

**Nasjonale indikatorer for norske universitets- og
høgskolebibliotek**

FORSLAG TIL INDIKATORER

INNHOLD:

I Forord

II Innledning

III Indikatorer

A. RESSURSER/TILGANG/INFRASTRUKTUR/UTVIKLING

- 1. Antall åpningstimer med betjening**
- 2. Brukere per årsverk i biblioteket**
- 3. Andel av primærmålgruppen som er aktive brukere av BIBSYS**
- 4. Brukere per arbeidsplass**
- 5. Antall utlån i forhold til antall bind i samlingen**
- 6. Andelen av totalt utlån som kommer fra egen samling**
- 7. Andelen av rapporterte vitenskapelige publikasjoner deponert i institusjonens åpne arkiv (Open Access)**
- 8. Timer per årsverk brukt på elektronisk publisering**
- 9. Timer per årsverk brukt på organisert undervisning**
- 10. Timer per årsverk brukt på avtalt veiledning**
- 11. Timer per årsverk brukt på kompetanseutvikling**

B. BRUK

- 1. Brukertilfredshet**
- 2. Bruk av bibliotekets innkjøpte digitale samlinger: nedlastede dokumenter**
- 3. Bruk av bibliotekets samlinger: utlån + nedlastede dokumenter**
- 4. Utlån til eksterne bibliotekbrukere**
- 5. Antall fysiske besøk per bruker i primærmålgruppen**
- 6. Bruk av arbeidsplasser**
- 7. Bruk av bibliotekets samlinger i skriftlige oppgaver**

C. ØKONOMI

- 1. Andelen av universitets/høgskolens utgifter brukt på lønn og medieinnkjøp/tilgang i biblioteket**
- 2. Utgifter til medieinnkjøp/tilgang per bruker i primærmålgruppen**
- 3. Utgifter per utlån/nedlastede dokument**
- 4. Andelen av lønns-og medieutgifter brukt på medieinnkjøp/tilgang**
- 5. Andelen av utgifter til medieinnkjøp/tilgang brukt på elektroniske ressurser**
- 6. Utgifter til medieinnkjøp/tilgang per ansatt i vitenskapelig stilling**

VEDLEGG 1

I 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 bibliotek tjenestene 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" strategi 2.4 står det 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. Dette inkluderer også å følgje med på og å formidle kva som skjer internasjonalt når det gjeld kunnskapsutvikling på feltet. 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 denne bakgrunnen opprettet ABM-utvikling i 2008 to prosjektgrupper, "Benchmarking med bruk av resultat- og styringsindikatorer", en for folkebibliotek og en for universitets- og høyskolebibliotek. Prosjektet for universitets- og høyskolebibliotek ble opprettet i samarbeid med Universitets- og høyskolerådets bibliotekutvalg (UHR B). 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 høyskolebibliotekene) som skulle si noe om bibliotekenes kvalitet/prestasjon/aktivitet. Dette dokumentet omfatter forslag til indikatorer for universitets- og høyskolebibliotekene.

Prosjektgruppen har hatt 8 møter, og deltakerne har vært:

Heidi Bodal, Høgskolen i Østfold

Else-Margrethe Bredland, Universitetet i Agder

Sølvi Løchen, Norges Teknisk-Naturvitenskapelige Universitet

Ingvild Monsen, Høgskolen i Bergen

Randi Rønningen, Universitetet i Oslo

Astrid Sandnes, Høgskolen i Sogn og Fjordane

Bente Saxrud, Handelshøyskolen BI
Inger Seterås, Norges Handelshøyskole
Erlend Ra, ABM -utvikling
Torill Redse, ABM-utvikling (leder)

Med bakgrunn i UHR Bs forslag til indikatorer for NOKUT (Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen), har prosjektgruppen kommet frem til 24 målbare indikatorer som den mener kan si noe om det enkelte biblioteks kvalitet, og dets plassering i forhold til andre bibliotek det er naturlig å sammenligne seg med. Indikatorene kan også brukes som styringsverktøy ved intern evaluering av biblioteket og intern organisasjonsutvikling/forandring.

De foreslåtte indikatorene er dels hentet fra tidligere kilder, og eventuelt bearbeidet for å passe til norske forhold, og dels konstruert av prosjektgruppen.

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:

- Relevant for aktiviteten/oppgavene i et universitets- og høyskolebibliotek
- Enkel tilgang til data
- Hensiktsmessig for sammenlikning (internt/eksternt)

Prosjektgruppen har prøvd ut indikatorene i egne bibliotek i perioden mars 2009 til april 2010 og har funnet dem hensiktsmessige for bruk. De valgte indikatorene er testet både som internt styringsverktøy og som verktøy for sammenlikning mellom bibliotek. Alle indikatorene er ikke like godt egnet for eksternt sammenlikning eller intern styring. Dette blir bemerket i teksten til indikatoren.

Målet er ikke at alle bibliotek skal ta i bruk alle indikatorene, men at de skal velge indikatorer som passer til eget biblioteks mål og aktivitet. Ved eksternt sammenlikning bør bibliotek i fellesskap bli enige om hvilke indikatorer som skal brukes. Det er viktig å konstruere sett av indikatorer. Bruk av enkeltindikatorer gir oftest et galt og ufullstendig bilde av biblioteket.

Et mindre sett av indikatorer skal i samarbeid med UHR B velges ut for nasjonal sammenlikning.

Indikatorene har vært diskutert i åpen blogg og vært på høring til et utvalg sentrale instanser. De foreliggende indikatorene er revidert i henhold til innkomne kommentarer og anbefales nå tatt i bruk i bibliotekene.

ABM-utvikling, april 2010

Stein Slyngstad
direktør

Leikny Haga Indergaard
avdelingsdirektør

II Innledning

- a. Bakgrunn
- b. Prosjektbeskrivelse
- c. Mål- og resultatstyring i offentlig sektor
- d. Forutsetninger for arbeidet med indikatorer: UHR B og NOKUT
- e. Kvalitetsutvikling
- f. Sammenlikning med bruk av indikatorer
- g. Videre arbeid
- h. Kilder

Vedlegg 1: Oversikt over hvilke data som skal brukes til hvilke indikatorer 39

Bibliotekene har viktige faglige oppgaver og er en ressurs i høyere utdanningsinstitusjoner. De er sentrale aktører for kvalitetsheving i undervisning og forskning, og støtter opp om institusjonens fastsatte mål.

Det blir stilt stadig strengere krav til rapportering og målstyring i utdanningsinstitusjonene. Prosjektet *Benchmarking med bruk av resultat- og styringsindikatorer* ble etablert våren 2008. Det tar utgangspunkt i NOKUTs (Nasjonalt organ for kvalitet i utdanningen) krav til bibliotek tjenester for universitets- og høyskoler og UHR Bs (Universitets- og høyskolerådets bibliotekutvalg) arbeid med indikatorer for kvalitetsvurdering av bibliotek tjenester.

Det har foreligget indikatorer for bibliotekene i universitets- og høyskolesektoren i mange år. Riksbibliotek tjenesten og senere ABM-utvikling har hatt ansvar for disse. Prosjektgruppen har videreført dette arbeidet.

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

a. Bakgrunn

Kvalitetsreformen innebærer en omstilling og fornyelse av universitetene og høyskolens virksomhet, med endrede undervisningsformer, større grad av interaktivitet mellom student/lærer og studentene imellom og økt oppgaveskriving. Læringsinstitusjonene, undervisningspersonalet og den enkelte student er avhengig av velutviklede bibliotek som en integrert del av læringsarenaen. Universitets- og høyskolebibliotekene er viktige deltakere i arbeidet med å realisere Kvalitetsreformen, og reformen har, i følge en undersøkelse utført av UHR (2004) styrket bibliotekets stilling i utdanningsinstitusjonene (Bibliotekreform 2014, Del II, s. 79).

UHR B har løpende fokus på spørsmålet om kvalitetsvurdering av bibliotek tjenester i UH-bibliotekene, og utarbeidet i 2006 syv indikatorer for måling av kvalitet. Disse ble oversendt NOKUT med anbefaling om at de burde tas i bruk som en veileder for institusjonenes bibliotek og for NOKUTs akkrediteringsarbeid. I sitt svarbrev til UHR

uttrykker NOKUT tilfredshet med at indikatorene i stor grad tar utgangspunkt i hvilke mål bibliotekarbeid innen høyere utdanning skal bidra til å nå.

ABM-utvikling kontaktet i 2007 UHR B for å drøfte spørsmålet om etablering av et benchmarkingsprosjekt for UH-bibliotekene. UHR B anbefalte igangsetting av et prosjekt med oppdrag å utarbeide indikatorer som støtter opp under indikatorsettet utviklet av UHR B.

Indikatorene foreslått av prosjektgruppen vil langt på vei danne grunnlag for å besvare disse, men må suppleres med brukerundersøkelser/tilfredshetsundersøkelser. UHR B anbefalte et felles UH-samarbeid om brukertilfredshetsundersøkelsen LibQUAL+, en kvalitativ spørreundersøkelse som også legger til rette for sammenlikning. I Norge ble undersøkelsen først gjennomført av Handelshøyskolen BIs bibliotek i 2006. BI gjentok undersøkelsen i 2008, og samme året gjennomførte Norges Handelshøyskole LibQUAL+ for første gang. Et norsk konsortium for bibliotekene i universitets- og høyskolesektoren ble opprettet i 2008, og de første spørreundersøkelsene i konsortiet ble gjennomført våren 2009.

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.

b. Prosjektbeskrivelse

Prosjektet har tittelen ”*Benchmarking med bruk av resultat- og styringsindikator*” og er delt i to delprosjekter:

1. Indikatorer for universitets- og høyskolebibliotek
2. Indikatorer for folkebibliotek

Begge delprosjektene skal utarbeide forslag til indikatorer. I prosjektbeskrivelsen beskrives prosjektets mål slik:

”Utvikle verktøy for evaluering og styring av eget bibliotek, og for sammenlikning med andre bibliotek. Utgangspunkt er bibliotekets (og institusjonens) formulerte mål, eventuelt bibliotekenes serviceerklæring og institusjonenes (kommunenes) kvalitetssikringssystem.”

Prosjektetmålet for delprosjektet som gjelder universitets- og høyskolebibliotek er:

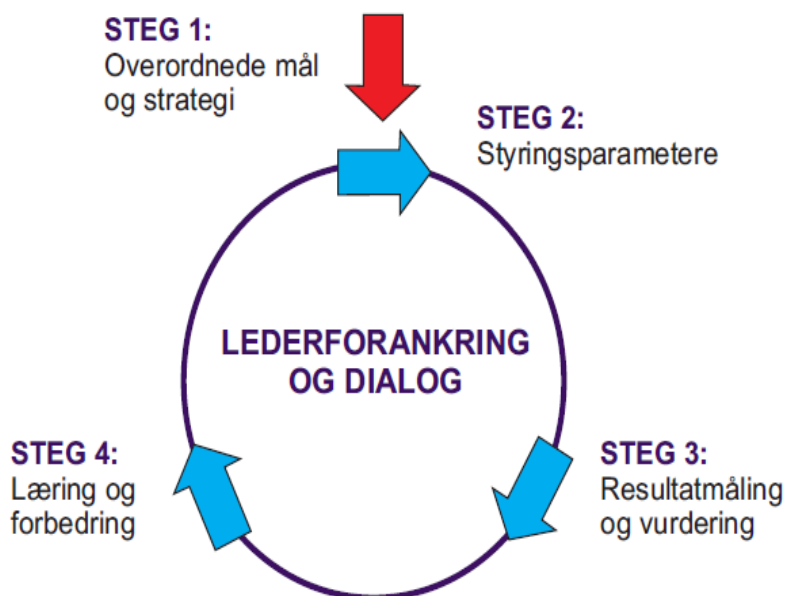
”Med bakgrunn i UHR Bs forslag til indikatorer for NOKUT, komme fram til målbare indikatorer som kan si noe om det enkelte biblioteks ”kvalitet”, og dets plassering i forhold til andre bibliotek det er naturlig å sammenligne seg med. Indikatorene skal også kunne brukes ved intern evaluering av biblioteket og intern organisasjonsutvikling/forandring (som styringsverktøy).”

c. Mål- og resultatstyring i offentlig sektor

Det overordnede styringsprinsippet i statlige virksomheter er mål- og resultatstyring.

Kunnskapsdepartementet har utarbeidet overordnede mål, delmål og fokusområder, og det er opp til hver enkelt institusjon hvordan målene skal nås. Systemet beskrives som et styrings- og ledelsessystem som består av regelmessige, formelle prosesser, nemlig:

1. Overordnede mål og strategier
2. Resultatindikatorer
3. Måling og analyse av resultater
4. Læring og forbedring



Referanse SSØ: http://www.sfso.no/upload/forvaltning_og_analyse/maal-og-resultatstyring/Veileder%20i%20resultatmåling_net.pdf

Følges styringshjulet, slik det er beskrevet av myndighetene, vil gamle indikatorer kunne bli uaktuelle, mens nye kommer til. Utviklingen i samfunnet og sektoren må danne grunnlaget for denne utviklingen

Resultat- og styringsindikatorer kan benyttes både til sammenligning og til styring. Ved å ta i bruk ulike typer indikatorer kan institusjonene se om de beveger seg i retning av målene.

Universitets- og høyskolerådet tilpasset Kunnskapsdepartementets veileder for mål – og resultatstyring til egen sektor i ”En veileder for mål- og resultatstyring i universitets- og høyskolesektoren” (2007). Kunnskapsdepartementet har fastsatt målstruktur, resultatindikatorer og hvilke områder som skal vektlegges. Departementets hovedmål er basert på Lov om universiteter og høyskoler (2005). Målstrukturen skal dekke hele virksomheten, og skal utfylles ved det enkelte universitet og høyskole. Det er behov for gjennomgående mål for alle nivå i organisasjonene (ibid.).

I Veilederen (se ovenfor) defineres resultatindikatorer slik:

”Resultatindikatorer er alle typer målemetoder eller kvalitative vurderinger som brukes i styringen av institusjonen på ulike nivåer. Resultatindikatorer måler eller beskriver direkte eller indirekte i hvilken grad institusjonen når sine overordnede mål i en gitt periode (eksempelvis et budsjettår)” (Veileder 2007).

Resultatindikatorerne skal ivareta kravet fra Kunnskapsdepartementet og styrings- og ledelsesbehov på ulike nivåer i institusjonen. Indikatorerne skal gi styringsinformasjon til lederne, og må vise helhetsbildet av resultatene. De må gi et balansert bilde av institusjonen. Tjenester må sees i forhold til økonomi og virkning på samfunn og bruker. Indikatorerne må være rettet mot institusjonens viktigste aktiviteter. Hver enkelt indikator skal oppfylle disse kriteriene: Påvirkbarhet, pålitelighet, verifiserbarhet og nytte - kostnadsverdi.

Resultatene av målingene må analyseres og danne grunnlag for forbedring og på den måten - som del av en kontinuerlig prosess - føre til læring.

d. Forutsetninger for arbeidet med indikatorer: UHR B og NOKUT

I NOKUTs ”Forskrift om standarder og kriterier for akkreditering av studier og kriterier for akkreditering av institusjoner i norsk høyere utdanning”, fastsatt 25.1.2006, står det under § 2-2 (4) 3 om infrastrukturen at ”bibliotek tjenestene skal være lett tilgjengelige og i samsvar med studiets faglige innhold og nivå”. I kapittel 3: ”Utfyllende kriterier for akkreditering av institusjoner” gis det en nærmere spesifisering av krav til bibliotek tjenesten:

”§ 3-1 f) Institusjoner skal ha et tilfredsstillende fagbibliotek

- 1. Institusjonen skal ha hensiktsmessige lokaler med arbeidsplasser, moderne teknologi og kompetent personale.*
- 2. Institusjonen skal ha lett tilgjengelig relevante digitale og analoge samlinger og/eller tjenester for studenter og vitenskapelig personale.”*

UHR B anbefaler syv indikatorer for kvalitetsvurdering av bibliotek tjenester:

<http://www.uhr.no/organisering/utvalg/bibliotekutvalget/aktuelt>.

Indikator 1: Faglig forankring av biblioteket:

I hvilken grad og på hvilken måte reflekteres organisasjonens strategi og satsingsområder i biblioteket?

- Indikator 2: Faglig relevans på informasjonsressursene:
Hvor godt møter bibliotekets tilbud institusjonens og de enkelte fagenes behov for informasjonsressurser?*
- Indikator 3: Tilgjengelighet:
Hvordan er informasjonsressursenes tilgjengelighet?*
- Indikator 4: Informasjonskompetanse (angår både moderinstitusjon og bibliotek):
Hvor stor andel av institusjonens fagplaner omfatter opplæring i informasjonsferdigheter?*
- Indikator 5: Informasjonskompetanse (involvering av biblioteket):
Hvor stor andel av bibliotekansattes arbeidstid brukes på organisert brukerundervisning?*
- Indikator 6: Biblioteket som læringsarena:
Hvordan fungerer bibliotekets læringsrom og teknologi?*
- Indikator 7: Service og kompetanse:
Hvordan er de ansattes kompetanse og bibliotekets servicenivå sett i forhold til institusjonens og de ansattes/studentenes behov?"*

Indikatorer som er foreslått av prosjektgruppen vil langt på vei danne grunnlag for å besvare disse, men må suppleres med brukerundersøkelser/tilfredshetsundersøkelser, som for eksempel LibQUAL+.

e. Kvalitetsutvikling

Kvalitetsutvikling innebærer å utarbeide kvalitetsvisjon, velge kvalitetsmål og lage retningslinjer for kvalitetsarbeidet (kvalitetspolitikk). Man kan fastsette standarder for kvalitetsnivået basert på brukerkrav og resultater gjennom sammenlikning med fremstående suksessbedrifter (Aune, 2000). Disse vil hjelpe de ansatte til å styre eget arbeid og være bakgrunn for interne valg. Å oppnå suksess betyr for UH-bibliotekene å følge sine strategier og nå sine mål.

Bibliotekets tilbud må være brukertilpasset. Kvalitet og mål defineres ut fra brukernes behov og ressursgrunnlaget til biblioteket. 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 (Poll, 2007). Ved siden av å samle inn statistikk må man gjennomføre brukerundersøkelser, for derved å få oversikt over brukernes tilfredshet med bibliotekets tjenester.

f. Sammenlikning (benchmarking) med bruk av indikatorer

Benchmarking:

"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).

Indikator:

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

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

Hensikten med benchmarking er å finne forbedringsområder for egne tjenester og prosesser ved å studere beste praksis innen bibliotekfeltet. Å finne velegnete indikatorer for bibliotekene i UH-sektoren skal bidra til å utvikle bibliotekene og knytte dem bedre til institusjonenes overordnede mål og strategier. 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.

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. Institusjonene har ulik praksis når det gjelder organisering og budsjettildeling, og bibliotekene er ulikt innrettet både når det gjelder fysisk beliggenhet, utforming og arbeidsoppgaver. Forslaget har indikatorer for aktiviteter som ikke alle bibliotek er involvert i. For eksempel arbeidet med åpne arkiver og institusjonelle arkiv.

Gruppen har først og fremst tatt utgangspunkt i DBH-basen (Database for statistikk om høgre utdanning), BIBSYS-basen, ABM-utviklings fag- og forskningsbibliotekstatistikk og egne tellinger som kilder til data. I veiledningen til fag- og forskningsbibliotekstatistikken (ABM-statistikken) henstilles det å hente tall fra DBH der dette er mulig.

Prosjektgruppa har diskutert indikatorer for å måle effekten av bibliotekenes arbeid, men har ikke klart å finne indikatorer som tilfredsstillende de kravene gruppen har stilt. Prosjektgruppa har diskutert UHR Bs anbefalte indikator nummer fire uten å komme frem til en hensiktsmessig indikator. UH-sektoren har ikke standardiserte krav til læringsutbytte når det gjelder informasjonskompetanse. Prosjektgruppa anbefaler derfor den enkelte institusjon å evaluere egne opplegg.

Indikatoren for brukertilfredshet knyttes til en brukerundersøkelse. For å øke nytten av sammenlikning både av egen virksomhet og i forhold til andre bibliotek, anbefaler prosjektgruppa å gjennomføre slike brukerundersøkelser.

Flere indikatorer bør brukes sammen for å gi et mest mulig fullstendig og korrekt bilde av aktiviteten og kvaliteten i biblioteket. Forslag til slik bruk gis under den enkelte indikatoren.

g. Videre arbeid

Prosjektgruppa anbefaler bibliotekene å ta i bruk indikatorer som styringsverktøy. Det ville være hensiktsmessig med en rapporteringsmulighet også for de dataene som ikke

rapporteres i forbindelse med den årlige offisielle statistikken, slik at institusjonene får et effektivt verktøy for sammenlikning. Når indikatorene har vært testet ut, bør det vurderes om et sett med basisindikatorer bør velges ut. Det vil også være behov for å følge opp arbeidet med indikatorene gjennom årlige analyser, evalueringer og oppfølgingsprosjekter.

h. Litteratur:

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

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

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

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

ISO 2789 (2006) *Information and documentation – International library statistics*, 4th 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 og 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.

En veileder for mål- og resultatstyring i universitets- og høyskolesektoren. Utarbeidet av en arbeidsgruppe oppnevnt av UHRs administrasjonsutvalg, januar 2007.

~~IV~~ <http://www.uhr.no/organisering/utvalg/bibliotekutvalget/>

← --- Formatert: Punktmerking og nummerering

III Indikatorer

A RESSURSER/TILGANG/INFRASTRUKTUR/UTVIKLING

A1 Antall åpningstimer med betjening

Mål:

Indikere i hvilken grad biblioteket er tilgjengelig med betjening.

Formel:

A

der

A= antall åpningstimer i biblioteket med bibliotekansatte til stede

Metode:

Beregne antall åpningstimer biblioteket er betjent i en normaluke. Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode:

Antall åpningstimer med bibliotekansatte til stede beregnes. Det oppgis åpningstimer i en normaluke. For undervisningsinstitusjoner vil en normaluke være i semesteret. Bibliotek med avdelingsstruktur bruker gjennomsnittlig antall åpningstimer. Bibliotekets samlinger skal være tilgjengelige og biblioteket skal være betjent.

Indikatoren kan også brukes for åpningstid med bibliotekfaglig kompetanse. Med bibliotekfaglig kompetanse menes ansatte med formell bibliotek- og informasjonsfaglig/emnefaglig utdanning og ansatte med erfaringsbasert bibliotekfaglig kompetanse. Studentvakter med bibliotekfaglig (formell/uformell) kompetanse tas med. Studentvakter som bare fungerer som skrankevakt (innlevering/utlevering av materiale) utelates. Ved sammenlikning må bibliotekfaglig kompetanse defineres likt.

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 = ABM-statistikken, felt 114

Kilder: ISO, IFLA, Pors, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: B1, B5, B6

A2 Brukere per årsverk i biblioteket

Mål

Vise hvor store personalressurser som stilles til disposisjon for bibliotekets brukere.

Indikere i hvilken grad institusjonen prioriterer bibliotektilbudet.

Indikere arbeidsmengden for bibliotekets ansatte.

Formel

A/B

der

A= brukere (HTE=heltidsekvivalenter) i primærmålgruppen, alt. Heltidsekvivalenter basert på studiepoengproduksjon

B= antall årsverk i biblioteket

Metode

Beregne forholdet mellom antall brukere i primærmålgruppen og antall årsverk i biblioteket. Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode

Primærmålgruppen omfatter antall ansatte angitt i årsverk og antall studenter angitt i studentårsverk. Et studentårsverk består av 60 studiepoeng. Antall studentårsverk beregnes slik: ny studiepoengproduksjon dividert med seksti. Med studiepoengproduksjon menes totalt antall avlagte studiepoeng(dvs. inkludert studiepoeng avlagt av deltidsstudenter, fjernstudenter og nettstudenter), men ikke gjentatt studiepoengproduksjon.

Totalt antall årsverk i biblioteket beregnes på grunnlag av normal årlig arbeidstid for en heltidsansatt.

Ved sammenlikning må antall brukere i primærmålgruppen og årsverk i biblioteket defineres likt.

Indikatoren kan også benyttes for undergrupper, for eksempel antall vitenskaplige ansatte per årsverk i biblioteket eller antall studenter per årsverk i biblioteket.

Alternativt kan Studiepoengproduksjon per årsverk i biblioteket beregnes.

Datakilde:

A= DBH (tabell 20(studenter) og 6+7(tilsatte))

B= ABM-statistikken, felt 123+125

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: B1

A3 Andel av primærmålgruppen som er aktive brukere av BIBSYS

Mål:

Vise andelen av primærmålgruppen som har lånt eller bestilt et dokument gjennom BIBSYS i løpet av et år.

Formel:

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

der

A= Antall aktive brukere av BIBSYS i primærmålgruppen

B= Antall personer i primærmålgruppen

Metode:

Beregne andelen av bibliotekets primærmålgruppe som er aktive brukere av BIBSYS.

Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Antall aktive brukere og antall personer i målgruppen, studenter (antall registrerte studenter), stipendiater og ansatte, telles per hode (**ikke** heltidsekvivalenter).

Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter ved institusjonen tas med.

Indikatoren er best egnet som internt styringsverktøy.

Datakilde:

A= BIBSYS kategorier som omfatter primærbrukere

B= DBH (tabell 15) + Internt (ansatte i antall hoder)

Kilder: UBO

Anbefales brukt sammen med: A6, C2

A4 Brukere per arbeidsplass

Mål:

Vise antall arbeidsplasser sett i forhold til antall brukere.

Indikere bibliotekets rolle som læringsarena.

Formel:

A/B

der

A= brukere(HTE=heltidsekvivalenter) i primærmålgruppen

B= seter i biblioteket

Metode:

Beregne forholdet mellom antall seter i biblioteket og antall personer i primærmålgruppen. Avrund til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode:

Primærmålgruppen omfatter antall ansatte angitt i årsverk og antall studenter angitt i studentårsverk. Et studentårsverk består av 60 studiepoeng. Antall studentårsverk beregnes slik: ny studiepoengproduksjon dividert med seksti. Med studiepoengproduksjon menes totalt antall avlagte studiepoeng(dvs. inkludert studiepoeng avlagt av deltidsstudenter, fjernstudenter og nettstudenter), men ikke gjentatt studiepoengproduksjon.

Totalt antall årsverk i biblioteket beregnes på grunnlag av normal årlig arbeidstid for en heltidsansatt.

Ved sammenlikning må antall brukere i primærmålgruppen defineres likt.

Alle seter som biblioteket har ansvar for telles (bibliotek, leserom, grupperom etc).

Alle typer seter telles, også seter som er beregnet for avislesning/avslapning og lignende.

Seter som ikke er tilgjengelige for brukerne skal ikke telles (kontorer etc). Seter utenfor bibliotekets arealer utelates.

Datakilde:

A= DBH (tabell20 (studenter) og 6+7 (tilsatte))

B= ABM-statistikken, felt 118

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: B5, B6

A5 Antall utlån i forhold til antall bind i samlingen

Mål:

Indikere i hvilken grad bibliotekets fysiske samlinger er relevante.

Vise i hvilken grad bibliotekets fysiske samlinger brukes.

Formel:

$(A-B)/C$

der

A= totalt utlån

B= innlån fra andre bibliotek

C= antall fysiske (analoge) bind i samlingen

Metode:

Beregne antall fysiske dokumenter utlånt fra samlingen i forhold til antall fysiske dokumenter i samlingen (omløpshastigheten). Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode:

Ved sammenligning må de samme premissene legges til grunn. Brukt på hele samlingen bør sammenligningen gjøres med bibliotek med samme fagområde, mål og oppgaver.

Intern styring:

Kan brukes på den delen av bibliotekets samlinger som er til utlån, spesifiserte emneområder eller på enkeltsamlinger/delsamlinger.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 081+082+089+090

B= ABM-statistikken, felt 097+098

C= ABM-statistikken, felt 007

Kilder: ISO, IFLA, Pors, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A6, B2, B3, C2

A6 Andelen av totalt 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 i prosent. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode

Spesialoppgaver/prosjekter som ligger i randsonen for egne kjerneområder kan ha innvirkning på denne indikatoren. Dette må det tas høyde for ved sammenlikning.

Intern styring

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

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 081+082+089+090

B= ABM-statistikken, felt 097+098

Kilder: IFLA, ISO, Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A3, A5, B2, B3, B7, C2, C6

A7 Andelen av rapporterte vitenskapelige publikasjoner deponert i institusjonens åpne arkiv (Open Access)

Mål:

Vise om institusjonen (ved hjelp av biblioteket) bidrar til fri tilgang til forskningsresultater ved deponering av forskningspublikasjoner i åpne institusjonelle arkiv (Open Access).

Formel:

$(A/B) \times 100$

der

A= antall deponerte enheter

B= totalt antall enheter rapportert til DBH

Metode:

Beregne hvor stor andel av de rapporterte vitenskapelige publikasjonene som er gjort tilgjengelig i fulltekst gjennom lagring i institusjonens åpne arkiv (Open Access).

Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Antall enheter rapportert til DBH/KD for et gitt år telles.

Antall enheter av den rapporterte produksjonen (til DBH/KD) som er deponert i institusjonens åpne arkiv telles.

Datakilde:

A= Institusjonelt arkiv

B= DBH/Forskdok/Frida/NORA

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A8

A8 Timer per årsverk brukt på elektronisk publisering

Mål:

Indikere bibliotekets støtte til elektronisk publisering.

Vise i hvor stor grad de ansattes arbeidstid går med til elektronisk publisering.

Formel:

$(A/B) \times 100$

der

A= antall årsverk brukt på elektronisk publisering

B= antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne andelen av totalt antall årsverk som brukes til elektronisk publisering. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Indikatoren kan brukes i bibliotek som har ansvar og oppgaver knyttet til elektronisk publisering, for eksempel i institusjonelt elektronisk arkiv, og omfatter alle typer av publisering knyttet til studentarbeid, vitenskapelig ansattes arbeid, intern publisering, skriftserier etc.

Oppgaver knyttet til elektronisk publisering omfatter arbeid med kontraktskriving, innhenting av tillatelser fra forfatter, forlag etc., innhenting av filer, registrering i basen og markedsføring.

Totalt antall årsverk legges til grunn ved beregning. Et årsverk tilsvarer normal årlig arbeidstid for en heltidsansatt.

Ved sammenligning må det tas hensyn til institusjonenes regler og rammer for elektronisk publisering, og hvilket ansvar bibliotekene har for publisering.

Sammenligning er bare hensiktsmessig ved likt ansvar.

Datakilde:

A= Internt

B= ABM-statistikken, felt 123+125

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A7

A9 Timer per årsverk brukt på organisert undervisning

Mål:

Indikere bibliotekets satsing på undervisning i informasjonsferdigheter.

Vise i hvor stor grad de bibliotekansattes arbeidstid går med til organisert undervisning.

Formel:

A/B

der

A= antall timer brukt på organisert undervisning

B= antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne forholdet mellom antall timer brukt til organisert undervisning av bibliotekets brukere og antall årsverk i biblioteket. Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode:

Indikatoren benyttes bare for personalets tidsbruk ved organisert undervisning. Med organisert undervisning menes kurs som er avtalt og/eller annonsert. Tilbud som "Bestill en bibliotekar" tas ikke med. Bare ren undervisningstid telles, forarbeid utelates.

Totalt antall årsverk legges til grunn ved beregning.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 117

B= ABM-statistikken, felt 123+125

Kilder: ISO, IFLA, Pors, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A10

A10 Timer per årsverk brukt på avtalt veiledning

Mål:

Indikere bibliotekets satsing på forberedt veiledning.

Vise i hvor stor grad de bibliotekansattes arbeidstid går med til avtalt veiledning.

Formel:

A/B

der

A= antall timer brukt på avtalt veiledning

B= antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne forholdet mellom antall timer brukt til avtalt veiledning av bibliotekets brukere og antall årsverk i biblioteket. Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode:

Indikatoren benyttes for personalets tidsbruk ved avtalt veiledning. Avtalt veiledning omfatter alle typer veiledning, som for eksempel ”Bestill en bibliotekar”, opplæring i bruk av bibliotekets samlinger og tjenester utenom organisert undervisning. Forarbeid utelates.

Totalt antall årsverk i biblioteket legges til grunn ved beregning.

Datakilde:

A= Internt

B= ABM-statistikken, felt 123+125

Kilder: Prosjektgruppen

Anbefales brukt sammen med: A9

A11 Timer per årsverk brukt på kompetanseutvikling

Mål:

Indikere i hvilken grad biblioteket satser på kompetanseutvikling for egne ansatte. Vise i hvor stor grad de bibliotekansattes arbeidstid brukes til organisert kompetanseutvikling.

Formel:

A/B

der

A= antall timer brukt på kompetanseutvikling for de ansatte

B= antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne forholdet mellom antall timer som blir brukt til kompetanseutvikling for de ansatte i biblioteket og antall årsverk i biblioteket. Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode:

Antall timer brukt til kompetanseutvikling beregnes på grunnlag av tid som går med til deltakelse på faglige konferanser og seminarer, etter- og videreutdanning betalt av biblioteket og gjennomført i arbeidstiden, og organisert intern opplæring. Med organisert intern opplæring menes planlagt opplæring som det er avsatt tid til i arbeidstiden.

Deltagelse i arbeidsgrupper med klare tidsbegrensede og definerte faglige oppgaver tas med. Kompetansehevingstiltak gjennomført utenfor arbeidstiden skal ikke tas med.

Arbeid i utvalg/komiteer på internasjonalt-, nasjonalt- og institusjonsnivå skal **ikke** regnes med. Eksempler på dette kan være IFLA-komiteer, nasjonale komiteer og utvalg, web-utvalg, elektronisk utvalg, brukeropplæringsteam osv.

Totalt antall årsverk legges til grunn ved beregning.

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

Datakilde:

A= Internt

B= ABM-statistikken, felt 123+125

Kilder: Pors, Prosjektgruppa

B. BRUK

B1 Brukertilfredshet

Mål:

Indikere i hvilken grad brukerne er tilfreds med bibliotekets service og tjenester.

Formel:

A/B

der

A= summen av verdiene gitt i hvert spørsmål

B= antall personer som har svart på brukerundersøkelsen

Metode:

Skriftlig brukerundersøkelse som deles ut eller sendes per post eller e-post, der brukerne blir bedt om å vurdere bibliotekets service og tilbud på en skala fra 1-5, der 1 er minst fornøyd og 5 er mest fornøyd.

Forholdet mellom summen av verdiene og antall personer som har besvart undersøkelsen og er brukere av bibliotektilbudene, beregnes. Det anbefales å beregne hvert spørsmål enkeltvis.

Undersøkelsen kan sendes ut både til studenter og ansatte.

Bemerkninger til metode:

Innledningsvis må man angi følgende:

1. om man er student, stipendiat eller ansatt
2. hvilket fag/studium man tilhører
3. for studenter; hvilket nivå man er på; bachelor eller master

Brukerundersøkelsens navn: ”Hvor fornøyd er du med biblioteket?”

Spørsmål:

1. Er du bibliotekbruker?

Dersom du er bibliotekbruker:

2. Hva er din helhetsvurdering av institusjonens bibliotektilbud?
3. Hvor fornøyd er du med tilgangen til de trykte informasjonsressursene du trenger?
4. Hvor fornøyd er du med tilgangen til de elektroniske informasjonsressursene du trenger?
5. Hvor fornøyd er du med personalets servicenivå?

Undersøkelsen kan utvides med spørsmål knyttet til lokaler og/eller spesielle aktiviteter biblioteket ønsker å få vurdert. Ved sammenligning må de samme spørsmålene brukes.

Intern styring:

Skjemaet kan inneholde et åpent felt for kommentarer.

Datakilde:

Intern beregning

Kilder: IFLA, Pors, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: profesjonelle brukerundersøkelser, flere indikatorer under A, B og C

B2 Bruk av bibliotekets digitale samlinger: nedlastede dokumenter

Mål:

Indikere bruk av elektroniske informasjonsressurser.

Indikere bibliotekets behov for videre satsing på elektroniske informasjonsressurser.

Formel:

A/B

der

A= antall nedlastede dokumenter fra elektroniske informasjonsressurser i abonnement

B= brukere (HTE=fulltidsekvivalenter) i primærmålgruppen

Metode:

Beregne forholdet mellom antall nedlastede dokumenter fra elektroniske informasjonsressurser i abonnement og antall personer i målgruppen. Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode:

Omfatter antall nedlastede dokumenter fra elektroniske informasjonsressurser i abonnement. Elektroniske informasjonsressurser omfatter databaser, elektroniske periodika, digitale dokumenter, E-bøker, datafiler etc.

Statistikk for antall nedlastninger leveres av databaseleverandørene og baseres normalt på antall nedlastninger av dokumenter for lagring, visning på skjerm eller til utskrift på skriver. Nedlastninger fra kilder som er gratis telles ikke.

Primærmålgruppen omfatter antall ansatte angitt i årsverk og antall studenter angitt i studentårsverk. Et studentårsverk består av 60 studiepoeng. Antall studentårsverk beregnes slik: ny studiepoengproduksjon dividert med seksti. Med studiepoengproduksjon menes totalt antall avlagte studiepoeng(dvs. inkludert studiepoeng avlagt av deltidsstudenter, fjernstudenter og nettstudenter), men ikke gjentatt studiepoengproduksjon.

Ved sammenlikning må antall brukere i primærmålgruppen defineres likt.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 109+112

B= DBH (tabell 20(studenter) og 6+7(tilsatte))

Kilder: IFLA, ISO, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A5, A6, B3, C2, C3, C5, C6

B3 Bruk av bibliotekets samlinger: utlån + nedlastede dokumenter

Mål:

Indikere bruk av bibliotekets samlinger.

Formel:

$(A+B)/C$

der

A= totalt antall utlån fra egne samlinger

B= antall nedlastede dokumenter fra elektroniske informasjonsressurser i abonnement

C= brukere (HTE=fulltidsekvivalenter) i primærmålgruppen

Metode:

Beregne forholdet mellom bruk av bibliotekets samlinger og antall personer i målgruppen. Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode:

Omfatter alle fysiske utlån pluss antall nedlastede dokumenter fra elektroniske informasjonsressurser i abonnement. Elektroniske informasjonsressurser omfatter databaser, elektroniske periodika, digitale dokumenter, E-bøker, datafiler etc.

Statistikk for antall nedlastninger leveres av databaseleverandørene og baseres normalt på antall nedlastninger av dokumenter for lagring, visning på skjerm eller til utskrift på skriver. Nedlastninger fra kilder som er gratis telles ikke.

Primærmålgruppen omfatter antall ansatte angitt i årsverk og antall studenter angitt i studentårsverk. Et studentårsverk består av 60 studiepoeng. Antall studentårsverk beregnes slik: ny studiepoengproduksjon dividert med seksti. Med studiepoengproduksjon menes totalt antall avlagte studiepoeng(dvs. inkludert studiepoeng avlagt av deltidsstudenter, fjernstudenter og nettstudenter), men ikke gjentatt studiepoengproduksjon.

Intern styring

Ved sammenligning må de samme definisjoner og tellemåter benyttes.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 081+082

B= ABM-statistikken, felt 109+112

C= DBH (tabell 20(studenter) og 6+7(tilsatte))

Kilder: IFLA, ISO, PORS, Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A5, A6, B2, C2, C3, C5, C6

B4 Utlån til eksterne bibliotekbrukere

Mål

Indikere i hvor stor grad bibliotekets utlånsamling blir benyttet av eksterne brukere. Vise bibliotekets bidrag til realisering av "Norgesbiblioteket".

Formel:

$(A/B) \times 100$

der

A= utlån til eksterne brukere

B= totalt antall utlån

Metode

Beregne andelen av totalt utlån som går til eksterne brukere. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode

Eksterne brukere omfatter alle som faller utenfor den primære målgruppen, også institusjoner. Primær målgruppe for universitets- og høyskolebibliotek er institusjonens ansatte og studenter.

Omfatter utlån av alle typer fysisk og digitalt materiale (for eksempel e-bøker i enbruksversjon), både som fjernlån (til personer og institusjoner) og utlån der bruker møter opp fysisk i biblioteket. Bruk av elektroniske bøker som kan brukes av ubegrenset antall brukere samtidig utelates. Utskrifter og kopier fra digitale ressurser utelates.

Brukergruppene defineres i overensstemmelse med BIBSYS' kategorier.

Intern styring

Indikatoren kan også brukes til å vise andel av bibliotekets totale utlån som blir lånt ut til definerte grupper av eksterne brukere.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 082+089+090+egen statistikk for utlån av digitalt materiale

B= ABM-statistikken, felt 081+082+089+090+egen statistikk for utlån av digitalt materiale

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A2

B5 Antall fysiske besøk per bruker i primærmålgruppen

Mål:

Vise i hvor stor grad det fysiske biblioteket blir benyttet.

Formel:

A/B

der

A= antall fysiske besøk

B= Antall personer i primærmålgruppen

Metode:

Beregne forholdet mellom antall fysiske besøk og antall personer i primærmålgruppen.

Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger til metode:

Antall fysiske besøk telles enten med mekanisk teller ved inngangsdøren eller ved manuelle stikkprøver.

Antall aktive brukere og antall personer i målgruppen, studenter og ansatte, telles per hode (**ikke** heltidsekvivalenter). Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter ved institusjonen tas med.

Ved sammenligning må samme type telling gjennomføres i samme periode – normalt ett år. Det må tas hensyn til at forutsetninger som for eksempel plassering og utforming av biblioteklokalene er sammenlignbare.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 005

B= Intern

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A1, B6

B6 Bruk av arbeidsplasser

Mål

Indikere tilrettelegging av biblioteket som læringsarena

Indikere i hvilken grad antall arbeidsplasser i biblioteket er tilpasset behovet

Formel

$(A/B) \times 100$

der

A = antall seter i bruk i en gitt periode

B = totalt antall seter tilgjengelig

Metode

Beregne andelen av arbeidsplasser i bruk på gitte tider i forhold til det totale antallet arbeidsplasser i biblioteket. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode

Primært tenkt brukt for intern styring.

Alle seter som biblioteket har ansvar for telles (bibliotek, leserom, ulike typer grupperom, studieceller etc). Alle typer seter telles, også seter som er beregnet for avislesning/avslapning og lignende. Seter som ikke er tilgjengelig for brukerne skal ikke telles (kontorer etc.). Seter utenfor bibliotekets arealer utelates.

Et sete er i bruk når arbeidsplassen er opptatt av en person eller når det går tydelig fram at plassen er i bruk (veske, klær, bøker).

Tellingene bør skje på ulike tidspunkter på dagen, på ulike ukedager og på ulike tidspunkter i semesteret. Tellingene bør omfatte tidspunkter med høy aktivitet og lav aktivitet. Gjennomsnittlig bruk på årsbasis kan eventuelt beregnes.

Ved sammenligning må de samme typer arbeidsplasser inkluderes og tellingene må foretas på sammenlignbare tider, dvs. avhengig av aktiviteten i institusjonene, eksamensperioder etc.

Planlegging og bruk av arbeidsplasser i biblioteket må ses i sammenheng med omfanget av studentarbeidsplasser på institusjonen som helhet. Undersøkelsen kan også gjøres for bibliotekets enkelte avdelinger, for ulike typer arbeidsplasser og for ulike tider på dagen.

Datakilde:

A= Internt

B= ABM-statistikken, felt 118

Kilde: ISO, IFLA, Pors

Anbefales brukt sammen med: A1, A4, B5

B7 Bruk av bibliotekets samlinger i skriftlige oppgaver

Mål:

Indikere samlingens relevans for bibliotekets målgruppe.

Formel:

$(A/B) \times 100$

der

A= antall kildehenvisninger i et utvalg oppgaver som er tilgjengelig gjennom bibliotekets samlinger

B= totalt antall kildehenvisninger i utvalget av oppgaver

Metode:

Beregne andelen av kildehenvisninger i utvalget av oppgaver som er tilgjengelig gjennom bibliotekets samlinger, trykt eller elektronisk, i prosent. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Basert på manuelle tellinger i et tilfeldig utvalg skriftlige oppgaver fra institusjonens studenter eller vitenskapelig ansatte. Antall kildehenvisninger i utvalget telles.

Kildehenvisningene sjekkes for å se om de viser til litteratur som finnes i bibliotekets egne samlinger. Ved utvalg av oppgaver bør det tas hensyn til fag og nivå (bacheloroppgaver, masteroppgaver, doktoravhandlinger), og avgrense med utgangspunkt i dette. Litteratur om statistisk metode bør konsulteres for å sikre et tilfeldig utvalg og akseptable feilmarginer.

Indikatoren kan også benyttes for vitenskapelig publisering ved institusjonen.

Intern styring

Indikatoren er et godt verktøy for intern samlingsutvikling

Datakilde:

Internt

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A6, C6

C ØKONOMI

C1 Andelen av universitetets/høgskolens utgifter brukt på lønn og medieinnkjøp/tilgang i biblioteket

Mål

Vise hvor stor del av universitetets/høgskolens utgifter som brukes til lønn og kjøp av medier/tilgang i biblioteket.

Indikere i hvilken grad institusjonen prioriterer biblioteket i sitt budsjett.

Formel

$(A/B) \times 100$

der

A= bibliotekets utgifter til lønn og medieinnkjøp/tilgang

B= universitetets/høgskolens totale utgifter

Metode

Beregne andelen av universitetets/høgskolens totale utgifter som er benyttet til bibliotekets dekning av lønn og innkjøp (akkvisisjon) av fysiske dokumenter og tilgang til elektroniske ressurser (abonnement, avgifter, lisenser, konsortieutgifter, "cost pr view" etc.). Avrundes til to desimaler.

Bemerkning til metode

Regnskapstall benyttes.

Ved sammenlikning må det tas hensyn til spesielle forhold, for eksempel institusjoner i etableringssituasjoner, intern omstrukturering og/eller oppbygging av bibliotekets samlinger og tjenester.

Universitetets/høgskolens totale utgifter omfatter lønnskostnader, husleie, øvrige drifts- og investeringskostnader og avregning på BVF (bevilgningsfinansierte inntekter).

Utgifter til lønn omfatter lønn + sosiale utgifter.

Medregnes:

- ekstern finansiering av prosjekter og lignende
- alle utgifter til innkjøp av samlinger som gjøres tilgjengelig via bibliotekets areal og nettsider skal medregnes
- utgifter til kopikjøp og eventuelle avgifter for lån fra andre bibliotek
- mediekjøp som utgiftsføres på andre avdelinger, men som gjøres tilgjengelig via bibliotekets arealer og nettsider

Følgende tas ikke med:

- lønn + sosiale utgifter til vaktmester og rengjøringspersonale
- utgifter til reise, seminar, møte og andre kompetansehevende tiltak
- utgifter til innkjøp som foretas gjennom biblioteket, men som skal til enkeltpersoner (eks lærereksemplarer) og som ikke registreres i bibliotekets kataloger
- utgifter til lisenser til BIBSYS og lignende systemer
- utgifter til digitalisering og innbinding

Ved sammenlikning må de samme poster i regnskapet tas med.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 127+128+130+132+134

B= Internt

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: C2, C4

C2 Utgifter til medieinnkjøp/tilgang per bruker i primærmålgruppen

Mål:

Indikere institusjonens satsing på aktuelle samlinger.

Formel:

A/B

der

A= bibliotekets utgifter til medieinnkjøp/tilgang

B= brukere (HTE=heltidsekvivalenter) i primærmålgruppen

Metode:

Beregne forholdet mellom bibliotekets utgifter til medieinnkjøp/tilgang og antall personer i primærmålgruppen angitt i kroner.

Bemerkning til metode

Regnskapstall benyttes.

Medregnes:

- alle utgifter til innkjøp av samlinger som gjøres tilgjengelig via bibliotekets areal og nettsider
- utgifter til kopikjøp og eventuelle avgifter for lån fra andre bibliotek
- mediekjøp som utgiftsføres på andre avdelinger, men som gjøres tilgjengelig via bibliotekets arealer og nettsider

Følgende tas ikke med:

- utgifter til innkjøp som foretas gjennom biblioteket, men som skal til enkeltpersoner (eks lærereksemplarer) og som ikke registreres i bibliotekets kataloger
- utgifter til lisenser til BIBSYS og lignende systemer
- utgifter til digitalisering og innbinding

Målgruppen:

Primærmålgruppen omfatter antall ansatte angitt i årsverk og antall studenter angitt i studentårsverk. Et studentårsverk består av 60 studiepoeng. Antall studentårsverk beregnes slik: ny studiepoengproduksjon dividert med seksti. Med studiepoengproduksjon menes totalt antall avlagte studiepoeng(dvs. inkludert studiepoeng avlagt av deltidsstudenter, fjernstudenter og nettstudenter), men ikke gjentatt studiepoengproduksjon.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 128+130+132+134

B= DBH (tabell 20(studenter) og 6+7(tilsatte))

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A3, A5, A6, B2, B3, C1, C3, C5, C6

C3 Utgifter per utlån/nedlastede dokument

Mål:

Vise bibliotekets utgifter per utlån og nedlastet dokument.

Formel:

$A/(B+C)$

der

A= bibliotekets utgifter til lønn og medieinnkjøp/tilgang

B= antall utlån

C= antall nedlastede dokumenter

Metode:

Beregne forholdet mellom bibliotekets utgifter til lønn og medieinnkjøp og utlån/nedlasting av dokumenter og totalt utlån/nedlastede dokumenter. Avrundes til nærmeste hele tall.

Bemerkninger:

Regnskapstall benyttes.

Utgifter til lønn omfatter lønn + sosiale utgifter.

Medregnes:

- ekstern finansiering av prosjekter og lignende
- alle utgifter til innkjøp av samlinger som gjøres tilgjengelig via bibliotekets areal og nettsider skal medregnes
- utgifter til kopikjøp og eventuelle avgifter for lån fra andre bibliotek
- mediekjøp som utgiftsføres på andre avdelinger, men som gjøres tilgjengelig via bibliotekets arealer og nettsider

Følgende tas ikke med:

- lønn + sosiale utgifter til vaktmester og rengjøringspersonale
- utgifter til reise, seminar, møte og andre kompetansehevede tiltak
- utgifter til innkjøp som foretas gjennom biblioteket, men som skal til enkeltpersoner (eks lærereksemplarer) og som ikke registreres i bibliotekets kataloger
- utgifter til lisenser til BIBSYS og lignende systemer
- utgifter til digitalisering og innbinding

Omfatter antall nedlastede elektroniske dokumenter, for lagring, visning på skjerm eller til skriver, fra fulltekst databaser som biblioteket tilbyr via egne nettsider og gjennom de avtaler biblioteket har med leverandører av elektroniske fulltekstdokumenter. Antall nedlastede dokumenter (databaser, elektroniske periodika, digitale dokumenter, E-bøker, datafiler etc.) telles for hver ressurs og summeres. Datagrunnlaget for disse feltene fås av databaseleverandør. Databaser som er gratis rapporteres ikke.

Omfatter utlån av alle typer materiale, både som fjernlån eller ved utlån i biblioteket.

Lån som ikke registreres (lesesalslån) utelates.

Indikatoren kan eventuelt benyttes for utlån og nedlastninger hver for seg.

Ved sammenligning må de samme definisjoner benyttes.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 127+128+130+132+134

B= ABM-statistikken, felt 081+082+089+090

C= ABM-statistikken, felt 109+112

Kilder: IFLA, ISO, ABM -utvikling

Anbefales brukt sammen med: B2, B3, C2, C5

C4 Andelen av lønns- og medieutgifter brukt på medieinnkjøp/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.

Bemerkninger

Regnskapstall benyttes.

Medregnes:

- alle utgifter til innkjøp av medier som gjøres tilgjengelig via bibliotekets areal og nettsider skal medregnes
- utgifter til kopikjøp og eventuelle avgifter for lån fra andre bibliotek tas med
- mediekjøp som utgiftsføres på andre avdelinger, men som gjøres tilgjengelig via bibliotekets arealer og nettsider tas med.

Følgende tas ikke med:

- utgifter til innkjøp som foretas gjennom biblioteket, men som skal til enkeltpersoner (for eksempel lærereksemplarer) og som ikke registreres i bibliotekets kataloger
- Utgifter til lisenser til BIBSYS og lignende systemer
- kostnader til digitalisering og innbinding

Utgifter til lønn omfatter lønn + sosiale utgifter for alle faste og midlertidige stillinger.

Utgifter til reise, seminar, møte og andre kompetansehevende tiltak tas ikke med.

Vaktmester og rengjøringspersonale utelates.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 128+130+132+134

B= ABM-statistikken, felt 127

Kilder: ISO, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: C1

C5 Andelen av utgifter til medieinnkjøp/tilgang brukt på elektroniske ressurser

Mål:

Indikere bibliotekets satsing på elektroniske ressurser.

Vise hvor stor andel av utgiftene til innkjøp/tilgang som brukes til elektroniske ressurser.

Formel:

$(A/B) \times 100$

der

A= bibliotekets utgifter til kjøp av tilgang til elektroniske ressurser

B= bibliotekets totale utgifter til medieinnkjøp/tilgang

Metode:

Beregne andelen av bibliotekets mediebudsjett som brukes til elektroniske ressurser.

Avrundes til to desimaler.

Bemerkning:

Regnskapstall benyttes.

Ved beregning av utgifter forbundet med tilgang til elektroniske ressurser medregnes:

- alle utgifter tilknyttet innkjøp eller tilgang til elektroniske ressurser abonnement, avgifter, lisensutgifter, konsortieutgifter, "pay per view" etc.

Ved beregning av utgifter forbundet med tilgang til elektroniske ressurser tas følgende ikke med:

- utgifter til drift av elektronisk utstyr
- utgifter til digitalisering

Ved beregning av bibliotekets totale utgifter til innkjøp/tilgang medregnes:

- alle utgifter til innkjøp av fysiske og elektroniske ressurser som gjøres tilgjengelig via bibliotekets areal og nettsider
- utgifter til kopikjøp og eventuelle avgifter for lån fra andre bibliotek
- mediekjøp som utgiftsføres på andre avdelinger, men som gjøres tilgjengelig via bibliotekets arealer og nettsider

Ved beregning av bibliotekets totale utgifter til innkjøp/tilgang tas følgende ikke med:

- utgifter til innkjøp som foretas gjennom biblioteket, men som skal til enkeltpersoner (for eksempel lærereksemplarer) og som ikke registreres i bibliotekets kataloger
- utgifter til lisenser til BIBSYS og lignende systemer
- utgifter til digitalisering og innbinding

Utgiftstypene må defineres og brukes likt ved sammenligninger internt og eksternt.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 129+131+133+135

B= ABM-statistikken, felt 128+130+132+134

Kilder: ISO, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: B2, B3, C2, C3

C6 Utgifter til medieinnkjøp/tilgang per ansatt i vitenskapelig stilling

Mål:

Vise utgifter til medieinnkjøp/tilgang i forhold til antall ansatte i vitenskapelige stillinger

Formel:

A/B

der

A= bibliotekets utgifter til medieinnkjøp/tilgang

B= antall vitenskapelig ansatte i institusjonen

Metode:

Beregne forholdet mellom bibliotekets utgifter til innkjøp/tilgang og antall ansatte i vitenskapelige stillinger. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Ved beregning av bibliotekets totale utgifter til innkjøp/tilgang medregnes:

- alle kostnader til innkjøp av fysiske og elektroniske ressurser som gjøres tilgjengelig via bibliotekets areal og websider
- utgifter til kopikjøp og eventuelle avgifter for lån fra andre bibliotek
- mediekjøp som utgiftsføres på andre avdelinger, men som gjøres tilgjengelig via bibliotekets arealer og nettsider

Ved beregning av bibliotekets totale utgifter til innkjøp/tilgang tas følgende ikke med:

- utgifter til innkjøp som foretas gjennom biblioteket, men som skal til enkeltpersoner (for eksempel lærereksemplarer) og som ikke registreres i bibliotekets kataloger
- utgifter til lisenser til BIBSYS og lignende systemer
- utgifter til digitalisering og innbinding

Utgiftstypene må defineres og brukes likt ved sammenligning internt og eksternt.

Antall vitenskapelig ansatte telles per hode (ikke heltidsekvivalenter).

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 128+130+132+134

B= Internt

Kilder: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A6, B2, B3, B7, C2

Vedlegg 1: Oversikt over hvilke data som skal brukes til hvilke indikatorer

Datakilde	Indikator
ABM-statistikken, felt 005	B5
ABM-statistikken, felt 007	A5
ABM-statistikken, felt 081	A5, A6, B3, B4, C3
ABM-statistikken, felt 082	A5, A6, B3, B4, C3
ABM-statistikken, felt 089	A5, A6, B4, C3
ABM-statistikken, felt 090	A5, A6, B4, C3
ABM-statistikken, felt 097	A5, A6
ABM-statistikken, felt 098	A5, A6
ABM-statistikken, felt 109	B2, B3, C3
ABM-statistikken, felt 112	B2, B3, C3
ABM-statistikken, felt 114	A1
ABM-statistikken, felt 118	A4, B6
ABM-statistikken, felt 123	A2, A8, A9, A10, A11
ABM-statistikken, felt 124	A2, A8, A9, A10, A11
ABM-statistikken, felt 125	A2, A8, A9, A10, A11
ABM-statistikken, felt 126	A2, A8, A9, A10, A11
ABM-statistikken, felt 127	C1, C3, C4
ABM-statistikken, felt 128	C1, C2, C3, C4, C5, C6
ABM-statistikken, felt 129	C5
ABM-statistikken, felt 130	C1, C2, C3, C4, C5, C6
ABM-statistikken, felt 131	C5
ABM-statistikken, felt 132	C1, C2, C3, C4, C5, C6
ABM-statistikken, felt 133	C5
ABM-statistikken, felt 134	C1, C2, C3, C4, C5, C6
ABM-statistikken, felt 135	C5
BIBSYS	A3
DBH	A2, A3, A4, A7, B2, B3, B5, C2
Forskdok	A7
Frida	A7
Institusjonelt arkiv	A7
Intern telling/beregning	A8, A9, A10, A11, B1, B4, B6, B7, C1, C6
NORA	A7