

Resultatkontrakt

Januar 2007

Statsbiblioteket i Århus 2007-2010

1. Indledning

Kontrakten mellem kulturministeren og departementet på den ene side og Statsbiblioteket i Århus på den anden side fastlægger de ønskede resultater af Statsbibliotekets virksomhed i kontraktperioden og de vilkår, der politisk gives herfor. Kontraktens status fremgår af afsnit 8.

2. Mission

Som nationalbibliotek, overcentral for folkebibliotekerne, universitetsbibliotek og forskningsinstitution leverer Statsbiblioteket information, viden og oplevelse samt kulturbevaring.

Som nationalbibliotek skal Statsbiblioteket bidrage til at indsamle og tilgængeliggøre dele af kulturarven og bevare den for eftertiden. Statsbiblioteket har særlige opgaver med at sikre, at danske aviser, danske audiovisuelle medier og dansk internetmateriale indsamles og bevares for eftertiden.

Som overcentral for folkebibliotekerne skal Statsbiblioteket ved opbygning af samlinger og formidling af lån sikre forsyning af informations- og dokumentationsmateriale, der er marginalt benyttet i de enkelte folkebiblioteker. Statsbiblioteket skal understøtte folkebibliotekernes virksomhed ved udvikling af relevante serviceydelser. Som en særlig opgave skal Statsbiblioteket understøtte folkebibliotekernes betjening af etniske minoriteter og indvandrere.

Som universitetsbibliotek skal Statsbiblioteket sikre, at forsyning med informations- og dokumentationsmateriale til undervisning og forskning ved Aarhus Universitet sker på et niveau, der er konkurrencedygtigt på højeste nationale og internationale niveau. Statsbiblioteket skal bidrage til at synliggøre forskningsresultater fra Aarhus Universitet.

Som forskningsinstitution skal Statsbiblioteket udføre forskning inden for sit virkeområde efter gældende kvalitetsnormer for forskning.

Statsbiblioteket er oprettet ved lov i 1897 som et alment forskningsbibliotek med det overordnede formål at opbygge samlinger af informations- og dokumentationsmateriale og stille det til rådighed for den danske offentlighed. Lovgrundlaget er lov nr. 44 1897 (oprettelse), lov nr. 181 1916 (oprettelse af Statens Avissamling), lov nr. 224 1996 (lov om forskning ved arkiver, biblioteker, museer m.v.), lov nr. 340 2000 (lov om

Statsbiblioteket i Århus er en del af Kulturministeriet, som består af et departement og mere end 40 styrelser og kulturinstitutioner.

Kulturministeriets mission:

Gennem kunst og kultur skaber vi adgang til dannelse og udvikling for mennesker og samfund.

Kulturministeriets vision:

Kultur der beriger og bevæger.

biblioteksvirksomhed), lov nr. 1439 2004 (lov om pligtaflevering af offentliggjort materiale) samt finanslov.

3. Vision

På grundlag af en omfattende proces med bruger- og medarbejderinvolvering har Statsbiblioteket i 2006 formuleret en ny vision:

Statsbiblioteket vil være en markant aktør i vidensamfundet ved at skabe attraktive rum for forskning, uddannelse og oplevelse – baseret på innovation, dialog og partnerskab.

- *Innovation - ved løbende at kombinere information med faglig kompetence og teknologiske muligheder - og dermed udvikle nye produkter og ydelser*
- *Dialog - ved aktivt at inddrage brugere for at sikre tidssvarende services og ved at være åbne og konstruktive i samspillet med interessenter*
- *Partnerskab - ved at indgå alliancer med relevante nationale og internationale aktører for at sikre professionelle og effektive løsninger, både i den virtuelle og den fysiske "verden".*

4. Strategiresumé

Strategi

Statsbiblioteket vil efterleve missionen og realisere visionen ved at *øge synligheden af bibliotekets ressourcer og gøre det lettere at bruge dem*, ved at *stille flere digitale materialer til rådighed* for brugerne og ved for udvalgte dele af dem at *sikre langtidsbevaring*. Statsbiblioteket vil *øge graden af selvbetjening* og vil samtidig på *udvalgte områder øge videnselementet* i serviceydelserne. Udvikling af serviceydelser skal ske ved *innovation baseret på brugerinvolvering*.

Baggrund

Statsbiblioteket skal realisere sin vision i en situation, hvor *digitalisering, globalisering og effektivisering* er væsentlige udfordringer.

Globalisering er en stor udfordring for forsknings- og uddannelsessektoren, og de ændringer det vil medføre i form af øget internationalisering af uddannelser og øget konkurrence vil stille krav til Statsbiblioteket om nye opgaveløsninger og serviceydelser i forhold til Aarhus Universitet. Ved fusioner og ved indlejring af sektorforskningsinstitutioner skabes større universiteter. Det nye Aarhus Universitet vil få nye fagområder og nye forskningsbevillinger og antallet af forskere og forskerstuderende øges betragteligt. Statsbiblioteket vil i tæt samarbejde med Aarhus Universitet bearbejde de biblioteksmæssige konsekvenser af fusionerne med det formål at sikre en effektiv og sammenhængende biblioteksbetjening af det nye og større Aarhus Universitet.

Den nye kommunale struktur vil skabe færre men større biblioteksorganisationer. Det vil utvivlsomt få betydning for de overbygningsfunktioner, Statsbiblioteket varetager.

Også her er udfordringen at udvikle de serviceydelser, brugerne ser som relevante, og at varetage overbygningsopgaven på en måde, som matcher den nye virkelighed. Udvikling af nye webbaserede ydelser og fortsat udvikling af integrationsindsatsen er vigtige indsatsområder.

Digitalisering er et område af afgørende betydning, og digital forvaltning vil få større betydning for at opnå både effektivisering og serviceforbedring. Brugere af alle slags forventer adgang til stadig mere på nettet, og de forventer betjening via nettet. Skal brugernes forventninger opfyldes, vil det kræve øget indsats for digitalisering af kulturarven. Flere skal have lettere adgang til større dele af den. Der investeres mange penge i det digitale felt både i den private og i den offentlige sektor. For at sikre disse investeringer skal der udvikles løsninger på bevaringsproblemerne. Digital langtidsbevaring er en central opgave for en kulturarvsinstitution som Statsbiblioteket. Udvikling af dette indsatsområde kræver samarbejde nationalt og internationalt. Statsbiblioteket deltager i to EU-projekter, som sigter på at udvikle løsninger vedrørende digital bevaring og som specifik opgave skal Statsbiblioteket involvere andre nationale og internationale institutioner gennem dialog og formidling.

Et særligt indsatsområde er den audiovisuelle kulturarv, fordi den er bevaringsmæssigt udsat. Selv om større dele af samlingerne bliver digitaliseret vil Statsbiblioteket som nationalbibliotek og overbygningsbibliotek fortsat have store fysiske samlinger, og de vil vokse. Samtidig skaber medieudviklingen nye udfordringer. Antallet af radio- og tv-kanaler udvides, og aktiviteten på internettet vokser. Statsbiblioteket vil følge denne udvikling nøje, og rapportering herom indgå i den løbende dialog med departementet.

Hvad angår bibliotekets brugere har Statsbiblioteket den overordnede målsætning at biblioteket skal bruges mere og af flere. Statsbiblioteket vil *fokusere* på bibliotekets nuværende to hovedbrugere (1. Aarhus Universitet og 2. folkebiblioteker og mindre fag- og forskningsbiblioteker) og samtidig *differentiere* eksisterende og kommende services med det formål at øge brugen af biblioteket.

Som national kulturinstitution er Statsbiblioteket ”for alle”. Statsbiblioteket har en forpligtelse til at formidle de samlinger, biblioteket har et særligt ansvar for, til hele landet, og det må bestemme valg af formidlingsformer og kræve udvikling af nye.

Der er indsamlet en ret omfattende viden om brugerne og den peger på, at Statsbibliotekets brugere generelt ønsker at være selvhjulpne. Udviklingen af bibliotekets service må tage udgangspunkt i dette forhold. Den dominerende brugeradfærd er den adfærd, der er karakteriseret ved ”selvbetjening”, dvs. der lægges vægt på at have adgang til store mængder materiale, helst i digital form, og der lægges vægt på enkle og effektive systemer til udvælgelse og fremfindning af materiale (bibliotekets ydeevne sammenlignes typisk med internetsøgemaskiner som fx Google).

Partnerskaber spiller allerede i dag en stor rolle i udvikling af Statsbibliotekets service, og deres betydning vil blive større. Partnerskabet med Aarhus Universitet og Aarhus Universitetshospital er således afgørende for udvikling af

universitetsbiblioteksfunktionen. Også DEFF (Danmarks Elektroniske Forsknings- og Fagbibliotek) er en partner i udvikling af den universitetsrettede service. Statsbiblioteket vil fortsat indgå i en række DEFF-projekter, specielt på infrastrukturområdet. Udvikling af overcentralfunktionen sker allerede i dag i et samspil med folkebiblioteker, ikke mindst centralbibliotekerne, og også dette samspil vil blive videreført og udbygget. På kulturbevaringsområdet er der etableret samarbejde med Det Kgl. Bibliotek og Statens Arkiver om langtidsbevaring af digitale data og med en række nationale kulturarvsinstitutioner og DR foregår et samarbejde om formidling af kulturarven på internettet.

Med alt dette som baggrund har Statsbiblioteket identificeret en række strategiske indsatsområder.

Strategiske indsatsområder

Hjælp til de selvhjulpne: Selvbetjening – nemmere, hurtigere, bedre

Det skal være attraktivt at være selvbetjent bruger. Gode selvbetjeningsløsninger efterspørges af brugerne, og de er ressourceeffektive. Selvbetjening forudsætter effektive adgangssystemer, tidssvarende søgesystemer og enkle elektroniske betalingssystemer. Udvikling og drift af sådanne systemer er et strategisk afgørende indsatsområde. Statsbiblioteket har allerede igangsat projekter på området, og vil gennemføre flere i kontraktperioden. Forudsætninger er også effektiv levering af analogt materiale, adgang til større mængder digital information (herunder digitalisering af materiale i analog form) samt udvikling af nye formidlingsformer, der understøtter selvhjulpne brug af biblioteket. Også her er situationen, at der gennemføres udviklingsprojekter og at flere vil blive gennemført i kontraktperioden.

Fremskudt betjening: Statsbiblioteket er dér hvor brugerne er

Bibliotekets ressourcer skal synliggøres ved øget betjening i brugernes eget miljø. Det gælder for alle brugergrupper. Det kræver udvikling af nye formidlingsformer, typisk med et højt videnselement. For den fysiske biblioteksservice kan dette ske ved bl.a. opsøgende arbejde. Virtuelt kan det foregå ved bl.a. udvikling af webbaserede services, som kan indlejres i andre netsteder end bibliotekets eget. Som eksempel på konkret aktivitet kan nævnes udvikling af nye services til understøttelse af folkebibliotekernes indsats på integrationsområdet.

Synergi og fælles løsninger: Udvikling af tværsektorielle tjenester

Ved at udnytte synergi mellem aktiviteter vil Statsbiblioteket udvikle tværsektorielle tjenester som støtte for en sammenhængende offentlig sektor. Nogle af de services og faciliteter Statsbiblioteket udvikler og driver for én brugergruppe, kan komme andre til gode (på tværs af bibliotekstyper og/eller endnu bredere). Det gælder både fysiske og digitale serviceydelse.

Kulturarven er for alle: Digitalisering for formidling og bevaring

Statsbibliotekets digitaliseringsaktiviteter øges. For audiovisuelt materiale er digitalisering afgørende for bevaring. For andre typer materiale er formidlingshensynet afgørende. Her må brugs- og brugerhensyn veje tungt. Løsning af ophavsretlige

spørgsmål er afgørende, og Statsbiblioteket vil gennemføre projekter, som etablerer løsninger på dette område. Som en del af den mediepolitiske aftale 2007 – 2010 er der nedsat en bredt sammensat arbejdsgruppe - under Kulturministeriets ledelse - med repræsentanter for de relevante offentlige myndigheder, institutioner og organisationer, som har til opgave at udarbejde forskellige forslag til digitalisering af udvalgte, prioriterede dele af kulturarven med henblik på bevaring, formidling og tilgængeliggørelse heraf. Statsbiblioteket deltager i dette arbejde.

Digital langtidbevaring: Et kompetencecenter

Både i den private og den offentlige sektor sættes der på digitale løsninger. At finde langtidsholdbare metoder er vigtigt af økonomiske, samfundsmæssige og kulturelle grunde. Statsbiblioteket vil medvirke til at frembringe, indsamle og sprede viden om digital bevaring og vil deltage i partnerskaber med henblik på udvikling af serviceydelser og teknologi til digital bevaring. Til udvikling af fælles nationale strategier for digital bevaring og formidling er der i forlængelse af udredningen om bevaring af kulturarven fra 2003 nedsat en styregruppe for digital bevaring på tværs af arkiver, biblioteker og museer. Styregruppen skal koordinere den nationale indsats og varetage den internationale kontakt i forhold til digital bevaring. Styregruppen har ansvaret for opsamling og formidling af viden og ekspertise om digital bevaring, koordinering og igangsættelse af forsknings- og udviklingsprojekter samt sikring og understøttelse af dansk deltagelse i internationalt samarbejde på området. Statsbiblioteket er repræsenteret i denne styregruppe. Som bidrag til udvikling af løsninger på området vil Statsbiblioteket øge den institutionsbestemte forskning i digital bevaring.

Fortsat kompetenceudvikling: Håndtering af hurtig forandring og kompleksitet

Den igangværende tværorganisatoriske kompetenceudvikling skal videreføres med tæt kobling til strategien. Brugernes situation og vilkår ændres, og dermed skabes nye forventninger til biblioteket. Det stiller krav om effektivisering af driften for at medfinansiere det nye, og det vil betyde brud med en del veletablerede faglige traditioner. Evnen til innovation og til kommunikation bliver afgørende for fremtiden, og udvikling heraf er centrale mål i den fortsatte kompetenceudvikling.

Arbejdet på de strategiske indsatsområder gennemføres via en lang række udviklingsprojekter, hvoraf nogle indgår som resultatkrav i kontrakten. Sideløbende med udviklingsaktiviteterne har Statsbiblioteket omfattende driftsaktiviteter. Mål på de store driftsområder fremgår af oversigten Klare mål. Udvalgte mål herfra indgår i resultatkontrakten, jf. nedenfor.

5. Mål og resultatkrav

Afsnittet er struktureret efter opgavehierarkiet, jf. bilag 1. Nedenfor er vist en samlet oversigt over afsnittets mål og dets vægte i kontraktperioden. Bilag 2 omfatter en samlet oversigt over vægtningen af såvel mål som de enkelte resultatkrav i kontraktperioden.

Opstilling af mål tager udgangspunkt i institutionens opgaver, og skal afspejle såvel de ressourcetunge brugerrettede driftsopgaver som de væsentligste udviklingsopgaver. Af praktiske grunde må der være tale om udvælgelse blandt flere mulige mål. Det samme gælder for de resultatkrav, der anvendes som målestok for opfyldelsen af målet.

For at opnå en balanceret sammensætning af målene er der medtaget servicemål fra 'Klare mål for brugerrettede opgaver', jf. bilag 3.

Oversigt over kontraktmål

Produkt	Mål	Vægt, %			
		2007	2008	2009	2010
Biblioteksbetjening baseret på fysiske materialer	Skaffe mest muligt relevant fysiske materiale og indlemme det mest effektivt	33,3	21,4	27,3	42,9
	Sikre tidssvarende og effektive udlånsfunktioner	22,2	14,3	9,1	14,3
	Sikre effektiv pladsudnyttelse	0,0	0,0	9,1	0,0
Biblioteksbetjening baseret på digitale materialer	Sikre mest muligt relevant digitalt informations- og dokumentationsmateriale	11,1	14,3	27,2	14,3
	Udbygge bibliotekets nationale kompetencer vedr. digital langtidbevaring	11,2	7,2	18,2	14,3
Vejledning og anden formidling	Øge viden om brugernes behov for differentierede serviceydelser	0,0	7,1	0,0	0,0
	Udvikle kvalitetstestede digitale søgefaciliteter til bibliotekets brugere og samarbejdspartnere	11,1	14,3	0,0	0,0
	Øge digital information om biblioteksservice i brugernes fysiske miljø	11,1	0,0	0,0	0,0
	Udvikling af tværsektorielle tjenester (biblioteker/ uddannelsesinstitutioner)	0,0	14,2	9,1	0,0
Forskning	Øget forskning i institutionsrelaterede emner.	0,0	7,2	0,0	14,2
Målenes samlede vægt i kontraktperioden		100	100	100	100

5.1 Produkt 1: Biblioteksservice baseret på fysiske materialer

Udlån af bøger og andet trykt materiale udgør fortsat en vigtig del af bibliotekets serviceudbud (jf. resultatkrav 1). Hurtig tilgængelighed af de nye bøger mv. er vigtig for brugerne (jf. resultatkrav 3) og samtidig skal effektiviteten fastholdes (jf. resultatkrav 2).

Antal udlån af bøger og andre fysiske materialer har været stigende i de senere år, og udgift hertil udgør en relativ stor andel af bibliotekets omkostninger. Også her gælder det, at effektiviseringen skal fastholdes (jf. resultatkrav 4).

I Statsbibliotekets varetagelse af overbygningsfunktionen for folkebibliotekernes betjening af flygtninge og indvandrere spiller udlån af bøger og andre fysiske materialer fortsat en stor rolle. Funktionen udføres af Statsbibliotekets BiblioteksCenter for Integration (SBCI), og for at sikre bedre udnyttelse af disse materialer vil SBCI udvikle et nyt udlånskoncept (jf. resultatkrav 5).

En stor udgift knyttet til de fysiske materialer er opbevaring (magasinering). Som pligtafleveringsinstitution vil Statsbiblioteket have nettotilvækst i samlingerne og dermed et voksende pladsbehov. For at begrænse væksten i pladsbehov gennemføres

kassation (jf. resultatkrav 6). Statsbiblioteket satser på indkøb af e-tidsskrifter og e-bøger, fordi det efterspørges af brugerne. Der indkøbes også ”bagud” og det betyder at visse værker haves i både papirform og digital form. I mange tilfælde kan papirudgaven kasseres for dermed at sikre effektiv pladsudnyttelse. Kassation vil ikke ske løbende, men vil typisk blive gennemført i ”kampagner”.

Biblioteksbetjening baseret på fysiske materialer

Mål	Resultatkrav	Frist	Målemetode	Vægt, %			
				2007	2008	2009	2010
Skaffe mest muligt relevant fysiske materiale og indlemme det mest effektivt	1 Sikre relevans og volumen af indkøb af fysiske materialer (bøger og tidsskrifter) til AU.	2007-2010	Faktisk indkøbt materiale sammenholdes med aftalt niveau.	16,7	10,7	13,6	21,4
	2 Procesomkostninger til indlemmelse og bevaring pr. bog må ikke overstige gennemsnittet af omkostninger for de tre foregående år.	2007-2010	Aktuel omkostning sammenholdes med gennemsnit for de tre foregående år	10,0	6,4	8,2	12,9
	3 Alle trykte nyindkøbte bøger skal være klar til udlån senest 15 dage efter de er modtaget fra leverandøren.	2007-2010	Stikprøvekontrol gennemføres 1 gang månedligt	6,6	4,3	5,5	8,6
Målets vægt i de enkelte år				33,3	21,4	27,3	42,9
Sikre tidssvarende og effektive udlånsfunktioner	4 Procesomkostninger pr. udlån må ikke overstige gennemsnittet af omkostninger for de tre foregående år.	2007-2010	Aktuel omkostning sammenholdes med gennemsnit for de tre foregående år	13,3	8,6	9,1	14,3
	5 Statsbibliotekets BiblioteksCenter for Integration (SBCI): Udvikling og tilbud om abonnerede depoter (vedr. etniske minoriteter)	2007-2008	Undersøgelse af brugertilfredshed med abonnerede depoter (etniske minoriteter)	8,9	5,7	0,0	0,0
Målets vægt i de enkelte år				22,2	14,3	9,1	14,3
Sikre effektiv pladsudnyttelse	6 Kassation af udenlandsk materiale i papirform påbegyndes.	2009	Kassationskampagne sker på baggrund af fastlagt politik.	0,0	0,0	9,1	0,0
Målets vægt i de enkelte år				0,0	0,0	9,1	0,0

5.2 Produkt 2: Biblioteksservice baseret på digitale materialer

Statsbibliotekets ydeevne på dette felt er afgørende for brugernes vurdering af biblioteket. Der er stor og stigende efterspørgsel efter nem adgang til omfattende mængder digital information (tekst, lyd og billeder). Mængden af digital information skal øges ved køb af adgang til e-tidsskrifter og e-bøger (jf. resultatkrav 7), ved digitalisering af materiale i analog form (jf. resultatkrav 8) og ved indsamling af digitalt kulturarvsmateriale. Ved brugerinvolvering, herunder udvikling af nye metoder til brugerinvolvering, vil Statsbiblioteket sikre, at biblioteket anskaffer de for brugerne relevante digitale materialer. Samtidig vil Statsbiblioteket tage adgangssystemer i brug, som sikrer nem tilgang for brugerne, og som sikrer at benyttelse sker i overensstemmelse efter gældende regler (jf. resultatkrav 9).

Også i håndtering af ikke-trykt materiale er effektivitet nødvendig, og for at sikre det implementeres et workflow-system (jf. resultatkrav 10).

For kulturarvsmaterialet er der en forpligtelse til at sikre vedvarende adgang (langtidsbevaring). Statsbiblioteket vil udbygge det eksisterende bit-arkiv til arkiv med

høj veldokumenteret informationssikkerhed (DS484) – ”trusted repository” (jf. resultatkrav 11 og 12). Statsbiblioteket vil fra 2007 tilbyde lagring i bit-arkivet til andre institutioner. I årsrapporten vil Statsbiblioteket løbende rapportere om denne service.

Biblioteksbetjening baseret på digitale materialer

Mål	Resultatkrav	Frist	Målemetode	Vægt, %			
				2007	2008	2009	2010
Sikre mest muligt relevant digitalt informations- og dokumentationsmateriale	7 Sikre relevans og volumen af indkøbt e-licenser (e-bøger, e-tidsskrifter og databaser) til AU.	2007-2010	Faktisk indkøbt materiale sammenholdes med aftalt niveau.	11,1	10,2	10,5	14,3
	8 Digitalisering af dele af avissamlingen.	2009	Digitalisering påbegyndes på baggrund af fastlagt plan.	0,0	0,0	6,3	0,0
	9 Forskere og studerende får adgang til digitale ressourcer. Sker via DK-AAI samarbejdet	2009	Fjernadgang til digitale ressourcer i nationalbibliotekssamlingen er etableret.	0,0	0,0	10,4	0,0
	10 Implementering af internationale workflowsystem for medier. Formål er at øge mængden af digitale optagelser af lyd og levende billeder med henblik på at tilgængeliggøre dette materiale overfor relevante slutbrugere.	2008	System er implementeret og informationer er opdateret.	0,0	4,1	0,0	0,0
Målets vægt i de enkelte år				11,1	14,3	27,2	14,3
Udbygge bibliotekets nationale kompetencer vedr. digital langtidbevaring	11 Etablering og drift af 'trusted-repository'.	2007	'Trusted-repository' etableret og efterfølgende driftet.	11,2	7,2	9,1	14,3
	12 'Trusted-repository' godkendt/certificeret.	2009	Gennemført audit af 'trusted-repository'.	0,0	0,0	9,1	0,0
Målets vægt i de enkelte år				11,2	7,2	18,2	14,3

5.3 Produkt 3: Formidling (vejledning, søgesystemer mv.)

Effektiv informationsforsyning er ikke kun et spørgsmål om at anskaffe materiale. Den tilsigtede effekt af Statsbibliotekets ydelser opnås kun via en målrettet formidlingsindsats. Indsatsen skal tage afsæt i brugernes situation, og Statsbiblioteket vil derfor gennemføre brugerundersøgelser (jf. resultatkrav 13).

Den mest omfattende indsats vil være udvikling af den netbaserede formidling. Målet er at sikre, at biblioteksydelserne er kendte og bruges mere. Midlerne er primært etablering og løbende udvikling af en enkel og effektiv søgegrænseflade til bibliotekets samlede informations- og dokumentationsressourcer (jf. resultatkrav 14, 15 og 16). Indsatsen vil også omfatte udvikling af forskellige former for fremskudt betjening (betjening i brugernes eget miljø). Der vil blandt andet blive gjort forsøg med nye typer informationsskærme og deres anvendelighed vil blive afprøvet teknisk og indholdsmæssigt (jf. resultatkrav 17).

For en række af de services og faciliteter Statsbiblioteket udvikler og driver for én brugergruppe gælder, at de kan komme andre til gode i form af tværsektorielle tjenester (fx på tværs af bibliotekstyper). Et eksempel herpå er adgangskontrolsystemer, som på en enkel måde sikrer adgang til materialer på de vilkår der er fastsat af rettighedshavere. Der vil blive lagt vægt på at bruge systemer med automatisk genbrug af data (oplysninger om fx studerende registreres kun ét sted

og genbruges) (jf. resultatkrav 18). Et andet eksempel på synergien mellem Statsbibliotekets opgaver er fjernlånsområdet. Statsbiblioteket har en særlig kompetence på dette område, som kan nyttiggøres for en bredere brugerkreds (jf. resultatkrav 19).

Vejledning og anden formidling

Mål	Resultatkrav	Frist	Målemetode	Vægt, %			
				2007	2008	2009	2010
Øge viden om brugernes behov for differentierede serviceydelser	13 Brugerundersøgelse af folkebibliotekernes og universitetsbrugernes forventninger til biblioteksservice gennemføres.	2008	Rapport om folkebiblioteks- og universitetsbrugernes forventninger til biblioteksservice foreligger.	0,0	7,1	0,0	0,0
Målets vægt i de enkelte år				0,0	7,1	0,0	0,0
Udvikle kvalitetstestede digitale søgefaciliteter til bibliotekets brugere og samarbejdspartnere	14 'Usability'-test af søgemaskine gennemføres.	2007	Der foreligger rapport vedr. testresultater og anbefalinger til videre udvikling.	11,1	0,0	0,0	0,0
	15 Der udvikles teknisk mulighed for 'open source' - adgang til kode i søgemaskine.	2008	'Open-source'-adgang etableret.	0,0	4,1	0,0	0,0
	16 Udvikling af driftsversion af søgemaskine til mindst 2 institutionstyper er udviklet på baggrund af forespørgelser (fx folkebiblioteker, institutbiblioteker, Det Danske Kulturarvsdomæne, CSA)	2008	Driftsversioner er implementeret hos mindst 2 institutionstyper.	0,0	10,2	0,0	0,0
Målets vægt i de enkelte år				11,1	14,3	0,0	0,0
Øge digital information om biblioteksservice i brugernes fysiske miljø	17 Installere software til virtuel/digital information til AU-studerende.	2007	Ibrugtagning og efterfølgende evaluering af Infogalleri version 3.0 på Statsbibliotekets Sundhedsvidenskabelige Bibliotek (SVB) - teknisk og redaktionelt.	11,1	0,0	0,0	0,0
Målets vægt i de enkelte år				11,1	0,0	0,0	0,0
Udvikling af tværsektorielle tjenester (biblioteker/uddannelsesinstitutioner)	18 AU indgår i national løsning om bruger og adgangsstyring - på tværs af institutionstyper. Via DK-AAI samarbejdet.	2008	AUs matrikel- og medarbejderregister bliver benyttet ved adgangsstyring for licensbelagte ressourcer.	0,0	7,1	0,0	0,0
	19 Udvikling samt formidling af tilbud til bl.a. folkebibliotekerne om varetagelse af fjernlån.	2008-2009	Tilbud færdiggjort og udsendt til relevante aftagere.	0,0	7,1	9,1	0,0
Målets vægt i de enkelte år				0,0	14,2	9,1	0,0

5.4 Produkt 4: Forskning

Statsbiblioteket gennemfører forskningsaktiviteter med det formål at frembringe ny viden og understøtte bibliotekets virksomhed. Det sker normalt ved produktion af publikationer, conferencebidrag o.l. men kan også resultere i nye produkter og serviceydelser. Det strategiske mål er, at Statsbibliotekets forskere indgår i organiseret samarbejde med relevante forskere ved andre institutioner.

Det er endvidere et mål, at den institutionsspecifikke forskning bliver øget. Denne forskning omfatter dels samlingsrelateret forskning i de nationale samlinger, dels formidlingsrelateret forskning, der har til formål at optimere bibliotekets formidlingsopgaver. Et særligt indsatsområde er forskning i digital bevaring (jf.

resultatkrav 20). Statsbibliotekets forsknings- og udviklingsarbejde på dette område sker i første række inden for rammerne af et større EU-projekt (PLANETS). Indsatsen koordineres med andre institutioners forskning via den nævnte styregruppe for digital bevaring (se s. 5).

Forskning

Mål	Resultatkrav	Frist	Målemetode	Vægt, %			
				2007	2008	2009	2010
Øget forskning i institutionsrelaterede emner.	20 Statsbiblioteket vil øge sin forskning i digital bevaring.	2008-2010	Ved udløbet af 2008 skal der være indgivet 2 peer-reviewed artikler/konferencebidrag til bedømmelse. Disse skal omhandle digital bevaring. Dette skal ske igen inden udgangen af 2010	0,0	7,2	0,0	14,2
Målets vægt i de enkelte år				0,0	7,2	0,0	14,2

5.5. Klare mål

I henhold til Kulturministeriets politik for klare mål og mere åbenhed (jf. Effektiviseringsstrategien 2004-2007) skal Statsbiblioteket formulere klare mål for alle brugerrettede opgaver.

Statsbibliotekets klare mål for 2007 fremgår af bilag 3.

5.6 Kulturpolitiske fokusområder

Statsbiblioteket vil i kontraktperioden bidrage til at realisere Kulturministeriets mission og vision ved en indsats på en række kulturpolitiske fokusområder. I det følgende beskrives dette kort.

Kultur i hele landet

Som national kulturinstitution er Statsbiblioteket ”for alle”. Statsbiblioteket har en forpligtelse til at formidle den del af kulturarven, biblioteket har et særligt ansvar for, til hele landet. Det vil i stor udstrækning ske via internettet. Der vil i kontraktperioden blive arbejdet med digitalisering af dele af samlingerne og med udvikling af nye formidlingsformer. Arbejdet vil tage form af en række projekter, som i mange tilfælde vil blive gennemført i et samspil med andre kulturinstitutioner. Et eksempel er det nationale kulturarvsdomæne, som etableres i et samarbejde mellem de nationale kulturarvsinstitutioner og DR.

Børn og kultur

Statsbiblioteket gør via BiblioteksCenter for Integration en indsats for at give børn og unge fra indvandrer miljøerne adgang til relevant materiale. Det sker via indkøb af bøger, film og musik, som stilles til rådighed via folkebibliotekerne, og det sker via faglig støtte til etablering af lektiehjælpscafeer i bibliotekerne. Derudover bidrager Statsbiblioteket til et varieret kulturudbud til børn og unge ved at stille dele af den digitaliserede nationale kulturarv til rådighed i skolernes undervisning. Et eksempel er digitaliserede biografreklamefilm, som via en særlig aftale kan bruges til undervisningsformål.

Nye publikumsgrupper

Det er et grundlæggende princip, at udvikling af Statsbibliotekets serviceydelser skal ske ved *innovation baseret på brugerinvolvering*, og der er etableret en organisation omkring ”usability”, dvs. involvering af brugere i design og test af nye services. Specielt hvad angår indvandrere gør Statsbiblioteket via BiblioteksCenter for Integration en særlig indsats for at nå denne målgruppe.

Kvalitet på internationalt niveau

På alle bibliotekets hovedområder arbejdes der med internationale partnere, og det er med til at sikre kvalitet og relevans i bibliotekets udviklingsarbejde. På nationalbiblioteksområdet kan nævnes EU-projekter inden for digital langtidbevaring; på overcentralområdet deltagelse i internationalt netværk omkring integration, og på universitetsbiblioteksområdet er der påbegyndt benchmarking med udvalgte udenlandske universitetsbiblioteker.

Nye medier

Nye medier vil fylde mere og mere i Statsbibliotekets aktiviteter. Det materiale der formidles bliver i stigende omfang materiale i digital form, og det bliver formidlet på digitale platforme. Samtidig præger nye medier allerede i dag Statsbibliotekets opgaver som kulturarvsinstitution, og indsamling, bevaring og formidling af den digitale kulturarv vil få relativ større vægt i fremtiden.

Samarbejde mellem kultur og erhverv

Statsbiblioteket forventer, at digitalisering og digital forvaltning vil føre til udvikling af nye modeller for samspillet mellem erhvervsliv og kulturinstitution. Der er behov for nye forretningsmodeller for relationen mellem på den ene side producenter og udgivere af information og på den anden side formidlingsinstitutioner som biblioteker. Statsbiblioteket arbejder allerede i dette felt, blandt andet med formidling af musik via internettet. Erfaringerne herfra vil blive nyttiggjort på andre områder. På it-området er der etableret samarbejde med private virksomheder om udvikling af tidssvarende søgesystemer.

6. Kontraktøkonomi

Kontraktens bevillingsmæssige grundlag tager udgangspunkt i FFL 2007 og fremgår af nedenstående tabeller.

Statsbiblioteket har haft omkostningsbevilling fra og med 2005, hvorfor tal for alle årene er omkostningsbaseret.

Budget - driftsbevilling**Tabel 1**

	<i>Regnska b</i>	Budget	Budget	Budget	Budget	<i>Budget</i>
Mio. kr., 2007-prisniveau	<i>2006</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
<i>Indtægter:</i>						
Nettoudgiftsbevilling	150,9	155,6	153,2	152,7	152,0	152,0
Kontraktmidler		1,9	2,7	2,2	1,1	
Driftsindtægter	6,6	5,4	5,0	5,0	5,0	5,0
Andre indtægter (tilskud m.v.)	5,0	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3
Forbrug af reserveret bevilling	5,6	1,3	0,5			
Bevilling og indtægter i alt	168,1	167,5	164,7	163,2	161,4	160,3
Overført overskud primo	8,6	7,9	6,0	4,1	2,2	1,5
Til disposition i alt	176,7	175,4	172,6	171,9	170,5	169,8
Omkostn. i alt inkl. kontraktmidler	168,8	169,4	166,6	165,1	162,1	161,0
- heraf forbrug af overført overskud	0,7	1,9	1,9	1,9	0,7	0,7
Overført overskud ultimo	7,9	6,0	4,1	2,2	1,5	0,8

Budget for anvendelse af reserveret bevilling**Tabel 2**

	<i>Regnska b</i>	Budget	Budget	Budget	Budget	<i>Budget</i>
Mio. kr., 2007-prisniveau	<i>2006</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
Reserveret bevilling primo året	7,4	1,8	0,5			
Styrkelse af materialekøb i form af flere elektroniske tidsskrifter	1,2	0,5	0,5			
Fuldførelse af digitaliseringsprojekter finansieret via UMTS-midler	1,1	0,2				
Fuldførelse af E-kat projektet	1,0	0,5				
Depotbiblioteket, stregkodes, nummeres og overflødige eks. kasseres	1,3	0,2				
Afskrivninger til investeringer der er foretaget senere end budgetteret	1,0					
Forbrug af reserverede midler i året	5,6	1,3	0,5	0,0	0,0	0,0

Der er reserveret bevilling til fem formål: til styrkelse af materialekøb i form af elektroniske tidsskriftsarkiver er der reserveret 2,2 mio. kr. i årene 2006-2008, til fuldførelse af digitaliseringsprojekter finansieret af UMTS-midler er der reserveret 1,3 mio. kr. i årene 2006-2007, til oprydning i Depotbiblioteket, hvor der er en pukkel af ukatalogiseret materiale, er der reserveret 1,5 mio. kr. i årene 2006-2007, til effektivisering af processer ved gennemførelse af it-projekt (E-kat) er der reserveret 1,5 mio. kr. i årene 2006-2007 og til bevaring af den digitale kulturarv er der reserveret 1,0 mio. kr.

Investeringsbudget**Tabel 3**

	Budget	Budget	Budget	Budget	<i>Budget</i>
Mio. kr., 2007-prisniveau	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
Langfristet gæld primo	210,0	205,8	197,8	189,8	181,8
+anskaffelser	9,5	5,6	5,5	5,5	5,5

-afskrivninger og ekstraord. afdrag	13,7	13,6	13,5	13,5	13,5
Langfristet gæld ultimo	205,8	197,8	189,8	181,8	173,8
Låneramme	226,4	226,4	226,4	226,4	226,4
Udnyttelsesgrad i pct.	90,9%	87,4%	83,8%	80,3%	76,8%

Opgavefordelt budget

Tabel 4

Omkostninger (brutto) Mio. kr., 2007-prisniveau	Regnska b 2006	Budget 2007	Budget 2008	Budget 2009	Budget 2010	Budget 2011
Generel ledelse og administration samt hjælpefunktioner	60,0	58,7	57,4	56,5	55,8	55,8
Biblioteksservice baseret på fysiske materialer	64,8	63,2	61,8	60,9	60,2	60,2
Biblioteksservice baseret på digitale materialer	25,8	27,7	27,5	28,0	26,7	26,1
Vejledning og anden formidling	13,6	14,6	14,8	14,6	14,4	14,4
Forskning	4,8	5,2	5,1	5,1	5,0	4,5
I alt	168,8	169,4	166,6	165,1	162,1	161,0

Budget for anvendelse af kontraktmidler til forbrugsomkostninger

Tabel 5

Omkostninger (brutto) Mio. kr., 2007-prisniveau	Kate- gori	Budget 2007	Budget 2008	Budget 2009	Budget 2010	Budget 2011
Forskere og studerende får adgang til digitale ressourcer (9)	lønsun		0,2	0,4		
Implementering af internationalt workflowsystem (10)	lønsun	0,2				
Etablering og certificering af 'trusted repository' (11 og 12)	lønsun	0,6	0,8	0,8	0,5	
Brugerundersøgelse af folkebib. og uni.brugernes forventninger (13)	lønsun		0,2			
Udbygning af tværsektorielle tjenester (18 og 19)	lønsun	0,2	0,4			
Øge forskning i digital bevaring (20)	lønsun	0,5	0,5	0,5	0,5	
Lønsun i alt		1,5	2,1	1,7	1,0	0,0
Forskere og studerende får adgang til digitale ressourcer (9)	øvrige dr.		0,1	0,1		
Implementering af internationalt workflowsystem (10)	øvrige dr.	0,2	0,1	0,1	0,1	
Brugerundersøgelse af folkebib. og uni.brugernes forventninger (13)	øvrige dr.		0,1			
Øvrige drift i alt		0,2	0,3	0,2	0,1	0,0

Budget for anvendelse af kontraktmidler til investeringsomkostninger

Tabel 6

Omkostninger (brutto) Mio. kr., 2007-prisniveau	Hovedsto I mio. kr.	Afskr. Periode	-----Omkostningsbevilling, mio. kr.----- 2007 2008 2009 2010 >>			
Implementering af internationalt workflowsystem (10)	0,8	2007-10	0,2	0,3	0,3	
-heraf bevilling til renteudgifter (skøn)		(3 årig)	0,0	0,0	0,0	0,0

7. Rapportering af resultater

Statsbiblioteket rapporterer årligt om opfyldelsen af resultatmålene efter de til enhver tid gældende regler og retningslinjer herfor. I forbindelse med rapporteringen for kontraktens næstsidste år skal Statsbiblioteket udarbejde en samlet rapportering om resultatopnåelsen i hele kontraktperioden, dvs. om de hidtidige resultater og de forventede resultater i resten af perioden. Rapporteringen er en del af grundlaget for forhandlinger om ny resultatkontrakt.

8. Kontraktens status

Denne resultatkontrakt er ikke en kontrakt i almindelig juridisk forstand. Der ændres ikke ved ministeransvaret og de almindelige instruktionsbeføjelser i forholdet mellem departement og institutionen. Gældende lovgivning og hjemmelskrav, budget- og bevillingsregler, overenskomster mv. skal følges, med mindre der er tilvejebragt hjemmel til fravigelse. Departementet kan tilbagekalde eller ændre kontrakten eller dele heraf i kraft af de almindelige instruktionsbeføjelser.

Som udgangspunkt skal mindre ændringer af ansvarsområde eller af aftalte målsætninger håndteres inden for de aftalte bevillingsmæssige rammer. Det samme gælder for mindre bevillingsmæssige ændringer, som i udgangspunktet ikke giver anledning til en ændret opgavesammensætning eller ændringer i de krav, der stilles i forbindelse hermed.

Større ændringer af institutionens opgaver og aktiviteter eller af aftalte målsætninger vil altid give anledning til en genforhandling af institutionens bevillingsmæssige grundlag. Omfattende ændringer i institutionens bevillingsmæssige grundlag vil kunne give anledning til en genforhandling af resultatkontrakten.

Resultatkontrakten er ikke til hinder for, at der sker tilførsel eller bortfald af bevillinger i forbindelse med ressortændringer.

Den ____ januar 2007

Kulturministeriet

Statsbiblioteket

Brian Mikkelsen
Kulturminister

Svend Larsen
Direktør

Bilag

Bilag 1: Opgavehierarki

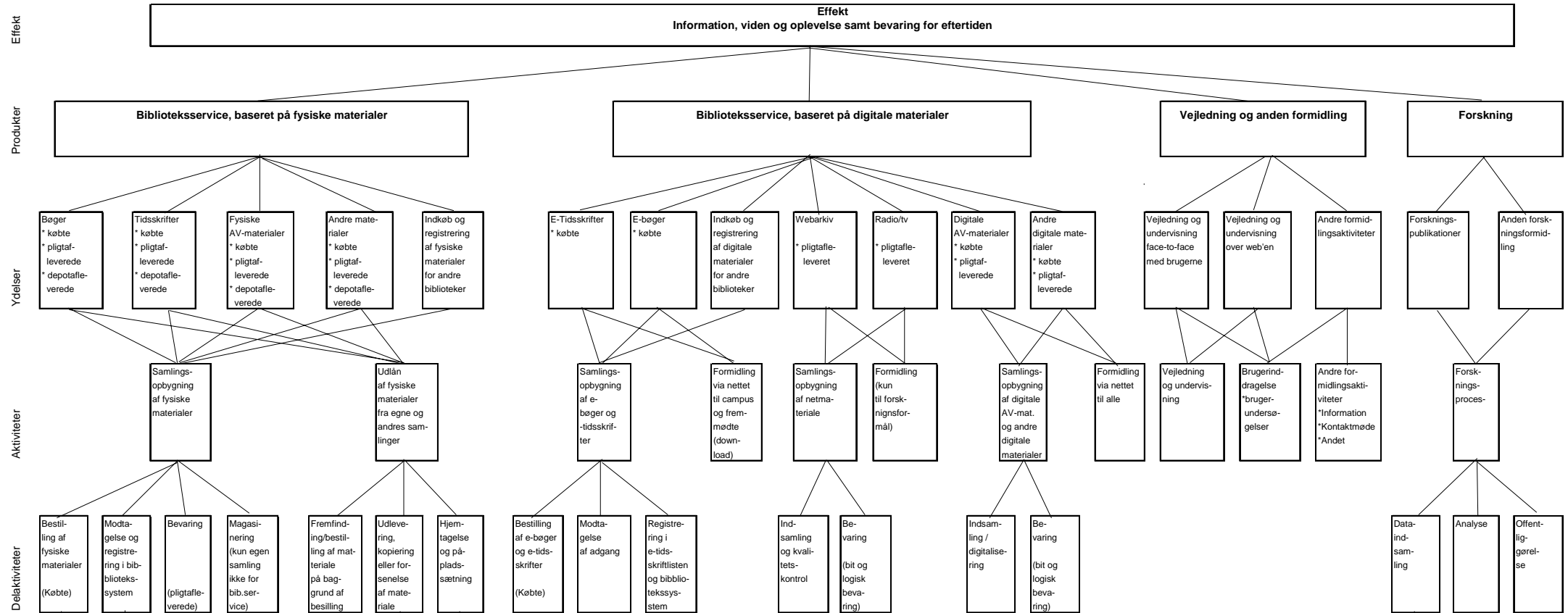
Bilag 2: Samlet oversigt over vægtning af mål og resultatkrav

Bilag 3: Skema over klare mål



Bilag 1: Opgavehierarki

Opgavehierarki for Statsbiblioteket





Bilag 2: Samlet oversigt over vægtning af mål og resultatkrav

Samlet oversigt over mål og resultatkrav

	Mål	Resultatkrav	Frist	Målemetode	Vægt, %				
					2007	2008	2009	2010	
Biblioteksbetjening baseret på fysiske materialer	Skaffe mest muligt relevant fysiske materiale og indlemme det mest effektivt	1 Sikre relevans og volumen af indkøb af fysiske materialer (bøger og tidsskrifter) til AU.	2007-2010	Faktisk indkøbt materiale sammenholdes med aftalt niveau.	16,7	10,7	13,6	21,4	
		2 Procesomkostninger til indlemmelse og bevaring pr. bog må ikke overstige gennemsnittet af omkostninger	2007-2010	Aktuel omkostning sammenholdes med gennemsnit for de tre foregående år	10,0	6,4	8,2	12,9	
		3 Alle trykte nyindkøbte bøger skal være klar til udlån senest 15 dage efter de er modtaget fra leverandøren.	2007-2010	Stikprøvekontrol gennemføres 1 gang månedligt	6,6	4,3	5,5	8,6	
	Målets vægt i de enkelte år					33,3	21,4	27,3	42,9
	Sikre tidssvarende og effektive udlånsfunktioner	4 Procesomkostninger pr. udlån må ikke overstige gennemsnittet af omkostninger for de tre foregående år.	2007-2010	Aktuel omkostning sammenholdes med gennemsnit for de tre foregående år	13,3	8,6	9,1	14,3	
		5 Statsbibliotekets BiblioteksCenter for Integration (SBCI): Udvikling og tilbud om abonnerede depoter (vedr. etniske minoriteter)	2007-2008	Undersøgelse af brugertilfredshed med abonnerede depoter (etniske minoriteter)	8,9	5,7	0,0	0,0	
	Målets vægt i de enkelte år					22,2	14,3	9,1	14,3
	Sikre effektiv pladsudnyttelse	6 Kassation af udenlandsk materiale i papirform påbegyndes.	2009	Kassationskampagne sker på baggrund af fastlagt politik.	0,0	0,0	9,1	0,0	
	Målets vægt i de enkelte år					0,0	0,0	9,1	0,0
	Biblioteksbetjening baseret på digitale materialer	Sikre mest muligt relevant digitalt informations- og dokumentationsmateriale	7 Sikre relevans og volumen af indkøbt e-licenser (e-bøger, e-tidsskrifter og databaser) til AU.	2007-2010	Faktisk indkøbt materiale sammenholdes med aftalt niveau.	11,1	10,2	10,5	14,3
8 Digitalisering af dele af avissamlingen.			2009	Digitalisering påbegyndes på baggrund af fastlagt plan.	0,0	0,0	6,3	0,0	
9 Forskere og studerende får adgang til digitale ressourcer. Sker via DK-AAI samarbejdet			2009	Fjernadgang til digitale ressourcer i nationalbibliotekssamlingerne er etableret.	0,0	0,0	10,4	0,0	
10 Implementering af internationale workflowsystem for medier. Formål er at øge mængden af digitale optagelser af lyd og levende billeder med henblik på at tilgængeliggøre dette materiale overfor relevante slutbrugere.			2008	System er implementeret og informationer er opdateret.	0,0	4,1	0,0	0,0	
Målets vægt i de enkelte år					11,1	14,3	27,2	14,3	
Udbygge bibliotekets nationale kompetencer vedr. digital langtidbevaring	11 Etablering og drift af 'trusted-repository'.	2007	'Trusted-repository' etableret og efterfølgende driftet.	11,2	7,2	9,1	14,3		
	12 'Trusted-repository' godkendt/certificeret.	2009	Gennemført audit af 'trusted-repository'.	0,0	0,0	9,1	0,0		
Målets vægt i de enkelte år					11,2	7,2	18,2	14,3	

Samlet oversigt over mål og resultatkrav (fortsat)

	Mål	Resultatkrav	Frist	Målemetode	Vægt, %			
					2007	2008	2009	2010
Vejledning og anden formidling	Øge viden om brugernes behov for differentierede serviceydelse	13 Brugerundersøgelse af folkebibliotekernes og universitetsbrugernes forventninger til biblioteksservice gennemføres.	2008	Rapport om folkebiblioteks- og universitetsbrugernes forventninger til biblioteksservice foreligger.	0,0	7,1	0,0	0,0
	Målets vægt i de enkelte år				0,0	7,1	0,0	0,0
	Udvikle kvalitetstestede digitale søgefaciliteter til bibliotekets brugere og samarbejdspartnere	14 'Usability'-test af søgemaskine gennemføres.	2007	Der foreligger rapport vedr. testresultater og anbefalinger til videre udvikling.	11,1	0,0	0,0	0,0
		15 Der udvikles teknisk mulighed for 'open source' - adgang til kode i søgemaskine.	2008	'Open-source'-adgang etableret.	0,0	4,1	0,0	0,0
		16 Udvikling af driftsversion af søgemaskine til mindst 2 institutionstyper er udviklet på baggrund af forespørgelser (fx folkebiblioteker, institutbiblioteker, Det Danske Kulturarvsdomæne, CSA)	2008	Driftsversioner er implementeret hos mindst 2 institutionstyper.	0,0	10,2	0,0	0,0
	Målets vægt i de enkelte år				11,1	14,3	0,0	0,0
	Øge digital information om biblioteksservice i brugernes fysiske miljø	17 Installere software til virtuel/digital information til AU-studerende.	2007	Ibrugtagning og efterfølgende evaluering af Infogalleri version 3.0 på Statsbiblioteks Sundhedsvidenskabelige Bibliotek (SvB) - teknisk og redaktionelt.	11,1	0,0	0,0	0,0
	Målets vægt i de enkelte år				11,1	0,0	0,0	0,0
	Udvikling af tværsektorielle tjenester (biblioteker/uddannelsesinstitutioner)	18 AU indgår i national løsning om bruger og adgangsstyring - på tværs af institutionstyper. Via DK-AAI samarbejdet.	2008	AUs matrikel- og medarbejderregister bliver benyttet ved adgangsstyring for licensbelagte ressourcer.	0,0	7,1	0,0	0,0
		19 Udvikling samt formidling af tilbud til bl.a. folkebibliotekerne om varetagelse af fjernlån.	2008-2009	Tilbud færdiggjort og udsendt til relevante aftagere.	0,0	7,1	9,1	0,0
Målets vægt i de enkelte år				0,0	14,2	9,1	0,0	
Forskning	Øget forskning i institutionsrelaterede emner.	20 Statsbiblioteket vil øge sin forskning i digital bevaring.	2008-2010	Ved udløbet af 2008 skal der være indgivet 2 peer-reviewed artikler/konferencebidrag til bedømmelse. Disse skal omhandle digital bevaring. Dette skal ske igen inden udgangen af 2010	0,0	7,2	0,0	14,2
	Målets vægt i de enkelte år				0,0	7,2	0,0	14,2
Målenes samlede vægt					100,0	100,0	100,0	100,0



Bilag 3: Skema over klare mål

Klare mål for Statsbiblioteket 2006				
Information og tilgængelighed	Tilfredsstillende	Mindre tilfredsstillende	Utilfredsstillende	Bedømmelses-metode
Biblioteket skal være åbent i den annoncerede åbningstid	99-100%	95-98%	under 95%	Registrere afvigelser
Hjemmesiden skal være oppe 24 timer i døgnet	95-100%	90-94%	under 90%	Registrere afvigelser
Alle relevante oplysninger for brugerne om bibliotekets ydelser og service (såsom åbningstider, udlån og reservering af materiale) skal være tilgængeligt på hjemmesiden	95-100%	90-94%	under 90%	Registrere afvigelser samt henvendelser fra Ris&Ros
Spørgsmål stillet i de dertil indrettede elektroniske spørgeskemaer skal være besvaret inden 2 hverdag	95-100%	90-94%	under 90%	Stikprøver
I åbningstiden skal brugere, som henvender sig personligt for at søge vejledning være tilfredse med ydelsen	95-100%	90-94%	under 90%	Brugerundersøgelse
Udlån fra egen samling	Tilfredsstillende	Mindre tilfredsstillende	Utilfredsstillende	Bedømmelse 2005
Alle trykte nyindkøbte bøger skal være klar til udlån 15 dage efter de er modtaget fra leverandøren	95-100%	90-94%	under 90%	Stikprøver
Alle trykte tidsskrifter skal være klar til udlån 2 dage efter de er modtaget fra leverandøren	95-100%	90-94%	under 90%	Stikprøver
Alle bestilte trykte bøger skal være klar til udlån senest ifølge annonceret tid (annonceret via hjemmeside)	95-100%	90-94%	under 90%	Registrere afvigelser på baggrund af brugerhenvendelser
Alle bestilte trykte tidsskrifter (eller kopier af tidsskrifter) skal være klar til udlån efter annonceret tid (annonceret via hjemmeside)	95-100%	90-94%	under 90%	Tilfredsstillende
Læsesalsbetjening	Tilfredsstillende	Mindre tilfredsstillende	Utilfredsstillende	Bedømmelse 2005
En bestilt bog til læsesalsudlån skal være klar senest ifølge annonceret tid (annonceret via hjemmeside)	95-100%	90-94%	under 90%	Registrere afvigelser på baggrund af brugerhenvendelser
Læsesalen skal være åben i den annoncerede åbningstid	99-100%	90-98%	under 90%	Registrere afvigelser