



Notat

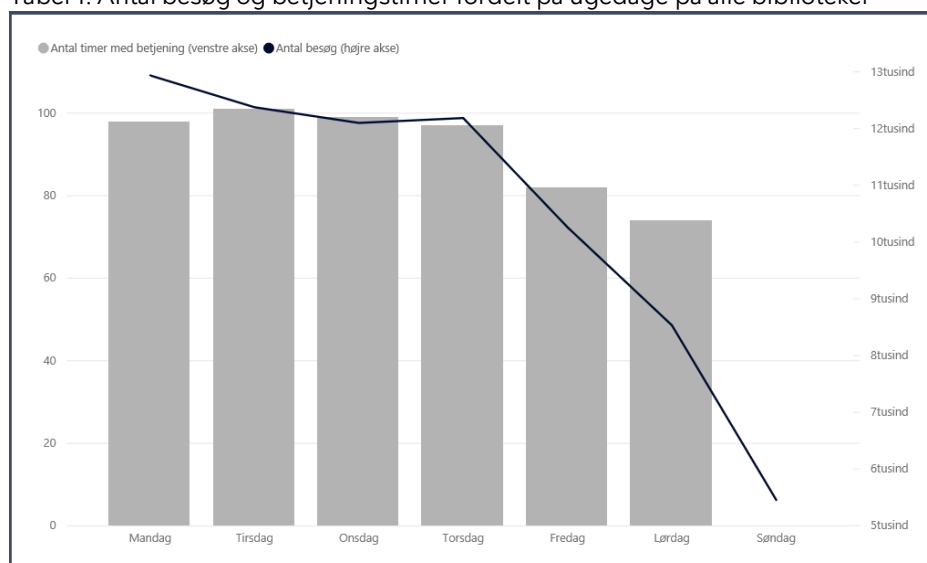
Bilag 1. Fem forsøg med åbnings- og betjeningstider på bibliotekerne i 2020 og 2021

Baggrunden for bibliotekernes ønske om at igangsætte forsøg med åbnings- og betjeningstider er, at borgernes brug af biblioteket har ændret sig. Fx bruger mange borgere biblioteket som opholds- og mødested og kun en mindre del af brugerne henvender sig i den individuelle betjeningstid. Bibliotekerne ønsker, at det faguddannede personales særlige kompetencer sættes bedst muligt i spil i biblioteksrummet og udviklingen vidner om, at dette ikke længere sker ved at være bundet til en fast placering i biblioteksrummet.

I Biblioteksplanen lægges der vægt på, at den individuelle betjening er koncentreret på de tidspunkter, hvor borgerne efterspørger det. Besøgstillene viser, at der er bestemte tidspunkter på dagen, ugen og året, hvor borgerne bruger biblioteket mere. Bibliotekerne ønsker at omlægge betjeningstiden, så medarbejderne er til stede i biblioteksrummet på de tidspunkter, hvor betjeningen kommer flest mulige borgere til gode.

Besøgstillene viser, at der i hverdagene er flest besøgende fra man-tor og færrest besøgende om fredagen. Tabellen nedenfor sammenholder den individuelle betjeningstid med besøgstillene fordelt på ugedage og giver et overordnet billede af, at der på tværs af bibliotekerne er flest betjeningstimer fra man-tor, hvor besøgstillene også er højest.

Tabel 1. Antal besøg og betjeningstimer fordelt på ugedage på alle biblioteker



4. november 2019

Sagsnummer
2019-0291524

Dokumentnummer
2019-0291524-2

Sagsbehandler
Rie Bojer Kooistra

Biblioteksudvikling og
Hovedbiblioteket
Bibliotekssamarbejde
Krystalgade 15
1172 København K

EAN-nummer
5798009780249

I Biblioteksplanen fremhæves generelt, at der skal tages hensyn til lokale forhold i biblioteksudviklingen. Som nedenstående forsøg afspejler, er brugen af biblioteket ikke altid ensartet på tværs af byen. Et godt eksempel er den selvbetjente åbningstid, hvor to biblioteker på Amager ønsker at indskrænke den selvbetjente åbningstid grundet uro, mens et bibliotek på Østerbro ønsker at udvide den selvbetjente åbningstid, idet de oplever massiv interesse for tilbuddet. Forsøgene er et udtryk for bibliotekernes ønske om at matche lokale behov ved at afprøve nye betjeningstider- og former, der er afstemt brugernes adfærd i de københavnske bydele.

Forsøg 1: Selvbetjent åbent i sommerferien og på helligdage (Bibliotekshuset Rhodosvej, Christianshavn, Islands brygge, Solvang, Sundby og Ørestad)

Ifølge besøgstal fra 2017 er der et samlet fald i antal besøg i sommerferieugerne (28-31) på 23 pct. Som nævnt ønsker bibliotekerne at betjeningen ligger på de tidspunkter, hvor den kommer flest mulige borgere til gode. Det gælder ikke kun om at finde den optimale betjeningstid i løbet af dagen eller ugen, men også i fordelingen af betjeningstid henover året. Her viser besøgstillene generelt, at der i ferieperioder og på helligdage er langt færre besøgende på bibliotekerne

De seks biblioteker på Amager ønsker at iværksætte et forsøg, hvor fem af seks biblioteker på skift bliver fuldt selvbetjente uden individuel biblioteksbetjening i to uger ad gangen. Forsøget afvikles i uge 28-31 i sommeren 2020. Amager er et oplagt sted at afvikle forsøget, fordi bibliotekerne geografisk er placeret tæt på hinanden. Skulle man som bruger have behov for betjening, vil man derfor nemt kunne benytte nabobiblioteket. Hertil kommer, at Biblioteket Online også er åbent for individuel betjening i perioden.

Tabel 2. Gennemsnitligt antal besøg pr. uge*

Bibliotek	Hele 2017	Uge 28-31, 2017	Fald i besøgstal
Bibliotekshuset	2.253	2.127	6 pct.
Christianshavn	2.229	1.972	12 pct.
Islands Brygge	1.978	1.788	10 pct.
Solvang	1.778	652	63 pct.
Sundby	5.961	5.327	11 pct.
Ørestad	4.851	2.666	45 pct.

* Grundet udskiftning af besøgstillere i sommeren 2018 tager tabel 2 udgangspunkt i tal fra 2017.

De medarbejderressourcer, der frigives ved forsøget vil blandt andet blive allokert til deltagelse i lokale kulturarrangementer på eksempelvis Christianshavns Torv og til kulturdage i de enkelte bydele. Bibliotekerne vil på denne måde række ud til børn og børnefamilier ved møde dem der, hvor de formodes at befinde sig i løbet af sommeren - nemlig til udendørs kulturarrangementer i byrummet.

Opfølgning: Evalueringen af forsøget vil blandt andet indebære en analyse af besøgstillene på bibliotekerne på Amager i sommeren 2020.

Analysen skal være med til at kortlægge, hvilken indflydelse forsøget har på besøgs mønstrene på bibliotekerne på Amager.

Forsøg 2: Tryghed i biblioteksrummet (Christianshavn og Solvang biblioteker)

Som det fremgår af Biblioteksplanen bør ingen føle sig utrygge på biblioteket – uanset om de besøger biblioteket i den betjente eller selvbetjente åbningstid. På nogle biblioteker, som fx Blågården bibliotek, er der lavet forsøg med nyindretning, der understøtter et trygt miljø. Andre steder kan det være nødvendigt at ændre åbningstiderne.

På trods af initiativer for at mindske utrygheden på institutioner i København, oplever nogle biblioteker stadig uro, særligt i de selvbetjente timer om aftenen. Nogle biblioteker har som følge heraf periodevis begrænset den selvbetjente åbningstid i aftentimerne.

Christianshavn og Solvang biblioteker ønsker forsøgsvis at holde lukket for den selvbetjente åbningstid efter kl. 20. Christianshavn bibliotek lukker på nuværende tidspunkt allerede kl. 20 og Solvang biblioteker lukker kl. 21. Christianshavn ønsker at forlænge perioden med selvbetjent lukket kl. 20, og Solvang ønsker at reducere den selvbetjente åbningstid 1 time, så der i forsøgsperioden lukkes kl. 20. Formålet med forsøget er at undersøge om den generelle oplevelse af tryghed forstærkes, når bibliotekerne lukker for den selvbetjente adgang fra kl. 20. Forsøget indebærer, at der vil være en times mindre selvbetjent åbent på Solvang bibliotek.

Opfølgning: Der laves brugerundersøgelse på de to biblioteker, og det undersøges, om der forekommer udsving i besøgs- og udlånstal på grund af forsøget.

Forsøg 3: Betjening med særligt fokus på børn og børnefamilier (Valby, Vanløse, Vigerslev, Vesterbro og Sydhavnen biblioteker)

Samlet set ønsker de fem biblioteker at omlægge og ensrette den individuelle betjeningstid, så alle biblioteker har åbent med betjening mandag-torsdag fra 14-18 samt lørdag fra 10-14.

Besøgstal og henvendelsesregistrering viser, at flest brugere benytter bibliotekerne om eftermiddagen i hverdage og i formiddagstimerne lørdag. På nuværende tidspunkt lukker fire ud af fem biblioteker den individuelle betjening kl. 17 i hverdage. Bibliotekerne oplever imidlertid, at der er flest besøgende, når der er medarbejdere til stede i biblioteksrummet, og ønsker derfor at undersøge, om det er muligt at få besøgstallet til at stige ved at flytte den individuelle betjening, så betjeningen først ophører kl. 18. Det vil betyde, at børnefamilier i højere grad kan få glæde af den individuelle betjening, når de besøger biblioteket på vej hjem fra arbejde og daginstitution. Det betyder samtidig, at den individuelle betjening starter senere end hidtil på fire ud af fem biblioteker.

De fem biblioteker har desuden et lavere besøgstal om fredagen end de øvrige hverdage. Samtidig viser henvendelsesregistreringen på

bibliotekerne, at der er ca. 30 pct. færre henvendelser i den individuelle betjening om fredagen end de øvrige hverdage. Derfor ønsker de fem biblioteker forsøgsvist at afprøve, at fredagen gøres selvbetjent.

Formiddage vil som hidtil være dedikeret til målrettet betjening af udvalgte brugergrupper, dog med øget fokus på netværksskabende aktiviteter og partnerskaber i form af bl.a. opsøgende arbejde til børn via institutioner og skoler. Derudover vil bibliotekerne udvikle og teste målrettede betjeningstiltag for børn og deres voksne på forskellige tidspunkter i løbet af dagen.

Det forventes, at omlægningen vil gøre det lettere for borgerne at orientere sig i bibliotekernes åbningstider og samtidigt gøre det nemmere for bibliotekerne at koordinere bemanding bibliotekerne imellem. Omlægningen indebærer en reduktion af den individuelle betjeningstid på i alt 13 timer ugentligt på de fem biblioteker, eller ca. 2,5 timer ugentligt pr. bibliotek.

Opfølgning: Evalueringer skal undersøge, om der er sket en stigning i biblioteksfaglige henvendelser og et tilsvarende fald i antallet af administrative henvendelser fx til print og kopi og låneradministration. Derudover skal det undersøges, om flere besøgende, især i tidsrummet kl. 17-18, resulterer i et øget besøgstal, mere aktivitet i biblioteket og en større oplevet trykthed for brugerne.

Forsøg 4: Betjening for børn og udvidelse af selvbetjent åbningstid (Østerbro og Øbro-Jagtvej biblioteker)

De to biblioteker ønsker at omlægge betjeningstiden for at øge fokus på børn, børnefamilier og målrettede aktiviteter. Begge biblioteker ønsker at erstatte skranken med en mobil betjeningsløsning, der betyder, at det faglige personale kan være mere opsøgende i biblioteksrummet uden at være bundet til én bestemt placering. Det opleves særligt u hensigtsmæssigt på Øbro-Jagtvej bibliotek, hvor behovet for faglig betjening er størst i nærheden af børnebiblioteket i stuen og i samlingen på 2. sal, men skranken er placeret på 1. sal, hvor Borgerservice fortsat er placeret.

Henvendelsesregistreringen på de to biblioteker viser, at der er færre fagligt relevante henvendelser midt på dagen og bibliotekerne ønsker at undersøge om en omlægning, der medfører større fleksibilitet for det faglige personale i betjeningen, også vil resultere i en stigning i antallet af fagligt relevante henvendelser.

Omlægningen består i at gå fra betjening bag skranke man-fre fra kl. 12-17 til målrettede aktiviteter i børnebiblioteket fra kl.10-11 man-tor, og betjening i biblioteksrummet man-fre fra kl. 12-14 og 15-17.

Det målrettede børnetilbud fra kl. 10-11 om formiddagen vil henvende sig til daginstitutioner og barselsforældre, hvor betjeningen om

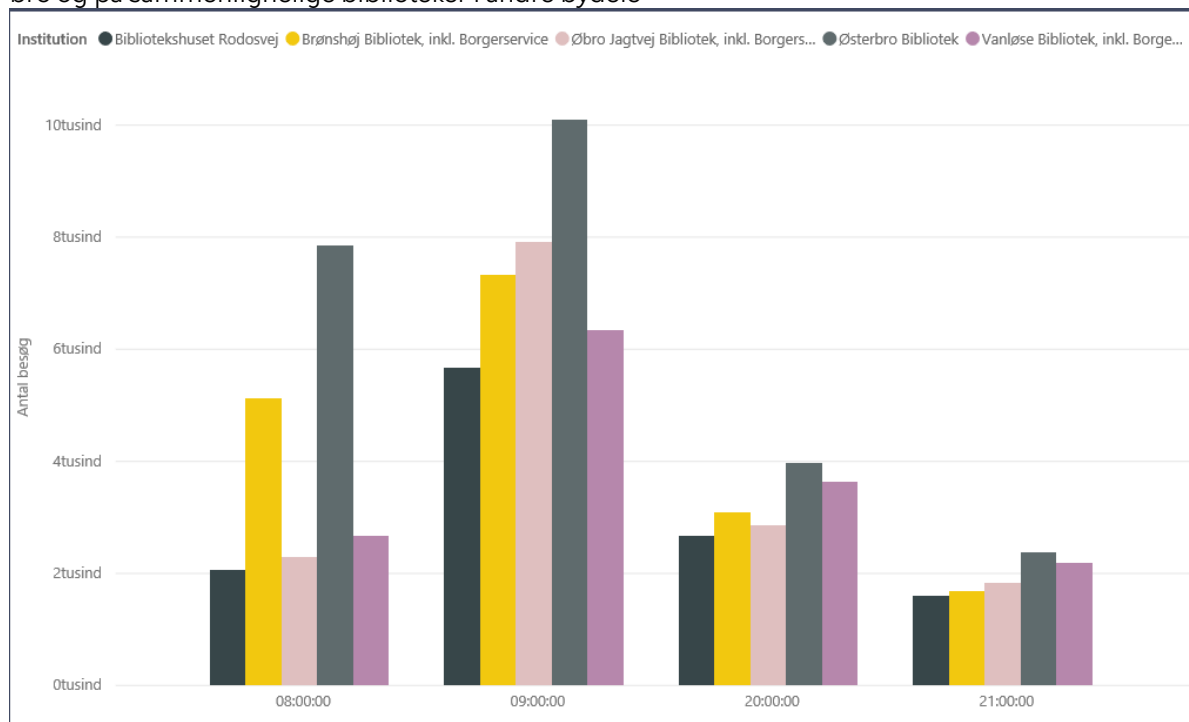
eftermiddagen vil kunne foregå fra både børne- og voksensamlingen. Biblioteksplanens strategiske fokus på børn vil i praksis betyde mere betjening med udgangspunkt i børne-ungesamlingen, men betjening vil også foregå fra voksensamlingen.

Øbro-Jagtvej bibliotek ønsker desuden at omlægge den nuværende lørdagsbetjening på tre timer til målrettede aktiviteter for børnefamilier, så der i stedet bruges tilsvarende tre timer på at afvikle målrettede aktiviteter for børn om lørdagen. De målrettede aktiviteter holder dog sommerferielukket i uge 26-32.

Omlægningen indebærer en reduktion på i alt 2 timers faglig betjening, 1 time på hvert bibliotek fredag samt 5 timers HK-skrankebetjening man-fre på Østerbro Bibliotek, i alt 7 timer på de to biblioteker.

Endelig ønsker Østerbro at udvide den selvbetjente åbningstid fra 8-22 til 7-23. Den selvbetjente åbningstid er en succes på Østerbro, og biblioteket oplever, at der er potentiale for øget brug. Tabellen nedenfor viser besøgstal i ydertimerne på fem biblioteker i byen, der har ens åbningstider. Det fremgår af tabellen, at Østerbro har mange besøgende i ydertimerne, særligt om morgenen.

Tabel 3. Antal besøg i ydertimerne (8-10, 20-22) på bibliotekerne på Østerbro og på sammenlignelige biblioteker i andre bydele



Opfølgning: Evalueringer skal undersøge, om der er sket en stigning i biblioteksfaglige henvendelser og et tilsvarende fald i antallet af administrative henvendelser fx til print og kopi og låneradministration. Der skal

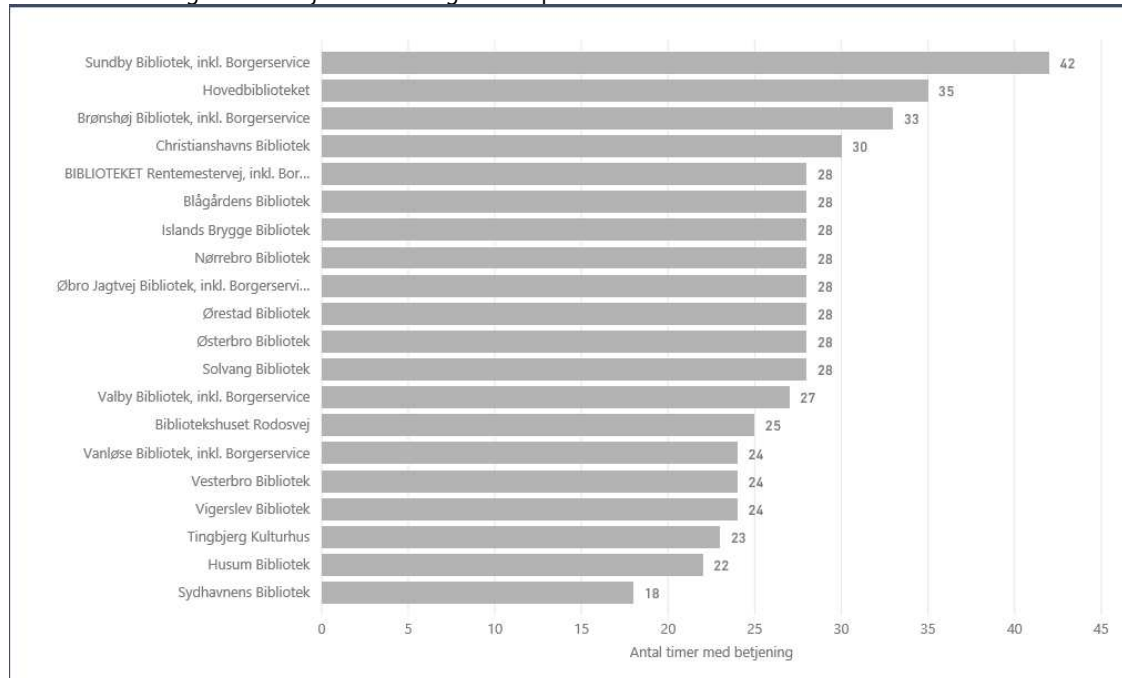
samtidig ske en stigning i deltagerantal til målrettede aktiviteter, og børn og voksne skal opleve mere tilstedeværelse i børnebiblioteket.

Forsøg 5: Flere målrettede aktiviteter og færre individuelle betjeningstimer (Sundby bibliotek)

Sundby bibliotek har en meget lang betjent åbningstid, som har været koblet til betjeningen i borgerservice. Sundby er det bibliotek i København, der har flest individuelle betjeningstimer, og det eneste bibliotek, der har mere end 40 ugentlige betjeningstimer.

I 2020 adskilles bibliotek og borgerservice i det fysiske rum, og betjeningen vil dermed fremover være fokuseret på bibliotekets brugere. Sundby bibliotek ønsker at bruge anledningen til at igangsætte et forsøg med at omlægge betjeningen, så det matcher borgernes behov og niveauet for individuel betjening på andre biblioteker i byen. Omlægningen indebærer en udvikling af den individuelle betjening, så der både vil være klassisk betjening, men også mere betjening i biblioteksrummet og forsøg med at arbejde mere med værtskab. Samtidig vil en ændring af betjeningstiden betyde, at der skabes tid til nye tværgående indsatser og målrettet betjening af borgerne.

Tabel 4. Oversigt over betjente åbningstimer på alle biblioteker i København



Som en del af omlægningen ønsker Sundby bibliotek, ligesom bibliotekerne i Kultur V, at flytte den individuelle betjeningstid, så fredagen gøres selvbetjent. Ligesom bibliotekerne i Kultur V, har Sundby bibliotek både færre besøgende om fredagen end de øvrige hverdage og også langt færre henvendelser.

Ved at afprøve en selvbetjent fredag, vil biblioteket kunne fastholde en

forholdsvis lang betjent tid fra 12-18 man-tor, så borgerne fortsat vil have rig mulighed for at komme på biblioteket i den betjente tid.

Den samlede omlægning indebærer en reduktion af den individuelle betjeningstid på 14 timer.

Opfølgning: Det skal undersøges, om omlægningen har konsekvenser for udlån og besøgstal, og om der kommer flere besøgende til de målrettede aktiviteter.