

OKTOBER 2017

BIBLIOTEKS- PAKKEN



INDLEDNING OG TENDENSER - SIDE 4



BØRN OG KULTUR - SIDE 5

Daginstitutioner

Udlån af børnebøger

Aktive børnelånere fordelt på bydel



AKTIVE BORGERE - SIDE 8

Aktive lånerer inden for 2 år

Klubber

Arrangementer



SKOLER OG UNGDOMSUDDANNELSER - SIDE 11

Skolebesøg

Læsekampagner



FYSISK BIBLIOTEK - SIDE 13

Fysiske besøg

Fysiske besøg pr. time på bibliotekerne

Besøg i ydertimer

Fysiske besøg pr. bibliotek (i 1.000)

Fysiske bogudlån

Samlet udlånstal – fysiske bøger og e-bogsudlån

Fysiske og digitale bogudlån pr. indbygger i Københavns bydele

Fysiske bogudlån pr. bibliotek (i 1.000)

Fysiske udlån: Børne- og voksenbøger

Cirkulationstal for voksne

Cirkulationstal for børn
Henvendelser i borgerservice
Gns. ventetid på bibliotekerne



DIGITALT BIBLIOTEK - SIDE 24

Podcast
Antal e-bogsudlån
Unikke lånerne på eReolen pr. måned
Unikke netlydbogslånere pr. måned
Nationale e-bogsudlån
eReolen GO!
Webbesøg på bibliotek.kk.dk
Online låneindmeldelser
Online gebyrbetaling
Skærmbetjening
Opkald til Biblioteket Online
Straksafklaring – Biblioteket Online
Besvarelser af opkald inden for 60 sek.
Henvendelser i Biblioteket Online og det fysiske bibliotek



KOMPETENCEUDVIKLING - SIDE 35

Status på kompetenceudvikling

INDLEDNING

En større forskel for flere københavnere

København har vokseværk! I 2016 rundede byen 600.000 indbyggere, og om ti år er vi 100.000 flere. De nye københavnere skal selvfølgelig låne bøger, se foredrag og møde deres medborgere i biblioteksrummet – præcis som de nuværende københavnere gør. Biblioteket skal fortsætte med at fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet blandt borgerne, nye som gamle. Med nytænkning og smarte løsninger på nuværende og fremtidige udfordringer kan vi løfte denne opgave og gøre en større forskel for flere københavnere.

Bibliotekerne gør en større forskel ved at tilbyde borgerne mere end udlån af bøger. Biblioteket er et sted, der skal inspirere københavnere, invitere til refleksion og dannelse, leg og nysgerrighed. Derfor er det glædeligt, at over 70 pct. af bibliotekets brugere føler, at biblioteket er et sted, hvor de bliver inspireret.

Vores ambition er, at endnu flere københavnere skal inspireres. Derfor er der i strategien *Københavns Biblioteker - Strategi 2014-2019* formuleret tre særlige indsatsområder: Skoler og ungdomsuddannelser, Børn og kultur samt Aktive borgere. Strategien rummer derudover fire generelle indsatsområder: Det fysiske bibliotek, det digitale bibliotek, det opsøgende bibliotek og kompetenceudvikling.

I handlingsplanen *Styrk borgerne* fremlægges løsninger på nogle af bibliotekets udfordringer, der blandt andet opstår på baggrund af befolkningstilvæksten, et øget ressourcepres, et medielandskab i rivende udvikling og nye brugerbehov. Mange af disse løsninger er i fuld gang med at blive implementeret - fra den selvbetjente åbningstid til forøgelsen af de digitale tilbud.

De udvalgte nøgletal i denne rapport afspejler, at vi ikke kan opgøre bibliotekets værdi i antallet af udlån alene. Vi må blandt andet se på besøgstal og digitale hen-

vendelser, borgerdrevne aktiviteter og den opsøgende indsats uden for biblioteksrummet. Kun på den måde kan vi gøre en større forskel for flere københavnere – i dag og i fremtiden.

Tendenser

Det første halve år af 2017 viser ingen ændringer i den overordnede tendens med stigende besøgstal og faldende udlån. Der blev imidlertid forhandlet nye og bedre aftaler med en række forlag, hvilket har betydet, at antallet af e-bogsudlån er steget med 22 pct. sammenholdt med samme periode i 2016. E-bogsudlånet forventes at stige yderligere, idet Københavns Biblioteker har indgået et samarbejde med 24 skoler om adgang til børnesitet eReolen GO! med UNI-login. Skolerne er begejstrede for tilbuddet og tilbagemeldingen på nuværende tidspunkt er, at børnene altid har noget at læse i, at der er et større udvalg af titler end på egne skolebiblioteker, og at det er en væsentlig fordel, at bøgerne afleverer sig selv.

Det gennemgående fokus i 2017 har imidlertid været det fysiske bibliotek. I foråret 2017 udgav White Noise Agency i samarbejde med Københavns Biblioteker en undersøgelse af de fysiske rammer på bibliotekerne. Undersøgelsen konkluderede, at bibliotekerne er ude af trit med den ellers høje standard for Københavns Kommunes institutioner.

Bibliotekerne fremstår generelt slidte, og derfor er der i denne periode stort fokus på modernisering og nybyg. Det nye bibliotek i Tingbjerg åbner ultimo 2017. I budget 2018 fik Hovedbiblioteket midler til renovering, mens Valby Bibliotek fik en planlægningsbevilling. Planerne for flytningen af Nørrebro Bibliotek til Nørrebrohallen er ligeledes godkendt i Kultur- og Fritidsudvalget. Derudover er der gennem Bibliotekspakken arbejdet med nyindretning af alle biblioteker i form af bedre skiltning og forbedring af selvbetjeningsområderne. Der udestår dog stadig modernisering af mange biblioteker, og forbedring af de fysiske rammer vil være et prioriteret fokusområde flere år fremover.

BIBLIOTEKSPAKKEN

BØRN OG KULTUR

Det samlede udlån af fysiske børnematerialer er på niveau med 1. halvår 2016. Udlån af e-bøger til børn er steget, mens udlån af fysiske materialer til børn ligger stabilt i perioden.

Københavns Biblioteker besøger alle daginstitutioner i byen indenfor en periode på to år. Projektet afsluttes i maj 2018 og er nu halvejs gennem projektperioden med ca. 39 pct. besøg gennemført. Det forventes stadig, at bibliotekerne har besøgt alle daginstitutioner ved projektperiodens udløb.



DAGINSTITUTIONER

Mange undersøgelser viser, at indsatser rettet mod børn i førskolealderen har stor betydning for børnenes sproglige og sociale udvikling (se bl.a. Heckmann "Return of Investment", 2008). Derfor har Københavns Biblioteker etableret partnerskaber med de københavnske daginstitutioner, der betyder, at alle daginstitutioner får besøg af en bibliotekar.

Besøg på daginstitutioner

Det er planen, at Københavns Biblioteker skal besøge alle københavnske daginstitutioner inden maj 2018 for at øge kendskabet til bibliotekernes tilbud til de yngste brugere. Pr. 16. august 2017 har vi besøgt 176 vuggestuer, børnehaver og integrerede institutioner, svarende til 39 pct. af det samlede antal daginstitutioner i Københavns Kommune.

Signe Petersson, bibliotekar på Valby Bibliotek gennem ni år:

"Jeg er kommet uanmeldt og er altid blevet modtaget fint. Alle steder har jeg fundet en pædagog, leder eller pædagogisk konsulent, der har givet sig tid til at snakke med mig. Hvis de lige har haft travlt, da jeg kom, har jeg brugt tiden på at dele postkort om bibliotekernes tilbud ud i børnenes dueslag. Mange institutioner har jeg set udefra og hørt om, men nu har jeg også et godt indblik i deres hverdag."

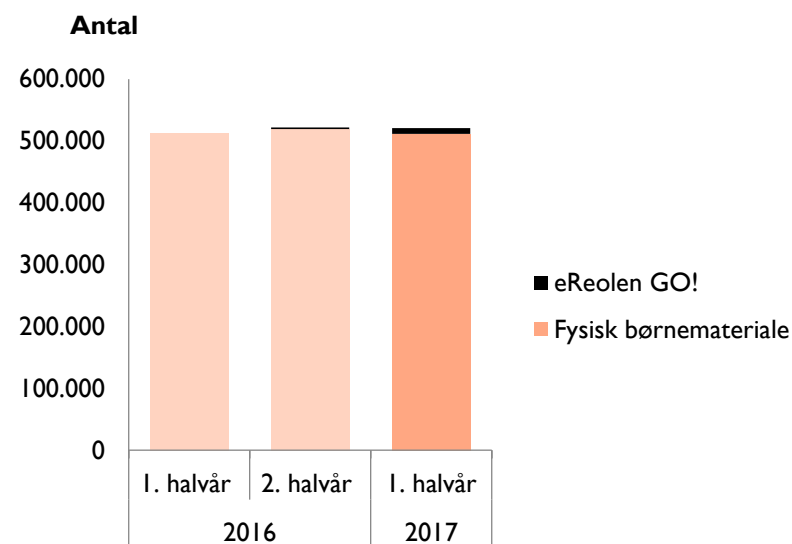
Daginstitutioner på besøg

Daginstitutioner er altid velkomne på Københavns Biblioteker og kan på faste ugentlige formiddage få personlig betjening af en medarbejder på alle biblioteker. 15 biblioteker har i 1. halvår 2017 registreret, hvor mange daginstitutionsbesøg de har haft. De 15 biblioteker har i perioden haft ca. 700 besøg tilsammen. Daginstitutionerne kommer bl.a. på besøg på bibliotekerne for at finde materialer og for at deltage i film- og oplæsningsarrangementer.

Det reelle antal daginstitutionsbesøg må formodes at være højere end ovenstående, idet der også forekommer besøg, der ikke indgår i den manuelle registrering.

UDLÅN AF BØRNEBØGER

DER ER UDLÅNT CA. 500.000 FYSISKE BØRNEMATERIALER OG MATERIALER PÅ EREOLEN GO! I 1. HALVÅR 2017. UDLÅNET AF FYSISKE BØRNEMATERIALER ER STABILT, MENS UDLÅNET FRA EREOLEN GO! ER STEGET.



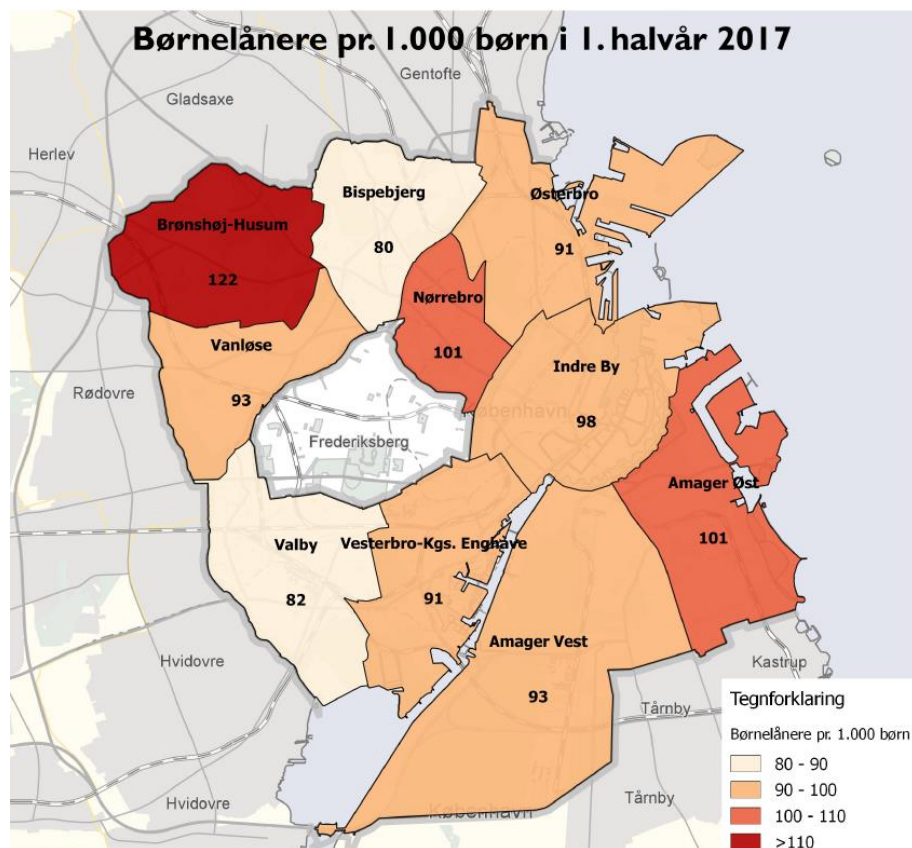
Kilde: Rubin og eReolen GO!

Statistikken er baseret på udlån af fysiske og digitale bøger og lydbøger. eReolen GO! åbnede i september 2016 og har derfor ingen udlån i 1. halvår 2016.

AKTIVE BØRNELÅNERE FORDELT PÅ BYDEL

Kortet viser, hvordan Københavns børnelånere fordeler sig på de 10 bydele ud fra bopæl. Brønshøj-Husum ligger højest med ca. 120 aktive børnelånere pr. 1.000 børn, der bor i bydelen. Lavest ligger Bispebjerg med 80 aktive børnelånere pr. 1.000 børn i bydelen. Cirka 40 pct. af lånerne fremgår ikke af kortet, da de ikke kan henføres til en bydel.

I 1. halvår 2017 var der ca. 18.000 aktive børnelånere i alt, dvs. børn i alderen 0 – 17 år. Det svarer til en stigning på to pct. i forhold til antallet af aktive børnelånere i 1. halvår 2016. Børn udgør ca. 10 pct. af det totale antal aktive lånerne i 1. halvår 2017. Tallet skal dog holdes op imod det faktum, at mange forældre låner materialer til deres børn på egne brugerprofiler, og at disse børn derfor ikke nødvendigvis optræder som aktive låner selv.



Kilde: Rubin, Statistikbanken og Teknik- og Miljøforvaltningen. Data inkluderer både lånerne af fysiske og digitale materialer.

Totalen på 18.000 aktive børnelånere indeholder både lånerne bosat i København og andre kommuner, som låner på Københavns biblioteker.

Kun lånerne, der bor i Københavns Kommune er vist på kortet. Der er en gruppe børn på 6.026 lånerne i alderen 0-17, som bor i Københavns Kommune, men som ikke er registreret i en bydel.

BIBLIOTEKSPAKKEN

AKTIVE BORGERE

Københavns Biblioteker gør en indsats for at involvere og engagere borgerne ved at understøtte brugerdrevne aktiviteter og stærke lokale fællesskaber. I 1. halvår 2017 har bibliotekerne afholdt eller været vært for ca. 2.000 klubarrangementer fordelt på ca. 200 forskellige klubber.

De mest populære klubber er lektiecafeer og læseklubber.

Antallet af lånere, der har været aktive inden for 2 år, ligger stabilt i perioden.

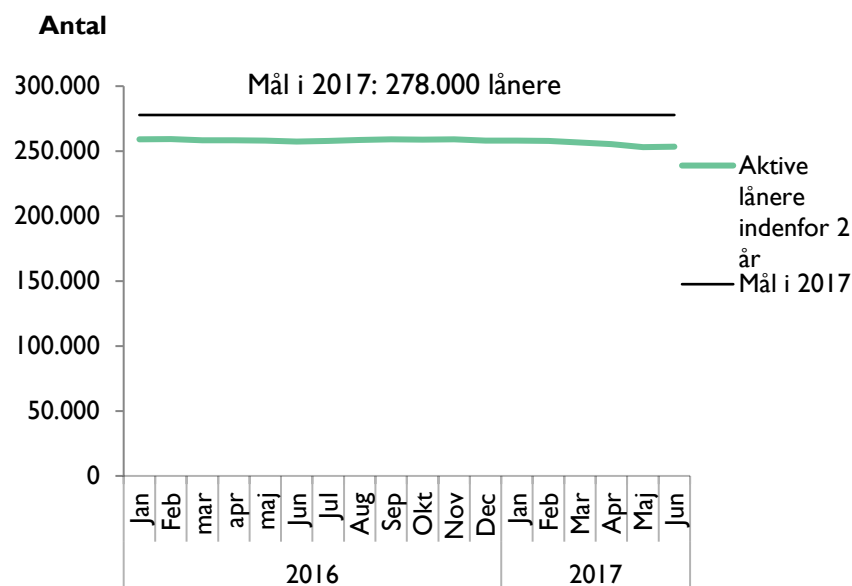
Målsætninger

- 10 pct. flere registrerede lånere, der har været aktive inden for de sidste to år (278.000 i 2017)



AKTIVE LÅNERE INDENFOR 2 ÅR

ANTALLET AF LÅNERE, DER HAR VÆRET AKTIVE INDEN FOR 2 ÅR, LIGGER STABILT OG LIGE UNDER MÅLET. I PERIODEN JULI 2016-JUNI 2017 VAR DER CA. 195.000 AKTIVE LÅNERE PÅ KØBENHAVNS BIBLIOTEKER. TALLET INKLUDERER 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.

KLUBBER

Alle Københavns Biblioteker har i 1. halvår 2017 registreret deres klubaktiviteter. Der er i perioden 1. januar til 30. juni 2017 afholdt over 2.000 klubarrangementer fordelt på ca. 200 forskellige klubber.

På tværs af bibliotekerne er det lektiecaféerne, der er mest populære. Der er afholdt omkring 400 lektiecaféer med ca. 4.300 deltagere, svarende til 11 deltagere pr. lektiecafé i 1. halvår 2017.

Målt på antal deltagere pr. klub er musikklubberne (fx kor) de største. Der deltager i gennemsnit næsten 30 borgere i hver musikklub. Lytteklubber, romanlæseklubber, skrivværksted og strikkeklubber er også blandt de mere velbesøgte klubber med et gennemsnit på over 10 deltagere pr. klubarrangement.

Der er afholdt 469 læseklubber i 1. halvår 2017, hvilket gør læseklubberne til den hyppigst afholdte klubtype på Københavns biblioteker.

Når Københavns Biblioteker organiserer klubber, er det centralt, at borgerne selv tager initiativ og deltager aktivt i at drive og afholde klubarrangementer. På nuværende tidspunkt er ca. 30 pct. af klubberne er borgerdrevne og ca. 50 pct. afholdt i et samarbejde mellem medarbejdere og frivillige.

Samskabelse: Biblioteket indgår i et ligeværdigt samarbejde med en borger, institution eller organisation. Frivillighed: Borgeren melder sig frivilligt til at udføre en afgrænset opgave, mens biblioteket har beslutnings- og initiativretten.

Borgerdrevet: Borgeren opsøger biblioteket med et initiativ og biblioteket giver beslutnings- og initiativretten fra sig.

Kilde: Manuel indberetning af bibliotekene. Idet data indberettes manuelt skal der tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningerne.

ARRANGEMENTER

Alle Københavns Biblioteker har i 1. halvår 2017 registreret data for arrangementer. Der er i perioden 1. januar til 30. juni 2017 afholdt over 1.500 arrangementer med næsten 60.000 gæster.

De mest populære arrangementer er debatarrangementer og forfatterarrangementer, der i gennemsnit tiltrækker ca. 60 gæster. Der er afholdt ca. 130 debatarrangementer med næsten 8.500 deltagere i alt.

Enkelte arrangementer og arrangementsrækker har meget høje antal deltagere pr. arrangement, fx filosofiarrangementer, der i gennemsnit tiltrækker over 200 gæster. Det er især forelæsningsrækken *Eksistensfilosofisk Akademi* på Hovedbiblioteket, der trækker gennemsnittet op.

De hyppigst afholdte arrangementer er musikarrangementer, der er afholdt mere end 180 gange på de københavnske biblioteker i 1. halvår 2017. Halvdelen af alle afholdte arrangementer har været målrettet børn og unge, mens den anden halvdel har været målrettet voksne. Især filmforevisninger og teaterarrangementer har været målrettet børn, mens debatarrangementer og foredrag har været henvendt til voksne.

Ca. 2/3 af alle afholdte arrangementer har biblioteksmedarbejderne selv stået for, mens mere end 200 arrangementer har været borgerdrevne. Især debatarrangementer og musikarrangementer er lavet i samskabelse med eksterne partnere.

Samskabelse: Biblioteket indgår i et ligeværdigt samarbejde med en borger, institution eller organisation.

Frivillighed: Borgeren melder sig frivilligt til at udføre en afgrænset opgave, mens biblioteket har beslutnings- og initiativretten.

Borgerdrevet: Borgeren opsøger biblioteket med et initiativ og biblioteket giver beslutnings- og initiativretten fra sig.

Kilde: Manuel indberetning af bibliotekene. Idet data indberettes manuelt skal der tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningerne.

BIBLIOTEKSPAKKEN

SKOLER OG UNGDOMSUD- DANNELSER

Københavns Biblioteker har haft besøg af mere end 1.200 skoleklasser i første halvår 2017, og der er i perioden afviklet 2 læsekampagner.

Københavns Biblioteker har desuden fået tilskud fra Slots- og Kulturstyrelsens Udviklingspulje til projektet "Stærk på nettet" om digital dannelse målrettet elever i 8. klasse. Projektet har været meget populært blandt skolerne og har fået positiv mediebevågenhed. Projektet vil fra 2018 indgå som en del af det fælles tilbud til skolerne i København.



SKOLEBESØG

19 biblioteker har i 1. halvår 2017 registreret, hvor mange skoleklasser de har haft besøg af. De 19 biblioteker har i perioden 1. januar til 30. juni 2017 haft besøg af mere end 1.200 skoleklasser.

Skoleklasserne kommer bl.a. på bibliotekerne for at lære om bibliotekets indretning, herunder hvordan man søger og finder materialer til både skolebrug og fritidslæsning.

5 biblioteker har besøgt skoler for at gøre opmærksom på bibliotekets tilbud til skolebørn. I alt er der besøgt mere end 100 skoleklasser. Et eksempel på bibliotekernes besøg på skoler er Vanløse Biblioteks arrangement for dansk lærere, der havde til formål at udbrede kendskabet til eReolen GO! Læs mere om eReolen GO! på s. 28.

Det reelle antal skolebesøg må formodes at være højere end ovenstående, idet der også forekommer besøg, der ikke indgår i den manuelle registrering. Særligt på Solvang Bibliotek, Ørestad Bibliotek og Vigerslev Bibliotek, hvor bibliotekene er integreret med skoler.

Kilde: Manuel indberetning af bibliotekene. Idet data indberettes manuelt skal der tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningerne.

LÆSEKAMPAGNER

I 2017 afvikler Københavns Biblioteker sammen med forskellige samarbejdspartnere tre læsekampagner for børn og unge. Alle Københavns 20 biblioteker deltager i kampagnerne.

Superkræfter – insekternes planet

Kampagnen var en del af den landsdækkende videnskabsfestival Forskningens Døgn, der blev afholdt i april 2017. Københavns Biblioteker stod for den lokale skolekontakt i festivalens skoleprogram samt afviklingen af læringsforløb målrettet skoleelever i 4.-6. klasse. Skoleprogrammet er valgt som læsekampagne på grund af den faglige læsning, som især knytter sig til elevernes forberedelse i klassen før selve læringsforløbet på bibliotekerne.

Tilbagemeldingen fra skolerne har været positiv, hvor særligt drengenes engagement i kampagnen er blevet bemærket.

Københavns Biblioteker afholdt 54 forløb for 4.-6. klasserne, svarende til ca. 1.200 elever. Derudover blev det store landsdækkende finaleshow afholdt på Hovedbiblioteket med deltagelse af 250 børn fra hele landet og med prominent besøg af forsknings- og undervisningsminister Søren Pind.

Kampagnen er lavet i samarbejde med Forskningens Døgns sekretariatet, Danske folkebiblioteker, Biblio, SCIENCE skoletjeneste og Københavns Universitet.

Sommerbogen og smart parat svar

Foruden *Superkræfter – insekternes planet* er der i løbet af sommeren afholdt *Sommerbogen*, en læsekonkurrence for børn mellem 7-14 år, der har til formål at styrke børnenes læselyst i sommerferien. I slutningen af året afholdes den tredje og sidste læsekampagne *Smart Parat Svar* for 6. klasserne i de københavnske folkeskoler under sloganet "Det er smart at være klog, og det er sejt at læse".

BIBLIOTEKSPAKKEN

FYSISK BIBLIOTEK

Tendensen for det fysiske bibliotek i første halvdel af 2017 er, at udviklingen med et stigende besøgstal og et faldende udlån af fysiske materialer fortsætter. Dog er det samlede udlånstal for fysiske og digitale materialer på niveau med 2. halvår 2016, idet der har været en stigning i antallet af digitale udlån. Det er samtidig blevet mere populært at besøge bibliotekerne i ydertimerne – her ses en stigning på 10 pct. i forhold til samme periode i 2016.

Bibliotekerne har i perioden være optaget af at undersøge og forbedre bibliotekernes fysiske rammer. I foråret 2017 udarbejdede White Noise Agency i samarbejde med Københavns Biblioteker en undersøgelse af de fysiske rammer på byens biblioteker (MIND THE GAP – Københavns Biblioteker). Undersøgelsen viste, at bibliotekerne med få undtagelser fremstår meget slidte.

Undersøgelsens anbefalinger er anvendt i planerne for flytning af Nørrebro Bibliotek til Nørrebrohallen og som udgangspunkt for et budgetønske om modernisering af flere biblioteker. Samtidig arbejdes der i 2017 på nyindretning af samtlige biblioteker i form af skiltning og forbedring af selvbetjeningsområder. Der er stadig mange biblioteker, der trænger til at blive moderniseret, og der vil i de kommende år være et skærpet fokus på de fysiske rammer.

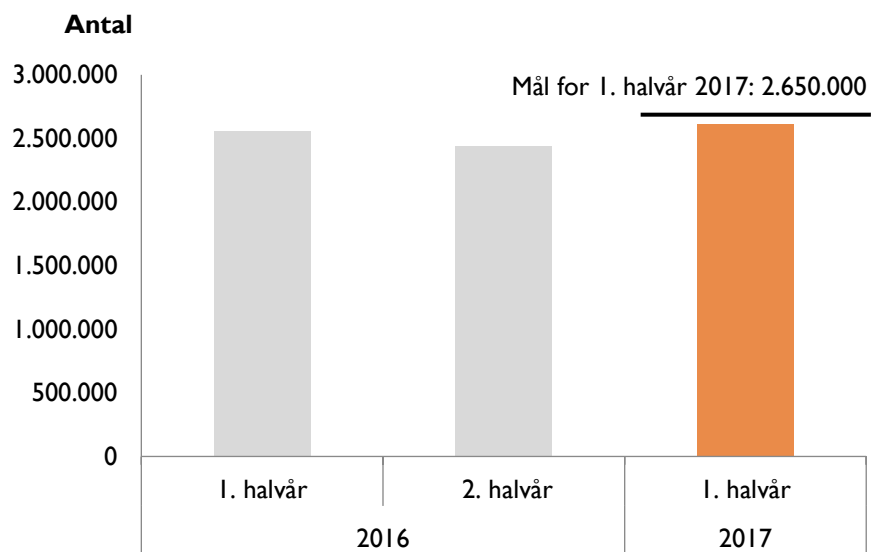
Målsætninger

- 15 pct. flere fysiske besøg på bibliotekerne (5,3 mio. årlige besøg i 2017)
- 2 pct. flere fysiske bogudlån fra 2016 til 2017 (2,7 mio. i 2017)



FYSISKE BESØG

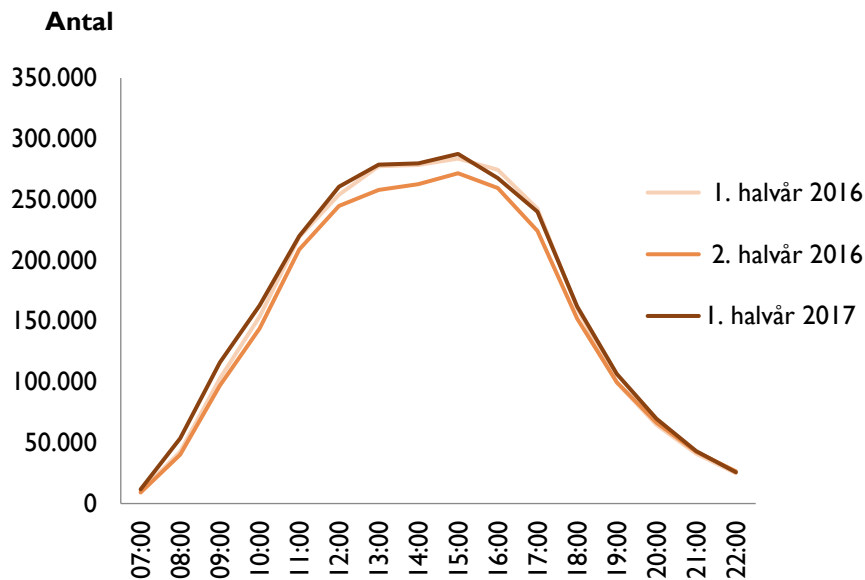
DER HAR I I. HALVÅR 2017 VÆRET CA. TO PCT. FLERE BESØG END I I. HALVÅR 2016. MED OVER 2,6 MIO BESØG I I. HALVÅR LIGGER BIBLIOTEKERNE NÆSTEN PÅ NIVEAU MED MÅLSÆTNINGEN OM 2,65 MIO. BESØG PR. HALVÅR I 2017.



Kilde: Rubin.

FYSISKE BESØG PR. TIME PÅ BIBLIOTEKERNE

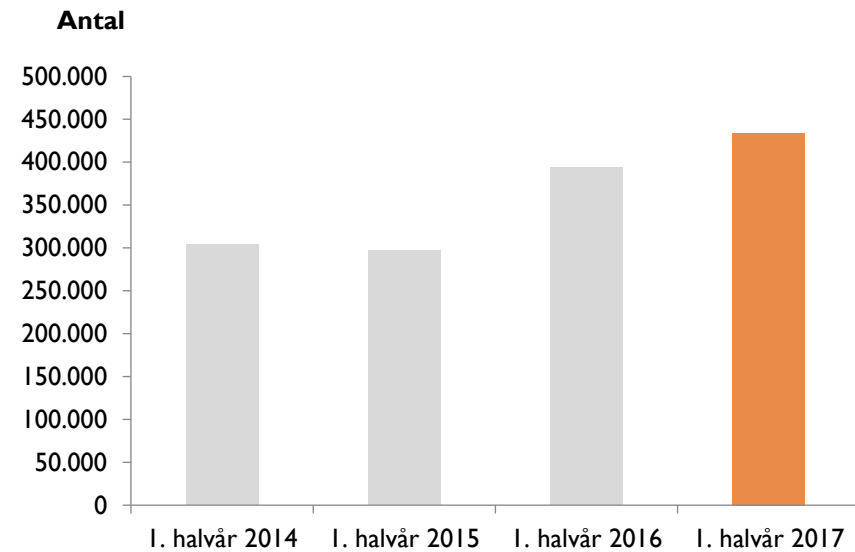
GRAFEN VISER BESØGSMØNSTRET PÅ TVÆRS AF BYENS BIBLIOTEKER OG VISER EN GOD KAPACITETSUDNYTTELSE HEN OVER DAGEN, DOG MED STØRST AKTIVITET I TIDSPERIODEN 12.00-17.00.



Kilde: Rubin

BESØG I YDERTIMER

DIAGRAMMET VISER BESØG I YDERTIMERNE I 1. HALVÅR FRA 2014 TIL 2017. DER HAR VÆRET EN STIGNING AF BESØG PÅ 43 PCT. FRA 1. HALVÅR 2014 TIL 1. HALVÅR 2017. YDERTIMERNE GÅR FRA 07.00-10.00 OG FRA 19.00-23.00. BORGERNE KAN, VIA DERES SUNDHEDSKORT, FÅ ADGANG TIL BIBLIOTEKERNE I YDERTIMERNE.



Kilde: Rubin

FYSISKE BESØG PR. BIBLIOTEK (I 1.000)

TABELLERNE VISER, HVORDAN DE FYSISKE BESØG FORDELER SIG PÅ DE FORSKELLIGE BIBLIOTEKER. I NOTERNE KOMMENTERES STØRRE UD- SVING I BESØG PÅ BIBLIOTEKERNE.

		BIBLIOTE- KET	Biblioteks- huset	Blågården	Brønshøj	Christians- havn	HB	Husum	Islands Brygge	Nørrebro	Solvang
2016	1. halvår	215	65	104	129	59	437	45	53	171	36
	2. halvår	184	60	90	133	58	428	41	50	167	45
2017	1. halvår	190	59	87	160	59	429	38	52	179	44
Udvikling fra 1. halvår 2016 til 1. halvår 2017		-12%	-9%	-16%	25%	-1%	-2%	-15%	-1%	4%	25%

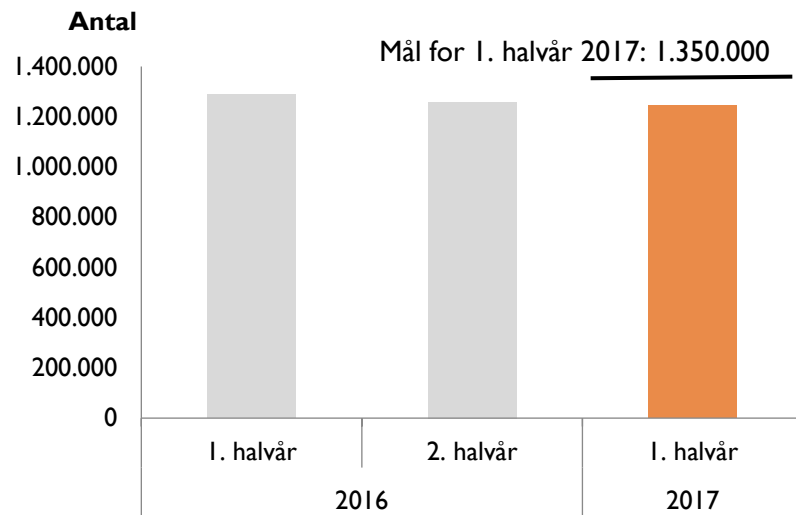
		Sundby	Sydhavnen	Tingbjerg	Valby	Vanløse	Vesterbro	Vigerslev	Øbro Jagt- vej	Ørestad	Østerbro
2016	1. halvår	160	91	18	160	108	187	117	130	128	144
	2. halvår	146	107	6	147	112	211	81	118	120	139
2017	1. halvår	161	103	12	157	118	202	158	124	136	146
Udvikling fra 1. halvår 2016 til 1. halvår 2017		0%	12%	-33%	-2%	9%	8%	35%	-4%	6%	1%

Note: Farvekoderne skal læses som: Grøn: over 0 pct., Rød: Under minus 10 pct.

Kommentarer: **BIBLIOTEKET** Rentemestervej har oplevet et fald i antal besøg pga. lukning af caféen i 2017, samt at flere borgere nu benytter borgerservice på **Brønshøj** Bibliotek, som åbnede i sep. 2016. Besøgstalle- ren på **Blågårdens** Bibliotek sidder ved hovedindgangen og indeholder derfor også besøgstal for Støberiet. Tilbud på Støberiet er blevet omlagt og kan være årsag til faldet. **Brønshøj** har været under ombygning fra jan- sep 2016, hvilket har ført mange borgere til **Husum** Bibliotek. Da **Brønshøj** er genåbnet, har **Husum** oplevet et fald i besøg i 2017. **Solvang** Bibliotek har haft ændringer i deres åbningstider i 2016 pga. uroligheder i området og har i 2017 flere klasser, der benytter det som skolebibliotek, hvilket kan forklare den store stigning. **Sydhavnens** Bibliotek havde i 1. halvår 2016 reduceret selvbetjent åbningstid, hvilket kan være en del af årsagen til den store stigning i besøg i 2017. **Tingbjerg** Bibliotek har haft forskellige åbningstider og bibliotekarbetjening i de viste perioder, hvilket er årsagen til skiftende besøgstal. I 2. halvår 2016 var biblioteket delvist lukket. En del af stigningen på **Vanløse** Bibliotek skyldes ombygning i marts 2016. **Vigerslev** Biblioteks besøgstal har været påvirket af renoveringer på Kirsebærhavens Skole, som delvist har benyttet bibliotekets indgang.

FYSISKE BOGUDLÅN

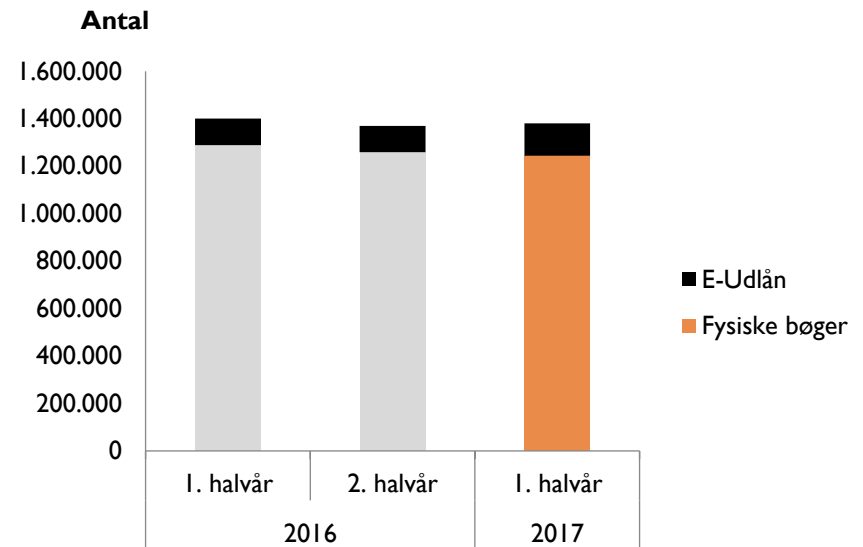
UDLÅNET AF FYSISKE BØGER ER FALDET MED 3 PCT. FRA 1. HALVÅR 2016 TIL 1. HALVÅR 2017. DET OPFYLDER DERMED IKKE MÅLSÆTNINGEN OM EN STIGNING PÅ 2 PCT. FRA 2016 TIL 2017.



Kilde: Rubin
Grafen er baseret på bogudlån af fysiske bøger inkl. andre papirmaterialer og lyd-bøger.

SAMLET UDLÅNSTAL – FYSISKE BØGER OG E-BOGSUDLÅN

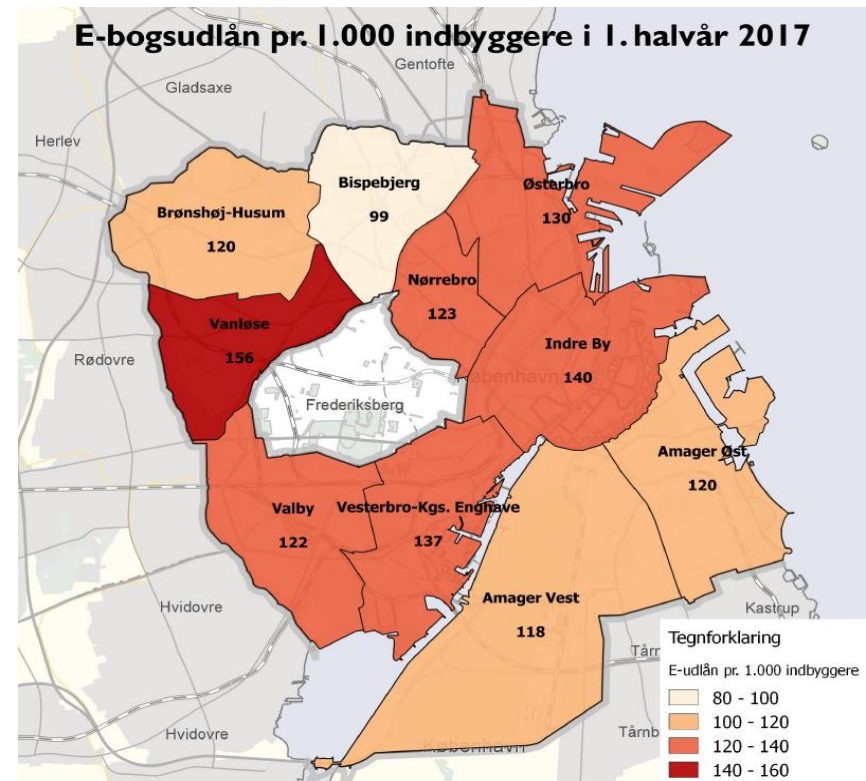
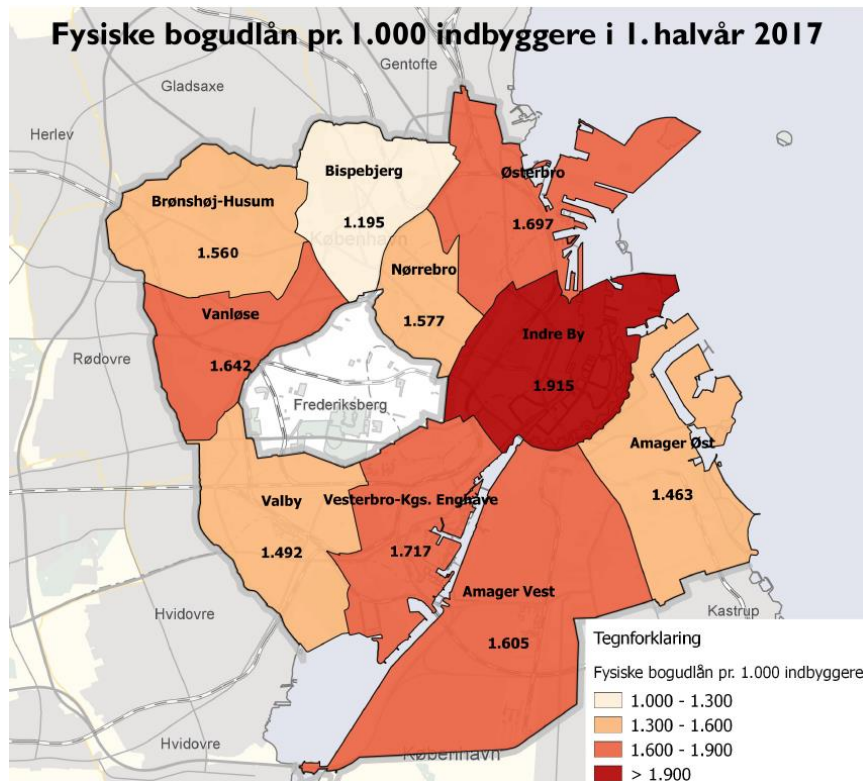
DET SAMLEDE BOGUDLÅN (FYSISKE OG DIGITALE) VAR 1 PCT. LÅVERE I 1. HALVÅR 2017 END I SAMME PERIODE I 2016. E-BOGSUDLÅN UDgjORDE 10 PCT. AF DE SAMLEDE UDLÅN I 1. HALVÅR 2017.



Kilde: Rubin og eReolen
Tallene udgøres af både fysiske bogudlån (fysiske bøger inkl. andre papirmaterialer og lyd-bøger) samt e-bogsudlån, som består af udlån fra eReolen, eReolen GO! og netlydbog.dk.

FYSISKE OG DIGITALE BOGUDLÅN PR. INDBYGGER I KØBENHAVNS BYDELE

Nedenstående kort viser, at der udlånes flest fysiske bøger pr. 1.000 indbyggere i Indre by efterfulgt af Vesterbro-Kgs. Enghave, Østerbro og Vanløse. Her skal nævnes, at Indre By bl.a. inkluderer Hovedbiblioteket, som bruges af borgere fra hele byen. Bispebjerg ligger lavest med ca. 30 pct. færre udlån pr. 1.000 indbyggere end i Vesterbro-Kgs. Enghave. Udlånsmønstret for e-bøger pr. 1.000 indbyggere er forholdsvis ensartet, men ligger højest i Vanløse efterfulgt af Indre by og Vesterbro-Kgs. Enghave og lavest i Bispebjerg.



Kilde: Rubin, eReolen, Statistikbanken og Teknik- og Miljøforvaltningen.

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 OVERVEJENDE ER FALDENDE. I NOTERNE KOMMENTERES STØRRE UDSVING I FYSISKE BOGUDLÅN PÅ BIBLIOTEKERNE.

		BIBLIOTEKET	Biblioteks- huset	Blågården	Brønshøj	Christians- havn	HB	Husum	Islands Brygge	Nørrebro	Solvang
2016	1. halvår	82	62	51	45	45	202	23	43	83	22
	2. halvår	76	60	47	58	42	189	23	44	79	21
2017	1. halvår	76	58	47	59	44	179	22	45	79	25
Udvikling fra 1. halvår 2016 til 1. halvår 2017		-8%	-5%	-9%	31%	-4%	-11%	-7%	4%	-5%	14%

		Sundby	Sydhavnen	Tingbjerg	Valby	Vanløse	Vesterbro	Vigerslev	Øbro Jagt- vej	Ørestad	Østerbro
2016	1. halvår	78	32	5	86	70	96	22	76	46	108
	2. halvår	78	34	1	83	75	90	20	76	48	105
2017	1. halvår	77	36	2	81	74	88	20	78	44	103
Udvikling fra 1. halvår 2016 til 1. halvår 2017		-2%	14%	-51%	-6%	5%	-9%	-8%	3%	-5%	-5%

Kilde: Rubin

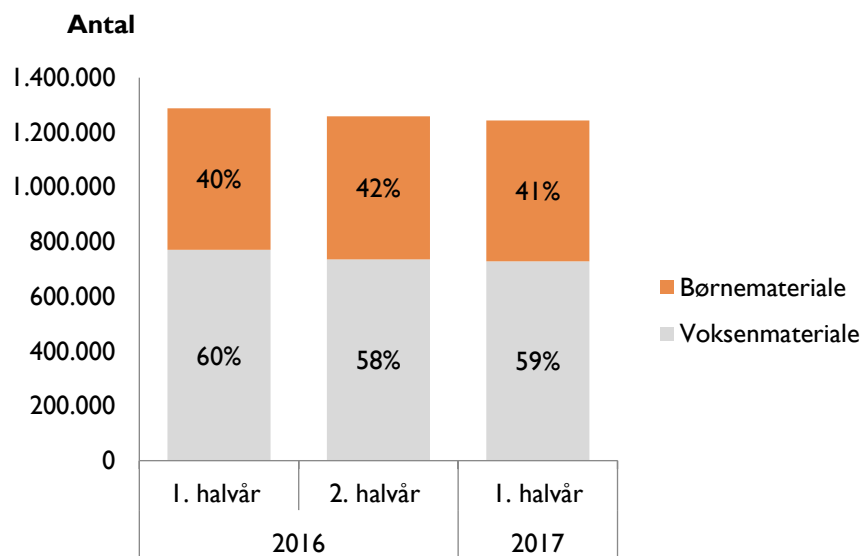
Note: farvekodeme skal læses som: Grøn: Over 0 pct., og Rød: Under minus 10 pct.

Grafen er baseret på bogudlån af fysiske bøger inkl. andre papirmaterialer og lydbøger.

Kommentarer: **Brønshøj** har været under ombygning fra jan-sep 2016, hvilket kan forklare stigningen i antal udlån i 2017. Der er opstået en vis usikkerhed omkring **Hovedbibliotekets** udlånstal. Hovedbiblioteket og HRSØ er i kontakt med dataleverandøren Axiell, hvilket kan resultere i en tilretning af udlånstallene. **Tingbjerg** Bibliotek har haft forskellige åbningstider i de viste perioder, hvilket kan være årsagen til skiftende besøgs- og udlånstal. I 2. halvår 2016 var biblioteket delvist lukket. **Solvang** Bibliotek har haft udsving i deres åbningstider i 2016 pga. uroligheder i området og har i 2017 flere klasser, der benytter det som skolebibliotek, hvilket kan forklare den store stigning. En målrettet formidling og enkelte forsøg med omflytning af materialer i biblioteksrummet har skabt interesse hos lånerne på **Sydhavnens** Bibliotek og givet flere udlån.

FYSISKE UDLÅN: BØRNE- OG VOKSENBØGER

I 1. HALVÅR 2017 VAR CA. 40 PCT. AF DET UDLÅNTE FYSISKE MATERIALE BØRNEMATERIALER. TAGES DER HØJDE FOR DEMOGRAFISKE FORHOLD, SVARER MÆNGDEN AF UDLÅNTE BØRNEMATERIALER TIL, AT BØRN I GENNEMSNIT LÆSTE 3 GANGE SÅ MANGE BIBLIOTEKSBOGER SOM VOKSNE.



Kilde: Rubin

Grafen er baseret på bogudlån af fysiske bøger inkl. andre papirmaterialer og lydbøger. Børn er defineret som borgere i alderen 0-17 år.

CIRKULATIONSTAL FOR VOKSNE

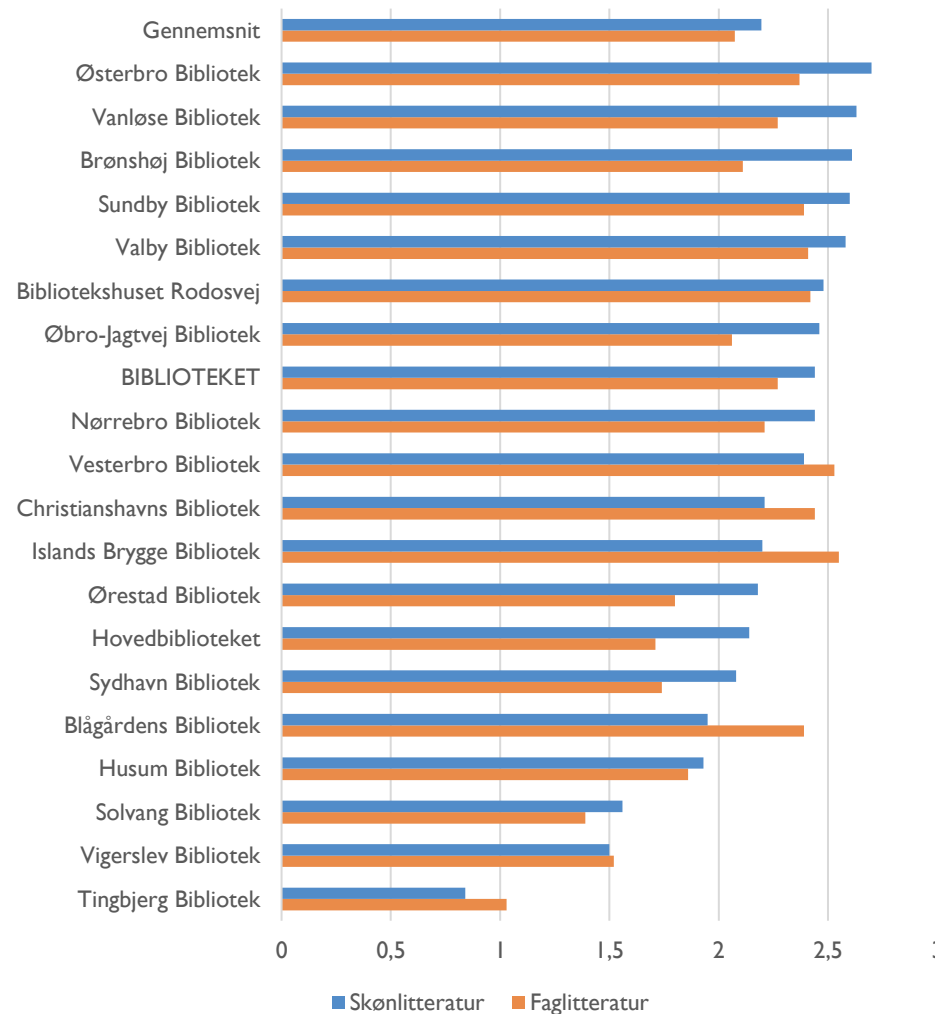
Cirkulationstal giver indsigt i, hvor mange gange et materiale er blevet udlånt i en given periode ift. beholdningen. Diagrammet til højre viser det gennemsnitlige antal gange skønlitterære og faglitterære materialer er lånt ud på bibliotekerne i 1. halvår 2017.

Cirkulationstal er interessante, fordi de kan give en pejling af materialesamlingens relevans for borgerne, og de kan bruges aktivt til at vurdere, om der er steder i samlingen, hvor sammensætningen af materialer skal justeres.

Hvis et bibliotek har et meget lavt cirkulationstal inden for en kategori som fx krimier kan det betyde, at man ikke har de rette materialer stående på hylderne, men det kan også betyde, at man har for mange krimier på hylderne. Et meget højt cirkulationstal kan modsat betyde, at der står for få materialer inden for en kategori. Cirkulationstal er derfor i høj grad et arbejdsredskab for biblioteksledere- og medarbejdere, der kan anvende tallene til at prioritere sammensætningen og mængden af fysiske materialer på biblioteket.

Diagrammet til højre viser, at cirkulationstallet for skønlitteratur typisk er højere end cirkulationstallet for faglitteratur. Det betyder ikke nødvendigvis, at skønlitteratur er mere populært end faglitteratur, men at materialet lånes mere ud i forhold til mængden af skønlitteratur på hylden.

Østerbro bibliotek har det højeste cirkulationstal for skønlitteratur i perioden på 2,7, mens Vesterbro har det højeste cirkulationstal for faglitteratur på 2,6.



Kilde: Bibliotekssystemet Axiell. Baseret på materialekoden "Bogligt materiale". Det skal bemærkes, at cirkulationstal oftest beregnes på baggrund af et helt år, hvilket giver et væsentligt højere cirkulationstal.

CIRKULATIONSTAL FOR BØRN

Diagrammet til højre viser, at cirkulationstallene for børnematerialer generelt set er højere end for voksenmaterialer, både når det gælder skøn- og faglitteratur. Størstedelen af bibliotekerne ligger på cirkulationstal mellem 2,0 og 3,0 for børnematerialer inden for både skøn- og faglitteratur, mens de ligger mellem 1,5 og 2,5 for voksenmaterialer inden for begge kategorier.

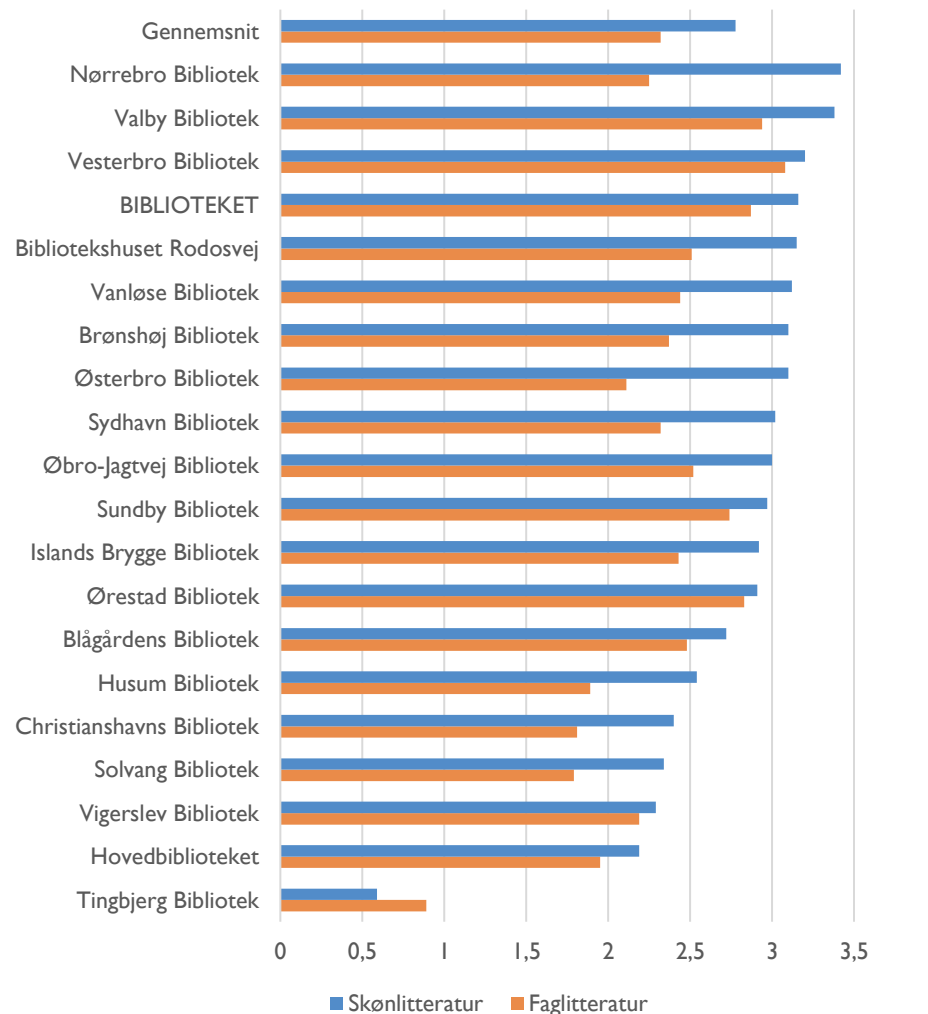
Nørrebro topper listen over skønlitterære børnematerialer med et cirkulationstal på 3,4, mens Vesterbro, også på børneområdet, har det højeste cirkulationstal for faglitteratur på 3,1.

Letlæsning til læsesvage unge og voksne

På BIBLIOTEKET på Rentemestervej blev der ultimo 2016 lavet et forsøg med målrettet formidling af letlæsningslitteratur til læsesvage unge og voksne. Projektet er et godt eksempel på strategisk brug af samlingen til at ramme en specifik målgruppe.

Letlæsningsbøger blev placeret strategiske steder i biblioteket fx ved området omkring Borgerservice, hvor borgere venter på betjening. Ved hjælp af en nyindkøbt reol, gennemsigtige bokse til materialer og en strategisk placering blev materialerne mere synlige end tidligere. Resultatet af projektet var, at udlånstallet inden for kategorien letlæsningsbøger steg med knap 25 pct. i perioden.

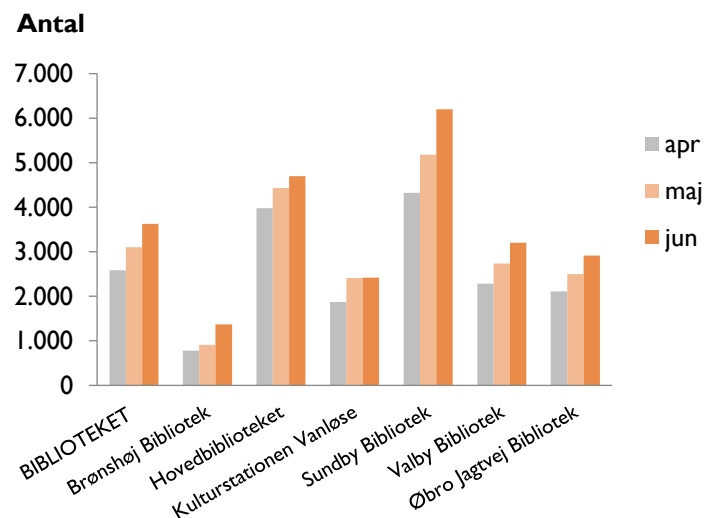
Projektet viser, at der er et stort potentiale i at se nærmere på udnyttelsen af det fysiske rum til formidling af materialer. Københavns Biblioteker arbejder løbende på at udnytte samlingen bedre og deltager på nuværende tidspunkt i et nationalt udviklingsprojekt, der er støttet af Slots- og Kulturstyrelsen, og har til formål at øge udlånstallene gennem målrettet formidling og anderledes brug af biblioteksrummet.



Kilde: Bibliotekssystemet Axiell. Baseret på materialekoden "Bøgligt materiale".
 Det skal bemærkes, at cirkulationstal oftest beregnes på baggrund af et helt år, hvilket giver et væsentligt højere cirkulationstal

HENVENDELSER I BOR- GERSERVICE

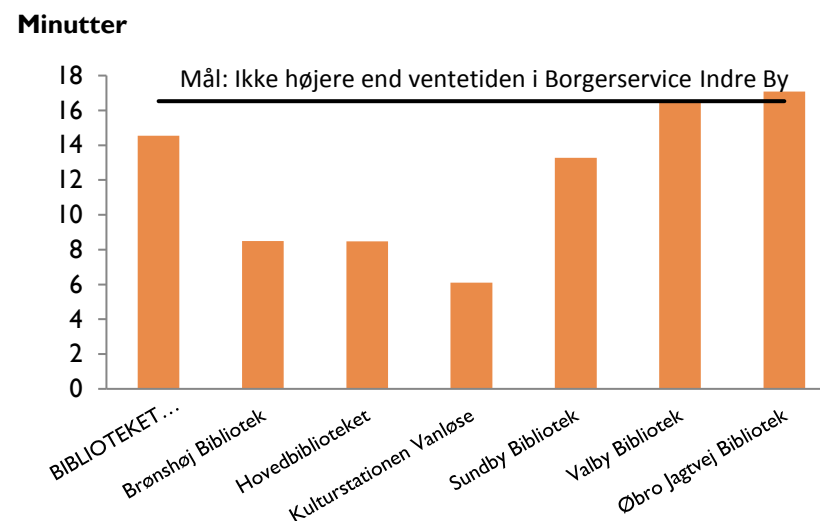
BORGERSERVICE ER BLEVET EN DEL AF BIBLIOTEKERNE I KØBENHAVN. DER ER I APRIL 2017 INDFØRT NYT HENVENDELSESREGISTRERINGSSYSTEM. ANTALLET AF HENVENDELSER ER STIGENDE OVER DE TRE MÅNEDER FRA APRIL TIL JUNI 2017.



Kilde: FrontDesk
Det nye henvendelsesregistreringssystem blev implementeret på alle biblioteker i april 2017, hvorfor kun tal fra april og frem vises.

GNS. VENTETID PÅ BIBLI- OTEKERNE

MÅL SÆTNINGEN OM AT VENTETIDEN PÅ BORGERSERVICE-HENVENDELSER IKKE ER HØJERE END I BORGERSERVICE INDRE BY OPFYLDES AF NÆSTEN ALLE BIBLIOTEKER I 2. KVARTAL 2017. GRUNDET NYT REGISTRERINGSSYSTEM KAN DEN GENNEMSNITLIGE VENTETID I APR-JUN 2017 IKKE SAMMENLIGNES MED TIDLIGERE VENTETIDER.



Kilde: FrontDesk
Søjlerne er et gennemsnit af ventetiden i månedene april-juni 2017.

BIBLIOTEKSPAKKEN

DIGITALT BIBLIOTEK

Udlånet af e-bøger er i 1. halvår 2017 steget med 22 pct. i forhold til samme periode sidste år. Stigningen i e-bogsudlån er forventet, idet der siden 2016 er forhandlet bedre aftaler med en række forlag, som gør, at der er flere populære titler til rådighed på eReolen. Udlånet af netlydbøger er ligeledes steget med 11 procent.

Antallet af online låneindmeldelser er steget markant i perioden sammenlignet med 2016, hvilket tyder på, at borgerne i højere grad orienterer sig mod de online selvbetjeningsløsninger.

Biblioteket Online opfylder samtlige servicemål, hvilket også var tilfældet for 2. halvår 2016.

Målsætninger for 2017

- 375.000 e-bogsudlån i 2017. Her medtælles også udlån via UNI-login
- 7.000 unikke lånere pr. måned af e-bøger og 7.000 unikke lånere pr. måned af netlydbøger.
- 50.000 årlige unikke lånere for e-bøger og netlydbøger tilsammen (Brugere, der både låner e-bøger og netlydbøger tælles kun én gang).
- Ca. 4,5 mio. besøg på biblioteket.kk.dk i 2017
- 60 pct. lånerindmeldelse foregår online i 2017.
- 80 pct. af gebyrbetaling på bibliotekerne foregår online i 2017
- Min. 55.000 opkald årligt til Biblioteket Online.
- Biblioteket Online straksafklarer min. 80 pct. af opkaldene.



PODCAST

I de seneste år er den demand fænomenet for alvor slået igennem i Danmark og lydmedierne er ingen undtagelse. 46 pct. af danskerne er begyndt at podcaste og knap 10 pct. lytter til podcasts hver uge (DR Medieudviklingen, 2016). I lyset af disse tal er det glædeligt, at Københavns Biblioteker producerer en række podcasts om kultur og litteratur til borgerne.

Den mest populære podcast er *Bag om København*, der siden januar 2016 er udkommet månedligt med spændende fortællinger om Københavns historie og byens farverige personligheder igennem tiden. I iTunes anmeldes podcasten med 5/5 stjerner på baggrund af 129 anmeldelser. Lytterne skriver blandt andet: "Vildt godt fortalt, man bliver underholdt og samtidig klogere", "Nærværende, underfundigt, historie i øjenhøjde" samt "Meget lærerigt og fantastisk godt fortalt. Tak for mange gode timers selskab på lange køreture".

I 1. halvår 2017 er "Bag om København" allerede downloadet mere end i hele 2016, hvilket vidner om stigende popularitet på både nye og gamle episoder. Podcasten har omkring 3.500 abonnenter, der automatisk downloader den nyeste episode til deres podcastfeed hver måned.

Københavns Biblioteker producerer 8 forskellige podcasts med stor variation i indhold – fra *Månedens Forfatter*, der gør det muligt at høre månedens foredrag fra Hovedbiblioteket, når og hvor borgerne vil, til *Børnebogcast*, der er en podcast til forældre, der blandt andet giver inspiration til højtlesning. Medarbejderne bag *Børnebogcast* har i tillæg til podcasten skabt en levende platform for diskussion af børnelitteratur på Facebook, der bringer nyheder om børnelitteratur og nyt fra podcasten. *Børnebogcast* har over 300 abonnenter på podcasten og over 1.000 følgere på sin facebookside.

Udover de 8 podcasts producerer Københavns Biblioteker *Dagens Lydavis*, der udkommer som podcast hver mandag til fredag og indeholder oplæste artikler fra

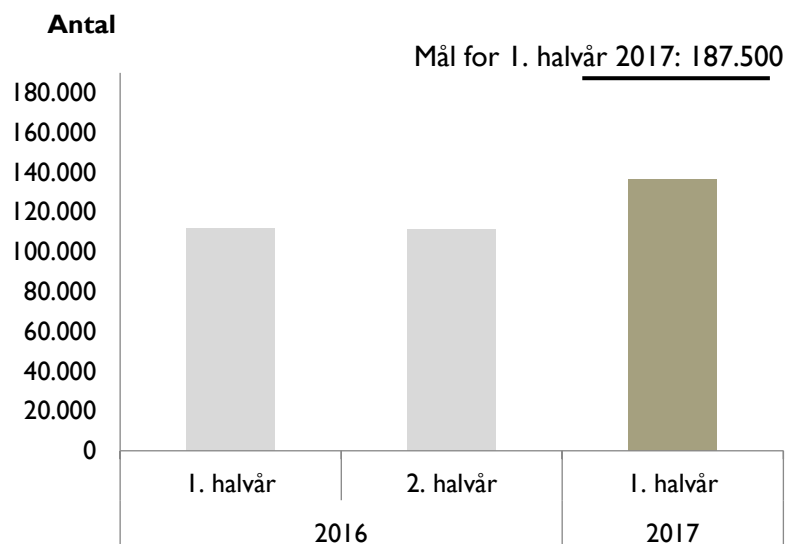
Berlingske, Information, Jyllands-Posten og Politiken samt 8 lokale lydavisere, som ugentlig kan høres som podcast eller sendes til borgerne på CD.



Antallet af downloads må formodes at være højere end antallet af abonnenter, da lytterne kan tilgå podcasts uden at abonnere på dem. Antallet af abonnenter beregnes med tjenesten Feedburner, der gør det svært at udregne det præcise antal abonnenter. Når der er pres på feedet, fx i forbindelse med publicering af ny episode, stiger antallet, mens det falder i perioder, hvor der ikke er pres på feedet. Antal af abonnenter i ovenstående er anført ud fra udtræk fra feedburner d. 22. august 2017.

ANTAL E-BOGSUDLÅN

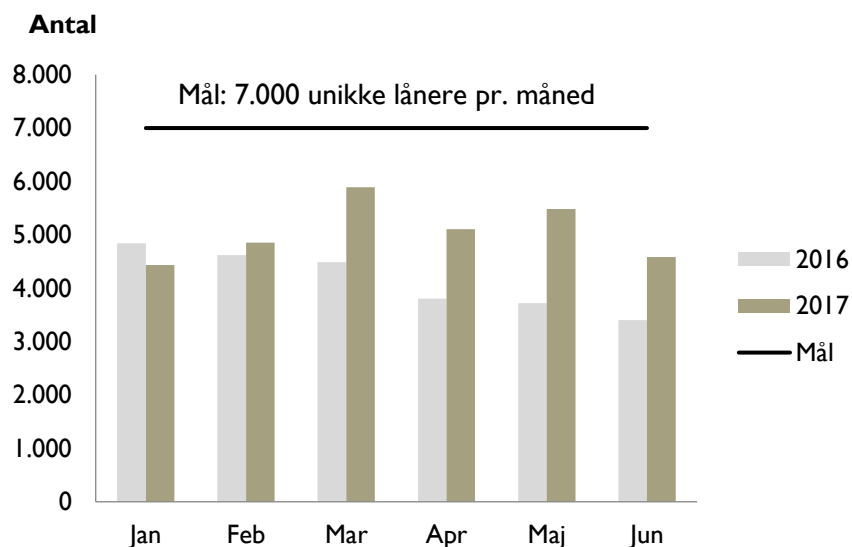
ANTALLET AF E-BOGSUDLÅN ER STEGET 22 PCT. FRA 1. HALVÅR 2016 TIL 1. HALVÅR 2017. EN STIGNING I 2017 DER BLA. SKYLDES NYE OG BEDRE AFTALER MED EN RÆKKE FORLAG, DER ER UDLÅNT 18 PCT. FLERE E-BØGER OG 11 PCT. FLERE NETLYDBØGER I 2017 SAMMENLIGNET MED SAMME PERIODE I 2016.



Kilde: eReolen og netlydbog.dk
E-bogsudlån består af udlån via eReolen, eReolen GO! og netlydbog.dk. Udlån via UNI-logins er blevet registreret siden september 2016.

UNIKKE LÅNERE PÅ E-REOLEN PR. MÅNED

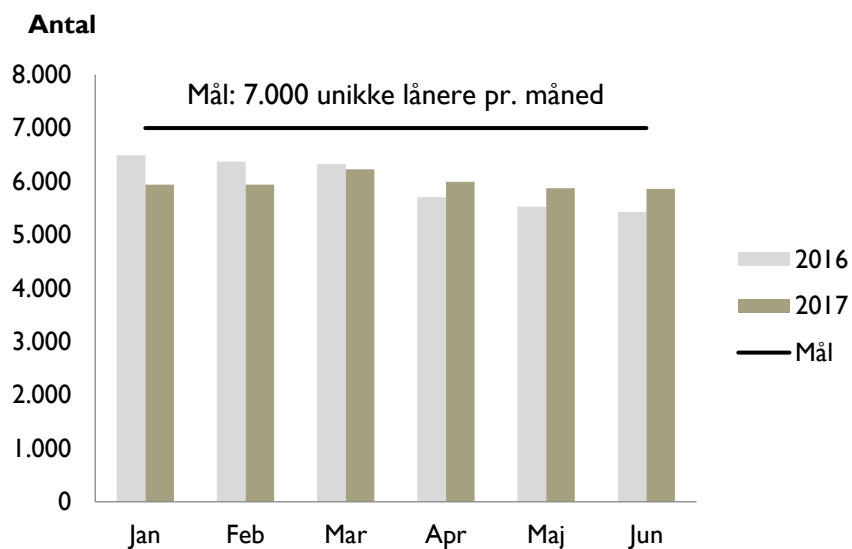
I MÅNEDERNE MARTS-JUNI HAR DER I GENNEMSIT VÆRET 37 PCT. FLERE UNIKKE LÅNERE PÅ E-REOLEN PR. MÅNED I 2017 IFT. SAMME PERIODE I 2016. EN DEL AF STIGNINGEN SKAL TILSKRIVES EREOLEN GO!



Kilde: eReolen
Unikke lånerne på eReolen og via UNI-logins. UNI-logins er blevet registreret siden september 2016.

UNIKKE NETLYDBOGS- LÅNERE PR. MÅNED

I MÅNEDERNE APRIL-JUNI HAR DER VÆRET 5-8 PCT. FLERE UNIKKE LÅNERE PR. MÅNED I 2017 END I SAMME PERIODE I 2016. I GENNEMSNIT LÅNES DER CA. 2 NETLYDBØGER PR. LÅNER OM MÅNEDEN.



Kilde: netlydbog.dk

NATIONALE E-BOGSUD- LÅN

ANTALLET AF UDLÅN AF NETLYDBØGER ER NÆSTEN TREDOBLET I I. HALVÅR 2017 I FORHOLD TIL I. HALVÅR 2014

En stor del af danskernes læsning foregår nu gennem høretelefonerne eller på tabletten. På nationalt plan er der lånt næsten 150.000 netlydbøger og 90.000 e-bøger alene i juni 2017 på eReolen. Nedenfor ses et overblik over de kommuner, som har flest e-bogsudlån i I. halvår 2017 pr. 1.000 indbyggere. Viborg og Silkeborg ligger i top 3 både på udlån af e-bøger og netlydbøger.

Københavns Biblioteker fokuserer i de kommende år på at øge udlånet af digitale materialer, hvilket bl.a. afspejles i en ny digital strategi, som er under udarbejdelse.

Top 3 sammenholdt med Københavns Biblioteker

Bibliotek	Udlån af e-bøger pr. 1.000 indbyggere jan-jun 2017
Viborg Bibliotek	213
Gladsaxe Bibliotek	206
Silkeborg Bibliotek	195
Københavns Biblioteker	95

Bibliotek	Udlån af netlydbøger pr. 1.000 indbyggere jan-jun 2017
Silkeborg Bibliotek	208
Viborg Bibliotek	196
Favrskov Bibliotek	193
Københavns Biblioteker	132

Kilde: netbib.dk

EREOLEN GO!

En af folkebibliotekernes vigtigste opgaver er at få børn og unge til at læse mere, men Danmark er et af mange lande, der oplever et fald i børns og unges lystlæsning (PISA 2009). eReolen GO! er et af bibliotekernes landsdækkende tiltag for at ændre denne udvikling.

Den seneste public service-rapport viser, at børns og unges medieforbrug bliver mere og mere digitalt og mobilt (Public Service-udvalget, 2016). Derfor har bibliotekerne udviklet eReolen GO!, der er en særlig udgave af eReolen, som udelukkende indeholder og formidler e-bøger og netlydbøger til børn og unge igennem egen hjemmeside og app.

eReolen GO! kan, via en aftale mellem skoler og biblioteker, tilgås med UNI-login, som de fleste skolebørn kan udenad. Med UNI-login opnår børnene også sømløs adgang mellem eReolen GO! og Biblo - et sikkert, online fællesskab, hvor børn og unge deler interesser med hinanden i åbne grupper og låner bøger, film og spil. Sammenspillet mellem eReolen GO! og Biblo skal gøre adgangen til bøger, formidling og social interaktion omkring læsningen nemmere for børn og unge i alderen 7-14 år.

Københavns Biblioteker har indgået aftaler med 24 skoler i 2017 om adgang til eReolen Go!, og effekten har været god. Tilsammen har eleverne på de 24 skoler pr. 21. september 2017 lånt 12.997 e-bøger og netlydbøger i 2017.

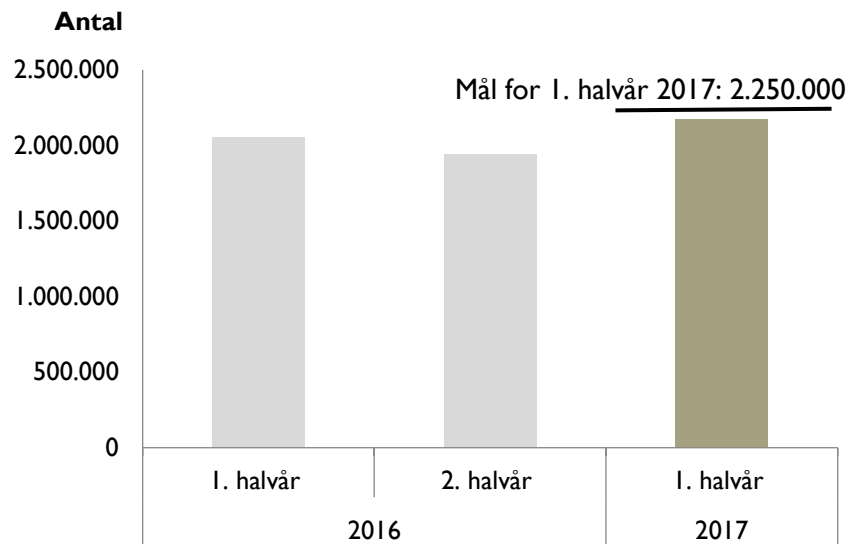
Københavns Biblioteker arbejder på at finde en økonomisk model, det gør det muligt for alle københavnske skoler at være med i samarbejdet fra 2018.

The logo for eReolen GO! features the text '@Reolen GO!' in a bold, red, sans-serif font. The '@' symbol is stylized with a white dot. The 'GO!' part is larger and more prominent, with the 'O' being particularly large and rounded.

Bibliotekernes e-bøger og netlydbøger til børn

WEBBESØG PÅ BIBLIOTEK.KK.DK

DER VAR I 1. HALVÅR 2017 CA. 2,2 MIO. BESØG PÅ BIBLIOTEK.KK.DK, HVILKET ER MEGET TÆT PÅ MÅLSÆTNINGEN OM 2,25 MIO. BESØG. DET ER EN STIGNING PÅ 6 PCT. I FORHOLD TIL 1. HALVÅR 2016. I JUNI 2017 HAVDE KØBENHAVN NÆSTFLEST BESØG MED 549 PR. 1.000 INDBYGGERE LIGE EFTER GLADSAXE MED 561 BESØG.

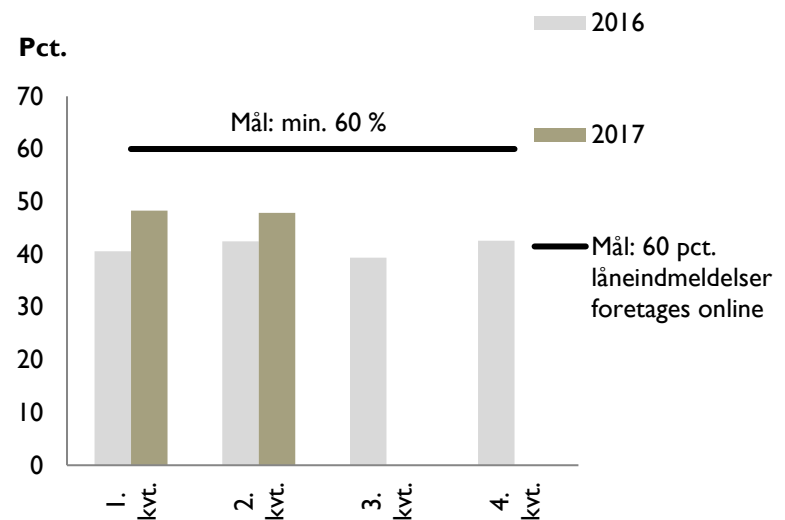


Kilde: www.danmarksbiblioteksindex.dk

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

ONLINE LÅNEINDMELDELSE

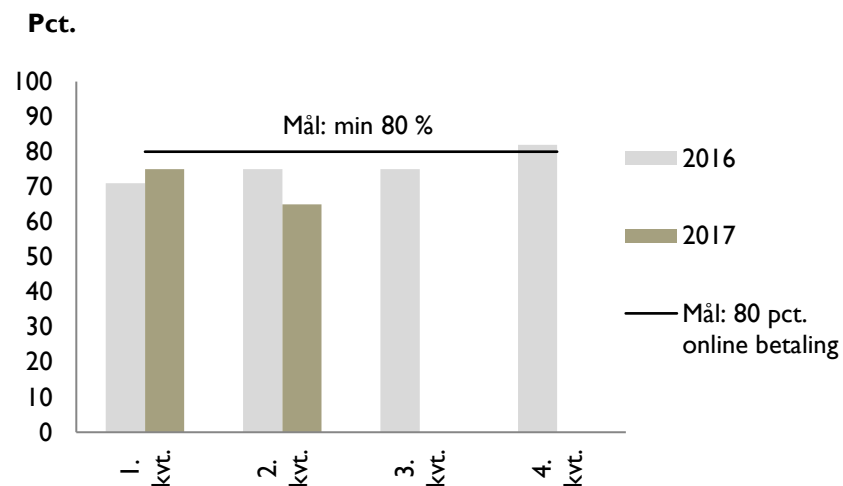
I 2. KVARTAL 2017 FOREGIK CA. HALVDELEN AF INDMELDELSERNE ONLINE. MÅLET ER IKKE NÅET, MEN ANDELEN ER STEGET MED CA. 13 PCT. SAMMENLIGNET MED 2. KVARTAL 2016.



Kilde: Opgørelse fra Digital formidling og Biblioteksudvikling

ONLINE GEBYRBETALING

DER HAR GENNEM EN LÆNGERE PERIODE VÆRET EN STIGNING I ANTALLET AF ONLINE BETALINGER, DOG ER DER DET SENESTE HALVE ÅR SKET ET FALD. UDVIKLINGEN I ANTALLET AF ONLINE BETALINGER FØLGES DERFOR TÆT I DEN KOMMENDE PERIODE.



Kilde: QlickView (gebyrer) og DIBS.

Gebyrer, der sendes videre fra biblioteket til inddrivelse i Betaling og Kontrol grundet manglende betaling, er ikke medtaget i grafen.

SKÆRMBETJENING

I efteråret 2016 og i løbet af 1. halvår 2017 er der opsat skærme til skærmbetjening på alle Københavns biblioteker med undtagelse af Tingbjerg (pga. ombygning). Med skærmene er det muligt for borgerne at foretage videoopkald til Biblioteket Online. Når borgerne ringer op på skærmen, får de forbindelse med en bibliotekar på skærmen, der sidder klar til at hjælpe og vejlede. Der er opsat 47 skærme på 19 biblioteker, og flere skærme er på vej.

Fra januar til og med august 2017 har Biblioteket Online betjent 1.793 henvendelser via videoopkald på skærmene. Antallet af ugentlige opkald har været støt stigende i takt med, at flere skærme er blevet sat op og i takt med, at borgerne har fået øjnene op for videoopkald via skærmene.

God feedback

Når videoopkaldet er afsluttet, har borgerne mulighed for at give feedback direkte på skærmen. 448 borgere har givet feedback og har på en tilfredshedsskala fra 1-4 givet ordningen 3,3.

Borger Eva Grützmeier skrev 9. september 2017 et indlæg på sin blog om sin oplevelse med videoopkald på Hovedbiblioteket:

"Vi ringede bibliotekaren op online. En smilende dame kom frem på skærmen, sagde velkommen og præsenterede sig. Det samme gjorde jeg. En samtale med spørgsmål til hvad jeg hidtil har gjort for at komme ind til e-bøger, afdækkede at min postnummertilknytning var problemet. Igen var der ro på samtalen, der blev stillet flere forskellige spørgsmål, og bibliotekaren lod sig ikke mærke af eventuel utålmodighed eller irritation over min indledningsvis noget langsomme fatteevne overfor sagens sammenhæng. Også denne person tog sig tid til at lytte til mine forviklinger og komme med afklarende spørgsmål, før der blev opstillet en forklaring og givet vejledning til, hvad jeg skulle gøre. Efter afsluttet samtale kom en rating frem med fem forskellige typer smileys. Jeg ratede med det samme med den mest glade smiley." (godelivigodesamfund.dk)

Andre borgere skriver en kommentar på skærmen efter endt videoopkald. Med kommentarer som "Sød og kompetent hjælp! Fandt hvad jeg skulle bruge" og "Jeg fik hurtigt den hjælp, jeg havde brug for. Systemet er nemt at bruge, når man først har vænnet sig til det" har feedbacken været meget positiv.

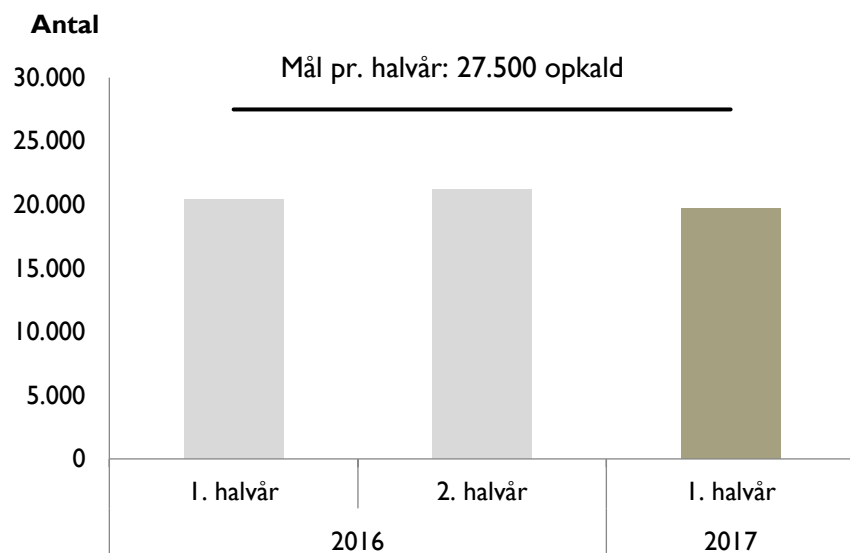
Meget mere end videoopkald

Mange borgere bruger skærmene som almindelige søgecomputere, hvor de kan oprette sig som lånere, se åbningstider, oprette printkonto og meget mere. De mest populære søgninger fra januar til august 2017 har været "Find materialer/Søg & reservér" (23.434 klik), "Åbningstider" (2.950 klik) og "Opret bruger" (1.888 klik).



OPKALD TIL BIBLIOTEKET ONLINE

BIBLIOTEKET ONLINE MODTOG CA. 20.000 OPKALD I I. HALVÅR 2017, HVILKET ER CA. 4 PCT. FÆRRE END I I. HALVÅR 2016. DETTE ER UDEN ANTALLET AF SKÆRMOPKALD. LÆS MERE OM SKÆRMBE-TJENING PÅ SIDE 31.

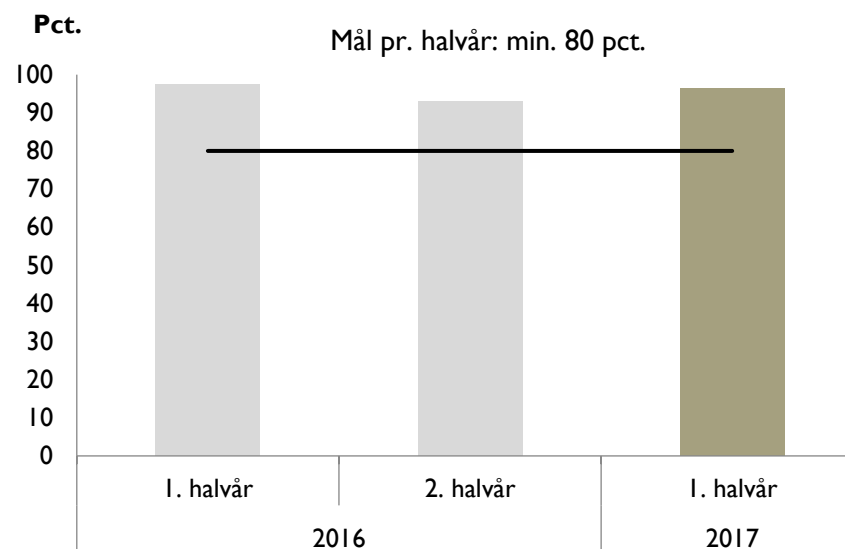


Kilde: CallGuide

Biblioteket Online yder desuden national support på eReolen, men opkald vedr. eReolen er fjernet fra tallene. Antallet af skærmopkald er ikke med i opgørelsen, men kommer med i statistikken fra 2018.

STRAKSAFKLARING – BIBLIOTEKET ONLINE

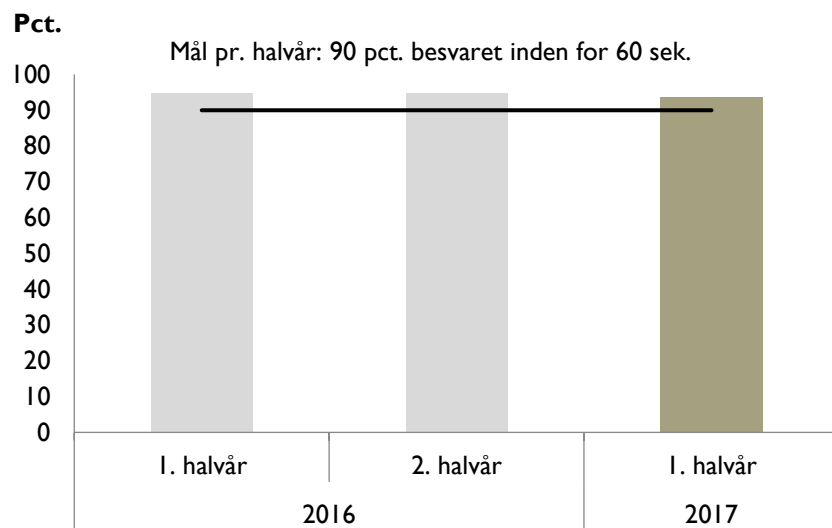
TALLENE VISER, HVOR OFTE EN HENVENDELSE LØSES I SELVE SAM-TALEN MELLEM MEDARBEJDEREN OG BORGEREN. STRAKSAFKLA-RING AF OPKALD HAR I GNS. LIGGET PÅ 96 PCT. I I. HALVÅR 2017.



Kilde: CallGuide

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.

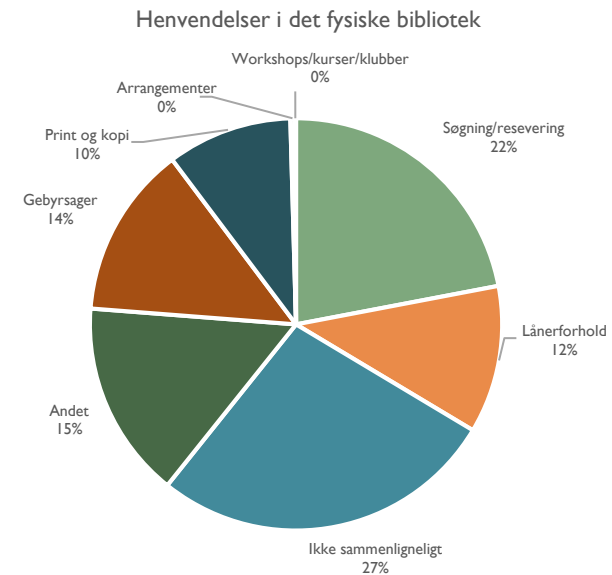
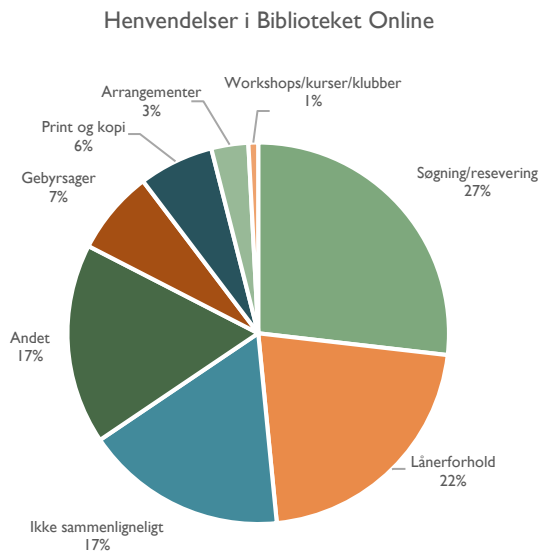


Kilde: CallGuide

HENVENDELSER I BIBLIOTEKET ONLINE OG DET FYSISKE BIBLIOTEK

Nedenstående grafer giver et overblik over, hvad vi primært hjælper borgerne med i Biblioteket Online og i det fysiske bibliotek. Det 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 henvendelserne sig oftest om "Søgning/reservering" og "Lånerforhold". Disse to kategorier udgør 49 pct. hos Biblioteket Online og 34 pct. i det fysiske bibliotek. Man har nogenlunde samme andel af henvendelser om "Andet", "Arrangementer" og "Workshop/Kurser/klubber". De største forskelle er umiddelbart, at andelen af henvendelser vedr. "Gebysager" og "Print og Kopi" og at andelen "Ikke sammenligneligt" er meget større i det fysiske bibliotek end i Biblioteket Online.



Biblioteket Online - "Ikke sammenligneligt": Bogen kommer, E-materialer, Lånerforhold

Fysiske bibliotek: "Ikke sammenligneligt": Fremfindning, Guidning fysisk rum, Hjælp med it, Borgerservice, Inspiration, udlevering af guide, Henvist til Hovedbiblioteket, Henvist til Biblioteket Online, guidning i digital selvbetjeningsløsning.

Andet: Denne kategori bruges i begge indgange og kan være spørgsmål om glemte sager, pressehenvendelser, turistinfo mv.

Kilde: FrontDesk, Rubin og Henvendelsesregistreringen

Fysiske bibliotek: baseret på henvendelser på Brønshøj, Hovedbiblioteket, Vanløse, Sundby, Valby og Øbro-jagtvej Bibliotek primært i perioden marts-juni 2017 og enkelte fra januar 2017.

Biblioteket Online: Baseret på henvendelser fra januar-juni 2017.

BIBLIOTEKSPAKKEN

KOMPETENCEUDVIKLING

Der er udarbejdet seks skræddersyede uddannelser baseret på bibliotekernes kompetenceprofiler. 5 uddannelser er gennemført og 1 gennemføres i efteråret 2017. Alle medarbejdere i forvaltningen er desuden på kursus om servicekultur i Tivoli i løbet af 2017.

Samtidig arbejdes der på en børnebiblioteksuddannelse og en markedsføringsuddannelse, der igangsættes i efteråret 2017.



STATUS PÅ KOMPETENCEUDVIKLING

KOMPETENCEUDVIKLING HANDLER OM AT SIKRE, AT MEDARBEJDERNE LØBENDE OPNÅR DE RETTE KOMPETENCER TIL AT LØSE DE OPGAVER, SOM DE MØDER I HVERDAGEN. KOMPETENCEUDVIKLING ER EN FORUDSÆTNING FOR AT KUNNE REALISERE DE OVERORDNEDE MÅL I BIBLIOTEKSPAKKEN.

I 1. halvår 2017 er der afviklet en del længerevarende kompetenceudviklingsforløb. Det gælder bl.a. digitale dannelsesforløb, materialespecialister, kulturformidling, servicedesign og voksenpædagogisk grunduddannelse. Herudover har 150 medarbejdere været på KFFs endagskursus i service og brugeroplevelser i Tivoli, København. De resterende medarbejdere i Københavns Biblioteker er tilmeldt endagskurset i Tivoli i efteråret 2017.

Der er i september afholdt kursus i digital kompetenceudvikling bestående af 5 undervisningsgange med 40 deltagere pr. gang samt 5 foredrag med i alt 267 deltagere. 12 medarbejdere har desuden været på videoproduktionskursus i august 2017.

I efteråret 2017 planlægges en børnebiblioteksuddannelse og en markedsføringsuddannelse. Fra august til oktober 2017 afholdes derudover 12 kurser i ny servicekultur med i alt 240 deltagere, der har til formål at understøtte medarbejdere i de nye betjeningsformer.

