

# Årsberetning DBC 2019



# Indhold

<b>Forord</b>	<b>3</b>
<b>Nye tider for DBC</b>	<b>4</b>
<b>Udvikling af den fælles it-infrastruktur</b>	<b>6</b>
<b>Udvikling af den fælles infrastruktur for metadata</b>	<b>8</b>
<b>Produkter</b>	<b>10</b>
<b>Buggi - et læsekompas til børn</b>	<b>13</b>
<b>Kontakt med kunderne</b>	<b>14</b>
<b>Medarbejdertrivsel</b>	<b>15</b>
<b>Økonomiske nøgletal</b>	<b>17</b>
<b>Udvalgt statistik</b>	<b>18</b>
<b>Kort om DBC</b>	<b>20</b>

Årsberetning DBC 2019  
April 2020

Udgivet af  
DBC as  
Tempovej 7-11  
2750 Ballerup  
Tlf. 44 86 77 77  
dbc@dbc.dk  
CVR 15149043

Design BGRAPHIC

Foto Lone Rasmussen (s. 3, 9, 11, 12, 13, 14, 16)  
Camilla Bødker Thomsen (s. 10)

# Forord

Denne årsberetning skrives, mens Danmark er ramt af COVID-19. Alt det, der før følte afgørende, synes med ét langt mindre væsentligt.

2019 var et helt særligt og begivenhedsrigt år for DBC a/s med ejerskifte, ny bestiller, lancering af Læsekompasset og meget andet. Her i årsberetningen kan du få et indblik i vores verden, før den gik af lave.

Som alle andre må vi lige nu finde anderledes måder at få arbejdet og hverdagen til at fungere på, men det foregår med ufortrøden opfindsomhed og ildhu, for vi vil og skal give alt, hvad vi har i os, for at holde bibliotekerne i luften, også selv om de fysiske biblioteker er lukket.

Én ting står i øjeblikket endnu mere knivskarpt for os, end det plejer: det digitale biblioteks betydning for danskerne.

Jane Wiis



**Jane Wiis**  
Administrerende direktør  
DBC a/s

# Nye tider for DBC

Forberedelser til nyt ejerskab, ny lovgivning og ny bestiller af infrastrukturen pr. 1. januar 2020 satte deres præg på 2019.

## KL køber staten ud for DBC's egne midler

Ved udgangen af 2019 har staten afhændet sit delejerskab af DBC til kommunerne, så KL nu er ene-ejer af virksomheden. DBC har gennem året ydet substantielle bidrag til forberedelsen af salget. Salget betyder desuden en del for selskabets økonomiske stilling, da KL's køb af statens aktier er finansieret af egenkapital fra DBC.

## Lovændring giver ansvar til kommunerne

Et skridt på vejen til denne markante ændring i DBC's forhold blev taget, da folketinget i foråret vedtog en ændring af biblioteksloven, som betyder, at kommunerne fra 1. januar 2020 i fællesskab har ansvaret for en række nationale opgaver på biblioteksområdet, også opgaver, der hidtil har ligget i statsligt regi.

## To typer opgaver

I henhold til loven leverer DBC to typer opgaver:

1. Den nationale fælles bibliotekskatalog bestående af fælles biblioteksinfrastruktur (Danbib og bibliotek.dk) og fælles metadata (nationalbibliografi og supplerende biblioteksdata), inkl. tilhørende datafremstilling, database, tilgængeliggørelse og øvrig it-infrastruktur.
2. Andre relevante fælles-kommunale biblioteksopgaver og beslægtede opgaver.

## KOMBIT bestiller den fælles biblioteksinfrastruktur

KOMBIT bestiller den nationale fælles bibliotekskatalog, som også betegnes FBI (Fælles Biblioteksinfrastruktur), på vegne af KL/kommunerne.

For DBC har 2019 i høj grad været præget af forberedelser til det nye setup med KOMBIT som bestiller og DBC som in-house operatør på den fælles biblioteksinfrastruktur.

DBC har på alle niveauer i organisationen bidraget med at stille oplysninger til rådighed for KOMBIT om faglige, tekniske og økonomiske spørgsmål og har lagt et omfattende arbejde i at dokumentere og tilpasse sig KOMBIT's kontraktparadigme.

Der er indgået en femårig kontrakt mellem KOMBIT og DBC om udvikling, drift, vedligehold og support af FBI gældende fra 1. januar 2020.

## Øvrige produkter skal fortsat være på markedsvilkår

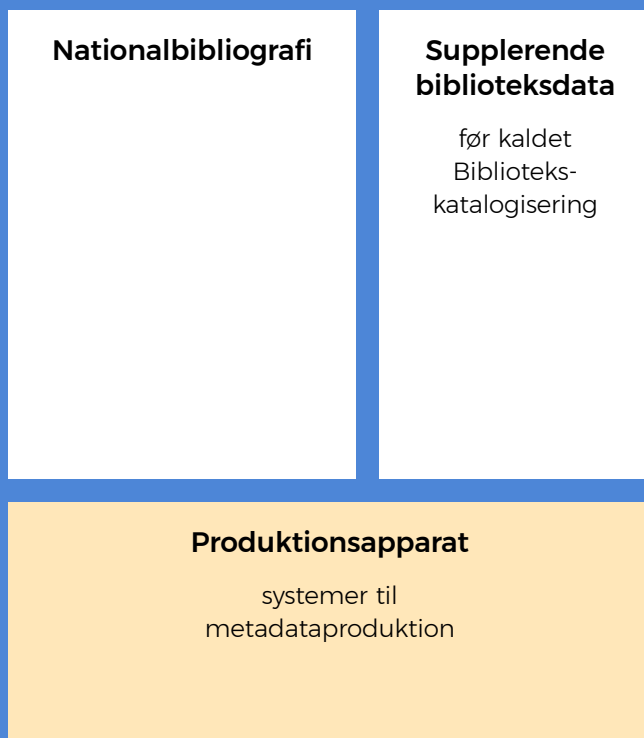
Med hensyn til andre fælles-kommunale biblioteksopgaver og beslægtede opgaver er KOMBIT ikke bestiller. Det gælder fx produkter som Filmstriben, Faktalink/Forfatterweb og Læsekompasset. Disse produkter er markedsudsatte. Det betyder, at konkurrencelovgivningen kræver, at DBC skal fastsætte priserne på disse produkter på markedsvilkår og skal fastsætte priser, som giver et rimeligt afkast for at opfylde betingelserne om markedskonformitet.

Samtidig skal der være regnskabsmæssig adskillelse, så det fortsat sikres og dokumenteres, at der ikke sker krydssubsidiering mod de konkurrenceudsatte produkter, altså at der ikke overføres midler fra in-house-aktiviteten FBI til de markedsudsatte produkter. Her er der ikke noget nyt under solen for DBC.

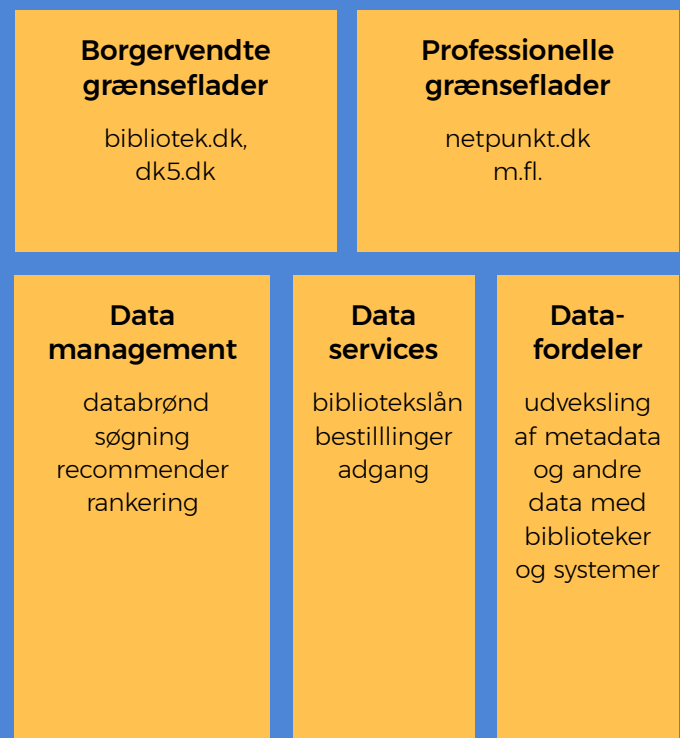
# DBC ejes af KL

KOMBIT er bestiller af Fælles Biblioteksinfrastruktur (FBI)

## Datafremstilling



## Dataanvendelse (it-plattform)



Øvrige produkter sælges af DBC på markedsvilkår

- Filmstriben
- Læsekompas
- Forfatterweb & Faktalink
- Materialevurderinger
- m.fl.

# Udvikling af den fælles it-infrastruktur

Biblioteksbrugerne har fået endnu nemmere adgang på tværs af bibliotekstjenester med det fælles bibliotekslogin, og DBC har lagt mange kræfter i arbejdet med at få Det Kgl. Bibliotek tilbage i den fælles infrastruktur.

## Ansigtssløft på vej til bibliotek.dk

Grænsefladen bibliotek.dk bærer præg af, at DDB i sin tid som bestiller ikke har prioriteret en genopfriskning af designet, der stammer tilbage fra seneste version, som kom i 2012.

I 2019 er det dog lykkedes at finde midler til justeringer af designet samt igangsætning af et analysearbejde, der har givet mulighed for at forberede flere ændringer, som efter aftale med KOMBIT bliver gennemført i 2020. I første omgang har forsiden fået et løft.

Derudover har sitet taget en ny sorteringsmetode i brug, så brugerne kan få vist serier i den rigtige rækkefølge. Som udgangspunkt vises søgeresultater i kronologisk rækkefølge med nyeste materialer først. For serier betyder det, at man oftest ikke får dem vist i seriens rækkefølge, da der kan være udkommet nye udgaver/oplag. Det har vi nu rådet bod på ved at tilbyde brugerne den nye sorteringsmetode.

## Alle eksterne baser tilgængelige via Netpunkt

Den nye version af biblioteksmedarbejdernes professionelle grænseflade Netpunkt, som blev sat i drift i december 2018, er blevet videreudviklet i 2019.

Netpunkt har implementeret samme sorteringsmulighed for serier som bibliotek.dk, så man kan få vist serier i den rigtige rækkefølge i søgeresultatet.

En nyudviklet skan-funktion giver adgang til at slå op i en lang række registre, bl.a. serietitler, musikemneord og DK5-klassemærker.

Desuden er de eksterne databaser WorldCat, Bibsys og ArticleFirst gjort tilgængelige via netpunkt. Det samme gælder emneordsbasen, mens Litteratortolkninger er blevet en del af databrønden og kan søges sammen med øvrige poster i fælleskatalogen. Alle eksterne baser kan dermed nu benyttes gennem Netpunkt.

## Central base fremtidssikret med ny teknologi

VIP-basen er i 2019 skiftet til samme teknologi som den øvrige infrastruktur.

Oplysningerne i VIP-basen er en forudsætning for al forretningslogik i bestilsystemet, og teknologiskiftet er dermed en fremtidssikring af en helt central komponent.

I 2020 fortsætter arbejdet, idet turen nu er kommet til en teknologisk opgradering af den webservice, som udleverer data fra basen.

Sorteringsmuligheden 'Serie i rækkefølge' er implementeret i både Netpunkt og bibliotek.dk.

The screenshot shows the 'Vildheks' page on bibliotek.dk. At the top, there are navigation options: 'Liste', 'Detaljer', and a dropdown menu 'Serie i rækkefølge'. The main content area has three tabs: 'Beskrivelse', 'Inspiration', and 'Anmeldelser'. Under 'Beskrivelse', there is a text box with the following text: 'Fantasy. Clara er en helt almindelig pige på 12 år. Tror hun da. For et møde med en sort kat fører hende ind i vildheksenes verden, hvor hun selv er heks'. Below this is a link: 'fantasy. hekse. dyr. piger'. To the right is the book cover for 'VILDHEKS KLARHEDEN' by Lene Kaaberbol. At the bottom, there is a list of six volumes, each labeled 'bog (bind X)' with a dropdown arrow.



## Bedre adgang på tværs af bibliotekstjenester

Adgangsplatformen er teknisk grundlag for det Fælles Bibliotekslogin, som giver brugeren mulighed for at gå direkte fra én bibliotekstjeneste til en anden uden at skulle logge ind igen.

Der er sket meget med adgangsplatformen, siden den oprindelige udvikling i 2017.

I 2019 har loginløsningen fået nyt design, der visuelt understøtter oplevelsen af sammenhæng på tværs af tjenester.

I løbet af året har yderligere tre bibliotekstjenester taget Adgangsplatformen og dermed Fælles Bibliotekslogin i brug.

Det betyder nemmere adgang på tværs af folkebibliotekernes hjemmesider, Filmstriben og en række betalingsbelagte elektroniske ressourcer som fx Gyldendals røde ordbøger m.fl. samt de tjenester, der i forvejen benyttede Adgangsplatformen: bibliotek.dk og læsekompasset.dk.

I 2020 vil også eReolen begynde at anvende platformen og dermed blive en del af samme tværgående loginløsning.

Adgangsplatformen er desuden udvidet til også at understøtte single-logout. Når alle bibliotekstjenester har implementeret denne nyudvikling, vil brugeren, der logger sig ud på én tjeneste, automatisk også logges ud af alle øvrige tjenester.

## Det Kgl. Bibliotek i infrastrukturen

Det Kgl. Biblioteks beslutning om at skifte bibliotekssystem og bibliografisk format og ved samme lejlighed fusionere flere afdelinger i samme database har afstedkommet mange opgaver på DBC.

Bibliografiske data fra Det Kgl. Bibliotek udgør en central del af fælleskatalogen i databrønden, hvor de bl.a. via Netpunkt og bibliotek.dk er nøglen til fjernlån for landets andre biblioteker. I tæt samarbejde med Det Kgl. Bibliotek har vi derfor haft stor opmærksomhed på at sikre, at de hurtigst muligt igen kan indgå i den nationale biblioteksinfrastruktur.

Arbejdet fortsætter i 2020.

## Kunstig intelligens

DBC har gennem en årrække opbygget stærke kompetencer i AI, kunstig intelligens. Dette har udmøntet sig i et banebrydende arbejde med recommendere (anbefalingssystemer) og i samarbejder med både private partnere og med Det Kgl. Bibliotek, DTU, Københavns Universitet m.fl. Vi forventer, at denne spidskompetence i 2020 vil bidrage til bl.a. bedre søgning.

## Test sikrer høj softwarekvalitet

Vi arbejder løbende på at optimere udviklings- og testprocesser, så vejen fra den første udvikling til endelig drift bliver så kort og effektiv som muligt.

DBC bruger en tilgang til test, der er kendt fra tech-giganterne, hvor det handler om at forebygge fejl gennem automatiske test, så kvaliteten af vores software også fremover ligger på et højt niveau. Denne udviklingsmodel indgår også i samarbejdet og den fælles forståelse med KOMBIT, der fra 1. januar 2020 er bestiller af den fælles biblioteksinfrastruktur.

## Fleksibel drift med intern cloud

Den driftplatform, som DBC gennem de foregående år har opbygget som en intern cloud-løsning, overtog i 2019 det meste af driften af servicelaget i den fælles biblioteksinfrastruktur. Platformen giver bedre mulighed for løbende at skrue op og ned for kapaciteten, for at optimere performance, og for hurtigere at gennemføre opdateringer, fx ved kritiske sikkerhedspatches. Generelt gør løsningen driften mere fleksibel.

Desuden har vi foretaget en gennemgang og opdatering af DBC's to datacentre, så de også fremover kan imødekomme de drifts- og sikkerhedsmæssige krav, der stilles til et moderne datacenter. I den forbindelse har vi blandt andet udskiftet nødstrømsanlægget og opgraderet backup-systemets kapacitet.

# Udvikling af den fælles infrastruktur for metadata

Metadataområdet var i 2019 præget af ny lovgivning om den nationale fælles bibliotekskatalog.

## Nationalbibliografi

Med ændringen af biblioteksloven er ansvaret for at fremstille nationalbibliografien pr. 1. januar 2020 overgået til kommunerne. Den hidtidige nationalbibliografiske kontrakt mellem staten og DBC er ophørt, og rollen som direkte bestiller af ydelsen fra DBC er overgået til KOMBIT.

Rammerne for udarbejdelsen af nationalbibliografien fastlægges nu i en bekendtgørelse med tilhørende retningslinjer. I andet halvår 2019 er der foregået forhandlinger mellem KL og staten om udformningen af disse retningslinjer. Ligeledes er der foregået forhandlinger mellem KOMBIT og DBC om beskrivelse af og servicemål for den nationalbibliografiske ydelse fra DBC som element i den samlede kontrakt mellem KOMBIT og DBC.

## Bibliotekskatalogisering bliver til Supplerende biblioteksdata

Som en del af kontrakten mellem KOMBIT og DBC har der i andet halvår af 2019 desuden været forhandlinger om indhold og servicemål for Supplerende biblioteksdata.

Supplerende biblioteksdata kaldtes frem til slutningen af 2019 for Bibliotekskatalogisering og var et DBC-produkt, som blev betalt via

et katalogiseringsbidrag. Fra 1. januar 2020 betaler kommunerne for ydelsen Supplerende biblioteksdata gennem en KOMBIT-tilslutningsaftale til den fælles bibliotekskatalog.

Supplerende biblioteksdata har samme indhold som Bibliotekskatalogiseringen havde. Dog er opgaven med at tilvejebringe og vedligeholde metadata til kilder i databrønden overgået til en anden ydelse under kontrakten med KOMBIT.

I 2019 har vi lagt metadata fra to licensbelagte kilder i databrønden. De store leverandører betragter Danmark som et lille marked, hvilket påvirker deres vilje til at levere opdaterede metadata. Der er derfor brugt meget tid på at overbevise disse virksomheder om vigtigheden af at levere gode metadata.

## Bibliografisk udvikling

Vurderingen af et materiales faglige niveau i kategorierne Gymnasieniveau, Fagligt niveau, Forskningsniveau og Alment niveau er i 2019 blevet udvidet til også at omfatte artikler – såvel bagudrettet som løbende. Vurderingen sker på tidsskriftniveau og omfatter syv aviser og ca. 620 tidsskrifter svarende til 1,4 millioner artikler. Et tidsskrift kan have flere niveauangivelser.

I 2019 har vi indledt et noterevisionsprojekt, som skal forenkle de mange forskellige typer af noter og samtidig gøre dem mere tidssvarende. Heri indgår at gøre slutbrugerrettede noter mere appellerende. Projektresultaterne implementeres i 2020.

Vi har desuden analyseret, hvordan vi gennem vores registreringsarbejde kan gøre det nemmere for slutbrugerne at finde frem til bøger ud fra handlingsuniverser og hovedpersoner, der pt. ikke registreres som søgeindgange. Analysens resultater munder ud i et implementeringsprojekt i 2020.

I en RDA-kontekst har vi gennemført proof of concept-projekter, der med hjælp fra kunstig intelligens skal danne værker og relatere dem til manifestationer på tværs af poster i den nationale fælleskatalog. Desuden har vi på konsulentbasis udarbejdet formatændringer i danMARC2-formatet, så det kan rumme registreringer, som er udarbejdet efter RDA.





Hvordan kan vi udvikle vores registrering, så det bliver lettere for bibliotekernes brugere at finde bøger ud fra handlingsuniverser og hoved personer? Det har vi analyseret i 2019.

# Produkter

I 2019 har vi udviklet Læsekompasset til et færdigt produkt, som bibliotekerne kan abonnere på.

## Tværgående fokus på brugeroplevelse

I slutningen af 2019 har vi dannet en tværgående redaktion, der skal skabe endnu bedre oplevelser af DBC's produkter. Arbejdet, der fortsætter i 2020, koordinerer formidling, oplevelse, inspiration og den optimale skabelse og brug af metadata for at understøtte dette.

## Læsekompasset

I 2019 har vi modnet Læsekompasset til et færdigt produkt, som 16 biblioteker har tegnet abonnement på pr. 1. januar 2020.

Læsekompasset i abonnement giver ikke blot slutbrugere mulighed for at opdage skønlitteratur på en ny og inspirerende måde. Det støtter også bibliotekernes ansatte i at give bedre og mere personaliseret litteraturvejledning og kan desuden hjælpe bibliotekets besøgende i den selvbetjente åbningstid.

Læsekompasset bygger på to hovedelementer:

- et nyt sprog for læseoplevelse og bøgernes appelfaktorer, der afdækker sammenhænge i litteraturen på tværs af genrer og forfatterskaber og på tværs af ny og gammel litteratur
- kunstig intelligens og data science, som finder mønstre i læseoplevelser og brugeradfærd og bruger dem til at foreslå ny læsning.

Alle har i løbet af året kunnet følge med i udviklingen gennem et smugkig på betaversionen på læsekompas.dk.

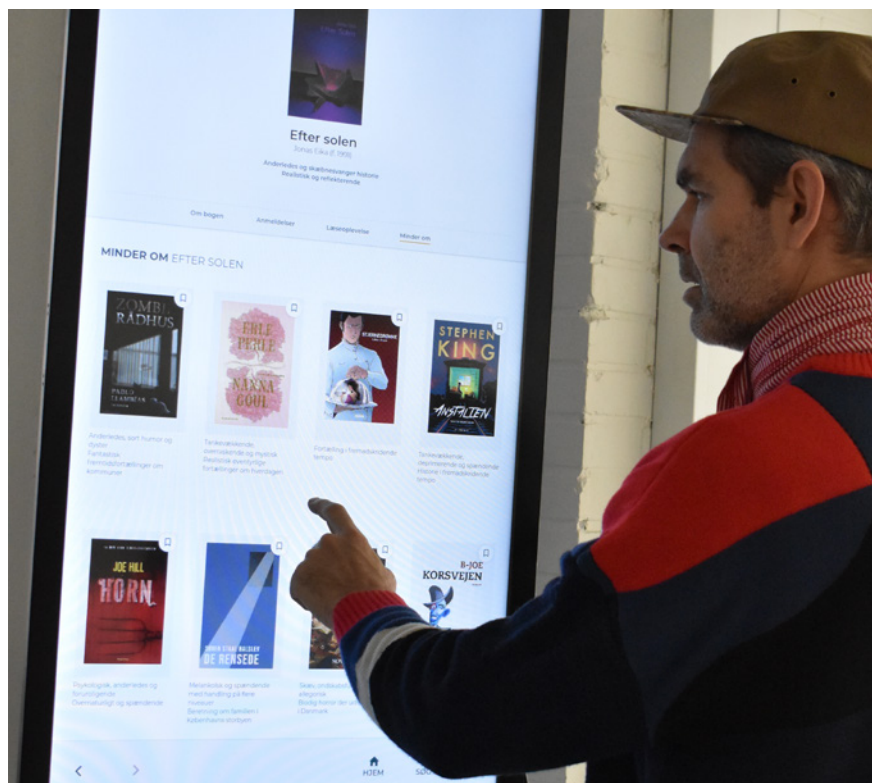
Erfaringer fra en pilottest på fem biblioteker i 2018 er i 2019 omsat til features, som understøtter formidlerens brug af Læsekompasset i samtaler med læsere. Man kan for eksempel sammenligne bøger og se, hvilke appelfaktorer, de deler.

Siden april 2019 har det været muligt at søge al biblioteksrelevant dansksproget skønlitteratur for voksne i Læsekompasset.

Pr. årsskiftet 2019/2020 har næsten 6.000 af bøgerne metadata, der beskriver læseoplevelse og appel. Dette kan primært tilskrives DBC's lektørkorps: DBC har betalt for, at lektørerne siden slutningen af 2018 løbende producerer den slags metadata på nye titler og i 2019 endvidere har produceret metadata til et antal tidligere titler.

I slutningen af 2019 udviklede vi desuden en udgave af Læsekompasset til store touchskærme i biblioteksrummet. Skærmløsningen foreslår bøger, som er hjemme på filialen, så brugeren kan tage bøgerne med hjem med det samme.

Skærmløsningen er kun for abonnenter. Det samme gælder – efter lanceringen af Læsekompasset som abonnementsprodukt – flere features som fx avancerede søgefiltre, sammenligning af bøger og muligheden for at bestille bøger til biblioteket direkte fra læsekompas.dk.



Abonnement på Læsekompasset inkluderer en særlig version, der kan bruges på touchskærme.





En ny app gør det muligt at streame film direkte fra Filmstriben med et Apple TV 4 eller 4K, som er de seneste varianter af Apple TV.

## Filmstriben - Bibliotekernes filmtilbud

Filmstriben Hjemmefra tilbyder cirka 2.900 udvalgte spille-, kort- og dokumentarfilm. I 2019 steg antallet af visninger med 20 %. Der er omkring 260.000 unikke brugere i hele landet. Ifølge en undersøgelse af danskernes filmvaner fra Det Danske Filminstitut anvender 10 % af de adspurgte Filmstriben i løbet af året. Filmstriben er dermed et supplement til kommercielle streamingtjenester, og mange film på Filmstriben, bl.a. europæiske film, er alene at finde på Filmstriben.

I 2019 har vi startet et arbejde med at opfriske grænsefladen, etablere mere kunstig intelligens i anbefalingerne og forbedre søgefunktionen. Samtidig kan brugerne nu benytte Fælles Bibliotekslogin, således at de nemt kan skifte mellem forskellige bibliotekstjenester. På app-fronten fik Filmstriben i efteråret en længe efterspurgt app til Apple TV 4.

Filmstriben.dk rummer desuden portalen 'Se film på biblioteket' med cirka 2.000 kort- og dokumentarfilm fra Det Danske Filminstitut, som kan vises ved arrangementer for børn og voksne på bibliotekerne. DBC driver endvidere en del af den tekniske backend til samt varetager abonnementsregning og kundesupport for Det Danske Filminstituts tjeneste Filmcentralen, der anvendes bredt i forbindelse med undervisning, konfirmationsforberedelse og kulturformidling.

## Faktalink og Forfatterweb

Efter Styrelsen for IT og Lærings lukning af Skolernes Database-service har skolerne selv skullet tegne abonnement på Faktalink og Forfatterweb hos DBC. Det er sket i stort omfang, og produkterne når derfor fortsat ud i langt de fleste skoler i Danmark.

Artiklerne skrives af fagkyndige og professionelle skribenter, og blandt andet er den store mængde af kildehenvisninger værdsat i skoler og gymnasier.

Faktalink rummer 500 artikler og temaer og Forfatterweb 1.000 portrætter og temaer. Til den yngre målgruppe eller de mindre læsestærke er der nu 70 Faktalink light-artikler om emner, som også er relevante i fx integrationsprocessen for nydanskere.

## Skolebaser.dk

For at give elever og lærere en nem samlet tilgang både til vores egne produkter samt til andre produkter, som DBC står for abonnements håndtering af, har vi etableret sitet skolebaser.dk.

## Forsideservice

Det lykkedes ikke DDB og DBC at blive enige om præmisser og scope for den videre udvikling af Forsideservice. Fra april 2019 og året ud betalte DDB for kommunale bibliotekers brug af DBC's Forsideservice Moreinfo. I december lancerede DDB i samarbejde med ITK Aarhus (Aarhus Kommune) sin egen forsideservice, som nu bruges af alle folkebibliotekerne.

DBC udvikler og driver fortsat Moreinfo, så fag-, forsknings- og uddannelsesbiblioteker samt grænseflader som Cicero (uddannelsesbiblioteker), netpunkt.dk og bibliotek.dk kan køre.

Moreinfo rummer i januar 2020 cirka 450.000 forsider.

## Kurser

Årets kurser om katalogisering og om nyt Netpunkt var velbesøgte. Kurset om Netpunkt blev både holdt som rekvireret kursus rundt omkring i landet på både folke-, fag- og forskningsbiblioteker og i regi af vores samarbejde med centralbibliotekerne.

I 2020 videreudvikler vi vores kursustilbud, blandt andet med henblik på at understøtte betjeningsituationen i folkebibliotekerne.







## PRODUKT PÅ VEJ

# Buggi – et læsekompas til børn

Inspireret af Læsekompasset for voksne samarbejder vi med biblioteker og pædagogiske læringscentre om et lignende produkt for børn.

DBC har gennem de seneste år set nærmere på, hvordan vi mere aktivt kan understøtte børns læsning, både med metadata og i grænseflader.

Som en af de konkrete udmøntninger af dette arbejde er vi i 2020 på vej med et nyt produkt til børn, som har fået navnet Buggi.

Gennem samtaler med børn og samarbejde med bibliotekarer og skolebibliotekarer, som møder børn, når de fx i skolesammenhæng skal bruge frilæsnings-

bøger, har vi identificeret et behov for bedre at understøtte børnene i at finde bøger, der passer til dem. Allerhelst i form af et værktøj, som børnene selv kan benytte, da antallet af voksne, som kan yde faglig hjælp, ser ud til at være for nedadgående.

Vores undersøgelser viser, at de nuværende grænseflader og deres indhold og metadata ikke rammer det, børnene efterspørger. Fx kan de ikke hjælpe et barn, som vil læse en rolig men sjov bog med korte, overskuelige kapitler og mange tegninger.

Inspireret af Læsekompasset har vi i 2019 arbejdet med at udforme et vokabular, der giver mening for børn, og som beskriver de aspekter ved bøger, som er vigtige for børn, når de vurderer, hvad de har lyst til at læse.

Engagerede fagfolk har hjulpet os i processen, og arbejdet mundede i efteråret ud i en prototype med børnebøger, som er beskrevet og tilgængeliggjort på en ny måde. Prototypen blev testet på børn i 3.-5. klasse med så stor succes, at vi besluttede at arbejde videre med et egentligt produkt til denne målgruppe.

Beslutningen blev yderligere bakket op af, at Fonden DBK som en del af deres støtte til aktiviteter, der fremmer læselyst, tildelte DBC 175.000 kroner til at arbejde videre med det nye vokabular og til at berige et antal børnebøger med de nye metadata.

I 2020 modner vi derfor det nye børnerettede produkt Buggi. Hensigten er at lave et lille men godt digitalt værktøj, som på en sjov måde hjælper børnene med at finde bøger, som rammer deres niveau, interesser og præferencer – alt sammen i ønsket om, at børnene får gode læseoplevelser, som giver dem lyst til at læse mere.



I 2019 har vi lavet den første prototype på et digitalt værktøj, der hjælper børn med at finde bøger, der passer til dem.

# Kontakt med kunderne

Der er høj tilfredshed med DBC's kundeservice, og vi vil fortsat arbejde på at blive endnu hurtigere til at kommunikere i forbindelse med fejl og nedbrud.

## Kundeservice

DBC's kundeservice har i 2019 håndteret over 11.000 henvendelser.

Sitet kundeservice.dbc.dk er blevet opgraderet designmæssigt og strukturelt i 2019, så det er blevet nemmere at indberette sager og finde relevant information. Desuden er det hurtigt at se driftstatus på vores produkter og services.

I efteråret undersøgte vi brugernes tilfredshed med den daglige service og information i forbindelse med fejl og nedbrud.

Undersøgelsen viste høj tilfredshed med DBC's kundeservice. De allerfleste gav udtryk for, at de oplever DBC's kundeservice som god eller meget god, og at de får relevante og forståelige svar inden for en acceptabel tid. De fleste var også tilfredse med den udvidelse af åbningstiden, som skete i 2018. Det er vi stolte af.

Nogle efterlyste dog hurtigere besked ved fejl og nedbrud.

Optimering af processer for incident management og hurtig reaktion ved nedbrud har spillet en væsentlig rolle i det forbedrende arbejde til driftskontrakten med KOMBIT, som gælder fra 1. januar 2020. Vi har allerede forbedret kommunikationsprocessen, så vi opdaterer kundeservicesidens status hurtigere ved ustabil drift eller problemer med vores services, og vores fokus på området vil fortsætte med uformindsket styrke fremover.

## Informationsdage

Omkring 150 biblioteksansatte deltog, da vi i efteråret holdt informationsdage i Ballerup, Vejle og Aalborg. Her fortalte vi blandt andet om nyheder og igangværende projekter, den fælles infrastruktur og udvikling på metadata-området.

## Rådgivende udvalg

Rådgivende udvalg med repræsentanter fra forskellige bibliotekstyper og fagligheder sikrer, at vores selektion og registrering af supplerende biblioteksdata er i overensstemmelse med behovene i biblioteker og læringscentre. Fra 2020 deltager KOMBIT i BKM-udvalgets møder og udpeger fremover medlemmer i forbindelse med udvidelse og udskiftning.

## Musiktemadag

I november holdt vi for sjette år i træk temadag for musikformidlere. Sammen med Facebook-gruppen DBC Musik er dagen en god platform for dialog med musikbibliotekarer i hele landet, der giver deltagerne faglig inspiration og mulighed for netværk og samtidig giver DBC føling med de aktuelle behov på bibliotekerne.

## Studerende - ja tak!

For at dele ud af de særlige kompetencer, som er koncentreret hos DBC, ikke mindst på det bibliografiske område, har vi vanen tro også i 2019 besøgt undervisningsinstitutioner for at holde gratis oplæg om vores kerneområder.

Vi samarbejder fagligt med uddannelsesinstitutioner og åbner virksomheden så meget, vi kan, for praktikophold, studentjob og lignende. I 2019 har en praktikant fra kandidatuddannelsen i informationsvidenskab og kulturformidling ved Københavns Universitet lavet projekt om DBC's søgesystem.



I efteråret holdt vi informationsdage. Tak til de mange, der mødte op i Vejle, Aalborg og Ballerup.



# Medarbejdertrivsel

Medarbejderne er glade for at arbejde på DBC, og en ny overenskomst sikrer ensartede vilkår på tværs af faglige grupper.

## Medarbejdertilfredshed på 99 %

DBC's medarbejdere er generelt tilfredse med arbejdet. Seneste arbejdspladsvurdering fra 2018 viser flotte resultater på arbejdsmiljøet og en overordnet tilfredshed med 'job som helhed' på 99 %.

Den gennemsnitlige anciennitet på 15 år vidner ikke bare om høj tilfredshed men også om gode muligheder for at videreudvikle sine kompetencer og få nye faglige udfordringer. I 2019 har hver medarbejder i gennemsnit brugt 3,6 dage på konferencer, netværk og uddannelse.

## Sundhed og trivsel

DBC har et lavt sygefravær. Det gennemsnitlige antal sygedage pr. medarbejder er 5,4, når man fraregner langtidssygdom – svarende til 2,1 % af arbejdstiden. Regner man langtidssygdom med, er tallene hhv. 7,0 dage eller 2,7 %. Den del af sygefraværet, vi som arbejdsplads har indflydelse på, tager vi aktivt hånd om.

For at forebygge kroniske smerter og skader fra stillesiddende arbejde og i det hele taget styrke sundhed og trivsel har vi i 2019 fortsat det motionsinitiativ i arbejdstiden, vi startede i 2018.

Her kan medarbejderne vælge mellem forskellige typer af holdtræning i vores egne motionsrum.

## Harmonisering af ansættelsesvilkår

I maj blev tre tidligere overenskomster for hhv. akademikerorganisationerne, HK og Prosa erstattet af en fælles overenskomst, der sikrer ensartede vilkår på tværs af faglig baggrund.

## Det sociale liv

82 % af medarbejderne er medlemmer af personaleforeningen, der i løbet af året har arrangeret juletræsfest, museumsbesøg, skitur, deltagelse i forskellige motionsevents og meget andet. Der er også mulighed for at mødes i fredagsbaren eller ved den frivillige morgensang en gang om måneden.



Det er efterhånden blevet en tradition, at DBC deltager i et lokalt firma-orienteringsløb. Her er et af vores hold i 2019.





# Økonomiske nøgletal

## Udviklingen i 2019 og et resultat efter skat på 875.000 kr. er tilfredsstillende.

Omsætningen for selskabet blev i 2019 på 153,2 mio.kr. Udviklingen i personaleomkostninger og kapacitetsomkostninger har samlet set fulgt forventningerne.

De samlede investeringer i materielle anlægsaktiver var på 2,9 mio.kr.

Resultatet efter skat udgør 875 t. kr.

Likviditeten er med udgangen af året på 36,2 mio. kr.

Staten er udtrådt af ejerkredsen pr. 1. januar 2020.

Virksomhedens drift forventes at skabe tilfredsstillende resultater i de kommende år.

### SELSKABETS HOVED- OG NØGLETAL

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Hovedtal i tusinde kr.</b>					
Nettoomsætning	159.279	154.565	146.809	148.700	153.184
Bruttoresultat	111.915	110.039	104.422	97.113	104.835
Personaleomkostninger	93.736	97.414	92.452	97.236	98.245
Driftsresultat	9.181	5.497	6.915	-4.532	1.898
Resultat af finansielle poster	-52	1	497	-149	-252
Årets resultat	6.372	3.669	5.463	-4.082	875
Balancesum	68.635	75.639	79.678	75.848	80.558
Investering i materielle anlægsaktiver	3.854	3.575	2.576	3.219	2.901
Egenkapital	44.418	48.087	53.550	49.468	50.343
Gennemsnit antal årsværk	152	150	147	148	145
<b>Nøgletal</b>					
Bruttomargin	70,3 %	71,2 %	71,1 %	65,3 %	68,4 %
Egenkapitalens forrentning	15,5 %	7,9 %	10,8 %	-7,9 %	1,75 %
Soliditetsgrad	64,7 %	63,6 %	67,2 %	65,2 %	62,5 %
Overskudsgrad	5,8 %	3,6 %	4,7 %	-3,0 %	1,24 %
Personaleomkostninger (andel af omsætning)	58,9 %	63,0 %	63,0 %	65,4 %	64,1 %



# Udvalgt statistik

## NATIONALBIBLIOGRAFI 2019

Fortegnelse	Antal registreringer
Dansk Bogfortegnelse - bøger *	28.101
Dansk Bogfortegnelse - spil	64
Dansk Billedfortegnelse	2.613
Dansk Lydfortegnelse	5.356
Danske Musikoptagelser	1.694
Dansk Artikelindeks	27.425
Dansk Anmeldelsesindeks	9.119
Danske Musikanmeldelser	1.948
<b>I alt</b>	<b>76.320</b>

\*) inkl. Grønlandsk Bogfortegnelse samt automatisk genererede poster på e-bøger fra forlagenes bagkatalog.

## SUPPLERENDE BIBLIOTEKSDATA (BIBLIOTEKSKATALOGISERING) 2019

Materiale	Antal registreringer
Bøger*	18.117
Spil	502
Film	2.002
Lyd	4.764
Musik	3.842
Noder	183
Brætspil	121
Musikanmeldelser	5.677
<b>I alt</b>	<b>35.208</b>

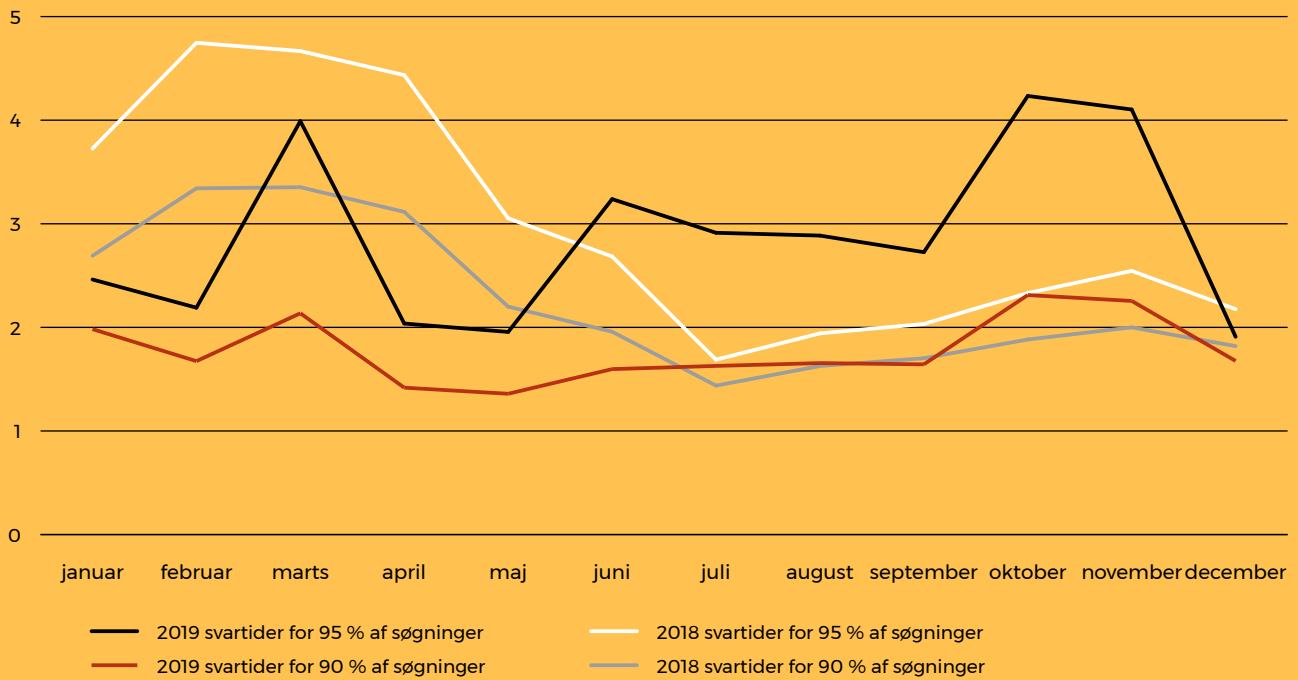
\*) inkl. automatisk genererede poster på e-bøger fra forlagenes bagkatalog.

## BESØG PÅ BIBLIOTEK.DK 2019

	Antal
Besøg	5.155.755

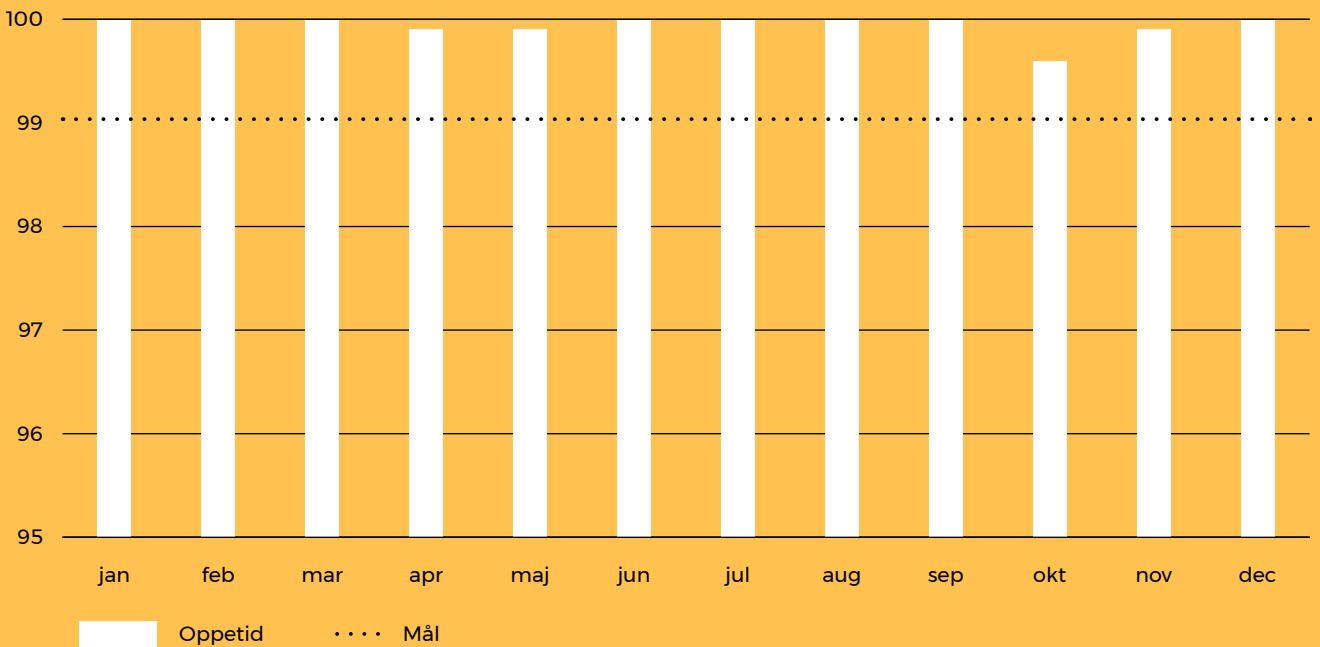
## SVARTIDER PÅ BIBLIOTEK.DK 2019

Antal sekunder



## DRIFTSEFFEKTIVITET FOR BIBLIOTEK.DK 2019

Oppetid i procent



# Kort om DBC

Data- og it-virksomheden DBC a/s producerer og formidler bibliografiske data og driver og udvikler fælles infrastruktur for bibliotekerne.

DBC driver og udvikler den nationale fælles bibliotekskatalog, dvs.:

- **Den danske nationalbibliografi:** Vi registrerer alle bøger, film, musik mv., der udkommer i Danmark.
- **Supplerende biblioteksdata:** Som supplement til den nationalbibliografiske registrering forsyner vi særligt biblioteksrelevante materialer med data, som er målrettet brugen i bibliotekerne, fx emneord, noter m.fl.
- **Metadataproduktionsapparat:** It-systemer til at producere nationalbibliografi og supplerende biblioteksdata.

- **Grænseflader:** Vi driver og udvikler grænseflader med information om alle de materialer, der findes på landets biblioteker. Dels den borgervendte bibliotek.dk, hvor alle kan søge og bestille materialer, og dels professionelle grænseflader som netpunkt.dk m.fl.
- **Databaser og tilhørende it-infrastruktur:** data management, data services og datafordeler, der understøtter bibliotekernes samarbejde om at udlåne materialer på tværs af kommunegrænser og bibliotekstyper (kommunale/statslige) og danner grundlag for såvel folkebibliotekernes borgervendte grænseflader som deres fælles bibliotekssystem til håndtering af materialer, lånere og administrative processer.

Ovenstående fælles biblioteksinfrastruktur bestiller kommunerne i fællesskab hos os gennem KOMBIT.

Desuden tilbyder vi på almindelige markedsvilkår en række andre produkter til alle landets folkebiblioteker: Litteraturinspirationsværktøjet Læsekompasset, Forfatterleksikonet Forfatterweb, artikelsamlingen Faktalink, bibliotekernes streamingtjeneste Filmstriben, produktet Materiale-vurderinger m.fl.

DBC er et aktieselskab, som pr. 1. januar 2020 ejes 100 % af KL.

Læs mere på [dbc.dk](http://dbc.dk)