

**ABM-utvikling: INDIKATORER VERSJON 4.0:
Rev. 2007 (Ind071)
05.03.07**

**FORSLAG TIL INDIKATORER FOR FAG- og
FOLKEBIBLIOTEK**

Innledning:

Versjon 4.0 av "Forslag til indikatorer for fag- og folkebibliotek" er revidert og noe utvidet i forhold til versjon 3.0. Indikatorenes rekkefølge er endret.

Målet for revideringen var å redusere antall indikatorer, eventuelt produsere en utgave av indikatorer for fagbibliotek og en for folkebibliotek. Det er valgt en utgave, fordi de fleste indikatorene kan brukes av både fag- og folkebibliotek. Antall indikatorer er utvidet, fordi bibliotekene er på ulike stadier i sin utvikling. Alle indikatorene er ikke like relevante for alle typer bibliotek, eller for bibliotek av alle størrelser.

Det arbeides med utforming og utprøving av indikatorer lokalt på det enkelte bibliotek, regionalt, nasjonalt og internasjonalt. Valg av anbefalte indikatorer er gjort ut fra kjennskap til norske bibliotek, til nasjonal statistikkinnsamling og arbeid som er gjort i Statistisk Sentralbyrå i forhold til rapporteringer til KOSTRA, <http://www.ssb.no/kostra/>. Det er tilstrebet å forslå/anbefale indikatorer som det er mulig, og forholdsvis enkelt, å samle data til. Hovedtyngden av de foreslåtte indikatorene er basert på statistiske data innsamlet på årlig statistikkskjema fra ABM-utvikling, eventuell statistikk innsamlet av det enkelte bibliotek til eget formål. ABM-utviklings statistikkskjema er under revidering.

ABM-utvikling har elektronisk innsamling av statistikk for både fag- og folkebibliotek, og planlegger på sikt en lenking til en indikatorordel for hensiktsmessige bruk av statistiske data i indikatorene.

Alle de foreslåtte indikatorene har vært i bruk. Hovedkilden har vært arbeid og diskusjoner i ISO TC46/SC8/WG2 og WG4 (den internasjonale standardorganisasjonen, teknisk komité 46, underkomité 8, arbeidsgruppene 2 og 4) <http://www.iso.org/>.

En indikator kan defineres som "et kvantitativt og kvalitativt uttrykk for å vurdere verdien av en aktivitet/tjeneste".

Kvalitets- og resultatindikatorene er et verktøy for å evaluere og bedre bibliotekets kvalitet. De kan brukes for intern og ekstern rapportering og analyser, og eventuelt for sammenlikning med andre bibliotek. Systematisk innsamlede data og aktiv bruk av indikatorer vil være den beste bakgrunn for ressursstyring, beslutningstaking og dokumentering overfor ledelse/eiere.

Biblioteket velger selv hvilke indikatorer det vil ta i bruk. Det er hensiktsmessig å velge et mindre antall "grunnindikatorer" som brukes hvert år. Øvrige indikatorer kan benyttes ved særskilte behov. Valg av indikatorer må alltid sees på bakgrunn av bibliotekets og eierinstitusjonens visjon og mål. Biblioteket må måles mot hva det ønsker å oppnå, i forhold til tidligere aktivitet/prestasjon, og eventuelt den service erklæring som foreligger. Med andre ord: sammenligne hva et bibliotek gjør med hva det er ønskelig at det gjør, og hva det ønsker å

oppnå. Ved kombinasjon av flere indikatorer er det mulig å få sterkere frem spesielle forhold ved biblioteket, både når det gjelder prestasjon og kvalitet.

Indikatorene fokuserer både på interne og eksterne forhold. De er likevel primært tenkt brukt som internt styringsverktøy. Sammenlikning kan foretas internt over år, det kan sammenliknes internt mellom ulike tjenester, - men det kan også sammenlikne med andre bibliotek (ekstern sammenlikning). Benchmarking eller målestokk konkurranse har i stor grad blitt tatt i bruk av det offentlige Norge. Benchmarking er måling av prestasjoner i egen virksomhet opp mot prestasjoner i andre tilsvarende virksomheter. Man bør imidlertid være ytterst varsom ved sammenlikning av bibliotek.

Indikatorer for tilgang til og bruk av digitalt materiale og digitale tjenester er problematisk. Ikke fordi indikatorene er vanskelige å konstruere og prøve ut, men fordi data for bruk av digitalt materiale/besøk på web har vært vanskelig å samle inn. Bibliotekene er avhengig av data fra systemleverandører og databaseverter, som kan benytte ulike metoder og standarder for innsamling av statistikk. Det er samarbeid på nordisk og internasjonalt nivå for å standardisere statistikken fra de ulike databaseeierne, COUNTER <http://www.projectcounter.org>

Indikatorene bruker begrepet ”målgruppe” i tilknytning til både folkebibliotek og fagbibliotek. I et folkebibliotek er målgruppen kommunens innbyggere, i et fagbibliotek ansatte og eventuelt studenter etc. En målgruppe kan også være en snevrere del av den gruppen biblioteket skal betjene.

Versjon 4 foreslår en spesiell indikator for brukertilfredshet. Denne kan brukes på biblioteket som helhet, eventuelt for enkelte aktiviteter, tjenester etc. ABM-utvikling vurderer også å utarbeide/komme med forslag til generelle standardiserte spørreskjema som kan brukes ved brukerundersøkelser i ulike typer bibliotek.

Kvalitetsreformen i høgre utdanning legger opp til en jevnlig evaluering og eventuelt godkjenning av utdanningsinstitusjonene. NOKUT (nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen) har utarbeidet to forskrifter som stiller krav til institusjonenes bibliotek. På bakgrunn av dette har Bibliotekutvalget i UHR (Universitet- og høgskolerådet) anbefalt 7 indikatorer <http://www.uhr.no/organisering/utvalg/bibliotekutvalget/aktuelt>. 4 av disse indikatorene vil best kunne bli beskrevet gjennom brukerundersøkelser. Indikator 2.1 kan eventuelt brukes som mal.

Det enkelte bibliotek oppfordres til å bruke indikatorer som styringsverktøy, og utvikle og prøve ut nye indikatorer tilpasset eget bibliotek. Det er viktig at dette arbeidet blir gjort kjent utenfor egen institusjon.

Utgangspunktet for bruk av indikatorer blir:

- fastsett mål
- velg indikatorer
- ta praktiske hensyn

Kilder:

ISO TC 46/SC8/WG2

ISO TC46/SC8/WG2

ISO 2789:2006(E) Information and documentation – International library statistics

ISO 11620:2007(E) Information and documentation – Library performance indicators

BIX, <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>

ISO 2789(Information and documentation – International library statistics), ISO 11620 (Information and documentation – Library performance indicators), Veiledningsskjema for Statistikk for fag- og forskningsbibliotek og Veiledning for folkebibliotekstatistikk bør konsulteres ved bruk av indikatorene. Her vil dere finne et fullstendig sett av definisjoner.

1. Ressurser/tilgang/infrastruktur

1.1 Tilvekst pr. bruker

Mål:

Indikerer bokstammens aktualitet (brukt på siste års tilvekst)

Viser bibliotekets satsing på ny litteratur for egne brukere

Definisjon:

A/B

der

A= Bibliotekets tilvekst i en bestemt tidsperiode

B= Antall potensielle brukere i målgruppen(e)

Metode:

Beregne forholdet mellom bibliotekets tilvekst i en bestemt periode og antall personer i målgruppen angitt i brøk

Bemerkninger til metode:

Beregnes ut fra brutto tilvekst, vanligvis for ett år.

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde:

1.2 Tilvekst pr. årsverk

Mål:

Synliggjør bibliotekets aktivitet

Indikerer arbeidssituasjonen for de ansatte

Definisjon:

A/B

der

A= Bibliotekets tilvekst i en bestemt tidsperiode

B= Antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne forholdet mellom bibliotekets tilvekst og antall årsverk i biblioteket angitt i brøk

Bemerkninger til metode:

Beregnes ut fra brutto tilvekst, vanligvis for ett år.

Det beregnes ut fra totale antall årsverk, dvs. alt bibliotekpersonale. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt. Ved sammenligning må de samme grupper av ansatte inngå i det totale antall årsverk.

Kan eventuelt brukes internt for å vise tilvekstavdelingens aktivitet. Antall årsverk tilknyttet avdelingen benyttes da.

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO

1.3 Bibliotekets samling av e-bøker

Mål:

Indikerer bibliotekets satsing på e-bøker

Vise hvor stor del av bibliotekets samlinger som er tilgjengelig elektronisk

Definisjon:

$A/B \times 100\%$

der

A= antall e-bøker i bibliotekets samlinger
B= totale antall fysiske og elektroniske bøker i samlingen

Metode:

Beregne prosenten av bibliotekets samling som forefinnes som e-bøker

Bemerkninger til metode:

E-bøker er digitale tekster lagret i et format for visning på en bestemt leser eller i åpent format som er tilgjengelig for brukere.

Inngår e-bøkene i et pakketilbud telles enkelttitler i pakken. Dersom en tittel kan benyttes av flere brukere samtidig, multipliseres tittelen med antall mulige samtidige brukere (flere eksemplarer av samme bok). (Enkelte pakker inneholder et stort antall titler som ikke er relevante for bibliotekets primærbrukere og har ubegrenset antall samtidige brukere, disse anbefales foreløpig å telles som "base")

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO

1.4 Digital publisering i institusjonsarkiv

Mål:

Indikerer i hvilken grad institusjonen publiserer egenprodusert digitalt materiale i åpent tilgjengelig institusjonelt arkiv

Indikerer i hvilken grad institusjonens digitale publiseringer blir gjort offentlig tilgjengelig gjennom bibliotekets naturlige kanaler

Definisjon:

A/B

der

A= Antall digitale publiseringer i institusjonsarkivet

B= Antall ansatte og studenter i institusjonen

Metode:

Beregne forholdet mellom antall publiseringer i institusjonsarkivet og antall ansatte(studenter, administrativt og vitenskaplig ansatte)

Bemerkninger til metode:

For bibliotek tilknyttet institusjoner med åpent tilgjengelig institusjonsarkiv.

All digital publisering av internt produsert materiale skal telles. Dette omfatter artikler, bøker, ulike typer avhandlinger og studentarbeid etc.

Studenter og ansatte telles pr. hode

Datakilde: Internt

Kilde:

1.5 Bibliotekets fysiske (analoge) samlingers relevans for målgruppen (samlingsbruk)

Mål:

Vise i hvilken grad institusjonens egne fysiske biblioteksamlinger er i bruk.

Eventuelt vise hvor stor del av samlingen som ikke har vært i bruk.

Indikerer i hvilken grad samlingene er tilpasset målgruppen(e).

Definisjon:

$A/B \times 100\%$

der

A= antall dokumenter utlånt/ i bruk i en bestemt tidsperiode (eventuelt dokumenter ikke i bruk)

B = antall dokumenter i samlingen

Metode:

Beregne prosenten av antall fysiske (analoge) dokumenter i bruk (vanlige utlån og bruk på lesesal) i en bestemt tidsperiode, i forhold til antall dokumenter i samlingen

Bemerkninger til metode:

Fjernlån (dokumenter som er utlånt til annet bibliotek) og innlån utelates.

Bør fortrinnsvis brukes på samlinger ervervet i de siste år. Indikatoren foreslår tilvekst siste 5 år. Andre perioder kan benyttes, men ved sammenlikninger må de samme premissene legges til grunn.

Kan også brukes på deler av samlingene, eventuelt for spesifiserte emneområder.

Antall reserveringer og innlån kan også indikere hvor tilpasset samlingene er til målgruppen(e).

Datakilde: Internt + ABM-statistikk

Kilde: IFLA, ISO, EU

1.6 Analoge dokumenters tilgjengelighet (umiddelbar tilgjengelighet)**Mål:**

Se hvor stor del av bibliotekets utlån til egne brukere som dekkes fra egne samlinger

Definisjon:

$$(A - (B+C))/(A-B) \times 100\%$$

der

A = Totalt utlån fra egne samlinger

B = Antall utlån til eksterne fra egne samlinger

C = Innlån av bøker fra andre bibliotek

Metode:

Beregne prosenten utlån til egne brukere fra egne samlinger av det totale utlån til egne brukere.

Bemerkninger til metode:

Dårlig resultat kan vise at bokstammen ikke harmonerer med brukerbehovet, eventuell manglende opplæring av brukerne.

Det kan være nødvendig å ta stikkprøver (manuell telling) for å kartlegge antall brukere som går med uforrettet sak.

Indikatoren må sees i sammenheng med hvor stor del av det forespurte faktisk er tilgjengelig umiddelbart, dvs ikke utlånt til annen bruker

Indikatoren kan også brukes for enkelte deler av samlingen, f.eks. bestemte emneområder.

Det forutsettes at dokumenter som blir innkjøpt, samtidig reserveres bruker.

For å beregne utlån til egne brukere må denne gruppen defineres og kunne skilles ut i statistikken. En ekstern bruker vil vanligvis si en låner som ikke er bosatt i kommunen eller en låner som ikke tilhører bibliotekets primære lånegruppe(r) (ansatte/student)

Datakilde: Internt + ABM-statistikk

Kilde: UBiT (deler), ISO

1.7 Leveringstid til egne brukere for dokumenter som må lånes/kjøpes inn**Mål:**

Vise hvor stor prosent av bestilte (innlånte og innkjøpte) dokumenter som leveres innenfor en gitt tidsramme.

Indikere om innlåns- og innkjøpsprosedyrene fungerer tilfredsstillende.

Kan også indikere om valg av leverandører bør revurderes.

Definisjon:

$$A/B \times 100\%$$

der

A = antall dokumenter mottatt innen tidsrammen

B = antall bestillingsforespørsler som er sendt ut

Metode:

Beregne prosenten av antall bestilte dokumenter i en bestemt tidsperiode som kan leveres bruker innenfor en bestemt tidsramme (sees i forhold til bibliotekets serviceerklæring).

Bemerkninger til metode:

Indikatoren kan benyttes på innlån (kopibestilling eller dokument innlånt fra annet bibliotek) og innkjøpsbestillinger (dokumentet som blir innlemmet i samlingen) hver for seg. Dette er hensiktsmessig, da innkjøpsbestillinger erfaringsmessig tar lengre tid enn innlån/kopibestilling.

Indikatoren kan også angi hvor stor prosent av bestilt materiale som ikke lar seg skaffe (A angir antall dokumenter ikke mottatt)

Indikatoren må sees i sammenheng med brukernes tidsfrister for levering av materialet.

Det må presiseres at årsaken til lang leveringstid kan ligge i forhold hos leverandør eller i biblioteket som kopien/dokumentet blir bestilt fra, eller i posten.

Valg av tidsramme må bestemmes ut fra bibliotekets måldokumenter. Ved sammenlikninger må samme tidsramme benyttes.

Ved tidsberegning må samme utgangspunkt og sluttspunkt benyttes, f.eks. den dato da låneønsket ble levert av bruker til biblioteket, og den dato dokumentet kan leveres til bruker.

Datakilde: Internt + ABM-statistikk

Kilde: EU, IFLA, ISO

1.8 Bibliotekets bidrag i fjernlånsamarbeidet mellom bibliotek

Mål:

Vise balansen mellom bibliotekets fjernlån og innlån.

Indikere i hvilken grad biblioteket låner ut (fjernlån) eller låner inn (innlån) i fjernlånsamarbeidet mellom bibliotek

Vise bibliotekets bidrag til lånesamarbeidet

Definisjon:

A/B

der

A= Antall fjernlån

B= Antall innlån

Metode:

Forholdet mellom fjernlån og innlån, angitt i brøk.

Bemerkninger til metode:

”Fjernlån” defineres som utlån av originalmateriale eller levering av kopier fra eget bibliotek til annet bibliotek under annen administrativ enhet.

Fjernlån omfatter ikke utlån til egne registrerte studenter, inkl. registrerte fjernstudenter, selv om dokumentet må sendes til annet bibliotek eller studentenes hjemmeadresse.

”Innlån” er innlånt materiale til egne ansatte og studenter (inkludert fjernstudenter).

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO

1.9 Areal pr. bruker

Mål:

Indikerer satsing på biblioteket som arbeidsplass/møteplass/læringscenter

Definisjon:

A/B

der

A= Bibliotekets areal angitt i kvadratmeter

B= Antall personer i målgruppen(e)

Metode:

Beregne forholdet mellom arealet for brukere i biblioteket og antall personer i målgruppen angitt i brøk

Bemerkninger til metode:

Bare størrelsen på areal tilgjengelig for bruker benyttes, grupperom, lesesal, "vringleplass", eventuelt skranke etc medtas, også areal for oppstilling av bøker der disse er fritt tilgjengelig.

Arealer som vanligvis ikke er tilgjengelig for brukerne tas ikke med (for eksempel bibliotekansattes kontorer).

Indikatoren kan eventuelt brukes sammen med indikator 1.10

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO

1.10 Antall arbeidsplasser pr. bruker

Mål:

Indikerer brukertilgjengelighet til arbeidsplasser i biblioteket

Indikerer bibliotekets satsing som læringscenter

Antyder grad av tilpassing av antall arbeidsplasser i biblioteket til antall brukere

Definisjon:

A/B

der

A= Antall arbeidsplasser i biblioteket

B= Antall personer i målgruppen(e)

Metode:

Beregne forholdet mellom antall tilgjengelige arbeidsplasser i biblioteket og antall personer i målgruppen angitt i brøk

Bemerkninger til metode:

Omfatter alle typer arbeidsplasser

Plasser for lesing av aviser og for lytting av musikk bør utelates, arbeidsplasser i lesesal/grupperom o.l. som hører til (administreres og regnes som en del av) biblioteket medtas

se også indikator 1.4

Bør også foretas stikkprøver over i hvor stor grad arbeidsplassene er i bruk

Bruk av bibliotekets arbeidsplasser vil kreve en annen utregning

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO

1.11 Timer tilgjengelig arbeidsstasjon pr bruker

Mål:

Indikerer brukertilgjengelighet til arbeidsstasjoner i biblioteket

Definisjon:

A/B

der

A= totale antall timer tilgjengelig arbeidsstasjon

B= Antall personer i målgruppen

Metode:

Beregne forholdet mellom antall timer med tilgjengelig arbeidsstasjoner i biblioteket og antall personer i målgruppen uttrykt i brøk

Bemerkninger til metode:

Primært for folkebibliotek uten trådløst nett

Dersom biblioteket har trådløst nettverk, bør indikator 1.10 benyttes

For å finne antall timer tilgjengelig arbeidsstasjon: gange antall arbeidsstasjoner med antall åpningstimer i en bestemt tidsperiode

Med en arbeidsstasjon menes en computer med tilgang til bibliotekets elektroniske ressurser og med internettoppkopling. Arbeidsstasjonen skal også kunne nyttes som PC

Også arbeidsbord med mulighet for oppkopling av personlig datamaskin kan medtas, eventuelt med egen utregning

Det bør foretas stikkprøver for å kartlegge i hvor stor grad arbeidsstasjonene er i bruk, ved f.eks. å ha "telleker" hvert år for å kartlegge bruk av arbeidsstasjonene.

Datakilde: Internt + ABM-statistikk

Kilde: ISO, BIX

1.12 Antall årsverk pr bruker

Mål:

Vise antall brukere pr årsverk nedlagt i biblioteket

Vise hvilke personalressurser som stilles til disposisjon av eierinstitusjonen

Synliggjør aktiviteten i biblioteket og sier noe om bemanningssituasjonen

Definisjon:

A/B

der

A= Antall årsverk i biblioteket

B= Antall personer i målgruppen

Metode:

Beregne forholdet mellom antall personer i målgruppen og antall årsverk i biblioteket angitt i brøk.

Bemerkninger til metode:

Det beregnes ut fra totale antall årsverk, dvs. alt bibliotekpersonale. Et årsverk tilsvarende den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt. Ved sammenligning må de samme grupper av ansatte inngå i det totale antall årsverk.

Kan eventuelt også brukes for å se antall årsverk fordelt på antall aktive brukere.

Studenter og ansatte telles pr. hode (ikke heltidsekvivalenter)

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO

1.13 Del av de bibliotekansattes arbeidstid som brukes på direkte opplæring og undervisning av brukere

Mål:

Viser i hvor stor grad de bibliotekansatte totale arbeidstid går med til direkte opplæring og undervisning

Indikerer bibliotekets satsing på opplæring av brukerne

Definisjon:

A/B

der

A= antall årsverk som brukes på direkte opplæring og undervisning

B= totalt antall årsverk tilknyttet biblioteket

Metode:

Forholdet mellom det totale antall årsverk og årsverk som går med til direkte opplæring og undervisning av brukere i en nærmere bestemt tidsperiode, eventuelt i løpet av året.

Bemerkninger til metode:

Indikatoren benyttes bare for personalbruk ved organisert undervisning (antall undervisningstimer telles). Med organisert undervisning menes forhåndsannonsert opplæring.

Det beregnes ut fra totale antall årsverk, dvs. alt bibliotekpersonale. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt. Ved sammenligning må de samme grupper av ansatte inngå i det totale antall årsverk.

Datakilde: Internt + ABM-statistikk

Kilde: ISO

1.14 Del av ansattes tid brukt på bibliotekets elektroniske ressurser/tjenester

Mål:

Indikerer i hvor stor grad biblioteket satser på elektroniske ressurser/tjenester
Vise hvor stor del av personalet som ivaretar bibliotekets elektroniske tjenester og ressurser

Definisjon:

$A/B \times 100\%$

der

A= Årsverk brukt på bibliotekets elektroniske ressurser og tjenester

B= Totalt antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne prosenten av det totale antall personalårsverk som brukes på bibliotekets elektroniske tjenester og ressurser

Bemerkninger til metode:

Det beregnes ut fra totale antall årsverk, dvs. alt bibliotekpersonale. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt. Ved sammenligning må de samme grupper av ansatte inngå i det totale antall årsverk.

Antall personalårsverk brukt på informasjonsteknologi i vid forstand, også internt. Det kan være aktuelt å foreta tidsstudier for å få korrekte tall.

Datakilde: Intern beregning + ABM-statistikk

Kilde: ISO

1.15 Del av ansattes tid brukt på kompetanseheving (etter- og videreutdannig, faglige konferanser, seminarer, intern opplæring)

Mål:

Indikerer i hvor stor grad bibliotekleder/eier satser på kompetanseheving for ansatte

Definisjon:

$A/B \times 100\%$

der

A= Årsverk brukt på kompetanseheving for de ansatte

B= Totalt antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne prosenten av det totale antall personalårsverk som brukes til kompetanseheving av de ansatte

Bemerkninger til metode:

Må sees i forhold til bibliotekets kompetanseplaner

Det beregnes ut fra totale antall årsverk, dvs. alt bibliotekpersonale. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt. Ved sammenligning må de samme grupper av ansatte inngå i det totale antall årsverk.

Antall personalårsverk brukt til kompetanseheving beregnes ut fra tid som går med til deltakelse på faglige konferanser og seminarer, etter- og videreutdanning betalt av biblioteket og intern opplæring.

Datakilde: Intern beregning + ABM-statistikk

Kilde: ISO

2. Bruk

2.1 Brukertilfredshet

Mål:

Indikere i hvilken grad brukerne er tilfreds med bibliotek tjenesten som helhet, eller brukernes tilfredshet med utvalgte aktiviteter/tjenester i biblioteket

Definisjon:

A/B

der

A= summen av verdiene gitt av bruker

B= antall personer som har besvart spørreskjemaet

Metode:

Utforme skriftelig spørreskjema som utdeles, eventuelt sendes pr post/e-post, der bruker blir bedt om å vurdere biblioteket/bibliotek tjenesten/bibliotekaktiviteten.

Beregne gjennomsnittet av brukervurderingene.

Vurderingen gis ut fra en numerisk skala.

For eksempel: en skala fra 1-6 der 1 er lavest verdi og 6 er høyest

Bemerkninger til metode:

Kan brukes av alle typer bibliotek.

Undersøkelsen kan gjøres for biblioteket som helhet, eller for den enkelte tjeneste/aktivitet; for eksempel åpningstider, tilgjengelighet, brukeropplæringen, analog og digital samling

Undersøkelsen kan gjøres flere ganger, eventuelt før og etter en forandring i bibliotekets tjenester, tilbud eller lokaler.

Datakilde: Internt

Kilde: ISO

2.2 Del av spesifisert(e) målgruppe(r) som bruker bibliotek tjenestene (% av målgruppe nådd)

Mål:

Vise hvor stor prosent av en institusjons eller en kommunes spesifisert(e) målgruppe(r) (f.eks. ansatte, grupper av ansatte, lærere, forskere, registrerte studenter inkludert fjernstudenter, kvinner, menn, barn, ungdom, gamle) som er aktive brukere av bibliotekets fysiske eller elektroniske tjenester.

Indikere i hvilken grad bibliotekets tilbud er tilpasset målgruppene.

Indikere hvilke tjenester som er viktige for hvem, og om enkelte tjenester må markedsføres bedre.

Definisjon:

A/B x 100%

der

A= Antall aktive brukere i målgruppen(e)

B= Antall potensielle brukere i målgruppen(e)

Metode:

Beregne prosenten av antall personer i den enkelte målgruppe som har vært aktive brukere av en eller flere av bibliotekets tjenester i løpet av en bestemt periode (f.eks. et år), sett i forhold til totalt antall personer i den enkelte målgruppe.

Bemerkninger til metode:

En aktiv bruker er en bruker med registrert lån siste år. Dersom man kan registrere

brukerbesøk kan man definere en aktiv bruker som en bruker som har benyttet en eller flere av bibliotekets tjenester siste år.

Indikatoren kan brukes på de ulike tjenestene som biblioteket tilbyr. Indikerer om tjenester eventuelt bør prioriteres, forbedres, omstruktureres eller nedlegges.

Man kan også registrere bruk i ulike målgrupper, ulike fagavdelinger eller ulike utdanninger i undervisningsinstitusjoner.

Dersom en institusjon har fjernstudenter, må disse defineres, og det må brukes samme definisjon ved sammenlikninger.

Antall brukere telles, omregnes ikke til fulltids ansatte/studenter i institusjoner.

Det må benytte spørreundersøkelse for å kunne registrere bruk av tjenester som ikke innebærer elektronisk registrering av bruk.

Datakilde : Internt + ABM-statistikk

Kilde: "10 Indicators for University Libraries" (R. Poll), EU, ISO

2.3 Åpningstider, besøk og bruk av bibliotekfaglig personale i de fysiske biblioteklokaler

Mål:

Vise antall besøk per valgt tidsenhet

Vise antall åpningstimer per uke i biblioteket i normaluke

Vise antall timer biblioteket er tilgjengelig med bibliotekfaglig personale

Definisjon:

1. A/B

der

A= antall besøk i tidsperioden

B= antall åpningstimer

2. C

der

C= antall åpningstimer i uken i biblioteket (normaluke)

3. D

der

D = antall åpningstimer i uken med bibliotekfaglig personale tilgjengelig for veiledning.

Metode:

1. Forholdet mellom besøk i bibliotekets åpningstimer og antall åpningstimer angitt i brøk. Kan også brukes til å måle besøks tetthet for perioder av åpningstiden.

2. Antall åpningstimer i uken biblioteket

3. Antall åpningstimer i uken biblioteket med bibliotekfaglig personale tilgjengelig for veiledning.

Bemerkninger til metode:

Ved sammenlikninger må samme kriterier legges til grunn.

Ad 1. Indikatoren kan være til hjelp ved disponering av personalressurser, f.eks. behov for mer eller mindre personale på enkelte tider av døgnet.

Etter grundig markedsføring, kan nye åpningstider lanseres for kortere tidsperiode. Resultatene kan da indikere om åpningstidene bør endres.

Ved sammenlikninger med tidligere år, må tilnærmet samme tidspunkt velges for undersøkelsen. Dette gjelder også for sammenlikninger med eksterne.

Ad 2./3. Institusjoner med flere avdelinger/filialer med varierende åpningstider kan bruke åpningstid per uke i hovedbiblioteket. Det anbefales at åpningstid beregnes særskilt for hver bibliotekenhets

Ad 3. Hva som er bibliotekfaglig personale, må defineres (anbefalt ISO 2789-

definisjonen)

Datakilde: Internt + ABM-statistikk

Kilde: EU

2.4 Forholdet mellom virtuelle og fysiske bibliotekbesøk

Mål:

Viser i hvor stor grad bibliotekets brukere benytter bibliotekets elektroniske tjenester
Indikerer bibliotekets behov for videre satsing på digitale bibliotekstjenester

Definisjon:

$$A/(A+B) \times 100 \%$$

der

A= antall elektroniske besøk

B= antall fysiske besøk

Metode:

Beregne prosenten av elektroniske besøk i forhold til det totale antall bibliotekbesøk i en bestemt tidsperiode

Bemerkninger til metode:

Omfatter alle elektroniske besøk/henvendelser og telles i antall uavhengig hvor mange sider som blir besøkt hvor lenge

Et elektronisk besøk er når en bruker besøker bibliotekets hjemmeside eller bibliotekets katalog utenfra bibliotekets fysiske bygning. Besøk på hjemmesider fra bibliotekets maskiner skal ikke telles.

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO

2.5 Bruk av bibliotekets digitale samlinger og tjenester

Mål:

Vise i hvilken grad (antall) nedlastninger fra elektroniske informasjonsressurser blir brukt, og antall nedlastede dokumenter per person i målgruppene.

Indikere bruk av de ulike tjenester i forhold til kostnadene, og behovet for bedre markedsføring og opplæring.

Kan indikere bibliotekets behov for videre satsing på digitale bibliotekstjenester

Definisjon:

$$A/B$$

der

A= Antall nedlastninger i perioden (hvert elektronisk dokument telles hver gang det blir nedlastet)

B= Antall personer i målgruppene

Metode:

I en nærmere bestemt tidsperiode registreres antall nedlastinger fra elektroniske informasjonsressurser fra baser som biblioteket tilbyr tilgang til

Bemerkninger til metode:

Omfatter bruk av elektroniske fulltekstdokumenter som biblioteket tilbyr via egne hjemmesider, og gjennom de avtaler biblioteket har med leverandører av elektroniske fulltekstdokumenter.

Det er hensiktsmessig å registrere antall nedlastede dokumenter på hver enkelt av basene/eventuelt leverandørene som er tilgjengelige via biblioteket.

Det kan skilles mellom "egne" dokumenter og dokumenter tilgjengelig via ulike avtaler.

Bruk kan deles på enkelte brukergrupper.

Kombinert med kostnadene for de ulike basene, kan det vurderes om kostnader står i forhold til bruk/nytte.

Datakilde: Internt + ABM-statistikk

Kilde: ISO

2.6 Prosent av samlingen ikke i bruk

Mål:

Indikerer i hvilken grad bibliotekets samlinger er tilpasset brukergruppen

Indikerer i hvilken grad samlingen blir brukt

Definisjon:

$$B-A/B \times 100$$

der

A= Antall dokumenter utlånt

B= Totalt antall dokumenter i utlånsamlingen

Metode:

Beregne prosenten av samlingen som ikke har vært utlånt i en nærmere definert periode, for eksempel i løpet av et år.

Bemerkninger til metode:

Kan brukes på deler av samlingen, evt. spesialsamlinger, emnegrupper etc.

Referansesamlingen bør vurderes for seg, ved manuelle tellinger av dokumenter fra referansesamlingen som har vært i bruk i en bestemt periode (for eksempel en uke).

Tellingen bør gjentas flere ganger i løpet av året, for å få best mulig indikasjon på bruk og behovet for referansesamling.

Datakilde: ABM-statistikk + internt

Kilde: ISO

2.7 Lån fordelt på potensielle brukere i målgruppen(e)

Mål:

Viser målgruppens bruk av bibliotekets samlinger

Indikerer om bibliotekets samlinger er tilpasset målgruppen

Definisjon:

$$A/B$$

der

A= Antall utlån

B= Antall personer i målgruppen(e)

Metode:

Beregne antall utlån fordelt på antall personer i målgruppen(e) angitt i brøk

Bemerkninger til metode:

Omfatter ikke mottatte innlån fra andre bibliotek.

Fornyelser regnes som nytt utlån.

Antall brukere telles (ikke omregning til fulltids ansatte/studenter i institusjoner)

Dersom indikatoren brukes sammen med "antall besøk pr bruker" kan den si noe om bruken av biblioteket

Kan deles opp på ulike brukergrupper.

Kan eventuelt benyttes på avgrensede tidsperioder. Samme tidsperiode må brukes ved sammenlikninger.

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: "10 Indicators for University Libraries", ISO

2.8 Andel utlån til eksterne brukere

Mål:

Indikerer i hvor stor grad bibliotekets utlånsamling blir benyttet av eksterne brukere

Definisjon:

$$A/B \times 100\%$$

der

A= Utlån til eksterne brukere + fjernlån

B= Totalt antall utlån

Metode:

Angi prosenten av bibliotekets totale utlån som blir lånt ut til eksterne brukere

Bemerkninger til metode:

Eksterne brukere er brukere som ikke hører til bibliotekets primære hovedmålgruppe. For folkebibliotek vil eksterne brukere være brukere som er bosatt utenfor kommunen.

Fagbibliotek må klart definere og skille mellom interne (ansatte/ansatte og studenter) og eksterne brukere. Institusjonstilknytningen er det utslagsgivende, ikke bestillingsmåte.

Omfatter også alle fjernlån, eventuelt innlån til eksterne brukere

Datakilde: Internt + ABM-statistikk

Kilde: ISO

2.9 Prosent eksterne brukere

Mål:

Indikere i hvor stor grad bibliotekets samlinger og tjenester blir brukt av eksterne brukere,

og i hvilken grad bibliotekets samlinger og tjenester er attraktive for brukere utenfor primærmålgruppen

Definisjon:

$$A/A+B \times 100\%$$

der

A= Antall eksterne brukere

B= Antall brukere i målgruppen

Metode:

Bergene prosenten av eksterne aktive brukere i forhold til det totale antall aktive brukere

Bemerkninger til metode:

En ekstern bruker vil vanligvis si en låner som ikke er bosatt i kommunen eller en låner som ikke tilhører bibliotekets primære lånegruppe(r) (ansatte/studenter)

En aktiv bruker er i utgangspunktet en bruker med registrert lån siste år. Ekstern brukers bruk av en eller flere tjenester må registres, eventuelt telles manuelt. Telling av eksterne brukere som benytter en eller flere av bibliotekets tjenester kan gjøres i på forhånd bestemte perioder (for eks 1 uke vår, sommer, høst, vinter) i løpet av året. Ved sammenlikning må tilnærmet de samme periodene benyttes.

Det kan være vanskelig å skille eksterne og interne brukere. Det kan derfor være hensiktsmessig å utforme et dertil egnet spørreskjema og gjennomføre undersøkelse sammen med en ordinær brukerundersøkelse, indikator 2.1.

Datakilde: Interne beregninger

Kilde: ISO

2.10 Deltakelse på arrangementer

Mål:

Vise hvor stor del av bibliotekets målgruppe som deltar på arrangementer i bibliotekets regi

Indikerer i hvor stor grad bibliotekets arrangementer er tilpasset målgruppen(e)

Definisjon:

$$A/B \times 100\%$$

der

A= Antall deltakere på alle bibliotekets arrangementer

B= Antall personer i målgruppen

Metode:

Angi i prosent hvor stor del av målgruppen benytter seg av bibliotekets tilbud av arrangementer

Bemerkninger til metode:

Kan brukes på et enkelt arrangement, eller på alle arrangementer i bibliotekets regi i en bestemt tidsperiode

Dersom en person deltar på flere arrangementer telles denne hver gang

Kan deles i henholdsvis arrangementer for voksne og for barn

Brukt på ulike typer arrangementer i bibliotekets regi angir indikatoren hvilke typer arrangementer som foretrekkes av målgruppen(e)

Datakilde: internt + ABM-statistikk

Kilde: ISO

2.11 Andel deltakere i bibliotekopplæring

Mål:

Indikerer interessen for bibliotekopplæring i målgruppen(e)

Indikerer om opplæringen er tilpasset målgruppen(e)

Definisjon:

$$A/B \times 100\%$$

der

A= Antall deltakere på bibliotekopplæring

B= Antall personer i målgruppen(e)

Metode:

Angi i prosent hvor stor del av bibliotekets målgruppe som har deltatt i opplæring i bruk av biblioteket

Bemerkninger til metode:

Antall personer telles uavhengig av hvor omfattende og hva opplæringen består av. Undervisningen må være forhåndsannonsert/forberedt.

Opplæringen kan være vanlig omvisning, kateterundervisning eller praktisk bruk av bibliotekets ressurser

Kan også brukes på definerte brukergrupper

Datakilde: Internt + ABM-statistikk

Kilde: ISO

3. Kostnadseffektivitet etc

3.1 Utgifter til lønn og innkjøp/tilgang i forhold til eierinstitusjonens total regnskap

Mål:

Vise hvor stor del av eierinstitusjonens/eierkommunens totalregnskap som tilfaller biblioteket til dekning av lønn og innkjøp/tilgang.

Indikere hvordan eierinstitusjonen/kommunen prioriterer biblioteket i sine budsjetter.

Definisjon:

$$A/B \times 100 \%$$

der

A= Bibliotekets utgifter til lønn og innkjøp/tilgang

B= Institusjonens totale utgifter

Metode:

Beregne prosenten av eierinstitusjonens/kommunens totale regnskap som tilfaller biblioteket til dekning av lønn og innkjøp (akkvisisjon) av fysiske dokumenter og utgifter til tilgang til elektroniske ressurser (abonnement, avgifter, lisenser, konsortieutgifter, "cost per view" etc).

Bemerkninger til metode:

Det må tas hensyn til spesielle lokale forhold, f.eks. institusjoner i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygning av bibliotekets samlinger eller tjenester.

Hva som inngår i bibliotekets regnskapstall for lønn og innkjøp, må defineres av hvert enkelt bibliotek og brukes likt ved eventuelle sammenlikninger.

Bibliotekets utgifter til husleie/lys/renhold etc kan også inngå, men ved sammenlikning må man forsikre seg om at tallet omfatter de samme utgiftene.

I stedet for regnskapstall kan bibliotekets budsjettall eventuelt benyttes, der dette er hensiktsmessig.

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO

3.2 Eiertilskudd

Mål:

Viser i hvor stor grad bibliotekets eier (kommune, institusjon etc) bidrar til bibliotekets drift

Se i hvilken grad biblioteket har tilgang til eksterne midler

Definisjon:

$$A/B \times 100\%$$

der

A= Eiertilskudd til driften av biblioteket

B= Bibliotekets totale utgifter

Metode:

Beregne prosenten av bibliotekets totalregnskap som er finansiert av bibliotekeier

Bemerkninger til metode:

Hva som regnes med i bibliotekets totale utgifter må defineres av den enkelte

institusjon. En del bibliotek får sine utgifter f.eks. til lokaler, rengjøring o.l. dekket over institusjonens fellesbudsjett. Dersom disse utelates må det opplyses om dette. Dette må eventuelt medtas ved beregning av eiertilskuddet.

Ved sammenlikning må de samme definisjoner benyttes.

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO, BIX

3.3 Totale utgifter fordelt på totalt antall personer i målgruppen(e) (Kostnader pr. bruker)

Mål:

Viser institusjonens/eiers ressursbruk pr person i målgruppen(e)

Indikerer institusjonens/eiers satsing på bibliotek tjenester

Definisjon:

A/B

der

A= Totale utgifter i biblioteket

B= Antall personer i målgruppen(e)

Metode:

Totale utgifter i biblioteket fordelt på antall personer i målgruppene angitt i brøk

Bemerkninger til metode:

Hva som regnes med i bibliotekets totale utgifter må defineres av den enkelte institusjon. En del bibliotek får sine utgifter f.eks. til lokaler, rengjøring o.l. dekket over institusjonens fellesbudsjett. Dersom disse utelates må det opplyses om dette.

Indikatoren kan eventuelt brukes for å beregne utgifter per bruker på de enkelte tjenester, for å se om utgiftsfordeling mellom de enkelte tjenester er forsvarlig.

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: BIX, ISO, EU

3.4 Utgifter til innkjøp/tilgang fordelt på totalt antall personer i målgruppen(e)

Mål:

Indikerer institusjonens/eiers satsing på akkvisisjon/aktuell samling

Definisjon:

A/B

der

A = Bibliotekets utgifter til innkjøp/tilgang

B = Antall personer i målgruppen(e)

Metode:

Beregne forholdet mellom bibliotekets utgifter til innkjøp (akkvisisjon) av fysiske dokumenter og utgifter til tilgang til elektroniske ressurser (abonnement, avgifter, konsortieutgifter, "cost per view" etc) og totalt antall personer i målgruppen(e) angitt i brøk

Bemerkninger til metode:

Typer utgifter som medtas, må defineres og brukes likt ved sammenlikninger internt og eksternt.

Utgifter til innbinding og digitalisering medtas ikke (se ISO 2789).

Utgifter til drift av elektronisk utstyr medtas ikke.

Budsjettall kan brukes dersom dette er mest hensiktsmessig.

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: BIX, ISO, EU

3.5 Del av bibliotekets utgifter til innkjøp/tilgang brukt på elektroniske ressurser

Mål:

Vise hvor stor del av bibliotekets innkjøpsbudsjett som brukes for å dekke utgifter for tilgang til elektroniske ressurser (abonnement, avgifter, lisenser, konsortieutgifter, "pay per view" etc).

Indikere bibliotekets satsing på tilgang til elektronisk materiale.

Definisjon:

$$A/B \times 100\%$$

der

A= Utgifter for tilgang til elektroniske ressurser

B= Bibliotekets utgifter til innkjøp/tilgang

Metode:

Beregne prosenten av bibliotekets innkjøpsbudsjett som blir brukt for tilgang til elektroniske ressurser (abonnement, avgifter, lisenser, konsortieutgifter, "pay per view" etc).

Bemerkninger til metode:

Utgifter for tilgang til elektroniske ressurser omfatter abonnementsutgifter, lisensomkostninger, "pay pr. view" etc.

Utgifter til innkjøp/ tilgang omfatter all akkvisisjon (også abonnementsutgifter, lisensomkostninger, pay pr. view etc.).

Utgifter til drift av elektronisk utstyr medtas ikke.

Utgifter til innbinding og digitalisering utelates.

Indikatoren kan også si noe om tilgangen til elektroniske ressurser for det/de aktuelle fagområdene.

Typer utgifter som medtas, må defineres og brukes likt ved sammenlikninger internt og eksternt.

I stedet for regnskapstall kan budsjettall brukes, der dette er mest hensiktsmessig.

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: BIX, ISO, EU

3.6 Forholdet mellom utgifter til innkjøp/tilgang og til lønn

Mål:

Vise fordelingen mellom utgifter til lønn og til akkvisisjon i biblioteket

Definisjon:

$$A/B$$

der

A= Bibliotekets utgifter til innkjøp/tilgang

B= Bibliotekets utgifter til lønn

Metode:

Beregne forholdet mellom bibliotekets utgifter til innkjøp (akkvisisjon) av fysiske dokumenter og utgifter til tilgang til elektroniske ressurser (abonnement, avgifter, konsortieutgifter, "pay per view" etc) og bibliotekets lønnsutgifter angitt i brøk

Bemerkninger til metode:

Alle lønnskostnader tas med

Hva som regnes med i beregningen av bibliotekets utgifter til henholdsvis innkjøp/tilgang og lønn, må defineres av den enkelte institusjon. Samme definisjoner må brukes ved eventuelle sammenlikninger.

Datakilde:

Kilde: ISO, BIX

3.7 Kostnader pr. utlån

Mål:

Vise bibliotekets kostnader pr utlån

Definisjon:

A/B

der

A= Bibliotekets driftsutgifter

B= Antall utlån i løpet av året

Metode:

Beregne forholdet mellom driftsutgifter og det totale antall utlån, uttrykt i brøk

Bemerkninger til metode:

Bibliotekets driftsutgifter omfatter akkvisisjonsutgifter, lønnskostnader og andre løpende utgifter.

Ved sammenlikning med andre bibliotek må de samme utgiftene ligge til grunn

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO

3.8 Kostnader pr. nedlastet dokument

Mål:

Vise bibliotekets kostnader pr. nedlastet dokument

Definisjon:

A/B

der

A= Kostnader for tilgang til elektroniske ressurser

B= Antall nedlastede dokumenter

Metode:

Beregne forholdet mellom utgifter for tilgang til elektroniske ressurser og antall nedlastninger, uttrykt i brøk

Bemerkninger til metode:

Med en nedlasting forstår vi et fullt dokument, eller del av et dokument, fra en base biblioteket abonnerer på

Antall "items" nedlastet i alle bibliotekets elektroniske ressurser (artikler, e-bøker, siteringer, abstracts, fulltekst)

Kostnadene omfatter tilgang, abonnementsutgifter, lisenskostnader, "pay pr view" etc

Kostnader til infrastruktur etc skal ikke inkluderes.

Kan brukes for nedlastet dokument pr. enkelt base biblioteket abonnerer på

Datakilde: ABM-statistikk

Kilde: ISO