



Biblioteksstatistik i praksis

- et benchbibprojekt

Udarbejdet af:

Helene de Lorenzi (Gentofte), Helle Ratz (Glostrup), Jørgen Holst-Rasmussen, (Fredensborg), Karen Juel Jensen (Glostrup), Laust Larsen (Fredensborg) og Thomas Angermann (Gentofte).

Indholdsfortegnelse

1	Om benchbibprojektet	4
2	Erfaringer og anbefalinger på tværs af projekterne	5
3	Beskrivelser af modelprojekterne	8
3.1	MATCH MELLEM MATERIALEBESTAND OG BRUGERNES EFTERSPØRGSEL	8
3.2	KVALIFICERING AF STATISTIKKEN "AKTIVE LÅNERE"	11
3.3	SAMMENHÆNGEN MELLEM PERSONALERESSOURCER, HENVENDELSER OG BESØGSTAL.....	13
3.4	EFFEKT AF ÆNDRET FORMIDLING AF MUSIKKEN.....	15
3.5	EFFEKT AF ÆNDRET FORMIDLING AF INDVANDRERBØGER.....	17
4	Resultater og konklusioner fra modelprojekterne.....	19
4.1	MATCH MELLEM MATERIALEBESTAND OG BRUGERNES EFTERSPØRGSEL	19
4.2	KVALIFICERING AF STATISTIKKEN "AKTIVE LÅNERE"	20
4.3	SAMMENHÆNGEN MELLEM PERSONALERESSOURCER, HENVENDELSER OG BESØGSTAL.....	21
4.4	EFFEKTEN AF ÆNDRET FORMIDLING	21
5	Gennemførelse af projekterne: Hvordan gjorde vi?.....	22
5.1	GENNEMFØRELSE AF "MATCH MELLEM MATERIALEBESTAND OG BRUGERNES EFTERSPØRGSEL"	22
5.1.1	<i>Projektbeskrivelse</i>	22
5.1.2	<i>Undersøgelhedsdesign</i>	22
5.1.3	<i>Indsamling og bearbejdning af data</i>	23
5.1.4	<i>Analyse af data</i>	25
5.1.5	<i>Begrænsninger i bibliotekssystemets statistikmodul</i>	26
5.1.6	<i>Dokumentere datamængder</i>	27
5.2	GENNEMFØRELSE AF "KVALIFICERING AF AKTIVE LÅNERE"	32
5.2.1	<i>Projektbeskrivelse</i>	32
5.2.2	<i>Undersøgelsens design</i>	33
5.2.3	<i>Arbejdsgangsbeskrivelse</i>	33
5.2.4	<i>Analysefasen</i>	35
5.2.5	<i>Begrænsninger</i>	36
5.2.6	<i>Konklusion</i>	36
	GENNEMFØRELSE AF "SAMMENHÆNG MELLEM PERSONALERESSOURCER, HENVENDELSER OG BESØGSTAL"	37
5.2.7	<i>Undersøgelhedsdesign</i>	37
5.2.8	<i>Indsamling og bearbejdning af data</i>	37
5.2.9	<i>Analyse af data</i>	38
5.2.10	<i>Konklusion på analysen</i>	39
5.2.11	<i>Og hvad så nu?</i>	39
5.3	GENNEMFØRELSE AF "EFFEKTEN AF ÆNDRET FORMIDLING AF MATERIALER"	40
5.3.1	<i>Undersøgelhedsdesign</i>	40
5.3.2	<i>Indsamling og bearbejdning af data</i>	40
5.3.3	<i>Analyse af data</i>	40
	<i>Statistik over musikken</i>	40
5.3.4	<i>Konklusion på analysen</i>	41
6	Evaluerings af benchbib-forløbet	42
6.1	EVALUERING AF MÅLOPFYLDELSE	42
6.2	EVALUERING AF DELTAGERNES OPLEVELSE AF FORLØBET	43
	Bilag	44
6.3	KOMMISSORIUM FOR "BIBLIOTEKSSTATISTIK – ET STRATEGIVÆRKTØJ"	44
6.4	BIBLIOTEKERNES BRUG AF BIBLIOTEKSSTATISTIK – UDOVER BS-STATISTIK	47

6.5	DOKUMENTATION VEDR. ”EFFEKTEN AF ÆNDRET FORMIDLING AF MATERIALERNE”	50
6.5.1	<i>Interview med Ulla 12/12-07</i>	50
6.5.2	<i>Interview med Inge-Merete 13/12-07</i>	51
6.5.3	<i>Før-statistik på indvandrermaterialer</i>	51
6.5.4	<i>Antal indvandrere i Glostrup Kommune fordelt på oprindelsesland</i>	54

1 Om benchbibprojektet

Projektet har til formål at ansøre bibliotekerne til aktiv og professionel anvendelse af biblioteksstatistik i udviklingen af det lokale bibliotek.

Evaluering og dokumentation har været – og er – et krav som folkebibliotekerne møder fra politikernes og andre interessenters side. Hertil kommer ønsket om en større dokumentation af grundlaget for bibliotekets tilbud af ydelser og services samt ikke mindst udviklingen heraf.

Der eksisterer i dag mange muligheder for statistik som anvendes mere eller mindre systematisk i forhold til udvikling af biblioteket. Der er faktisk flere muligheder for bibliotekerne for at udtrække statistikker til at beskrive aktuel benyttelse bl.a. udlånsstatistikker, indkøb og kassationer.

Hertil kommer, at der foreligger yderligere muligheder for indhentning af andre statistikker om bl.a. brugernes adfærd, som er forholdsvis let og enkel at gå til.

Projektets mål er at gennemføre en række modelprojekter, som bibliotekerne (både de involverede biblioteker og de øvrige biblioteker) kan bruge som eksempel til efterfølgelse, inspiration eller et godt udgangspunkt for videre overvejelser omkring, hvordan biblioteksstatistik kan anvendes til daglig og strategisk udvikling af det lokale bibliotek.

Benchbibprojektet bygger videre på et tidligere benchbibprojekt om biblioteksstatistik: ”Biblioteksstatistik – nu med mening.”

2 Erfaringer og anbefalinger på tværs af projekterne

Statistik er vedkommende for det daglige arbejde

Det er vores erfaring, at statistisk arbejde er interessant og giver indsigt i biblioteket. Det har været sjovt at arbejde med statistik i praksis. Det er lykkedes os at designe 5 undersøgelser, som har potentiale til at blive positive bidrag i dagligdagen på vores biblioteker. Men når det er sagt, har det imidlertid ikke været nemt at arbejde med statistik i praksis.

Statistik er ikke bare ”at trykke på en knap”

”Det kan da ikke være så svært! Alle data ligger jo i bibliotekssystemet, og så er det jo bare at hente dem dér og se, hvad tallene viser.”

Vores erfaring er, at det langt fra er så nemt, som man skulle tro. Erfaringerne fra benchbib-projektet er først og fremmest i, at det har været langt vanskeligere og mere tidskrævende at gennemføre projekterne, end vi først antog.

Vi valgte bevidst at formulere, hvad vi synes, var små og overskuelige projekter. Det skulle imidlertid vise sig, at selv små projekter er særdeles tidskrævende, og at selv om projekterne virker simple og overskuelige, kan de rumme en del uforudsete vanskeligheder.

Pas på data-døden

En af de vanskeligheder, som vi stødte på, var mængden af data. Mens vi er forholdsvis trænede i at fortolke data og træffe beslutninger på baggrund heraf, har vi ikke den store erfaring i at designe undersøgelser, generere og bearbejde data. Den erfaring er nødvendig, hvis man skal kunne ”styre sin data-grådighed” og ramme plet mht. hvilke data, man har brug for, og hvordan man nemmest muligt får dem bearbejdet. Dertil kommer, at flere af os ej heller er fortrolige med programmet Excel, som måske kunne have hjulpet os med at holde styr på de mange data.

I et af projekterne, som man kan læse om nedenfor, og som vi har kaldt ”Sammenhæng mellem personaleressourcer, henvendelser og besøgstal”, påførte vi uforvarende os selv et stort stykke indtastningsarbejde. Vi havde bedt bibliotekspersonalet registrere brugerhenvendelserne i en periode, men vi havde ikke overvejet, HVOR MANGE data, vi dermed genererede til os selv i den anden ende. I et andet projekt: ”Match mellem materialebestand og brugernes efterspørgsel” lykkes det os at få bibliotekssystemet til at generere metervis af tal, som vi var nødt til at bearbejde manuelt, fordi vi ikke kunne få systemet til at gøre noget så enkelt som at kende forskel på punktum og komma.

Vores erfaring er derfor, at ”Keep it simple” er nyttigt, både når det handler om at designe og gennemføre undersøgelsen. Undersøgelsen skal fra starten tilrettelægges, således at det er så simpelt som muligt at indsamle og bearbejde data.

Om at få de andre med

En anden vanskelighed bestod i, at vores projekter på den ene eller anden måde involverede andre end os selv. I to af projekterne skulle vores kollegaer registrere lånernes adfærd, i 2 andre projekter skulle vi gennemføre interviews og møder med kollegaer og i det sidste projekt skal resultaterne drøftes med kollegaerne efterfølgende.

Det tager tid at få andre til at bidrage, og det er ofte vanskeligt at få en aftale i stand i nærmeste fremtid. God planlægning i god tid er derfor alfa og omega. Når andre skal involveres, er det også vigtigt at få dem informeret grundigt, således at de forstår, hvad projektet handler om, og hvad de selv skal bidrage med og ikke misforstår intentionen med projektet.

Statistik er ikke for amatører

Vi oplevede undervejs i benchbib-projektet, at vi kompetencemæssigt ikke var klædt tilstrækkeligt på til opgaven.

Eksempelvis var vi ikke tilstrækkelig fortrolige med bibliotekssystemet eller programmet Excel til at kunne udføre det arbejde, som var nødvendigt i vores projekter. Hvad angik projektdesignet viste det sig at være vanskeligt at oversætte abstrakte ord som fx "ressourceanvendelse" til konkrete målepunkter i en undersøgelse. Det var desuden svært at sikre validitet og reliabilitet i undersøgelseerne. Og som nævnt tidligere fik vi designet undersøgelser, hvor vi druknede i data.

Bibliotekssystemet udgør en barriere

Et ankepunkt på udtræk af statistik i bibliotekssystemet er "manglen på naturlig datastruktur". Almindelige brugere læser tal med decimalkomma, hvor DDELibra insisterer på at sende tal med decimalpunktum, som det bruges i engelsktalende lande. Der er intet til hinder for at programmere statistikscripts, så de sender "danske data", men det har man fravalgt hos leverandøren.

Samtlige profilniveauer har både forkortelser og "sigende tekster". Hvorfor sendes data kun ud med forkortelserne?

Det er et unødvendigt ekstra led, når vi manuelt skal tilrette udtræk, så de bliver læsbare og lettere at viderebehandle.

Andre biblioteker end centralbiblioteket bør have systemadgang

Dette afsnit er gældende for Gentoft og driftsbibliotekerne, men princippet er gældende for andre DDELibra-biblioteker og givetvis også andre bibliotekssystemer.

Visse statistikker kan bedst laves med en ODBC-adgang enten direkte i datatabellerne på serveren eller i kopier af disse tabeller (f.eks. kan man binde materialenummer sammen med titel hvis man kombinerer to tabeller HOLDING og TXTIF. I projektet med match mellem materialekøb og udbuddet kunne Laust have draget nytte af denne kombination idet statistikken kunne have givet en liste med forfatter/titel til direkte sammenligning med udbuddet på markedet.) En sådan direkte adgang til tabellerne må tilvejebringes ved en direkte adgang til "betroet" personale eller også må Gentoft stille disse tabeller til rådighed på anden vis. En ODBC-adgang kan tillade den betroede person selv at hente en kopi af tabellerne efter behov eller efter aftale, f.eks. to til fire gange om året. Fire tabeller kunne skabe nye muligheder for gode statistikker på tværs, HOLDING, PATRON, TXTIF og den årlige STAT-fil. Disse tabeller burde rutinemæssigt stilles til rådighed for driftsbibliotekerne eventuelt.

Vores anbefalinger

0-liste, materialeplejeliste, cirkulationstal og andre statistikker, som vi på bibliotekerne er vant til at trække, volder ikke nævneværdige vanskeligheder.

Vores erfaringer med statistik i praksis går imidlertid skridtet videre. Hvis vores egne eller andre biblioteker ønsker at arbejde med statistik, som rækker ud over 0-liste m.m., vil det være vores anbefaling at forfølge enten den ene eller den anden af nedenstående strategier.

- At efteruddanne bibliotekspersonalet, således at de bliver i stand til på kompetent vis at designe, gennemføre, bearbejde og tolke statistiske undersøgelser i et strategisk perspektiv. I forlængelse heraf bør det til gengæld være et krav, at bibliotekspersonalet systematisk anvender statistik som informationsgrundlag i det daglige arbejde på lige fod med andre typer af information, således at kompetencerne bibeholdes og videreudvikles. Hvis ikke dette krav stilles, mister bibliotekspersonalet gradvist kompetencen, og investeringen vil være tabt.
- At få professionelle til at tage sig af design, træk og bearbejdning af data, således at bibliotekspersonalet kun skal koncentrere sig om at tolke statistikken til brug for det bibliotekariske arbejde.

Uanset hvilken strategi, man vælger, er det vigtigt at afsætte tid til det statistiske arbejde. Det er vores erfaring, at man nemt undervurderer tidsforbruget – måske særligt, når man, som vi, ikke har haft tilstrækkelig overblik over, hvad det statistiske arbejde indebærer.

3 Beskrivelser af modelprojekterne

Fredensborg, Gentofte og Glostrup bibliotek har deltaget i benchbibprojektet og tilsammen gennemført i alt 5 modelprojekter vedrørende strategisk anvendelse af statistik:

- Et projekt, som undersøger matchet mellem materialebestanden og udlånet i DK-5 gruppen 64.1 – 64.19 (Fredensborg)
- Et projekt, som skal bidrage til kvalificering af statistikken ”aktive lånere” (Fredensborg)
- Et projekt, der belyser sammenhængen mellem personaleressourcer, henvendelser og besøgstal (Gentofte)
- To projekter, som til sammen undersøger effekten af at ændre formidlingen af materialerne – i dette tilfælde musik og indvandrerbøger (Glostrup)

Hvert projekt er særskilt beskrevet nedenfor.

3.1 Match mellem materialebestand og brugernes efterspørgsel

Projektbeskrivelse	
Formål	Hvorfor laves dette projekt? At undersøge om vi anskaffer de materialer som brugerne efterspørger.
Sammenhæng til strategi	Hvordan understøtter projektet Bibliotekets strategi? Hvilke dele af Bibliotekets strategi knytter projektet an til? På grund af andre presserende fusionsopgaver er der endnu ikke udarbejdet en egentlig virksomhedsplan, (hvori udviklingsstrategier typisk vil være indeholdt). Men det tilstræbes at tilpasse bibliotekets indkøb til brugernes behov og derved opnå større grad af effektiv udnyttelse af tilførte resurser.
Mål	Hvad skal projektet resultere i? Finde ud af om vi anskaffer det rigtige antal eksemplarer og den rigtige type af materialer i forhold til brugernes benyttelse. Dialogtema: Kan vi nøjes med indkøb af en procentdel af materialerne, som er på markedet indenfor bestemte grupper? Kan vi bruge pengene anderledes indenfor grupperne eller anderledes totalt set?
Succeskriterier	Hvad er kriterierne for et succesfuldt projekt? Hvordan kan man vide, at projektet har været succesfuldt/opfyldt sit formål? Afprøve en model på mindst to DK-5 grupper. Samfundsfag: 30-33; 36; 38 Medicin. Hygiejne: 61 Efterfølgende har det vist sig, at bibliotekssystemets statistikmodul har så store uhensigtsmæssigheder i genereringen af data (til såvel Excel som Word), at et stort manuelt korrektionsarbejde skulle udføres. - Derfor er det blevet nødvendigt at sadle om, så datamængden nu udgøres af DK-5 grupperne 64.1 – 64.19

Projektbeskrivelse	
	Herved er det manuelle korrektionsarbejde reduceret væsentligt. Til gengæld baserer datagrundlaget sig nu på to års statistikudtræk. Statistikmodulets uhensigtsmæssigheder er rapporteret til systemleverandøren.
Målgruppe	Hvem skal bruge "produktet"? Hvem er projektet rettet mod? Bibliotekarer der indkøber i de udvalgte DK-5 grupper. Ledelsen Brugerne.
Resultat	I hvilken form afleveres produktet? Skriftligt materiale: statistik vedr. udlån. Mundtligt: Præsentation på personalemøde. Konklusion: Rutinetjek en gang om året på de udvalgte DK-5 grupper. Generelt: model til efterprøvning, - gerne to personer som afprøver modellen.
Opgaven	Hvad er indholdet i projektet? Beskrivelse af projektet og dets afgrænsning, evt. afhængighed af andre opgaver Lave en model for udtræk af statistik for alle tre afdelinger Trække statistik, datagrundlag: Udtræk via DDE-libra ver. 9.7 Præsentere statistik. Tolke. Offentliggøre på bibliotekarmøde.
Organisering	Gruppemedlemmer, herunder opgaveansvarlige: Laust og Jørgen Indtil videre (13.01.2008) har det ikke været muligt at samarbejde om projektet.
Tidsplan	Tidsplan. Start og slut, evt. væsentlige milepæle? Ultimo december. – Revideret tidsplan medio januar 2008
Ressourcer	Hvor meget tid tager projektet? Hvor meget koster det eventuelt? Tidsforbrug: én dag Udover mødedage – ganske betydeligt over den ene time pr. mødetime, som styregruppen har afsat if. kommissoriet. Koster gør det. Men ud over forplejning anses projektet for at være vederlagsfrit, hvilket naturligvis ikke er det samme som gratis.
Risici	Er der oplagte risici? Hvordan kan disse tackles? Overholdelse af tidsplan
Kommunikation	Hvordan formidles proces og produkt? Skriftligt materiale. – Herudover formidling via: 1. Personalemøde. 2. Bibliotekarmøde. 3. Husmøde/bibliotekarmøde.

Projektbeskrivelse	
	4. Virksomhedsplan m.v.
Evaluering	<p>Hvordan skal projektet evalueres? Hvad skal projektet bedømmes på? Hvilken viden og læring bør trækkes ud af projektet?</p> <p>Brugbar model der er introduceret i organisationen.</p> <p>Viden om brug af statistikmodulet - med arbejdsbeskrivelse.</p> <p>Erfaring om brugen af statistik.</p>

3.2 Kvalificering af statistikken ”aktive lånere”.

Projektbeskrivelse	
Formål	<p>Hvorfor laves dette projekt?</p> <p>Fordi statistikken ”Aktive lånere” ikke giver et billede af, hvor mange lånere, der rent faktisk udlånes til (f.eks. familielån på ét lånerkort).</p>
Sammenhæng til strategi	<p>Hvordan understøtter projektet Bibliotekets strategi? Hvilke dele af Bibliotekets strategi knytter projektet an til?</p> <p>På grund af andre presserende fusionsopgaver er der endnu ikke udarbejdet en egentlig virksomhedsplan, (hvori udviklingsstrategier typisk vil være indeholdt).</p> <p>Over for det politiske niveau vil det være praktisk at kunne ”dokumentere”, at biblioteket har mange flere aktive lånere, end den autoriserede statistik kan påvise.</p> <p>Samtidig vil det være en kvalificering af udlånsstatistikken.</p>
Mål	<p>Hvad skal projektet resultere i?</p> <p>Finde en metode til på en nem måde at kunne foretage en optælling af det faktiske antal borgere, der udlånes til på en given dag eller i en given periode. Dette vil kvalificere den statistik som offentliggøres af Biblioteksstyrelsen. En statistik som eller må anses for ubrugelig, hvis den står alene uden én eller anden form for kvalificering.</p>
Succeskriterier	<p>Hvad er kriterierne for et succesfuldt projekt? Hvordan kan man vide, at projektet har været succesfuldt/opfyldt sit formål?</p> <p>Afprøve metoden på ét af Fredensborg Bibliotekerne på mindst to udlånsgange.</p> <p>Metoden er en succes, hvis den kan danne grundlag for en dialog om nytteværdien af de statistikker, der offentliggøres til umiddelbar sammenligning bibliotekerne imellem.</p> <p>Såfremt metoden kan underbygge den bagvedliggende tese med tilstrækkelig statistisk signifikans, offentliggøres resultatet i en artikel i et biblioteksrelevant debatforum.</p> <p>Projektet er en succes, hvis andre biblioteker mener at de kan benytte samme metode og redskaber til at dokumentere deres egen ”mavefølelse”.</p>
Målgruppe	<p>Hvem skal bruge ”produktet”? Hvem er projektet rettet mod?</p> <p>Ledelsen, - Lise, Hanne, Laust.</p> <p>Kommunens ”nøgletals-person”.</p> <p>Politikerne.</p>
Resultat	<p>I hvilken form afleveres produktet?</p> <p>Skriftligt materiale: statistik vedr. udlån.</p> <p>Mundtligt: Præsentation på personalemøde og husmøder.</p>
Opgaven	<p>Hvad er indholdet i projektet?</p> <p>Beskrivelse af projektet og dets afgrænsning, evt. afhængighed af andre opgaver</p> <p>Formulere en brugbar metode.</p> <p>Lave en model (Jørgen og Laust).</p> <p>Teste metoden i praksis.</p> <p>Tolke.</p> <p>Præsentere statistik.</p>

Projektbeskrivelse	
Organisering	<p>Gruppemedlemmer, herunder opgaveansvarlige: Laust og Jørgen</p> <p>Hvordan er projektet organiseret i forhold til baglandet?</p> <p>Angiv reference til evt. ledelse.</p>
Tidsplan	<p>Tidsplan. Start og slut, evt. væsentlige milepæle?</p> <p>Metode udvikles før jul 2007.</p> <p>Metoden testes mellem jul og nytår.</p> <p>Metoden benyttes i fuld skala to dage medio januar 2008.</p>
Ressourcer	<p>Hvor meget tid tager projektet? Hvor meget koster det eventuelt?</p> <p>Én dag til at finde frem til metode og eventuel programmeringsmæssig understøttelse.</p> <p>To dage i skranken for én person (jhr).</p> <p>Én dag for bearbejdning af data og formidling.</p>
Risici	<p>Er der oplagte risici? Hvordan kan disse tackles?</p> <p>Glemte registreringer? Hvor mange lånere får man ikke spurgt?</p> <p>Imidlertid er alle undersøgelser, der involverer interviews eller anden interaktion bruger, besøgende eller forbigående behæftet med samme risici uden at miste deres statistiske signifikans.</p> <p>En anden risiko er, som med alle statistikker, om man får samlet de rigtige data til at kunne udtrække svar på de spørgsmål man ønsker belyst.</p> <p>Man skal passe på at man ikke i vurderingen af den officielle statistik ser sig blind på enkelte indvendinger. Måske er konsekvenserne af u hensigtsmæssighederne ikke nok til at gøre statistikken "uvederhæftig"?</p>
Kommunikation	<p>Hvordan formidles proces og produkt?</p> <p>Skriftligt materiale. – Herudover formidling via personalemøde.</p>
Evaluering	<p>Hvordan skal projektet evalueres? Hvad skal projektet bedømmes på? Hvilken viden og læring bør trækkes ud af projektet?</p> <p>Brugbar model der er introduceret i organisationen.</p> <p>Viden om brug af statistikmetoden - med arbejdsbeskrivelse.</p> <p>Erfaring om brugen af statistik.</p>

3.3 Sammenhængen mellem personaleressourcer, henvendelser og besøgstal

Projektbeskrivelse	
Formål	Projektet gennemføres for at undersøge om personale-ressourcerne anvendes fornuftigt.
Mål	<ul style="list-style-type: none"> - Samlede besøgstal - Henvendelser i skranke, voksen- og børneudlån: varighed, samt emner - Brug af selvbetjening
Succeskriterier	<ul style="list-style-type: none"> - måleresultater - analyse - konklusion
Målgruppe	Primært personalet
Resultat	Afklaring af problemstilling.
Opgaven	<p>Over en uge (7 dage) måles følgende pr. time:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fysiske besøg <p>Antal brugere, der har været i kontakt med bibliotekssystemet på biblioteket:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Henvendelser i skranke - Henvendelser ved bibliotekarbordet - Brug af selvbetjeningsmaskinen
Organisering	<p>Helene – ansvarlig for aflæsning af besøgstal</p> <p>Thomas – udarbejder skemaer til registrering</p> <p>Afdelingsledere i PI, Børn og Voksen orienterer og udleverer og indsamler skemaer.</p> <p>Thomas og Helene – skriver skemaerne ind, analyse med Niels</p>
Tidsplan	Uge 49/ evt. en uge i starten af 2008
Ressourcer	Selve registreringsarbejdet tager 1 uge. Papirforbrug og arbejdstid til måling og indskrivning samt analyse og formidling.
Risici	<p>At medarbejderne føler de bliver overvåget. Skjult dagsorden.</p> <p>Argumentet der kan berolige betænkelige medarbejdere: Vi måler med dette projekt noget af det biblioteket sjældent bliver målt på – nemlig kontakten med brugerne. Det er en vigtig del af biblioteksvirksomheden. Der er faldende udlån og vi bliver nødt til at måle på noget andet.</p> <p>Problemer ved registrering: aflæsning af besøg</p> <ul style="list-style-type: none"> - tælleren registrerer både lånere, der kommer og går - tælleren skal aflæses af 1 person hver time – chance for, at det glemmes indimellem - den manuelle registrering af henvendelser kan også glippe
Kommunikation	<p>Via diagram og via analyse og anbefalinger.</p> <p>Via Intranettet</p> <p>Thomas og Helene deltager på de tre afdelingers møder og orienterer om resultater. Personalet har mulighed for at komme med indslag. Evt. deltagelse på ledermøde.</p>

Projektbeskrivelse	
	Øverste ledelse orienteres til slut?
Evaluering	Metode: Er vi i stand til at måle dette? Er de nøjagtige og dækkende nok? Kan statistikken bruges som et argument for forandring? Skal måleperioden udvides? Er succeskriterierne opfyldt?

3.4 Effekt af ændret formidling af musikken

Projektbeskrivelse	
Formål	Videndeling om præsentation af materialer Beskrive en succes som forhåbentlig vil inspirere andre til at bruge samme model Fastholde brugerne/gøre det interessant at være bruger
Sammenhæng til strategi	At have et attraktivt bibliotek Fastholde brugerne
Mål	Beskrive årsagerne til succesen At kunne trække statistikker før og efter At kunne præsentere en beskrivelse af en metode til formidlingstiltag
Succeskriterier	At andre personalegrupper adopterer metoden At andre får mod på at prøve metoden/processen At få præsenteret 2 grupper med statistik på før og efter
Målgruppe	Bibliotekarere Ledelsen i udviklingsammenhænge som et værktøj for at opfylde strategier
Resultat	Skriftlig beskrivelse i en fælles benchrapport Dialogmøder, bibliotekarernes afd.møder og et husmøde Arbejdsgangsbeskrivelse på at trække en statistik
Opgaven	Benchgruppen taler med Ulla på møder Benchgruppen taler med bibliotekarerne på deres afd.møder Benchgruppen taler med Trine om markedsføring af projektet Offentliggørelse af statistikken (f.eks. på storskærmen) Offentliggørelse af tiltag
Organisering	Frank taler med bibliotekarerne Ledelsen melder helt klart ud at det er et projekt til afprøvning Indholdet i projektet er at præsentere 2 forskellige materialer på en anden måde end den vi plejer. Vi vil tage udgangspunkt i musikken og arbejde os ud derfra. Dernæst vil en del af opgaven være at evaluere på projektet.
Tidsplan	Møde med Ulla d. 12/12-07 Møde med Frank d. 13/12-07 Deltagelse på bibliotekarernes afd.møde inkl. Amb d. Ultimo januar 08 ligger projektet færdigformuleret og formidlet
Ressourcer	Karen og Helle

	<p>Ledelsen</p> <p>Tid ud af det almindelige vagtskema</p> <p>Fritid☺</p> <p>Edb</p> <p>CB hjælp i forhold til projekt og indhold</p>
Risici	<p>Bibliotekarerne har ikke tid</p> <p>Vi kan ikke motivere dem</p> <p>Manglende forståelse</p> <p>Hvad kan vi gøre for at forebygge det? Informere, sælge, få ledelsens fulde opbakning til projektet skal klart meldes ud, som et projekt der skal gennemføres</p>
Kommunikation	<p>Udmelding fra ledelsen</p> <p>Møde med Frank</p> <p>Information/inddragelse på afd. niveau</p> <p>Information/inddragelse uddybende af bibliotekarerne/inkl. Amb</p>
Evaluering	<p>Hvordan trækker man nemt relevant udlånsstatistik (evt. via en manual)</p> <p>Succeskriterier skal måles via de 2 materialegrupper der præsenteres anderledes/ændrer sig</p> <p>Flere har fået mod på at præsentere materialer anderledes</p> <p>Sker der noget med udlånet når vi præsenterer anderledes?</p> <p>Hvad skal vi gøre hvis der ikke sker noget? Og omvendt?</p>

3.5 Effekt af ændret formidling af indvandrerbøger

Projektbeskrivelse	
Formål	Undersøge behovet for indvandrerbøgerne
Sammenhæng til strategi	Følge efterspørgslen/være aktuelle
Mål	Beskrive processen Handle på det via brugbar statistik
Succeskriterier	Større synlighed lokalt for samlingen Bedre udlånstal for gruppen af materialer
Målgruppe	Borgere med anden etnisk baggrund end dansk
Resultat	Handleplan for nærmeste fremtid En beskrivelse i benchrapporten Præsentere materialerne på en ny måde Reklamere mere for gruppen lokalt f.eks. via sundhedsplejen, den kommunale tandpleje osv. Statistik for antal indvandrere i kommunen
Opgaven	Dialogmøder med bibliotekarerne Et idé" katalog" med forslag til markedsføring af nye metoder for at reklamere for at vi faktisk har materialerne Tale med Imo
Organisering	Benchgruppen udarbejder et forslag med ideer som offentliggøres til Frank/Anne Marie
Tidsplan	Møde med Imo og Fn d. 13/12-07
Ressourcer	Karen og Helle Ledelsen Tid ud af det almindelige vagtskema Fritid☺ Edb CB hjælp i forhold til projekt og indhold
Risici	Modstand mod forandring Fordomme

Kommunikation	Udmelding fra ledelsen Møde med Imo Møde med Fn Information/inddragelse på afd. niveau Information/inddragelse uddybende af bibliotekarerne
Evaluering	Udlånsstatistik før og efter Aktivitet/brug på stedet/mavefølelse

4 Resultater og konklusioner fra modelprojekterne

Nedenfor er resultater og konklusioner fra hvert enkelt modelprojekt beskrevet.

4.1 Match mellem materialebestand og brugernes efterspørgsel

Nedenfor sammenholdes lånerne brug af kogebøger indenfor de enkelte grupper med bibliotekets anskaffelser inden for samme. – Og hvad falder så i særlig grad i øjnene.

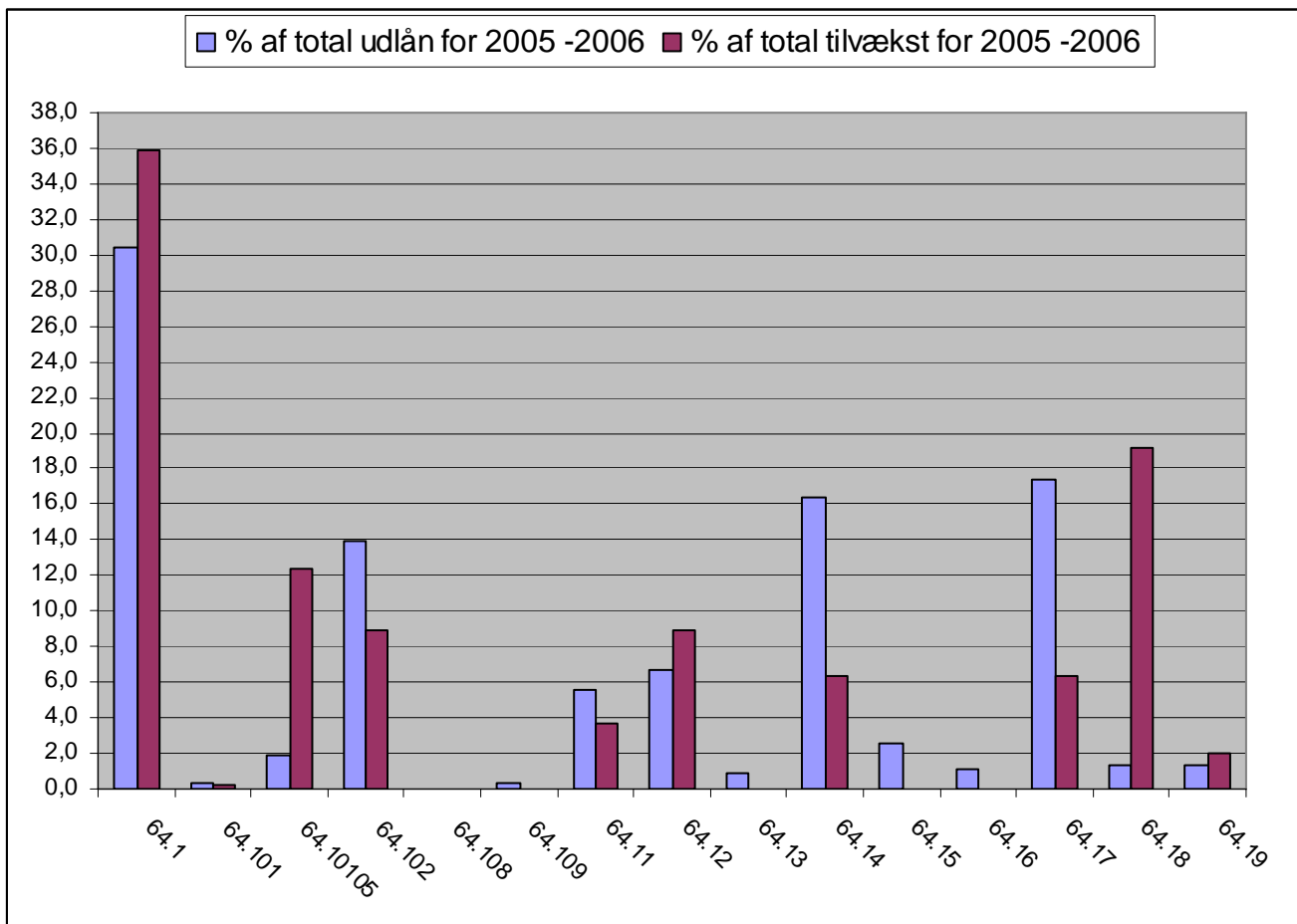
På tidsskriftområdet (64.10105) anskaffes betydeligt flere materialer (ikke titler men eksemplarer), end der efterspørges. Det har formentlig baggrund i, at biblioteket nu engang ikke kan anskaffe halve eller kvarte årgange. Det vil ikke være forventeligt, at alle tidsskriftnumre vil have været i cirkulation.

I anskaffelsesfasen spores der en vis interesse for Konfekt (64.18), men det ser ikke ud, som om lånerne har fattet tilsvarende interesse.

Anskaffelser i gruppen med Særlige retter (64.17) matcher ikke lånerne efterspørgsel, og det samme gælder gruppen af Diætmatlavning (64.14).

Andre landes kogekunst i alm. (64.102) har en betydelig interesse hos lånerne, mens anskaffelserne er mere beskedne.

Hovedgruppen Madlavning (64.1) matcher på passende vis. Indholdsmæssigt er det jo også her, man finder mængden af undergruppernes indhold.



Det har vist sig, at statistikudtræk på Bestand og Cirkulationstal ikke har været relevant for de efterfølgende undersøgelser. De er blot kørt - og dokumenteret "for alle eventualiteters skyld". Det var jo meget lærerigt.

Undersøgelsesresultaterne viser, at der indenfor det undersøgte område - for nogle DK-5 grupper vedkommende - er ret så stor divergens mellem lånernes faktuelle brug og bibliotekets evne til at matche denne efterspørgsel. Sådan ser det i hvert fald ud i det sammenlignende søjlediagram ovenfor i rapporten.

Men det er kun rimeligt, at alt bliver taget med et gran af usikkerhed, idet målingerne på udlån er baseret (ganske vist over udlån i to år) men på udlån i bibliotekernes samlede bestand. – Det er ikke netop de to års accession, der er undersøgt.

Hertil kommer det usikkerhedsmoment, at det er markedet, som er voldsomt medbestemmende for, om anskaffelser overhovedet kan finde sted. Dette forhold dokumenteres derved, at materialer i grupperne 64.108; 64.109; 64.13; 64.15 og 64.16 enten ikke har været på markedet, eller at materialer indenfor disse grupper er blevet fravalgt i materialevalget.

Set bort fra disse usikkerhedsmomenter og med dét sigte, at der ikke ønskes et præcist, faktisk undersøgelsesresultat, ser det ud, som om metoden meget vel kan anvendes med henblik på kortlægning af tendenser i matchet mellem materialebestand og brugernes efterspørgsel.

4.2 Kvalificering af statistikken "Aktive lånerer"

Efter at have udtrukket statistik for to åbningstimer på en enkelt dag i Fredensborg Bibliotek er det muligt – forsigtigt – at udarbejde statistik, som viser at en del af de lånerer, der låner på biblioteket, ikke kun låner materialer til sig selv, men også til familiemedlemmer.

På de to timer er der udlånt til 22,4 % flere lånerer, end dem der faktisk registreres som "Aktive Lånerer".

I disse tider, hvor vi i stigende grad skal dokumentere vores drift, er det vigtigt at kunne give såvel forvaltningschefer som politikere et mere korrekt billede af brugen af bibliotekets ressourcer.

Det må derfor være et mål i sig selv at kunne tilbagevise den offentlige statistik over Aktive Lånerer, eller i det mindste belyse hvorfor tallet ikke i sig selv kan bruges som mål for bibliotekets drift. Som statistikken er fremstillet kan det alene bruges til sammenligning på eget biblioteksvæsen år for år, vel at mærke kun på den del, som involverer brugen af et lånerkort.

Konklusionen for projektet er krystalklar. Selvom statistikken hedder "AktiveLånerer" er det underforstået et mål for hvor mange, der benytter bibliotekets materialer. Ikke bibliotekets ressourcer som f.eks. internetadgang, læsesal, opslagsværker, arrangementer, værested og lignende, men bibliotekets fysiske materialer, som man låner med hjem. Imidlertid er det en kendt sag, at forældre låner til deres børn, voksne låner til ægtefæller og kærester. Søskende låner til hinanden. Hele familier låner på ét kort.

Vi har altså flere "lånerer", som bare ikke registreres som lånerer.

Vi har altså ikke et ægte billede af hvor mange lånerer vi har.

Fordi den officielle statistik dækker over aktive unikke lånerer i en given periode, er det vigtigt at projektet kører i en begrænset periode, så man så vidt muligt kun tæller "unikke lånerer". Man må så ekstrapolere sig til et tal for Faktiske Lånerer.

For at kunne give et så korrekt resultat som muligt, bør statistikken optælles for flere af de dele, som den officielle statistik dækker over, nemlig udlån, aflevering og fornyelser.

4.3 Sammenhængen mellem personaleressourcer, henvendelser og besøgstal

Da analysen endnu ikke foreligger, kan vi ikke drage nogen konklusion. Dog ved vi allerede nu at der er en række fejlkilder vi skal tage højde for ligesom vi nok bliver nødt til at gentage undersøgelsen, hvis vi på denne baggrund skal kunne sige noget repræsentativt om antallet af henvendelser til personalet sat i forhold til besøgstallet.

Følgende fejlkilder er allerede nu identificeret:

- Nedbrud af besøgstæller fredag formiddag
- Skemaer udfyldt mangelfuldt - eksempelvis "fra 15 til 16 meget travlt"
- Travlhed eller kø kan bevirke at brugerne ikke henvender sig til personalet
- Vi kan ikke præcist afgøre om folk ankommer eller forlader biblioteket på besøgstælleren. Derfor kan besøgstallet time for time være misvisende.

Først og fremmest har arbejdet med design og implementering af en sådan undersøgelse givet en række input til hvordan vi næste gang kan gøre dette arbejde meget nemmere og konklusionen mere præcis og rettidig.

Når analysen foreligger, er det vigtigt at den formidles til hele biblioteket. I og med interessen har været så stor og fordi vi har inddraget stort set hele biblioteket er der også en interesse for resultatet. Endvidere vil resultatet give en bedre fornemmelse for bibliotekets hverdag hos den enkelte og måske mane eventuelle myter i jorden og bestyrke eller aflæfte mavefornemmelsen.

4.4 Effekten af ændret formidling

Ud af data over musikudlån kan vi se en klar forskel i musikudlånstallene. Efter en ændret præsentation af musikken stiger udlånstallene, for derefter at stagnere, hvor det på landsplan er en klar tendens, at udlånstallene på musikken falder. Vi fortolker de data som "at det virker" at tage et emne op til gennemgang, rydde op i det, præsentere det anderledes i det fysiske rum og virtuelt via hjemmesiden.

Vi har endnu til gode at se resultaterne af den ændrede formidling af indvandrerbøgerne. Bibliotekaren på området har p.t. følgende forventninger til projektet: *"Jeg håber, at bench projektet vil medføre større fokus på vores depoter fra SBCI – opmærksomhed både fra brugernes og fra bibliotekarernes side. Fra brugernes side, at det vil medføre et større udlån og efterspørgsel samt interesse for, hvad biblioteket ellers kan tilbyde, fx adgang til e-ressourcer og Finfo. Og fra bibliotekarernes side, at de vil blive mere bevidste om, hvilke depoter vi har, og hvilke materialer vi kan få fra SBCI og dermed, at formidlingen af disse (fx via udlånet) vil blive forøget."*

Vi vil anbefale at man afgrænser sin undersøgelse/begrænser sig via en strategi og holder fokus – et lille projekt bliver hurtigt stort, undersøg evt. på forhånd om teknikken kan arbejde med projektet, book møder med involverede parter i god tid.

Resultatet af projektet vil også være at integrere det som arbejdsværktøj

5 Gennemførelse af projekterne: Hvordan gjorde vi?

Nedenfor har vi for hvert projekt beskrevet, hvordan vi gennemførte det, hvilke overvejelser vi gjorde os og hvilke erfaringer, vi drog undervejs.

5.1 Gennemførelse af ”Match mellem materialebestand og brugernes efterspørgsel”

5.1.1 Projektbeskrivelse

I forhold til den oprindelige projektbeskrivelse har det vist sig nødvendigt at ændre datamængde, idet bibliotekssystemets statistikmodul har så store uhensigtsmæssigheder i genereringen af data (til såvel Excel som til Word), at et stort manuelt korrektionsarbejde skulle udføres. – Da problemet blev kendt, afventedes implementering af DDElibra 9.7.24, men denne nye release løste ikke problemet. Tiden til manuelle korrektioner har absolut ikke været til rådighed. - Derfor er det blevet nødvendigt at sadle om, så datamængden nu udgøres af DK-5 grupperne 64.1 - 64.19

Herved er det manuelle korrektionsarbejde reduceret betydeligt. Til gengæld baserer datagrundlaget sig nu på to års statistikudtræk.

Statistikmodulets uhensigtsmæssigheder er rapporteret til systemleverandøren.

5.1.2 Undersøgellesdesign

Undersøgelsen baseres på statistikudtræk i ovennævnte grupper. Udlån og tilvækst for årene 2005 og 2006. Samt bestand pr. 31.12.2006. - Året 2007 er ikke anvendt, da det er ønskeligt, at undersøgte udlån og tilvækst skal have været aktivt i mindst et helt år. – I øvrigt kan der ikke genereres statistikudtræk på tværs af årstal. – Til støtte for efterfølgende analyse er der udtrukket statistik vedrørende cirkulationstal for begge år (samlede udlån i forhold til materialebestand, dvs. antal udlån pr. enhed). Også her for hele mængden af DK-5 grupper på voksenområdet og specielt mhp. undersøgelsens DK-5 målgrupper.

Mængden af udbudte titler direkte børnerelateret er meget begrænset, hvorfor udtræk kun har fundet sted for voksenmaterialernes vedkommende.

Det er kendt, at der ikke er tale om de samme titler, hvad angår udlån og tilvækst – men at udlånet i sagens natur er baseret på den samlede mængde titler (også tilvækst fra før 2005). – En undersøgelse præcis af de samme titler ville kræve inddragelse af bibliotekets accession, hvilket falder udenfor rammen af denne undersøgelse.

5.1.3 Indsamling og bearbejdning af data

Statistikkerne er genereret via DDElibra 9.7.23 og med udtrækskriterier, som det ses nedenfor (Fig. 1 og Fig. 2). Da hele biblioteksvirksomheden skulle undersøges, er alle tre afdelinger medtaget.

Der er udtrukket statistik på Filial og DK-5. - Forkortelserne i nedenstående datatabeller dækker således afgrænsning på Filial, hvor:

ff = Fredensborg Bibliotek

hf = Humlebæk Bibliotek

niv = Nivå Bibliotek

og afgrænsning på Afdeling hvor:

vo = Voksen(materialer).

I de følgende datatabeller optræder disse forkortelser.

De udvalgte grupper har følgende forklarende overskrifter:

64.1	Madlavning
64.101	Madkultur
64.102	Andre landes kogekunst i alm.
64.10105	Madkultur, periodica
64.108	Madlavningsapparat
64.109	Madlavningens historie
64.11	Madlavning i alm. for særligt apparatur
64.12	Bagning
64.13	Konservering og opbevaring af næringsmidler
64.14	Diætmadlavning
64.15	Råkost. Vegetarisk mad
64.16	Koldt bord. Smørrebrød
64.17	Særlige retter
64.18	Konfekt
64.19	Drikkevarer

Eksempler på udtrækskriterier:

Fig. 1 Udtrækskriterier, Udlån

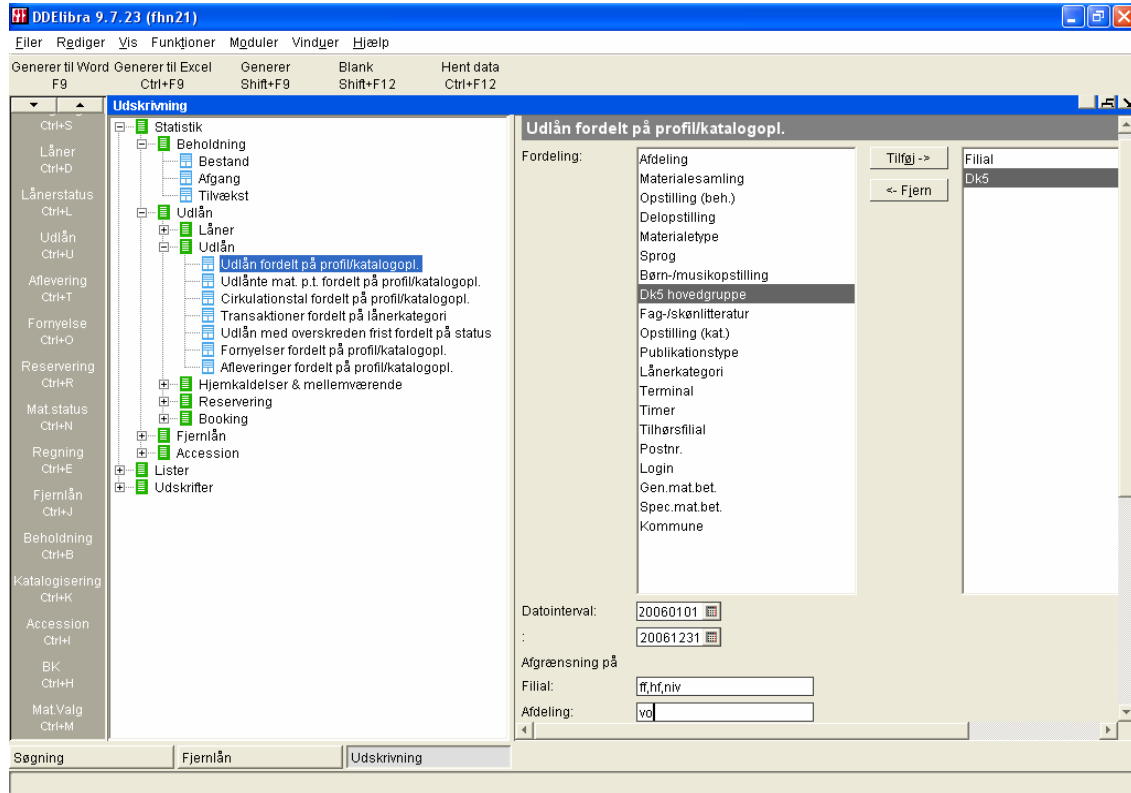
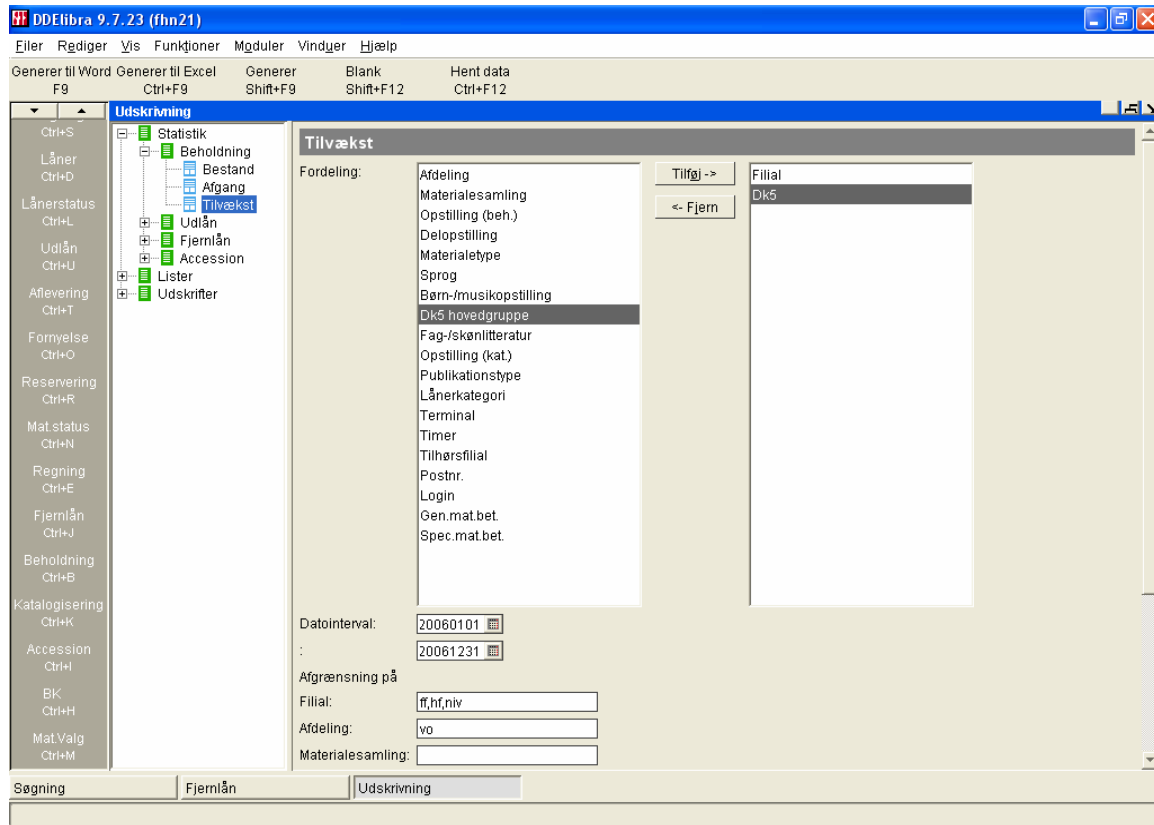


Fig. 2 Udtrækskriterier, Tilvækst

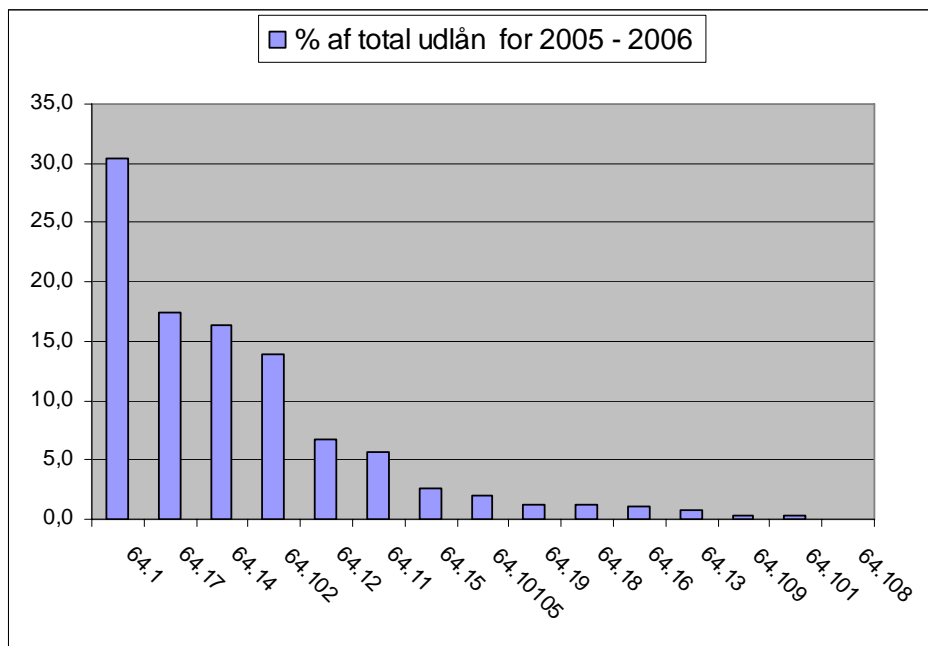


5.1.4 Analyse af data

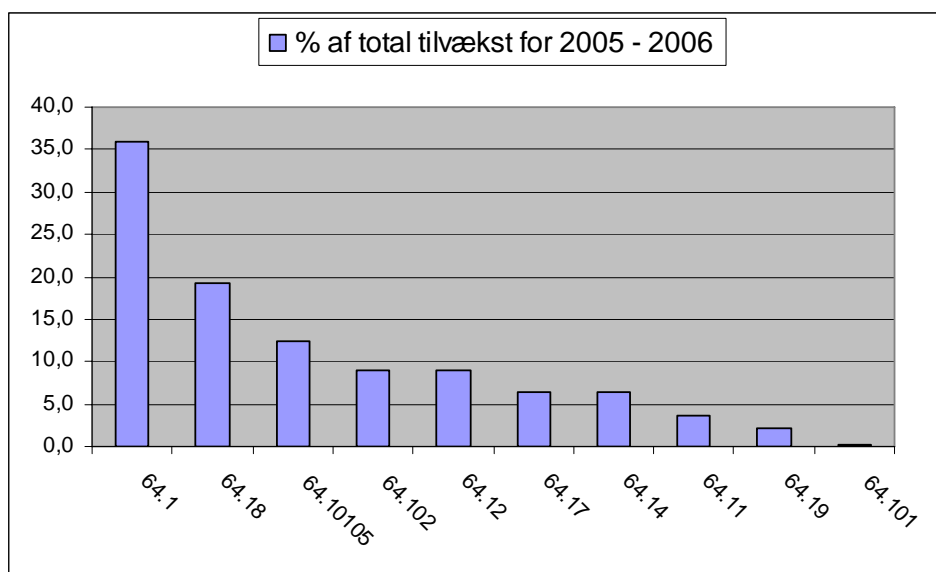
For at få et rimeligt stort antal data indenfor en relativ lille datamængde er denne for de to undersøgte år adderet. Tolket og analyseret under ét som en toårig periode.

Det har vist sig uden mening at forholde sig til cirkulationstal i analysefasen.

Ser man på Datatabeller, - Udlån med et totalt udlån på 12.505 for perioden, springer det straks i øjnene, at gruppen 64.1 (Madlavning generelt) tegner sig for en meget stor andel af det samlede udlån (30,4 %). – Herefter følger grupperne 64.17 (Særlige retter) med 17,4 %, - 64.14 (Diætmadlavning) med 16,3 % og 64.102 (Andre landes madkultur i alm.) med 13,9 %. – Så følger et markant fald i udnyttelsen af de resterende grupper: Udlån i disse ligger i intervallet 6,7 % til 0,3 %. – Det bemærkes, at der er tale om udlån målt i forhold til bibliotekets samlede bestand af materialer indenfor disse grupper, men kun i perioden 2005 - 2006.



Sådan er den procentvise fordeling af anskaffelserne:



5.1.5 Begrænsninger i bibliotekssystemets statistikmodul

Jfr. ovenstående pkt. 5.1.1. Herunder ses eksempel på genereret udtræk, som skulle bearbejdes manuelt, forinden egentlig analyse ville kunne finde sted. Datagenereringen til såvel Excel som Word præsenteres i kolonner, hvor indholdet snart er venstrestillet, snart højrestillet og snart præsenteret med tusindtalsseparator (.). - Normalt er det ikke det store problem at omformatere regnearksceller, men på grund af datamængdens størrelse, kan man ikke vide, om man får det hele med – med mindre der tjekkes manuelt. Dette er ikke gjort.

Eksempel på den noget spøjse præsentation af dataudtræk via DDe-libra ver. 9.7.23, - Udlån

Nivå	antal Bibliotek	DK-5
19 niv		61.64
122 niv		61.641
367 niv		61.642
19 niv		616.421
113 niv		616.422
204 niv		61.643
118 niv		61.644
13 niv		61.646
4 niv		61.647
93 niv		61.648
178 niv		61.65

5.1.6 Dokumentere datamængder

Der er således trukket statistik på alle DK-5 grupper. De samlede udtræk (699 A-4 sider) offentliggøres ikke i denne rapport. Den undersøgte delmængde (64.1 – 64.19) indgår nedenfor som datatabeller i selve rapporten.

Helt konkret:

Der genereres et DK-5 udtræk på hele mængden af DK-5 grupper. Denne generering sker til Word. Netop Word fordi det har vist sig, at genereringen hertil giver bedre (dvs. mindre fejlbehæftet) datapræsentation end direkte generering til Excel. Når denne generering er foretaget, gemmes dokumentet som en Excel-fil. Her bliver der nu mulighed for at formatere til ønsket Excelformat. Nu kan den datamængde, som ønskes undersøgt klippes ud og sættes ind i et nyt regneark.

Ønsker man at arbejde med funktionen MIDDEL (gennemsnit), skal man være opmærksom på, at DDElibras datapræsentation sker med (.) som decimalseparator. – (.) skal inden videre fremfærd ændres til (,). Dette kan evt. ske via Excel-funktionen, Søg og Erstat.

Resultatet som danner grundlag for tolkning og analyse ses i nedenstående datatabeller.

Disse datatabeller (i Excell-format) er også grundlaget for de søjlediagrammer, som er kommenteret ovenfor.

Datatabeller, - Udlån 2005 og 2006

udlån 2005			udlån 2005-2006			12.505
1.536	2.049	2.619	6.204	6.204*		
440 ff 64.1	689 hf 64.1	718 niv 64.1	1.847			
9 ff 64.101	9 hf 64.101	7 niv 64.101	25			
51 ff 64.10105		63 niv 64.10105	114			
199 ff 64.102	270 hf 64.102	345 niv 64.102	814			
		1 niv 64.108	1			
6 ff 64.109	8 hf 64.109	4 niv 64.109	18			
			0			
79 ff 64.11	92 hf 64.11	154 niv 64.11	325			
94 ff 64.12	135 hf 64.12	209 niv 64.12	438			
19 ff 64.13	24 hf 64.13	14 niv 64.13	57			
323 ff 64.14	301 hf 64.14	497 niv 64.14	1.121			
33 ff 64.15	42 hf 64.15	78 niv 64.15	153			
16 ff 64.16	15 hf 64.16	47 niv 64.16	78			
216 ff 64.17	407 hf 64.17	417 niv 64.17	1.040			
26 ff 64.18	37 hf 64.18	43 niv 64.18	106			
25 ff 64.19	20 hf 64.19	22 niv 64.19	67			

* Kontroltek

udlån 2006

1.765	2.166	2.370	6.301	6.301*
518 ff 64.1	700 hf 64.1	736 niv 64.1	1.954	
8 ff 64.101	3 hf 64.101	1 niv 64.101	12	
73 ff 64.10105		52 niv 64.10105	125	
247 ff 64.102	336 hf 64.102	344 niv 64.102	927	
12 ff 64.109	5 hf 64.109	3 niv 64.109	20	
92 ff 64.11	98 hf 64.11	184 niv 64.11	374	
96 ff 64.12	135 hf 64.12	173 niv 64.12	404	
23 ff 64.13	22 hf 64.13	3 niv 64.13	48	
286 ff 64.14	271 hf 64.14	365 niv 64.14	922	
73 ff 64.15	64 hf 64.15	32 niv 64.15	169	
19 ff 64.16	22 hf 64.16	21 niv 64.16	62	
261 ff 64.17	475 hf 64.17	398 niv 64.17	1.134	
22 ff 64.18	14 hf 64.18	19 niv 64.18	55	
35 ff 64.19	21 hf 64.19	39 niv 64.19	95	

Datatabeller, - Tilvækst 2005 og 2006
tilvækst 2005

tilvækst 2005-2006

491

67	75	84	226	226*
16 ff 64.1	30 hf 64.1	29 niv 64.1	75	
		1 niv 64.101	1	
10 ff 64.10105		11 niv 64.10105	21	
8 ff 64.102	10 hf 64.102	13 niv 64.102	31	
5 ff 64.11	4 hf 64.11	4 niv 64.11	13	
3 ff 64.12	5 hf 64.12	4 niv 64.12	12	
6 ff 64.14	6 hf 64.14	9 niv 64.14	21	
16 ff 64.17	17 hf 64.17	10 niv 64.17	43	
3 ff 64.18	3 hf 64.18	2 niv 64.18	8	
		1 niv 64.19	1	

tilvækst 2006

90	95	80	265	265*
29 ff 64.1	43 hf 64.1	29 niv 64.1	101	
12 ff 64.10105		11 niv 64.10105	23	
10 ff 64.102	12 hf 64.102	8 niv 64.102	30	
1 ff 64.109	1 hf 64.109	1 niv 64.109	3	
7 ff 64.11	6 hf 64.11	5 niv 64.11	18	
2 ff 64.12	3 hf 64.12	1 niv 64.12	6	
8 ff 64.14	8 hf 64.14	7 niv 64.14	23	
2 ff 64.15	2 hf 64.15	1 niv 64.15	5	
17 ff 64.17	18 hf 64.17	16 niv 64.17	51	
1 ff 64.18	1 hf 64.18	1 niv 64.19	3	
1 ff 64.19	1 hf 64.19		2	

* Kontroltjek

Datatabeller, - Bestand 31.12.2006
bestand 2006

bestand 2006: 3.175

1.171	928	1.076	3.175	3.175
339 ff 64.1	295 hf 64.1	299 niv 64.1	933	
9 ff 64.101	3 hf 64.101	7 niv 64.101	19	
55 ff 64.10105		22 niv 64.10105	77	
156 ff 64.102	113 hf 64.102	167 niv 64.102	436	
2 ff 64.108		1 niv 64.108	3	
7 ff 64.109	8 hf 64.109	7 niv 64.109	22	
51 ff 64.11	50 hf 64.11	72 niv 64.11	173	
54 ff 64.12	42 hf 64.12	45 niv 64.12	141	
20 ff 64.13	19 hf 64.13	18 niv 64.13	57	
120 ff 64.14	105 hf 64.14	126 niv 64.14	351	
48 ff 64.15	25 hf 64.15	40 niv 64.15	113	
16 ff 64.16	11 hf 64.16	11 niv 64.16	38	
253 ff 64.17	224 hf 64.17	224 niv 64.17	701	
24 ff 64.18	20 hf 64.18	21 niv 64.18	65	
17 ff 64.19	13 hf 64.19	16 niv 64.19	46	

Datatabeller, - Cirkulationstal 2005 og 2006
cirkulationstal 2005

cirkulationstal 2005-2006: 1,48

1,34 ff 64.1	2,31 hf 64.1	2,40 niv 64.1	2,02
1,00 ff 64.101	2,25 hf 64.101	0,77 niv 64.101	1,34
1,08 ff 64.10105		2,03 niv 64.10105	1,04
1,27 ff 64.102	2,17 hf 64.102	1,87 niv 64.102	1,77
0,00 ff 64.108	0,00 hf 64.108	1,00 niv 64.108	0,33
0,85 ff 64.109	0,88 hf 64.109	0,66 niv 64.109	0,80
1,12 ff 64.11	1,73 hf 64.11	2,08 niv 64.11	1,64
1,59 ff 64.12	2,75 hf 64.12	4,26 niv 64.12	2,87
0,65 ff 64.13	1,09 hf 64.13	0,73 niv 64.13	0,82
2,46 ff 64.14	2,57 hf 64.14	3,91 niv 64.14	2,98
0,55 ff 64.15	1,16 hf 64.15	1,44 niv 64.15	1,05
0,94 ff 64.16	0,88 hf 64.16	3,13 niv 64.16	1,65
0,77 ff 64.17	1,61 hf 64.17	1,68 niv 64.17	1,35
1,08 ff 64.18	1,60 hf 64.18	1,95 niv 64.18	1,54
1,25 ff 64.19	1,42 hf 64.19	1,29 niv 64.19	1,32

cirkulationstal 2006

1,51	ff	64.1	2,25	hf	64.1	2,29	niv	64.1	2,02
0,88	ff	64.101	0,75	hf	64.101	0,11	niv	64.101	0,58
1,23	ff	64.10105				1,57	niv	64.10105	0,93
1,54	ff	64.102	2,84	hf	64.102	1,94	niv	64.102	2,11
0,00	ff	64.108	0,00	hf	64.108	0,00	niv	64.108	0,00
1,50	ff	64.109	0,55	hf	64.109	0,42	niv	64.109	0,82
1,73	ff	64.11	1,88	hf	64.11	2,45	niv	64.11	2,02
1,77	ff	64.12	3,00	hf	64.12	3,84	niv	64.12	2,87
1,15	ff	64.13	1,04	hf	64.13	0,16	niv	64.13	0,78
2,30	ff	64.14	2,48	hf	64.14	2,85	niv	64.14	2,54
1,52	ff	64.15	2,37	hf	64.15	0,74	niv	64.15	1,54
1,18	ff	64.16	1,83	hf	64.16	1,90	niv	64.16	1,64
0,95	ff	64.17	1,97	hf	64.17	1,73	niv	64.17	1,55
0,88	ff	64.18	0,60	hf	64.18	0,90	niv	64.18	0,79
1,66	ff	64.19	1,50	hf	64.19	2,29	niv	64.19	1,82

5.2 Gennemførelse af ”Kvalificering af aktive lånere”

5.2.1 Projektbeskrivelse

Bibliotekssystemet som benyttes i Fredensborg Bibliotekerne indsamler automatisk oplysninger, som kan benyttes i statistisk øjemed. En af disse oplysninger er oplysningen om, hvornår et givet lånerkort sidst har været aktivt. Man kan dermed foretage datakørsler, som indsamler denne oplysning og samler tallene for kortere eller længere perioder.

Biblioteksstyrelsen har anset det for en god ide at offentliggøre dette tal i den årlige Statistik over Biblioteksvirksomhed og offentliggøre tallet på lige fod med f.eks. udlånstallene.

Hvor udlånstallene er et rimelig eksakt tal for hvor mange materialer, der er udlånt i statistikperioden, så er tallet for ”Aktive lånere” straks mere åbent for fejltolkninger.

Axiells online manual siger om Aktive Lånere:

Antal aktive lånere fordeles på lånerkategori. Her vil det være muligt at se, hvor mange lånere der senest har været aktive fra en given dato - som angives ved kørsel af statistikken - og frem til dags dato. Aktiv skal forstås som, at vedkommende har: Lånt materiale, afleveret materiale, fornyet materiale, (fået) foretaget reserveringer eller fået oprettet fjernlån.

Det bemærkes her at tallet i den offentlige statistik, så vidt vides, er et totaltal og *ikke* fordelt på lånerkategorier.

På et enkelt lånerkort kan være udlånt til familiemedlemmer, skoleklasser, dagplejebørn, institutioner. Hvert udlån til et andet bibliotek er næsten pr. definition til en ny låner. Der kan altså sagtens være mange ”Passive Lånere”, som betjenes uden at der kan føres statistik over det. Jeg har ikke kunnet finde ud af præcist om Aktive Lånere udelukkende trækkes for ”almindelige lånere” for så vidt angår Statistik for Biblioteksvirksomhed, i hvilket tilfælde det er mere præcist end hvis det dækker over alle lånerkategorier. Mere præcist men langt fra tilfredsstillende. Umiddelbart har jeg ikke kunnet finde en trimmeværdi, som kan belyse dette. Jeg mistænker dog Aktive Lånere for at være altomfattende. Det ville være rimeligt, hvis Biblioteksstyrelsen meget tydeligt gjorde opmærksom på, at der er tale om *Aktive Lånerkort* og i øvrigt gjorde opmærksom på, at tallet under ingen omstændigheder kan benyttes til at angive hvor mange lånere, der har været på biblioteket i en given periode idet også web-brug tælles med.

I bedste fald kan den offentlige statistik over Aktive Lånere kun bruges i det enkelte bibliotek som et sammenligningsgrundlag år for år. Og det endda kun hvis der ikke er sket betydelige ændringer i udlånspolitikken. F.eks. kan indførslen af familielånerkort gøre statistikken ubrugelig.

Da udlånspolitikken er forskellig fra bibliotek til bibliotek, kan man ikke på troværdig vis sammenligne tallene kommunerne imellem.

Projektet skal derfor forsøge at kvalificere statistikken for Aktive Lånere ved at indsamle data i to perioder af én uges varighed. Grunden til dette er, at den offentlige statistik dækker over et helt år og dækker ”unikke” lånere (dvs. én låner aktiv hele året tælles som værende Aktiv – man kan ikke være deltidsaktiv) Dette projekt skal

undgå så vidt muligt at skabe usikkerhed om statistikens værdi ved at søge at hindre dobbeltregistreringer i så vid udstrækning som muligt. Projektet vil koncentrere sig om at kvalificere tallet for de lånere, der besøger biblioteket for at låne materialer. Der kan derfra udledes et forholdstal, som kan benyttes til at beregne forskellen mellem Aktive og Passive Lånere på årsbasis.

Da den officielle statistik også dækker over institutionslånere, dagplejere, andre biblioteker mm., må der etableres lignende forholdstal for disse lånerkategorier. Først da kan man med nogen ret fortælle offentlighed og politikere, hvor mange Lånere man har i en kommune.

Endvidere må det bemærkes, at såvel udlån, fornyelser som afleveringer dækker over lånere, der kan have benyttet ét lånerkort til sig selv og familien. Kun reserveringer, fjernlån og web-brug kan med nogen ret antages at repræsentere et tilnærmelsesvist korrekt tal.

5.2.2 Undersøgelsens design

Projektet designes til at tilvejebringe "Proof of Concept". Jeg vil forsøge at bevise at Aktive Lånere kan kvalificeres med en konstant for Passive Lånere.

Det er givet, at det vil være vanskeligere at indsamle data i et bibliotek med selvbetjening, og jeg koncentrerer derfor dataindsamlingen til Fredensborg og Humlebæk biblioteker, hvor der endnu ikke er indført selvbetjening.

Jeg vil endvidere koncentrere mig om de besøgende lånere i testperioderne. Det vil derfor ikke være muligt ukritisk at ekstrapolere et sandsynligt tal ud fra den offentliggjorte statistik over Aktive Lånere, idet ikke alle lånerkategorier inddrages i undersøgelsen.

Man kan dog trække sit eget tal på lånerkategorier i bibliotekssystemets udskriftsmodul, og dermed kvalificere dele af Aktive Lånere.

I første fase af projektet tilvejebringes Proof of Concept ved at foretage dataindsamling over to timer i Fredensborg Bibliotek.

5.2.3 Arbejdsgangsbeskrivelse

Første del af arbejdsgangen har selvfølgelig været en fase med at forsøge at klarlægge, om der er basis for et projekt af denne type. Jeg har længe været modstander af den offentlige statistik over Aktive Lånere, og dette Benchbib projekt har blot sparket liv i et længe næret ønske om "at gøre noget ved det".

Jeg brugte en del tid på at tænke igennem hvilken metode, der skulle bruges til datafangst. Det var klart fra begyndelsen, at datafangsten skulle ske i Ekspeditionsfasen, hvor personalet ofte har så travlt, at de sikkert ikke havde lyst til endnu en tidkrævende opgave. Samtidig kunne jeg ikke rigtig se mig selv sidde og taste skema efter skema ind i en eller anden form for database eller lignende. Det var klart at arbejdsbyrden for såvel skrankepersonale som jeg selv måtte være minimal. En statistik, der tager meget lang tid i datafangst bliver kun lavet sjældent. Jeg måtte derfor automatisere processen. Og det blev hurtigt klart, at jeg måtte programmere min egen applikation til datafangst.

Jeg har lidt erfaring med regneark, og mente bestemt at analysefasen kunne klares heri. Indtastning i regnearket var udelukket, og jeg måtte derfor importere data fra en fil,

Jeg besluttede mig for, at jeg kunne nøjes med følgende data:

klokkeslæt (fordi jeg så også kan vise statistisk hvornår låneren var aktiv - en statistik i statistikken om man vil)

er det en voksen- eller børnelåner

låner de til sig selv eller til andre – hvis ja – til hvor mange voksne eller børn.

Jeg programmerede en applikation, som kunne bruges til datafangst. En brugerflade, som er specielt designet til at kunne benyttes på en trykfølsom skærm. Man skal derfor ikke finde en mus frem, skifte program eller på anden vis bruge ekstra tid. Brugerfladen er i fuld skærm og derfor let overskuelig og nem at betjene. I ekspeditionen stilles den trykfølsomme fladskærm så den er let tilgængelig. Vores skrankepersonale kunne bruge den efter et par minutters instruktion. Programmet kan downloades på URL'en <http://www.fredensborgbibliotekerne.dk/site/fileadmin/downloads/aktiveLaanere.exe>

The screenshot shows a software interface for data entry. At the top, there are two radio buttons: 'Én voksen' (highlighted with a green box) and 'Ét barn'. Below this is the text 'har lånt til'. There are two numeric input fields, each with a grid of buttons from 0 to 20. The first field is labeled 'voksne' and has '1' selected (highlighted with a green box). The second field is labeled 'børn' and has '0' selected (highlighted with a green box). At the bottom is a 'Gem data' button.

Når skrankepersonalet udlåner materiale, fortæller de låneren, at vi er i gang med indsamling af statistik, og de spørger låneren hvor mange personer (børn eller voksne), de låner til. Skrankepersonalet trykker på de relevante felter på skærmen og trykker på kommandoknappen <Gem data>. Hermed lægges oplysningerne ned i en datafil med metoden Append, dvs. dataene *tilføjes* en fil, som navngives med dato. Findes filen ikke allerede bliver den oprettet af Append-metoden. Man kan dermed benytte metoden over flere dage, uden at overskrive eksisterende data/datafiler.

Append-metoden sikrer også dataene, hvis pc'en går ned, eller man kommer til at lukke programmet ved en fejl.

Den producerede datafil importeres til et regneark, hvor statistikken genereres. Man kan i regnearket frit vælge at bruge sammentællinger af summer eller medianer. Eller man kan benytte Pivot-tabeller, som hurtigt og effektivt kan udlede statistik på dataområder, som er ordnet systematisk.

Her et eksempel på datafilen:

14:25	14	barn	0	1
14:25	14	voksen	1	0
14:27	14	voksen	1	0
14:29	14	voksen	1	0
14:29	14	voksen	1	0
14:30	14	voksen	1	0
14:31	14	voksen	2	0
14:32	14	voksen	2	0
14:35	14	voksen	1	2

Kl. 14:25 ser vi, at et barn har lånt til et barn (altså sig selv).

Kl. 14:35 har en voksen lånt til én voksen og to børn (sig selv og sine to børn).

5.2.4 Analysefasen

Datafilen importeres i et regneark, og analysen kan begynde. Pivottabeller kan hurtigt belyse et mønster eller en tendens.

Jeg indsamlede data for to timer i Fredensborg og kunne straks udlede antallet af Aktive Lånere pr. time.

Antal af lånerkategori	kl		
	14	15	Hovedtotal
barn	4		4
voksen	25	9	34
Hovedtotal	29	9	38

Endvidere viser en anden pivottabel at

lånerkategori	Data	kl		Hovedtotal
		14	15	
barn	Sum af tilVoksne	0		0
	Sum af tilBørn	4		4

voksen	Sum af tilVoksne	27	9	36
	Sum af tilBørn	2	7	9
Total Sum af tilVoksne		27	9	36
Total Sum af tilBørn		6	7	13

Man kan altså se, at mellem kl. 14 og 15 har 25 voksne lånerne lånt materialer til 27 voksne og 2 børn.

Tager man totalerne kan man udlede at vi har 38 Aktive Lånere og 11 Passive lånerne (Passive Lånere er de 36 tilVoksne plus 13 tilBørn minus 38 Aktive).

Totalt er der lånt materialer til 49 Faktiske Lånere, og de 11 Passive Lånere udgør derfor 22,4 % af Faktiske Lånere.

Når perioden udvides, vil det også være muligt at se hvornår børnene typisk låner og hvornår familierne typisk kommer på biblioteket.

Denne analyse er baseret på to timers indsamling af data og kan på ingen måde betragtes som statistisk repræsentativ. Jeg har dog demonstreret, at metoden er brugbar.

5.2.5 Begrænsninger

Begrænsningerne i dette projekt ligger i, at der kun behandles de lånerkategorier, der dækkes af de faktiske besøgende. Jeg valgte at koncentrere mig om voksen- og børnelånere. Ved dataindsamlingen blev der set på lånerkategorien for alle lånerne for at sikre, at kun de relevante lånerkategorier blev behandlet.

At der kun blev ført statistik over udlån giver i sig selv et skævt grundlag i forhold til den officielle statistik over aktive lånerne, og det er givet, at såvel afleveringer som fornyelser bør inddrages i en fuldgældig dataindsamling.

5.2.6 Konklusion

Det er med en følelse af tilfredshed, at jeg kan konstatere, at min tese om statistikken for Aktive Lånere er korrekt, og at det er muligt at dokumentere det på en tilfredsstillende måde.

- Den offentlige statistik for Aktive Lånere er ubrugelig.
- Statistikken kan kvalificeres.
- Forskellen mellem den offentlige statistik og de nye tal er tilstrækkelig stor til at retfærdiggøre en nærmere undersøgelse.
- Når lånerkategorierne Institutionslån og Daglejelån også kvalificeres, vil tallet for Faktiske Lånere være dramatisk højere end Aktive Lånere.
- Vi vil kunne forsyne vores politikere med statistisk signifikante data.

Gennemførelse af ”Sammenhæng mellem personaleressourcer, henvendelser og besøgstal”

5.2.7 Undersøgellesdesign

Da vi gerne ville holde besøgstallet op imod antal henvendelser til personalet for at afgøre i hvor høj grad der er afsat nok ressourcer skulle besøgstal og henvendelser måles. Vi havde ikke gjort os helt klart, hvilke målepunkter var nødvendige for vores analyse og hvad "et besøg" og "en henvendelse" dækkede over og hvilke fejlkilder der kunne dukke op. Derfor besluttede vi at måle på mange punkter på en gang - dels fordi vi ikke havde en ordentlig plan for hvilke konkrete resultater vi skulle ende med, men også fordi vi havde svært ved at overskue om vi målte på det rigtige og dermed havde et par målepunkter i baghånden hvis noget skulle gå galt.

Design-fasen er en vigtig fase, ved vi nu, hvis man vil undgå at måle for meget. Rådet er at lave et meget simpelt mål og kun måle på det allermest nødvendige i forhold til dette mål. Vores erfaring er endvidere at tiden til designet af undersøgelsen er vigtig. Har man ikke den nødvendige tid, er der risiko for at der drages forkerte beslutninger der i sidste ende kan gøre undersøgelsen længere og sværere end planlagt. Tiden er derfor godt givet ud i den tidlige fase.

Vi anbefaler:

- Grundig forberedelse. Hav hele tiden formålet med projektet for øje, dette vil lette -
- Udtænkning af målepunkter til udførelsen af projektet. Jo enklere jo bedre. Pas på ikke at ville for meget
- Vigtigt at afsætte tid til projektet. Få andre til at løse nogle af ens vante opgaver, så der bliver hul i skemaet.
- Gør det så nemt og enkelt som muligt, hvis der er brug for hjælp til udførelse fra kolleger og medarbejdere. Jo enklere og mindre tidskrævende, det er, jo større sandsynlighed for succes og for kontinuerlig udførelse af målingerne i hele perioden.
- Brug tid på at gennemtænke bedst mulige måde at køre projektet på.

5.2.8 Indsamling og bearbejdning af data

Vi indsamlede følgende data i et skema uddelt til alle henvendelsessteder i uge 49:

- Starttidspunkt for henvendelse
- Sluttidspunkt for henvendelse
- Henvendelsens varighed
- Typen af henvendelsen
- Hvor i huset henvendelsen blev foretaget

Desuden målte vi:

1. Besøgstal pr. time
2. Antal unikke brugere der har benyttet bibliotekssystemet pr. time
3. Henvendelser til personalet pr. time

Disse tre tal giver et billede af biblioteksbrugen som en babushka-dukke hvor antal besøg vil være den store dukke, antal unikke brugere vil være den mellemste dukke og antal henvendelser vil være den lille dukke.

Vi høstede følgende erfaringer:

- Vi lavede papirskemaer til udfyldelse af hver eneste henvendelse, som blev uddelt i alle afdelinger. Resultatet var, at vi efter målingsugen stod over for en større tidskrævende opgave med at indtaste al indsamlet data. En digital opsamlingsmetode ville være at foretrække.
- Fejlkilder pga. defekt teknik: For at måle besøgstal pr. time, brugte vi en tæller ved indgangsdørene. Den ene gik i stykker én af dagene og fungerede ikke i flere timer
- Det omfattende antal målepunkter viste sig i praksis at være for mange, som beskrevet i forrige afsnit.

Indsamlingsarbejdet vedrørte de fleste på biblioteket. Vi oplevede en stor velvilje for projektet når vi informerede både via mail og mundtligt i de enkelte afdelinger. Vi oplevede dog at informationerne om projektet sjældent blev nævnt på afdelingsmøderne som vi ellers havde anbefalet.

Vi anbefaler:

- Både mundtligt og skriftligt information om indsamlingsarbejdet er en god ide. Det skriftlige skal være enkelt og kortfattet.
- Hvis man holder fast i at informere afdelingslederne alene, skal man være opmærksom på at følge op på det – og i god tid; har personalet helt sikkert fået informationen? (f.eks. kan sygdom eller aflysning af afdelingsmøde betyde, at de ikke har) Man kan også vælge selv at stå for formidlingen på afdelingsmøderne. På denne måde kan man også få et førstehåndsindtryk af personalets reaktion på det (som måske kan bruges senere til belysning af analysens anvendelsesområder og hjælp til fokus/opmærksomhed på, at der er flere måder at anskue resultaterne på).
- Brug touch-screen til udfyldelse af skemaer. Data bliver opsamlet direkte og der spares en masse manuelt arbejde og dermed tidsressourcer.

5.2.9 Analyse af data

Analysen skulle give os et indblik i om personaleressourcerne anvendes fornuftigt og om der er en sammenhæng imellem et højt besøgstal og antal henvendelser til personalet.

Der er mulighed for flere separate undersøgelser som tilsammen vil kunne give et nuanceret billede af undersøgelsens formål:

- Besøgstal i forhold til henvendelser pr. time
- Besøgstal i forhold til henvendelser pr. dag
- Besøgstal i forhold til henvendelser pr. uge
- Antal henvendelser i skranken
- Antal henvendelser i voksenafdelingen
- Antal henvendelser i børneafdelingen
- Fordelingen af henvendelser mellem skranken, voksenafdelingen og børneafdelingen
- Henvendelsens gennemsnitlige varighed i skranken fordelt pr. time

- Henvendelsens gennemsnitlige varighed i voksenafdelingen fordelt pr. time
- Henvendelsens gennemsnitlige varighed i børneafdelingen fordelt pr. time
- Evt. undersøgelse af selvbetjeningsbrug

Der er mulighed for flere analyser, men vi har endnu ikke besluttet os for hvilke der er centrale for os.

Til mødet med styregruppen foreligger et resultat.

5.2.10 Konklusion på analysen

Da analysen endnu ikke foreligger, kan vi ikke drage nogen konklusion. Dog ved vi allerede nu at der er en række fejlkilder vi skal tage højde for ligesom vi nok bliver nødt til at gentage undersøgelsen, hvis vi på denne baggrund skal kunne sige noget repræsentativt om antallet af henvendelser til personalet sat i forhold til besøgstallet.

Følgende fejlkilder er allerede nu identificeret:

- Nedbrud af besøgstæller fredag formiddag
- Skemaer udfyldt mangelfyldt - eksempelvis "fra 15 til 16 meget travlt"
- Travlhed eller kø kan bevirke at brugerne ikke henvender sig til personalet
- Vi kan ikke præcist afgøre om folk ankommer eller forlader biblioteket på besøgstælleren. Derfor kan besøgstallet time for time være misvisende.

5.2.11 Og hvad så nu?

Først og fremmest har arbejdet med design og implementering af en sådan undersøgelse givet en række input til hvordan vi næste gang kan gøre dette arbejde meget nemmere og konklusionen mere præcis og rettidig.

Når analysen foreligger er det vigtigt at den formidles til hele biblioteket. I og med interessen har været så stor og fordi vi har inddraget stort set hele biblioteket er der også en interesse for resultatet. Endvidere vil resultatet give en bedre fornemmelse for bibliotekets hverdag hos den enkelte og måske mane eventuelle myter i jorden og bestyrke eller aflæfte mavefornemmelsen.

5.3 Gennemførelse af ”Effekten af ændret formidling af materialer”

5.3.1 Undersøgelingsdesign

- Vi har afholdt møder med afdelingslederen for bibliotekarerne, samt de 2 deltagende bibliotekarer.
- Vi har valgt at fokusere på musikken, da vi kunne se det var en succes, og derfor gerne ville afdække, hvordan den var blevet det. Desuden valgte vi indvandrerbøgerne, da vi vidste at der ikke rigtig var bevægelse i dem, og det var et område som kunne trænge til opmærksomhed.
- Vores valg er sket ud fra at det var 2 håndterbare områder der var afgrænsede, og til at indsamle vigtige erfaringer på.

5.3.2 Indsamling og bearbejdning af data

- Vi har indhentet statistik for musikken, før og efter tal. Vi har indhentet statistik på det nuværende udlån på indvandrerbøgerne.
- Vi har afholdt møder med Ulla (musikken), Inge Merete (indv.bøgerne), Frank (afd.leder i vo).

5.3.3 Analyse af data

- Formålet med undersøgelsen var at be- og/eller afkræfte nogle fornemmelser, at se om materialer præsenteret på en anden måde, giver en effekt i udlånstallene, at arbejde på en ny måde og at udfordre præsentationen af materialerne i det fysiske rum.
- Efterfølgende skal tallene bruges som et reflektorisk værktøj. Tallene skal ikke nødvendigvis angive, hvor og hvor meget man kasserer, hvad samlingen skal indeholde osv. Det er ment som et arbejdsredskab, til at følge en tendens/udvikling i samlingen.
- Vi har trukket statistik på udlånstal før og efter en anderledes præsentation af materialerne.
- Det optimale i indhentningen af data, er at tallene kan behandles i et regneark på en let måde, da man ellers bruger store ressourcer på taste-/regnearbejde efterfølgende.

Statistik over musikken

GLOSTRUP BIBLIOTEK

Måned	Egne udlån 2004	Fjernlån	Egne udlån 2005	Fjernlån	Egne udlån 2006	Fjernlån	Egne udlån 2007
CD							
Januar	4200	249	4431	150	3624	235	3749
Februar	4069	191	660	10	3493	236	3879
Marts	4132	247	1706	34	4489	270	3579
April	3343	205	3489	188	3142	209	2849
Maj	3231	186	3393	118	3243	201	2909
Juni	3365	194	3417	119	2926	194	3199
Juli	3687	196	2972	161	3249	189	3409
August	3857	195	3310	146	3118	267	3209
September	3890	183	3131	155	3090	248	2839
Oktober	4260	213	3455	190	3787	251	3339
November	4156	160	3637	245	3844	248	3549
December	3521	171	2925	210	3026	182	2909
I alt	45711	2390	36526	1726	41031	2730	39501
	2390		1726		2730		2730
I alt inkl. fj.lån	48101		38252		43761		42231

5.3.4 Konklusion på analysen

Ud af data ovenfor kan vi se en klar forskel i musikudlånstillene. Efter en ændret præsentation af musikken stiger udlånstillene, for derefter at stagnere, hvor det på landsplan er en klar tendens, at udlånstillene på musikken falder. Vi fortolker de data som ”at det virker” at tage et emne op til gennemgang, rydde op i det, præsentere det anderledes i det fysiske rum og virtuelt via hjemmesiden.

Vi har endnu til gode at se resultaterne af den ændrede formidling af indvandrerbøgerne. Bibliotekaren på området har p.t. følgende forventninger til projektet: *”Jeg håber, at bench projektet vil medføre større fokus på vores depoter fra SBCI – opmærksomhed både fra brugernes og fra bibliotekarernes side. Fra brugernes side, at det vil medføre et større udlån og efterspørgsel samt interesse for, hvad biblioteket ellers kan tilbyde, fx adgang til e-ressourcer og Finfo. Og fra bibliotekarernes side, at de vil blive mere bevidste om, hvilke depoter vi har, og hvilke materialer vi kan få fra SBCI og dermed, at formidlingen af disse (fx via udlånet) vil blive forøget.”*

Vi vil anbefale at man afgrænser sin undersøgelse/begrænser sig via en strategi og holder fokus – et lille projekt bliver hurtigt stort, undersøg evt. på forhånd om teknikken kan arbejde med projektet, book møder med involverede parter i god tid.

6 Evaluering af benchbib-forløbet

6.1 Evaluering af målopfyldelse

Benchbib´ens mål har været ”at gennemføre en række modelprojekter, som bibliotekerne (både de involverede biblioteker og de øvrige biblioteker) kan bruge som eksempel til efterfølgelse, inspiration eller et godt udgangspunkt for videre overvejelser omkring, hvordan biblioteksstatistik kan anvendes til daglig og strategisk udvikling af det lokale bibliotek.”

Modelprojektet om kvalificering af statistikken ”aktive lånere” kan umiddelbart bruges som eksempel til efterfølgelse med de tilføjelser, som står anført i afsnittet om gennemførelse af projektet.

Modelprojekterne vedrørende ”Match mellem materialebestand og brugernes efterspørgsel, ”Sammenhængen mellem personaleressourcer, henvendelser og besøgstal” og ”Effekten af ændret formidling” kan alle bruges som inspiration og et godt udgangspunkt for videre overvejelser omkring brug af statistik.

Projekterne og de erfaringer og anbefalinger, som er høstet herfra kan samlet set bruges til at kvalificere drøftelsen af, hvordan biblioteksstatistik kan anvendes til daglig og strategisk udvikling af biblioteket, og hvad det indebærer og kræver.

Succeskriterierne for benchbib-forløbet har været:

- *At der gennemføres mindst 1 projekt pr. deltagende bibliotek, hvor der eksperimenteres med at anvende statistik til udvikling af biblioteket*

Dette succeskriterium er mere end opfyldt, idet der er gennemført ikke mindre end 5 projekter i alt.

- *At der høstes erfaringer med at anvende statistik til udvikling af biblioteket:*
 - *Hvad vil det sige at anvende statistik til udvikling af biblioteket?*
 - *Hvad kræver det?*
 - *Hvordan kan det gøres?*
 - *Hvilket udbytte giver det?*
 - *Hvad skal man være opmærksom på?*

Erfaringerne hermed kan læses i denne rapport i kapitel 2 om erfaringer og anbefalinger og kapitel 5 om selve gennemførelsen af projekterne.

- *At der udarbejdes forslag til, hvordan bibliotekerne kan arbejde videre med at anvende statistik til udvikling af bibliotekerne*

Benchbibgruppens anbefaling er, at bibliotekerne i første omgang overvejer, hvilken strategi de overordnet vil forfølge i forhold til at skabe de nødvendige betingelser for at udføre statistisk arbejde, som rækker ud over træk af 0-nullister, cirkulationstal m.m. Anbefalingen kan læses i kapitel 2.

- *At erfaringerne og forslagene til det videre arbejde formidles og dokumenteres på en sådan måde, at de kan fungere som eksempel til efterfølgelse, inspiration og et godt udgangspunkt for videre overvejelser for andre biblioteker. Formidlingen skal tage udgangspunkt i målgruppen og have til formål at anspore målgruppen til at arbejde med anvendelse af statistik i udviklingen af biblioteket.*

Da benchbib-gruppen gik i gang med sit arbejde, forventede både styregruppen og benchbib-gruppen, at den primære målgruppe for anvendelse af statistik i udviklingen af biblioteket ville være (udvalgte) medarbejdere. Undervejs har det imidlertid vist sig, at målgruppen i første omgang er ledelsen på bibliotekerne, fordi forudsætningerne for at arbejde tilstrækkeligt professionelt med statistik p.t. ikke er til stede på bibliotekerne. Det er benchbib-gruppens vurdering, at der er behov for en strategi for, hvordan bibliotekerne skal blive i stand til at arbejde mere og bedre med statistik. I første omgang fokuserer benchbib-gruppen derfor på at formidle erfaringer og anbefalinger til styregruppen og på et kommende biblioteksledermøde.

De konkrete modelprojekter kan imidlertid allerede nu bruges som eksempel til efterfølgelse, inspiration eller et udgangspunkt for drøftelser rundt omkring på bibliotekerne, og erfaringer og anbefalingerne kan samlet set give anledning til gode debatter. Derfor vil benchgruppen bidrage med to artikler til bib-forum: En artikel om modelprojektet ”Kvalificering af statistikken aktive lånere” og en artikel om gruppens erfaringer og anbefalinger på tværs af projekterne. Derudover vil benchbib-gruppen også formidle sin viden og erfaringer på en temadag om statistik og bistå Udviklingsafdelingen på Centralbiblioteket i planlægningen af en kursusrække om statistik.

Kursusrækken om statistik skal udgøre et bidrag til at skabe de betingelser, som er nødvendige for at arbejde tilstrækkelig professionelt med statistik.

6.2 Evaluering af deltagernes oplevelse af forløbet

Deltagerne har oplevet forløbet som lærerigt og sjovt. . De har lært en del om statistik – især om, hvor overraskende svært det er.

Det svære har dels bestået i, at det statistiske arbejde har vist sig at være langt mere komplekst og krævende end først antaget og dels i, at flere af deltagerne har følt sig ”på dybt vand” i forhold til at arbejde med statistik. Man skal tage sig sammen for at arbejde med noget, som man ikke føler sig kompetent til.

Det har været udbytterigt at arbejde sammen med kollegaer fra andre biblioteker, som kan bidrage med andre vinkler til ens projekt. Og det har været interessant at hæve blikket fra det daglige arbejde og se arbejdet i et større perspektiv.

Alle deltagere har haft stor lyst til at deltage i benchbib-forløbet, men deltagerne har ikke haft tilstrækkelig tid til at arbejde med benchbib'en. For nogen har det ikke været muligt at deltage i alle planlagte møder, og for stort set alle har det været vanskeligt at afsætte tid til forberedelse og den fordybelse/ro, som er nødvendig, når man arbejder med statistik. Konsekvenserne heraf har bl.a. været, at to af projekterne ikke er gennemført ved benchbib-forløbets afslutning. På baggrund heraf anbefaler deltagerne, at der i næste benchbib-forløb på forhånd bookes tid i kalenderen til forberedelse, og at man flytter sig fysisk fra sit kontor, når man skal forberede sig, således at man reelt får forberedt sig og ikke ender med at bruge forberedelsestiden på andre vigtige opgaver.

Bilag

6.3 Kommissorium for ”Biblioteksstatistik – et strategiværktøj”

Emne	Biblioteksstatistik
Baggrund	<p>Evaluering og dokumentation har været – og er – et krav som folkebibliotekerne møder fra politikernes og andre interessenters side. Hertil kommer ønsket om en større dokumentation af grundlaget for bibliotekets tilbud af ydelser og services samt ikke mindst udviklingen heraf.</p> <p>Der eksisterer i dag mange muligheder for statistik som anvendes mere eller mindre systematisk i forhold til udvikling af biblioteket. Der er faktisk flere muligheder for bibliotekerne for at udtrække statistikker til at beskrive aktuel benyttelse bl.a. udlånsstatistikker, indkøb og kassationer.</p> <p>Hertil kommer, at der foreligger yderligere muligheder for indhentning af andre statistikker om bl.a. brugernes adfærd, som er forholdsvis let og enkel at gå til.</p> <p>Benchbibprojektet skal skabe grundlag for, at biblioteksstatistikker anvendes som kvalificerende værktøj til daglig og strategisk udvikling af bibliotekerne.</p> <p>Projektet bygger videre på et tidligere projekt om biblioteksstatistik ”Biblioteksstatistik – nu med mening.”</p>
Formålet med projektet	Projektet har til formål at anspore bibliotekerne til aktiv og professionel anvendelse af biblioteksstatistik i udviklingen af det lokale bibliotek.
Projektets mål	Projektets mål er at gennemføre en række modelprojekter, som bibliotekerne (både de involverede biblioteker og de øvrige biblioteker) kan bruge som eksempel til efterfølgelse, inspiration eller et godt udgangspunkt for videre overvejelser omkring, hvordan biblioteksstatistik kan anvendes til daglig og strategisk udvikling af det lokale bibliotek.
Projektets succeskriterier	<ul style="list-style-type: none">▪ At der gennemføres mindst 1 projekt pr. deltagende bibliotek, hvor der eksperimenteres med at anvende statistik til udvikling af biblioteket▪ At der høstes erfaringer med at anvende statistik til udvikling af biblioteket:<ul style="list-style-type: none">- Hvad vil det sige at anvende statistik til udvikling af biblioteket?- Hvad kræver det?- Hvordan kan det gøres?- Hvilket udbytte giver det?- Hvad skal man være opmærksom på?▪ At der udarbejdes forslag til, hvordan bibliotekerne kan arbejde videre med at anvende statistik til udvikling af bibliotekerne

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ At erfaringerne og forslagene til det videre arbejde formidles og dokumenteres på en sådan måde, at de kan fungere som eksempel til efterfølgelse, inspiration og et godt udgangspunkt for videre overvejelser for andre biblioteker. Formidlingen skal tage udgangspunkt i målgruppen og have til formål at anspore målgruppen til at arbejde med anvendelse af statistik i udviklingen af biblioteket.
Afgrænsning	Projektet skal både fokusere på statistik, som vedrører materialer og statistik, som ikke vedrører materialer (fx åbningstid, indretning, besøgstal m.m.).
Ressourcer	<ul style="list-style-type: none"> • Der er afsat syv heldagsmøder i projektet (se nedenfor). Til hver mødetime afsættes derudover én hjemmearbejds-/forberedelsestime. • Hvert bibliotek afholder udgifter til kaffe, vand og fortæring. • Der deltager 2 personer fra hvert bibliotek.
Arbejdsgruppen	<p>Arbejdsgruppen består af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helle Ratz, Glostrup Bibliotek • Karen Juel Jensen, Glostrup Bibliotek • Laust Larsen, Fredensborg Bibliotekerne • Jørgen Holst Rasmussen, Fredensborg Bibliotekerne • Thomas Angermann, Gentofte Bibliotekerne • Helene de Lorenzi, Gentofte Bibliotekerne • Konsulent Ole Olav Jensen, Gentofte Bibliotekerne • Udviklingskonsulent Conni Christiansen, Gentofte Bibliotekerne
Styregruppe	<p>Bibliotekschef Anne Marie Brems, Glostrup Bibliotek</p> <p>Bibliotekschef Lise Kann, Fredensborg Bibliotekerne</p> <p>Afdelingsleder Elin Skyum-Nielsen, Gentofte Bibliotekerne</p>
Rollefordeling	<ul style="list-style-type: none"> • Styregruppen har opstillet rammerne for arbejdsgruppens arbejde. • Arbejdsgruppen har selv mulighed for at definere <i>målet</i> nærmere. • Arbejdsgruppen har ansvaret for at opnå de resultater, styregruppen har opstillet. Det er ligeledes arbejdsgruppens ansvar at overholde de deadlines styregruppen har opstillet, indkalde til møder, lave referater m.v. • Det er arbejdsgruppen, som formidler resultaterne fra arbejdet. • Gentofte Centralbibliotek afsætter konsulenter til projektet. Konsulenterne deltager i gruppemøderne og sikrer fremdriften og fastholder metoden i processen. <p>Styregruppen bliver inddraget, hvis der opstår problemer i forbindelse med</p>

	tidsforbrug, ændringer i opdraget m.v.
Tids - og mødeplan	<ul style="list-style-type: none"> • Projektet indledes på Gentofte Bibliotekerne den 8. november 2007 • De resterende møder ligger: <ul style="list-style-type: none"> • 22. november 2007 – 2. møde • 4. december 2007 – 3. møde • 13. december 2007 – 4. møde • 9. januar 2008 – 5. møde • 16. januar – 6. møde • 29. januar – 7. møde <p>Sted for afvikling af de syv ovenstående møder besluttet på det første møde på Gentofte Bibliotekerne den 8. november 2007.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektet afrapporteres i en form, som aftales i arbejdsgruppen. • Afleveringsmøde for styre- og arbejdsgruppe afholdes den 13. februar 2008 kl. 13 – 15.00 på Gentofte Bibliotekerne.
Evaluering	<ul style="list-style-type: none"> • Gennemføres den 21. maj 2008 kl. 10.00-12.00

6.4 Bibliotekernes brug af biblioteksstatistik – udover BS-statistik

Nedenfor beskrives de tre bibliotekers brug af anden statistik end den statistik, som Biblioteksstyrelsen ønsker. Skemaerne er udfyldt med udgangspunkt i spørgsmålet: Hvilke statistikker – ud over BS-statistikkerne – udarbejder I på jeres bibliotek?

Fredensborg Bibliotekernes praksis

Overskrift for statistikken	Hvad er formålet med statistikken? Dvs. hvorfor udarbejder vi den?	Hvad bruger vi statistikken til? Hvilke handlinger fører den til?	Hvor hyppigt udarbejder vi statistikken?
25 mest reserverede titler	For at identificere titler med mange reserveringer	Opfølgingsindkøb af de titler, hvor ventetiden vil overskride 2-3 mdr.	Ca. hver 14. dag
Materialeplejelister	Materialepleje	Materialepleje	Efter behov – pt. ofte
Statistikker over Bestand, Tilvækst, Afgang	Overblik / planlægning	Planlægning af kassationsprojekt / opfølgning	Efter behov
Udlån fordelt på enkelte opstillinger eller materialetyper (punktundersøgelser)	Materialevalg / -pleje	Materialevalg / -pleje	Efter behov
Cirkulationstal på enkelte grupper eller materialetyper (punktundersøgelser)	Materialepleje	Materialepleje / kassationsprojekt	Efter behov
Udlånsstatistik Statistikken udarbejdes på øverste niveau (total udlån) for alle tre biblioteksafdelinger	Orientering i udlånsaktivitet		Månedligt
Besøgsstatistik for alle tre	Hvor mange bruger bibliotekets		Månedligt

biblioteksafdelinger	faciliteter på et eller andet niveau.		
e-resurser, herunder webindekser Der kan ikke trækkes statistik på alle resurser	Følge med i hvor meget de bruges	Mere målrettet brug af e-resurserne	Efter behov og for nogle specielt i forbindelse med fornyelse af abonnement

Gentofte Bibliotekernes praksis

Overskrift for statistikken	Hvad er formålet med statistikken? Dvs. hvorfor udarbejder vi den?	Hvad bruger vi statistikken til? Hvilke handlinger fører den til?	Hvor hyppigt udarbejder vi statistikken?
Fysiske besøg	Dokumentation til årsberetning og Biblioteksstatistik		uge
Udlån	Dokumentation til årsberetning, Biblioteksstatistik	Materialepleje, kassation og indkøb	måned
Web-besøg	Dokumentation til årsberetning, Biblioteksstatistik		Årligt
Deltagelse på arrangementer	Dokumentation til årsberetning		Ad hoc
Reservationer		Nyanskaffelser	måned

Glostrups Biblioteks praksis

Overskrift for statistikken	Hvad er formålet med statistikken? Dvs. hvorfor udarbejder vi den?	Hvad bruger vi statistikken til? Hvilke handlinger fører den til?	Hvor hyppigt udarbejder vi statistikken?
Reserverings check	For at se antal reserveringer på et givent materiale	Supplere køb hvis der er flere end X reserveringer på et givent materiale	Ad hoc
Fysiske besøg	Tælle antal besøgende	F.eks. vurdere åbningstider og personalebehov i sammenhænge	Årligt, dagligt, inden for en time

			etc.
0-lister	Antal gange et givent materiale har været udlånt over en periode	Magasinere/kassere og have en aktuel og god samling	Løbende
Web-besøg	Tælle antal besøgende på vores hjemmeside	Vurdere hvad brugerne mest ser på vores hjemmeside og arbejde derudfra	Løbende
Deltagere i bibliotekets arrangementer	Tælle hvor mange der kommer til vores arrangementer/antal solgte billetter.	Evaluerer på vores arrangementer, med henblik på en arrangementsprofil der passer til brugerne i Glostrup	Efter hvert arrangement

6.5 Dokumentation vedr. ”Effekten af ændret formidling af materialerne”

6.5.1 Interview med Ulla 12/12-07

Ullas metode i forhold til musikken har været at:

- Tynde kraftigt ud på den ”brutale” måde via udlånstal, samt 0-liste.
- Genreinddele rock musikken. En stor opgave som blev udført koncentreret over 3 uger. Det er vigtigt at sådan en opgave udføres afgrænset, hurtigt og målrettet, da erfaringen viser, at når en genre skal gennemgås kommer det hurtigt til at trække i langdrag, og man føler man aldrig bliver færdig, så har det vist sig ganske effektivt at tage ”det hele” i et hug!
- Der blev udlovet en præmie, til de lånerne der kunne finde 3 fejl i genre inddelingen, for at skabe opmærksomhed på projektet.
- Der blev løbende givet informationer til personalet, samt skiltet med nye/ændrede tiltag til lånerne.
- Den virtuelle del (hjemmesiden) har kørt parallelt med det fysiske projekt.
- Et reolfag er frigjort til udstilling af aktuelle materialer.
- Udlånet af musik steg, og stagnerede siden. På landsplan falder udlånstallene på musikken, så bare det at man kan lande på ”samme tal”, er en succes.
- Nøgleordene har været eksponering af materialerne ved en ændring i præsentationen.

Statistik for udlånsstatistik modtaget af Ulla for musikken for årene 2004, 2005, 2006 og 2007.

Statistikken kan ses i næste bilag.

6.5.2 Interview med Inge-Merete 13/12-07.

Projekt med indvandrerbøger i depot.

Et forsøg med aktiv formidling i et statistisk perspektiv.

Statistik over antal indvandrere udleveret af Inge-Merete.

Inge-Merete har siden første møde gjort sig forskellige tanker omkring formidling f.eks., opsøgende arbejde via besøg på indv.org. i kommunen, små-arrangementer på biblioteket osv. Inge-Merete mener at med god markedsføring, vil vores nuværende depot på 50 materialer hurtigt blive ”læst”, og at der derfor nok vil blive brug for større bestillinger. De depoter vi får nu er lyn-depoter som er nye udgivelser, der er også mulighed for at få andre depoter, med udgivelser der ligger 5 år bagud.

Vi har aftalt at Inge-Merete bruger de ideer fra idekataloget som hun kan bruge, og er det ingen af dem, smider hun det ud, og bruger egne ideer. Hendes opgave er formidling, Karen og Helles opgave er statistik, sparring og teknisk/fysisk hjælp. Alle er tilfredse med denne ordning.

Inge-Merete synes det er spændende at være med i et projekt, og glæder sig til at gennemføre det. Hun vil tale nærmere køreplan med Frank.

Omfang: Alle indvandrerbøger i depot.

Periode: Forsøget starter ved genåbningen af biblioteket og løber over 2 måneder, hvorefter der måles.

6.5.3 Før-statistik på indvandrermaterialer

Liste over materiale der er lånt ud mindre end 100 gange i perioden: 20070101-20071231

Profil	Opstilling	Forfatter/Titel
glo vo sbib	14.1	Burçlar yıldızlar ve siz 3359677978 0

glo vo	sbib	29.7	Genç kusaklar Kur'an'la bas	3247867022	0
glo vo	sbib	29.7	Jamal, Azim: Gündelik hayatt	3359678702	0
glo vo	sbib	39.12	Altın sesli bülbül	3247866190	0
glo vo	sbib	39.12	Sirma saçlı kız	3247865895	0
glo vo	sbib	55.2	Lind, Åsa: Kaya tas ve kum	3359722442	0
glo vo	sbib	56.13	Patchett, Fiona: Denizin alt	3247824366	0
glo vo	sbib	58	Arnold, Nick: Obur etoburlar	3247867154	0
glo vo	sbib	61.33	Bibano, Bernadi: Makyaj	3359677897	0
glo vo	sbib	61.51	Bebeklikten ergenlige Saglik	3359675002	0
glo vo	sbib	62.98	Daynes, Katie: Uzyda yasamak	3247825788	0
glo vo	sbib	64.1	Yemek kitabi	3359674812	0
glo vo	sbib	64.15	Dal aur sabzi ke pakvan	3247124410	0
glo vo	sbib	88.4171	'Azra Asghar: Tanha bargad k	3247173667	0
glo vo	sbib	88.4171	'Iffat Mohani: Har jit	3246133602	0
glo vo	sbib	88.4171	Bilqis Riyaz: Dil aur divar	3246126517	0
glo vo	sbib	88.4171	Bushra Rahman: _K_hubsurat	3246941156	0
glo vo	sbib	88.4171	Hamdani, _K_hal: Lamho_n ki	3246975972	0
glo vo	sbib	88.4171	Hamid, A.: Jabru. Bind 1	3246132835	0
glo vo	sbib	88.4171	Hashmi, Sa'irah: Aur voh kal	3246100585	0
glo vo	sbib	88.4171	Qasmi, Ahmad Na: Sannata	3246075920	0
glo vo	sbib	88.4171	_K_han, `Irfan : Adhi roti k	3246342333	0
glo vo	sbib	88.41711	Muntakhib mazah pare	3246342848	0
glo vo	sbib	88.813	6 klasik masal	3359733169	0
glo vo	sbib	88.813	Acu, Neslihan: Kuzgunun sark	3359673352	0
glo vo	sbib	88.813	Aksoy, Iclal: Dev basli Cüce	3247866387	0
glo vo	sbib	88.813	Altinköprü, Tun: Ates kentte	3247825028	0
glo vo	sbib	88.813	Altinköprü, Tun: Batik kente	3247823793	0
glo vo	sbib	88.813	Altinköprü, Tun: Bizans'in g	3247825338	0
glo vo	sbib	88.813	Arit, Fikret: Uçan Kleopatra	3359724402	0
glo vo	sbib	88.813	Arslanoglu, Kaa: Çagrisiz ha	3359673921	0
glo vo	sbib	88.813	Aysu, Osman: Tamaran'nin göz	3359673263	0
glo vo	sbib	88.813	Besson, Luc: Arthur Maltazar	3359720822	0
glo vo	sbib	88.813	Brown, Janet Al: Sol elim sa	3359733355	0
glo vo	sbib	88.813	Bruna, Dick: Miffy	3359730291	0
glo vo	sbib	88.813	Bruna, Dick: Miffy hayvanat	3359730593	0
glo vo	sbib	88.813	Bruna, Dick: Miffy okula gid	3359731360	0
glo vo	sbib	88.813	Campbell, Rod: Sevgili hayva	3359716280	0
glo vo	sbib	88.813	Cemile, Ayse: Zagfiran'da ki	3359673069	0
glo vo	sbib	88.813	Dahl, Roald: Matilda	3247867502	0
glo vo	sbib	88.813	Denizde bir macera	3247832954	0
glo vo	sbib	88.813	Esin, Fatma: Mahire abla	3359676106	0
glo vo	sbib	88.813	Eyüboğlu, Bedri: Dol karabak	3359676068	0
glo vo	sbib	88.813	Günersel, Tarik: Izler	3359676807	0

glo vo	sbib	88.813	Gürmen, Aysel: Selen'in anne	3247824064	0
glo vo	sbib	88.813	Hayvanat bahçesinde bir gezi	3359721845	0
glo vo	sbib	88.813	Kaaberbøl, Lene: Kartalin pe	3359712552	0
glo vo	sbib	88.813	Kaaberbøl, Lene: Zalim impar	3359712803	0
glo vo	sbib	88.813	Karabulut, Özca: Bastan sona	3247002064	0
glo vo	sbib	88.813	Kavan, Anna: Uyku tanrisinin	3246182050	0
glo vo	sbib	88.813	Kerime Nadir: Solan Ümit	3245961420	0
glo vo	sbib	88.813	Kirchberg, Ursu: Selim'e kon	3359713435	0
glo vo	sbib	88.813	Kutup hayvanlari	3359722701	0
glo vo	sbib	88.813	Tarik Dursun K.: Kursun ata	3246966280	0
glo vo	sbib	88.813	Çiftlikte bir gün	3247833187	0
glo vo	sbib	88.813	Örik, Nahid Sir: Abdülhamit	3246227704	0

Side 1

Liste over materiale der er lånt ud mindre end 100 gange i perioden: 20070101-20071231

Profil	Opstilling	Forfatter/Titel			
glo vo	sbib	88.813	Özdes, Oguz: Oguz Han	3245968719	0
glo vo	sbib	88.8131	Çagdas türk siiri antolojisi	3246308658	0
glo vo	sbib	88.8131	Çerkes (Adige) Masallari	3247019560	0
glo vo	sbib	98.215	Zeki, M. Emin: Kürdistan tar	3246962951	0
glo vo	sbib	98.232	Sayyid, Haider : Jerneli jam	3247435661	0
glo vo	sbib	bi 52.48	Milbourne, Anna: Ay'da	3247864988	0
glo vo	sbib	bi 88.813	Bruna, Dick: Orada ne var, M	3359733568	0
glo vo	sbib	bi 88.813	Dalkiliç, Nurse: Uçan balon	3247825605	0
glo vo	sbib	te 88.813	Gürmen, Aysel: Selen	3359723244	0
glo vo	sbib	CD bef	Çamur: Bu askin izdirabini	3247697143	0
glo vo	sbib	CD fol. Tyrkiet	Duman, Güler: Seher yeli	3247694306	0
glo vo	sbib	CD und	Bendeniz: Degistim	3247952909	0
glo vo	sbib	CD und	Emrah: Dön -	3247692877	0
glo vo	sbib	CD und	Esengül: Beterin beteri var	3247695671	0
glo vo	sbib	CD und	Gencebay, Orhan: Yargisiz in	3247952607	0
glo vo	sbib	CD und	Grup Revan: Sevginin töresi	3247695736	0
glo vo	sbib	CD und	Grup Çig: Grup Çig halaylari	3247695884	0
glo vo	sbib	CD und	Göksu, Yasemin: Ates oldum	3247694713	0
glo vo	sbib	CD und	Kaplan, Mesut: Parazit	3247907725	0
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Ayin karanlik yüzü	3247689809	1

glo vo 7	sbib	vd 77.7	Bes vakit	3359676483	0
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Best of tatli hayat	3247681921	1
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Durusma	3247674437	0
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Eylül firtinasi	3247689418	0
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Fasulye	3247689450	1
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Filler ve çimen	3359683382	1
glo vo 7	sbib	vd 77.7	G.O.R.A.	3247673759	1
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Güle güle	3247689914	1
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Hababam sinifi "askerde"	3247691099	1
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Hababam sinifi-Inek Saban	3247673619	0
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Hayallerim askim ve sen	3247674682	1
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Hemso	3247688918	0
glo vo 7	sbib	vd 77.7	Hersey çok güzel olacak	3247673783	0
glo vo borte	sbib	39.25	Tatli, Irfan: En güzel manil	3247843549 U	1
glo vo intern	sbib	vd 77.7	Sen hiç atesböcegi gördün mü	3247689507	1

6.5.4 Antal indvandrere i Glostrup Kommune fordelt på oprindelsesland

INDVANDRERE OG EFTERKOMMERE PR. 1. JANUAR 2007

KOMMUNE	OPRINDELSESLAND	0-13 år	14 år +	I alt
Glostrup	Udlandet	-	1	1
Glostrup	Finland	-	22	22
Glostrup	Island	5	17	22
Glostrup	Norge	3	42	45
Glostrup	Sverige	-	53	53
Glostrup	Albanien	-	2	2
Glostrup	Belgien	2	4	6
Glostrup	Bulgarien	-	2	2
Glostrup	Tjekkoslaviet (eks.)	-	4	4
Glostrup	Frankrig	1	9	10
Glostrup	Grækenland	-	4	4
Glostrup	Holland	1	6	7
Glostrup	Irland	2	2	4
Glostrup	Italien	-	4	4
Glostrup	Serbien-Montenegro	-	1	1
Glostrup	Jugoslavien (eks.)	15	108	123
Glostrup	Polen	5	60	65
Glostrup	Rumænien	-	3	3

Glostrup	Schweiz	-	2	2
Glostrup	Sovjetunionen (eks.)	-	8	8
Glostrup	Spanien	-	8	8
Glostrup	Storbritannien	-	34	34
Glostrup	Tyrkiet	103	341	444
Glostrup	Ungarn	-	10	10
Glostrup	Tyskland	2	67	69
Glostrup	Østrig	-	5	5
Glostrup	Europa uoplyst	-	1	1
Glostrup	Algeriet	-	2	2
Glostrup	Etiopien	-	3	3
Glostrup	Eritrea	-	1	1
Glostrup	Gambia	-	1	1
Glostrup	Ghana	3	7	10
Glostrup	Kenya	-	4	4
Glostrup	Liberia	-	1	1
Glostrup	Libyen	-	1	1
Glostrup	Mozambique	-	3	3
Glostrup	Marokko	25	101	126
Glostrup	Mauritius	-	2	2
Glostrup	Nigeria	-	3	3
Glostrup	Sierre Leone	-	1	1
Glostrup	Sydafrika	-	3	3
Glostrup	Tanzania	3	4	7
Glostrup	Tunesien	-	1	1
Glostrup	Uganda	2	5	7
Glostrup	Egypten	-	11	11
Glostrup	Cameroun	-	2	2
Glostrup	Elfenbenskysten	-	1	1
Glostrup	Rwanda	-	1	1
Glostrup	Senegal	-	1	1
Glostrup	Somalia	6	15	21
Glostrup	Argentina	-	3	3
Glostrup	Brasilien	-	7	7
Glostrup	Guyana	-	1	1
Glostrup	Canada	-	9	9
Glostrup	Chile	-	5	5
Glostrup	Costa Rica	-	1	1
Glostrup	Peru	1	4	5

Glostrup	Trinidad Og Tobago	-	1	1
Glostrup	Uruguay	-	1	1
Glostrup	USA	-	18	18
Glostrup	Venezuela	-	1	1
Glostrup	Afghanistan	5	14	19
Glostrup	Bahrain	1	-	1
Glostrup	Bangladesh	-	4	4
Glostrup	Myanmar	-	1	1
Glostrup	Sri Lanka	-	1	1
Glostrup	Cypern	-	2	2
Glostrup	Indien	8	27	35
Glostrup	Indonesien	-	5	5
Glostrup	Irak	42	77	119
Glostrup	Iran	6	55	61
Glostrup	Israel	-	6	6
Glostrup	Japan	2	2	4
Glostrup	Jordan	2	3	5
Glostrup	Kina	8	42	50
Glostrup	Kuwait	4	7	11
Glostrup	Libanon	11	42	53
Glostrup	Malaysia	-	1	1
Glostrup	Pakistan	77	234	311
Glostrup	Filippinerne	2	49	51
Glostrup	Sydkorea	4	2	6
Glostrup	Syrien	4	1	5
Glostrup	Vietnam	12	29	41
Glostrup	Thailand	8	41	49
Glostrup	Australien	-	6	6
Glostrup	New Zealand	-	2	2
Glostrup	Estland	-	3	3
Glostrup	Letland	1	2	3
Glostrup	Litauen	-	5	5
Glostrup	Rusland	1	15	16
Glostrup	Ukraine	-	11	11
Glostrup	Hviderusland	-	2	2
Glostrup	Armenien	-	6	6
Glostrup	Aserbajdsjan	-	4	4
Glostrup	Moldova	2	3	5
Glostrup	Usbekistan	-	2	2

Glostrup	Kasakhstan	1	2	3
Glostrup	Kroatien	-	2	2
Glostrup	Bosnien-Hercegovina	8	31	39
Glostrup	Makedonien	16	30	46
Glostrup	Jugoslavien,Forb.Rep	4	5	9
Glostrup	Slovakiet	-	1	1
Glostrup	Land ukendt	3	3	6
		411	1.825	2.236

I ALT: 2.236