

## **16. Citizen 2012 - Projekt Bedre digital information i bibliotekerne (2010-103084)**

Borgerrepræsentationen skal træffe beslutning om udmøntning af 0,751 mio. kr. til Citizen 2012 projektet: Bedre digital information i bibliotekerne.

### **INDSTILLING OG Beslutning**

Kultur- og Fritidsforvaltningen indstiller, at Kultur- og Fritidsudvalget over for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at der frigives en anlægsbevilling på 0,751 mio. kr. til Citizen 2012 projektet: Bedre digital information i bibliotekerne på Kultur- og Fritidsudvalgets anlægsbevilling Kultur og Fritid, funktion 3.32.50.3 – Folkebiblioteker
2. at der anvises kasse-mæssig dækning på Kultur- og Fritidsudvalgets anlægsbevilling Kultur og Fritid, funktion 6.45.51.3 – Sekretariat og forvaltning.

### **Problemstilling**

I forbindelse med vedtagelse af budget 2010 besluttede Borgerrepræsentationen gennem 10 konkrete projekter (Citizen 2012) at løfte kommunens digitale borgerbetjening, samle borgerbetjeningen og sagsbehandlingen i færre og større indgange og frigøre administrative ressourcer ved at flytte henvendelser til digitale og telefoniske kanaler.

Der blev afsat 0,751 mio. kr. på Kultur- og Fritidsudvalgets budget til formålet. Projektet skal nu igangsættes, hvorfor midlerne skal frigives.

### **Løsning**

Det foreslås, at Kultur- og Fritidsudvalgets andel af midler til Citizen 2012 projektet: Bedre digital information i bibliotekerne udmøntes. Økonomiudvalgets andel på 300.000 kr. er tidligere udmøntet.

Følgende aktiviteter indgår i projektet:

#### **Analyse af opgaver og borgerhenvendelser**

Denne del af projektet skal afdække borgernes henvendelsesmønster til bibliotekerne. Hvilke typer af spørgsmål drejer det sig om, og hvordan fordeles henvendelserne sig på henholdsvis e-mail og telefon?

Besøgsstatistik på relevante sider på bibliotekernes hjemmeside: bibliotek.kk.dk skal endvidere bidrage til analysen over henvendelsesmønsteret.

De indkomne data analyseres efterfølgende med henblik på at identificere hvilke typer borgerhenvendelser, der er de mest oplagte at implementere i den nye kanalstrategi.

#### **Telefonbetjening**

På baggrund af resultaterne fra analysen over borgernes henvendelsesmønster til bibliotekerne skal projektet frembringe forslag til en mere hensigtsmæssig telefonbetjening.

Det forventes, at en række spørgsmålstyper, som før er blevet besvaret på de enkelte biblioteker, vil kunne afklares gennem en central telefonbetjening for eksempel i Københavns Kommunes Kontaktcenter. Endvidere skal der findes løsninger på, hvordan spørgsmål, der ikke umiddelbart kan straksafklares, kanaliseres videre til behandling på det relevante bibliotek.

De valgte løsninger og deres konsekvenser for henholdsvis borgernes og bibliotekspersonalets rutiner skal herefter beskrives med henblik på at tilrettelægge en optimal implementering af den fremtidige telefonbetjening, som sikrer en god borgerservice med mindre ressourceforbrug end i dag.

Afhængig af valgte løsninger vil der eventuelt skulle planlægges uddannelsesaktiviteter for personale, der varetager central telefonbetjening.

### **Digital selvbetjening**

Bibliotekernes hjemmeside indeholder allerede i dag en række selvbetjeningsløsninger. Det er for eksempel søgning, reservering og fornyelse af allerede lånte titler.

Analysen af borgernes henvendelsesmønster via mail og telefon samt besøgsstatistik fra bibliotek.kk.dk skal afdække, hvor de nuværende muligheder for digital selvbetjening kan optimeres, og eventuelle nye tekniske løsninger skal identificeres og udvikles.

Som ved telefonbetjeningen skal de valgte løsninger for forbedret digital selvbetjening og deres konsekvenser for henholdsvis borgernes og bibliotekspersonalets rutiner herefter beskrives med henblik på at tilrettelægge en optimal implementering på bibliotek.kk.dk og www.kk.dk, som sikrer en god borgerservice, hvor de ønskede informationer er lette at finde.

### **Borgerrettet information**

Som afslutning på projektet iværksættes en borgerrettet informationskampagne, som har fokus på bibliotekernes digitale selvbetjeningsmuligheder. Opgaver i denne forbindelse er fastlæggelse af kampagneelementer herunder usabilitytest af de nye selvbetjeningsløsninger på bibliotek.kk.dk, andre kommunikationsplatforme og kommunikationsplan.

### **Økonomi**

De 0,751 mio. kr. består af 0,6 mio. kr. i budget 2010 og 0,151 mio. kr. i budget 2011. De 0,6 mio. kr. fra 2010 søges overført til 2011 i overførselssagen ifm. årsregnskabet.

Der frigives en anlægsbevilling på 0,751 kr. på Kultur- og Fritidsudvalgets anlægsbevilling Kultur- og Fritid, funktion 3.32.50.3 – Folkebiblioteker.

### **Videre proces**

Projektet forventes afsluttet pr. 31.12.2011, og de valgte løsninger i drift pr. 1. januar 2012

Carsten Haurum

/Jens Ingemann

**bilag**

