

JUNI 2016



OPFØLGNING PÅ MÅL I BIBLIOTEKS- PAKKEN



TRENDS PÅ TVÆRS

Side 4



FYSISKE BESØG

Side Error! Bookmark not defined.



DIGITALE BESØG

Side 12



FYSISKE BOGUDLÅN

Side Error! Bookmark not defined.



NYE BRUGERGRUPPER

Side 19



BORGERSERVICE

Side 19



DIGITAL BETJENING

Side 22

FORORD

Bibliotekspakken har været i gang i halvandet år, og dette er den anden nøgletalsrapport, som følger udviklingen i målene for Bibliotekspakken.

Bibliotekspakken består af tre overordnede indsatser, som hhv. er:

1. Målrettet Biblioteksbetjening
2. Integreret Borgerservice
3. Digital Bibliotek

Indtil videre har programmet primært arbejdet med udvikling og gennemførelse af Målrettet Biblioteksbetjening og Integreret Borgerservice. Integreret Borgerservice er afviklet som projekt og implementeret i bibliotekerne samt fået indgange i SOF og BIF. Målrettet Biblioteksbetjening har sikret, at en del af biblioteksbetjeningen er blevet omlagt. Der udestår dog en yderligere omlægning af betjeningen samt udvikling af tilbud inden for denne indsats, hvilket vil ske henover det kommende år.

Udvikling af strategien, for indsatsen Digital Bibliotek, starter op i andet kvartal af 2016, og vil løbe henover de kommende seks måneder, hvorefter det egentlige projekt vil tage form og blive til konkrete tiltag.

Med ovenstående gives et afsæt for at kunne læse nøgletalsrapporten, som både viser aktiviteter, hvor målsætningerne bliver nået, men også aktiviteter, hvor de ikke bliver nået, da udviklingsarbejdet stadig pågår.

God læselyst!

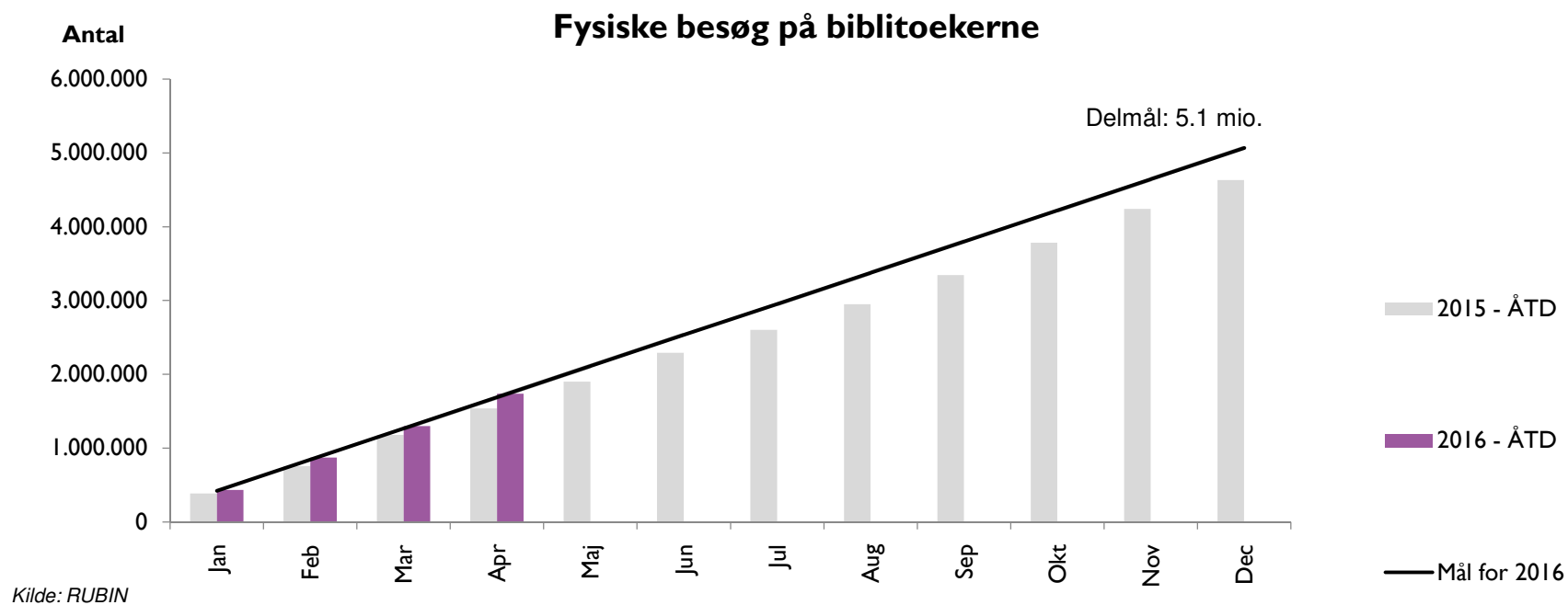
TRENDS PÅ TVÆRS

FØLGENDE FIRE SIDER GIVER ET OVERBLIK OVER NOGLE AF DE MEST INTERESSANTE UDVIKLINGER PÅ OMRÅDERNE I RAPPORTEN.

- Fysiske besøg på bibliotekerne
- Biblioteket Online
- Fysiske udlån
- Digitale udlån

BESØG PÅ BIBLIOTEKERNE

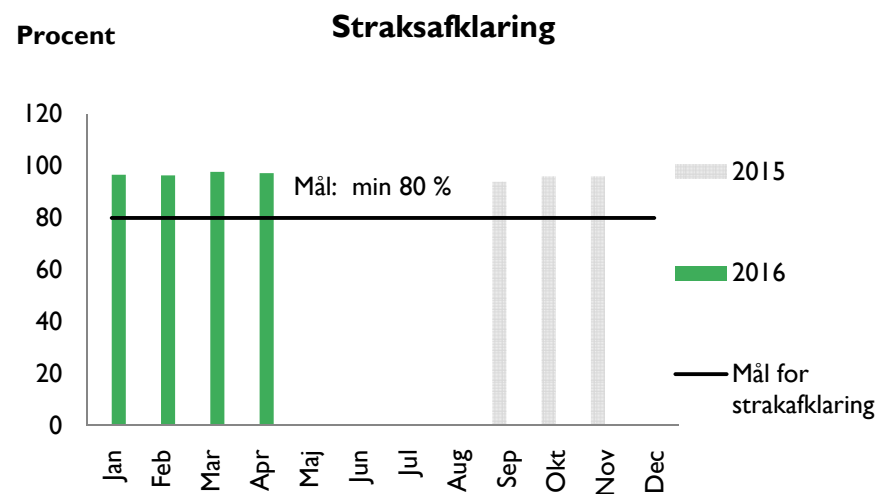
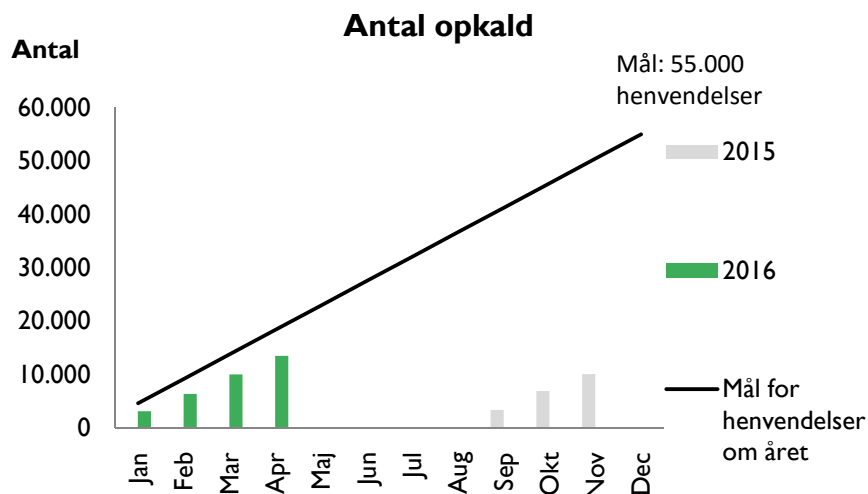
DER HAR FRA JAN-APRIL 2016 VÆRET CA. 7 PCT. FLERE BESØGENDE PÅ BIBLIOTEKERNE SAMMENLIGNET MED SAMME PERIODE I 2015. DE STIGENDE BESØGSTAL ER BL.A. ET RESULTAT AF BIBLIOTEKERNES UDVIDEDE ÅBNINGSTID, KAMPAGNEN "#DUHARNØGLEN", VEDR. SELVBEJTE ADGANG, SAMT EN STIGNING I AKTIVITETER OG ARRANGEMENTER PÅ BIBLIOTEKERNE. ANDRE ÅRSAGER TIL DE STIGENDE BESØGSTAL, ER AT BIBLIOTEKSPAKKEN HAR HAFT SUCCES MED AT FLYTTE HENVENDELSER FRA BORGERSERVICECENTRENE TIL BORGERSERVICE PÅ BIBLIOTEKERNE. HER ER ANTALLET AF BORGERSERVICEHENVENDELSER STEGET MED 30 PCT FRA JAN-APRIL I 2015 TIL 2016.



BIBLIOTEKET ONLINE

BIBLIOTEKET ONLINE HAR SIDEN ÅBNINGEN I SEPTEMBER 2015 LEVET OP TIL SAMTLIGE SERVICEMÅL, OG EN BRUGERUNDERSØGELSE VISER, AT CA. 88 PCT. ER MERE END TILFREDSE MED KVALITEN AF DEN SERVICE, SOM DE MODTAGER. EN STIKPRØVEUNDERSØGELSE, VEDR. BIBLIOTEKSBETJENING PÅ BIBLIOTEKERNE, HAR DESUDEN VIST ET FALD I HENVENDELSER FRA 2014 TIL 2015, BL.A. VAR FALDET PÅ HOVEDBIBLIOTEKET CA. 50 PCT. DETTE INDIKERER, AT BORGERNE

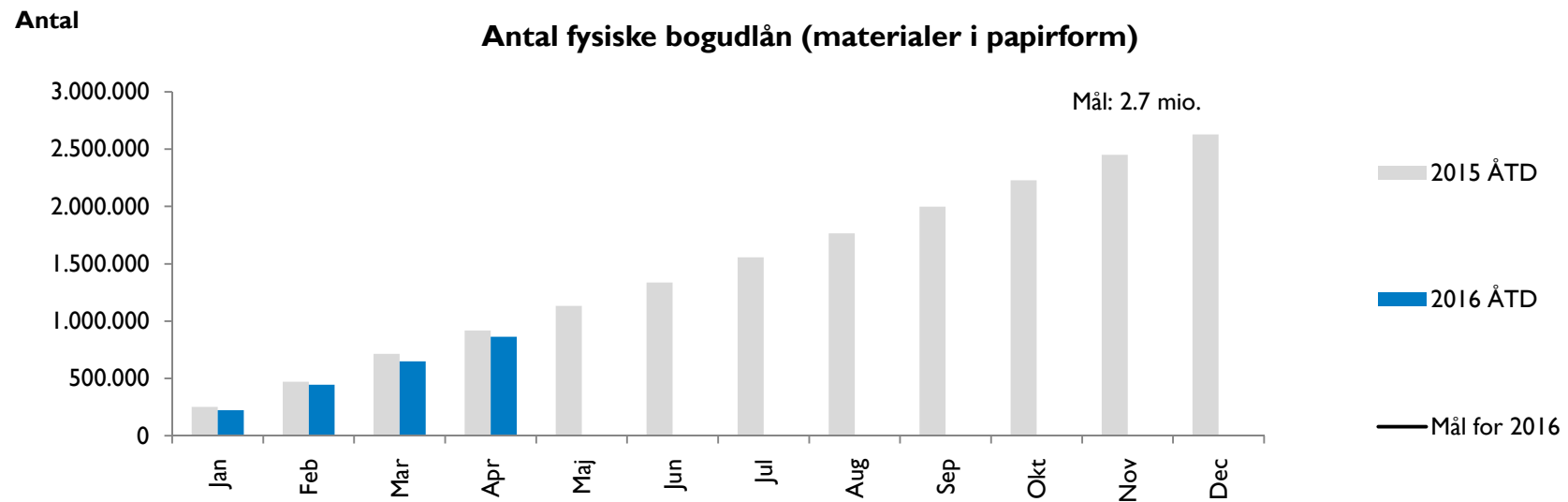
HAR TAGET GODT I MOD DE NY KANALSTRATEGISKE TILTAG. TRODS OPFYLDELSE AF SERVICEMÅL VISER ANTALLET AF OPKALD DOG, AT MAN KUN MODTAGER CA. 75 PCT. AF DE FORVENTEDE OPKALD. DERMED HAR BIBLIOTEKET ONLINE LEDIG KAPACITET, SOM BETYDER, AT MAN I DAG HAR OVERTAGET DEN NATIONALE SUPPORT AF EROLEN, BESVARER SKÆRMOPKALD FRA BIBLIOTEKERNE TIL SEPTEMBER OG FRA 1. NOVEMBER 2016 HOLDER ÅBENT OM LØRDAGEN.



Kilde: Call guide

FYSISKE BOGUDLÅN

DER HAR I JAN-APRIL 2016 VÆRET CA. 6 PCT. FÆRRE UDLÅN END I SAMME PERIODE 2015. UNDERSØGELSER AF UNDLÅNSMØSNTRE I KK VISER, AT BØRN LÅNER CA. TRE GANGE SÅ MANGE BØGER PR. PERSON, SOM VOKSNE I KØBENHAVN. FOR AT FREMME DE FYSISKE UDLÅN VIL DER I DEN KOMMENDE TID, BÅDE I KK OG NATIONALT, BLIVE IGANGSAT INITIATIVER MED SÆRLIG FOKUS PÅ BØRN.

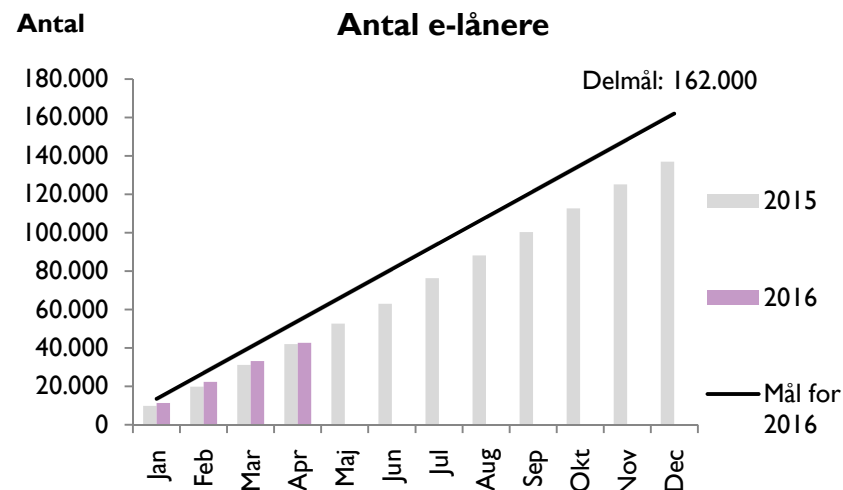
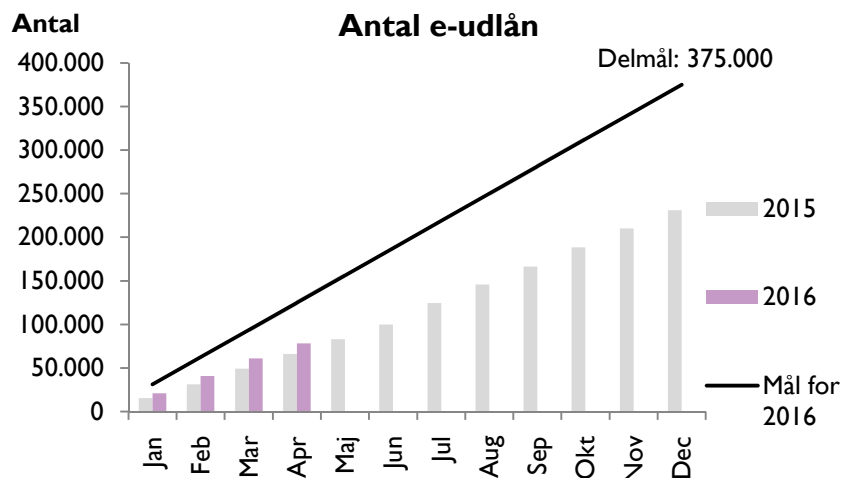


Kilde: Rubin

DIGITALE UDLÅN

TRODS SAMLET FREMGANG I ANTAL DIGITALE UDLÅN I 2016 SAMMENLIGNET MED 2015, ER MAN LANGT FRA AT NÅ DELMÅLENE. DETTE SKYLDES PRIMÆRT UDFORDINGER VEDR. E-BØGER. HVORIMOD DER SES EN STIGNING I BÅDE ANTAL UDLÅN OG LÅNERE AF NETLYDBØGER. FOR AT FREMME ANTALLET AF DIGITALE UDLÅN ER DET BESLUTTET, AT DER SKAL UDVIKLES EN DIGITAL BIBLIOTEKSSTRATEGI, DER BÅDE UNDERSTØTTER PÅ TVÆRS AF KØBENHAVNS

BIBLIOTEKER SAMT DET LOKALE BIBLIOTEK. EN DEL AF STRATEGIEN VIL OMHANDLE ET ØGET FOKUS PÅ E-LÅN TIL BØRN, SOM ANVENDER E-REOLEN I BEGRÆNSET OMFANG I DAG. DETTE VIL BL.A. INDEBÆRE, AT ELEVER VIA DERES UNILOGIN KAN TILGÅ EREOLEN. DERUDOVER ER DER IGANGSAT ET SAMBEJDE MED BUF, HVOR MAN I EN TESTPERIODE GIVER ADGANG TIL UBEGRÆNSET UDLÅN FOR ELEVER PÅ 8-10 SKOLER I KØBENHAVN. DER IGANGSÆTTES DERUDOVER EN SOMMERKAMPAGNE VEDR. E-REOLEN, DER SATSER PÅ BÅDE BØRN OG VOKSNE.



Kilde: eReolen

FYSISKE BESØG

Målsætninger og delmål for 2016

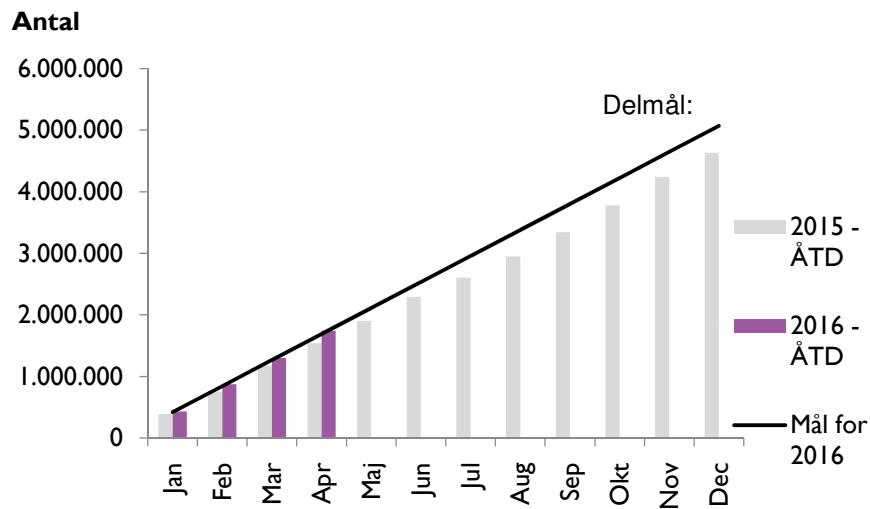
- 15 pct. flere fysiske besøg på bibliotekerne (4,6 mio. → 5,3 mio. årlige besøg) / Delmål for 2016: 5,1 mio. besøgende.
- Supplerende graf med besøg pr. bibliotek.



FYSISKE BESØG

DER SES EN FREMGANG I ANTAL BESØGENDE PÅ BIBLIOTEKERNE I KFF. DER HAR ÅR TIL DATO VÆRET CA. 7 PCT. FLERE HENVENDELSER, NÅR DER KORRIGERES FOR UDSVING VED OMBYGNINGER OG LIGN. HVIS DEN NUVÆRENDE TENDENS FORTSÆTTER, VIL DELMÅLET FOR 2016 KUNNE NÅS.

LEVER OP TIL MÅLSÆTNING



Kilde: Rubin

Note: I teksten nævnes et korrigeret tal, der ekskluderer steder med forklarlige udsving: Blågårdens Bibliotek, Nørrebro Bibliotek og Vanløse Bibliotek.

FYSISKE BESØG PR. BIBLIOTEKER

ANTALLET AF BESØGENDE PÅ BIBLIOTEKERNE I KFF ER OVERORDNET SET STIGENDE. I NOTERNE KAN DER LÆSES KOMMENTARER OG EVT. ÅRSAGSFORKLARINGER TIL STØRRE UDSVING PÅ DE ENKELTE BIBLIOTEKER.

Akkulerede besøgstal	Rentemestervej	Rodosvej	Blågården	Brønshøj	Christianshavn	HB	Husum	Islands Brygge	Nørrebro	Solvang
Jan - apr 2015	113.214	44.089	69.327	54.872	42.090	298.342	24.090	34.176	47.358	35.045
Jan - apr 2016	150.759	44.531	98.169	48.026	41.335	311.154	28.067	35.888	117.884	23.276
%-vis ændring	25%	1%	29%	-14%	-1%	4%	14%	5%	60%	-51%

Akkulerede besøgstal	Sundby	Sydhavnen	Tingbjerg	Valby	Vanløse	Vesterbro	Vigerslev	Øbro Jagtvej	Ørestad	Østerbro
Jan - apr 2015	99.398	47.004	14.238	101.514	85.733	89.942	65.997	95.259	71.026	106.132
Jan - apr 2016	127.216	54.883	12.060	109.006	71.562	121.522	72.762	89.044	82.928	100.027
%-vis ændring	22%	14%	-18%	7%	-20%	26%	9%	-7%	14%	-6%

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

Note til større udsving: Vanløse Bibliotek var under ombygning i starten af 2016. Tingbjerg Bibliotek: Her er begrænset aktivitet grundet integration med nyt kulturhus. Den store stigning hos Nørrebro og Blågårdens kan delvis forklares med optimering i opgørelsen af antal besøgende siden 1. kvartal 2015. Biblioteket på Rentemestervej har oplevet en stor stigning i antal besøgende, bl.a. grundet flere henvendelser i borgerservice og flere arrangementer, hvilket til dels er muligt grundet bygningens gode rammer. Solvang Bibliotek har haft en fejlplaceret besøgstæller pga. ændrede adgangsforhold fra Dyvekeskolen og ind til biblioteket, derfor har eleverne ikke været talt med i besøgstallet. Besøgstælleren er blevet flyttet og skulle fremadrettet gerne vise en stigning. Brønshøj Bibliotek har været under ombygning januar 2015 – september 2015, hvilket har betydet, at de besøgende har anvendt andre biblioteker. Biblioteket forsøger derfor nu, at tiltrække de besøgende igen.

DIGITALE BESØG

Målsætninger og delmål for 2016

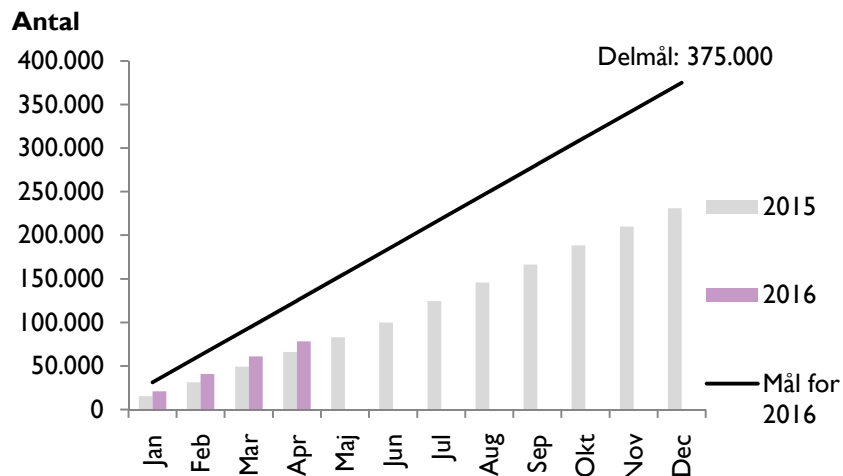
- 4 gange flere e-udlån (125.000 → 500.000 udlån årligt) / Delmål for 2016: 375.000 e-bogsudlån.
- Stigning fra 10.500 e-lånere pr. måned til 15.000 e-lånere pr. måned, dvs. fra 126.000 årligt til 180.000 årligt i 2017. Delmål for 2016: 162.000 lånere.
- 100 pct. flere digitale besøg på bibliotek.kk.dk (5 mio. → 10 mio. årlige digitale besøg) / Delmål for 2016: 8,3 mio. digitale besøg.



ANTAL E-UDLÅN

ANTALLET AF E-UDLÅN, SOM DÆKKER OVER E-BØGER OG NET-LYDBØGER, ER STEGET MED CA. 18 PCT, HVIS MAN SAMMENLIGNER JAN-APRIL 2015 OG 2016. DETTE SKYLDES EN STIGNING PÅ CA. 30 PCT. I UDLÅN AF NETLYDBØGER, MENS NIVEAUET FOR UDLÅN AF E-BØGER ER UÆNDRET FRA 2015.

LEVER IKKE OP TIL MÅLSÆTNING

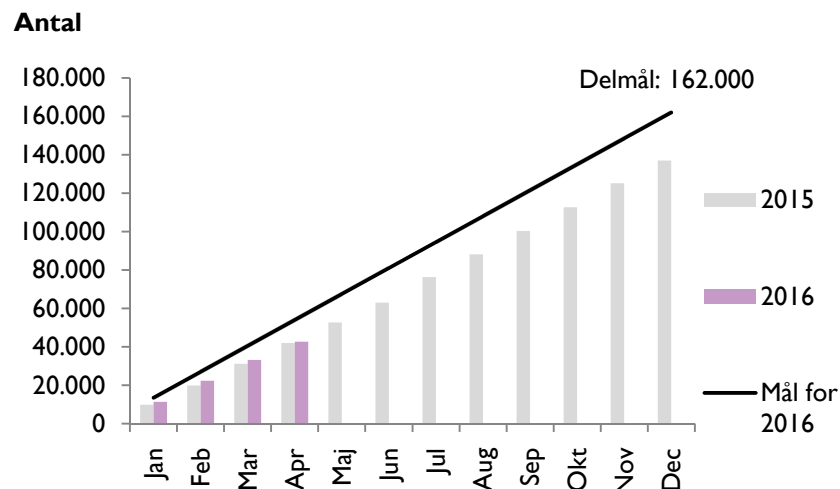


Kilde: eReolen

ANTAL UNIKKE E-LÅNERE

ANTALLET AF UNIKKE E-LÅNERE ER STORT SET UÆNDRET FRA JAN-APRIL 2015 OG 2016, NÅR MAN LÆGGER ANTALLET AF UNIKKE BRUGERE I DE ENKELTE MÅNEDER SAMMEN. ANTALLET AF BRUGERE, DER LÅNER NETLYDBØGER ER STEGET MED CA. 8 PCT, MENS ANTALLET AF E-BOGSLÅNERE ER FALDET MED CA. 7 PCT.

LEVER IKKE OP TIL MÅLSÆTNING

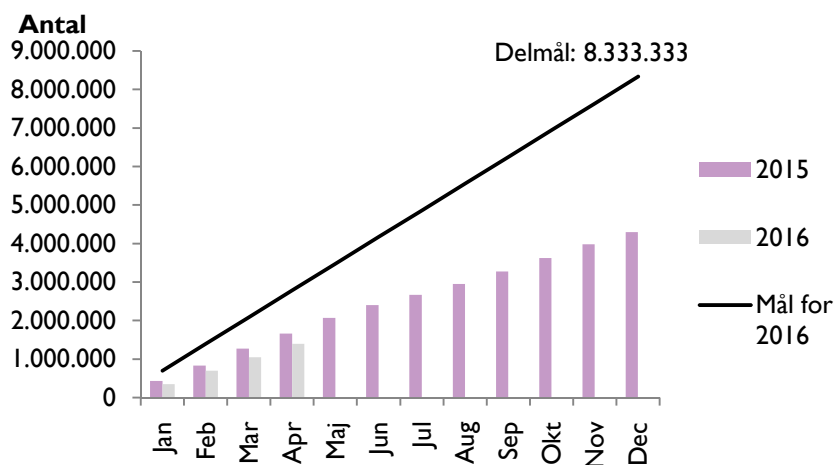


Kilde: eReolen

WEBBESØG PÅ BIBLIOTEK.KK.DK

ANTALLET AF BESØG PÅ BIBLIOTEK.KK.DK LIGGER SAMLET SET 16 PCT. LAVERE I JAN-APRIL 2016 END I SAMME PERIODE I 2015. VED UDGANGEN AF APRIL 2016 HAR DER VÆRET CA. HALVDELEN AF DE BESØG I ÅR, SOM DER SKAL TIL, HVIS MÅLET SKAL NÅS VED UDGANGEN AF 2016.

LEVER IKKE OP TIL MÅLSÆTNING



Kilde: www.danmarksbiblioteksindex.dk

FYSISKE BOGUDLÅN

Målsætninger og delmål for 2016

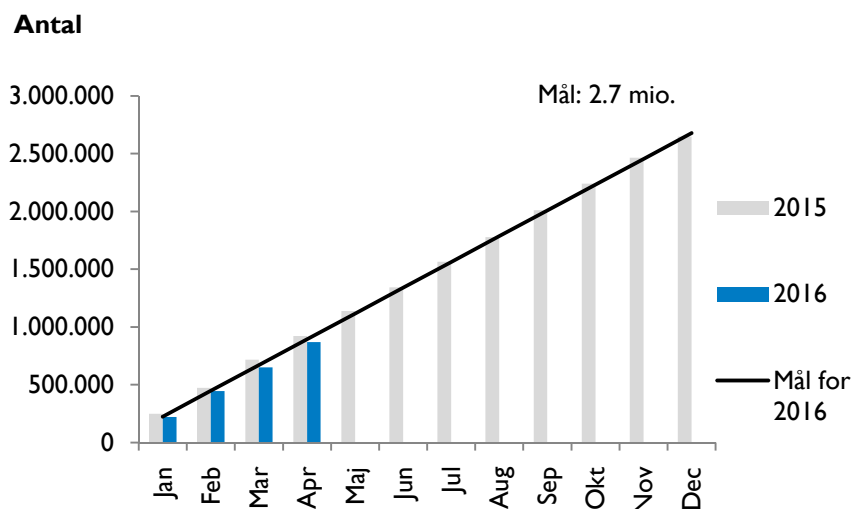
- 2 pct. flere fysiske bogudlån fra 2015 til 2016 (2.63 mio. → 2,7 mio.)
- Supplerende graf, der viser udvikling i børne- og voksenudlån.
- Supplerende graf, der viser fysiske bogudlån pr. bibliotek.
- 10 pct. flere registrerede lånere, der har været aktive inden for de sidste to år (252.558 → 277.814 i 2017) / Delmål for 2016: 269.395.



FYSISKE BOGUDLÅN

UDLÅNET AF FYSISKE BØGER OG ANDRE PAPIRMATERIALER ER FALDET MED 6 PCT. FRA JAN-APRIL 2015 TIL SAMME PERIODE I 2016, OG OPFYLDER DERFOR IKKE MÅLSÆTNINGEN OM EN STIGNING PÅ 2 PCT. FRA 2015 TIL 2016.

LEVER IKKE OP TIL MÅLSÆTNING



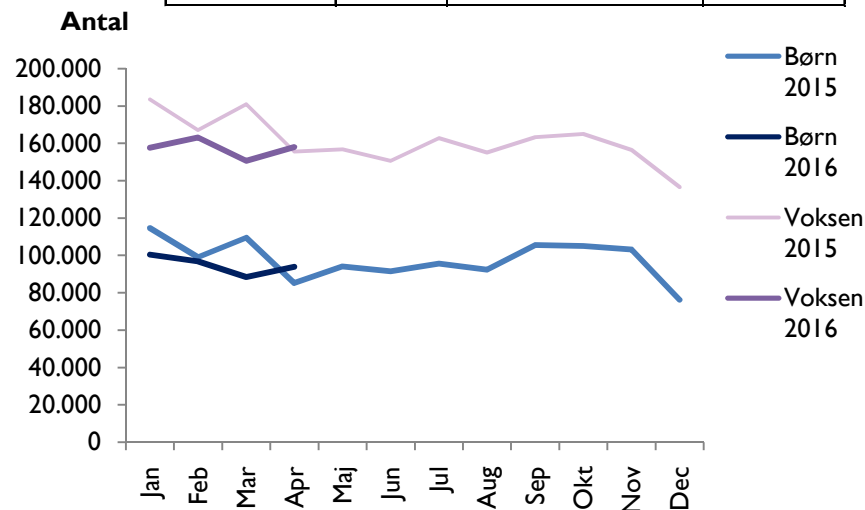
Kilde: Rubin

Note: Grafen er baseret på bogudlån og andre materialer i papirform.

FYSISKE UDLÅN AF BØRNE- OG VOKSENBØGER

MØNSTRENE FOR UDLÅN AF BØRNE- OG VOKSENATERIALER ER ENS, MEN HVIS DER TAGES HØJDE FOR DEMOGRAFISKE FORHOLD, SES DET TYDELIGT, AT BØRN ER DEN PRIMÆRE DRIVER AF UDLÅN I KØBENHAVN. BØRN LÅNER OVER 3 GANGE SÅ MANGE FYSISKE BØGER PR. PERSON SOM VOKSNE.

Udlån pr. borger	Udlån i 2015	Befolkningstal pr. 31/12 - 2016	Udlån pr. borger
Børnemateriale	1.171.617	181.054	6,5
Voksenmateriale	1.933.005	1.001.916	1,9



Kilde: Rubin

Note: Grafen er baseret på bogudlån og andre materialer i papirform.

FYSISKE BOGUDLÅN PR. BIBLIOTEK

ANTALLET AF FYSISKE BOGUDLÅN ER GENERELT FALDENDE. I NEDENSTÅENDE TABEL SES ET OVERBLIK OVER UDVIKLINGEN PR. BIBLIOTEK. I NOTERNE KAN DER FINDES KOMMENTARER TIL NOGLE AF UDSVINGENE.

Akkumule-rede udlån	Rente-mestervej	Rodosvej	Blågår-den	Brønshøj og Husum	Christians-havn	HB	Islands Brygge	Østerbro	Nørrebro	Solvang
Jan - apr 2015	56.894	42.953	37.328	41.046	29.532	141.197	15.543	29.185	60.173	15.997
Jan - apr 2016	55.660	41.280	34.763	33.050	30.684	136.278	15.769	28.827	56.270	15.149
%-vis ændring	-2%	-4%	-7%	-24%	4%	-4%	1%	-1%	-7%	-6%

Akkumule-rede udlån	Sundby	Sydhavnen	Tingbjerg	Valby	Vanløse	Vesterbro	Vigerslev	Øbro Jagtvej	Ørestad	Østerbro
Jan - apr 2015	53.473	25.699	5.213	59.782	56.018	67.840	18.882	56.067	27.832	76.015
Jan - apr 2016	51.757	20.883	3.468	57.592	43.860	66.252	14.743	49.590	32.198	72.446
%-vis ændring	-3%	-23%	-50%	-4%	-28%	-2%	-28%	-13%	14%	-5%

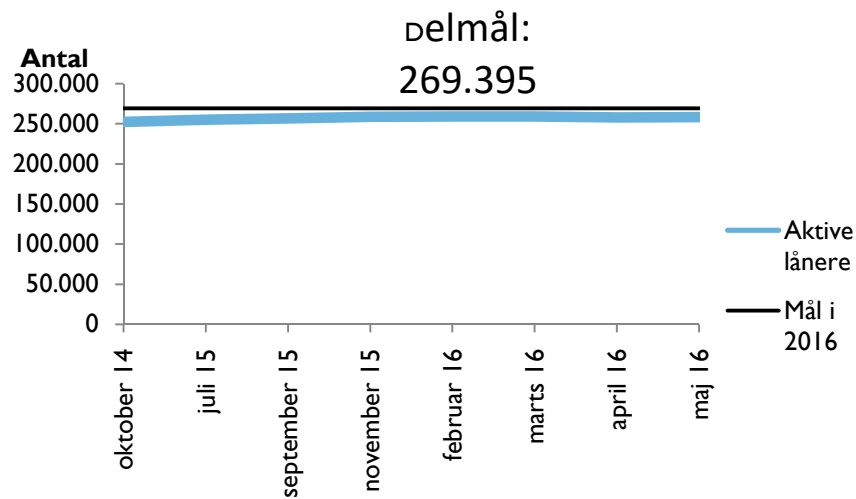
Note: farvekoderne skal læses som: Grøn: Over 0 pct., Gul: Fra 0 pct. til minus 10 pct, og Rød: Under minus 10 pct.

Vanløse Bibliotek var under ombygning i starten af 2016. Tingbjerg Bibliotek: Her er begrænset aktivitet grundet integration med nyt kulturhus. Brønshøj/Husum: Brønshøj Bibliotek har været under ombygning. Sydhavn/Vigerslev: Begge biblioteker har i perioden været ramt af delvis lukning af den selvbetjente åbningstid på hverdagsaftener, lørdag eftermiddag og aften samt hele søndagen. Øbro Jagtvej har haft en lukkeperiode i uge 5 og de efterfølgende uger, for at komme ordentligt på plads. Ørestad: Ørestad skole vokser i antallet af elever, som låner bøger på biblioteket.

AKTIVE LÅNERE INDEN FOR 2 ÅR

ANTALLET AF AKTIVE LÅNERE LIGGER STABILT OG FØLGER TÆT DELMÅLET FOR 2016 I ALLE MÅNEDER.

LEVER IKKE OP TIL MÅLSÆTNING



Kilde: RUBIN

BORGERSERVICE

Målsætninger og delmål for 2016

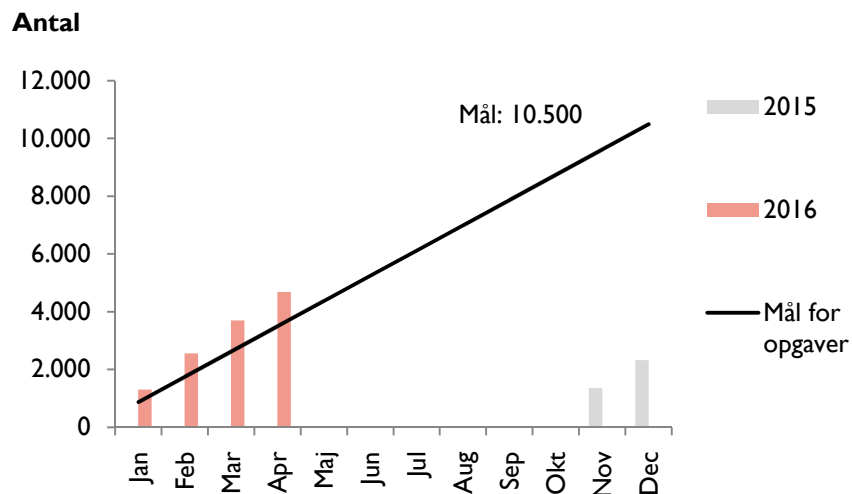
- Efter et års drift i de nye BIF-SOF indgange vil de nye indgange løse 70 pct. af de opgaver på det sociale område, der før var i Sundby og Bispebjerg. (21.500 opgaver årligt i centre -> ca. 10.500 årligt i BIF-SOF indgange)
- Supplerende graf, der viser antal samlet antal henvendelser i Borgerservice på bibliotekerne.
- Supplerende graf, der viser ventetid på biblioteker med borgerservice.



SOCIALE OPGAVER I BIF/SOF INDGANGE

MED MERE EN 4.500 OPGAVER PÅ SOCIALOMRÅDET FRA JAN-FEB 2016, HAR INDGANGENE LØST CA. 34 PCT. FLERE OPGAVER I FORHOLD TIL, HVAD DER IFØLGE MÅLET SKAL VÆRE NÅET I APRIL, 2016.

LEVER OP TIL MÅLSÆTNING

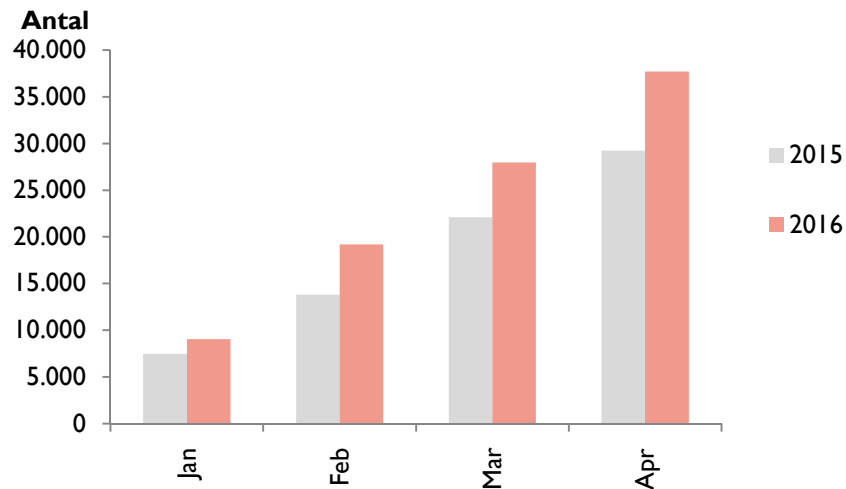


Kilde: Rubin

Note: Ovenstående opgørelse er baseret på antal opgaver på socialområdet.

BORGESERVICEHENVENDELSER PÅ BIBLIOTEKER

I NEDENSTÅENDE GRAF ER DER FOKUS PÅ DE FIRE FØRSTE MÅNEDER AF HENHOLDSVIS 2015 OG 2016 FOR AT ILLUSTRERE UDVIKLINGEN IMELLEM DE TO PERIODER, HVOR DER ER SKET EN STIGNING I ANTAL HENVENDELSER PÅ 30 PCT.



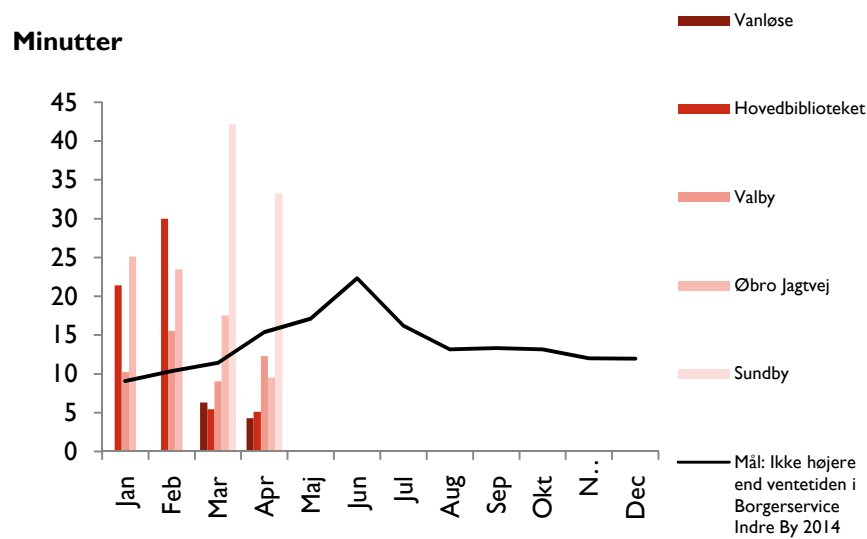
Kilde: Rubin

Note: Der er udelukkende fokuseret på biblioteker, hvor der har været borgerservice i begge perioder.

VENTETID PÅ BIBLIOTEKER MED BORGERSERVICE

VENTETIDEN PÅ BIBLIOTEKERNE HAR VÆRET SVINGENDE, MEN LÅ I APRIL ALLE UNDER MÅLSÆTNINGEN - PÅ NÆR SUNDBY.

LEVER DELVIST OP TIL MÅLSÆTNING



Kilde: Qmatic

Note: Bemærk: Ventetiderne skelner ikke mellem betjening af biblioteks- eller borgerservicehenvendelser. Rentemestervej benytter ikke et nummersystem, og der er derfor ikke opgjort ventetid for dette bibliotek. Ventetiden på Sundby Bibliotek de seneste par måneder skyldes: xxx

DIGITAL BETJENING

Målsætninger og delmål for 2016

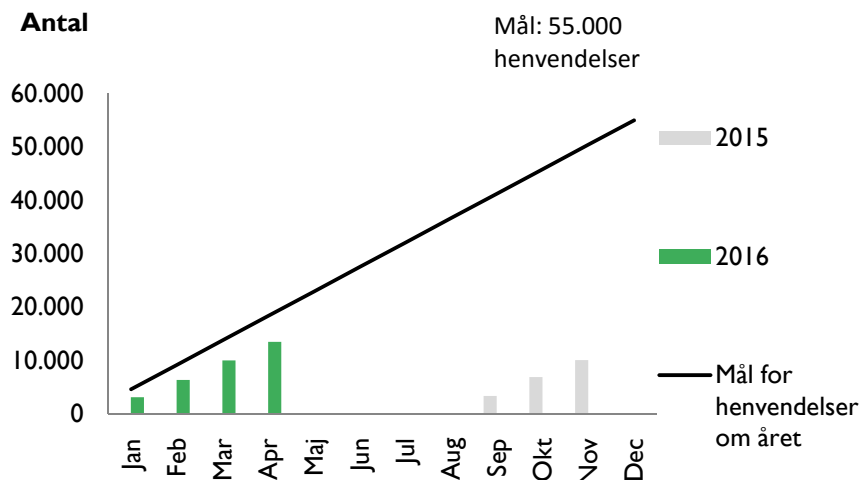
- Min. 55. t. opkald årligt til Biblioteket Online.
- Biblioteket Online straksafklarer min. 80 pct. af opkaldene.
- Supplerende graf: Besvarelse af opkald inden for 60 sek.
- Supplerende graf: Gns. ventetid inden opkaldet besvares.
- 90 pct. lånerindmeldelse foregår online.
- Supplerende graf: Online låneindmeldelser pr. måned.
- Al betaling på bibliotekerne foregår via digitale betalingsløsninger (gebyrer) i 2017 (Mål: 100 pct.)



OPKALD TIL BIBLIOTEK ONLINE

BIBLIOTEKET ONLINE MODTOG I PERIODEN JAN-APRIL CA. 13.500 OPKALD, HVILKET ER CA. 25 PCT. MINDRE END FORVENTET, HVIS MÅLET OM 55.000 ÅRLIGE OPKALD SKAL NÅS I 2016.

LEVER IKKE OP TIL MÅLSÆTNING



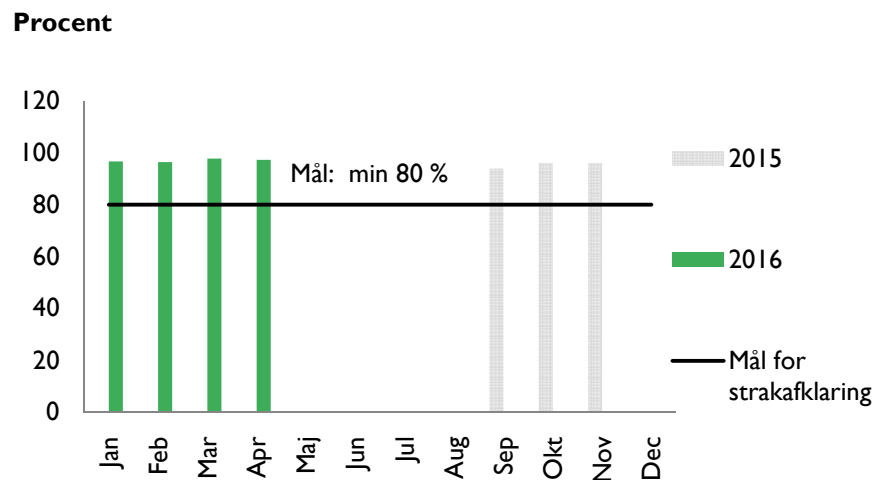
Kilde: Call guide

Note: Biblioteket Online yder desuden national support på eReolen.

STRAKSAFKLARING - BIBLIOTEK ONLINE

STRAKSAFKLARINGEN AF OPKALD HAR LIGGET PÅ OVER 96 PCT. I SAMTLIGE MÅNEDER SIDEN ÅBNINGEN I SEPTEMBER 2016, OG LIGGER DERFOR VÆSENTLIGT OVER MÅLET PÅ MIN. 80 PCT.

LEVER OP TIL MÅLSÆTNING



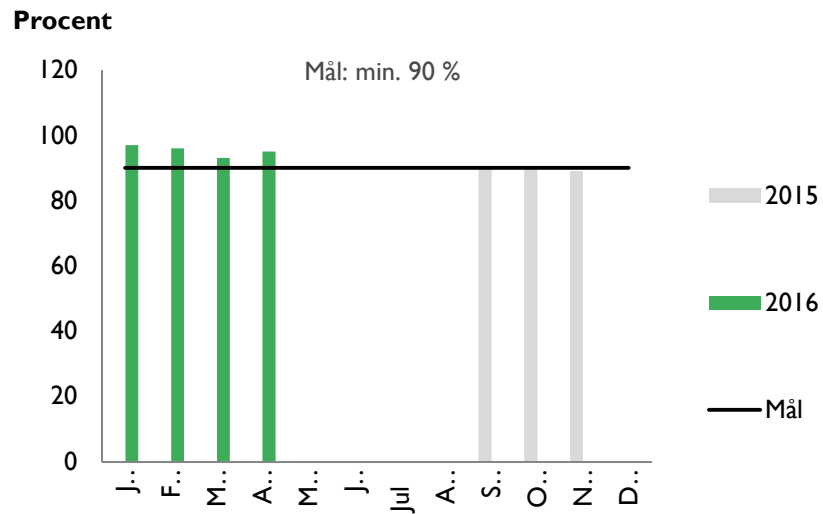
Kilde: Call guide

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

BESVARELSE AF OPKALD INDENFOR 60 SEK

TILGÆNDELIGHEDEN VED OPKALD TIL BIBLIOTEKET ONLINE HAR LIGGER PÅ OVER 90 PCT. I SAMTLIGE MÅNEDER, SIDEN BIBLIOTEK ONLINE ÅBNEDE, HVILKET BETYDER, AT MAN OVERHOLDER MÅLSÆTNINGEN.

LEVER OP TIL MÅLSÆTNING

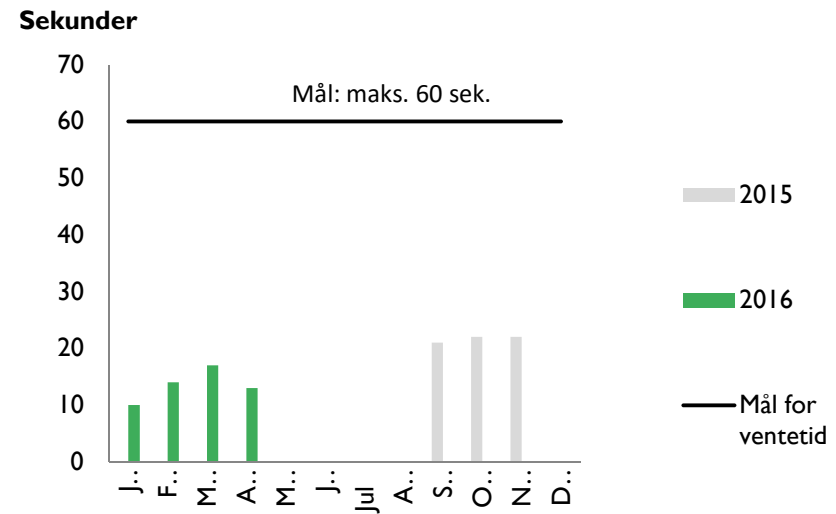


Kilde: Call guide

GNS. VENTETID FOR BORGEREN INDEN OPKALDET BESVARES

ALLE OPKALD I 2016 ER GNS. BLEVET BESVARET INDEN FOR 10-17 SEKUNDER OG BORGERNE HAR VENTET UNDER EN TREDJEDEL AF DEN MAKSIMAL TILLADTE VENTETID PÅ 60 SEK.

LEVER OP TIL MÅLSÆTNING

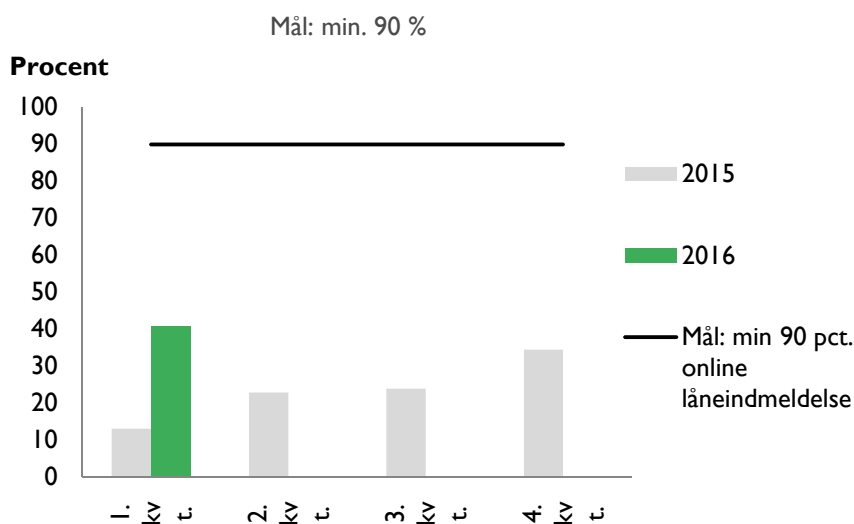


Kilde: Call guide

PROCENTDEL LÅNEIND- MELDELSER ONLINE

I 1. KVARTAL 2016 FOREGIK 40,6 PCT. AF INDMELDELSERNE ONLINE. MÅLET ER IKKE NÅET, MEN ANDELEN ER STEGET MED CA. 15 PCT. SAMMENLIGNET MED 4. KVARTAL 2015.

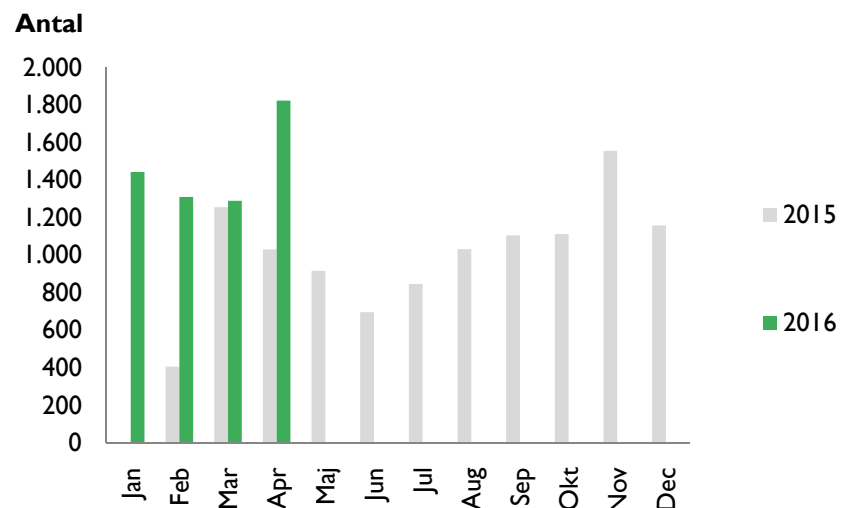
LEVER IKKE OP TIL MÅLSÆTNING



Kilde: Opgørelse fra Digital formidling og Biblioteksudvikling

ONLINE LÅNEINDMEL- DELSER PR. MÅNED

SUPPLERENDE GRAF OM MÅLET, VEDR. LÅNEINDMELDELSER, DER BØR FOREGÅ ONLINE. DATA I GRAFEN ER IKKE AKKUMULERET, MEN VISER DET FAKTISKE ANTAL ONLINE LÅNEINDMELDELSER I DEN ENKELTE MÅNED.

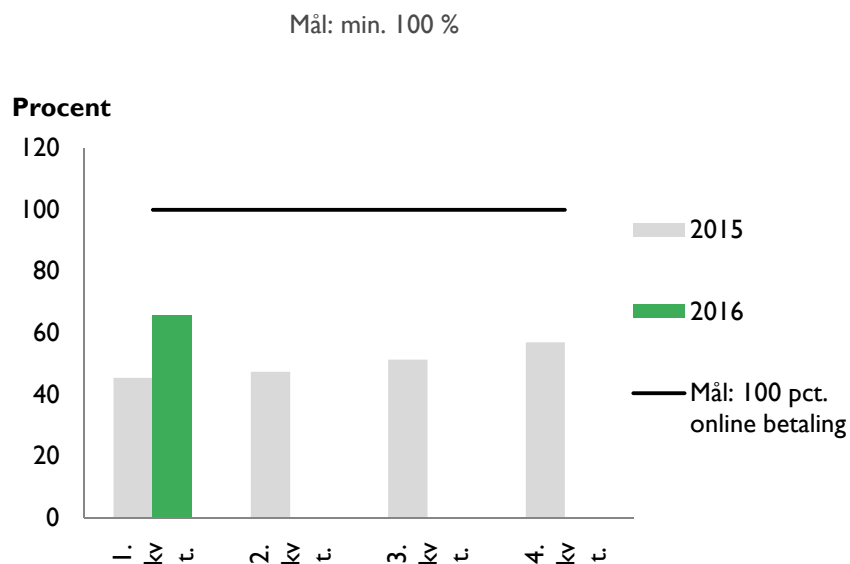


Kilde: Opgørelse fra Digital formidling og Biblioteksudvikling

PROCENTDEL AF GEBYRBETALING, DER FOREGÅR ONLINE

I 1. FØRSTE KVARTAL 2016 BLEV CA. 67 PCT. AF GEBYRINDBETALINGEN FORETAGET ONLINE. DET ER EN STIGNING PÅ CA. 45 PCT. SET I FORHOLD TIL 1. KVARTAL 2015, HVOR KUN 45,4 BETALTE DERES GEBYRER ONLINE.

LEVER IKKE OP TIL MÅLSÆTNING



Kilde: QlickView (gebyrer) og DIBS / System til at trække antal indbetalte kr. på online betalingsmodul (print/kopi)
 Vedr. gebyrer: Data indeholder ikke de regninger, der er videresendt til Betaling og Kontrol.