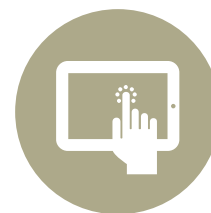




# KØBENHAVNS BIBLIOTEKER

## AKTIVITETER OG NØGLETAL 2018



### INDLEDNING – SIDE 4

---



### AKTIVITETER - SIDE 5

---

Klubber  
Arrangementer  
Skolebesøg  
Daginstitutioner



### BESØG – SIDE 9

---

Fysiske besøg  
Fysiske besøg (i 1.000)  
Fysiske besøg pr. time  
Besøg i ydertimer  
Besøg på bibliotekshjemmesider, 6-byerne  
Besøg på bibliotekshjemmesider pr. 1.000 indbyggere, 6-byerne



### UDLÅN - SIDE 13

---

Fysiske og digitale bogudlån  
Fysiske bogudlån pr. bibliotek (i 1.000)  
Lånere  
eReolen  
Nationale digitale udlån  
Digitale udlån  
Digitale udlån pr. 1000 indbyggere i Københavns bydele  
Unikke lånere af e-bøger

Unikke lånere af netlydbøger  
Udlån af børnebøger  
Fysisk udlån: Børne- og voksenbøger



---

**BETJENING - SIDE 21**

Ventetid  
Henvendelser i Borgerservice  
Gns. ventetid i Borgerservice  
Biblioteket Online  
Henvendelser i det fysiske bibliotek

# INDLEDNING

I 2018 har drøftelser om kerneopgaven været højt på dagsordenen i Københavns Biblioteker. Hvilken rolle spiller bibliotekerne i borgernes hverdag, og hvordan skaber bibliotekerne endnu større værdi for københavnere i fremtiden? Medarbejderne har med stort engagement deltaget i drøftelserne, der i juni 2018 fik en yderligere vitaminindsprøjtning med udgivelsen af rapporten *Københavns Biblioteker – Scenarier for den fremtidige kerneopgave*.

I rapporten præsenteres tre vidt forskellige scenarier, men en central pointe i dem alle er, at en succesfuld løsning af kerneopgaven kræver fokuserede valg og fravalg. Dette er særligt vigtigt i en by, der vokser og i en tid, hvor borgernes medieforbrug ændrer sig og bliver mere digitalt. På baggrund af drøftelserne har Københavns Biblioteker formuleret en kerneopgave, der fokuserer på at skabe *ivrige læsere, kritiske kulturforbrugere og engagerede borgere*.

Formuleringen afspejler både en ambition om at fremme litteratur og læsning samt en målsætning om at bidrage til, at borgerne bliver mere kildekritiske og kvalitetsbevidste mediebrugere og deltagende medborgere, der engagerer sig i samfundet.

## Ny biblioteksplan i sommeren 2019

Denne formulering af kerneopgaven vidner om et højt ambitionsniveau, som Københavns Biblioteker vil leve op til med en ny biblioteksplan. Det seneste år har input fra borgere, medarbejdere, politikere, lokaludvalg, Ungerådet og Ældrerådet været med til at kvalificere det overordnede indhold i en ny biblioteksplan. I biblioteksplanen udpeges fire fokusområder, som Københavns Biblioteker vil prioritere særligt højt i de kommende år: *Det fysiske bibliotek, det digitale bibliotek, litteratur og læsning samt børn og unge*.

I foråret 2019 udarbejdes konkrete indsatser under hvert fokusområde, der skal være med til at sikre, at Københavns Biblioteker løser kerneopgaven og skaber flere *ivrige læsere, kritiske kulturforbrugere og engagerede borgere* i København. Biblioteksplanen er færdig i juni 2019.

## Tendenser

Mens planen for fremtidens biblioteksbetjening færdiggøres, arbejdes der på højtryk for at betjene københavnere i dag. Denne rapport er inddelt i fire overordnede kapitler, der præsenterer aktiviteter og nøgletal og fortæller om biblioteksudviklingen i 2018. Rapporten er både en politisk orientering og et arbejdsredskab for Københavns Biblioteker. Blandt de vigtigste tendenser er:

- **Aktiviteter:** I 2018 har der været over 113.000 deltagere til arrangementer og klubaktiviteter på de københavnske biblioteker. Der er afholdt ca. 1.900 arrangementer og ca. 3.600 klubaktiviteter i løbet af året. Med den nye biblioteksplans fokus på litteratur og læsning er der lagt op til, at en større del af arrangementerne har litteratur og læsning i centrum fremover.
- **Besøg:** Der var 4.726.000 besøg på Københavns Biblioteker i 2018. I sommeren 2018 er der udskiftet besøgstællere på bibliotekerne. På grund af dette skifte er der et databrud i 2018, og derfor sammenlignes besøgstal fra 2018 ikke med tidligere år.
- **Udlån:** I 2018 er der udlånt 2.568.000 fysiske materialer og 377.000 digitale materialer. Det digitale udlån af e-bøger, netlydbøger og digitale tidsskrifter er steget 31 pct. fra 2017 til 2018 og udgør 13 pct. af det samlede materialeudlån i Københavns Biblioteker i 2018. Grundet overgangen til nyt bibliotekssystem, FBS, i november 2017 er det ikke muligt at sammenligne udlånet af fysiske materialer i 2018 med tidligere perioder.
- **Betjening:** Biblioteksbetjening anno 2019 er ikke kun for de borgere, der selv finder vej til bibliotekerne. I København tager medarbejderne for eksempel på besøg i skoler og daginstitutioner med målrettede betjeningskoncepter. Næsten 100 skoleklasser og 150 daginstitutioner har haft besøg af biblioteket i løbet af 2018. I den nye biblioteksplan er der fokus på børn og unge, hvilket blandt andet indebærer en øget indsats for at skabe flere betjeningsaftaler med skoler og målrettede tilbud til alle daginstitutioner i kommunen.

AKTIVITETER OG NØGLETAL 2018

# AKTIVITETER

I 2018 har der været over 113.000 deltagere til arrangementer og klubaktiviteter på de københavnske biblioteker. Der er afholdt ca. 1.900 arrangementer og ca. 3.600 klubaktiviteter i løbet af året.

Arrangementerne tæller alt fra forfatterforedrag og litteraturformidling til musik- og teaterarrangementer. Med den nye biblioteksplans fokus på litteratur og læsning er der lagt op til, at en større del af arrangementerne har litteratur og læsning i centrum fremover. Biblioteksplanen rummer desuden en ambition om, at Københavns Biblioteker skal etablere flere læseklubber for at fremme litteratur og læsning blandt borgerne.

I marts 2019 løb Københavns Bibliotekers nye børnelitteraturfestival *Vi <3 Bøger af stablen* for første gang med arrangementer i hele byen. Med festivalen understreger Københavns Biblioteker, at der i disse år er stort fokus på børn og unges læsning.



## KLUBBER

Der er i 2018 afholdt næsten 3.600 klubarrangementer fordelt på ca. 214 forskellige klubber på Københavns Biblioteker. Klubarrangementerne inkluderer blandt andet læseklubber, lektiecaféer, sprogcaféer og maker spaces.

I 2018 har 18 biblioteker tilsammen huset over 970 læseklubarrangementer med over 8.700 deltagere i alt. Dermed er læseklubberne den klart mest populære klubaktivitet på de københavnske biblioteker efterfulgt af lektiecaféer og sprogcaféer. På otte biblioteker er der afholdt i alt 542 lektiecaféer, hvor der i gennemsnit har deltaget 12 børn pr. gang. Fem biblioteker har afholdt sprogcaféer, hvor borgere mødes og træner sprogfærdigheder med hinanden. Der er afholdt 520 sprogcaféer i 2018 med i alt ca. 3.700 deltagere.

### Stort potentiale i læseklubberne

Selvom de i forvejen er de mest populære klubaktiviteter på bibliotekerne, er der stadig et uforløst potentiale i læseklubberne. I den nye biblioteksplan er der fokus på at fremme litteratur og læsning, så bibliotekerne kan lykkes med at skabe flere *ivrige læsere* i København. En særlig indsats i den forbindelse er et øget fokus på læseklubber, så antallet af læseklubber på de københavnske biblioteker stiger, og endnu flere borgere bliver en del af et læsefællesskab på bibliotekerne.

I 2018 blev fjerdesalen på Københavns Hovedbibliotek istandsat med et nyt område specifikt til læseklubber. Her har fire kendte forfattere – Hermann Bang, Tove Ditlevsen, Troels Kløvedal og Søren Kierkegaard - lagt navn til fire mindre zoner, der alle kan bookes af læseklubber. Ved at skabe bedre faciliteter for læseklubberne bliver det lettere at indfri ambitionen om at skabe flere læseklubber i København.

*Kilde: Manuel indberetning af bibliotekerne.*

*Idet data indberettes manuelt, skal der tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningerne.*

## ARRANGEMENTER

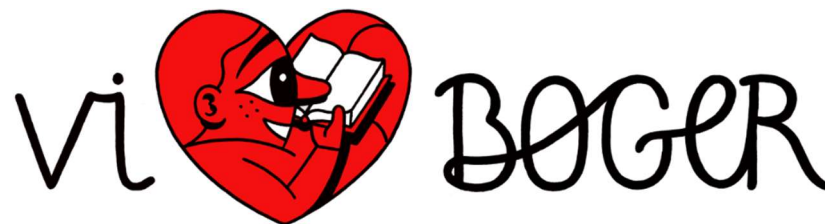
Der er i 2018 afholdt næsten 1.900 arrangementer med over 81.000 deltagere på tværs af Københavns Biblioteker.

De seneste år har musikarrangementerne været de mest populære på bibliotekerne, og denne tendens fortsatte i 2018. Der er afholdt 208 musikarrangementer med i alt ca. 14.300 deltagere, svarende til ca. 70 deltagere pr. musikarrangement. Musikarrangementerne inkluderer blandt andet koncerter for børn og voksne samt morgensang. Målt på antal deltagere pr. arrangement er lokalhistoriske arrangementer og debatarrangementer dog de mest populære i 2018.

Der er i alt afholdt 266 arrangementer i kategorierne forfatterarrangementer og litteraturformidling i 2018. Med den nye biblioteksplan vil der i de kommende år være øget fokus på, at flere arrangementer på bibliotekerne har litteratur og læsning i centrum.

Der blev i 2018 afholdt 778 arrangementer, som var målrettet børn og unge. Fremover er de københavnske børn en særligt prioriteret målgruppe i bibliotekerne, og dette vil også komme til udtryk i bibliotekernes arrangementsprofil.

Massivt fokus på børn og unge var der i marts 2019, hvor Københavns Bibliotekers nye børnelitteraturfestival *Vi <3 Bøger* løb af stablen for første gang med arrangementer i hele byen. Festivalen bød blandt andet på en række arrangementer for børn og deres forældre, men også faglige fyraftensarrangementer for voksne, der arbejder med børns læsning og sproglige udvikling.



*Logoet for Københavns Bibliotekers børnelitteraturfestival, Vi <3 bøger, der fandt sted i marts 2019. Tegnet af kunstneren HuskMitNavn*

## SKOLEBESØG

Københavns Biblioteker har tilsammen haft besøg af flere end 3.000 skoleklasser i 2018.

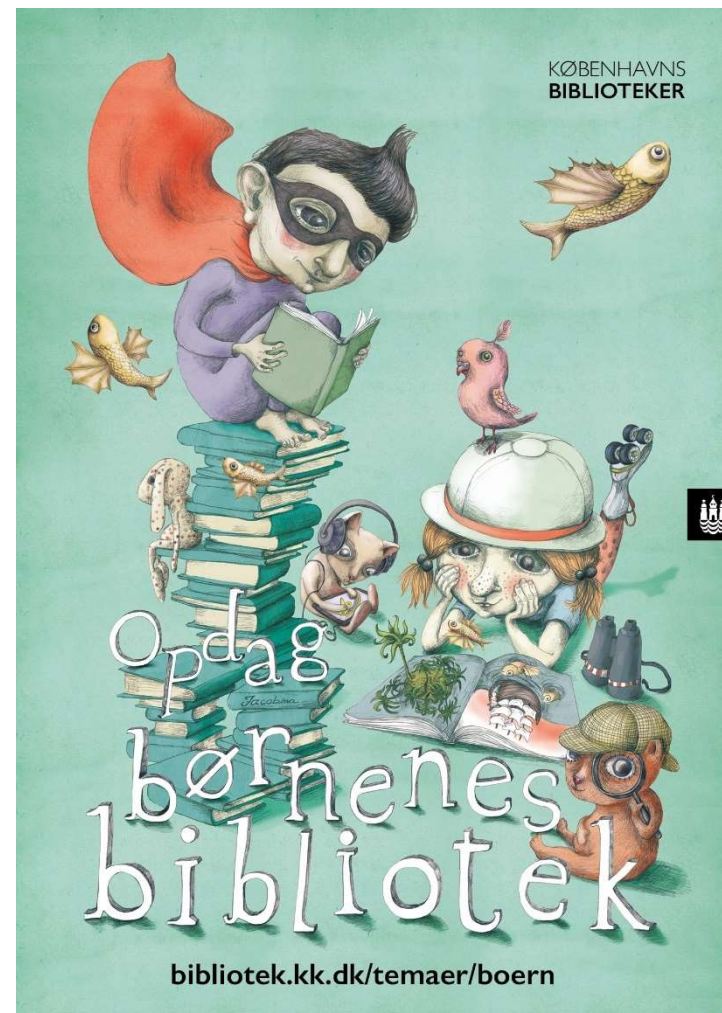
Ørestad Bibliotek og Solvang Bibliotek er kombinerede folke- og skolebiblioteker og tegner sig for 80 pct. af skolebesøgene på de københavnske biblioteker. Her bruger mange skoleklasser dagligt bibliotekets faciliteter. På de andre biblioteker kommer skoleklasserne oftest på besøg som del af et specifikt læringsforløb eller for at lære om kildekritik og informationsøgning.

Bibliotekerne har også været på besøg på skolerne i 2018. Næsten 100 skoleklasser har haft besøg af deres lokale folkebibliotek i løbet af året. Bibliotekerne besøger blandt andet skoleklasserne med undervisningsforløbet *Stærk på nettet*, der har til hensigt at styrke børnenes kompetencer inden for litteratursøgning, kildekritik og god stil på nettet.

### Skolesamarbejdet er vigtigt

Skolesamarbejdet er helt centralt i bibliotekernes betjening af børn og unge. Kun ved at samarbejde med skolerne kan vi sikre, at børn, der ikke ellers ville besøge biblioteket sammen med deres forældre, stifter bekendtskab med bibliotekets tilbud. Derfor er øget fokus på skolesamarbejdet en central indsats i den nye biblioteksplan.

Nogle steder i byen er der allerede et tæt og formaliseret samarbejde mellem biblioteker og skoler, mens samarbejdet andre steder er mere sporadisk. I Københavns Biblioteker arbejder vi på en ensretning af skolesamarbejdet, så skoler over hele byen får samme tilbud om brug af folkebiblioteket. Forventningen er, at denne ensretning medfører et udvidet skolesamarbejde, så endnu flere skoleelever kan få glæde af bibliotekets tilbud.



Kilde: Manuel indberetning af bibliotekerne.

Idet data indberettes manuelt, skal der tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningerne. Det reelle antal skolebesøg må formodes at være højere end ovenstående, idet der også forekommer besøg, der ikke indgår i den manuelle registrering.

## DAGINSTITUTIONER

Københavns Biblioteker har haft en målsætning om at besøge alle byens daginstitutioner i løbet af en toårig periode. Perioden blev afsluttet i maj 2018, og alle daginstitutioner er besøgt. Ved forløbets afslutning kan vi konstatere, at forløbet har været en succes. Med besøgene er der gjort opmærksom på bibliotekets tilbud til daginstitutionerne, ligesom der er skabt bedre samarbejdsrelationer mellem daginstitutioner og biblioteker.

11 biblioteker har i 2018 registreret, hvor mange daginstitutioner de har besøgt. Tilsammen har de besøgt 148 daginstitutioner. I 2019 vil alle københavnske daginstitutioner få endnu et besøg af biblioteket.

### Rimmakker på bibliotekerne

Når bibliotekarer besøger daginstitutioner, sørger de selvfølgelig for at invitere institutionerne ned på det lokale bibliotek også. Her kan de blandt andet invitere byens børnehavbørn på besøg for at lege *Rimmakker* – en leg, der handler om at rime med udgangspunkt i fortællingen om Gubbe Gammelsen og hans kat.

Legen er udviklet i Københavns Biblioteker, og forfatter Marianne Iben Hansen har skrevet rim-historien om Gubbe Gammelsen. Delprojektleder på *Rimmakker* i Københavns Biblioteker, Lise Lyngby Binderup, fortæller om indsatsens fordele:

”Forskning viser, at en tidlig indsats i forhold til børns sprogudvikling har varig, positiv effekt på børns senere læsekompetencer og læselyst. Her bidrager *Rimmakker* som en sjov og enkel leg, der som en fællesindsats, når ud til rigtig mange børn i København. Udover selve rim-legen, giver besøget børnebibliotekarerne en god mulighed for at formidle samlingen samt præsentere bibliotekets tilbud, så børnehaverne får lyst til at låne bøger med hjem og komme igen.”

Kilde: Manuel indberetning af bibliotekerne.

Idet data indberettes manuelt, skal der tages forbehold for evt. variationer og mangler i indberetningerne.



Illustration: Birgitte Søvsø

*Rimmakker* er blot et af flere tilbud til de københavnske daginstitutioner, der har mulighed for at få særlig betjening på faste ugentlige formiddage på alle biblioteker.

16 biblioteker har i 2018 registreret, hvor mange daginstitutioner, der har været på besøg. Tilsammen har der været mere end 1.400 besøg fra daginstitutioner i løbet af 2018. Samarbejdet med daginstitutionerne og fokus på de yngste københavnere er i de kommende år et vigtigt fokusområde, hvilket understreges i den nye biblioteksplan, hvor tidlig sprogstimulering og tilbud til daginstitutionerne er centrale indsatser.



## AKTIVITETER OG NØGLETAL 2018

# BESØG

Der findes mange grunde til at besøge biblioteket. Nogle borgere kommer for at låne og aflevere bøger eller for at fordybe sig i studiebøger eller arbejde. Andre borgere kommer alene eller med venner for at deltage i biblioteksaktiviteter eller med familiens yngste medlemmer for at besøge børnebiblioteket. Uanset grunden, så er vi glade for og stolte over, at Københavns Biblioteker har haft 4.726.000 besøg af borgere i 2018.

I sommeren 2018 er der udskiftet besøgstællere på bibliotekerne. De nye besøgstællere måler mere præcist end de foregående, og derfor sammenlignes besøgstal fra 2018 ikke med tidligere år.

Biblioteksbesøg omfatter meget andet end fysiske besøg i biblioteksrummet. Mange borgere er glade for at besøge biblioteket digitalt – på hjemmesiden, e-reolen.dk eller bibliotekernes app. Fra april til november 2018 blev Københavns Bibliotekers hjemmeside besøgt over 2.400.000 gange svarende til 4 besøg pr. borger i København.



## FYSISKE BESØG

I 2018 var der 4.726.000 besøg på Københavns Biblioteker. Københavnerne besøger bibliotekerne af mange forskellige årsager. Nogle borgere er på korte besøg for at låne og aflevere bøger, mens andre bliver siddende længe for at læse avisen eller for at fordybe sig i studieøger eller arbejde. Nogle kommer med venner for at deltage i arrangementer, mens andre kommer med familiens yngste medlemmer for at tilbringe tid i børnebiblioteket.

I sommeren 2018 er der udskiftet besøgstællere på bibliotekerne. De nye besøgstællere måler mere præcist end de foregående, og besøgstallene vil derfor fremover være mere retvisende end tidligere. På grund af dette skifte er der et databrud i 2018, og derfor sammenlignes besøgstal fra 2018 ikke med tidligere år.

Kigger vi i stedet mod andre danske kulturinstitutioner, er det interessant, at de over 4.700.000 besøg på de københavnske biblioteker faktisk er mange flere end på fem prominente danske museer tilsammen. I alt har Louisiana, ARoS, Glyptoteket og Arken haft ca. 2.300.000 besøgende i 2018. Statens Museum for Kunst har ikke offentliggjort besøgstal for 2018, men havde i 2017 ca. 335.000 besøg.

Disse tal skal selvfølgelig læses med det in mente, at museerne, modsat bibliotekerne, opkræver entré for besøgende. Ikke desto mindre vidner sammenligningen om, at biblioteket er en flittigt besøgt kulturinstitution blandt københavnerne.

Forventningen til de kommende år er, at bibliotekerne fortsat vil være et attraktivt sted for københavnerne at komme. Der er i biblioteksplanen fokus på nyindretning af de fysiske biblioteker, der kan inspirere og skabe rum for aktiviteter og tryk.

*Kilde: Sensortek og Vemco. Andre institutioner: [www.kristeligt-dagblad.dk/kultur/2018-var-rekordaar-danske-kunstmuseer](http://www.kristeligt-dagblad.dk/kultur/2018-var-rekordaar-danske-kunstmuseer), [www.smk.dk/section/om-smk/](http://www.smk.dk/section/om-smk/), [www.aros.dk/om-aros/presse/2019/besoegstal-2018/](http://www.aros.dk/om-aros/presse/2019/besoegstal-2018/). Besøgstallene giver en indikation af aktivitetsniveauet, men er behæftet med en vis usikkerhed. Der er konstrueret data for institutioner, der har oplevet tekniske problemer med tælleren i 2018. Kommentarer: **Husum Bibliotek** har haft reduceret åbningstid i 2018 pga. uroligheder i den selvbetjente åbningstid. **Solvang Bibliotek** har haft en stigning i skolebesøg, bl.a. fordi elever fra Kalvebod Fælled Skole har været på Dyveskolen, der deler matrikel med Solvang Bibliotek, indtil den nye skole stod færdig i maj 2018. **Tingbjerg Bibliotek** har været lukket indtil oktober 2018 pga. flytning til nyt kulturhus. **Vesterbro Bibliotek** påbegyndte en ombygning i maj 2018, der har medført færre besøgende. I perioden januar til marts 2018 var der reduceret i den selvbetjente åbningstid pga. udfordringer med hjemløse. Grundet ombygning af indgangspartiet er der ikke registreret besøg fra september til december 2018.*

## FYSISKE BESØG (I 1.000)

TABELLEN VISER, HVORDAN DE FYSISKE BESØG FORDELER SIG PÅ DE KØBENHAVNSKE BIBLIOTEKER I 2018.

Enhed	Bibliotek	Besøg pr. bibliotek (i 1.000) i 2018
<b>Hovedbiblioteket</b>	Hovedbiblioteket	770
<b>Kultur N</b>	BIBLIOTEKET	255
	Blågården	166
	Brønshøj	198
	Nørrebro	364
	Husum	69
	Tingbjerg (okt. – dec.)	31
<b>Kultur V</b>	Vesterbro (jan. – aug.)	263
	Vanløse	220
	Valby	262
	Sydhavnen	296
	Vigerslev	149
<b>Kultur S</b>	Islands Brygge	118
	Sundby	434
	Christianshavn	125
	Solvang	89
	Bibliotekshuset	142
	Ørestad	260
<b>Kultur Ø</b>	Øbro Jagtvej	222
	Østerbro	292

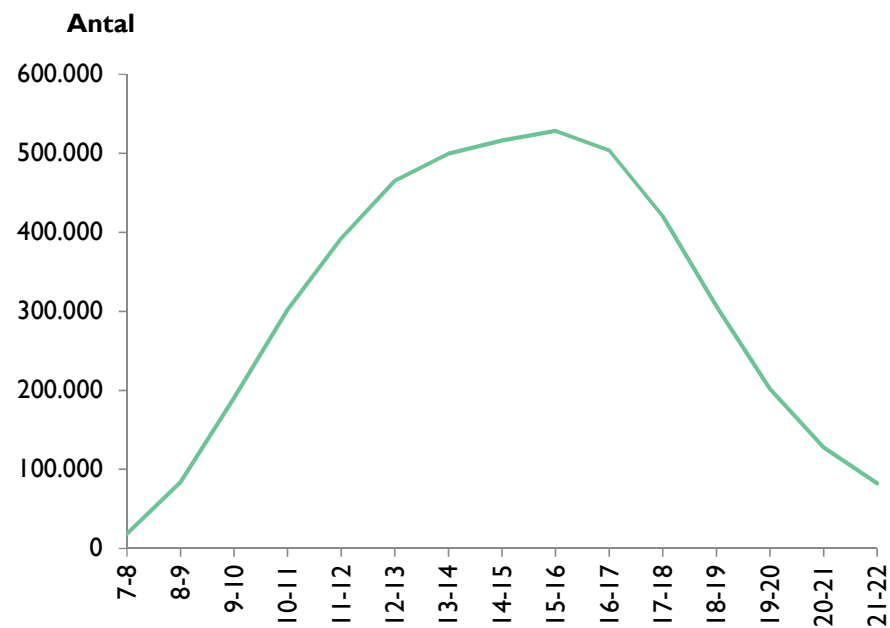
Feltkode æ

Feltkode æ

Feltkode æ

## FYSISKE BESØG PR. TIME

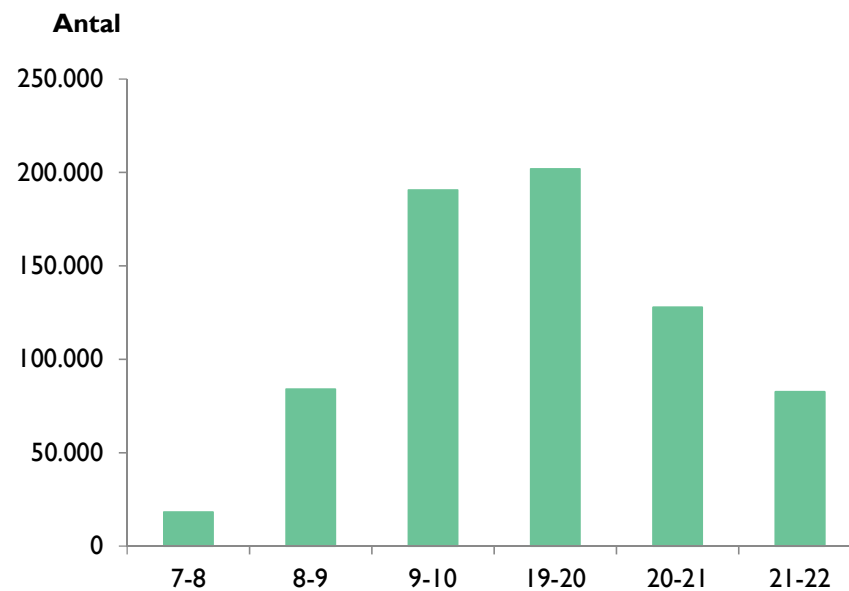
GRAFEN VISER, AT DER ER GOD KAPACITETSUDNYTTELSE HEN OVER DAGEN, DOG MED STØRST AKTIVITET I TIDSPERIODEN 12-18. DET ER DESUDEN I DETTE TIDSRUM, AT DE FLESTE BIBLIOTEKER TILBYDER INDIVIDUEL BIBLIOTEKSBETJENING I HVERDAGENE.



Kilde: Sensortek og Vemco.  
 Grundet udskiftning af besøgstællerne i løbet af sommer 2018 indeholder grafen kun besøg for 2018.

## BESØG I YDERTIMER

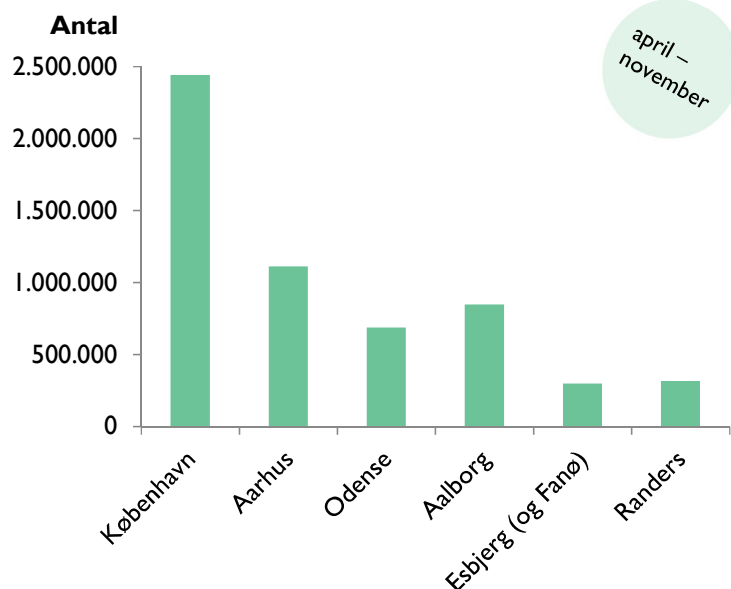
I 2018 VAR DER 705.000 BESØG I YDERTIMERNE, HVILKET SVARER TIL 15 PCT. AF ALLE BESØG PÅ KØBENHAVNS BIBLIOTEKER. DE TIDER DER LIGGER TÆTTEST PÅ DEN BEMANDEDE ÅBNINGSTID ER DE MEST VELBESØGTE YDERTIMER.



Kilde: Sensortek og Vemco.  
 Grundet udskiftning af besøgstællerne i løbet af sommer 2018 indeholder diagrammet kun besøg for 2018.

## BESØG PÅ BIBLIOTEKS- HJEMMESIDER, 6-BYERNE

DER VAR I PERIODEN APRIL – NOVEMBER 2018 OVER 2.400.000 BESØG PÅ KØBENHAVNS BIBLIOTEKERS HJEMMESIDE, DER ER DEN MEST BESØGTE BIBLIOTEKSHJEMMESIDE BLANDT 6-BYERNES HJEMMESIDER. PÅ HJEMMESIDEN KAN BORGERE BLANDT ANDET SØGE OG RESERVERE MATERIALER SAMT FINDE INFORMATIONER OM ARRANGEMENTER.



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

Der er skiftet analyseværktøj 1. januar 2018, og data fra 2018 er derfor ikke sammenlignelig med tidligere år. Data for januar, februar, marts og december 2018 er udeladt, da de er fejlbehæftede.

## BESØG PÅ BIBLIOTEKS- HJEMMESIDER PR. 1.000 INDBYGGERE, 6-BYERNE

KØBENHAVN ER DEN BY MED FLEST BESØG PR. 1.000 INDBYGGERE PÅ BIBLIOTEKETS HJEMMESIDE I PERIODEN APRIL TIL NOVEMBER 2018.

6-byerne – besøg på bibliotekshjemmesider

Bibliotek	Gns. antal besøg pr. måned pr. 1000 indbyggere
København	499
Aarhus	408
Odense	425
Aalborg	496
Esbjerg (og Fanø)	312
Randers	403

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

Der er skiftet analyseværktøj 1. januar 2018, og data fra 2018 er derfor ikke sammenlignelig med tidligere år. Data for januar, februar, marts og december 2018 er udeladt, da de er fejlbehæftede.

AKTIVITETER OG NØGLETAL 2018

# UDLÅN

I 2018 er der udlånt ca. 2.900.000 materialer på Københavns Biblioteker. Udlånet inkluderer alle fysiske materialer samt digitale udlån af e-bøger, netlydbøger og digitale tidsskrifter. Der er udlånt 2.568.000 fysiske materialer og 377.000 digitale materialer. Det digitale udlån udgør således 13 pct. af det samlede materialeudlån i Københavns Biblioteker i 2018.

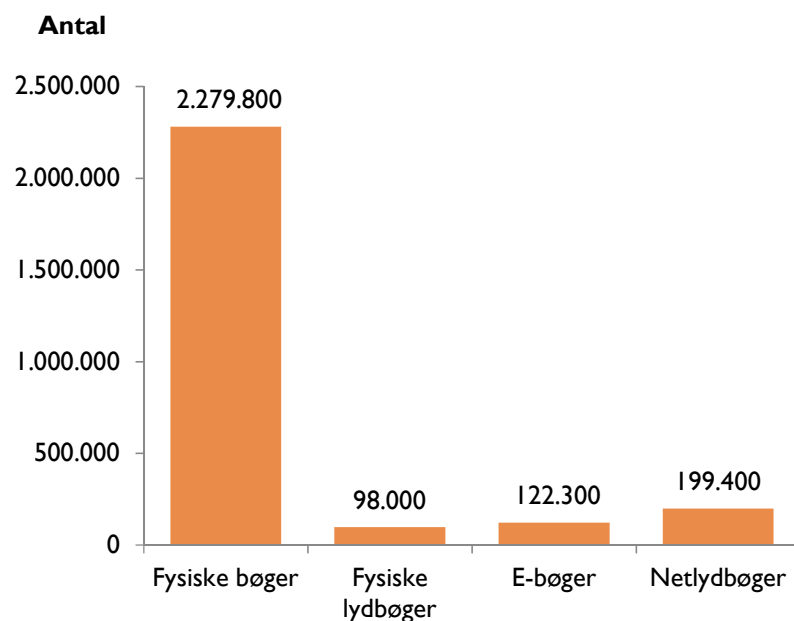
Grundet overgangen til nyt bibliotekssystem, FBS, i november 2017 er det ikke muligt at sammenligne udlånet af fysiske materialer i 2018 med tidligere perioder. Det digitale udlån af e-bøger, netlydbøger og digitale tidsskrifter er steget 31 pct. fra 2017 til 2018.

Der er i den nye biblioteksplan et øget fokus på synliggørelse og formidling af de digitale tilbud og derfor også en forventning om, at udlånet af digitale materialer fortsat vil stige i de kommende år.



# FYSISKE OG DIGITALE BOGUDLÅN

GRAFEN VISER ANTALLET AF FYSISKE OG DIGITALE BOGUDLÅN I 2018. DER ER I ALT UDLÅNT CA. 2.700.000 BØGER I PERIODEN. DET DIGITALE BOGUDLÅN UDGØR 12 PCT. AF DET SAMLEDE BOGUDLÅN.



Kilde: Cicero (udlaan og eReolen.dk).

Grafen er baseret på udlån af monografier i papirform og cd samt de digitale udlån af e-bøger og netlydbøger. Der er trukket udlånsdata af fysiske materialer for de filialer, der indmeldes til Danmarks Statistik (DST): de 20 biblioteker samt Fjernlager (CSO), Fjernudlån (afh.sted), HB Københavns fængsler, Bestilt - ikke modtaget, Event, HB Rigshospitalet Fjernlager 1-5.

# FYSISKE BOGUDLÅN PR. BIBLIOTEK (I 1.000)

TABELLEN ANGIVER UDLÅNET AF FYSISKE BØGER OG FYSISKE LYDBØGER PÅ KØBENHAVNS BIBLIOTEKER.

Enhed	Bibliotek	Fysiske bogudlån pr. bibliotek (I 1.000)
<b>Hovedbiblioteket</b>	Hovedbiblioteket	328
<b>Kultur N</b>	BIBLIOTEKET	144
	Blågården	82
	Brønshøj	126
	Nørrebro	144
	Husum	43
	Tingbjerg (okt. – dec.)	6
<b>Kultur V</b>	Vesterbro	162
	Vanløse	145
	Valby	154
	Sydhavnen	68
	Vigerslev	42
<b>Kultur S</b>	Islands Brygge	85
	Sundby	142
	Christianshavn	80
	Solvang	46
	Bibliotekshuset	112
	Ørestad	88
	<b>Kultur Ø</b>	Øbro Jagtvej
Østerbro	185	
	Andet	45

Kilde: Cicero (udlaan).

Grafen er baseret på udlån af monografier i papirform og cd for filialerne, der indmeldes til DST. Andet: Fjernlager (CSO), Fjernudlån (afh.sted), HB Københavns fængsler, Bestilt - ikke modtaget, Event, HB Rigshospitalet Fjernlager 1-5. Kommentarer: Tingbjerg Bibliotek har været lukket indtil oktober 2018 grundet flytning til nyt kulturhus.

# LÅNERE

Antallet af lånere angiver, hvor mange forskellige borgere, der har lånt materialer fra Københavns Biblioteker i en given periode. I 2018 var der 205.000 forskellige lånere af fysiske materialer på Københavns Biblioteker. I samme periode var der 34.600 forskellige lånere af e-bøger samt 32.100 forskellige lånere af lyd-bøger på eReolen.

En borger kan naturligvis både låne fysiske og digitale materialer og dermed indgå i to af ovenstående statistikker eller alle tre, hvis borgeren både har lånt fysiske materialer samt e-bøger og netlydbøger via eReolen i 2018. De tre statistikker kan derfor ikke lægges sammen til en total af aktive lånere på Københavns Biblioteker, da brugere af flere af bibliotekets tilbud derved vil tælle med flere gange.

Selvom statistikkerne angiver antallet af lånere af hhv. fysiske materialer samt e-bøger og netlydbøger på eReolen, er de ikke præcise angivelser af, hvor mange borgere, der får glæde af materialerne. Nogle benytter kun bibliotekets fysiske materialer i biblioteksrummet og bliver derfor aldrig registreret som lånere af materialerne. Andre borgere låner bøger til familiens børn eller ældre, som ikke selv er registreret som lånere. Det samme gør sig gældende for e-bøger og netlydbøger, der sagtens kan komme flere til gavn end lige netop den borger, der har lånt materialet.

Alligevel indikerer disse tal, hvor bredt bibliotekernes tilbud når ud, og det er for eksempel interessant at se, at der stadig er markant flere borgere, der låner fysiske materialer end digitale. Det vidner om, at der, trods stor fremgang i udlån og antal lånere på eReolen, stadig er et potentiale for at nå ud til endnu flere københavnere med bibliotekets digitale tilbud.

Det er ligeledes interessant at sammenholde antallet af digitale lånere med udlånet af e-bøger og netlydbøger. Selvom der var flere lånere af e-bøger end af netlydbøger i 2018, så blev der udlånt markant flere netlydbøger end e-bøger. En låner af e-bøger lånte i gennemsnit 3,5 e-bøger på eReolen i 2018, mens en låner af netlydbøger i gennemsnit lånte 6,2 netlydbøger i løbet af året.

*Kommentar: En låner af fysiske materialer kan også være en institution med institutionslånerkort.*



Foto: Kristoffer Juel

# EREOLEN

Folkebibliotekernes portal for e-bøger og netlydbøger, eReolen, oplevede igen i 2018 en stor stigning i udlån, antallet af tilgængelige titler og antallet af nye lånere. eReolen er integreret i bibliotekets online katalog på linje med den fysiske samling og tilgås via web eller via apps til Android eller iOS. eReolen bestyres af en national forening, hvor Københavns Biblioteker i skrivende stund bestrider formandsposten, halvdelen af den løbende projektledelse, chefforhandlerposten, telefonsupporten og er repræsenteret i redaktionen.

eReolen har desuden med årene udskilt flere undertjenester, heriblandt *eReolen GO!*, hvor skoler efter aftale med biblioteket kan få adgang med UNI-login til et særligt formidlingsunivers rettet mod de 7-14-årige og alle titler fra eReolen skrevet til den målgruppe.

## Nye samarbejder og flot formidlingspris

I 2018 lykkedes det eReolen at indgå aftaler med praktisk taget alle de store, betydende forlag, der forlod tjenesten i 2016; Gyldendal, Modtryk, Politikens Forlag med flere. Det medførte en betydelig stigning i mængden og kvaliteten af de tilgængelige titler. De nye samarbejder fandt også vej til formidlingsindsatsen på eReolen og var med til at sikre eReolen Bibliotekernes Formidlingspris, der blev overrakt af kulturminister Mette Bock i januar 2019.

## Fortsat fremgang på alle fronter

I februar 2019 er der over 53.000 titler på eReolen mod 41.000 i 2018 og 25.000 i 2017. Stigningen er, ud over tilgangen af store forlag, blandt andet et resultat af offentligt-private partnerskaber mellem eReolen, Københavns Biblioteker og forlag om retrodigitalisering af ældre, fysiske bøger og lydbøger.

Brugen af eReolen i København er steget 24 pct. fra 2017 til 2018 og 46 pct. fra 2016 til 2018. I 2018 lånte københavnere 322.000 e-bøger og netlydbøger via eReolen, og 2019 viser allerede store stigninger i forhold til 2018.

**TÆND  
FOR EN  
ANDEN  
VERDEN**

**@Reolen**

TUSINDVIS AF E-BØGER  
OG LYDBØGER FRA  
BIBLIOTEKERNE



Brugen af eReolen GO! til lystlæsning blandt københavnske skolebørn udviser de største stigninger, selvom kun en håndfuld ud af de mere end 30 tilmeldte skoler for alvor har taget tilbuddet til sig. Siden efteråret 2018 er der en stigning på over 100 pct. i brugen af eReolen GO! hver måned sammenlignet med samme måned året før.

Det er først og fremmest læsning, der er slået igennem hos børnene, hvor lytning er stort hos de voksne. Siden januar 2019 har eReolen i København haft mere end 9.000 unikke netlydbogs-lånere og mere end 8.000 unikke ebogs-lånere hver måneden.

På trods af denne fremgang klarer København sig dog knap så godt i forhold til mange andre danske kommuner, hvor stigninger og den relative brug er større. Det skyldes blandt andet, at København af hensyn til finansieringen af e-udlån benytter sig af strikse udlånsbegrænsninger på eReolen. Mange andre kommuner har enten mere gavmilde grænser eller har helt fjernet begrænsningerne.



# NATIONALE DIGITALE UDLÅN

NEDENFOR SES ET OVERBLIK OVER DE KOMMUNER, SOM HAR FLEST DIGITALE UDLÅN AF E-BØGER OG NETLYDBØGER PR. 1.000 INDBYGGERE. TABELLERNE VISER, AT DER ER POTENTIALE FOR FORBEDRING FOR KØBENHAVNS BIBLIOTEKER, SOM I DISSE ÅR FOKUSERER PÅ AT ØGE DET DIGITALE UDLÅN.

## Top 3 sammenholdt med Københavns Biblioteker

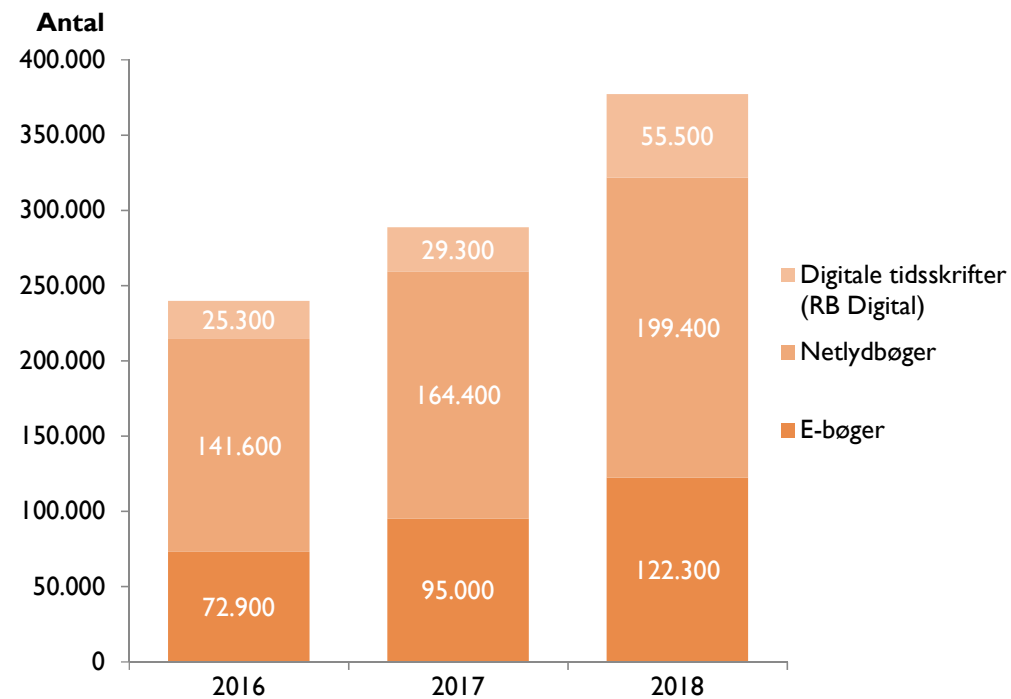
Bibliotek	Udlån af e-bøger pr. 1.000 indbyggere i 2018
Viborg Bibliotek	439
Silkeborg Bibliotek	427
Gladsaxe Bibliotek	396
Københavns Biblioteker	198

Bibliotek	Udlån af netlydbøger pr. 1.000 indbyggere i 2018
Viborg Bibliotek	646
Silkeborg Bibliotek	621
Herning Bibliotek	580
Københavns Biblioteker	322

Kilde: netbib.dk (inkl. eReolen GO!)

# DIGITALE UDLÅN

DET SAMLEDE DIGITALE UDLÅN ER STEGET 31 PCT. FRA 2017 TIL 2018 OG 57 PCT. SIDEN 2016. STIGNINGEN I 2018 SKYLDES BL.A. NYE OG BEDRE AFTALER MED EN RÆKKE FORLAG. DER ER UDLÅNT 24 PCT. FLERE E-BØGER OG NETLYDBØGER I 2018 END I 2017. I 2018 HAR DER VÆRET FOKUS PÅ UDLÅN AF DIGITALE TIDSKRIFTER, HVILKET HAR MEDFØRT EN STIGNING PÅ 89 PCT. I 2018 SAMMENLIGNET MED ÅRET FØR.



Kilde: eReolen.dk (inkl. eReolen GO!) samt RB Digital

# DIGITALE UDLÅN PR. 1.000 INDBYGGERE I KØBENHAVNS BYDELE

TABELLEN VISER UDLÅNET AF E-BØGER OG NETLYDBØGER PÅ EREOLEN I 2018 PR. 1.000 INDBYGGERE I KØBENHAVNS BYDELE. BORGERNE I VANLØSE LÅNER FLEST E-BØGER OG NETLYDBØGER PR. 1.000 INDBYGGERE, MENS BORGERE I BISPEBJERG BYDEL LÅNER FÆRREST.

Bydel	Digitale udlån pr. 1.000 indbyggere
Indre by	467
Østerbro	424
Nørrebro	446
Vesterbro / Kongens Enghave	440
Valby	402
Vanløse	504
Brønshøj – Husum	411
Bispebjerg	334
Amager Øst	394
Amager Vest	404

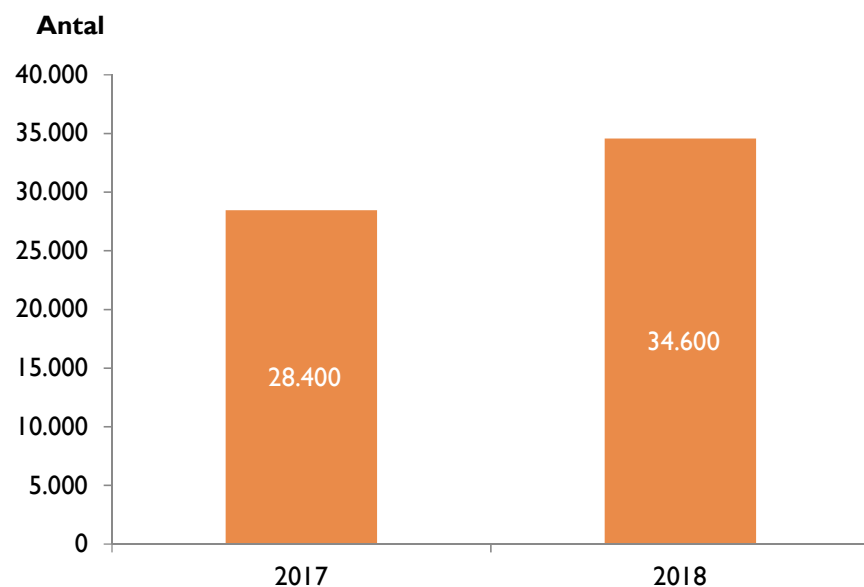


Kilde: Publizon

Digitale udlån består af e-bøger og netlydbøger (eReolen GO og digitale tidsskrifter er ikke inkluderet). 1.427 digitale udlån kan ikke klassificeres under bydelene.

## UNIKKE LÅNERE AF E-BØGER

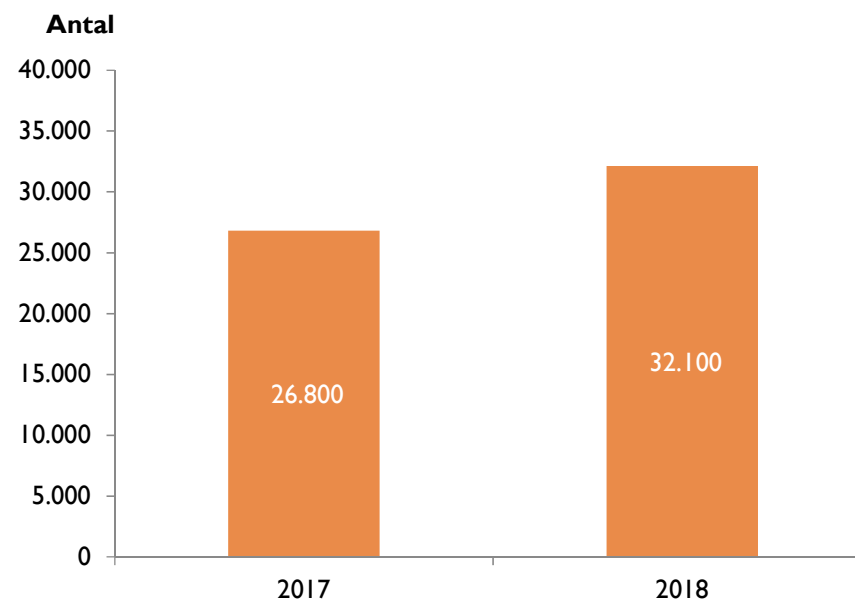
FRA 2017 TIL 2018 ER ANTALLET AF UNIKKE LÅNERE PÅ EREOLEN OG EREOLEN GO! STEGET MED 22 PCT. PÅ EN GENNEMSNITLIG MÅNED I 2018 LÅNES DER 1.7 E-BØGER PR. LÅNER.



Kilde: eReolen.dk  
Lånere er både fra eReolen og eReolen GO!

## UNIKKE LÅNERE AF NETLYDBØGER

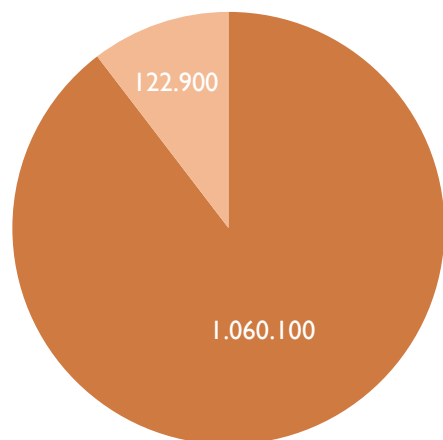
FRA 2017 TIL 2018 HAR DER VÆRET 20 PCT. FLERE UNIKKE LÅNERE AF NETLYDBØGER. PÅ EN GENNEMSNITLIG MÅNED I 2018 LÅNES DER 2.3 NETLYDBØGER PR. LÅNER.



Kilde: eReolen.dk  
Lånere er både fra eReolen og eReolen GO!

## UDLÅN AF BØRNEBØGER

DER ER I ALT UDLÅNT 1.060.000 FYSISKE BØRNEBØGER OG 123.000 DIGITALE BØRNEBØGER I 2018. DIGITALE BØRNEBØGER UDGØR 10 PCT. AF DET SAMLEDE UDLÅN AF BØRNEBØGER.



■ Fysiske bøger i 2018

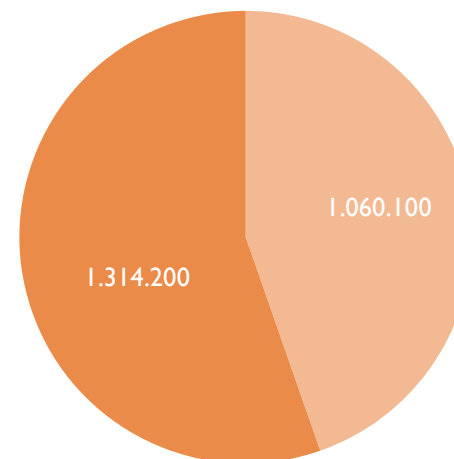
■ Digitale bøger i 2018

Kilde: Cicero (udlaan) og eReolen.dk (inkl. eReolen GO!)

Grafen er baseret på udlån af fysiske børnebøger for filialerne, der indmeldes til DST. Fysiske bøger består af bøger og fysiske lydbøger. En mindre andel af udlånene kan ikke klassificeres som børne- eller voksenudlån. Digitale bøger består af e-bøger og netlydbøger.

## FYSISKE UDLÅN: BØRNE- OG VOKSENBØGER

UDLÅN AF FYSISKE BØRNEBØGER UDGØR 45 PCT. AF DET SAMLEDE FYSISKE BOGUDLÅN FRA JANUAR TIL DECEMBER 2018.



■ Børnebøger i 2018

■ Voksenbøger i 2018

Kilde: Cicero (udlaan).

Udlån af fysiske bøger for filialer, der indmeldes til DST. Fysiske bøger består af bøger og fysiske lydbøger. En mindre andel af udlånene kan ikke klassificeres som børne- eller voksenudlån.

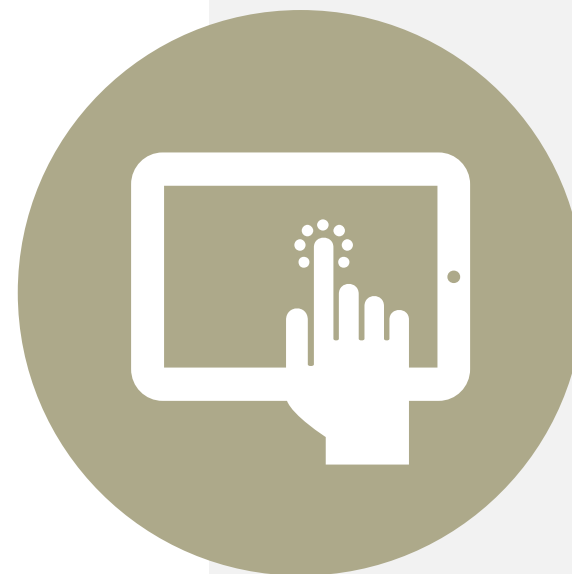
AKTIVITETER OG NØGLETAL 2018

# BETJENING

Biblioteksbetjening anno 2019 er ikke kun for de borgere, der på eget initiativ besøger biblioteket. I København tager biblioteksmedarbejderne for eksempel på besøg i skoler og daginstitutioner med særlige koncepter til netop disse målgrupper. Andre medarbejdere sidder klar ved tasterne og telefonerne, hvor de betjener borgerne i Biblioteket Online. Resultatet er et fleksibelt bibliotekstilbud til københavnernes, der også når ud til de borgere, der ikke nødvendigvis selv finder vej til biblioteket.

I 2018 modtog Biblioteket Online over 29.000 opkald fra borgere, hvilket er et fald på 23 pct. i forhold til 2017. Faldet kan blandt andet skyldes, at borgerne er blevet bedre til at benytte bibliotekernes selvbetjeningsløsninger, eller at informationen på hjemmesiden er blevet bedre i løbet af det seneste år.

I den nye biblioteksplan er der fokus på børn og unge, hvilket blandt andet indebærer en øget indsats for at skabe flere betjeningsaftaler med skoler og målrettede tilbud til alle daginstitutioner i kommunen.



## VENTETID

Kort ventetid er naturligvis god service for borgerne, og det er derfor værd at stræbe efter at reducere ventetiderne i mødet mellem borger og medarbejder – uanset om mødet er ansigt til ansigt, på mail eller via telefon- eller videoopkald.

På syv biblioteker registreres ventetiden, når der er åbent med individuel biblioteksbetjening. I 2018 var den gennemsnitlige ventetid fra borgerne trækker et nummer til de bliver betjent under tre minutter.

Den gennemsnitlige ventetid i Borgerservice på syv biblioteker er faldet med seks minutter fra 2017 til 2018, så borgerne nu også venter i gennemsnit ca. tre minutter på betjening i Borgerservice på bibliotekerne. Denne positive udvikling skyldes blandt andet indførelsen af tidsreservation, der giver borgerne mulighed for at bestille tid i Borgerservice hjemmefra eller når de ankommer på biblioteket.

I Biblioteket Online er ventetiden endnu kortere. Her besvares 94 pct. af opkaldende inden for 60 sekunder. Skulle borgerne blive utålmodige, mens de venter på den individuelle biblioteksbetjening, kan de i stedet kontakte Biblioteket Online via mobiltelefon eller skærmopkald på biblioteket og med stor sandsynlighed komme i kontakt med en biblioteksmedarbejder inden for 60 sekunder.

Selvom korte ventetider er god service, så er det ikke målet at fjerne ventetid fuldstændig. Det vil nemlig betyde, at der bruges ressourcer på at afvente borgere, der måske/måske ikke har brug for betjening. Disse ressourcer kan udnyttes bedre, for eksempel i forbindelse med målrettet betjening af udvalgte målgrupper. Målet er derfor, at der skal være en smule ventetid i mødet mellem borger og medarbejder, fordi vi på den måde sikrer den mest optimale ressourceudnyttelse. I sidste ende kommer dette borgerne til gode – også selvom de engang imellem skal vente ca. tre minutter på betjening.

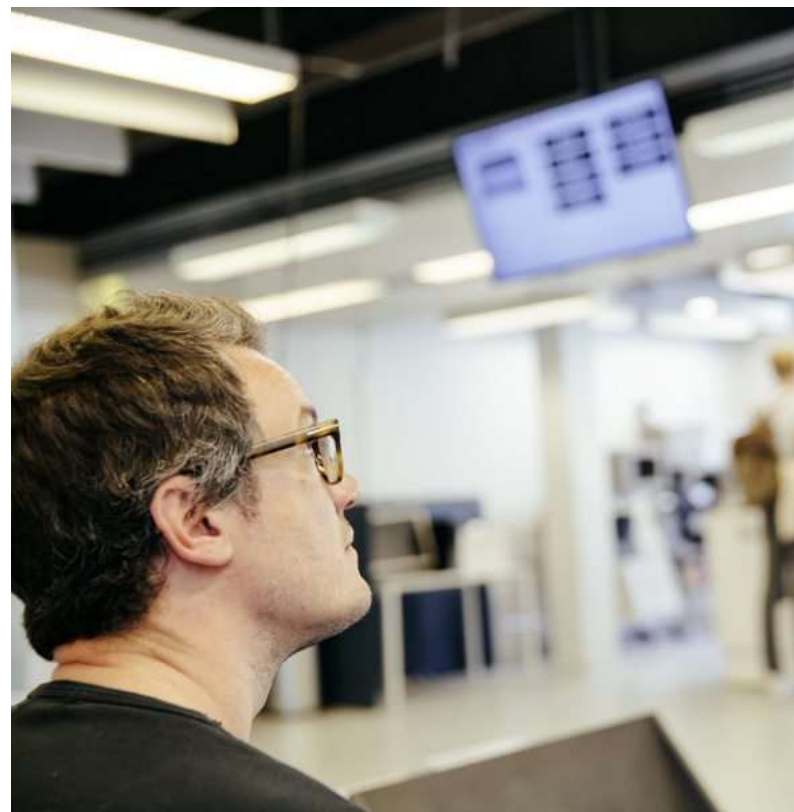
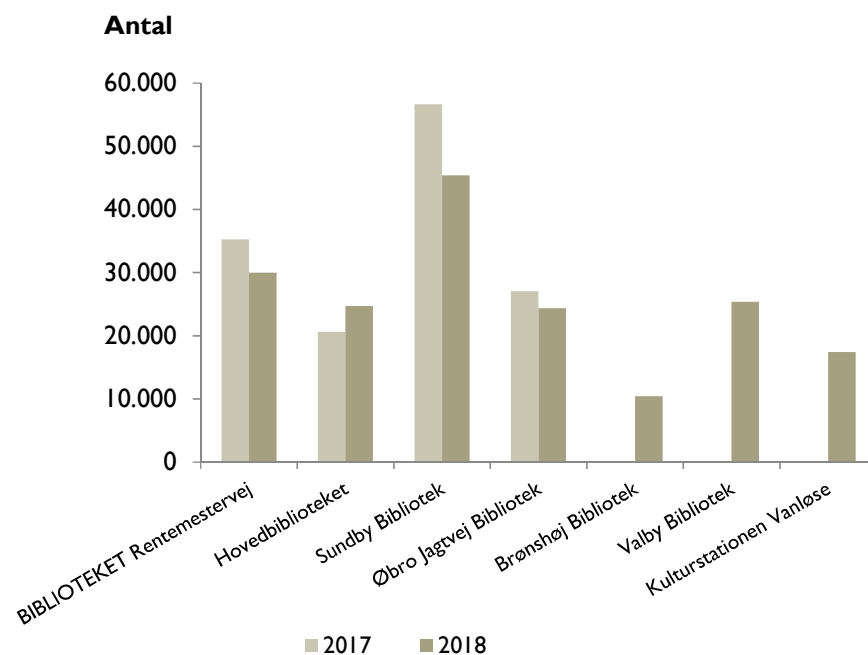


Foto: Kristoffer Juel

# HENVENDELSER I BOR- GERSERVICE

SYV AF BYENS BIBLIOTEKER INDEHOLDER BORGERSERVICE, OG SÆRLIGT SUNDBY BIBLIOTEK HAR MANGE HENVENDELSER. I ALT ER DER MODTAGET OVER 170.000 HENVENDELSER FRA JANUAR TIL DECEMBER 2018.

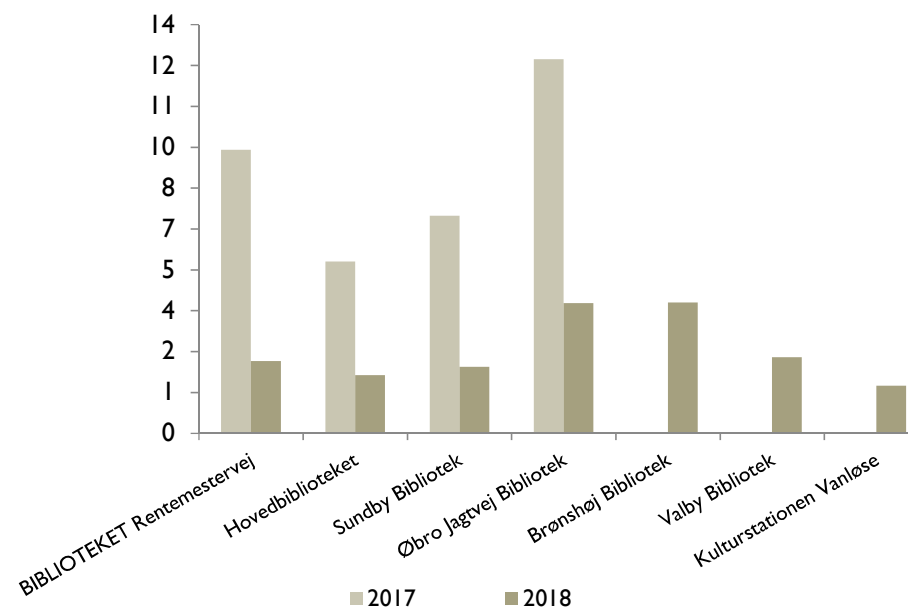


Kilde: FrontDesk  
Brønshøj, Valby og Vanløse startede først registrering i marts 2017, og der er derfor ikke et tilstrækkeligt datagrundlag for sammenligning af data fra 2017 og 2018.

# GNS. VENTETID I BOR- GERSERVICE

DEN GNS. VENTETID ER GENERELT FALDET PÅ BIBLIOTEKERNE, DER BÅDE HAR HENVENDELSERREGISTERET I 2017 OG 2018. DEN REDUCEREDE VENTETID KAN BL.A. SKYLDES MULIGHED FOR TIDSRESERVATION.

## Minutter



Kilde: FrontDesk  
Brønshøj, Valby og Vanløse startede først registrering i marts 2017, og der er derfor ikke et tilstrækkeligt datagrundlag for sammenligning af data fra 2017 og 2018.

# 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, brug af digitale materialer og spørgsmål om lånerforhold. I 2018 har Biblioteket Online besvaret 28.600 opkald og straksafklaret 97 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. 94 pct. af opkaldene til Biblioteket Online er desuden besvaret inden for 60 sekunder.

## Skærmbetjening

På bibliotekerne er der opsat skærme, der muliggør videoopkald til Biblioteket Online. I 2018 har Biblioteket Online modtaget 7.200 henvendelser fra borgere via videoopkald. Løbende tilfredshedsundersøgelser viser, at borgerne er 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 2018 en gennemsnitlig score på 3,1. To borgere følger op med kommentarerne: "Første gang jeg bruger dette, og det fungerer fantastisk! Tak." og "Hurtig og effektiv hjælp! Mange tak."

Skærmene kan også bruges til andet end videoopkald, og særligt muligheden for at søge i materialesamlingen og brug af selvbetjeningsfunktionen "Søg og reservér" bliver skærmene flittigt brugt til.

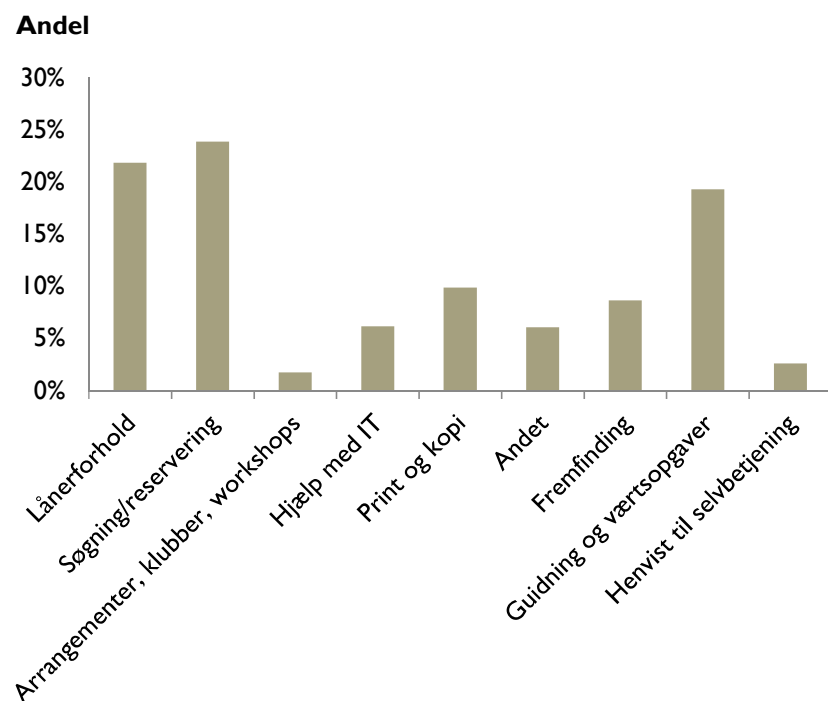


Foto: Kristoffer Juel



# HENVENDELSER I DET FYSISKE BIBLIOTEK

PÅ 13 BIBLIOTEKER REGISTRERES OG KATEGORISERES BORGERNES HENVENDELSER I DET FYSISKE BIBLIOTEK. NEDENFOR VISES FORDELINGEN PÅ HENVENDELSESTYPER. STØRSTEDELEN AF HENVENDELSERNE I 2018 DREJEDE SIG OM LÅNERFORHOLD, SØGNING/RESERVERING OG GUIDNING OG VÆRTSOPGAVER.



Kilde: Frontdesk

Biblioteker, der har registreret fysiske henvendelser i hele 2018: Brønshøj, Hovedbiblioteket, Husum, Vanløse, Solvang, Sydhavnen, Valby, Vigerslev, Øbro Jagtvej, Ørestad og Østerbro. Biblioteker, der har registreret fysiske henvendelser i dele af året 2018: Tingbjerg (okt-dec), Vesterbro (jan-jun).



Foto: Kristoffer Juel