

FEBRUAR 2017

BIBLIOTEKS- PAKKEN



INDLEDNING OG TENDENSER - SIDE 4



BØRN OG KULTUR - SIDE 6

Besøg på daginstitutioner
Deltagere i læsekampagner
Udlån af børnematerialer
Aktive børnelånere



AKTIVE BORGERE - SIDE 11

Aktive lånere
Klubber
Arrangementer
Guidede besøg



SKOLER OG UNGDOMSSKOLER - SIDE 16

Besøg – skoleklasser
Gymnasiebetjening
Forløb med SØPU-elever



FYSISK BIBLIOTEK - SIDE 19

Fysiske besøg på bibliotekerne
Fysiske bogudlån
Cirkulationstal
Henvendelser i Borgerservice
Ventetid på biblioteker med borgerservice

DIGITALT BIBLIOTEK - SIDE 29



Digitale indgange

E-udlån og E-lånere

Udvikling indenfor eReolen

Webbesøg

Online låneindmeldelser

Biblioteket Online



OPSØGENDE BIBLIOTEK - SIDE 39

Resultater fra *Biblioteket på din hjemmebane/scorer I fodboldklubben og Skolestart*



KOMPETENCEUDVIKLING - SIDE 44

Forløb med kompetenceudvikling

Indledning

Biblioteket er mere end udlån

Bibliotekernes nytteværdi gøres ofte op i antallet af udlånte materialer eller størrelsen af den fysiske bogsamling. Adgangen til materialer spiller stadig en stor rolle, men biblioteket i dag består af en bred vifte aktiviteter, der understøtter bogsamlingens egentlige formål – at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet.

I Københavns Bibliotekers Strategi 2014-2019 beskrives tre specifikke eksternt rettede indsatser: Skoler og ungdomsuddannelser, børn og kultur samt aktive borgere. Derudover rummer strategien fire generelle understøttende indsatser: Det fysiske bibliotek, det digitale bibliotek, det opsøgende bibliotek og kompetenceudvikling.

Udgangspunktet for handlingsplanen ”Styrk borgerne” har været at gøre brugerne mere selvhjulpne for at frigive tid til at målrette bibliotekets tilbud til de borgere, der ikke bruger biblioteket i dag. Samtidigt at udnytte biblioteksrummet bedre, så det både egner sig som mødested og til afholdelse af bibliotekets arrangementer og brugerdrevne aktiviteter. Endelig har bibliotekerne haft et øget fokus på det digitale bibliotek, hvor e-bøger og digitalisering af den fysiske samling spiller en stor rolle.

Bibliotekstilbuddet i dag er altså ikke én ydelse, men mange. Derfor er det også nødvendigt at ændre måden at opgøre værdien af bibliotekets tilbud. Det er ikke nok kun at tage højde for, om udlånet er faldet eller steget, men også om besøgstallet stiger, hvor mange SØPU-elever, der genbesøger biblioteket efter gennemført biblioteksorientering, eller hvor mange daginstitutioner bibliotekerne besøger årligt.

Rapporten består hovedsageligt af resultater i form af udvalgte nøgletal, som sammenholdes med de mål, der blev fastsat i forlængelse af vedtagelsen af ”Styrk

borgerne”. Størstedelen af målene er fastsat i februar 2015 og justeres ved udgangen af 2017. Samtidig beskrives flere af de indsatser, der er udviklet de seneste år.

Rapporten er inddelt i strategiske fokusområder. På hver delforside ses de målsætninger, der blev fastlagt for området og en beskrivelse af, hvilke grafer afsnittet indeholder.

Tendenser

Nøgletalsrapporten viser, at det fysiske udlån stadig er faldende, mens besøgstallet fortsat stiger. Det samlede bogudlån (fysiske og digitale materialer) var fem pct. lavere i 2016 end i 2015. Af det fysiske materiale var ca. 59 pct. af det udlånte voksenlitteratur, men tages der højde for demografiske forhold, svarer mængden af udlånte børnematerialer til, at børn i gennemsnit læste 3 gange så mange fysiske biblioteksbøger som voksne i 2016.

Der har samlet set været 8 pct. flere besøg på bibliotekerne i 2015 end i 2016, så besøgstallet stiger fortsat. Bibliotekerne anvendes hen over hele dagen, dog er der flest besøgende i tidsrummet 10-17.

Børn, skole og ungdomsuddannelser

På børneområdet er der i 2016 besøgt 123 daginstitutioner, hvilket er ca. 30 pct. af de institutioner, der ifølge målet for daginstitutionsbetjeningen, skal besøges inden maj 2018. Der er samtidigt gennemført fire fælles læsekampagner. I alt 464 børn gennemførte fx læsekampagnen "Sommerbogen" ved at læse og anmelde tre bøger i sommerferien. Til sammenligning deltog 183 københavnske børn i 2015.

Der er lavet en aftale med social- og sundhedsskolen (SOPU-skolen) om et målrettet betjeningstilbud til skolens elever. Fælles for mange af eleverne på skolen er, at de ikke er bogligt stærke og heller ikke typiske biblioteksbrugere. Målet var, at 400 elever skulle gennemføre biblioteksorienteringen i 2016. 350 elever har gennemført forløbet, og der er planlagt flere forløb med SOPU-skolen i 2017. Samtidigt udvides projektet med et lignende tilbud til en anden erhvervsskole. Undersøgelser viser, at 59 pct. af de adspurgte SOPU-elever, har brugt bibliotekernes tilbud indenfor et halvt år efter gennemførelse af biblioteksorienteringen.

Det digitale område

Overordnet er målene ikke nået på det digitale område. Fx er der kun opnået 60 pct. af det forventede antal webbesøg på hjemmesiden. Det skyldes til dels, at data ikke kan opgøres. Dertil skal bemærkes, at målene blev fastsat i 2015 og er ambitiøse.

Samtidigt er det samlede antal af e-udlån faldet ca. 5 pct. i forhold til 2015. Det skyldes et fald i antal af udlånte e-bøger på 17 pct. Udlån af netlydbøger er til gengæld steget med 4 pct. I 2016 forlod flere større forlag eReolen, hvilket resulterede i et fald på 25 pct. af antallet af e-bogstitler. På baggrund af genforhandlinger er flere af forlagene igen tilknyttet eReolen, hvorfor der forventes en stigning af e-bogsudlån i 2017.

Biblioteket Online har imidlertid nået samtlige servicemål i 2016. Der var dog 25 pct. færre henvendelser end antaget, så Biblioteket Online har nu lørdagsåbent og desuden overtaget den nationale brugersupport for eReolen. 97 pct. af de opkald, Bibliotek Online modtager, løses med det samme, hvilket er langt over de målsatte 80 pct. for straksafklaringer.

BIBLIOTEKSPAKKEN

BØRN OG KULTUR

Biblioteket følger barnet gennem hele barnelivet og er en konstant tilstedeværelse gennem vuggestue, børnehave, skole og videregående uddannelse. Københavns Biblioteker ser det som en særlig opgave at stimulere børns kulturelle nysgerrighed med aktiviteter, der understøtter koblingen mellem leg og læring.

I følgende afsnit kan du læse om:

- Besøg på daginstitutioner
- Deltagere i læsekampagner
- Udlån af børnematerialer
- Aktive børnelånere



BESØG PÅ DAGINSTITUTIONER

INFORMATION SAMT STAUS PÅ DAGTILBUDSBESØGENE, SOM MEDARBEJDERE PÅ DE KØBENHAVNSKE BIBLIOTEKER ER I GANG MED AT GENNEMFØRE.

Daginstitutionsbetjening er et fælles koncept for de københavnske biblioteker, hvor alle daginstitutioner i København får besøg af en bibliotekar. Konceptet har etableret partnerskaber med de københavnske daginstitutioner, der understøtter det pædagogiske arbejde med temaer som sproglig udvikling, kulturelle udtryksformer og værdier hos børn.

Resultater:

Status på indsatsen er, at medarbejdere på bibliotekerne i alt har gennemført 123 dagtilbudsbesøg (vuggestuer, børnehaver og integrerede institutioner). Dette antal svarer til ca. 30 pct. af det samlede antal daginstitutioner i Københavns Kommune, som ligger på lidt over 400. Det er planen, at indsatsen fortsætter frem til maj 2018.

De foreløbige tilbagemeldinger, fra bl.a. BUFs sprogvejledere, er meget positive. Internt i bibliotekerne vurderer medarbejderne også overvejende indsatsen som positiv og værdiskabende.

Det samlede ressourceforbrug for besøg på alle daginstitutioner vurderes at være ca. 1 årsværk.



BESØG AF DAGINSTITUTIONER PÅ BIBLIOTEKET

Undersøgelse i 4. kvartal 2016 (baseret på 12 biblioteker)

12 biblioteker har i løbet af 4. kvartal registreret, hvor mange gange de har haft besøg af en daginstitution. De har i perioden samlet set haft ca. 350 besøg. Daginstitutionerne kommer bl.a. på biblioteket for at finde materialer, der støtter op om temaer, som man arbejder med hjemme i institutionen, som fx venskab, årstider mm. Andre gange kommer de og ser en film eller deltager i oplæsningsarrangementer og fortællertimer. Institutionerne er også glade for bare at komme og lege, hvilket gør det nemt, når man fx også har lov til at tage madpakker med og spise på biblioteket.

Antallet af daginstitutionsbesøg på de 11 biblioteker formodes at være højere end det registrerede, da der også kan være besøg, som ikke er formaliserede, og derfor ikke opfanges af de manuelle registreringer.

Kilde: Manuel indberetning af bibliotekerne

Tallene repræsenterer lidt over en tredjedel af byens biblioteker. Det er første gang, der indberettes data på området til bibliotekspakken, så der skal i data tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningen af data

LÆSEKAMPAGNER

DER ER I REGI AF BØRNE- OG UNGDOMSPROJEKTET GENNEMFØRT TRE LÆSEKAMPAGNER FOR SKOLEBØRN I 2016.

1. Hvem styrer din hjerne

Kampagnen, Hvem styrer din hjerne? fandt sted i april 2016 og henvendte sig til mellemtrinnet, 4.-6. klassetrin. 41 klasser deltog i de korte forløb med fokus på faglig og naturvidenskabelig læsning på i alt 17 forskellige biblioteker. Samlet deltog 1.025 elever i kampagnen.

Succeskriteriet var at få minimum 40 klasser til at deltage. Dette lykkedes, og tilbagemeldingerne fra lærerne var, at forløbene gav eleverne en relevant oplevelse af biblioteket som et uformelt læringsrum.

Ressourceforbrug ved 20 deltagende biblioteker og 40 klasser, der gennemfører forløbet er ca. 0,5-1 årsværk.

2. Sommerbogen

Sommerbogen fandt sted i juni-august 2016 og henvendte sig til børn mellem 7-14 år. Kampagnens formål var at styrke børns læselyst i sommerferien. 464 københavnske børn deltog i kampagnen ved at læse tre bøger, anmelde dem på biblo.dk og fik en præmiebog på deres lokale bibliotek. Til sammenligning deltog 183 københavnske børn i 2015.

Ressourceforbrug ved 20 biblioteker, der deltager med minimum 500 børn, der gennemfører kampagnen er ca. 1 årsværk.

3. Smart Parat Svar

Smart Parat Svar er en læsekonkurrence for 6. klasser i de københavnske folkeskoler. 17 klasser deltog i prækvalifikationsrunden i oktober 2016, og

de 10 bedste klasser deltog i den lokale runde af den nationale quiz d. 7. december på Kulturstationen i Vanløse. Kampagnen blev blandt andet markedsført på Københavns Åben Skole-portal, og i alt deltog 425 elever.

Tilbage meldingen fra lærerne, var at forløbet var veltilrettelagt og bidrog til at skabe et fælles fokus på betydningen af læselyst, samarbejde og almen viden.

Ressourceforbrug ved 20 biblioteker, der formidler tilbuddet til alle skoler, minimum 6 biblioteker deltager aktivt i gennemførelsen af konkurrencedagen og minimum 10 klasser deltag er ca. 0,5-1 årsværk.

Ekstra kampagne: Veje til læsning for førskolebørn og deres forældre

Der er desuden udviklet en kampagne med titlen *Veje til læsning for førskolebørn og deres forældre*. Veje til Læsning har til formål at skabe en kobling mellem bibliotek, daginstitution og hjem samt sætte fokus på bl.a. sprogforståelse, ordforråd og styrkelsen af børns narrative og lydige kompetencer.

Kampagnens aktiviteter er udviklet i samarbejde med sprogvejledere fra BUF og pædagoger fra 13 forskellige daginstitutioner. Udviklings-samarbejdets første runde fandt sted i efteråret 2015 og den anden runde i 2016. I alt har 300 førskolebørn deltaget i aktiviteterne.

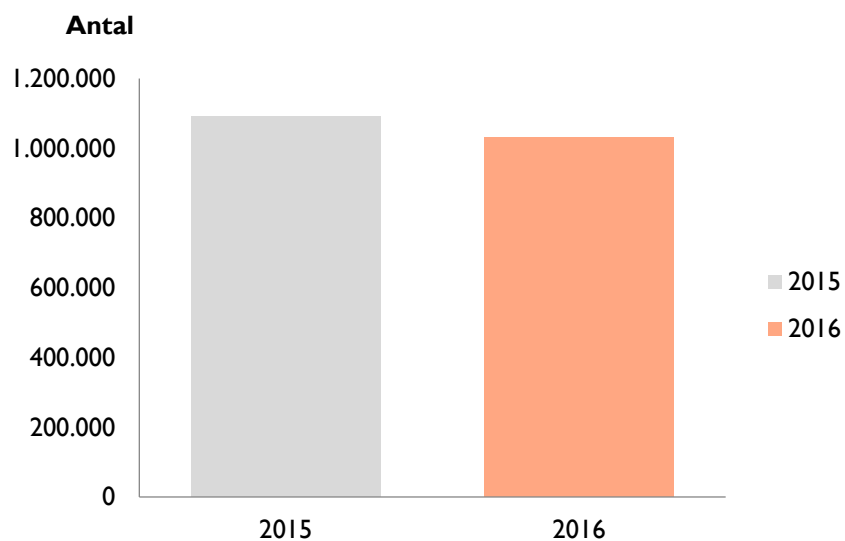


Tilbage meldingen fra pædagoger og biblioteksmedarbejdere, var at det tværfaglige fokus i udviklingsfasen sikrer kvalitet i aktiviteterne og skaber tættere, mere kontinuerlige relationer mellem daginstitutioner og biblioteker, hvilket kommer børnene til gode i hverdagen. Kort sagt: Flere daginstitutioner begynder at bruge biblioteket i arbejdet med de pædagogiske læreplaner.

Ressourceforbrug ved 20 biblioteker, der udbyder mindst 1 sprogaktivitet på aabendag-tilbud.kk.dk om året, udbyder min. tre forskellige aktiviteter og mindst 40 sprogaktiviteter i alt om året er ca. 1 årsværk.

UDLÅN AF BØRNEBØGER

DER ER UDLÅNT CA. 1 MIO. FYSISKE BØRNEMATERIALER I PAPIRFORM I 2016. DETTE ER CA. 5 PCT. FÆRRE UDLÅN SAMMENLIGNET MED 2015.



Kilde: Rubin

Statistikken er baseret på fysiske udlån i papirform

BØRN – AKTIVE LÅNERE

Der var ca. 22.400 aktive børnelånere i 2016, dvs. i alderen 0 – 17 år. Det svarer til, at børn udgør ca. 11 pct. af det totale antal aktive lånerne.

Tallene skal dog holdes op imod det faktum, at mange forældre låner materialer til deres børn på deres eget lånerkort (gule sundhedskort), og børnene derfor ikke nødvendigvis optræder som aktive lånerne.

Tallene indeholder både lånerne bosat i København og andre kommuner.

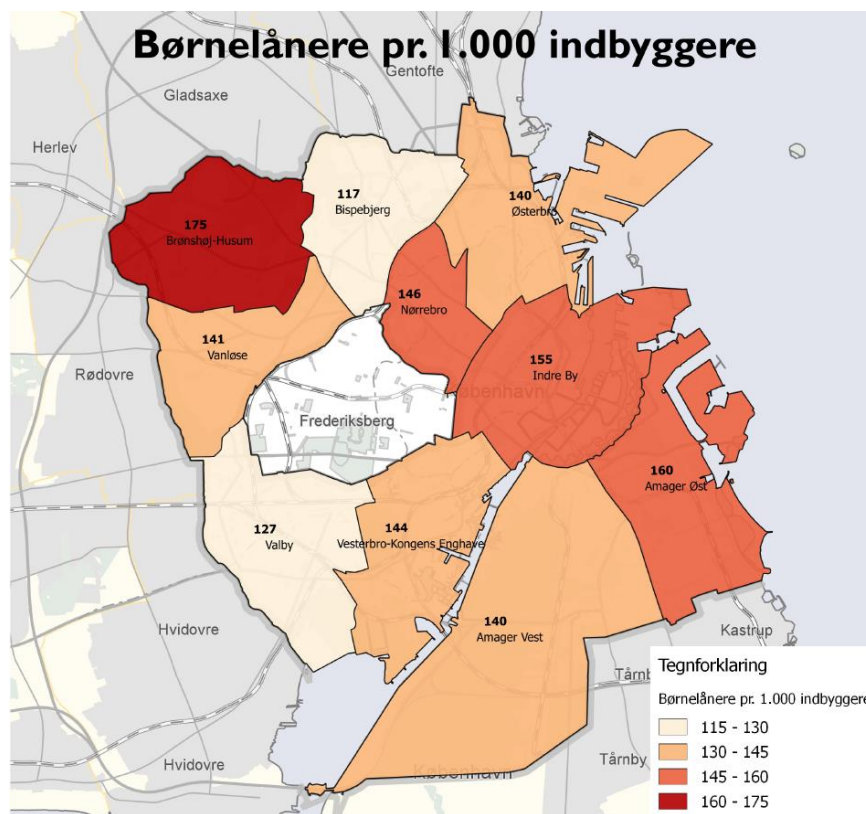


Kilde: Rubin og statistikbanken.

Data inkluderer både lånerne af fysiske og digitale materialer. Det er ikke muligt at sammenligne med antal aktive lånerne i 2015, da statistikken ikke kan udarbejdes bagudrettet.

BØRNELÅNERE I 2016 FORDELT PÅ BYDEL

Kortet viser, hvordan byens børnelånere (alderen 0-17 år) fordeler sig på de 10 bydele ud fra bopæl. Her er det Brønshøj-Husum, der ligger højest med ca. 175 aktive børnelånere pr. 1.000 indbygger i 2016. Lavest ligger bispebjerg med ca. 117 aktive børnelånere pr. 1.000 indbygger.



Kilde: Rubin og Statistikbanken. Data inkluderer både lånere af fysiske og digitale materialer.

Udover lånere, som er inkluderet i ovenstående statistik, var der også en gruppe børn i alderen 0-17 år på 5.101 lånere, som er registreret med København som kommune, men som ikke er tildelt en bydel.

BIBLIOTEKSPAKKEN

AKTIVE BORGERE

Københavns Biblioteker gør en indsats for at involvere og engagere borgerne ved at understøtte fælles brugerdrevne aktiviteter og stærke lokale fællesskaber. Typisk vil biblioteket have rollen som igangsætter, mens aktiviteterne drives af borgerne. Ved at skabe nye aktiviteter og ny viden på biblioteket, er det ambitionen at borgerne går fra biblioteksbrugere til bidragsydere i udviklingen af fremtidens bibliotekstilbud.

I følgende afsnit kan du læse om:

- Aktive lånere
- Klubber
- Arrangementer
- Guidede besøg

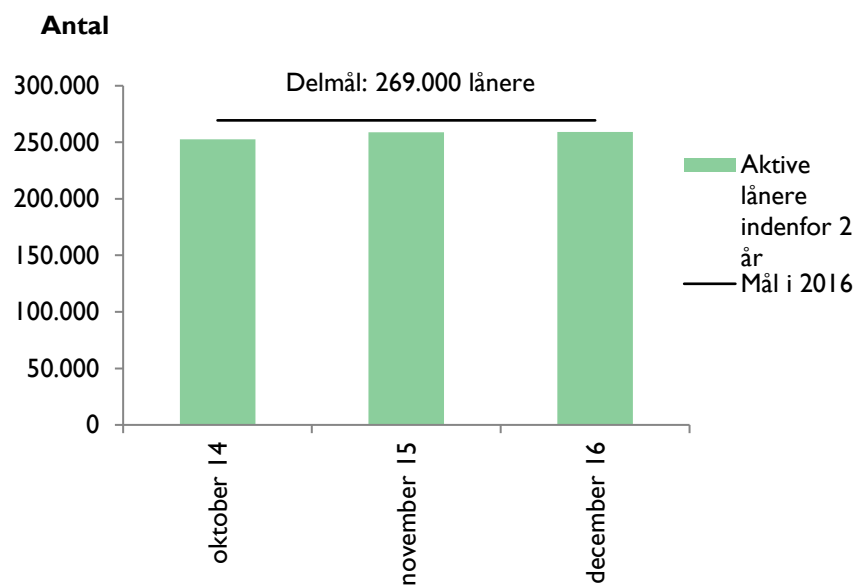
Målsætninger og delmål for 2016

- 10 pct. flere registrerede lånere, der har været aktive inden for de sidste to år (253.000 → 278.000 2017) / Delmål for 2016: 269.000.



AKTIVE LÅNERE INDENFOR 2 ÅR

ANTALLET AF LÅNERE, DER HAR VÆRET AKTIVE INDEN FOR 2 ÅR, LIGGER STABILT OG PÅ NIVEAU MED MÅLET. I 2016 ALENE VAR DER CA. 201.000 AKTIVE LÅNERE PÅ KØBENHAVNS BIBLIOTEKER. DETTE INKLUDERER OGSÅ LÅNERE FRA ANDRE KOMMUNER.



Kilde: Rubin. Data inkluderer både lånere af fysiske og digitale materialer.

Grafen dækker både over borgere med bopæl i og uden for København.

AKTIVE BORGERE

KLUBBER

Undersøgelse i 4. kvartal 2016 (baseret på 16 biblioteker)

Der blev i 4. kvartal 2016 registreret ca. 125 aktive klubber med over 7.000 deltagere på de 16 biblioteker, som har indberettet data til bibliotekspakken om klubber.

Registreringerne viser, at de mest besøgte klubber er lektiecaféerne med tæt på 1.400 deltagere og bibliotekernes læseklubber, der har haft ca. 1.100 deltagere. Tredjestørste kategori er sprogcaféer, som har haft over 800 deltagere. Derudover har mange borgere deltaget i IT-caféer, feriecamp, historiekлуб, fællessang for ældre og filmklubber, som eksempelvis Tøsefilm, der afholdes på flere biblioteker.

Der er fokus på samskabelse i klubaktiviteten og op imod 40 pct. af klubberne arrangeres i samarbejde med andre parter. Derudover er ca. 30 pct. af klubberne registreret som borgerdrevne.

Mange klubber har et godt samarbejde med frivillige, og opgørelserne for fjerde kvartal viser, at ca. 45 pct. samarbejder med frivillige om klubaktiviteter.



Kilde: Manuel indberetning af bibliotekerne

Bemærk: Tallene repræsenterer lidt over 75 pct. af byens biblioteker. Det er første gang, der indberettes data på området til bibliotekspakken, så der skal i data tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningen.

Man skal holde for øje, at klubdeltagere optræder flere gange, og at det ikke er muligt at lave statistik på antallet af unikke personer.

MUSIC MAKER SPACE

BIBLIOTEKET SOM KREATIVT VÆRKSTED

Siden 2014 har lydnørder i alle afskygninger forsamlet sig på Blågårdens Bibliotek og i det tilhørende kulturhus. Hver torsdag mødes drevne lydhackere og interesserede nybegyndere for at bygge lydmaskiner og elektroniske instrumenter eller modificere eksisterende udstyr. Det foregår i rum, såkaldte maker spaces, hvor der både er plads til læring, fællesskab og kunstneriske eksperimenter med musik og lyd. Biblioteket tilbyder maker-kasser med bl.a. loddekolber til mikrocomputere til hjemlån.

Målgruppen er de mange unge i byen som interesserer sig for elektronisk musik.

Resultater:

- Der kommer typisk 10-20 personer hver uge
- Oplæg i maker spacet – alt fra hardcore kredsløbsfysik til kunstneriske oplæg
- Music maker spacet har lavet workshops på diverse festivaler, fx Trailerpark Festival og Aarhus Mini Maker Faire
- Tiltaget har knopskudt til børnebiblioteket, hvor lokale børn kan lære kodning, lodning mm. hver tirsdag
- Maker spacet har i år fået støtte af Nordisk Kulturfonds pulje 'HAND-MADE' til samarbejde med Island og Sverige

Valdemar, tovholder for maker spacet på Blågårdens Bibliotek, siger: "Lyd og kreativitet og at skabe er vejen til fred i verden i stedet for at slå hinanden ihjel."

ARRANGEMENTER

Undersøgelse i 4. kvartal 2016 (baseret på 16 biblioteker)

Der er bred variation i typen af arrangementer på Københavns biblioteker, dog er de mest hyppige teater- og musikarrangementer, filmforevisninger og foredrag. Disse dækker over ca. 37 pct. af arrangementerne og 37 pct. deltagerne.

Der har bl.a. været stor interesse for debatarrangementer med næsten 100 deltagere i snit på de 26 arrangementer, der blev afholdt i 4. kvartal 2016. Derudover har der været mange deltagere til 77 teaterarrangementer, hvor der i gennemsnit var næsten 50 deltagere. Sidst er det også værd at nævne lokalhistoriske arrangementer (5 afholdte) og kuraterede kunstudstillinger (4 afholdte), som begge har haft over 40 deltagere i gennemsnit.

Ca. 57 pct. af arrangementerne har haft børn, som den primære målgruppe og 42 pct. havde voksne som den primære målgruppe. Eksempelvis har størstedelen af musikarrangementerne og filmforevisninger været henvendt mod børn, hvor foredrag og lokalhistoriske arrangementer primært har været tilbud til voksne.



Kilde: Manuel indberetning af bibliotekerne

Bemærk: Tallene repræsenterer lidt over 75 pct. af byens biblioteker. Det er første gang, der indberettes data på området til bibliotekspakken, så der skal i data tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningen.

FILOSOFI PÅ HOVEDBIBLIOTEKET

Hovedbiblioteket har indgået et samarbejde med Eksistensfilosofisk Akademi for at skabe et rum for fordybelse og kritisk tænkning i den danske offentlighed. Et rum der, i følge eksistensfilosofisk akademi, ellers kan synes trængt af en funktionalistisk samfundsoptik, hvor effektivisering, præstation og konkurrence er i højsædet. Til det formål arrangerede de en forelæsningsrække der kørte hver mandag fra september til december i 2016.

Det viste sig at være en stor succes med mange deltagere, der favnede både ældre som unge, alment interesserede og studerende. De enkelte forelæsninger har samlet alt mellem 150-300 deltagere hver gang. Derfor fortsætter succesen også i 2017, hvor Eksistensfilosofisk Akademi forestår 15 forelæsninger på Hovedbiblioteket.

Resultater:

- 14 gange i efteråret 2016
- 15 gange i foråret 2017
- Deltagere 150-300 pr. gang
- Besøg af gymnasieklasser, der anvender det i undervisningen

”Vi fornemmede en sult efter fordybelse, kritik og refleksion. Den store interesse for initiativet har i overmål bekræftet vores fornemmelse.” – Jon Auring Grimm, Medstifter af Eksistensfilosofisk Akademi

”Tusind tak for et levende foredrag. Det var som altid super spændende” - En deltager

”Tak igen for disse fine timer i Hovedbib. med filosofi [...] håber I får det hele udgivet som bog eller i radio 2, eller på plader etc. etc., fordi det er så fantastisk det hele hver eneste gang” - En deltager

GUIDEDE BESØG

KØBENHAVNS BIBLIOTEKER HAR OFTE GÆSTER FRA IND- OG UDLAND, SOM KOMMER PÅ BESØG MED HENBLIK PÅ VIDENDELING OG LÆRING.

Københavns Biblioteker har en stærk rolle i samarbejdet mellem biblioteker på tværs, både i Danmark og internationalt. Et samarbejde der kan være en vigtig del af at udvikle fremtidens bibliotek. Der er ofte besøg fra andre biblioteker og kulturinstitutioner, som kommer til København for at lære og udveksle erfaringer. Alene i 4. kvartal 2016 har der bl.a. været besøg af et biblioteks- og kulturforum fra Polen, Koreas nationalbibliotek, Helsinki City Library og ”Department of Arts and Culture Mediation” fra Belgien.

Eksempelvis havde BIBLIOTEKET, udover besøg fra Finland, også været besøg af biblioteker fra Færøerne og Chile. Derudover har der været besøg af arkitekter fra både Danmark og Norge. Nogle af de store årsager til interessen er bl.a. husets sammensætning af bibliotek, kultur og værksteder samt bygningens arkitektur og indretning.



Kilde: Manuel indberetning af bibliotekerne

BIBLIOTEKSPAKKEN

SKOLER OG UNGDOMSUD- DANNELSER

Med dette strategiske fokusområde ønsker Københavns Biblioteker at understøtte skoler og ungdomsuddannelser i at skabe kritiske informationsbrugere og ivrige læsere. Det gør vi bl.a. ved at tilbyde biblioteksorientering, digital betjening, læseformidling og andre målrettede betjeningstilbud til skoler, gymnasier og erhvervsuddannelser.

I følgende afsnit kan du læse om:

- Besøg - skoleklasser
- Gymnasiebetjening
- Forløb med SOPU-elever



SKOLEBESØG

Undersøgelse i 4. kvartal 2016 (baseret på 11 biblioteker)

11 biblioteker har i perioden registreret data om skolebesøg i 4. kvartal 2016 og samlet set haft besøg af ca. 550 skoleklasser. Skoleklasserne kommer bl.a. på biblioteker for at få biblioteksorientering, og lære om bibliotekets indretning, herunder hvordan man finder materialer. Andre sammenhænge kan være forfatterarrangementer, hvor man måske har arbejdet med forfatteren hjemmefra i klassen.

Tallet vil dog i realiteten være højere, da der kan være skoleklasser igennem bibliotekerne, hvis besøg ikke er formaliserede, og derfor ikke opfanget af de manuelle registreringer.

Kilde: Manuel indberetning af bibliotekerne

Note: Tallene repræsenterer lidt over en tredjedel af byens biblioteker. Det er første gang, der indberettes data på området til bibliotekspakken, så der skal i data tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningen af data.

GYMNASIEBETJENING

Der er et stort potentiale i at samle betjeningen af gymnasieelever, idet eleverne har brug for samme type information på samme tidspunkt. Formålet med at ændre betjeningstilbuddet, har derfor været at frigive tid til andre opgaver i spidsbelastningsperiode omkring eksamensperioder og samtidig lette presset på betjening af andre borgere i perioden.

Projektet har arbejdet med kompetenceudvikling af medarbejdere, som er blevet undervist i skolernes arbejde med undervisningsplaner, formidling m.v. Samtidigt blev et betjeningstilbud af gymnasieelever testet ved at tilbyde målrettede kurser med det formål at klæde eleverne på til selv at fremsøge materialer til opgaveskrivning. Der blev i alt afholdt 19 kurser i litteratursøgning af 3 timers varighed.



Gymnasiebetjeningen kommer fremover til at bestå af:

- Digital betjening ved hjælp af videoguides, digitale emneguides, analoge pjecer med QR-koder.
- Fysisk betjening af gymnasieelever på Hovedbiblioteker og på biblioteker i udsatte byområder.
- Biblioteket online varetager betjening og henvisning som online supplement til Hovedbibliotekets betjeningstilbud

Erfaringen med de målrettede kurser var et lavt fremmøde, så Hovedbiblioteket vil løbende teste andre formater for målrettet betjening af gymnasieelever.

Samlet forventet ressourceforbrug for gymnasiebetjening er 1-2 årsværk.

FORLØB MED SOPU-ELEVER

KØBENHAVNS BIBLIOTEKER HAR INDGÅET ET SAMARBEJDE MED SOCIAL- OG SUNDHEDSSKOLEN (SOPU), DER SKAL STYRKE ELEVERNE I AT ANVENDE BIBLIOTEKERNE EFFEKTIVT.

Eleverne på SOPU består af både unge og lidt ældre. Fælles for mange af dem er, at de ikke er så bogvante, og flere har svært ved læsning eller har andre sprogproblemer.

Indsatsen er et såkaldt en-til-mange-tilbud. Et hold elever møder op til en kursusgang på biblioteket, hvor de lærer at navigere i biblioteksrummet- og tilbuddene. Kurset tager udgangspunkt i et fagligt emne, eleverne arbejder med på uddannelsen, fx sygdomslære, og på den måde sikres relevansen.



Der har pt. været afholdt 10 arrangementer/forløb i samarbejde med skolen.

De første to foregik på Hovedbiblioteket og de efterfølgende otte på Vesterbro bibliotek (idet SOPU-skolen flyttede til Skelbækgade).

I 2016 har der været omtrent 350 elever igennem biblioteksorienteringen. Målet var minimum 400 jf. de for indsatsen angivne succeskriterier, men forløbene, som var planlagt til afholdelse i december, er blevet flyttet til januar 2017.

Det samlede ressourceforbrug for ca. 0,5 årsværk på de gennemførte forløb.

Resultater

Der er foretaget 2 undersøgelser af, hvorvidt biblioteksintroduktionerne til SOPU-eleverne har resulteret i, at eleverne har brugt bibliotekernes tilbud, fysisk eller digitalt, indenfor et halvt år efter introduktionerne.

Undersøgelserne viser sammenlagt, at 59 pct. af de adspurgte elever, som har været igennem introduktionerne, har brugt bibliotekernes tilbud indenfor et halvt år i 2016. Det betragtes som en succes, idet størstedelen af målgruppen netop ikke har været vant til at bruge bibliotekernes tilbud.

BIBLIOTEKSPAKKEN

FYSISK BIBLIOTEK

Det fysiske bibliotek er kernen i Københavns Biblioteker, og det er vigtigt at fastholde og udvikle gode fysiske rammer for biblioteksbetjeningen. Biblioteket skal formidle litteratur, rumme relevante samlinger og samtidigt være et sted, hvor folk vil opholde sig. Antallet af besøgende på Københavns Biblioteker stiger fortsat, hvilket understreger at byens borgere har behov for et offentligt sted at mødes. Et sted der matcher mange forskellige målgrupper og inviterer til fordybelse, aktivitet, læsning, læring og leg.

I følgende afsnit kan du læse om:

- Fysiske besøg på bibliotekerne
- Fysiske bogudlån
- Cirkulationstal
- Henvendelser i borgerservice
- Ventetid på biblioteker med borgerservice

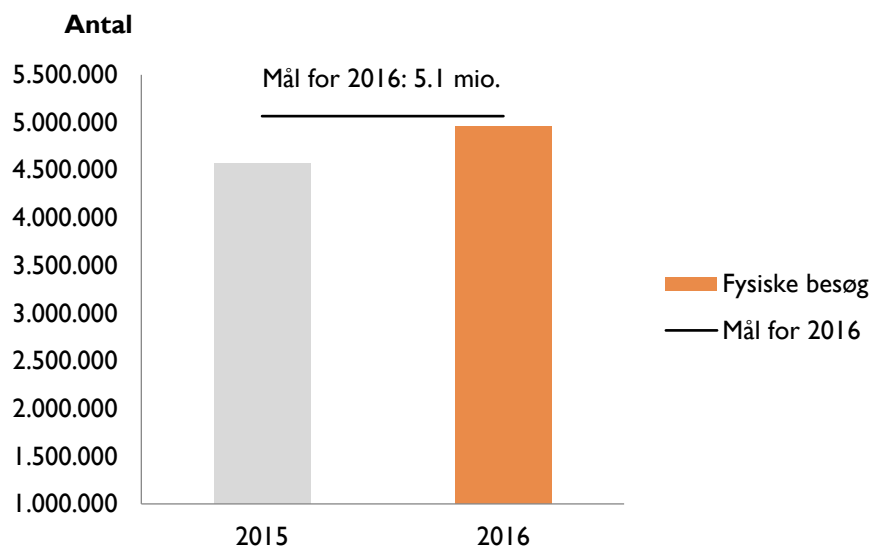
Målsætninger og delmål for 2016

- 15 pct. flere fysiske besøg på bibliotekerne (4,6 mio. → 5,3 mio. årlige besøg) / Delmål for 2016: 5,1 mio. besøgende.
- 2 pct. flere fysiske bogudlån fra 2015 til 2016 (2.63 mio. → 2,7 mio.).



FYSISKE BESØG

DER HAR I 2016 VÆRET CA. 8 PCT. FLERE BESØG END I 2015. MED OVER 5 MIO. BESØG I ÅR LIGGER BIBLIOTEKER PÅ NIVEAU MED MÅLSÆTNINGEN OM 5,1 MIO. BESØG I 2016.

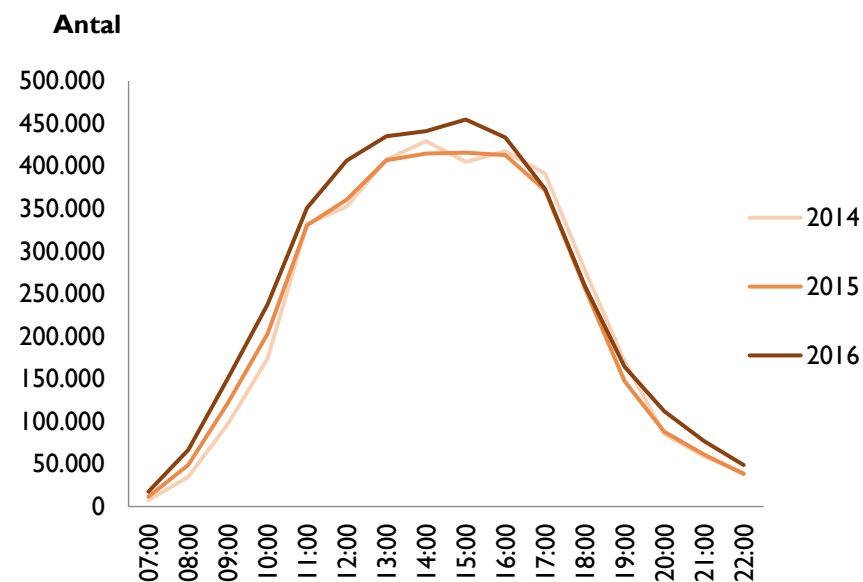


Kilde: Rubin.

Der skal tages forbehold for evt. påvirkning af ombygninger eller ændring i udbud af lokaler.

FYSISKE BESØG PR. TIME PÅ BIBLIOTEKERNE

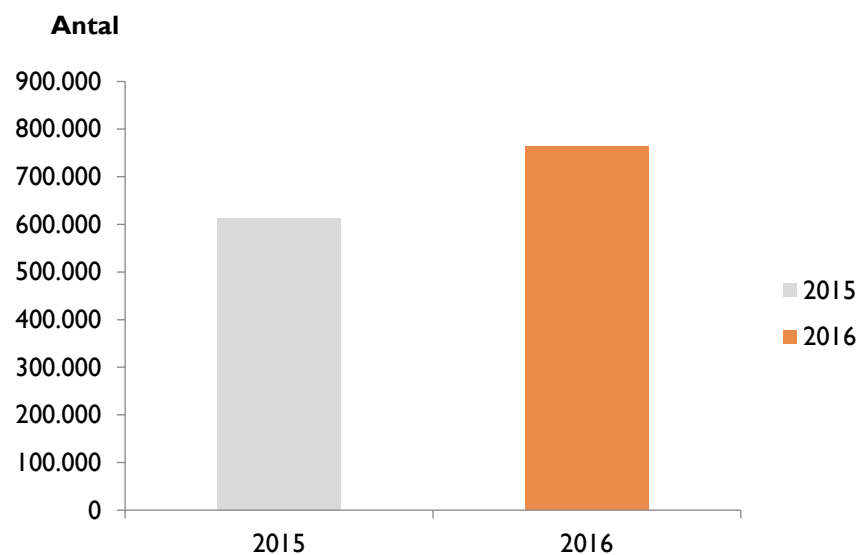
GRAFEN VISER BESØGSMØNSTRET PÅ TVÆRS AF BYENS BIBLIOTEKER. DER SES EN GOD KAPACITETSUDNYTTELSE HEN OVER DAGEN, DOG MED STØRST AKTIVITET I TIDSPERIODEN 10.00-17.00 OG POTENTIALE FOR FORBEDRING I YDERTIMERNE.



Kilde: Rubin

BESØG I YDERTIMER

DIAGRAMMET VISER, AT DER HAR VÆRET EN STIGNING AF BESØG I BIBLIOTEKERNES YDERTIMER PÅ 25 PCT. FRA 2015 TIL 2016. YDERTIMERNE GÅR FRA 07.00-10.00 OG FRA 19.00-23.00. I DISSE TIDSPERIODER ER DER IKKE PERSONLIG BETJENING, MEN BORGERNE KAN VIA DERES SUNDHEDSKORT LÅSE SIG IND PÅ BIBLIOTEKERNE



Kilde: Rubin

Ydertimer er defineret som: 07:00 – 10:00 og 19:00 – 23:00

FYSISKE BESØG PR. BIBLIOTEK (I 1.000)

Tabellerne viser, hvordan de fysiske besøg fordeler sig på de forskellige biblioteker. I noterne findes der kommentarer og evt. årsagsforklaringer til større udsving på bibliotekerne.

Bemærk: Der er overordnet set stor forskel på antallet af besøg på de forskellige biblioteker, idet bibliotekerne er forskellige ift. størrelse, normering og demografi.

Besøgstal i 2015 og 2016	BIBLIOTEKET	Rodosvej	Blågården	Brønshøj	Christianshavn	HB	Husum	Islands Brygge	Nørrebro	Solvang
2015	336	133	231	162	121	842	70	99	259	84
2016	400	124	276	136	117	865	86	103	339	81
Udvikling	19%	-7%	19%	-16%	-3%	3%	23%	4%	31%	-3%

Besøgstal i 2015 og 2016	Sundby	Sydhavnen	Tingbjerg	Valby	Vanløse	Vesterbro	Vigerslev	Øbro Jagtvej	Ørestad	Østerbro
2015	227	140	37	307	242	301	189	267	226	301
2016	306	198	24	307	220	398	198	248	249	283
Udvikling	35%	41%	-35%	0%	-9%	32%	5%	-7%	10%	-6%

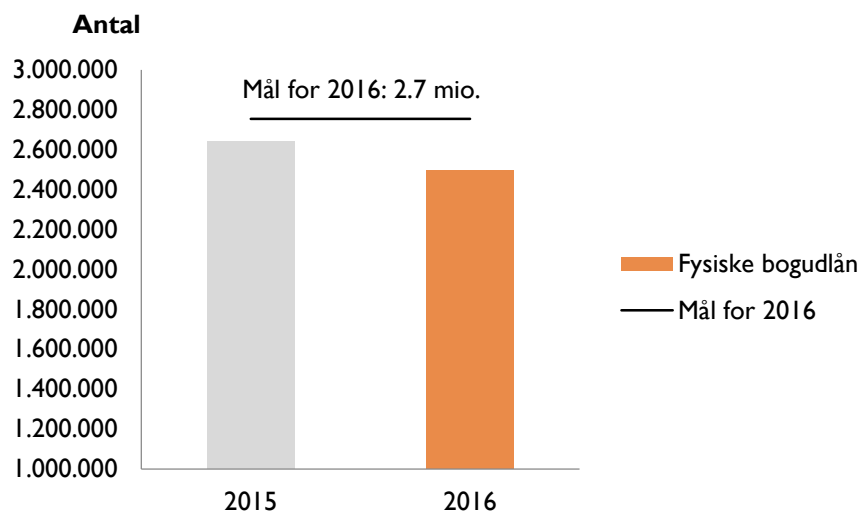
Farvekoderne skal læses som: **Grøn: 0 pct. stigning eller derover, Gul: Fra 0 pct. til minus 10 pct. og Rød: Under minus 10 pct.**

Kilde: Rubin

BIBLIOTEKET på Rentemestervej har mange funktioner og huser både borgerservice, kreative værksteder, koncertsal, en café og bliver anvendt til at afholde div. arrangementer. Dette kan være årsagen til stigningen i besøg. Den store stigning hos **Nørrebro** kan delvist forklares med optimering i opgørelsen af antal besøgende siden 1. kvartal 2015. **Blågårdens Bibliotek** har mindre selvbetjent åbningstid og derfor færre åbne timer end mange andre steder. Ca. halvdelen af faldet i besøg på **Vanløse** skyldes ombygning af biblioteket i marts 2016. **Tingbjerg Bibliotek** har på samme vis oplevet nedgang i besøg pga. ombygning og lukket i juni/juli 2016. **Brønshøj** har været under ombygning i dele af 2016, hvilket også kan have haft indvirkning på **Husum Biblioteks** stigning i besøg. Derudover har **Husum Bibliotek** kunnet mærke en forskel på besøgstallet, efter at den udvidede åbningstid blev indført. Stigning i besøg på **Vesterbro Bibliotek** skyldes ombygning og forbedring af lokaler på biblioteket. **Sundby Bibliotek** har oplevet en stigning i antal besøg, der primært skyldes ombygning i 2015 og implementering af borgerservice i 2016. Stigningen i besøg på **Sydhavnens Bibliotek** skyldes bl.a., at man i efteråret 2015 havde lukket for selvbetjent åbningstid i en periode på 2½ måned pga. uro og hærværk. Det har ikke været tilfældet i 2016.

FYSISKE BOGUDLÅN

UDLÅNET AF FYSISKE BØGER SAMT ANDET PAPIRMATERIALE, ER FALDET MED 5 PCT. I 2015 TIL 2016, OG OPFYLDER DERMED IKKE MÅLSÆTNINGEN OM EN STIGNING PÅ 2 PCT. FRA 2015 TIL 2016.

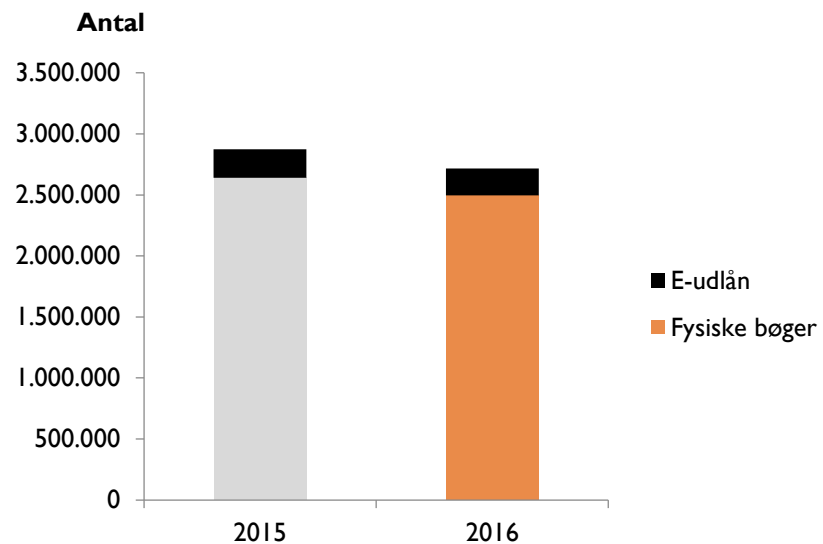


Kilde: Rubin

Grafen er baseret på bogudlån samt andre materialer i papirform

SAMLET UDLÅNSTAL – FYSISKE BØGER OG E-UDLÅN

DET SAMLEDE BOGUDLÅN (FYSISKE OG DIGITALE) VAR 5 PCT. LÅVERE I ÅR END I 2015. E-BOGUDLÅN UDGJORDE CA. 8 PCT. AF DE SAMLEDE UDLÅN I 2016. (SE MERE OM E-UDLÅN OG E-LÅNERE PÅ SIDE 31-32)

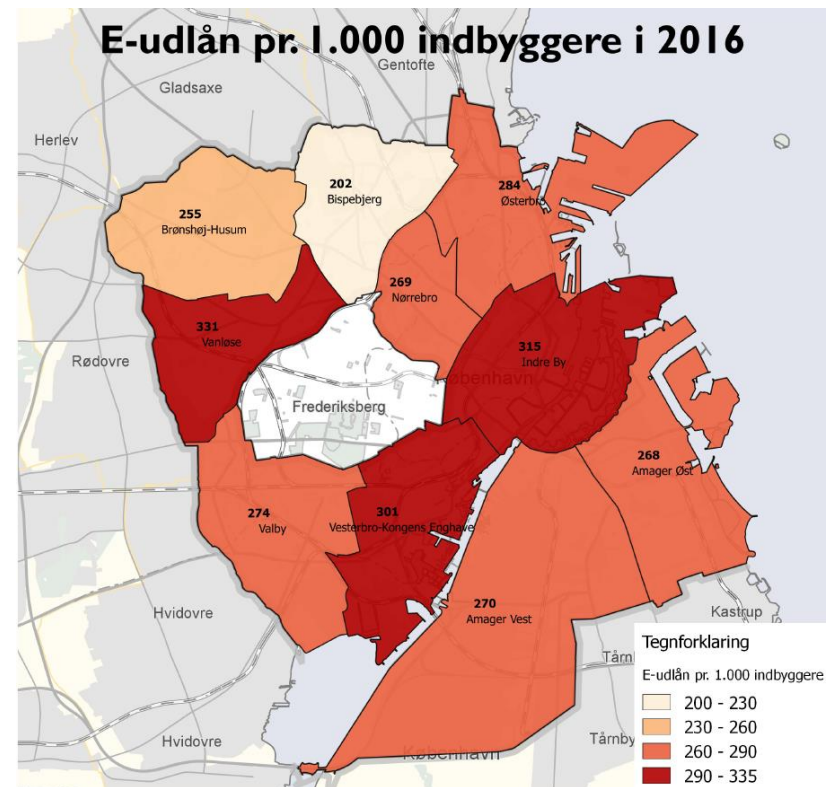
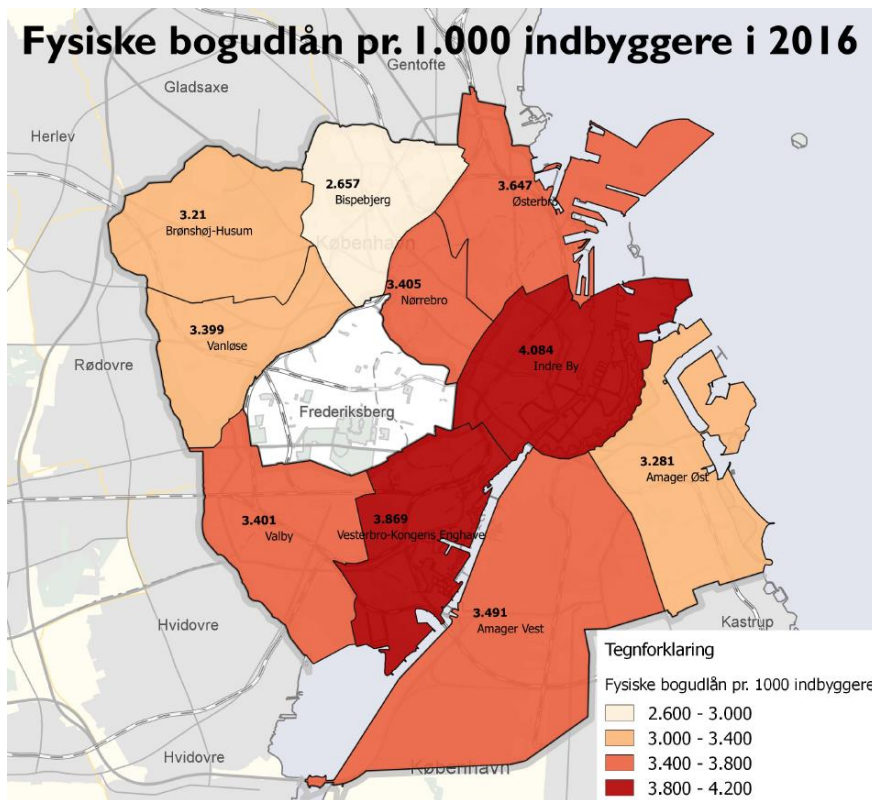


Kilde: Rubin

Tallene udgøres både fysiske bogudlån samt e-udlån, som består af e-bøger og netlydbøger.

FYSISKE OG DIGITALE BOGUDLÅN PR. INDBYGGER I KØBENHAVNS BYDELE

Nedenstående kort viser, at der udlånes flest fysiske bøger pr. 1.000 indbygger af borgere fra Indre by og Vesterbro-Kgs. Enghave. Her skal nævnes, at Indre By bl.a. dækker over Hovedbiblioteket, som servicerer hele byen. Bispebjerg ligger lavest med ca. 31 pct. færre udlån pr. 1.000 indbygger end i Vesterbro-Kgs. Enghave. Udlånsmønstret for e-bøger pr. 1.000 indbygger er forholdsvis ensartet, men ligger højest i Indre by, Vesterbro-Kgs. Enghave og Vanløse og lavest i Bispebjerg og Brønshøj-Husum.



Kilde: Rubin, eReolen og Statistikbanken

FYSISKE BOGUDLÅN PR. BIBLIOTEK (I 1.000)

I nedenstående tabeller ses et overblik over udviklingen af fysiske bogudlån pr. bibliotek. Tabellerne viser, at antallet af fysiske bogudlån generelt er faldende. I noterne kan der findes kommentarer samt årsagsforklaringer til nogle af udsvingene.

Fysiske bogudlån	Rentemestervej	Bibliotekshuset	Blågården	Brønshøj	Christianshavn	HB	Husum	Islands Brygge	Nørrebro	Solvang
2015	159	126	108	119	87	398	43	83	171	43
2016	155	120	97	101	86	385	45	86	160	42
%-vis ændring	-3 %	-5%	-10 %	-15 %	-1 %	-3 %	5 %	4 %	-6 %	-2 %

Fysiske bogudlån	Sundby	Sydhavnen	Tingbjerg	Valby	Vanløse	Vesterbro	Vigerslev	Øbro Jagtvej	Ørestad	Østerbro
2015	156	75	14	173	157	197	48	158	84	222
2016	153	65	6	166	141	182	40	148	93	209
%-vis ændring	-2 %	-13 %	-57 %	-4 %	-10 %	-8 %	-17 %	-6 %	11 %	-6 %

Farvekoderne skal læses som: Grøn: Over 0 pct., Gul: Fra 0 pct. til minus 10 pct., og Rød: Under minus 10 pct.

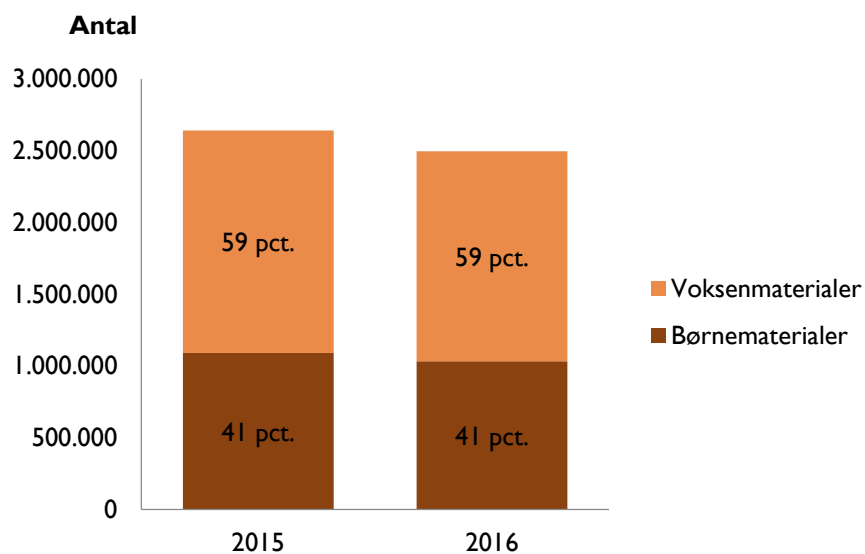
Kilde: Rubin

Tabellen dækker kun over fysiske bogudlån, defineret ved materialer i papirform.

Vanløse Bibliotek var under ombygning af biblioteket i dele af 2016. **Tingbjerg Bibliotek** har på samme vis været ombygning og helt lukket i juni-juli 2016. **Brønshøj** har været under ombygning i dele af 2016, hvilket påvirker udlånet negativt. Dette kan samtidig have haft indvirkning på **Husum Biblioteks** stigning i udlån. Stigningen her kan også tilskrives udvidet åbningstid. Stigningen i udlån på **Ørestad Bibliotek** skyldes befolkningstilvækst, at Ørestad skole vokser, og at man har fat i flere børnefamilier samt unge fra Ørestad Gymnasium. Faldet i udlån på **Sundby Bibliotek** ses som en effekt, af implementeringen af borgerservice, der har betydet, at materialerne er flyttet til 1. sal og mindre synlige. Der er igangsat initiativer til at øge udlånstallet. **Vigerslev Bibliotek** har i en stor del af 2016 haft reduceret den selvbetjente tid væsentligt grundet uhensigtsmæssig adfærd i biblioteksrummet, hvilket formodes at have en påvirkning på udlånstallet. **Sydhavnens Bibliotek** har bl.a. oplevet et fald i udlån pga., man har flyttet alle BK-lånere fra Sydhavn til Vesterbro, dvs. de månedlige kørsler til lånere som ikke selv kan komme på biblioteket. Det drejer sig om 2500 udlån årligt. Samtidigt er omdelingen af bogkasser til daginstitutionerne bortfaldet – ca. 6000 udlån årligt.

FYSISKE UDLÅN: BØRNE- OG VOKSENBØGER

AF DET FYSISKE MATERIALE VAR CA. 59 PCT. AF DET UDLÅNTE VOKSENLITTERATUR, MEN TAGES DER HØJDE FOR DEMOGRAFISKE FORHOLD SVARER MÆNGDEN AF UDLÅNTE BØRNEMATERIALER TIL, AT BØRN I GENNEMSIT LÆSTE 3 GANGE SÅ MANGE BIBLIOTEKSBOGER SOM VOKSNE I 2016.



Kilde: Rubin

Grafen er baseret på bogudlån samt andre materialer i papirform. Børn er defineret som borgere i alderen 0 - 17 år.

CIRKULATIONSTAL

DENNE STATISTIK VISER, HVOR MANGE GANGE ET MATERIALE ER BLEVET UDLÅNT I 2016. FOKUS ER PÅ BØRNEBØGER, OG VOKSENBOGER AF TYPERNE: SKØNLITTERATUR OG FAGLITTERATUR.

Diagrammet til højre viser tydeligt, at børnematerialerne generelt udlånes mest i forhold til mængden af materialer inden for genren. Dernæst skønlitterære materialer og til sidst faglitteraturen, som ligger på en tredjeplads. Den viser også, at der er forskelle i mønstrene fra bibliotek til bibliotek.

Hvis man ser på Vesterbro i diagrammet, har en skønlitterær bog i gennemsnit været udlånt næsten 5 gange. Dette er næsten halvdelen af det mulige antal udlån for et materiale på et år. Et cirkulationstal på fx 12 ville betyde, at materialet havde været udlånt og af hylden hele året.

Cirkulationstal giver indsigt i bevægelsen af materialerne inden for samlingen af bøger og kan give anledning til overvejelser om, hvorvidt samlingen har den rigtige størrelse og sammensætning. Hvis man fx har en børnesamling med høj cirkulation i forhold til samlingens størrelse, kan man overveje at gøre samlingen større. Hvis man omvendt har en lav cirkulation inden for en genre, kan man overveje at ændre sammensætningen af materialer, eller mindske samlingens størrelse og derved skabe plads til andre aktiviteter i biblioteksrummet.

Særlig indsats på Young Adult litteratur øger udlånet af genren

Med det formål at øge udlånet for young adult litteratur på engelsk, samt undersøge tesen om, at genren ikke kun er rettet mod unge piger, blev der i 2016 købt ekstra ind på området. Antal indkøbte titler og eksemplarer blev tredoblet i forhold til 2015, hvilket har resulteret i en udlånsstigning på 30 pct. i forhold til 2015. Udover Hovedbiblioteket viste især Nørrebro Bibliotek, Biblioteket på Rentemestervej og Sundby Bibliotek flotte udlånstal, da der her blev skabt plads på bibliotekerne til formidling fra projektets start.

Derudover erfarer bibliotekerne, at målgruppen for genren typisk er piger, men også kvinder i aldersgruppen 30+ og unge kvinder af anden etnisk herkomst.

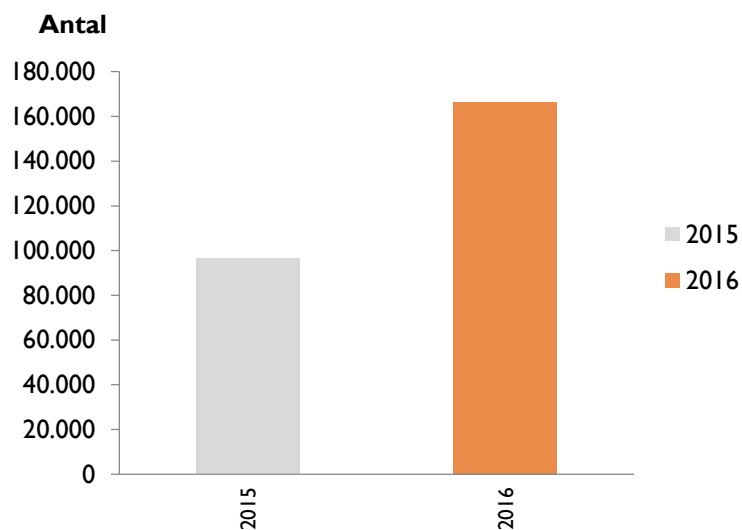


Kilde: Bibliotekssystemet Axiell.

Baseret på materialekoden "Bogligt materiale". Magasinbøger, som hovedsageligt står på Hovedbiblioteket, er medtaget

HENVENDELSER I BOR- GERSERVICE

DER VAR I 2016 CA. 166.000 HENVENDELSER I BORGERSERVICE PÅ BIBLIOTEKERNE, HVILKET ER EN STIGNING PÅ CA. 73 PCT I FORHOLD TIL 2015. STIGNINGEN SKYLDES DELVIST NYE INDGANGE PÅ BRØNSHØJ OG SUNDBY BIBLIOTEK OG UDVIDET SERVICE PÅ "BIBLIOTEKET". SAMTIDIGT FALDT ANTALLET AF HENVENDELSER I BORGERSERVICE INDRE BY MED CA. 17 PCT.

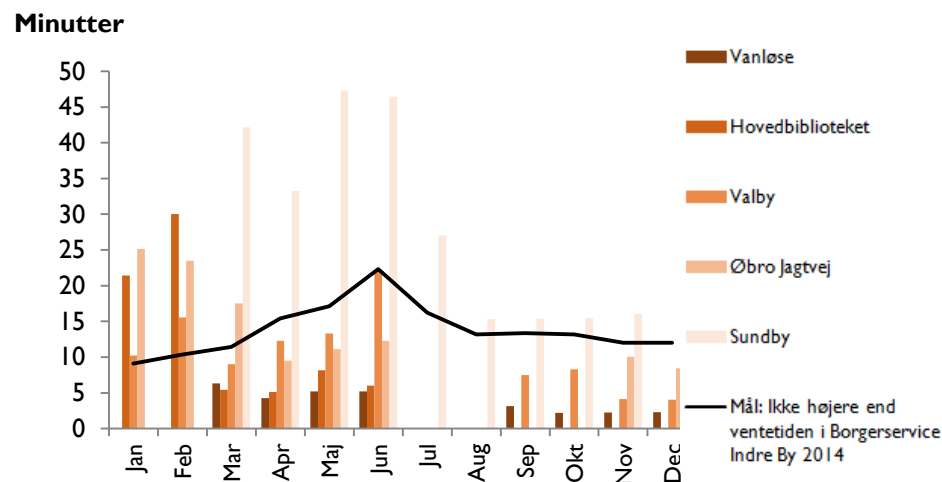


Kilde: Rubin og systemet FrontDesk

Der blev indført borgerservice pr. 1 marts 2016 på Sundby bibliotek, hvilket er én af årsager til den store stigning i henvendelser fra 2015 til 2016. Ligeledes åbnede borgerservice på Brønshøj bibliotek i september 2016. Derudover flyttede Borgerservice Bispebjerg fra Lærkevej til BIBLIOTEKET Rentemestervej, der udvidede servicen pr. 1. oktober 2015.

VENTETID PÅ BIBLIOTE- KER MED BORGERSERVICE

MÅL SÆTNINGEN OM AT LIGGE LAVERE END BORGERSERVICE I 2014 OPFYLDES AF NÆSTEN ALLE BIBLIOTEKER I 2. HALVÅR 2016. I DEC 2016 HAVDE ALLE GNS. VENTETID PÅ UNDER 10 MIN. SAMMENLIGNER MAN VENTETIDERNE FRA EFTERÅRET MED FØRSTE HALVÅR SES EN GENEREL NEDBRINGELSE AF VENTETID.



Kilde: Qmatic

Grundet udfordringerne med statistikmodul er der ikke data for alle steder i alle måneder.

Bemærk: Ventetiderne skelner ikke mellem betjening af biblioteks- eller borgerservicehenvendelser. Rentemestervej benytter ikke et nummersystem, og der er derfor ikke opgjort ventetid for dette bibliotek.

BIBLIOTEKSPAKKEN

DIGITALT BIBLIOTEK

Københavns Biblioteker oplever stor efterspørgsel på digitale materialer, ligesom meget af bibliotekets infrastruktur er digital. For at imødekomme københavnernes stigende behov for og hjælp til digitale ydelser, arbejder Københavns Biblioteker målrettet med at udvikle et digitalt bibliotek. Det digitale bibliotek skal, udover at formidle og sikre adgang til digitale materialer og ressourcer, også sikre en digital kobling til de aktiviteter, der foregår i det fysiske bibliotek.

I følgende afsnit kan du læse om:

- Digitale indgange
- E-udlån og e-lånere
- Udvikling indenfor eReolen
- Online låneindmeldelser
- Biblioteket online

Målsætninger og delmål for 2016

- 4 gange flere e-udlån (125.000 → 500.000 udlån årligt) / Delmål for 2016: 375.000 e-bogsudlån.
- Stigning fra 10.500 e-lånere pr. måned til 15.000 e-lånere pr. måned, dvs. fra 126.000 årligt til 180.000 årligt i 2017. Delmål for 2016: 162.000 lånere.
- 100 pct. flere digitale besøg på bibliotek.kk.dk (5 mio. → 10 mio. årlige digitale besøg) / Delmål for 2016: 8,3 mio. digitale besøg.
- 90 pct. lånerindmeldelse foregår online.
- Al betaling på bibliotekerne foregår via digitale betalingsløsninger (gebyrer) i 2017 (Mål: 100 pct.).
- Min. 55.500 opkald årligt til Biblioteket Online.
- Biblioteket Online straksafklarer min. 80 pct. af opkaldene.



DIGITALE INDGANGE KØBENHAVNS BIBLIOTEKER

For Københavnerne er Bibliotek.kk.dk kun én ud af mange digitale indgange til Københavns Biblioteker og bibliotekernes tilbud.

Mange af Københavns biblioteker benytter sig også af lokale hjemmesider til at formidle deres bibliotekstilbud og er aktive på sociale medier. Blandt andet følger et stigende antal københavnere bibliotekerne via Facebook og Instagram, hvor de har mulighed for at indgå i en aktiv dialog med hinanden og Københavns Biblioteker.

Københavnerne møder også Københavns Biblioteker året rundt via litteraturfestivalen "København Læser" og hjemmesiden kbhlæser.dk.

På nationalt plan samarbejder Københavns Biblioteker med andre kommuner om en række specialiserede hjemmesider, hvor også københavnere har adgang til målrettet digital biblioteksformidling. Det drejer sig bl.a. om folkebibliotekernes fælles hjemmeside om litteratur, Litteratursiden.dk, hvor københavnere bl.a. kan deltage i digitale læseklubber og finde litteraturanalyser. Det drejer sig om ereolen.dk, hvor der foruden adgang til e-bøger også formidles læseinspiration via fx anbefalinger. På børneområdet blev der i 2016 lanceret biblo.dk, et online community for børn op til 14 år, hvor børnene fx kan mødes og snakke om litteratur og læsning, få inspiration fra bibliotekarer samt lave anbefalinger af bøger.

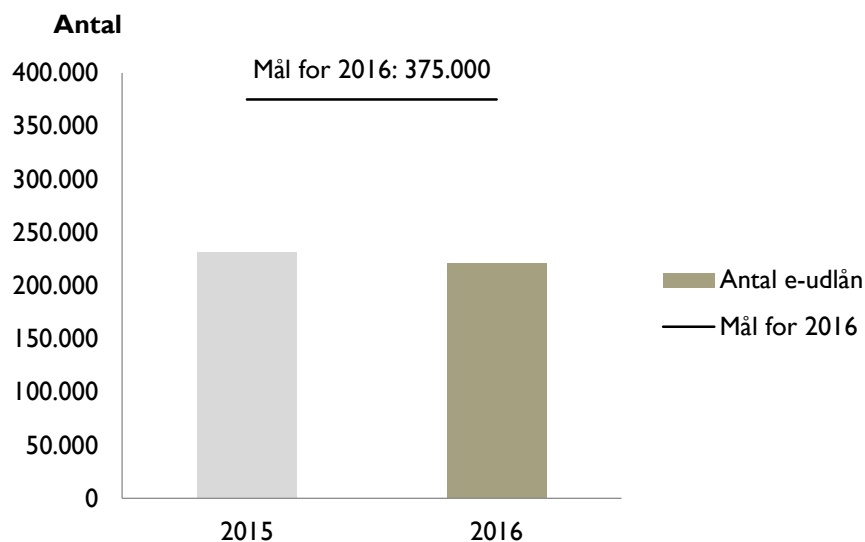
Besøg på nogle af de øvrige digitale indgange i 2016.

- Litteratursiden.dk: 3.5 mio. besøg
- eReolen.dk: 3,5 mio. besøg
- Biblo.dk: 225.000 besøg



ANTAL E-UDLÅN

ANTALLET AF E-UDLÅN (E-BØGER OG NETLYDBØGER) LIGGER VÆSENTLIGT UNDER MÅLSÆTNINGEN FOR 2016 PÅ 375.000 E-UDLÅN. SAMTIDIG ER NIVEAUET FALDET 5 PCT. SAMMENLIGNET MED 2015. DETTE SKYLDES ET FALD I UDLÅN AF E-BØGER PÅ 17 PCT., MENS UDLÅN AF NETLYDBØGER ER STEGET MED 4 PCT. DER FORVENTES EN STIGNING I UDLÅN I 2017 GRUNDET NYE OG BEDRE AFTALER MED EN RÆKKE FORLAG.

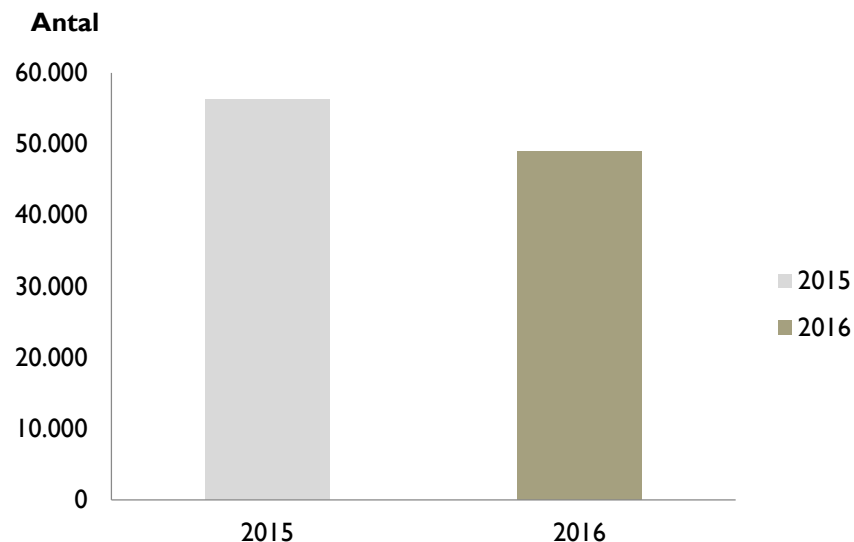


Kilde eReolen og netlydbog.dk

E-udlån dækker over både e-bøger og netlydbøger

UNIKKE E-LÅNERE PR. ÅR

NÆSTEN 50.000 KØBENHAVNERE VALGTE I 2016 AT LÅNE DIGITALE BØGER (E-BØGER OG LYDBØGER). DET ER CA. 14 PCT. LÅVERE END I 2015. DER VAR CA. 17 PCT. FÆRRE LÅNERE AF E-BØGER OG CA. 9 PCT. FÆRRE, DER LÅNTE LYDBØGER. DE UNIKKE LÅNERE I 2016 LÅNTE I GNS. 4-5 MATERIALER.



Kilde: eReolen

Unikke lånere på eReolen og via unilogins

UDVIKLING INDEN FOR E-REOLEN

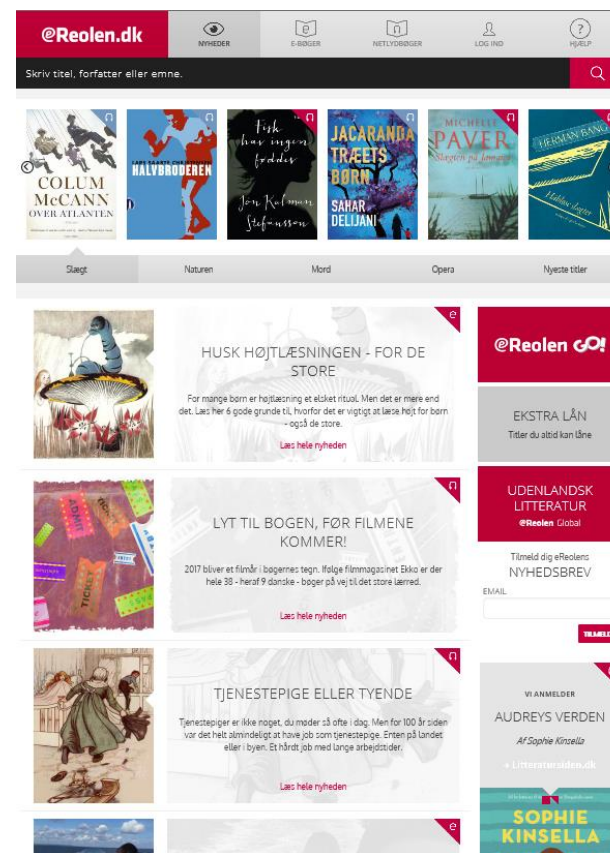
Året der gik

Efter eReolen fik et gennembrud i 2015 og mere end fordoblede både brug og brugere markerede 2016 et brud mellem en række store forlag og folkebibliotekerne. Gyldendal, Politikens Forlag og andre forlod eReolen med hele kataloget af både e-bøger og netlydbøger. Det betød et fald på 25 pct. i antallet af e-bogstitler og 20 pct. af netlydbogstitlerne. De mest populære titler tilmed. Til trods herfor holdt eReolen nogenlunde stand på unikke brugere og udlån. Aktiviteten på e-bøgerne dalede, mens den på netlydbøgerne steg om end vækstraten faldt en smule sammenlignet med tidligere år. Begge udviklinger er ligeledes globale trends. Året igennem steg udbuddet af titler støt bl.a. som følge af digitaliserings-samarbejde mellem forlag og eReolen og mellem forlag og Københavns Biblioteker, indtil det ultimo december var på 2015-niveau igen.

Forventninger til 2017

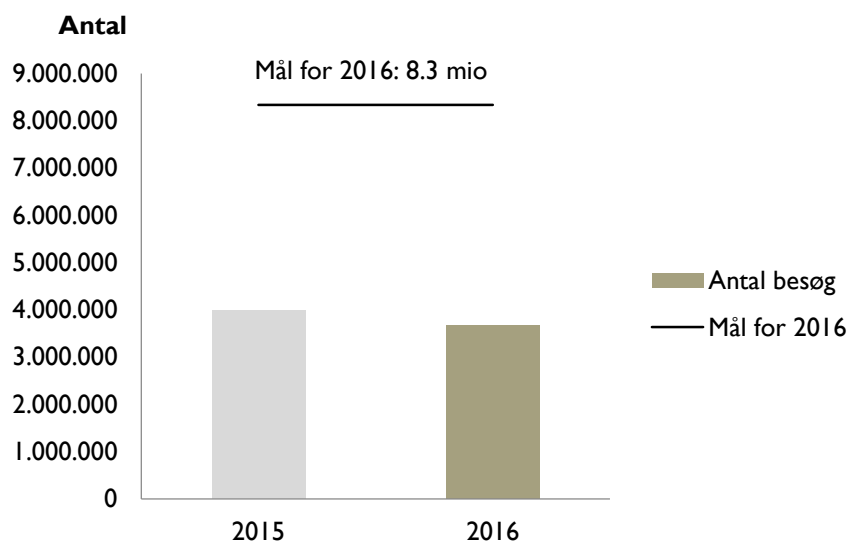
En række succesfulde forhandlingerne med forlagene ultimo 2016 betyder forbedrede forhold på eReolen i 2017 på alle parametre. For det første er nogle forlag fra "2016-boycotten" vendt tilbage til eReolen, mens andre er langt inde i positive forhandlingsforløb. For det andet vil digitaliseringsaftalerne for alvor slå igennem i 2017 med flere tusind nye titler. For det tredje har Danmarks største forlag og næststørste samlet set, Lindhardt & Ringhof, skrevet en tre-årig kontrakt med eReolen, hvor alle udgivelser til og med 2016 gøres tilgængelige uden begrænsninger af nogen slags.

I 2017 drages endnu flere skoler ind i samarbejdet omkring lystlæsning med eReolen GO! – eReolens særlige formidlingsplatform for børn og unge – og muligheden for at bruge UNI-login i stedet for særligt bibliotekslogin (se indslag på TV2 Lorry: ["eReolen GO! på Kirsebærhaven skole i Valby"](#)). Flere forlag med stærke børne- og unge-kataloger har lavet nye 2017-aftaler om ubegrænset adgang til titlerne på eReolen og dermed også eReolen GO!



WEBBESØG PÅ BIBLIOTEK.KK.DK

DER VAR I 2016 CA. 4 MIO. BESØG PÅ BIBLIOTEK.KK.DK, HVILKET ER LANGT FRA MÅLSÆTNINGEN FOR 2016 OG CA. 7 PCT. LAVERE END I 2015. EN DEL AF ÅRSAGEN SKAL FINDES I, AT DETTE KUN ER ÉN UD AF MANGE DIGITALE INDGANGE TIL KK BIBLIOTEKER, SOM BORGERNE ANVENDER. SE HISTORIE SIDE 30.

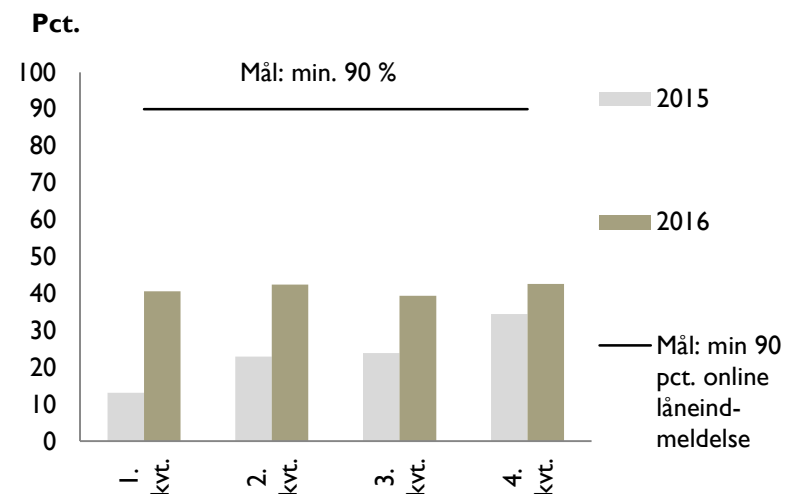


Kilde: www.danmarksbiblioteksindex.dk

DDB har ikke haft mulighed for at levere tal ind for besøg via app. Således indgår disse tal ikke i grafen.

PROCENTDEL LÅNEINDMELDELSER ONLINE

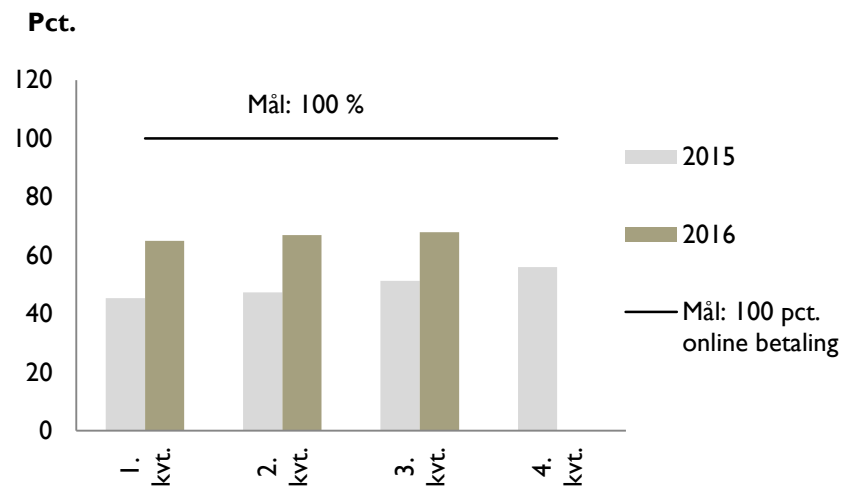
I 4. KVARTAL FOREGIK CA. 43 PCT. AF INDMELDELSERNE ONLINE. MÅLET ER IKKE NÅET, MEN ANDELEN ER STEGET MED CA. 19 PCT. SAMMENLIGNET MED 4. KVARTAL 2015.



Kilde: Opgørelse fra Digital formidling og Biblioteksudvikling

PROCENTDEL AF GEBYR- BETALING, DER FOREGÅR ONLINE

I 4. KVARTAL 2016 BLEV CA. 71 PCT. AF GEBYRINDBETALINGEN FORETAGET ONLINE. DET ER EN STIGNING PÅ CA. 27 PCT., SET I FORHOLD TIL 4. KVARTAL I 2015, MEN MAN NÅR DOG IKKE MÅLSÆTNINGEN OM 100 PCT. ONLINE GEBYRINDBETALING.



Kilde: QlickView (gebyrer)

Data indeholder ikke de regninger, der er videresendt til Betaling og Kontrol.

BIBLIOTEKET ONLINE

Biblioteket Online har siden åbningen i september 2015 formået at leve op til samtlige servicemål vedr. telefoni. Hele 97 pct. af alle telefonopkald straksafklares, hvilket bekræfter, at medarbejderne er klædt fagligt på til at give borgerne svar på deres spørgsmål med det samme i langt de fleste tilfælde. Der holdes løbende øje med borgernes tilfredshed med Biblioteket Online. Efter hvert opkald får borgeren mulighed for at give feedback om brugeroplevelsen. Undersøgelser for 2015 og 2016 viser, at 88 pct. af borger er "tilfredse eller "meget tilfredse" med servicen på telefonerne.

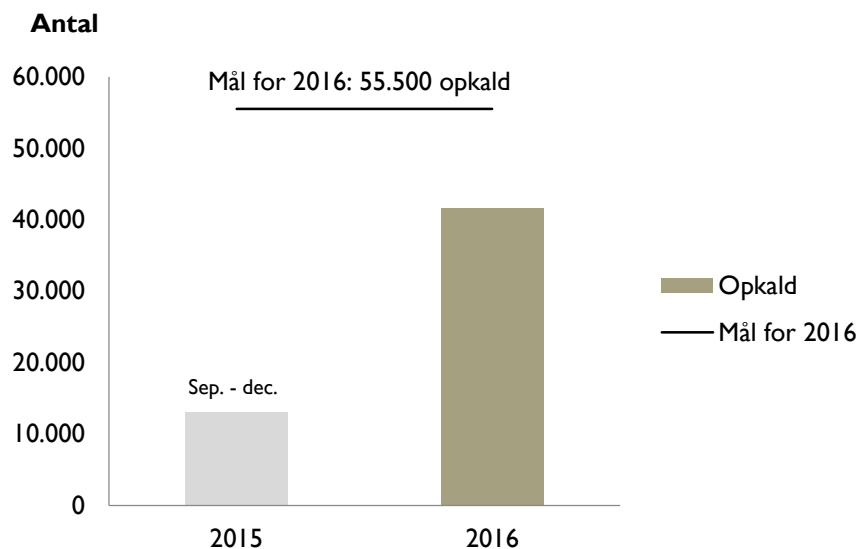
Biblioteket Online modtog i 2016 ca. 25 pct. færre opkald, end der var målsat. Den ledige kapacitet var én af årsagerne til, at Biblioteket Online var i stand til at forestå en test vedr. national support på eReolen. Testen har vist, at der var et behov for telefonisk support – og derfor udvides telefonsupporten i 2017. Den nationale support er et tæt samarbejde mellem Århus og København og de involverede biblioteker. Desuden blev åbningstiden for Biblioteket online omlagt pr. 1. oktober 2016 for at matche brugernes behov, så der nu også er åbent hver lørdag.

I 2017 vil der være øget fokus på skærmbetjening, dvs. henvendelser via skærme på bibliotekerne, hvor borgere på digital vis kan møde Biblioteket Online "ansigt til ansigt". Ved udgangen af 2016 var der 4 biblioteker, der havde fungerende skærme og planen er, at der ved udgangen af første kvartal er minimum én skærm på hver af de resterende biblioteker (på nær Tingbjerg, som er under ombygning). Udviklingen i antal af henvendelser via skærmbetjening på de nuværende lokationer viser tydeligt, at der er fundet et format, der virker, og at henvendelserne er steget i takt med, at der er blevet etableret skærme på flere biblioteker. Brugertilfredsheden måles på skærmene ved, at brugeren kan vælge mellem 4 smileys efter endt opkald. Resultatet viser, at 70 pct. af brugerne er meget tilfredse med den service, de har fået via skærm.



OPKALD TIL BIBLIOTEKET ONLINE

BIBLIOTEKET ONLINE MODTOG I 2016 CA. 42.000 OPKALD, HVILKET ER CA. 25 PCT. MINDRE END FORVENTET. LÆS MERE OM ANTAL OPKALD OG KAPACITETSUDNYTTELSE HOS BIBLIOTEKET ONLINE PÅ SIDE 35.

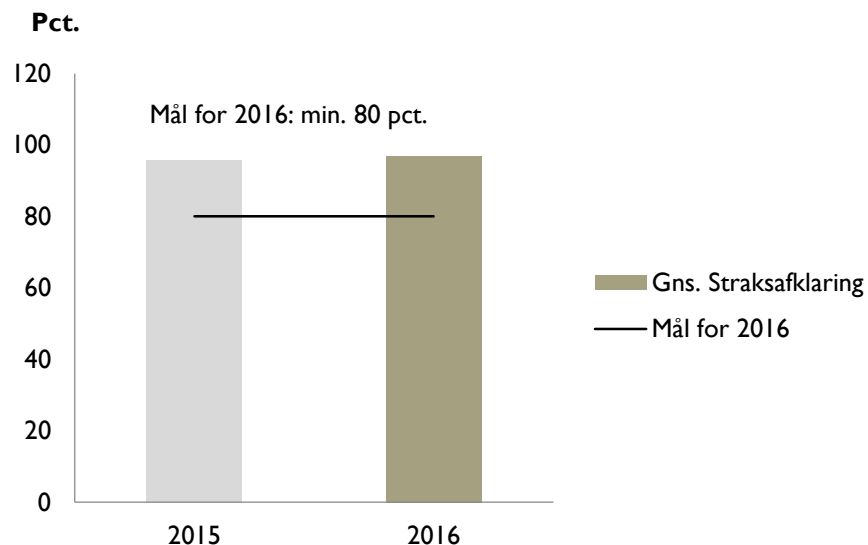


Kilde: CallGuide

Biblioteket Online yder desuden national support på eReolen

STRAKSAFKLARING – BIBLIOTEKET ONLINE

STRAKSAFKLARING AF OPKALD HAR I GNS. LIGGET PÅ 97 PCT. I 2016, DVS. AT MEDARBEJDEREN ER I STAND TIL AT LØSE BORGERENS HENVENDELSE MED DET SAMME, OG OPFYLDER DERFOR I HØJ GRAD MÅLET PÅ MIN. 80 PCT.

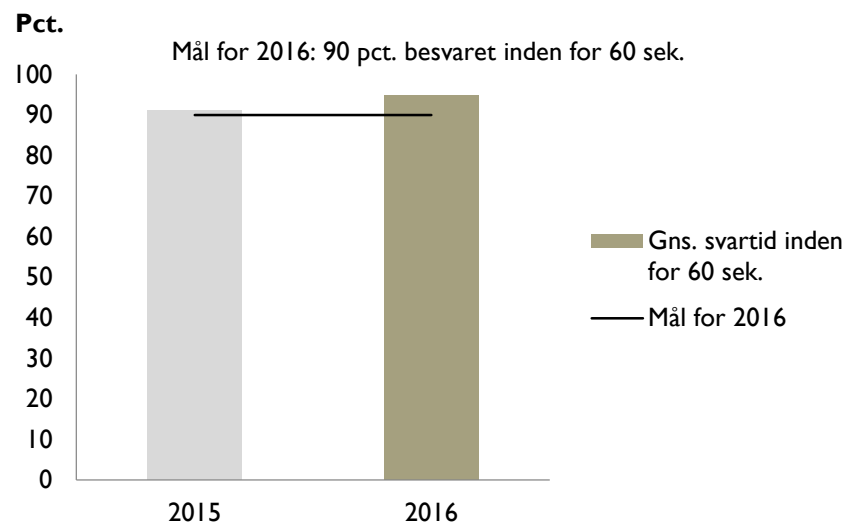


Kilde: CallGuide

Tallene er baseret på antal tilbudte kald og viser, hvor ofte en henvendelse løses i selve samtalen mellem borgerservice online-medarbejderen og borgeren.

BESVARELSER AF OPKALD INDEN FOR 60 SEK

TILGÆNDELIGHEDEN VED OPKALD TIL BIBLIOTEKET ONLINE HAR LIGGET PÅ OVER 90 PCT. I SAMTLIGE MÅNEDER, SIDEN BIBLIOTEKET ONLINE ÅBNEDE, HVILKET BETYDER AT MÅLSÆTNINGEN OVERHOLDES.

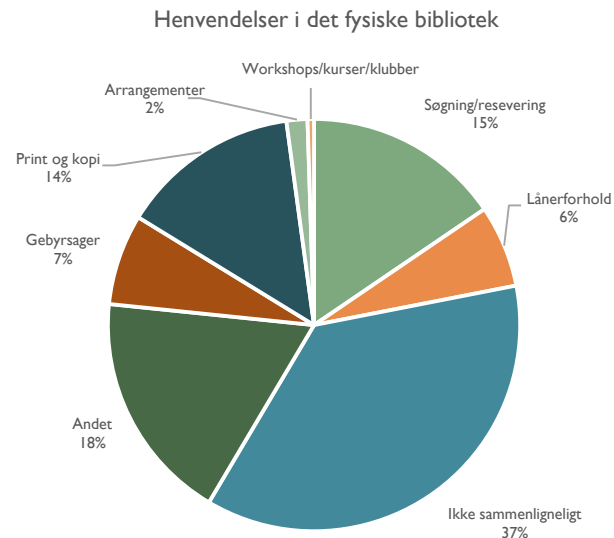
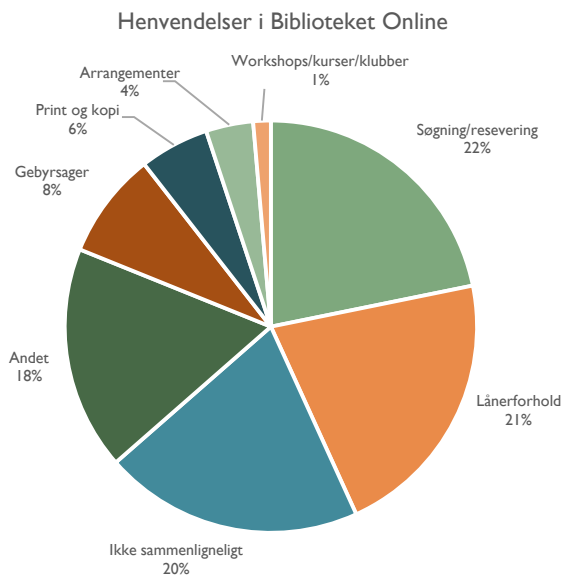


Kilde: CallGuide

HENVENDELSER I BIBLIOTEKET ONLINE OG DET FYSISKE BIBLIOTEK

Nedenstående grafer giver et overblik over, hvad det primært er, vi hjælper borgerne med i Biblioteket Online og i det fysiske bibliotek. Der kan ikke sammenlignes 1-1, da man ikke har samme opsætning og terminologi i de to indgange, når der registreres. Derfor er en række opgaver for henholdsvis Biblioteket Online og det fysiske bibliotek samlet i kategorien "ikke sammenligneligt".

I både Biblioteket Online og det fysiske bibliotek drejer borgernes henvendelser sig oftest om "Søgning/reservering" og "Lånerforhold". Disse to kategorier udgør 43 pct. hos Biblioteket Online og 21 pct. i det fysiske bibliotek. Man har nogenlunde samme andel henvendelser af henvendelser om "Andet", "Gebyrsager", "Arrangementer og "Workshop/Kurser/klubber". De største forskelle er umiddelbart, at andelen af henvendelser vedr. "Print og Kopi" er dobbelt så stor i det fysiske bibliotek, og at andelen "Ikke sammenligneligt" er meget større.



Biblioteket Online - "Ikke sammenligneligt": Generel info, E-materialer, Bogen kommer
 Fysiske bibliotek: - "Ikke sammenligneligt": Fremfindning, Guidning fysisk rum, Hjælp med it, Borgerservice, Inspiration
 Andet: Denne kategori bruges i begge indgange og kan være spørgsmål om glemte sager, pressehenvendelser, turistinfo mv.

Kilde: Henvendelsesregistreringen
 Tallene er for uge 14, 21, 28, 41 og 45, hvor der blev registreret fysiske henvendelser på alle biblioteker.

BIBLIOTEKSPAKKEN

OPSØGENDE BIBLIOTEK

Københavns Biblioteker tror på, at biblioteket har noget at tilbyde alle borgere – også dem, der ikke har deres daglige gang på biblioteket. Med borgeren i centrum fokuserer det opsøgende bibliotek på at tiltrække ikke-brugere ved fx at møde borgerne andre steder end på biblioteket.

I følgende afsnit kan du læse om:

- *Udstilling og Optræden* til unge på produktionsskoler.
- *Skolestart – Er I parate?* til børnefamilier i socialt udsatte boligområder.
- *Biblioteket på din hjemmebane* til travle børnefamilier.



NYE MÅLGRUPPER

Op til 45 pct. af københavnere anvender ikke bibliotekerne i dag. Da der er en forventning om, at en stor del af denne gruppe kunne have glæde af bibliotekernes tilbud, må bibliotekerne komme til dem. Derfor er der skabt en række nye bibliotekstilbud til københavnere, der sjældent eller aldrig bruger bibliotekerne. Tilbuddene til de nye målgrupper er afprøvet i efteråret 2016, og mere end 400 førskolebørn, fodboldspirer, travle forældre og kreative unge har besøgt og mødt biblioteket på nye måder.

Evalueringen viser, at mere end 80 pct. ville deltage i et lignende arrangement igen. Størstedelen giver udtryk for et behov for flere af samme type tilbud, hvor der er samarbejde med det lokale foreningsliv. Der er altså klare tegn på, at københavnere tager godt imod den nye opsøgende måde at lave biblioteksarbejde på.

De nye tilbud er udviklet og tilpasset målgruppens behov. Fx er tilbuddet til travle børnefamilier rykket ud i fodboldklubben. Og unge på produktionsskoler opfordres til at bruge biblioteket som ramme til at vise deres talent og kunnen. Det er opsøgende tilbud, der ofte foregår udenfor bibliotekets fire vægge, og som bygger på en høj grad af samarbejde med bl.a. skoler, daginstitutioner og lokale fodboldklubber.

BIBLIOTEKET PÅ DIN HJEMMEBANE

Der er mange veje til læsning og til de travle børnefamilier. Fodbold er en mere utraditionel vej, der er værd at udforske for at nå nye brugere med klassiske kernetilbud: Læsetips og gode bøger. Lige præcis dette gør *Biblioteket på din hjemmebane*. Her sætter bibliotek og boldklub rammen om en eftermiddag, hvor biblioteksmedarbejderne besøger børn og forældre i klubben med bøger, materialer og digitale inspirationskilder. Erfaringerne viser, at boldklubberne hilser initiativet velkommen, og allerede efter testperioden ønsker at gentage succesen. I Sundby Boldklub var der endda besøg af fodboldspilleren Andreas Cornelius, der velvilligt bakkede op. Biblioteket viser med det nye tilbud, at de formår at skabe nye interessante samarbejder, der kan tiltrække københavnere uden at give køb på kerneydelsen.

Ressourceforbrug ved fem biblioteker, der gennemfører aktiviteten minimum i alt 8 gange på et år er ca. 0,5-1 årsværk.

Resultater:

- Tilbuddet er testet af Øbro Jagtvej Bibliotek i Boldklubben Skjold, Sundby Bibliotek i Sundby Boldklub, og Valby Bibliotek med Fremad Valby i forbindelse med Shoot Festival
- I alt har 115 fodboldspirer og deres forældre deltaget i *Biblioteket på din hjemmebane*
- Arrangementer har i høj grad indfriet deltagernes forventninger og får en bedømmelse på 4,3 på en skala fra 1-5
- Der er stor opbakning til lignende arrangementer

Jan Sørensen, formand i Boldklubben Skjold, udtaler: *”Vi vil gerne holde arrangementet igen, fordi vi har meget fokus på, at fodbold handler om andet og mere end fodbold – fx fællesskab og oplevelser”*

Anna Anker, bibliotekar på ved Kultur Østerbro, *”Det er lidt grænseoverskridende at være på udebane (...) Men forældre og børn var meget interesserede i at snakke med os. Muligheden for at bruge biblioteket i den selvbetjente åbningstid var både en øjenåbner og et stort hit”*

Forælder i Boldklubben Skjold, *”Det er en reminder om at bruge biblioteket”*



SKOLESTART – ER I PARATE?

Forældre er motiverede for at bruge biblioteket, når børnene skal begynde i skole. Så skal læsningens kode knækkes. Og undersøgelser viser, at mange gerne vil have råd om, hvordan de gør deres barn klar til at starte i skole. Den motivation bygger tilbuddet *Skolestart – er I parate?* på. Formålet er at skabe kontakt til forældre, der ikke bruger biblioteket og vise, at biblioteket kan hjælpe dem på vej til at læse med deres børn. Tilbuddet er en forældreftermiddag i en børnehave med en stor andel af familier fra udsatte boligområder. Eftermiddagen bliver til i et samarbejde mellem biblioteket og den enkelte daginstitution. Bibliotekets medarbejdere medbringer et udvalg af læse-let bøger og andre inspirationsmaterialer, der kan danne baggrund for uformelle snakke om, hvad man kan gøre for at lege læsning ind i hverdagen.

Ressourceforbrug ved fem biblioteker, der gennemfører aktiviteten minimum i alt 10 gange på et år er ca. 0,5-1 årsværk.

Resultater

- Tilbuddet er testet af Brønshøj bibliotek i Bellahøj Børnehave, Nørrebro bibliotek i Børnehaven Krible Krable, Biblioteket Rentemestervej i Schous Børnehus og Vanløse Bibliotek i Skattesuset
- I alt har 113 børn og forældre deltaget i *Skolestart – Er I parate?*
- 83 pct. ville deltage i et lignende arrangement igen
- 66 pct. har fået viden om, hvordan biblioteket kan hjælpe til en god skolestart

Leder, Børnehaven Bellahøj: *”Det har stor betydning, at I kommer forbi på den måde. (...) Hvis det er muligt, kunne vi følge op med et besøg hos jer”*

Deltagende forælder: *”Først blev jeg lidt forundret over, at biblioteket var her, men så tænkte jeg god idé!”*

”Jeg havde ikke tænkt på, at der er fagbøger til mig som voksen om børns skolestart. Det er da egentlig meget relevant”

Biblioteksmedarbejder fra Vanløse bibliotek, Ninna Juliane Greve, udtaler: *”En forælder sagde til mig ”jeg har helt glemt at bruge biblioteket”, og sjovt nok så jeg hende hernede med sine børn ugen efter”*



UDSTILLING OG OPTRÆDEN

Unge produktionsskoleelever er ikke de hyppigste biblioteksgængere og mange af de unge anser biblioteket for kedeligt og overflødigt (målgrupperapport, Redskaber til udvikling af Københavns Biblioteker). Udfordringen er derfor at vise biblioteket fra en anden side, end den de unge kender fra deres fordomme. *Udstilling og Optræden* er et samarbejde mellem det lokale bibliotek og byens produktionsskoler. Tilbuddet viser de unges kreativitet og talent gennem udstillinger eller optræden med det de har lært på skolen. På Nørrebro Bibliotek var der udstilling af Haikudigte fra K-U-B-A, Øbro Jagtvej lagde hus til en 1-uges workshop, hvor de unge fik til opgave at formidle ”hvad er en biblioteksbruger og hvad er en ikke-bruger”. Og i Valbys børnebibliotek blev der foldet julepynt af kasserede bøger. Målet med det nye tilbud er, at invitere de unge ind på biblioteket og give dem nye idéer om, hvad man også kan bruge biblioteket til.

Ressourceforbrug ved 4 biblioteker, der gennemfører aktiviteten med Københavns fire produktionsskoler minimum 2 gange pr. år pr. biblioteket er ca. 0,5-1 årsværk.

Resultater

- Tilbuddet er testet af Nørrebro Bibliotek med K-U-B-A, Øbro Jagtvej Bibliotek med Den Økologiske produktionsskole, Valby Bibliotek med Produktionsskolen Høfdingsvej
- I alt har 190 københavnere besøgt *Udstilling og Optræden* på de tre biblioteker
- Mere end 60 elever og lærere fra produktionsskolen K-U-B-A var involveret i at skabe udstillingen på Nørrebro Bibliotek
- Evalueringerne viser, at brugerne generelt synes, det er en god idé med udstillinger i biblioteksrummet
- Alle tre involverede produktionsskoler ønsker at fortsætte samarbejdet med Københavns Biblioteker

Citater:

Maja Leth Bang, elev på Den Økologiske Produktionsskole: *”Hvis man får mere liv ind i rummet, kommer der automatisk mere liv”*

Elev fra Den Økologiske Produktionsskole: *”Jeg vil godt give noget til biblioteket (red.). Jeg vil bare gerne have, at folk har en reaktion på billederne (...) Mine venner (red.) synes faktisk det lyder fedt, også fordi jeg har vist nogen af mine egne billeder”*

Lotte Rask, underviser i Kunst og Projekt på Den Økologiske Produktionsskole: *”Alle fik lige pludselig rystet posen med hensyn til, hvad man plejer at gøre på biblioteket”*

Bertel Jensen, underviser fra produktionsskolen K-U-B-A: *”Der er rent faktisk nogle mennesker, der ser det her, og det har motiveret eleverne sindssygt meget – de er vildt stolte (...) Forhåbentlig er det med til at vise de rammer, som biblioteket kan give (...) selvom de bare er her et par timer i dag, så ved de, biblioteket også kan bruges til sådan noget her”*



BIBLIOTEKSPAKKEN

KOMPETENCEUDVIKLING

Københavns Biblioteker arbejder målrettet med kompetencegivende uddannelsesforløb, som skal understøtte og udvikle innovative, handlekraftige og tillidsfulde ledere og medarbejdere. Uddannelsesforløbene er specialdesignede og knytter sig til de kompetenceprofiler, der udgør fremtidens biblioteksmedarbejdere.

I følgende afsnit kan du læse om:

- Status på kompetenceudvikling



STATUS PÅ KOMPETENCEUDVIKLING

KOMPETENCEUDVIKLINGSPROJEKTETS HOVEDFORMÅL ER AT SIKRE, AT BIBLIOTEKSOMRÅDETS 350 MEDARBEJDERE LØBENDE FÅR DEN NØDVENDIGE KOMPETENCEUDVIKLING FOR AT KUNNE REALISERE DE OVERORDNEDE MÅL I BIBLIOTEKSPAKKEN.

I løbet af 2016 har kompetenceudviklingsprojektet igangsat eller gennemført 15 forskellige større uddannelsesforløb med tilsammen ca. 280 deltagere. Derudover er der gennemført workshops på alle biblioteker omkring hhv. forandringshåndtering og Ny Servicekultur, hvor alle medarbejdere har deltaget. Der er desuden givet tilskud til en række individuelle uddannelsesaktiviteter.

I 2017 igangsættes yderligere seks større uddannelsesforløb, og der sættes ind med tværgående indsatser for alle medarbejdere indenfor hhv. servicekultur og digital dannelse samt forandringsledelse for niveau 3 lederne.

Næsten alle medarbejdere på bibliotekerne har på nuværende tidspunkt deltaget i en eller flere aktiviteter i bibliotekspakkeren, heraf er 180 tilmeldt eller har gennemført et større uddannelsesforløb.



KOMPETENCEUDVIKLING

Profil	Uddannelse	Hvornår	Antal deltagere
Læringskonsulenten	Kursusrække for gymnasiebetjenere	Efterår 2015	18
	VPG Kursustrappen	Forår 2016	14
	Service design træneruddannelse	Forår 2016	6
	Individuel VPG	2017	3
Projektlederen	Diverse projektsupport og småkurser	Løbende	
	Projektlederuddannelse via den generelle kompetencepulje	Løbende	
	Projektdeltagelse via den generelle kompetencepulje	Løbende	
Informationsspecialisten	IMS	Efterår 2015	25
	Informationsorganisering og søgning (SDU)	Efterår 2016	12
	Podcast uddannelse (DR)	Efterår 2016	10
	Videokommunikation	Forår 2017	10
Materialespecialisten	Seminar for indkøbsteamet	Efterår 2015	12
	Litterære trends på børneområdet	Efterår 2015	35
	Materialespecialistuddannelse (LITFO)	Efterår 2016/forår 2017	50
	Børnebiblioteksuddannelse	Forår 2017	10
Serviceformidleren	Specialtilrettet uddannelsesforløb for BO	Forår 2015	10
	Service design pilotuddannelse	Efterår 2015/efterår 2016	50
	Håndtering af vanskelige brugergrupper	Efterår 2016	20
Kulturskaberens	Kursusrække i samarbejde med CPH V	2015/2016	15
	Kulturformidlingsprojektet (SDU)	Efterår 2016	21
	Biblioteket som litterært makerspace	Efterår 2016	16
	Kulturformidling i teori og praksis (SDU)	Forår 2017	20
Tværgående indsatser	Forandringsledelse	Forår 2015/forår 2017	50
	Forandringsworkshops	Forår/efterår 2015	200
	Servicekultur workshops	Forår 2016	300
	Service og brugeroplevelser (Tivoli) pilot	Efterår 2016	25
	Digital dannelse	2017	50