



spe, 24.04.06

Til stede:

Einar Saga, Barne- og likestillingsdepartementet
Sverre Miøen, Kultur- og kirkedepartementet
Arne Moen, Gjøvik kommune
Tom A. Pedersen, Akershus fylkeskommune
Eva Holvik, Fredrikstad kommune
Kari Anita Solaas Paulsen, Statistisk sentralbyrå
Liv Taule, Statistisk sentralbyrå (leder)
Stein Ove Pettersen, Statistisk sentralbyrå (ref.)

Kopi til:

Terje Falch, Kommunal- og regionaldepartementet
Hossein Moafi, Statistisk sentralbyrå
Terje Risberg, Statistisk sentralbyrå
Torild Fløysvik, Statistisk sentralbyrå

Møtereferat KOSTRA-arbeidsgruppe Kultur, barne- og ungdomstiltak, mandag 6. mars 2006

Tema kvalitetsindikatorer

Møtet startet med en kort kartlegging av eksisterende arbeid og mottatte innspill. ABM-utvikling jobber også en del med kvalitetsindikatorer. SSB har fått en del kritiske innspill av de eksisterende indikatorene for folkebibliotek.

Formålet med møtet var å bevisstgjøre bruken av den utsendte sjekklisten for utvikling av kvalitetsindikatorer og å gjennomføre en praktisk øvelse. Det ble ikke valgt ut noen spesiell kvalitet, for eksempel produktkvalitet, i denne sammenheng.

Vi valgte å knytte øvelsen til funksjon 370 folkebibliotek, som er regulert i bibliotekloven. Indikatoren 'utlån av bøker' ble utpekt som rimelig grei å behandle.

Utlån av bøker

1. Hva er leveransen - utlån alle medier fra folkebibliotek
2. Hvem er brukere
 - Primærbrukere - hele befolkningen, skoler, alders- og sykehjem, barn og unge
3. Produktkvalitet (egenskaper ved produktet / tjenesten)
 - Tilvekst nye titler
 - Aktualitet
 - Oppdatert samling
 - Bredde på tilbudet
 - Oppdatert bokstamme er en generell faktor som er ønsket fra de fleste brukergrupper.



- Hva er kvalitet når det gjelder bøker
 - Innkjøpsordningen ligger i bunnen
 - Er det mulig å få en oppsplitting av artene i KOSTRA? Innkjøp av bøker, bilder og data er i en og samme art i den eksterne kontoplanen.
4. Resultatkvalitet (resultater / virkning for bruker)
- Brukerne får det de etterspør
 - Brukerne kan følge med i tiden
 - Brukerne fornøye
5. Prosesskvalitet (underliggende prosesser - oversiktlige arbeidsrutiner og ansvarsforhold)
- Gode rutiner for å finne ønsket produkt raskt
 - Systemer for levering
 - Systemer for selvbetjening
 - Elektronisk registrering
 - Reservere ønsket produkt og "rett hjem"
 - Tilgjengelig på Internett, reservere og bestille hjem
6. Strukturkvalitet
- Utdannet personale - faglig veiledning
 - Tilgjengelighet - åpningstider / åpningstimer
 - Tilgjengelig kompetanse i åpningstiden
 - Tilgjengelighet av tjenester - tilrettelagt for funksjonshemmede (universell utforming)
 - Parkeringsmuligheter
7. Målbarhet
- ✓ Produktkvalitet på indikatoren utlån
 - Målbar - Ja - via rapportering fra Folkebibliotekene til ABM utvikling
 - Relevant - Ja
 - Pålitelig - Ja - gode tellemetoder i bibliotekene som registreres via rapportering til ABM utvikling
 - Sammenlignbar - Ja - forutsetter like tellemetoder
 - Tolkbar - Ja
 - Påvirkbar - Ja
 - Endring i innkjøpsrutiner, for eksempel tilpasse innkjøpene til forskjellige satsingsgrupper
 - Øke investeringsbudsjett

Indikatorsettene for fysiske enheter i folkebibliotekene har til nå bestått av 4 hovedvariabler:

1. bestand
2. omløphastighet
3. tilvekst
4. utlån

Forslag til nye variabler for neste rapporteringsår

- Besøk
- Besøk på hjemmesiden
- Tilvekst i forhold til innbyggere



Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

- Tilvekst i forhold til bestand
- Andre aktiviteter på biblioteket

Neste møte ble berammet til 2. mai 2006, 1200 – 1500.