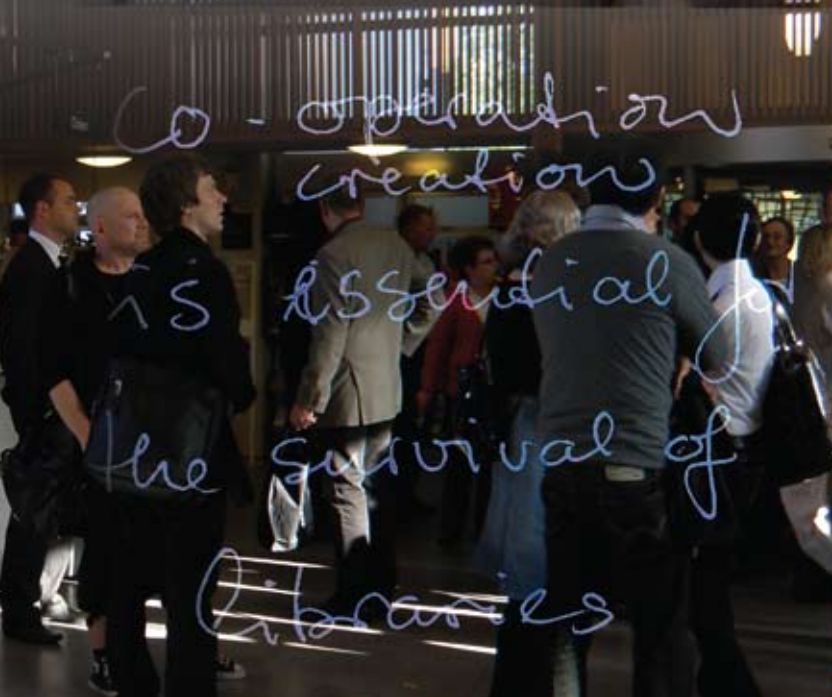


Årsberetning Annual Report 2009

Borgerservice og Biblioteker
Citizens' Services and Libraries



Editor: Rolf Hapel
Tekster, layout og oversættelse: ITC Design
Tryk: Chronografisk
© Borgerservice og Biblioteker,
Møllegade 1, 8000 Århus C
+45 8940 9200
aakb@aarhus.dk
www.aakb.dk/beretning2009

Editor: Rolf Hapel
Text, lay-out og and translation: ITC Design
Printed by Chronografisk
© Citizens' Services and Libraries
Møllegade 1, 8000 Århus C
+45 8940 9200
aakb@aarhus.dk
www.aakb.dk/beretning2009

Indhold · Contents

Borgerservice Citizens' Services	4
Multimediehuset Urban Mediaspace	8
Borgerservice og Biblioteker i tal Facts and figures for Citizens' Services and Libraries	10
Innovationsprojekter Innovation Projects	12
Hovedbiblioteket Main Library	18
Lokalbibliotekerne Branch Libraries	20
ITK ITC	26
Internationale aktiviteter International Activities	28
Lokalhistoriske arkiver Local Historical Archives	32
Nøgletal Key Figures	35

Forord

Af Rådmand Marc Perera Christensen

Jeg er forholdsvis ny rådmand for Borgerservice og Biblioteker, men har som borger brugt både kommunens generelle services og bibliotekernes tilbud i mange år.

Jeg har selvfølgelig også som byrådsmedlem fulgt og deltaget i udviklingen af den fælles forvaltning for Borgerservice og Biblioteker, som blev etableret i 2006.

Et af de træk, der set udefra er faldet mest i øjnene, er den vilje til innovation og nytænkning, som præger medarbejderne i organisationen. Det indtryk er blevet yderligere styrket, efter at jeg er kommet endnu tættere på og har fået et indblik i organisationen. Derfor er det fuldt fortjent, at Borgerservice og Biblioteker havnede i førerfeltet blandt offentlige virksomheder i "Innovation Cup 2009". Det vil jeg gerne ønske alle medarbejdere et stort tillykke med.

Borgerservice og Biblioteker er først og fremmest en række services til borgerne, nogle er nye og digitalt baserede, det kan være selvbetjent udstedelse af sygesikringskort og udlån af e-lydbøger. Andre er klassiske som udlån af trykte bøger – godt nok via selvbetjeningsautomater. Andre igen er baseret på frivilliges indsats som lektiecaféer og lokalhistoriske arkiver.

De mange tilbud afspejler nogle fundamentale værdier i det danske samfund, som vi skal stå vagt om. Det drejer sig om den fri og lige adgang til information, om ytringsfrihed, ligestilling og videndeling. De mange begreber kan samles i ordene demokrati og dannelse.



Preface

By Alderman Marc Perera Christensen

I am relatively newly appointed alderman for Citizens' Services and Libraries but have previously – as a regular citizen – used the city's general offers as well as the offers of the libraries for many years.

As a member of the City Council I have naturally followed the development of the joint administration for Citizens' Services and Libraries which was established in 2006.

One of the most obvious qualities when seen from the outside is the will to be innovative and think in new ways that characterises employees in the organisation. This impression has been further strengthened now that I have moved closer and have had an inside view. Thus, it is very well-deserved that Citizens' Services and Libraries were among the leading public organisations in Innovation Cup 2009. I would like to congratulate the employees on this achievement.

First and foremost, Citizens' Services and Libraries is a range of services for the citizens. Some services are new and digitally based, e.g. self-service issuing of National Health Service medical card and borrowing of e-audio books. Other services are classical such as borrowing printed books, although this now takes place on self-service machines. Yet other services are based on the efforts of volunteers such as homework cafés and the local historical archives.

The many offers reflect fundamental values in the Danish society which we must guard. These values are free and equal access to information, freedom of speech, equal rights, and knowledge sharing. These concepts can all be grouped into the words democracy and culture.



Jeg har selv som barn og ung nydt godt af bibliotekerne her i Århus – og gør det fortsat. Jeg ved, hvor meget det betyder at kunne få adgang ikke bare til relevant viden og inspiration, men også i høj grad til den dannelse og identitetskabelse, der ligger i at møde litteratur, tekster og andre kulturelle ytringer.

Jeg glæder mig derfor meget til arbejdet med en ny politik for Borgerservice og Biblioteker som byrådet skal vedtage i 2010. Derudover ser jeg frem til det videre arbejde med realiseringen af "Urban Media Space Aarhus", det store byfornyelsesprojekt med det nye hovedbibliotek - Multimediehuset - på havnefronten.

In my childhood and youth, I have benefitted from the libraries in Aarhus – and I still do. I know how important it is to have access to relevant knowledge and inspiration but also to the education and identity creation which occurs in the meeting with literature, texts and other cultural manifestations.

I therefore very much look forward to the preparation of a new policy for Citizens' Services and Libraries, which is to be adopted by the City Council in 2010 as well as to the further work on the realisation of Urban Media Space Aarhus, the large project on urban renewal including the new Main Library on the harbour front.

Borgerservice i Viby

Den 16. februar åbnede Borgerservice på Viby bibliotek. Med udvidelsen af endnu et Borgerservicecenter er der nu mulighed for, at borgerne kan blive betjent fire steder i byen: på Rådhuset, på Åby Bibliotek, på Risskov Bibliotek og nu også på Viby Bibliotek. Åbningstiderne for Borgerservice på Viby Bibliotek er de samme som i det øvrige Borgerservice. De ca. 16.000 henvendelser i Viby siden åbningen viser med al tydelighed, at borgerne har taget tilbuddet til sig.

I 2009 blev der i samarbejde mellem Lokalbibliotekerne og Borgerservice med tilskud fra Styrelsen for Bibliotek og Medier etableret biblioteksbetjent borgerservice ('Borgerservice Light') på bibliotekerne i Lystrup, Tilst og Harlev.

EU-valg, tronfølgeafstemning og kommunal- og regionsvalg

Den 7. juni var der EU-parlamentsvalg samt afstemning om tronfølgeoven. Den 17. november var der kommunalvalg og regionsrådsvalg. Sideløbende med planlægning og afholdelse af de fire valg arbejdede Borgerservice på at optimere opgavevaretagelsen i forhold til valg. Dette udmøntede sig i mange initiativer, inklusiv to konkrete: Dels omkring pakning af valgkort, som gav en nettobesparelse på 700.000 kr. og dels udarbejdelsen af en kommunikationsdrejebog til at optimere kommunikationsarbejdet, herunder kontakten til presse og politikere. Afviklingen af valgene forløb således meget tilfredsstillende.

Forsøg med ungevalg

I forbindelse med Kommunal- og Regionsrådsvalget i november afviklede Borgerservice i samarbejde med Magistratens afdeling for Børn og Unge et prøvevalg for kommunens 16-17årige. Formålet var todelt, nemlig dels ønsket om at skabe grobund for politisk engagement og interesse blandt kommunens unge og den næste vælgergeneration, dels ønsket om at høste praktiske erfaringer med afvikling af elektroniske valg med henblik på fortsat optimering af valgproceduren ved fremtidige valg. Valget blev gennemført som et digitalt fremmødevalg med såvel digitale valglister som stemmeterminaler, hvor vælgerne i dagene op til kommunalvalget kunne afgive deres stemme på udvalgte steder i kommunen. Ved digitalt fremmødevalg, hvor elektroniske stemmebokse

Citizens' Services in Viby

On 16 February, Citizens' Services opened a branch at Viby Library. The addition of another citizens' services centre provides citizens with the opportunity for service in four locations in Aarhus: at the Town Hall, at Åby Library, Risskov Library and now also at Viby Library. The opening hours in Viby are the same as for the other citizens' services centres. 16,000 inquiries in Viby since the inauguration clearly show that citizens have embraced the offer.

In 2009, citizens' services by library staff was established at the libraries in Lystrup, Tilst and Harlev. The Branch Libraries and Citizens' Services cooperated on the project, which was subsidised by the Danish Agency for Libraries and Media.

EU Election, Succession Referendum and Municipal and Regional Elections

The EU Parliamentary election and a referendum on succession to the Danish throne took place on 7 June, and municipal and regional elections were carried out on 17 November. Concurrently with planning and executing the four elections, Citizens' Services strove to optimise the conduct of election tasks. This work resulted in many initiatives including two tangible ones: firstly, an initiative on mailing poll cards, which resulted in a net reduction of DKK 700,000. Secondly, the preparation of a communication strategy to optimise communication tasks, including contact to the media and politicians. The execution of the elections was very satisfactory.

Trial Youth Election

In connection with the municipal and regional elections in November, Citizens' Services in cooperation with the Municipal Department for Children and Young People carried out a trial election for Aarhus' 16-17-year-olds. The objective was bipartite: partly a wish to provide a breeding ground for political engagement and interest among the city's young people and the next generation of voters; partly a wish to harvest practical experience with holding a digital election with a view to continued optimisation of the election procedure in future elections. The election was held as a digital election in polling stations with digital voters' registers as well as digital polling terminals. Voters were able to vote at selected locations in the city in the days leading up to the municipal election.

erstatte papir og blyant, er det på én gang muligt at fastholde den danske valgmetodes tradition, stemning, sikkerhed og kontrol, og samtidig effektivisere og optimere valgprocessen ved hjælp af it-understøttelse. De unge vælgere udtrykte tilfredshed med det meget brugervenlige afstemningssystem.

Nyindretning af Borgerservice på Rådhuset

I foråret blev borgerbetjeningen på Rådhuset nyindrettet. Processen startede i 2008 efter det første år med pas og kørekortopgaven, og visionen var at få strømlinet og effektiviseret rumudnyttelsen i borgerbetjeningens store lokale til glæde for både borgere og medarbejdere. I samme forbindelse blev kundebetjeningen justeret, så borgerne indledningsvis får udleveret et nummer i Informationen for efterfølgende at blive betjent af en medarbejder med kompetencer indenfor den specifikke henvendelsestype. Rummet fremstår i dag mere moderne og åbent og har generelt haft en positiv indvirkning på borgerbetjeningens opgaveløsning.

Overtagelse af vielser

Den 1. september overtog Borgerservice opgaven med vielser fra Borgmesterens Afdeling. Henvendelser om vielser sker nu på lige fod med øvrige henvendelser til Borgerservice på Rådhuset.

Forsøg med udvidet opkrævning

Optrækningen i Borgerservice har siden juli kørt et forsøg med udvidet opkrævning, som skal effektivisere opkrævningen af borgernes udeståender med kommunen. Den del af kommunens restancer, som opkrævningen i Borgerservice står for, er siden 2003 steget med 4-5 % årligt. Ultimo 2008 udgjorde restancen 593,6 mio. kr. Forsøget har bl.a. bestået i telefoniske henvendelser til borgerne med henblik på at lave holdbare betalingsaftaler med fokus på de restancer, der giver størst effekt for kommunens økonomi. Der foreligger ikke præcise opgørelser endnu, men efter sagsbehandlingernes opfattelse er effekten meget positiv.

With digital elections in polling stations, where pencil and paper are replaced by digital polling booths, it is at once possible to maintain the Danish method of election, atmosphere, security, and control and to streamline and optimise the election process using IT. The young voters expressed satisfaction with the very user-friendly voting system.

Redecoration of Citizens' Services at the Town Hall

During spring 2009, the redecoration of Citizens' Services at the Town Hall took place. The process started in 2008 following Citizens' Services' first year with handling passports and driving licenses. The vision was to streamline and optimise the utilisation of space in the large room used for citizen contact to improve conditions for citizens and staff alike. At the same time the service procedure was changed to a system, where citizens first approach the Information Desk to obtain a number and are subsequently directed to a staff member with competences in the fields required to solve the inquiry. Today, the space appears more modern and open and generally the redecoration has had a positive effect upon the performance of tasks in Citizens' Services.

Taking over Weddings

As of 1 September, the task of performing weddings was transferred from the Mayor's Department to Citizens' Services. Inquiries about weddings are now handled in the same manner as other inquiries to Citizens' Services at the Town Hall.

Project on Extended Debt Collection

Since July, the Debt Collection Office in Citizens' Services has run a project with extended debt collection. The objective is to optimise the collection of citizens' outstanding debt to the City of Aarhus. The part of the city's arrears, which the Debt Collection Office is responsible for, has increased by 4-5 per cent annually since 2003. In late 2008, the outstanding arrears totalled 593.6 million DKK. The project has, among other initiatives, included contact to citizens via telephone with a view to making sustainable payment agreements with focus on the arrears that have the largest effect on the city's economy. It is too soon for exact figures as to the effect of the project, but according to case workers the effect has been very positive.

Multimediehuset

Byrådet besluttede i 2003, at Multimediehuset – nyt hovedbibliotek, borgerservice m.m. - skal opføres på de bynære havnearealer, der hvor åen løber ud i havnen. Med den unikke placering ønsker Byrådet at skabe et byggeri, som både i funktion og arkitektur medvirker til at brande Århus som videns- og kulturby.

Multimediehuset skal stå færdigt i 2014 og bliver et åbent læringsmiljø til fremme af deltagelse, videndeling og fællesskab.

Urban Mediaspace Aarhus

Multimediehuset er en del af projektet Urban Mediaspace Aarhus, der også omfatter et automatisk p-anlæg med 1000 pladser, å-åbning, trafikomlægning og nye urbane havnebyrum. Århus Kommune er bygherre på projektet med Realdania og Realea A/S som henholdsvis bidragsyder og investor. Projektet er organiseret med en partnerskabsbestyrelse og en styregruppe med repræsentanter for både Århus Kommune, Realdania og Realea. Der er nedsat en styregruppe for drift og indhold og en projektledelse, der omfatter en projektdirektør, to projektledere og en projektmedarbejder. Derudover deltager medarbejdere fra Borgmesterens Afdeling, Magistratsafdelingen for Kultur og Borgerservice samt Magistratsafdelingen for Teknik og Miljø. Rambøll Danmark er bygherrerådgiver på projektet.

Inddragelse

Både i planlægningsfasen og i den senere drift er dannelse af netværk og samarbejde højt prioriteret. Der er mange aktører i projektet, og der er fokus på inddragelse og tværfagligt samarbejde. Borgerinddragelse er et helt centralt videns- og udviklingsfokus for projektet, ligesom inddragelse af medarbejdernes kompetencer, innovationsevner og erfaringer er et omdrejningspunkt. Netværk og samarbejdspartnere bidrager løbende til processen på forskellig vis bl.a. via Strategigruppen og Idégruppen, der består af repræsentanter for erhvervsliv, teknologi, uddannelse og folkeoplysning, og som styrker innovation og nytænkning i processen.

Mediaspace

In 2003, the City Council decided that Mediaspace – new main library, citizens' services etc. – is going to be built on the urban harbour front where Aarhus stream meets the harbour. With this unique placing, the city council wants to create a building which will contribute to the branding of Aarhus as a city of knowledge and culture. Mediaspace is going to be finished in 2014 and it will become an open learning environment for promotion of participation, knowledge sharing and community.

Urban Mediaspace Aarhus

Mediaspace is part of the project Urban Mediaspace Aarhus which also comprises an automatic car park with 1000 spaces, clearing of the stream, traffic re-planning and new urban harbour spaces. The City of Aarhus is building- and project owner with Realdania and Realea A/S as contributor and investor respectively. The project is organised with a partnership board and a steering group with representatives for the City of Aarhus, Realdania and Realea. A steering group for content and daily operations has been set up. The project management includes a project director, two project managers and a project assistant. Additionally, employees from the Mayor's Department, the Municipal Department for Culture and Citizens' Services as well as the Municipal Department of Technical Services and Environment participates. Rambøll Denmark is the building consultant on the project.

Involvement

Both in the planning phase and later in daily operations, networks and cooperation have a high priority. The project includes many actors and focus is on involvement and multidisciplinary cooperation. Citizen involvement is a central knowledge and developmental focus for the project and inclusion of employees' competences, innovation capacities and experiences is a focal point. Networks and cooperation partners contribute regularly to the process in various ways e.g. through the Strategy Group and the Idea Group, which consist of representatives from the business, technology, and education and general education sectors and which ensure innovation in the process.

Konkurrence

Efter cirka et års konkurrenceperiode med intens dialog og forhandlinger kunne borgmesteren og bedømmelsesudvalget den 3. marts 2009 afsløre, at vinder af konkurrencen og dermed den kommende totalrådgiver på projektet blev Århus-firmaet schmidt hammer lassen architects, der sammen med Arkitekt Kristine Jensens Tegnestue og Alectia A/S havde udformet et projekt, der på unik vis sammenkobler byen og vandet og skaber et unikt demokratisk byrum i et fleksibelt og åbent Multimediehus.

Udvikling af projektet

Med valg af totalrådgiver blev en omfattende udviklingsproces igangsat. Alle projektets facetter behandles og bearbejdes, herunder et særligt fokus på økonomi- og risikostyring. En lang række brugergrupper fra Borgerservice og Biblioteker samt partnere og netværk har over en lang periode været involveret i en intens proces med bl.a. programmering af Multimediehuset og dets funktioner. I efteråret 2009 blev borgerne ligeledes inddraget i en række workshops, hvor de i samarbejde med arkitekter og projektfolk udviklede på projektet. En lang række ideer og ønsker er indarbejdet i projektet og indgår i det videre arbejde. Borgernes ideer kan ses i detaljeret form på www.multimediehuset.dk. Projektplanerne bliver løbende evalueret i forhold til tilgængelighed og arbejdsmiljø, og der er udarbejdet en lokalplan, som skal i offentlig høring i 2010. Århus Byråd har stærk fokus på energirigtigt byggeri, og der er i tråd hermed udarbejdet og besluttet en model for optimering af projektet til energiklasse 1, der blandt andet inkluderer etablering af Nordeuropas største solcelleanlæg. Udbud vedrørende det automatiske p-anlæg og et stort entreprisudbud i partnering er igangsat, og vinderne forventes fundet i foråret 2010.

Læs mere om projektet på www.multimediehuset.dk.

Competition

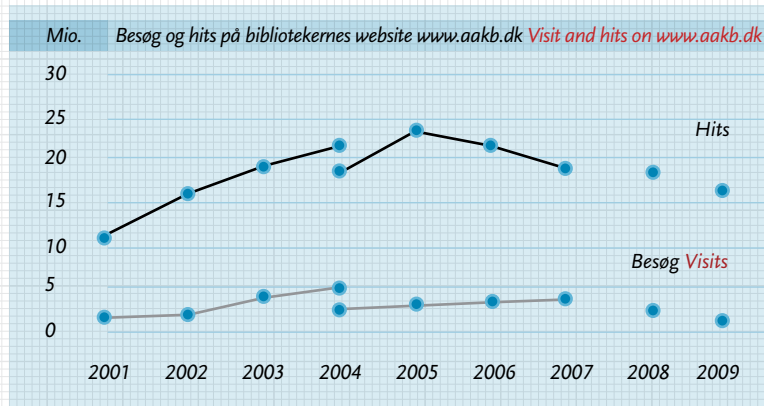
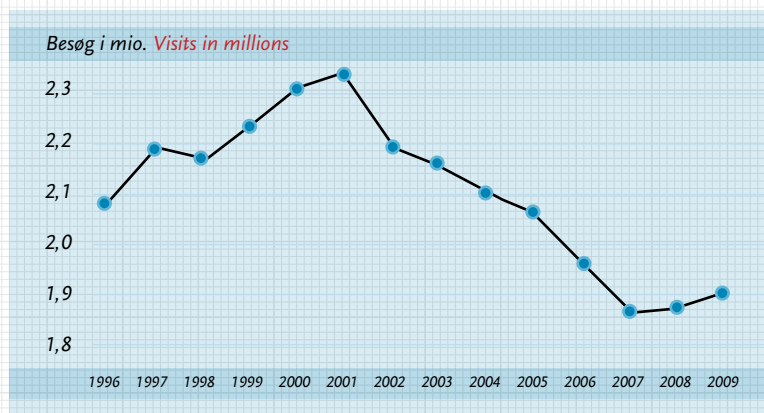
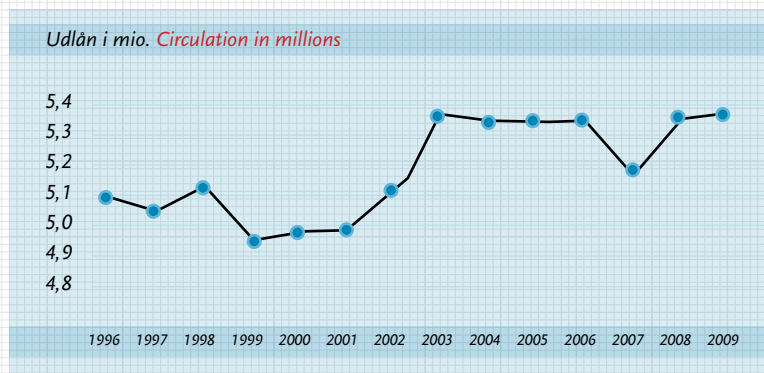
On 3 March 2009, following a competition period of about a year with intense dialogue and negotiation, the Mayor and The Judging Committee announced the winner of the project competition and thus the full-service consultants on the project. The winners were the Aarhus company schmidt hammer lassen architects, who together with the practice of Architect Kristine Jensen and Alectia A/S had crafted a project, which in a unique way links the city and the water and creates a unique democratic urban space in a flexible and open Mediaspace.

Development of the Project

Having chosen the full-service consultants, a comprehensive development process was activated. All facets of the project are considered and prepared, including a special focus on financial and risk management. Over a long period of time, a large number of user groups from Citizens' Services and Libraries and from partners and networks have been involved in an intense process, which among other things includes the programming of Mediaspace and its functions. Similarly, during autumn 2009, citizens were involved in a series of workshops where they developed the project in cooperation with architects and project employees. A range of ideas and requests have been incorporated into the project and enter into the process. The ideas of the citizens can be seen in detail at www.multimediehuset.dk/english. Project plans are evaluated continuously in regard to accessibility and working environment and a public hearing will be carried out in 2010 on a district plan for the area. In keeping with Aarhus City Council's strong focus on energy efficient building, a model for optimising the project to energy class 1 has been drawn up and passed. The model will e.g. include establishment of Northern Europe's largest solar cell facility. Tender on the automatic car park and a large contractor tender in partnering have been initiated and it is expected that winners will be announced in spring 2010.

Read more about the project at www.multimediehuset.dk/english.

Mio.



Knæk i grafen afspejler skift af optællingsmetode og -system.

Fra foråret 2008 anvendes det landsdækkende system Bibtrends.

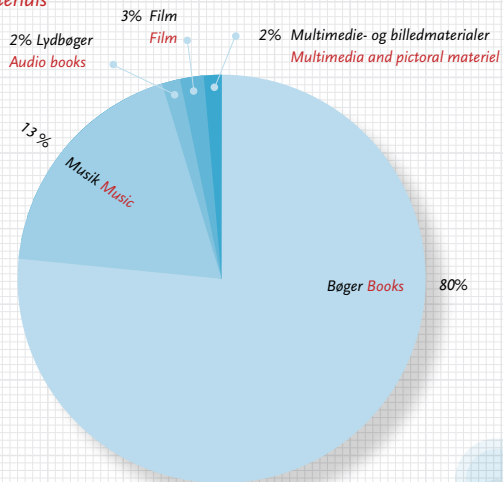
The break in the graph reflects a change of census method and system.

As of spring 2008, the national system Bibtrends is used.

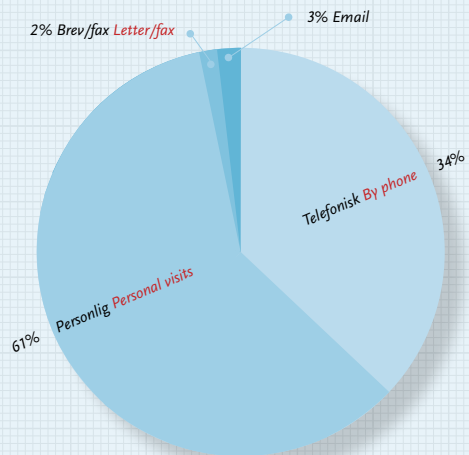
Efter en udlånsstigning på 3 % i 2008 er kurven nu fladet ud med en stigning på en halv procent i 2009. Til gengæld er besøgstallet vokset med 2,7 %. Det afspejler måske den kraftige aktivitetsforøgelse på næsten 50 % på arrangementsområdet. I årets løb var der over 1300 større og mindre arrangementer på bibliotekerne.

Following an increase in circulation of 3 % in 2008, the curve has now levelled off with an increase of half a per cent in 2009. On the other hand, the number of visitors has increased by 2.7 %. This rise may reflect the dramatic increase in event activities of almost 50 %. During 2009, more than 1,300 small as well as large events were held by the libraries.

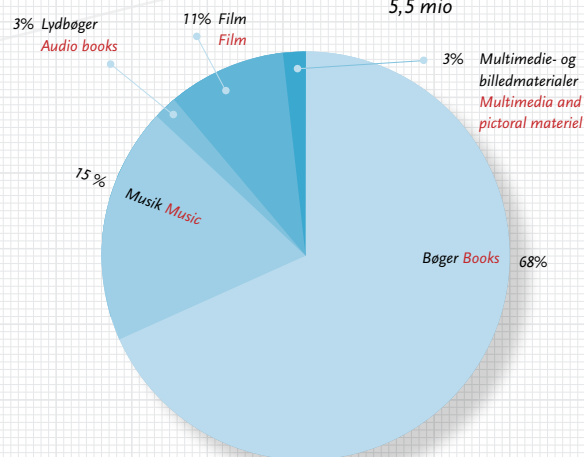
Materialebestand
Stock of materials



Fordeling af henvendelser i Borgerservice
Distribution of enquiries at Citizens' Services

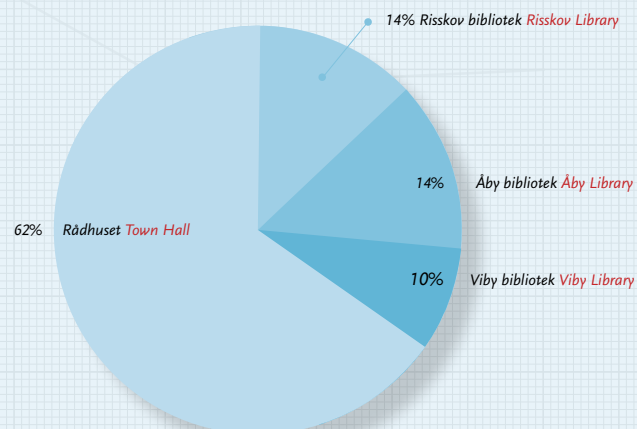


Udlån fordelt på medier
Circulation as per media

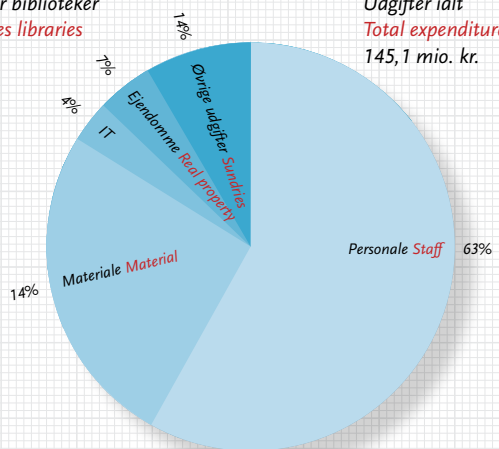


Udlånte materialer ialt
Total circulation
5,5 mio

Fordeling på betjeningssteder
Distribution by service points

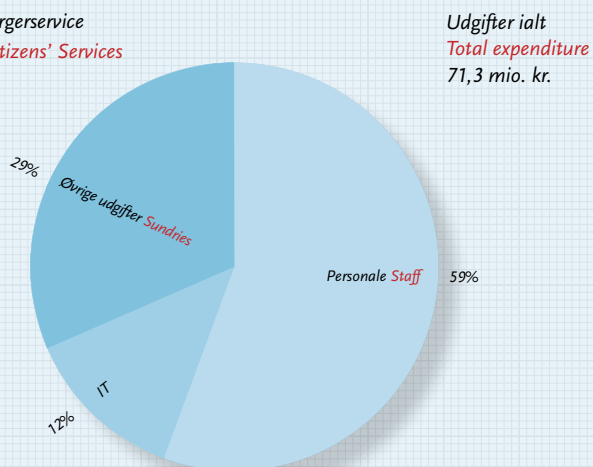


Udgifter biblioteker
Expenses libraries



Udgifter ialt
Total expenditure
145,1 mio. kr.

Udgifter Borgerservice
Expenses Citizens' Services



Udgifter ialt
Total expenditure
71,3 mio. kr.

2009

Innovationsprojekter 2009

Borgerservice og Biblioteker har en flot tradition for udvikling og deltagelse i en lang række projekter, som for en stor del finansieres af styrelser, fonde og EU's udviklingsprogrammer. 2009 var ingen undtagelse, her blev der arbejdet med følgende projekter:

Bogstart

Fra januar 2009 til udgangen af 2012 deler bibliotekerne i Gellerup og Hasle gratis bogpakker ud til børn, når de fylder 6, 12 og 18 måneder samt 3 år. Det er et led i det 4-årige landsdækkende projekt *Bogstart*. Målet med *Bogstart* er at give børn og deres forældre gode oplevelser med børnelitteratur, opmuntre familier med små børn til at benytte sig af bibliotekets tilbud og medvirke til, at børn er inde i en god sproglig udvikling ved skolestart. De to første bogpakker afleverer personale fra biblioteket hjemme hos familien. De næste to bogpakker gives henholdsvis ved et arrangement på biblioteket, som familien inviteres til at deltage i, og i daginstitutionen. Der er uddelt 694 bogpakker og afholdt 38 *Bogstarts*-arrangementer i 2009.

Børnehavebiblioteker

I august 2009 åbnede fem børnehavebiblioteker i Århus Kommune i allerede eksisterende institutioner. Formålet er at give børn og forældre nem adgang til historier og oplevelser, der styrker fantasi, sprogudvikling og læselyst. Institutionerne får et udvalg af bøger, spil, musik og film, som forældre og børn kan låne med hjem. Desuden afholdes arrangementer med ord, sang og bevægelse.

Projekt **Digital Trendspotting** skal udvikle innovative konceptforslag til bibliotekernes fremtidige digitale services og produkter.

Koncepterne udvikles i en brugerdrevet innovationsproces, der tager sit udgangspunkt i brugernes ønsker og behov, bibliotekernes kompetencer og ressourcer samt de teknologiske muligheder. Projektet har inddraget brugere, eksperter og partnere.

Innovation Projects

Citizens' Services and Libraries has a long tradition of development through and participation in projects, which to a large degree are financed by agencies, foundations, and EU's development programmes. 2009 was no exception and these projects were underway during the year:

Book Start

From January 2009 until December 2012, the libraries in Gellerup and Hasle will distribute book packs to children when they turn 6, 12 and 18 months and three years. The packs form part of the national four-year project *Book Start*.

The objective of *Book Start* is to provide children and their parents with positive experiences of children's literature, encourage families with young children to take advantage of the library's offers, and contribute to the children being in a positive linguistic development at the time they start school.

The first two book packs are delivered to the family at home by library staff. The following two book packs are given to the children at an event at the library, which the families are invited to, and at the day-care centre, respectively.

694 book packs have been distributed and 38 *Book Start* events held in 2009.

The Competent Citizen

In the project *The Competent Citizen*, Network for Adult Education in Aarhus and Citizens' Services and Libraries cooperate to innovate the cooperation opportunities between general education and public libraries. Together with other central actors, the project partners will create a model for ways in which decentralised cooperation constellations can meet the individual citizen's needs for competence development in future.

The ambition of the project is to contribute to bridging and creating synergy between general education, volunteers, adult educational institutions, and public libraries locally, regionally and nationally.



I løbet af 2009 har der været holdt et opstartsmøde og to designworkshops samt gennemført en analysefase. Projektets resultater præsenteres i et konceptkatalog.

Gaming Projektet

Skal vi spille? var en projektmodning, der skulle afgøre, hvorvidt computerspil skal spille en rolle på bibliotekerne i Århus. Andre biblioteker har skabt gode erfaringer indenfor området, men det nye i dette projekt var inddragelsen af first movers, der som en slags lead users var med til at udvikle projektet. De, der er i nærkontakt med computerspil, blev inddraget i projektet og var med til - i samarbejde med blandt andre Hovedbiblioteket og spilforskere - at give os indsigt i spilmiljøet, så vi kan afgøre, om computerspil skal have en central plads på bibliotekerne. Og hvordan det i givet fald skal formes. Skal vi have et fysisk spillerum på biblioteket? Skal man kunne låne eller downloade spil? Skal der være temadage og foredrag? Og hvad skal spiluniverset i det hele taget indeholde?

Den kompetente borger

I projektet *Den kompetente borger* arbejder Netværk for voksenundervisning i Århus og Borgerservice og Biblioteker med at innovere samarbejdsmulighederne mellem folkeoplysning og folkebiblioteker. Projektpartnerne vil sammen med andre centrale aktører skabe en model for, hvordan decentrale samarbejdskonstellationer i fremtiden kan imødekomme den enkelte borgers behov for kompetenceudvikling. Ambitionen med projektet er, at det skal medvirke til at bygge bro og skabe synergi mellem folkeoplysningen, frivillighedsaktører, voksenuddannelsesinstitutioner og folkebibliotekerne på lokalt, regionalt og nationalt plan.

Indholdskanalen

Indholdskanalen har til formål at tilbyde relevant og aktuelt indhold til små og store skærme på bibliotekerne. Der er i 2009 udviklet en fælles teknisk platform, der gør det muligt at dele indhold på tværs af institutioner. *Indholdskanalen* promoverer bibliotekernes tilbud på storskærme og synliggør blandt andet netbibliotekerne i det fysiske rum.

Digital Trendspotting

The project is to develop innovative concept proposals for the libraries' future digital services and products. The concepts are to be developed through a user-driven innovation process, which takes users' wants and needs, libraries' competences and resources, and technological possibilities as their focal point. The project has involved users, experts and partners. During 2009, a kick-off meeting and two design workshops have been held and an analysis phase been carried out. The results of the project will be presented in a concept catalogue.

Gaming

A project *Wanna Play?* to mature ideas on gaming for a future project was carried out in order to determine whether computer games should play a role in the libraries in Aarhus. Other libraries have positive experiences within this area. However, the innovation in this project was the involvement of first movers, who, as a kind of lead users, were involved in developing the project. Those in close contact with computer games were involved in the project and assisted in providing insight into the gaming environment – in cooperation with among others the Main Library and games researchers – in order to determine whether computer games should have a central place at the libraries. And if so, what form it should have. Should we have physical gaming rooms at the library? Should users be able to borrow or download games? Should the library arrange courses and talks? And what should the gaming universe consist of?

Info Channel

The objective of the *Info Channel* is to offer relevant and topical content to small and big screens in the libraries. In 2009, a joint technical platform was developed, which makes it possible to share content across institutions. The *Info Channel* promotes the libraries' offers on big screens and for instance makes the net libraries visible in the physical space. The *Climate Change Channel*, the Info Channel's theme on climate change in connection with COP15, was a huge success. Approximately 200 libraries downloaded the free gallery to show the *Climate Change Channel* and received more than 300 features about everything from CO2-saving consumer information to news and highlights from the conference.

Klimakanalen, Indholdskanalens tema om klima i forbindelse med COP15, blev en stor succes. Omkring 200 biblioteker downloadede den gratis klient til *Klimakanalen* og modtog over 300 indslag om alt lige fra CO2 besparende forbrugertips til nyheder fra konferencens højdepunkter.

LEANability – du er nu nr. 3 i køen!

Den digitale udvikling har medført en stigende brug af reserveringer via nettet. En konsekvens har været, at omfanget af ikke-afhentet materiale har været stigende. Projektet vil medvirke til at reducere antallet af ikke-afhentede reserveringer, reducere ventetid og kvalificere indkøbsprocessen.

Der er udviklet en notifikationservice til e-mail og sms, der adviserer brugeren, når hun er nr. 3 i køen til et reserveret materiale. Samtidig får brugeren mulighed for at slette sin reservering, hvis behovet for materialet ikke længere er til stede. Projektet står umiddelbart overfor at skulle teste den udviklede løsning i Århus som case, samt beskrive snitflader og forudsætninger for, at løsningen vil kunne integreres hos andre biblioteker.

Legende familier i biblioteket

Det overordnede mål er at indsamle viden om familier og leg samt udvikle og teste modeller og koncepter for familier med børn, specielt inden for leg og legekultur i tilknytning til biblioteker. I projektet optræder leg som en selvstændig aktivitet med egne mål og metoder. Biblioteket kan understøtte børns legekultur ved at se på de forskellige mediers positive bidrag til at skabe leg mellem børn indbyrdes og mellem børn og voksne og ved at stille legetøj og spil til rådighed samt formidle det aktivt.

Mobile Probes

Mobile Probes er et eksplorativt udviklingsprojekt støttet af Erhvervs- og Byggestyrelsens program for Brugerdreven Innovation. Projektets formål er at digitalisere "Cultural Probes"-metoden på en mobil platform og afprøve konceptet i en række virksomheder og institutioner.

Kindergarten Libraries

In August 2009, five kindergarten libraries were inaugurated in the City of Aarhus in existing day-care centres. The objective is to provide children and parents easy access to stories and experiences, which fuel the imagination, strengthen linguistic development and inspire love of reading. The day-care centres are given a selection of books, games, music, and films, which the parents and children can borrow and take home with them. Moreover, events with words, songs and movement are arranged.

LEANability – You are Third in Line!

The digital development has resulted in an increased use of reservations via the Internet. One of the consequences has been an increase in the number of unclaimed materials. The project aims to help reduce the number of unclaimed reservations, reduce waiting time and qualify the purchasing process.

A notification service for e-mail and SMS has been developed. The user is notified when she is third in line in the reservation queue. At the same time, the user is offered an option of deleting the reservation if the need for the material is no longer present. Shortly, the project will test the generated solution in Aarhus as a case and describe interfaces and requirements to integrate the solution in other libraries.

Mobile Probes

Mobile Probes is an exploratory development project subsidised by the Danish Enterprise and Construction Authority's programme for User-driven Innovation. The objective of the project is to digitise the 'Cultural Probes'-method on a mobile platform and test the concept in a range of businesses and institutions. *Playing Families in the Library* is working on a case in *Mobile Probes* on concept development for a treasure hunt at the Main Library in Aarhus, which was launched during fourth quarter 2009. The treasure hunt is both a physical hunt in the library and the park outside as well as a virtual hunt.



Som case i *Mobile Probes* arbejdede *Legende Familier i Biblioteket* med konceptudviklingen af en skattejagt på Hovedbiblioteket i Århus, som blev lanceret i 4. kvartal 2009. Skattejagten er både fysisk på biblioteket, på parkarealerne udenfor biblioteket samt virtuel.

Nye litterære tendenser

Projektets formål er at øge fokus på nye litterære tendenser i bibliotekerne ved at arbejde for, at disse i højere grad formidles og systematisk registreres, så brugerne bliver opmærksomme på nye litterære tiltag, der ikke eller ikke kun findes i bogform. Projektets mål er at etablere et nødvendigt vidensgrundlag om feltet: nye litterære tendenser og anviser løsninger på formidling og fremadrettet registrering af den pågældende litteratur, der bl.a. inkluderer tekniske og ophavsretsmæssige aspekter. Målgruppen er i forhold til projektmodningen bibliotekerne, men efterfølgende vil den primære målgruppe være bibliotekets lånere og litteraturinteresserede.

Rigtige venner

Projektet arbejdede med bibliotekets rolle som demokratisk væksthus ved at styrke demokratiprocesen i forhold til lokalsamfundets medindflydelse og aktive medvirken i aktiviteter på biblioteket. Et af målene med projektet var at afklare, hvor grænsedragningen går i forhold til civilsamfundets inddragelse, og der blev udviklet modeller for samarbejde. Projektet var forankret i lokalbibliotekerne, hvor Åby Bibliotek udnyttede lokalsamfundets ekspertise og fik sparring i samarbejdet med de frivillige i Åby Biblioteks Venner.

Se detaljer for disse og andre projekter på www.aakb.dk/projekter.

EU-projekter

Borgerservice og Biblioteker har i 2009 deltaget i to EU-projekter: *ENTITLE* og *Untold Stories*. Disse projekter er beskrevet under *Internationale aktiviteter*.

New Literary Trends

The objective of the project is to increase focus on new literary trends in the libraries. This is to be achieved through more dissemination and systematic registration to make users aware of new literary initiatives. The project aims to establish an essential foundation of knowledge in the area: new literary trends, and to point out solutions to dissemination and future registration of this literature, which, among other things, includes technical and copyright-related aspects.

Playing Families in the Library

The overall objective is to gather knowledge on families and play and to develop and test models and concepts for families with children, especially within play and play culture in connection with libraries.

In the project, play features as an independent activity with its own goals and methods. The library can support children's play culture through studying various media's positive contribution to creating play between children and between children and adults and through making toys and games available and disseminating these actively.

True Friends

The project dealt with the library's role of democratic greenhouse through a strengthening of the democratic process in relation to the community's contributory influence and active participation in activities at the library. One of the aims of the project was to determine the boundary in relation to the involvement of civil society and models were developed for cooperation. The project was managed by the branch libraries. Aaby Library utilised the expertise of the local community and sparred with volunteers through the cooperation with Friends of Aaby Library.

See more information about these and other projects at www.aakb.dk/projekter.

EU-projects

During 2009, Citizens' Services and Libraries participated in two EU-projects: *ENTITLE* and *Untold Stories*. These projects are described in the section *International Activities*.

75 år - og netop facelifted

Den 29. oktober fyldte Hovedbiblioteket 75 år. Dagen blev fejret med balloner, 75 lagkager og rap. Rådmand Jakob Bundsgaard Johansen slap de hundredvis af kulørte balloner løs – en stor del med påhæftede breve fra de deltagende børn om bibliotekets betydning for dem. Bagefter forsvandt de 750 stykker lagkage på under en time.

Hen over året og op til fødselsdagen blev bibliotekets facade renoveret, bl.a. med nye fugninger. Det gav anledning til ophængning af et fantasifuldt slangedekorerede støvbanner på skift på hver side af indgangspartiet. Banneret blev et markant og meget omtalt indslag i bybilledet under hele renoveringen.

Indretning

Hovedbibliotekets indretning udvikles løbende for at imødekomme brugernes behov. Rummet til ungdomsprojektet Mindspot er flyttet længere tilbage i huset til Faglitteratur og ud mod bibliotekets gård (og P-plads). Det hidtidige Mindspot-lokale forrest i huset er nu indrettet til undervisningslokale. Indretning og anvendelse sker i tæt samarbejde med aftenskoler. Lokalet er desuden åbent for individuel brug om eftermiddagen.

Auschwitzdag

Auschwitzdagen, den internationale mindededag for folkedrab den 27. januar, er gennem flere år blevet markeret med et program som åbnes af Borgmesteren. I år var temaet *Redningens mange ansigter*, hvor to vidner fortalte deres personlige historier: Angelique Umugwaneza om folkemordet i Rwanda i 1994 og Arlette Andersen om opholdet i Auschwitz-Birkenau under 2. Verdenskrig.

The 75 year-old has just been rejuvenated

On 29 October, the Main Library turned 75. The anniversary was celebrated with balloons, 75 layer cakes and rap music. Alderman Jakob Bundsgaard Johansen let loose hundreds of colourful balloons – a large part of which had a letter from the participating children attached, describing the library's significance for the child. Afterwards, 750 pieces of cake vanished in less than an hour.

During the year and in the run up to the anniversary, the library's façade was renovated, including among other things total re-pointing of the façade. Throughout the renovation, a large, fanciful dust-banner decorated with a large snake covered the façade. The banner became a distinctive and much talked-about feature in the town-cape during the entire renovation.

Lay-out

The lay-out of the Main Library is developed continuously in order to meet the needs of the users. The room for the youth project Mindspot was moved further to the back of the house into the Department for Non-Fiction facing out towards the library's yard and car park. The former Mindspot-room at the front of the house has been fitted up as a classroom. The decoration and use of the room is a close cooperation with evening schools. In the afternoons, the room is open for individual use.

Auschwitz Day (International Holocaust Memorial Day)

For several years, on 27 January, the Auschwitz Day, the international commemoration day for genocide, has been marked with a programme which is opened by the Mayor of Aarhus. In 2009, the theme was *The Many Faces of Rescue*. Two witnesses related their personal stories: Angelique Umugwaneza on the genocide in Rwanda in 1994 and Arlette Andersen on her captivity in Auschwitz-Birkenau during the Second World War.

Samarbejde med folkeoplysningen

Kom på biblioteket og få vurderet dine realkompetencer. Den opfordring var et af de seneste resultater af et mangeårigt frugtbart samarbejde mellem folkeoplysende organisationer og bibliotekerne i Århus. Med i samarbejdet er Frit Oplysningsforbund, Folkeligt Oplysningsforbund, Folkeoplysningssamvirket, Århus Tekniske Skole, AOF, VUC Århus, Lærdansk Århus og det tidligere jobrotationskontor.

Litteratursiden

Litteratursiden.dk, bibliotekernes landsdækkende litteraturmagasin på nettet, er Danmarks mest benyttede websted om litteratur med over 1,2 mio. unikke besøgende om året. Websiden har nu ti år på bagen og har i alle årene haft hjemsted på Hovedbiblioteket. I februar åbnede kulturministeren en gennemmoderniseret udgave, bl.a. med en række indbyggede sociale teknologier. Nu kan brugerne dele læseoplevelser, "rate" og anbefale bøger, finde læsevenner, oprette egen boghylde, blogge og skrive om yndlingslyrik på lyrikwikien.

Litteratursider – på papir

På BogForum i november lancerede Litteratursiden.dk et nyt magasin - på papir: *Litteratursider*. Et gratis magasin i et oplag på godt 40.000, som kan findes på landets biblioteker, hos boghandlere, uddannelsesinstitutioner og caféer. Magasinet, som er delvist annoncefinansieret, sætter fokus på skønlitteratur, strømninger og det kulturelle kredsløb, forlagsarbejde, kulturpolitik, litterære udsigter og den kunstneriske skabelsesproces. Magasinet henvender sig til alle, der elsker, læser, studerer eller arbejder med litteratur.

Cooperation with General Education Organisations

'Have your real competences evaluated at the library'. This invitation is the latest result of the longstanding and fruitful cooperation between general educational organisations and the libraries in Aarhus. The cooperation includes FO, FOF, AOF (all evening school associations), Folkeoplysningssamvirket (umbrella organisation for more than 50 evening schools in Aarhus), Aarhus Technical College, VUC Aarhus (adult education centre), Lærdansk Århus (immigrant and refugee language education centre) and the former Job Rotation Office.

The Literature Site (Litteratursiden.dk)

The Literature Site, the libraries' national literary online magazine, is – with more than 1.2 million unique visitors per year – the most popular website on literature in Denmark. The website has celebrated its 10th anniversary and has throughout this period been situated in the Main Library in Aarhus. In February, the Danish Minister of Culture inaugurated a thoroughly modernised edition with e.g. a range of embedded social technologies. In the new version, users can share their reading experiences, rate and recommend books, find reading buddies, create their own book shelf, blog and write about their favourite poetry on the poetry wiki.

Literature Pages – on Paper

Litteratursiden.dk launched its new magazine on paper, *Literature Pages*, at the annual book fair in November. It is a free magazine with a circulation of 40,000 which can be picked up at libraries throughout the country, book sellers, educational institutions and cafés. The magazine is partially financed by advertisements. Its focus is on fiction, trends and the cultural cycle, publishing, culture politics, literary prospects, and the artistic process of creation. The magazine targets everyone who loves, reads, studies or works with literature.

Klimascenen

I forbindelse med klimatopmødet COP15 i København i december blev der opstillet en 'klimascene' i Hovedbibliotekets forhal. Klimascenen var ramme om udstillinger, konkurrencer og debatter. På tilhørende storskærme gjorde *Klimakanalen* konstant opmærksom på nyheder og synspunkter om klimaproblemstillinger. *Klimakanalen* var en del af det landsdækkende samarbejde om fælles produktion af indhold til eksponering på storskærme på biblioteker landet over. Redaktionen var hjemmehørende i ITC i Århus.

Innovation med Multimediehuset i kikkerten

Udviklingsprojekter som *Slip Brugerne Løs*, *Legende Familier i Biblioteket*, *Den Kompetente Borger*, *Demokrateket*, *Gaming* og *Mobile Probes* har givet bidrag til at udvikle bibliotekets tilbud frem mod det kommende Multimediehus. Opgaverne omkring indretningen af Multimediehuset har gennem året involveret mere end 20 medarbejdere, som bl.a. har deltaget i brugergrupper, der i samarbejde med arkitekter fra schmidt hammer lassen architects har opbygget et såkaldt "rumprogram", som skal skitsere indretningen af det nye hus.

Arbejdet med Multimediehuset har også involveret bibliotekets brugere via en række workshops om ideer og ønsker til huset.

Climate Stage

In relation to the climate change conference COP15 in Copenhagen in December, the Main Library installed a 'climate stage' in the foyer. The climate stage was the setting of exhibitions, competitions and debates. On the foyer's big screens, the *Climate Channel* drew constant attention to news and views on climate problems. The *Climate Channel* was part of the national cooperation on joint production of content for exposure on big screens in libraries across the country. Production and editing of the channel was conducted by ITC in Aarhus.

Innovation With an Eye to Urban Mediaspace

Innovation projects such as *Unleash the Users*, *Playing Families in the Library*, *The Competent Citizen*, *Demokrateket* (amalgamation of the Danish words for democracy and library), *Gaming* and *Mobile Probes* have contributed to the development of the library's offers with a view to the future Urban Mediaspace. Throughout the year, the tasks in connection with the lay-out of Urban Mediaspace have involved more than 20 staff members, who for instance have participated in user groups that have prepared a so-called 'space programme' in cooperation with architects from schmidt hammer lassen architects. The space programme is an outline of the lay-out of the new building.

The work on Urban Mediaspace has also involved the library's users by way of a range of workshops on ideas and requests for the building.





Børn

Børnebiblioteks konsulent

Lokalbibliotekerne vil de kommende år prioritere børnene højt og har etableret en funktion som børnebiblioteks konsulent, der skal udvikle og styrke samarbejde i organisationen og med andre børnekulturelle aktører i Århus.

Kunstkammeret

Kunstkammeret består af fire udstillinger, der turnerer på børnebibliotekerne. Bibliotekerne kan på denne måde vise børnene kunst, der vækker fryd, forfærdelse og forundring hos børnene.
<http://www.aakb.dk/kunstkammer>

I vinter- og efterårsferien holdt børnebibliotekerne arrangementer med fælles temaer, som omkring 1000 børn og voksne deltog i. F.eks. leverede kemistuderende et forrygende show og *Det Flyvende Kuffertcircus* lavede gøgler-workshop med børnene.

Lektiecaféer

Otte biblioteker tilbyder nu lektiehjælp. Tilbuddet i Åby er for unge og voksne brugere. Viby Bibliotek har udvidet tilbuddet med lektiehjælp i ferier, hvor de frivillige underviser i dansk, matematik og engelsk ved hjælp af kreative metoder. Viby Bibliotek og VIA University College samarbejder om at udvikle undervisning for forældre, der finder det svært at hjælpe med lektierne. Hasle Bibliotek deltager i et pilotprojekt om en online lektiecafé, hvor Statsbiblioteket stiller pc'er til rådighed samt opsamler erfaringer med at hjælpe med lektier via internettet.

Skriveværksted for børn

Højbjerg Bibliotek holdt i sommerferien skriveværksted for ti børn mellem 10-14 år. Ideen er at inspirere børnene til at skrive små historier og digte i et personligt sprog. Børnene inspirerede hinanden, gav kritik, ideer og gode råd. Der blev udfoldet talent, fantasi og mod til mange historier og digte. Børnene fremførte nogle af deres værker ved en reception den sidste dag. Alle skrivelierne blev udgivet i *Digte og historier*.

Children

Children's Library Consultant

In the years to come, the Branch Libraries will give high priority to children. The libraries have therefore established a position as children's library consultant. The consultant will develop and strengthen cooperation within the organisation and with other children's culture partners in Aarhus.

Art Chamber

The Art Chamber consists of four exhibitions which tour the children's libraries. In this way, the libraries can show art which evokes delight, horror and wonder in children.
<http://www.aakb.dk/sw138018.asp>

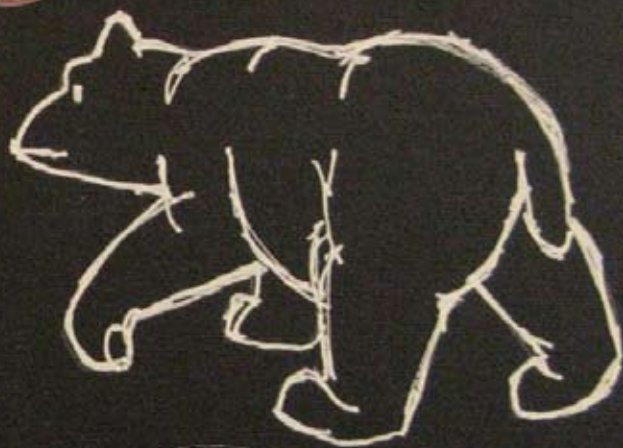
During the winter and autumn vacations the kindergarten libraries held events with common themes. About 1000 children and adults participated in the events. Students of Chemistry, for instance, delivered a fabulous show and *The Flying Suitcase Circus* held a circus-skills-workshop for children.

Homework Cafés

Eight libraries now offer homework cafés. In Åby, the offer is aimed at youth and adults. In Viby, the offer has been further developed to include homework cafés during holidays, where volunteers teach Danish, mathematics, and English using creative methods. Viby Library cooperates with VIA University College on developing lessons for parents, who find it difficult to help their children with homework. Hasle Library participates in a pilot project on an online homework café, where The State and University Library provides PCs and gathers experiences with offering homework help via the Internet.

Writing Workshop for Children

During the summer holiday, Højbjerg Library held a writing workshop for ten children between 10 and 14 years of age. The idea was to inspire children to write short stories and poems in a personal language. The children inspired each other and reviewed each other's work offering ideas and advice. Talent, imagination and courage resulted in many stories and poems. The children presented their works at a reception on the final day of the workshop. All writings were published in *Poems and Stories*.



Litteraturkonsulent

Århus Kommunes Biblioteker styrkede sidste år det litterære område ved at ansætte en litteraturkonsulent. Konsulentens funktion er at skabe rum for mødet mellem borger og litteratur, gerne i samarbejde med eksterne aktører. Konsulenten har taget initiativ til at danne et netværk af frivillige litteraturstuderende ved Århus Universitet.

Året bød på mange større litterære begivenheder. Der var arrangementer i forbindelse med Inger Christensens død, deltagelse i festivalen Verbale Pupiller, besøg i Århus Kunstbygning af den libanesiske digter Joumana Haddad samt af Peter Laugesen og iransk-fødte Shadi Angelina Bazeghi.

Kunst på recept

Som led i Festugen lykkedes det Højbjerg Bibliotek at skabe livlig debat om sammenhængen mellem kunst og helbred. 13 kunstnere satte sig for at afklare, om kunst og helbred har noget med hinanden at gøre. Hver kunstner udfærdigede 100 recepter som originale kunstværker, og i alt 1300 recepter blev ophængt på biblioteket. Hver låner måtte finde frem til den recept (det kunstværk), som gav den bedste virkning og gratis tage den med hjem. I hele september måned strømmede folk til, betragtede værkerne og udvekslede synspunkter. Interesserede kan læse mere på www.kunstrecept.wordpress.com og www.hojbjergbibliotek.dk

Frivillige

Lokalbibliotekerne udgav en interviewrapport om frivilliges arbejde på bibliotekerne i Århus Kommune. Rapporten danner basis for samspillet med de frivillige, og der vil blive sat yderligere fokus på emnet med en temadag i foråret 2010.

Integration

Der er taget flere initiativer til at udvikle sprogstimuleringen, f.eks. brug af tosprogede bøger. Viby Bibliotek havde i foråret en udstilling i samarbejde med bl.a. Kvindehuset og Dansk Supermarked om indvandrerkvinders vej til job og uddannelse i Danmark. Op til kommunalvalget viste bibliotekerne filmen *Fra stemmekort til kryds*, der er produceret

Literature Consultant

In 2009, Aarhus Public Libraries strengthened its efforts in the literary field by employing a literature consultant. The consultant's job is to create opportunities for meetings between citizen and literature, possibly in cooperation with external partners. The consultant has initiated the establishment of a network of volunteer students of literature at Aarhus University.

Many major literary events were on offer during the year, e.g. events in connection with the death of the Danish author Inger Christensen; participation in the poetry festival Verbal Eyes; visits to The Aarhus Art Building by Lebanese poet Joumana Haddad, Danish poet Peter Laugesen, and Iranian-born Shadi Angelina Bazeghi.

Art on Prescription

As part of the Aarhus Festival, Højbjerg Library succeeded in giving rise to a lively debate on the connection between art and health. 13 artists decided to uncover whether art and health are interconnected. Each artist issued 100 prescriptions as original works of art and all in all 1,300 prescriptions were displayed at the library. Each borrower had the opportunity to find the prescription (work of art) that provided the best effect and take it home for free. Throughout September, people crowded to the library, contemplated the works and exchanged views. Read more on www.kunstrecept.wordpress.com and www.hojbjergbibliotek.dk (in Danish only).

Volunteers

The Branch Libraries published an interview report on the work of volunteers at the libraries in The City of Aarhus. The report forms the basis of interaction with volunteers and the subject will be further highlighted through a seminar in spring 2010.

Integration

Several initiatives to develop language stimulation have been launched, e.g. the use of bilingual books. In spring 2009, Viby Library showed an exhibition in cooperation with, among others, Kvindehuset (women's centre) and Dansk Supermarked on immigrant women's path to job and education in Denmark. Leading up to the municipal elections the libraries showed the film *From Poll Card to Casting Your Vote*, which was produced by Citizens'

af Borgerservice og Biblioteker. Filmen fortæller i billeder og på fem sprog, hvordan man rent praktisk stemmer til et valg.

Pas på biblioteket

Lystrup og Tilst har udvidet tilbuddet om biblioteksbetjent borgerservice med udstedelse af pas. Borgerne har taget godt imod tilbuddet, og antallet af nyudstedte pas stiger støt. Der er valgt en digital selvbetjeningsløsning, hvor borgerne selv kan udfylde de nødvendige oplysninger hjemmefra.

Services and Libraries. The film shows – in images and five languages – how to cast your vote in a Danish election.

New Passport at the Library

Lystrup and Tilst Library have expanded the offer of citizens' service by library staff to include issuing of passports. Citizens have received the offer positively and the number of new passports issued is increasing steadily. A digital self-service solution has been chosen, which allows citizens to fill in the required information from home.



ITK Design

I 2009 var det især det grafiske arbejde som var i fokus i ITC Design. Efterspørgslen på webgrafik, hjemmesider og videoklip til magistratsafdelingens mange projekter resulterede i flere nyskabelser. Bl.a. bibliotekskalenderen, som udkom i såvel en trykt som en online version og en ny innovativ hjemmeside til bibliotekerne, som blev produceret i Open Source programmet Drupal. Videoklip til nettet er fortsat et udviklingspotentiale i afdelingen, og i 2009 stod afdelingen også bag fire tværmagistratslige valgfilm på fremmedsprog til nettet, som skulle tiltrække flere indvandrere til valgurnerne.

ITK Design varetager desuden fortsat en lang række kommunikations- og markedsføringsopgaver fra strategi og planlægning af kampagner til færdige produkter som plakater, flyers, rapporter, websites, videoklip og blogs til projekter, afdelinger og konferencer i hele Magistratsafdelingen for Kultur og Borgerservice. Afdelingen fungerer desuden som projekt- og udviklingsafdeling specialiseret i projektudvikling, projektledelse og fundraising. ITC Design udvikler og vedligeholder fortsat bibliotekernes nye hjemmeside www.aakb.dk, som har 8000 besøg dagligt.

ITK Informatik er it-afdeling for hele Kultur og Borgerservice og medarbejdernes indgang til support og hjælp, når de står med et it-problem. Samtidig løses der it-opgaver for forvaltningerne i Kultur og Borgerservice indenfor udvikling, effektivisering og sikkerhed.

I 2009 har afdelingen ud over den daglige drift haft to andre store opgaver: dokumentation og verificering af it-miljøet i Kultur og Borgerservice, samt deltagelse i arbejdet med at udvikle udbudsmateriale på it-driften i Århus Kommune til ekstern leverandør. Dette arbejde er i 2010 ved at blive implementeret. Den anden store opgave har været videreudvikling af en brugervenlig grænseflade til bibliotekssystemet (TING-projektet – www.gnit.dk), som i marts 2010 resulterede i lanceringen af bibliotekernes nye hjemmeside www.aakb.dk. Afdelingen har desuden

ITC Design

In 2009, particularly graphics work was in focus in ITC Design. The demand for web graphics, websites and video productions for the many projects in the municipal department resulted in innovation in several fields; among other things the library calendar, which was published both in a printed and an online version and a new innovative website for the libraries, which was produced in the Open Source programme Drupal. Video production for use on websites continues to be an area with development potential in the department, and in 2009 the department produced an election video in four foreign languages for sharing online. The videos were designed to attract more immigrants to the election process. The films were a shared project for several municipal departments.

ITC Design continues to perform a wide range of communication- and marketing tasks from strategy and planning of campaigns to finished products such as posters, flyers, reports, websites, video productions, and blogs for projects, departments and conferences in the entire municipal department for Culture and Citizens' Services. ITC Design also acts as project- and development department specialised in project development, project management and fundraising. ITC Design continues to maintain and develop the libraries' new website www.aakb.dk, which has more than 8,000 visitors per day.

ITC Informatics is the IT-department for all of Culture and Citizens' Services and the place where employees can get support and help when they are faced with an IT-problem. The department also carries out IT-tasks for the administrations under Culture and Citizens' Services within the areas of development, efficiency improvement, and security.

Apart from daily operations, the department has had two major tasks: documentation and verification of the IT-environment in Culture and Citizens' Services and collaboration on developing tender documents for the IT-operation in the City of Aarhus to external supplier. This work is being implemented in 2010. The other major task was further development of a user-friendly interface

styrket sit samarbejde med landets øvrige biblioteker og deltager nu i mødefora, hvor omdrejningspunktet er åbne snitflader mellem systemer for at øge borgernes frie bevægelighed mellem de forskellige digitale og fysiske ressourcer, som biblioteket stiller til rådighed.

ITK Medier indkøber alle former for materialer til bibliotekerne: Bøger, tidsskrifter, musik cd'er, dvd'er, spil, informationsbaser på nettet, netlydbøger, netmusik mv. Afdelingen forhandler kontrakter, gennemfører EU-udbud samt klargør materialer. ITC Medier står også for katalogisering og vedligeholdelse af data i bibliotekssystemet og deltager i udviklings- og samarbejdsprojekter på landsplan om netlydbøger og informationsbaser på nettet.

ITK Medier har koordinerende opgaver i forhold til markedsføring og formidling af elektroniske medier internt og eksternt, og der er i 2009 gennemført en samlet kampagne for bibliotekets Netmedier rettet mod de unge i skoler og på gymnasier.

Bibliotekerne har indført koordineret medievalg, sådan at valget af materialer varetages af otte indkøbsgrupper, og fra 2009 er også de boglige medier blevet inddraget. I den forbindelse har afdelingen en række koordinerende opgaver, ansvaret for helheden i medievalget og for bidrag til formidling af information om indkøbene til kollegerne.

ITK Medier har i 2009 desuden i samarbejde med leverandøren på området gennemført et projekt, hvor der er sket en automatisering af processer omkring leveringen af de ca. 60.000 bøger.

to the library system (the TING-project – www.gnit.dk), which resulted in the launch of the libraries' new website www.aakb.dk in March 2010.

ITC Informatics has strengthened its cooperation with other libraries in Denmark and participates in various forums whose focal point is open interfaces between systems to increase citizens' free mobility between the various digital and physical resources available at the libraries.

ITC Media purchases all forms of materials for the libraries: books, periodicals, music CDs, DVDs, games, information databases on the Internet, net audio books, net music etc. The department negotiates contracts, carries through EU-tenders, and prepares materials. Furthermore, ITC Media is responsible for cataloguing and maintenance of data in the library system and participates in national development and cooperation projects on net audio books and information databases on the net.

ITC Media has coordination tasks in regard to internal and external marketing and dissemination of electronic media and a joint campaign for the libraries' Netmedia targeted at young people in schools and upper secondary schools was carried out in 2009.

The libraries have introduced coordinated selection of media. This means that media are selected by eight purchasing groups and as of 2009 book-materials were included. In connection with coordinated selection of media, the department has a range of coordination tasks and is responsible for the unity of the work and for contributions to dissemination of information about purchased materials to colleagues.

In 2009, ITC Media carried out a project, in cooperation with the supplier in the area, to automate processes in regard to delivery of the approximately 60,000 books.

net medier

net baser

net bøger

net film

net lydbøger

net musik

Besøg og oplæg

Fagfolk fra mange lande søger hvert år inspiration hos Borgerservice og Biblioteker. I 2009 var der besøg af 18 internationale delegationer med deltagere fra 13 forskellige lande. Samtidig tager medarbejdere fra Borgerservice og Biblioteker gerne ud som oplægsholdere, og i det seneste år er det blevet til mange oplæg spredt ud over hele Europa.

Der er tale om tovejs inspiration i forbindelse med såvel besøg som oplæg, da der altid sker en udveksling af viden og idéer, der skaber værdi i Borgerservice og Biblioteker.

Forvaltningschef Rolf Hapel talte i januar på Universitat de Barcelona, Facultat de Biblioteconomia i Documentació. I april talte han for Helsinki Metropolitan Libraries i Espoo, og i august deltog Rolf Hapel i Bill og Melinda Gates Fondens *Global Libraries* strategi-møde i Milano. *Global Libraries* støtter biblioteksudvikling i en lang række lande i Østeuropa, Sydamerika, Afrika og Asien. I oktober var Rolf

Visits and Presentations

Professionals from many countries seek inspiration from Citizens' Services and Libraries every year. In 2009, 18 international delegations with participants from 13 different countries visited. Members of staff from Citizens' Services and Libraries gladly function as speakers. In the past year this has resulted in many presentations across Europe.

Visits and presentations equally provide two-way inspiration because an exchange of knowledge and ideas takes place, which adds value to Citizens' Services and Libraries.

In January, Director of Citizens' Services and Libraries, Rolf Hapel, spoke at Universitat de Barcelona, Facultat de Biblioteconomia i Documentació. In April, he gave a speech at Helsinki Metropolitan Libraries in Espoo, Finland, and in August Rolf Hapel participated in the Bill and Melinda Gates Foundation's *Global Libraries* strategy-meeting in Milan. *Global Libraries* supports library development in a range of Eastern European, South American, African and Asian countries.



Hapel taler på *European Congress on E-Inclusion* i det flamske parlament i Bruxelles. I november talte han i Athen på konferencen *Libraries in the 21st Century: Innovation-Creativity and Social Networks*, og i december deltog han i Gates Fondens *Critical Friends Convening* i Seattle. Desuden fungerede Rolf Hapel som dommer i arkitektkonkurrencen i forbindelse med nyt hovedbibliotek i Oslo, Norge.

IFLA og EBLIDA

Århus Kommunes Biblioteker er repræsenteret i IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) og EBLIDA (European Bureau of Library, Information and Documentation Associations).

EU-projekter

ENTITLE – *Europe's New libraries Together In Transversal Learning Environments* - sluttede med udgangen af 2009. ITC har været partner i projektet, der har kørt i to år med støtte fra EUs Lifelong Learning Programme og med deltagelse af 14 lande. Fokus har været på den nøgleposition folkebibliotekerne har i forbindelse med livslang læring og værdien i bibliotekernes evne til at levere nye dagsordener til den livslange læring.

Blandt de vigtigste resultater er et evalueringsværktøj til vurdering af den virkning, bibliotekerne har på læring, samt et sæt guidelines, der fremhæver de effektive politikker, der er på området på tværs af Europa, good practice og eksempler på læringsaktiviteter i folkebiblioteker i de deltagende lande. Den afsluttende konference blev afholdt i Budapest i oktober 2009 med fokus på resultater og et fremadrettet blik på, hvordan resultaterne kan implementeres. www.entitlelll.eu

Untold Stories

Bibliotekerne i Gellerup og Hasle deltog i det 2-årige projekt *Untold Stories*. Projektet gik ud på, at borgerne, især indvandrergupper, i de deltagende lande skulle dele deres ufortalte historier med hinanden gennem digital storytelling. Projektet løb frem til udgangen af 2009, og i september blev der holdt afslutningskonference i Fürstenfeldbruck i Tyskland med deltagere fra mange europæiske lande.

Rolf Hapel gave a presentation at the *European Congress on E-Inclusion* in the Flemish parliament in Brussels in October. In November, he spoke at the conference *Libraries in the 21st Century: Innovation-Creativity and Social Networks* in Athens, and he participated in the Gates Foundation's *Critical Friends Convening* in Seattle, USA in December. Furthermore, Rolf Hapel acted as judge in the architectural competition in connection with the new main library in Oslo, Norway.

IFLA and EBLIDA

Aarhus Public Libraries are represented in IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) and EBLIDA (European Bureau of Library, Information and Documentation Associations).

EU-projects

ENTITLE – *Europe's New libraries Together In Transversal Learning Environments* – finished in December 2009.

ITC was one of 14 partners in the project which ran for two years and was subsidised by EU's Lifelong Learning Programme. The focus of the project has been the key position of public libraries in connection with lifelong learning and the value of the libraries' ability to supply new agendas for lifelong learning.

Among the most essential results is an evaluation tool for evaluating the effect that libraries have on learning and a set of guidelines, which emphasise the effect of policies in this field across Europe, good practice, and examples of learning activities in public libraries in the participating countries. The final conference was held in Budapest in October 2009. Its focus was the results of the project as well as future opportunities to implement these results. www.entitlelll.eu

Untold Stories

The libraries in Gellerup and Hasle participated in the two-year project *Untold Stories*. The objective of the project was to allow citizens, particularly immigrants, in the participating countries to share their untold stories with each other through digital storytelling. The project ran until December 2009, and the final conference was held in Fürstenfeldbruck in Germany in September with participants from many European countries. The primary result of the project is the website www.untoldstories.eu,

Det primære resultat af projektet er hjemmesiden www.untoldstories.eu, hvor de mange digitale historier ligger.

Gellerup og Hasle biblioteker anvender erfaringerne fra *Untold Stories* til et fortsat arbejde i Århus. Der er indgået aftale med IT Guideforeningen om fortsatte kurser i PhotoStory og med Borgerportalen www.westcity.dk om kurser for unge borgerjournalister i billedfortælling. Desuden bliver der sommerferieaktiviteter for børn og unge og et samarbejde med det nye Gellerup Museum, der åbner i marts 2010.

next library - international un-conference i Århus

"Un-conference" er en metode, som involverer deltagerne på nye måder. Den blev grundigt afprøvet ved next library i juni 2009, hvor de godt 200 deltagere også bidrog til den løbende vidensudveklings- og erfaringsworkshops om innovation, forandringsvillighed, nye biblioteksbygninger og bibliotekarens rolle i fremtiden med udgangspunkt i otte forskellige temaer, der spændte fra co-creation og brugerdrevet innovation til ungdomskultur og interaktive biblioteksrum.

Arrangementet bød på 15 workshops, 19 "9-minutters speed presentations", 22 speakers, to cocktail sessions, studietur til Hjørring Bibliotek, Get2gether på Hovedbiblioteket og Dinner Party.

www.nextlibrary.net er et interaktivt websted med oplæg, billeder og diskussioner fra konferencen og et community for biblioteksfolk med interesse for international biblioteksudvikling.

which displays the many digital stories.

Gellerup and Hasle Libraries employ the experiences of Untold Stories for continued work in Aarhus. Arrangements have been made with the IT Guide Association to continue courses in PhotoStory and with the citizen portal www.westcity.dk on courses for young citizen-journalists on photo stories. Furthermore, activities for children and young people are planned for the summer vacation and cooperation with the new Gellerup Museum will commence when the museum opens in March 2010.

next library - international un-conference in Aarhus

'Un-conference' is a method which involves the participants in new ways. The method was thoroughly tested at next library in June 2009. The participants contributed to the continuous exchange of knowledge and experience-workshops on innovation, willingness to change, new library buildings, and the librarian's future role based on eight different themes ranging from co-creation and user-driven innovation to youth culture and interactive library spaces.

The event included 15 workshops, 19 '9-minute speed presentations', 22 speakers, two cocktail sessions, study tour to Hjørring Library, Get2gether at the Main Library and Dinner Party.

www.nextlibrary.net is an interactive website with presentations, photos and discussions from the conference and a community for library professionals with an interest in international library development.

The logo for 'next library' is presented on a green rectangular background that has a folded top-right corner. The text 'next library' is written in a white, lowercase, sans-serif font.



Der er 22 lokalhistoriske arkiver i Århus Kommune. Ud over nogle få løntimer til enkelte arkivledere er der tilknyttet langt over 100 frivillige, så størstedelen af arkivernes arbejde og åbningstid dækkes af frivillig arbejdskraft. Bestyrelsen for arkiverne – Arkivudvalget – koordinerer samarbejdet i de lokale arkiver.

En arbejdsgruppe nedsat af rådmanden for Kultur og Borgerservice udarbejdede i 2008 rapporten *Byarkivar i Århus – rapport med indstilling om ny byarkivar/stadsarkivarfunktion*. Rapporten kan ses her: <http://issuu.com/aakb/docs/byarkivariaarhus>. En kreds af borgere har etableret Støtteforeningen Århus Byarkiv til fremme af idéen om en byarkivarfunktion.

The City of Aarhus has 22 local historical archives. Apart from a few heads of archives on time wages, more than 100 volunteers are attached to the archives. The largest part of the archives' work and opening hours are thus covered by volunteers. The executive committee for the archives – the Archive Committee – coordinates cooperation between the archives.

In 2008, a task group appointed by the Alderman for Culture and Citizens' Services prepared the report *City Archivist in Aarhus – Report Including Recommendation on Duties in the New Position of City Archivist*. The report is available here (in Danish only): <http://issuu.com/aakb/docs/byarkivariaarhus>. A group of citizens have established The Support Association Aarhus City Archive to promote the idea of a city archivist position.





KEY FIGURES

NØGLETAL

Afdeling Branch	Åbningstimer pr. uge Weekly opening hours	Indbyggertal i virkeområdet Population in the area	Internet PC til publikum Internet PCs for public use	Besøg Visits	Besøg % Visits pct.	Udlån Circulation	Udlån % Circulation pct.	Udlån pr. besøg incl. webudlån Loans per visit incl. web loans	Udlån pr. indbygger Loans per inhabitant	Personale Staff	Udlån pr. ansat incl. webudlån Loans per staff member incl. web loans	Materialer Stock of materials	Cirkulationstal Circulation figures
Hovedbiblioteket	53	71.952	119	588.680	30,5	1.116.173	35,3	3,2	26,3	81,13	23.307	442.799	4,3
Beder-Malling	21	9.118	7	32.328	1,7	57.934	1,8	3,0	10,8	1,84	53.310	15.841	6,2
Egå	19	9.701	12	33.116	1,7	40.849	1,3	2,1	7,1	1,17	59.248	13.418	5,2
Gellerup*	40	19.522	30	161.506	8,4	82.964	2,6	0,9	7,2	14,19	16.908	39.220	3,6
Harlev	20	4.480	3	18.243	0,9	31.670	1,0	2,9	12,0	1,35	39.771	12.317	4,4
Hasle*	38	22.565	24	72.327	3,7	58.688	1,9	1,4	4,4			23.084	4,3
Hjortshøj	14	3.206	2	18.226	0,9	29.949	0,9	2,8	15,8	0,87	58.654	7.409	6,8
Højbjerg	49	22.581	16	104.826	5,4	239.000	7,6	3,9	17,9	9,33	43.410	62.722	6,5
Kolt-Hasselager	22	5.974	5	16.763	0,9	19.604	0,6	2,0	5,6	0,81	41.001	12.689	2,6
Lystrup	32	12.772	7	77.984	4,0	120.770	3,8	2,6	16,0	4,04	50.592	27.139	7,5
Risskov	48	28.008	12	217.203	11,2	428.771	13,6	3,3	25,9	15,74	46.160	100.227	7,2
Sabro	15	4.102	2	9.701	0,5	25.316	0,8	4,4	10,5	0,81	52.687	9.192	4,7
Skødstrup	20	7.241	6	28.601	1,5	63.132	2,0	3,7	14,8	1,48	72.118	26.148	4,1
Solbjerg	18	4.780	4	10.366	0,5	27.545	0,9	4,5	9,8	1,00	46.477	16.280	2,9
Tilst	33	14.981	10	67.066	3,5	102.223	3,2	2,6	11,6	5,58	31.018	33.168	5,2
Tranbjerg	32	13.036	9	78.350	4,1	101.158	3,2	2,2	13,1	4,08	42.054	35.538	4,8
Trige	23	4.268	4	30.954	1,6	27.709	0,9	1,5	11,0	1,53	30.761	11.444	4,1
Viby	48	33.635	17	199.135	10,3	333.035	10,5	2,8	16,8	12,00	47.000	70.438	8,0
Åby	48	11.185	22	167.111	8,6	256.834	8,1	2,6	39,9	14,25	30.542	74.312	5,9
Øvrige LB										9,33			
Web udlån						(2.195.587)*						12.135	
ITK										32,86		246	
Forvaltning										8,33		403	
Ialt	593	303.107	311	1.932.486	100,0	5.358.911	100,0	2,8	17,7	221,72	24.170	1.046.169	5,1

* Personalet i Hasle er talt med i Gellerup

Staff from Hasle Library is included in staff figures for Gellerup Library

* Webudlån er fordelt forholdsmæssigt på de enkelte biblioteker

Web-circulation has been distributed proportionally to the individual libraries



ISBN: 978-87-89860-98-5