



KØBENHAVNS BIBLIOTEKER

AKTIVITETER OG NØGLETAL I. HALVÅR 2018



INDLEDNING OG TENDENSER – SIDE 4



AKTIVITETER - SIDE 6

Klubber
Arrangementer
Skolebesøg
Daginstitutioner



BESØG – SIDE 10

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



UDLÅN - SIDE 15

Fysiske bogudlån
Samlet udlånstal
Fysiske bogudlån pr. bibliotek (i 1.000)
Aktive lånere
Udlån af børnematerialer
Fysisk udlån: Børne- og voksenmaterialer
eReolen
Nationale digitale udlån

Digitale udlån

Digitale udlån pr. 1000 indbygger i Københavns Bydele

Unikke lånerne af e-bøger

Unikke lånerne af netlydbøger

RB Digital



BETJENING - SIDE 24

App til tablet og mobiltelefon

Henvendelser i borgerservice

Gns. ventetid i borgerservice på bibliotekerne

Nyhedsbreve

Biblioteket Online

Opkald til Biblioteket Online

Henvendelser i Biblioteket Online og det fysiske bibliotek

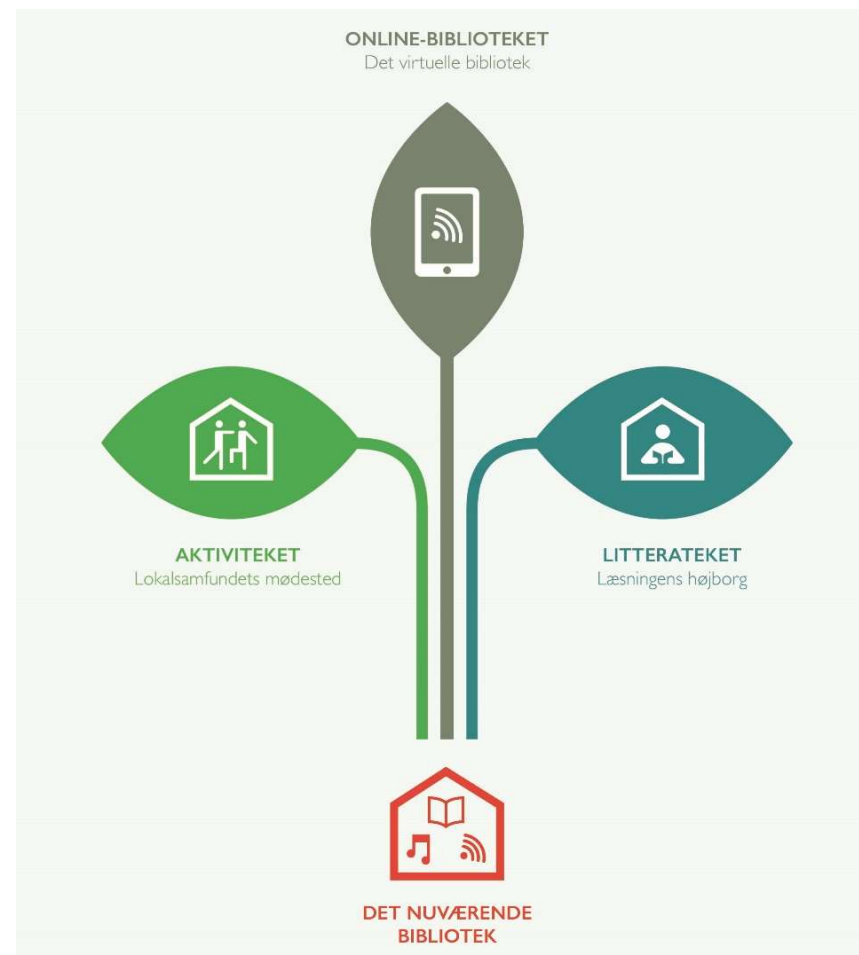
INDLEDNING

Kerneopgaven, fælles fokus og samarbejde er i centrum i Kultur- og Fritidsforvaltningen i 2018. I Københavns Biblioteker, der de seneste år har gennemført store forandringer, er det en kærkommen lejlighed til at diskutere, hvad bibliotekerne egentlig er i dag, og hvad vi gerne vil være for københavnernes i fremtiden. Byen vokser, borgernes medieforbrug ændrer sig, og det medfører ændrede rammevilkår for bibliotekerne i København. Hvilken kerneopgave er og bør være omdrejningspunkt for bibliotekernes arbejde, og hvordan lykkes vi med at løse den?

Med udgangspunkt i dette spørgsmål inviterede Københavns Biblioteker i februar 2018 medarbejderne til en temadag om kerneopgaven. Målet var ikke at definere kerneopgaven, men at sætte tanker og drøftelser i gang, så vi sammen kunne blive klogere på kerneopgaven og skarpere på det fælles fokus.

Kerneopgaven er også omdrejningspunktet i rapporten *Københavns Biblioteker – Scenarier for den fremtidige kerneopgave*, som blev udgivet i juni 2018. Rapporten er kulminationen på et års arbejde i en ekstern arbejdsgruppe bestående af fagfolk med indsigt i mediebranchen, bibliotekssektoren og bibliotekets rolle i samfundet. Rapportens bud på en definition af den fremtidige kerneopgave lyder: *Folkeoplysning med fællesskabende sigte*.

Arbejdsgruppen har udarbejdet tre vidt forskellige scenarier, der kan løse denne kerneopgave: *Litterateket*, der satser på læselyst og læsefærdigheder. *Aktivateket*, der rummer forskellige typer lokale aktiviteter. *Online-biblioteket*, et fuldt digitaliseret bibliotek, hvor de fysiske biblioteker nedlægges. Rapporten anbefaler ikke, at ét scenarie implementeres til fulde i Københavns Biblioteker, men understreger, at en fokuseret løsning af kerneopgaven kræver valg og fravalg.



INDLEDNING OG TENDENSER

Scenarierne i rapporten er mulige pejlemærker for biblioteksudviklingen, og rapporten skal derfor læses som et diskussionsoplæg. I september 2018 deltog 140 biblioteksmedarbejdere på et personaletemamøde, hvor rapporten blev præsenteret og samtalen om kerneopgaven fortsatte. Dette møde understøtter det videre arbejde med udviklingen af den kommende biblioteksplan for Københavns Biblioteker, der skal være færdig inden sommeren 2019.

Det digitale bibliotek i fokus

De løbende drøftelser af kerneopgaven finder sted midt i en travl hverdag, hvor medarbejderne skal betjene et stigende antal københavnere. Nogle medarbejdere arrangerer aktiviteter og betjener borgere på biblioteker, mens andre er ude på skoler og i daginstitutioner for at gøre opmærksom på bibliotekets tilbud til børn og unge. En tredje gruppe medarbejdere møder ikke borgerne ansigt til ansigt, men fokuserer på at skabe et attraktivt og velfungerende digitalt bibliotekstilbud, der indfrier målene i strategien for Københavns digitale bibliotek. Denne nøgletalsrapport fremhæver flere af de indsatses, som finder sted i det digitale bibliotek, men indeholder også mere generelle nøgletal for Københavns Biblioteker.

Tendenser

Rapporten er inddelt i fire overordnede kapitler: Aktiviteter, Besøg, Udlån og Betjening. Hvert kapitel fremhæver udvalgte aktiviteter og nøgletal inden for det pågældende område. Blandt de vigtigste tendenser inden for hvert område er følgende:

- **Aktiviteter:** I 1. halvår 2018 har der på Københavns biblioteker været over 53.000 deltagere i alt til arrangementer og klubaktiviteter. Der er i 2018 fokus på at udvikle flere arrangementskoncepter, der sikrer faste og genkendelige rammer for arrangementerne. Københavns Biblioteker laver også aktiviteter uden for biblioteksrummet, heriblandt besøg i daginstitutioner og på skoler. I maj 2018 afsluttedes en toårig indsats med besøg på næsten alle daginstitutioner, der

havde til formål at gøre opmærksom på bibliotekets tilbud til de yngste borgere.

- **Besøg:** Fra januar til maj 2018 har der været over 2. mio. besøgende på Københavns biblioteker. Besøgstallet er faldet en smule sammenlignet med samme periode sidste år, hvilket blandt andet må formodes at skyldes det gode vejr, der har lokket københavnere ud under åben himmel i stedet for ind på bibliotekerne.
- **Udlån:** Grundet overgangen til det landsdækkende bibliotekssystem, FBS, i november 2017 er det ikke muligt at sammenligne udlånsdata på fysiske materialer fra første halvdel af 2018 med tidligere år. Det er dog muligt at se, at udlånet af fysiske bøger i løbet af 1. halvår 2018 er faldet en smule. Antallet af digitale udlån er til gengæld steget med 29 pct. i 1. halvår 2018 sammenlignet med samme periode i 2017, hvilket blandt andet skyldes, at der i løbet af 2017 er forhandlet nye og bedre aftaler med en række forlag. Også bibliotekernes tjeneste til engelsksprogede e-magasiner, RBDigital, har været populær blandt borgerne i 1. halvår 2018, hvor der er udlånt flere e-magasiner end i hele 2017.
- **Betjening:** Ud over den fysiske betjening i biblioteksrummet, på skoler og i daginstitutioner, betjenes borgerne i høj grad også gennem digitale løsninger. Kontaktcentret Biblioteket Online fik i 1. halvår 2018 24.000 henvendelser via telefon, mail og skærme i biblioteksrummet. Mange borgere er desuden begyndt at bruge bibliotekernes app. I juni og juli steg antallet af brugere 33 pct., og der er indtil videre ca. 14.000 brugere af app'en i København. På app'en er det bl.a. muligt at søge, reservere og forny lån, og app'en bidrager dermed til en nemmere og mere mobil biblioteksbetjening af borgerne.

AKTIVITETER OG NØGLETAL 1. HALVÅR 2018

AKTIVITETER

I 1. halvår 2018 har der på Københavns biblioteker været over 53.000 deltagere i alt til arrangementer og klubaktiviteter. Særligt klubber og caféer er lavet i samskabelse med initiativrige borgere, der bidrager til at gøre bl.a. lektiecaféer og læseklubber til en del af hverdagen på mange biblioteker.

I 2018 er der fokus på at udvikle flere arrangementskoncepter, der sikrer faste, genkendelige rammer for arrangementerne. Der er desuden et øget fokus på digitalt før- og efterliv for udvalgte arrangementer, så flere borgere får øjnene op for bibliotekets aktiviteter.



KLUBBER

Der er i 1. halvår 2018 afholdt ca. 1.800 klubarrangementer fordelt på ca. 150 forskellige klubber på Københavns biblioteker. Klubarrangementerne inkluderer blandt andet læseklubber, lektiecaféer, sprogcaféer og maker spaces.

De seneste år har læseklubber og lektiecaféer været de mest populære klubaktiviteter, og denne tendens fortsætter i 1. halvår 2018. 17 biblioteker har tilsammen huset ca. 450 læseklubber med næsten 3.900 deltagere. På syv biblioteker er der afholdt i alt 270 lektiecaféer med ca. 3.000 deltagere. I gennemsnit tiltrækker hver lektiecafé 11 deltagere, mens der gennemsnitligt deltager ni borgere i læseklubberne.

På Nørrebro Bibliotek er der gang i klubberne

På Nørrebro Bibliotek afholdes mange forskellige klubber, og særligt det store udbud af forskellige sprogcaféer er attraktivt for mange københavnere. Snakkeklubberne, som de kaldes på Nørrebro, er drevet af frivillige, og her mødes borgere og træner sprogfærdigheder på blandt andet dansk, engelsk, arabisk, russisk, japansk og koreansk. I 1. halvår 2018 er der afholdt 165 sprogcaféer med i alt 1.300 deltagere på Nørrebro Bibliotek. Der afholdes også velbesøgte lektiecaféer ugentligt for både børn, unge og voksne, hvor frivillige hjælper de fremmødte borgere med lektierne.

Ca. 20 pct. af de klubaktiviteter, der er afholdt på Københavns biblioteker i 1. halvår 2018, kan kategoriseres som bibliotekets egne klubber, hvor medarbejdere faciliterer klubberne. De resterende klubber inddrager på forskellige måder borgerne i koordinering og afvikling af aktiviteterne. Langt de fleste klubber er således enten fuldt borgerdrevet eller lavet i samskabelse mellem medarbejdere og borgere.



Foto: Kristoffer Juel

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

ARRANGEMENTER

Der er i 1. halvår 2018 afholdt ca. 900 arrangementer med over 37.000 deltagere på Københavns biblioteker.

Der er afholdt 117 musikarrangementer med i alt næsten 10.000 deltagere, hvilket gør musikarrangementer til den hyppigst afholdte arrangementstype i 1. halvår 2018. Musikarrangementerne inkluderer blandt andet koncerter for børn og voksne over hele byen samt morgensang for de morgenfriske københavnere på Hovedbiblioteket hver onsdag.

Debatarrangementerne tiltrækker i gennemsnit 115 borgere til hvert arrangement, hvilket gør dem til de mest populære arrangementer i 1. halvår 2018 målt på antal deltagere pr. arrangement. Herefter kommer forfatterarrangementerne, der tiltrækker 108 borgere pr. arrangement. I alt er der afholdt 21 debatarrangementer med 2.400 deltagere og 63 forfatterarrangementer med 6.800 deltagere.

Der er i 2018 et øget fokus på at udvikle arrangementskoncepter, der kan gentages og evt. udbredes til flere biblioteker, så det enkelte arrangement kan leve længere og stables på benene med færre ressourcer. Faste koncepter sikrer en genkendelig ramme om bibliotekernes arrangementer, så borgerne ved nogenlunde, hvad de kan forvente, og hvornår de skal sætte kryds i kalenderen. Der er desuden et øget fokus på at skabe et digitalt før- og efterliv for arrangementerne, så endnu flere borgere får øjnene op for arrangementer, der afholdes på bibliotekerne.

Kilde: Manuelle indberetning af bibliotekerne.

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 de biblioteker, der er integreret med skoler.

SKOLEBESØG

18 biblioteker har i 1. halvår 2018 registreret, at de har haft besøg af næsten 1.600 skoleklasser. Skoleklasser kommer blandt andet for at lære om litteratursøgning og for at finde materialer til både skolebrug og fritidslæsning. Otte biblioteker har desuden besøgt københavnske skoler for at gøre opmærksom på bibliotekets tilbud til skolebørn. I alt er der besøgt 30 skoleklasser i 1. halvår 2018.

Samarbejde mellem biblioteker og skoler

Særligt Solvang Bibliotek og Ørestad Bibliotek på Amager har haft mange skolebesøg, hvilket først og fremmest skyldes, at de to biblioteker både er folkebiblioteker og skolebiblioteker. Samlokalisering af folkebibliotek og skolebibliotek medfører udfordringer og stiller krav til medarbejdere og fagsystemer. Derfor beror et succesfuldt integreret folke- og skolebibliotek på et tillidsfuldt og velvilligt samarbejde mellem forvaltninger og medarbejdere fra begge institutioner.

Københavns Biblioteker arbejder i øjeblikket på et fælles funktionsprogram for biblioteker og folkeskoler sammen med Børne- og Ungdomsforvaltningen, der skal afklare snitflader i samarbejdet mellem skoler og biblioteker. Samarbejdet skal blandt andet sikre en effektiv brug af kommunens kvadratmeter ved samlokalisering. Desuden rummer en tæt dialog mellem Københavns Biblioteker og de københavnske skoler spændende muligheder i forhold til at nå ud til en særlig prioriteret målgruppe for bibliotekerne, nemlig børn i skolealderen.

DAGINSTITUTIONER

Et rigt og mangfoldigt sprog er en solid platform og en væsentlig forudsætning for børns dannelse, herunder evnen til at tænke kritisk og kreativt. I dette dannelsesperspektiv er der store forskelle på danske børn, og på baggrund af sproglig diversitet og sociale afsæt er flere børn allerede i vuggestuen bagud i livet.

Folkebiblioteket er Danmarks største kulturinstitution med professionelle kulturformidlere, der sammen med daginstitutionerne kan støtte op omkring børns dannelsesmæssige potentiale fra de er helt små. Et samarbejde mellem to faggrupper og forvaltninger kan bidrage til at udviske forskelle og give børnene samme forudsætninger på deres vej ud i livet.

Københavns Biblioteker har i løbet af en toårig periode haft en målsætning om at besøge alle københavnske daginstitutioner. Formålet med indsatsen har været at udbrede kendskabet til bibliotekets tilbud og gøre de yngste borgere til ivrige læsere og biblioteksbrugere. Målet er nået, og næsten alle daginstitutioner i København har haft besøg af biblioteksmedarbejdere. Enkelte forsøg på aftaler har været udfordret af højtider, fødselsdage og lignende. Kontakten er dog skabt, og vejen er banet for kommende besøg. Ved forløbets afslutning kan Københavns Biblioteker konstatere, at forløbet har været en succes. Der er skabt bedre relationer, større forståelse og indblik i hinandens hverdag er synliggjort, hvilket bl.a. har resulteret i, at flere daginstitutioner besøger bibliotekerne.

På baggrund af de seneste års erfaringer vil Københavns Biblioteker med et forøget fokus på indhold og fremtræden fortsætte med at besøge daginstitutioner. Medarbejderne på Københavns Biblioteker har faglige kvaliteter, der i endnu højere grad skal i spil og synliggøres, så daginstitutionspersonalet kan se frugtbarheden og relevansen af samarbejdet.



Foto: Kristoffer Juel

Når biblioteksmedarbejdere besøger daginstitutioner gør de opmærksom på, at daginstitutioner altid er velkomne på Københavns Biblioteker, og at de på faste ugentlige formiddage kan få personlig betjening af en medarbejder på alle biblioteker. 15 biblioteker har i 1. halvår 2018 registreret, hvor mange daginstitutioner, de har haft besøg af. Ca. 800 besøg har de 15 biblioteker tilsammen haft fra januar til og med juni 2018. Daginstitutionerne kommer bl.a. på bibliotekerne for at finde materialer og for at deltage i film- teater- og oplæsningsarrangementer.

Med et fortsat samarbejde med de københavnske daginstitutioner og et øget fokus på indsatser til børn i førskolealderen, er det forventningen, at endnu flere daginstitutioner vil besøge bibliotekerne i de kommende år.

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

AKTIVITETER OG NØGLETAL 1. HALVÅR 2018

BESØG

Fra januar til maj 2018 har der været over 2 mio. besøgende på Københavns biblioteker. Borgerne kommer ikke kun for at låne bøger, men også for at læse, studere, arbejde, mødes og blive inspireret gennem bibliotekets aktiviteter. I perioden er besøgstallet dog faldet med 4 pct. sammenlignet med samme periode i 2017, hvilket bl.a. kan skyldes, at det gode vejr har lokket københavnere ud under åben himmel i stedet for ind på bibliotekerne.

Københavnere har taget den selvbetjente åbningstid til sig, og i perioden udgør besøg i ydertimerne 14 pct. af alle besøg. Den øgede brug betyder dog også, at flere københavnske biblioteker er nedslidte og trænger til en kærlig hånd. For at understøtte borgernes brug af biblioteket og opretholde et imødekomende biblioteksrum, er der i disse år stort fokus på det fysiske bibliotek, både i form af vedligehold af eksisterende rammer og nybyggerier.

Besøg på biblioteket er ikke kun besøg i det fysiske bibliotek. Når københavnere besøger bibliotekets hjemmeside, e-reolen.dk og bibliotekernes app besøger de også biblioteket, og forventer samme serviceniveau og udbud som i det fysiske bibliotek. Alene i juni 2018 havde Københavns Bibliotekers hjemmeside 20.000 besøg.



FYSISKE BESØG

ANTALLET AF BESØG I PERIODEN JANUAR TIL MAJ 2018 ER FALDET LIDT SAMMENLIGNET MED SAMME PERIODE ÅRET FØR. I PERIODEN JANUAR TIL MAJ 2018 VAR DER 2 MIO. BESØGENDE PÅ KØBENHAVNS BIBLIOTEKER.



Kilde: Sensortek og Vemco. Grundet udskiftning af besøgstællerne i løbet af sommer 2018 indeholder grafen kun besøgstallet for perioden januar til maj for begge år.

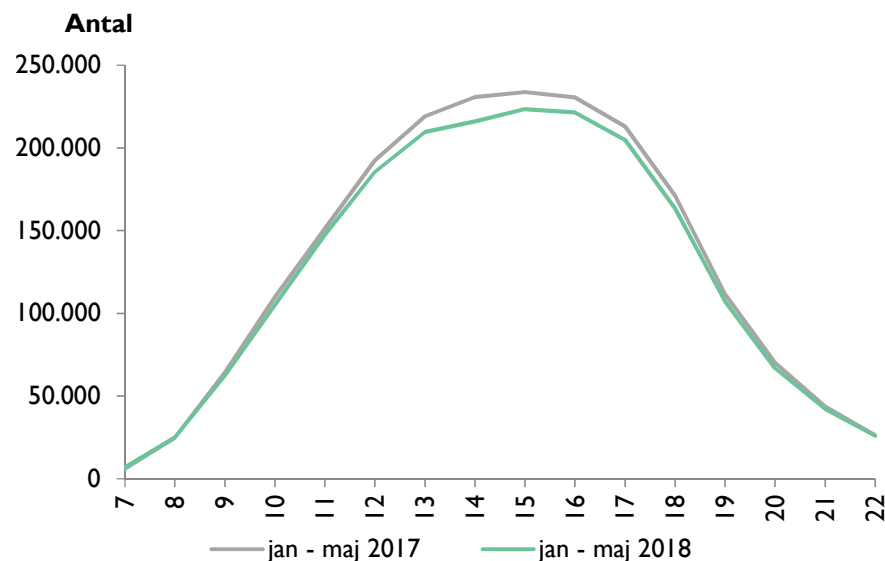
I tidligere nøgletalsrapporter har besøgsdata været konstrueret, hvis der har været problemer med tællerne. Denne metode anvendes ikke længere, hvorfor der kan være udsving i besøgstallene ift. tidligere nøgletalsrapporter.



Foto: Kristoffer Juel

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 INDIVIDUEL BIBLIOTEKSBETJENING I HVERDAGENE.

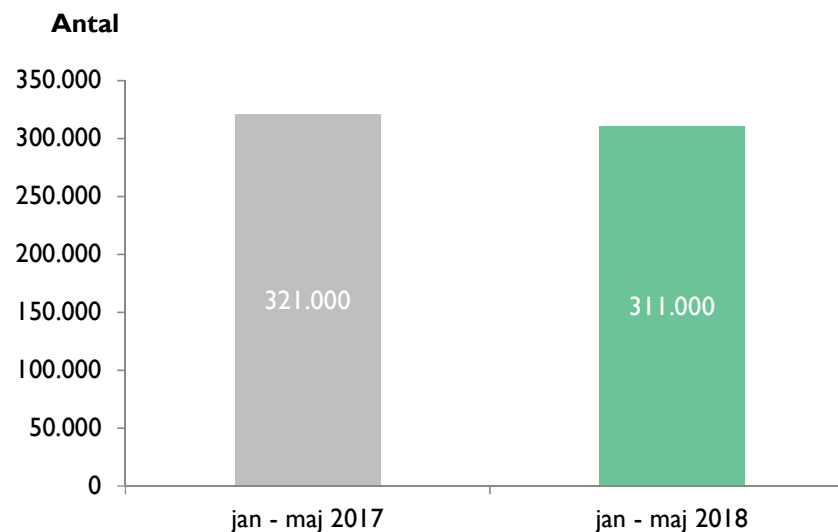


Kilde: Sensortek og Vemco.

Grundet udskiftning af besøgstællerne i løbet af sommer 2018 indeholder grafen kun besøgstallet for perioden januar til maj for begge år. I tidligere nøgletalsrapporter har besøgsdata været konstrueret, hvis der har været problemer med tællerne. Denne metode anvendes ikke længere, hvorfor der kan være udsving i besøgstallene ift. tidligere nøgletalsrapporter.

BESØG I YDERTIMER

SELVBETJENT ÅBNINGSTID HAR GIVET ANLEDNING TIL URO PÅ ENKELTE BIBLIOTEKER, MEN DET HØJE BESØGSTAL I YDERTIMERNE VISER, AT TILBUDET ER POPULÆRT BLANDT BORGERNE. DETTE ER DESUDEN BEKRÆFTET I EN TILFREDSHEDSUNDERSØGELSE FRA 2017.



Kilde: Sensortek og Vemco.

Grundet udskiftning af besøgstællerne i løbet af sommer 2018 indeholder grafen kun besøgstallet for perioden januar til maj for begge år. Ydertimerne går fra kl. 7-10 og fra kl. 19-22, hvor borgerne, via deres sundhedskort, kan få adgang til bibliotekerne. I tidligere nøgletalsrapporter har besøgsdata været konstrueret, hvis der har været problemer med tællerne. Denne metode anvendes ikke længere, hvorfor der kan være udsving i besøgstallene ift. tidligere nøgletalsrapporter.

FYSISKE BESØG PR. BIBLIOTEK (I 1.000)

TABELLERNE VISER, HVORDAN DE FYSISKE BESØG FORDELER SIG PÅ DE FORSKELLIGE BIBLIOTEKER FOR PERIODEN JANUAR TIL MAJ 2017 OG 2018. GRUNDET UDSKIFTNING AF BESØGSTÆLLERNE I SOMMER 2018 ANGIVES KUN BESØGSTAL FOR PERIODEN JANUAR TIL MAJ BEGGE ÅR.

	BIBLIO-TEKET	Biblioteks-huset	Blågården	Brønshøj	Christians-havn	HB	Husum	Islands Brygge	Nørrebro	Solvang
januar-maj 2017	142	48	72	78	50	372	33	44	153	38
januar-maj 2018	133	47	71	89	50	357	31	42	133	47
Udvikling fra 2017 til 2018	-6%	-3%	-2%	14%	1%	-4%	-6%	-3%	-13%	22%

	Sundby	Sydhavnen	Tingbjerg	Valby	Vanløse	Vesterbro	Vigerslev	Øbro Jagtvej	Ørestad	Østerbro
januar-maj 2017	134	84	10	132	99	169	138	105	114	124
januar-maj 2018	122	162	0	123	93	142	66	106	108	118
Udvikling fra 2017 til 2018	-9%	92%	-	-7%	-6%	-16%	-52%	1%	-6%	-5%

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

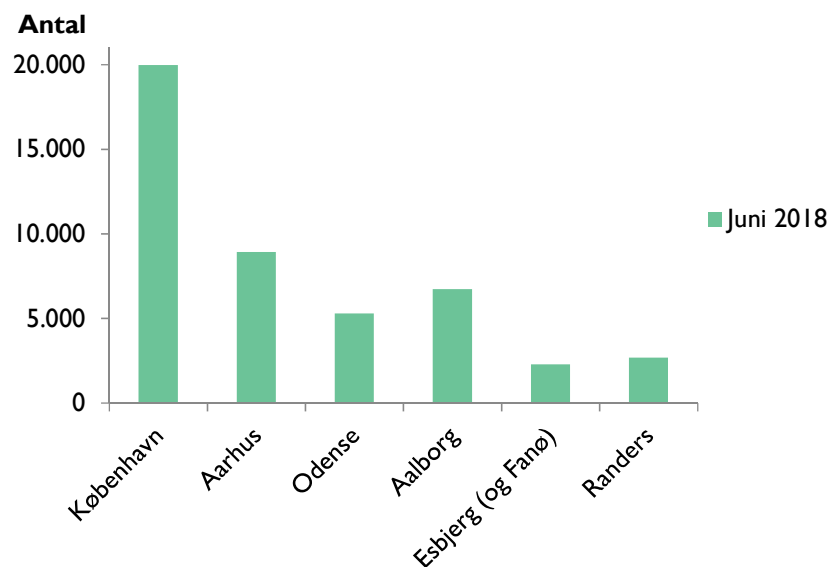
Kilde: Sensortek og Vemco.

I tidligere nøgletalsrapporter har besøgsdata været konstrueret, hvis der har været problemer med tællerne. Denne metode anvendes ikke længere, hvorfor der kan være udsving i besøgstallene ift. tidligere nøgletalsrapporter.

Kommentarer: **BIBLIOTEKET Rentemestervej** havde problemer med tælleren primo 2017, hvorfor besøg fra 1. til 18. januar ikke er registeret. **Brønshøj Bibliotek** oplever stadig den positive effekt af renoveringen i 2016, og flere borgere end tidligere benytter sig af borgerservice. Desuden er et forbedret samarbejde med Brønshøj Skole med til at skabe flere besøgende. **Solvang Bibliotek** har haft en stor stigning i skolebesøg, blandt andet fordi eleverne fra Kalvebod Fælled Skole har været på Dyveskolen, der deler matrikel med Solvang Bibliotek, indtil den nye skole stod færdig i maj 2018. **Sydhavnens Bibliotek** havde i foråret 2017 reduceret den selvbetjente åbningstid pga. uroligheder, hvorfor der ikke var selvbetjent åbningstid efter kl. 17. Der har derfor været tre timers ekstra aftenåbent i jan-maj 2018 sammenlignet med samme periode i 2017. Der har desuden været mistanke om fejl på tælleren. **Tingbjerg Bibliotek** har været lukket i 2018 pga. flytning til nyt kulturhus i oktober 2018. **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, hvilket kan have medført færre besøgende. **Vigerslev Biblioteks** indgang blev i januar til maj 2017 brugt som passage for skoleelever til og fra skolegården, fordi Kirsebærhavens Skole var under ombygning. Derfor var antallet af besøgende meget højt i foråret 2017, og besøgstallet for 2018 formodes at være normalen.

BESØG PÅ BIBLIOTEKS- HJEMMESIDER, 6-BYERNE

DER VAR I JUNI 2018 20.000 BESØG PÅ KØBENHAVNS BIBLIOTEKERS HJEMMESIDE, DER ER DEN MEST BESØGTE BIBLIOTEKSHJEMMESIDE BLANDT 6-BYERNES HJEMMESIDER.



Kilde: www.danmarksbiblioteksindex.dk

Der er skiftet analyseværktøj 1. januar 2018, hvilket har medført en ændring af registreringen af besøg på hjemmesider. Data fra 1. januar 2018 og frem er derfor ikke sammenligneligt med tidligere perioder.

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

AALBORG ER DEN BY MED FLEST BESØG PR. 1.000 INDBYGGERE PÅ BIBLIOTEKETS HJEMMESIDE I JUNI 2018. I JUNI 2018 HAR AALBORG HAFT 637 BESØG PR. 1.000 INDBYGGERE, MENS KØBENHAVNS HJEMMESIDE BIBLIOTEK.KK.DK HAFT 626 BESØG PR. 1.000 INDBYGGERE.

6-byerne – besøg på bibliotekshjemmesider

Bibliotek	Besøg pr. 1.000 indbyggere i juni 2018
København	626
Aarhus	520
Odense	548
Aalborg	637
Esbjerg (og Fanø)	383
Randers	580

Kilde: www.danmarksbiblioteksindex.dk

Der er skiftet analyseværktøj 1. januar 2018, hvilket har medført en ændring af registreringen af besøg på hjemmesider. Data fra 1. januar 2018 og frem er derfor ikke sammenligneligt med tidligere perioder.

AKTIVITETER OG NØGLETAL 1. HALVÅR 2018

UDLÅN

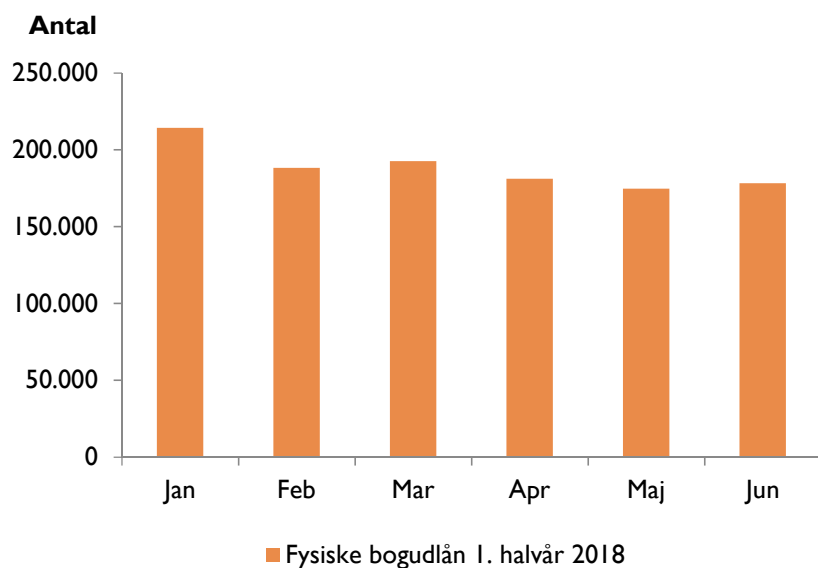
Grundet overgangen til nyt bibliotekssystem i november 2017 er det ikke muligt at sammenligne udlånet af fysiske materialer i 1. halvår 2018 med tidligere perioder. Fra februar til juni 2018 har udlånet af fysiske bøger ligget stabilt i underkanten af 200.000 udlån pr. måned. I januar var udlånet højest med 210.000 udlånte fysiske bøger.

Antallet af digitale udlån er steget 29 pct. fra 1. halvår 2017 til 1. halvår 2018 og udgør 13 pct. af det samlede udlån i perioden. Den markante stigning skyldes bl.a. nye og bedre aftaler mellem forlag og biblioteker, der har øget titeludbuddet på eReolen markant. Også bibliotekernes tjeneste til engelsksprogede e-magasiner, RBdigital, har været populær blandt borgerne i 1. halvår 2018, hvor der er udlånt flere e-magasiner end i hele 2017.



FYSISKE BOGUDLÅN

GRAFEN VISER ANTALLET AF FYSISKE BOGUDLÅN I PERIODEN FRA JANUAR TIL JUNI 2018. DER ER I ALT UDLÅNT 1,1 MIO. BØGER I PERIODEN.

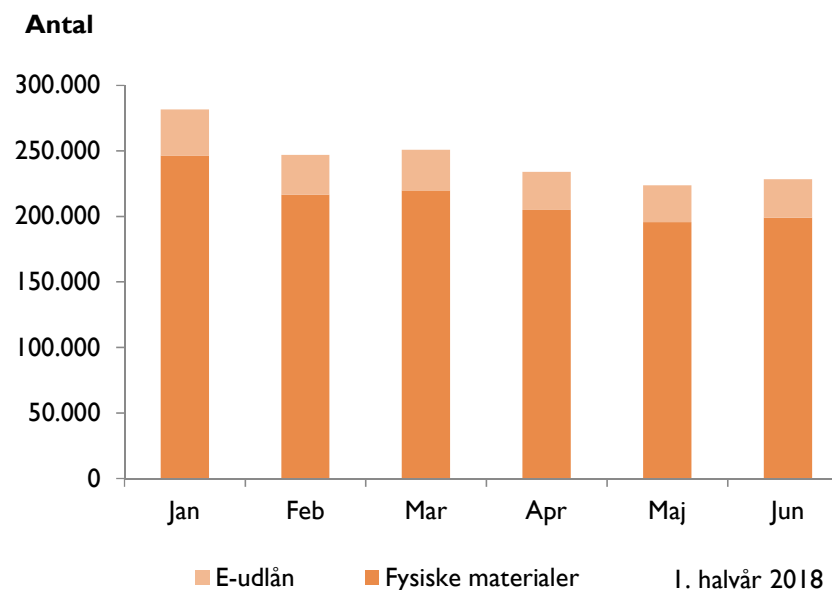


Kilde: Cicero (udlaan).

Grafen er baseret på udlån af monografier i papirform. Data er trukket for de filialer, der indmeldes til Danmarks Statistik (DST): Biblioteket rentemestervej, Blågården, Brønshøj, Bibliotekshuset, Islands Bygge, Christianshavn, Hovedbiblioteket, Husum, Øbro Jagtvej, Nørrebro, Sundby, Solvang Centeret, Sydhavn, Tingbjerg, Valby, Vanløse, Vesterbro, Vigerslev, Østerbro, Ørestad samt: Fjernlager (CSO), Fjernudlån (afh.sted), HB Københavns fængsler, Bestilt - ikke modtaget, Event, HB Rigshospitalet Fjernlager 1-5.

SAMLET UDLÅNSTAL

DET SAMLEDE UDLÅN – BÅDE FYSISKE OG DIGITALE MATERIALER – VAR 1,5 MIO I 1. HALVÅR 2018. E-UDLÅN, SOM BESTÅR AF E-BØGER, NETLYD-BØGER OG DIGITALE TIDSSKRIFTER, UDGØR 13 PCT. AF DET SAMLEDE UDLÅN I 1. HALVÅR 2018.



Kilde: Cicero (udlaan), eReolen.dk og RB Digital.

Tallene udgøres af både fysiske materialer (fysiske bøger inkl. Andre fysiske materialer) samt e-udlån, som består af e-bøger, netlydbøger og digitale tidsskrifter. Udlån af fysiske materialer er for filialerne, der indmeldes til DST.

FYSISKE BOGUDLÅN PR. BIBLIOTEK (I 1.000)

TABELLEN ANGIVER DET FYSISKE BOGUDLÅN PÅ KØBENHAVNS TYVE BIBLIOTEKER SAMT ANDRE UDLÅN, HERIBLANDT FJERNUDLÅN.

Enhed	Bibliotek	Fysiske bogudlån pr. bibliotek (I 1.000)
Hovedbiblioteket	Hovedbiblioteket	263
Kultur N	BIBLIOTEKET	65
	Blågården	32
	Brønshøj	44
	Nørrebro	43
	Husum	19
	Tingbjerg	0
Kultur V	Vesterbro	57
	Vanløse	49
	Valby	53
	Sydhavnen	28
	Vigerslev	18
Kultur S	Islands Brygge	32
	Sundby	50
	Christianshavn	30
	Solvang	20
	Bibliotekshuset	39
	Ørestad	32
Kultur Ø	Øbro Jagtvej	54
	Østerbro	63
	Andet	137

Kilde: Cicero (udlaan).

Grafen er baseret på udlån af monografier i papirform 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 siden juni 2017 pga. flytning til nyt kulturhus i Tingbjerg i 2018.

AKTIVE LÅNERE

Antallet af aktive lånere angiver, hvor mange forskellige borgere og institutioner, der har lånt fysiske materialer de seneste to år. Fra 1. juli 2016 til 17. juli 2018 har der været 255.000 aktive lånere af fysiske materialer på Københavns Biblioteker.

Tallet viser, hvor mange borgere der låner materialer med hjem, og det er derfor et vigtigt nøgletal for bibliotekerne. Tallet er dog ikke en præcis angivelse af, hvor mange borgere, der får glæde af udlånene. For eksempel låner mange borgere bøger til familiens børn eller ældre, som ikke selv registreres som aktive lånere. Andre benytter kun bibliotekets materialer i biblioteksrummet og bliver derfor aldrig registreret som aktive lånere.

Aktive digitale lånere

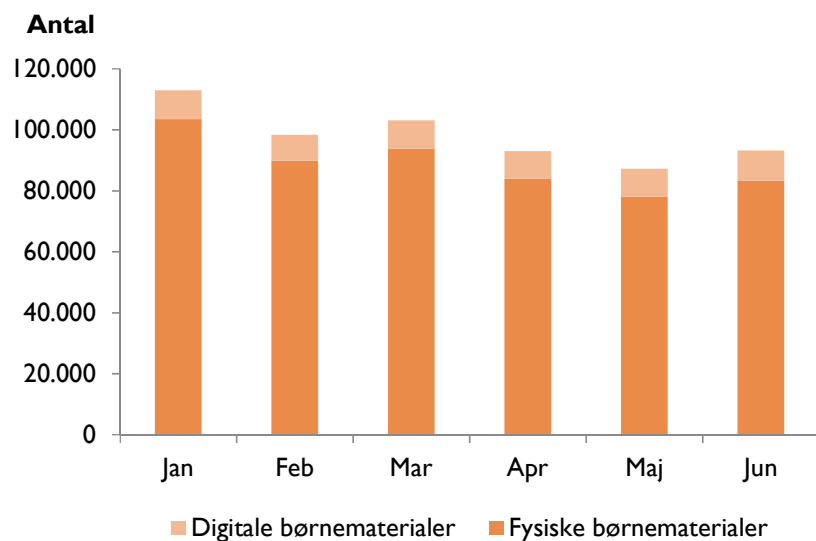
På eReolen opgøres antallet af aktive lånere hver måned fordelt på lånere af e-bøger og netlydbøger. I 1. halvår 2018 har der i gennemsnit været 5.300 aktive lånere af e-bøger pr. måned og 6.900 aktive lånere af netlydbøger pr. måned. Der er meget stor forskel på resultatet, afhængig af, om man opgør aktive lånere pr. måned eller pr. 2 år. Derfor kan antallet af aktive digitale lånere ikke sammenlignes med antallet af aktive lånere af fysiske materialer.

Et pilotforsøg gav tidligere på året adgang til lånerdata, der muliggjorde samkøring af data vedr. aktive lånere på eReolen og aktive lånere af fysiske materialer i februar 2018. Af de knap 5.800 aktive lånere på eReolen var det kun 29 pct., der i samme periode var aktive lånere i det fysiske bibliotek. Dette indikerer, at man med bibliotekernes digitale tilbud når ud til andre målgrupper end i det fysiske bibliotek.

Kilde: Cicero (laanere) og eReolen.dk.

UDLÅN BØRNEMATERIALER

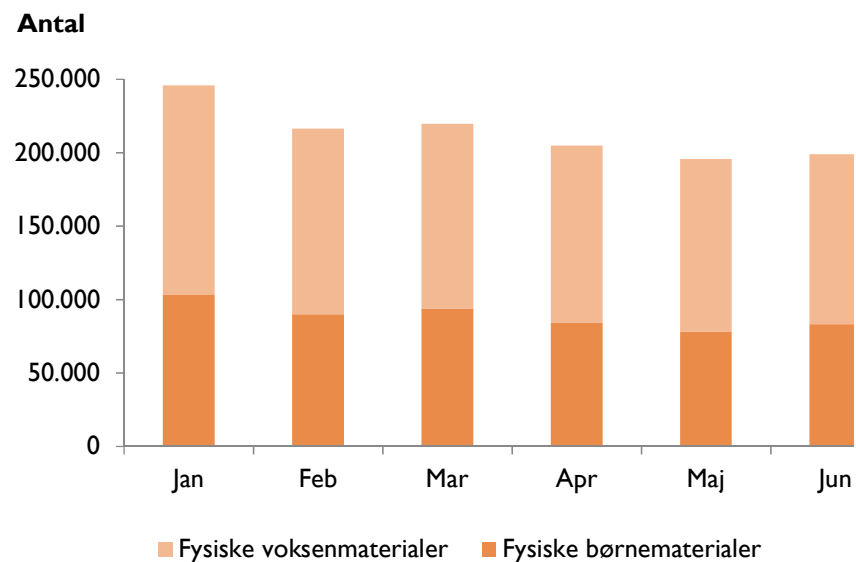
GRAFEN VISER UDLÅNET AF FYSISKE OG DIGITALE BØRNEMATERIALER I 1. HALVÅR 2018. DER ER I ALT UDLÅNT 530.000 FYSISK BØRNEMATERIALER OG 90.000 DIGITALE BØRNEMATERIALER I 1. HALVÅR 2018.



Kilde: Cicero (udlån per opstillingsprofil) og eReolen.dk (inkl. eReolen GO!)
Cicero-rapporten kan indeholde dubletter. Grafen er baseret på udlån af fysiske børnematerialer for filialerne, der indmeldes til DST. E-udlån består af e-bøger og netlydbøger.

FYSISKE UDLÅN: BØRNE- OG VOKSENATERIALER

BØRNEMATERIALER UDGØR 42 PCT. AF DET SAMLEDE FYSISKE UDLÅN FRA JANUAR TIL JUNI 2018.



Kilde: Cicero (udlån per opstillingsprofil).
Cicero-rapporten kan indeholde dubletter, hvilket kan påvirke forholdet mellem børne- og voksenmaterialer i rapporten. Udlån af fysiske materialer er for filialer, der indmeldes til DST.

EREOLEN

eReolen er folkebibliotekernes nationale e-bogs- og netlydbogsservice, og den er populær som aldrig før. Pilotforsøg viser, at de borgere, der benytter eReolen, ikke er de samme som dem, der benytter biblioteket fysisk. Med eReolen når Københavns Biblioteker altså nye borgere med tilbud om læsning og litteraturformidling.

Hvad er eReolen?

eReolen integrerer e-bøger og netlydbøger i bibliotekernes online-kataloger, så de digitale titler indgår i låneudbuddet på linje med fysiske materialer. Det er også muligt at tilgå e-bøger og netlydbøger via eReolens egen hjemmeside og app, der også byder på litteraturartikler, anmeldelser og forfatterportrætter.

Børne- og ungdomstitler på eReolen har desuden deres eget formidlingsunivers via eReolen GO!, der er rettet mod målgruppens fritidslæsning med mulighed for at bruge UNI-login i stedet for bibliotekslogin. Herudover tilbyder eReolen engelsksprogede titler via eReolen Global.

Et forbedret samarbejde mellem forlag og biblioteker

Udlånet på eReolen bygger på særskilte aftaler med forlag, fordi bibliotekerne ikke har en digital pendant til de fysiske udlånsrettigheder.

Historisk set har eReolen og de danske forlag været uenige om priser og vilkår, og eReolen har derfor kun periodevis kunnet tilbyde hovedparten af de digitale titler, der er tilgængelige på dansk.

I 2018 er denne situation bedre end nogensinde, idet kun ét af 600+ danske forlag ikke har indgået et langsigtet samarbejde med eReolen. Blandt andet derfor er titeludbuddet af e-bøger på eReolen medio 2018 75 pct. højere end samme tidspunkt i 2017 – titeludbuddet er steget fra ca. 16.000 titler til 28.000 titler. Den tilsvarende stigning for netlydbøger er over 60 pct., fra 5.500 til 9.000 titler.

Populært som aldrig før

Kampagner op til sommeren 2018 rettet mod både børn, unge og voksne har ført til rekorder i antal udlån og antal unikke brugere, både nationalt og i København. Det samlede udlån i København var således over 31.000 e-bøger og netlydbøger i juli 2018 mod et gennemsnit på 25.000 udlån for første halvår af 2018.

Rekordudlånet i juli 2018 er 20 pct. højere end udlånet i juli 2017 (26.000 udlån) og 36 pct. højere end juli 2016 (22.000 udlån). Man kan derfor roligt sige, at eReolen er populær som aldrig før.

**TÆND
FOR EN
ANDEN
VERDEN**

@Reolen

TUSINDVIS AF E-BØGER
OG LYDBØGER FRA
BIBLIOTEKERNE



NATIONALE DIGITALE UDLÅN

EN STOR DEL AF DANSKERNES LÆSNING FOREGÅR NU GENNEM HØRETELEFONER ELLER PÅ TABLET. NEDENFOR SES ET OVERBLIK OVER DE KOMMUNER, SOM HAR FLEST DIGITALE UDLÅN 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 I OVERENSSTEMMELSE MED DEN DIGITALE STRATEGI FRA 2017.

Top 3 sammenholdt med Københavns Biblioteker

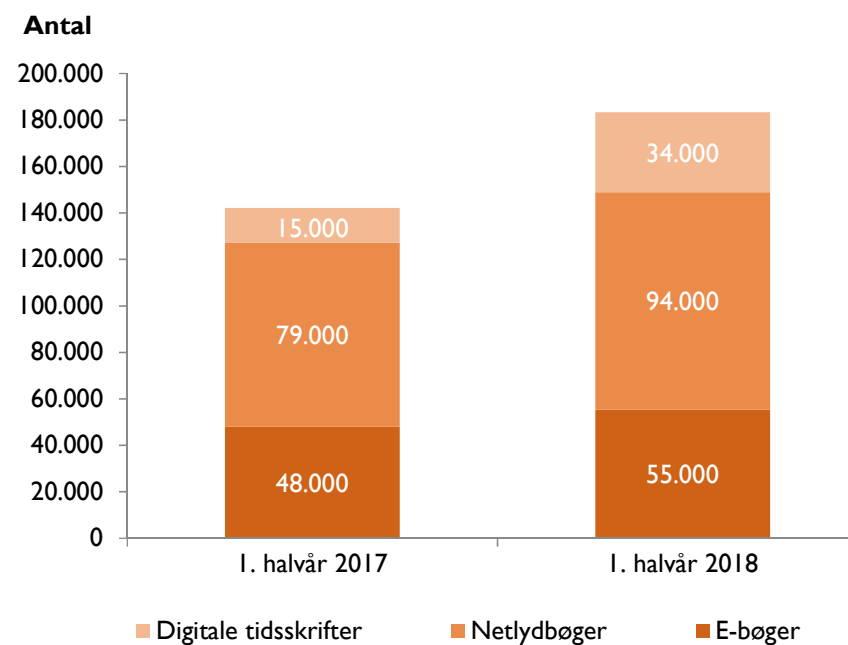
Bibliotek	Udlån af e-bøger pr. 1.000 indbyggere i 2018
Viborg Bibliotek	209
Silkeborg Bibliotek	207
Gladsaxe Bibliotek	186
Københavns Biblioteker	90

Bibliotek	Udlån af netlydbøger pr. 1.000 indbyggere i 2018
Viborg Bibliotek	305
Silkeborg Bibliotek	286
Herning Bibliotek	278
Københavns Biblioteker	152

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

DIGITALE UDLÅN

DET SAMLEDE DIGITALE UDLÅN ER STEGET 29 PCT. FRA 1. HALVÅR 2017 TIL 1. HALVÅR 2018. STIGNINGEN I 2018 SKYLDES BL.A. NYE OG BEDRE AFTALER MED EN RÆKKE FORLAG. DER ER UDLÅNT 15 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 131 PCT. I 1. HALVÅR 2018 IFT. 1. HALVÅR 2017.



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 1. HALVÅR 2018 PR. 1.000 INDBYGGERE I KØBENHAVNS BYDELE. BORGERE I VANLØSE LÅNER FLEST E-BØGER OG NETLYDBØGER PR. 1.000 INDBYGGER, MENS BORGERE I BISPEBJERG BYDEL LÅNER FÆRREST.

Bydel	Digitale udlån pr. 1.000 indbyggere
Indre by	246
Østerbro	226
Nørrebro	229
Vesterbro / Kongens Enghave	229
Valby	216
Vanløse	259
Brønshøj – Husum	216
Bispebjerg	173
Amager Øst	211
Amager Vest	210

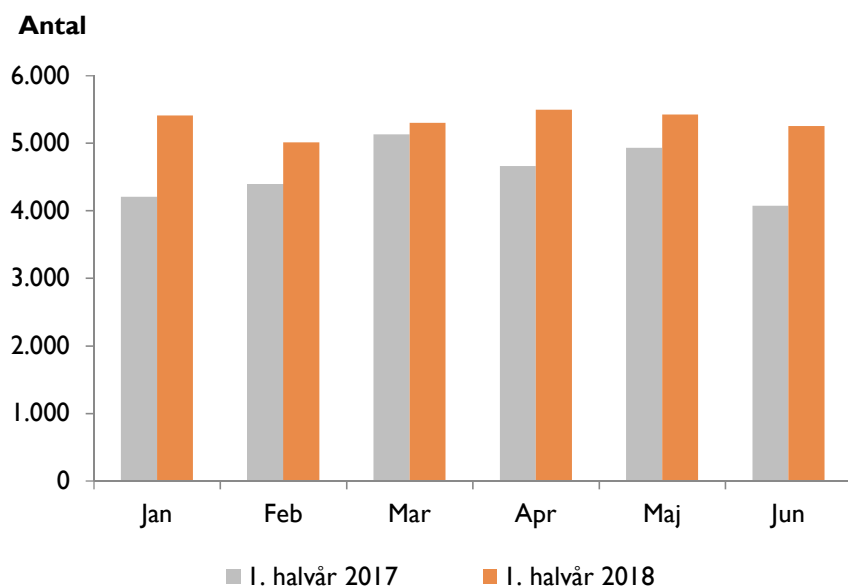


Kilde: Publizon.

Digitale udlån består af e-bøger og netlydbøger (eReolen GO og digitale tidsskrifter er ikke inkluderet). Der er 2.428 digitale udlån som ikke kunne klassificeres under bydelene.

UNIKKE LÅNERE AF E-BØGER

FRA JANUAR TIL JUNI HAR DER I GENNEMSNIT VÆRET 16 PCT. FLERE UNIKKE LÅNERE AF E-BØGER PÅ E-REOLEN PR. MÅNED I 2018 IFT. SAMME PERIODE I 2017.

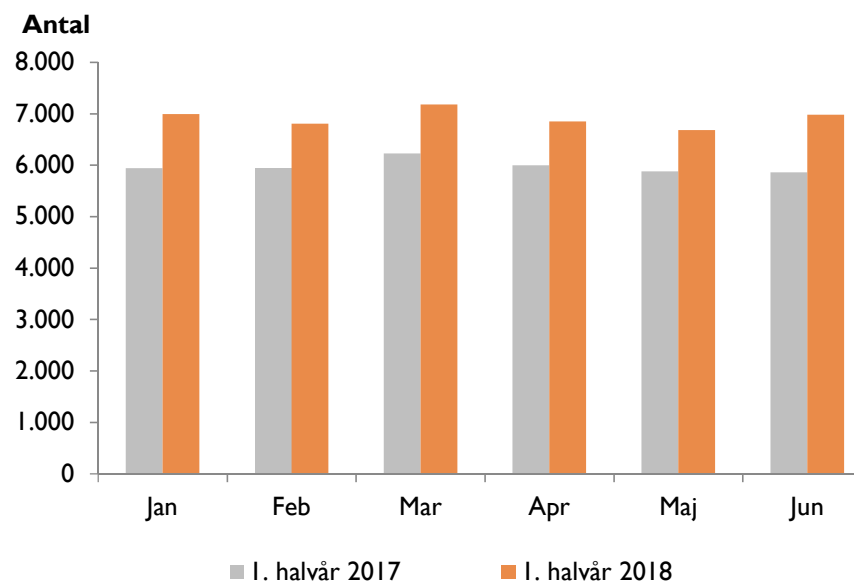


Kilde: eReolen.dk

Lånere er både fra eReolen og eReolen GO!

UNIKKE LÅNERE AF NETLYDBØGER

FRA JANUAR TIL JUNI HAR DER I GENNEMSNIT VÆRET 16 PCT. FLERE UNIKKE LÅNERE AF NETLYDBØGER PR. MÅNED I 2018 IFT. 2017. PÅ EN GENNEMSNITLIG MÅNED I 1. HALVÅR 2018 LÅNES DER 2 NETLYDBØGER PR. LÅNER.



Kilde: eReolen.dk

Lånere er både fra eReolen og eReolen GO!

RB DIGITAL

Over 350 engelsksprogede e-magasiner er tilgængelige på RBdigital, der er bibliotekernes nationale tjeneste med alt fra populære "bladre-magasiner" til hardcore fagtidsskrifter. Tjenesten har et bredt udvalg, der inkluderer kendte magasiner som The Economist, National Geographic og Rolling Stone.

De seneste numre af magasinerne bliver tilgængelige på RBdigital, så snart de udkommer, og med tjenestens abonnementsordning er det muligt for brugerne at få besked via mail, når der udkommer nye numre. Magasinerne er integreret i bibliotekernes online-kataloger og kan derfor fremsøges som alle andre biblioteksmaterialer. Dog er det nødvendigt at oprette en brugerprofil til RBdigital for at benytte tjenesten. En brugerprofil giver både adgang til online brug på RBdignals hjemmeside og app samt download til offline-brug på app'en.

Københavnerne får øjnene op for RBdigital

I januar 2018 blev RBdigital omtalt i en avisartikel i Politiken, hvilket medførte massiv interesse for tjenesten. Alene i januar 2018 lånte københavnerne over 9.500 tidsskrifter, hvilket er en stigning på over 250 pct. i forhold til januar 2017. Der er fra januar til juni 2018 udlånt over 34.000 tidsskrifter, og udlånet for 1. halvår 2018 er dermed højere end udlånet i hele 2017.

Op til sommeren 2018 blev der afviklet en landsdækkende kampagne for RBdigital. I København betød det, at borgerne på bibliotekerne blev mødt plakater og infoskærme og klistermærker på tidsskrifterne, der gjorde opmærksom på tjenestens spændende indhold. Også på Københavns Bibliotekers hjemmeside og på Facebook blev der reklameret for tjenesten. Kampagnen skal bidrage til, at de gode takter fra 1. halvår 2018 fortsætter, så endnu flere københavnere får øjnene op for RBdigital.

En af mange e-ressourcer

Trods stigende udlån på RBdigital i 1. halvår 2018 sammenlignet med tidligere år, er bibliotekernes mest kendte og benyttede e-ressourcer stadig eReolen og Filmstriben. De tre tjenester er dog lagt fra de eneste e-ressourcer, som Københavns Biblioteker har at byde på. Andre tjenester inkluderer Pressreader, der indeholder over 7.000 udenlandske aviser og magasiner, Comics Plus, der tilbyder ubegrænset adgang til grafiske romaner og tegneserier samt Medici.tv, hvor man blandt andet kan streame klassiske koncerter live. Med en lang række forskellige tjenester sikrer Københavns Biblioteker således et bredt udvalg af e-materialer til glæde og gavn for københavnere.



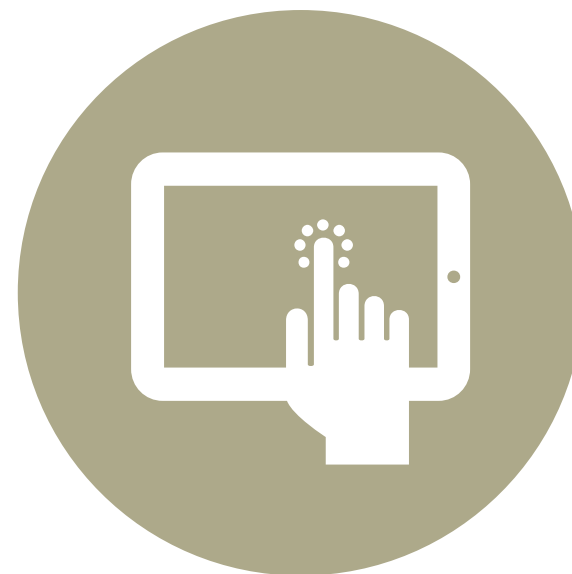
AKTIVITETER OG NØGLETAL 1. HALVÅR 2018

BETJENING

Bibliotekerne betjener københavnernes på mange måder. Ud over den fysiske betjening i biblioteksrummet, på skoler og i daginstitutioner, betjenes Københavns borgere i høj grad også gennem digitale løsninger. Kontaktcentret Biblioteket Online fik i 1. halvår 24.000 henvendelser via telefon, mail og skærme i biblioteksrummet.

Biblioteket Online vurderer løbende henvendelser og sørger for at tilrette informationer på hjemmesiden derefter. Hvis flere borgere henvender sig med samme spørgsmål, optimeres informationen på hjemmesiden med henblik på at øge borgernes muligheder for selvbetjening. Et fald i antal henvendelser kan således være udtryk for, at flere borgere finder svar på hjemmesiden og lykkes med at benytte selvbetjeningsløsninger.

I juni 2018 blev bibliotekernes app, som har været tilgængelig for Iphone-brugere siden 2017, også tilgængelig for Android-brugere. I juni og juli steg antallet af brugere 33 pct., og der er indtil videre ca. 14.000 brugere af app'en i København. App'en gør det bl.a. nemt at søge, reservere og forny lån.



APP TIL TABLET OG MOBILTELEFON

Bibliotekernes app er en god platform til nemmere og mere mobil digital biblioteksbetjening af københavnernes. På app'en er det blandt andet muligt at søge og reservere fysiske materialer samt forny udlån. Borgerne har også mulighed for at se deres lokale biblioteks åbningstider, arrangementskalender og kan få glæde af app'ens find vej-funktion, der guider borgerne hen til de materialer og funktioner, de leder efter i det lokale bibliotek. Knap 14.000 københavnere har hentet app'en, der har været tilgængelig for iPhone-brugere siden juli 2017 og Android-brugere siden juni 2018.

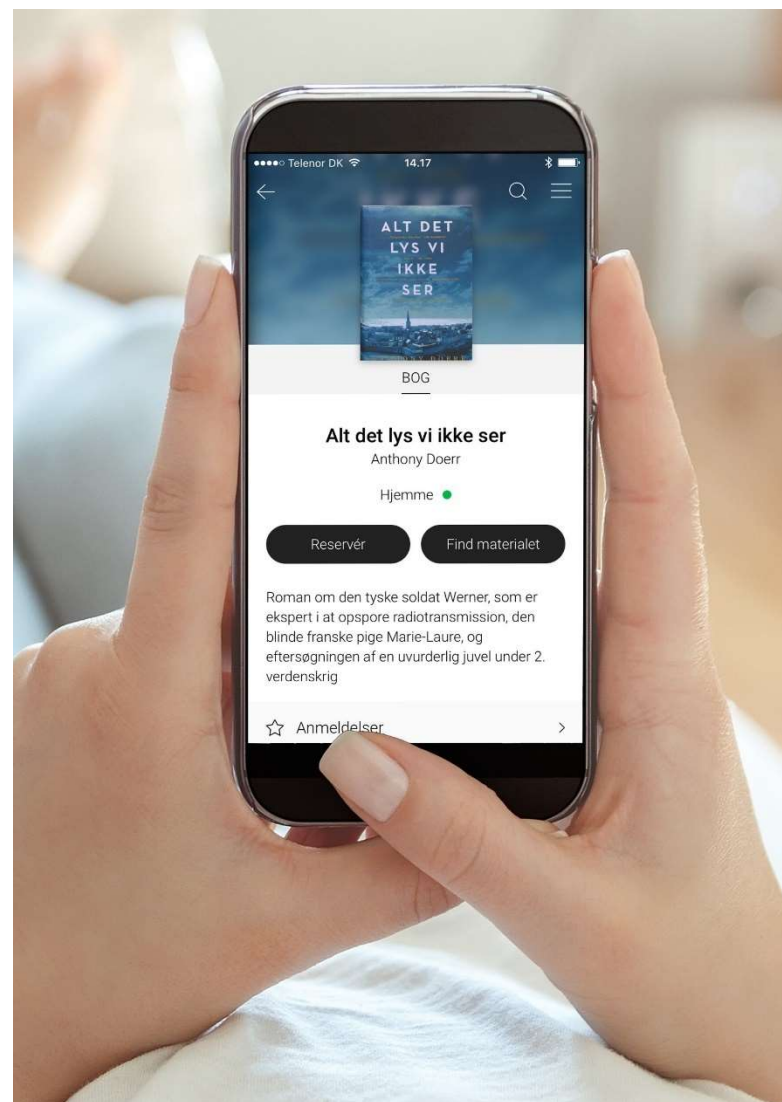
Større kendskab til app'en

Københavns Biblioteker har i løbet af sommeren kørt en kampagne på hjemmesiden og Facebook for at udbrede kendskabet til app'en. Har man for eksempel besøgt hjemmesiden på telefon eller tablet er man blevet anbefalet at downloade app'en. I juni og juli er antallet af brugere i Københavns Kommune steget med 33 pct., hvilket delvist skyldes kampagnen, men også muligheden for at hente app'en på Android-telefoner. Selvom flere københavnere har fået øjnene op for bibliotekets app i løbet af sommeren, er der stadig et potentiale for yderligere udbredelse.

Nye funktioner på vej

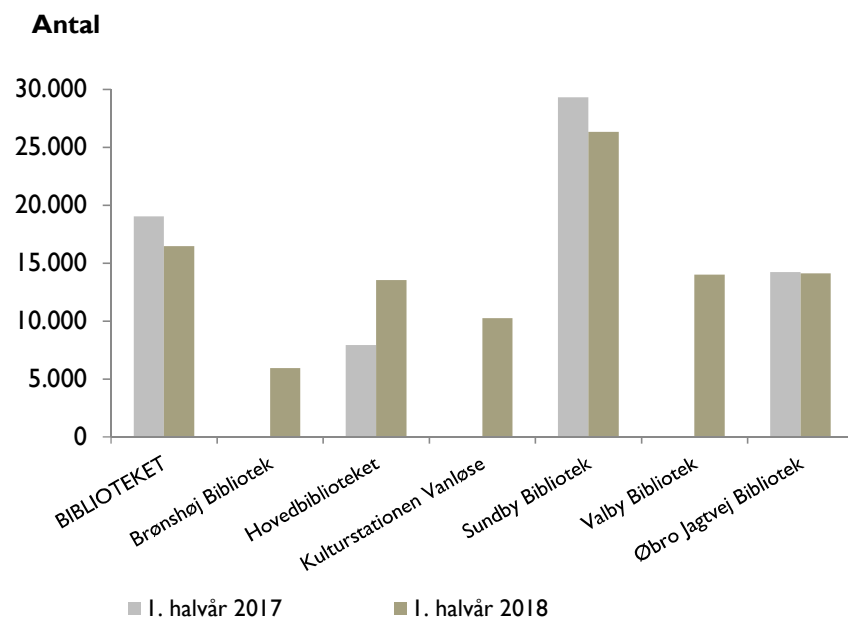
Der er desuden et stort potentiale for at implementere flere funktioner i app'en, så den bliver en endnu bedre platform for biblioteksbetjening. I øjeblikket arbejdes der for eksempel på at muliggøre gebyrbetaling via mobilepay på app'en.

Bibliotekernes app er lavet af Danskernes Digitale Bibliotek (DDB) og er tilgængelig for borgere i alle kommuner. Ved første login vælger borgerne en tilhørs-kommune og logger derefter ind med brugeroplysninger fra biblioteket. Næste gang app'en åbnes, er borgeren automatisk logget ind.



HENVENDELSER I BORGERSERVICE

SYV AF BYENS BIBLIOTEKER INDEHOLDER BORGERSERVICE, OG ISÆR SUNDBY HAR MANGE HENVENDELSER. I ALT ER DER MODTAGET MERE END 100.000 HENVENDELSER FRA JANUAR TIL JUNI 2018.

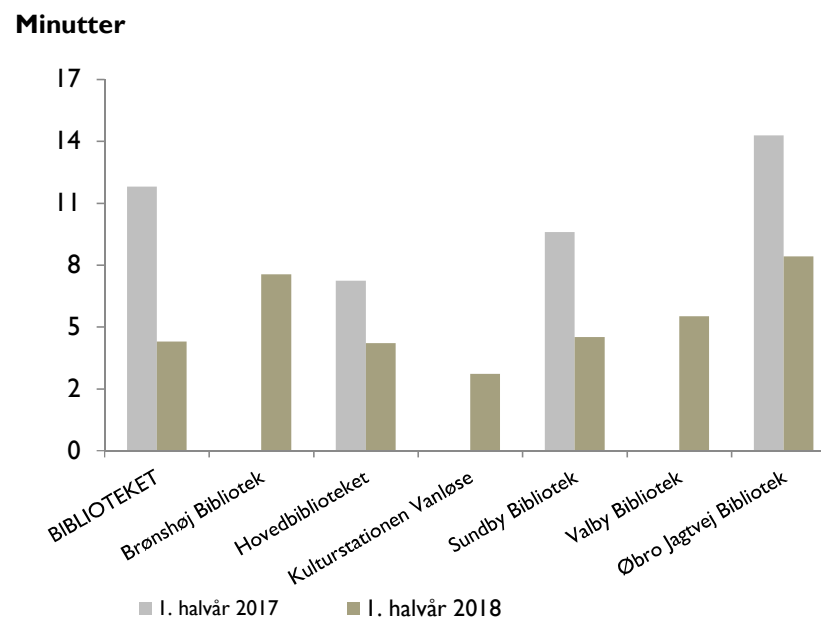


Kilde: FrontDesk

Kommentar: Brønshøj, Valby og Vanløse startede først registrering i marts 2017. Data kan derfor ikke sammenlignes over tid.

GNS. VENTETID I BORGERSERVICE PÅ BIBLIOTEKERNE

DEN GNS. VENTETID ER GENERELT FALDET PÅ BIBLIOTEKERNE, DER BÅDE HAR HENVENDELSERREGISTERET I 1. HALVÅR 2017 OG 2018. DEN REDUCEREDE VENTETID KAN BL.A. SKYLDES MULIGHED FOR TIDSRESERVATION.



Kilde: FrontDesk

Kommentar: Brønshøj, Valby og Vanløse startede først registrering i marts 2017. Data kan derfor ikke sammenlignes over tid.

NYHEDSBREVE

I løbet af 1. halvår 2018 har to nye digitale nyhedsbreve fra Københavns Biblioteker set dagens lys. *Bag om København* handler om det historiske København og formidler anekdoter om byens historie, der tager udgangspunkt i digitaliserede historiske bøger. I *Litterær Luksus* er der fokus på litteraturen gennem anmeldelser, forfatterinterviews og gode anbefalinger til kommende litteraturarrangementer på Københavns biblioteker. Begge nyhedsbreve udspringer af eksisterende formidlingstiltag fra Københavns Biblioteker, der har fået nyt liv som nyhedsbreve.

Stigende tilmeldinger og høje visningsrater

Nyhedsbrevene er e-mail-baserede formidlingstilbud, der er formet ud fra et markedsorienteret fokus på udvalgte brugergrupper og deres behov. Trods begrænset promovring indtil videre har mange borgere tilmeldt sig nyhedsbrevene, der udkommer månedligt. *Bag om København* har 1.885 tilmeldte, mens *Litterær Luksus* har 1.477 tilmeldte.

Ikke blot har mange borgere tilmeldt sig nyhedsbrevene, men flotte visningsrater på gennemsnitligt 108 pct. og en klikrate på 22 pct. pr. nyhedsbrev vidner om, at borgerne er interesserede i at læse nyhedsbrevene og klikker sig ind for at læse mere på bibliotek.kk.dk. Sammenlignet med andre non-profit brancher, hvor visningsraten gennemsnitligt ligger på 45 pct. og klikraten på 5 pct. ifølge Ubivox' branchestatistik, ligger Københavns Biblioteker således markant højere.

Flere nyhedsbreve på vej

Nyhedsbreve er en markedsføringskanal i vækst, som ikke alene gør det muligt at tilbyde udvalgte målgrupper skræddersyet inspiration og aktuelle anbefalinger til materialer og kommende aktiviteter, men også gennem løbende datamåling styrker bibliotekernes kendskabet til borgernes behov og dermed mulighed for fortsat at udvikle relevante tilbud.

Derfor arbejder Københavns Biblioteker også på at udvikle disse kanaler og tilbud til flere strategiske målgrupper. Allerede inden året er omme søsættes to yderligere nyhedsbreve; et målrettet børnefamilier og et omhandlende nyindkøbte bøger. Målet er således, at Københavns Biblioteker har fire forskellige digitale nyhedsbreve fra december 2018, som er målrettet forskellige brugergrupper.



LITTERÆR LUKSUS

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 lånerforhold. I 1. halvår 2018 har Biblioteket Online besvaret 16.000 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. 94 pct. af opkaldene til Biblioteket Online er desuden besvaret inden for 60 sekunder.

Skærmbetjening

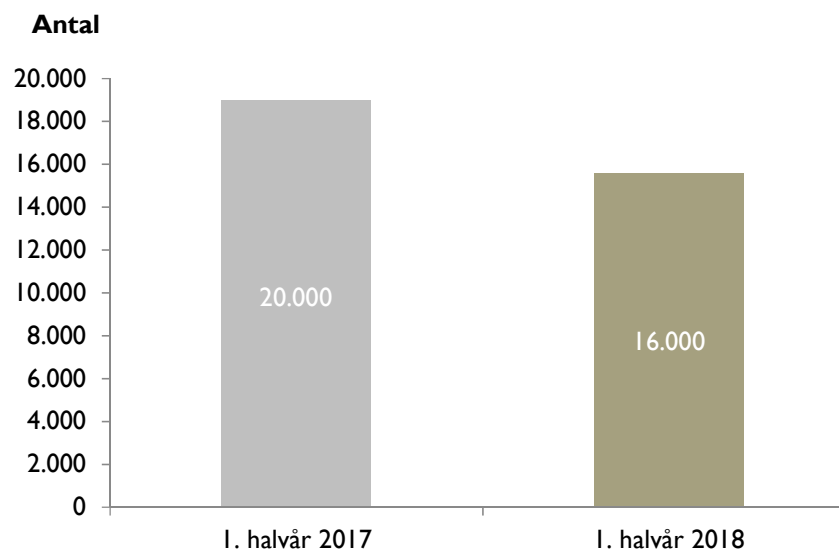
På bibliotekerne er der opsat skærme, der muliggør videoopkald til Biblioteket Online. I 1. halvår 2018 har Biblioteket Online besvaret ca. 3.200 henvendelser fra borgere via videoopkald. Løbende tilfredshedsundersøgelser viser, at borgere er glade for den service, som Biblioteket Online yder via skærmbetjening. På en skala fra 1-4, hvor 1 indikerer lav tilfredshed og 4 indikerer stor tilfredshed opnår Biblioteket Online i 1. halvår 2018 en gennemsnitlig score på 3,2 på baggrund af tilbagemeldinger fra 850 borgere. To borger følger op med kommentarerne: "Jeg synes de var søde og hjælpsomme" og "Fantastisk betjening."

Skærmene kan også bruges til andet end videoopkald, og særligt selvbetjeningsfunktionen "Søg og reserver" er populær.

Foruden telefonisk betjening og skærmbetjening kan borgerne også henvende sig til Biblioteket Online på mail. I 1. halvår 2018 har Biblioteket Online modtaget over 5.000 henvendelser på mail.

OPKALD TIL BIBLIOTEKET ONLINE

BIBLIOTEKET ONLINE MODTOG 16.000 TELEFONOPKALD I 1. HALVÅR 2018, HVILKET ER 21 PCT. FÆRRE END I 1. HALVÅR 2017. NEDGANGEN KAN SKYLDES, AT BORGERNE ER BLEVET BEDRE TIL AT BENYTTE BIBLIOTEKETS SELVBETJENINGSLØSNINGER. NEDGANGEN I ANTAL OPKALD KAN OGSÅ VÆRE DEN POSITIVE EFFEKT AF FORBEDRET WAYFINDING, SOM HJÆLPER BORGERNE PÅ VEJ I BIBLIOTEKSRUMMET.



Kilde: CallGuide

Biblioteket Online yder desuden national support på eReolen, men opkald vedr. eReolen er fjernet fra opgørelsen.

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 56 pct. af alle henvendelser til Biblioteket Online, mens samme type henvendelser udgør 44 pct. 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 1. halvår 2018 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 biblioteksrum.

	Henvendelser til Biblioteket Online (pct.)	Henvendelser i det fysiske bibliotek (pct.)
Lånerforhold	27	21
Søgning / reservering	29	23
Arrangementer, klubber, workshops	3	1
Hjælp med IT	2	6
Print og kopi	7	11
Andet	18	6
Ikke sammenligneligt	14	32
Total	100	100

Kilde: Frontdesk og Henvendelsesregistrering.

Biblioteket Online: "Ikke sammenligneligt" = Bogen kommer, Generel info.

Fysiske bibliotek: "Ikke sammenligneligt": Fremfindning, Guidning fysisk rum, Guidning offentlige, Henvist til selvbetjening, Værtsopgaver.

Biblioteker, der er tilmeldt henvendelsesregistrering af fysiske henvendelser: Brønshøj, Hovedbiblioteket, Husum, Vanløse, Solvang, Sydhavnen, Valby, Vesterbro, Vigerslev, Øbro Jagtvej, Ørestad og Østerbro.