



ÅRSBOKSLUT, BIBLIOTEKS-UTVECKLINGMEDEL 2012

Stockholms stadsbibliotek har sedan 2009/2010 särskilda budgetmedel för att utveckla biblioteksverksamheten så att den kan möta ett växande och förändrat Stockholm, med stockholmare som behöver och vill ha andra tjänster än de vi har haft tidigare. Ett citat ur Kommunfullmäktiges budget 2009 beskriver detta som ”*Kulturnämnden ska fortsätta arbetet med att modernisera biblioteksstrukturen så att den anpassas efter stadens utvecklingsplaner och Vision 2030. Arbetet med att genomföra den nya biblioteksstrukturen fortsätter under 2009. Av planen ska det framgå hur nämnden avser att prioritera inom biblioteksverksamhetens drift- och kapitalkostnader samt investeringsutgifter*”. Dessa utvecklingsbehov har delats in i tre kategorier, utveckling av digitala tjänster, utveckling av de fysiska biblioteken samt verksamhetsutveckling. Kulturnämnden har godkänt denna indelning.

Under årets första två tertial har arbetet fortsatt med att utveckla bibliotekets verksamhet på olika sätt med hjälp av de erhållna utvecklingsmedlen. Nyttillkomna projekt jämfört med den ursprungliga planeringen 2012 är, **Renovering av Stadsbibliotekets källarplan, Renoveringar i Fruängen och Skärholmen, Programbibliotek, Björkhagen, Hässelby Gård, Farsta, Kista och Husby.**

I samband med budget 2012 så fördelades 3,0 mnkr till driftbudget från biblioteksutvecklingsmedlen, dels avseende driftskostnader för Luma och Bredäng bibliotek men också för övriga driftskostnader. Efter det beslutet så är budgeten 19,3 mnkr i engångskostnader (exkl kapitalkostnader) samt 6,1 mnkr i investeringmedel. Stadsbibliotekarien har under perioden fattat beslut om att projekten ”Det digitala biblioteket” och ”Kundtjänst” skall permanentas. ”Det digitala biblioteket” med 100% finansiering av biblioteksutvecklingsmedel och ”Kundtjänst” med 100% finansiering av biblioteksutvecklingsmedel under 2012, 50% under 2013 och 0% 2014. Det vill säga, från 2014 och framåt ska ”Kundtjänst” vara finansierat på annat sätt.



Budgeten är fördelat mellan de olika projekten enligt beslut av Stadsbibliotekarien. (beslut finns tillgängliga i Platina samt fördelning längst ned i detta dokument under totala ekonomitabeller)

Nedan presenteras i korthet de projekt som varit aktuella inom de tre kategorierna under året. I slutet av dokumentet finns en sammanställd ekonomitabell för hela biblioteksutvecklingsbudgeten. All underliggande dokumentation kring de olika projekten finns tillgänglig och samlad vid SSB:s Administrativa enhet hos Projektcontroller Nina Holmqvist, tel 08-508 340 70 alternativt Administrativ chef David Lundqvist, tel 08-508 311 92.

Utveckling av de digitala tjänsterna

I början av 2012 sätts den förvaltningsorganisation som ska ge struktur åt arbetet med drift, kontinuerlig vidareutveckling och nyutveckling av det digitala biblioteket. Särskild fokus har legat på att skapa förutsättningar för att integrera det agila utvecklingsteamet i förvaltningsorganisationen.

Utöver en kontinuerlig vidareutveckling av det Digitala Biblioteket har vissa områden varit i fokus under året:

BÄTTRE ANVÄNDARUPPLEVELSER

Under hela året har arbete pågått med en förstudie som heter "Bättre användarupplevelse i bibliotekens digitala kanaler". Syftet har varit att ta reda på vad som krävs av bibliotekens digitala tjänster för att bli bättre och mer angelägna för alla användare. Projektet har varit ett samarbete mellan Stockholms stadsbibliotek, avdelningen för Libris på Kungliga biblioteket och Barnens Bibliotek (Kulturrådet).

Förstudien har utgått från användarnas behov och förväntningar, som kartlagts genom ett stort antal djupintervjuer och kompletterat med enkäter. Bland resultaten finns förslag på hur folkbiblioteken ska kunna kvalitetssäkra och utveckla innehållet i bibliotekens digitala tjänster genom nationell och regional samverkan.

Rapporten slår också fast att innehållet behöver förbättras om det ska vara möjligt att skapa nya, attraktiva digitala tjänster både för barn och för vuxna. Att lyckas med sina digitala kanaler är en överlevnadsfråga för biblioteken.

Läs mer på: <http://bloggar.biblioteket.se/digitalabiblioteket/dags-att-ge-anvandarna-en-bättre-upplevelse-av-bibliotekens-digitala-kanaler>

Strindberg 2012

Att Strindberg skulle vara ett stort tema under året kändes ganska så självklart. Strindberg 2012 på biblioteket.se inriktar sig främst på det skrivna ordet – Strindbergs egna verk finns givetvis med, men även hans favoritförfattare, kortare Strindbergtexter från Litteraturbanken (anpassade och bildsatta), böcker om och efter Strindberg etc.

Strindberg 2012 ligger under fliken ”Inspiration”, och byggdes med tanken på att vara tidlös. Så snart själva Strindbergsåret är över kan den med mycket små ändringar bli en del under rubriken ”Författare”.

För att kunna bygga Strindberg 2012 krävdes viss utveckling av själva gränssnittet. Dessa planerades in i sprintar och genomfördes under året.

<http://Biblioteket.se/inspiration/strindberg-2012>

SATSNING PÅ TILLGÄNGLIGHET

En stor andel av de stockholmare som använder det digitala biblioteket har olika typer av funktionshinder. För att skapa den bästa möjliga användarupplevelsen för dessa användare genomsyrar tillgänglighetsfrågorna det dagliga arbetet med det digitala biblioteket. Två projekt genomfördes dock under 2012 för att ge SSB helt nya, bättre förutsättningar att möta de behov som användare med funktionshinder har.

Inom ramen för Dollyprojektet har en mycket omfattande samling med digitala talböcker nu integrerats i det digitala biblioteket. Talbokslåntagare i Stockholm kan nu välja bland 90.000 digitala talböcker, tillgängliga för direktnedladdning hemifrån via Biblioteket.se utan att skickas vidare till extern tjänster eller krav på ytterligare användarkonton och inloggningar.

I februari 2012 fattade SLK beslut om tilldelning av medel till det andra projektet som ska förbättra tillgängligheten i det digitala biblioteket. Fokus har under året varit att förbättra tillgången till samt användarupplevelsen av biblioteket.se för målgrupper med funktionsnedsättningar. Dessutom har en specialanpassad prototyp tagits fram för målgrupper som har problem med läsförståelsen, främst dyslektiker, synskadade och utvecklingsstörda.

En extra utvecklarresurs har tagits in i enhetens ordinarie utvecklarsteam för bästa förankring och effektiv kvalitetssäkrad utveckling.

FÖRBÄTTRA TILLGÅNGEN TILL E-MEDIER

Rekordstort intresse för e-boken

Under december 2012 sattes ett utlåningsrekord av e-medier på svenska då 15.281 e-böcker och e-ljudböcker lånades ut under en månad. Totalt lånades det ut drygt 156.000 e-medier under hela 2012, att jämföra med 83.000 utlån 2011.

E-boksenkät

Under sommaren genomfördes en enkät bland de låntagare som gick in för att låna en e-bok på biblioteket.se. Enkäten genomfördes i samarbete med WSA (Web

Service Award), och svarsfrekvensen var väldigt hög – drygt tusen personer, 20 % mot förväntade 5 % tog sig tid att svara på de många frågorna.

E-boksläsarna var överlag väldigt nöjda. 70 % lånade fler e-böcker nu än för ett halvår sedan, och 80 % trodde de skulle låna ännu fler i framtiden. 20 % hade skaffat bibliotekskort enbart för att kunna låna e-böcker, och en majoritet i denna grupp var män.

Dock gillade inte e-boksläsarna förlagens karantän på nya e-böcker. Över huvud taget efterfrågades ett större utbud – 75 % skulle låna fler böcker om utbudet var större.

E-boksläsarna läser mycket, och 57 % läser alltid ut sina böcker (siffran för fysiska böcker var något lägre).

Läs mer på: <http://bloggar.biblioteket.se/digitalabiblioteket/en-e-boksenkat-ser-dagens-ljus>

Stockholms stadsbibliotek + Ordfront

Under hösten tecknade Stockholms stadsbibliotek ett avtal med bokförlaget Ordfront om att låna ut deras e-böcker. Ordfront har valt att inte låna ut sina böcker via e-lib.

Rent konkret leder detta avtal till att stockholmarna under våren får tillgång till ytterligare 300 e-böcker. Förutom att titlarna blir fler kan vi också erbjuda låntagarna helt nyutgivna böcker (många av förlagen håller i dag nya e-böcker i karantän, som kan sträcka sig från i ett par månader till obestämd tid).

Det viktigaste är dock att vi får tillfälle att testa modeller för e-boksutlåningen och samarbete över huvud taget. Den modell SSB och Ordfront tillämpar är differentierad, där äldre e-böcker är billigare att låna ut än nya.

En annan viktig sak är att vi kan samarbeta om sådant som metadata (till exempel ämnesord), beskrivningstexter av böckerna, redaktionellt kringmaterial som författarintervjuer samt användargenererat material (till exempel betyg, boktips, listor) – och inte minst statistik på användningen.

Läs mer på: <http://bloggar.biblioteket.se/digitalabiblioteket/enad-front-for-e-boken-2>

Myrdals verk

Under januari 2012 publicerades 15 verk av Gunnar och Alva Myrdal som e-böcker. Böckerna finns nu tillgängliga för alla Stockholmare (och även resten av Sverige och världen) i ett öppet EPUB format vilket är väl anpassat till mobitelefoner, läs-, och surfplattor. Böckerna har även tillgängliggjorts via Apples iBookstore. Myrdaltitlarna har laddats ner mer än 4.000 gånger.

UPPSTART AV NYA PROJEKT

Två projekt planerades under sommaren och startades upp under hösten.

Statistik och nyckeltal

Projektet *Statistik och nyckeltal* syftar till att ta ett helhetsgrepp kring den stora mängd statistik som krävs för att förstå, styra och följa upp det digitala biblioteket. Under hösten har ett system för statistik implementerats. För att i framtiden komma följa användningen av det digitala biblioteket har ett paket med mätpunkter och nyckeltal tagits fram. Dessa mätpunkter och nyckeltal blir viktiga redskap i det kommande arbetet med strategier, verksamhetsutveckling och resultatbaserad styrning.

Digitalt i det fysiska

Det andra projektet som startades upp under hösten kommer att fortsätta en bit in på 2013 är *Digitalt i det fysiska*. Projektledare anställdes i september. Projektet kommer fortsättningsvis att fokusera på att genomföra ett par pilotinstallationer med digital skyltning på några utvalda bibliotek.

Utveckling av de fysiska biblioteken

Farsta

En del eftersläpande kostnader har uppkommit efter projektavslut för att kunna färdigställa bibliotekslokalen.

Bokbuss

Arbetet med att byta ut den nuvarande bokbussen har pågått under en tid och under 2011 gjordes en upphandling utan att en leverantör kunde utses och kontakt tecknas. Anledningen var att inget anbud uppfyllde alla de krav som vi ställt. En ny upphandling har genomförts under perioden och har resulterat i att en vinnande leverantör har utsetts och ett kontrakt har tecknats. Den nya bussen är miljöklassad enligt Stadens riktlinjer och drivs med gas. Leveransen är försenad från februari till maj 2013 och bussen kommer att kosta cirka 2,0 mnkr.

Renovering av Stadsbibliotekets källarplan

Detta projekt initierades då de sedan flera år kända fuktproblemen i Stadsbibliotekets källarplan blivit än värre och behövde åtgärdas för att kunna använda ytan. I samarbete med Fastighetskontoret så startades ett projekt där de i egenskap av fastighetsägare ansvarar för, och bekostar, åtgärder som gör att fuktproblemen försvinner eller åtminstone blir acceptabla. Åtgärder som planeras är utvändigt dränering och isolering samt andra åtgärder inne i byggnadens källarplan.

Den del som SSB ansvarar för, och bekostar, är att utrymma källarplanet i olika etapper samt att ersätta befintlig inredning med ny som är bättre anpassad för

källarmiljö. Det innebär att använda material som inte är organiska utan av t ex metall, plats eller andra material som inte möglar eller ruttnar vid fuktpåverkan.

I samband med detta görs även en s.k gallring av det mediebestånd som idag finns i dessa utrymmen. Under första kvartalet har gallring påbörjats och kommer att pågå fram till slutet av maj och i början av hösten sker evakuering och saneringsarbetet påbörjas.

Upprustning av lokaler och biblioteksmiljö

Här redovisas de medel som är avsatta för upprustning av bibliotekslokalerna i lokal- och miljöavseende. I huvudsak är det marknads- och administrativa enheten som i samverkan med verksamheten använder dessa medel efter gemensamma bedömningar och prioriteringar.

I samband med att den nya strukturplanen antogs, pekades ett antal bibliotek ut som behövde renoveras/fräschas upp. Under maj och juni har inventeringar genomförts i syfte att fastställa vad som behöver åtgärdas och vilka bibliotek som bör prioriteras av olika skäl. Inventeringen resulterade i att biblioteken i Skärholmen och Fruängen kommer att åtgärdas under hösten med olika typer av insatser. Övriga bibliotek som ska renoveras/fräschas upp läggs i åtgärdsplan för kommande år.

Exempel på på åtgärder som utförts under året:

Farsta: kompletteringar med interiörskyltningar, anslagstavlor och broschyrpresentationer. Exteriört skyltförslag/montage enligt stadens process för ansökningshantering.

Alvik: Nya övre hyllplan samt ny hyllskyltning och exponeringslister på hyllgavlar. Flytt av takarmatur och ommöblering vuxenavdelning och ny matta till barnavdelning.

Bredäng: Ritning och produktion samt montering av 15 specialritade ”bokexponeringsremsor” till fönster.

Rinkeby: Studieplatser och studierum arrangerades med ommålning och akustikplattor. Platsbyggt databord runt fast pelare.

Husby: Ommöblering av vuxenavdelning samt ny matta till barnavdelning.

Lärorummet omklädsel 12 stolar. Nya gardinuppsättningar samt draperier till vuxen och barnavdelning.

Kungsholmen: Nya interiörskyltar 72 st, ritning för bättre akustik barn- samt café del (sår på vänt och inväntar besked från Gabriel)

Årsta: Nytt deckarrum i lagerutrymme, ommålning etc. Gjort ny hylla till Fantasyhörnan.

Ljudbiblioteket: Nya interiörskyltar efter ombyggnad.

Gröndal: Påbörjad med möte med personalen.



Sture: Genomgång och idéforum med personalen.

Förutom detta har brandskyddsåtgärder enligt tidigare inventering utförts under hösten samt en komplettering så att samtliga bibliotek ny kan erbjuda kortbetalning.

Sorteringsverk

Tidigare beslut att investera i sorteringsverk vid Stadsbiblioteket och Medborgarplatsen har medfört både engångskostnader och investeringsutgifter som finansieras via biblioteksutvecklingsmedel. Sorteringsverket vid Stadsbiblioteket är nu färdigställt i sin helhet och sorteringsverket vid Medborgarplatsen är försenad på grund av fastighetskontorets upphandlingsprocess av byggentreprenör.

Programbibliotek

Medel avsatta för att utveckla programbibliotek vid tre stycken bibliotek, Farsta, Kista och Stadsbiblioteket. Kostnader som budgeten täckt är bl a programteknik så som ljud och bild samt möbler och fast inredning. Syftet är att kunna locka besökare med ännu proffsigare programverksamhet.

Björkhagen

Medel avsattes för att renovera lokalerna i samband med att stadsdelsförvaltningen skulle renovera hela lokalen som delas. På grund av förskjutningar i tidplanen så kunde medlen inte användas under innevarande år. Kostnaden behöver planeras in i budget 2013.

Hässelby Gård

Mindre projektkostnader i avvaktan på eventuell projektstart.

Kista

Mindre projektkostnader i avvaktan på eventuell projektstart.

IB/Asplund

Medel är avsatta med en mindre summa för det fortsatta arbetet med förberedelser och undersökningar i samband med detta projekt.

Husby

I samarbete med Berättarministeriet kommer ett nyrenoverat bibliotek öppna i februari 2013. SSB minskar sin lokalyta och Berättarministeriet flyttar in som ny granne.

Verksamhetsutveckling

Lean

Lean som projekt avslutades under 2012. Under projektets sista år har roller och ansvarsområden för det fortsatta arbetet enligt Lean inom ordinarie organisation tydliggjorts och beslutats i Stockholms stadsbiblioteks ledningsgrupp. Inför fortsatt förvaltning har tre personer internrekryterats för att fungera som ett metodstöd i samband med förbättringsarbeten. Till hjälp för metodstöd, chefer och övriga medarbetare har projektet skapat en blogg innehållande checklistor och manualer. Dessa finns som ett stöd i framtida förbättringsarbeten.

Under projekttiden har en rad förbättringsprojekt genomförts med syfte både att skapa bättre service till bibliotekets kunder men även fungera som en lärdom av metoder och verktyg. Samtliga förbättringsprojekt har nu överlämnats till respektive processägare för fortsatt uppföljning och förvaltning.

Projektet har startat eller coachat runt 20 förbättringsåtgärder, bl. a. följande:

- Under hösten 2011/våren 2012 har sju bibliotek som en pilot börjat arbeta med förbättringstavlor vilka bidragit till att synliggöra och effektivisera förändringsarbetet. Piloterna utvärderades hösten 2012 och resultatet visar att man övervägande är överens om att arbetet med förbättringstavlor har gjort verksamheten synlig, tydlig och givit en bättre delaktighet. Samtliga enheter erbjuds i fortsatt förvaltning, med stöd av metodstödet, införande av förbättringstavlor på sina bibliotek.

Medieprocesskartläggningen kring inköpsrutiner som genomfördes under 2010/2011 resulterade i en gemensam inköpshantering för hela Stockholms stadsbibliotek där ett av målen var att ge högre kvalitet på urvalet.

Verksamheten kommer att utvärderas hösten 2013 men en första delutvärdering som gjordes hösten 2012 visar att merparten av biblioteken är nöjda med de inköp som görs. Stockholmarnas åsikter kring medieurvalet kan förhoppningsvis utläsas vid genomförande av nästa kundundersökning.

- En av pilotprocesserna, Barn i skolan, som genomfördes innan projektet startade fick en översyn och döptes om till Bibblan berättar. Inom förbättringsarbetet har bl.a. en gemensam miniminivå tagits fram för att säkerställa att samtliga barn erbjuds likvärdig service oberoende av var i Stockholm de bor eller vilket bibliotek de brukar besöka.
- Förbättringsarbetet Omvärldsorientering i närområdet har med hjälp av en genomarbetad och tydlig checklista underlättat för biblioteken att gå på djupet just i sitt närområde för att ge en profil som grundas utifrån dem som bor och arbetar där.

Flera lärdomar har gjorts inom projektet i samband med förbättringsarbeten, inte minst att vara noga med kundvärde, syfte och metodval samt att tydligare fokusera

på att mäta för att veta att en åtgärd verkligen är en förbättring och inte endast en förändring. Dessutom har projektet lärt oss att vara noga med att sortera och prioritera – inte göra allt samtidigt och att låta ett förbättringsarbete ta tid. Vi har även lärt oss att nya arbetssätt tar tid innan de blir rutin och ett av de största värdena är att vi nu i fortsatt förvaltning har en kunskapsbank med bra metoder samt kunniga chefer och medarbetare som garanterar att arbetet med ständiga förbättringar kommer att fortsätta.

Kundtjänst

SSB:s gemensamma kundtjänst har varit igång i femton månader vid periodens utgång. Kundtjänsten startades för att förbättra servicen till bibliotekets kunder, för att vara ett internt stöd för medarbetarna samt för att avlasta de lokala biblioteken. En kundundersökning genomfördes under februari månad då drygt 300 personer, som ringt kundtjänsten, intervjuades. Resultaten var genomgående mycket goda. Nöjd Kund Index, NKI, låg på 93 procent vilket anses mycket högt.

I slutet av mars fattades beslut om att kundtjänsten övergår från projekt till permanent verksamhet den 1 maj 2012. Kundtjänsten kommer ha sin fysiska placering på Stadsbiblioteket och ingå i Mötaenheten där. Rekrytering av sju medarbetare är i stort sett klar. Medarbetarna kommer tillhöra olika enheter inom SSB och arbeta deltid i kundtjänst. Syftet är att behålla kundtjänstens förankring i verksamheten. En samordnare har rekryterats och tillträder i september med placering i Mötaenheten.

Kundtjänsten har haft öppet hela sommaren men med reducerade öppettider (sex timmar per dag månd- fred). Ca 100 ärenden per dag besvarades under sommarveckorna 26 till 31. Kundtjänsten har som mål att också vara ett internt stöd för medarbetare. På lördagarna är Kundtjänsten kontaktväg för bibliotekspersonalen till Virtuella enhetens helgjour som startade på försök 1 maj. Kundtjänstens personal har utökats till åtta personer, fortfarande motsvarande 5,5 heltidstjänster d v s samma dimensionering som under projektiden.

Mediesprånget

Projektet mediesprånget avslutades 31/8 enligt den förlängda tidplanen. Projektets syfte har varit att stärka personalens förmåga att förmedla litteratur och information i digitala format och på olika typer av mediebearare. Detta syftar i sin tur till att biblioteken bättre ska kunna instruera och inspirera stockholmare att följa med i medieutvecklingen. All personal har deltagit i utbildningen. Under våren gjordes en uppföljning av tidigare enkätstudie för att synliggöra mediesprångets effekt på personalens kompetens att instruera och inspirera kring digitala format och mediebearare.

Under perioden har två föreläsningar om digitala talböcker samt om digitalt referensarbete hållits där all personal kunnat anmäla sig. Föreläsningarna kompletterar enhetens och varje medarbetares egen utbildning som utgår från en gemensam blogg med utbildningsmaterial. Båda föreläsningarna gavs två gånger, den första besöktes totalt av ca 104 personer från hela organisationen och den andra av ca 140 personer. Get online week 25-30 mars uppmärksammades publikt på alla bibliotek och krävde framförallt att all personal skulle kunna visa hur man lånar och laddar ner e-böcker.

Ekonomitabeller och kommentarer

Biblioteksutveckling, budget engångsmedel 2012	Budget	Utfall 31/12	%
Fysiska projekt			
Gemensamma kostnader, struktur, möten BB	300 000	518 000	173%
Farsta	120 000	119 000	-
Gröndal	383 000	327 000	85%
IB/Asplund	50 000	121 000	-
Hässelby Gård	50 000	23 000	-
Sorteringsverk Stadsbiblioteket	0	3 492 000	
Sorteringsverk Medborgarplatsen	0	426 000	
Husby	636 000	688 000	
Kista	50 000	67 000	
Programbibliotek	1 000 000	886 000	
Asplund källare	100 000	140 000	140%
Utvecklingsprojekt			
Det digitala biblioteket	8 500 000	8 652 000	102%
Lean	1 190 000	1 060 000	89%
Mediesprånget	1 000 000	988 000	99%
Mindre upprustnings- och utvecklingsprojekt			-
- fastighet/lokal (administrativa)	750 000	1 073 000	143%
- biblioteksmiljö (marknad)	1 500 000	1 258 000	84%
Biblioteksbusar	200 000	118 000	59%
Kundtjänst	2 840 000	2 815 000	99%
Totalsumma	18 669 000	22 771 000	122%



Kapitalkostnader	3 175 000	3 175 000	100%
<i>Ej fördelat</i>	250 000		
Budgetram 2012	22 094 000	25 946 000	117%

Biblioteksutveckling, budget investering 2012	Budget	Utfall 31/12	%
Hässelby Gård	0	0	
Sorteringsverk Stadsbiblioteket	3 000 000	3 550 000	118%
Bokbuss	2 000 000	0	
Summa	5 000 000	3 550 000	
Ej fördelade investeringsmedel	2 600 000	0	
Totalsumma	7 600 000	3 550 000	47%

Budgeten har justerats för tillkommande projekt under hösten och de kostnader som planerats in för sorteringsverk vägs upp av överskott inom SSBs reguljära driftbudget.