

# *Accessionsprocessen i forandring - Danmarks Biblioteksskole nov. 2000 Performance measurement.dk*

*Præsenteret af  
Peter Søndergaard*

**RUB**

Temadag: Accessionsprocessen i forandring, 15.11. 2000, DB

Kl. 10.00 - 12.00 **Biblioteker med lokalt bibliotekssystem i samarbejde med leverandørens system**

**Handelshøjskolens Bibliotek, Århus**

Ved Kirsten Pedersen, Handelshøjskolens Bibliotek, Århus

**Roskilde Universitetsbibliotek**

Ved Hanne Bienert, Roskilde Universitetsbibliotek

Kl. 13.00 - 14.30 **Indkøb via Internet**

**Køb fra Amazon o.a.**

Ved Morten Brendstrup-Hansen, Danmarks Jordbrugsforskning.  
Forskningscenter Flakkebjerg

**Brug af betalingskort**

Ved Jytte Halling, Danmarks Biblioteksskoles Bibliotek

Kl. 15.00 - 16.00 **Performance measurement projekt, for RUB, AUB, HBK, SDUB, DPB og HBÅ**

Ved Peter Søndergaard, Roskilde Universitetsbibliotek

Denne præsentation indgår i Skriftserie fra Roskilde  
Universitetsbibliotek, nr 34, Roskilde 2000.

ISSN 0105564x

ISBN 8773495034

## *Performance measurement.dk 1998-99*

### *Deltagende forskningsbiblioteker:*

*AUB, Aalborg Universitetsbibliotek*

*DPB, Danmarks Pædagogiske Bibliotek*

*HBK, Handelshøjskolens Bibliotek København*

*HBÅ, Handelshøjskolens Bibliotek Århus*

*OUB, Odense Universitetsbibliotek*

*RUB, Roskilde Universitetsbibliotek*

Visning af de seks nuværende deltagere

Projektet startede i 1994/95 efter initiativ fra HBK og deltagerne bestod foruden af HBK af DTV og RUB

Sekretariat og arbejdskraft til at bearbejde data blev i 1998-99 stillet til rådighed af HBK ( Marie Wildt). Sekretariat overgik i 2000 til OUB.

Beslutning om hvilke data der skal samles ind har ligget hos overbibliotekarerne.

Beslutningspræmisser er kun sparsomt kendt.

Præsentationen vil indeholde 3 hovedafsnit:

1. Præsentation af nogle organisationssociologiske overvejelser
2. Præsentation af accessionsdata 1998 og 1999
3. Præsentation af en case - best practice

## Organisationers dobbeltbestemmelse

### ■ **Redskab**

- Rationalitet, effektivitet
- Konkurrence
- Kombination af levende og dødt arbejde
- Scientific management

### ■ **Symbol**

- Kultur - værdier og normer
- Konkurrence
- Branchekultur
- Virksomhedskultur, Identitet
- Legitimitet

1. Organisationer opfattes traditionelt som et middel, et **redskab**, til at opnå et mål. Jo mere rationel organisationen er indrettet, desto effektivere er den til at opnå dette. (cirkelslutning)

Organisationer konkurrerer; jo mere rationel desto større konkurrencekraft. Modernisering, udviklingsoptimisme

Organisationer kombinerer fast kapital (værktøj, mv) med variabel kapital (arbejdskraft)

Anvendt naturvidenskab - ingeniørvidenskaber udvikler værktøjer og fabriksanlæg

Anvendt samfundsvidenskab - organisationssociologi udvikler metoder til kombinere værktøj og arbejdskraft

Scientific management, Taylor 1911 - Superstandard-professionalisering af organisationskompetence, institutionalisering, standardkonkurrence.

2. Talcott Parsons 1956: Moderne organisationer er **symboler** og har symbolværdier. De overlever ikke kun i kraft af deres effektivitet i økonomisk forstand, men behøver også legitimitet.

De normer og værdier som organisationsideer signalerer skal være acceptable og forenelige med de eksisterende normer (tidsur-tidsånd).

Organisationsideerne skal kunne skabe samhørighed/identitet hvor de tages i anvendelse

## Nyere organisationsprincipper og typer af organisationsspejling

### ■ **Ledelsesprincipper**

- Funktionsledelse
- Forandringsledelse
- Vidensledelse
- Kvalitetsledelse
- Serviceledelse
- Værdi- og motivationsledelse
- Kaosledelse
- Teamledelse

### ■ **Spejling-måling**

- Evaluering
- Performance measurement
- Benchmarking
- Best practice
- Kvalitetsstyring, TQM

Konkurrerende/overlappende opskrifter på hvordan organisationer skal opbygges

Lang og kort levetid af opskrifter - naturgroede/institutionaliserede og døgnflueopskrifter. (Eksempel på en sejlvet/naturgroet opskrift er Max Webers hierarkiske bureaukratimodel for arbejdsdelte, specialiserede organisationer)

Opskriftsbusiness - Trendsætningsbusiness

Globale og lokale opskrifter

Global opskrifter formuleres af de stærkeste økonomier og deres ekspansive virksomheder: McDonaldisering, Cocacolonisering

Lokale opskrifter: særlige betingelser (synergi). Eksempler: Toscana (fleksibel specialisering/reengineering af forlagssystemet); Silicon Vally (fleksibel it-specialisering og forskning - konceptet globaliseres i "vidensparker").

Hybride organisationer - organisationer som kombinerer konkurrerende - lokale og globale - opskrifter: hybridisering, globalisering, kreolisering.

Spejning fremkommer ved at målemetoder afdækker organisationens produktion og effektivitet.

## *Benchmarking - Best practice - Metodik*

- *Hvad vil man sammenligne?*
- *Hvem vil man sammenligne sig med?*
- *Dataindsamling*
- *Analyse*
- *Hvad kan man forbedre?*
- *Hvad vil man forbedre?*
- *Forbedringsstrategi*

Benchmarking metoder er en underkategori af performance measurement metoder. Benchmarking og best practice metoder forudsætter sammenligning mellem organisationer om løsning af ensartede opgaver. Ovenstående er hovedoverskrifter i denne type undersøgelser

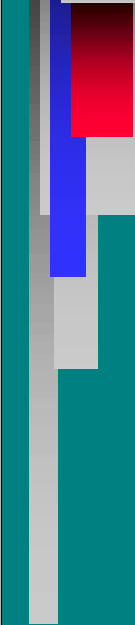
Se i øvrigt publikationen:

Benchmarking i den offentlige sektor : nogle metoder og erfaringer Kbh.  
: Finansministeriet, 2000. - 157 sider - eller

URL: [http://www.fm.dk/udgivelser/publikationer/benchmarking\\_00/index.htm](http://www.fm.dk/udgivelser/publikationer/benchmarking_00/index.htm)

## *Performance measurement.dk 1998-99*

### *Hvad måler man?*



| <b>Tid:</b>      | <b>Antal:</b>   |
|------------------|-----------------|
| ■ Leveringstid   | ■ Bøger         |
| ■ Ventetid       | ■ Udlån         |
| ■ Gennemløbstid  | ■ Reservationer |
| ■ Bestillingstid | ■ Fjernlån      |
| ■ Procestid      | ■ Fejl          |
| Turnaround time  |                 |

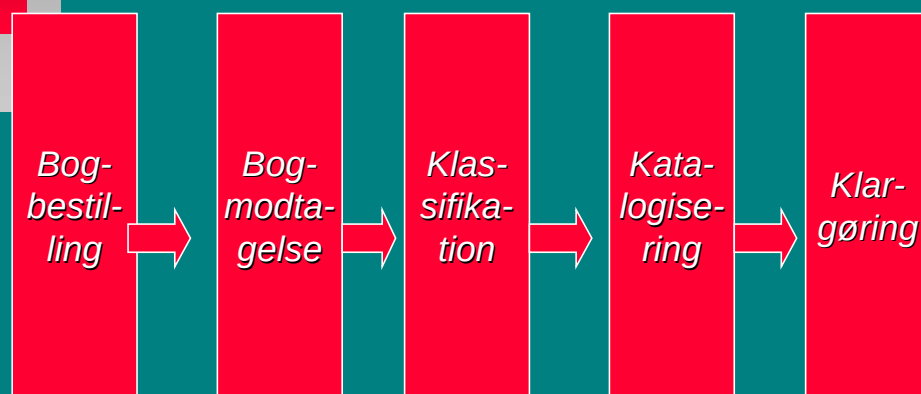
Det er lidt af et kunstgreb at skelne mellem tid og antal; der er i begge tilfælde tale om mængder som kan tælles.

Performance measurement går ud på at tælle og sætte kvantiteter på det man har besluttet sig for at undersøge; der er endnu ingen kvalitative data, bløde data i dette projekt.

At projektet indtil videre er strengt kvantitativt, gør det ikke i sig selv uproblematisk. Der er mange problemer knyttet til indhentning af statistik: Indsamlerens erfaring med og instruktion i at indsamle og beregne statistiske data, bibliotekssystemernes begrænsninger (Aleph / DDE), opgørelsesmåderne (boghandlernes leveringstider for nye bøger) og problemerne med tidsserier kontra summarisk statistik (reservationer).

KVALITET: Jeg tror ikke at projektfædrene har gjort sig nogle sofistikerede overvejelser om "kvalitet". Det ligger ligesom lige for: jo hurtigere bibliotekerne er og jo færre fejl der begås, desto større kvalitet er der for bibliotekernes brugere. Og for det andet: Det at få et billede af hvordan organisationen opfylder bestemte opgaver, er et middel for ledelsen til at skabe forudsætninger for et bedre bibliotek. Det er en kvalitet bedre at kunne gennemskue sin organisations evne til at løse opgaver, og det er også en kvalitet at kunne lave en ændringsplan på et mere præcist grundlag.

## *Samlet procestid for bøger* *- acc turnaround time*



*Samlet procestid = bestillingstid + gennemløbstid*

Der er fem hovedstationer i bogens procesforløb, fra bestilling til færdigbehandlet bog til bibliotekshylde og en lang række understationer (f.eks. indbinding, korrektur, beholdningsregistrering). Rækkefølgen i procesforløbet kan variere; den ovenfor beskrevne er den hyppigst forekomne rækkefølge i de seks performance biblioteker. Men der er forskelle, f.eks. praktiserer AUB at bøgerne systematiseres/klassificeres i bestillingsøjeblikket hvis det er muligt.

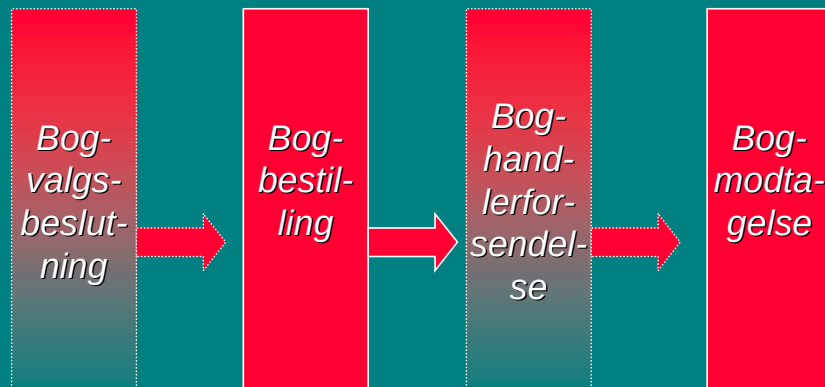
Den engelske term "turnaround time" er hentet fra bibliotekslitteratur om fjernlån: ILL turnaround time. Den er her forsøgt overført til accessionsprocessen: ACC turnaround time.

ACC processen har flere lighedspunkter med ILL processen; begge steder kan man skelne mellem eksterne og interne processer.

# *Boghandlernes leveringstid*

## *- Tid fra bestilling til modtagelse*

- *Danske boghandlere*
- *Udenlandske boghandlere*



Boghandlernes leveringstider vedrører forhold der ligger uden for bibliotekerne og derfor kun delvist kan kontrolleres af bibliotekerne selv. Bibliotekerne kan dog påvirke leveringstiderne ved at 1) vælge de hurtigste leverandører, 2) betale særtakster for hurtig levering eller på andre måder - se senere.

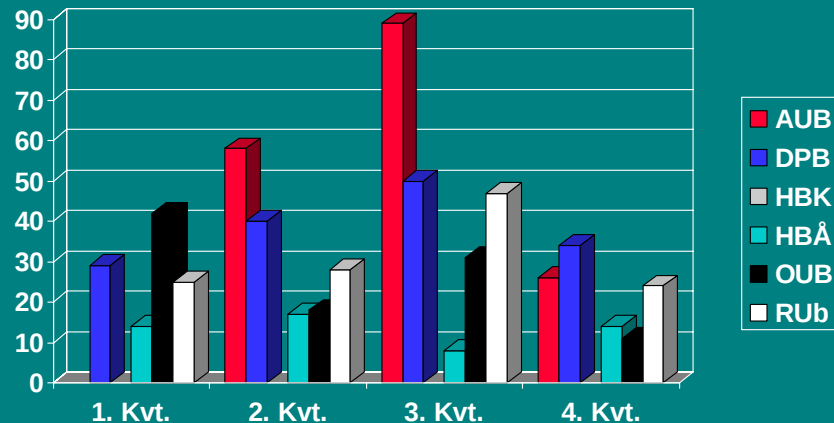
I forhold til den tidligere figur er der indsat stationerne:

Boghandlerforsendelse og Bogvalgsbeslutning inden Bogbestilling, idet der jo også går tid mellem denne beslutning og afsendelse af bestilling. Disse stationer er "stiplede" fordi deres tidsforbrug ikke er målt. Ved parallel- processen i fjernlån måler man det første af disse tidsrum, Bogvalgsbeslutning til Bogbestilling, i fjernlånet kaldet den interne behandlingstid, der er den tid der går fra fjernlånsønsket indleveres af låneren til fjernlånsbestillingen afgives. Da dette blev målt i 1999 viste der sig en intern behandlingstid på godt 3 arbejdsdage.

I performance opgørelserne er der skelnet mellem danske og udenlandske boghandlere.



## *Leveringstid på bøger fra danske boghandlere - Antal dage i gennemsnit pr kvartal 1998*

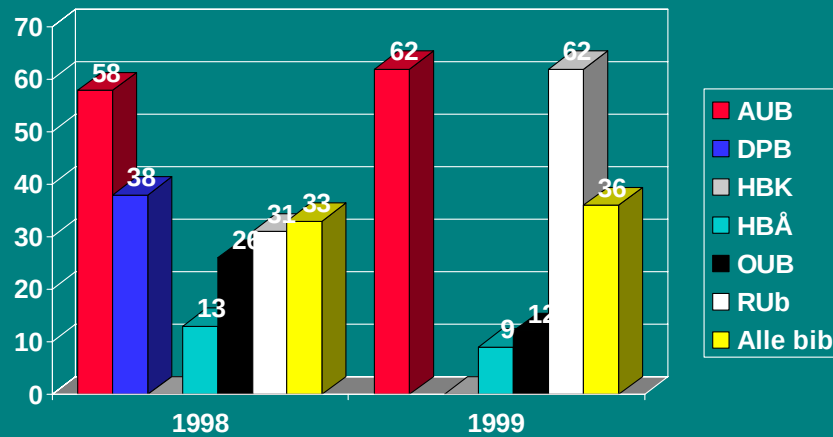


Dette søjlediagram er medtaget fordi det illustrerer kvartalsopgørelserne svingninger. Det er vanskeligt at få noget meningsfuldt ud af kvartalssvingningerne, og hvorfor er leveringstiderne højere i 3. Kvartal? Holder boghandlerne sommerferie?

Der er ikke målinger fra AUB i 1. kvartal 1998 og HBK opgør ikke leveringstider fra danske boghandlere overhovedet.

HBÅ har lave, jævne leveringstider, AUB og DPB har ujævne høje leveringstider. OUB og RUB befinder sig på et mellemniveau.

## Leveringstid på bøger fra danske boghandlere - Antal dage i gennemsnit 1998 og 1999



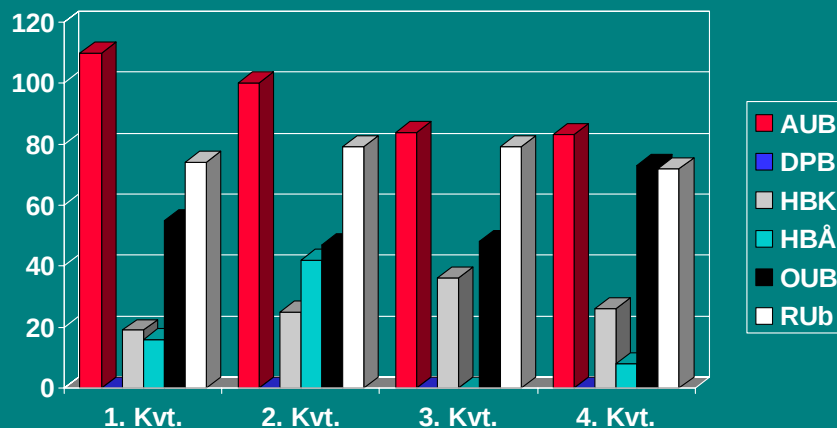
HBK opgør ikke leveringstider for danske boghandlere i 1998 og 1999; DPB opgør ikke leveringstider i 1999.

Der er tydeligvis tale om 3 niveauer i leveringstidsopgørelserne: Lavt tidsforbrug hos HBÅs leverandører; mellemhøjt tidsforbrug hos OUB og højt hos RUB og AUB.

Det er vanskeligt at forstå at det i gennemsnit skal tage næsten 1,5 eller bare 1 måned for at få leveret en bog fra en dansk boghandler, som oftest en dansk bog? Boghandlerne befinder sig i den kommercielle sektor; de skal leve af at servicere bl.a. bibliotekerne. De har et økonomisk incitament. Stilles der ikke krav til boghandlerne fra bibliotekerne

Hvordan kan man forklare at bibliotekerne, når de indgår i lånesamarbejde og altså optræder som hinandens leverandører, er langt effektivere og har kortere leveringstider end den kommercielle sektor. Hvad ville boghandlerne sige, hvis de kendte deres eget tidsforbrug og blev præsenteret for en kritisk analyse?

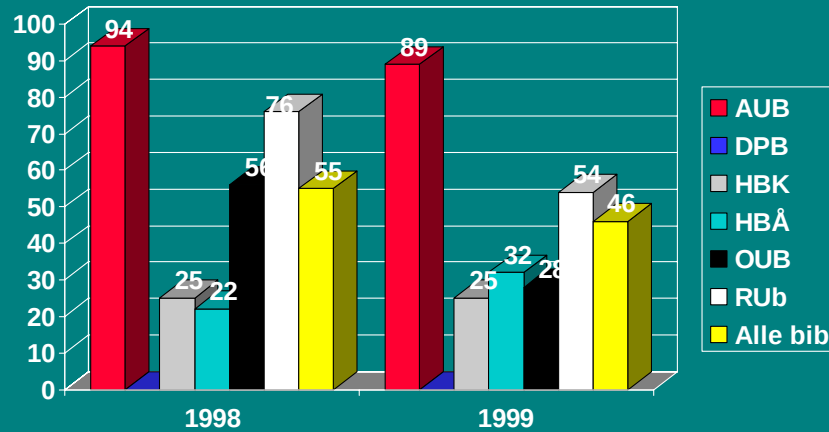
## *Leveringstid på bøger fra udenl. boghandlere - Antal dage i gennemsnit pr kvartal 1998*



Udenlandske boghandlere. Lidt mere volume i søjlerne end i de foregående diagrammer. Nu er HBK kommet med; til gengæld er DPB udgået: DPB benytter kun danske boghandlere til monografiindkøb. Der er ingen særlige kvartalsudsving.

AUB og Rub konkurrerer om at have de langsommeste leverandører. HBK og HBÅ ligger klart bedst og OUB udgør midterfeltet.

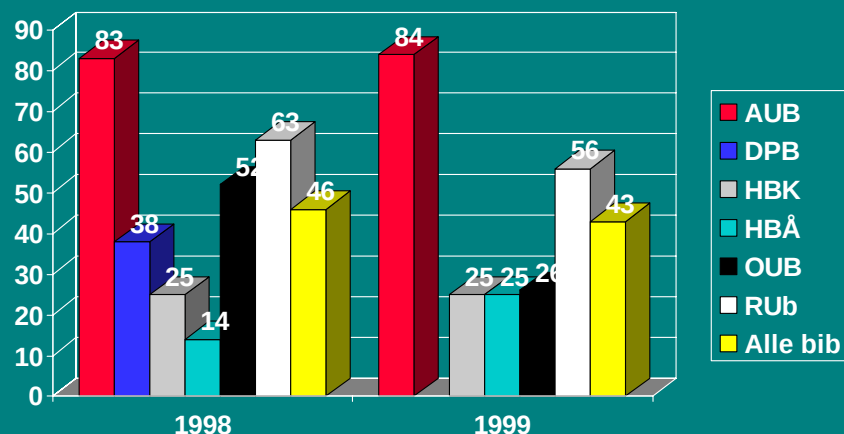
## *Leveringstid for bøger fra udenl. boghandlere - Antal dage i gennemsnit 1998 og 1999*



Niveauet for udenlandske boghandlers leveringstider ligger over leveringstiderne for de danske boghandlere, men spændvidden er indsnævret i 1999, så de udenlandske boghandlers gennemsnitlige leveringstider kun ligger godt 10 dage over de danske. Igen er det AUB og RUB der er topscorere og tilsyneladende har omgivet sig med de mest langsomme boghandlere. HBK og HBÅ ligger på et konstant lavt niveau.

Forskellen på bibliotekernes præstationer går fra knap 1 måneds til knap 3 måneders leveringstid. Hvis ikke forklaringen for de høje leveringstider til AUB og RUB er at disse to biblioteker er ekstremt effektive og bestiller de udenlandske bøger lang tid inden de er udkommet, eller sparer penge ved at foretrække containerforsendelser, bør de måske overveje at udskifte deres leverandører.

## Leveringstid for bøger fra alle boghandlere - Antal dage i gennemsnit 1998 og 1999



Den samlede opgørelse af danske og udenlandske boghandlers leveringstider viser at specielt AUB og RUB ligger på meget høje måleværdier. Opgørelsen i 1998 ligner disse særlige stearinlysinstallationer, jule-musetrappen, hvor de lavereliggende niveauer flankeres af AUB og RUB. Der er kun plads til meget korte lys på toppen af AUBs og Rubs musetrappetrin. At installationen tager sig anderledes ud i 1999 skyldes ikke så meget en indsats fra AUB og RUB som det forhold at HBK, HBÅ og OUB har nærmet sig hinanden og ligger på samme (lave) niveau.

## *Hvad påvirker boghandlernes leveringstider?*

- *Bestillingstidspunkt og udgivelsestidspunkt*
- *Pris- og leveringsaftaler med leverandør*
- *Fagmæssig spredning*
- *Forholdet mellem grå og standard litteratur*
- *Udgivelsesland*
- *Spredning på leverandører*
- *Kvaliteten af leverandører*
- *Bestillingsmåde og betalingsform*

Søjlediagrammet er godt, ikke alene fordi det muligvis afdækker virkeligheden entydigt, men fordi det giver anledning til en række overvejelser.

Der kan være god grund til at problematisere de statistiske opgørelsesmåder. Bibliotekernes bestillinger kan ske på et ufuldstændigt oplysningsgrundlag. Det gælder f.eks. oplysningerne om udgivelsestidspunkter. Biblioteker der sender bestillinger af sted så snart de modtager forlagernes nye kataloger for at undgå "out of print" meddelelser, risikerer at blive straffet statistisk, hvis bøgerne endnu ikke er udkommet. Det siges i den statistiske instruks for 1999 at optællerne skal forsøge at undgå disse bestillinger, men det lader sig næppe gøre systematisk. DPB afventer konsekvent at bestille før bøgerne har været anmeldt.

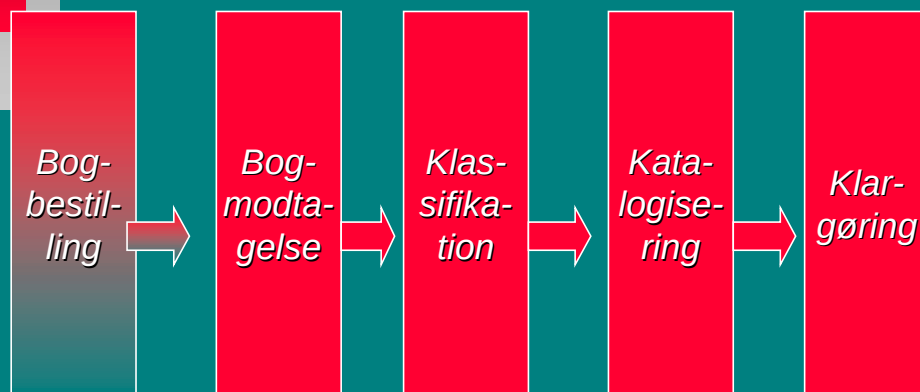
Man kan betale sig til hurtigere levering, hvilket f.eks. HBK gør (Dawson). Den fagmæssige spredning kan måske være årsag til at det er vanskeligt at samle bestillinger hos effektive boghandlere. Det samme kan siges, hvis man er nødsaget til at bestille bøger i lande hvortil postgangen er sen og hvor moderne effektivitet ikke findes. Der kan også være politiske grunde til at man er nødsaget til at vælge mindre effektive leverandører, f.eks. hvis man ønsker at støtte en lokal boghandel.

Endelig kan det tænkes at netboghandlere med eller uden kortbetaling er hurtigere leverandører end traditionelle boghandlere.

# *Samlet procestid for bøger*

*acc turnaround time - alle bib. - delresultat*

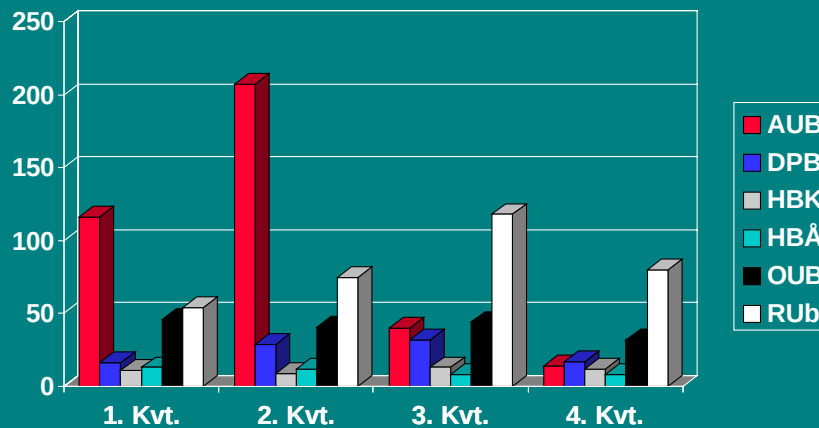
98: 46dage  
99: 43dage



*Samlet procestid = bestillingstid + gennemløbstid*

Delresultatet af målingen af den totale bogprocestid, viser at den gennemsnitlige tid der går fra bestilling til modtagelse, målt for bibliotekerne under et, ligger på cirka 1,5 måned med en lille forbedring i 1999 i forhold til 1998.

## Gennemløbstid for nye bøger - Antal dage i gennemsnit pr kvartal 1998



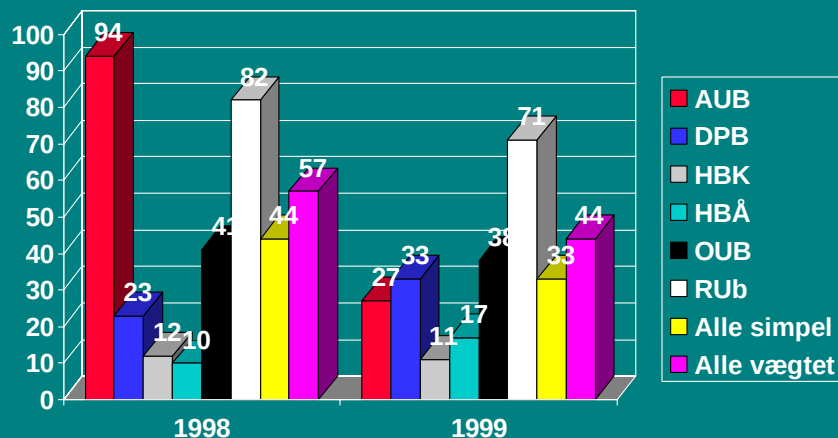
Resultaterne fra optællingerne i de fire optællingsuger. Datagrundlaget er for hele perioden forskelligt for de enkelte biblioteker: svinger fra det bibliotek der har talt flest, AUB, med knap 800 bind til HBÅ, der har fulgt gennemløbstiden for knap 200 bind. (Gennemsnittet er cirka 450 bind pr bibliotek i hele 1998)

Tendenser er, at HBÅ og HBK ligger på et jævnt, lavt niveau med gennemstrømningstid på en halv snes dage; DPB ligger på et mellemniveau med det dobbelte antal dage, godt og vel (24 dage); OUB stabilt højt niveau på godt 40 dage, kun overgået af AUB og RUB der er 3 mdr om at klare gennemløbet. AUB viser dog et bemærkelsesværdigt fald i de sidste to optællingsperioder; tendensen er derimod ikke strålende for RUB.

For hele 1998 og 99, rensat for kvartalsudsving, ser diagrammet sådan ud.....



## Gennemløbstid for nye bøger - Antal dage i gennemsnit 1998 og 99



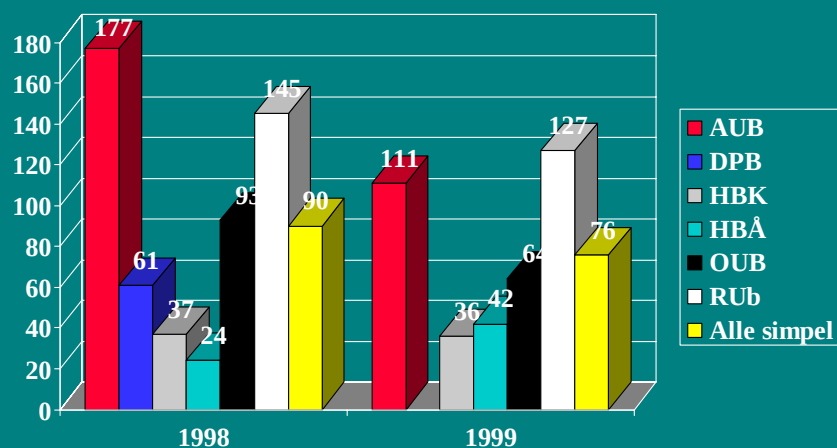
Diagrammet for 1998 og 1999 viser tydeligt de 6 bibliotekers placeringer på 3 niveauer: Lavt tidsforbrug i HBÅ og HBK; mellemniveau-lav DPB og OUB; højt niveau AUB i 1998 og mellemniveau i 1999, hvorimod RUB insisterer på en lang gennemløbstid. Her er virkelig tale om en forskel på bibliotekerne der vil noget. At et bibliotek som RUB ligger så højt selv om det har en velfungerende hasteprocedure, sætter blot den høje gennemsnitlige gennemløbstid yderligere i kontrast; nogle bøger er mange måneder undervejs.

Det simple gennemsnit er beregnet ved at dividere antallet af biblioteker med summen af de enkelte bibliotekers gennemsnit. Det vægtede gennemsnit tager hensyn til antallet af optalte bøger på de enkelte biblioteker. De langsomme biblioteker var også de biblioteker der havde optalt flest bøger, derfor er det vægtede gennemsnit højere end det simple.

Vi vil senere vende tilbage til disse ekstreme forskelle i en case om best practice.

# *Samlet procestid for bøger*

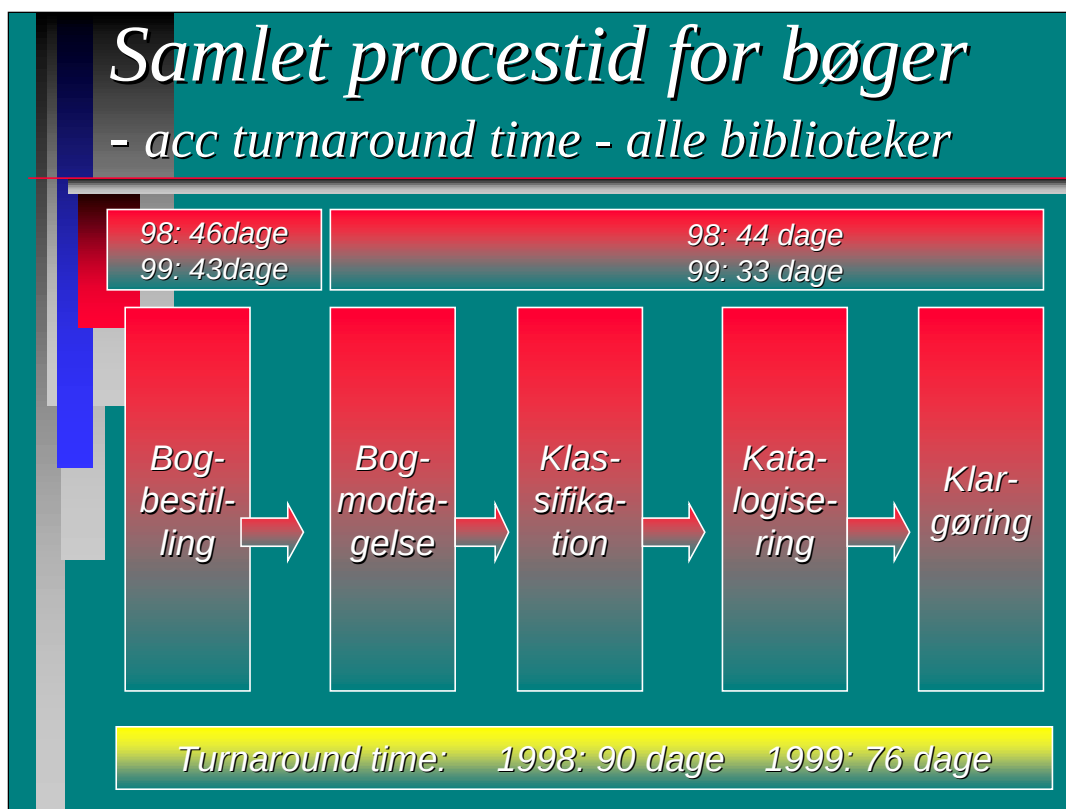
*- acc turnaround time - hvert bibliotek*



*Samlet procestid = bestillingstid + gennemløbstid*

Opgørelsen af den samlede procestid, acc turnaround time, viser det samme mønster, hvor bibliotekerne placerer sig på tre niveauer: lavt tidsforbrug hos HBK og HBÅ, middelforbrug hos DPB (ikke målt i 1999) og OUB og højt tidsforbrug hos AUB og RUB. RUB har således et tidsforbrug der er cirka 4 gange så højt som HBK. På RUB har en gennemsnitsbog en samlet procestid på 4,5 måneder mod en god måneds tid på HBK.

Samlet set er tidsforbruget for samtlige biblioteker under et faldet fra 3 måneder til 2,5 måneder fra 1998 til 1999.



Stationerne for den samlede procestid, ACC turnaround time, viser bibliotekernes score under et i 1998 og 1999.

Til sammenligning kan nævnes at ILL turnaround time i 1999 er opgjort til godt 17 dage (kalenderdage), idet dog dette tal bør reduceres med tidsforbruget for den interne ILL behandlingstid, altså fra 17 til 14 dage, da den interne behandlingstid ikke indgår i ACC turnaround time. ACC turnaround time er således godt 5 gange så lang som ILL turnaround time, idet dog også den lidt hurtigere kopilevering indgår i dette tal.

## *Best practice - bøgernes gennemløbstid - et projekt mellem HBK, OUB, RUB*

- 
- *Modtagelse fra leverandør*
  - *Klassifikation/ systematisering/ systematiseringskontrol*
  - *Katalogisering/ katalogiseringskontrol*
  - *Beholdningsregistrering. Fysisk klagøring - mærkning/strimling/ indbinding*
  - *Aflevering til udlån*

Et praktisk eksempel på en benchmarking case: et bibliotek, HBK med lav gennemløbstid - best practice; et bibliotek med middel gennemløbstid, OUB, og et bibliotek RUB med høj gennemløbstid - worst practice.

Her er beskrevet 6 stationer i nye bøgernes vandring i det man traditionelt kalder de "interne processer" fra modtagelse fra leverandør/boghandler til aflevering/overdragelse til udlånet/samlingerne.

De 6 stationer er en forenklet fremstilling af situationen på de enkelte biblioteker, idet især OUB har en mere kompliceret rute forløb med delstationer (kontrol/korrektur/indbinding).

## *Best practice - bøgernes gennemløbstid -undersøgelsesresultat - HBK, OUB, RUB*

- *Ingen afgørende forskelle i arbejdsprocessernes indhold*
- *Forskel i arbejdsprocessernes tilrettelæggelse og driftsmål*
- *Uafklarede spørgsmål:*
  - *- produktivitet*
  - *- opgørelsesmåder (statistikens tal)*

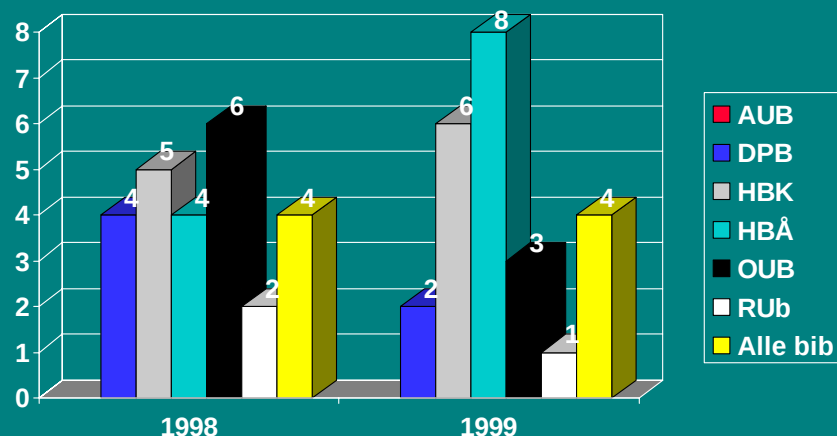
Hovedkonklusionerne på undersøgelses-casen var at tiltrods for et noget mere kompliceret procesforløb på OUB sammenlignet med de to øvrige biblioteker var der ikke afgørende forskelle i den fulgte "proceslogistik" mellem bibliotekerne.

Den afgørende forskel var at politisk-ledelsesmæssig art, idet der i procesforløbet på HBK for hver enkelt station var formuleret målsætninger for proces tidens længde. Noget sådant fandtes ikke eksplicit formuleret i de to andre biblioteker.

Undersøgelsen inddrog ikke produktiviteten i de tre bibliotekers bogprocesser. Det er teoretisk muligt at HBK benyttede et overgennemsnitligt antal arbejdstimer på at opnå et hurtigt procesgennemløb.

# Performance measurement

## Fejl i katalogposter 1998 og 99 - %



Et enkelt mål for kvaliteten af arbejdet i bibliotekernes bogprocesser er her illustreret ved antallet af katalogiseringsfejl. Fejl i katalogposter fundet ved korrekturlæsning. Der tælles to typer fejl: 1) stave- og slåfejl, 2) manglende essentiel information.

AUB har ikke deltaget i denne optælling. RUB har en lav fejlprocent. I øvrigt kan man konstatere at biblioteker med en lav gennemløbstid har en høj fejlprocent og omvendt.

## Best practice - DK 1998

|                          | <i>aub</i> | <i>dpb</i> | <i>hbk</i> | <i>hbå</i> | <i>oub</i> | <i>rub</i> |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Fejllacerede mono        | -          | 5          | ★1         | 4          | 3          | 2          |
| Katalogiseringsfejl      | -          | 4          | 2          | 3          | 5          | ★1         |
| Real reservationer       | -          | 2          | ★1         | -          | -          | 3          |
| Ventetid reservation     | 5          | 3          | 2          | 6          | 4          | ★1         |
| Boghandlers leveringstid | 6          | 3          | 2          | ★1         | 4          | 5          |
| Gennemløbstid            | 6          | 3          | 2          | ★1         | 4          | 5          |
| Leveringstid indlån      | -          | ★1         | 4          | 3          | 5          | 2          |
|                          | 6          | 3          | 2          | 3          | 4          | 3          |

Præsentation af bibliotekernes samlede placering for samtlige performance measurement discipliner i 1998 og deres gennemsnitlige score (nederst) på en 6-skala.

Der er udvalgt 7 forskellige performance measurement discipliner.

Dem med best practice får 1 og en stjerne, og de øvrige er derefter rangordnet.

Tallene nederst er den gennemsnitlige point-score på 6-skalaen.

## Best practice - DK 1999

|                          | <i>aub</i> | <i>dpb</i> | <i>hbk</i> | <i>hbå</i> | <i>oub</i> | <i>rub</i> |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Fejlplacerede mono       | 1★         | 6          | 1★         | 5          | 3          | 4          |
| Katalogiseringsfejl      | -          | 2          | 4          | 5          | 3          | 1★         |
| Real reservationer       | -          | 2          | 1★         | -          | -          | 3          |
| Ventetid reservation     | 5          | 3          | 2          | 4          | 5          | 1★         |
| Boghandlers leveringstid | 5          | -          | 1★         | 1★         | 3          | 4          |
| Gennemløbstid            | 3          | 4          | 1★         | 2          | 5          | 6          |
| Leveringstid indlån      | 3          | 2          | 4          | 5          | 6          | 1★         |
|                          | 3          | 3          | 2          | 4          | 4          | 3          |

Præsentation af bibliotekernes samlede placering for samtlige performance measurement discipliner i 1999 og deres gennemsnitlige score (nederst) på en 6-skala.

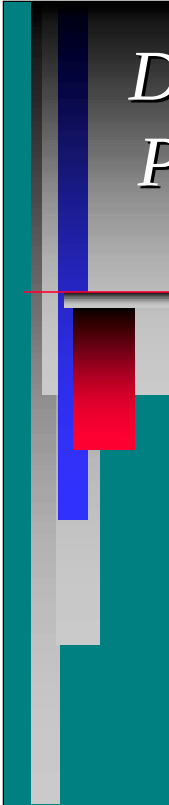
Der er som i 1998 udvalgt 7 forskellige performance measurement discipliner.

Dem med best practice får 1 og en stjerne, og de øvrige er derefter rangordnet.

Tallene nederst er den gennemsnitlige point-score på 6-skalaen.

I forhold til 1998 er der kun få ændringer. Den største er at AUB har forbedret sin score fra 6 til 3 mens HBÅ er forringet fra 3 til 4. De øvrige bibliotekers score er uændret. HBK har flest første pladser, 4 i alt, dog må de to deles med andre. RUB har tre førstepladser.





# *Danske forskningsbibliotekers Performance projekt 1998-99*

**SLUT**

*- to be continued....*

**RUb**