



LibQUAL användarundersökning vid Göteborgs universitetsbibliotek 2010

LibQUAL-gruppens rapport

Britt Omstedt
Karin Edlund
Ellika Riise



GÖTEBORGS UNIVERSITET
GÖTEBORGS UNIVERSITETSBIBLIOTEK

LibQUAL användarundersökning vid Göteborgs universitetsbibliotek våren 2010

Innehåll:

Inledning	s. 5
1. Metod	
Beskrivning av LibQUAL+	7
Genomförande	8
Svarsfrekvens	8
2. Resultat 2010	
Ämnestillhörighet bland de svarande	9
Vilket bibliotek använder man oftast?	10
Vilket ämne använder vilket bibliotek?	11
Hur läsa polardiagram?	12
Resultat i polardiagram	13
Vad tycker våra användare att UB är bäst på?	14
Vad tycker våra användare att UB är sämst på?	15
Minimikrav och önskenivåer	16
Lever UB upp till användarnas krav?	17
Vilka områden anser användarna är viktiga och är UB bra på de områdena? Viktighet och tillräcklighet	20
3. Besöksfrekvens	
Hur ofta besöker man biblioteken?	21
Besöksfrekvens i förhållande till användning av webbplats	23
4. Jämförelser med 2006 års sammanställning av resultat	
Viktighet och tillräcklighet	24
Allmän nöjdhet och Informationskompetens	26
5. Om kommentarmaterialet	27
6. Diskussion	
Slutsatser och koppling till UB:s strategiska vägval	29

7. Förslag till uppföljning av LibQUAL 2010	31
8. Erfarenheter och lärdomar	31
9. Andra aktuella undersökningar	32
7. Referenser och litteratur	34
8. Bilagor	
Bilaga 1 Enkätens utformning 2010-12-14	35
Bilaga 2 Jämförelse "long / lite" version av enkäten	39
Bilaga 3 Enkätens 22 kärnfrågor som är grund för polardiagrammen	40
Bilaga 4 Viktighet och tillräcklighet för UB, G, Ge, Gk, Gm, Gp	41
Bilaga 5 Tabeller för viktighetsmått 2006 års sammanställning	59
Bilaga 6 Jämförande polardiagram tidigare undersökningar och 2010 för G, Ge, Gk, Gm, Gp	64

Ett UB - en undersökning LibQUAL på Göteborgs universitets bibliotek våren 2010

För första gången har Göteborgs UB genomfört en gemensam användarundersökning med hjälp av LibQUAL+ protokollet. Tidigare har UB:s olika enheter deltagit i undersökningen vid olika tidpunkter mellan 2004 och 2006. 2006 gjordes sedan en sammanställning av de resultat och synpunkter som kommit fram vid de olika tillfällena. Syftet var att utröna vilka som var de gemensamma problemområdena som inget enskilt bibliotek ensamt kan åtgärda. Enkätfrågorna har varit de samma under alla åren. (Enkäten återfinnes i bil. 1.)

Nytt för i år har varit att man kan välja att låta deltagarna besvara en kortare version av enkäten, LibQUAL Lite. Alla de 22 kärnfrågorna besvaras fortfarande men varje deltagare besvarar endast 8 utav dem. Alla deltagarna besvarar en fråga från varje dimension och sedan ytterligare fem frågor som slumpas ut från de återstående 19 frågorna (se bil. 2). Uppföljande forskning och utvärdering av LibQUAL+ Lite-versionen har visat att den ger förkortade svarstider och därmed bidrar till högre svarsfrekvenser. Dock har noterats att den förkortade Lite versionen genomgående ger något lägre värderingar. Skillnaderna är dock så små att jämförelse ska kunna göras mellan LibQUAL+Lite och lång version av undersökningen (Thompson, Kyrillidou, Cook 2009). Det kan ändå hållas i minnet om man vill göra jämförelser med tidigare gjorda undersökningar.

1. Metod

Beskrivning av LibQUAL

LibQUAL bygger på SERVQUAL, ett utvärderingsinstrument, som utvecklats inom den privata tjänstesektorn. Det innebär att servicekvalitet mäts genom att ta reda på skillnaden mellan kundernas önskemål om servicen och hur de faktiskt uppfattar den erbjudna servicen. Enligt teorin är det bara kundernas uppfattning som kan utgöra ett mått på hur väl man lyckas med sin service (Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L.1990).

Användarundersökningar förhåller sig som regel till användarens/kundens uppfattning om den faktiskt erbjudna servicen. LibQUAL ger dessutom ett mått på användarnas toleransnivåer avseende olika aspekter på bibliotekens service genom att man frågar både efter den lägsta acceptabla nivån – miniminivån, och efter användarens önskenivå d.v.s. användarens föreställning om biblioteksservice när den är som bäst. När man sedan sammanställer dessa tre mått **minimikrav, önskenivå och upplevd nivå** kan man mäta skillnaden – gaps på engelska – mellan användarnas önskenivå på servicegrad och den upplevda nivån på servicegrad och mellan användarnas minimikrav och deras upplevelse av servicenivån.

Enkäten består av 22 påståenden om bibliotekets tjänster fördelat på de tre dimensionerna **Service/bemötande, Informationskontroll och Lokaler/miljö**. Vid varje påstående frågas efter användarens **lägsta acceptabla servicenivå, önskad servicenivå och upplevd servicenivå**.

Enkäten innehåller också ett antal frågor om besöksfrekvens, informationskompetens och allmän nöjdhet med biblioteket samt demografiska frågor. Dessutom har deltagarna möjlighet att ge sina egna kommentarer om biblioteksverksamheten.

Resultaten av undersökningen presenteras form av tabeller och polardiagram som visar skillnaderna mellan användarens uppfattning av de tre aspekterna; miniminivå, önskad nivå och faktiskt upplevd nivå på service. Skillnaderna – gaps – visar var biblioteket inte når upp till minimikraven resp. överträffar önskade nivåer. Vi kallar dem här tillräcklighetsmått resp. uppfyllelsemått och behandlar i denna rapport i huvudsak tillräcklighetsmåten (adequacy gaps i resultatboken)se. s. 12 för polardiagram från årets undersökning.

Tillräcklighetsmått (adequacy gap) är skillnaden mellan miniminivå och upplevd servicenivå och visar om man når upp till minimikraven som besökarna ställer på bibliotek. Syns som blå stråk i polardiagrammen. Om biblioteket inte når upp till minimikraven syns röda stråk.

Uppfyllelsemått (superiority gap) är skillnaden mellan önskad servicenivå och upplevd servicenivå och visar om biblioteken når upp till besökarna önskemål. Syns som gula stråk i polardiagrammen. Om biblioteket överträffar önskenivåerna syns det som gröna stråk.

Polardiagrammen visar en sammanställning över enkätens 22 huvudfrågor. Varje axel motsvarar en fråga. På varje axel visas respondenternas minimi- upplevda och önskade nivåer av service.

Genomförande

Urval och utskick

Undersökningen utfördes under våren 2010. Vi skickade inbjudan att delta till 30 462 personer via e-post. Adresserna togs från vårt låntagarregister och gick ut till personer som var studenter eller lärare/forskare vid Göteborgs universitet samt innehavare av ett uppdaterat, aktivt lånekort och som angivit e-postadressen som sin primäradress. Endast runt 400 mail studsade tillbaka, vilket är glädjande eftersom det tyder på att vårt register är aktuellt och uppdaterat. Det skickades inga ersättningar för dessa.

Tidpunkt

Vi öppnade vår undersökning den 13 april och stängde den 5 maj. Två påminnelser skickades ut den 20 april och den 27 april. 46 % av svaren fick vi in efter påminnelserna.

Svarsfrekvens

Svarsfrekvens baserad på utskick

Avsnitt 2.1 och 2.2 i resultatboken

Sammanlagt fick vi 6 156 besvarade enkäter på våra två språkversioner, svenska och engelska. Den totala svarsfrekvensen blev 20.2 % av 30 462 utskick.

De inkomna svaren fördelar sig på följande kategorier:

Studenter på grundnivå	58 %	3573 personer
Studenter på avancerad nivå inkl. doktorander	32 %	1955 personer
Lärare/forskare	10 %	593 personer

Svarsfrekvens baserad på antal studenter och lärare/forskare vid GU

Göteborgsuniversitet hade vt. 2010 sammanlagt 38 110 studenter och lärare/forskare.

Till 30 462 av dessa skickades vår enkät dvs. till 80 %.

Svarsfrekvensen för alla GU:s studenter och lärare/forskare blir 16.15 %.

Bland GU:s 27 486 studenter på grundnivå har 3 573 personer, 13 % besvarat vår enkät.

Bland de 7 872 studenterna på avancerad- och doktorandnivå har 1955 personer, 25 % svarat.

Bland GU:s 2752 lärare/forskare har 593 personer svarat, vilket ger 21,5 % av den gruppen

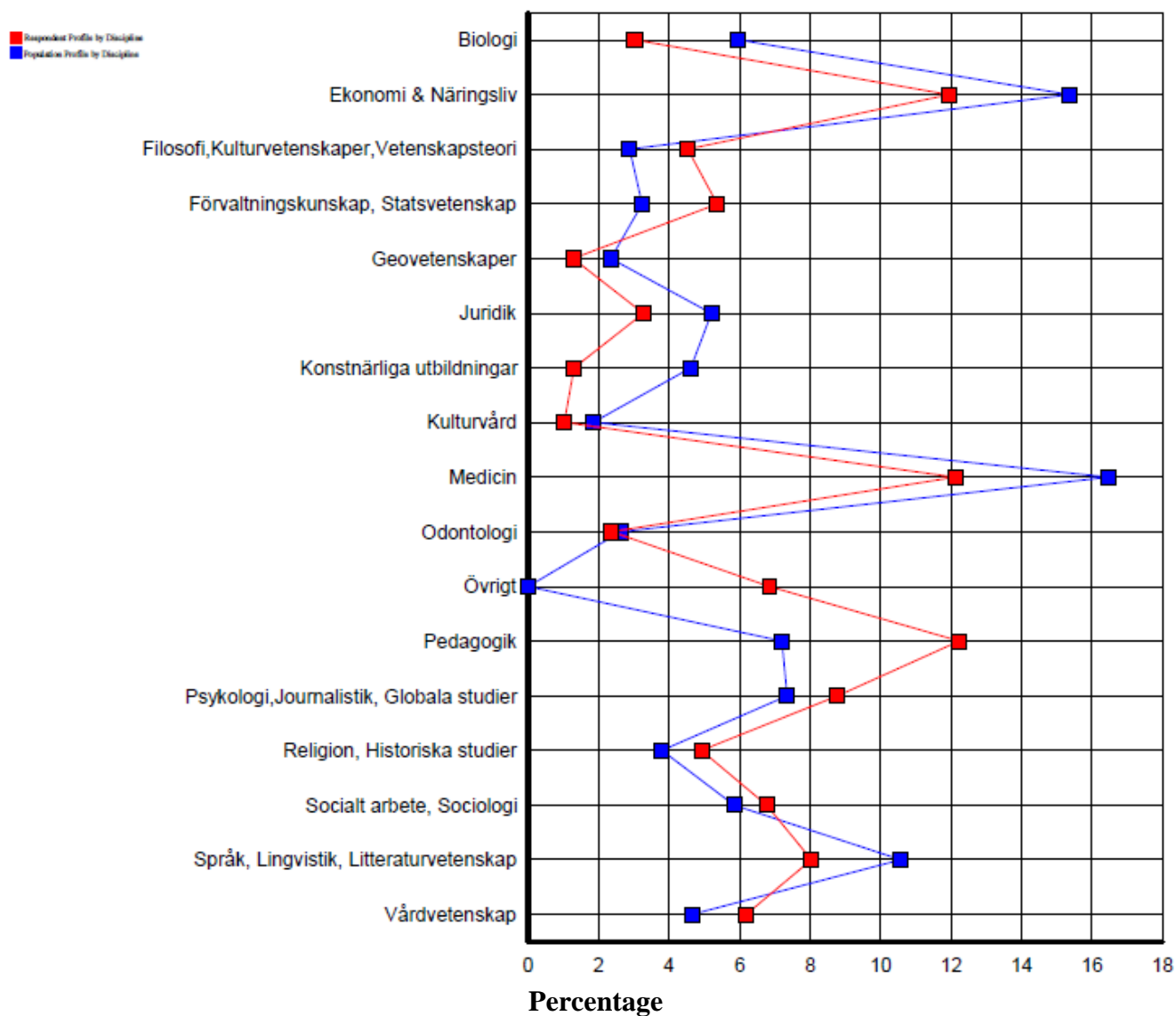
2. Resultat

Ämnestillhörighet bland de svarande: Avsnitt 2.4 i resultatboken

Samfak	21 %
Medicin, vård, odontologi	21 %
Humfak + Konst	19 %
Ekonomi, näringsliv, juridik	15 %
Pedagogik	12 %
Natfak	5 %
Övrigt	7 %

Nedan syns hur väl antal svarande motsvarar den totala populationen för olika ämnesområden/discipliner.

- Respondents profile by user sub-group Andel av de svarande 2010
- Population profile by user sub-group Andel av populationen, hela GU



Minst är skillnaderna mellan andel svarande och andel av GU för de ”små” ämnena geovetenskaper och kulturvård, störst för de stora medicin och ekonomi. Högre andel svarande än population har sex discipliner, lägre har åtta. Mest överensstämmande är odontologi med den minsta skillnaden.

Vilket bibliotek använder man oftast? Avsnitt 4.1.3, 5.1.3, 6.1.3 i resultatboken

Bland frågorna om biblioteksvanor finns en om vilket bibliotek man oftast använder. Svaren på den frågan ligger till grund för hur svaren fördelas på enheterna. Denna gång har vi förutom att få den gemensamma resultatboken för hela UB valt att beställa separata resultatböcker för de fem största enheterna. De små biblioteken och studietorgen får inga separata böcker men deras svar går att plocka fram manuellt ur de excel-filer med resultaten som vi erhållit. Respondenterna kunde välja bland fasta svarsalternativ i en rullgardinsmeny och kunde bara ange ett bibliotek.

Vilket bibliotek använder man oftast?

Svar på frågan Ange det bibliotek du oftast använder

Hela UB Alla kategorier

Centralbiblioteket	26 %
Biomedicinska	19 %
KTB	17 %
Ekonomiska	14 %
Pedagogiska	12 %
Stg Campus Linné	4.79 %
Stg Hälsovetarbacken	2.91 %
Geovet. biblioteket	1.70 %
Botanik-o. miljöbiblioteket	1.37 %
Stg. Campus Haga	0.88 %

Centralbiblioteket är det biblioteket som flest använder. De övriga bland de stora enheterna fördelar sig ganska jämnt. Bland studietorgen skiljer Campus Linné ut sig med högre siffror än övriga studietorg och de små biblioteken .

Vem använder vilket bibliotek?

Svar på frågan Ange namn på det bibliotek du oftast använder

Hela UB Fördelat på låntagarkategori.

Bibliotek man oftast använder	Grundstudent	Avancerad student inkl. doktorander	Lärare/forskare
Centralbiblioteket	24.66 %	25.57 %	34.75 %
Biomedicinska	15.94 %	21.44 %	32.88 %
KTB	20.69 %	14.18 %	2.54 %
Ekonomiska biblioteket	11.78 %	17.63 %	13.05 %
Pedagogiska biblioteket	14.20 %	10.82 %	7.80 %
Stg Campus Linné	5.40 %	3.76%	4.75 %
Stg Hälsovetarbacken	3.88 %	2.01%	0.17 %
Geovetärbiblioteket	1.83 %	1.29 %	1.69 %
Botanik & miljöbiblioteket	0.82 %	2.11 %	2.03 %
Stg Campus Haga	0.82 %	1.19 %	0.34 %

Centralbiblioteket och Biomedicinska har störst andel lärare/forskare som angett att det är deras mest använda bibliotek. De har också störst andel studenter på avancerad nivå. KTB och Centralbiblioteket har störst andel användare bland grundstudenter. KTB lägst andel lärare/forskare medan Campus Linné har större andel bland forskare än övriga studietorg, KTB och de små biblioteken.

Jämnast fördelade är användarkategorierna på Ekonomiska biblioteket och på studietorget Campus Linné. Biomedicinska, Centralbiblioteket, Ekonomiska och Botanikbiblioteket har större andel studenter på avancerad nivå än på grundnivå.

Vilka ämnen använder vilket bibliotek?

Avsnitt 2.4 i respektive enhets resultatbok och 2.5 i gemensam resultatbok

Bland dem som svarat att de **oftast** använder respektive bibliotek fördelar de sig på följande ämnesområden. De fem stora biblioteken. Alla användarkategorier.

Ämne	G	Ge	Gk	Gm	Gp
Antal som oftast besöker	1582	840	1028	1187	764
Biologi	0.89 %	0.00 %	0.68 %	8.58 %	1.31 %
Ekonomi & näringsliv	1.71 %	67.38 %	12.09 %	0.00 %	1.18 %
Filosofi, kulturvetenskap, vetenskapsteori	14.08 %	0.72 %	2.05 %	0.34 %	0.92 %
Förvaltning, statsvet.	2.85 %	4.30 %	21.05 %	0.00 %	0.53 %
Geovetenskaper	0.44 %	0.84 %	0.49 %	0.17 %	0.13 %
Juridik	0.57 %	16.73 %	4.48 %	0.00 %	0.53 %
Konstnärliga utb.	3.99 %	0.12 %	0.29 %	0.00 %	0.79 %
Kulturvård	0.82 %	0.12 %	0.58 %	0.00 %	0.13 %
Medicin	1.40 %	0.60 %	2.24 %	52.42 %	1.31 %
Odontologi	0.06 %	0.00 %	0.19 %	11.81 %	0.13 %
Pedagogik	8.50 %	0.60 %	1.66 %	0.17 %	76.61 %
Psykologi, journalistik, globala studier	6.47 %	0.96 %	17.15 %	1.10 %	2.23 %
Religion, historiska studier	17.88 %	0.24 %	1.17 %	0.00 %	0.26 %
Socialt arbete, sociologi	3.04 %	2.03 %	27.19 %	0.42 %	1.45 %
Språk, lingvistik, litteratur	28.98 %	0.36 %	1.07 %	0.08 %	1.97 %
Vårdvetenskap	0.89 %	0.00 %	1.56 %	20.56 %	0.79 %
Övrigt	7.42 %	5.02 %	6.04 %	4.33 %	9.72 %

Här kan man se att användarna är ganska trogna sina ämnesbibliotek. Särskilt syns det på pedagogiska och ekonomiska biblioteket. Där har 76 resp. 67 % angett att det bibliotek de använder oftast är det de har i huset eller närmast. Men pedagogiska biblioteket har också högst andel användare som säger sig tillhöra Övriga ämnen.

Samfaks användare utnyttjar till största delen KTB om man tittar på alla användare oavsett kategori. Närhetsprincipen råder även här. Om man däremot tittar enbart bland lärare/forskare från disciplinerna förvaltning/statsvetenskap och sociologi/socialt arbete så använder nästan 12 % av dem Ekonomiska biblioteket. (Avsnitt 6.1.2 i Ekonomiska bibliotekets resultatbok).

Hur läsa polardiagram?

På en skala 1-9 anges minimikrav, önskenivå och faktiskt upplevd nivå på servicen för varje fråga. Varje grad i cirkeln är representatör för en fråga. Se bil. 3 för enkätens kärnfrågor som utgör grunden för diagrammen.

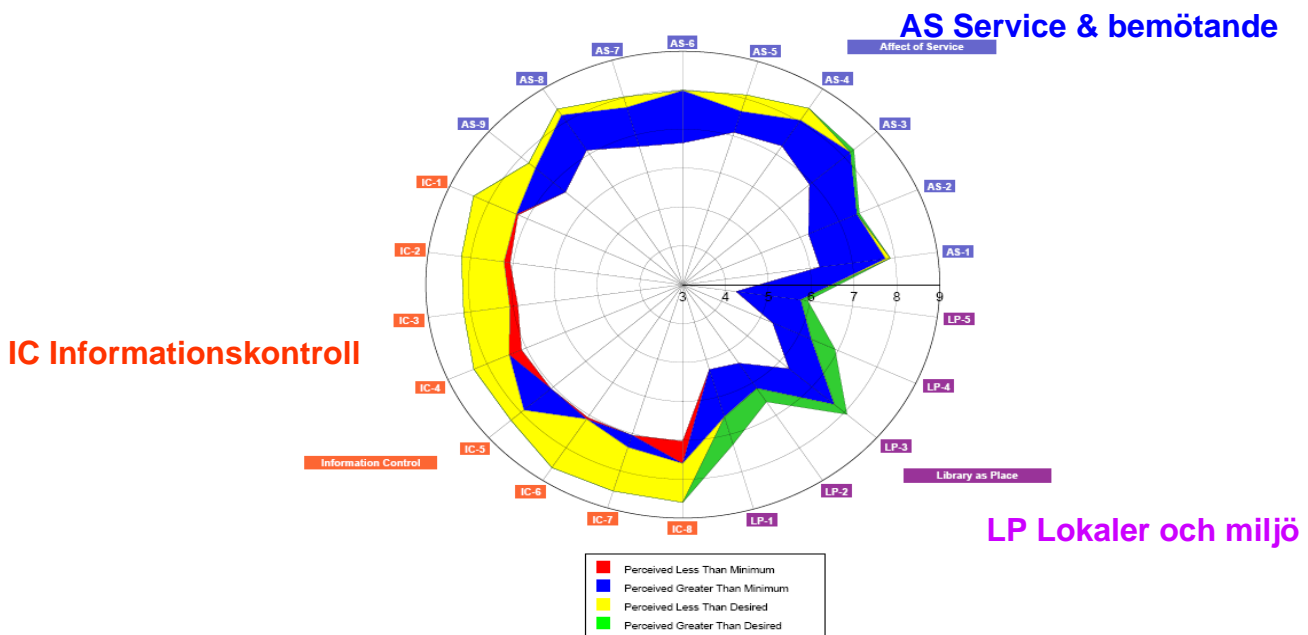
Vitt fält minimikrav på servicenivå

Blått fält – bra - skillnad mellan minimikrav och upplevd nivå

Gult fält anger skillnad mellan upplevd och önskad nivå

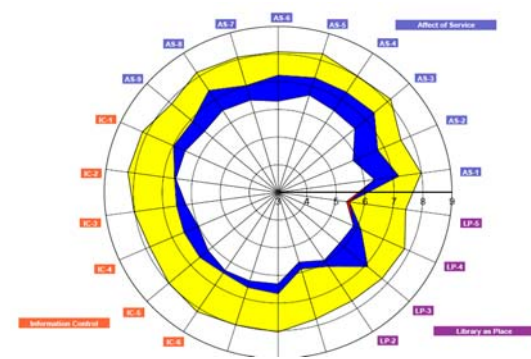
Grönt fält - bra - överträffar önskenivån

Rött fält - inte bra- når ej upp till minimikraven

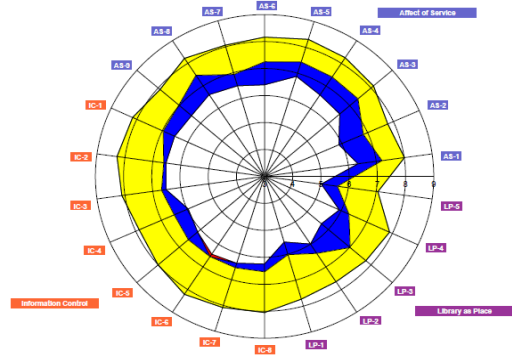


Resultat

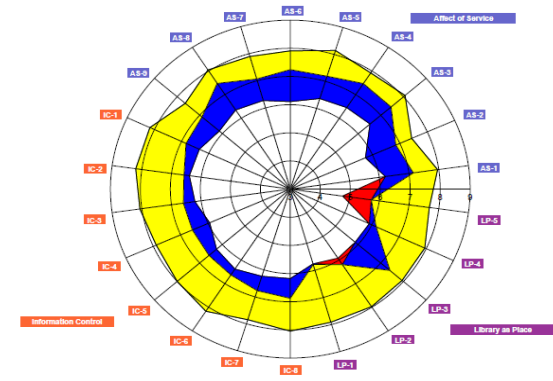
Polardiagram för hela UB och de fem stora enheterna 2010



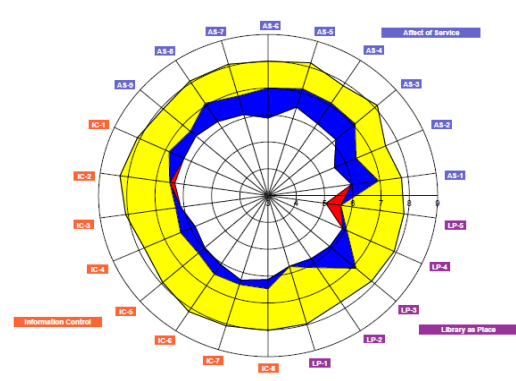
Hela UB



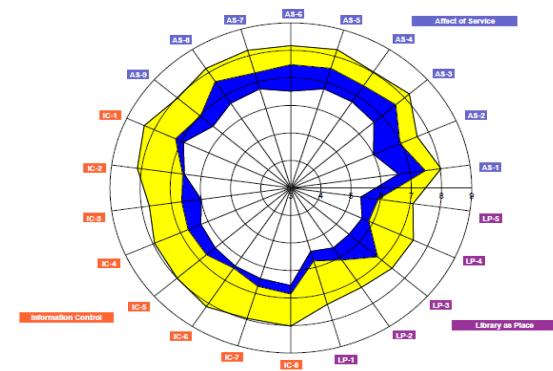
Centralbiblioteket



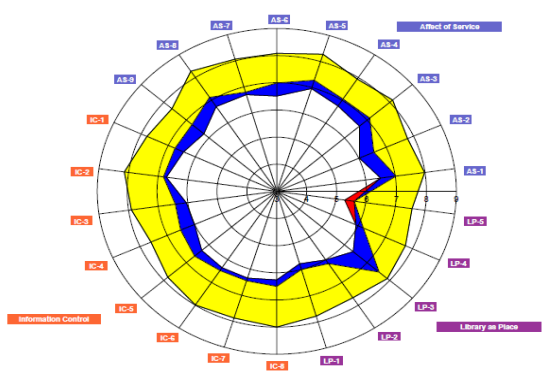
Ekonomiska biblioteket



Kurs- och tidningsbiblioteket



Biomedicinska biblioteket



Pedagogiska biblioteket



Resultat Upplevd nivå - högst

Vad tycker våra användare att UB är bäst på?

I enkäten får respondenterna värdera på en skala 1 – 9 hur man upplever olika aspekter på bibliotekens service. Det är mycket tydligt av resultaten och hur våra besökare värderar den faktiskt upplevda servicen i biblioteket att den dimension man ger högst betyg är dimensionen Service & bemötande, d.v.s. hur personalen tar emot och behandlar sina besökare. Det syns på polardiagrammen som breda blå stråk vilket visar på tillfredställande tillräcklighetsmått, alltså att den upplevda nivån överträffar minimikraven med god marginal på de flesta enheter. De gula stråken visar samtidigt var det finns utrymme för förbättringar för att nå upp till användarnas önskenivåer. I tabellerna syns samma sak som högre siffror under Perceived d.v.s. upplevd nivå. Samtliga högst värderade frågor i samtliga användarkategorier handlar om personalens bemötande. Höga betyg av alla användarkategorier får villighet att hjälpa och tillmötesgående. Studenter värderar också personalens kunnskap bland de fem högsta. Lärare/forskare är något mer nöjda med bemötandet än studenter.

Fem i topp Avsnitt 3.1 i resultatboken Upplevd nivå (Perceived)

Hela UB Alla användarkategorier.

	Fråga nr.
7.40 Personal som alltid är tillmötesgående	AS 3
7.40 Personal som villig hjälpa besökare	AS 8
7.34 Personal som är tillräcklig kunnig att ge svar	AS 5
7.33 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	AS 4
7.24 Personal som tar väl hand om sina användare	AS 6

Hela UB Studenter på grundnivå

7,31 Personal som är tillräcklig kunnig att ge svar	AS 5
7,31 Personal som alltid är tillmötesgående	AS 3
7,28 Personal som villig hjälpa besökare	AS 8
7,15 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	AS 4
7,13 Personal som tar väl hand om sina användare	AS 6

Hela UB Studenter på avancerad nivå inkl. doktorander

7,55 Personal som villig hjälpa besökare	AS 8
7,45 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	AS 4
7,43 Personal som alltid är tillmötesgående	AS 3
7,37 Personal som är tillräcklig kunnig att ge svar	AS 5
7,36 Personal som tar väl hand om sina användare	AS 6

Hela UB Lärare /forskare

7,85 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	AS 4
7,77 Personal som alltid är tillmötesgående	AS 3
7,67 Personal som villig hjälpa besökare	AS 8
7,57 Personal som inger förtroende	AS 1
7,55 Personal som tar väl hand om sina användare	AS 6

Upplevd nivå - lägst

Vad tycker våra användare UB är sämst på?

Inga påståenden om personalens service och bemötande kommer med bland de fem som värderas lägst i upplevd nivå. Här handlar det istället om lokaler och informationskontroll (hur och om man kommer åt den information man behöver för sina studier/arbete). Bland de punkter man är mest missnöjd med hamnar tillgång till lokaler och möjligheten till arbetsro (LP 4) som fyra av de fem sämsta för alla användarkategorier.

Studenter ger sökverktygen lågt omdöme och lärare/forskare ger det till frågan om det tryckta biblioteksmaterialet man behöver för sitt arbete.

Fem i botten Avsnitt 3.1 i resultatboken

Upplevd nivå (Perceived)

Hela UB Alla användarkategorier. Upplevd nivå

	Fråga nr.
5,38 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	LP 5
5,88 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	LP 1
6,16 En tillflyktsort för studier lärande och forskning	LP 4
6,19 Tysta utrymmen för individuellt arbete	LP 2
6,47 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar på egen hand	IC 6

Hela UB Studenter på grundnivå

5,30 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	LP 5
5,82 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	LP 1
6,15 En tillflyktsort för studier lärande och forskning	LP 4
6,18 Tysta utrymmen för individuellt arbete	LP 2
6,37 Lätthanterliga sökverktyg	IC 6

Hela UB Studenter på avancerad nivå inkl. doktorander

5,61 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	LP 5
5,93 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	LP 1
6,23 En tillflyktsort för studier lärande och forskning	LP 4
6,25 Tysta utrymmen för individuellt arbete	LP 2
6,57 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar på egen hand	IC 6

Hela UB Lärare /forskare

5,26 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	LP 5
5,92 En tillflyktsort för studier lärande och forskning	LP 4
6,02 Tysta utrymmen för individuellt arbete	LP 2
6,13 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	LP 1
6,70 Det tryckta biblioteksmaterial jag behöver för mina studier/arbete	IC 3

Minimikrav och önskenivåer

Det som skiljer LibQUAL+ från många andra undersökningar är att den ger ett mått på användarnas toleransnivåer genom att även låta dem ange såväl minimikrav som önskenivå för de olika aspekterna på service.

Högsta minimikrav Avsnitt 3.1 i resultatboken Hela UB Alla användarkategorier

Bland de frågor där minimikraven är högst finns tre som berör dimensionen Service och bemötande och två som berör dimensionen Informationskontroll. Personalens servicebenägenhet är viktig samtidigt som man sätter värde på resurser som gör att man kan klara mycket själv. Svaren är graderade på skalan 1 – 9. Högst hamnar personalens kompetens.

6,68	Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar på frågor	AS 5
6,57	Webbplats som gör det lätt att hitta information på egen hand	IC 2
6,55	Access hemifrån eller arbetsrummet till UB:s resurser	IC 1
6,54	Personal om är beredd svara på frågor	AS 4
6,53	Personal som villig hjälpa besökare	AS 8

Högsta önskenivåer Avsnitt 3.1 i resultatboken Hela UB Alla låntagarkategorier

När användarna graderar sina önskenivåer på skalan 1 – 9 utfaller det på liknande sätt. Man har höga önskenivåer på sökverktyg och webbplats som gör att man kan göra mycket själv, liksom på personalens bemötande. Högst hamnar även här personalens kompetens.

8,25	Personal som är tillräcklig kunnig att ge svar	AS 5
8,23	Webbplats som gör det lätt att hitta information på egen hand	IC 2
8,17	Access hemifrån eller arbetsrummet till UB:s resurser	IC 1
8,17	Personal som villig hjälpa besökare	AS 8
8,14	Lätthanterliga sökverktyg	IC 6
8,14	Personal som alltid är tillmötesgående	AS 2
8,09	Personal som tar väl hand om sina användare	AS 6
8,09	Personal som förstår användarnas behov	AS 7

Lever UB upp till användarnas krav?

Tillräcklighet - Skillnader mellan minimikrav och upplevelse av service

I sina svar på frågan vad man ger högst och lägst betyg ser det ut som våra olika användarkategorier är väldigt överens i sin syn på förtjänster och brister i bibliotekets service. Alla verkar överens om att lokalerna är det största problemet och personalen den största tillgången. Men då har vi inte tittat på vad varje kategori tycker är viktigt och ställt det mot hur de upplever tillräckligheten. Gör vi det blir bilden en annan när det gäller bristerna. Det blir lite mer skillnader mellan användarkategorierna men också mellan hur användarna upplever olika aspekter av bibliotekets service på de olika enheterna.

För att kunna se detta använder vi LibQUAL:s begrepp Adequacy gap som vi på svenska kallar tillräcklighetsmått. De syns som blå stråk på polardiagrammen, ju bredare desto bättre, ju smalare desto sämre lever man upp till minimikraven.

Tillräcklighetsmått

Visar skillnaden mellan minimikrav och upplevd nivå och svarar oss på frågan hur vi klarar oss i förhållande till användarnas minimikrav. Tas fram genom att dra siffran för upplevd nivå från siffran för minimikrav. Ju lägre siffra desto sämre tillräcklighet = smala blå stråk i diagrammen. Om biblioteket inte når upp till minimikraven blir det röda stråk i polardiagrammen och röda siffror i tabellerna = negativa tillräcklighetsmått.

Tillräcklighet sammantaget Alla frågor dimensionsvis.

Avsnitt 3.2, 4.3, 5.3, 6.3 i resultatboken

Vilken av de tre dimensionerna tycker våra besökare att vi klarar av bäst utifrån de minimikrav de anger? Tillräcklighetsmått för hela dimensionerna visar återigen att vi inom dimensionen Service & bemötande, d.v.s. frågor rörande personalens agerande, bäst lever upp till minimikraven. Det är lite längre väg vad gäller dimensionerna IC Informationskontroll och LP Lokaler & miljö.

Det finns naturligtvis också skillnader mellan våra olika användargrupper vilka speglar deras olika behov. Grundstudenterna är de som är mest missnöjda med dimensionen Lokaler & miljö. Det syns på det låga tillräcklighetsmålet 0.25. Lärare/forskare är mest nöjda med lokalerna i förhållande till sina respektive miniminivåer och ger ett mått på 1.04.

Ju högre nivå på studier/arbete desto större missnöje med dimensionen informationskontroll. Här ger forskarna ett tillräcklighetsmått på 0 (noll) d.v.s. man menar att UB precis når upp till minimikraven vad gäller informationskontroll.

	Hela UB	Studenter på grundnivå	Studenter på avancerad nivå inkl. doktorander	Lärare och forskare
AS Service & bemöt.	0,84	0,87	0,80	0,76
IC Infokontroll	0,36	0,49	0,24	0
LP Lokaler & miljö	0,37	0,25	0,42	1.04

Tillräcklighetsmått biblioteksvis för de tre dimensionerna
Avsnitt 4.3 i gemensam resultatbok och 3.2 i respektive enhets resultatbok

De sammantagna tillräcklighetsmåten dimensionsvis visar ganska stora skillnader mellan biblioteken. Intressant är att Ekonomiska biblioteket hamnar både högst och lägst. Vad gäller dimensionen AS Service & bemötande samt dimensionen IC Informationskontroll, får Ekonomiska biblioteket de bästa tillräcklighetsmåten 1.02 resp. 0.48. Vad gäller lokalerna däremot de sämsta, 0.11. Mest nöjd med lokalerna är man på Centralbiblioteket med måttet 0.61. Minst nöjd med bemötandet är besökarna på Pedagogiska biblioteket med tillräcklighet 0.43.

Tillräcklighetsmått biblioteksvis
Alla användarkategorier

	AS Service & bemöt.	IC Informationskontroll	LP Lokaler & miljö
Hela UB	0,84	0,36	0,37
Centralbibl.	0,79	0,32	0,61
Ek. bibl.	1,02	0,48	0,11
KTB	0,91	0,37	0,17
Biomed.bibl.	0,86	0,35	0,54
Ped. bibl	0,43	0,33	0,29

Bästa tillräcklighetsmått för dimensionen IC Informationskontroll
Hela UB Per användarkategorier

LibQUAL-gruppen 2010 har valt att särskilt titta på tillräcklighetsmåten för dimensionen IC Informationskontroll eftersom det är den dimension som ett enskilt bibliotek har svårast att åtgärda på egen hand eller tillsammans med sin värdorganisation.

Bland **studenter på grundnivå** får följande frågor de högsta tillräcklighetsmåten för IC:

	Fråga
0.71 Elektroniska informationsresurser	IC 4
0.65 Tillgång till tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar	IC 8
0.63 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	IC 1

Bland **studenter på avancerad nivå inkl. doktorander** får följande frågor de högsta tillräcklighetsmåten inom dimensionen IC:

	Fråga
0.46 Det tryckta biblioteksmaterial jag behöver	IC 3
0.41 Elektroniska informationsresurser jag behöver	IC 4
0.32 Utrustning som gör det lätt att komma åt info	IC 7

Lärare/forskare å sin sida ger de högsta tillräcklighetsmåten till följande frågor inom IC:

	Fråga
0.36	Utrustning som gör det lätt att komma åt info
0.29	Tryckt biblioteksmaterial jag behöver
0.08	Att göra information lättåtkomlig för eget bruk

Ganska stora skillnader som speglar skillnaderna i krav och behov. Tillräcklighetsmåten baseras ju på hur väl man når upp till minimikrav, höga krav - svårare få höga tillräcklighetsmått.

Sämsta tillräcklighetsmått för dimensionen IC Informationskontroll Hela UB Per användarkategorier

Bland **studenter på grundnivå** får följande frågor de sämsta tillräcklighetsmåten inom dimensionen IC:

	Fråga
0.18	Bibliotekswebbplats som gör det lätt att hitta information
0.20	Lätthanterliga sökverktyg
0.26	Tryckt biblioteksmaterial jag behöver

Bland **studenter på avancerad nivå inkl. doktorander** får följande frågor de sämsta tillräcklighetsmåten inom dimensionen IC:

	Fråga
-0.17	Bibliotekswebbplats som gör det lätt att hitta information
0.03	Lätthanterliga sökverktyg
0.07	Tillgång till tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar

Lärare/forskare ger de sämsta tillräcklighetsmåten till följande frågor inom IC:

	Fråga
-0.24	Lätthanterliga sökverktyg
-0.20	Tillgång till tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar
-0.09	Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor
-0.03	Elektroniska informationsresurser jag behöver

När vi ovan ser på vad som får de sämsta tillräcklighetsmåten av de olika användarkategorierna blir skillnaderna i behov och krav ännu tydligare. Gruppen Lärare/forskare har fyra områden där man tycker att UB inte lever upp till minimikraven, de avancerade studenterna har ett. Båda är missnöjda med sökverktygen och tillgången till tidskrifter. Studentkategorierna är överens om att man vill ha bättre sökverktyg och bättre webbplats även om det skiljer ganska mycket i måten.

Vi återkommer till de negativa tillräcklighetsmåten längre fram i rapporten när vi gör en jämförelse med den gemensamma rapporten från 2006 års LibQUAL-grupp.

Vilka områden tycker våra användare är viktiga och är vi bra på de områdena?

Ett sätt att få fram detta är att lägga samman miniminivåer och önskenivåer och dela med 2. Då får man ett mått som är jämförbart med det som frågas efter på skalan 1 – 9 i enkäten. Höga siffror = hög viktighetsgrad. Detta arbetssätt har vi anammat från boken Libraries act on their LibQUAL+ findings (Heath, Kyrillidou, Askew, 2004) Se bil. 4 för tabeller.

Som exempel kan vi titta på de två högst placerade frågorna för hela UB, alla användarkategorier:

AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig att ge svar	7.46 i viktighet	0.66 i tillräcklighet
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information	7.40 i viktighet	0.05 i tillräcklighet

Tillräcklighetsmått/adequacy gap i undersökningen visar i vilken grad användarna tycker att biblioteket uppfyller minimikraven man ställer. Negativa tillräcklighetsmått syns på polar-diagrammen som röda stråk.

En jämförelse mellan viktighet och tillräcklighetsmålet/adequacy gap visar att frågan AS 5 relativt bättre uppfyller kraven med ett mått på, **0.66** medan frågan IC 2 bara får ett tillräcklighetsmått på **0.05**. Trots att användarna tycker AS 5 är något viktigare bör man snarare satsa på att förbättra upplevelsen av webbplatsen som får ett betydligt lägre tillräcklighetsmått.

Vad man anser viktigt och hur högt värde man sätter på olika frågor varierar mellan enheterna och användarkategorierna. I bilaga 2 syns siffrorna för de olika användarkategorierna.

För **grundstudenter** handlar fyra av de fem viktigaste frågorna om personalens service och bemötande och en om webbplatsen. Frågorna om service och bemötande har tillräcklighetsmått mellan 0.92 och 0.54 medan webbplatsen bara får ett värde på 0.18.

För **studenter på avancerad nivå** handlar de tre viktigaste frågorna om informationskontroll bland annat om webbplatsen som placeras som nr tre i viktighet men har ett tillräcklighetsmått som är negativt **-0.17**. Vi når alltså inte tillminimikraven som denna grupp har i denna fråga. Frågan om tidskriftsamlingar har ett mått på 0.07 alltså knappt godkänt, når knappt upp till minimikraven. Frågan om access till databaser etc. utanför biblioteket får måttet 0.27 Bland de fem viktigaste finns också två frågor om service och bemötande som båda har ett tillräcklighetsmått på 0.54. Viktigast för biblioteket att ta itu med om man vill underlätta för studenter på avancerad nivå blir alltså frågorna om webbplatsen och tidskriftssamlingarna.

Lärare/forskare har de högsta kraven, från 7.60 till 7.78, på de fem frågor som anses viktigast. Tre av dem handlar om informationskontroll och alla har negativa tillräcklighetsmått; **-0.09** (access utifrån), **-0.20** (tidskriftssamlingar) och **-0.24** (lätthanterliga sökverktyg). Två av frågorna handlar om service och bemötande och de får tillräcklighetsvärden 0.54 resp. 0.79.

Det varierar också mellan biblioteken. Både minimikrav och tillräcklighetsmått kan skilja sig åt mellan enheterna. T.ex. har lärare/forskare som använder Ekonomiska biblioteket ungefär samma fem viktigaste frågor men tillmäter dem högre viktighetsgrad än gruppen lärare/forskare på hela UB sammantagen; från 7.77 till 7.93. Där finns inte längre några negativa tillräcklighetsmått, dock når biblioteket på frågan IC 6 Lätthanterliga sökverktyg bara precis upp till minimikraven och får måttet 0.00. Se bil.4.

3. Besöksfrekvens

Hur ofta besöker man biblioteken?

Hela UB per användarkategori Avsnitt 6.6 i resultatboken

Hur ofta använder du resurser som tillhandahålls i bibliotekets lokaler?

	Varje dag	Någon gång per vecka	Någon gång per månad	Någon gång per kvartal	Aldrig
Alla	7.95 %	39.80 %	31.69 %	17.94 %	2.62 %
Grundstudent	8.34 %	44.81 %	30.76 %	14.64 %	1.46 %
Student på avancerad nivå inkl. doktorander	8.13 %	35.55 %	33.40 %	20.20 %	2.71 %
Lärare/forskare	5.06 %	24.79 %	32.04 %	29.17 %	8.94 %

Flitigast att besöka biblioteken är studenter på grundnivå, 53 % av dem besöker oss varje vecka. Bland lärare/forskare är den siffran knappt 30 % men nästan 10 % anger sig inte besöka biblioteket alls. Man ska komma ihåg att frågan är ställd till personer med uppdaterade lånekort, de som aldrig hämtat ut något kort kommer ej med i vår undersökning.

Besöksfrekvens

Skillnader mellan enheterna per användarkategori

Hur ofta använder du resurser som tillhandahålls i bibliotekets lokaler?

Vad gäller besöksfrekvensen finns betydande skillnader mellan enheterna.

Av tabellerna nedan framgår att Ekonomiska biblioteket har en väldigt mycket större andel studenter på grund- och avancerad nivå som besöker biblioteket varje dag än övriga bibliotek, nästan en femtedel respektive en sjättedel. Kanske en betydande förklaring till att Ekonomiska har det största missnöjet med lokalerna.

Centralbiblioteket är det biblioteket som oftast får besök av forskare/lärare. Nästan hälften svara att de använder resurser i biblioteket minst en gång i veckan.

På Centralbiblioteket är också studenter på avancerad nivå flitigare besökare än studenter på grundnivå.

Studenter på grundnivå

	Varje dag	Någon gång per vecka	Någon gång per månad	Någon gång per kvartal
G	5,95 %	43,79 %	28,96 %	18,93%
Ge	19,09 %	45,82 %	25,06 %	9,07%
Gk	10,05 %	50,00 %	30,30 %	8,97%
Gm	2,12 %	34,04 %	36,51 %	26,10 %
Gp	5,95 %	47,02 %	34,13%	11,90 %

Studenter på avancerad nivå inkl. doktorander

	Varje dag	Någon gång per vecka	Någon gång per månad	Någon gång per kvartal
G	9.48 %	42.14 %	30.85 %	16.73 %
Ge	14.62 %	43.27 %	28.07 %	12.57 %
Gk	10.55 %	40.36 %	32.36 %	14.91 %
Gm	1.68 %	18.51 %	36.06 %	38.46 %
Gp	3.33 %	30.48 %	46.19 %	18.10 %

Lärare/forskare

	Varje dag	Någon gång per vecka	Någon gång per månad	Någon gång per kvartal
G	7.80 %	40.49 %	32.12 %	13.66 %
Ge	2.60 %	25.97 %	37.66 %	28.57 %
Gk	0 %	20.00 %	26.67 %	53.33 %
Gm	5.15 %	6.19 %	25.26 %	42.78 %
Gp	2.17 %	26.09 %	41.30 %	30.43 %

Flitigast besökare per enhet och studentkategori

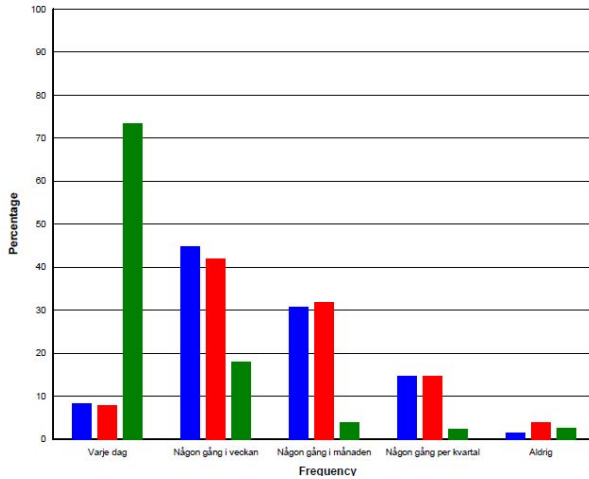
Grundstudenter och Studenter på avancerad nivå inkl. doktorander

Om man slår samman de två besöksfrekvenserna varje och någon gång per vecka så får man nedanstående fem-i-topp-lista:

Ek.bibl:s grundstudenter	67.91 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan
KTB:s grundstudenter	60.05 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan
Ek. bibl:s avancerade stud.	57.89 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan
Ped. bibl:s grundstudenter	52.97 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan
Cent.bibl:s avancerade stud.	51.62 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan
KTB:s avancerade stud.	50.91 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan
Cent.bibl:s grundstudenter	49.74 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan
Biomed. bibl:s grundstud.	36.16 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan
Ped.bibl:s avancerade stud.	33.61 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan
Biomed.bibl:s avan. stud.	20.19 %	besöker biblioteket varje dag eller en gång i veckan

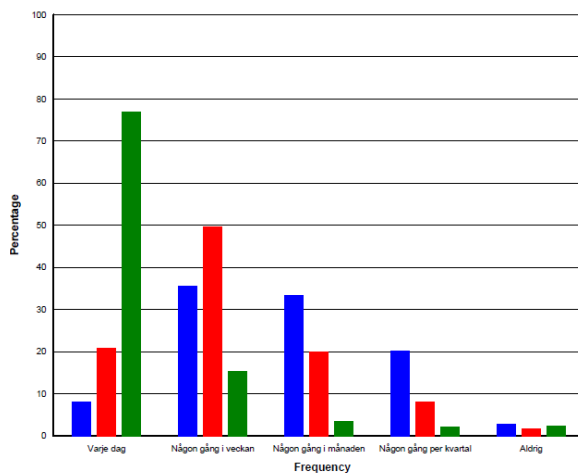
Besöksfrekvens i förhållande till användning av bibliotekets webbplats och externa sökverktyg 2010

Avsnitt 3.5, 4.6, 5.6, 6.6 i resultatboken

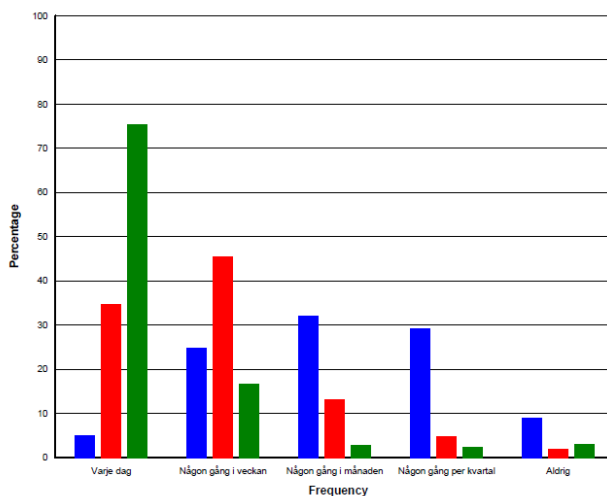


Hur ofta använder du resurser som tillhandahålls i bibliotekets lokaler?
 Hur ofta använder du bibliotekets elektroniska resurser via bibliotekets webbplats?
 Hur ofta använder du Yahoo(TM), Google(TM) och motsvarande sökverktyg?

Hela UB Student på grundnivå



Hela UB Student på avancerad nivå inkl. doktorander



Hela UB Lärare/forskare

4. Jämförelse med tidigare undersökningar

I gruppens uppdrag har ingått att göra jämförelse med tidigare undersökningar. Eftersom det inte tidigare gjorts någon gemensam undersökning för hela UB utan bara enhetsvisa undersökningar vid olika tillfällen är detta inte helt lätt. I bilaga 6 finns enhetsvisa polardiagram för jämförelse mellan tidigare undersökningar och årets. Det finns inga tidigare gemensamma polardiagram eller tabeller för hela UB. 2006 gjordes en sammanställning av vad som uppfattades som gemensamma problemområden. Dessa visade sig alla tillhöra dimensionen IC Informationskontroll. I årets rapport försöker vi göra jämförelser med denna. Vi försöker också se om UB har blivit bättre på det som våra användare vid tidigare undersökningar ansåg inte levde upp till kraven.

Generellt kan man säga att resultaten liknar varandra med tanke på vad som uppskattas mest men också att många problem kvarstår.

Dimensionen AS Service & bemötande

Det är fortfarande dimensionen AS Service & bemötande, den del som berör personalens beteende, som får de bästa siffrorna och de flesta positiva kommentarerna. Vissa negativa kommentarer finns dock också, en del tyder på att det är enskilda personer som uppfattas negativt. Uppfattningarna skiljer också något mellan enheterna.

Dimensionen LP Lokaler & miljö

Vad gäller dimensionen LP lokaler och miljö kvarstår studenternas missnöje med tillgången till studieplatser och framförallt grupparbetsplatser/grupprum. Särskilt har missnöjet med bristen på grupparbetsplatser och tysta utrymmen ökat på KTB och Ekonomiska biblioteket.

Dimensionen IC Informationskontroll

Redan vid första undersökningstillfället 2004 visade det sig att många områden som våra användare upplevde som problematiska inte kan lösas på enhetsnivå. Det var gemensamma problemområden med tjänster som administreras centralt. De flesta av dessa härrörde från dimensionen IC Informationskontroll. Det handlade om webbplatsen, sökverktyg, bibliotekskatalogen och datormiljö. När LibQUAL-gruppen 2006 gjorde sin sammanställning koncentrerade man sig därför på dessa gemensamma områden vilket gör att det är där vi lättast kan göra jämförelser för hela UB. (LibQUAL-gruppen, 2006) Se bil. 5.

Jämförelse för viktighet och tillräcklighet

I rapporten från 2006 finns en sammanställning över vilka frågor inom IC Informationskontroll som hade högst värde på önskad nivå – dvs. vilka som var viktigast, och de frågor som hade sämst tillräcklighet – dvs. där vi lyckades sämst. Se bil. 5. Vi har nedan ställt upp dessa siffror med motsvarande resultat i årets LibQual-undersökning. Dock har vi lärt oss det är tillförlitligare att räkna viktighet genom att ta ett medelvärde på minimikrav och önskenivåer se sid 19 och boken Libraries act on their LibQUAL-findings (Heath, Kyrillidou, Askew, 2004) så siffrorna är inte helt jämförbara.

Studenter på grundnivå

Önskad nivå – viktigast för grundstudenterna

2006	2010
IC 2 Webbplatsen	IC 2 Webbplatsen
IC 5 Utrustning	IC 3 Tryckt material
IC 6 Sökverktyg	IC 6 Sökverktyg

Sämst tillräcklighet – här tycker grundstudenterna vi lyckas sämst

2006	2010
IC 2 Webbplatsen	IC 2 Webbplatsen
	IC 6 Sökverktyg
	IC 3 Tryckt material

Kommentar:

När det gäller informationskontroll var vi 2006, och är fortfarande 2010 sämst på det som är viktigast för grundstudenter.

Studenter på avancerad nivå inkl. doktorander

Önskad nivå – viktigast

2006	2010
IC 1 Access utifrån	IC 1 Access utifrån
IC 2 Webbplatsen	IC 8 Tidskriftssamlingar
IC 6 Sökverktyg	IC 2 Webbplatsen
IC 8 Tidskriftssamlingar	IC 4 e-resurser

Sämst tillräcklighet

2006	2010
IC 8 Tidskriftssamlingar	IC 2 Webbplatsen
IC 6 Sökverktyg	IC 6 Sökverktyg
IC 2 Webbplatsen	IC 8 Tidskriftssamlingar

Kommentar:

För gruppen studenter på avancerad nivå är vi fortfarande sämst på tre av de viktigaste delarna. Dock har de elektroniska resurserna, som upplevs viktiga, blivit bättre.

Lärare/forskare

Önskad nivå – viktigast

2006	2010
IC 6 Sökverktyg	IC 6 Sökverktyg
IC 1 Access utifrån	IC 1 Access utifrån
IC 8 Tidskriftssamlingar	IC 2 Webbplatsen

Sämst tillräcklighet

2006	2010
IC 1 Access utifrån	IC 6 Sökverktyg)
IC 2 Webbplatsen	IC 8 Tidskriftssamlingar
IC 6 Sökverktyg	IC 1 Access utifrån
IC 8 Tidskriftssamlingar	IC 4 e-resurser

Kommentar:

För gruppen lärare/forskare är sökverktygen och tillgången till resurser hemma och på den egna arbetsplatsen fortfarande viktigast. De återfinns bland de områden vi lyckas sämst med. Bäst tycker denna grupp lyckas vi med vår utrustning och vårt tryckta material – två områden som bedöms vara minst viktiga och som förmodligen dessa respondenter inte har så stort behov av.

Jämförelse för allmän nöjdhet och informationskompetens

Förutom de 22 kärnfrågorna ombeds respondenten besvara åtta frågor som rör allmän nöjdhet och informationskompetens (se frågorna 23 – 27 i enkäten, bil.1). Svaren ges på en skala 1 – 9 där 9 är högst. Dessa frågor ger inga jämförelser mellan krav och tillräcklighet utan är en enkel värdering hur man uppfattar bibliotekets prestation. Eftersom vi har en sammanställning av de tidigare undersökningarna från 2006 finns det möjlighet att göra jämförelser (LibQUAL-gruppens rapport 2006). Vi bör komma ihåg att LibQUAL+Lite genomgående ger något lägre värderingar än den längre versionen som tidigare använts men att det inte omöjliggör jämförelser (Thompson, B Kyrillidou, M, Cook, C., 2009)

Allmän nöjdhet med bibliotekets tjänster Avsnitt 3.4 i den UB:s resultatbok Studenter på grund- och avancerad nivå

Forskarnas svar går tyvärr inte att jämföra eftersom vissa enheter 2006 hade väldigt liten andel forskare och man då valde att inte ta med dessa. Jämförelser över tiden kan emellertid göras enhetsvis för G, Ge, Gm och Gp, se bilaga

Vad gäller frågorna om generell nöjdhet med bibliotekets tjänster och bemötande så anser sig studenterna vara något lite mer nöjda med just bemötandet och kvalitén på bibliotekets service i allmänhet nu än vad de var tidigare. De är dock något lite mindre nöjda med stödet för sin kunskapsinhämtning. 2010 års resultat visar återigen att det är bemötandet man är mest nöjd med. Där finns de högsta värdena och de ligger alla över 7.6.

Informationskompetens

Avsnitt 3.4 i den UB-gemensamma resultatboken

Studenter på grund- och avancerad nivå

Det absolut mest intressanta i denna jämförelse mellan tidigare resultat och 2010 års resultat är utfallet för påståendena om hur studenterna uppfattar att biblioteket bidrar till deras informationskompetens (bil. 7).

Biblioteket hjälper mig att skilja mellan tillförlitlig och otillförlitlig information

	2006	2010	Skillnad
Alla användare	5.17	5.50	+ 0.33
Grundstudenter	5.15	5.51	+0.36
Student på avancerad nivå	5.21	5.57	+0.36

Biblioteket ger mig färdigheter jag behöver för att kunna söka och värdera information inom mitt arbete mina studier

	2006	2010	Skillnad
Alla användare	5.67	6.48	+ 0.81
Grundstudenter	5.60	6.39	+0.79
Student på avancerad nivå	5.78	6.61	+0.83

5. Om kommentarmaterialet

Cirka en tredjedel, 2 252 av våra 6 118 respondenter 2010 har utnyttjat möjligheten i enkäten att ge oss sina personliga kommentarer om bibliotekets verksamhet. Det är varierande omfattning på texterna, högt och lågt blandas om vartannat. Samma person kan både risa och rosa verksamheten i en och samma text. Kommentarererna ger en fingervisning om hur svaren på frågedelen av enkäten kan tolkas och de båda delarna kompletterar varandra. Kommentarererna bör kopplas till de olika dimensionerna.

Påpekas bör att vissa kommentarer tyder på att det finns missuppfattningar eller informationsbrister angående bibliotekets tjänster. Respondenter efterlyser tjänster och möjligheter som redan erbjuds, tidskrifter som redan prenumereras på etc. Tema för sådana kommentarer bör bli föremål för ytterligare informations- eller marknadsföringsåtgärder.

Vi har valt att dela in kommentarer efter de tre dimensionerna AS Service & bemötande, IC Informationskontroll och LP Lokaler & miljö. Varje dimension har sedan delats in i teman som belyser de olika frågorna inom dimensionen. Samma kommentar kan beröra flera olika områden och har då placerats in i alla.

Dimensionen AS Service & bemötande

Sammanlagt 558 kommentarer varav 311 positiva och 247 negativa

Tema	Negativt eller önskemål	Positivt
Personalens bemötande	86	237
Öppettider	72	6
Lånerutiner	63	11
Personalens kompetens	20	57

Återigen ser vi att användarna sätter stort värde på personalens kompetens och bemötande, helt övervägande positiva siffror för dessa två aspekter. 80 % av kommentarer som rör dessa områden är positiva, 20 % negativa. Vad som också orsakar negativa kommentarer är lånerutiner t.ex. kördning, hinder att beställa fram böcker, eller beställa böcker dit man önskar, förseningsavgifter. En del av kommentarer om lånerutiner kan handla om missförstånd eller bristande information. Vad gäller öppettider handlar det som här angetts som negativt mest om önskemål på utökning av tiderna.

Dimensionen IC Informationskontroll

Sammanlagt 1031 kommentarer varav 201 positiva och 830 negativa

Tema	Negativt eller önskemål	Positivt
Kursböcker	156	6
Datorer/skrivare	133	6
Tidskrifter	127	17
Webbplatsen	111	18
GUNDA	72	11
Bokbestånd/förvärv	69	90
Databaser	45	8
Access utifrån	39	6
E-böcker	39	3
Undervisning/Boka bibl.	25	26
Fjärrlån	14	10

Dimensionen IC Informationskontroll är den som har orsakat flest kommentarer och också flest negativa kommentarer. Svårigheter med våra datorer och att skriva ut material från dem orsakar stor frustration som ibland skymtar fram i kraftfullt språk i kommentartexterna. Webbplatsen och GUNDA får fortfarande mycket kritik och anses röriga eller krångliga. Användare på biomedicinska biblioteket står för över hälften av de kritiska kommentarerna vad gäller tidskriftssamlingarna. Studenterna önskar fler exemplar av kursböckerna. Studenter som har fått undervisning eller anlitat Boka bibliotekarie-tjänsten uttrycker tacksamhet och nöjdhet. Personer som inte fått undervisning efterlyser detta i de negativa kommentarerna.

Dimensionen LP Library as place

Sammanlagt 675 kommentarer varav 84 positiva och 591 negativa

Tema	Negativt eller önskemål	Positivt
Grupprum/studieplatser	292	22
Lokaler/trivsel	187	54
Arbetsro	48	2
Möblering	35	4
Skyltning	21	2
Tillgänglighet	4	-
Personligsakerhet/trygghet	4	-

I dimensionen LP Lokaler och miljö är missnöjet störst när det gäller tillgången till arbetsplatser, både enskilda och för grupper. Man är inte heller riktigt nöjd med de lokaler som finns att tillgå, det skrivs om dålig ventilation och belysning, om svårigheter att finna arbetsro. Man har ganska olika önskemål om möblering. Vissa önskar mer mysmöbler, andra bättre skrivbord och kontorsstolar.

Fyra personer tar upp den personliga säkerheten vid vistelse i biblioteket t.ex. ”det rör sig skumma folk inne i läsesalarna ibland” och ”finns personer som är störande/skrämmande för omgivningen och som jag vet det kommit in klagomål på”.

Kommentarerna presenteras dimensionsvis i dokument som finns tillgängliga på UB:s intranät. De finns också fördelade efter intressentgrupper för åtgärd.

6. Diskussion

Slutsatser och koppling till UB:s Strategiska vägval

Göteborgs UB ska under 2010 göra strategiska val som visar färdriktningen för verksamheten de närmaste åren och vara utgångspunkt i arbetet med konkreta handlingsplaner. I resultatet från årets användarundersökning finner vi mycket information som kan användas som vägvisare i det valet, både bland svaren på frågorna och bland de fria kommentarer som givits. Tre fokusområden finns utpekade i UB:s strategiska vägval för 2010-2012 – kundservice, synlighet och lärande.

Fokus på kundservice

UB vill öka professionaliseringen av kundservicefunktionerna. I enkäten finns övervägande positiva omdömen om hur vi bemöter våra besökare, men också en del negativa. Riktade insatser kan behöva göras för att professionalisera och förbättra bemötandet. Det kan också vara att ge personal fördjupade ämneskunskaper, ökad IT-kompetens och bättre kännedom om de informationsresurser UB tillhandahåller.

Ett projekt har redan startats för att fokusera på bemötandefrågor. I den utbildningen kommer bl.a. resultatet från LibQUAL-enkäten att fungera som underlag. Kommentarmaterialet kommer att analyseras och diskuteras för att ge större förståelse för hur våra användare upplever bemötandet på biblioteken, vad som upplevs fungera bra och vad som kan förbättras.

Fokus på synlighet

UB vill förbättra sin webbplats för en mer dynamisk och interaktiv exponering av resurser och service. Bland svaren på årets enkät, liksom föregående års, finns åsikter och kommentarer är synnerligen kritiska mot UB:s webbplats. Man vill att den ska bli både tydligare, mer lättförståelig och att den ska innehålla fler pedagogiska inslag. Det gäller också sökverktygen som finns tillgängliga via vår webbplats. Det är tydligt att på detta område måste utveckling ske. Både studenternas och forskarnas kommentarer visar att detta är ett mycket angeläget och i vissa fall brådskande ärende

Vissa kommentarer tyder också på att användare uppfattar personalen som anonym och otillgänglig. Även vad gäller personalen och vilket stöd var och en kan erbjuda till studenter och forskare är det viktigt med en satsning på synlighet via vår webb-plats men också i personliga möten i samarbete med institutioner och studentorganisationer.

Bland kommentarerna finns också vissa svar som visar på tydliga missförstånd från användarnas sida alternativt informationsmissar från bibliotekets sida. En större satsning på marknadsföring och kommunikation enligt den strategiska planen kan förhoppningsvis hjälpa till att klara ut sådana missförstånd.

Fokus på lärande och lärmiljö

Glädjande nog finns ett område som tillhör de strategiska vägvalen där våra studenter är synligt mer nöjda med bibliotekariernas insatser än vid tidigare undersökningar. På frågorna om hur man uppfattar bibliotekets bidrag till utvecklingen av deras informationskompetens (se s. 24) är det tydligt att fler uppfattar att bibliotekariernas arbete och undervisning hjälper dem att skilja på tillförlitlig och otillförlitlig och information. Studenterna tycker också i högre grad än tidigare att detta arbete bidrar till att ge dem färdigheter för att kunna söka och värdera information. Att stärka denna positiva riktning genom ökat samarbete med

institutioner och fakulteter blir viktigt i det strategiska vägvalet för att kunna integrera informationskompetens i kurser och kursplaner.

Bland de strategiska vägvalen tas också lokalbehoven och satsning på lärmiljöer upp. UB vill skapa miljöer i biblioteken bättre anpassade för att stödja lärprocesser. Vår undersökning visar att behovet, framför allt av grupprum/grupparbetsplatser är enormt mycket större än tillgången i nuläget. Även studentkåren genom GUS ställer krav till universitetsstyrelsen på

”grupprum som motsvarar behoven vid dagens undervisningsformer”(GUS, 2010).

Detta speglar studenternas önskemål om studiemiljön – man behöver platser både för samtal och tystnad – aktivitet och ro. I flera bibliotek finns idag inte möjlighet att fullt ut leva upp till dessa önskemål.

Till lokalfrågorna hör också att både besökare och personal måste kunna känna sig säkra och trygga i våra lokaler. Ett litet fåtal men viktiga kommentarer berör detta problem. Att ta denna oro på allvar blir särskilt viktigt om vi ska tillfredställa studenters önskan på utökade och längre öppettider utanför ordinarie undervisningstider, när ingen annan verksamhet försiggår i våra byggnader.

Till lärmiljön måste också räknas studenternas datormiljö. Stort missnöje finns för närvarande och återkommer i många kommentarer. Detta verkar vara det mest akuta att ta itu med. En modernisering och anpassning till användarnas behov av snabbhet och enkelhet efterlyses. Det är också ett problem som ägs till större delen av UB självt medan lokalfrågorna måste lösas i diskussion med fakulteter och institutioner.

Fortsatt arbete med handlingsplaner

En del av det fortsatta arbetet med nya handlingsplaner bör vara att fortsätta analysera LibQUAL-kommentarerna och sätta dem i förhållande till vad diagrammen visar om viktighet och tillräcklighet. Detta bör ske både på central nivå och enhetsnivå. Vissa frågor ur dimensionerna AS Service & bemötande och LP Lokaler & miljö hanteras förmodligen bra på enhetsnivå medan de flesta frågor rörande IC Informationskontroll måste lösas centralt och gemensamt.

Utbyte med andra aktuella undersökningar

I det fortsatta arbetet kan UB med fördel dra nytta av att ta del av andra aktuella undersökningar. Förutom det internationella nätverket av ca. 160 bibliotek som deltagit i LiQUAL-arbetet under våren 2010 och vars resultat finns att hämta på www.libqual.org, har ett antal svenska undersökningar genomförts under våren. Dessa och deras kontaktperson finns listade på s. 32. Göteborgs universitets egen studentbarometer 2010 har tyvärr blivit kraftigt fördröjd p.g.a. metodproblem men LibQUAL-gruppen har fått en körning av några frågor som rör biblioteket. Resultaten bekräftar i mycket vad vi kommit fram till i LibQUAL 2010.

7. Förslag till uppföljning av LibQUAL 2010

Resultatet av undersökningen presenterades på UB:s ledningsgrupp 28 september och för Biblioteksnämndens ledamöter den 29 september 2010. De olika bibliotekens resultat presenterades och diskuterades sedan på personalmöten på respektive bibliotek.

Kommentarmaterialet sorterades dels efter det bibliotek kommentaren gällde och även i temagrupper som fördelades mellan lämpliga arbetsgrupper, funktioner och ansvariga personer för uppföljning och ev. åtgärdsförslag. Möten för överlämning av aktuellt kommentarmaterial har hållits med följande: EUG Media, chefen för DigIT, EUG RefUnd, informatören, intendenten, GUNDA-ansvariga och planeringschefen. Förslagsvis rapporterar dessa grupper/funktioner liksom enheterna till kvalitetsgruppen hur de har följt upp och vilka åtgärder som planeras med anledning av resultaten från de olika dimensionerna. Dessa tas med i de kommande handlingsplanerna.

Ett uppföljningsmöte med överbibliotekarien kommer också att planeras in.

Det är angeläget att tydlig återkoppling sker till alla våra användare som bidragit med sin tid genom att delta i enkäten och lämna sina synpunkter på vår verksamhet. Detta arbete sker förslagsvis genom kommunikation från UB:s kvalitetsgrupp.

Kvalitetsgruppen har varit LibQUAL-projektets uppdragsgivare och styrgrupp. Ett överlämnande möte kommer att äga rum i januari 2011 och därmed får LibQUAL-gruppens arbete anses som avslutat för denna omgång. Gruppen kommer dock att stå till förfogande för alla enheter och gruppen under det kommande uppföljningsarbetet.

8. Erfarenheter och lärdomar från LibQUAL 2010

Det finns naturligtvis både för- och nackdelar med att använda ett färdigt enkätpaket som LibQUAL+™. Till fördelarna hör den minskade förebereidsetiden som ger kraft och tid över till uppföljningen.

Bearbetningen utförs av leverantören och resultaten presenteras i färdiga tabeller och grafer. I fallet LibQUAL deltar man i ett större sammanhang som ger många möjligheter till utbyte och, om man så vill, till benchmarking. En väl strukturerad och detaljerad manual ger svar på de flesta frågor. Vissa utbildningsmöjligheter erbjuds också. Från LibQUAL-sekretariatet i Washington D.C., USA, har vi hela tiden fått snabba och effektiva svar på våra olika frågor, trots den stora tidsskillnaden. (Ett föredöme i kundbemötande).

Några nackdelar kan man peka på vad gäller enkätens utformning. Den upplevs mer krävande att besvara än de vi är vana att se, dels för att varje fråga ska värderas utifrån tre aspekter, dels genom validitetsmetoden som gör att frågor kommer igen med liknande formuleringar. Vi har också fått en del indikationer på att respondenterna kan ha svårt att förstå syftet med de tre aspekterna. Våra användare hade dessutom synpunkter på vissa formuleringar i den svenska texten medan den engelska versionen inte verkar orsaka samma huvudbry.

Vi har tidigare påpekat att en enklare mindre komplex layout med enkäten utspridd över flera sidor och några frågor på varje sida, så som de enkäter vi oftast ser här hemma, skulle underlätta men LibQUAL-sekretariatet säger sig ha provat detta tidigare och anser den nuvarande utformningen ger fler svar. Det kanske är en kulturskillnad.

En annan svårighet vi upplevde var att samla in de siffror rörande anställda och studenter som krävs för att mäta svarsfrekvenser och representativitet. Att samla in säkra uppgifter om de anställda vid GU var förvånansvärt svårt även om det skilde mellan olika fakulteter och institutioner. Själva kunde vi ha påverkat detta och gjort det något enklare genom att välja en annan indelning av våra användargrupper än vi gjorde. Vad gäller antal studenter och deras tillhörighet var det ännu svårare men det visade att även GU:s personalkontor som genomförde en studentbarometer under våren fick liknande problem som vi med siffrorna från Ladok (enligt uppgift från vår kontaktperson).

Det är svårt att få en hög svarsfrekvens på en webb-enkät, det bekräftas även av vårt arbete med denna undersökning. Vi skickade ut två påminnelser och nästan hälften av svaren kom in efter dessa. Många användare störde sig på påminnelserna som dessutom delvis sammanföll med påminnelser från studentbarometerundersökningen. Men att över 6000 personer valt att ge oss svar och gett oss en svarsfrekvens på ca. 20% får betraktas som ett bra resultat och något som måste följas upp med god återkoppling till våra användare.

9. Andra aktuella undersökningar

Studentbarometern GU

Pappersutskick gick ut våren 2010 till 10 500 studenter alla nivåer slumpvis valda ur Ladoc. Med 3 400 svar fick man ca 40 % i svarsfrekvens, man hade förväntat sig 50 %. Många svarade att de inte längre är studenter, något fel finns i Ladok som även vi märkte av vid statistikinsamling. Började bearbeta materialet först i september. Den långa fördröjningen beror på att man fick koda om kursnamn. LibQUAL-gruppen har fått en specialkörning av frågor som rör bibliotek. Resultaten stämmer i mycket överens med dem som vi fått i vår egen undersökning, särskilt vad gäller bemötande och lokaltillgången.

Kontakt: Marianne Leffler, personalavdelningen

Göteborgs universitet på tre års sikt: studenternas prioriteringar

Göteborgs universitets studentkårers svar på universitetsstyrelsens fråga hösten 2009 om vilka punkter studenterna ser som de viktigaste nu och framöver. Presenteras på Spionens webbplats. Studenterna efterlyser arbetsplatser även här.

<http://www.spionen.se/material/nedladdning/Goteborgs-universitet-pa-tre-ars-sikt-studenternas-prioriteringar.pdf>

Lunds UB

Lunds Tekniska högskola, Studiecetrum

Genomförde en LibQUAL-undersökning för tredje gången under våren 2010. Denna gång fick man 1135 svar. Analysarbetet pågår parallellt med vårt.

Kontakt: Ann-Christin Persson, Studiecetrum

Lunds naturvetenskapliga fakultets bibliotek genomförde en LibQUAL-undersökning i november 2010 på sina fem biblioteksenheter. Ca. 670 personer besvarade den, varav 24 % var grundstudenter, 50% studenter på avancerad nivå och ca. 23% lärare/forskare .

Resultatböckerna har i skrivande stund ännu ej distribuerats.

Kontakt: Kristina Holmin, Fysik- och astronomibiblioteket

Vad gäller användare på **hela Lunds UB** gjordes senast en Biblioteksbarometer 2005 (tidigare från 2000). Frågeformuläret har varit olika vid de olika tillfällena så resultaten ej helt jämförbara (enligt uppgift fr. Ann-Christin Persson). Våren 2011 ska hela Lunds UB med alla nätverken genomföra en gemensam användarundersökning. Antingen blir det en biblioteksbarometer som tidigare eller så väljer man LibQUAL. Diskussion pågår och beslut ska tas före årsskiftet efter besök från Selena Killick, LibQUAL-samordnare för SCONUL-konsortiet i Storbritannien. Lunds UB är mycket intresserade av benchmarking, samarbete och gemensamma diskussioner.

Kontakt: Tore Thorngren, Biblioteksdirektionen

Stockholms UB

Genomförde en webbenkät våren 2010 av den typ som poppar upp på skärmen. Man fick 516 svar vilket man var mycket nöjda med det, men hade önskat att fler lärare/forskare hade svarat

Kontakt: Anne Järvinen

9. Referenser och litteratur

Alopaeus, Eva Omstedt, Britt (2005)

-Jag har kommit hit för att låna böcker, inte för att bli ompysslad: försök med LibQUAL+™ på två svenska bibliotek

InfoTrend, vol. 60, nr. 2, s. 39–45

<http://gupea.ub.gu.se/handle/2077/7452> (hämtad 2010-12-10)

GUS - Göteborgs universitets studentkårer (2010)

Göteborgs universitet på tre års sikt: studenternas prioriteringar, maj 2010

<http://www.spionen.se/material/nedladdning/Goteborgs-universitet-pa-tre-ars-sikt-studenternas-prioriteringar.pdf> (hämtad 2010-09-22)

Heath, F, Kyrillidou, M, Askew, C (2004).

Libraries act on their LibQUAL+ findings: from data to action.

Binghampton: Haworth Information Press.

LibQUAL:s webbplats <http://libqual.org/>

LibQUAL-gruppens rapport : December 2006 (2006).

Göteborgs universitetsbibliotek

<http://www.ub.gu.se/info/kval/Rapport.pdf>

Persson, Ann-Christin (2005)

LibQUAL+™ synliggör den vilde användaren

InfoTrend, vol. 60, nr. 2, s. 46-53

http://www.sfis.nu/Portals/images/default/infotrend/infotrend2_05/libqual_2.pdf

(hämtad 2010-12-10)

Strategiska vägval för Göteborgs universitetsbibliotek 2010 – 2012 (2010)

Göteborg, Göteborgs universitetsbibliotek

<http://www.ub.gu.se/info/verksamhet/planer/strategi2010.pdf> (hämtad 2010-09-22)

Thompson, B., Kyrillidou, M., Cook, C (2009)

Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: the LibQUAL+ Lite example.

Performance measurement and metrics, vol. 10, nr. 1, s. 6–16

http://www.libqual.org/documents/admin/pmm10-1_LQlite.pdf (hämtad 2010-09-25)

Användarundersökning 2010, Göteborgs Universitetsbibliotek

Välkommen!

Vi är angelägna om att förbättra de bibliotekstjänster du får. Ju klarare bild vi har av dina förväntningar, desto bättre kommer vi att lyckas anpassa bibliotekstjänsterna efter dina behov.

Vårt mål med denna enkät är att mäta kvaliteten på bibliotekstjänsterna och ta fram optimala rutiner med hjälp av LibQUAL+® programmet, utarbetat av Association of Research Libraries.

Vi ber dig svara på samtliga frågor. Tack för din medverkan!

Vi ber dig gradera nedanstående punkter (1 är lägst, 9 är högst) genom att markera:

Minimnivån – den siffra som står för den lägsta servicenivå du kan tänka dig att acceptera

Önskenivån – den siffra som står för den servicenivå du personligen önskar dig

Upplevd nivå – den siffra som står för den servicenivå du anser att vårt bibliotek erbjuder för närvarande

Du måste ANTINGEN ange ett värde i alla tre kolumnerna ELLER ange att denna punkt inte är aktuell för ditt vidkommande. Det senare gör du genom att markera I/A (inte aktuellt). Val av I/A kommer att sätta dina andra val för denna punkt ur spel.

Man

37) Verksamhetsgren:

- Biologi
- Ekonomi & Näringsliv
- Filosofi, Kulturvetenskaper, Vetenskapsteori
- Förvaltningskunskap, Statsvetenskap
- Geovetenskaper
- Juridik
- Konstnärliga utbildningar
- Kulturvård
- Medicin
- Odontologi
- Övrigt
- Pedagogik
- Psykologi, Journalistik, Globala studier
- Religion, Historiska studier
- Socialt arbete, Sociologi
- Språk, Lingvistik, Litteraturvetenskap
- Vårdvetenskap

38) Yrkes- resp. studerandekategori (Välj DET alternativ som bäst beskriver dig.)

- Student på grundnivå Första året
- Andra året
- Tredje året
- Fjärde året
- Femte året och däröver
- Student, enstaka kurser
- Student på avancerad nivå Master/magisternivå
- Doktorand
- Enstaka kurser
- Lärare / forskare Professor
- Docentkompetent lektor
- Lektor
- Adjunkt
- Forskarassistent
- Annan akademisk befattning
- Bibliotekspersonal Administratör
- Avdelningschef
- Yttre tjänst
- System
- Inre tjänst
- Annan kategori
- Teknisk administrativ personal Forskningspersonal
- Annan befattning

39) Vi tar gärna emot synpunkter angående bibliotekets tjänster.
Skriv dina kommentarer här:

40) Om du vill vara med om en utlottning (inte obligatoriskt) ber vi dig fylla i din e-postadress i nedanstående ruta.
Din e-postadress kommer att behandlas konfidentiellt och kommer inte att kopplas till svaren i undersökningen.

LibQUAL+® Lite	LibQUAL+®
<p>Core Questions</p> <ul style="list-style-type: none"> • IC-4 • LP-1 • AS-6 • IC-random • AS-random • IC-random • LP-random • AS-random 	<p>AS-1 Employees who instill confidence in users IC-1 Making electronic resources accessible from my home or office LP-1 Library space that inspires study and learning AS-2 Giving users individual attention IC-2 A library Web site enabling me to locate information on my own AS-3 Employees who are consistently courteous IC-3 The printed library materials I need for my work LP-2 Quiet space for individual activities AS-4 Readiness to respond to users' questions IC-4 The electronic information resources I need AS-5 Employees who have the knowledge to answer user questions LP-3 A comfortable and inviting location AS-6 Employees who deal with users in a caring fashion IC-5 Modern equipment that lets me easily access needed information AS-7 Employees who understand the needs of their users IC-6 Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own LP-4 A getaway for study, learning or research AS-8 Willingness to help users IC-7 Making information easily accessible for independent use IC-8 Print and/or electronic journal collections I require for my work LP-5 Community space for group learning and group study AS-9 Dependability in handling users' service problems</p>
<p>Local Question Randomly select one from the five</p>	<p>Option to choose five local questions</p>
<p>Outcomes Randomly select two from the five</p>	<p>O-1 The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest. O-2 The library aids my advancement in my academic discipline or work. O-3 The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work. O-4 The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information. O-5 The library provides me with the information skills I need in my work or study.</p>
<p>Satisfaction</p> <ul style="list-style-type: none"> • S-3 • Randomly select one from the remaining two 	<p>S-1 In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library. S-2 In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs. S-3 How would you rate the overall quality of the service provided by the library?</p>
<p>Library Usage Use all three Library Usage items</p>	<p>LU-1 How often do you use resources on library premises? LU-2 How often do you access library resources through a library Web page? LU-3 How often do you use Yahoo™, Google™, or non-library gateways for information?</p>

Demographics

Items will be identical between LibQUAL+® Lite and LibQUAL+®, but will vary according to institution type

LibQUAL enkätens kärnfrågor 2010

AS Service & bemötande

- AS 1 Personal som inger förtroende
- AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp
- AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående
- AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor
- AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar på användarnas frågor
- AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare
- AS 7 Personal som förstår användarnas behov
- AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare
- AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera problem med bibliotekets tjänster

IC Informationskontroll

- IC 1 Möjligheten att använda bibliotekets elektroniska resurser bär jag sitter hemma eller på min arbetsplats
- IC 2 En bibliotekswebbplats som gör det möjligt att hitta information på egen hand
- IC 3 Det tryckta biblioteksmaterial jag behöver för mitt arbete/mina studier
- IC 4 De elektroniska informationsresurser jag behöver
- IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt den information jag behöver
- IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar på egen hand
- IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk
- IC 8 Tillgång till tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete eller studier

LP Lokaler & miljö

- LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande
- LP 2 Tysta utrymmen för individuella aktiviteter
- LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge
- LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning
- LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier

Viktighetsgrad och tillräcklighetsmått Hela UB LibQUAL 2010

Siffrorna hämtade från avsnitt 4,2, 5.2 och 6,2 i resultatboken

Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen

Viktighet = miniminivå + önskenivå/ 2

Hela UB studenter grundnivå 2010

	Viktighetsgrad	Tillräcklighet/ Adequacy
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7.42	0.73
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7.32	0.81
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7.25	0.92
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7.25	0.18
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7.17	0.54
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7.15	0.82
AS 1 Personal som inger förtroende	7.11	0.84
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7.11	0.26
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7.11	0.20
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7.09	0.99
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7.09	0.63
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7.03	0.41
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7.03	0.27
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	6.92	0.63
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6.91	0.19
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6.91	0.24
IC 8 Tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar jag behöver	6.87	0.65
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6.83	0.13
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6.80	1.33
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6.75	minus -0.42
IC 4 Elektroniska inforurser jag behöver	6.71	0.71
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6.56	0.97

Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen

Viktighet = mininivå + önskenivå / 2

Hela UB studenter avancerad nivå inkl. doktorander 2010

	Viktighetsgrad	Tillräcklighet/ Adequacy
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7.68	0.27
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7.59	minus-0.17
IC 8 Tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar jag behöver	7.53	0.07
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7.50	0.54
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7.43	0.54
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7.40	0.94
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7.39	0.82
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7.37	0.03
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7.35	0.76
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7.34	0.44
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7.34	0.24
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7.29	0.90
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7.21	0.32
AS 1 Personal som inger förtroende	7.19	0.95
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7.18	0.41
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7.15	0.46
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6.93	0.84
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6.93	0.26
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6.78	1.19
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6.76	0.30
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6.63	0.28
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6.26	0.25

Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen
Viktighet = mininivå + önskenivå / 2
Hela UB lärare/forskare 2010

	Viktighetsgrad	Tillräcklighet/ Adequacy
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7.78	minus -0.09
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7.72	minus -0.24
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7.64	0.79
IC 8 Tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar jag behöver	7.61	minus -0.20
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7.60	0.54
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7.59	0.79
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7.59	0.02
AS 1 Personal som inger förtroende	7.50	0.63
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7.48	0.08
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7.45	0.79
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7.45	0.36
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7.43	minus -0.03
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7.41	0.66
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7.36	1.00
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7.16	0.36
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7.13	0.29
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	7.12	1.05
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6.58	1.40
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6.10	0.61
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	5.94	0.76
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	5.84	1.12
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	4.81	1.23

Viktighetsgrad och tillräcklighetsmått Centralbiblioteket LibQUAL 2010
Siffrorna hämtade från avsnitt 4,2, 5.2 och 6,2 i resultatboken

Centralbiblioteket grundstudenter	Viktighet 2010	Tillräcklighet 2010	Viktighet 2006	Tillräcklighet 2006
Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi?				
(Viktighet = miniminivå + önskenivå /2)				
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,61	0,63	7,37	0,74
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,41	0,73	6,98	0,84
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,39	0,89	7,33	0,7
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,36	0,85	7,08	0,88
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,31	0,31	7,43	0,22
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,28	0,83	6,99	0,93
AS 1 Personal som inger förtroende	7,25	0,77	6,79	1,28
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,25	-0,09	7,38	0,38
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,21	0,37	7,09	0,7
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7,19	0,31	7,18	0,59
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,15	0,07	7,27	0,5
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7,11	0,57	7,06	0,69
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7,03	0,46	7,12	0,72
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	7,03	0,29	6,83	0,68
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7	0,70	7,06	0,71
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6,93	0,41	6,71	0,67
IC 8 Tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar jag behöver	6,86	0,56	7,06	0,54
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6,78	0,40	6,78	0,13
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	6,76	0,63	7,01	0,65
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6,75	1,07	5,6	1
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6,71	1,43	6,74	1,54
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6,48	0,17	6,32	0,44

Centralbiblioteket studenter avancerad nivå inkl. doktorander	Viktighet 2010	Tillräcklighet 2010	Viktighet 2006	Tillräcklighet 2006
Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi? (Viktighet = miniminivå + önskenivå / 2)				
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,65	0,41	7,48	0,55
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7,57	0,39	7,31	0,41
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,52	-0,26	7,56	0,02
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,48	1,01	7,1	0,77
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,48	-0,01	7,52	0,14
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,42	0,47	7,2	0,53
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7,4	0,05	7,33	0,33
IC 8 Tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar jag behöver	7,39	0,14	7,48	0,03
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,37	0,63	7,37	0,74
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,34	0,28	7,36	0,28
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7,3	0,49	6,96	0,62
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,24	0,93	7	0,79
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,18	1,01	7,09	0,8
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7,09	0,42	7,35	0,37
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7,05	0,56	7,34	0,19
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6,99	0,47	6,44	0,89
AS 1 Personal som inger förtroende	6,94	1,05	6,87	1,28
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6,86	0,46	6,54	0,81
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6,82	0,78	5,73	1,09
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6,76	1,14	6,64	1,67
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6,62	0,49	6,29	0,34
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	5,83	1,29	5,4	0,9

Centralbiblioteket lärare/forskare	Viktighet 2010	Tillräcklighet 2010	Viktighet 2006	Tillräcklighet 2006
Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi? (Viktighet = miniminivå + önskenivå / 2)				
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,73	0,84	7,37	0,74
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7,7	0,16	7,31	0,41
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7,69	-0,16	7,33	0,33
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,66	-0,39	7,52	0,14
IC 8 Tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar jag behöver	7,58	-0,24	7,48	0,03
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,56	0,02	7,56	0,02
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,49	0,68	7,09	0,8
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7,47	0,48	6,96	0,62
AS 1 Personal som inger förtroende	7,43	0,73	6,87	1,28
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,42	0,75	7	0,79
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,41	0,53	7,48	0,55
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	7,33	0,84	5,73	1,09
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7,3	0,31	7,35	0,37
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,28	1,09	7,1	0,77
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,27	0,35	7,36	0,28
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7,26	0,14	7,34	0,19
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,25	0,63	7,2	0,53
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6,71	1,57	6,64	1,67
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6,05	0,24	6,54	0,81
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	5,97	0,88	6,29	0,34
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	5,96	0,50	6,44	0,89
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	4,39	1,11	5,4	0,9

Viktighetsgrad och tillräcklighetsmått Ekonomiska biblioteket LibQUAL 2010 Siffrorna hämtade från avsnitt 4,2, 5.2 och 6,2 i resultatboken

Ekonomiska bibl grundstudenter

Vad är viktigast i LibQUAL undersökningen
och hur väl lyckas vi?

Viktighet = miniminivå + önskenivå / 2

	2010 Viktighet	2010 Tillräcklighet	2004 Viktighet	2004 Tillräcklighet
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	7.29	-0.85	7,01	-0,10
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7.22	0.23	7,02	0,51
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7.19	1.00	7,32	0,77
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7.18	1.17	7,07	0,70
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7.12	0.89	7,07	0,87
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7.05	1.28	6,75	0,83
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7.03	0.38	7,17	0,28
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	7.00	-0.21	7,02	0,17
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	6.99	0.43	7,13	0,42
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6.98	0.13	6,94	0,39
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	6.96	0.36	7,21	0,25
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	6.94	0.35	7,31	0,41
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	6.91	0.74	6,77	0,74
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	6.87	0.63	7,1	0,61
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	6.87	1.21	6,44	1,08
AS 1 Personal som inger förtroende	6.84	1.00	6,62	1,12
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	6.80	0.73	6,8	0,65
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6.72	1.65	6,67	1,97
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	6.66	0.87	7,04	0,64
IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag behöver	6.53	1.18	6,87	0,72
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6.33	1.07	5,21	0,90
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	4.46	-1.53	6,97	-1,20

Ekonomiska bibl studenter avancerad nivå inkl. doktorander

Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi? Viktighet =
miniminivå + önskenivå / 2

	2010 Viktighet	2010 Tillräcklighet/	2004 Viktighet	2004 Tillräcklighet
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7.62	-0,06	7,47	0,47
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7.52	0,07	7,4	0,57
IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag behöver	7.52	0,37	7,61	0,39
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7.44	0,67	7,54	0,62
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7.37	0,67	7,3	0,89
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7.35	0,60	7,41	0,8
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7.31	0,92	7,09	1,16
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7.28	0,31	7,35	0,68
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	7.22	1,26	6,65	2,07
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7.17	0,42	7,45	0,52
AS 1 Personal som inger förtroende	7.16	1,00	6,8	1,07
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7.16	0,49	7,24	0,72
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7.15	0,90	7,24	0,64
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7.11	1,21	7,46	0,77
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7.09	1,06	6,75	1,09
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7.06	0,51	7,22	0,31
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	7.04	0,38	6,69	0,89
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7.02	0,75	6,77	0,83
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6.92	0,24	6,76	0,32
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6.90	0,00	6,83	0,58
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6.67	1,18	5,75	1,34
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6.55	-0,68	6,38	-0,14

Ekonomiska bibl. lärare/forskare 2010

Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi? Viktighet =
miniminivå + önskenivå / 2

	2010 Viktighet	2010 Tillräcklighet	2004 Viktighet	2004 Tillräcklighet
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7.93	0.33	7,84	-0,05
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7.91	0.69	7,83	0,79
AS 1 Personal som inger förtroende	7.91	0.39	7,06	1,55
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7.81	0.00	7,86	-0,05
IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag behöver	7.77	0.11	8,1	-0,58
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	7.70	1.00	6,84	1,3
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7.68	0.20	7,72	-0,15
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7.57	0.62	7,36	1,05
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7.50	1.17	7,75	1,08
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7.47	0.13	7,8	0,33
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7.45	0.81	7,56	1,37
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7.37	1.00	7,32	1,35
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7.33	0.33	7,7	0,84
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7.28	0.24	7,89	-0,32
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7.24	0.84	7,6	0,56
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7.03	0.78	7,62	-0,19
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6.89	0.56	5,79	1,18
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6.79	1.86	7	1,78
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	6.70	0.94	7,2	0,93
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	5.92	0.38	5,82	1,6
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	5.38	1.77	5,9	2
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	4.18	2.36	5,02	1,68

Viktighetsgrad och tillräcklighetsmått Kurs- och tidningsbiblioteket LibQUAL 2010 Siffrorna hämtade från avsnitt 4,2, 5.2 och 6,2 i resultatboken

Kurs- och tidningsbibl grundstudenter

Vad är viktigast i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi?

Viktighet = miniminivå + önskenivå / 2

	Viktighet 2010	Tillräcklighet 2010	Viktighet 2006	Tillräcklighet 2006
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,26	0,78	7,37	0,69
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,25	-0,05	7,41	0,31
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,17	0,84	6,97	0,71
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,11	0,9	6,16	0,65
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,06	0,22	7,32	0,42
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,04	0,72	7,03	0,65
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7,04	0,12	7,19	0,19
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7	0,5	7,38	0,34
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	6,95	0,75	7,17	0,58
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6,94	1,23	7,07	1,47
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	6,93	0,99	7,24	0,53
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	6,92	0,41	6,99	0,48
AS 1 Personal som inger förtroende	6,88	0,96	6,68	1,12
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	6,87	0,3	7,31	0,46
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6,87	0,28	6,94	0,42
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	6,86	1,17	6,99	0,73
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6,85	0,01	6,81	0,25
IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag behöver	6,82	0,46	7,08	0,43
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6,82	0,41	6,83	0,62
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6,76	-0,61	6,71	-0,16
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	6,66	0,66	7,11	0,46
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6,47	0,89	5,34	0,91

Kurs- och tidningsbibl studenter avancerad nivå inkl. doktorander

Vad är viktigast i LibQUAL undersökningen
och hur väl lyckas vi?

Viktighet = miniminivå + önskenivå / 2

IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån
eller kontor

IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta
information själv

IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag
behöver

AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera
användarnas problem med bibliotekets tjänster

AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge
svar

IC 7 Att göra information lättåtkomlig för
självständigt bruk

IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag
hittar själv

IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för
arb/studier

AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående

AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas
frågor

AS 6 Personal som tar väl hand om sina
användare

AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare

IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver

LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller
forskning

IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt
info

AS 7 Personal som förstår användarnas behov

LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till
studier och lärande

AS 2 Personal som ger individuell
uppmärksamhet och hjälp

AS 1 Personal som inger förtroende

LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier

LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge

LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete

	Viktighet 2010	Tillräcklighet 2010	Viktighet 2006	Tillräcklighet 2006
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7,81	0,16	7,22	0,25
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,81	-0,51	7,4	0,33
IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag behöver	7,68	0,07	7,25	-0,04
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7,66	-0,07	6,96	0,51
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,46	0,46	7,37	0,64
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,46	0,07	7,37	0,21
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,36	0,22	7,39	0,13
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7,3	0,28	7,07	0,27
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,29	0,79	7	0,58
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,29	0,64	7,27	0,51
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,29	0,99	6,92	0,47
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,23	0,79	6,92	0,63
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7,2	0,3	7,14	0,29
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	7,16	-0,45	6,59	0,66
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7,14	0,33	7,2	0,42
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,13	0,71	6,97	0,57
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6,87	-0,01	6,59	0,13
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6,85	0,72	5,52	0,78
AS 1 Personal som inger förtroende	6,81	1,01	6,61	0,96
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6,73	-0,37	6,17	0,38
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6,72	1,26	6,71	1,67
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6,53	0,49	6,79	0,43

Kurs- och tidningsbibl lärare/forskare

Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi?

Viktighet = miniminivå + önskenivå / 2

	Viktighet 2010	Tillräcklighet 2010	Viktighet 2006	Tillräcklighet 2006
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,75	-1,5	7,85	-0,76
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7,75	-0,5	7,61	0,43
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,63	0,67	7,61	0,18
AS 1 Personal som inger förtroende	7,62	0,25	7,73	0,47
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7,62	0	7,46	0,13
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,58	0,5	7,47	-0,35
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,4	1,2	7,85	-0,29
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,3	-0,2	7,44	0,12
IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag behöver	7,3	-0,2	7,61	-0,24
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7,28	1	7,22	0,19
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,25	1,33	7,73	0,06
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,2	2	7,53	-0,18
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7,1	0,86	7,62	0,13
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7	1,67	7,5	0,06
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6,58	0,83	6,39	1,07
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6,5	0	6,85	-0,31
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6	0,5	7,56	0,81
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	5,83	0,67	6,66	-0,06
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	5,67	3	6,54	-0,08
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	5,5	0,67	6,45	0,09
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	ej svar		7,85	-0,06
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	ej svar		7,64	0,35

**Viktighetsgrad och tillräcklighetsmått Biomedicinska biblioteket
LibQUAL 2010 Siffrorna hämtade från avsnitt 4,2, 5.2 och 6,2 i
resultatboken**

Biomedicinska biblioteket

Studenter Grundnivå

**Vad är viktigast i LibQUAL undersökningen
och hur väl lyckas vi?**

Viktighet = miniminivå + önskenivå / 2

	2010	2010	2005	2005
	Viktighet	Tillräcklighet	Viktighet	Tillräcklighet
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,45	0,87	7,55	0,55
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,36	0,86	7,21	0,79
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,34	0,74	7,11	0,76
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,30	0,67	7,24	0,59
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7,28	0,69	7,23	0,20
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,23	0,15	7,37	0,11
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,22	0,79	7,46	0,47
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7,19	0,34	7,40	0,17
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,19	1,05	6,92	0,91
AS 1 Personal som inger förtroende	7,08	1,02	6,86	1,02
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7,04	0,41	7,25	0,24
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,03	0,41	7,36	0,22
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	6,98	0,74	7,05	0,68
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	6,94	0,41	7,33	0,31
IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag behöver	6,88	0,88	7,43	0,31
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6,78	-0,03	6,94	0,12
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6,73	0,04	7,00	-0,44
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6,72	0,35	6,90	0,04
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	6,71	0,81	7,23	0,41
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6,68	0,16	6,84	0,02
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6,62	1,28	6,81	0,85
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6,54	1,07	6,36	1,05

Biomedicinska biblioteket
Studenter avancerad nivå

Vad är viktigast i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi?

Viktighet = mininivå + önskenivå / 2

	2010	2010	2005	2005
	Viktighet	Tillräcklighet	Viktighet	Tillräcklighet
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7,89	0,16	7,18	0,16
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,73	0,43	7,60	0,64
IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag behöver	7,68	-0,09	8,01	-0,20
AS 1 Personal som inger förtroende	7,61	0,74	7,18	1,13
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,59	1,21	7,36	0,83
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,59	0,51	7,68	0,72
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,52	0,90	7,07	1,08
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,49	-0,03	7,82	-0,13
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,46	0,79	7,67	0,78
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,45	1,03	7,41	0,91
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7,38	0,40	7,38	0,62
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7,34	0,38	7,73	0,17
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,33	0,36	7,63	0,35
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,28	0,11	7,76	0,27
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7,25	0,44	7,67	0,48
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	7,21	0,62	5,98	1,02
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	6,88	0,92	7,24	0,52
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6,48	0,45	6,32	0,87
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6,48	1,22	6,71	1,35
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6,25	0,49	6,19	0,75
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6,23	0,78	6,25	0,88
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	5,96	0,91	5,61	0,88

Biomedicinska biblioteket
Lärare Forskare

**Vad är viktigast i LibQUAL undersökningen
och hur väl lyckas vi**

Viktighet = miniminivå + önskenivå / 2	2010		2005	
	Viktighet	Tillräcklighet	Viktighet	Tillräcklighet
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	8,08	-0,42	7,99	-0,81
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,85	-0,14	7,80	-0,32
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,81	0,56	7,48	0,62
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,72	0,98	7,30	0,87
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7,68	-0,33	7,95	-0,40
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,57	-0,11	7,73	-0,01
IC 8 Tryckta/elektroniska tidsskriftssamlingar jag behöver	7,56	-0,28	8,04	-0,67
AS 1 Personal som inger förtroende	7,47	0,94	7,14	0,89
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,46	0,84	6,80	1,23
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7,45	0,36	7,29	0,67
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,44	0,76	7,49	0,46
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,42	0,83	7,59	0,78
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,38	0,02	7,54	-0,46
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,31	0,94	7,20	1,01
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	6,87	0,41	7,59	0,13
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6,58	1,53	6,04	0,91
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	6,31	0,77	6,51	0,71
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	6,26	1,20	6,58	0,92
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	5,98	0,50	5,16	1,11
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	5,84	0,82	4,93	1,34
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	5,44	1,28	5,08	1,35
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	4,78	1,68	4,06	1,36

Viktighetsgrad och tillräcklighetsmått Pedagogiska biblioteket LibQUAL 2010 Siffrorna hämtade från avsnitt 4,2, 5.2 och 6,2 i resultatboken

Pedagogiska bibl. grundstudenter

Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi?

Viktighet = miniminivå + högst önskenivå / 2

	Viktighet 2010	Tillräcklighet 2010	Viktighet 2005	Tillräcklighet 2005
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,53	0,40	7,48	0,52
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,5	0,42	7,11	0,21
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,3	0,26	7,4	0,21
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,29	-0,04	7,23	0,15
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,21	0,63	7,3	0,2
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,17	0,57	7,02	0,14
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,16	0,18	7,29	0,16
AS 1 Personal som inger förtroende	7,11	0,56	6,83	0,93
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,11	0,19	7,42	0,12
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	7,1	1,17	6,93	0,03
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	6,97	0,51	7,4	0,24
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	6,92	0,52	7,1	0,49
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	6,91	0,33	7,14	0,14
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	6,9	0,14	7,29	0,09
IC 8 Tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar jag behöver	6,9	0,50	6,94	0,25
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6,83	0,09	6,75	-0,26
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6,8	0,18	6,81	-0,15
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6,71	0,33	6,84	-0,04
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6,7	-0,51	6,88	-0,81
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	6,68	0,56	5,87	0,39
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	6,61	0,64	7,12	0,41
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	6,58	0,76	6,92	0,44

Pedagogiska bibl. studenter avancerad nivå inkl. doktorander

Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi?

Viktighet = miniminivå + högst önskenivå / 2

	Viktighet 2010	Tillräcklighet 2010	Viktighet 2005	Tillräcklighet 2005
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,8	0,00	7,61	-0,3
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	7,74	0,14	7,78	-0,05
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,65	-0,15	7,75	-0,45
IC 8 Tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar jag behöver	7,58	-0,23	7,46	-0,57
AS 1 Personal som inger förtroende	7,55	0,61	7,12	0,34
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,55	0,52	7,69	-0,26
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,55	0,30	7,51	-0,25
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7,54	-0,04	7,46	-0,13
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,53	0,30	7,29	-0,2
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,46	0,32	7,38	-0,3
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,45	-0,07	7,7	-0,41
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7,42	0,16	7,35	-0,11
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	7,36	0,51	6,34	0,27
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7,29	-0,08	7,73	-0,34
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,29	-0,10	7,7	-0,57
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	7,25	1,00	7,12	-0,58
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7,16	0,28	7,52	-0,3
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	7,13	0,31	6,7	-0,27
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	7,12	-0,11	6,73	-0,15
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7,04	0,54	7,42	-0,34
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	6,59	0,49	6,67	-0,39
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6,39	0,16	6,43	-0,74

Pedagogiska bibl. lärare/forskare

Vad är viktigt i LibQUAL undersökningen och hur väl lyckas vi?

Viktighet = miniminivå + högst önskenivå / 2

	Viktighet 2010	Tillräcklighet 2010	Viktighet 2005	Tillräcklighet 2005
AS 5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar	8,39	0	7,81	0,12
AS 9 Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	7,95	-0,27	7,03	0,59
IC 2 Webbplats som gör det lätt att hitta information själv	7,87	-0,38	7,83	-0,19
AS 8 Personal som är villig att hjälpa besökare	7,81	0,38	7,48	0,49
AS 4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	7,75	0,42	7,75	0,29
AS 3 Personal som alltid är tillmötesgående	7,72	0,44	7,54	0,37
IC 7 Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk	7,72	0,38	7,63	-0,46
AS 7 Personal som förstår användarnas behov	7,64	0,64	7,52	0,12
AS 6 Personal som tar väl hand om sina användare	7,55	0,41	7,41	0,49
AS 1 Personal som inger förtroende	7,5	0,14	7,38	0,81
IC 3 Tryckt biblioteksmaterial jag behöver för arb/studier	7,45	0,09	7,1	0,16
IC 5 Utrustning som gör det enkelt att komma åt info	7,37	0,25	7,66	0,02
IC 8 Tryckta/elektroniska tidskriftssamlingar jag behöver	7,33	-0,33	7,73	-1,18
IC 4 Elektroniska inforesurser jag behöver	7,32	-0,07	7,61	-0,15
LP 3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	7,3	2,00	7,04	0,25
IC 6 Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar själv	7,23	0,15	7,82	-0,59
AS 2 Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp	7,16	0,33	6,51	0,68
IC 1 Möjlighet att använda resurser hemifrån eller kontor	7,1	-0,13	7,79	-0,45
LP 1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande	7,04	0,58	5,54	0,95
LP 2 Tysta utrymmen för individuellt arbete	6,72	-0,09	5,41	1,62
LP 5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	6,25	-0,3	4,79	1,17
LP 4 En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning	6,11	1,33	5,37	1,4

Viktigast i LibQUAL-sammanställningen 2006

Grundstudenter

IC-frågor med högst värde på önskad nivå (viktigast)

Enheter där frågan är bland de fem mest önskade av alla frågor. Högsta antal enheter är sex.

IC-2

En bibliotekswebbplats som gör det möjligt att hitta information på egen hand

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	8.43	6.64	673
Ge	8.22	6.46	194
Gk	8.44	6.70	670
Gm	8.25	6.61	337
Gp	8.30	6.73	377
Stg	8.31	6.75	143

IC-5

Modern utrustning som underlättar för mig att komma åt den information jag behöver

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
Ge	8.23	6.79	192
Gk	8.35	6.74	662
Gm	8.26	6.71	335
Gp	8.31	6.73	376

IC-6

Lätthanterliga sökverktyg som låter mig hitta på egen hand

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	8.39	6.74	679
Gk	8.41	6.71	666
Gm	8.32	6.60	334
Gp	8.32	6.65	373

IC-frågor med sämst tillräcklighet (mest akuta att åtgärda)

Tillräcklighetsgapet visar skillnaden mellan upplevd nivå och miniminivå, dvs. om vi är tillräckligt bra. Ett positivt värde betyder att upplevd nivå ligger över miniminivån. Ju lägre värde desto närmare miniminivån ligger vi. Ett negativt värde innebär att vi ligger under den lägst accepterade nivån. Frågor med negativa eller låga värden på tillräcklighetsgapet är de mest akuta att åtgärda. Högsta antal enheter är sex.

IC-2

En bibliotekswebbplats som gör det möjligt att hitta information på egen hand

Enhet	Tillräcklighetsgap	Miniminivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	0.22	6.43	6.64	673
Ge	0.25	6.21	6.46	194
Gk	0.31	6.39	6.70	670
Gm	0.11	6.49	6.61	337

Studenter med högskoleexamen

IC-frågor med högst värde på önskad nivå (viktigast)

Enheter där frågan är bland de fem mest önskade av alla frågor. Högsta antal enheter är sex.

IC-1

Att göra elektroniska resurser tillgängliga för mig när jag sitter hemma eller på min arbetsplats

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	8.38	6.64	367
Ge	8.50	7.20	121
Gk	8.31	6.39	163
Gm	8.61	7.01	171
Stg	8.67	7.38	21

IC-2

En bibliotekswebbplats som gör det möjligt att hitta information på egen hand

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	8.44	6.69	378
Ge	8.39	7.02	122
Gk	8.41	6.72	169
Gm	8.57	6.93	174
Gp	8.45	6.61	144

IC-6

Lätthanterliga sökverktyg som låter mig hitta på egen hand

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	8.46	6.71	377
Gk	8.38	6.53	168
Gm	8.58	7.21	173
Gp	8.40	6.43	146
Stg	8.37	6.79	19

IC-8

Tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	8.41	6.58	349
Ge	8.59	7.03	117
Gm	8.74	7.08	169
Stg	8.47	6.84	19

Studenter med högskoleexamen

IC-frågor med sämst tillräcklighet (mest akuta att åtgärda)

Tillräcklighetsgapet visar skillnaden mellan upplevd nivå och miniminivå, dvs. om vi är tillräckligt bra. Ett positivt värde betyder att upplevd nivå ligger över miniminivån. Ju lägre värde desto närmare miniminivån ligger vi. Ett negativt värde innebär att vi ligger under den lägst accepterade nivån. Frågor med negativa eller låga värden på tillräcklighetsgapet är de mest akuta att åtgärda.

Högsta antal enheter är sex.

IC-8

Tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete

Enhet	Tillräcklighetsgap	Miniminivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	0.03	6.55	6.58	349
Ge	0.39	6.64	7.03	117
Gk	-0.04	6.32	6.28	147
Gm	-0.20	7.28	7.08	169
Gp	-0.57	6.75	6.18	130
Stg	-0.47	7.32	6.84	19

IC-6

Lätthanterliga sökverktyg som låter mig hitta på egen hand

Enhet	Tillräcklighetsgap	Miniminivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	0.14	6.57	6.71	377
Gk	0.13	6.40	6.53	168
Gm	0.27	6.94	7.21	173
Gp	-0.57	7.00	6.43	146
Stg	-0.26	7.05	6.79	19

IC-2

En bibliotekswebbplats som gör det möjligt att hitta information på egen hand

Enhet	Tillräcklighetsgap	Miniminivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	0.02	6.67	6.69	378
Ge	0.47	6.55	7.02	122
Gm	-0.13	7.06	6.93	174
Gp	-0.45	7.06	6.61	144

Lärare/forskare

IC-frågor med högst värde på önskad nivå (viktigast)

Gk och Stg ej med. Högsta antal enheter är fyra.

IC-6

Lätthanterliga sökverktyg som låter mig hitta på egen hand

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	8.50	6.99	132
Ge	8.61	7.07	41
Gm	8.45	6.82	130
Gp	8.54	6.51	41

IC-1

Att göra elektroniska resurser tillgängliga för mig när jag sitter hemma eller på min arbetsplats

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
Ge	8.39	7.24	41
Gm	8.57	6.60	130
Gp	8.55	6.58	40

IC-8

Tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete

Enhet	Önskad nivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	8.47	6.84	130
Ge	8.60	7.03	40
Gm	8.58	6.84	132

Lärare/forskare

IC-frågor med sämst tillräcklighet (mest akuta att åtgärda)

Tillräcklighetsgapet visar skillnaden mellan upplevd nivå och miniminivå, dvs. om vi är tillräckligt bra. Ett positivt värde betyder att upplevd nivå ligger över miniminivån. Ju lägre värde desto närmare miniminivån ligger vi. Ett negativt värde innebär att vi ligger under den lägst accepterade nivån. Frågor med negativa eller låga värden på tillräcklighetsgapet är de mest akuta att åtgärda.

Gk och Stg ej med. Högsta antal enheter är fyra.

IC-1

Att göra elektroniska resurser tillgängliga för mig när jag sitter hemma eller på min arbetsplats

Enhet	Tillräcklighetsgap	Miniminivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	0.11	6.61	6.72	133
Ge	-0.05	7.29	7.24	41
Gm	-0.81	7.41	6.60	130
Gp	-0.45	7.03	6.58	40

IC-2

En bibliotekswebbplats som gör det möjligt att hitta information på egen hand

Enhet	Tillräcklighetsgap	Miniminivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	0.02	6.72	6.74	131
Ge	-0.15	7.22	7.07	41
Gm	-0.46	6.83	6.37	132
Gp	-0.19	7.07	6.88	43

IC-6

Lätthanterliga sökverktyg som låter mig hitta på egen hand

Enhet	Tillräcklighetsgap	Miniminivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	0.30	6.69	6.99	132
Ge	-0.05	7.12	7.07	41
Gm	-0.32	7.14	6.82	130
Gp	-0.59	7.10	6.51	41

IC-8

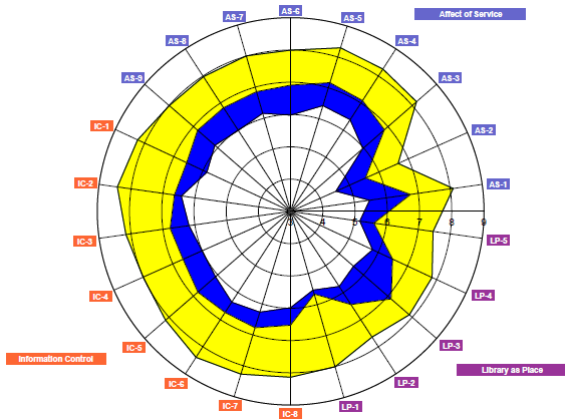
Tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete

Enhet	Tillräcklighetsgap	Miniminivå	Upplevd nivå	Antal svar
G	0.05	6.79	6.84	130
Ge	-0.58	7.60	7.03	40
Gm	-0.67	7.51	6.84	132
Gp	-1.18	7.23	6.05	40

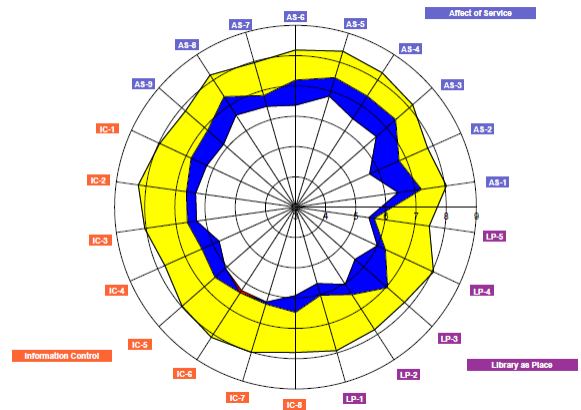
Polardiagram för jämförelse med tidigare undersökningar

G

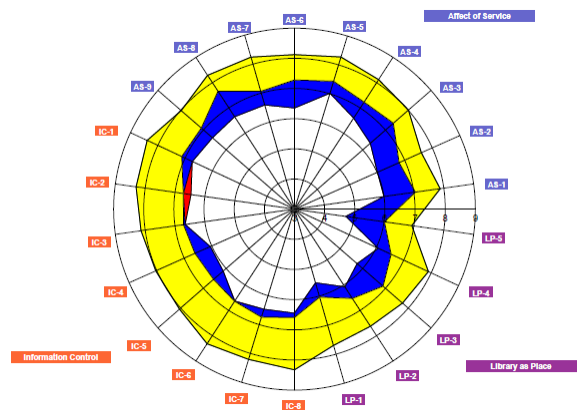
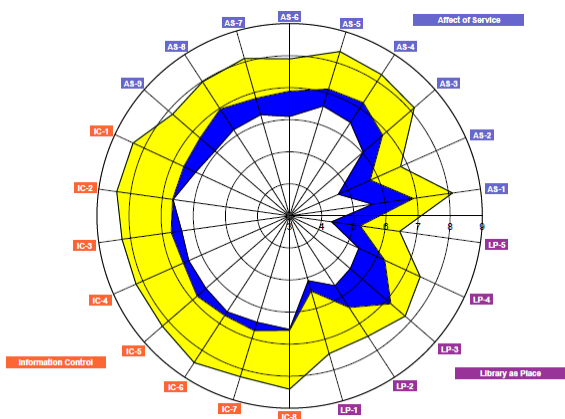
2006



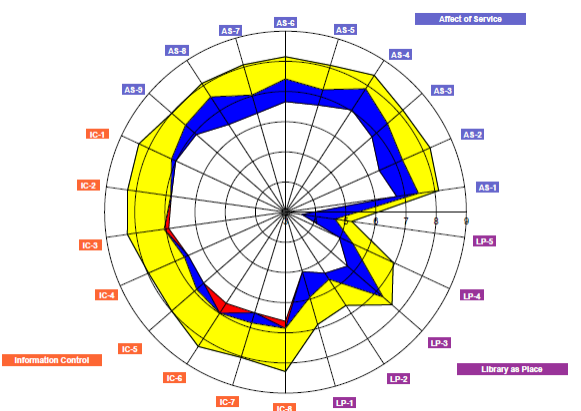
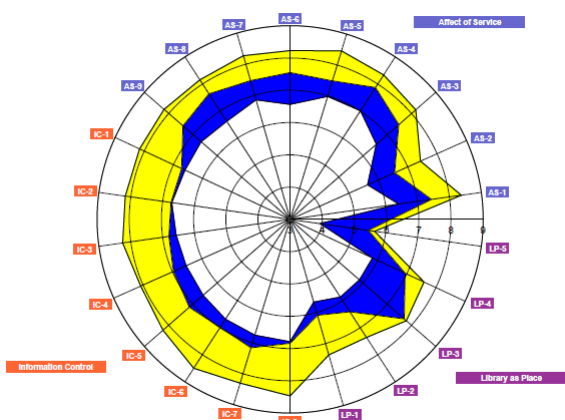
2010



Student (program)



Student på avancerad nivå



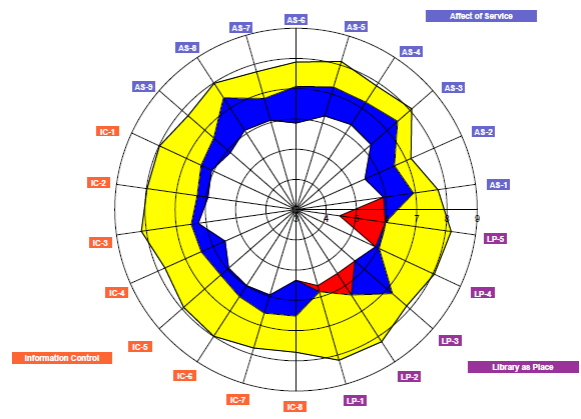
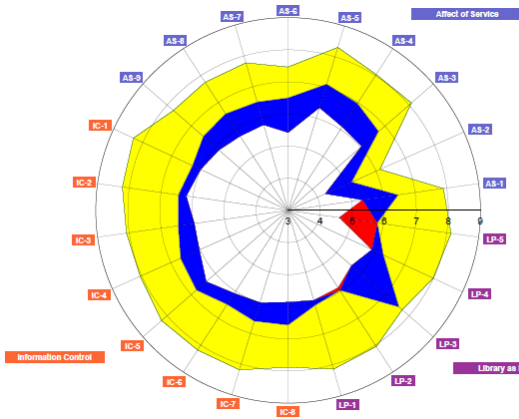
Lärare/forskare

Ge

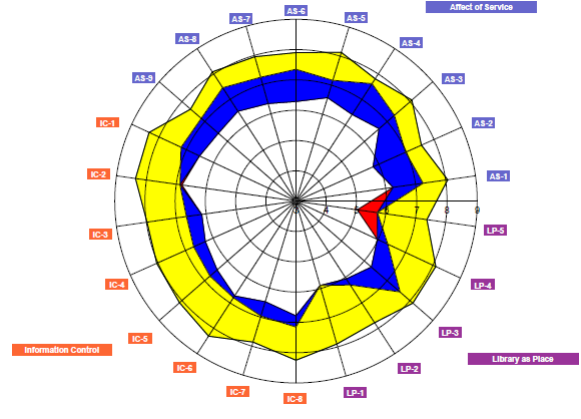
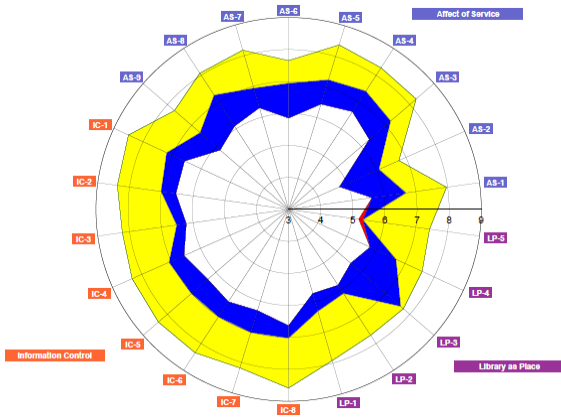


2004

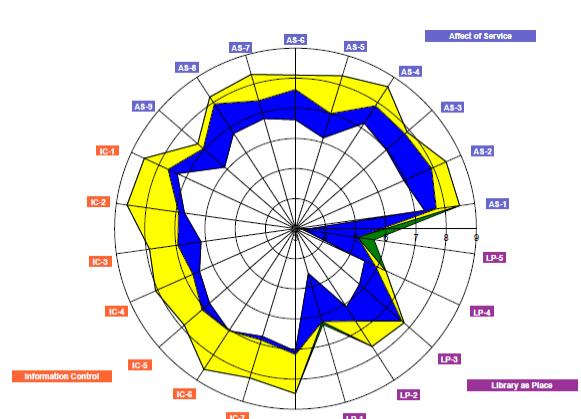
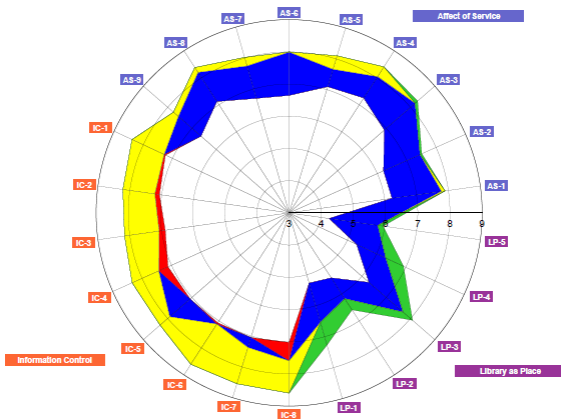
2010



Grundstuderande



Student på avancerad nivå



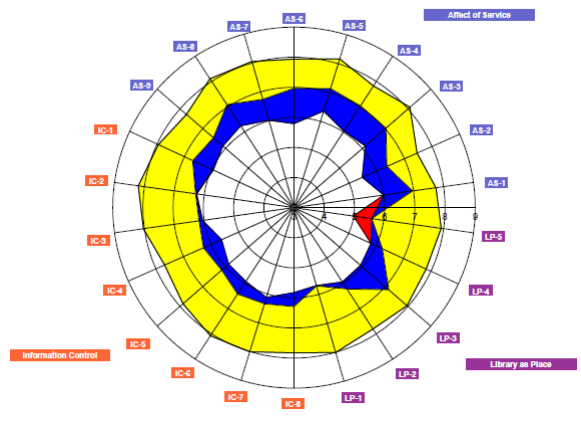
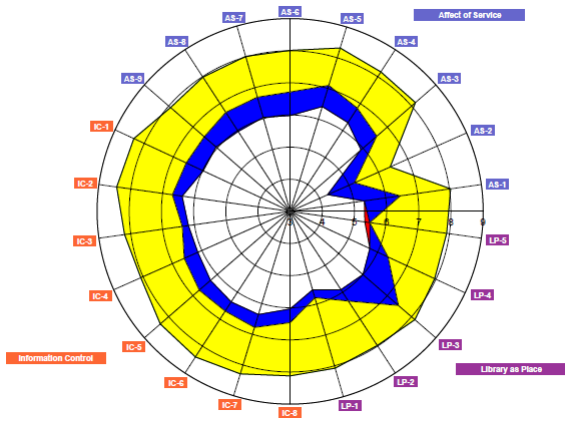
Lärare/forskare



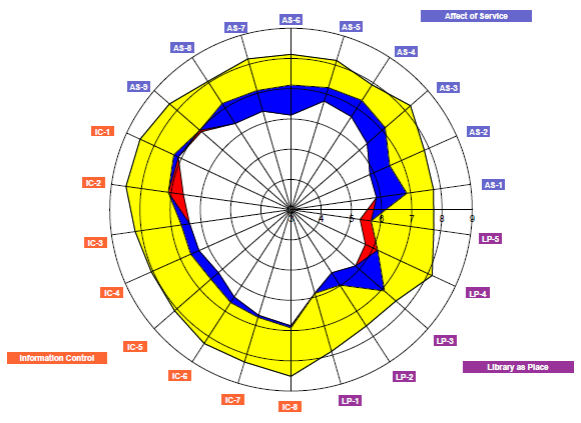
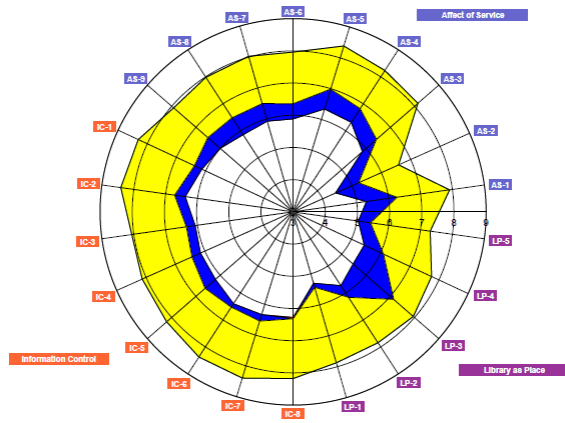
Gk

2006

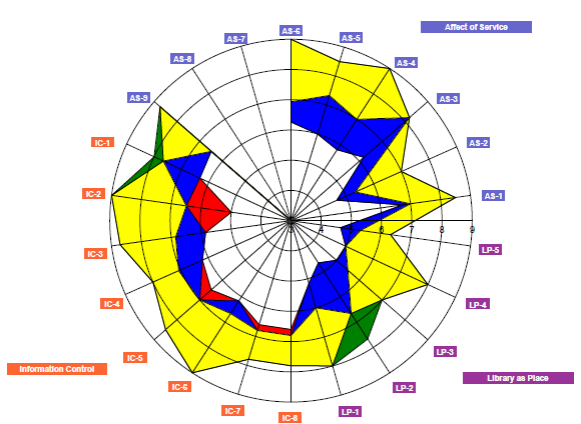
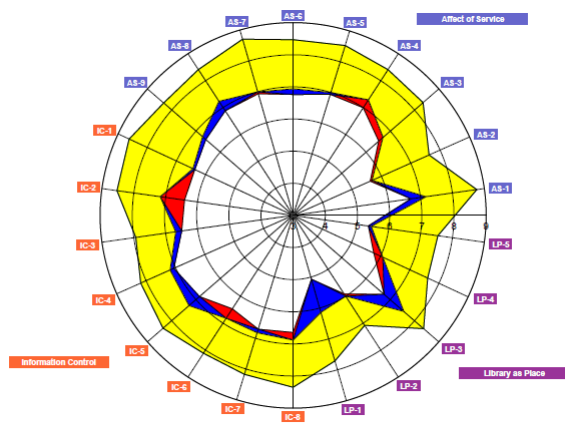
2010



Student (program)



Student på avancerad nivå

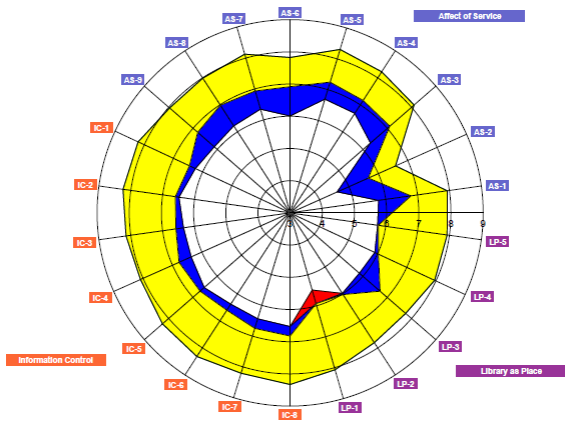


Lärare/forskare

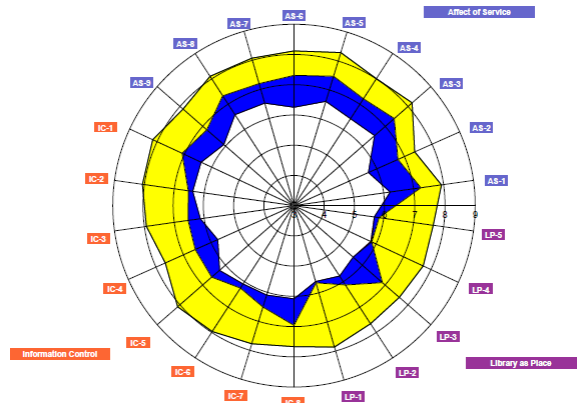


Gm

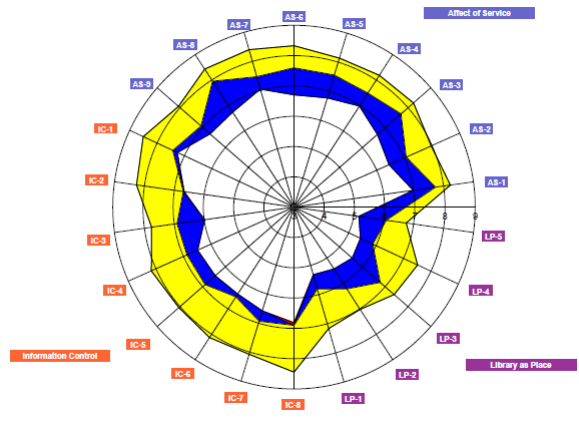
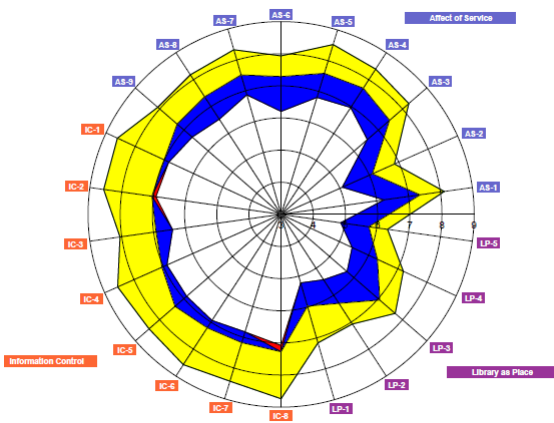
2005



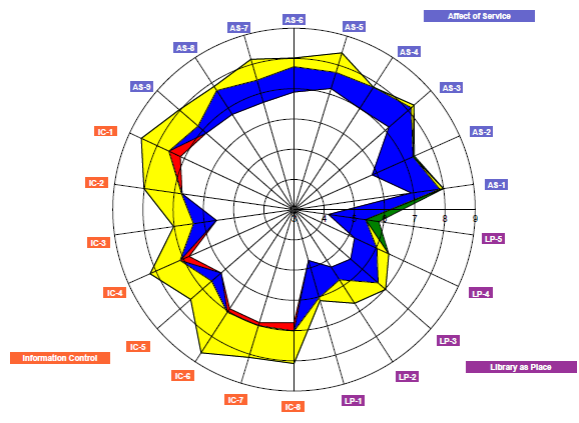
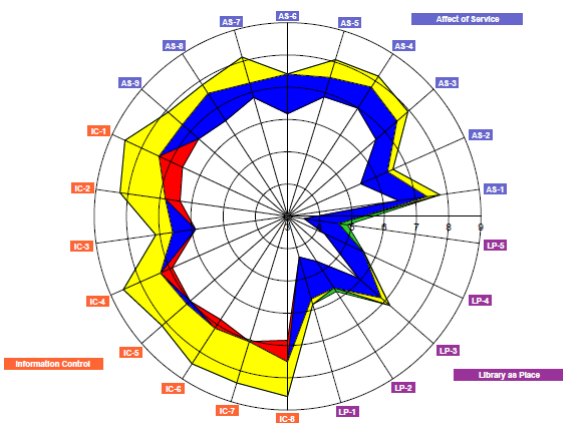
2010



Student (program)



Student på avancerad nivå

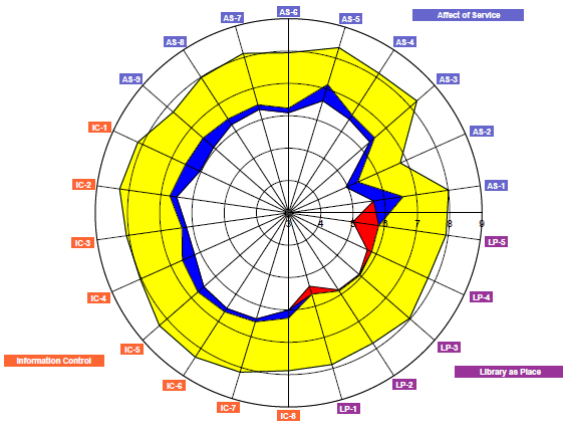


Lärare/forskare

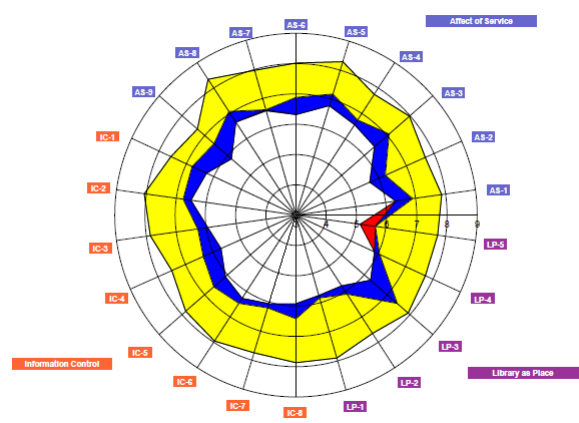


Gp

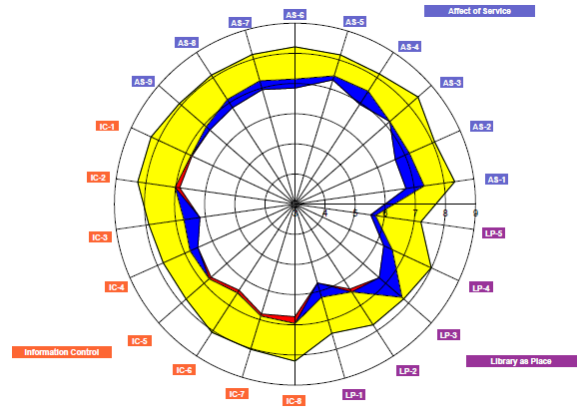
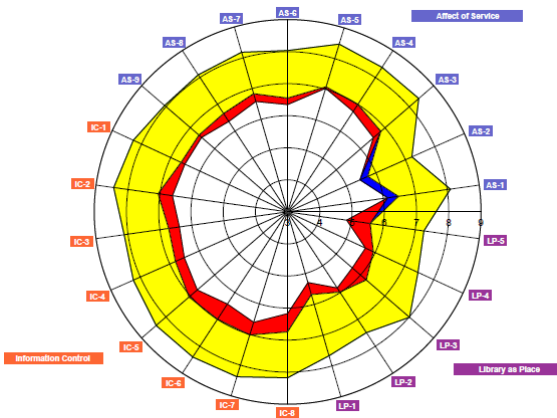
2005



2010

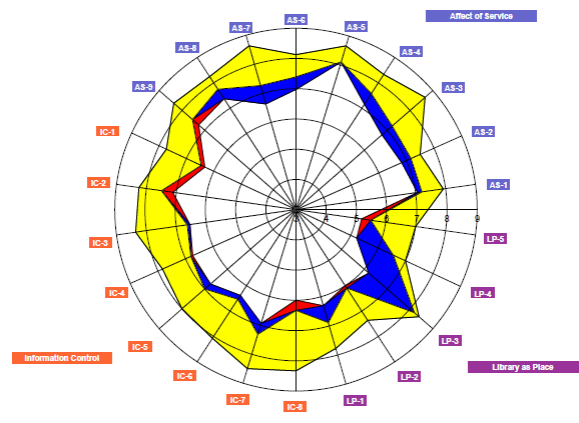
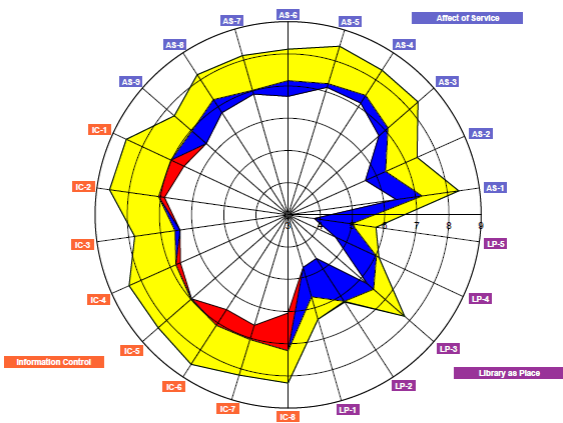


Grundstuderande



Studerande med högskoleex

Student på avancerad nivå



Lärare/forskare



Nöjdhet och informationskompetens jämförelse 2006 – 2010

Biblioteket hjälper mig att följa utvecklingen inom mina intresseområden

	Medel 2006	Hela UB 2010	Skillnad
Hela gruppen	6,15	6,09	-0,03
Grundstud	6,02	5,89	-0,13
Stud m examen	6,36	6,31	-0,05
Lärare/forskare	6,66	6,53	-0,13

Biblioteket bidrar till att jag gör framsteg inom mitt ämnesområde

Hela gruppen	6,72	6,79	0,07
Grundstud	6,62	6,62	-0,05
Stud m examen	6,90	7,01	0,11
Lärare/forskare	7,10	7,28	0,28

Biblioteket möjliggör för mig att vara mer effektiv i mitt arbete

Hela gruppen	6,96	6,94	-0,02
Grundstud	6,87	6,77	-0,1
Stud m examen	7,04	7,11	0,07
Lärare/forskare	7,39	7,46	0,07

Biblioteket hjälper mig skilja mellan tillförlitlig och otillförlitlig information

Hela gruppen	5,17	5,5	0,33
Grundstud	5,15	5,51	0,36
Stud m examen	5,21	5,57	0,36
Lärare/forskare	5,22	5,25	0,03

Hela gruppen	5,67	6,48	0,81
Grundstud	5,60	6,39	0,79
Stud m examen	5,78	6,61	0,83
Lärare/forskare	5,84	6,58	0,74

I allmänhet är jag nöjd med hur jag blir bemött på biblioteket

Hela gruppen	7,53	7,69	0,16
Grundstud	7,45	7,63	0,18
Stud m examen	7,56	7,72	0,16
Lärare/forskare	8,12	7,96	-0,16

Hela gruppen	7,00	6,89	-0,11
Grundstud	6,88	6,73	-0,15
Stud m examen	7,14	7,04	-0,1
Lärare/forskare	7,67	7,43	-0,24

Hur bedömer du i stort kvaliteten på den service biblioteket tillhandahåller?

Hela gruppen	7,08	7,2	0,12
Grundstud	6,98	7,08	0,1
Stud m examen	7,14	7,3	0,16
Lärare/forskare	7,65	7,55	-0,1