

STYRK BORGERNE

gennem mere målrettet betjening, digitalisering og inddragelse

Indledning

Implementeringen af Biblioteksstrategien for Københavns Biblioteker 2015-2018 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.



Københavnerne 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 hidtidige.

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 med selvbetjent åbent

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

Udvidelsen af åbningstiden og de mange nye tilbud forudsætter en omlægning af den bibliotekariske betjening. Den igangsættes i juli 2015, hvor flere biblioteker reducerer i timetallet for den individuelle bibliotekariske betjening, og erstatter og supplerer med en række nye tilbud.



Reduktionen fastlægges lokalt afhængigt af områdets behov, og hvor hurtigt det er muligt at introducere de nye tilbud. Der er således en tæt sammenhæng mellem frigørelse af tid 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 valgt mellem tre forskellige niveauer for individuel betjening.

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 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 københavnernes 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.

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 at skulle på biblioteket.

Digital betjening

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



Flere digitale materialer

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

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

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 senere 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 ved ændringen i personalebetjeningen, vil bibliotekerne udvikle og tilbyde nye services. Københavnerne har allerede adgang til læse- og lytteklubber, og dette efterspurgt tilbud udvides løbende. Antallet af arrangementer øges, og der vil som led i planen være en højere grad af borgerinddragelse.

Udbuddet af kurser og it-cafeer er et vigtigt tilbud til de borgere, der ønsker at blive mere selvhjulpne i brugen af kommunens og bibliotekernes tilbud, og planen omfatter en generel styrkelse af kursustilbuddet. Der etableres målrettede tilbud til borgere, der ikke er selv-hjulpne i anvendelsen af bibliotekernes 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 nye tilbud til nye målgrupper, og der vil bl.a. blive gennemført flere læsekampagner i løbet af årene. Desuden styrkes og forenkles den eksisterende "Biblioteket kommer"-ordning, 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 blandt andet på at etablere en systematisk biblioteksbetjening af daginstitutioner. Der arbejdes på udvikling af nye tilbud til skoler og ungdomsuddannelser, hvor biblioteksmedarbejderne vejleder og formidler hos dem.

Perspektiverne

Styrk borgerne er et led i bestræbelsen på at gøre Københavns Biblioteker til Danmarks bedste biblioteker og dermed placere os blandt verdens bedste. Medarbejdernes kompetencer vil blive udviklet og styrket. Københavnerne vil blive inddragt til at indgå direkte i aktiviteterne, og sammen vil der blive skabt endnu flere spændende bibliotekstilbud i de kommende år.

