

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

**FORSLAG TIL INDIKATORER - Utkast 11
10.08. 2009**

INNHOLD:

- I Forord**
- II Innledning**
- III Indikatorer**
- A. RESSURSER/TILGANG/INFRASTRUKTUR/UTVIKLING**
 - 1. Åpningstimer med bibliotekfaglig kompetanse
 - 2. Antall brukere per årsverk
 - 3. Antall vitenskapelig ansatte per årsverk
 - 4. Antall studenter per årsverk
 - 5. Antall brukere per arbeidsplass
 - 6. Antall utlån til primærmålgruppen i forhold til antall fysiske dokumenter i biblioteksamlingen
 - 7. Andelen av totalt utlån som kommer fra egen samling
 - 8. Andelen av totalt antall nedlastede og innlånte artikler som kommer fra eget bibliotek
 - 9. Andelen av rapporterte vitenskapelige publikasjoner deponert i institusjonens åpne arkiv (Open Access)
 - 10. Andelen av bibliotekansattes tid brukt på elektronisk publisering
 - 11. Andelen av bibliotekansattes tid brukt på organisert undervisning
 - 12. Andelen av bibliotekansattes tid brukt på egen kompetanseutvikling
- B. BRUK**
 - 1. Brukertilfredshet
 - 2. Bruk av bibliotekets digitale samlinger: nedlastede artikler
 - 3. Bruk av bibliotekets digitale samlinger: søk i elektroniske informasjonskilder
 - 4. Bruk av bibliotekets samlinger: utlån + nedlastede artikler
 - 5. Utlån til eksterne bibliotekbrukere
 - 6. Antall fysiske besøk per person i primærmålgruppen
 - 7. Antall veiledningsspørsmål per årsverk
 - 8. Bruk av arbeidsplasser
 - 9. Bruk av bibliotekets samlinger i skriftlige oppgaver
- C. ØKONOMI**
 - 1. Andelen av institusjonens utgifter brukt på lønn og innkjøp/tilgang i biblioteket
 - 2. Utgifter til innkjøp/tilgang per person i primærmålgruppen
 - 3. Lønnsutgifter per bibliotekbesøk
 - 4. Utgifter per utlån/nedlastede dokument
 - 5. Andelen av bibliotekets utgifter brukt på innkjøp/tilgang
 - 6. Andelen av utgifter til innkjøp/tilgang brukt på elektroniske ressurser
 - 7. Utgifter til innkjøp/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 kunnskapsamfunnet. 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 ..."

Med denne bakgrunn 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 felles 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 6 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, Høgskulen i Sogn og Fjordane
Bente Saxrud, Handelshøyskolen BI
Inger Seterås, Norges Handelshøyskole
Britt Elise Hjortnes Wold og Magni Melvær, Høgskolen i Hedmark
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 28 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 høgskolebibliotek
- Enkel tilgang til data
- Hensiktsmessig for sammenlikning (internt/eksternt)

Prosjektgruppen har prøvd ut indikatorene i egne bibliotek i perioden mars til juni 2009 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 bør i samarbeid med UHR B velges ut for nasjonal sammenlikning.

Forslaget til indikatorer ble lagt ut i begynnelsen av april 2009 på åpen blogg, administrert av ABM-utvikling, for diskusjon, innspill og kommentarer. Prosjektgruppen har revidert dokumentet etter gjennomgang av disse innspillene.

Indikatorene blir nå sendt ut på formell høring til et utvalg sentrale instanser.

Alle interesserte bibliotek oppfordres til å ta indikatorene i bruk og sende sine erfaringer og kommentarer til ABM-utvikling, e-post: torill.redse@abm-utvikling.no

En endelig anbefaling om bruk vil bli gitt etter høringen.

ABM-utvikling, august 2009

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 34
Bibliotekene har viktige faglige oppgaver og er en ressurs i høyere utdanningsinstitusjoner. De er sentrale aktører for å heve kvaliteten 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 i mange år eksistert indikatorer for bibliotekene i universitets- og høyskolesektoren. Riksbibliotek tjenesten og senere ABM-utvikling har hatt ansvaret for disse. Prosjektgruppen har nå videreført dette arbeidet.

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 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 med 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 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 innenfor 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.

Indikatorne 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), og ISO-standard 2789 (Information and documentation – International library statistics), Fourth edition,(2006), er grunnlagsdokumenter for det norske forslaget. ISO/TC 46/SC8 Information and documentation - Performance indicators for national libraries er under arbeid. 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 det totale prosjektets mål:

”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.”

Prosjekt målet for delprosjektet som gjelder universitets- og høyskolebibliotek er:

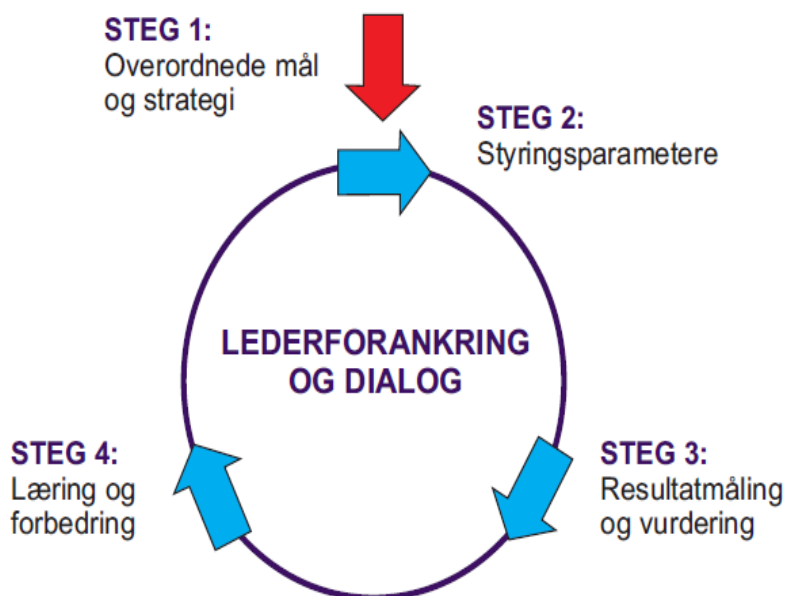
”Med bakgrunn i UHR Bs forslag til indikatorer for NOKUT, komme fram til målbare indikatorer som kan si noe om det enkelte biblioteks ”kvalitet”, og dets plassering i forhold til andre bibliotek det er naturlig å sammenligne seg med. Indikatorene skal også kunne brukes ved intern evaluering av biblioteket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

Tilbudet 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 BIBSYS-basen, ABM-utviklings fag- og forskningsbibliotekstatistikk og egne tellinger som kilder til data. Vi har valgt å anbefale at tall til indikatorene hentes fra ABM-utviklings egen fag- og forskningsbibliotekstatistikk fremfor DBH-basen (Database for statistikk om høgre utdanning). Disse omfatter mer aktuelle tall enn det som finnes i DBH-basen. I veiledningen til fag- og forskningsbibliotekstatistikken henstilles det imidlertid til 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 foreta evalueringer av 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 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 i bruk, bør det vurderes om det vil være hensiktsmessig å velge ut et sett basisindikatorer. 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.

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

← - - - - **Formatert:** Punktmerking og nummerering

III Indikatorer

A. RESSURSER/TILGANG/INFRASTRUKTUR/UTVIKLING

A1 Åpningstimer med bibliotekfaglig kompetanse

Mål:

Indikere i hvilken grad bibliotekets kompetanse gjøres tilgjengelig for brukerne

Formel:

A

der

A= antall åpningstimer i uken med bibliotekfaglig personale til stede i veiledningstjeneste/skranke

Metode:

Beregne åpningstiden med bibliotekfaglig kompetanse til stede i antall timer i en normaluke.

Bemerkninger til metode:

Antall åpningstimer med bibliotekfaglig kompetanse til stede beregnes. Dersom biblioteket har flere avdelinger med ulik åpningstid benyttes åpningstiden til den avdelingen som har åpent flest timer. Både bibliotekets samlinger og bibliotekfaglig kompetanse skal være tilgjengelig. 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 sammenligning 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 fornøye med åpningstiden.

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 115

Kilder: ISO, IFLA, Pors, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: B1, B6, B7, B8

A2 Antall brukere per årsverk

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= antall personer i målgruppen

B= antall årsverk i biblioteket

Metode

Beregne forholdet mellom antall personer i målgruppen og antall årsverk i biblioteket. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode

Målgruppen, studenter og ansatte, telles per hode (ikke heltidsekvivalenter).

Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter ved institusjonen tas med.

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

Ved sammenligning må personer i målgruppen og årsverk i biblioteket defineres likt.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 003 + internt

B= ABM-statistikken, felt 123+124+125+126

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A3, A4, B5, B6, B7

A3 Antall vitenskapelig ansatte per årsverk

Mål:

Vise hvor store personalressurser som stilles til disposisjon for de vitenskapelig ansatte

Indikere i hvilken grad institusjonen prioriterer bibliotektilbudet

Indikere arbeidsmengde for bibliotekets ansatte

Formel:

A/B

der

A= antall vitenskapelig ansatte

B= antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne forholdet mellom antall vitenskapelig ansatte i institusjonen og antall årsverk i biblioteket. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Antall vitenskapelig ansatte telles per hode (ikke heltidsekvivalenter). Alle typer vitenskapelige stillinger telles, også stipendiater. Timelærere utelates.

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

Ved sammenligning må personer i målgruppen og årsverk i biblioteket defineres likt.

Datakilde:

A= Internt

B= ABM-statistikken, felt 123+124+125+126

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A2, A4

A4 Antall studenter per årsverk

Mål:

Vise hvor store personalressurser som stilles til disposisjon for studentene

Indikere i hvilken grad institusjonen prioriterer bibliotektilbudet

Indikere arbeidsmengden for bibliotekets ansatte

Formel:

A/B

der

A= antall studenter

B= antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne forholdet mellom antall studenter ved institusjonen og antall årsverk i biblioteket. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Målgruppen, studenter, telles per hode (ikke heltidsekvivalenter).

Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter ved institusjonen tas med.

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

Ved sammenligning må personer i målgruppen og årsverk i biblioteket defineres likt.

Datakilde:

A= DBH, antall registrerte studenter totalt + internt

B= ABM-statistikken. Felt 123+124+125+126

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A2, A3

A5 Antall brukere per arbeidsplass**Mål:**

Vise antall arbeidsplasser sett i forhold til antall brukere

Indikere bibliotekets rolle som læringsarena

Formel:

A/B

der

A= antall personer i målgruppen

B= seter i biblioteket

Metode:

Beregne forholdet mellom antall seter i biblioteket og antall personer i målgruppen.

Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Målgruppen, studenter og ansatte, telles per hode (ikke heltidsekvivalenter).

Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter ved institusjonen tas med.

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= ABM-statistikken, felt 003

B= ABM-statistikken, felt 118

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: B6, B8

A6 Antall utlån til primærmålgruppen i forhold til antall fysiske dokumenter i biblioteksamlingen

Mål:

Indikere i hvilken grad bibliotekets fysiske samlinger er relevante for primærbrukerne
Vise i hvilken grad bibliotekets fysiske samlinger i bruk

Formel:

A-B/C

der

A= totalt utlån

B= innlån fra andre bibliotek

C= antall fysiske dokumenter til utlån

Metode:

Beregne antall fysiske dokumenter utlånt fra samlingen i forhold til antall fysiske (analoge) dokumenter i samlingen (omløpshastigheten). Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Fjernlån, innlån og lån som ikke registreres (lesesalslån) utelates.

Ved sammenlikning må de samme premissene legges til grunn. Brukt på hele samlingen bør sammenlikningen 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 089+090

D= ABM-statistikken, felt 007 fratrukket dokumenter som ikke er til utlån

Kilder: ISO, IFLA, Pors, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A7, A8, C2

A7 Andelen av totalt utlån som kommer fra egen samling

Mål:

Indikere breddetilbud og aktualitet/relevans i egne samlinger

Indikere om de fysiske samlingene er relevante

Formel

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

der

A= totalt utlån

B= innlån

Metode

Beregne andelen av fysiske utlån til bibliotekets primærbrukere 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: A6, A8, C2

A8 Andelen av totalt antall nedlastede og innlånte artikler som kommer fra eget bibliotek

Mål:

Indikere breddetilbud og aktualitet/relevans i egne elektroniske samlinger

Formel:

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

der

A= antall nedlastede artikler fra elektroniske kilder tilgjengelig fra biblioteket

B= antall mottatte artikler fra andre biblioteket

Metode:

Beregne andelen nedlastede artikler fra elektroniske kilder tilgjengelig fra biblioteket, sett i forhold til nedlastede artikler og artikler mottatt fra andre bibliotek (innlån). Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger:

Antall artikler som er mottatt fra bibliotek utenfor egen institusjon telles. Kopiering fra trykte tidsskrifter i egne samlinger telles ikke.

Med en nedlastet artikkel menes et dokument som er åpnet i en elektronisk kilde.

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

Intern styring

Ved høyt innlån over lengre tid bør bibliotekets retningslinjer for innkjøp av nytt materiale vurderes.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 109

B= ABM-statistikken, felt 099+100

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A6, A7, C2

A9 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.

Det er bare enheter som faktisk er rapportert som telles.

Datakilde:

A= Institusjonelt arkiv

B= DBH/Forskdok/Frida,

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med:

A10 Andelen av bibliotekansattes arbeidstid 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+124+125+126

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A11, B7

A11 Andelen av bibliotekansattes tid brukt på organisert undervisning

Mål:

Vise i hvor stor grad de bibliotekansattes arbeidstid går med til organisert undervisning
Indikere bibliotekets satsing på undervisning i informasjonsferdigheter

Formel:

$A/B \times 100$

der

A= antall årsverk som brukes på organisert undervisning

B= antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne andelen av totalt antall årsverk som blir brukt til organisert undervisning av bibliotekets brukere. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Indikatoren benyttes bare for personalets tidsbruk ved organisert undervisning. Antall undervisningstimer telles, og regnes om til årsverk. 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. Et årsverk tilsvarer normale årlig arbeidstid for en heltidsansatt.

Datakilde:

A= Internt

B= ABM-statistikken, felt123+124+125+126

Kilder: ISO, IFLA, Pors, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A10, B7

A12 Andelen av bibliotekansattes tid brukt på egen kompetanseutvikling

Mål:

Indikere i hvilken grad institusjonen satser på kompetanseutvikling for bibliotekets ansatte

Vise hvor stor del av arbeidstiden som brukes til organisert kompetanseutvikling for bibliotekets personale

Formel:

$A/B \times 100$

der

A= årsverk brukt på kompetanseutvikling for de ansatte

B= antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne andelen av totalt antall årsverk som brukes til kompetanseutvikling av bibliotekets ansatte. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Antall årsverk 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. Et årsverk tilsvarer normale årlig arbeidstid for en heltidsansatt.

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

Datakilde:

A= Internt

B= ABM-statistikken, felt123+124+125+126

Kilder: Pors, Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med:

B. BRUK

B1 Brukertilfredshet

Mål:

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

Formel:

A/B

der

A= summen av alle verdier gitt

B= antall personer som har svart på brukerundersøkelsen

Metode:

Skriftlige brukerundersøkelse som deles ut eller sendes per post eller e-post, der brukerne blir bedt om å vurdere bibliotekets servicegrad og tjenester 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 bibliotekjentene, beregnes. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

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

1. Er du bibliotekbruker?

Dersom du er bibliotekbruker:

2. Hvor fornøyd er du med bibliotekpersonalets service

3. Hvor fornøyd er du med biblioteklokalene

4. Hvor fornøyd er du med bibliotekets informasjonsressurser (samlinger)

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

Intern styring:

Skjemaet bør 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 artikler

Mål:

Indikere bruk av elektroniske informasjonsressurser

Indikere bibliotekets behov for videre satsing på elektroniske informasjonsressurser

Formel:

A/B

der

A= antall nedlastede artikler fra elektroniske informasjonsressurser i abonnement

B= antall personer i målgruppene

Metode:

Beregne forholdet mellom antall nedlastede artikler fra elektroniske informasjonsressurser i abonnement og antall personer i målgruppen. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Målgruppen, studenter og ansatte, telles per hode (ikke heltidsekvivalenter).
Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter tas med.
Omfatter antall nedlastede artikler fra elektroniske informasjonsressurser i abonnement.
Nedlastninger fra elektroniske informasjonsressurser som er gratis telles ikke.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 109

B= ABM-statistikken, felt 003 + Internt

Kilder: IFLA, ISO, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A8, B3, B4, C4, C5, C6

B3 Bruk av bibliotekets digitale samlinger: søk i elektroniske informasjonskilder

Mål:

Indikere bruk av bibliotekets elektroniske informasjonsressurser

Indikere bibliotekets behov for videre satsing på elektroniske tjenester

Formel:

A/B

der

A= antall søk i elektroniske informasjonsressurser i abonnement

B= antall personer i målgruppene

Metode:

Beregne forholdet mellom antall søk i elektroniske informasjonsressurser og antall personer i målgruppen. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Målgruppen, studenter og ansatte, telles per hode (ikke heltidsekvivalenter).

Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter tas med.

Omfatter elektroniske informasjonsressurser som biblioteket abonnerer på.

Søk i elektroniske informasjonsressurser som er gratis, telles ikke.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 105+107+110

B= ABM-statistikken, felt 003 + Internt

Kilde: IFLA, ISO, Pors, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A8, B2, B4, C4, C5, C6

B4 Bruk av bibliotekets samlinger: utlån + nedlastede artikler

Mål:

Indikere bruk av bibliotekets samlinger

Formel:

$(A+B)/C$

der

A= totalt antall utlån fra egne samlinger

B= antall nedlastede artikler fra elektroniske informasjonsressurser i abonnement

C= antall personer i målgruppene

Metode:

Beregne forholdet mellom bruk av bibliotekets samlinger og antall personer i målgruppen. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Målgruppen, studenter og ansatte, telles per hode (ikke heltidsekvivalenter).

Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter tas med.

Nedlastede artikler er artikler lastet ned fra elektroniske informasjonsressurser som biblioteket abonnerer på.

Nedlasting av artikler fra elektroniske informasjonsressurser som er gratis telles ikke.

Intern styring

Ved sammenligning må de samme definisjoner og tellemåter benyttes.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 081+082

B= ABM-statistikken, felt 109

C=ABM-statistikken, felt 003 + Internt

Kilder: IFLA, ISO, PORS, Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A8, B2, B3, C4, C5, C6

B5 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. Primær målgruppe for universitets- og høgskolebibliotek 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. 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

B6 Antall fysiske besøk per person i primærmålgruppen**Mål:**

Vise i hvor stor grad bibliotekets primærbrukere benytter det fysiske biblioteket

Formel:

A/B

der

A= antall fysiske besøk

B= antall personer i målgruppen

Metode:

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

Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

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

Målgruppen, studenter og ansatte, telles per hode (ikke heltidsekvivalenter).

Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter ved institusjonen tas med.

Ved sammenligning må samme type telling benyttes og samme periode, vanligvis ett år.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 005

B= ABM-statistikken, felt 003

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling**Anbefales brukt sammen med:** A5, B1, B8, C3**B7 Antall veiledningsspørsmål per årsverk****Mål:**

Indikere målgruppens behov for veiledningstjenester fra biblioteket

Indikere arbeidsmengden for bibliotekets ansatte

Formel:

A/B

der

A= antall veiledningsspørsmål i en gitt periode

B= antall årsverk i biblioteket

Metode:

Beregne forholdet mellom antall veiledningsspørsmål i en gitt periode og antall årsverk i biblioteket. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger til metode:

Veiledningsspørsmål er spørsmål vedrørende fakta, dokumenter eller anbefalinger til kilder. Omfatter alle innkommende veiledningsspørsmål fra målgruppen i en gitt periode, enten det er fysisk i biblioteket, e-post, telefon eller online (chat). Telleperioden bør omfatte flere ulike perioder i løpet av et år og omregnes på årsbasis. Omfatter ikke "Bestill en bibliotekar".

Definisjonen inkluderer **ikke** spørsmål som "hvor er" og andre praktiske spørsmål. Med praktiske spørsmål menes spørsmål etter betjening og åpningstider, spørsmål knyttet til fasiliteter som for eksempel kopimaskiner, pc-er og om selvbetjeningsfunksjoner.

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

Ved sammenligning må samme perioder benyttes.

Intern styring:

Kan eventuelt brukes for definerte brukergrupper, for eksempel bachelor-studenter, master-studenter, doktorander eller vitenskapelig ansatte.

Datakilde:

A= Internt

B= ABM-statistikken, felt123+124+125+126

Kilder: ISO, IFLA, Pors

Anbefales brukt sammen med: A10, A11, A12

B8 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

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 tilknyttet biblioteket telles ikke.

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.

Intern styring:

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

Datakilde:

A= Internt

B= ABM-statistikken, felt 118

Kilde: ISO, IFLA, Pors

Anbefales brukt sammen med: A1, A5, B6

B9 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 utvalg skriftlige oppgaver fra institusjonens studenter eller vitenskapelig ansatte. Antall kildehenvisninger i et utvalg oppgaver telles.

Kildehenvisningene sjekkes for å se om de viser til litteratur som finnes i bibliotekets egne samlinger.

Det er hensiktsmessig å avgrense utvalget av oppgaver både i forhold til fag og nivå (bacheloroppgaver, masteroppgaver, doktoravhandlinger). Indikatoren kan også benyttes for vitenskapelig publisering ved institusjonen.

Resultatet kan variere ut fra fagområder.

Datakilde:

Internt

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: A6, A7, A8, B2, B3, B4, C2

C ØKONOMI

C1 Andelen av institusjonens utgifter brukt på lønn og innkjøp/tilgang i biblioteket

Mål

Vise hvor stor del av institusjonens 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 innkjøp/tilgang

B= institusjonens totale utgifter

Metode

Beregne andelen av institusjonens 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.

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

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

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, C3, C5

C2 Utgifter til innkjøp/tilgang per person i primærmålgruppen

Mål:

Indikere institusjonens satsing på aktuelle samlinger

Formel:

A/B

der

A= bibliotekets utgifter til innkjøp/tilgang

B= antall personer i målgruppen

Metode:

Beregne forholdet mellom bibliotekets utgifter til innkjøp/tilgang og antall personer i målgruppen angitt i kroner. Avrundes til to desimaler.

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:

Studenter og ansatte, telles per hode (ikke heltidsekvivalenter).

Deltidsstudenter/fjernstudenter/nettstudenter ved institusjonen tas med.

Datakilde:

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

B= ABM-statistikken, felt 003

Kilder: ISO, IFLA, ABM-utvikling

Anbefales brukt sammen med: A6, A7, A8, B1, C1, C3, C5

C3 Lønnsutgifter per bibliotekbesøk

Mål

Vise bibliotekets lønnskostnader per fysisk bibliotekbesøk

Formel

A/B

der

A= bibliotekets utgifter til lønn

B= antall fysiske besøk

Metode

Beregne forholdet mellom lønnsutgifter og fysiske besøk i biblioteket. Avrundes til to desimaler.

Bemerkning til metode

Regnskapstall benyttes.

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

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

Vaktmester og rengjøringspersonale utelates.

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

Ved sammenlikning må de samme poster i regnskapet tas med.

Ved sammenligning må samme definisjoner og samme type telling benyttes, i samme periode, vanligvis ett år.

Datakilde:

A= ABM-statistikken, felt 127

B= ABM-statistikken, felt 005

Kilde: Prosjektgruppa

Anbefales brukt sammen med: B6, C2, C5

C4 Utgifter per utlån/nedlastede dokument

Mål:

Vise bibliotekets utgifter per utlån og nedlastede dokumenter

Formel:

$A/(B+C)$

der

A= bibliotekets utgifter til lønn og innkjøp/tilgang

B= antall utlån

C= antall nedlastede dokumenter

Metode:

Beregne forholdet mellom bibliotekets totale utgifter og totalt utlån/nedlastede dokumenter uttrykt. Avrundes til to desimaler.

Bemerkninger:

Regnskapstall benyttes.

Gjelder fulltekstdokumenter. Omfatter antall nedlastede elektroniske dokumenter av fulltekst som biblioteket tilbyr via egne nettsider og gjennom de avtaler biblioteket har med leverandører av elektroniske fulltekstdokumenter for lagring, visning på skjerm eller til skriver. Antall nedlastede dokumenter telles for hver ressurs og summeres.

Nedlastning fra elektroniske informasjonsressurser som er gratis telles 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, B4, C1, C6

C5 Andelen av bibliotekets utgifter brukt på innkjøp/tilgang

Mål

Vise fordelingen mellom utgifter til lønn og til innkjøp/tilgang

Formel

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

der

A= bibliotekets utgifter til innkjøp/tilgang

B= bibliotekets utgifter til lønn

Metode

Beregne andelen av bibliotekets utgifter som går til innkjøp/tilgang i prosentprosenten av forholdet mellom bibliotekets utgifter til innkjøp/tilgang (innkjøp: trykt/elektronisk).

Avrundes til to desimaler.

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, C3,

C6 Andelen av utgifter til innkjøp/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 innkjøp/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: A8, B2, B3, B4, C1, C4

C7 Utgifter til innkjøp/tilgang per ansatt i vitenskapelig stilling

Mål:

Indikere institusjonens satsing på forskningsstøtte

Formel:

A/B

der

A= bibliotekets utgifter til innkjøp/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: C1

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

Datakilde	Indikator
ABM-statistikken, felt 003	A2, A5, B2, B3, B4, B6, C2
ABM-statistikken, felt 005	B6, C3
ABM-statistikken, felt 007	A6
ABM-statistikken, felt 081	A6, A7, B4, B5, C4
ABM-statistikken, felt 082	A6, A7, B4, B5, C4
ABM-statistikken, felt 089	A6, A7, B5, C4
ABM-statistikken, felt 090	A6, A7, B5, C4
ABM-statistikken, felt 097	A6, A7
ABM-statistikken, felt 098	A6, A7
ABM-statistikken, felt 099	A8
ABM-statistikken, felt 100	A8
ABM-statistikken, felt 105	B3
ABM-statistikken, felt 107	B3
ABM-statistikken, felt 109	A8, B2, B4, C4
ABM-statistikken, felt 110	B3
ABM-statistikken, felt 112	C4
ABM-statistikken, felt 115	A1
ABM-statistikken, felt 118	A5, B8
ABM-statistikken, felt 123	A2, A3, A4, A10, A11, A12, B7
ABM-statistikken, felt 124	A2, A3, A4, A10, A11, A12, B7
ABM-statistikken, felt 125	A2, A3, A4, A10, A11, A12, B7
ABM-statistikken, felt 126	A2, A3, A4, A10, A11, A12, B7
ABM-statistikken, felt 127	C1, C3, C4, C5
ABM-statistikken, felt 128	C1, C2, C4, C5, C6, C7
ABM-statistikken, felt 129	C6
ABM-statistikken, felt 130	C1, C2, C4, C5, C6, C7
ABM-statistikken, felt 131	C6
ABM-statistikken, felt 132	C1, C2, C4, C5, C6, C7
ABM-statistikken, felt 133	C6
ABM-statistikken, felt 134	C1, C2, C4, C5, C6, C7
ABM-statistikken, felt 135	C6
DBH	A9
DBH, antall registrerte studenter (standard oppsett)	A4
Forskdok	A9
Frida	A9
Institusjonelt arkiv	A9
Intern telling/beregning	A3, A10, A11, A12, B1, B5, B7, B8, B9, C1, C7