg med den vedtagne takststruktur pr. time, forventes et yderligere salg af haller og squashbaner til selvorganiserede bl.a. gennem bedre markedsføring og opgraderede faciliteter at kunne generere en øget indtægt på 250 t. kr. og fra 2023 360 t. kr. årligt. Dette svarer til en øget udnyttelse for helbaner, squashbane og klublokaler på 5 procentpoint i tidsrummet 8.00-15.00 på hverdage i 75 pct. af året samt øget brug i sene timer i weekender. Effektiviseringspotentialet skal findes i samarbejde mellem Kultur Ø, Kultur N og Idrætsudvikling.

Aktivere nye lokaler, der hidtil har været reserveret foreningerne.

I 2022 optages der dialog, laves aftaler og sikres hensyn til såvel lokalernes brug, rekvisitter, rengøring mv. med eksisterende brugere og nye aftaler med nye brugere. Det forventes, at der vil blive frigivet og udlejet 2-3 helbanetimer á 500 kr. pr. anlæg. pr. åben uge i 2022, hvilket svarer til en økonomiske gevinst på 150 t. kr. i 2022. Effektiviseringen forventes at stige i 2023, når der har været mere tid til dialog med foreninger og etablering af nye aftaler. Udover at kunne frigøre tid til yderligere foreningsidræt kan der i den efterfølgende udbud af tid til selvorganiserede og samarbejdspartnere tages afsæt både i den mest økonomisk fordelagtige tilgang og til flest mulige brugere og den bedste udnyttelse af kapaciteten.

For at opnå den forventede effektivisering er der brug for investeringer i følgende:

Markedsføring

Den samlede og øgede markedsføring vil være rettet mod den generelle mulighed for at købe baner, men det varierer mellem de tre anlæg, hvor stor andel af den samlede indtjening, der kan realiseres, idet der er forskel på ubenyttede dagtimer. Forskellen på den forventede indtjening i år 1 og de efterfølgende år skyldes, at der skal udarbejdes en strategi for markedsføring og testes effekt af forskellige metoder. Der afsættes 200 t. kr. i 2022 til udarbejdelse af strategi og metoder.

For at fastholde effekten af investeringen i 2022 afsættes der varige driftsmidler i 2023 og frem på i alt 150 t. kr.

Opgradering af faciliteter

På alle tre anlæg er det en forudsætning at kunne opgradere og nyindrette nogle af lokalerne for at de kan tiltrække nye aktiviteter eller brugergrupper. Derfor er der sat penge af i de første to år til opgradering og nyindretning af faciliteter for i alt 2,4 mio. kr. Der afsættes 900 t. i 2022 og 600 t. i 2023 til opgradering, indretning og renovering af lokaler til udlån/leje, og 700. t. kr. i 2022 til udstyr og øvrigt inventar. Gennem bookingrapporterne får enhederne en baseline for, hvor det største potentiale for at øge belægningsgrad og indtægt ligger, og hermed også, hvor en investering i nyindretning eller supplerende udstyr kan have størst effekt. Hertil har der foregået indledende dialog mellem de tre idrætsanlæg om konkrete udviklingsmuligheder ift. typer af lokaler og udstyr på de tre institutioner.

En gennemsnitsberegning for de tre institutioner vil være, at der pr. sted afsættes 500 t. kr. pr. institution i 2022-2023 til opgradering og nyindretning af 1-3 lokaler pr. institution. Her er der afsat til materialer, arbejdskraft mv.

Udstyret er på estimeret til gennemsligt 233 t. kr. pr. institution, i alt. 700 t. kr. Dog med forbehold for, at investeringsbehovet kan vise sig at være større i én institution frem for en anden. Der er bl.a. ideer bedre aktivering af udearealer til fx motorik- og styrketræning, samt udstyr til interaktiv squash.

Estimaterne er baseret på erfaringer i KFF med udvikling af idrætsfaciliteter og fleksibelt lokalebrug samt de indledende drøfter imellem de tre anlæg om udviklingsmuligheder i inde- og udendørsarealer.

Den endelige udvælgende af hvilke potentialer, der skal forfølges, finder sted i sammenhold med bookingdata. Der vil primært tale om mindre tilpasninger af lokaler og tilføjelser af nyt udstyr og inventar. Hvis der identificeres et behov for ombygninger, sendes opgaven i ejendomsfaglig høring i relevant omfang.

Der afsættes 40 t. kr. i 2022 og 50 t. kr. fra 2023 og frem i varige driftsudgifter til bl.a. øget rengøring, som følge af øget lokaleaktivering og øget brug af lokalerne grundet højere kapacitetsudnyttelse.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2022 p/l	Bevilling, profitcenter	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Betaling fra selvorganiserede ved bedre markedsføring og kapacitetsudnyttelse i haller og på squashbaner	1060		-250	-360	-360	-360	-360
Betaling fra selvorganiserede og samarbejdspartnere ved styrket lokaleaktivering	1060		-150	-300	-300	-300	-300
Styrket markedsføring og aftaleindgåelse	1060			150	150	150	150
Øgede driftsudgifter			40	50	50	50	50
Varige ændringer totalt, service			-360	-460	-460	-460	-460

Tabel 3. Serviceinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2022 p/l	Bevilling, profitcenter	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Opgradering, indretning og renovering af lokaler til udlån/leje	Service		900	600			
Udstyr og øvrigt inventar			700				
Markedsføringsstrategi og test af metoder			200				
Investeringer totalt, service			1.800	600			

4. Effektivisering på administration

Forslaget indeholder ikke effektivisering på administration men et stærkere samarbejde mellem de tre anlæg.

5. Implementering af forslaget

En øget markedsføring af faciliteterne kan umiddelbart igangsættes, så snart forslaget vedtages og der kan udarbejdes relevant markedsføringsmateriale. Men indsatsen bør times ift. fx sæsonstart og iværksættes både digitalt og ved eksempelvis kommunens plakatsøjler i de relevante områder.

Processen med dialog med brugerbestyrelser og foreninger kan iværksættes umiddelbart, når forslaget er vedtaget. Det samme gælder vurderingen af, hvilke lokaler der med fordel kan nyindrettes, opgrades og renoveres.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

Brugerbestyrelserne på de tre anlæg inddrages i at tilrettelægge processen på anlæggene.

Forvaltningen og ledelsen på anlæggene går i dialog med relevante foreninger med henblik på at frigøre ubenyttet kapacitet til yderligere foreningsidræt og at kunne tilbyde flere københavnere og selvorganiserede adgang til faciliteterne mod betaling.

For at øge kapacitetsudnyttelsen i dagtimerne opfordres foreningslivet til at udvikle indsætter i dagtimerne i det omfang foreningerne kan stille instruktører og drive hold. Der etableres samarbejde mellem

foreninger, Københavns Kommune og eksterne samarbejdspartnere om brug af lokaler til fx ældre, ligesom kommunale indsatser og samarbejde med eksterne parter om grupper, der ikke kommer i de foreningsorganiserede tilbud.

7. Forslagets effekt

Effekten af forslaget vil være såvel:

- Bedre kapacitetsudnyttelse på anlæggene
- Flere idrætsaktive københavnere
- Mere foreningstid
- Øgede indtægter på betalingsanlæggene

8. Opfølgning

1. halvår 2022:

* Etablering af fælles arbejdsgruppe på tværs af de tre anlæg, HRSØ og E&S

- Iværksættelse af markedsføringskampagne rettet mod kendskab til mulighederne for leje af baner i GMC, Svanemøllehallen og Nørrebrohallen.
 - Vurdering af potentialer for øget udlejning i sommerferien
 - Opstart af dialog med foreninger med tildelt, men uudnyttet tid, om muligheder for indgåelse af aftaler om øvrige brugeres adgang.
 - Identifikation af lokaler med potentialer for opgradering/nyindretning som forudsætninger for nyudlån/leje

2. halvår 2022

- Måltrettet markedsføring af lokaler baseret på evaluering/erfaring fra 1. halvår
- Iværksættelse af tiltag målrettet øget udlejning i efterårs- og juleferien
 - Indgåelse af aftaler med foreninger med tildelt, men uudnyttet tid, ift. øvrige brugeres adgang.
 - Ibrugtagning af opgraderede lokaler

2023-

- Fortsat læring og implementering af markedsføringsindsatser samt øget udlån i ferier
- Implementering af aftalemodel med foreninger om øget brug af tildelte lokaler samt aftaler med nye brugere
 - Kontinuerlig vurdering af lokaleopgradering, der kan styrke kapacitetsudnyttelse

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Øget indtægt på de tre anlæg på 660 t. kr.	Regnskab for anlæggene	De enkelte anlæg melder indtægt ind i arbejdsgruppen vedr. kapacitetsudnyttelse	Den tværgående opfølgning på øget udlejning sker halvårligt
Udnyttelsesgrad er steget med 5 procentpoint i 2023 årligt på helbaner, squashbaner og øvrige lokaler	Bookingdata/PowerBI	Projektets arbejdsgruppe. HRSØ indsamler data i samarbejde med de tre anlæg.	Status kvartalsvis for at følge udviklingen frem mod 2023. Afsluttende opfølgning primo 2024.
Øget kendskab hos københavnere og benyttelse af mulighed for at benytte faciliteterne i dagtimer	Halvårlig evaluering/læring af markedsføringskampagner	Idrætsudvikling i samarbejde med Kultur Ø og Kultur N	April og oktober hvert år
Øget benyttelse/udlejning af faciliteter i ferieperioder	Halvårlig måling i PowerBI samt evaluering/læring af udlejning i ferieperioderne	HRSØ indsamler data. Kultur Ø ift. Svanemøllehallen. Kultur N ift. Nørrebrohallen. Idrætsudvikling ift. GMC	Marts og september hvert år

Nye brugere i lokaler der har været tildelt, men ikke benyttes fuldt ud	<p>Antal aftaler med foreninger, der har frigivet tid til øvrige brugere</p> <p>Antal nye brugere i lokaler, der tidligere har været tildelt én</p> <p>Opgørelse af udnyttelsesprocenten i de relevante lokaler</p>	Idrætsudvikling i samarbejde med Kultur Ø og Kultur N. Udnyttelsesprocent fra HRSØ.	Løbende
Lokaler, der har fundet ny eller bedre anvendelse ift. udnyttelsesgrad og indtjening gennem opgradering	<p>Opgørelse af lokaler der er opgraderet/nyindrettet med henblik på benyttelse og indtjening</p> <p>Opgørelse af udnyttelsesprocenten i de relevante lokaler</p>	Idrætsudvikling i samarbejde med Kultur Ø og Kultur N. Udnyttelsesprocent fra HRSØ.	Løbende

9. Risikovurdering

Risikoen ved forslaget er lav, men dog med forbehold for en vis datausikkerhed, idet de baserer sig på en uensartet registrering af bookingdata og ikke reel udnyttelse. Derfor arbejdes der sideløbende med stærkere og mere ensartet rapportering ift. at følge effekten på kapacitetsudnyttelsen

En forudsætning for den del af forslaget lokaleaktivering af lokaler, som benyttes af foreninger, kræver en rettidig og involverende dialog med foreningerne om behovet for yderligere kapacitetsudnyttelse i dagtimerne med henblik på, at flere københavnere skal være idrætsaktive.

Investeringsforslaget flugter således med Københavns Kommunes samarbejdsaftale med idrættens hovedorganisationer DIF og DGI om København som en 'Verdensby i bevægelse'. Der er således en ramme om forslaget som også er i forlængelse af idrætsorganisationernes egne ønsker på området - en ramme der først er skabt i 2021.

Dialogen med foreningerne vil sikre, at der tages evt. forbehold ift. eksempelvis foreningernes egne rekvisitter, fleksibilitet og behov for brug til sociale aktiviteter kan imødekommes. Den frigjorte tid udbydes desuden først til foreninger, før selvorganiserede, kommunale eller samarbejdsbaserede initiativer bliver inviteret ind.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	20. april 2021

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ikke relevant	
Koncern-IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

INVESTERINGSFORSLAG

BUDGET 2022

Forslagets titel: 4. Styrket digitalisering og målrettet borgerkontakt ved for sent anmeldt flytning

Resumé: Investering i digitalisering af håndholdte sagsprocesser, bedre datagrundlag og styrket borgerkontakt der øger antallet af borgere, der betaler et bødeforlæg ved for sent anmeldt flytning

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		

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2022 p/l	Styringsområde	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Varige ændringer							
Effektivisering ved RPA			-270	-300	-300	-300	-300
Allerede indhentet effektivisering (indgår ikke i beregning af tilbagebetalingstid)			-800	-800	-800	-800	-800
Varige driftsudgifter			40	40	40	40	40
Samlet varig ændring	Service		-1.030	-1.060	-1.060	-1.060	-1.060
Implementeringsomkostninger							
RPA-løsning			320				
Teknisk projektledelse og leverandørstyring			200				
Automatisk opdatering af fagsystemet			200				
Forretningsudvikling og test samt undersøgelse			400				
Samlede implementeringsomkostninger	Anlæg		1.120				
Samlet økonomisk påvirkning			90	-1.060	-1.060	-1.060	-1.060
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5						

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

1. Baggrund og formål

Borgerne skal efter lov om Det Centrale Personregister (CPR) senest 5 dage efter flytning indmelde flytning. Baggrunden herfor er, at CPR skal være retvisende, da bopælsadressen har betydning for de offentlige ydelser og services, som den enkelte borger er berettiget til. Derfor har Borgerrepræsentationen i 2016 besluttet, at der skal udsendes et bødeforlæg på 1000.kr, når man melder sin flytning senere end 14 dage. Så der udstedes ikke bødeforelæg efter de blot 5 dage, som ellers fremgår af bestemmelsen i CPR-loven.

Kontrolenheden skal alene udstede bødeforelæg i de situationer, hvor der er sagligt grundlag herfor, fordi forvaltningen er kommet i besiddelse af oplysninger om, hvornår den pågældende borger rent faktisk er flyttet, og herudfra kan konstatere, at borgeren ikke har anmeldt flytningen til Folkeregistret.

Kontrolenheden i Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) skal i praksis i hvert enkelt tilfælde konkret vurdere, om der er sket en overskridelse af fristen i angivet i CPR-loven, for at anmelde sin flytning til Folkeregistret.

København Kommune er udfordret af, at mange borgere (50 pct.) først betaler bøden, når den sendes til inddrivelse ved politiet, hvorefter en indbetaling tilfalder staten og ikke kommunen. Kontrolenheden har gennem forskellige initiativer arbejdet med at øge antallet af betalere. Det har haft en positiv effekt.

Derfor ønsker forvaltningen at styrke indsatsen gennem digitalisering af håndholdte processer i sagsbehandlingen, forbedre datagrundlaget og arbejde målrettet med en styrket borgerkontakt.

Forvaltningen har de seneste år allerede foretaget en række tiltag, som har reduceret antallet af bødeforlæg, der er sendt videre til politiet.

2. Forslagets indhold

I dag udføres opgaven med udsendelse af bødeforlæg indledningsvis ved, at Kontrolenheden hver måned trækker en liste fra den digitale flytteløsning over for sent anmeldte flytninger, som systemet har registreret i den pågældende måned.

Disse data screenes herefter af medarbejderne i forhold til særlige adresser, som indikerer, at der i sagen foreligger undskyldelige omstændigheder for den for sent anmeldte flytning. Det kan f.eks. være flytninger ifm. indlæggelse eller registrering af ophold på bosteder for handicappede eller flytning til og fra et plejehjem mv. I disse sager udsendes der ikke bødeforelæg. Der er herudover andre undskyldelige omstændigheder, der kan medføre en annullation af bødeforlægget såsom systemnedbrud i Borger.dk, E-flyt eller BBR el.lign.

Når Kontrolenheden har identificeret de personer, der skal modtage bødeforlæg, oversender Kontrolenheden via sikker mail data til Koncernservice, som manuelt indlæser bødeforlæggene. Betaler borgeren ikke bødeforelægget inden 14 dage udsender Koncernservice op til to påmindelser om betaling. Betales bødeforelægget ikke efter den sidste påmindelse, skal indtægten afskrives, og sagen sendes herefter til politiet til videre ekspedition.

Samtlige af disse trin i sagsbehandlingen foregår i langt overvejende grad manuelt, og der et væsentligt effektiviseringspotentiale i at automatisere disse sagsskridt. I den påtænkte digitale løsning vil der bl.a. blive investeret i en digitalisering af gennemgangen af udtrækslister fra den elektroniske flytteløsning. Derudover investeres der i processerne i forhold til Koncernservice, som udsender bødeforlæggene til borgerne.

Gevinsten ved forslaget er følgende:

1. Ved at digitalisere og optimere sagsprocesserne vil borgerne hurtigere modtage et bødeforlæg. Det er vurderingen, at dette vil styrke borgernes vilje til at betale, inden sagen oversendes til politiet til videre ekspedition. Kontrolheden har i 2020 ført skærpet tilsyn med antallet af betalere ift. udsendelse af et bødeforlæg, der ligger tæt på tidspunktet for selve flytningen – det forhold, at bødeforlægget modtages i forlængelse af den pågældende flytning øger motivationen til at betale bødeforlægget. Indtil videre kan der spores en ændring i positiv retning på et par procentpoint, og det er vurderingen, at en styrkelse af sagshåndteringen via brug af automatiseringer, kan bidrage væsentligt til denne udvikling.
2. Der er effektiviseringsgevinster forbundet med automatisering af delprocesser. I dag er det sagsbehandlere, der manuelt gennemgår data og udskiller data vedr. de særlige adresser. En automatiseret løsning vil frigøre ressourcer, der benyttes til at optimere sagsbehandlingen yderligere ift. bl.a. indsigelser over modtagne bødeforlæg. Det er forventningen, at der er tale om en effektivisering på op til ¼ årsværk.
3. Forvaltningen har de seneste år allerede foretaget en række tiltag, som har reduceret antallet af bødeforlæg der er sendt videre til politiet. Denne gevinst er indregnet i dette forslag særskilt, men indgår ikke i beregning af tilbagebetalingstiden og investeringsforslaget som sådan. Effektiviseringen indgår i forvaltningens budgetbidrag til budget 2022 og indgår derfor i dette investeringsforslag.

Der investeres i en digitalisering af gennemgangen af udtrækslister fra den elektroniske flytteløsning. Derudover investeres der i processerne i forhold til Koncernservice, som udsender bødeforlæggene til borgerne. Ved at digitalisere og optimere disse sagsprocesser vil borgerne hurtigere modtage et bødeforlæg.

Med henblik på at understøtte forvaltningens ønske om større grad af rettidighed og aktualitet i sagsbehandlingen, er det vurderingen, at automatiseringsløsningen skal udvikles som en RPA-løsning, hvilket kræver indgåelse af aftale med en ekstern leverandør til udvikling.

Der vil også være behov for intern udvikling af automatisk opdatering af fagsystemet til sagsbehandling. Herudover er der omkostninger til projektledelse mv.

Endelig er det også hensigten at gennemføre en undersøgelse af, hvilke borgere der ikke betaler bødeforlæggene for at iværksætte yderligere tiltag, der kan motivere betalingsviljen. Der kan fx være fordele i at indgå i et samarbejde med politiet ift. statistiske undersøgelser af, hvilke persongrupper der ikke betaler, og hvilke grupper der først betaler ved oversendelse til politiet. Endelig skal det undersøges, om Københavns Kommunes kommunikation med borgerne kan styrke betalingsviljen.

3. Økonomi

Automatiseringsløsningen udvikles som en RPA-løsning. Det vurderes, at omkostningerne til at udvikle løsningen vil være ca. 300 t. kr. Det første år vil der desuden være en tilkoblingsafgift og en omkostning til code review til i alt 20. t. kr.

KFF varetager den tekniske projektledelse og leverandørstyring, hvilket vurderes at koste 200 t. kr.

Der vil også være behov for intern udvikling af automatisk opdatering af fagsystemet til sagsbehandling, som vil medføre en omkostning på 200 t. kr. Yderligere forventes en omkostning på ca. 400 t. kr. til forretningsudvikling og test.

De varige driftsomkostninger ved en RPA-løsning med en ugentlig kørsel, justeringer og fejlretninger i robotprocessen vurderes at udgøre 40 t. kr.

Der er omkring 112.000 flytninger årligt i København og ud af disse anmelder mellem 5-6.000 borgere deres adresse for sent (via selvbetjeningsløsningen i borger.dk). Gennemsnitligt (2018-2020) udsender Københavns Kommune ca. 5.300 bødeforlæg om året, hvoraf halvdelen ikke betales rettidigt.

Tiltagene vurderes at reducere antallet af bødeforlæg, der ikke bliver betalt rettidigt med ca. 11 pct. svarende til en reduktion på 300 bødeforlæg, der ikke betales rettidigt. Bødeforlæg udgør 1.000 kr. pr. stk. svarende til 300 t. kr. i alt. Der er er ikke indregnet fuld effekt i 2022, da løsningen først er implementeret i foråret 2022.

Tabel 2. Varige ændringer, service

1.000 kr. 2022 p/l	Bevilling, profitcenter	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Effektivisering ved RPA			-270	-300	-300	-300	-300
Allerede indhentet effektivisering			-800	-800	-800	-800	-800
Varige driftsudgifter			40	40	40	40	40
Varige ændringer totalt, service			-1.030	-1.060	-1.060	-1.060	-1.060

Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget

1.000 kr. 2022 p/l	Bevilling, profitcenter	2021	2022	2023	2024	2025	2026
RPA-løsning			320				
Teknisk projektledelse og leverandørstyring			200				
Automatisk opdatering af fagsystemet			200				
Forretningsudvikling og test			400				
Investeringer totalt, anlæg			1.120				

4. Effektivisering på administration

Tabel 4. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2022 p/l					
	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Inden for målsætning*		-1.030	-1.060	-1.060	-1.060	-1.060
Uden for målsætning						
Varige ændringer totalt, administration		-1.030	-1.060	-1.060	-1.060	-1.060

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

* Afgrænsning af målsætning om reducerede administrative udgifter vedtaget af ØU den 11. december 2018.

5. Implementering af forslaget

Undersøgelse af hvilke borgere der ikke betaler bødeforlæggene for at iværksætte yderligere tiltag, der kan motivere betalingsviljen gennemføres januar 2022.

Digitalisering og optimering af sagsprocesser med Koncernservice gennemføres ultimo maj 2022.

6. Inddragelse af samarbejdspartnere

KFF har været og er i dialog med Koncern IT. Der er tale om en individuel løsning. KKF er ansvarlig for udvikling og opdatering af fagsystem. Der er etableret et samarbejde med Koncernservice om integration af systemadgange ift. e-flytteløsningen, Opus Debitor, Kvantum SD mv.

7. Forslagets effekt

Det er forventningen, at forslaget vil medføre en stigning i antallet af betalere af bødeforlæg samt en optimering af sagsgange på området.

Det er også vurderingen, at en automatisering vil minimere fejlrisikoen væsentligt – og dermed i højere grad sikre, at udsatte og svage borgere ikke modtager bødeforlæg på et forkert grundlag.

8. Opfølgning

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Automatiseringsløsningen udviklet som en RPA-løsning		KFF	Maj 2022
Reduktion i sagsbehandlingstid	Løbende udsendelse af rykkerbreve	KFF	Maj 2022
Reduktion i antal forfaldne bødeforlæg på 11 pct. svarende til 300 t. kr. i øget indtægter	Dataudtræk	KFF	Ultimo 2022

9. Risikovurdering

Mellem risiko for, at viljen til at betale skyldes andre uforudsete elementer, ligesom andre væsentlige forhold kan spille en rolle i gevinsten, fx antal flytninger og forhold der påvirker betalingsevnen.

10. Hvem er hørt?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	21. april 2021

	Ja/Nej/Ikke relevant	Dato for godkendelse og evt. høringsvar
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
IT-kredsen	Ja	It-kredsen høres i maj 2021.
Koncern-IT	Ikke relevant	