

---

## Søknadstype

---

Velg søknadstype

---

Søknadstype

---

## Prosjekt

---

Beskriv prosjektet

---

Prosjekttittel

Personaliserte tjenester

---

Mål for prosjektet

Hensikten med prosjektet er 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.

Høsten 2016 jobbet vi med et brukerinnsikt-prosjekt ved Sølvsberget KF som ga oss 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 ønsker å utvikle en medlemskapsmodell for å favne ulike typer brukere.

Fire storbybibliotek er i anskaffelsesprosess av nytt biblioteksystem som gjør at vi kan utvikle mer personaliserte tjenester og tilbud. I mai 2018 iverksettes EUs nye personvernforordning i Norge. Det betyr at vi får strengere regler for personvern med krav om at personvern skal bygges inn i nye løsninger. Framtidig leverandør må levere på dette, men de nye reglene er et ledelsesansvar og stiller krav til grundig forarbeid, etablering av nye rutiner i virksomheten og vil gi føringer for framtidige personaliserte tjenester.

---

Prosjektbeskrivelse

Brukerinnsikt 2.0.

Lånerne: Kartlegging av dagens situasjon. Dette var vi gjort gjennom forprosjektet Brukerinnsikt høsten 2016. En oppsummering av funn er vedlagt i rapporten Brukerinnsikt 1.0.

Hva skal gjøres videre: Utarbeide brukerinnsikt 2.0. Vi må jobbe videre med å få innsikt i den store gruppen som ikke bruker oss til lån, og hvordan vi kan gjøre kjent allerede eksisterende tilbud og

etablere nye tilpasset disse brukerne. Vi vil undersøke om voksne og barn som går på arrangementer på Sølvberget også har lånekort. Er disse aktive/passive lånere eller når vi her helt andre brukergrupper? Svarene her vil være interessante i utviklingen av medlemskapsmodellen.

Et annet moment er dette: Gratis wifi på Sølvberget/SK-Public: I desember 2016 var 28835 unike brukere koblet opp til SK-Public. Disse hadde til sammen 182522 økter. Til sammenligning var det altså 26766 brukere som lånte medier i løpet av et helt år. Foreløpig er dette helt åpent, men en innlogging via sosiale medier eller lignende vil bli innført i 2017.

Sølvberget har en unik plassering i Stavanger sentrum og et godt samboerskap med SF kino og et attraktivt spisested. Den nye førsteetasjen ble åpnet i 2014 med nye åpningstider og tilrettelagt som smakebitbibliotek og møteplass. Her har vi mange besøkende som leser aviser, møter andre og bare oppholder seg her. I prosjektet vil vi også gjøre brukerundersøkelser for å få mer kunnskap om brukerne og hvordan de eventuelt kan tenke seg å ta i bruk våre tjenester.

Funn fra Brukerinnsikt 1.0. Rapport er vedlagt. Jeg får dessverre ikke lagt inn tabeller osv. fra rapporten i søknaden.

Vi har en stor andel passive lånere registrert.

Gruppen som låner mest er de i skolepliktig alder (1.-10. klasse). Gruppen som låner minst består av elever på videregående, studenter og folk i etableringsfasen. Det gjennomsnittlige utlånstallet for denne gruppen er 1,76. Samtidig vet vi at særlig elever på videregående og studenter i relativt stor grad benytter seg av andre tilbud på Sølvberget (f.eks. til å studere, gjøre lekser,)

#### 4.3 Superbrukere/minimumsbrukere

- Hvor mange som låner mye og hvor mange som låner lite. Det «enkle» potensialet for vekst er her gruppen som har mellom 1-3 lån. 6715 lånere hadde i 2015 mellom 1-3 lån. De har allerede vist interesse for oss og er en stor gruppe vi kan jobbe videre med via spørreundersøkelser, intervjuer og brukerpanel.

Arrangement: Nesten 35 000 voksne deltok på arrangement på Sølvberget i 2015

Medlemskapsmodellen og nytt biblioteksystem:

Nasjonal bibliotekstrategi 2015-2018:

«Biblioteket og bøkene konkurrerer med en hel rekke andre tidsfordriv. Men kunnskapen man får, dannelsen, folkeopplysningen og innsikten i andre menneskers liv gjennom å lese, er like viktig som før. Derfor er bibliotekene i 2015 ikke bare magasiner og utlånsranker, men aktive formidlere av bøker, litteratur, kunnskap og kultur. Denne rollen som folkeopplyser blir enda viktigere de neste tiårene. Det er denne folkeopplysningstanken, hvor biblioteket er en del av grunnstammen i demokratiet og blodårene i det norske kulturelle systemet, denne strategien skal bidra til å utvikle i

en ny digital tid.» (side 5, Aslak Sira Myhre).

På sikt vil det fysiske lånekortet bli digitalt, men lånekortet er et symbol for et medlemskap som vi ønsker å utvikle. Mens det i dag bare brukes til lån vil vi se på hvordan vi kan tilrettelegge for utvidet bruk for eksempel knyttet til arrangement, personaliserte tjenester og ikke minst gi en god kundeopplevelse. Dette vil gi oss økt innsikt og data om brukerne våre og skal også ses i sammenheng med et arbeid med Sølvbergets profil og merkevare. Vi har mye å lære av andre aktører som har jobbet mye med aktiv kundepleie, beholde kunder og få nye. For oss betyr dette altså brukerne våre som er etter hvert er et sammensatt bilde. Digitalt har vi gjennom satsing på særemne og Nord Sør biblioteket digitale brukere fra hele Norge.

Sammenliknet med private aktører har vi i dag liten mulighet til å innhente brukerdata på grunn av et gammelt biblioteksystem. Stavanger, Bergen, Trondheim og Kristiansand er nå i anskaffelsesprosess for å kjøpe nytt felles biblioteksystem hvor vi håper å inngå kontrakt høsten 2017. Skolebibliotekene skal også være en del av det nye biblioteksystemet.

EUs nye personvernregelverk trer i kraft mai 2018. Forordningen er den største endringen innen personvernlovgivning i Europa på over 20 år og stiller strenge krav til eksisterende og nye tekniske løsninger og bruk av persondata. Jeg legger ved lenker til en presentasjon og Datatilsynets nettside [file:///C:/Users/sk5230665/Downloads/EUs%252Bpersonvernforordning%252B-%252BDataforeningen%252BStavanger%252B20160927%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/sk5230665/Downloads/EUs%252Bpersonvernforordning%252B-%252BDataforeningen%252BStavanger%252B20160927%20(4).pdf).  
<https://www.datatilsynet.no/Regelverk/EUs-personvernforordning/>.

Systemleverandør har ansvaret for å bygge inn personvernreglementet i et nytt system, men det er virksomhetens ledelse som er ansvarlig for å utarbeide personvernerklæring, rutiner og regler for hvordan personopplysninger skal håndteres. Det får også konsekvenser for hvordan vi kan tilrettelegge for personaliserte tjenester på sikt.

Det nye biblioteksystemet vil åpne for samarbeid og etablering av nettverk på tvers av bibliotek, skoler, kommuner. I praksis betyr dette store mengder persondata. Det vil derfor være naturlig at de andre bibliotekene vil bli invitert inn i arbeidet med å tilpasse virksomhetene til nytt regelverk. Datatilsynet anbefaler også at det utvikles bransjestandarder for hvordan det nye regelverket skal håndteres.

Vi har per i dag for lite kompetanse på dette området. Vi må hente inn profesjonell bistand for å gå gjennom dagens praksis og etablere ny. Vi må også bygge intern kompetanse slik at vi framover kan utvikle tjenester og tilbud som er i tråd med nytt regelverk.

Dette arbeidet vil være relevant for alle bibliotek. Dette prosjektet vi ønsker å gjøre nå vil derfor kunne tas i bruk av alle.

---

## Søker

---

Organisasjonsopplysninger

---

Organisasjonsnavn Sølvberget KF

---

Organisasjonsnummer 982 766 184

---

Kontonummer

---

Institusjonens leder

---

Fornavn Marit

---

Etternavn Egaas

---

Telefon

---

E-post

---

Er institusjonens leder kontaktperson for  
prosjektet? Nei

---

Kontaktperson

---

Fornavn Kirsten

---

Etternavn Myklebust

---

Telefon 45200180

---

E-post kirsten.myklebust@stavanger-kulturhus.no

---

## Framdriftsplan

---

Prosjektet er Ettårig

---

Aktivitetsplan for prosjektet

---

Beskrivelse personvern - dagens situasjon

---

Aktivitetsperiode

Fra dato	01.03.2017
Til dato	30.03.2017
Beskrivelse	Brukerinnsikt 2.0 -
Aktivitetsperiode	
Fra dato	01.03.2017
Til dato	30.08.2017
Beskrivelse	Konsulenttjenester
Aktivitetsperiode	
Fra dato	01.05.2017
Til dato	01.03.2018
Beskrivelse	Nytt personvernreglement
Aktivitetsperiode	
Fra dato	01.09.2017
Til dato	01.11.2017
Beskrivelse	Medlemskapsmodell
Aktivitetsperiode	

Fra dato	01.09.2017
Til dato	31.12.2017

Beskrivelse Utarbeide nye tjenester

Aktivitetsperiode

Fra dato	01.01.2018
Til dato	01.03.2018

Andre opplysninger

Andre opplysninger/kommentarer om framdrifts-/aktivitetsplan

Konsulenttjenester - personvern - Vi ser for oss å bruke konsulenter i ulike perioder i prosjektet. Prioritet 1 er å utarbeide et nytt personvernreglement som er i tråd med nytt regelverk. Prioritet 2 er hvordan vi kan bruke brukerdata for å lage personaliserte tjenester.

**Budsjett**

Søknadsbeløp fra Nasjonalbiblioteket 642 000

**Samarbeidspartnere**

Har du samarbeidspartner(e)? Nei

**Vedlegg**

Vedlegg