

– Jag har kommit hit för att låna böcker, inte för att bli ompysslad.

Försök med LibQual+™ vid två svenska bibliotek

av Eva Alopæus & Britt Omstedt

Trying out LibQual+™ in Sweden

The Economics Library of Göteborg University Library and the Sahlgrenska University Hospital Library are two libraries operating under very different conditions. They were among the first Scandinavian libraries to partake in the international user survey LibQual in 2004. Emphasis in this article is on the experience of the LibQual methodology rather than on the individual results. From the Swedish point of view, the survey could be improved e.g. in the lay-out, the wording of the questions and also simplified in respect to the data that is to be collected for measuring representativeness. On the whole however, working with LibQual 2004 was a rewarding experience. The process was well structured and efficient. The technical aspect worked well. Contacts with ARL staff were professional and accomodating. Participation in LibQual also brought several interesting contacts with colleagues, at home and abroad.

Våren 2004 deltog tre svenska bibliotek för första gången i den internationella användarundersökningen LibQual som administreras av Association of Research Libraries, ARL. Enkäten, som användes ingår i ett webbaserat program kallat LibQual, är utarbetad av ARL, i samarbete med Texas A&M Univer-



Eva Alopæus (t.v.) är bibliotekschef vid Sahlgrenska Universitetssjukhuset i Göteborg och Britt Omstedt är bibliotekarie vid Ekonomiska biblioteket, Göteborgs Universitet. De redovisar här erfarenheterna av LibQual-undersökningarna som genomförts vid deras resp. bibliotek

sity, och har använts av nordamerikanska och europeiska forskningsbibliotek sedan 2001. År 2004 deltog 209 institutioner. De svenska bibliotek som deltog var Ekonomiska biblioteket vid Göteborgs UB, Kliniska centralbiblioteket vid Sahlgrenska universitetssjukhuset och biblioteket vid Lunds Tekniska Högskola. Från Norden deltog också biblioteket vid Handels-højskolen i Århus (Lund-Thomsen, 2004).

Bakgrund

I denna artikel diskuteras erfarenheterna för två av de deltagande svenska biblioteken: Sahlgrenska Universitetssjukhusets kliniska centralbibliotek (SU) och Ekonomiska biblioteket, Göteborgs Universitetsbibliotek (Ge). De är två helt olika bibliotek med olika förutsättningar men samarbetet över institutionsgränserna kring enkäten har varit givande, inte minst för att förstå metoden och tolka resultaten.

Kliniska centralbiblioteket utför informationstjänster för Sahlgrenska universitetssjukhusets personal. Biblioteket är centralt beläget men i små och otidsenliga lokaler. Biblioteket bemannas av två bibliotekarier och är öppet åtta timmar per dag. Via bibliotekets webbplats når sjukhuspersonal databaser, e-tidskrifter och sjukvårdsrelaterad Internetinformation.

Ekonomiska biblioteket är inhytt i vackra, moderna lokaler i Handelshögskolans nya byggnad. Besökare och användare är främst studenter, forskare och lärare vid Handelshögskolans olika institutioner med inriktning på ekonomi, juridik, kulturgeografi, informatik. Webbplatsen är gemensam med hela Göteborgs UB. Personalen består av 25 personer och öppettiderna är 11 timmar per dag.

Användarundersökningar har naturligtvis genomförts tidigare och varit mer eller mindre tids- och personalkrävande. Den senaste som genomfördes vid Ekonomiska biblioteket, utarbetad av ett team från Handelshögskolan i Stockholm, upplevdes som mycket tungarbetad. Diskussioner, vid ett LibQual-möte i Glasgow i januari 2004, med representanter från brittiska bibliotek, visade att liknande erfarenheter var vägande skäl att prova på deltagande i LibQual 2004. Sahlgrenska universitetssjukhusets bibliotek, som är en mindre organisation, har tidigare genomfört manuella undersökningar baserade, liksom LibQual, på Servqual och kunnat dra fördel av resultaten vid sitt förändringsarbete (Alopaeus, 1998)

Syfte

Genom att använda LibQual som undersökningsinstrument hoppas vi få en förbättrad kunskap om huruvida våra användares uppfattningar om den service vi erbjuder motsvarar deras förväntningar. 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 användarnas önskenivå d.v.s. deras föreställning om biblioteksservice när den är som allra bäst.

Genom att göra en utvärdering av våra respektive biblioteks servicekvalitet parallellt

med 200 andra bibliotek i Nordamerika och Europa får vi en större referensram och fler möjligheter till benchmarking eftersom alla deltagande bibliotek får ta del av varandras resultat. Att göra en LibQual undersökning är ett sätt att lyssna till våra användare som samtidigt tar oss lite utanför de egna väggarna.

Metod

När ett bibliotek ansluter sig till LibQual ansluter man sig till ett färdigt, standardiserat, webbaserat paket med vissa val- och tilläggs-möjligheter. Registrering, fakturering, anpassning och distribution av enkäten, insamling, presentation och utvärdering; allt sköts via Internet. Det finns också en mailinglista där deltagande bibliotek kan rådfråga och utbyta erfarenheter med varandra och med LibQual-teamet vid ARL.

LibQual bygger på ServQual, presenterat 1990 (Parasuraman, 1990) - ett väldokumenterat utvärderingsinstrument som använts framför allt inom den privata tjänstesektorn men som också tidigare har använts i biblioteksmiljöer. Huvudinstrumentet i LibQual är en enkät som ARL, med bidrag från amerikanska utbildningsdepartementet, omarbetat och testat för att motsvara behov och förhållanden inom forskningsbiblioteksvärlden. 2004 års enkät bestod av 22 påståenden där deltagarna fick gradera sina minimikrav på och önskemål om servicen samt sin uppfattning om hur väl dessa motsvaras av den service som faktiskt erbjuds på det aktuella biblioteket.

Rent konkret består enkäten av 22 påståenden om bibliotekets service fördelat på de tre servicedimensionerna service/bemötande, informationsresurser och lokaler. Vid varje påstående ombeds respondenten värdera lägsta tänkbara servicenivå, önskad servicenivå och upplevd servicenivå. Resultatet blir ett mått på diskrepansen mellan lägst, önskad och upplevd servicenivå inom de tre dimen-

sionerna. Utöver frågorna ombeds respondenterna att ge egna kommentarer om biblioteksverksamheten.

Det enskilda biblioteket skickar inbjudan till presumtiva deltagare tillsammans med en länk till enkäten i ett e-postmeddelande. Ifylla enkäter skickas av deltagarna direkt till databasen vid Texas A & M University där bearbetning sker och resultaten sammanställs. Enskilda bibliotek kan i realtid följa svarsfrekvens, respondentens kategori och respondenternas fria kommentarer via LibQuals webbplats. Det åligger det enskilda biblioteket att upprätta mailinglistor och skicka ut påminnelser.

Hur processen går till finns noggrant beskrivet i LibQuals manual som också innehåller tips för ett smidigt genomförande baserat på tidigare undersökningsomgångar. Där finns också en tidsplan för när olika förberedelser bör genomföras för bästa arbetsgång.

LibQual är ett beprövat redskap. Den teoretiska grunden är gedigen och enbart under år 2003 besvarades 125 000 enkäter vid nordamerikanska och brittiska bibliotek.

Enkätens utformning och frågor

Från kommentarer inkomna under gång till e-postadressen för frågor angående undersökningen och från de fria kommentarerna i själva enkäten förstår vi att flera respondenter upplever enkäten som krävande, för lång och lite rörig med alltför många likartade frågor. Frågornas utformning har också kommenterats negativt. Det kan delvis röra sig om översättningsproblem men det finns anledning att misstänka att det finns en kulturell aspekt som har att göra med enkätens amerikanska ursprung. Vi fick t.ex. fler kommentarer som kan uppfattas som att frågorna tolkas som larviga och lite för emotionellt färgade. Det rör sig om de frågor som behandlar service/ bemötande dimensionen:

” om någon bibliotekarie skulle vara lite sur/trött/stressad någon dag så är det inte hela världen, jag är här för att låna böcker inte för att bli ompysslad ...”

”professionellt bemötande ej personligt bemötande önskvärt eller personligt intresse ...”

De enskilda biblioteken väljer inte själva sina frågor utan ansluter sig till ett helt paket. Det kan först tyckas irriterande att inte själv välja vad man vill fråga om men en positiv aspekt är att man får frågor man aldrig reflekterat över att ta med. Möjlighet till överraskningar och tankeställare alltså. Bibliotekskonsortier har möjlighet att välja fem tilläggsfrågor från ett batteri av 40 frågor.

Svarsfrekvens

En webbaserad enkät har ofta en lägre svarsfrekvens än vad man förväntar sig av en traditionell pappersenkät. En svarsfrekvens på 30 % och uppåt anses vara hög i LibQual sammanhang, 15–20 % anses vara normalt. Våra svarsfrekvenser låg runt 15 % procent. LibQual handboken rekommenderar att 2–3 påminnelser skickas ut. Av oro för att bli anklagade för att sprida spam respektive tidsbrist skickade vi bara ut en påminnelse.

Det Internetbaserade arbetssättet gjorde det möjligt att följa antal inkomna svar i realtid. Det var mycket intressant att på skärmen faktiskt se den markanta ökning i antal besvarade enkäter som skedde strax efter påminnelsen. På Ge såg man tydligt att 40 % av svaren kom in efter påminnelsen. Ytterligare påminnelser hade säkert ökat antalet besvarade enkäter. Någon möjlighet att plocka bort respondenter som redan svarat, för att slippa påminna just dem, finns ej i systemet eftersom det skulle röja identiteter enligt ARL:s kansli.

Tittat men ej svarat eller svarat senare?

Vi kan utläsa av statistiken som LibQual tillhandahåller, att många som fått enkäten gått in och tittat på dess första sida, men sedan valt att inte besvara den. Detta kan tyda på att enkätens utformning eller omfattning kan verka avskräckande. Men vi kan inte veta om de har kommit tillbaka vid ett senare tillfälle och då besvarat den. I statistiken över personer som har tittat på första sidan men inte besvarat enkäten finns också träffar av sökmotorers robotar medräknade.

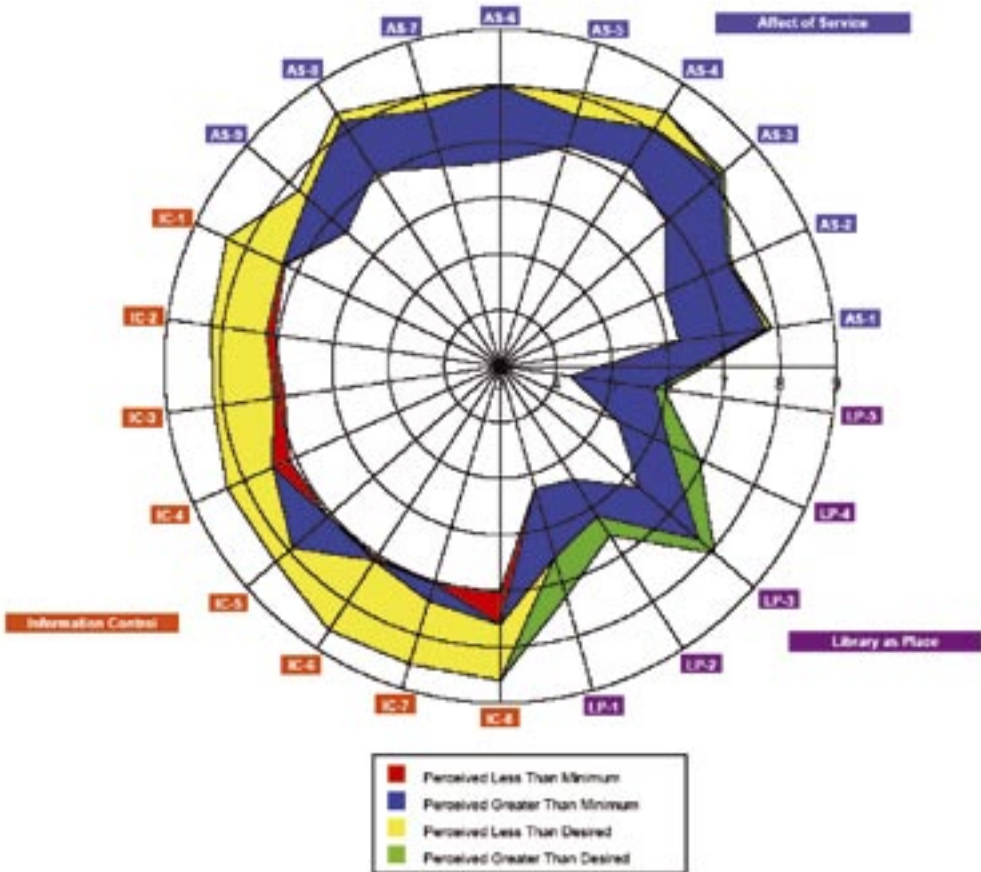
Urval

I LibQual undersökningen svarar varje bibliotek för urvalet av sin population för undersökningen. Vid Ge var man i första hand intresse-

rad av de låntagare som tillhör den institution som hyser biblioteket i sina lokaler, nämligen Handelshögskolan vid Göteborgs universitet. Två grupper valdes ut att få enkäten; studenter tillhörande Handelshögskolan med aktuella lånekort, alltså kända biblioteksanvändare, och samtliga anställda. Studenterna plockades ut ur låntagarregistret med hjälp av UB:s IT-enhet, väldigt smidigt och enkelt för oss som svarade för arbetet med enkäten. På SU distribuerades enkäten som en länk till all personal vid Sahlgrenska universitetssjukhuset.

Genomförandet

Enkäten genomfördes under mars-april 2004. Förberedelserna startade med anmälan i november. Sedan följde viss anpassning av en-



käten, val av uttryck, diskussion om översättning, urval av population samt kontakter med respektive IT-avdelning och informationsavdelning. En två-dagars utbildning i Glasgow bevisades. En tidsplan upprättades och bibliotekspersonalen informerades. Personalen besvarade en testenkät och kom med omdömen, mestadels positiva. Följebrev till enkäten med information om syfte och bakgrund och möjligheten att delta i en utlottning författades.

Inbjudan att besvara enkäten skickades ut på utsatt datum av respektive bibliotek. Samtidigt lades en länk till enkäten ut på webbplatser inom respektive organisation. Små flygblad delades ut i lånedisken, i beställda böcker och på forskarplatserna för att öka mängden svar. En påminnelse skickades till alla efter en vecka. Enkäten stängdes och länkarna plockades bort efter ungefär en månad av respektive bibliotek. Under hela processen kunde vi som ansvariga följa antalet besvarade enkäter och de fria kommentarernas innehåll i realtid på nätet. Det var "lätt beroendekapande", som en brittisk kollega uttryckte det, speciellt att läsa kommentarerna.

Under tiden som enkäten var öppen, pågick insamling av uppgifter för det faktaunderlag som ARL begär in till jämförelsematerial för alla biblioteken och som underlag för att bedöma representativiteten i svaren. Alla uppgifter var inte helt lätta att få fram bl.a. på grund av olikheter i utbildningssystemen och tjänstestrukturen.

På valt datum stängde vi ned våra undersökningar och fick genast en fil med e-postadresser till dem som anmält att de ville vara med i en utlottning. Lyckliga vinnare av USB-minne respektive biobiljetter drog ur dessa.

Efter några veckor fanns våra undersökningsresultat att hämta på Internet i form av en resultatbok på 85 sidor. Både det samlade resultatet och alla fria kommentarer gick också att hämta hem som excel-filer för egen bearbetning. (Den som så ville kunde också ha fått

resultatet som SPSS-filer.) Alla resultatböcker för det aktuella året är tillgängliga för alla deltagande bibliotek. Syftet med LibQual är bland annat att kunna jämföra sig med andra.

Efter ytterligare några veckor fick vi svara på två enkäter från ARL. Den ena handlade om hur vi gått till väga, den andra var en utvärdering om vad vi tyckte om LibQual, uppbyggd på samma sätt som enkäten till låntagarna.

Något om våra resultat

Resultaten presenteras bl.a. i form av "Antarktiskartor", en för varje vald användarkategori samt en sammanfattande för alla kategorier. Så här kan det se ut för en låntagarkategori vid ett bibliotek.

Vad visar figuren?

Om vi betraktar Antarktiskartan på sid. 42 illustrerar vita fält på kartan de minimikrav som användarna uttryckt. Det yttre blå fältet speglar användarnas upplevelser av den faktiskt erbjudna servicen och visar alltså i vilken grad biblioteket lyckas överträffa minimikraven. Det gula fältet visar på önskenivå för varje aspekt av biblioteksservicen.

Rött på figuren betyder att vi inte uppfyller minimikraven och grönt betyder att vi överträffar önskenivåerna.

AS-aspekterna 1-9 behandlar uppfattningar om service/bemötande. IC 1-8 behandlar informationskontroll, d.v.s. användarnas möjligheter att i biblioteket eller via våra elektroniska resurser komma åt den information de söker, medan aspekterna LP 1-5 handlar om bibliotekets lokaler.

Service/bemötande

När det gäller dimensionen AS service/bemötande så är förväntningarna ungefär de samma på våra två bibliotek. Vad man sätter högst minimikrav på är kunnig personal, aspekten AS 5 på figuren. Den blå markeringen visar att

man upplever att personalen med god marginal överträffar minimikraven, men att man naturligtvis kan bli bättre visar det gula

Informationskontroll

Dimensionen IC, informationskontroll, handlar om våra användares möjlighet att nå den information de söker. Det är intressant att frågornas utformning visar att detta inte bara handlar om samlingarnas storlek utan också om hur man faktiskt kommer åt materialet med hjälp av elektroniska resurser och annan utrustning. Här är både minimivåer och önskenivåer höga vilket speglar användarnas engagemang i bibliotekens kärnverksamhet. Vi ser också att de vill kunna göra mycket själva t.ex. via bibliotekens webbplatser och från sina arbetsrum. Man är inte helt nöjd med tidskriftsbestånden (IC 8).

Att informationskontrollen upplevs som den viktigaste dimensionen stämmer väl överens med resultaten både i Nordamerika och Storbritannien enligt utvärderingen av de brittiska bibliotekens deltagande i LibQual 2003 (Lock, 2003)

Lokaler

Dimensionen LP Lokaler tar upp frågor om lokalernas beskaffenhet. Är läget tillgängligt och inbjudande och finns det goda utrymmen för enskild läsning och för gruppstudier?

Kartan visar ett exempel från en användarkategori som är stolt över sitt biblioteks vackra och attraktiva lokaler (LP 3) men mindre intresserad av grupprum (LP 5)

Här kan vi observera att det finns en tydlig relation mellan fina lokaler och högt ställda förväntningar. Är något bra höjer man som biblioteksanvändare också sina förväntningar.

Biblioteksutnyttjandet

Enkäten innehöll dessutom en fråga om biblioteksutnyttjandet. Vi har här valt att jämföra Handelshögskolans forskare/lärare med

sjukhusets läkare och sjuksköterskor eftersom dessa grupper utgör personal som använder biblioteket i sin yrkesutövning. På Ge svarar 46 % av forskarna/lärarna att de använder bibliotekets tjänster vid besök i biblioteket varje dag eller någon gång i veckan. Motsvarande siffra för SU- läkare och sjuksköterskor är 15%. Dubbelt så många, 31% använder medicinska bibliotekets webbplats varje dag eller någon gång per vecka. På Ge svarar 85 % av forskarna/lärarna att de besöker bibliotekets webbplats varje dag eller någon gång per vecka. På båda arbetsplatserna svarar man dessutom att man använder Google, Yahoo eller icke-biblioteksrelaterade informationsportaler flitigt. 58 % av läkare/sjuksköterskor och 71 % av lärare/forskare gör så varje dag eller någon gång per vecka.

Hur ska resultaten användas?

Sahlgrenska universitetssjukhuset brottas med resursproblem och det är viktigt att kunna ta fram underlag som bekräftar nyttan med biblioteket och visa att biblioteket gör prioriteringar och arbetar kostnadseffektivt. Problemet med bristande tillgång till elektroniska informationsresurser har förhoppningsvis eliminerats eller åtminstone minskat eftersom sjukhuset sedan undersökningen utfördes utökat sina resurser med fem databaser och 1300 fulltexttidskrifter inom sjukvårdsrelaterade ämnen.

På Ekonomiska biblioteket diskuteras resultatet som ett led i bibliotekets verksamhetsutveckling, i de olika nybildade utvecklingsgrupperna som var och en tar sig an de LibQual- aspekter som motsvarar gruppernas ansvarsområde. En hel del synpunkter kom fram som Ge, som ingående i ett större bibliotekssystem, inte självt kan åtgärda fullt ut. Användarnas uppfattningar om och synpunkter på t.ex. gemensamma elektroniska resurser och katalogens användarvänlighet kommer att tas upp i diskussioner i de UB-centrala

organen. Vad beträffar studenters tillgång till grupprum och studieplatser blir det med detta resultat lättare att påvisa för Handelshögskolan att biblioteket inte ensamt kan åtgärda studenternas upplevda brist på desamma. Under 2005 kommer en annan del av Göteborgs UB, Biomedicinska biblioteket, att delta i LibQual. Det kommer då att ge ytterligare underlag för ev. förändringar i de UB-gemensamma funktionerna.

Om enkätens utformning

Vi tror att en anpassning av enkäten till svenska förhållanden skulle förbättra svarsfrekvenserna och användarnas förståelse för frågorna. T.ex. genomförde vi en revidering av översättningen inför den kommande omgången 2005. Frågorna har därmed förhoppningsvis blivit lite mer "svenska" och lite mindre känsloladdade utan att för den sakens skull påverka syftet med varje enskild fråga. De kulturella aspekterna i enkäten dvs. om en enkät med amerikansk ursprung går att använda i Sverige kan vi bara spekulera om. Vi kan konstatera att kulturella skillnader finns och att dessa skillnader möjligtvis kan ha påverkat respondenternas reaktion på enkäten. Själva enkäten skulle kunna vara mindre omfattande och få en mer användarvänlig layout, men det är större frågor som ligger utanför våra möjligheter att själva anpassa. Vi kan försöka påverka ARL.

Om arbetet med LibQual-processen

Det har varit givande att arbeta med LibQual-undersökningen. Hela proceduren är lättarbetad, välstrukturerad och effektiv. Det tekniska har fungerat utmärkt. Alla kontakter med LibQual-sekretariatet på ARL har varit professionella och tillmötesgående.

Arbetet med LibQual 2004 har dessutom lett till flera intressanta, professionella kontakter både i Sverige och utomlands, genom sin internationella anslutning. Vi behöver inte bara lyssna till vad som händer innanför de egna väggarna, utan också få impulser från användare och personal i ett vidare perspektiv.

Referenser

- Alopaeus, Eva
 Servqual – ett kvalitetsutvärderingsinstrument för bibliotek?
 Tidskrift för dokumentation, 53 (1998) 2, s. 63 - 73
- Lock, Selena, Town, Stephen
 LibQual in the UK: a brief report on the SCONUL pilot
 SCONUL Newsletter, 29 (2003) Summer/Autumn
- Lund-Thomsen, Lars
 LibQual: Måling af servicekvalitet
 DF Revy 2004:4, s. 4 – 6
- Zeithaml, Parasuraman, Berry
 Delivering service quality: balancing customer perceptions and expectations
 New York, 1990