

APRIL 2018

# BIBLIOTEKS- STRATEGIEN



### INDLEDNING OG TENDENSER - SIDE 4

---



#### BØRN OG KULTUR - SIDE 5

Besøg på daginstitutioner

Daginstitutioner på besøg

Udlån af børnebøger



#### AKTIVE BORGERE - SIDE 8

Klubber

Arrangementer

Aktive lånere inden for 2 år



#### SKOLER OG UNGDOMSUDDANNELSER - SIDE 11

Skolebesøg

Læsekampagner



#### FYSISK BIBLIOTEK - SIDE 14

Fysiske besøg

Fysiske besøg pr. time på bibliotekerne

Besøg i ydertimer

Fysiske besøg pr. bibliotek (i 1.000)

Fysiske bogudlån

Samlet udlånstal

Fysiske og digitale bogudlån pr. indbygger i Københavns bydele

Fysiske bogudlån pr. bibliotek (I 1.000)

Fysiske udlån: Børne- og voksenbøger

Henvendelser i borgerservice  
Gns. ventetid på bibliotekerne



---

**DIGITALT BIBLIOTEK - SIDE 23**

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

# INDLEDNING

2017 markerer afrundingen af det største projektprogram i Kultur- og Fritidsforvaltningen i nyere tid, nemlig Bibliotekspakken *Styrk Borgerne*. Bibliotekspakken har de seneste år medført store forandringer i Københavns Biblioteker og har blandt andet betydet, at alle daginstitutioner får besøg af deres lokale bibliotek, at borgerservice er blevet integreret på 7 af 20 biblioteker, og at alle medarbejdere har fået et kompetenceløft. Bibliotekspakken er et led i implementeringen af biblioteksstrategien, *Københavns Biblioteker Strategi 2014-2019*. Strategien er gældende til og med 2019, men bibliotekspakken er nu afsluttet, og projekterne er i drift på de københavnske biblioteker.

Forandringerne har krævet en stor indsats blandt biblioteksmedarbejderne, som i mange tilfælde har fået nye roller og har skulle udvikle nye kompetencer. De har samtidig skulle vejlede borgerne i at benytte nye selvbetjeningstilbud som fx nye print- og kopiløsninger og skærmbetjening. Omstillingen har skabt grundlag for, at borgerne bedre kan benytte biblioteket på egen hånd og frigjort medarbejdere til at skabe nye aktiviteter, der kan fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet, som det hedder i biblioteksloven.

Biblioteksstrategien bygger blandt andet på idéen om, at københavnere gerne vil engagere sig og være aktive medskabere af et levende og inspirerende biblioteksrum. Forandringer på biblioteksområdet handler om at skabe de optimale betingelser for, at denne idé kan blomstre. Samtidig bygger forandringerne på forestillingen om, at de borgere, der kan selv, gerne vil selv, således at vi kan målrette biblioteksbetjeningen til dem, der har mest brug for den.

## Fokus på børn og unge

Læsning er et grundlæggende fundament for læring generelt, og derfor er det alarmerende, at nye rapporter fra Tænketanken Fremtidens Biblioteker (2017, 2018) viser, at lystlæsning er under pres hos danske børn og unge. Særligt omkring 5. klasse begynder de læsende børn at lægge bogen fra sig og samle mobilen op for at chatte og se YouTube-videoer. Det er derfor vigtigere end nogensinde, at bibliotekerne tilbyder gode målrettede tilbud til børn og unge.

Tilbud til børn og unge har været et prioriteret indsatsområde i 2017 og vil være det i flere år fremover. Det kommer blandt andet til udtryk i samarbejdet med daginstitutioner, skoler og ungdomsuddannelser, eReolen GO! og læsekampagner. Denne nøgletalrapport fremhæver flere indsatser rettet mod børn og unge, men indeholder også mere generelle nøgletal for Københavns Biblioteker.

## Tendenser

Den overordnede tendens på biblioteksområdet er fortsat et stigende besøgstal og et faldende udlån af fysiske bøger. Inkluderer vi e-udlån i udlånsstatistikken, der udgør 10 pct. af udlånene, ligger det samlede udlån en lille smule højere end i 2016. E-bogsudlånet er steget markant fra 2016 til 2017, hvilket skyldes nye og bedre aftaler med en række store forlag. Der er dog stadig et enormt potentiale i e-bøger og netlydbøger, der kan få e-udlånet til at stige yderligere.

Det er desuden interessant, at 42 pct. af det fysiske bogudlån er børnebøger, men kun 20.000 registrerede aktive børnelånere tager del i udlånet af de ca. 900.000 udlån af børnematerialer i 2017. Børnene går med andre ord under radaren, mens deres forældre låner bøger til dem. Der er fokus på, hvordan vi kan gøre det attraktivt for de yngste borgere at være registrerede, aktive børnelånere.

## Rapportens opbygning

Denne rapport rummer nøgletal for 2017 og er inddelt i afsnittene Børn og kultur, Aktive borgere, Skoler og ungdomsuddannelser, Fysisk bibliotek og Digitalt bibliotek. I november 2017 er Københavns Biblioteker overgået til det landsdækkende bibliotekssystem FBS. Data fra FBS lader sig ikke integrere med data fra det gamle bibliotekssystem, hvorfor flere af de nøgletal, der præsenteres i rapporten ikke dækker over hele året, men perioden januar til og med oktober 2017. Når det er tilfældet, er datafremstillingen mærket med en blå cirkel med skriften "jan-okt".

## BIBLIOTEKSSTRATEGIEN

# BØRN OG KULTUR

Udlånet af fysisk børnemateriale i 2017 er på niveau med 2016. Udlånet af e-bøger er steget markant i 2017. Det skyldes blandt andet, at der er forhandlet nye og bedre aftaler med forlagene, og at der i september 2016 åbnede en digital e-bogstjeneste målrettet børn, eReolen GO! Læs mere på s. 27.

42 pct. af alle fysiske materialeudlån er børnebøger, men kun 20.000 registrerede børnelånere tager del i udlånet af de 900.000 børnematerialer i 2017. En stor del af bøgerne lånes af forældrene i stedet for af børnene selv.

Københavns Biblioteker besøger alle byens daginstitutioner inden for en toårig periode, der udløber 1. maj 2018. Pr. 16. januar 2018 er 63 pct. af besøgene gennemført. Det forventes stadig, at alle besøgene gennemføres inden for den planlagte periode.



## BESØG PÅ DAGINSTITUTIONER

Den sproglige og sociale udvikling påbegyndes, mens børn er helt små, ligesom børn også stifter bekendtskab med bøgernes verden lang tid før, de starter i skole. Skal vi lykkes med at gøre de yngste borgere til ivrige læsere og aktive biblioteksbrugere, når de bliver ældre, så kræver det en indsats målrettet børn i førskolealderen.

Københavns Biblioteker har en ambitiøs målsætning om at besøge alle københavnske daginstitutioner i løbet af en toårig periode, der udløber 1. maj 2018. Besøgene har til formål at udbrede kendskabet til bibliotekernes tilbud til børn i førskolealderen.

Erfaringer viser, at vuggestuer, børnehaver og integrerede institutioner er glade for at få besøg fra biblioteket. Besøgene virker efter hensigten og bygger bro mellem biblioteker og daginstitutioner, så flere daginstitutioner får øjnene op for bibliotekernes tilbud. Nogle steder styrker besøgene det eksisterende samarbejde mellem daginstitutionen og biblioteket, mens der andre steder opstår nye samarbejder.

Pr. 16. januar 2018 har Københavns Biblioteker besøgt 275 daginstitutioner ud af 437 i København, svarende til 63 pct. Seks biblioteker har besøgt alle daginstitutioner i deres områder, mens de øvrige biblioteker arbejder for at nå målsætningen om, at alle daginstitutioner får besøg af en biblioteksmedarbejder inden maj 2018. Det forventes, at de resterende daginstitutionsbesøg afvikles inden for den planlagte tidsramme.

## 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 2017 registreret, hvor mange daginstitutionsbesøg de har haft. Ca. 1.200 besøg har de 15 biblioteker tilsammen haft i 2017. Daginstitutionerne kommer bl.a. på besøg på bibliotekerne for at finde materialer og for at deltage i film-, teater- og oplæsningsarrangementer.

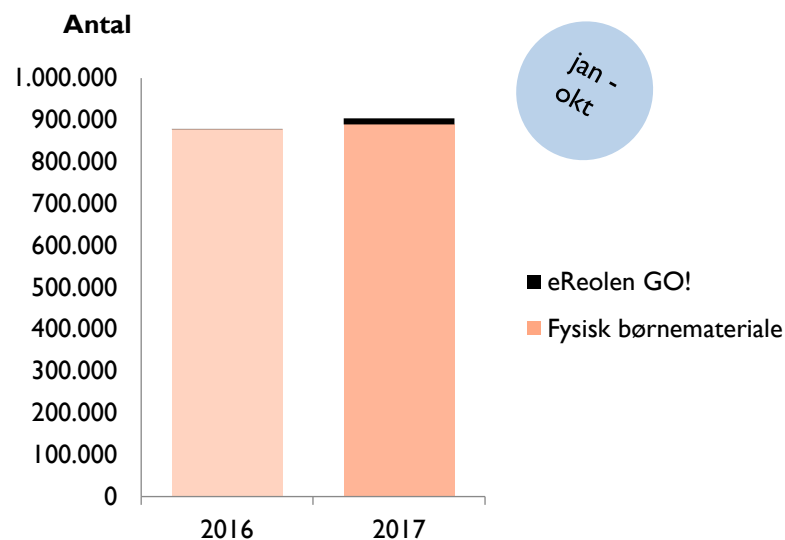


Foto: Ulrich Jakobsson

*Note: Det reelle antal daginstitutionsbesøg på de 15 biblioteker må formodes at være højere end ovenstående, idet der også forekommer besøg, der ikke indgår i den manuelle registrering.*

# UDLÅN AF BØRNEBØGER

DER ER I 2017 UDLÅNT CA. 900.000 FYSISKE BØRNEMATERIALER OG MATERIALER FRA EREOLEN GO! UDLÅNET AF FYSISKE BØRNEMATERIALER ER STABILT, MENS UDLÅNET FRA EREOLEN GO! ER STEGET. DER HAR I 2017 VÆRET CA. 20.000 AKTIVE BØRNEUDLÅNERE. DET BETYDER, AT EN STOR ANDEL AF DE 900.000 UDLÅNTE BØRNEMATERIALER ER LÅNT AF FORÆLDRE.



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 før. Kun udlån fra jan-okt er inkluderet i grafen.

BIBLIOTEKSSTRATEGIEN

# AKTIVE BORGERE

Borgernes lyst til at involvere sig i aktiviteter på biblioteket er stor. Københavns Biblioteker gør en indsats for at engagere borgerne ved at understøtte borgerdrevne aktiviteter og stærke lokale fællesskaber. I 2017 er der afholdt over 3.700 klubarrangementer på bibliotekerne. De mest populære klubber er lektiecaféer og læseklubber.

Antallet af lånere, der har været aktive inden for 2 år, ligger stabilt fra januar til oktober 2017 i forhold til samme periode i 2016.





# KLUBBER

Der er i 2017 afholdt over 3.700 klubarrangementer fordelt på minimum 260 forskellige klubber på alle Københavns Biblioteker.

Læseklubber og lektiecaféer er de mest populære klubaktiviteter i 2017. På tværs af alle biblioteker er der afholdt 850 læseklubsarrangementer med ca. 7.000 deltagere. 9 biblioteker har tilsammen afholdt 600 lektiecaféarrangementer med ca. 6.700 deltagere.

Målt på antal deltagere pr. klub er musikklubberne (fx kor) de største. Der deltager i gennemsnit næsten 25 borgere i hver musikklub. Lytteklubber, Maker Spaces og sprogcaféer er andre velbesøgte klubarrangementer, der afholdes på Københavns biblioteker.

## Forfatterspirernes skriveklub

Seks af Københavns biblioteker har i 2017 afholdt skriveværksteder for skriveglade borgere.

Et af disse skriveværksteder er *Forfatterspirernes skriveklub*, der er et skrivetilbud til unge mellem 11-18 år. Her undervises de unge forfatterspirer af professionelle forfattere og møder andre unge med samme interesse som dem selv. Skriveklubberne finder sted en gang om ugen på fire biblioteker, og der er en egenbetaling på 500 kr. for et halvt års deltagelse.

Over halvdelen af klubberne på Københavns Biblioteker er afholdt i samskabelse mellem medarbejdere og borgere, mens ca. 30 pct. er fuldt borgerdrevne. Mange københavnere er glade for klubber på bibliotekerne, men der er stadig et stort potentiale for flere klubaktiviteter.



Foto: Ulrich Jakobsson

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

## ARRANGEMENTER

Der er i 2017 afholdt ca. 2.800 arrangementer med over 115.000 deltagere på Københavns biblioteker.

Musikarrangementer har tiltrukket flest deltagere i 2017 og har samlet mere end 15.000 borgere til 290 arrangementer. Dernæst er debatarrangementer og forfatterarrangementer de mest populære arrangementstyper, og de har tilsammen tiltrukket over 21.000 deltagere fordelt på 330 arrangementer. *Eksistensfilosofisk Akademi* er en filosofisk forelæsningsrække på Hovedbiblioteket og er med sine ca. 200 gæster til hver forelæsning de mest velbesøgte arrangementer på bibliotekerne.

### Forfattermøder, musik og teater for børn og unge

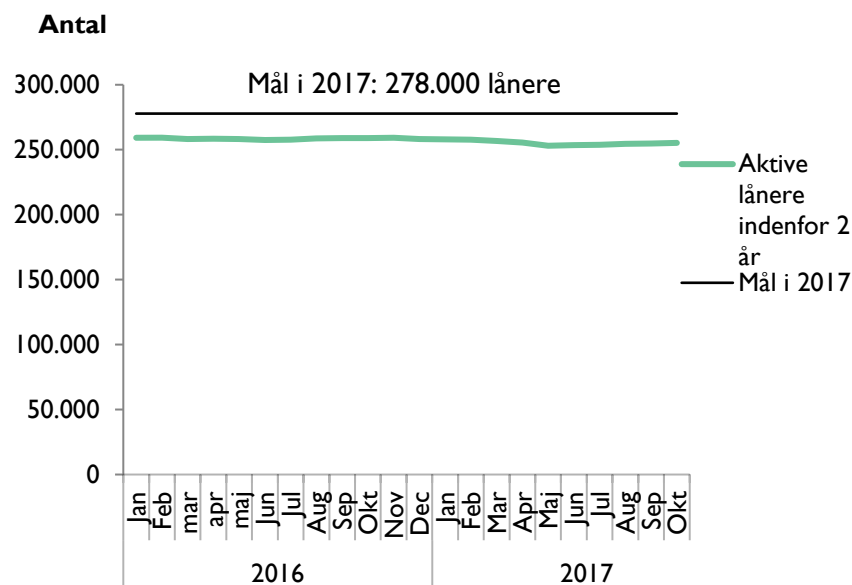
60 pct. af arrangementerne på de københavnske biblioteker i 2017 var henvendt til børn og unge. Særligt musik- og teaterarrangementer rettet mod børn har der været afholdt mange af, men også litterære arrangementer i form af forfattermøder og formidlingsarrangementer ved biblioteksmedarbejdere er populære. Ca. 1.700 arrangementer rettet mod børn og unge har i alt tiltrukket ca. 68.000 gæster. Tallet dækker både over børn og unge, men også forældre, der ofte deltagere i arrangementerne sammen med deres børn. Københavns Biblioteker vil fremover arbejde med flere målrettede tilbud til børn og unge.

Halvdelen af alle arrangementer i 2017 har biblioteksmedarbejdere arrangeret. Den anden halvdel er enten lavet i samskabelse med eksterne partnere eller er borgerdrevne arrangementer, der har fundet sted på bibliotekerne. Særligt debatarrangementer og musikarrangementer er lavet i samarbejde med eksterne partnere.

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

## AKTIVE LÅNERE INDEN FOR 2 ÅR

ANTALLET AF LÅNERE, DER HAR VÆRET AKTIVE INDEN FOR 2 ÅR, LIGGER STABILT OG LIGE UNDER MÅLET I HELE DEN VISTE PERIODE. ANTALLET AF BORGERE I KØBENHAVN HAR VÆRET STIGENDE I DENNE PERIODE, MEN ANTALLET AF LÅNERE ER IKKE STEGET TILSVARENDE.



*Kilde: Rubin. Data inkluderer både lånere af fysiske og digitale materialer. Grafen dækker både over borgere med bopæl i og uden for København.*

BIBLIOTEKSSTRATEGIEN

# SKOLER OG UNGDOMSUDDANNELSER

I 2017 har Københavns Biblioteker afviklet tre læsekampagner, og bibliotekerne har haft besøg af mere end 2.600 skoleklasser. Syv biblioteker har desuden aflagt besøg hos i alt 150 skoleklasser.

Københavns Biblioteker har i 2017 lavet en særlig indsats målrettet gymnasieelever, der skriver studieretningsprojekt i 3.g. 242 gymnasieelever er blevet betjent i pop-up betjeningen på Hovedbiblioteket, mens over 4.000 unikke brugere har besøgt hjemmesidens uddannelsesmasider.



## SKOLEBESØG

19 biblioteker har registreret, hvor mange skoleklasser de har haft besøg af. De 19 biblioteker har i 2017 haft besøg af mere end 2.600 skoleklasser. Skoleklasserne kommer bl.a. på bibliotekerne for at lære, hvordan man bruger biblioteket, herunder hvordan man søger og finder materialer til både skolebrug og fritidslæsning.

### Målrettet indsats til gymnasieeleverne

I 2017 har bibliotekerne lavet en målrettet indsats til gymnasieelever, der skriver studieretningsprojekt (SRP) i 3.g. Indsatsen inkluderer bl.a. introkurser og digital vejledning til informationssøgning samt målrettet pop-up betjening på Hovedbiblioteket. Det samlede antal betjening i SRP-indsatsen 2017 er 1.161.

Over 4.000 unikke brugere har besøgt bibliotekernes uddannelsestemasider på hjemmesiden, der både henvender sig til studerende generelt og specifikt til elever, der skal skrive SRP. 242 gymnasieelever blev betjent i pop-up betjeningen på Hovedbiblioteket i den seks ugers periode (uge 43-49), hvor tilbuddet var tilgængeligt - herunder unge henvist fra andre biblioteker.

Henvendelserne i pop-up betjeningen var stærkt stigende i forløbet og kulminerede i uge 49, hvor eleverne modtog deres problemformuleringer. I pop-up betjeningen har gymnasieeleverne blandt andet lært, hvordan man finder materialer, hvilket vil sikre en større grad af selvbetjening fremover. Foruden pop-up betjeningen har bibliotekernes kontaktcenter, Biblioteket Online, aflastet lokalbibliotekerne ved at betjene gymnasieelever telefonisk.

Den målrettede indsats har ført til betjening af flere gymnasieelever end normalt. De længere kurser i informationssøgning har ikke været ligeså populære som pop-up betjeningen.

### Biblioteket på skolebesøg

7 biblioteker har besøgt skoler for bl.a. at gøre opmærksom på bibliotekets tilbud til skolebørn. I alt er der besøgt 150 skoleklasser. Skolebesøgene inkluderer blandt andet *Stærk på nettet* – et undervisningsforløb, der er målrettet 7. classes-elever om digital dannelse på nettet. Forløbet afdækker og træner elevernes kompetencer i informationssøgning, kritisk stillingtagen og deltagelse i online fællesskaber.

Undervisningsforløbet udbydes af 16 biblioteker til alle københavnske 7. klasser. Foreløbigt har 20 klasser på 8 forskellige skoler deltaget. *Stærk på nettet* fortsætter i 2018, hvor flere 7. klasser vil få besøg af biblioteksmedarbejdere for at sætte digital dannelse på dagsordenen.

*Stærk på nettet* er et digitalt undervisningsværktøj og et workshopforløb, udviklet af Københavns Biblioteker i samarbejde med Center for Digital Dannelse, Silkeborg Bibliotekerne og Billund Bibliotekerne med støtte fra Slots- og Kulturstyrelsens udviklingspulje.

# STÆRK PÅ NETTET

*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 bibliotekerne er integreret med skoler.*

*Kilde: Manuel indberetning af bibliotekerne.*

# LÆSEKAMPAGNER

Kultur- og Fritidsudvalget vedtog i 2016, at Københavns Biblioteker som minimum afvikler tre bydækkende læsekampagner om året. Formålet med læsekampagnerne er at skabe sjove og anderledes læringsforløb og dermed øge motivationen til lystlæsning blandt børn i alderen 9-14 år.

## **Smart Parat Svar**

Årets sidste læsekampagne, *Smart Parat Svar*, er en landsdækkende læsequiz for børn i 6. klasse med fokus på læsning og læselyst. På invitation fra Københavns Biblioteker havde 20 københavnske 6. klasser tilmeldt sig konkurrencen i håb om at vinde titlen som landets klogeste 6. klasse. 12 klasser klarede sig videre til den lokale finale, der løb af stablen på Kulturstationen Vanløse d. 7. december 2017.

Til den lokale finale havde hver klasse sammensat et team af fem elever til at dyste på vegne af klassen, mens de resterende elever heppede. I alt var 210 elever mødt op til den nervepirrende finaledag, som blev vundet af *De fem musketerer* fra Ingrid Jespersens gymnasieskole, der dermed gik videre til den regionale finale.

## **Forskningens Døgn og Sommerbogen**

I april 2017 afholdt Københavns Biblioteker 54 læringsforløb for ca. 1.200 skolebørn i 4.-6. klasse som del af videnskabsfestivalen *Forskningens Døgn*. Det store landsdækkende finaleshow blev afholdt på Hovedbiblioteket i København, hvor 250 børn fra hele landet deltog.

I løbet af sommerferien afholdt Københavns Biblioteker *Sommerbogen*, en læsekonkurrence for børn i alderen 7-14 år, der anmelder bøger i løbet af sommerferien. *Sommerbogen* var en stor succes med over 2.000 digitale boganmeldelser fra københavnske børn, hvilket er mere end 200 flere end sidste år.



## BIBLIOTEKSSTRATEGIEN

# FYSISK BIBLIOTEK

Tendensen i 2017 er fortsat et stigende besøgstal på bibliotekerne og et faldende udlån af fysiske materialer. Det vidner om, at borgerne bruger biblioteket til meget andet end at låne bøger.

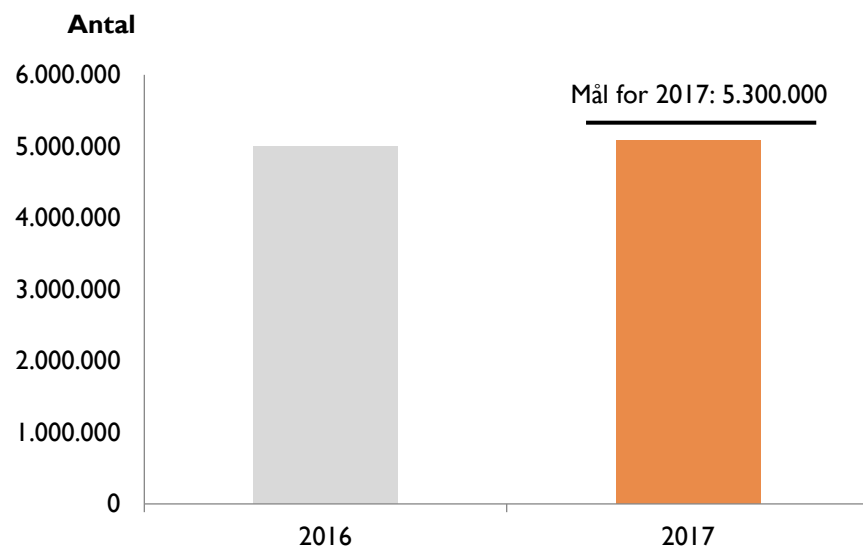
8 pct. flere borgere har besøgt biblioteket i ydertimerne i 2017 end i 2016. Den udvidede åbningstid har på enkelte biblioteker givet anledning til uro, men med over 800.000 besøg i ydertimerne er tilbuddet fortsat meget populært blandt borgerne.

Undersøgelsen MIND THE GAP fra foråret 2017 konkluderer, at bibliotekerne fremstår slidte. I forlængelse heraf er der udarbejdet en funktionsguide, der anbefaler udvalgte fokusområder og biblioteksfunktioner ved nye byggerier. Funktionsguiden inspirerer desuden til nye hybrider og bibliotekstyper ved at eksemplificere, hvordan bibliotekerne kan samtænkes med andre offentlige og private institutioner, fx skoler.



# FYSISKE BESØG

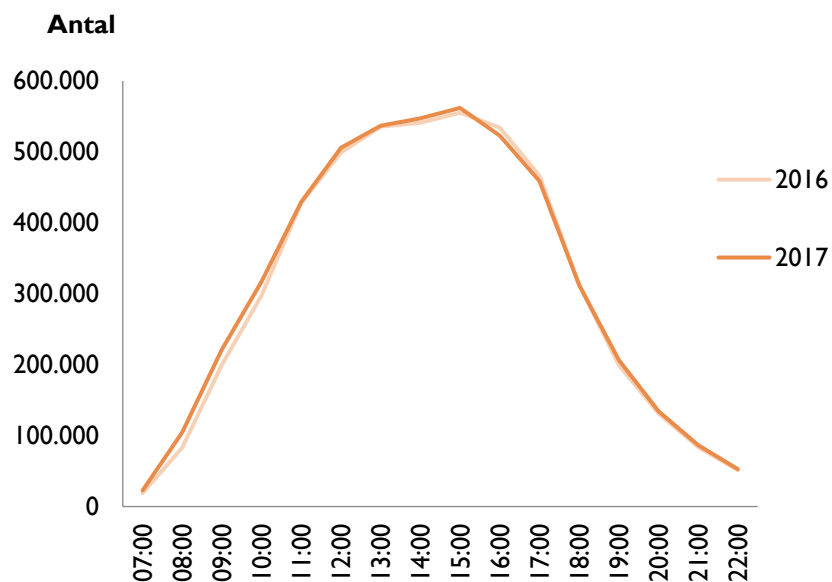
DER HAR I 2017 VÆRET CA. TO PCT. FLERE BESØG END I 2016. MED OVER 5 MIO. BESØG LIGGER BIBLIOTEKERNE NÆSTEN PÅ NIVEAU MED MÅLSÆTNINGEN OM 5,3 MIO. BESØG I 2017. FRA 2014 TIL 2017 ER ANTALLET AF BESØG STEGET MED 11 PCT.



Kilde: Rubin

## FYSISKE BESØG PR. TIME PÅ BIBLIOTEKERNE

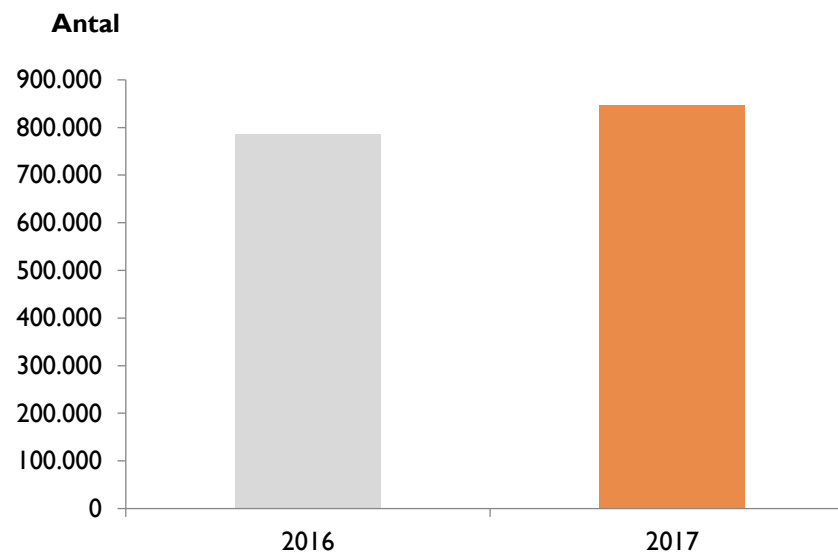
GRAFEN VISER, AT DER ER GOD KAPACITETSUDNYTTELSE HEN OVER DAGEN, DOG MED STØRST AKTIVITET I TIDSPERIODEN 12.00-17.00. DET ER DESUDEN I DETTE TIDSRUM, AT DE FLESTE BIBLIOTEKER TILBYDER PERSONLIG BIBLIOTEKSBETJENING I HVERDAGENE.



Kilde: Rubin

## BESØG I YDERTIMER

ANTALLET AF BESØG I YDERTIMERNE ER STEGET FRA 2016 TIL 2017. SIDEN 2014 ER DET STEGET NÆSTEN 50 PCT. SELVBETJENT ÅBNINGSTID HAR GIVET ANLEDNING TIL URO PÅ ENKELTE BIBLIOTEKER, MEN DET HØJE BESØGSTAL VISER, AT TILBUDET ER POPULÆRT BLANDT BORGERNE. DETTE ER DESUDEN BEKRÆFTET I EN TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE FRA 2017.



Ydertimerne går fra kl. 7-10 og fra kl. 19-22, hvor borgerne, via deres sundhedskort, kan få adgang til bibliotekerne.

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 UDSVING I BESØG PÅ BIBLIOTEKERNE.

	BIBLIOTEKET	Biblioteks- huset	Blågården	Brønshøj	Christians- havn	HB	Husum	Islands Brygge	Nørrebro	Solvang
<b>2016</b>	400	124	136	262	117	865	86	103	339	81
<b>2017</b>	356	118	170	302	116	839	77	103	341	92
Udvikling fra 2016 til 2017	-11%	-5%	-12%	15%	-1%	-3%	-11%	0%	1%	15%

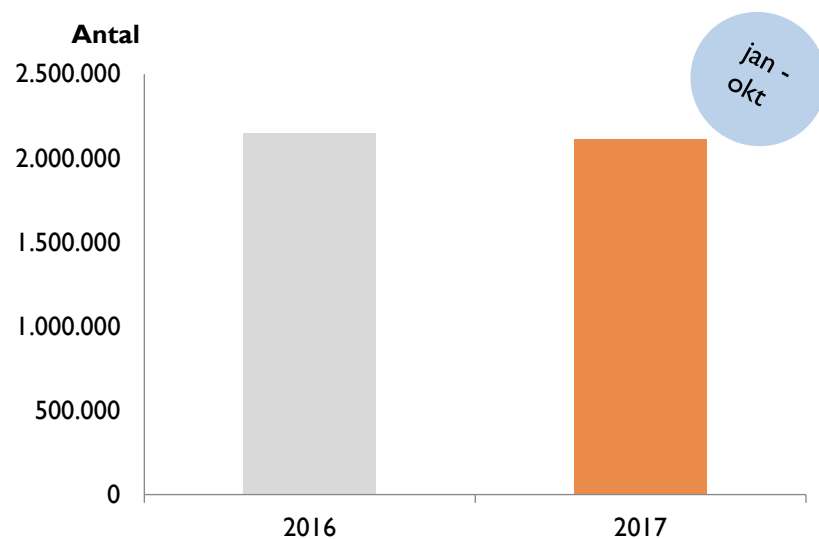
	Sundby	Sydhavnen	Tingbjerg	Valby	Vanløse	Vesterbro	Vigerslev	Øbro Jagt- vej	Ørestad	Østerbro
<b>2016</b>	306	198	24	307	220	398	198	248	249	283
<b>2017</b>	310	296	18	296	226	403	238	243	256	281
Udvikling fra 2016 til 2017	2%	49%	-25%	-4%	3%	1%	20%	-2%	3%	-1%

Note: Farvekoderne: Grøn: over 0 pct., Rød: fald på over 10 pct.

Kommentarer: **BIBLIOTEKET** Rentemestervej har oplevet et fald i antal besøg pga. lukning af caféen i 2017, og fordi at flere borgere nu benytter borgerservice på **Brønshøj** Bibliotek, som åbnede i sep. 2016. Besøgstælleren på **Blågårdens** Bibliotek sidder ved hovedindgangen og indeholder derfor også besøgstal for Støberiet. Der har i 2017 været tekniske komplikationer omkring tælleren. **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 kørt med ændret åbningstider i 2016 pga. uroligheder i området. I 2017 har flere skoleklasser brugt biblioteket som skolebibliotek, hvilket kan forklare den store stigning. **Sydhavnens** Bibliotek havde i 2016 reduceret selvbetjent åbningstid, hvilket kan være en del af årsagen til den store stigning i besøg i 2017. Desuden oplever **Sydhavnens** Bibliotek stor interesse for bibliotekets nye studierum. **Tingbjerg** Bibliotek har været lukket siden juni 2017 pga. flytning til nyt kulturhus i Tingbjerg i 2018. **Vigerslev** Biblioteks besøgstal har været påvirket af renoveringer på Kirsebærhavens Skole, der har resulteret i, at mange har benyttet bibliotekets indgang som indgang til skolen.

## FYSISKE BOGUDLÅN

GRAFEN VISER ANTALLET AF FYSISKE BOGUDLÅN I PERIODEN FRA JANUAR TIL OKTOBER I HHV. 2016 OG 2017. ANTALLET AF FYSISKE BOGUDLÅN ER FALDET MED TO PCT. FRA 2016 TIL 2017.

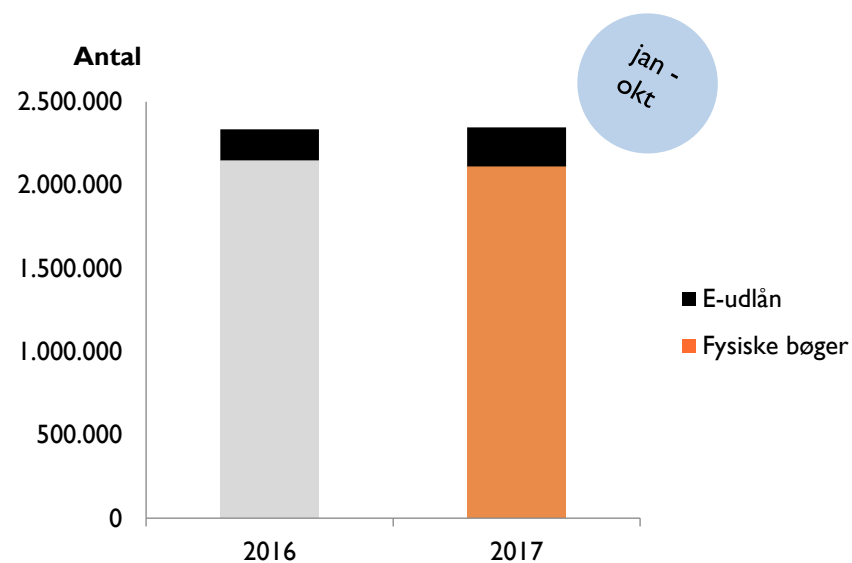


Kilde: Rubin

Grafen er baseret på bogudlån af fysiske bøger inkl. andre papirmaterialer og lydbøger. Kun udlån fra jan-okt er inkluderet i grafen.

## SAMLET UDLÅNSTAL

DET SAMLEDE BOGUDLÅN – BÅDE FYSISKE OG DIGITALE MATERIALER - VAR I 2017 PÅ NIVEAU MED 2016. E-UDLÅN UDGØR 10 PCT. AF DE SAMLEDE UDLÅN I 2017.




Kilde: Rubin og eReolen

Tallene udgøres af både fysiske bogudlån (fysiske bøger inkl. andre papirmaterialer og lydbøger) samt e-bogsudlån, som består af udlån fra eReolen, eReolen GO! og netlydbog.dk. Kun udlån fra jan-okt er inkluderet i grafen.

# FYSISKE OG DIGITALE BOGUDLÅN PR. INDBYGGER I KØBENHAVNS BYDELE

Tabellen viser antal fysiske bogudlån og e-bogsudlån pr. 1.000 indbyggere i Københavns bydele. Indre by har markant flere fysiske bogudlån pr. 1.000 indbyggere end andre dele af byen. Det skyldes bl.a. at Indre By inkluderer Hovedbiblioteket, der bruges af borgere fra hele byen. Indre By har over 5.000 fysiske bogudlån pr. 1.000 indbyggere, mens andre bydele har mellem 3.000-4.000. Eneste undtagelse er Bispebjerg, der har det laveste bogudlån af både fysiske og digitale bøger. Når man ser på e-bogsudlånene har Vanløse det største antal e-bogsudlån pr. 1.000 indbyggere.

Antallet af fysiske bogudlån og e-bogsudlån kan ikke sammenlignes direkte, da fysiske bogudlån kun indeholder udlån fra januar-oktober 2017, mens e-bogsudlånene er baseret på hele 2017.




	Fysiske bogudlån pr. 1.000 indbyggere	E-bogsudlån pr. 1.000 indbyggere
<b>Indre By</b>	5.387	424
<b>Amager Vest</b>	3.645	352
<b>Vanløse</b>	3.475	486
<b>Vesterbro/Kongens Have</b>	3.411	396
<b>Østerbro</b>	3.350	392
<b>Brønshøj-Husum</b>	3.278	362
<b>Valby</b>	3.206	370
<b>Amager Øst</b>	3.156	366
<b>Nørrebro</b>	3.087	375
<b>Bispebjerg</b>	2.537	303

Fysiske bogudlån er fra jan-okt 2017, mens E-bogsudlån er for hele 2017. Grundet dataudfordringer med lånernes bydelstilknytning mangler 5 pct. af e-bogslånerne i tabellen.

Kilde: Rubin 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 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
<b>2016</b>	134	104	83	85	74	329	39	74	137	36
<b>2017</b>	128	100	80	106	72	303	37	77	134	42
Udvikling fra jan-okt 2016 til jan-okt 2017	-5%	-4%	-5%	25%	-2%	-8%	-4%	4%	-2%	17%

	Sundby	Sydhavnen	Tingbjerg	Valby	Vanløse	Vesterbro	Vigerslev	Øbro Jagt- vej	Ørestad	Østerbro
<b>2016</b>	132	55	6	143	122	157	36	128	79	181
<b>2017</b>	131	62	2	137	127	147	35	131	74	174
Udvikling fra jan-okt 2016 til jan-okt 2017	-1%	12%	-56%	-4%	4%	-7%	-1%	3%	-6%	-4%

Kilde: Rubin

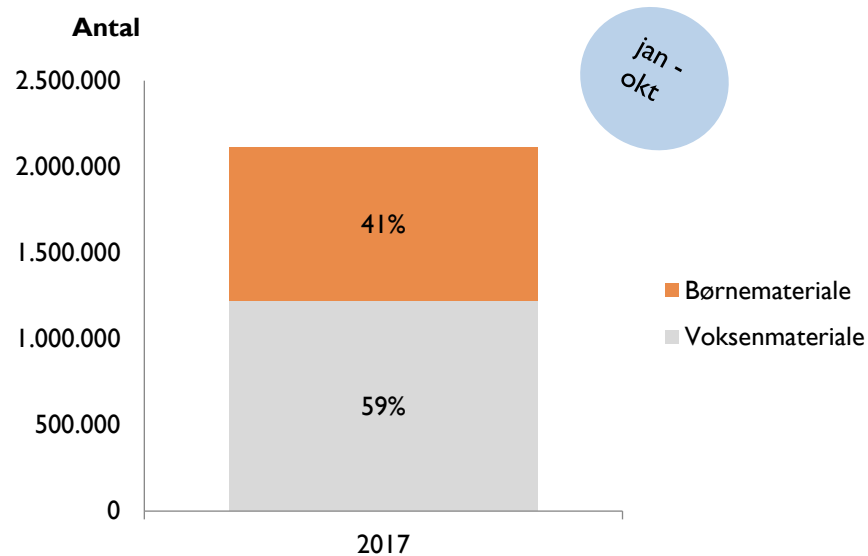
Note: farvekoderne: Grøn: Over 0 pct., og Rød: fald på over 10 pct.

Grafen er baseret på bogudlån af fysiske bøger inkl. andre papirmaterialer og lydbøger. Kun udlån fra jan-okt er inkluderet i grafen.

Kommentarer: **Brønshøj** har været under ombygning fra jan-sep 2016, hvilket kan forklare stigningen i antal udlån i 2017. **Tingbjerg** Bibliotek har været lukket siden juni 2017 pga. flytning til nyt kulturhus i Tingbjerg i 2018. **Solvang** Bibliotek har kørt med ændrede åbningstider i 2016 pga. uroligheder i området. I 2017 har flere skoleklasser brugt biblioteket som skolebibliotek, hvilket kan forklare den store stigning. En målrettet formidling og omflytning af materialer i biblioteksrummet har skabt interesse hos lånerne på **Sydhavnens** Bibliotek og resulteret i flere udlån.

# FYSISKE UDLÅN: BØRNE- OG VOKSENBØGER

I 2017 VAR CA. 40 PCT. AF DET UDLÅNTE FYSISKE MATERIALE BØRNEMATERIALER. BØRNEUDLÅN UDGØR DERMED EN VÆSENTLIG DEL AF DET SAMLEDE UDLÅNTE MATERIALE. KØBENHAVNS BIBLIOTEKER HAR IGANGSAT ET PROJEKT, DER UNDERSØGER OM MATERIALESAMMENSÆTNINGEN AFSPEJLER UDLÅNET PÅ TILFREDSSTILLENDEN VIS.

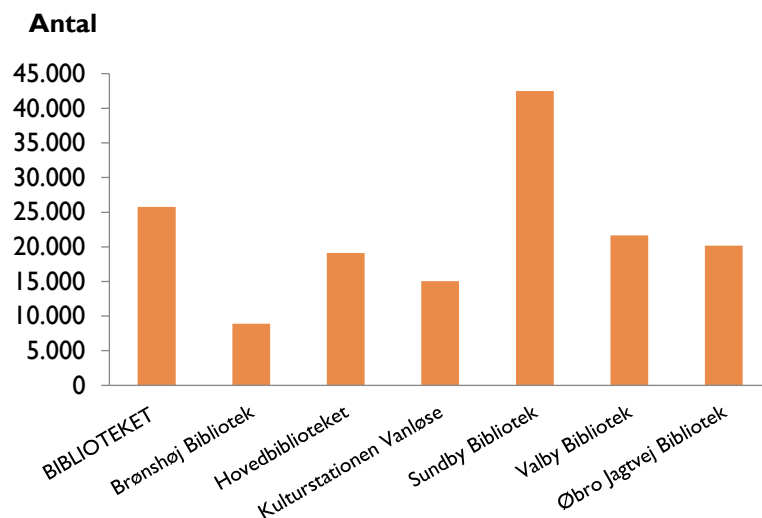


Kilde: Rubin

Grafen er baseret på bogudlån af fysiske bøger inkl. andre papirmaterialer og lydbøger. Børn er defineret som borgere i alderen 0-17 år. Kun udlån fra jan-okt er inkluderet i grafen.

# HENVENDELSER I BORGERSERVICE

SYV AF BYENS BIBLIOTEKER INDEHOLDER BORGERSERVICE, OG ISÆR SUNDBY OG BIBLIOTEKET RENTEMESTERVEJ HAR MANGE HENVENDELSER. I ALT ER DER MODTAGET MERE END 150.000 HENVENDELSER FRA APRIL-DECEMBER I 2017.

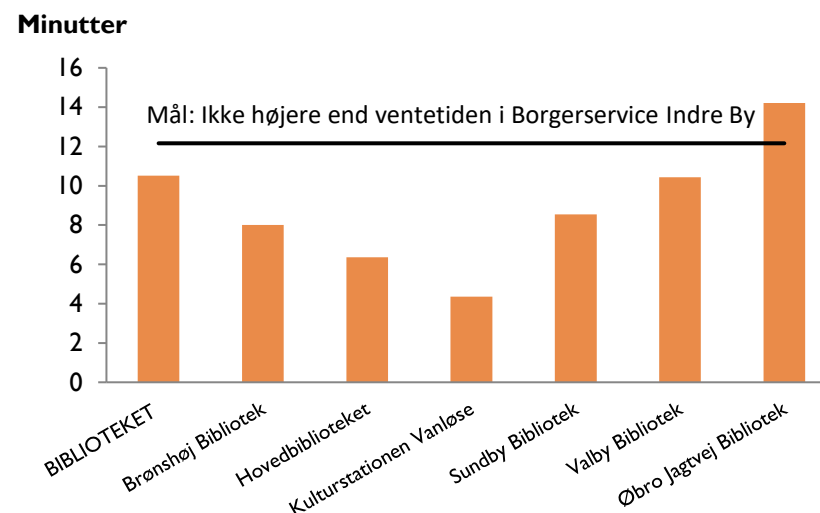


Kilde: FrontDesk

Det nye henvendelsesregistreringssystem blev implementeret på alle biblioteker i april 2017, hvorfor kun tal fra april og frem vises. Tallene kan ikke sammenlignes med tidligere perioder.

# GNS. VENTETID PÅ BIBLIOTEKERNE

MÅLSÆTNINGEN OM, AT VENTETIDEN PÅ BORGERSERVICE-HENVENDELSER PÅ BIBLIOTEKERNE IKKE ER HØJERE END I BORGERSERVICE INDRE BY, OPFYLDES AF ALLE BIBLIOTEKER UNDTAGEN ØBRO JAGTVEJ BIBLIOTEK.



Kilde: FrontDesk

Søjlerne er et gennemsnit af ventetiden i månederne april-december 2017. Grundet nyt registreringssystem kan den gennemsnitlige ventetid i apr-dec 2017 ikke sammenlignes med andre perioder.

BIBLIOTEKSSTRATEGIEN

# DIGITALT BIBLIOTEK

Udlånet af e-bøger er i 2017 steget med 25 pct. i forhold til 2016. Den markante stigning afspejler, at der i 2017 er blevet forhandlet nye aftaler med en række forlag, som gør, at der er flere populære titler til rådighed på eReolen. Udlånet af netlydbøger er steget med 16 pct.

Andelen af låneindmeldelser, der foretages digitalt er steget fra 41 pct. i gennemsnit pr. kvartal i 2016 til 48 pct. i gennemsnit pr. kvartal i 2017, hvilket vidner om, at stadig flere borgere benytter sig af online selvbetjeningsløsninger.



# NATIONALE E-BOGSUDLÅN

En stor del af danskernes læsning foregår nu gennem høretelefonerne eller på tabletten. Nedenfor ses et overblik over de kommuner, som har flest e-bogsudlån i 2017 pr. 1.000 indbyggere. Københavns Biblioteker fokuserer i de kommende år på at øge udlånet af digitale materialer, hvilket bl.a. afspejles i den nye digitale strategi, som er udarbejdet i 2017.

## Top 3 sammenholdt med Københavns Biblioteker

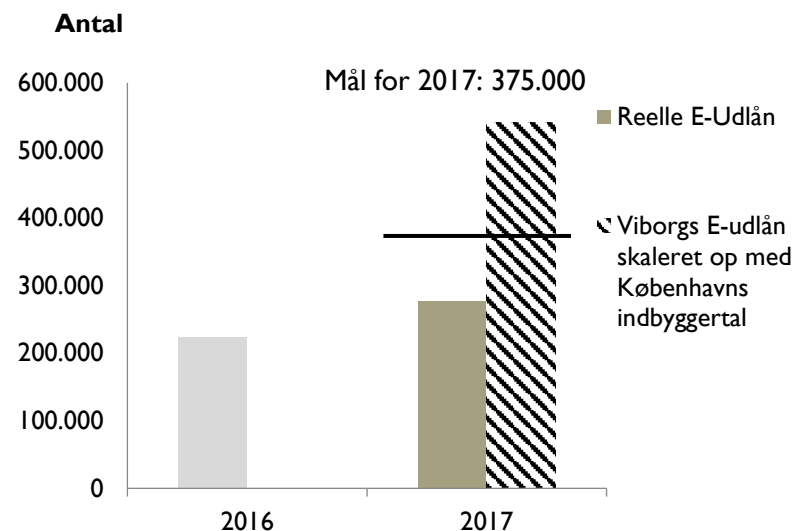
Bibliotek	Udlån af e-bøger pr. 1.000 indbyggere i 2017
Viborg Bibliotekerne	388
Silkeborg Bibliotekerne	380
Gladsaxe Bibliotek	371
Københavns Biblioteker	156

Bibliotek	Udlån af netlydbøger pr. 1.000 indbyggere i 2017
Silkeborg Bibliotekerne	523
Viborg Bibliotekerne	499
Favrskov Bibliotek	475
Københavns Biblioteker	270

Kilde: netbib.dk

# ANTAL E-BOGSUDLÅN

ANTALLET AF E-BOGSUDLÅN ER STEGET 25 PCT. FRA 2016 TIL 2017. STIGNINGEN I 2017 SKYLDES BL.A. NYE OG BEDRE AFTALER MED EN RÆKKE FORLAG. DER ER UDLÅNT 20 PCT. FLERE E-BØGER OG 16 PCT. FLERE NETLYDBØGER I 2017 END I 2016. VIBORG BIBLIOTEKERNE ER LANDETS FØRENDE, NÅR DET KOMMER TIL E-UDLÅN PR. INDBYGGER. HAVDE KØBENHAVN SAMME E-BOGSUDLÅN PR. INDBYGGER SOM VIBORG I 2017 VILLE DER VÆRE UDLÅNT OVER 500.000 E-BØGER. DER ER MED ANDRE ORD ET STORT POTENTIALE FOR UDLÅN AF FLERE E-BØGER.



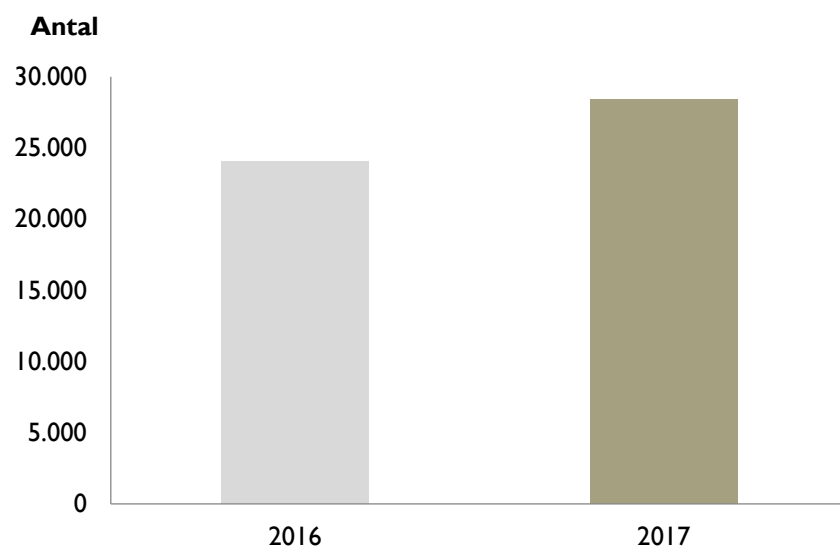
Kilde: eReolen og netlydbog.dk

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

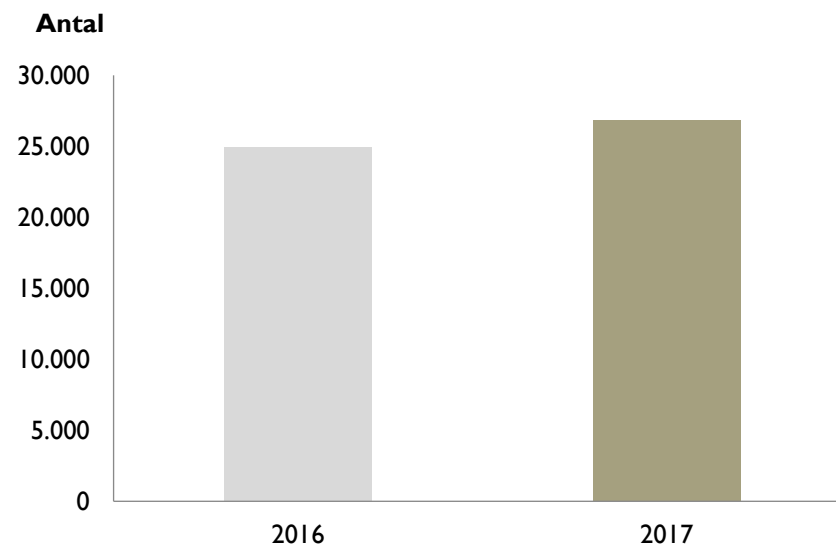
I 2017 HAR DER VÆRET NÆSTEN 20 PCT. FLERE UNIKKE LÅNERE PÅ E-REOLEN END I 2016. DET BETYDER, AT MERE END 28.000 FORSKELLIGE LÅNERE HAR BRUGT E-REOLEN.DK.



Kilde: eReolen.dk

## UNIKKE NETLYDBOGSLÅNERE

ANTALLET AF UNIKKE NETLYDBOGSLÅNERE ER STEGET MED 8 PCT. FRA 2016 TIL 2017. SET OVER HELE ÅRET LÅNES DER I GENNEMSIT 6 NETLYDBØGER PR. LÅNER.



Kilde: eReolen.dk

## EREOLEN GO!

Gode læsevaner grundlægges tidligt og er associeret med større faglige og sociale kompetencer samt bedre og højere uddannelser. Desværre viser rapporter fra Tænk tanken Fremtidens Biblioteker (2017, 2018), at lystlæsningen hos børn og unge er nedadgående. Børn og unge udgør derfor en særlig vigtig målgruppe for folkebiblioteket i almindelighed og eReolen i særdeleshed.

Børn og unges medievaner er mobile og digitale, og derfor lancerede eReolen sent i 2016 eReolen GO! – en særlig låne- og formidlingstjeneste til netop denne målgruppe, hvor der kan logges ind med UNI-login, hvis skolen har en aftale med folkebiblioteket.

Sådan en aftale har 27 københavnske skoler, og blandt de flittigste er et par skoler i udsatte områder som Kirsebærhaven Skole og Tingbjerg Skole. ”eReolen GO! får børnene til at læse, og alt, hvad der får børn til at læse, har min støtte,” udtalte skoleleder Anette Lauge fra Kirsebærhaven Skole på et møde med Københavns Biblioteker i forbindelse med et indslag i TV2 Lorry.

eReolen har igen fået aftaler med en række store forlag - Gyldendal, Modtryk m.fl. – som har et stort udvalg af børne- og ungdomslitteratur. Udvalget af e-bøger og netlydbøger på eReolen GO! vil i 2018 derfor være større og mere varieret. Ligeledes sikrer aftalerne, at børne- og ungdomstitler generelt er omfattet af færre lånebegrænsninger end gennemsnittet.

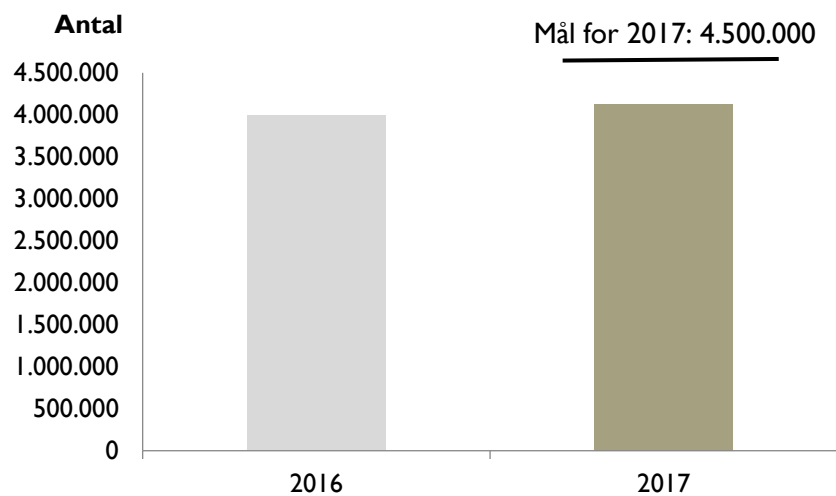
På de 27 skoler blev der udlånt 28.528 e-bøger og netlydbøger i 2017, og da brugen er ujævnt fordelt, er der både et stort potentiale i de skoler, der ikke udnytter tilbuddet optimalt, og i skolerne, der endnu ikke har tilmeldt sig. Tilbuddet står foreløbigt åbent for alle skoler, hvis man vil samarbejde med det lokale folkebibliotek.



@Reolen GO!

# WEBBESØG PÅ BIBLIOTEK.KK.DK

DER VAR I 2017 CA. 4,1 MIO. BESØG PÅ BIBLIOTEK.KK.DK, HVILKET ER TÆT PÅ MÅLSÆTNINGEN OM 4,5 MIO. BESØG. DET ER EN STIGNING PÅ 4 PCT. I FORHOLD TIL 2016.



Kilde: [www.danmarksbiblioteksindex.dk](http://www.danmarksbiblioteksindex.dk)

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

# NATIONALE BESØG PÅ BIBLIOTEKSHJEMMESIDER

København er den kommune med tredje flest besøg på bibliotekets hjemmeside pr. 1.000 indbyggere. I 2017 har bibliotek.kk.dk haft næsten 7.000 besøg pr. 1.000 indbyggere. Københavns Biblioteker er kun overgået af Gladsaxe og Herlev Biblioteker.

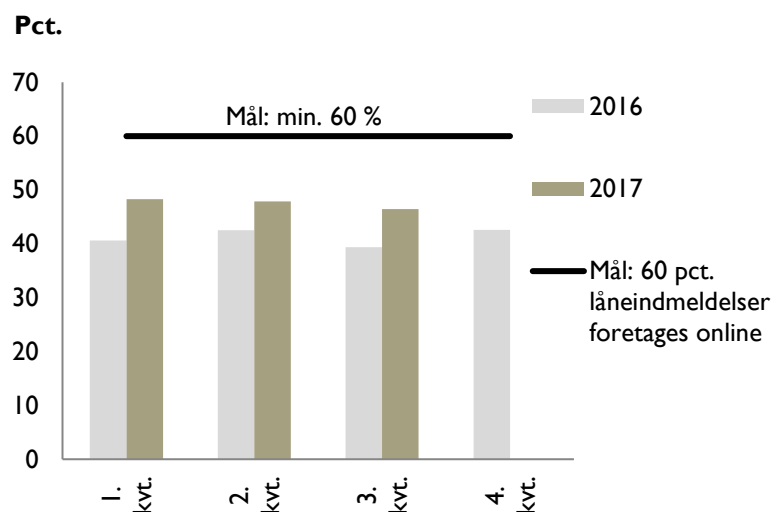
## Top tre – besøg på bibliotekshjemmesider

Bibliotek	Besøg pr. 1.000 indbyggere i 2017
Gladsaxe Bibliotek	7.581
Herlev Bibliotek	7.241
Københavns Biblioteker	6.872

Kilde: [danmarksbiblioteksindex.dk](http://danmarksbiblioteksindex.dk)

# ONLINE LÅNEINDMELDELSER

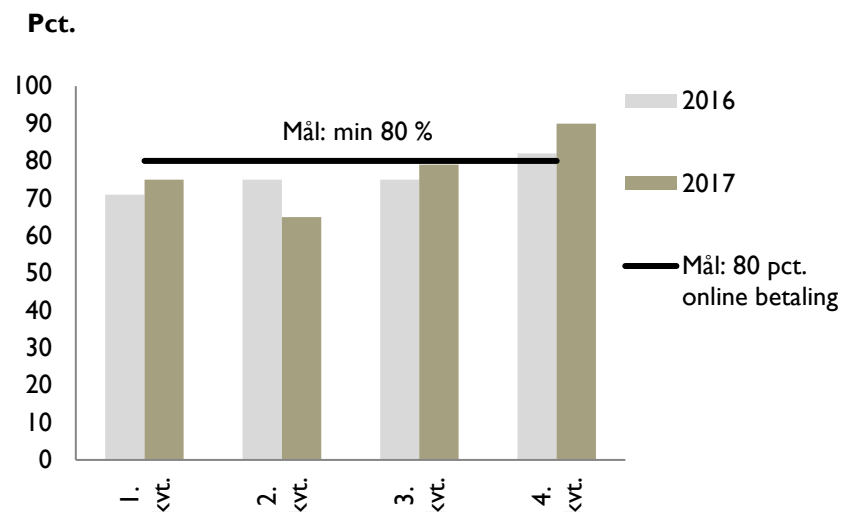
I 2017 FOREGIK MELLEM 45-50 PCT. AF INDMELDELSERNE ONLINE. MÅLET ER IKKE NÅET, MEN ANDELEN ER STEGET MED CA. 19 PCT. I 3. KVARTAL 2017 SAMMENLIGNET MED 3. KVARTAL 2016.



Kilde: Opgørelse fra Digital formidling og Biblioteksudvikling  
4. kvartal 2017 indgår ikke i figuren pga. overgang til nyt bibliotekssystem.

# ONLINE GEBYRBETALING

ANDELEN AF ONLINE GEBYRBETALINGER ER HØJERE I 2017 END I 2016. I GENNEMSNIET ER ANDELEN AF ONLINE GEBYRBETALINGER 77 PCT. I 2017, HVILKET ER LIGE UNDER MÅLSÆTNINGEN PÅ MIN. 80 PCT. 90 PCT. ONLINE GEBYRBETALINGER I 4. KVARTAL 2017 VISER, AT MÅLSÆTNINGEN ER MULIG AT OPNÅ.



Kilde: ClickView (gebyrer) og DIBS.

Tallene er eksklusiv gebyrer, hvor biblioteket ikke har flere rykkermuligheder og sagen håndteres af SKAT.

## BIBLIOTEKET ONLINE

Biblioteket Online er et servicetilbud til borgere, der kan få svar på biblioteks-spørgsmål på telefon og mail – uanset om de er på biblioteket eller hjemme. Biblioteket Online sidder klar til at hjælpe borgere mandag til torsdag kl. 8-20, fredag kl. 8-18 og lørdag kl. 10-14.

### Henvendelser og straksafklaring

Biblioteket Online tager imod alle slags henvendelser til Københavns Biblioteker og hjælper blandt andet borgere med informationssøgning, bestilling af materialer, anvendelse af e-materialer og spørgsmål om låneforhold og mellemværender.

I 2017 har Biblioteket Online modtaget ca. 38.000 opkald og straksafklaret 96 pct. Straksafklaring betyder, at borgeren ikke henvises til andet sted, men får svar på deres spørgsmål og løst deres udfordring i selve samtalen med en medarbejder fra Biblioteket Online.

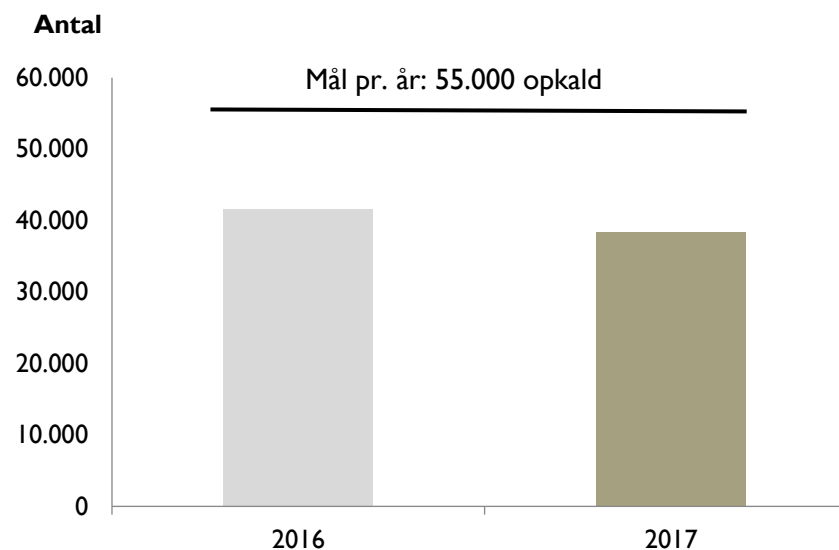
### Skærmbetjening med stor tilfredshed

I løbet af efteråret 2016 og 2017 er der opsat skærme på bibliotekerne, der muliggør videoopkald til Biblioteket Online. I 2017 har Biblioteket Online svaret på 5.727 henvendelser fra borgere via videoopkald.

Der foretages løbende tilfredshedsundersøgelser, der viser, at borgerne er meget glade for den service, som Biblioteket Online yder via skærmbetjening. På en skala fra 1-4, hvor 1 indikerer lav tilfredshed og 4 indikerer stor tilfredshed opnår Biblioteket Online i 2017 en gennemsnitlig score på 3,27. En borger følger op med kommentaren: "Jeg synes det var en sublim service. Tak for hjælpen."

## OPKALD TIL BIBLIOTEKET ONLINE

BIBLIOTEKET ONLINE MODTOG CA. 38.000 TELEFONOPKALD I 2017, HVILKET ER CA. 8 PCT. FÆRRE END I 2016. NEDGANGEN KAN SKYLDES, AT BORGERNE ER BLEVET BEDRE TIL AT BENYTTTE BIBLIOTEKETS SELVBETJENINGSLØSNINGER. NEDGANGEN I ANTAL OPKALD KAN OGSÅ VÆRE DEN POSITIVE EFFEKT AF FORBEDRET WAYFINDING, SOM HJÆLPER BORGERNE PÅ VEJ I BIBLIOKETSNUMMERET.

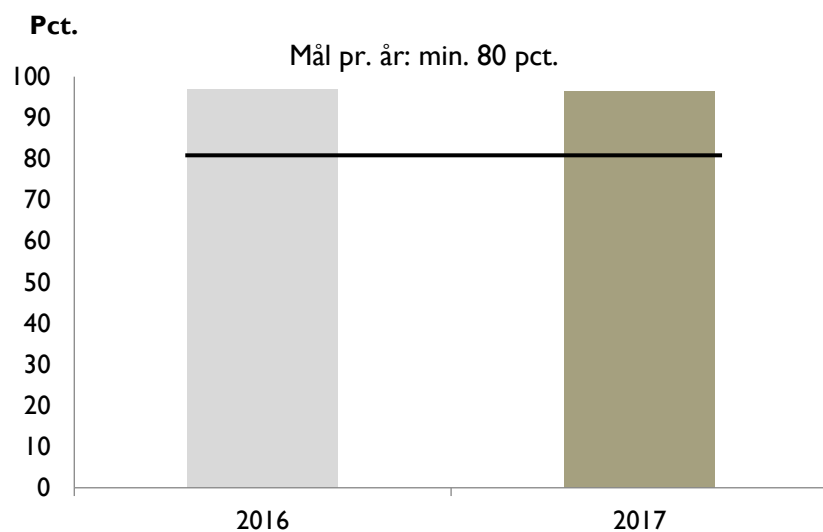


Kilde: CallGuide

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

## STRAKSAFKLARING – BIBLIOTEKET ONLINE

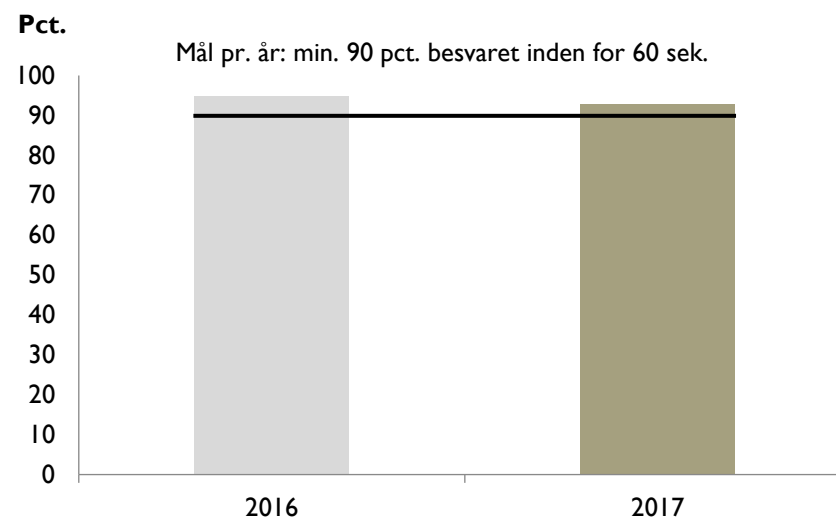
TALLENE VISER, HVOR OFTE EN HENVENDELSE LØSES I SELVE SAMTALEN MELLEM MEDARBEJDER OG BORGER. STRAKSAFKLARING AF OPKALD HAR I GNS. LIGGET PÅ 96 PCT. I 2017.



Kilde: CallGuide

## BESVARELSER AF OP- KALD INDEN FOR 60 SEK.

BIBLIOTEKET ONLINE HAR I GNS. I 2017 BESVARET 93 PCT. AF ALLE OPKALD INDEN FOR 60 SEKUNDER OG OPFYLDER DERMED MÅLET OM, AT MINIMUM 90 PCT. AF ALLE OPKALD SKAL BESVARES INDEN FOR 60 SEKUNDER.



Kilde: CallGuide

# HENVENDELSER I BIBLIOTEKET ONLINE OG DET FYSISKE BIBLIOTEK

Tabellen til højre viser, hvad borgernes henvendelser drejer sig om, når de kontakter biblioteksmedarbejdere. Den tydeligste forskel er, at klassiske bibliotekshenvendelser vedr. søgning, reserveringer og lånerforhold udgør 49 pct. af alle henvendelser til Biblioteket Online, mens samme type henvendelser kun udgør knap en fjerdedel af henvendelserne i det fysiske bibliotek.

Forskellen skyldes bl.a., at andelen af ikke sammenlignelige henvendelser er meget højere i det fysiske bibliotek end i Biblioteket Online. I denne kategori er guidning i det fysiske bibliotek et eksempel på en type henvendelse, som forekommer hyppigere i det fysiske bibliotek end hos Biblioteket Online.

Sammenholdes tabellen til højre med straksafklaringen i Biblioteket Online, som i 2017 var 96 pct., vidner det om, at Biblioteket Online i vid udstrækning formår at hjælpe borgerne med både biblioteksfaglige spørgsmål og andre typer henvendelser lige så godt som medarbejdere i det fysiske rum.

	Henvendelser til Biblioteket Online (pct.)	Henvendelser i det fysiske bibliotek (pct.)
<b>Søgning/reservering</b>	27	17
<b>Lånerforhold</b>	22	6
<b>Andet</b>	16	18
<b>Print og kopi</b>	8	12
<b>Gebyrsager</b>	7	6
<b>Arrangementer</b>	3	2
<b>Workshops/kurser/klubber</b>	1	0
<b>Ikke sammenligneligt</b>	16	39
<b>Total</b>	100	100

*Henvendelserne i det fysiske bibliotek er opgjort i uge 2, 14, 28 og 41, hvorfor kun data for disse uger for både det fysiske og Biblioteket Online danner grundlag for tallene i tabellen.*

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