



22-06-2016

**Spørgsmål til skriftlig besvarelse stillet den 13. juni 2016 af Jens Kjær Christensen og Rikke Lauritzen vedrørende Fremtidens biblioteker.**

Sagsnr.  
2016-0257555

Dokumentnr.  
2016-0257555-2

**Spørgsmål**

1. Antal ansatte opdelt i faggrupper såvel i biblioteksdelen som i borgerservicedelen for hvert enkelt bibliotek hvert år fra 2010 og frem til nu (gerne med fremskrivning til udgangen af 2018, hvis en sådan er besluttet).
2. Besøgs- og udlånsstatistik af alle typer materialer opdelt i fysiske bøger, e-bøger og andre digitale materialer for hvert enkelt bibliotek hvert år fra 2010 og frem til nu.
3. Samlet indkøb fra indkøbskontoen/materialekontoen opdelt i fysiske bøger, e-bøger m.m. hvert år fra 2010.
4. Status på de opstillede mål (fysiske besøg, digitale besøg, aktiviteter, nye brugergrupper, borgerservice og digital betjening og selvbetjening), som fremgår af ”Foreløbige mål for Biblioteksprogrammet – Styrk Borgerne”(Bilag 1.) Dokumentnr. 2015-0029137-3.
5. Antal og typer af spørgsmål (og på hvilke tidspunkter af dagen) på Biblioteket Online.
6. Antal ansatte, der er på vagt i løbet af en normaldag i biblioteksfunktionen og Borgerservice på Københavns Hovedbibliotek.
7. Forstyrrelse, driftsuro og lukninger i forbindelse med den selvbetjente åbningstid herunder eventuel nedslidning/ødelæggelse af inventar og øgede udgifter til alarmopkald og vagtpersonale.
8. Erfaringer med betjening af børn og ældre medborgere, når det faglige personales tilstedeværelse er indskrænket, og de pågældende gruppers brug af bibliotekerne i den selvbetjente åbningstid.
9. Muligheden fremover for at printe og kopiere på alle bibliotekerne.
10. Opkrævning af gebyr for at forudbestille materialer for medborgere, der ikke elektronisk kan forudbestille.

## Svar

### 1. Antal ansatte opdelt i faggrupper såvel i biblioteksdelen som i borgerservicedelen for hvert enkelt bibliotek hvert år fra 2010 og frem til nu (gerne med fremskrivning til udgangen af 2018, hvis en sådan er besluttet).

Opdelingen i faggrupper på biblioteksområdet fremgår af nedenstående tabel. Det generelle billede er en reduktion i antallet af ansatte.

Desuden er Københavns Biblioteker ligesom landets øvrige biblioteker i stigende omfang præget af flere fagligheder, hvor bibliotekarer og HK'ere suppleres af fx litteratur- og kulturformidlere.

Ansatte ved Københavns biblioteker	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Bibliotekarer	159,8	157,5	152,0	155,9	131,6	112,1
Kontor	116,6	114,2	106,8	124,1	113,6	113,8
Øvrigt akademisk personale	26,1	23,6	25,3	33,7	37,1	35,4
Øvrigt personale	10,1	9,2	9,4	13,3	7,4	8,9
Hovedtotal	312,7	304,6	293,6	327,0	289,7	270,2

Bibliotekerne har fået tilført årsværk til borgerservice til varetagelse af borgerserviceopgaven og har i flere tilfælde desuden anvendt enkelte HK-årsværk fra biblioteksområdet til at løse opgaverne. En opgørelse over de seneste år fremgår af nedenstående tabel.

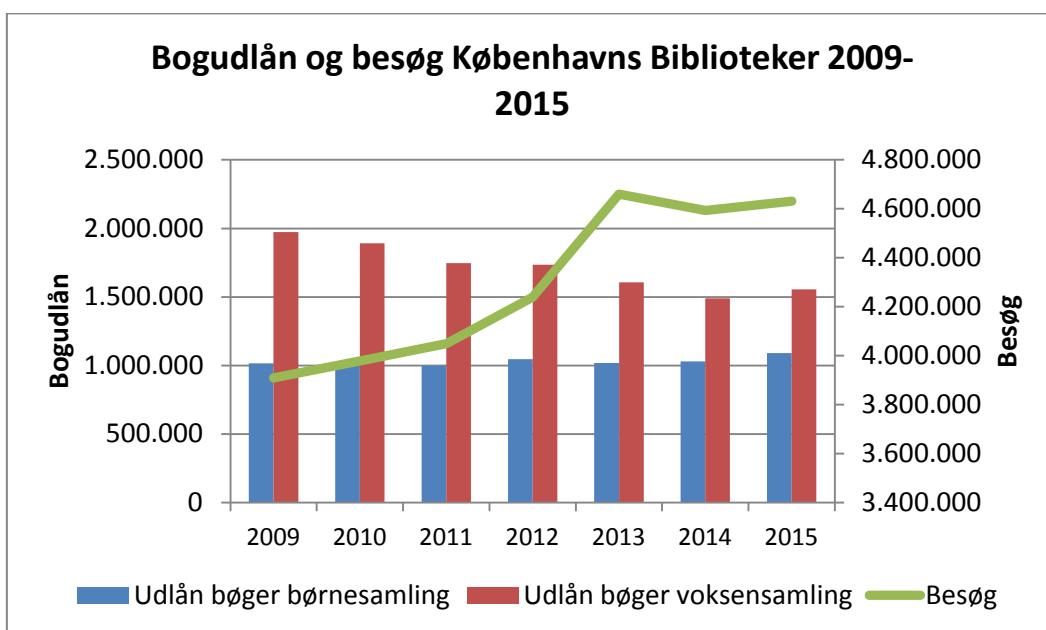
Som det fremgår, har bibliotekerne i alt fået tilført 24 årsværk til borgerserviceopgaven. Det er en del af forklaringen på, at der ikke er det samme fald i antallet af kontormedarbejdere i ovenstående tabel, som der er for fx bibliotekarer.

I Bilag 1 findes en oversigt over faggrupper fordelt på institutioner.

Antal borgerservice - årsværk på bibliotekerne	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
BSC Sundby- /Jemtelandsgade	0	0	0	0	0	0	7
BIBLIOTEKET	0	2	2	2	2	2	6
Hovedbiblioteket	0	2	2	2	2	2	2
Valby Bibliotek	0	2	2	2	2	2	3
Vanløse Bibliotek	0	2	2	2	2	2	3
Øbro Jagtvej Bibliotek	0	2	2	2	2	2	3
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>24</b>

## 2. Besøgs- og udlånsstatistik af alle typer materialer opdelt i fysiske bøger, e-bøger og andre digitale materialer for hvert enkelt bibliotek hvert år fra 2010 og frem til nu.

Der er ikke særskilte opgørelser pr. materialetype pr. bibliotek tilbage til 2010, men i Bilag 2 findes en oversigt over udlån af fysiske bøger for 2014 og 2015. Nedenstående figur viser udviklingen i det samlede udlån af fysiske bøger fra Københavns Biblioteker i perioden 2009-2015 samt udviklingen i besøgstal.



Udviklingen i udlån af e-bøger og netlydbøger fremgår af nedenstående tabel.

Udlån af bøger på Københavns biblioteker	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Udlån af E-bøger (Ereolen.dk)				92.710	52.422	57.334	95.505
Udlån af netlydbøger					64.012	77.927	135.538

Note: Da Ereolen startede, var der bøger fra alle forlag. En del af disse trak sig ultimo 2012, og derfor ses der et fald fra 2012 til 2013.

Udlån for mindre udånte materialetyper som fx noder kan findes hos Danmarks Statistik.

### 3. Samlet indkøb fra indkøbskontoen/materialekontoen opdelt i fysiske bøger, e-bøger m.m. hvert år fra 2010.

Indkøbet hos Københavns Biblioteker fremgår af nedenstående tabel. Det afspejler en øget satsning på digitale materialer over årene. Det bemærkes, at forskellen i udgifter mellem 2010 og de øvrige år skyldes, at en række udgifter for det foregående og efterfølgende år blev posteret i 2010.

Samlet køb fra materialekontoen opdelt i fysiske materialer, e-bøger, netlydbog, filmstriben og netmusik	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Fysiske materialer	24.839.313	23.986.610	20.804.149	21.257.759	20.687.680	19.633.168
e-bøger	129.282	296.310	1.343.246	828.006	732.754	1.374.264
netlydbog	733.452	904.220	1.337.533	1.363.611	1.698.281	2.457.512
filmstriben	472.111	1.340.785	2.778.114	2.093.441	2.013.980	2.197.468
netmusik	781.125	673.017	675.337	Abonnementet opsagt		
Øvrige udgifter (DanBib, katalogisering, øvrige tekstlicenser)	12.433.887	4.723.526	5.271.983	7.370.510	7.775.504	6.603.410
<b>I alt</b>	<b>39.389.170</b>	<b>31.924.468</b>	<b>32.210.362</b>	<b>32.913.327</b>	<b>32.908.199</b>	<b>32.265.822</b>

**4. Status på de opstillede mål (fysiske besøg, digitale besøg, aktiviteter, nye brugergrupper, borgerservice og digital betjening og selvbetjening), som fremgår af ”Foreløbige mål for Biblioteksprogrammet – Styrk Borgerne ”(Bilag 1.)  
Dokumentnr. 2015-0029137-3.**

Målene for Styrk Borgerne er ændret siden præsentationen af de foreløbige mål i februar 2015. De gældende mål fremgår af vedhæftede fil ”Biblioteksrapport juni 2016” (Bilag 3). Det bemærkes, at aktiviteten på det digitale område generelt ligger under målsætningerne. Der er netop introduceret en selvbetjeningsløsning, der for første gang også gør det muligt for forældre at indmelde børnene online, således at alle indmeldelser nu kan foregå online.

I september 2016 indledes en større generel digital satsning på børneområdet, som forventes at øge brugen af e-bøger/lydbøger og antallet af aktive lånere betragteligt.

Arbejdet med udviklingen af et egentligt digitalt bibliotek er netop igangsat og forventes ligeledes at bidrage til større aktivitet på det digitale område.

## 5. Antal og typer af spørgsmål (og på hvilke tidspunkter af dagen) på Biblioteket Online.

Antallet af henvendelser på forskellige tidspunkter fremgår af nedenstående tabel. Det bemærkes, at det netop er besluttet at ændre åbningstiden til: Mandag-torsdag kl. 8-20, fredag kl. 8-18 samt lørdag kl. 9-13

**Tabel 1 Antal telefonhenvendelser pr. time efter åbningstider pr. 1. marts 2016**

Time	Marts	April	Maj	I alt
8-9	90	71	93	254
9-10	246	225	236	707
10-11	411	415	450	1.276
11-12	436	402	417	1.255
12-13	404	410	341	1.155
13-14	398	370	367	1.135
14-15	408	365	434	1.207
15-16	333	335	327	995
16-17	289	283	257	829
17-18	179	178	187	544
18-19	82	75	78	235
19-20	34	35	53	122
20-21	27	19	26	72
<b>I alt</b>	<b>3.337</b>	<b>3.183</b>	<b>3.266</b>	<b>9.786</b>

**Tabel 2 Antal opgaver pr. opgave pr. uge og måned 2016. Telefon, mail og skærm samlet**

Opgave Beskrivelse	Biblioteket Online						Antal Opgaver
	Antal Opgaver						
	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	
Andet	823	796	755	775	767	574	4490
Arrangementer	181	218	173	163	115	88	938
Bogen kommer	36	43	52	42	27	22	222
E-materialer	156	125	131	128	98	47	685
Gebysager	348	381	417	404	419	307	2276
Generel info	548	539	564	523	669	528	3371
Informationssøgning/vurdering					1		1
Lånerforhold	852	926	861	784	784	465	4672
Print og kopi	164	144	224	227	215	233	1207
Søgning/resevering	818	924	925	899	954	602	5122
Workshops/kurser/klubber	63	59	47	69	63	25	326
<b>Hovedtotal</b>	<b>3989</b>	<b>4155</b>	<b>4149</b>	<b>4014</b>	<b>4112</b>	<b>2891</b>	<b>23310</b>

## **6. Antal ansatte, der er på vagt i løbet af en normaldag i biblioteksfunktionen og Borgerservice på Københavns Hovedbibliotek.**

På en normal dag er der på Hovedbiblioteket seks bibliotekarer på vagt i biblioteksfunktionen og ni HK'ere på vagt i bibliotekets Information & Borgerservice.

Det skal tilføjes, at der udover bemanningen i det fysiske rum også er otte biblioteksmedarbejdere på vagt hos Biblioteket Online på hovedbiblioteket, hvor de hjælper og vejleder borgerne i tidsrummet 8-20 på hverdage.

## **7. Forstyrrelse, driftsuro og lukninger i forbindelse med den selvbetjente åbningstid herunder eventuel nedslidning/ødelæggelse af inventar og øgede udgifter til alarmopkald og vagtpersonale.**

Der er ikke lavet en systematisk opgørelse af uro og forstyrrelse og af slitage på kommunens faciliteter. Forvaltningen er i øjeblikket ved at færdiggøre et spørgeskema til medarbejderne om disse problemstillinger med henblik på tilbagemelding til KFU.

Den ugentlige åbningstid på Københavns Biblioteker er forøget med over 100% fra 2009 til 2014 (fra 876 timer til 1777 timer), og det har naturligvis medført større slitage, men også bedre adgang for borgerne til bibliotekernes faciliteter og samling. Der har dog været problemer på enkelte biblioteker, og det er håndteret med indskrænkninger i adgangen i perioder.

## **8. Erfaringer med betjening af børn og ældre medborgere, når det faglige personales tilstedeværelse er indskrænket, og de pågældende gruppers brug af bibliotekerne i den selvbetjente åbningstid.**

Der er ikke lavet systematiske undersøgelser af disse gruppers benyttelse af biblioteksrummet i det nævnte tidsrum. Der er dog ikke registreret særlige problemer. Det skal påpeges, at der er visse metodiske vanskeligheder ved at lave større spørgeskemaundersøgelser for børn. I forhold til ældre er der i Styrk Borgerne en løbende dialog med Ældrerådet.

Styrk Borgerne giver mulighed for nye tilbud til de to grupper. I forhold til ældre medborgere har bibliotekerne med indsatsen "Ord til" succesfuldt besøgt lokale plejehjem og etableret lyriklæsninger, som



grundlag for samtaler mellem de ældre. Konceptet er overdraget til frivillige.

Mange børns besøg på biblioteket sker som daginstitutioners besøg på bibliotekerne om formiddagen. Desuden omfatter Styrk Borgerne en fælles indsats, hvor bibliotekerne over to år besøger over 500 daginstitutioner for at fremme læsning og sprogstimulering og dermed børnenes skoleparathed. I den netop afholdte læsekampagne "Hvem styrer din hjerne" deltog 45 klasser / 1.000 elever. Desuden er større indsatser til skolerne inden for litteraturformidling, informationskompetence og digital dannelse under udarbejdelse.

## **9. Muligheden fremover for at printe og kopiere på alle bibliotekerne.**

Der er netop gennemført en større analyse af benyttelsen af print og kopi på Københavns Biblioteker. Den blev drøftet på det tværgående MED-udvalg for Styrk Borgerne for at inddrage medarbejdere i beslutningen om adgangen til print og kopi på bibliotekerne. Det blev besluttet på kort sigt at arbejde med at udvikle den nuværende løsning og indtil videre bevare adgangen til print og kopi på alle biblioteker.

## **10. Opkrævning af gebyr for at forudbestille materialer for medborgere, der ikke elektronisk kan forudbestille.**

Der er ikke, og har ikke på noget tidspunkt været, planer om gebyr for at bestille materialer på bibliotekerne. Det ville være i modstrid med gratisprincippet i biblioteksloven. Der er lavet en ansøgning om et frikommuneforsøg, som kan medføre et mindre gebyr, hvis en borger efter en påmindelse ikke afbestiller eller henter reserveret materiale.

### **Bilag**

Bilag 1 – Oversigt over antal ansatte fra Rubin

Bilag 2 – Udlån af fysiske bøger og e-materialer (152713)

Bilag 3 – Biblioteksrapport juni 2016

Carsten Haurum

/Merete Evers Dewilde