

Rapport for prosjektet “Personaliserte tjenester”

Formålet med prosjektet og bakgrunnsinformasjon

Hensikten med prosjektet var å utvikle en medlemskapsmodell gjennom brukerinnsikt for å sikre vekst, profesjonalisere vår kundepleie og sikre at persondata og nye personaliserte tjenester i nytt biblioteksystem er i tråd med EUs nye personvernregler. I 2018 innførte Sølvsberg i samarbeid med tre andre storbybibliotek et nytt, felles biblioteksystem, som også inkluderer skolebibliotekene i kommunene.

Høsten 2016 jobbet Sølvsberg med et brukerinnsikt-prosjekt som ga nyttig informasjon om lånere, lånemønster, frafall i lånergrupper, muligheter for vekst og et klart behov for bedre kundepleie. Endringen i bruken av biblioteket gjør også at vi ønsket å utvikle en medlemskapsmodell for å favne ulike typer brukere.

Prosjektgjennomføringen

I gjennomføringen av prosjektet utkrystalliserte det seg noen klare oppgaver

- 1) Anskaffelse av kompetanse om EUs nye personverndirektiv og utrede hvilke konsekvenser det vil få for prosjektet spesielt og Sølvsberg generelt.

Personvernforordningen (bedre kjent som GDPR – General Data Protection Regulation) trådte i kraft 20. juli 2018. I 2017 ble vi gjort oppmerksomme på at dette ville tre i kraft, og at også Sølvsberg må innrette seg etter den nye forordningen. Dette innebærer at forordningens krav skal bygges inn i nye og allerede eksisterende system og rutiner. Vi så det derfor som nødvendig å ha dette på plass før vi begynte arbeidet med personaliserte tjenester. Dette ville også gi oss en oversikt over hvilke muligheter for personaliserte tjenester som var mulig å få til i de ulike systemene.

Det viste seg fort at tilpasningen til den nye personvernforordningen var langt mer omfattende enn vi hadde forutsett. Det eksisterte på daværende tidspunkt ikke bransjenormer som de enkelte bibliotekene kunne bygge videre på, og uten særlig erfaring innen dette juridiske landskapet måtte vi sette oss inn i forordningen på egenhånd. To ansatte gikk på kurs, og var videre i dialog med Datatilsynet, juridisk avdeling på Nasjonalbiblioteket og personvernombudet i Stavanger kommune.

Mye av ressursene i prosjektet gikk med til å utføre risikoanalyser av alle system og rutiner på Sølvsberg. Det ble utført i overkant av 20 analyser, med forslag til tiltak der vi så behov for det. Basert på forordningen og risikoanalysene skrev vi en personvernerklæring, og vi inngikk nye databehandleravtaler med våre eksterne

systemleverandør. Alle de ansatte på Sølvsberget har i tillegg blitt kurset i informasjonssikkerhet og den nye personvernforordningen.

Vårt arbeid med dette viste seg å være nyttig for andre bibliotek i Rogaland. Sølvsbergets personvernerklæring og risikoanalyser ble delt med Rogaland fylkesbibliotek, og med utgangspunkt i dette lagde de maler til bruk for alle folkebibliotek i fylket.

- 2) Utrede og skissere muligheter for personaliserte tjenester og innhenting av brukerinnsikt i forbindelse med anskaffelse av nytt biblioteksystem

De fire storbybibliotekene så at deres nåværende biblioteksystemer var lite egnet til å lage brukertilpassede tjenester uten at storbybibliotekene tok en mer ledende rolle i arbeidet. Derfor ble det satt krav om at det nye systemet skulle ha utvidet mulighet til å både lage tjenestene og at disse tjenestene skulle være basert på brukerinnsikt og brukerdata om våre lånere. Vi ville se om bruk av brukerdata kunne knyttes til Sølvsbergets arrangementsvirksomhet ved å for eksempel kunne tipse om relevante arrangementer på bakgrunn av låneratferd.

Utformingen av kravspesifikasjonen til det nye biblioteksystemet ble gjennomført ved å bruke såkalte brukerhistorier, som formulerte hva forskjellige aktører (publikum, ansatte osv.) forventet av systemet og hvorfor. Flere av brukerhistoriene omhandlet brukerdata og personaliserte tjenester.

Personaliserte tjenester som vi utformet i forbindelse med nytt biblioteksystem inkluderer:

- anbefalinger basert på låners hjemlån, reserveringer og lånerhistorikk. Anbefalinger basert på kun hjemlån og reserveringer kan være vanskelig å få til, men bibliotekets brukere må selv gi sitt samtykke for at lånehistorikken skal huskes. Biblioteksystemet har kun algoritmisk tilgang til lånehistorikken.
- anbefalinger basert på låners interesseområder. Låner kan snart velge å abonnere på interesseområder (på samme måte som mange kjenner fra f.eks. Pinterest) og få anbefalinger som passer best i følge interessene.
- I tillegg til dette var det et ønske å gi en kundeopplevelse med bedre "minside"-funksjonaliteter som tilfredsstiller forventninger fra brukere i 2018, som for eksempel digitalt lånekort, kunne betale gebyr med Vipps, kunne vise hele familiens lån i en oversikt.

Krav i forbindelse med den nye personvernforordningen endret mulighetene i forhold til analyse og innsyn i brukerdata. Den nye personvernforordningen gjør at brukerne har eierskap til sine data, og dette krever at bibliotekene utformer gode samtykkeerklæringer.

Anskaffelsesprosessen og innføring av nytt biblioteksystem ble forsinket, og først høsten 2018 ble systemet tatt i bruk. Skolebibliotekene innførte systemet i løpet av våren 2019. Det er først nå de fleste ønskede funksjonalitetene knyttet til personaliserte tjenester begynner å komme på plass og at vi kan begynne å se effekten av disse.

- 3) Gjennomføre undersøkelser/innhente brukerinnsikt og sette i gang forsøk og tiltak basert på funn.

Høsten 2017 gjennomførte vi en omfattende brukerundersøkelse og en befolkningsundersøkelse. Disse undersøkelsene ble utført i samarbeid med Markedsføringshuset i Stavanger og kommunikasjonsbyrået Hey Ho Let's Go. Her spurte vi spesifikt spørsmål knyttet til medlemskapsmodell og personaliserte tjenester, også med tanke på tjenester i et nytt biblioteksystem. På spørsmål om interesse for personaliserte tjenester – altså mer individuelt tilpassede løsninger og tilbud for brukergrupper – var hovedobservasjonen at interessen var lav. Tilbakemeldingen fra brukere og analytikere var at dersom dette er et område man tenker skal generere positiv interesse, vil det være behov for å utvikle tjenester som har høyere «wow-faktor». Tjenestene man ble bedt om å ta stilling til i undersøkelsen kan tolkes dit at respondentene ser på dem som «skulle-bare-mangle»-tjenester. Dette gjelder for eksempel minside-funksjonaliteter, rabattordninger på billetter til arrangement, forkjøpsrett på populære arrangement, skreddersydde lesetips eller en-til-en leseveiledning.

Utover dette ga begge undersøkelsene oss mer kunnskap om brukerne, hvordan de bruker Sølvberget, kjennskapen til ulike tjenester og tilbud, og hva de ønsker seg fra oss.

I prosjektperioden har vi også gjennomført to publikumsundersøkelser for å undersøke sammenhengen mellom brukere som går på arrangement og brukere som har lånekort. Vår hypotese var at få av dem som gikk på arrangement ikke nødvendigvis hadde lånekort. En av undersøkelsene var rettet mot voksne og en mot barnefamilier.

Søndagsbarn er en populær serie for barnefamilier. Halvparten av respondentene (foreldrene) hadde lånekort. Et noe overraskende funn for oss var likevel at barna deres ikke hadde eget lånekort. Gitt at Søndagsbarn brukes mye av barnehagebarn, kan dette tyde på at lånekort er noe barn først får når de begynner å lese selv. Svarene på de andre spørsmålene tyder på det samme. For eksempel var det større interesse for å rabatterte kulturbilletter med lånekortet, enn å ha et belønningssystem for lesing á la Sommerles.

Hvis lånekortet kunne brukes som fordelskort, hvilke tjenester ville vært interessante for deg og din familie?

- 50 % ønsket rabatt på kinoforestillinger
- 38% ønsket rabatt på museer
- 38% ønsket rabatt på teater
- 21% ønsket belønningssystem for lesestimulering á la "Sommerles"

Sølvberget har et annet prosjekt som tangerer dette prosjektet: "Lånekortet - en billett til framtida". I vinterferien 2019 fikk barn gratis inngang til MUST, Stavanger museum, ved fremvisning av lånekort. For begge prosjektene ligger det muligheter som kan utvikles videre med andre samarbeidspartnere.

Bokprat arrangeres hver torsdag, og er et av våre største ukentlige arrangementer som jevnlig trekker over 300 publikummere. 80 prosent av dem som svarte hadde lånekort, og billigere billetter til Sølvbergets egne arrangementer var det de helst ønsket seg av et fordelsprogram gjennom lånekortet. Bare 16 prosent låner e-bøker gjennom eBokBib. Det betyr ikke at dette er en avlogget generasjon. 54 prosent av dem ønsket å reservere gratisbilletter til bokpraten på sølvberget.no, mens bare 25 prosent ønsket å sikre seg plass ved å komme tidlig.

Hvis lånekortet kunne brukes som fordelskort, hvilke tjenester ville vært interessante?

- 57% ønsket billigere billetter til Sølvbergets betalingsarrangement
- 54% ønsket billigere billetter til kinoforestillinger
- 46% billigere inngang til andre kulturinstitusjoner (teater, museum)

For høsten 2019 ønsker vi å se på muligheten til å bruke lånekortet for å få rabatt på billetter på Sølvberget. Videre vil vi utforske mulige samarbeid med andre kulturinstitusjoner i Stavanger.

Begge publikumsundersøkelsene viser at det er mulighet til å dra større nytte av arrangementene som mulig arena for å få flere lånere. Det ga oss også innsikt i forhold til hvor mye og ofte brukere som går på arrangement låner. Her ser vi et potensiale for mer utlån, og gjennom lesersørvis-prinsippet frister vi nå til lån av medier som spiller arrangementetsinnhold via skjermer i lokalet.

Sølvberget jobber nå kontinuerlig med brukerinnsikt. Vi analyserer funn og bruker dette som styringsverktøy i vår videreutvikling av tilbud og tjenester.

- 4) Utforske hvordan vi kan bruke Sølvbergets gratis wifi til å nå ut til brukere av Sølvberget som i liten grad benytter seg av husets andre tjenester.

Stavanger kommunes gratis, åpne trådløse nettverk er en av Sølvbergets store og underkommuniserte attraksjoner. Det brukes av byens egne innbyggere og ikke minst turister, særlig i sommermånedene. I desember 2016 var 28 835 unike brukere koblet opp til SK-Public. Disse hadde til sammen 182 522 økter. Til sammenligning var det 26 766 unike brukere som lånte medier i løpet av et helt år. Vi ønsker en såkalt "captive portal" knyttet til Sølvbergets trådløse nettverk. Dette er en løsning som benyttes av kafeer, hoteller, flyplasser og andre: At brukere som logger seg på nettet deres, får opp en side som nettleverandøren bestemmer. På denne måten kan vi spre tilbudet vårt til brukere som kanskje ikke er klar over hva vi har å tilby, men allerede er tett

på det i og med at de befinner seg på Sølvsberget. Gitt at det trådløse nettverket leveres av Stavanger kommune, har ikke Sølvsberget mulighet til å gjøre de nødvendige tilpasningene på det trådløse nettverket uten videre. Vi er i dialog med kommunens IT-avdeling, og håper å få det til.

Litt om prosessen bak ønsket om å lage en "captive portal" av vårt trådløse nettverk: I 2017 sto "Nye Sølvsberget" ferdig, en gjennomgripende ombygging av huset fra første til fjerde etasje. Det som ikke var på plass, var hvordan våre digitale tjenester skulle formidles i det fysiske rommet. I januar 2018 gjennomførte seks av våre medarbeidere en Google Design Sprint om dette. GDS er en arbeidsmetode for å komme fram til utprøvbare løsninger på konkrete problemer på svært kort tid. Å få innpass på folks mobiltelefoner/nettbrett/pc-er når de logger seg på det trådløse nettet vårt, mente vi ville være den beste løsningen på dette. Målgruppen var i dette tilfellet "minimumsbrukerne" - elever på videregående og studenter - som låner relativt lite, men allikevel benytter seg av biblioteket som møte- og studieplass. Vi testet en dummy-versjon av dette på lånere vinteren 2018, og fikk gode tilbakemeldinger.

5) Lånekortet som medlemskort/fordelskort. En medlemskapsmodell. Undersøke offentlige og private aktørers løsninger knyttet til fordelskort og medlemskort for ulike målgrupper.

I dagens samfunn florerer det av fordel-, medlems- og kundekort samt lojalitetsprogram. Flere av plastkortene er blitt digitale gjennom apper, så også Sølvsbergets lånekort gjennom nytt biblioteksystem.

Kulturaktører som teatre og konsertarrangører har ordninger som for eksempel gir rabatterte billetter på forestillinger, venneforeninger, tilgang til førpremierer og eksklusive kundekvelder med artister og skuespillere.

Innen biblioteksektoren i Norge er det så vidt vi kan se nokså upløyd mark, og det er gjerne ikke så rart da bibliotekstjenester i Norge er gratis. Forflytter man seg ut av landet er det flere eksempler på bibliotek der lånekortet brukes som et fordelskort, spesielt i USA.

Lånekortet er et av mange plastkort i en vanlig nordmanns lommebok. Lånekortet er allerede et medlems- og fordelskort som gir gratis tilgang på medier, meråpent bibliotek, digitale aviser og databaser. I tillegg gir bruk av biblioteket tilgang til datamaskiner, kopimaskiner og folkeverksteder og en rekke arrangementer for store og små.

Sølvsberget har ut fra dette valgt å fokusere og utforske videre nærliggende tjenester og tilbud som kan gi våre lånere merverdi og forsterke kunderelasjonen, basert på ervervet brukerinnsikt. I utarbeidelse av en medlemskapsmodell kommer vi til å dreie i retning av lånekortet som fordelskort.

Måloppnåelse

Hensikten med prosjektet var å utvikle en medlemskapsmodell gjennom brukerinnsikt for å sikre vekst, profesjonalisere vår kundepleie og sikre at persondata og nye personaliserte tjenester i nytt biblioteksystem er i tråd med EUs nye personvernforordning. Utfra disse rammene vil vi peke på følgende:

1) Sølvbergets persondata og personaliserte tjenester er i tråd med EUs nye personvernforordning.

Dette var langt mer omfattende enn vi først hadde forestilt oss, og var et grunnpremiss for mulighetsrommet for resten av prosjektet. Sølvberget har nå kompetanse og kunnskap om emnet, og alle ansatte har fått kurs innen informasjonssikkerhet og GDPR, noe som er essensielt for å profesjonalisere vår kundepleie. I anskaffelse av nytt biblioteksystem var også denne kompetansen uvurderlig. Gjennomgang av alle våre datasystemer og leverandører av disse viste at mulighetene for å personalisere tjenester i tråd med nytt regelverk krever gode samtykker av brukerne av systemene. Sølvbergets mulighet til å få innsyn i en ekstern leverandørs data, har blitt vanskeligere enn det var før nytt regelverk. Dette er bra for personvernet til brukerne.

2) Tilby lånere personaliserte tjenester i nytt biblioteksystem i tråd med EUs nye personvernforordning.

Bedre kundepleie gjennom et mer brukervennlig system, med tjenester i minside som lever opp til kunders krav i 2019, som mulighet til å betale med Vipps, enkel oversikt over lån, brukervennlig app.

Etter overgang til nytt biblioteksystem har Sølvberget sett en enorm økning i lånernes bruk av muligheten til å reservere medier/ bestille medier. Dette betyr at denne tjenesten er mer tilgjengelig og brukervennlig nå enn i det gamle systemet. I tillegg er personaliserte lesetips basert på lånehistorikk, mulighet for lånere til å sette opp interesselister eksempler på personaliserte tjenester som kan bidra til en bedre kundeopplevelse og kanskje økt utlån for bibliotekbrukerne.

3) Innhente og arbeide med brukerinnsikt for å profesjonalisere kundepleie

Vi har gjennomført bruker- og befolkningsundersøkelse, samt spørreundersøkelser knyttet til arrangement. Disse har blant annet gitt oss gode svar på hva en medlemsskapsmodell knyttet til lånekortet kan inneholde, men også innspill på hva som forventes av grunntjenester knyttet til personaliserte tjenester i et biblioteksystem. Denne innsikten bruker vi videre i arbeid med å spisse tilbud og tjenester til våre brukere og sikre videreutvikling.

4) Bruke Sølvbergets gratis wifi for å nå ut med tilbud og tjenester til brukere som ikke benytter bibliotekets andre tjenester.

Spørsmålet vi ønsket svar på var: Hvordan kan vi nå ut til brukere som er på Sølvsberget men ikke benytter noen av våre digitale tjenester. Vi har brukertestet en løsning knyttet til å ha en "captive portal" knyttet til vårt nettverk med gode tilbakemeldinger, og er i dialog med IT-avdelingen i Stavanger kommune om å få dette på plass.

5) Utvikle en medlemskapsmodell knyttet til lånekort

Stort sett alle tilbud, arrangement og tjenester Sølvsberget tilbyr er gratis. Undersøkelsene vi foretok viser at rabatter på billetter til betalingsarrangement på Sølvsberget samt mulighet for plassreservasjon på arrangement er noe brukerne våre kan tenke seg. Det er også et alternativ å etablere samarbeid med kulturaktører og andre offentlige institusjoner som kan gi våre lånere fordeler hos disse. Vi er allerede i dialog med Odeon kino om et samarbeid.

Prosjektet "Lånekort for framtida" henvender seg til barn og barnefamilier. Andre nasjonale prosjekt som "Sommerles" og Sølvsbergets lesestimuleringsprosjekter som "1000 bøker før skolestart" tangerer også inn mot lånekortet som fordelskort.

Ved videreutvikling av lånekortet som fordelskort vil det bli viktig å se på ulike vinklinger og innhold til ulike målgrupper. Samtidig er vi i gang med å identifisere ulike samarbeidspartnere for dette som er i tråd med bibliotekets samfunnsoppdrag. I samarbeid med et kommunikasjonsbyrå har vi også fått utarbeidet en skisse til kommunikasjonsprofil som kan brukes i videreføringen av prosjektet.

Erfaring og videreføring

De fem delmålene beskrevet over gir Sølvsberget et solid utgangspunkt for å videreutvikle tilbud og tjenester til lånere og brukere av Sølvsberget. Kunnskapen og kompetansen innen personvern og GDPR er innlemmet i organisasjonen. Dette krevde mer ressurser i prosjektet enn vi hadde forutsett. De fleste av de opprinnelige kravene knyttet til personaliserte tjenester i nytt biblioteksystem er i drift, og vil videreutvikles kontinuerlig basert på jevnlig arbeid med brukerinnsikt. Funksjonalitet gjør at systemet på egenhånd samler inn brukerdata og personaliserer output, på samme måte som man ser i ulike strømmetjenester. Dette prosjektet har vist oss at ideen om å utvikle en medlemskapsmodell knyttet til lånekortet vil være mest hensiktsmessig i form av tjenester og tilbud knyttet til lånekortet som fordelskort. Her er vi ikke helt i mål med enda, men forutsetningene og innsikten for å kunne utvikle det videre er definitivt lagt, og samarbeid med ulike aktører etablert.

I prosjektet har vi arbeidet med følgende eksterne samarbeidspartnere:

HeyHo Let`s Go A/S, Markedsføringshuset A/S, Pro Contra A/S, Prosjekt Nytt biblioteksystem, Personvernombudet hos Stavanger Kommune og Junglemap AS.

Økonomi:

	Opprinnelig budsjett fra søknaden	Budsjett inkl. endring	Regnskap totalt
PROSJEKTLEDER	400 000	311 200	311 200
KONSULENTHONORAR	500 000	389 000	257 795
MARKEDSFØRING	50 000	38 900	38 900
MØTER og REISER	70 000	54 460	54 460
Andre utg., inkl.admin	50 000	38 900	38 900
EGENANDEL AV SØLVBERGET	-428 000	-332 460	-201 255
TILSKUDD FRA STATLIGE ORGANISASJONER	-642 000	-500 000	-500 000
Totalt 2017-2018	0	0	0