

SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENINGENS SPECIALGRUPP FÖR
KVALITETSARBETE OCH STATISTIK

Handbok i utvärderingsarbete

Prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet

av
Johan Edgren
Tomas Friberg
Christina Jönsson Adrial
Susanna Månsby
Jan Nilsson
Henrik Åslund

Reviderad mars 2005

□ Svensk biblioteksförenings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik,
styrgruppen

Handboken är ett fritt dokument som får kopieras, länkas till och spridas.

Upphov ska dock alltid anges.

Innehåll

Introduktion	4
Handbokens användning	5
Förkortningar	10
Definitioner av begrepp	11
Prestationsindikatorer	13
Referenser	34

Introduktion

"... Det avgörande kriteriet för att utvärdera kvaliteten hos en tjänst är dess förmåga att möta de användarbehov den är avsedd för, och värdet av en tjänst måste bedömas i termer av den nytta som dess användning upplevs ha för dem som betalar tjänsten."

Detta skrev Richard M. Orr i sin nu klassiska artikel från 1973. Mycket av det som gjorts av och sagts om mätningar därefter har haft denna text som utgångspunkt eller inspirationskälla.

Det finns fyra huvudskäl till att mäta bibliotek. Det första, och kanske viktigaste, är att ta reda på vad användarna tycker. Om servicen, utbudet, bemötandet etc. Våra användare är de yttersta uppdragsgivarna och de som i sista hand skall avgöra i vilken riktning biblioteket skall utvecklas.

Det andra är att ta reda på hur folk använder biblioteket. I dag, med förändrad teknik och förändrat utbud av tjänster, räcker tidigare traditionella mått inte till. Vi måste ta reda på hur folk använder våra växande digitala samlingar, hur våra datorarbetsplatser används, hur de tryckta samlingarna används på plats, hur mycket undervisning som ges i biblioteket och mycket annat.

Det tredje är att för våra anslagsgivare beskriva vår verksamhet. Inte i termer av alla de olika aktiviteter som bedrivs i ett bibliotek utan mer i termer av vad och hur mycket de får för sina pengar. Sköts biblioteket på sådant sätt att de uppsatta målen uppnås på ett kostnadseffektivt sätt?

Det fjärde är att ta reda på hur effektiva de inre processerna i ett bibliotek är: Att mäta hur lång tid ett förvärv eller en katalogisering tar. Att mäta hur effektivt cirkulations- och referensprocesserna fungerar. Att inte bara göra rätt saker utan att också göra dem rätt.

Ytterligare två skäl att mäta bibliotek finns. Detta ger en annan dimension än det som beskrivs ovan; det är inte resultaten som är det viktiga utan vägen dit. Under en mätningprocess där många i personalen är inblandade och där man "vänder på varje sten" kommer alla att förutom en massa resultat i siffror och diagram, få en ökad medvetenhet om organisationens sätt att fungera. Kompetensen och intresset hos personalen ökar.

Dessutom är det alltid roligt och nyttigt att kunna jämföra med andra bibliotek. Genom att välja ut ett mindre antal indikatorer och försöka se till så att alla använder samma mätmetod hoppas vi att det skall gå att få fram någorlunda rättvisa jämförelser bibliotek emellan.

Det roligaste med att mäta är nog det intresse som kommer att visas resultaten. Många, både användare och uppdragsgivare, både kollegor inom organisationen och de på andra bibliotek, kommer att kasta sig över resultatet, nagelfara och jämföra, rosa och risa. Kort sagt, intresset för det vi sysslar med och hur vi gör det kommer att öka markant.

Handbokens användning

Om handboken

När man bestämt sig för att bygga upp ett kvalitetsarbete ställs man ofta inför problemet att man inte vet var man ska börja. Det finns många olika modeller, tankar och åsikter om vad som är det effektivaste och bästa sättet att utvärdera och förbättra sin verksamhet på.

Denna handbok tar avstamp i ett väldigt konkret sätt att arbeta med kvalitet på bibliotek. Man utför mätningar i syfte att ta reda på var man står och med resultatet i sin hand kan man ställa sig frågan: är vi nöjda med detta? Hur bra är andra bibliotek på detta? Hur kan vi bli bättre?

Mätningarna som beskrivs i handboken utgår från så kallade prestationsindikatorer; mått som består av statistiska data som relateras till andra statistiska data. Istället för att ange hur många böcker ett bibliotek lånar ut under ett år anger man hur många utlån per person i målgruppen man har under ett år. På så sätt kan bibliotek av olika storlekar och typer jämföra sig med varandra. Dessutom ger det möjligheter att jämföra sig med sig själv över tiden trots att exempelvis målgruppen blir större eller mindre.

Syfte

Målgruppen för detta dokument är alla typer av bibliotek men kanske i första hand de som inte har resurser att bygga upp ett eget kvalitetsarbete från grunden men som ändå vill börja någonstans. Handboken har varit utgångspunkt för ett samarbetsprojekt som drivits av *Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik* under tre år med början 2002. Syftet med projektet är att bibliotek ska komma igång med ett systematiskt kvalitetsarbete och samtidigt få möjlighet att diskutera och jämföra sig med andra bibliotek. Handboken kan naturligtvis användas i sin helhet eller till vissa delar även av de som inte väljer att delta i samarbetsprojektet.

Handbok för utvärderingsarbete syftar första hand till att sprida kunskap och förståelse för användandet av prestationsindikatorer för utvärdering av biblioteksverksamhet.

En återkommande kritik av handböcker och manualer inom området är att de ofta är för omfattande. De innehåller för många indikatorer och att man efter en utvärderingsprocess har svårt att motivera sig för att följa upp och göra om undersökning. Samtidigt påpekas det i samma handböcker och manualer att det är viktigt att man gör om sina undersökningar så att man kan göra jämförelser över tid. I denna manual finns det för närvarande tolv indikatorer. Vi har kommit fram till att detta är ett hanterligt antal och att det rimligt att samla in data för dessa tolv mått på en årlig basis. Tanken är att man ska använda indikatorerna som en basuppsättning och fylla på med andra efter lokala behov.

Indikatorerna är främst tagna från ISO11620- *Information and documentation – Library performance indicators* - en internationell standard med indikatorer för bibliotek. Standarden är utarbetad för alla typer av bibliotek och därför inte speciellt anpassad för vare sig folk- eller forskningsbibliotek.

Måtten är inte absoluta och fullkomliga. Indikatorer *indikerar* och levererar ingen oomtvistad sanning. Indikatorerna måste användas för att kunna bli bättre, de utvecklas och förfinas under tiden man arbetar med dem.

Handboken är inget fullständigt verktyg för verksamhetsstyrning eller måluppföljning – ett sådant måste alltid utformas efter det egna bibliotekets specifika behov och målsättningar. Däremot kan handboken och samarbetsprojektet kring denna utgöra en språngbräda för att komma igång med utvärdering och uppföljning av verksamheten. Arbetet med att samla in grunddata till indikatorerna kommer att ge erfarenhet, ökad kompetens och kunskap. Det kommer att föda nya tankar om utvärdering av verksamheten och kommer att vara till nytta för dem som vill bygga upp ett kvalitetsarbete i sin organisation. Kanske kan man till och med hävda att själva arbetet är lika viktigt som resultatet.

Jämförelser - att lära av de bästa

Genom att biblioteken inom samarbetsprojektets ramar rapporterar och offentliggör resultaten av sina mätningar ges möjlighet att ta del av varandras resultat och därmed få man underlag för jämförelser. Det är naturligtvis inte frågan om någon tävling, syftet med jämförelserna är att de bibliotek som vill förbättra sin kvalitet kan ta kontakt med andra för att ta till sig deras kunskap och erfarenheter. Denna metod för förbättringsarbete kallas "best practice".

Vid jämförelser ska man naturligtvis inte jämföra äpplen med päron. Resultaten från ett stort universitetsbibliotek kan inte jämföras med dem från ett litet kommunbibliotek. Även om alla kan använda måtten bör jämförelser endast göras mellan bibliotek av samma typ. Exempelvis kan man inte vad det gäller undervisning jämföra kommunbibliotekets kurser för seniorsurfare med universitetsstudenternas utbildning i informationskompetens. Därför är det också viktigt att basuppgifter om biblioteken, exempelvis målgruppens storlek, budget och antal lån finns tillgängliga som bakgrundsmaterial.

Samarbetsprojektet

Det treåriga samarbetet drevs 2002-2004.

De bibliotek som deltog i Svensk Biblioteksförningens samarbetsprojekt kring Handbok i utvärdering förband sig att:

- utföra de i handboken beskrivna mätningarna under 2002-2004. Samtliga tolv indikatorer ska användas såvida de omfattar tjänster som finns tillgängliga på det biblioteket.
- rapportera resultaten av mätningarna till Specialgruppens styrgrupp.
- medge att resultatet av mätningarna görs tillgängliga
- utse en kontaktperson som ansvarar för kontakten med styrgruppen, för att mätningarna utförs och för att resultaten rapporteras i utsatt tid.
- meddela styrgruppen om kontaktpersonen byts ut

Styrgruppen till Specialgruppen för kvalitetsarbete och statistik administrerar och samordnar projektet, ger viss support samt ser till att biblioteken får tillgång till varandras resultat.

Kontakten med styrgruppen och kontaktpersonerna på de deltagande biblioteken sker via en sluten diskussionslista.

Mätningarna inom samarbetsprojektet

De bibliotek som deltog i samarbetet förband sig att under en treårsperiod använda handbokens alla indikatorerna och redovisa resultatet.

Indikatorerna bygger på att de medverkande biblioteken tar fram viss statistik på årsbasis, utför stickprovsmätningar och genomför en enkätundersökning varje år.

Bibliotekets målgrupp

Många indikatorer bygger på att man relaterar siffrorna till bibliotekets målgrupp. Varje bibliotek måste noggrant definiera sin målgrupp och ta reda på hur många personer som ingår i den (se s 11).

Statistik

För att få underlag till indikatorerna ska följande statistik samlas in för hela året (januari-december). En del av denna statistik förs redan på bibliotek och ingår i den nationella statistik som årligen samlas in av SCB/BIBSAM eller Kulturrådet, medan viss statistik fick föras specifikt för detta projekt:

- antal deltagare i bibliotekets arrangemang (indikator 8)
- antal inpasseringar till biblioteket (om räknare saknas kan denna siffra extrapoleras utifrån stickprov, se indikator 6)
- antal söksessioner till webbplats och OPAC och ev andra valfria databaser (indikator 5)
- antal utlån (indikator 10 och 11)
- antal omlån (indikator 11)
- antal fjärrinlån (indikator 10)

Stickprovsmätningar

Vissa indikatorer består av data som måste samlas in genom olika stickprov och mätningar:

- mediantid för förvärv (indikator 9)
- feluppställda böcker (indikator 12)
- antal referensfrågor (indikator 7)

Enkätundersökning

De deltagande biblioteken ska varje år utföra en enkätundersökning och rapportera in resultatet. De indikatorer som omfattas av enkätundersökningen är:

- Användartillfredsställelse (indikator 1)
- Öppettider i förhållande till behoven (indikator 2)
- Andel av målgruppen som nås av bibliotekets tjänster (indikator 3)
- Andel av målgruppen som använder de elektroniska tjänsterna utanför biblioteket (indikator 4)

Enkätundersökningen kan antingen utföras som

- en enkät som inkluderar indikator 1-4 och delas ut utanför biblioteket

eller

- två enkäter: en som delas ut inne i bibliotekets lokaler (indikator 1 och 2) och en som utförs utanför bibliotekets lokaler (indikator 3-4)

De frågor som ska ingå redovisas i handboken men det är naturligtvis möjligt att även inkludera andra frågor efter behov.

Tidplan för mätningarna inom samarbetsprojektet

För bästa möjliga jämförelse sker mätningarna inom samma månad på alla bibliotek. Detta innebär att det finns en viss frihet att välja vilken vecka man utför mätningen inom ramen av samma månad. Det är viktigt att mätningarna sker under ”normalveckor” dvs inte i direkt anslutning till en storhelg eller speciella lokala evenemang.

Följande tidplan följdes av biblioteken som deltog i samarbetsprojektet. Tidplanen avser åren 2002, 2003 och 2004:

Januari-december: Uppgifter till indikatorerna 5, 6, 8, 10 och 11 samlas in löpande under hela året och rapporteras in senast sista mars året därpå.

Januari: Uppgifter till indikator 12 (Andel feluppställda böcker i bibliotekets samlingar) samlas in under valfri vecka i månaden. Resultatet rapporteras in senast den sista februari samma år.

Februari: Uppgifter till indikator 7 (Antal referensfrågor per person i målgruppen) samlas in under valfri vecka i månaden. Resultatet rapporteras in senast den sista mars samma år.

Mars: Inga mätningar utöver den löpande statistikinsamlingen. Dags att förbereda enkätundersökningen.

April: Enkätundersökning utförs under valfri vecka i månaden. Enkäten innefattar indikatorerna 1, 2, 3 och 4. Resultatet rapporteras in senast den sista augusti samma år.

Maj – augusti: Inga mätningar utöver den löpande statistikinsamlingen. Tid att sammanställa resultatet av enkätundersökningen och förbereda processmätningen (indikator 9).

September - : Mätning av indikator 9 (Mediantid för förvärv) påbörjas under denna månad. Eftersom mätningen omfattar 50 – 100 förvärv kan biblioteket själv avgöra under hur många veckor under denna månad man ska leverera ut mätformulär. Mätningen pågår tills alla förvärv som mäts är klara. Resultatet rapporteras in senast den sista december samma år.

Oktober: Inga mätningar utöver den löpande statistikinsamlingen och den pågående processmätningen som påbörjades under september.

November: Uppgifter till indikator 7 (Antal referensfrågor per person i målgruppen) samlas in under valfri vecka i månaden. Resultatet rapporteras in senast den sista december samma år.

December: Inga mätningar utöver den löpande statistikinsamlingen och den pågående processmätningen som påbörjades under september.

Mätningarnas omfattning

Mätningarna ska helst omfatta ett biblioteks samlade verksamhet och det idealiska tillståndet vore om både huvudbibliotek och filialer räknades med. Är det inte möjligt att få siffror från alla delarna i organisationen måste exempelvis målgruppsberäkningar anpassas efter detta.

Förkortningar

ISO (+nummer)

Mått som har sitt ursprung i den internationella standarden ISO 11620 Information and documentation – library performance indicators (se vidare under referenser)

DM (+nummer)

Mått som har sitt ursprung i PROLIB-rapporten, Library Performance Indicators & Library Management Models indicators (se vidare under referenser)

IFLA (+nummer)

Mått som har sitt ursprung i IFLA-manualen Measuring Quality, International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries indicators (se vidare under referenser)

EAL (+nummer)

Mått som har sitt ursprung i en rapport från UK Joint Funding Council med titeln The effective Academic Library (se vidare under referenser)

EQUINOX

Mått som har sitt ursprung i EU-projektet EQUINOX som utvecklat indikatorer för det elektroniska biblioteket (se vidare under referenser)

Definitioner av begrepp

Elektronisk tjänst

En elektronisk tjänst är en tjänst som antingen finns lagrad på en server eller som är tillgänglig via nätverk. Exempel på elektroniska tjänster är OPAC, databaser, elektroniska tidskrifter, e-Böcker och bibliotekets webbplats.

Som webbplats räknas bibliotekets unika domän på Internet, under vilken olika unika URL:er (Uniform Resource Locators) med olika filer, html-sidor och grafiska element kan finnas. Vanligtvis talar man om hemsidor som förbinds med hjälp av hypertextlänkar. Till webbplatsen räknas inte dokument som kan definieras som elektroniska resurser (t.ex. licensierade databaser) eller externa Internetresurser som är länkade från bibliotekets webbplats.

Målgrupp

Målgruppen utgörs av dem som biblioteket är till för att betjäna med tjänster och material.

- Folkbibliotek: befolkningen i det område som biblioteket är till för att betjäna (antal personer).
- Akademiska- och övriga bibliotek vid utbildningsinstitutioner (ex skolbibliotek): studenter, forskare, lärare och personal vid utbildningsinstitutionen (antal personer).
- Företags- och myndighetsbibliotek: moderorganisations personal (antal personer).
- Sjukhusbibliotek: om uppdraget är att serva patienter, personal och närstående/anhöriga räknar man i regel med personal (antal personer), antal vårdplatser och en anhörig per vårdplats.

Biblioteken måste utifrån ovanstående riktlinjer definiera och kvantifiera sin målgrupp själva utifrån sitt uppdrag och sina målsättningar.

De siffror som rapporteras in till den nationella statistiken varje år via BIBSAM /SCB och Kulturrådet kan användas. För forskningsbibliotek motsvaras det i den nationella statistikinsamlingen av ”Antal användare som biblioteket förväntas betjäna” och för folkbibliotek ”Antal invånare”.

Referensfråga

En referensfråga är en informationskontakt som omfattar kunskap, användning, rekommendationer, tolkning eller instruktioner mellan någon i personalen och användaren om hur man använder en eller flera informationskällor.

Observera att referensfrågor kan ställas på andra sätt än personligen över en informationsdisk, till exempel vid lånedisk, bland hyllorna eller via telefon, post, fax eller elektroniska media såsom e-post, ICQ, chat mm.

Lägg märke till att många transaktioner som underlättar användandet av biblioteket inte innefattar kunskap, användning, rekommendationer, tolkning eller instruktioner om någon som helst informationskälla. Dessa räknas inte som referensfrågor. Exempel på sådana frågor är: upplysning för att hitta personal, låntagares platser inom biblioteket eller att ge assistans (av en icke-bibliografisk natur) med teknisk utrustning.

”Var står-frågor” och frågor rörande placering av redan bibliografiskt belagt material räknas inte som referensfråga; om låntagaren hittat en bok i katalogen och vill veta var den är placerad så räknas detta inte heller som en referensfråga.

Skönlitterära tips räknas som referensfråga då det omfattar en rekommendation där personalens kunskap utnyttjas.

Att belägga titlar i OPAC räknas inte som referensfråga. Om personalen däremot behöver hitta alternativ, ge rekommendationer eller om uppgifterna som frågeställaren har är felaktiga/bristfälliga så kan det utveckla sig till att bli en referensfråga.

En och samma person kan ställa flera referensfrågor i en följd.

Session

Som session räknas en upprättad förbindelse till en elektronisk tjänst, vanligtvis genom inloggning.

En session är en cykel av användaraktiviteter som i regel börjar när en användare kopplar upp sig mot en elektronisk resurs och slutar med en explicit eller implicit avslutning av dessa aktiviteter. *Explicit* genom att användaren lämnar databasen eller loggar ut och *implicit* genom time-out på grund av att användaren är inaktiv. Under en och samma session kan användaren utföra flera aktiviteter som t.ex. sökningar, ladda ner dokument, använda index.

I några fall kan flera personer, en efter en, avlösa varandra vid samma dator och de olika sessionerna kan inte särskiljas från varandra. I de flesta system avslutas en session efter en specificerad tidsperiod av inaktivitet från användaren, vilket delvis löser problemet. Den genomsnittliga time-out-perioden bör vara 30 minuter. Om annan tidsperiod används bör detta rapporteras.

För externa resurser som förvärvats t.ex. genom licensavtal kan uppgift om antalet sessioner i regel erhållas från databasleverantören. För databaser som innehåller flera mindre databaser, bör information erhållas för varje databas som ingår.

Sessioner på bibliotekets webbplats räknas som virtuella besök. Med virtuella besök menas antalet besök (sessioner) på bibliotekets webbplats. Alla besök till någon av bibliotekets URLer från en webbsida med annan domänadress än bibliotekets egen (referring page), loggas med hjälp av ett webbstatistikprogram. Ett virtuellt besök är en användare som etablerat en förbindelse till bibliotekets webbplats oavsett det antal filer eller element som användaren etablerat förbindelsen till. Om en användare till exempel etablerar en förbindelse till 16 html-sidor och 54 grafiska element medan han är på bibliotekets webbplats, ska det registreras som *ett* besök.

Träffar från sökrbotar som loggar in på webbplatsen för att leta efter relevanta ord och termer, bör – om möjligt – exkluderas. Ett virtuellt besök betraktas som avslutat efter en specificerad tidsperiod av inaktivitet från användaren s.k. time-out. Den genomsnittliga time-out-perioden bör vara 30 minuter. Om annan tidsperiod används bör detta rapporteras. I några fall kan flera personer, en efter en, avlösa varandra vid samma dator och de olika besöken kan inte särskiljas från varandra.

Prestationsindikatorer

Här följer de indikatorer som projekt bygger på.. Indikatorerna är presenterade enligt en vedertagen form för prestationsindikatorer:

Titel på indikatorn

Vilken *standard* den kommer från

Indikatorns *syfte*; vad den ska mäta

Definition; hur man räknar ut indikatorn

Metod för hur man samlar in data till indikatorn och hur man räknar ut resultatet

Omfattning; vilka bibliotek indikatorn kan användas på

Tolkning och relaterade faktorer; definitioner som är viktiga, olika faktorer som kan påverka resultatet i någon riktning, hur resultatet ska tolkas och vad indikatorn inte är ett mått på.

Exempel, fiktiva fall.

Indikatorerna:

1. Användartillfredsställelse
2. Öppettider i förhållande till behoven
3. Andel av målgruppen som nås av bibliotekets tjänster
4. Andel av målgruppen som använder de elektroniska tjänsterna utanför biblioteket
5. Antal söksessioner på varje elektronisk tjänst per person i målgruppen
6. Antal biblioteksbesök per person i målgruppen
7. Antal referensfrågor per person i målgruppen
8. Antal deltagare i bibliotekets arrangemang per person i målgruppen
9. Mediantid för förvärv – från beställning till hylla
10. Proportionen mellan antal fjärrinlån och totala antalet utlån från egna samlingar
11. Samlingarnas omsättning
12. Andel feluppställda böcker i bibliotekets samlingar

1. Användartillfredsställelse (Jämför: ISO 11620 B.1.1.1)

Syfte:

Att mäta hur nöjda bibliotekets användare är med bibliotekets service som helhet och med de tjänster som biblioteket erbjuder.

Definition:

På en skala från 1 till 5, där 1 är lägsta betyg, betygsätts dels biblioteket som helhet och dels olika tjänster i biblioteket.

Metod:

Man kan använda olika metoder för att distribuera enkäten: dela ut manuellt, via e-post, reguljär post, på webbplatsen osv. Enkäten ska inte besvaras av barn (personer under 15 år). De tre uppräknade frågorna måste ingå, men kan kompletteras med ytterligare frågor efter behov och önskemål. Om enkäten delas ut till besökare i bibliotekets lokaler ska detta ske på olika tider under dygnet jämt fördelade under en vecka.

Den genomsnittliga användartillfredsställelsen för varje tjänst eller funktion i biblioteket är:

A/B

A: summan av betygen för varje service eller funktion som användarna givit

B: antalet personer som svarat på frågorna

Runda av till en decimal. Indikatorn räknas ut och rapporteras separat för varje fråga i enkäten.

Hur nöjd är du med biblioteket?

Betygsätt på skalan 1-5 där 1 är lägst betyg och 5 högst.

Hur nöjd är du med servicegraden på biblioteket	1	2	3	4	5
Hur nöjd är du med bibliotekets öppettider	1	2	3	4	5
Hur nöjd är du med ditt besök på biblioteket idag	1	2	3	4	5

Omfattning:

Alla bibliotek.

Tolkning och relaterade faktorer:

Besökarnas upplevelser av biblioteket är självfallet subjektiva och beror på individuella faktorer och omständigheter vid tidpunkten för undersökningen. En viktig faktor är förväntningarna. Om en besökare inte har några förväntningar på högkvalitativ service kan de vara nöjda med lägre kvalitet.

Användarenkäten indikerar eventuella problemområden. Om resultatet visar att användarna är missnöjda med en viss funktion bör biblioteket identifiera vari problemen kan bestå, åtgärda och därefter utföra en ny användarenkät för att se om resultatet blir bättre. Svaren på de ovanstående frågorna ska redovisas till handboken.

De kan naturligtvis kompletteras med andra efter behov. Ex. ”Hur nöjd är du med låneservicen?”, ”Hur nöjd är du med fjärrlåneservicen?”, ”Hur nöjd är du med kopieringsmöjligheterna?”, ”Hur nöjd är du med skyltningen?” eller ”Hur nöjd är du med tillgången på läsplatser?” Svaren på dessa skall emellertid inte rapporteras in.

Man kan även komplettera graderingen av nöjdhet med en gradering av hur viktig tjänsten är.

	Hur nöjd är du?	Hur viktigt?
Personalens bemötande	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Därefter räknar man ut differensen mellan hur viktig en tjänst anses vara och hur nöjd användaren är med tjänsten i dagsläget. En stor negativ differens indikerar att en tjänst som anses viktig inte utförs tillfredsställande i dagsläget. En stor positiv differens indikerar att en tjänst inte upplevs som så viktig men att biblioteket utför den på ett tillfredsställande sätt. En liten differens indikerar att det finns en balans mellan hur viktig en tjänst är och hur den utförs.

Exempel:

En enkät delades ut till besökarna på Litteraturhöjdens bibliotek. På fråga 1 (servicegraden) ger de som svarar biblioteket sammanlagt 2450 i betyg. Biblioteket får in 700 svar på enkäten.

$$2450/700=3.5$$

Resultatet för fråga 1 blir 3,5.

2. Öppettider i förhållande till behoven (Jämför:IFLA 2)

Syfte:

Att undersöka om bibliotekets öppettider täcker användarnas behov. Det finns ofta en diskrepans mellan de öppettider användarna önskar och de öppettider som är möjliga att tillhandahålla utifrån bibliotekets ekonomi och personalresurser. Även om den elektroniska utvecklingen gör vissa av bibliotekets tjänster tillgängliga 24 timmar om dygnet finns det fortfarande ett stort behov av att låna böcker eller att använda tryckt material i bibliotekslokalerna. Genom att mäta detta behov får man underlag till beslut om öppettider.

Definition:

Indikatorn mäter skillnaden mellan de öppettider som biblioteket har och användarnas önskemål. Med antal öppettimmar menas att den genomsnittliga tiden bibliotekets lokaler är öppna från måndag till söndag. Ett bibliotek definieras som öppet om lokalerna och majoriteten av tjänsterna är tillgängliga.

Metod:

Man kan använda olika metoder för att distribuera enkäten: dela ut manuellt, via e-post, reguljär post, på webbplatsen osv. Enkäten ska inte besvaras av barn (personer under 15 år). Om man delar ut enkäten till besökare i bibliotekets lokaler är det viktigt att enkäten sprids även på kvällar och helger så att de besökare som kommer då inte diskrimineras. Frågan nedan kan inkluderas som en del i annan enkätundersökning, exempelvis den under indikator 1. Användartillfredsställelse.

Nedan finns bibliotekets öppettider markerade med X. Ange vilka andra tider du skulle vilja att biblioteket var öppet för besök.

	Måndag	Tisdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lördag	Söndag
0-6							
6-7							
7-8							
8-9	X	X	X	X	X		
9-10	X	X	X	X	X		
10-11	X	X	X	X	X		
11-12	X	X	X	X	X	X	
12-13	X	X	X	X	X	X	
13-14	X	X	X	X	X	X	
14-15	X	X	X	X	X	X	
15-16	X	X	X	X	X	X	
16-17	X	X	X	X	X	X	
17-18	X	X	X	X	X	X	
18-19	X	X	X	X			
19-20	X	X	X	X			
20-21							
21-22							
22-23							
23-24							

Utifrån enkätsvaren får man reda på hur många som är missnöjda med nuvarande öppettider. Man kan också räkna ut hur de nuvarande öppettiderna förhåller sig i proportion till de önskade:

A/B

A: Antal timmar biblioteket är öppet under en vecka (markerade med X ovan)
B: Antal timmar som användarna uppger sig ha behov av (summan av de som markeras i rutnätet av besökarna och de som redan är markerade.)

Omfattning:

Alla bibliotek som är öppna för besök.

Tolkning och relaterade faktorer:

Indikatorn visar inte om de nuvarande öppettiderna är för generösa dvs. om utbudet överstiger behoven. Generellt är det dock så att användarna önskar utökade öppettider.

Biblioteket får avgöra vilka önskemål som är rimliga respektive orimliga. För att avgöra rimligheten i önskemålen kan man jämföra sina öppettider med andra bibliotek. Många bibliotek har förändrade öppettider på t.ex. sommaren eller under storhelger. Filialbibliotek och olika avdelningar inom biblioteket kan också ha avvikande öppettider. I så fall är det bäst att utföra undersökningen separat på dessa. För jämförelse med andra bibliotek mäts endast de ordinarie öppettiderna.

Exempel:

Bokskogens bibliotek är öppet 40 timmar per vecka. Genom en enkätundersökning fick man veta att användarna anser sig ha behov av ett bibliotek som är öppet 50 timmar i veckan.

$$40/50=0,8$$

Resultatet på undersökningen är 0,8.

3. Andel av målgruppen som nås av bibliotekets tjänster (Jämför: ISO 11620 B.2.1.1)

Syfte:

Att mäta hur stor del av målgruppen som nås av bibliotekets tjänster.

Definition:

Denna indikator mäter i vilken omfattning målgruppen använder biblioteket.

En användare definieras som en person ur målgruppen som använt biblioteket under det senaste året.

Metod:

Frågan ställs i en enkät. Man kan använda olika metoder för att distribuera enkäten: dela ut manuellt, via e-post, reguljär post, på webbplatsen osv. Enkäten kan också utföras genom intervju. Det viktiga är att man når personer utanför bibliotekets lokaler. Frågan ska inte besvaras av barn (personer under 15 år).

Har du använt biblioteket under det senaste året?

- Ja
- Nej

Antalet personer som besvarat frågan med ja delas med det totala antalet tillfrågade. Räknas i procent.

A: Antal personer som använt bibliotekets tjänster under det senaste året

B: Antal personer i undersökningen

$$A/B * 100$$

Siffran rundas av till närmaste heltal.

Omfattning:

Alla bibliotek

Tolkning och relaterade faktorer:

Resultatet är ett heltal mellan 0 – 100 och ju högre siffra desto bättre är biblioteket på att nå ut till sin målgrupp.

Mätningen sker utanför biblioteket men inom målgruppen. Utanför biblioteket definieras som utanför bibliotekets lokaler. Om biblioteket verkar i en moderorganisation räknas användningen i moderorganisationen men utanför bibliotekslokaler som utanför biblioteket.

Det är att rekommendera att undersökningen även omfattar indikator 4. Andel av målgruppen som använder de elektroniska tjänsterna utanför biblioteket

Exempel:

I en enkätundersökning i stadsdelen Bildningsholmen tillfrågades 550 personer om de använt sig av Bildningsholmens biblioteks tjänster under senaste året. 200 svarade att de hade gjort så.

$$200/550*100=36$$

Resultatet av indikatorn blir 36%.

4. Andel av målgruppen som använder de elektroniska tjänsterna utanför biblioteket

Syfte:

Att mäta hur stor del av målgruppen som använder bibliotekets elektroniska tjänster utanför biblioteket.

Definition:

Denna indikator mäter i vilken omfattning målgruppen använder bibliotekets elektroniska tjänster utanför biblioteket (se s 11). Användarna som besvarar användarenkäten får svara ja, nej, eller vet ej på frågan om de använt bibliotekets elektroniska tjänster utanför biblioteket

Metod:

Frågan ställs i en enkät. Man kan använda olika metoder för att distribuera enkäten: dela ut manuellt, via e-post, reguljär post, på webbplatsen osv. Enkäten kan också utföras genom intervju. Det viktiga är att man når personer utanför bibliotekets lokaler. Frågan ska inte besvaras av barn (personer under 15 år).

Har du använt bibliotekets elektroniska tjänster på annan plats än i bibliotekslokalen under det senaste året?

- Ja
- Nej
- Vet ej

$A/B*100$

A: antal personer som angett att de använt bibliotekets elektroniska tjänster utanför biblioteket under det senaste året

B: antal personer som besvarat frågan

Omfattning:

Alla bibliotek med elektroniska tjänster som går att nå utanför biblioteket.

Tolkning och relaterade faktorer:

Till elektroniska tjänster hör ex OPAC, webbplats, databaser osv som tillhandahålls av biblioteket (se s 11). Denna undersökning berör endast användningen av de elektroniska tjänster som man inte behöver befinna sig i bibliotekets lokaler för att använda, exempelvis bibliotekets webbplats och OPAC.

Mätningen sker utanför biblioteket men inom målgruppen. Utanför biblioteket definieras som utanför bibliotekets lokaler. Om biblioteket verkar i en moderorganisation räknas användningen i moderorganisationen men utanför bibliotekslokalen som utanför biblioteket.

Det är att rekommendera att undersökningen även omfattar indikator 3. Andel av målgruppen som nås av bibliotekets tjänster.

Exempel:

På Multimediatorget frågade man 978 personer om de använt någon av bibliotekets elektroniska tjänster utanför bibliotekets lokaler någon gång det senaste året. 623 personer angav att de hade gjort så.

$$623/978*100=64$$

64% av de tillfrågade hade någon gång under det senaste året använt bibliotekets elektroniska tjänster utanför bibliotekets lokaler.

5. Antal sessioner på varje elektronisk tjänst per person i målgruppen (Jämför: EQUINOX)

Syfte:

Att mäta i vilken utsträckning bibliotekets elektroniska tjänster används. Inom samarbetsprojektet är även syftet att skaffa oss gemensamma erfarenheter kring att mäta användningen av de elektroniska tjänsterna så att vi i framtiden kan förfinna måtten, metoderna och kunna identifiera felkällor.

Definition:

Det totala antalet sessioner på varje elektronisk tjänst (i första hand bibliotekets OPAC och webbplats) under ett år divideras med antalet personer i målgruppen.

Metod:

Antalet sessioner för licensierade elektroniska tjänster får man genom leverantörens statistik. Antal sessioner på OPAC får man genom leverantören av biblioteksdatasystemet. Antal sessioner på bibliotekets webbplats (sk virtuella besök) får man genom att analysera loggfilerna med hjälp av ett webbstatistikprogram. (se s. 12)

A: Antal sessioner till varje elektronisk tjänst under ett år

B: Antal personer i målgruppen

A/B

Omfattning:

Alla bibliotek med elektroniska tjänster

Tolkning och relaterade faktorer:

Resultatet blir en siffra utan övre gräns. En högre siffra indikerar att biblioteket lyckas nå ut till målgruppen med tjänsterna i högre utsträckning.

För elektroniska informationstjänster som har begränsad åtkomst kan man anta att söksessionerna utförs av personer ur målgruppen. För övriga tjänster går det i detta mått inte att skilja medlemmar i målgruppen från de som inte tillhör målgruppen. Antal söksessioner relateras till storleken på målgruppen för att de visar på verksamhetens omfattning.

Inom ramen för webbhandboksprojektet behöver inte alla elektroniska informationskällor mätas. För jämförelse över tid och med andra bibliotek ska siffrorna för sessioner på webbplatsen (virtuella besök) och bibliotekets OPAC först och främst redovisas. Statistiken från ytterligare elektroniska resurser kan redovisas om det tydligt framgår vilken databas det gäller. Även om det inte är obligatoriskt är detta är att rekommendera eftersom det kan vara intressant att jämföra de olika bibliotekens användningsstatistik.

När det gäller virtuella besök (brukar benämnas sessions eller visits) påverkas resultatet av

- loggstandard
- vilket statistikprogramvara man använder
- vilka inställningar som görs

- browser caching och server caching reducerar antalet sessioner. Caching finns till för att vi snabbt ska kunna hämta en sida som vi tidigare tittat på. Browser caching kan påverka inställningarna i browsern så att den kontrollerar om den webbplats man varit inne på tidigare har uppdaterats, i så fall hämtas en ny version från servern och det räknas. Server caching fungerar så att om jag tittar på en sida som någon annan, som använder samma server, nyligen tittat på hämtas sidan från den lokala servern och inte från den server där webbplatsen ligger. Då registreras inget besök.
- användningen av plug-ins (ex java-script)
- dynamiska sidor
- besök av sökrobotar som loggar in på sidan för att söka efter relevanta begrepp kan i de flesta fall inte filtreras bort

Det är av yttersta vikt att dokumentera inställningar, programvaror och andra uppgifter som kan påverka resultatet för att jämförelserna ska kunna relateras till detta.

Det är viktigt att man inte förväxlar antalet sessioner med antal "hits", "requests" eller andra mått som anger hur många dokument som laddas ner på webbplatsen.

Sessioner på OPAC påverkas av vilken time-out period man har inställt. Är den annan än 30 minuter bör detta anges. Uppgift om antal sessioner på OPAC erhålls från systemleverantören.

Uppgift om antal sessioner på övriga elektroniska tjänster, ex databaser, e-tidskrifter och e-böcker, erhålls även den av leverantören. Användningsstatistiken för olika leverantörer är ännu ej standardiserad och man bör därför kontrollera om leverantörens definition på begreppet session överensstämmer med den som används här. Sessioner brukar anges som sessions, logins eller visits, men inte heller begreppen som olika leverantörer använder är standardiserade.

Exempel:

I Storköping bor det 100 000 personer.

Stadsbiblioteket i Storköping har satsat mycket på att utveckla sin webbplats. De skaffar sig ett webbstatistikprogram som analyserar loggfilerna över användningen av webbplatsen. I programmet tar de varje månad ut uppgifter om antal sessioner. Vid årets slut kunde man konstatera att 300 000 besök (sessioner) hade gjorts på webbplatsen enligt de uppgifter de fick från sin programvara.

$$300\ 000/100\ 000= 3$$

Stadsbiblioteket ville också veta i vilken omfattning deras nyinköpta OPAC användes av kommuninvånarna. Från sin leverantör fick de uppgift om att katalogen vid årets slut används 200 000 gånger.

$$200\ 000/100\ 000=2$$

Året därpå hade Storköpings invånarantal ökat till 101 000 invånare. Besöken till webbplatsen har ökat till 400 000 och OPAC-användningen ligger kvar på 200 000.

$$400\ 000/101\ 000=3,96, \quad 200\ 000/101\ 000=1,98$$

6. Antal biblioteksbesök per person i målgruppen (Jämför: ISO 11620 B.2.1.3)

Syfte:

Att undersöka hur stor del av bibliotekets målgrupp som besöker biblioteket.

Definition:

Mått på i vilken omfattning målgruppen besöker det fysiska biblioteket genom att räkna antal inpasseringar under ett år och relatera det till målgruppens storlek

Metod:

Antal inpasseringar till biblioteket under en viss tidsperiod divideras med antalet personer i målgruppen.

A: antal inpasseringar under ett år

B: antal personer i målgruppen

A/B

Omfattning:

Alla bibliotek

Tolkning och relaterade faktorer:

Måttet kan tolkas positivt eller negativt beroende på bibliotekets önskemål; ett bibliotek kan ha som policy att så få personer som möjligt ska fysiskt besöka biblioteket för att istället använda dess elektroniska tjänster.

I denna mätning går det inte att urskilja de som ingår i bibliotekets målgrupp från de som inte tillhör målgruppen. Anledningen till att antalet besök relateras till storleken på målgruppen är att ge en indikation på hur besökssiffrorna förhåller sig till verksamhetens omfattning.

De bibliotek som har räknare vid in- eller utgången använder dessa siffror, om inpassering och utpassering ger utslag på samma räkneverk halveras siffran. Det totala antalet besök per år räknas ut genom extrapolering.

Använd samma siffror som rapporteras in till den nationella SCB-statistiken via Kulturrådet eller BIBSAM varje år enligt de insamlingsmetoder som där anges. Stickprov kan användas.

Exempel:

Biblioteket i Trollmora har installerat ett räkneverk vid utgången på huvudbiblioteket och på de tre filialbiblioteken. Vid årsskiftet visade räknaren att 3 000 personer gått in på huvudbiblioteket och 1 000 på vardera filial.

I Trollmora kommun bor 18 600 invånare.

$$6\,000/18\,600 = 0,32$$

7. Antal referensfrågor per person i målgruppen (Jämför: DM G12)

Syfte:

Att mäta användningen av bibliotekens referenstjänst

Metod:

Vid två tillfällen (en vecka varje gång) under året räknas alla referensfrågor (se s 11) som tas emot av bibliotekets personal över disk, via telefon, e-post etc. Uppskatta det totala antalet referensfrågor under ett år genom extrapolering.

A: Antal referensfrågor under ett år

B: Antalet personer i målgruppen

A/B

SERVICESTÄLLE:	
Datum	Antal referensfrågor
Måndagen den	
Tisdagen den	
Onsdagen den	
Torsdagen den	
Fredagen den	
Lördagen den	
Söndagen den	

Omfattning:

Alla bibliotek med referenstjänst.

Tolkning och relaterade faktorer:

Tolkningen av resultatet är beroende av bibliotekets uppdrag och målsättning. Om biblioteket eftersträvar många referensfrågor kan en låg siffra indikera att tjänsten bör marknadsföras bättre. Resultatet påverkas även av referenstjänstens tillgänglighet t.ex. öppettider och bemanning.

Exempel:

På kommunbiblioteket i Ytterstad har man två informationsdiskar och en referensservice via e-post på huvudbiblioteket och en kombinerad informations- och lånedisk på vardera fyra filialbibliotek. Under året genomfördes två mätningar av hur många referensfrågor som ställts. Under den ena veckan ställdes sammanlagt 130 referensfrågor och under den andra veckan 170. I snitt ställdes ca 150 frågor till biblioteket varje vecka. Biblioteket hade det året öppet

45 veckor. Genom extrapolering kommer man fram till att man under året fått 6 750 referensfrågor. I Ytterstad bor 60 000 invånare.

$$6\,750/60\,000=0,11$$

8. Antal deltagare i bibliotekets arrangemang per person i målgruppen (Jämför: EQUINOX och EAL P3.3).

Syfte:

Att mäta i vilken omfattning biblioteket når ut till sin målgrupp med sina arrangemang t ex programverksamhet, utställningar, bokprat och undervisning i hur man använder bibliotekets informationsresurser.

Definition:

Antalet deltagare i bibliotekets arrangemang divideras med det totala antalet personer i målgruppen.

Metod:

Antalet personer som deltagit i bibliotekets arrangemang får man fram genom att föra statistik över hur många som deltar eller besöker arrangemangen. Denna siffra divideras med antal personer i målgruppen.

A: Antal deltagare i bibliotekets arrangemang under ett år

B: Totala antalet personer i målgruppen

A/B

Omfattning:

Alla bibliotek med undervisning, program- eller utställningsverksamhet.

Tolkning och relaterade faktorer:

Med arrangemang menas programverksamhet (ex författarbesök), bokprat, utställningar arrangerade av biblioteket eller organiserad och i förväg planerad undervisning i hur man använder biblioteket och dess informationskällor. Undervisning som sker oplanerat och informellt för att vägleda en eller några enskilda biblioteksbesökare i biblioteket skall alltså inte räknas. I mätningen inkluderas inte heller webbaserad undervisning.

Resultatet blir en reell siffra som inte har någon övre gräns. En högre siffra indikerar en bättre penetrering av målgruppen. Detta sätt att räkna kan innebära att samma person räknas flera gånger eftersom en och samma person kan delta i arrangemangen flera gånger. Indikatorn visar hur framgångsrikt biblioteket är på att nå ut till sin målgrupp, inte på det verkliga antalet individer som deltagit i bibliotekets arrangemang.

Måttet är kvantitativt och säger ingenting om effekten av eller kvaliteten på undervisningen, programverksamheten eller utställningarna.

Exempel

På högskolan i Lärstad studerar 1 000 studenter. Högskolan har 200 anställda. Under år 2001 anordnade högskolebiblioteket kurser i informationssökning för alla intresserade vid tio olika tillfällen.. Sammanlagt deltog 600 personer i undervisningen.

600/1 200=0,5

Högskolebiblioteket nådde alltså ut till halva sin målgrupp med sin utbildningssatsning det året.

9. Mediantid för förvärv - från beställning till leverans.

(Jämför: ISO 11620 B.3.1.1)

Mediantid för bokens väg genom biblioteket – från ankomst till hylla.

(Jämför: ISO 11620 B.3.2.1)

Syfte:

Att mäta hur lång tid det tar att a) förvärva en bok och b) för boken att gå från ankomstregistrering till uppställning på hyllan.

Definition:

Medianen, i antal dagar, räknas ut dels för perioden mellan beställning och ankomst och dels för perioden mellan ankomst och uppställning på hylla.

Metod:

Processmätning: Vid alla monografiförvärv under en viss tid registreras beställnings- och ankomstdag. Vid ankomst läggs formulär (se nedan) i boken. Formuläret innehåller ett antal stationer där *Beställning*, *Ankomst* och *Uppsättning* är obligatoriska. I övrigt anpassas formuläret till det egna bibliotekets behov. Formuläret följer med beställningen/boken från början till slut och fylls i med starttid – sluttid för varje station. Det rekommenderas att formuläret är dolt i boken i största möjliga mån eftersom man bör undvika eventuella felkällor genom att en beställning med formuläret synligt behandlas snabbare än en utan.

Beställning

Bokbeställningen skickas iväg datum:

Ankomst

Boken ankommer till biblioteket datum:

Uppsättning

Boken sätts upp på hyllan/blir tillgänglig datum:

Räkna ut hur många dagar det tar för varje monografi från beställning till ankomst och från ankomst till uppsättning. Ranka antalet dagar från högsta till lägsta. Medianen är den siffra som finns i mitten av rankningslistan. Om antalet dokument i rankningslistan är jämt tar man medelvärde av de två mittersta siffrorna. Runda av till närmaste heltal. Exempelvis har värdena 2, 6, 8, 10 och 32 medianen 8, men värdena 2, 6, 8 och 10 har medianen 7. Resultatet uttrycks i antal dygn (inklusive helger) i två steg: antal dygn mellan beställning och ankomst samt antal dygn mellan ankomst och uppsättning.

Omfattning:

Alla bibliotek med monografiförvärv.

Tolkning och relaterade faktorer:

Man ska inte ta med monografier som är en gåva eller ett byte och inte heller monografier som beställs före publikationsdatum. Måttet kan påvisa svagheter både i leverantörens service och i bibliotekets rutiner.

Indikatorn utgör en sammanslagning av två ISO-indikatorer. Sammanslagningen syftar till att med samma formulär mäta en hel process.

Mätningen bör omfatta 50-100 beställningar varav hälften bör vara svenskt material och hälften utländskt. Vill man utföra en mer detaljerad undersökning av hur lång tid de inre processerna tar kan man efter behov lägga till fler hållpunkter på formuläret t.ex.:

Boken anländer till bokvård, datum:

Boken anländer till katalogisering datum:

10. Proportionen mellan antal fjärrinlån och totala antalet utlån från egna samlingar (Jämför:DM H22)

Syfte:

Att mäta proportionen mellan bibliotekets utlån från egna samlingar och fjärrinlån av originaldokument.

Definition:

Bibliotekets förvärvspolicy bedöms genom att undersöka förhållandet mellan Utlån från egna samlingar och fjärrinlån av originaldokument.

Metod:

Använd biblioteksstatistiken för att ta reda på hur många fjärrinlån av originaldokument till bibliotekets användare som gjorts under året. Räkna endast med de dokument som förmedlats, inte de som inte kunde förmedlas. Uppgift om antal lån från egna samlingar erhålls via det lokala biblioteksdatasystemet eller genom bibliotekets statistik. Dela antalet fjärrinlånade originaldokument med antalet utlån. Antal omlån räknas inte med, endast originallån. Resultatet anges i procent.

A: antal fjärrinlån av originaldokument under ett år

B: antal utlån från egna samlingar under ett år

$$A/B*100$$

Omfattning:

Alla bibliotek med fjärrlån.

Tolkning och relaterade faktorer:

Indikatorn påvisar ... svagheter i bibliotekets förvärv i förhållande till användarnas behov. Resultatet blir en siffra mellan 0 och 100. En låg siffra indikerar att bibliotekets samlingar är väl anpassad efter användarnas behov.

Exempel:

Det lilla biblioteket har 100 fjärrinlån och 10 000 utlån under ett år. Det stora biblioteket har under samma period 400 fjärrinlån och 20 000 utlån. Resultatet blir 1% respektive 2% vilket visar att det lilla biblioteket har bättre anpassade samlingar.

11. Samlingarnas omsättning (Jämför:ISO 11620 B.2.4.1)

Syfte:

Att mäta hur stor omsättning... bibliotekets samlingar för utlån har.

Definition:

Det totala antalet utlån under ett år divideras med antalet dokument i de egna utlåningssamlingarna.

Metod:

Räkna antalet registrerade lån inklusive omlån av böcker från utlåningssamlingarna. Uppgift om antal lån erhålls via det lokala biblioteksdatasystemet eller genom bibliotekets statistik. Räkna antalet dokument i de delar av bibliotekets samlingar som är tillgängliga för utlån.... Om det exakta antalet dokument inte går att få fram kan man göra en uppskattning genom att mäta antalet hyllmeter i bibliotekets utlåningssamlingar och multiplicera antalet med 40. ...

A: antal registrerade lån från utlåningssamlingarna

B: antal dokument som ingår i utlåningssamlingarna

A/B

Runda av siffran till en decimal.

Omfattning:

Alla bibliotek med samlingar som är tillgängliga för utlån.

Tolkning och relaterade faktorer:

Ju högre siffra ... desto mer använda är samlingarna. Indikatorn påverkas av flera faktorer bl.a samlingens sammansättning, hur flitigt samlingen används inom biblioteket, hur lång lånetiden är på böckerna samt av hur enkelt det är att göra omlån.

Exempel:

På företagsbiblioteket Organisation AB Infocenter tar man varje år ut statistik från utlåningssystemet. Senaste årets mätning visade att 2 000 lån och omlån gjorts.

På infocentret finns 128 hyllor med böcker. Tre av hyllorna innehåller referensböcker.

Således består samlingarna av $125 \cdot 40$ böcker dvs. 5 000 böcker.

$2\,000 / 5\,000 = 0,4$.

12. Andel feluppställda böcker i bibliotekets samlingar (Jämför: DM F93)

Syfte:

Att mäta samlingens tillgänglighet.

Definition:

Mäter hur god ordningen är i de hyllor som är tillgängliga för bibliotekets besökare.

Metod:

Vissa slumpvis utvalda delar av samlingen kontrolleras. Urvalet bör motsvara 5-10% av det totala antalet hyllsektioner (ståndare). Först räknar man hur många böcker som vid tillfället står i hyllan och därefter det antal böcker som vid detta tillfälle står felplacerade. Däremot räknar man inte böcker som saknas i hyllan vid tillfället. Exempel: en serie volymer 1,2,3,4,6 är korrekt uppställda medan 1,2,3,4,6,5 är felaktigt uppställda. Resultatet i procent.

A: Antal feluppställda böcker

B: Totala antalet undersökta böcker

$$A/B*100$$

Omfattning:

Alla bibliotek med öppna boksamlingar.

Tolkning och relaterade faktorer:

Resultatet blir en siffra mellan 0 och 100. En låg siffra indikerar god tillgänglighet.

Indikatorn visar endast hur många böcker som står fel, inte hur många böcker som saknas på hyllan. En annan svaghet är att mätningen endast ger en fingervisning av hur stor del av böckerna som inte är korrekt placerade. Den ger ingen bild av om materialet står grovt felplacerat eller om det står nästan rätt. För en besökare är det en stor skillnad då man i regel hittar böcker som visserligen inte står korrekt placerade men i varje fall på rätt hylla.

Ju fler hyllor man undersöker, desto säkrare resultat får man. Små bibliotek kan räkna alla hyllor medan detta kan vara omöjligt i större bibliotek. I bibliotek med stora öppna samlingar gör man ett slumpvis urval av hyllor, exempelvis var tionde hylla, och räknar feluppställda böcker i dessa.

Exempel:

Högskolebiblioteket Lårt pour lårt undersöker ordningen på sina hyllor. I biblioteket finns 100 ståndare med böcker. Var tionde hylla väljs ut för mätningen. På den första hyllsektionen står det 300 böcker, tio av dessa är felplacerade. På den andra hyllsektionen finns 200 böcker men endast två står fel. När alla tio ståndare undersökts har man funnit sammanlagt 2 500 böcker varav 100 var placerade på fel plats.

$$100/2500 * 100 = 4$$

4% av böckerna var felplacerade.

Referenser

CERLIM – EQLIPSE – Evaluation and Quality in Library Performance:
System for Europe
<http://www.dcu.ie/library/eclipse/>

CERLIM – EQUINOX – Library Performance Measurement and Quality
Management System
<http://equinox.dcu.ie/>

The Effective Academic Library: A Framework for Evaluating the
Performance of UK Academic Libraries (1995), Joint Funding Council's Ad-
hoc Group on Performance Indicators for Libraries

Performance Indicators for Libraries International Organization for
Standardization (1998), Information and documentation – Library performance
indicators: ISO 11620:1998(E) 1st ed.

International Organization for Standardization (1991), Information and
documentation – International library statistics: ISO 2789:1991(E) 2nd ed.

Orr, Richard (1973) Measuring the goodness of library services: a general
framework for considering quantitative measures / Journal of Documentation,
29, nr 3, s 313-32

Poll, Roswitha (1996) Measuring Quality: international guidelines for
performance measurement in academic libraries, IFLA publication nr 76,
München

PROLIB/PI (1994) Library performance indicators & library management
models