

# Årsberetning for Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek 2003

## 1. Executive Summary

År 2003 har særligt været præget af fortsat udvikling af bibliotekets serviceprofil og afslutning af "Udviklingsprogram 2000-2003".

### Nøgleparametre (side 2-3)

Bibliotekets nøgleparametre er 1) udlånstal, 2) indekseringer og 3) besøgende.

Ad 1: For andet år i træk en stagnation omkring udlånstallet som formentlig betyder at biblioteket har nået det udlånsniveau, som den nuværende samling og politik for udlån muliggør. Dermed ligger udlånet på et nogenlunde fast niveau, som er 60 % højere end i 1999. Ad 2: Indekseringer til egen datadase er i antal tilfredsstillende, men indekseringerne til udenlandske er efterhånden ikke-eksisterende. Hele området bør bl.a. pga. teknologisk udvikling inden for søgning af databaser evalueres og omkalfatres. Ad 3: Antallet af besøgende er fastholdt med en lille stigning, men det er spørgsmålet om besøgstallet i fremtiden kan betragtes som et nøgleparameter så længe samlingerne forventeligt i stigende grad gøres elektroniske tilgængelige. I stedet bør fokuseres på en kombination af fysiske og "elektroniske" besøgstal.

### Regnskab og personale (side 3-5)

Biblioteket har overholdt budgettet for 2003. Der er dog et tydeligt behov for forbedret styring på materialekonti, herunder særligt bog- (tilbagevendende overforbrug i første halvår) og AV-konti (årligt underforbrug). Der har ikke været større forandringer omkring personalet, men andelen af timelønnede er steget forholdsvist pga. kraftig udvidelse af aftenåbningstiderne.

### Særlige aktiviteter (side 5-7)

En række serviceforbedringer og særlige aktiviteter er gennemført, her skal særligt nævnes 1) etablering af biblioteksservice for Erhvervsakademiet for Byggeri og Produktion; 2) etablering af depot; 3) ombygning af indgangsparti; 4) deltagelse i virtuel referenceservice "biblioteksvagten.dk" og endelig 5) afslutning af 2-årigt projekt omkring nyt opstillingssystem, mærkning af alle bøger med entydig opstillingsmærkat, ny skiltning i salen samt konsekvensrettelser i online-katalogen.

### Evaluering af "Udviklingsprogram 2000-2003" (side 7-10)

Ved årets udgang afsluttedes samtidig KASBs 4-årige udviklingsprogram for årene 2000-2003. Programmet vurderes som at have genereret megen positiv serviceudvikling og som evaluering gennemførtes dels en 1) medarbejdertilfredshedsundersøgelse og dels en 2) brugertilfredshedsundersøgelse.

Ad 1: Resultatet indikerede at tilfredsheden med ledelsen i biblioteket ikke var udtalt og at der er et behov for fortsat fokusering på at forbedre arbejdsmiljø i relationerne ledelse/medarbejdere; medarbejder/kolleger og medarbejder/arbejdsopgaver. Ad 2: Brugerne udviser ved udgangen af 2003 forøget tilfredshed med bibliotekets ydelser i forhold til årsskiftet 2000/2001, idet en ekstern undersøgelse påviser en signifikant stigning i brugernes oplevede værdi, tilfredshed og loyalitet ift. arkitektskolens bibliotek. Undersøgelsen peger endvidere på at en fortsat satsning på elektroniske ressourcer er uomgængelig.

## 2. Aktivitetsoversigt

### Udlån

Bibliotekets absolutte nøgleparameter for aktiviteten er udlånstallet, se tabel 1.

**Tabel 1. Udlån 1999-2003**

|             | <b>Fysiske Udlån</b> | <b>Elektroniske udlån</b> | <b>Udlån i alt</b> |
|-------------|----------------------|---------------------------|--------------------|
| <b>1999</b> | 40.263               | -                         | 40.263             |
| <b>2000</b> | 46.472               | -                         | 46.472             |
| <b>2001</b> | 61.863               | -                         | 61.863             |
| <b>2002</b> | 63.158               | -                         | 63.158             |
| <b>2003</b> | 64.037               | 190                       | 64.227             |

Note: Elektroniske udlån er udlån optalt efter Biblioteksstyrelsens gældende regler og dækker downloads fra "Wilson Art Full Text" (tidsskriftsartikler). Adgangen til databasen med flere end 115 fuldtekst tidsskifter (3 arkitekturtidsskrifter, resten beslægtede emner som kunsthistorie o.l.) er etableret ultimo 2002 og medtælles derfor først i statistikken fra 2003.

Aktivitetsstigningen på udlån er således på blot 2 % fra 2002 til 2003 mod 60 % for hele den del af resultatkontraktperioden (2000-2003) som er afviklet ift. udgangspunktet i 1999.

Stagneringen i forhold til den tidligere sete vækst skyldes formentlig at biblioteket har nået et foreløbigt loft for samlingsudnyttelse, hvor loftet svarer til hvad der er muligt at udlåne ift. den nuværende samlingsstørrelse, –aktualitet og mulig gennemløbstid pr. enhed.

Antallet af primære benyttere, dvs. ansatte og særligt antallet af studerende ved arkitektskolen er også relevant, og her er udviklingen færre studerende, hvilket i sidste ende vil medføre færre besøgende, udlån og øvrig aktivitet.

Antallet af elektroniske udlån er i underkanten af det acceptable, og en fortsat udbygning og markedsføring af elektroniske produkter synes vigtig, således at KASB på linie med andre velfungerende højere læreanstaltsbiblioteker kan levere artikler o.a. uafhængigt af tid og sted - forstået som lokal- og fjernadgang til f.eks. tidsskrifter, hvor biblioteket afholder licensafgiften.

### Indekseringer

Et andet nøgleparameter for bibliotekets aktivitet er antallet af indekseringer (bibliografisk beskrivelse med eller uden fagligt abstract) af tidsskrifts- og bogartikler til danske og internationale databaser.

Dette parameter er vigtigt, da det er her – ud over særlig prioritering af materialeindkøb – at biblioteket har gjort sin primære indsats for at leve op til den hovedfagforpligtelse inden for byggeri og fysisk planlægning, som biblioteket har og får særlige ressourcer til.

Antallet af indekseringer var i året der gik i alt 8859 stk., hvilket var en stigning på 44 % ift. sidste år (6151 stk.). Stigningen i antallet af indekseringer skyldes primært inddatering af gamle tidsskriftskort (tidsskriftsartikler før 1992), således at bibliotekets offentlige katalogapparat pr. 1. januar 2004 nu udelukkende er tilgængeligt i elektronisk form.

Bibliotekets indekseringer til internationale databaser har nu nået et så utilfredsstillende lavt niveau (f.eks. 2 stk. inddateret til Iconda i 2003) at biblioteket akut bør vurdere sin fortsatte strategi på området.

Samtidig betyder udviklingen i international biblioteksteknologi at man let og billigt i eget katalogapparat kan etablere adgang til eksternt produceret artikeldatabaser. Både bibliografiske data som dem KASB pt. producerer, men også i rene fuldtekststudgaver. Dvs. man bør nu nøje overveje om KASB fortsat skal producere egne artikelindekseringer og i givet fald hvilke fagområder der skal dækkes og til hvem man ønsker at producere dem. Hvis KASB ønsker at fortsætte artikelindeksering kunne en løsning være udelukkende at satse på danske artikelindekseringer, evt. i samarbejde med andre danske kunstbiblioteker, med levering til store internationale databaseleverandører som f.eks. Avery (USA) og API/RIBA (Storbritannien).

Dertil kan man som supplement indkøbe prisbillige internationale databaser af høj kvalitet, der evt. ved hjælp af SFX-/Metalib-teknologi inkorporeres i KASB-basen. Denne løsning sikrer at udenlandske tidsskriftsartikler får en forbedret dækning samtidig med at væsentlige personaleressourcer frigives til andet arbejde. Økonomien i et sådant projekt skal dog afklares nærmere.

### Besøgende

Et sidste nøgleparameter for aktiviteten er antallet af besøgende i publikumssalen.

Antallet var for hele perioden i alt 50.500 besøgende, hvilke svarer til en stigning på 2 % (49.305 besøgende i 2002) og en stigning på 6 % i perioden 2001-2003, idet 2001 var første år med adgangstæller etableret alle årets 12 måneder.

Det bemærkes endvidere at besøgstallet er estimeret ud fra en tælling dækkende 1. januar 2003 til 31. oktober 2003, da komplet adgangstælling i årets sidste 2 måneder ikke var mulig pga. ombygning.

Besøgstallet udviser kun en mindre stigning, og det er sandsynligt at dette skyldes at brugerne har fået (og i de kommende år vil få yderligere) adgang til elektroniske ressourcer og services, som kan benyttes uden at man personligt frekventerer biblioteket. Dermed er der – sammen med en kommende begrænsning i optaget af studerende på arkitektskolen – skabt en forventning om at antallet af besøgende på sigt vil falde. Nøgleparameter bør fremover fokusere på en kombination af fysiske og ”elektroniske” besøgende.

## **3. Regnskab**

### Regnskab

Bibliotekets regnskab afsluttedes med tilfredsstillende resultat, idet det forventede udgifts- og indtægtsniveau blev overholdt.

#### Regnskab

- Driftskonto (incl. indtægter) kr. 2.285.736
- Løn (incl. timeløn) kr. 5.235.816
- I alt kr. 7.521.552

|                      |               |
|----------------------|---------------|
| Heraf materialekonti |               |
| • Bøger              | kr. 1.149.823 |
| • Tidsskrifter       | kr. 115.093   |
| • Produktkataloger   | kr. 57.016    |
| • Databaser          | kr. 38.520    |
| • Video              | kr. 516       |
| • I alt              | kr. 1.360.968 |
| Resultat             |               |
| • Uforbrugte midler  | kr. 4.516     |

Til resultatet bemærkes, at biblioteket på linie med alle andre hovedområder efterfølgende for 2003 er blevet pålagt en generel statslig afgift til flexordning på kr. 34.771, udregnet ift. bibliotekets samlede årsværk.

Med en over årene voksende materialekonto er det blevet stadigt svære at styre økonomien fsva. bogkontoen. Arbejdet med at sikre relevant forbrug uden at lave underskud for hele biblioteksvirksomheden har været væsentlig. Løsningen kunne være at prioritere en etablering af en fagkonto-opdelt rammebevilling med løbende, effektiv økonomistyring.

Biblioteksudvalget har specifikt beklaget, og det suppleres af kommentarer i brugerundersøgelse 2003 der efterspørger flere aktuelle av-materialer, at biblioteket ikke har formået at bruge det budgetterede beløb på AV-indkøb (video og dvd), kr. 20.000. Biblioteket bør som konsekvens af dette etablere en kvalitetssikring af AV-indkøbsfunktionen, således at en fortsat vedligeholdelse og udbygning af AV-samlingen kan finde sted.

#### 4. Personale

Personalemæssigt har biblioteket oplevet sit hidtil roligste år i perioden 2000-2003. Der har i året der gik ikke været afgang, tilgang eller væsentlige rokeringer.

**Tabel 2. Årsværk og timelønnede 2003**

| <b>Personalkategori</b>                             | <b>Årsværk</b> |
|---|----------------|
| Kontorfunktionærer                                  | 3,7            |
| Bibliotekarere                                      | 4,8            |
| Forskningsbibliotekarere / lektorer                 | 3,0            |
| Fotograf  | 1,0            |
| Ledelse   | 1,0            |
| <b>I alt</b>  | <b>13,5</b>    |
| Hertil timelønnet personale (kr., excl. feriepenge) | 292.000        |

Udlånsfunktionen er pr. 1. september 2003 opnormeret med 0,2 årsværk idét en medarbejder ønskede at komme tilbage på fuld tid.

Med udvidelse af åbningstiden fra kl. 18 til kl. 21 ugens 4 første dage 10 mdr. om året, finansieret ved hjælp af en permanent særbevilling, blev andelen af timelønnet personale forøget. 2 studerende er nu på vagt hver dag mandag-torsdag fra kl. 16 - 21.15.

Overbibliotekar René Steffensen, der har været ansat som bibliotekets chef siden 1. januar 2000, opsagde i november sin stilling med virkning fra udgangen af året. Stillingen blev herefter opslået og blandt 17 ansøgere valgte skolens ledelse i december som ny chef at ansætte publikumschef Ditte Jessing, landbohøjskolens bibliotek, med tiltrædelse pr. 1. februar 2004. Bibliotekets personale var repræsenteret i ansættelsesudvalget ved bibliotekar Sara Frahm Pors.

Ud over almindelig, løbende efteruddannelse deltog personalet incl. timelønnede i en studietur til Kolding i perioden 3. – 6. juli 2002, og KASBs bibliotekarer og overbibliotekar deltog samlet i IFLAs (den internationale biblioteksforening) konference i Berlin 2. – 9. august 2003.

I efteråret udkom Kunstakademiets Arkitektskoles længe ventede opdatering af gældende personalepolitik. Den mest markante konsekvens af den ny personalepolitik var en umiddelbar gennemførelse af rygepolitik på KASB, så statens gældende regler overholdes.

## **5. Særlige forhold**

### Bibliotekssamarbejde

September 2003 etablerede KASB et bibliotekssamarbejde med Erhvervsakademiet for Byggeri og Produktions bibliotek, beliggende Stevnsgade 17 på Nørrebro. Mod en årlig betaling på 50.000 kr. kan studerende på EBP nu bestille materialer fra KASB og få dem leveret den efterfølgende dag ved hjælp af EBPs egen kørselsordning. I ordningen indgår også undervisning af alle EBP studerende i brug af KASB faciliteter, databaser o.l. og at KASB ifm. indkøb prioriterer EBPs litteraturbehov. Aftalen er et et-årigt forsøg og skal evalueres inden udgangen af august 2004.

### Depot

Biblioteket fik i årets begyndelse stillet et mindre depot til rådighed under Sdr. Kontorbygning, hvor der efter indretning nu er opstillet 150 hyldemeter reoler. Depotet bevirkede at bibliotekets tidsskriftssamling (primært før 1980), som i perioden februar 2000 – marts 2003 var opmagasineret hos flyttefirmaet Danmark, igen blev tilgængeligt og af lånere kan bestilles til gennemsyn og udlån. Depotet giver i mindre grad plads til magasinerede bøger. Det ny depot opfylder ikke bibliotekets behov for depotplads, men var en kærkommen løsning på de mest akutte behov og biblioteket kunne således i året der gik også gennemføre en større magasinerings- og kassationsrunde i samlingerne på Danneskiold-Samsøes Allé.

### Indgangsparti

Indgangspartiet blev 10. november lukket pga. ombygning. I byggeperioden benyttedes en bagdør som alm. indgang. Ombygningen forestås af kgl. Bygningsinspektør Johan Fogh i regi af arkitektfirmaet Fogh & Følner. Den ny indgang lovliggør adgangsfaciliteterne for handicappede og samtidig forbedres bygningens indgang med elektriske skydedøre samt indbyggede reoler til merchandise, informationsmateriale og boghandel. Byggeriet var planlagt igangsat og færdiggjort i sommermånederne 2003, men blev forsinket. Arbejdet blev igangsat medio november 2003 og forventes efter flere forsinkelser afsluttet medio februar 2004.

## Bussluse

10. juli etablerede kommunen en bussluse til Holmen, således at alle besøgende til arkitektskole og biblioteket nu skal via Chr. Møllers Plads og Forlandet for at besøge biblioteket i bil eller taxa. Busslusen er en væsentlig forringelse i adgangsforholdene for eksterne biblioteksbenyttere, men effekten er pt. ikke undersøgt nærmere.

## Indendørs klima

Klimaforholdene i publikumssalen har ikke været tilfredsstillende, da bygningen i sommermånederne akkumulerer meget varme.

I 2003 blev der opsat persienner i salens vestlige side, således at det overalt er muligt at afskærme for solen. Løsningen er muligvis ikke optimal, men bør evalueres inden yderligere tiltag foreslås.

## Samlinger og skiltning

Biblioteket ændrede skiltning ved årets udgang, således at en mere fleksibel skiltning fra Modulex A/S blev opsat i eksterne og interne områder. Skiltningens fleksibilitet lever i publikumssalen op til de krav et bibliotek normalt har, hvor jævnlige omflytninger og forskubbelse af opstillingsgrupper i samlingerne finder sted. Skiltningen tager samtidig hensyn til, at biblioteket omflyttede samlingerne, således at konkurrenceprogrammer og av-materialer fra årets udgang blev inkorporeret i bogsamlingen.

Endelig afsluttede biblioteket en meget stort projekt, nemlig samlet strimling af alle materialer, således at de nu alle har en mærkat på ryggen der entydigt angiver emnegruppe og placering. Det medfører også at UDK som opstillingssystem ved årets udgang blev endeligt afløst af et in-house opstillingssystem som kun i grundstruktur bygger på UDKs emnegrupper.

G.N. Brandts Samling - en ældre, unik havelitteratursamling - blev i slutningen af 2003 af sikringsmæssige årsager overdraget til Kunstakademiets Bibliotek (KAB). De værker som KAB ikke ønskede at overtage tilbydes nu DVJB eller andre relevante forskningsbiblioteker.

## Forskning

I året udgav Arkitektskolens Forlag værket ”The Unknown St Petersburg – Architecture from 1917 to 1956”. Gennem fotografier og analyser beretter bogen om arkitekturidealene og realiteterne i Skt. Petersborg i første halvdel af det 20. århundrede.

Værkets fotograf og forfatter er lektor, arkitekt maa Andreas Trier Mørch, en af bibliotekets 3 dokumentalister med ret til 40 % forskning i stillingen.

## Andet

I regi af fagportalsamarbejdet Arkade og i samarbejde med Danmarks Designskoles Bibliotek og Museologisk Bibliotek deltog KASB i DEF-projektet ”[biblioteksvagten.dk](http://biblioteksvagten.dk)” fra 1. september 2003. Deltagelsen skal ud over at værdiberege Arkade som fagportal og forbedre KASBs serviceprofil også ses som et forsøg på at skabe værdifuld erfaring med virtuel referenceservice.

Biblioteket havde for fjerde år i træk åbent på Kulturnatten, i år den 10. oktober 2003. I alt 428 mennesker besøgte biblioteket ml. kl. 18-24.

Udlånsautomaterne fik i foråret opdateret software og i december implementeret ny grafik som gjorde lånerbetjeningen mere intuitiv og resulterer i færre betjeningsfejl. Engelsksprogede lånere kan lettere betjene automaterne, da den ny grafik indeholder både dansk og engelsk instruktionstekst.

På [www.kasb.dk](http://www.kasb.dk) etablerede biblioteket en nyhedsliste, så alle interesserede kan abonnere på nyheder fra biblioteket. Ved årets udgang abonnerede i alt 380 biblioteksbrugere på denne mail-facilitet.

Der er ansøgt fondstøtte til overtagelse af Byplanlaboratoriets Biblioteks samlinger, og Nykredits Fond har i 2003 bevilget i alt 100.000 kr. til projektet. Dette sikrer imidlertid ikke fuld økonomisk dækning og KASB skal i samarbejde med KA og Byplanlaboratoriet i 2004 afgøre hvad der skal stilles op med den tiloversblevne samling.

Bibliotekets billedbase indeholdende moderne dansk arkitektur nåede i året der gik et indhold på i alt 258 byggerier. Basen blev i 2003 omdøbt til "arkitekturbilleder.dk" og overgik til en MySQL/Apache-database, således at opetiden ift. tidligere blev forbedret væsentligt. Biblioteket har forberedt en engelsk spejling af brugergrænseflade, og hvis den kan implementeres i 2004 vil basen for alvor være tilgængelig for internettets brugere.

Billeder af udvalgte byggerier leveres desuden mod betaling til databasen "Dansk Arkitekturguide", en base biblioteket laver i samarbejde med Dansk ArkitekturCenter. I sommeren 2003 åbnede basen med byggerier fra København og Århus, og i slutningen af året kom Aalborg og Odense til.

Overbibliotekaren havde i 2002-2003 som en personlig ordning og med et væsentligt tidsforbrug projektledelsen af Kunstakademiets Arkitektskoles projekt "KA-net". Projektet, der med et budget på mere end 6 mio. kr., skal etablere et fuldt funktionsdygtig intranet ved hjælp af et content management system afviklede i året der gik et offentligt udbud, hvor Novo Nordisk IT A/S efterfølgende blev valgt som skolens fremtidige partner. Ved overbibliotekarens afgang overgik projektledelsen til skolens fællesadministration.

## **6. Udviklingsprogram 2000-2003**

Som særligt afsnit medtages i år en opfølgning på udviklingsprogrammet, idet det med udgangen af 2003 er endeligt afsluttet.

Biblioteket har i 2003 evalueret de konkrete resultater af den ved årets udgang afsluttede udviklingsplan. Dette er sket dels ved en medarbejdertilfredshedsundersøgelse i form af en konkret ledelsesevaluering og dels ved en brugertilfredsundersøgelse i form af en gentagelse af bibliotekets brugerundersøgelse fra 2000 efter modellen Dansk Kundeindex.

### Medarbejdertilfredshedsundersøgelse

Kunstakademiets Arkitektskole gennemførte i 2002 en medarbejdertilfredshedsundersøgelse i form af en ledelsesevaluering, hvor administrative, studie- og institutledere blev evalueret ved hjælp af et spørgeskema udarbejdet i samarbejde med VIBITSledelse, et eksternt konsulentfirma, og godkendt af KAs samarbejdsudvalg.

Bibliotekets ledelse tog herefter initiativ til ifm. en coach-møderække ml. overbibliotekar og VIBITSledelse, at samme undersøgelse blev gennemført på KASB i begyndelsen af 2003.

Et batteri på 27 spørgsmål skulle afdække hvor enige KASBs medarbejdere var i en række udsagn og hvor stor betydning de tillagde de forskellige udsagn. Dvs. det var muligt at identificere succesområder som ingen tillagde større vægt og problemområder, som havde stor betydning for medarbejderne – og omvendt.

Ca. 69% af bibliotekets medarbejdere besvarede undersøgelsen, og det forhindrer at undersøgelsen giver et 100 % retvisende billede af den dengang aktuelle medarbejdertilfredshed. Samtidig var det pga. undersøgelsens anonymitet ikke mulig at se hvordan respondenterne fordelte sig på personalekategorier, hvor medarbejdernes arbejdsindhold og daglig ledelseskontakt er meget uens.

De 5 punkter hvor ledelsen scorede dårligst (leder god til at tackle problemer; leder god til at skabe holdfølelse og engagement; leder åben for modsigelser og kritik; leder inddrager medarb. i planlægning af mål og arbejdsopgaver; leder god til at stimulere og udfordre medarb. personligt og fagligt) var alle punkter som medarbejderne i relation til andre spørgsmål vægtede højt. Der var også punkter hvor medarbejderne var tilfredse (leder lægger vægt på at udnytte ressourcer effektivt; leder står ved upopulære beslutninger; leder lægger vægt på at nå fastlagte mål; leder går i spidsen for forandringer; leder bakker medarb. op), men det var tydeligt at dette ikke var områder som medarbejderne vægtede lige så højt som de områder der scorede dårligst.

Konklusionen af undersøgelsen var entydig, nemlig at mange medarbejdere ikke var tilfredse og at biblioteket her havde et forbedringsområde, der skal arbejdes videre med. Umiddelbart afdækker undersøgelsen relationerne ml. ledelse og medarbejdere efter en større omstillingsperiode, men det vurderes at en udfoldet medarbejdertilfredshedsundersøgelse, hvor også relationerne til eget arbejde og kolleger imellem undersøges, formentlig ville udvise lignede resultater, nemlig at psykisk arbejdsmiljø og medarbejdertilfredshed er et udviklingsområde som biblioteket intensivt bør arbejde videre med.

### Brugertilfredshedsundersøgelse

I november 2003 gennemførte KASB en brugerundersøgelse i samarbejde med Danmarks Farmaceutiske Bibliotek, Odense Hovedbibliotek, Odense Musik Bibliotek og Slagelse Centralbibliotek. Undersøgelsen blev forestået af professor Lars Grønholdt fra Copenhagen Business School.

Brugerundersøgelsen var en gentagelse af KASBs 2001-undersøgelse, og metoden ”European Customer Satisfaction Index” og ”Dansk Kundeindex” som blev benyttet, bygger på de nyeste metoder og resultater inden for kunde- og brugerundersøgelser. Ud over at være en unik platform for benchmarking biblioteker imellem er undersøgelsen også velegnet som værktøj til prioritering af forbedringsaktiviteter.

Da KASB gennemførte en tilsvarende undersøgelse ved årsskiftet 2000/2001 har det fra bibliotekets side denne gang også været tænkt som en evaluering af de forbedringsaktiviteter, som er gennemført som konsekvens af udviklingsprogrammet.

De 9 undersøgelsesområder der er undersøgt (Elektroniske ressourcer; materialer, andre tilbud, tekniske faciliteter, øvrige forhold, personalets betjening, brugerværdi, brugertilfredshed og

brugerloyalitet) har alle opnået forbedringer, og de fleste er markante, hvorom professor Lars Grønholdts som hovedkonklusion i sin slutrapport fra februar 2004 skriver (side 34):

*” Da denne undersøgelse er gennemført på nøjagtig samme måde som DEF-undersøgelsen i 2001, er det muligt at sammenligne de opnåede indeks for Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek i 2003 med indeksene fra 2001.*

*Der er opnået forbedringer inden for samtlige 9 områder, og de fleste er markante. De største forbedringer ses inden for:*

*Elektroniske ressourcer og øvrige forhold, hvor indeksene er steget med henholdsvis 9 %-point og 12 %-point. Det er fantastisk flotte forbedringer! Også materialer og tekniske faciliteter er steget imponerende meget (6 %-point). De øvrige områder er steget med 2-4 %-point.*

*Alt i alt er nogen af de største indeksforbedringer inden for bibliotekets kerneområder: materialer og elektroniske ressourcer. Disse imponerende forbedringer afspejler sig også tydeligt i alle 3 performanceindeks for brugerværdi, -tilfredshed og -loyalitet, som er steget med 3-4 %-point.*

*Specielt imponerende er stigningen i loyalitetsindekset; generelt gælder nemlig, at jo højere indeks, jo sværere vil det alt andet lige være at skabe yderligere forbedringer.*

*Alt i alt har de forbedringsaktiviteter, der er gennemført de sidste par år, resulteret i en signifikant stigning i brugernes oplevede værdi, tilfredshed og loyalitet med biblioteket. Indeksene for personalets betjening og brugerloyalitet ligger nu på så højt et niveau, at det fremover vil være vanskeligt, inden for rimelige budgetrammer, at opnå betydelige forbedringer. Her bør der sættes på en fastholdelsesstrategi.”*

Rapporten identificerer blandt andet de områder som fremover bør prioriteres ift. at skabe øget tilfredshed (side 39):

*”Af prioriteringskort til højre ses, at Kunstakademiets Arkitektskoles Biblioteks relative styrker, når det drejer sig om skabelse af brugertilfredshed, er:*

- *Personalets betjening*
- *Øvrige forhold*

*Derimod kan*

- *Tekniske faciliteter*
- *Andre tilbud*

*opfattes som svagheder for Kunstakademiets Arkitektskoles Biblioteks, da de har lave indeks såvel som lille betydning for tilfredsheden.*

*Materialer ligger på grænsen mellem en styrke og en trussel for Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek, og vi vil derfor anbefale at øge ressourcerne til dette område, så det fremover kommer til at optræde som et styrkeområde.*

*Alt i alt kan det konkluderes, at Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek overordnet set prioriterer sin indsats fornuftigt med hensyn til tekniske faciliteter, andre tilbud, personalets betjening og øvrige forhold, når det drejer sig om at skabe tilfredse brugere: determinanterne er enten styrker (høj betydning og højt indeks) eller svagheder (lav betydning og relativt lavt indeks). Ud over at sætte på materialeområdet kan biblioteket også overveje de kommende år at opgradere/udbygge udvalget inden for elektroniske ressourcer.*

*Som situationen er i dag, har de elektroniske ressourcer ikke en signifikant indflydelse på hverken tilfredsheden eller loyaliteten. Men den udvikling, der i de kommende år må forventes inden for dette område, vil formentlig betyde, at dette billede ændrer sig. Derfor vil vi anbefale, at de elektroniske ressourcer indgår som et primært indsatsområde, på lige fod med materialer.”*

## Målopfyldelse

I selve udviklingsplanen er der en række handlinger, mål og succeskriterier der er opfyldt, ligesom der er enkelte områder der ikke er opfyldt. Det vurderes at langt de fleste mål og succeskriterier er opfyldt samt at udviklingsprogrammet har været et godt instrument til at orientere virksomheden mod hhv. generel forandring og konkret udvikling, som ønsket ifm. udarbejdelse af KAs resultatkontrakt i 1999.

Af de mål og succeskriterier der ikke er opfyldt er en række blevet uaktuelle pga. anden udvikling, ændret strategi e.l. Tilbage står de opgaver, som ikke er helt eller delvist opfyldt og som fortsat skønnes relevante at gennemføre. De vigtigste nævnes nedenfor:

- Fastlæggelse af politik for og etablering af institutbiblioteksordning (planlagt 2004);
- E-learning og fuldt udfoldet undervisningsprogram (planlagt 2004);
- Etablering af fuldt udfoldet kompetenceudviklingsprogram;
- Skabe samklang ml. lektorers forskningsprojekter og bibliotekets formidlingsopgaver (planlagt 2004).

Med afslutningen af bibliotekets udviklingsprogram - indeholdende strategi, udviklingsplan og kvalitetsprogram for perioden 2000-2003 - markerer årsskiftet 2003/2004 således også nødvendigheden af en revurdering af strategi med fastlæggelse af nye mål og succeskriterier for en fortsat positiv virksomhedsudvikling.

Frederiksberg, 20. februar 2004



René Steffensen  
Overbibliotekar  
(fratrådt 31. december 2003)