



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

---

*Præsenteret af  
Peter Søndergaard*

# *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*

# *Organisationers dobbeltbestemmelse*

- *Redskab*

- *Rationalitet, effektivitet*

- *Konkurrence*

- *Kombination af levende og dødt arbejde*

- *Scientific management*

- *Symbol*

- *Kultur - værdier og normer*

- *Konkurrence*

- *Branchekultur*

- *Virksomhedskultur, Identitet*

- *Legitimitet*

# *Nyere organisationsprincipper og typer af organisationsspejlning*

## ■ *Ledelsesprincipper*

■ *Funktionsledelse*

■ *Forandringsledelse*

■ *Vidensledelse*

■ *Kvalitetsledelse*

■ *Serviceledelse*

■ *Værdi- og  
motivationsledelse*

■ *Kaosledelse*

■ *Teamledelse*

## ■ *Spejlning-måling*

■ *Evaluering*

■ *Performance  
measurement*

■ *Benchmarking*

■ *Best practice*

■ *Kvalitetsstyring, TQM*

# *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*

# *Performance measurement.dk 1998-99*

## *Hvad måler man?*

### ■ ***Tid:***

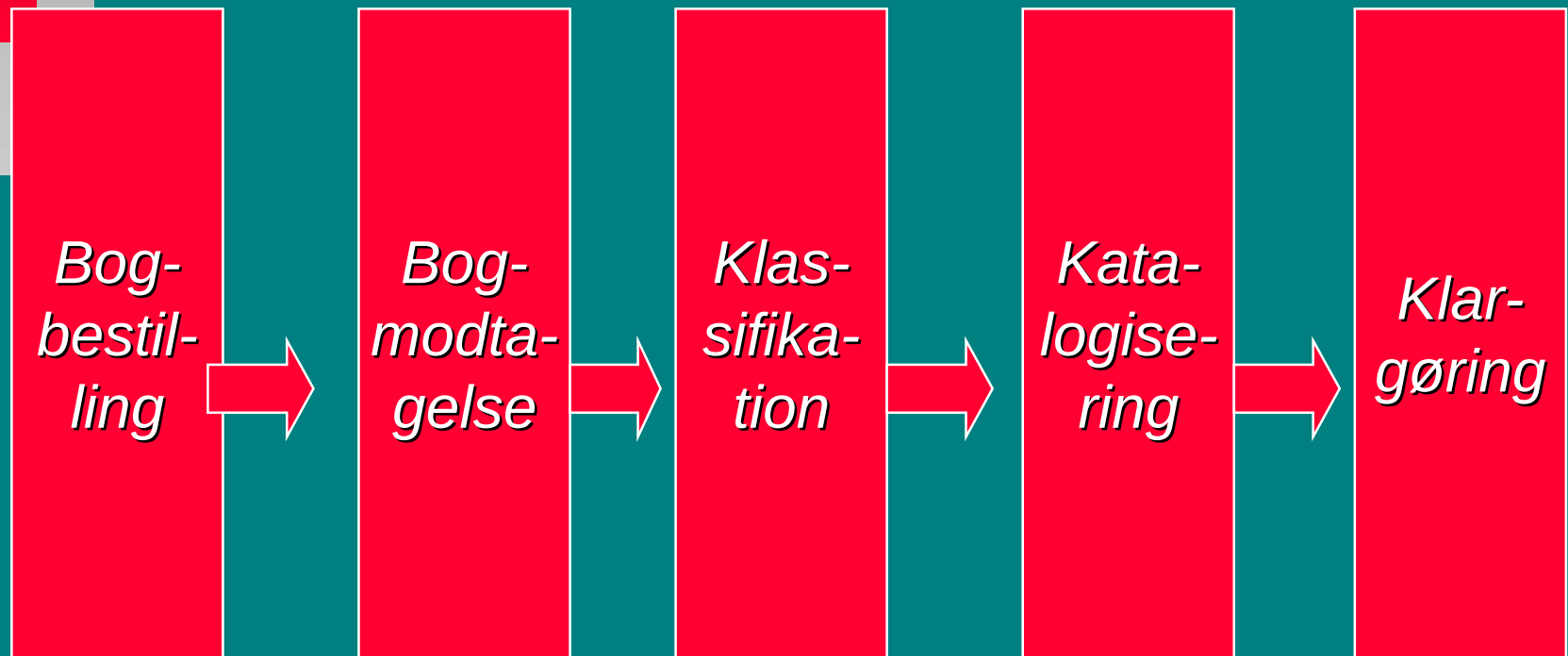
- *Leveringstid*
- *Ventetid*
- *Gennemløbstid*
- *Bestillingstid*
- *Procestid*
- *Turnaround time*

### ■ ***Antal:***

- *Bøger*
- *Udlån*
- *Reservationer*
- *Fjernlån*
- *Fejl*

# *Samlet procestid for bøger*

*- acc turnaround time*

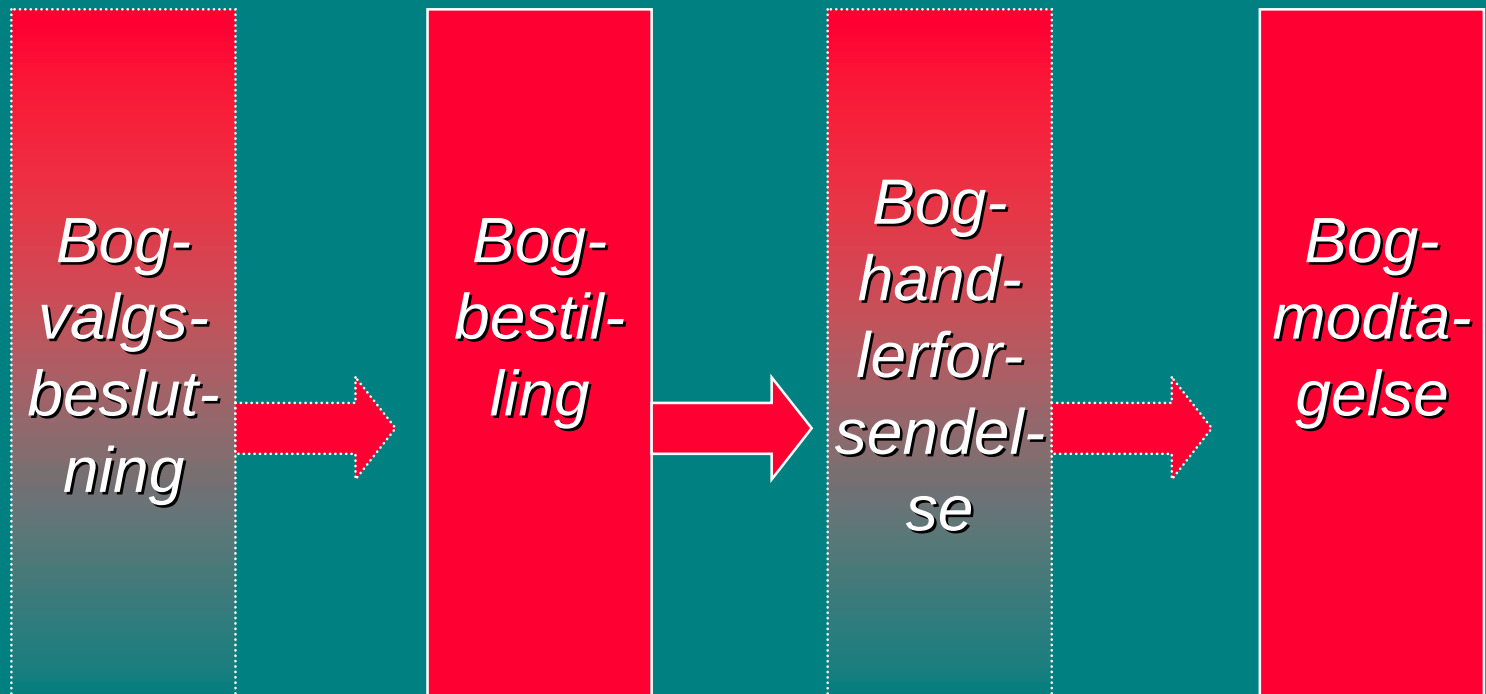


*Samlet procestid = bestillingstid + gennemløbstid*

# *Boghandlernes leveringstid*

## *- Tid fra bestilling til modtagelse*

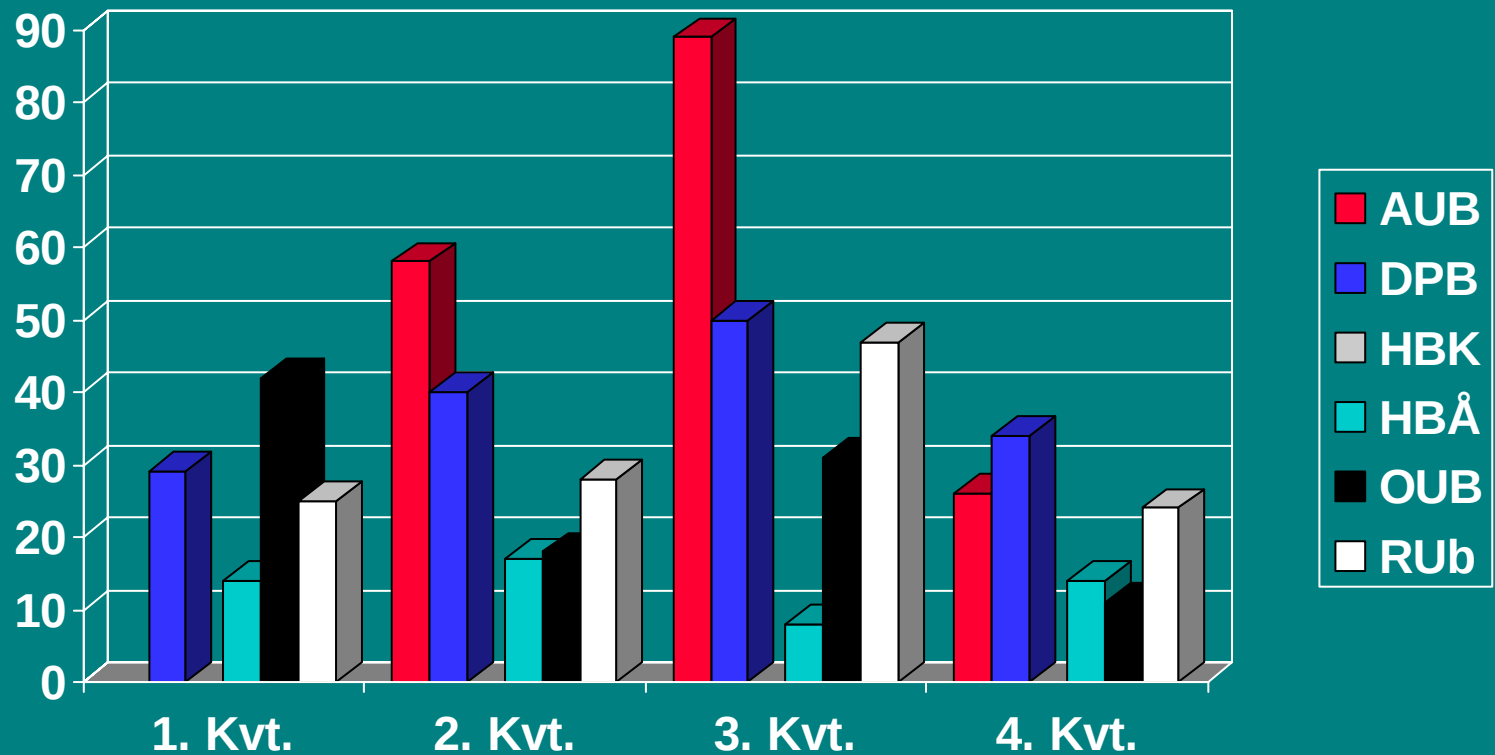
- *Danske boghandlere*
- *Udenlandske boghandlere*





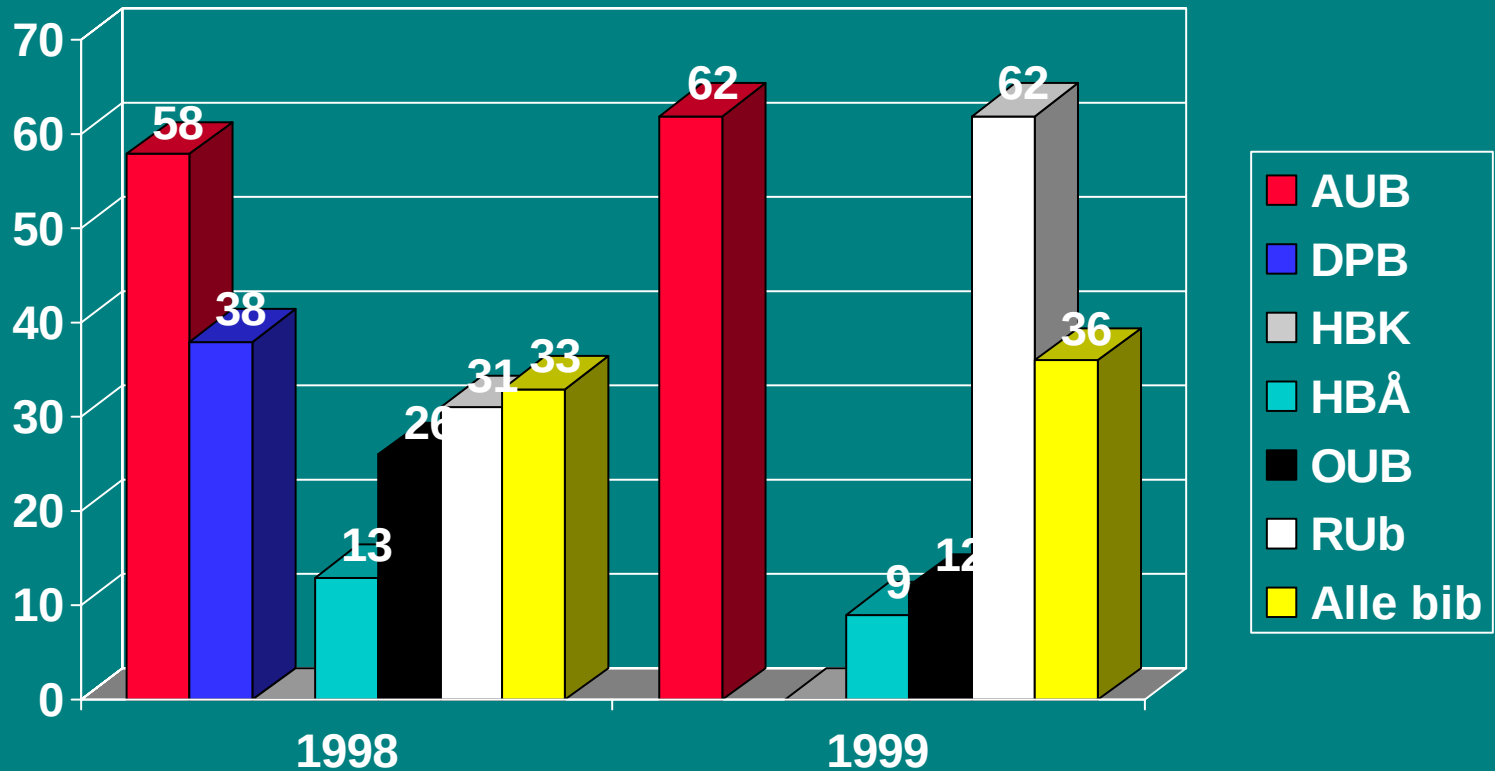
# *Leveringstid på bøger fra danske boghandlere*

## *- Antal dage i gennemsnit pr kvartal 1998*



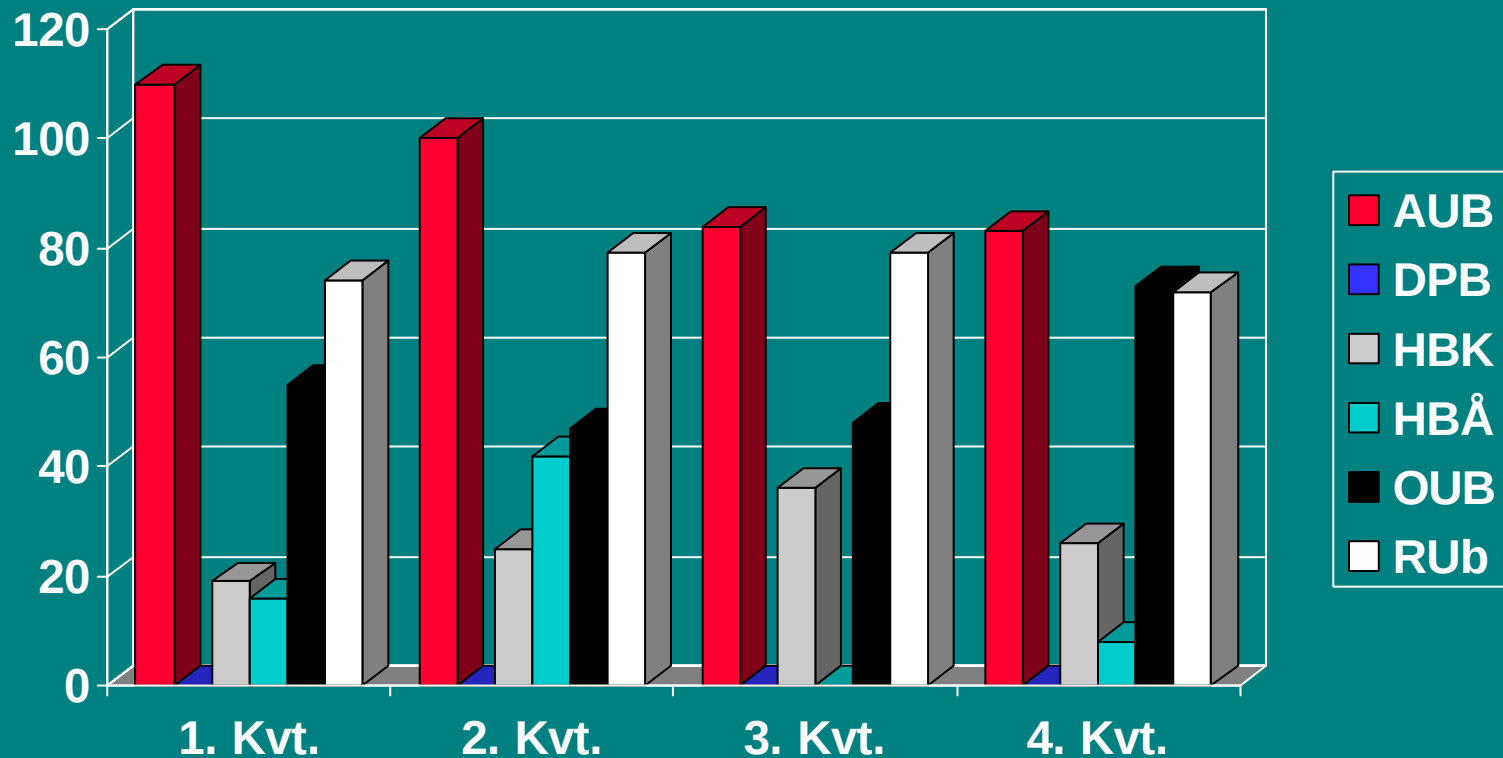
# *Leveringstid på bøger fra danske boghandlere*

## *- Antal dage i gennemsnit 1998 og 1999*



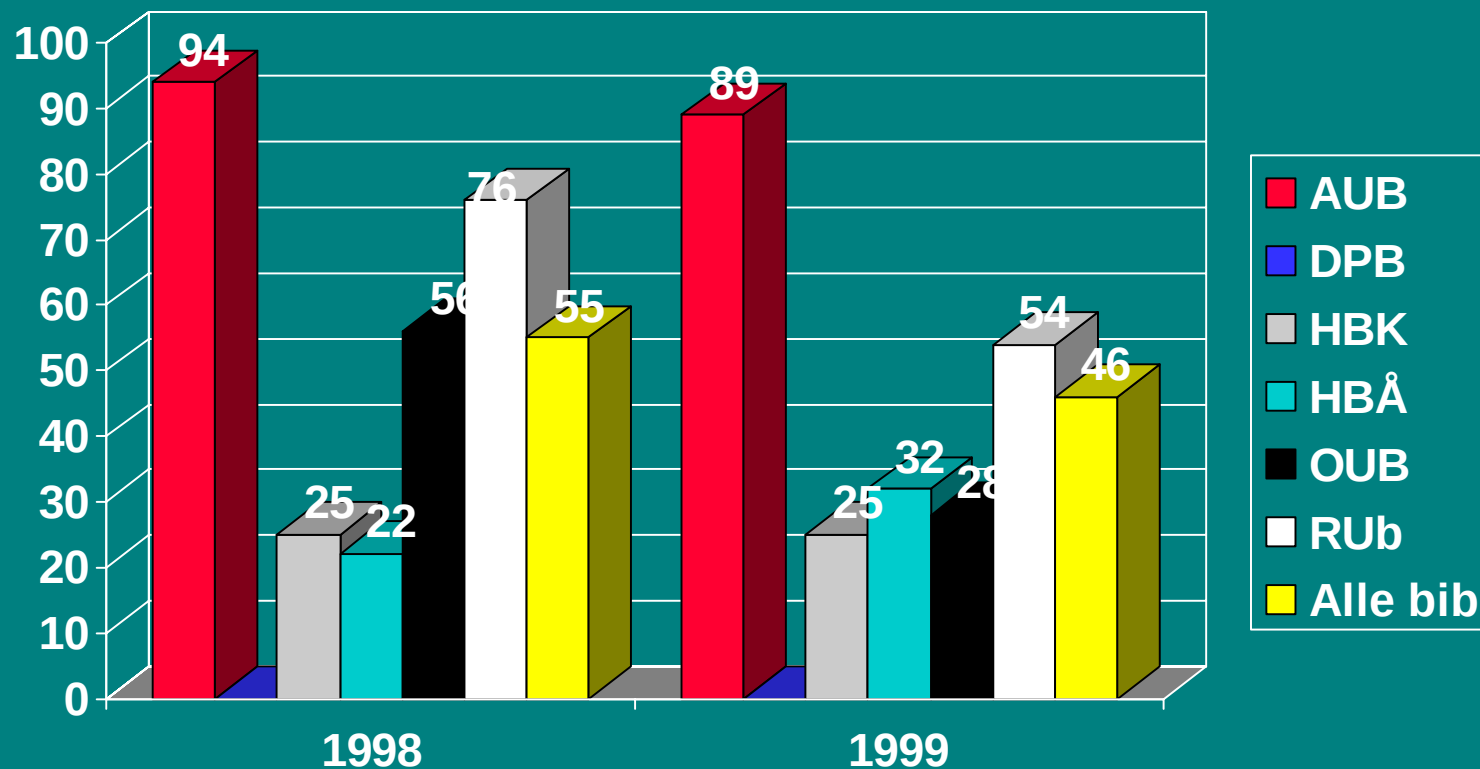
# *Leveringstid på bøger fra udenl. boghandlere*

## *- Antal dage i gennemsnit pr kvartal 1998*



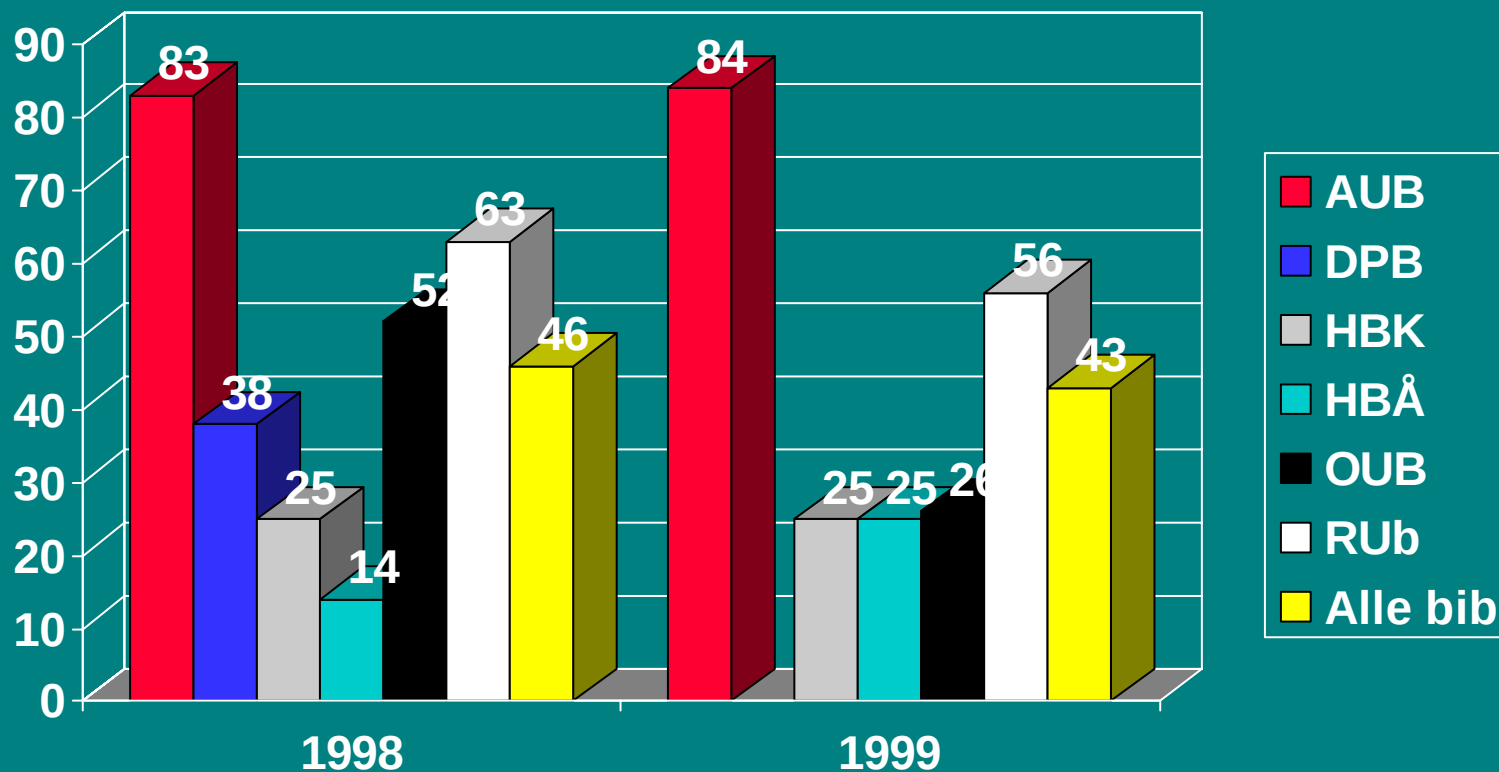
# *Leveringstid for bøger fra udenl. boghandlere*

## *- Antal dage i gennemsnit 1998 og 1999*



# *Leveringstid for bøger fra alle boghandlere*

## *- Antal dage i gennemsnit 1998 og 1999*



# *Hvad påvirker boghandlernes leveringstider?*

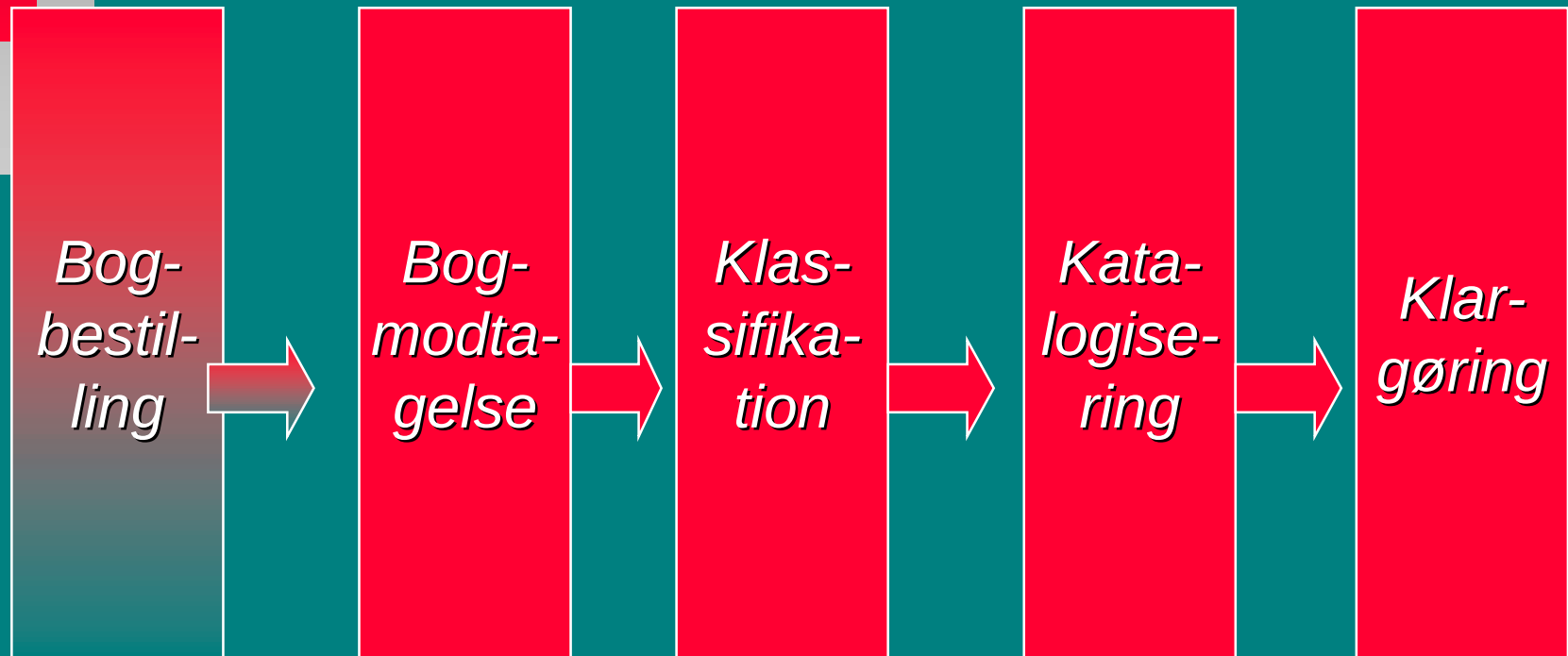
- *Bestillingstidspunkt og udgivelsestidspunkt*
- *Pris- og leveringsaftaler med leverandør*
- *Fagmæssig spredning*
- *Forholdet mellem grå og standard litteratur*
- *Udgivelsesland*
- *Spredning på leverandører*
- *Kvaliteten af leverandører*
- *Bestillingsmåde og betalingsform*

# *Samlet procestid for bøger*

*acc turnaround time - alle bib. - delresultat*

98: 46dage

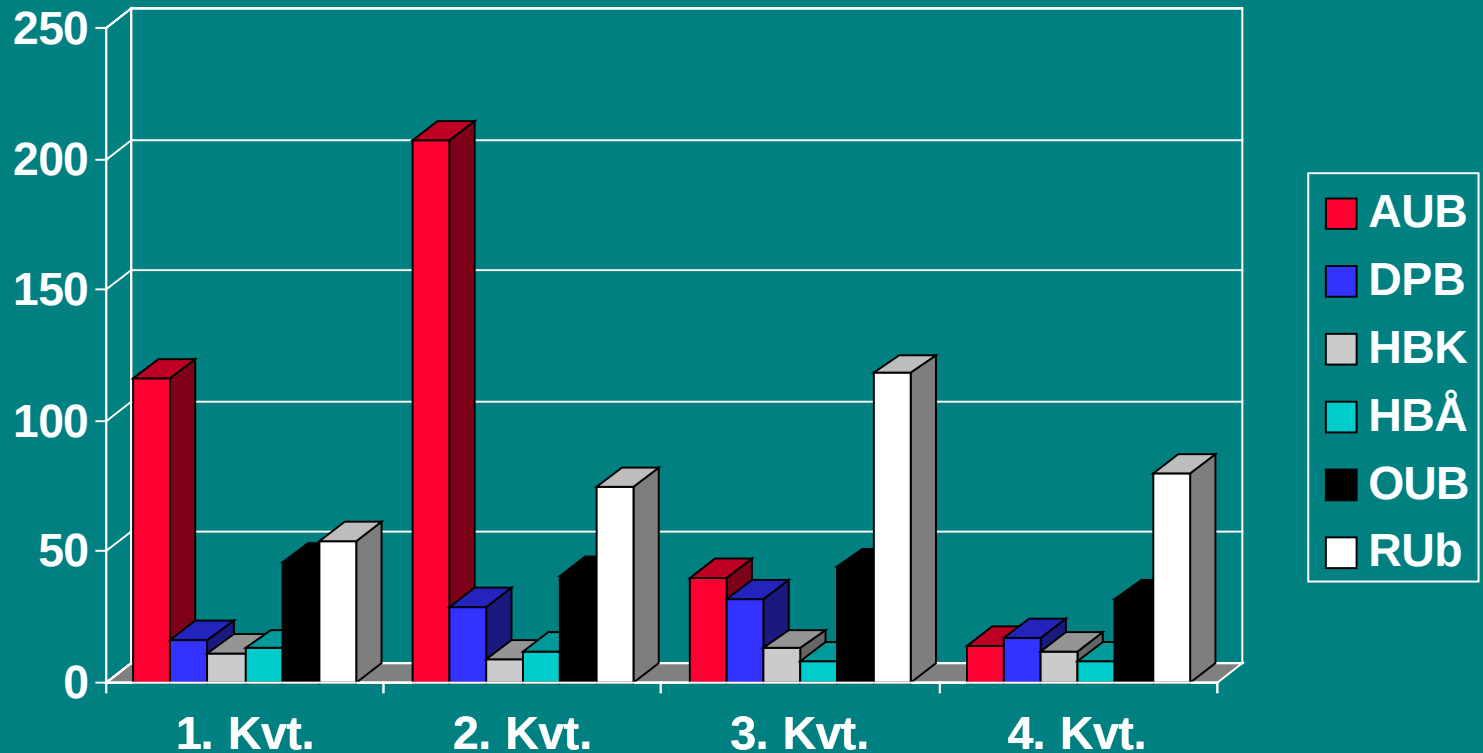
99: 43dage



*Samlet procestid = bestillingstid + gennemløbstid*

# *Gennemløbstid for nye bøger*

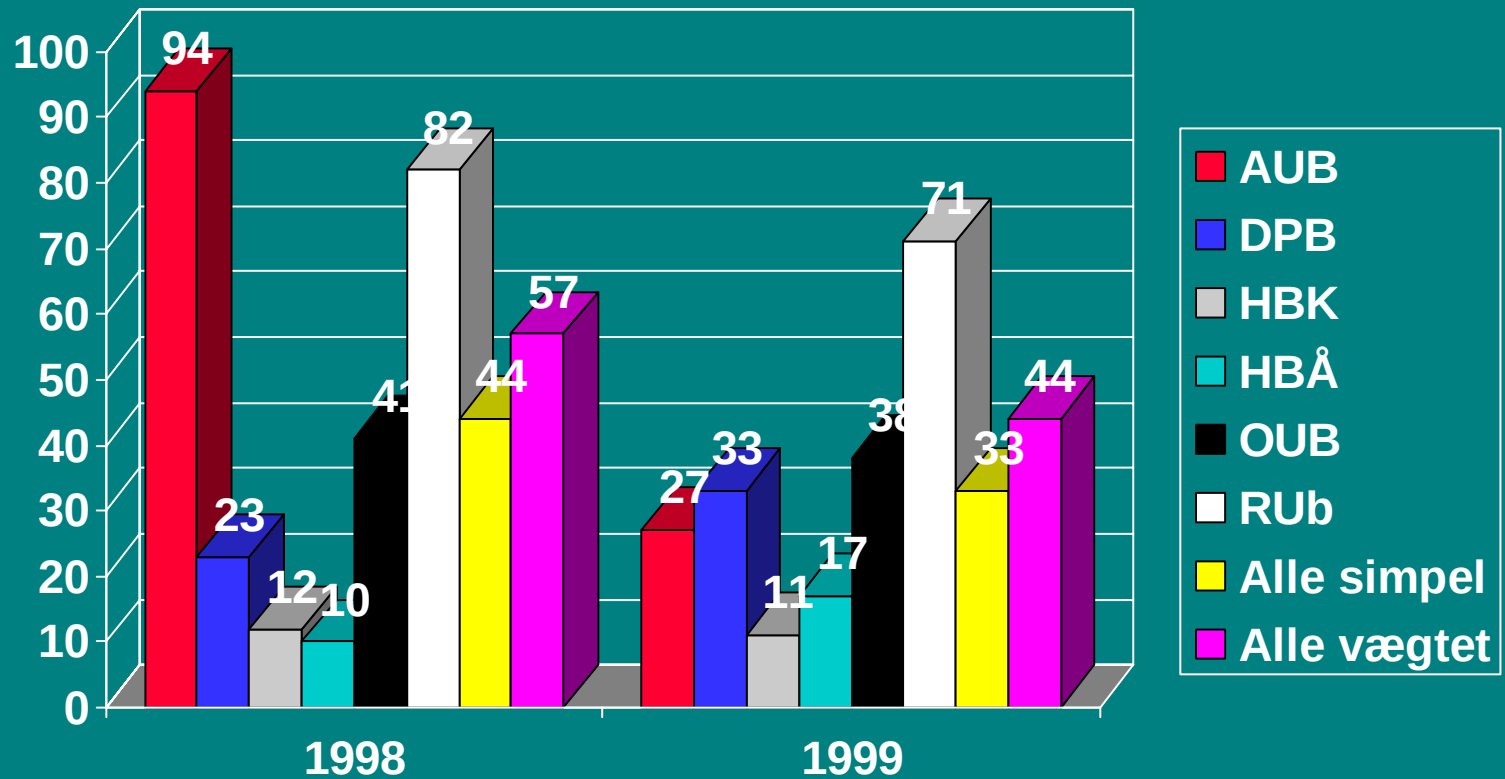
## *- Antal dage i gennemsnit pr kvartal 1998*





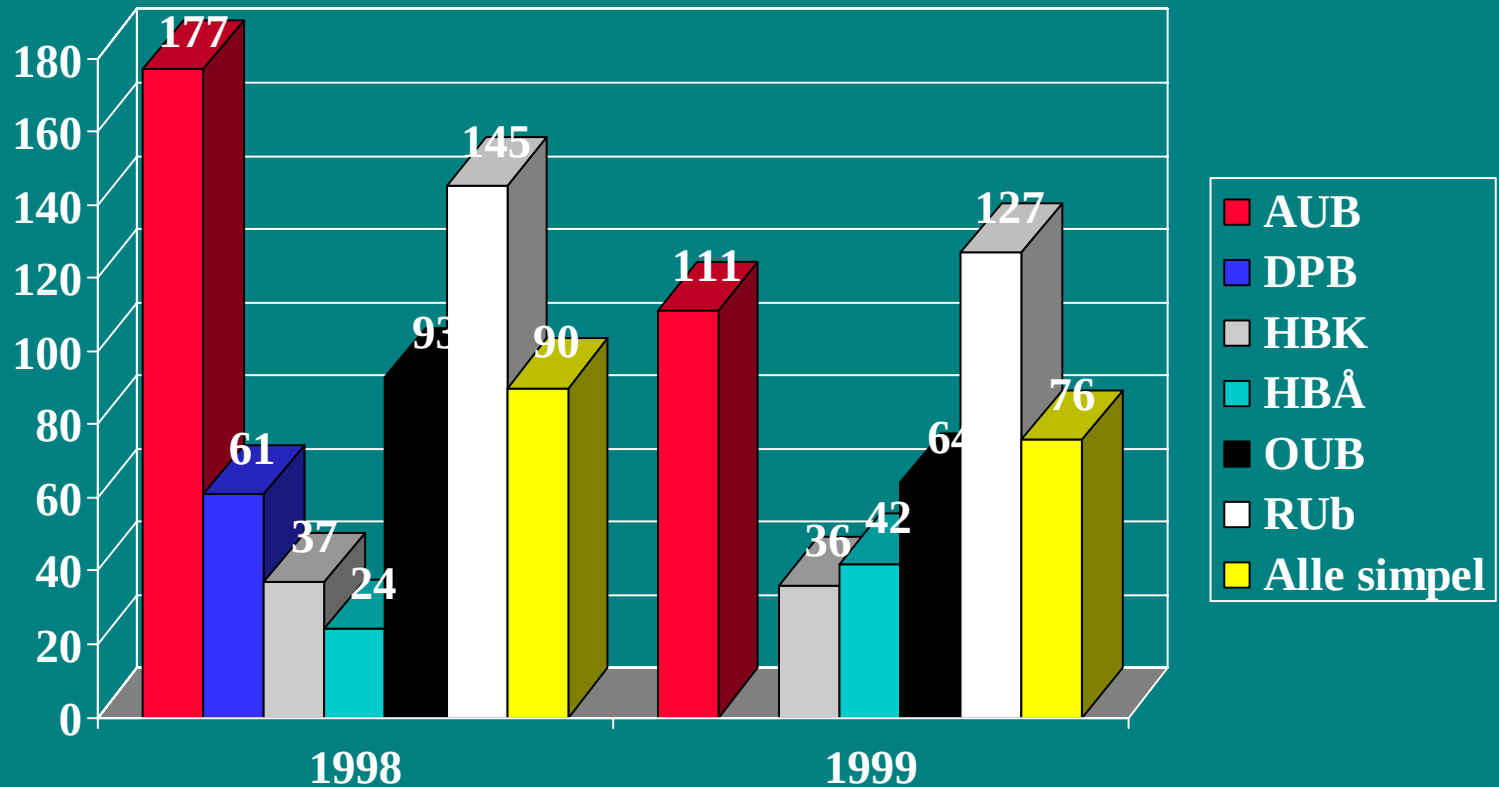
# *Gennemløbstid for nye bøger*

## *- Antal dage i gennemsnit 1998 og 99*



# *Samlet procestid for bøger*

*- acc turnaround time - hvert bibliotek*



*Samlet procestid = bestillingstid + gennemløbstid*

# *Samlet procestid for bøger*

*- acc turnaround time - alle biblioteker*

*98: 46dage*

*99: 43dage*

*98: 44 dage*

*99: 33 dage*

*Bog-  
bestil-  
ling*



*Bog-  
modta-  
gelse*



*Klas-  
sifika-  
tion*



*Kata-  
logise-  
ring*



*Klar-  
gøring*

*Turnaround time: 1998: 90 dage 1999: 76 dage*

# *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*

# *Best practice - bøgernes gennemløbstid*

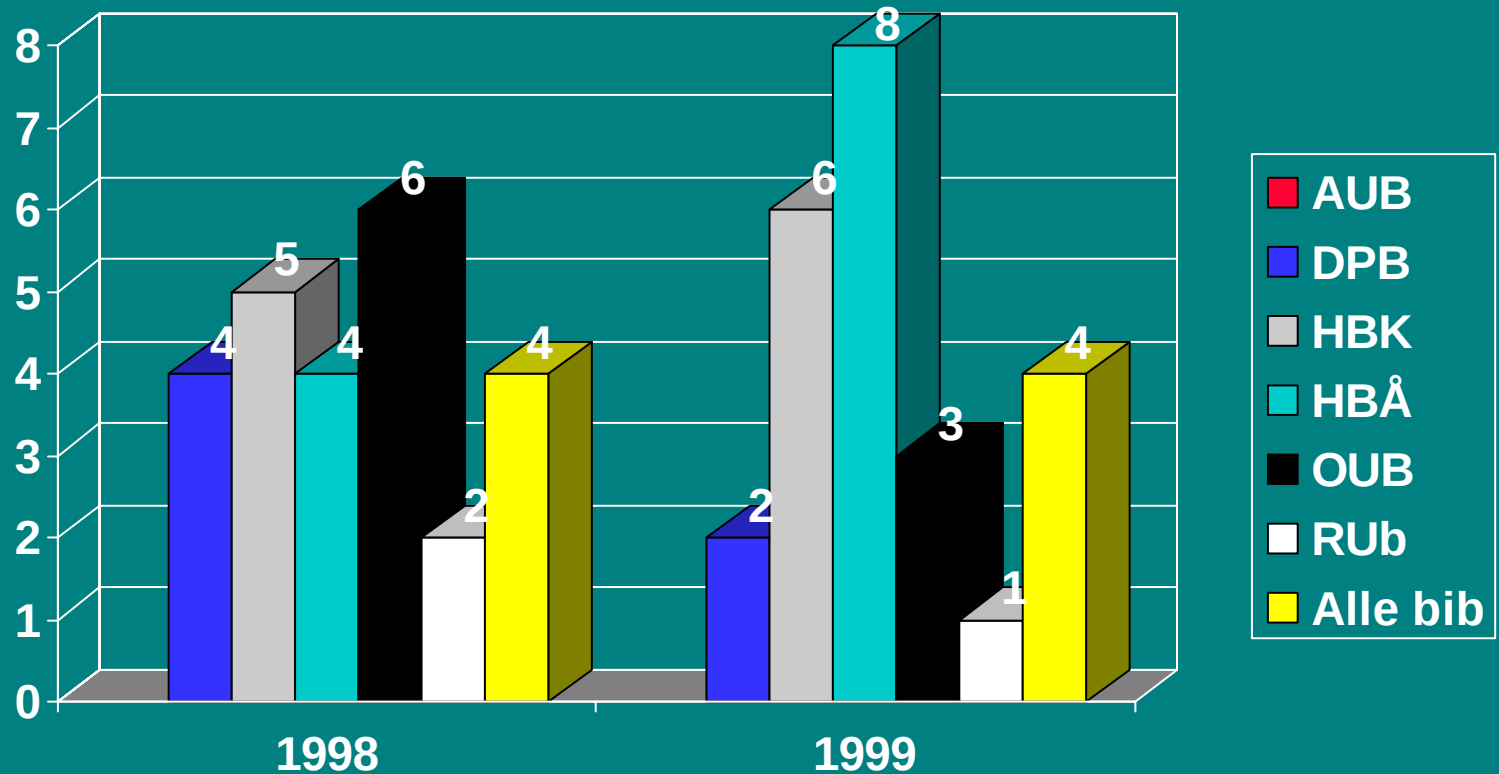
## *-undersøgelsesresultat - HBK, OUB, RUb*

---

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

# *Performance measurement*

## *Fejl i katalogposter 1998 og 99 - %*



# Best practice - DK 1998

|                           |   | <i>aub</i> | <i>dpb</i> | <i>hbk</i> | <i>hbå</i> | <i>oub</i> | <i>rub</i> |
|---------------------------|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Fejlplacerede 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          |            |
| Boghandleres 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          |

# 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<br>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          |



# *Danske forskningsbibliotekers Performance projekt 1998-99*

***SLUT***

*- to be continued....*