

HVIDOVREBIBLIOTEKERNE

Center for Kultur og Fritid
Kulturområdet
Bibliotekschef:
Rebekka Kinimond Carlson

Dato: 22. juni 2018/rkc

Baggrund

Den følgende evaluering giver en status på brug af det åbne bibliotekstilbud på Hvidovre Hovedbibliotek.

Tilbuddet blev startet op mandag d. 4. september 2017, og evalueringen har medtaget data til og med 31. august 2018. Disse er vedlagt som bilag.

For at supplere brugstallene, er der indsamlet input fra samarbejdspartnere, brugere, samt Hovedbibliotekets personale.

Brug

Borgerne i Hvidovre har taget den selvbetjente åbningstid til sig. Der er en pæn besøgsfrekvens, dog med størst brug efter kl. 7 og inden kl. 22 i hverdagene.

Ydertimerne (kl. 6-7 og kl. 22-24) er meget lidt besøgt. I gennemsnit kommer der mindre end to besøg i den første time og mindre end fire besøg pr time mellem kl. 22 og 24.

I det første år (september 2017 – august 2018) med Åbent Bibliotek har vi i gennemsnit haft 15 personer på besøg i timen i den selvbetjente åbningstid, når vi regner alle tallene sammen.

Vi har ikke statistik på, hvilke brugergrupper, der anvender den selvbetjente åbningstid, men vi observerer på, hvem der er tilstede i overgangene mellem selvbetjent og betjent åbningstid.

Vi oplever ofte, at børnefamilierne kommer før kl. 10 i weekenden. En del børnefamilier bliver også, efter at personalet er gået hjem.

De studerende bruger også biblioteket i den selvbetjente åbningstid, både om morgenen og om aftenen, især i hverdagene.

Derudover har vi en del brugere, der primært kommer for at anvende Hovedbibliotekets pc'er og netværket. Disse brugere er tilbøjelige til at blive siddende, så længe der er åbent.

Den travleste selvbetjente time er fra kl. 9-10 om morgenen. Men tallet afspejler også, at vi tit har aftalte besøg af skoleklasser mv, der kommer, inden biblioteket åbner med betjening kl. 10.

Udlånstallene følger besøgstallene, og der er langt flere udlån i den betjente åbningstid end i den selvbetjente.

For større detaljeringsgrad, se bilag.

Samarbejdspartnere

Rengøringen v. Charlotte Grome og Anne-Marie Bech

Det er en ekstra belastning for rengøringen, at åbningstiden er øget, da der er mere snavset. Udover almindeligt snavs er der også en stigning i efterladt affald, der skal ryddes op inden, der kan gøres rent.

Der har været tilfælde af u hensigtsmæssig brug af faciliteterne, der har medført ekstra rengøring.

Rengøringen ville foretrække, at åbningstiden ændres, så der først åbnes for borgerne kl. 7. Det vil give mulighed for at rydde det værste op og gøre rent, inden borgerne begynder at komme. Derudover ville man kunne bruge timerne mere hensigtsmæssigt ift. planlægningen af andre opgaver, og ikke mindst pga. sikkerhed. Det har været nødvendigt at omlægge opgaver og rutiner både i hverdagen og i weekenderne for at rengøringsmedarbejderne ikke skal være alene i rummet, når der er åbent for borgerne.

Vagt og Sikring v. Martin Vestergaard

Vagt og Sikring har brugt en del ressourcer på rundering, men de modtager ikke mange henvendelser fra borgere, der er utrygge i den selvbetjente åbningstid. Vagt og Sikrings telefonnummer er hængt op forskellige steder i rummet til brug for borgerne.

Rådhusbetjente v. Søren Rasmussen

Rådhusbetjentene oplever flere spørgsmål fra borgerne ifm. overgangen til selvbetjeningen, hvor de er tilstede i biblioteksrummet efter bibliotekets medarbejdere er gået.

Brugere

Vi har talt med enkelte brugere i den selvbetjente åbningstid i forbindelse med denne evaluering. Alle dem vi talte med, var meget glade for at åbningstiden var udvidet. De fleste bruger også biblioteket i den betjente åbningstid, men udvidelsen gør det nemmere for dem at komme, når det passer dem.

Nogle af de generelle tilbagemeldinger, vi har fået, går på, at der kan være perioder med larm og uro i den selvbetjente åbningstid. Det kan være fra børnefamilier, der bruger biblioteket meget aktivt eller unge, der er højlydte eller spiller musik.

Derudover har der været flere forespørgsler på at få åbnet studierummene i den selvbetjente åbningstid. De er i dag aflåste pga. sikkerhed efter aftale med Vagt og Sikring.

Der var en del tekniske problemer i starten, der gjorde det svært for borgerne at komme ind i den selvbetjente åbningstid, men de er udbedret nu. Der kan være enkelte udfald på systemet, men det er sjældent.

Se bilag.

Bibliotekets personale

Det følgende er en opsamling på personalets oplevelse af tilbuddet og borgernes reaktioner.

Der er mange positive tilbagemeldinger fra brugerne, og tillige mange, der er meget glade for, at der er personale til stede.

Vi er nødt til hele tiden at tænke den selvbetjente åbningstid ind i de aktiviteter, vi ønsker at have i udlånet. Det er ikke alle ting, der kan efterlades, når vi går hjem, så det kan have betydning for, hvad vi vælger at udstille.

Det har stor betydning for indretningen af rummet, hvor vi må tage højde for at biblioteket også skal kunne være alene hjemme, og dermed er det ikke alle de formidlingstiltag, vi gerne vil stille til rådighed for brugerne, der er forenelige med at have åbent med selvbetjening.

Der er væsentligt mere oprydning, når vi møder ind om morgenen. Især efter weekenden.

Servicen for skole og daginstitutioner er ændret i og med, at de skal lave en aftale med os, hvis de ønsker at komme før kl. 10. Før kunne de bare komme fra kl. 8, hvor der var delvis betjening.

Vores værtskab presses mellem kl. 8-10, hvor vi er til stede i rummet ifm det arbejde, der skal gøres, inden vi åbner, men egentlig ikke er til stede for at servicere borgerne.

De materialer, der står på lukkede hylder (magasin, nogle spil osv) kan ikke afhentes i den selvbetjente åbningstid. Og nye aviser er først tilgængelige, når personalet møder ind og kan lægge dem frem.

Økonomi

I begge budgetår har HvidovreBibliotekerne afsat ekstra midler til indkøb af eksempelvis flere overvågningskameraer, samt erstatning af ødelagt inventar.

Udgifterne har på dette område ikke været så høje som forventet, men har ligget i størrelsesordenen 20-30.000 kr. samlet set.

Der er kommet en merudgift til rengøring, da brugerne nu også kommer på biblioteket om søndagen i sommerperioden. Ligeledes har der været behov for mere rengøring i hverdagen, så timetallet er blevet sat op. Samlet set er der tale om en merudgift for HvidovreBibliotekerne på 90.000 kr. på rengøring.

Derudover har der været en øget udgift til lys og varme, da biblioteket nu er åbent 18 timer i døgnet.

Der har igennem flere år været problemer med indeklimaet på Hovedbiblioteket med kulde om vinteren og varme og manglende cirkulation om sommeren.

I forbindelse med indførelsen af Åbent Bibliotek blev gardinerne i Udlånet fjernet, da de forstyrrede i forhold til overvågning og sikring af lokalet. Dette havde en negativ indvirkning på temperaturen i lokalet, og Ejendomsafdelingen satte derfor solfiltre op på de store vinduer ud mod Hvidovrevej. Udgiften lå hos Ejendomsafdelingen og var på 90.000 kr. Indvendig solafskærmning ville åbne for de samme problematikker som gardinerne, og udvendig solafskærmning ville fjerne muligheden for at se ind på biblioteket, hvilket ifølge forskningen på området har en negativ effekt på brug af åbne bibliotekstilbud.

Det har været nødvendigt at omindrette både personalets arbejdsområder og dele af Udlånet for at sikre udsyn og mindske risikoen for tyveri, hærværk og anden uheldig opførsel.

Alle Hovedbibliotekets borger-pc'er er blevet sikret med fysiske metalkasser, så man ikke kan tilgå bagsiden og indsætte key-loggere eller andet perifært udstyr.

IT Afdelingen var også nødt til at fremrykke udskiftningen af det krydsfelt, Hovedbiblioteket er på, da de ellers ikke ville have kunne blokere for fremmed hardware på det administrative net. En manglende blokering ville have været en sikkerhedsrisiko.

Der er indkøbt aflåste skabe ved betjeningspunkter og skranken, så alt kan blive låst væk, når den betjente åbningstid slutter.

Der er blevet indkøbt andre telefoner, der kan afmonteres og tages væk ved lukketid.

Administrationens anbefalinger

På baggrund af brugen i det første år, er administrationens anbefaling en indskrænkning af åbningstiden fra kl. 24 til kl. 22, da brugen de sidste to timer er meget lille, samt sløjfe åbningstimen fra kl. 6 til 7 om morgenen.

Dog anbefales det, at denne ændring først gennemføres i september 2019, så der foreligger to års erfaringer. Viser det sig på dette tidspunkt, at samme forhold gør sig gældende som ved første års evaluering, foreslår administrationen, at åbningstiden ændres som foreslået.

Generelt ser man på biblioteksområdet en åbningstid, der hedder 8-22, 8-20, 7-22 og lignende, når man sammenligner med omegnskommunernes hovedbiblioteker.

Kommune	Selvbetjent åbningstid i hverdagene
Glostrup	7-22
Brøndby	8-22
Vallensbæk	8-22
Rødovre	8-19
Herlev	8-19
København (Krystalgade)	8-21

Både kommunens egen IT-afdeling og HvidovreBibliotekernes systemleverandører opererer med service-vinduer, der starter kl. 22. Disse servicevinduer vil ofte påvirke adgangen i den selvbetjente åbningstid i en sådan grad, at det er nødvendigt at holde lukket. Da service-vinduer hos leverandørerne ofte meldes ud med meget kort varsel, nogle gange samme dag, giver det en dårlig brugeroplevelse for borgerne. I nogle tilfælde kan det udløse gebyrer for for sent afleveret materiale til gene for borgeren.

En indskrænkning af åbningstiden på en time om morgenen, fra 6 til 7, ville give rengøringen bedre muligheder for at komme rundt i alle dele af Udlånet, hvilket ville højne det almene rengøringsniveau. Når der er borgere i rummet, tager rengøringen hensyn til dem, hvilket betyder, at der kan være områder, der ikke bliver gjort rent.

Ændringerne i den ubetjente åbningstid vil ikke have nogen personaleøkonomiske konsekvenser. Det vil medføre et lidt mindre forbrug på lys og varme.