
Søknadstype

Velg søknadstype

Søknadstype

Prosjekt

Beskriv prosjektet

Prosjekttittel

Førespurnadhandtering

Mål for prosjektet

For å utvikle biblioteket sine tilbud og tenester mot publikum vil me utvikle og innføre eit handteringsystem for å kontinuerlig evaluere og forbetre publikumskontakten. Me vil fyrst kartlegge og analysere alle førespurnader, og deretter utarbeide tiltak for å betre organiseringa kring kontaktflatene mot publikum, og såleis styrke publikumsrettleinga i både fysiske og digitale kanalar. Når innbyggjarane vender seg til biblioteket skal dei raskt og på beste måte få hjelp til å finna ei løysing på deira problem. Systemet er tenkt som utvikling av ei sløyfe der data, endringar og tiltak blir systematisk handsama på ein måte som legg til rette for læring i organisasjonen.

Prosjektbeskrivelse

Ønska effekt av prosjektet er å:

- *Lettare kunne styre bemanning etter innbyggjarane sine behov for tid og stad
 - *Gjere betre bruk av medarbeidarane sin kompetanse og ferdigheiter, og gjere kompetansen lettare tilgjengeleg for publikum.
 - *Kontinuerlig evaluere bruk av tilbud og tenester, og målretta kunne utvikle nye bibliotekstilbod
 - *Avdekke samarbeidsmuligheter i kommunen, til dømes med Eining for kultur og deltaking og Innbyggjerservice
 - *Synleggjere kva brukarane kan spørre om på biblioteket, og vise kva verdi biblioteket sine tenester har for innbyggjarane i ulike livssituasjonar
 - *Å kunne fatte kunnskapsbaserte avgjerder i samband med tenestedesign og utvikling av publikumstenestene
 - *Få meir kunnskap om korleis tenestene blir brukt og oppnå læring for å gje betre service
 - *Minimere feil og Nei-svar
- Prosjektet vil gå over tre år og er inndelt i tre fasar.

Fase 1 (1. år): Kartlegging og analyse

Leveranse: Statistikk og analyse av førespurnader og bruk av tenester på biblioteket.

Fase 2 (2. år) : Utarbeiding av scenarier og igangsetting av tiltak

Leveranse: Skildring av ulike scenarier/brukerreiser og erfaringar frå iverksetting av fleire tiltak.

Fase 3 (3. år): Handteringssystemet i drift. Data - analyse - scenarie - tiltak/ending

Leveranse: Rapport med statistikk og analyse av sammenstilte data fra nye tiltak og forslag til endringer.

I Fase 2 og 3 vil me implementere sløyfa: Data - Analyse - Scenarie - Tiltak/Ending (Sjå illustrasjon 1 i vedlegg 1)

FASE 1: KARTLEGGING AV FØRESPURNADER OG ANALYSE

Kartlegging vil i stor grad bestå i å utvide våre telleveker, som me gjennomfører for å få data til vår årlege rapportering til Nasjonalbiblioteket, til å bli meir detaljerte og bruke eit betre verktøy for jobben som f.eks <https://www.microting.com/> eller Google Forms. Kartlegginga vil også ha meir detaljert fokus på kva ein får hjelp til, kva teneste som vert nytta og korleis brukaren sine problem blir løyste med vår hjelp. I tillegg til å kartlegge bruk av tenester på biblioteket, vil me også kartlegge førespurnader via elektroniske flater som td. epost, facebook, twitter, telefon, chat, og kontaktskjema.

I analysen vil me sjå tala fra kartlegginga av førespurnader opp mot tal frå vaktplanverktøyet, ressursallokeringverktøyet, biblioteksystem, brukeradferdsundersøkelsen, balansert målstyring, arrangementsregister, bruk av tenester, trafikk på nettsider, telefon og bruk av ressurser som FAQ, og utarbeide ein modell som kan kaste lys på forholdet mellom førespurnader og bruk av samling, deltaking på kurs og arrangement og bruk av tenester.

Statistikk og analyse skal dokumenterast og visualiserast på ein måte som kan vise potensialet som ligg i samanstilling av data frå fleire deler av publikumskontakten.

FASE 2: UTFORMING AV SCENARIER OG IVERKSETTING AV TILTAK

I fase to vil me skildre ulike scenarier for førespurnader og prøve ut tiltak basert på desse. Biblioteket sine tenester og tilbod har auka kraftig dei siste åra, fyrst og fremst pga. endringer i biblioteklova som seier at biblioteket skal vere ein møteplass og arena for samtale og debatt. Mange ressursar går inn i dette arbeidet, men dei økonomiske rammene for drift av biblioteket blir ikkje utvida. Biblioteket må difor effektivisere og ta i bruk nye arbeidsformer for å tilby dei meir tradisjonelle tenestene i biblioteket på nye måter. Ny teknologi gjev muligheter for nye former for førespurnadhandtering og sjølvbetjening. Me ønsker å bruke dei kanalane for kommunikasjon som fell naturleg for innbyggjarane. I arbeidet med kontaktflatene mot publikum er det nyttig å sjå på verksemdsarkitektur og korleis IT og teknologi kan støtte dei ulike forretningprosessane i biblioteket, og også kva

kanalstrategi ein skal nytte for å hjelpe innbyggjarane best. Prosjektet vil ta stilling til eit breidt utval av scenarier - dvs. tenkte tjenester/brukerreiser/hendelsesforløp - og prøve ut ulike tiltak for å sjå korleis desse kan nyttast. Sjå vedlegg 1 for eksempler på scenarier og tiltak på biblioteket og digitalt.

FASE 3: IMPLEMENTERING AV HANDTERINGSSYSTEMET

I år 3 av prosjektet vil me jobbe med å ta handteringssystemet i drift og sjå data fra systemet i sammenheng med utviklingen av nye bibliotekstjenester og kontinuerlig forbedring av eksisterende tjenester. Dette vil innebære påvirkning og endringsarbeid på følgende område organisasjonen:

*Bemanning og vaktplan

BOB bruker vaktplanverktøyet Planday for planlegging av skrankebemanning. Verktøyet gir mulighet for å se hvor mye ressurser man bruker i ulike funksjoner, noe som kan brukes opp mot tall for etterspørsel og førespurnader i en analyse. Bemanning bør skje på bakgrunn av data om bruk av funksjonen, og funksjonens nærleik til tilbud og samling.

*Kompetanse

Kartlegginga skal kunne brukes inn i en kompetanseplan og planlegging av tiltak for kompetanseheving. Arbeidet med kompetanseplan vil avdekke kva me mangler kompetanse på, og kvar me evt. har kompetanseoverskot. Planen bør være konkret - kven har riktig kompetanse for kva førespurnader? Prosjektet vil og vurdere om me skal utvikle kompetanseprofiler slik det er gjort i andre biblioteker som f.eks Københavns biblioteker, og sjå til kva effekt bruk av kompetanseprofiler har hatt der.

*Ressursallokering

Oversikt over kompetanseområder, arbeidsoppgaver og team/prosjektilhøyre skal videreutvikles i eit ressursallokeringskjema, og være et verktøy for å kunne nytte ressursane betre.

Tenesteerklæring

Ei tenesteerklæring skildrar kva tenester verksemda leverer, og kan synleggjere organisasjonenes "leveranser" og bidra til å vise verdi av tenestene for innbyggere, politikere, og andre. Erklæringa skal utviklast gjennom workshoper med ansatte på avdelingane, og kontinuerlig evaluerast ettersom tenester kjem til, avviklast eller endrast i prosjektperioden.

I løpet av prosjektet vil me ha utvikla og implementer ein systematisk måte å handtere førespurnader på, som støtter oss på vegen mot å bli ein lærande organisasjon, og som legg til rette for at evner og faglighet vert nytta betre. Betre tenester vil gjere biblioteket meir synleg, og gje oss driv til å levere dei tradisjonelle grunntenestene i biblioteket som referansespørsmål, rettleiing og formidling på best eigna vis.

Mulige samarbeidspartnere er Roskilde bibliotek som har jobba med henvendelsesmanagement siden

2016, og Tønsberg og Færder bibliotek som jobber med det pågående prosjektet Morgendagens veileder. Me vil og jobbe med eksterne konsulenter innen statistikk, analyse og organisasjonsutvikling.

Søker

Organisasjonsopplysninger

Organisasjonsnavn	Bergen Offentlige Bibliotek
-------------------	-----------------------------

Organisasjonsnummer	974 601 354
---------------------	-------------

Kontonummer	
-------------	--

Institusjonens leder	
----------------------	--

Fornavn	Leikny Haga
---------	-------------

Etternavn	Indergaard
-----------	------------

Telefon	
---------	--

E-post	
--------	--

Er institusjonens leder kontaktperson for prosjektet?	Nei
---	-----

Kontaktperson	
---------------	--

Fornavn	Sverre Helge
---------	--------------

Etternavn	Bolstad
-----------	---------

Telefon	92066683
---------	----------

E-post	sh@bergenbibliotek.no
--------	-----------------------

Framdriftsplan

Prosjektet er Treårig

Aktivitetsplan for prosjektet

Beskrivelse Kartlegging, innsamling av data

Aktivitetsperiode

Fra dato 01.09.2018

Til dato 01.04.2019

Beskrivelse Analyse

Aktivitetsperiode

Fra dato 01.04.2019

Til dato 01.09.2019

Beskrivelse Utarbeiding av scenarier

Aktivitetsperiode

Fra dato 01.09.2019

Til dato 01.01.2020

Beskrivelse Iverksetting av tiltak

Aktivitetsperiode

Fra dato	01.01.2020
Til dato	01.09.2020
Beskrivelse	Innsamling av data
Aktivitetsperiode	
Fra dato	01.09.2020
Til dato	01.01.2021
Beskrivelse	Analyse
Aktivitetsperiode	
Fra dato	01.01.2021
Til dato	01.04.2021
Beskrivelse	Endringer og iverksetting av nye tiltak
Aktivitetsperiode	
Fra dato	01.04.2021
Til dato	01.09.2021
Beskrivelse	Rapport med statistikk og analyser
Aktivitetsperiode	

Fra dato	01.09.2021
----------	------------

Til dato	01.12.2021
----------	------------

Andre opplysninger

Andre opplysninger/kommentarer om
framdrifts-/aktivitetsplan

Budsjett

Søknadsbeløp fra Nasjonalbiblioteket	360 000
--------------------------------------	---------

Samarbeidspartnere

Har du samarbeidspartner(e)?	Nei
------------------------------	-----

Vedlegg

Vedlegg