



02-02-2015

Sagsnr.
2015-0029137

Dokumentnr.
2015-0029137-3

Sagsbehandler
Henriette Hye-Knudsen

**Bilag 1. Foreløbige mål for Biblioteksprogrammet - Styrk
Borgerne**

Område	Mål
Fysiske besøg	<ul style="list-style-type: none">• 10 pct. flere registrerede brugere• 15 pct. flere fysiske besøg (4,6 mio. → 5,3 mio. årlige)• 50 pct. flere besøg uden for den nuværende bemandede åbningstid (ca. 1,3 mio. → 1,9 mio.)• 100 pct. flere brugere af selvbetjent adgang (45.000 → 90.000 tilmeldte)• 10.000 flere læsepladstimer [antal læsepladser på biblioteket x åbningstimer] (118.000 → 128.000)
Digitale besøg	<ul style="list-style-type: none">• 100 pct. flere digitale besøg (5 mio. → 10 mio. digitale besøg)• 10 gange flere e-bogsudlån (50.000 → 500.000 udlån årligt)• 8 gange flere e-bogslånere (2.500 lånere pr. måned → 20.000 lånere pr. måned)
Aktiviteter	<ul style="list-style-type: none">• 50 % stigning i antallet af arrangementer (fra ca. 4.000 årligt til 6.000 årligt).• Fordobling af antallet af frivillige• Halvdelen af alle arrangementer gennemføres sammen med borgerne• 40 nye aktiviteter med borgerinddragelse• Ti nye permanente arrangementskoncepter• Mindst 3 fælles læsekampagner årligt målrettet københavnske børn
Nye brugergrupper	<ul style="list-style-type: none">• 10 nye tilbud til 3 brugergrupper med mange ikke-brugere• 7.000 nye brugere fra segmenterne• 10 nye bibliotekstilbud uden for biblioteket• Fordobling af antallet af kurser (500 kurser → 1.000 kurser årligt)
Borgerservice	<ul style="list-style-type: none">• Antallet af henvendelser i bydelenes borgerservice i bibliotekerne er øget og afspejler befolkningsgrundlaget i bydelene• Ventetider i bydelenes borgerservice i bibliotekerne overstiger ikke det nuværende niveau for borgerservice• Socialt udsatte borgere henvises i mindre omfang til andre kommunale indgange og de udsattes egen, medarbejdernes og borgerrådgiverens vurdering af servicen er, at der er opnået en mere helhedsorienteret sagsbehandling.

Digital betjening og selvbetjening	<ul style="list-style-type: none">• Al betaling på bibliotekerne foregår via digitale betalingsløsninger (gebyrer, print/kopi)• 90 % af lånerindmeldelser foregår online• 90 % af arrangements- og kursustilmeldinger foregår online• Mulighed for direkte skærmadgang til både borgerservice og biblioteksbetjening på alle biblioteker• 100.000 henvendelser årligt til kontaktcenter
--	---