

Bilaga 2. Indikatorer för kvalitetsmått.

För att kunna mäta kvalitet och utveckling av verksamheterna i biblioteksplanen kommer en rad mått/indikatorer att följas upp. Måtten är formulerade efter hur kvaliteten utvecklas utifrån läsfrämjandesatsningen och kopplas även specifikt till de regelverk och målgrupper som beskrivs i bibliotekslagen.

Vissa av måtten kommer kopplas direkt till åtaganden i målstyrningen. Andra mått kommer, i enlighet med kraven på nämndens arbete med verksamhetens kvalitet, att ingå i nämndens löpande uppföljning av kvalitet och effektivitet i biblioteksverksamheten. Den slutredovisning av biblioteksplanen som ska ske till fullmäktige kommer också innehålla en analys av måtten.

I *Handbok i utvärderingsarbete (för ytterligare information, se sista sidan)* finns det 12 indikatorer för att mäta kvaliteten i biblioteksverksamheten. Av de 12 indikatorer som står i *Handboken* är det främst sju mått som bör prioriteras, de indikatorer som i första hand har ett brukarperspektiv. De andra indikatorerna mäter de interna processerna vilket kan vara intressant i sig men för att få en begränsning i mätandet bör brukarperspektivet sättas i fokus.

Indikatorer för att mäta kvalitet i biblioteksverksamheten

1. Användartillfredsställelse. Indikatorn mäter hur nöjda besökarna är med verksamheten. Den här indikatorn finns redan i två befintliga undersökningar. Den ena är SCB:s medborgarundersökning samt en kultur- och fritidsvanestudie. Bägge genomfördes hösten 2014. Kultur- och fritidsvaneundersökningen ska genomföras vart fjärde år. Det är oklart när kommunen följer upp SCB:s enkät, då den genomförs från centralt håll i kommunen.
2. Öppettider i förhållande till behoven. Indikatorn används för att undersöka om bibliotekets öppettider täcker användarnas behov.
3. Andel av målgruppen som nås av bibliotekets tjänster. Indikatorn mäter hur ofta biblioteket besöks. Frågan finns redan i kultur och fritidsvaneundersökningen.
4. Antal söksessioner på varje elektronisk tjänst per person i målgruppen. Indikatorn mäter i vilken utsträckning bibliotekets elektroniska tjänster används.
5. Antal biblioteksbesök per person i målgruppen. Indikatorn mäter hur många som besöker biblioteket i relation till målgruppen det vill säga antalet invånare i kommunen.
6. Antal deltagare i bibliotekets arrangemang per person i målgruppen. Indikatorn mäter 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.
7. Mäta hur mycket medel som läggs i inköp på litteratur till de prioriterade målgrupperna. Om man jämför bibliotekets totala inköp i relation till målgrupperna i biblioteksplanen, är det möjligt att följa och se hur de prioriteras.

Bakgrund – varför mäta

Svenska biblioteksforeningen anger i sin *Handbok i utvärderingsarbete- Prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet* (2005) fyra skäl till att mäta en biblioteksverksamhet.

Det första är att ta reda på vad användarna tycker om verksamheten. Det andra, som står i relation till den första, är att mäta *hur* biblioteket används. Den tredje anledningen är att beskriva för anslagsgivarna, i det här fallet politiken, hur medlen används i verksamheten.

Vad och hur mycket verksamhet får de för pengarna? Det fjärde och sista är att mäta hur effektiva de inre processerna på biblioteket är, till exempel att mäta hur effektiv cirkulationsprocessen är eller hur lång tid ett förvärv tar.

Mätmetoder

Metoden för kunskapsinsamlingen är enkäter, antingen direkt i handen på besökarna eller via mejlutskick. På vissa av aktiviteterna är det också möjligt att använda sig av medborgardialog för att mäta kvaliteten i verksamheten. *Handbok i utvärderingsarbete* visar också på enkla beräkningsmodeller för att få fram jämförbara mått.

Flera av indikatorerna följs upp redan idag, vilket innebär att det inte blir alltför belastande för vare sig personal eller verksamheten i stort.