

Projekttilbud: Udvikling af KPI-Index med nye nøgletal og målepunkter

1. Ansøger

Gentofte Bibliotekerne, Roskilde Biblioteker, Odense Centralbibliotek, Vejle Bibliotekerne, Herning Bibliotekerne, Aalborg Bibliotekerne

2. Økonomisk og juridisk ansvarlig

Gentofte Bibliotekerne – Kulturdirektør Lone Gladbo
Ahlmanns Allé 6
2900 Hellerup

lg@gentofte.dk

3. Baggrund

I december 2007 indgik Biblioteksstyrelsen i samarbejde med Gentofte Bibliotekerne en 3-årig aftale med KPI-Index, om at indsamle statistik fra bibliotekernes hjemmesider, kataloger og netbiblioteker. På baggrund af de indsamlede oplysninger genereres en række rapporter, som indeholder de mest gængse oplysninger om

Der er udarbejdet en indbyggerbestemt forretningsmodel, og pr. 1. januar 2009 er 89 ud af 98 mulige kommuner tilmeldt KPI-indexet.

Formålet med at benytte KPI-indexet er at udvide den mere traditionelle biblioteksstatistik med målinger, der kvalificeret beskriver bibliotekernes digitale ydelser, således at det samlede billede af bibliotekernes virksomhed indeholder alle service og tilbud. Samtidig er KPI-indexet væsentligt når der skal sammenlignes og benchmarkes f.eks. mellem netbiblioteker eller biblioteks-hjemmesider og kataloger imellem.

Som den angives i udbudsbeskrivelsen tilbyder bibliotekerne i stadig stigende grad online services, der ligger ud over hjemmesider, kataloger og netbiblioteker.

KPI-indexet skal derfor løbende udvikles og optimeres for at give en anvendelig og retvisende statistik over bibliotekernes elektroniske services og for at sikre den nødvendige dokumentation og styring af området.

Ansøgerne vil sammen med Styrelsen for Bibliotek og Medier samt KPI-index være i stand til at løfte den opgave. Ansøgerne har arbejdet tæt sammen omkring det nuværende KPI-index og har et kontinuerligt og velorganiseret samarbejde med de folkebiblioteker, der benytter og betaler for anvendelsen.

Desuden er flere af ansøgerbibliotekerne tovholdere på projekter, der i øvrigt arbejder med kvalitetsmåling i bibliotekerne f.eks. Kvalitetsmåling i bibliotekerne 2008 – et pilotprojekt med Vejle som projektleder og deltagelse af flere af de øvrige centralbiblioteker. Odense har i 2004 gennemført en brugerundersøgelse baseret på

European Customer Index. Erfaringerne herfra vil indgå i udviklingen af de nye målemetoder i KPI-indexet.

4. Udviklingsplan

Målsætning, de overordnede krav og tidshorisonten er angivet i udbudsbeskrivelsen og er således faste målepunkter for projektet.

Under forudsætning af at Styrelsen for Bibliotek og Medier har givet tilsagn senest 15. juli 2009 er **udviklingsplanen** følgende

1.august – 31. oktober 2009	Projektetablering. Identifikation og beskrivelse af hvilke services og indikatorer der skal udvikles målemodeller og -metoder på. Som beskrevet i udbudsmaterialet er bibliotekernes blogs, RSS-feeds og SMS service relevante. Derudover f.eks. søgetermer, nyhedsbreve, mobiletjenster Group Content, fjernadgang, måling af mest besøgte sider, brugeradfærd på tværs af bibliotekerne. Muligheden for opsplittede statistik for det enkelte biblioteks hjemmeside og søgesystem(OPAC)
1.november -31. december 2009	Fortsat beskrivelse og programmering. Forberedelse af pilotundersøgelse. Forberedelse af den nationale aftale og forretningsmodel
Januar - Februar 2010	Pilotundersøgelsen gennemføres (ansøgerne, København, Århus; Esbjerg, Guldborgsund og 4 mindre biblioteker) Opsamling af erfaringer og resultater. Ændringer og tilpasninger. Vilkår for Den nationale aftale færdiggøres
1.marts 2010	National aftale indgås og aftalen fremsendes til alle landets biblioteker

5. Organisering

Der er i øjeblikket etableret en erfagruppe vedrørende KPI-indexet bestående af de 10 "gamle" centralbiblioteker samt Styrelsen for Bibliotek og Medier.

Erfagruppen fungerer i projektperioden som referencegruppe. Referencegruppen kan komme med faglige input og være omdrejningspunkt for bl.a. pilotfasen.

Projektet **organiseres** i øvrigt således:

Projektledelse	Udviklingschef Thomas Angermann / IT-chef Peter Jensen, Gentofte Bibliotekerne
Projektgruppe	Projektledelsen samt 1 deltager fra hvert af de øvrige centralbiblioteker (7 i alt)
Referencegruppe	Projektledelsen og den nuværende referencegruppe herunder Styrelsen for Bibliotek og Medier (12 i alt)
Leverandør	KPI-index indgår som leverandør i arbejdet på alle relevante niveauer

6. Budget og finansiering

Aktivitet	Budget	Egenfinansiering	Styrelsen for Bibliotek og Medier
Projektgruppemøder (4)	50.000	50.000	0
Referencegruppemøder (2)	50.000	50.000	0
Projektledelse (1½ måned i alt)	60.000	30.000	30.000
Programmering og tilretning af KPI-index	400.000	0	400.000
Test /testmiljø	50.000	0	50.000
Fortæring, administration, diverse	20.000	20.000	0
I alt	630.000	150.000	480.000