

**Nasjonale indikatorer for norske folkebibliotek  
FORSLAG TIL INDIKATORER – Utkast 14  
30.04.2010**

## **INNHold:**

- I Forord**
  - II Innledning**
  - III Litteratur**
  - IV Forslag til indikatorer**
- 
- A ØKONOMI**
  - A1 Bibliotekets andel av kommunens driftsregnskap**
  - A2 Kostnad per åpningstime**
  - A3 Utgifter til medier per innbygger**
  - A4 Andelen av lønns- og medieutgifter brukt på mediekjøp/tilgang**
  - A5 Kostnader per nedlastede dokument**
  - A6 Andel utgifter til innkjøp/tilgang brukt på elektroniske ressurser**
- 
- B BRUK/BESØK**
  - B1 Fysiske besøk per innbygger**
  - B2 Besøk nettbaserte tjenester per innbygger**
  - B3 Utlån(fysisk) per innbygger**
  - B4 Antall nedlastede/streamede dokumenter per innbygger**
  - B5 Andel besøkende med annen språkbakgrunn enn norsk**
  - B6 Andel lånere fra andre kommuner**
  - B7 Antall deltakere på arrangementer per innbygger**
- 
- C SAMLINGER/TJENESTER/PROSESSER**
  - C1 Antall åpningstimer**
  - C2 Årsverk per 1000 innbygger**
  - C3 Tilvekst fysiske medier per 1000 innbygger**
  - C4 Kulturfondmedienes andel av den totale fysiske tilveksten**
  - C5 Medietilbud på andre språk enn norsk og engelsk**
  - C6 Omløpshastighet ikke-skandinaviske og ikke-engelske medier**
  - C7 Innlån fra andre bibliotek i forhold til utlån til andre bibliotek**
  - C8 Andel av bibliotekets totale utlån som kommer fra egen samling**
  - C9 Antall referansespørsmål per ansatt**
  - C10 Del av bibliotekansattes arbeidstid satt av til publikumsvakter**
  - C11 Del av bibliotekansattes arbeidstid brukt på regionale/nasjonale svartjenester**
  - C12 Del av bibliotekansattes arbeidstid brukt til skolerettet arbeid**
- 
- D UTVIKLING/INNOVASJON/MARKEDSFØRING**
  - D1 Del av bibliotekansattes tid brukt i utviklingsprosjekter/prosjektarbeid**
  - D2 Del av bibliotekansattes tid brukt på kompetanseheving**
  - D3 Antall arrangementer per årsverk**
  - D4 Samarbeidstiltak per årsverk**
  - D5 Antall interaktive tjenester**

## 1. FORORD

Bibliotekene står overfor store utfordringer. Det stilles stadig nye krav til omstillinger i takt med endringene i samfunnet. Bibliotekene skal følge med i den teknologiske utviklingen og være aktive bidragsytere i utvikling av kunnskapssamfunnet. For å kunne møte disse utfordringene trenger bibliotekene kompetanse og verktøy. ABM-utvikling ønsker å bistå bibliotekene i arbeidet med å sikre kvalitet på bibliotektenestene og rett bruk av tildelte ressurser.

I 2006 presenterte ABM-utvikling utredningen "Bibliotekreform 2014". Utredningen omfatter alle typer bibliotek og består av to hoveddokumenter, ett som skisserer strategier og tiltak, og ett bakgrunnsdokument "Norgesbiblioteket – nettverk for kunnskap og kultur". Under målområde 2: "Norgesbiblioteket – struktur og organisering" står det i strategi 2.4 at det skal:

*"Utvikle(s) redskaper og metoder til evaluering og kvalitetsheving av virksomheten i bibliotekene".*

Strategien følges opp med tiltaket:

*"Det skal utvikles nye verktøy for evaluering og kvalitetsheving av virksomheten i bibliotekene.*

*Bibliotekstatistikken skal vurderes med sikte på å utvikle og forbedre innsamlingen og presentasjonen av data."*

St. meld. nr. 23 (2008-2009): Bibliotek omtaler statistikk og analysearbeid flere steder.

*"Ei viktig oppgave framover vil vere å styrkje statistikk- og analysearbeidet. Det skal utviklast ulike former for indikatorar for kva som konstituerer god tenesteutøving både i arkiv, bibliotek og museum. Med utgangspunkt i indikatorar og spesielle kartleggingsprosjekt skal det utarbeidast oppdaterte tilstandsrapportar om arkiv-, bibliotek- og museumsfeltet.*

Videre sies det i kap.10:

*"Statistikk og analyse*

*I tillegg til slike tiltak må ein utvikle ulike former for indikatorar for kva som konstituerer god tenesteutøving både i arkiv, bibliotek og museum ... På bibliotekfeltet vil indikatorarbeidet først og fremst vere retta mot folkebibliotekfeltet."*

På denne bakgrunn opprettet ABM-utvikling i 2008 to prosjektgrupper "Benchmarking med bruk av resultat- og styringsindikatorer", en for folkebibliotek og en for universitets- og høgskolebibliotek. Gruppene skulle i følge sitt mandat utvikle verktøy for evaluering og styring av eget bibliotek, og for sammenlikning med andre bibliotek.

Prosjektgruppene skulle komme frem til et anbefalt sett av indikatorer (ett for folkebibliotekene og ett for universitets- og høgskolebibliotekene), som skulle si noe om bibliotekenes kvalitet/prestasjon/aktivitet.

Dette dokumentet inneholder 30 forslag til indikatorer for folkebibliotek.

Prosjektgruppa ønsket å finne fram til målbare indikatorer som kunne si noe om bibliotekene som

- samfunnsinstitusjon
- læringsressurs og læringsarena
- litteratur- og kulturformidler
- arena for kulturelt mangfold

De foreslåtte indikatorene er dels hentet fra tidligere kilder, og eventuelt bearbejdet for å passe til norske forhold, og dels konstruert av prosjektgruppen. Alle indikatorene skal prøves ut i operative bibliotek. Prosjektgruppen har prøvd ut indikatorene i egne bibliotek fra forsommeren 2009.

Prosjektgruppen har diskutert et stort antall indikatorer. Mange er blitt forkastet da prosjektgruppen ikke kunne se at de oppfylte kravene som lå til grunn for arbeidet med indikatorene.

- Enkel tilgang til data
- Hensiktsmessig for sammenlikning (internt/eksternt)
- Relevant for folkebibliotekenes aktiviteter /oppgaver/mål

Prosjektgruppa har hatt 8 møter, og deltakerne har vært:  
Berit Borgen, Vestfold fylkesbibliotek  
Jørn Helge B. Dahl / Toril Høimyr, Deichmanske bibliotek  
Marit Egaas, Sølvberget, Stavanger (de tre første møtene)  
Randi Gustavsen, Hammerfest bibliotek  
Tanmayo Olsen, Troms fylkesbibliotek  
Hallfrid Skimmeli, Steinkjer bibliotek  
Gro B. Soydan, Asker bibliotek  
Marte Sørensen, Bærum bibliotek  
Erlend Ra, ABM -utvikling  
Torill Redse, ABM-utvikling (leder)

Forslaget til indikatorer har vært diskutert i åpen blogg og vært på høring. De foreliggende indikatorene er revidert i henhold til innkomne kommentarer og anbefales nå tatt i bruk i bibliotekene.

ABM-utvikling, mai 2010

Stein Slyngstad  
direktør

Leikny Haga Indergaard  
avdelingsdirektør

## II. INNLEDNING

### **Bibliotekreform 2014 og Norgesbiblioteket**

Utredningen Bibliotekreform 2014 lanserer begrepet Norgesbiblioteket som et samarbeidende biblioteknettverk. Sammen skal alle typer bibliotek gi innbyggerne et bredt bibliotektilbud. Utredningen fokuserer på innhold og tjenester, på struktur og organisering og på kompetanse og forskning

I kapittel 2 i Bibliotekreform 2014 heter det:

*...Innsamling og analyse av statistikk og annen dokumentasjon er viktig for å vurdere bibliotekenes virksomhet og resultater i forhold til de mål som settes for virksomheten i Norgesbiblioteket. Dette er et område som får større betydning framover. Det er også viktig at det blir utviklet verktøy som kan måle virksomheten og gi informasjon som kan bidra til kvalitetsheving av tjenestene...*

St. meld nr. 23 Bibliotek (2008-2009) – Kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid (bibliotekmeldingen) som ble lagt frem våren 2009, vil utvikle robuste og omstillingsdyktige bibliotek som kan tilby alle innbyggerne gode bibliotektenester. Meldingen presiserer arbeidet med analyser og statistikk. I kapittel 10 punkt 10.6 heter det

*...Institusjonane innhenter i dag store mengder statistiske data frå abm-institusjonar, delvis i samarbeid med Statistisk sentralbyrå. Med unnatak av ein samlepublikasjon kvart år vert dette omfattande materiale for lite analysert med tanke på kva som skjer på ulike område...*

Og

*...I tillegg til slike tiltak må ein utvikle ulike former for indikatorar for kva som konstituerer god tenesteutøving både i arkiv, bibliotek og museum...*

### **Mål og resultatstyring i kommunal sektor**

Den teknologiske utviklingen, endringer i innbyggernes bruk av offentlige tjenester og krav om kostnadseffektivitet synliggjør behovet for et godt ledelsesverktøy for kommunene. Et eksempel er balansert målstyring. Kommunene skal styre mot fastsatte mål og strategier, måle og analysere resultatene og finne ut om det er sammenheng mellom mål og strategier og resultater.

### **Kostra**

KOSTRA (statistisk registreringssystem: Kommune – Stat – Rapportering) ble tatt i bruk i 2002. Kostra er et nasjonalt statistikkssystem som gir informasjon om kommunale tjenester og bruk av ressurser. Alle norske kommuner må levere standardiserte data om sin virksomhet, også data om bibliotek. Store mengder data om kommunal virksomhet ligger lett tilgjengelig i en database. KOSTRA benytter ulike indikatorer for kommunale tjenester. Disse er standardiserte og gjør det mulig å sammenligne på tvers av kommunene. Det kan være variasjoner i kommunenes innrapportering av enkelte data, noe en bør være oppmerksom på ved sammenlikning.

### **Bibliotek og statistikk**

Bibliotekene har behov for statistikk, målinger og undersøkelser for å vise hvor godt de presterer, hvilke ressurser som brukes på ulike tjenester og om bibliotekene oppnår sine definerte mål. Materialet må analyseres og presenteres eksternt for synliggjøring av biblioteket og internt aktivt brukes som styringsverktøy. Den nasjonale folkebibliotekstatistikken danner bakgrunn for bibliotekenes mulighet for å dokumentere sin virksomhet både overfor eiere og brukere av folkebibliotekets tjenester. I Norge har

ABM-utvikling ansvar for innhenting og publisering av bibliotekstatistikk. Folkebibliotekene leverer data for egen virksomhet hvert år, og ABM-utvikling sammenstiller og presenterer den nasjonale bibliotekstatistikken. Et utvalg data benyttes i KOSTRA. Offentlig statistikk over folks kultur- og mediebruk, deriblant bruk av folkebibliotek, er tilgjengelig via SSB.

Det er en utfordring at de statistiske data vi nå samler inn, ikke dekker alle de aktiviteter som vi ønsker å synliggjøre. Bruken av bibliotekene forandres. Nye tilbud og tjenester blir utviklet. Det er en utfordring å utvikle målemetoder for denne virksomheten.

Kombinasjonsbibliotek, bibliotek som ivaretar bibliotek tjenester til både folkebibliotek og skolebibliotek (grunnskole/videregående skole), har spesielt store utfordringer når det gjelder innsamling av statistiske data for egen aktivitet. Det er i mange tilfeller vanskelig å skille skolebibliotekvirksomhet fra ordinære folkebibliotekaktiviteter, aktivitet og tjenester rettet mot kommunenes innbyggere.

### **Kvalitetsutvikling**

Kvalitetsutvikling innebærer å utarbeide visjon, sette mål og lage retningslinjer for kvalitetsarbeidet (kvalitetspolitikk). Innsamlede data må analyseres og sees i sammenheng med virksomhetens visjon og mål. Bruk av kvalitetsmålinger med indikatorer eller nøkkeltall er ledd i oppfølging av resultatene. Disse vil hjelpe de ansatte til å styre eget arbeid og være bakgrunn for interne valg.

Kvalitet kan defineres som

*Helhet av egenskaper og kjennetegn et produkt eller en tjeneste har, som vedrører dets evne til å tilfredsstille fastsatte krav eller behov som er antydnet (NS-ISO 8402)*

Kvalitet og mål defineres ut fra brukernes behov og bibliotekets ressurser. Man snakker ikke om høyest mulig kvalitet, men *riktig* kvalitet for institusjonen. Nivået settes av hvert enkelt bibliotek, og baseres på utvalgte kjerneaktiviteter og kjerneverdier. Andre aspekter er kostnadseffektivitet og effektiv organisasjonsutvikling.

Bibliotekets aktivitet må evalueres og kvalitetskontrolleres, slik at man kan avdekke og behandle avvik. Ved å ta i bruk kvalitetsmåling med indikatorer, basert på statistiske og andre data, vil bibliotekene kunne analysere aktivitet og finne ut om det er god nok sammenheng mellom mål og strategier og resultater.

### **Brukerundersøkelser**

Ved siden av å samle inn statistikk bør man gjennomføre brukerundersøkelser, fokussamtaler (systematiske samtaler om et avgrenset tema) og brukerobservasjoner, for å få oversikt over brukernes tilfredshet med bibliotekets tjenester. Spørreundersøkelser og fokussamtaler er viktige verktøy i mange bibliotek for å kartlegge brukernes syn på biblioteket. Disse er et viktig supplement til bruk av den tradisjonelle statistikken og de foreslåtte indikatorene.

I 2004 ble det tatt initiativ til en ny type undersøkelse i norske folkebibliotek. Store bybibliotek som Oslo, Trondheim, Stavanger, Bergen, Kristiansand ønsket å foreta en

undersøkelse av folks brukeratferd. Undersøkelsen ble gjennomført i 2007. Metoden som ble brukt var observasjon, som kartlegger både type aktiviteter og tidsbruk.

I samme periode ble det gjennomført en mindre omfattende undersøkelse i Drammensbiblioteket og biblioteket på Lillehammer ved bruk av trafikkteiling. Målet var å samle inn informasjon om hvordan brukerne utnytter bibliotekets rom og ressurser.

Data fra brukerundersøkelser er viktige som supplement til indikatorene for å få et totalbilde av bruken av bibliotekets innhold og tjenester.

### **Indikatorer**

*-et kvantitativt eller kvalitativt uttrykk for å vurdere verdien av en aktivitet / tjeneste.*

En indikator skal være informativ, pålitelig, gyldig, passende, effektiv og sammenlignbar.

Indikatorer er et instrument for å måle om biblioteket når sine mål. Ved å kombinere ulike målemetoder, som statistikk, tellinger, fokussamtaler, brukerundersøkelser eller brukerobservasjoner, kan man få indikatorer som sier noe om bibliotekets virksomhet eller noe om bibliotekets omverden.

Indikatorer kan anvendes til sammenligning av tjenester i forskjellige bibliotek og i tillegg være et internt styringsinstrument. Som et internt styringsinstrument, gir indikatorer mulighet for å sjekke måloppnåelse over flere år, og det kan settes inn tiltak som kan påvirke resultatet. Et eksempel er besøk pr. innbygger. Nedgang i besøk gjennom flere år, kan snus ved bevisst å lage mål for tilbudet i det fysiske biblioteket, gjennom arrangement, fokus på biblioteket som læringsarena osv.

Internasjonalt arbeides det med indikatorer for fag- og forskningsbibliotek: ISO-standard 11620 (Information and documentation – Library performance indicators), Second edition, (2008), ISO-standard 2789 (Information and documentation – International library statistics), Fourth edition, (2006) og ISO/TR28118 Information and documentation - Performance indicators for national libraries (2009) er grunnlagsdokumenter for det norske forslaget. I tillegg har IFLAs ”Measuring quality” av Roswitha Poll og Peter te Boekhorst (2007) og ”Strategi, verdi og kvalitet” av Niels Ole Pors (2007) vært nyttige for gruppen. Indikatorene som er tatt fra disse kildene er blitt vurdert av prosjektgruppen og eventuelt tilpasset norske forhold. Kildene til indikatorene oppgis.

Mye gjøres både internasjonalt og nordisk for å utarbeide gode indikatorer for bibliotek. Resultatet av disse aktivitetene vil muligens påvirke den videre utviklingen av de norske indikatorene.

### **Benchmarking (sammenlikning)**

*”En kontinuerlig prosess for å sammenligne virksomhetens varer, tjenester, tekniske og administrative prosesser med tilsvarende varer, tjenester og prosesser i de virksomheter som er anerkjent som de ledende på de aktuelle områdene for å identifisere og gjennomføre forbedringstiltak.” (Aune, 2000:119).*

Hensikten med benchmarking er å finne forbedringsområder for egne tjenester og prosesser ved å studere beste praksis innen bibliotekfeltet.

Folkebibliotek finnes i hver kommune og tjenesten er en rettighet for innbyggerne ifølge Lov om folkebibliotek. Den årlige innsendte statistikken har vært det instrumentet vi har hatt for sammenligning mellom bibliotek av ulike størrelser eller i regionen (fylkene). Ved å utarbeide et sett av indikatorer, tror vi at det blir større mulighet for folkebibliotekene til å få et bredere sammenligningsgrunnlag mellom bibliotekene. Det er likevel viktig at dataene man bruker i indikatorene er av en slik kvalitet at sammenligning blir reell. En forutsetning er også at man kjenner de bibliotekene man velger å sammenligne seg med. Det må tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel institusjoner i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester. Det må tas hensyn til kommunens størrelse, topografi og antall bibliotekavdelinger. Kombinasjonsbibliotek bør sammenligne seg med tilsvarende kombinasjonsbibliotek.

Ved å ta i bruk indikatorene vil det enkelte bibliotek også kunne sammenligne egne resultater fra år til år eller gjennom en årrekke. Ved sammenlikning er det viktig at datagrunnlaget er likt, og det forutsetter samarbeid mellom deltakerne.

### **Arbeidsprosessen**

Gruppens intensjon har vært å velge de mest velegnede indikatorene som omfatter de viktigste aktivitetene som lar seg sammenligne, internt og eksternt. Det er lagt vekt på å finne gode, felles indikatorer som baserer seg på entydige data. Gruppen har drøftet et bredt utvalg indikatorer. En rekke forslag er forkastet fordi det ikke lar seg gjøre å finne entydige eller sammenlignbare data. Kommunene har ulik praksis når det gjelder organisering og budsjettildeling, og bibliotekene er ulikt innrettet både når det gjelder fysisk beliggenhet, utforming og arbeidsoppgaver. Indikatorene som er foreslått, baseres delvis på data som allerede finnes lett tilgjengelig i bibliotekstatistikken eller i KOSTRA, delvis på data som krever egne rutiner for innhenting. Dette kan skje ved hjelp av lokale, regionale eller nasjonale tellinger eller brukerundersøkelser.

Arbeidsgruppen har hatt 8 møter. Forslag til indikatorer har vært mange. Hver indikator har vært grundig drøftet, spesielt med tanke på anvendbarhet. Etter hvert har gruppen kommet frem til 30 indikatorer.

Vi har vurdert hver indikator:

- hva forteller denne indikatoren
- er indikatoren hensiktsmessig for sammenligning med andre bibliotek
- er indikatoren egnet som internt styringsverktøy
- hvilke andre indikatorer bør den ses i sammenheng med
- er det vanskelig/lett å få tak i data?

I tillegg har vi prøvd ut indikatorene i egen virksomhet og samlet erfaringer.

ABM-utvikling anbefaler bruk av indikatorer som et ledelsesverktøy. Indikatorer skal ideelt sett kunne måle dagens prestasjoner og bibliotekenes innovasjonsevne og tilpasningsdyktighet til fremtidige behov og endringer. Flere indikatorer bør brukes sammen for å gi et balansert bilde av aktiviteten og kvaliteten i biblioteket.

### III. LITTERATUR

ABM-utvikling: <http://www.ABM-utvikling.no/bibliotek/statistikk-for-bibliotek/indikatorer-for-fag-og-folkebibliotek>

Aune, Asbjørn (2000). *Kvalitetsdrevet ledelse – kvalitetsstyrte bedrifter*. Oslo, Gyldendal.

Bibliotekreform 2014: Del I Strategier og tiltak. – Oslo: ABM-utvikling, 2006 – (ABM-skrift 30)

Bibliotekreform 2014: del II Norgesbiblioteket – nettverk for kunnskap og kultur – Oslo: ABM-utvikling, 2006. – (ABM-skrift 31)

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

Handbok i utvärdering : prestationsindikatorer för bibliotekverksamhet / av Johan Edgren m.fl. – Svensk bibliotekförenings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistikk -

Hvem er de og hvor går de? : Brukeratferd i norske storbybibliotek – Oslo: ABM-utvikling, 2008 – (ABM-skrift 46)

ISO 11620 (2008). Information and documentation – Library performance indicators, 2ed., International Organization for Standardization, Geneva

ISO 2789 (2006) Information and documentation – International library statistics, 4<sup>th</sup> ed., International Organization for Standardization, Geneva

ISO/DTR 28118 (2008): Quality – Statistics and performance evaluation: Information and documentation –Performance indicators for national libraries

LibQUAL+: <http://www.libqual.org/>

Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst (2007). *Measuring quality: Performance measurement in libraries*. München, IFLA Publications 127.

Pors, Niels Ole (2007). *Strategi, verdi og kvalitet*. [København], Danmarks Bibliotekforening.

St.meld.nr.23 (2008-2009): Bibliotek. Kunnskapsalmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid.

#### **IV. FORSLAG TIL INDIKATORER**

## A ØKONOMI

### **A1 Bibliotekets andel av kommunens driftsregnskap**

#### **Mål:**

Vise i hvilken grad kommunen prioriterer biblioteket.

#### **Formel:**

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

der

A = bibliotekets netto driftsutgifter per år

B = kommunens netto driftsutgifter per år

#### **Metode:**

Beregne andelen av kommunens netto driftsutgifter som går til drift av biblioteket. Angis i prosent med to desimaler.

#### **Bemerkninger:**

Regnskapstall benyttes.

Netto driftsutgifter tar utgangspunkt i KOSTRA-rapportering, og omfatter driftsutgiftene inkludert avskrivninger etter at driftsinntektene, som blant annet inneholder øremerkede tilskudd fra staten og andre direkte inntekter, er trukket fra. Netto driftsutgifter er således artene (010..480)+590 – artene [(600..895)-728]. Jf. Kostras veiledning:

[http://www.ssb.no/kostra/veiledning/veiledning\\_2009.pdf](http://www.ssb.no/kostra/veiledning/veiledning_2009.pdf) .

Brukes internt for å se utviklingen over år.

Ved sammenligning med andre kommuner må det tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel bibliotek i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester. Det må tas hensyn til kommunens størrelse, topografi og antall bibliotekavdelinger. Kombinasjonsbibliotek bør sammenligne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

**Datakilde:** KOSTRA

**Kilde:** ISO, IFLA, Pors, ABM-utvikling

**Anbefales brukt sammen med:** A3, flere indikatorer i B-gruppen

## **A2 Kostnad per åpningstime**

### **Mål:**

Vise bibliotekets kostnader per åpningstime.

### **Formel:**

A/B

der

A = bibliotekets netto driftsutgifter per år

B = antall åpningstimer per år

### **Metode:**

Beregner forholdet mellom bibliotekets netto driftsutgifter og bibliotekets totale antall åpningstimer i året.

### **Bemerkninger:**

Regnskapstall benyttes.

Bibliotekfaglig kompetanse og bibliotekets samlinger skal være tilgjengelig i åpningstiden.

Netto driftsutgifter tar utgangspunkt i KOSTRA-rapporteringen, og omfatter driftsutgiftene inkludert avskrivninger etter at driftsinntektene, som blant annet inneholder øremerkede tilskudd fra staten og andre direkte inntekter, er trukket fra. Netto driftsutgifter er således artene (010..480)+590 – artene [(600..895)-728]. Jf. Kostras veiledning: [http://www.ssb.no/kostra/veiledning/veiledning\\_2009.pdf](http://www.ssb.no/kostra/veiledning/veiledning_2009.pdf).

Med bibliotekfaglig kompetanse menes her fagutdannede bibliotekarer og annet personale i kontor- eller fagstillinger. Det totale antall åpningstimer for hver enkelt avdeling beregnes hver for seg. Antall åpningstimer i uken multipliseres med antall uker biblioteket er åpent. Ved ulike åpningstider i løpet av året må det tas hensyn til dette i utregningen.

Indikatoren brukes primært som internt styringsverktøy. Lave utgifter per åpningstime viser bibliotekets effektivitet.

Internt brukes indikatoren for hver enkelt av bibliotekets avdelinger (hovedbibliotek og filialer) og for sammenlikning over år.

Kan brukes til ekstern sammenlikning mellom kommuner uten filialbibliotek. Det må tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel bibliotek i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester.

Kombinasjonsbibliotek bør sammenlikne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

**Datakilde:** Internt, KOSTRA, ABM-statistikk

Kilde:

**Anbefales brukt sammen med:** B1, B2, C1

### **A3 Utgifter til medier per innbygger**

#### **Mål**

Vise i hvilken grad kommunen satser på et godt medietilbud til innbyggerne.

Vise bibliotekets satsing på oppbygging av en aktuell samling.

#### **Formel**

A/B

der

A = bibliotekets utgifter innkjøp/tilgang

B = antall innbyggere i kommunen

#### **Metode**

Beregne forholdet mellom bibliotekets utgifter til innkjøp av fysiske dokumenter, utgifter til tilgang til elektroniske ressurser og totalt antall innbyggere i kommunen.

#### **Bemerkninger**

Regnskapstall benyttes.

Tas med:

- Alle utgifter til innkjøp av medier som gjøres tilgjengelig via bibliotekets areal og nettsider
- Utgifter for tilgang til elektroniske ressurser omfatter abonnementsutgifter, lisensomkostninger, "Pay per view" etc.
- Utgifter til kopikjøp og eventuelle avgifter for lån fra andre bibliotek
- Omkostninger for plasting fra Biblioteksentralen

Tas ikke med:

- Utgifter til drift av elektronisk utstyr
- Utgifter til digitalisering
- Databaser som er gratis
- Utgifter til biblioteksystemer og til digitalisering/innkjøp av katalogdata

Ved sammenligning må det tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel institusjoner i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester. Det må tas hensyn til kommunens størrelse, topografi og antall bibliotekavdelinger. Kombinasjonsbibliotek bør sammenligne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

**Datakilde:** KOSTRA, SSB, ABM-statistikk

**Kilde** ABM, ISO, EU, BIX

**Anbefales brukt sammen med:** A1, A4, B3, B4, C3, C4, C7, C8

#### **A4 Andelen av lønns- og medieutgifter brukt på mediekjøp/tilgang**

##### **Mål**

Vise andelen av lønns- og medieutgifter brukt på mediekjøp/tilgang.

##### **Formel**

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

der

A= bibliotekets utgifter til medieinnkjøp/tilgang

B= bibliotekets utgifter til lønn

##### **Metode**

Beregne andelen av lønns- og medieutgifter som brukes til medieinnkjøp/tilgang. Angis i prosent med to desimaler.

##### **Bemerkninger**

Regnskapstall benyttes.

Tas med:

- Alle utgifter til innkjøp av medier som gjøres tilgjengelig via bibliotekets areal og nettsider
- Utgifter for tilgang til elektroniske ressurser omfatter abonnementsutgifter, lisensomkostninger, "Pay per view" etc.
- Utgifter til kopikjøp og eventuelle avgifter for lån fra andre bibliotek
- Omkostninger for plasting fra Biblioteksentralen

Tas ikke med:

- Utgifter til drift av elektronisk utstyr
- Utgifter til digitalisering
- Databaser som er gratis
- Utgifter til biblioteksystemer og til digitalisering/innkjøp av katalogdata

Utgifter til lønn omfatter lønn og sosiale utgifter for alle faste og midlertidige ansatte (sykepengerefusjon fratrekkes). Omfatter fagutdannede bibliotekarer og annet personale i kontor- eller fagstillinger. Vaktmester, sjåfører, bud og rengjøringspersonale utelates. Bokbussjåfører, ansatt ved biblioteket, med bibliotekoppgaver medtas.

Indikatoren må brukes med varsomhet og er primært tenkt til intern bruk. Kan brukes internt for å se utviklingen over år. Det bør tilstrebes balanse mellom utgifter til lønn og utgifter til medieinnkjøp/tilgang.

Ved sammenlikning eksternt må bibliotekene ha en tilnærmet lik regnskapspraksis. Det tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel bibliotek i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester. Det må tas hensyn til kommunens størrelse, topografi og antall bibliotekavdelinger.

Kombinasjonsbibliotek bør sammenligne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

**Datakilde:** KOSTRA, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, BIX, ABM

**Anbefales brukt sammen med:** A3

## **A5 Kostnader per nedlastet dokument**

### **Mål:**

Vise kostnadene pr. nedlastet /streamet dokument

### **Formel:**

A/B

der

A = kostnader for tilgang til elektroniske ressurser

B = antall nedlastede/streamet dokumenter

### **Metode:**

Beregne kostnader per nedlastet dokument

### **Bemerkninger:**

Regnskapstall benyttes.

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

Utgifter til drift av elektronisk utstyr og utgifter til digitalisering medtas ikke.

Omfatter antall nedlastninger/streamede fulltekst elektroniske dokumenter som biblioteket tilbyr via egne hjemmesider og gjennom de avtaler biblioteket har med leverandører av elektroniske fulltekstdokumenter til lagring, visning på skjerm eller til skriver. Antall nedlastede/streamede dokumenter registreres for hver enkelt base og summeres. Databaser som er gratis registreres ikke.

Indikatoren er primært tenkt til intern bruk. Beregningene kan også gjøres for hver enkelt base. Kombinert med kostnadene for de ulike basene, kan det vurderes om kostnadene står i forhold til bruk/nytte.

**Datakilde:** Internt, Databaseleverandører, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, IFLA, ABM

**Anbefales brukt sammen med:** A6, B4

## **A6 Andel utgifter til innkjøp/tilgang brukt på elektroniske ressurser**

### **Mål:**

Vise forholdet mellom kostnadene for tilgang til elektroniske ressurser og kostnadene for fysiske medier.

Vise bibliotekets satsing på elektroniske ressurser.

### **Formel:**

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

der

A = bibliotekets utgifter til kjøp av elektroniske ressurser

B = bibliotekets totale utgifter til mediekjøp/tilgang

### **Metode:**

Beregne andelen av de totale utgiftene til innkjøp/tilgang som brukes på elektroniske ressurser. Angis i prosent med to desimaler.

### **Bemerkninger:**

Regnskapstall benyttes.

Tas med:

- Alle utgifter til innkjøp av medier som gjøres tilgjengelig via bibliotekets areal og nettsider
- Utgifter for tilgang til elektroniske ressurser omfatter abonnementsutgifter, lisensomkostninger, "Pay per view" etc.
- Utgifter til kopikjøp og eventuelle avgifter for lån fra andre bibliotek
- Omkostninger for plasting fra Biblioteksentralen

Tas ikke med:

- Utgifter til drift av elektronisk utstyr
- Utgifter til digitalisering
- Databaser som er gratis
- Utgifter til biblioteksystemer og til digitalisering/innkjøp av katalogdata

Brukes internt for å se utviklingen over år. Høy prosent viser bibliotekets satsing på elektroniske ressurser.

Ved sammenligning må det tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel institusjoner i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester. Kombinasjonsbibliotek bør sammenligne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

**Datakilde:** Internt, Databaseleverandører, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, IFLA, ABM

**Anbefales brukt sammen med:** A5, B3, B4

## B BRUK/BESØK

### **B1 Fysiske besøk per innbygger**

#### **Mål:**

Vise fysisk besøk i forhold til kommunens innbyggertall.

#### **Formel:**

A/B

der

A= antall fysiske besøk i en periode

B= antall innbyggere i kommunen

#### **Metode:**

Beregne forholdet mellom fysisk besøk og antall innbyggere i kommunen.

#### **Bemerkninger:**

Antall fysiske besøk telles enten med mekanisk telling eller ved stikkprøver. Ved stikkprøveundersøkelser velges det minst to antatt jevne og normale uker, for eksempel ukene 13 og 39. Hvis spesielle omstendigheter gjør at en av disse ukene vil passe dårlig, benyttes påfølgende uke. Hvis det er for krevende å telle hver dag en hel uke, ta mandag, onsdag, fredag og søndag den ene uken, tirsdag, torsdag og lørdag den påfølgende.

Årsresultatet fås ved å multiplisere gjennomsnittet pr. uke med antall åpningsuker i året minus to - for å ta hensyn til helligdager og høytidsdager gjennom året. Eksempel:

Biblioteket holder åpent 48 uker pr. år: ukeresultat \* 46 = årsresultat.

**Datakilde:** Internt, KOSTRA, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, IFLA,

**Anbefales brukt sammen med:** A2, B2, C1

## **B2 Besøk nettbaserte tjenester per innbygger**

### **Mål:**

Vise nettbesøk i forhold til kommunens innbyggertall.

### **Formel:**

A/B

der

A= antall besøk på bibliotekets nettbaserte sider i en periode

B= antall innbyggere i kommunen

### **Metode:**

Beregne forholdet mellom antall besøk på bibliotekets nettbaserte sider og antall innbyggere i kommunen.

### **Bemerkninger:**

Omfatter besøk på bibliotekets nettbaserte tjenester: omfatter hjemmesider og ”Mappa mi”,

Et nettbesøk er en brukeraktivitet som begynner når en bruker etablerer forbindelse til bibliotekets hjemmeside og får fremvist en eller flere sider. Hvis brukeren er inaktiv i mer enn 30 minutter avsluttes besøket. Når brukeren igjen blir aktiv på bibliotekets hjemmeside, telles det som et nytt besøk. Antall besøk beregnes i et logganalyseprogram hvor det er angitt en *user session timeout* på 30 minutter. Besøk av søkerboter osv skal *ikke* telles med.

Søk i bibliotek katalogen, fagdatabaser og andre spesielle databaser utelates. Dette innebærer at brukere som går gjennom bibliotekets hjemmesider for å komme til bibliotek katalogen blir talt, mens de som går direkte til bibliotek katalogen utelates.

En bør være oppmerksom på at bruk av ulike analyseverktøy kan gi forskjeller i beregningene.

Man bør være oppmerksom på bibliotekets nettbaserte tjenester enkelt kan benyttes av brukere utenfor kommunen.

**Datakilde:** Internt, KOSTRA, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, IFLA,

**Anbefales brukt sammen med:** B1

### **B3 Utlån (fysiske) per innbygger**

**Mål:**

Vise i hvilken grad samlingen er relevant.

**Formel:**

A/B

A= totalt antall fysiske førstegangsutlån (omfatter ikke fornyelser)

B= antall innbyggere i kommunen

**Metode:**

Beregne forholdet mellom antall utlån og antall innbyggere i kommunen.

**Bemerkninger:**

Omfatter utlån av fysiske bøker, tidsskrifter, aviser, lydbøker, musikkinnspillinger, filmer og andre medier.

Omfatter utlån av medier fra bibliotekets faste fysiske bestand, fra sirkulasjons- eller depotsamlinger og av innlånt materiale. Fornyelser og lån som ikke registreres(lesesalslån) utelates.

Omfatter ikke bruk/utlån av teknisk utstyr som datamaskiner og lignende. Dette kan eventuelt telles og registres særskilt.

Internt kan indikatoren brukes på deler av samlingen, på avdelinger o.a.

Kan også brytes ned på aldersgrupper (barn, voksne, seniorer), på kjønn o.a.

**Datakilde:** Internt, SSB, ABM-statistikk,

**Kilde:** ISO, IFLA, ABM

**Anbefales brukt sammen med:** A3, C3, C8

#### **B4 Antall nedlastede/streamede dokumenter per innbygger**

**Mål:**

Vise bruk av bibliotekets elektroniske ressurser i forhold til innbyggertall.

**Formel:**

A/B

der

A= antall nedlastede og streamede dokumenter

B= antall innbyggere i kommunen

**Metode:**

Beregne forholdet mellom antall nedlastede og streamede dokumenter og antall innbyggere i kommunen

**Bemerkninger:**

Nedlastet dokument er et fullt dokument, eller del av et dokument, nedlastet fra de basene biblioteket abonnerer på. Med dokument mener vi alle typer elektronisk filer.

Gjelder fulltekstdatabaser. Omfatter antall nedlastninger og streamede fulltekst elektroniske dokumenter som biblioteket tilbyr via egne hjemmesider og gjennom de avtaler biblioteket har med leverandører av elektroniske fulltekstdokumenter til lagring, lytting, visning på skjerm eller til skriver. Antall nedlastede og streamede dokumenter registreres for hver enkelt base og summeres. Databaser som er gratis registreres ikke. Kan også beregnes for hver enkelt base. Kombinert med kostnadene for de ulike basene, kan det vurderes om kostnadene står i forhold til bruk.

**Datakilde:** Internt, databaseleverandører, SSB, ABM-statistikk

**Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** A3, A5, A6

## **B5 Andel besøkende med annen språkbakgrunn enn norsk**

### **Mål:**

Indikere ikke-norske brukeres bruk av biblioteket

### **Formel:**

$(A/B)/(C/D)$

Der

A= antall besøkende med ikke-norsk bakgrunn

B= antall besøkende

C= antall innbyggere i kommunen med ikke-norsk bakgrunn

D= antall innbyggere i kommunen

### **Metode:**

A og B beregnes ved stikkprøve. I en på forhånd bestemt periode stilles følgende spørsmål muntlig til et tilfeldig utvalg besøkende:

”Hvilke språk snakker dere hjemme?”

Dersom andre språk enn norsk oppgis regnes vedkommende som tilhørende gruppen for besøkende med ikke-norsk bakgrunn.

En skal være oppmerksom på at det spesielt i mindre kommuner med få personer med ikke-norsk bakgrunn vil kunne være vanskelig å få et godt nok utvalg til bruk i denne indikatoren.

C omfatter antall innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre.

### **Bemerkninger:**

Språkene til urfolket og de nasjonale minoritetene, for eksempel samisk, kvensk, romani og romanes regnes som norske språk.

Vær oppmerksom på at spørsmålet i stikkprøven er mindre presis enn definisjonen for innvandrere.

For å få et klarere bilde av bibliotekbrukere med ikke-norsk bakgrunn, kan indikatoren deles opp og beregnes for bestemte språkgrupper.

**Datakilde:** Internt, SSB

### **Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** C5, C6

## **B6 Andel lånere fra andre kommuner**

### **Mål:**

Vise i hvilken grad bibliotekets samlinger blir brukt av og er attraktive for brukere som ikke er bosatt i kommunen.

Vise bibliotekets bidrag til Norgesbiblioteket.

### **Formel:**

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

A= antall eksterne aktive lånere

B= totalt antall aktive lånere

### **Metode:**

Beregne andelen eksterne aktive lånere av det totale antall aktive lånere. Angis i prosent med to desimaler.

### **Bemerkninger:**

Aktiv låner er en person som har gjennomført et lån i løpet av året. Omfatter ikke fjernlån og lån til institusjoner.

En ekstern låner er en person som ikke er hjemmehørende i kommunen.

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, IFLA, ABM,

**Anbefales brukt sammen med:** A4, B1

## **B7 Antall deltakere på arrangementer per innbygger**

### **Mål:**

Vise i hvor stor grad biblioteket tilbyr ulike typer arrangement tilpasset kommunens innbyggere.

### **Formel:**

A/B

der

A= Antall deltakere på bibliotekets arrangementer

B= Antall innbyggere i kommunen

### **Metode:**

Beregne forholdet mellom bibliotekets ulike arrangementer og antall innbyggere i kommunen.

### **Bemerkninger:**

Omfatter alle typer arrangementer, kurs, orienteringer og formidlingstiltak i og utenfor bibliotekets lokaler i regi av biblioteket eller biblioteket i samarbeid med andre aktører, for eksempel ulike kommunale instanser, foreninger eller organisasjoner.

Dersom en person deltar på flere arrangementer telles denne hver gang.

Arrangementene skal være avtalt på forhånd eller være forhåndsannonsert.

Selv om det er et mål å ha et høyt antall deltakere, må en i tolkningen av tallene ta hensyn til at ulike kommuner organiserer sine kulturtiltak på ulike måter.

Kan også brukes på ulike typer arrangementer. Indikerer da hvilke typer arrangementer som foretrekkes av målgruppen(e).

Det anbefales å dele i følgende typer arrangement:

- Orienteringer/kurs/opplæring
- Klassebesøk
- Øvrige arrangementer

Klassebesøk omfatter besøk i klasser på skolen og klassers besøk i biblioteket.

Kurs/opplæring omfatter ulike kurs, orienteringer og brukeropplæring for grupper av brukere (for eksempel pensjonister) og spesifikke opplæringstilbud (for eksempel veiledning i internettbruk og opplæring i litteratursøking).

Individuell opplæring som en del av kundebehandling telles ikke. Heller ikke orienteringer i forbindelse med besøk av kollegaer fra andre kommuner og lignende.

Øvrige arrangementer omfatter blant annet litteraturformidling og ulike fagspesifikke arrangementer som ikke direkte er knyttet til bibliotekets aktiviteter, for eksempel arrangementer knyttet til interesseorganisasjoner og lignende.

Arrangementet telles der det har hovedtyngden.

Kan også benyttes for å vise deltakelse i ulike aldersgrupper (barn, ungdom, voksne, seniorer), på tema, fordelt etter kjønn o.a.

Kan også benyttes for å vise deltakelse på arrangementer der biblioteket.

**Datakilde:** Internt, SSB, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, IFLA, Pors, ABM

**Anbefales brukt sammen med:** D3, D4

### **C1 Antall åpningstimer**

#### **Mål:**

Indikere i hvilken grad biblioteket er tilgjengelig.

#### **Formel:**

A

der

A= bibliotekets totale antall åpningstimer i året

#### **Metode:**

Beregne antall åpningstimer i biblioteket i løpet av året.

#### **Bemerkninger til metode:**

Bibliotekfaglig kompetanse og bibliotekets samlinger skal være tilgjengelig i åpningstiden. Med bibliotekfaglig kompetanse menes her fagutdannede bibliotekarer og annet personale i kontor- eller fagstillinger. Det totale antall åpningstimer for hver enkelt avdeling beregnes hver for seg. Antall åpningstimer i uken multipliseres med antall uker biblioteket er åpent. Ved ulike åpningstider i løpet av året må det tas hensyn til dette i utregningen.

Internt brukes indikatoren for hver enkelt av bibliotekets avdelinger (hovedbibliotek og filialer) og for sammenlikning over år.

Kan brukes til eksternt sammenlikning mellom kommuner uten filialbibliotek. Det må tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel bibliotek i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester.

Kombinasjonsbibliotek bør sammenlikne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

#### **Intern styring**

For intern styring bør det gjennomføres regelmessige undersøkelser som kartlegger besøk i biblioteket på ulike tidspunkter. Det bør også gjennomføres undersøkelser som kartlegger i hvilken grad brukerne er fornøyde med åpningstid og betjening.

Andre alternativer kan være:

- Antall besøk per åpningstime (graf som viser belastning på gitte tidspunkter i løpet av dagen over et gitt tidsintervall)
- Antall besøk per åpningstime med tilgjengelig bibliotekfaglig kompetanse

#### **Datakilde:**

A = Internt, ABM-statistikk

**Kilder:** ISO, IFLA, Pors, ABM-utvikling

**Anbefales brukt sammen med:** A2, B1

## **C2    Årsverk per 1000 innbyggere**

### **Mål:**

Vise hvilke personalressurser som stilles til disposisjon for bibliotekets brukere.

Vise arbeidssituasjonen for de ansatte.

### **Formel:**

$(A/B) \times 1000$

der

A= antall årsverk i biblioteket

B= antall innbyggere i kommunen

### **Metode**

Beregne forholdet mellom antall årsverk i biblioteket og antall innbyggere i kommunen per 1000 innbyggere. Angis med to desimaler.

### **Bemerkninger:**

Årsverk beregnes ut fra det totale antall bibliotekpersonale i heltidsekvivalenter.

Ekstrahjelp, praktikanter, filial- og prosjektmedarbeidere osv. tas med og deltidsarbeid

gjøres om til årsverk. Vaktmester, sjåførere, bud og rengjøringspersonale blir utelatt.

Bokbussjåførere, ansatt ved biblioteket, med bibliotekoppgaver medtas. Et årsverk

tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

Ved sammenlikning må det tas hensyn til kommunens størrelse, topografi og antall bibliotekavdelinger.

Kombinasjonsbibliotek bør sammenligne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

**Datakilde:** KOSTRA, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, IFLA, BIX, ABM

**Anbefales brukt sammen med:** B1, B2, B3, C10, C11, C12, D1, D2, D3, D4, D5

### **C3 Tilvekst fysiske medier per 1000 innbyggere**

#### **Mål:**

Vise samlingens aktualitet.

Vise bibliotekets satsing på nye fysiske medier.

#### **Formel:**

$(A/B) \times 1000$

der

A= bibliotekets tilvekst av fysiske medier i en bestemt periode

B= antall innbyggere i kommunen

#### **Metode:**

Beregne forholdet mellom bibliotekets tilvekst av fysiske medier i en bestemt periode og antall innbyggere i kommunen per 1000 innbyggere. Angis med to desimaler.

#### **Bemerkninger:**

Beregnes ut fra brutto tilvekst, vanligvis for ett år.

Omfatter alle fysiske medier, bøker, tidsskrift- og avisabonnement, lydbøker, musikkinnspillinger, filmer og andre fysiske medier, som er innlemmet i bibliotekets faste samling.

Ved sammenligning må det tas hensyn til kommunens størrelse og avdelingsstruktur.

**Datakilde:** Internt, SSB, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, ABM

**Anbefales brukt sammen med:** A4, B3, C4, C7, C8

#### **C4 Kulturfondmedienes andel av den totale fysiske tilveksten**

##### **Mål:**

Vise hvor stor andel av tilveksten som kommer fra Norsk kulturråds innkjøpsordninger.  
Vise i hvilken grad samlingsutviklingen er profesjonell og tilpasset lokalsamfunnet.

##### **Formel:**

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

der

A= tilvekst kulturfondmedier

B= total tilvekst

##### **Metode**

Beregne kulturfondmedienes prosentandel av den årlige tilveksten. Angis med to desimaler.

##### **Bemerkninger**

Omfatter tilveksten av medier fra Norsk kulturråds innkjøpsordninger i løpet av et år.

Kan brukes på delsamlinger, for eksempel barn/voksen, fag/skjønn og musikk.

Indikatoren kan også benyttes for andelen av bestanden av løpende avis-/tidsskriftsabonnement som mottas fra Kulturrådets innkjøpsordninger.

**Datakilde:** internt, ABM-statistikk

**Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** A3, C3

## **C5 Medietilbud på andre språk enn skandinavisk og engelsk**

### **Mål:**

Vise i hvilken grad biblioteket ivaretar brukeres behov for medier på andre språk enn norsk, svensk, dansk og engelsk.

### **Formel:**

A/B

der

A= Antall medier i egen samling og depot utenom norsk og engelsk

B= antall personer med ikke-skandinavisk og ikke-engelsk bakgrunn i kommunen

### **Metode:**

Beregne forholdet mellom bibliotekets samling på ikke-skandinaviske og engelsk språk og antall personer med ikke-skandinavisk og ikke-engelsk bakgrunn i kommunen

### **Bemerkninger til metode:**

Personer med ikke-skandinavisk og ikke-engelsk bakgrunn omfatter innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre fra andre land enn Sverige, Danmark og land der engelsk/amerikansk er det offisielle språket.

Urfolkets og de nasjonale minoritetenes språk i Norge, Sverige og Danmark, for eksempel samisk, kvensk, romani og romanes, regnes som skandinaviske språk.

Omfatter alle medier, bøker, tidsskrifter, aviser, lydbøker, filminnspillinger og andre fysiske medier på ikke-skandinaviske og ikke-engelske språk. Det telles medier både fra egen samling og depot fra andre bibliotek.

Samlingen beregnes ut fra egne medier pluss totalt antall medier i innlånte depot i året.

Kan beregnes for delsamlinger, for eksempel barn/voksne og enkelte språkgrupper.

Indikatoren kan også brukes for elektroniske samlinger.

Ved sammenlikning må det tas hensyn til andelen av samlingen som utgjøres av depotsamlinger og utskiftningshyppigheten på disse. En må også ta hensyn til befolkningssammensetningen.

Befolkningstall fra SSBs befolkningsstatistikk gjøres tilgjengelig av ABM-utvikling.

Indikatoren kan brukes for spesifikke land eller regioner. En må da henvende seg til SSB for å få befolkningsdata for enkeltland/regioner i egen kommune.

**Datakilde:** Internt, SSB

**Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** B5, C6

## **C6 Omløpshastighet ikke-skandinaviske og ikke-engelske medier**

### **Mål:**

Vise i hvilken grad den fremmedspråklige samlingen er i bruk.

Indikere i hvilken grad den fremmedspråklige samlingen er tilpasset kommunens innbyggere.

### **Formel:**

A/B

der

A= antall utlån ikke-skandinaviske og ikke-engelske medier

B= antall ikke-skandinaviske og ikke-engelske medier i samlingen

### **Metode:**

Beregne forholdet mellom antall utlån av ikke-skandinaviske og ikke-engelske medier og antall ikke-skandinaviske og ikke-engelske medier i samlingen

### **Bemerkninger:**

Omfatter alle fysiske medier, for eksempel bøker, tidsskrifter, aviser, lydbøker, filmminspillinger og andre media på ikke-skandinaviske og ikke-engelsk språk.

Fjernlån og innlån tas med. Fornyelser og lån som ikke registreres(lesesalslån) utelates.

Urfolkets og de nasjonale minoritetenes språk i Norge, Sverige og Danmark, for eksempel samisk, kvensk, romani og romanes, regnes som skandinaviske språk.

Samlingen beregnes ut fra egne medier pluss totalt antall medier i innlånte depot i året.

Kan beregnes for delsamlinger, for eksempel barn/voksne og enkelte språkgrupper.

Indikatoren kan også brukes for elektroniske samlinger.

Ved sammenlikning må det tas hensyn til andelen av samlingen som utgjøres av depotsamlinger, og utskiftningshyppigheten på disse. En må også ta hensyn til befolkningssammensetningen.

**Datakilde:** Internt

**Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** B5, C5

## **C7 Innlån fra andre bibliotek i forhold til utlån til andre bibliotek**

### **Mål:**

Vise balansen mellom bibliotekets fjernlån og innlån.

Vise bibliotekets bidrag til Norgesbiblioteket

### **Formel:**

A/B

der

A = antall innlån

B = antall fjernlån

### **Metode:**

Beregne forholdet mellom innlånte bøker til eget bibliotek og utlån (fjernlån) til andre bibliotek

### **Bemerkning:**

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

Innlån er innlånt materiale fra annet bibliotek under annen administrativ enhet. Omfatter depotsamlinger.

Lånerinitiert innlån regnes med.

Brukes internt for å se utviklingen over år.

Ved sammenligning med andre kommuner må det tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel bibliotek i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester. Det må tas hensyn til kommunens størrelse, topografi og antall bibliotekavdelinger. Kombinasjonsbibliotek bør sammenligne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

**Datakilde:** ABM-statistikk

**Kilde:** ISO, IFLA, ABM

**Anbefales brukt sammen med:** A3, C3, C8

## **C8 Andel av bibliotekets totale utlån som kommer fra egen samling**

### **Mål:**

Indikere samlingens aktualitet/relevans.

### **Formel**

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

der

A= totalt utlån

B= innlån

### **Metode**

Beregne andelen av fysiske utlån som kommer fra egen samling angitt i prosent.

### **Bemerkninger:**

Omfatter fysiske medier og kopier.

Lån til skolebibliotek i egen kommune tas ikke med.

Ved lav dekningsgrad over lengre tid bør bibliotekets retningslinjer for innkjøp av nytt materiale vurderes.

Indikatoren kan benyttes for hele samlingen eller på enkeltemner, genre eller dokumenttyper.

Ved sammenligning med andre kommuner må det tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel bibliotek i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester. Det må tas hensyn til kommunens størrelse, topografi og antall bibliotekavdelinger.

Vær spesielt oppmerksom på at vertsbibliotek kan ha ulike funksjoner som påvirker muligheten for sammenlikning. Kombinasjonsbibliotek bør sammenligne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

**Kilde:** Pors, Handbok i utvärderingsarbeite

**Anbefales brukt sammen med:** A3, C3, C7

## **C9 Antall referansespørsmål per årsverk**

### **Mål:**

Indikere målgruppens behov for veiledningstjenester fra biblioteket.

Indikere arbeidsmengden for bibliotekets ansatte.

### **Formel:**

A/B

der

A= antall referansespørsmål i en gitt periode

B= antall årsverk i biblioteket

### **Metode:**

Beregne forholdet mellom antall referansespørsmål i en gitt periode og antall årsverk i biblioteket.

### **Bemerkninger til metode:**

Kan telles ved hjelp av stikkprøveundersøkelser. Telleperioden bør omfatte flere ulike perioder i løpet av et år og omregnes på årsbasis.

Omfatter alle innkommende referansespørsmål, fysisk i biblioteket, per brev eller e-post, telefon eller online (chat). Antall referansespørsmål stilt gjennom eventuelle regionale/nasjonale svartjenester medtas. Omfatter ikke tjenester som for eksempel ”Bestill en bibliotekar”.

Referansespørsmål er spørsmål vedrørende fakta, dokumenter eller anbefalinger til kilder. Definisjonen inkluderer **ikke** henvendelser som gjelder medieplassing, tilbud og service. Omfatter ikke spørsmål:

- om konkrete titler som bibliotekaren finner på hylla eller reserverer/bestiller
- etter betjening og åpningstider
- knyttet til fasiliteter som for eksempel kopimaskiner, pc-er
- om selvbetjeningsfunksjoner
- teknisk veiledning

Veiledning i bruk av katalogen regnes som et referansespørsmål.

Årsverk beregnes ut fra det totale antall bibliotekpersonale i heltidsekvivalenter.

Ekstrahjelp, praktikanter, filial- og prosjektmedarbeidere osv. tas med. og deltidsarbeid gjøres om til årsverk. Vaktmester, sjåfører, bud og rengjøringspersonale utelates.

Bokbussjåfører, ansatt av biblioteket, med bibliotekoppgaver medtas. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

Ved sammenligning må samme perioder benyttes.

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

### **Kilder:**

**Anbefales brukt sammen med:** C10, C11

## **C10 Del av bibliotekansattes arbeidstid satt av til publikumsvakter**

### **Mål:**

Vise hvor stor andel av personalressursene som benyttes til organiserte publikumsvakter.

### **Formel:**

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

der

A= antall årsverk brukt på publikumsvakter

B= totalt antall årsverk i biblioteket

### **Metode:**

Beregne andelen av det totale antall personalårsverk som går med til publikumsvakter i prosent. Angis med to desimaler.

### **Bemerkninger til metode:**

Totalt antall publikumsvakttimer i året beregnes ut fra vaktplanene. Det regnes som vakt når personen er tilgjengelig for publikum. Oppsatte bakvakter og vakter på eventuelle regionale/nasjonale svartjenester tas med. Indre arbeid, administrasjon og publikumskontakt ved ulike arrangementer og møter holdes utenfor.

Antall timer brukt til publikumsvakter fremkommer ved å telle antallet vakt- og faste telefonvakttimer og multiplisere med antall personer med samtidig vakt. Antall publikumsvakttimer kan variere avhengig av tid på året og annen aktivitet i biblioteket. Antall timer omregnes til årsverk.

Antall årsverk beregnes ut fra den totale personalressursen i heltidsekvivalenter. Dette omfatter fagutdannede bibliotekarer og annet personale i kontor- eller fagstillinger. Vaktmester, sjåfører, bud og rengjøringspersonale utelates. Bokbussjåfører med bibliotekoppgaver medtas. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

Indikatoren er primært tenkt som et internt styringsverktøy. Ved sammenlikning må det tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel kommunens størrelse, topografi og antall bibliotekavdelinger. Kombinasjonsbibliotek bør sammenligne seg med andre kombinasjonsbibliotek.

Indikatoren bør suppleres med ulike undersøkelser for å kartlegge behovet for personalressurser til publikumskontakt.

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

**Kilde:** ISO

**Anbefales brukt sammen med:** C9, C11, C12, D1, D2, D3, D4, D5

## **C11 Del av bibliotekansattes arbeidstid brukt på regionale/nasjonale svartjenester**

### **Mål:**

Vise hvor stor del av total arbeidstid i biblioteket som brukes til svartjenester.  
Vise bibliotekets bidrag til Norgesbiblioteket.

### **Formel:**

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

der

A= antall årsverk brukt til regionale/nasjonale svartjenester.

B= totalt antall årsverk tilknyttet biblioteket

### **Metode:**

Beregne andelen av det totale antall personalårsverk som går med til nasjonale svartjenester i prosent. Angis med to desimaler.

### **Bemerkninger til metode:**

Med regionale/nasjonale svartjenester menes all aktivitet der kommunikasjon med bruker skjer via elektroniske kanaler, og der biblioteket samarbeider med andre bibliotek om å yte tjenestene til innbyggerne i landet. Et eksempel på dette er tjenesten Biblioteksvar.

Tidsbruken beregnes enten ved totaltelling eller ved stikkprøveundersøkelser (telling i tidsavgrensede perioder), omregnet til årsverk.

Antall årsverk beregnes ut fra den totale personalressursen i heltidsekvivalenter. Dette omfatter fagutdannede bibliotekarer og annet personale i kontor- eller fagstillinger.

Vaktmester, sjåfører, bud og rengjøringspersonale utelates. Bokbussjåfører med bibliotekoppgaver medtas. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

### **Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** C9, C10, C12, D1, D2, D3, D4, D5

## **C12 Del av bibliotekansattes arbeidstid brukt til skolerettet arbeid**

### **Mål:**

Vise bibliotekets satsing på skolerettet arbeid.

### **Formel:**

$(A/B) \times 100$

der

A= antall årsverk brukt på skolerettet arbeid

B= totalt antall årsverk

### **Metode:**

Beregne andelen av det totale antall personalårsverk som går med til skolerettet arbeid i prosent. Angis med to desimaler.

### **Bemerkninger:**

Skolerettet arbeid omfatter bokbusstjenester, bokkasser, fordeling av KF, systemansvar for skolene, klassebesøk, opplæring, veiledning, litteraturformidling og lignende i forhold til elever og lærere i grunnskole og videregående skoler. Omfatter også tiltak rettet mot voksenopplæringen på grunnskolenivå og videregående skole nivå.

Antall timer brukt registreres, summeres og omregnes til årsverk.

Antall årsverk beregnes ut fra den totale personalressursen i heltidsekvivalenter. Dette omfatter fagutdannede bibliotekarer og annet personale i kontor- eller fagstillinger.

Vaktmester, sjåfør, bud og rengjøringspersonale utelates. Bokbussjåfør, ansatt av biblioteket, med bibliotekoppgaver medtas. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

Av praktiske årsaker anbefales ikke denne indikatoren brukt på kombinasjonsbibliotek.

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

### **Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** C10, C11, D1, D2, D3, D4, D5

## D UTVIKLING/INNOVASJON/MARKEDSFØRING

### **D1 Del av bibliotekansattes arbeidstid brukt i utviklingsprosjekter/prosjektarbeid**

#### **Mål:**

Vise bibliotekets satsing på utvikling og innovasjon av eget bibliotek.

#### **Formel:**

$(A/B) \times 100$

der

A= antall årsverk brukt til utvikling/prosjektarbeid

B= totalt antall årsverk i biblioteket

#### **Metode:**

Beregne andelen av de totale personalressursene som er brukt på arbeid med utvikling/prosjekter i prosent. Angis med to desimaler.

#### **Bemerkninger til metode:**

Omfatter

- prosjekter av alle slag, både bibliotekfaglige og andre
- interne prosjekter
- prosjekter i samarbeid med eksterne aktører
- deltakelse i team eller arbeidsgrupper som har til formål å sette betingelser for vesentlige endringer i bibliotekets prosesser eller produkter

Omfatter ikke arrangementer.

Med prosjekt menes et tiltak som er planlagt fra start til slutt, har et klart mål, er avgrenset i tid, har en bestemt kostnads-/ressursramme, har en skriftlig formulert prosjektplan og stiller krav om en skriftlig prosjektrapport. Tiltaket skal være en engangsoppgave og ikke ha karakter av ordinær drift, selv om resultatet av prosjektet kan videreføres i en driftsfase. Prosjektet kan ha hel eller delvis ekstern finansiering, men kan også være drevet med midler, eventuelt bare personalressurser, fra eget bibliotek eller egen kommune.

Antall årsverk beregnes ut fra den totale personalressursen i heltidsekvivalenter. Dette omfatter fagutdannede bibliotekarer og annet personale i kontor- eller fagstillinger.

Vaktmester, sjåførere, bud og rengjøringspersonale utelates. Bokbussjåførere, ansatt av biblioteket, med bibliotekoppgaver medtas. Et årsverk tilsvarer den normale årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

**Kilde:** Pors

**Anbefales brukt sammen med:** C10, C11, C12, D2, D3, D4, D5

## **D2 Del av bibliotekansattes arbeidstid brukt på kompetanseheving**

### **Mål:**

Vise i hvor stor grad bibliotekleder/eier satser på kompetanseheving for ansatte.  
Vise hvor stor del av de ansattes totale arbeidstid som brukes for å heve kompetansen i biblioteket.

### **Formel:**

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

der

A= årsverk brukt på kompetanseheving for de ansatte

B= totalt antall årsverk i biblioteket

### **Metode:**

Beregne andelen av det totale antall personalårsverk som er brukt til kompetanseheving i prosent. Angis med to desimaler.

### **Bemerkninger til metode:**

Antall personalårsverk brukt til kompetanseheving beregnes ut fra total tid brukt til deltakelse på faglige konferanser, seminarer, studieturer, etter- og videreutdanning i arbeidstiden, og planlagt intern organisert opplæring. Med planlagt opplæring menes opplæring som det på forhånd er avsatt tid til i arbeidstiden. Kompetanseheving der den ansatte bruker av sin fritid, skal ikke tas med. Deltagelse i arbeidsgrupper med klare tidsbegrensede, definerte faglige oppgaver av kompetansehevende karakter tas med. Arbeid i ulike komiteer på internasjonalt, nasjonalt, institusjons- og biblioteknivå skal **ikke** regnes med. Eksempler på dette kan være IFLA-komiteer, nasjonale komiteer og utvalg, web-utvalg, elektronisk utvalg, brukeropplæringsteam. Antall timer brukt registreres, summeres og omregnes til årsverk.

Antall årsverk beregnes ut fra den totale personalressursen i heltidsekvivalenter. Dette omfatter fagutdannede bibliotekarer og annet personale i normale kontor - eller fagstillinger. Vaktmester, sjåfør, bud og rengjøringspersonale utelates. Bokbussjåførere med bibliotekoppgaver medtas. Et årsverk tilsvarer den årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

Ved sammenligning må de samme grupper av ansatte inngå i det totale antall årsverk. Indikatoren må brukes i forhold til bibliotekets kompetanseplaner.

**Datakilde:** Intern beregning, ABM-statistikk

**Kilde:** BIX, ISO, Pors

**Anbefales brukt sammen med:**

**Anbefales brukt sammen med:** C10, C11, C12, D1, D3, D4, D5

### **D3 Antall arrangementer per årsverk**

#### **Mål:**

Vise bibliotekets satsing på arrangementer i biblioteket.

#### **Formel:**

A/B

der

A= antall arrangementer

B= antall årsverk i biblioteket

#### **Metode:**

Beregne forholdet mellom antall arrangementer og antall årsverk i biblioteket.

#### **Bemerkninger:**

Omfatter alle typer arrangementer, kurs, orienteringer og formidlingstiltak i og utenfor bibliotekets lokaler i regi av biblioteket eller biblioteket i samarbeid med andre aktører, for eksempel ulike kommunale instanser, foreninger eller organisasjoner.

Arrangementene skal være avtalt på forhånd eller være forhåndsannonsert.

For intern styring kan indikatoren brukes på ulike typer arrangementer.

Det anbefales å dele i følgende typer arrangement:

- Orienteringer/kurs/opplæring
- Klassebesøk
- Øvrige arrangementer

Klassebesøk omfatter besøk i klasser på skolen og klassers besøk i biblioteket.

Kurs/opplæring omfatter ulike kurs, orienteringer og brukeropplæring for grupper av brukere (for eksempel pensjonister) og spesifikke opplæringstilbud (for eksempel veiledning i internettbruk og opplæring i litteratursøking).

Individuell opplæring som en del av kundebehandling telles ikke. Heller ikke orienteringer i forbindelse med besøk av kollegaer fra andre kommuner og lignende.

Øvrige arrangementer omfatter blant annet litteraturformidling og ulike fagspesifikke arrangementer som ikke direkte er knyttet til bibliotekets aktiviteter, for eksempel arrangementer knyttet til interesseorganisasjoner og lignende.

Arrangementet telles der det har hovedtyngden.

Kan også benyttes for å vise deltakelse i ulike aldersgrupper (barn, ungdom, voksne, seniorer), på tema, fordelt etter kjønn o.a.

Selv om det er et mål å ha et høyt antall arrangementer per årsverk, må en i tolkningen av tallene ta hensyn til at ulike kommuner organiserer sine kulturtiltak på ulike måter.

Antall årsverk beregnes ut fra den totale personalressursen i heltidsekvivalenter. Dette omfatter fagutdannede bibliotekarer og annet personale i normale kontor - eller fagstillinger. Vaktmester, sjåfør, bud og rengjøringspersonale utelates. Bokbussjåfører ansatt av biblioteket, med bibliotekoppgaver medtas. Et årsverk tilsvarer den årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

Ved sammenligning må de samme grupper av ansatte inngå i det totale antall årsverk

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

#### **Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** B7, C10, C11, C12, D1, D2, D4, D5

#### **D4 Samarbeidstiltak per årsverk**

##### **Mål:**

Vise i hvor stor grad biblioteket samarbeider med andre aktører.

Vise bibliotekets satsing som samfunnsaktør.

##### **Formel:**

A/B

der

A= antall tiltak der biblioteket deltar

B= antall årsverk i biblioteket

##### **Metode:**

Beregne forholdet mellom antall tiltak og antall årsverk i biblioteket.

##### **Bemerkninger:**

Omfatter tiltak i regi av ulike organisasjoner/institusjoner, også andre bibliotek, på lokalt, regionalt eller nasjonalt nivå der flere typer organisasjoner/institusjoner samarbeider.

Omfatter også samarbeidstiltak som ikke er formalisert i samarbeidsavtale.

Samarbeidspartnere kan være andre virksomheter i fylke, kommune, næringsliv, organisasjoner, institusjoner osv Tiltakene kan være arrangementer, møter, kampanjer også videre.

Selv om det er et mål å ha et høyt antall arrangementer per årsverk, må en i tolkningen av tallene ta hensyn til at ulike kommuner organiserer sine kulturtiltak på ulike måter.

Antall årsverk beregnes ut fra den totale personalressursen i heltidsekvivalenter. Dette omfatter fagutdannede bibliotekarer og annet personale i normale kontor - eller fagstillinger. Vaktmester, sjåfør, bud og rengjøringspersonale utelates. Bokbussjåfør, ansatt av biblioteket, med bibliotekoppgaver medtas. Et årsverk tilsvarer den årlige arbeidstid for en heltidsansatt.

Ved sammenligning må de samme grupper av ansatte inngå i det totale antall årsverk

**Datakilde:** Internt, ABM-statistikk

##### **Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** B7,

**Anbefales brukt sammen med:** C10, C11, C12, D1, D2, D3, D5

## **D5 Antall interaktive tjenester**

### **Mål:**

Indikere i hvilken grad biblioteket har tatt i bruk interaktive tjenester/sosiale medier.

### **Formel:**

A

der

A= antall interaktive tjenester

### **Metode:**

Antall interaktive tjenester i biblioteket beregnes.

### **Bemerkninger til metode:**

Omfatter bibliotekets tilbud av tjenester som innebærer interaktiv kommunikasjon ved hjelp av sosial medier, som mikroblogging, blogging, podcast, wiki, chat etc.

Omfatter ikke bibliotekets hjemmeside, Mappa mi og liknende.

**Datakilde:** Internt

### **Kilde:**

**Anbefales brukt sammen med:** B2, C9, C10, C11, C12, D1, D2, D3, D4