MAGISTERUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
VID BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
2005:17
ISSN 1404-0891

Mätning av tjänstekvalitet i bibliotek

användning av LibQUAL+™ i Sverige

Ann-Christin Persson

HÖGSKOLAN I BORÅS

© Ann-Christin Persson
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel:	Mätning av tjänstekvalitet i bibliotek: användning av LibQUAL+™ i Sverige
Engelsk titel:	Measuring service quality in libraries: the use of LibQUAL+™ in Sweden
Författare:	Ann-Christin Persson
Kollegium:	Kollegium IV
Färdigställt:	2005
Handledare:	Elena Maceviciute

Abstract:

The aim of this master thesis is to measure library service quality in two groups of libraries, newly developed and well established, and to see if there are any differences in the users' perception of the dimensions in LibQUAL+™. The thesis also examines the different perception of quality for the user groups: undergraduate students, graduate students, and faculty. Another approach is to test the Swedish translation of LibQUAL+™.

Different theories on service quality are presented but the main theories are from the marketing perspective. The grounding and development of LibQUAL+™ is described as well as the use of the instrument in different libraries. The use of quality measures in libraries is also discussed.

The results from the LibQUAL+™ survey show that there are no differences between the two groups of libraries. There are however differences in the perception of quality among user groups. Faculty and graduate students perceive a higher quality in the dimensions *Affect of service* and *Library as place* than undergraduate students. Undergraduate students rate the *Library as place* higher than the other groups. The most important dimension for all users is *Control of information*. This dimension has negative *Adequacy gaps* for this survey.

Four percent of the users experience the instrument as difficult to use. Despite this I believe that LibQUAL+™ is well suited for library quality measurement and development, because of its rapid delivery of results. The instrument is also well suited for benchmarking and international comparison.

Nyckelord: kvalitet, LibQUAL+™, mätmetoder, användarundersökning, utvärdering, biblioteksledning, prestationsmätning, biblioteksutveckling

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Tack *5*

1 Inledning *6*

2 Syfte och frågeställningar *6*

3 Teori och tidigare forskning *8*

3.1 Vad utmärker en tjänst? **8**

3.2 Vad är kvalitet? **9**

3.2.1 Kvalitet inom tjänsteföretag 10

3.2.2 Kvalitet ur marknadsföringsperspektiv 13

3.2.2.1 Grönroos modell 13

3.2.2.2 4-K modellen 14

3.2.2.3 Gapmodellen 14

3.3 Mätning av kvalitet i tjänsteföretag, SERVQUAL **16**

3.3.1 Kritik av Servqual 17

3.3.2 Mätning av kvalitet inom biblioteksektorn 19

3.3.2.1 Kvalitet och nöjdhet 20

4 Metod *22*

4.1 Utvecklingen av LibQual+™ **22**

4.1.1 Den vilde biblioteksanvändaren 24

4.2 Användningen av metoden **25**

4.2.1 Toleranszoner 26

4.2.2 Ämnesindelningar i enkäten 27

4.2.3 Metoden som hjälp till verksamhetsutveckling 28

4.3 Kvalitet på bibliotekstjänster och kulturskillnader **29**

4.4 Översättningen av mätinstrumentet **29**

4.5 Reliabilitet och validitet **31**

4.6 Bakgrund till undersökningsobjektet **32**

4.6.1 LTHs nuvarande biblioteksorganisation 33

4.7 Distribution av enkäten **34**

5 Resultat och analys *35*

5.1 Deltagare i undersökningen **35**

5.2 Äldre etablerade bibliotek och nyetablerade bibliotek **36**

5.2.1 Skillnad mellan bibliotekstyper 38

5.2.2 Adequacy och superiority gap för de två bibliotekstyperna 39

5.2.3 Toleranszoner för äldre och nyare bibliotek utan grundstudenter 40

5.3 De olika användargrupperna **41**

5.3.1 Grundstudenter 42

5.3.2 Studerande med högskoleexamen 43

5.3.3 Lärare och forskare 44

5.3.4 Adequacy gap 45

5.3.5 Superiority gap 46

5.4 Biblioteksanvändning **47**

5.5 Informationskompetens **48**

5.6 Nöjdhet **50**
5.7 De fria kommentarerna **51**
5.8 Resultatnormer **52**
5.9 Jämförelse med andra tekniska bibliotek **55**
6 Diskussion ***55***
6.1 Kvalitet och mätning av kvalitet **55**
6.2 Diskussion av resultat **56**
6.3 Utvärdering av metoden **58**
6.4 Åtgärder **59**
7 Sammanfattning ***60***
8 Käll- och litteraturförteckning ***61***
9 Bilagor ***66***
Bilaga A. **66**
Bilaga B. **69**

Tack

Först vill jag tacka Mats Lindquist som var min chef på UB2 i slutet av 1990-talet. Han väckte mitt intresse för kvalitet i biblioteksorgaisationer och SERVQUAL som mätinstrument. Jag vill tacka honom för alla spännande och givande diskussioner vi haft om ämnet och för att han genom åren tipsat om utveckling av LibQUAL+™. Ett stort tack är jag också skyldig min före detta chef på Studiecentrum, Snorre Rufelt, för att han förstod betydelsen av LibQUAL+™ och var villig att stötta mig när jag föreslog en test av instrumentet. Jag vill tacka BIBSAM för att de finansierat översättningen av LibQUAL+™ till svenska och Lunds tekniska högskola för finansieringen av själva undersökningen. Ett stort tack till min familj för ert stöd och uppmuntran. Sist men inte minst vill jag tacka min handledare Elena Maceviciute för att hon ur min diffusa uppfattning om vad jag ville göra lyckades dra fram ett konkret koncept till uppsats som höll hela vägen. När jag har behövt feedback har hon funnits där och givit goda råd annars har hon släppt mig helt fri. Speciellt i den allra sista slutfasen av arbetet har hennes stöd varit ovärderligt. En bättre handledare kunde jag inte haft. Tack Elena!

1 Inledning

I mitten av 1990-talet arbetade jag med ett projekt om kvalitetsutveckling och processtyrning vid UB2 i Lund och kom då i kontakt med olika teorier om tjänstekvalitet och olika metoder att mäta den. Den teori som intresserade mig mest var ”*Conceptual model of service quality*” även kallad Gap-teorin[1] framför allt för att man inom den utvecklat ett mätinstrument SERVQUAL. Det tilltalar min naturvetenskapliga bakgrund med ett mätinstrument som är knutet till en teori och som möjliggör jämförelser mellan verksamheter. Under de år som gått har jag sporadiskt följt utvecklingen i USA av att vidareutveckla och anpassa SERVQUAL till biblioteksmiljö. Jag är intresserad av begreppet kvalitet och vad användarna anser är kvalitet. Min uppfattning är att biblioteket är ett tjänsteföretag och att användarnas uppfattning av kvaliteten är viktigare än bibliotekariernas uppfattning när det gäller att få underlag till utveckling av verksamheten.

Under 2001 genomfördes en omorganisation av biblioteken vid Lunds universitet. Framför allt inom Lunds Tekniska Högskola (LTH) har en stor förändring kommit till stånd då tidigare bibliotek lagts ner och deras service till viss del tagits över av nyetablerade institutionsbibliotek. Mot bakgrund av detta är jag intresserad av att se hur användarna upplever den service de får och om den upplevs annorlunda på de äldre väletablerade biblioteken jämfört med de nyetablerade.

Genom bidrag från BIBSAM fick min nuvarande arbetsplats, LTH Studiecentrum, möjlighet att översätta LibQual+™ till svenska. Våren 2004 genomförde jag på uppdrag av Lunds tekniska högskola en undersökning av användarnas uppfattning av kvaliteten hos biblioteken vid Lunds tekniska högskola med hjälp av mätinstrumentet LibQual+™.[2] Det är denna undersökning som ligger till grund för min mastersuppsats.

2 Syfte och frågeställningar

Som tidigare nämnts har det skett en stor omorganisation av biblioteksverksamheten vid Lunds universitet. Universitetsbiblioteket förlorade sin roll som centralbibliotek och blev ett bibliotek i nätverk med alla andra bibliotek vid Lunds universitet. Biblioteksdirektionen skapades som ett samordnande organ och alla hantering av elektroniska media överfördes dit. Vid Lunds tekniska högskola (LTH) har förändringarna varit stora. Före omorganisationen 2001 fanns vid LTH ett stort centralt beläget bibliotek, UB2, som drevs av universitetsbiblioteket och som var bibliotek för ämnesområdena naturvetenskap, teknik och medicin. Dessutom fanns Kemicentrums centralbibliotek, Arkitektur biblioteket, Biblioteket för trafik och samhällsplanering och biblioteket vid Campus Helsingborg vilka drevs av respektive institution. Förutom dessa bibliotek fanns ett antal institutionsbibliotek utan bibliotekspersonal. I och med omorganisationen lades UB2 ner och de ekonomiska resurserna fördelades dels på de tidigare nämnda biblioteken men också på ett antal institutionsbibliotek. Denna

[1] Zeithaml, Valerie A. et al.1990
[2] Association of Research Libraries 2005

omfördelning av resurser gjorde det möjligt för institutionerna att anställa utbildad biblioteksspersonal till sina bibliotek. De nytillkomna biblioteken är LTH Studiecentrum, Biblioteket för fysik- och astronomi, Matematiska biblioteket, Brandtekniks bibliotek och E-hus biblioteket. En mer ingående beskrivning av de både olika grupperna av bibliotek och deras tjänster finns i kapitel 4.6 i denna uppsats.
Utifrån denna bakgrund är jag intresserad av att dels få ett grundvärde på bibliotekens kvalitet som utgångspunkt för förbättringar, dels att se om kvaliteten skiljer sig åt på de olika biblioteken. Min hypotes är att de bibliotek som fanns före omorganisationen (i uppsatsen kallade äldre väletablerade bibliotek) har en högre kvalitet än de yngre bibliotek som bildats efter omorganisationen (nyetablerade bibliotek). Ett äldre väletablerat bibliotek har enligt min mening haft en bättre möjlighet att anpassa sig till användarnas behov än ett nyetablerat. Äldre bibliotek har också haft mer tid att marknadsföra sin verksamhet och bör därför vara mer integrerade i institutionernas verksamhet än nyetablerade.
Användarna vid LTHs bibliotek kan grovt delas in i tre kategorier: studenter, doktorander och lärare/forskare. De har sinsemellan olika behov av information. Studenter använder till största delen kurslitteratur, doktorander är de mest aktiva biblioteksanvändarna och lärare/forskare som är väletablerade och är väl förtrogna med sina ämnesområden använder inte så ofta biblioteken. Min hypotes är att de olika grupperna har olika uppfattning av vad kvalitet på ett bibliotek är.
En viktig aspekt för mig är som tidigare nämnts användarnas uppfattning av vad kvalitet på bibliotekstjänster är. Användarperspektivet ger en annan inblick i organisationen och en möjlighet till utveckling av tjänster som traditionella mätmetoder som utgår från organisationens uppfattning av kvalitet inte ger. För att mäta användarnas uppfattning har jag använt mig av mätinstrumentet LibQual+™. Utifrån detta är mitt huvudsyfte med uppsatsen att mäta om det ur användarnas synvinkel finns någon kvalitetsskillnad mellan väletablerade bibliotek och nyetablerade och inom vilka områden kvalitetsskillnaden ligger. Med områden menar jag dimensionerna: Biblioteket som plats (*Library as place*), Kontroll över information (*Information control*) och Intryck av service (*Affect of service*). Detta är de dimensioner som mätinstrumentet LibQual+™[3] mäter. Jag vill också se om det finns en skillnad i användarnas uppfattning av kvaliteten hos tre olika grupper av användare: lärare/forskare, masters/forskarstudenter och grundstudenter.

Mina frågeställningar är:

- Finns det en skillnad i användarnas uppfattning av den totala kvaliteten mellan nya och äldre väletablerade bibliotek?
- Inom vilka av dimensioner anser användarna att biblioteket har bäst respektive sämst kvalitet? Skiljer detta sig mellan de etablerade och de nya biblioteken?
- Är det skillnad mellan forskare/lärare, masters/forskarstuderande och grundstuderandes uppfattning av kvalitet?

Avgränsningar: undersökningen har utförts vid Lunds tekniska högskola

[3] Association of Research Libraries 2005

3 Teori och tidigare forskning

Min utgångspunkt är att bibliotek är en typ av tjänsteorganisation och att de går att jämföra med andra tjänsteorganisationer som banker, restauranger, flygbolag, sjukhus etc. Jag har därför valt att fokusera på teorier från forskning på tjänsteorganisationer.

3.1 Vad utmärker en tjänst?

Man kan enligt Zeithaml et al.[4] definiera en tjänst på följande sätt:

> ”*services include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser*”

Inom tjänstemarknadsföring började man med att definiera på vilket sätt en tjänst skiljer sig från en vara och man kom fram till att man kan karakterisera tjänster på tre sätt. De kännetecknas av *immaterialitet*, *samproduktion* och *heterogenitet*.[5]

- Med *immaterialitet* menas att tjänster är mer eller mindre abstrakta och immateriella. De kan inte ses, röras vid eller lagras vilket varor kan. De är svåra att bedöma före köp, exempelvis är det svårt att bedöma ett restaurangbesök innan man gjort det.
- Tjänster *samproduceras* ofta med kunden och de konsumeras och marknadsförs samtidigt. De skapas och förbrukas också samtidigt, t ex en konsert. Dessutom ingår kunden som en viktig samproducent i förloppet. Man kan ibland säga att kunden är deltidsanställd och påverkar själv och tillsammans med andra kunder sin upplevelse av tjänsten.
- Tjänster är också *heterogena*, både sinsemellan och från gång till gång beroende på kundens medverkan. Det är stor skillnad på tjänster som sjukvård, turism och underhållning. En teaterföreställning är t ex. aldrig exakt den samma från föreställning till föreställning.

Ovanstående kriterier kan graderas från högt till lågt. Ju högre faktor av ett kännetecken ju mer av en ren tjänst är det och ju lägre faktor desto närmare en vara är det.

En annan typisk egenskap hos en tjänst är HUR och VAD. Dessa två egenskaper kan enligt Grönros[6] också betecknas som *funktionell* respektive *teknisk kvalitet*. Den *tekniska kvaliteten,* eller egenskapen VAD är maten man äter på restaurangen, boken man lånar på biblioteket etc. Den *funktionella kvaliteten,* eller HUR aspekten är var man blir placerad på restaurangen, hur man blir bemött av bibliotekarien på biblioteket osv.

---

[4] Zeithaml, Valerie et al. 1996

[5] Schneider, Benjamin et al. 2004 s. 6-9; Edvardsson, Bo et al. 1998 s. 28; Kasper, Hans et al. 1999 s 14-20

[6] Grönros, Christian 1987 s. 23

3.2 Vad är kvalitet?

Kvalitetsbegreppet som fackterm uppstod i Japan efter andra världskriget. Den Japanska industrin hade problem med för låg kvalitet på de produkter den levererade och som en följd av detta svårt att sälja sina varor. Man sökte exempel från västvärlden och två amerikaner W. Edwards Deming och Joseph Duran fick stor betydelse för utvecklingen av kvalitetstänkandet inom den Japanska industrin och också i västvärlden[7]. Vad man främst arbetade med var olika sätt att minska variationen vid produktion av varor.
Det var först i samband med den ökande andelen tjänsteföretag under slutet av 1970-talet och början av 1980-talet som intresset för tjänsters kvalitet och hur dessa skiljer sig från varor startade och i samband med detta började forskare inom olika discipliner arbeta med olika teorier för vad kvalitet i tjänsteförtag är[8].
Kvalitet är svårt att definiera och precis som skönhet ligger den till stor del i betraktarens ögon. Nedanstående citat illustrerar svårigheten att definiera kvalitet.
”*fitness for use*” Joseph Duran[9]
”*alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller en företeelse som ger dess förmåga att tillfredställa uttalade eller underförstådda behov*” ISO 9000[10]
”*Kvaliteten på en produkt (vara eller tjänst) är dess förmåga att tillfredställa, eller helst överträffa, kundernas behov och förväntningar*” Bergman och Klevsjö[11]
Man kan grovt dela in de olika försöken till definition av kvalitet i en *filosofisk*, en *teknisk* och en *användarbaserad* definition [12].

- Enligt den *filosofiska definitionen* är kvalitet naturlig ypperlighet/utmärkthet och utifrån denna definition vet människor vad kvalitet är när de träffar på den men de kan inte definiera den mer än så[13]. Ett exempel på detta synsätt som ofta används av kvalitetsforskare är Robert M. Pirsigs bok, *Zen och konsten att sköta en motorcykel*[14]. I boken försöker romanfiguren Faidros förgäves definiera begreppet kvalitet. Eftersom kvalitet enligt denna definition inte kan definieras kan den inte heller mätas.
- Den *tekniska definitionen* gäller framför allt för varor och produkter och definitionen utgår från tekniska standarder och avvikelser från standarden. I denna utgångspunkt ser man kvalitet som något absolut och objektivt. Detta sätt är bra när man skall mäta kvaliteten hos standardiserade och massproducerade varor.
- Den *användarbaserade definitionen* menar att kvalitet skall definieras av användaren. Här menar man att kvalitet är något subjektivt som är beroende av användarens individuella upplevelse. Säger användaren att det är bra kvalitet är det det, även om den tekniska kvaliteten inte är bra.

Det *användarbaserade* sättet att se kvalitet är det vanligaste inom tjänstesektorn beroende på tjänsters natur, dvs. deras immaterialitet och samproduktionen med kunden. Detta sätt att mäta lämpar sig för den tidigare nämnda HUR aspekten av en tjänst. Den

---

[7] Bergman, Bo, et al. 1995 s. 15
[8] Bergman, Bo, et al. 1995 s. 281; Schneider, Benjamin et al. 2004 s. 16.
[9] NE band 11 1993 s.560
[10] SS-ISO 9000
[11] Bergman, Bo et al. 1995 s. 17
[12] Schneider, Benjamin et al. 2004 s. 10.
[13] Oliver, Richard M. 1997 s. 166
[14] Pirsig, Robert M. 1987 s. 191

tekniska definitionen lämpar sig bäst för att mäta VAD aspekten av en tjänst medan anhängare av den filosofiska definitionen menar att kvalitet inte går att mäta.
De flesta forskare verkar eniga om att användarens uppfattning av kvalitet i princip är skillnaden mellan förväntningarna på en tjänst och den upplevelse användaren har av tjänsten.[15]

3.2.1 Kvalitet inom tjänsteföretag

Det finns flera sätt att arbeta utifrån när man beskriver tjänsters kvalitet. För att beskriva ett tjänsteföretags hela verksamhet och knyta ihop olika teorier har jag utgått från Groves et al.[16] metafor med teatern. Författarna menar att just teater lämpar sig väl som metafor eftersom en tjänst på grund av tidigare nämnda kriterier ofta bedöms utifrån upplevelsen av den.
Enligt Grove et al. kan man dela upp serviceupplevelsen i fyra strategiska delar:

1. *Skådespelarna* (den personal kunderna möter) som med sin närvaro och vad de gör definierar servicen. Tjänsten är beroende av frontpersonalen (skådespelarna). För kunderna är det dessa som till stor del utgör själva tjänsten och vidmakthåller upplevelsen av tjänsten.
2. *Publiken* (kunderna) till vilka servicen vänder sig. Precis som på teatern vänder sig många tjänster till flera kunder samtidigt och kunderna är beroende av varandras interagerande för upplevelsen av föreställningen eller tjänsten (samproduktion som nämnts tidigare i uppsatsen).
3. *Iscensättningen* eller händelseplatsen där servicen utspelas. Den fysiska miljön där föreställningen utspelas är viktig för inramningen av tjänsten och för att kunderna skall veta vilken sorts tjänst de kan förvänta sig. Det är också viktigt att bestämma vad som skall ske på scenen (inför kundernas ögon) och vad som skall ske bakom scenen, i teori om tjänstekvalitet benämns detta som den yttre respektive inre delen av en tjänst.
4. *Föreställningen* som skapar kundernas upplevelse av tjänsten. För att skapa en föreställning som publiken (kunderna) uppskattar är det viktigt att alla ingående delar samverkar med varandra för att skapa en totalupplevelse av tjänsten. Både skådespelare och alla som arbetar bakom scenen behövs för att det skall bli en lyckad föreställning[17].

Det är enligt Grove et al.[18] dessa element tillsammans som avgör upplevelsen av en tjänst. Forskare har enligt Schneider[19] använt flera sätt att arbeta med kvalitet inom tjänsteföretag men det område som mest ingående behandlat servicekvalitet är ur marknadsföringsperspektiv eller, för att använda Groves metafor, har man koncentrerat sig på publikens upplevelse av tjänsten. Det var också inom marknadsföring begreppet började diskuteras. Jag har valt att koncentrera mig på detta synsätt eftersom metoden jag valt har sitt ursprung inom marknadsföring, men innan jag tar upp teorier inom marknadsföring vill jag kort beskriva andra sätt att se på kvalitet inom tjänsteföretag.

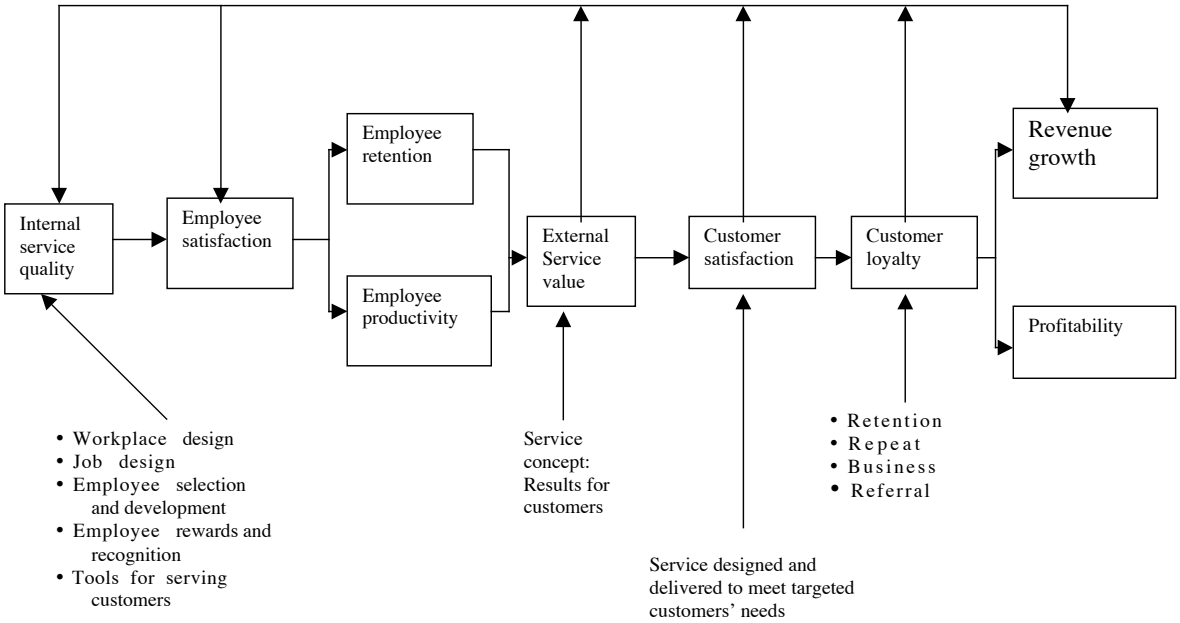
---

[15] Schneider, Benjamin et al. 2004; Zeithaml, Valiere A. et al. 1990,
[16] Grove, Stephen J. et al. 2000; Grove, Stephen J. et al. 2001
[17] Ibid.
[18] Ibid.
[19] Schneider, Benjamin et al. 2004

När det gäller kvalitet i tjänsteföretag kan man fokusera också på organisationen eller arbetsklimatet på arbetsplatsen[20]. Sett med Groves metafor kan man likna organisationen vid iscensättningen och arbetsklimatet vid hur man tar hand om skådespelare och övriga medverkande i uppsättningen.
Med grund i den tekniska aspekten av kvalitet, där man försöker minska variationen i det producerade har en gren av forskning om kvalitet i tjänsteföretag koncentrerat sig på försök att minska variationen av tjänster.[21] . Problemet i tjänsteföretag är användarnas deltagande i processen. Man kan på olika sätt minska variationen på personalens utförande av sina arbetsuppgifter, men användare är olika och svåra att styra och de fungerar i mer eller mindre grad som medproducenter i tjänster. Kunderna ger en hög grad av variation på tjänstens utförande. Eftersom man kan kontrollera de interna processerna i företaget men har svårt att kontrollera kunderna har Chase[22] utarbetat en modell som visar att en minimering av kundmötet höjer effektiviteten på en tjänst och enlig Chase kvaliteten på tjänsten. Utnyttjar man Groves metafor[23] skulle man utifrån Chases perspektiv få en högre kvalitet på TV-teater än på en vanlig teaterföreställning eftersom publiken inte närvarar i TV-teatern och därigenom inte kan påverka utförandet av pjäsen.
Å andra sidan kan man enligt Schneider[24] spara pengar genom minskad personal om man låter kunden göra mer själv. Som exempel kan nämnas snabbmatsrestauranger där användarna själva fungerar som servitriser eller hotell som har kaffekokare på rummen. Ur biblioteksssynvinkel har vi utlåningsmaskiner och virtuella bibliotek. Att kunden är en medproducent har även lett till diskussioner om hur man genom att utbilda kunden på bästa sätt kan få en högre kvalitet på en tjänst. Låntagarundervisning gör kunden mer självständig i interaktionen med biblioteket och därför inte så beroende av biblioteksspersonalen. Det ger också kunden en bättre inblick i vilka möjligheter till information som finns och ger därför mer realistiska krav på vad kunden kan förvänta sig i mötet med biblioteket.
Schneider diskuterar också vad som ger ett arbetsklimat som gynnar god kvalitet för användarna. Han har gjort flera undersökningar som visar att ett arbetsklimat präglat av god serviceanda gör att användarna uppfattar tjänsten som att ha högre kvalitet.[25]
Schneider et al. pekar i sin bok på möjligheten att få ett totalt synsätt på kvalitet inom företaget. Utifrån alla olika delar i företaget kan man utarbeta en modell för hur de olika delarna påverkar kvaliteten. Ett exempel på en helhetsmodell som han speciellt lyfter fram är Heskett et al.[26] som utarbetat en modell kallad ” *The service profit chain*” (figur 1). I modellen tar de ett helhetsperspektiv på tjänsteföretag och diskuterar de olika ingående delarnas beroende av varandra för att ge bästa kvalitet och behålla kundernas lojalitet med företaget.

---

[20] Schneider, Benjamin et al. 2004
[21] Ibid.
[22] Chase, R.B. et al. 1983
[23] Grove, Stephen J. et al. 2000; Grove, Stephen J. et al. 2001
[24] Schneider, Benjamin et al. 2004
[25] Ibid
[26] Heskett, James L. et al. 1997



Figur 1. Länkarna i "Service profit chain"
(Källa: Heskett, James L. et al. (2001)Putting the Service-profit chain to work. s 575 i Lovelock, Christopher. Services marketing: People, Technology, Strategy. 4. ed. 2001)

"*The service profit chain*" försöker förklara sambandet mellan vinst för företaget, kundernas lojalitet och personalens lojalitet och produktivitet. Kortfattat menar författarna att vinst och tillväxt stimuleras av kundernas lojalitet. Lojalitet är ett direkt resultat av kundernas nöjdhet. Nöjdheten påverkas av kundernas upplevda värde av tjänsten. En tjänsts värde skapas av nöjda, lojala och produktiva anställda i företaget. Nöjda anställda i sin tur är ett resultat av hög intern kvalitet på supporttjänsterna och riktlinjer som möjliggör för de anställda att leverera bra resultat till kunderna. Ledarskap utgör det underliggande smörjmedlet för kedjans framgång.[27]

En annan författare som Schneider et al. tar upp i sammanhanget är Christopher Lovelock[28]. Han ser företaget som en helhet med tre olika avdelningar, "*marketing operations and human resources*". Dessa avdelningar har olika syn på hur kvaliteten på en tjänst skall höjas och det gäller enligt Lovelock[29] att få de olika avdelningarna att samarbeta för att höja kvaliteten på företagets tjänster.

De olika teorierna jag redovisat tar sin utgångspunkt dels i de tidigare nämnda definitionerna av kvalitet och dels i vilken del inom organisationen upphovsmannen befinner sig. Detta gör det svårt att jämföra de olika teorierna. För mig framstår de olika teorierna som de blinda männen och elefanten [30], dvs. vilken uppfattning man har beror på var man står, och vilket perspektiv man har.

---

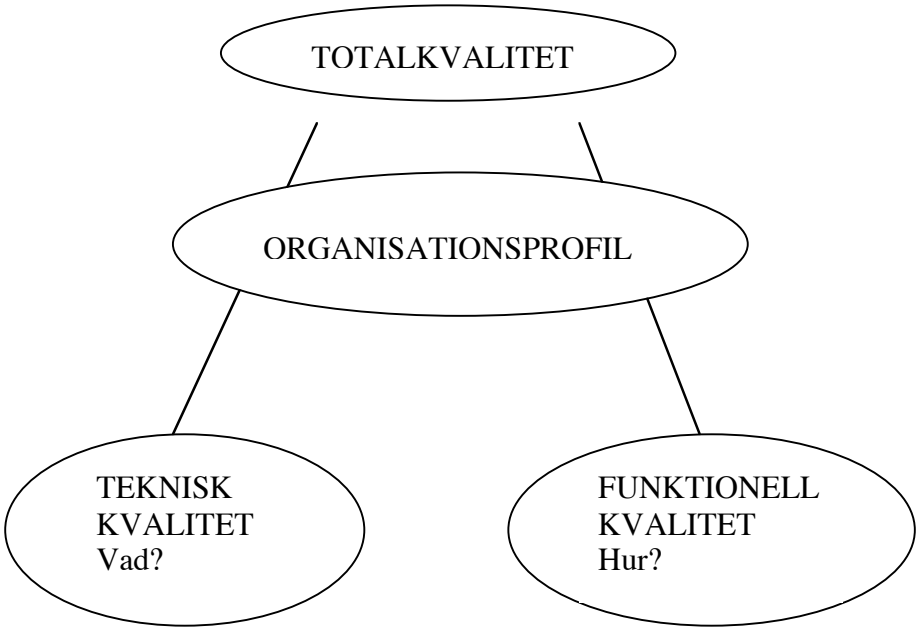
[27] Heskett, James L. et al. 2001
[28] Lovelock, Christian 2000
[29] Ibid.
[30] Duen Hsi Yen 2002

3.2.2 Kvalitet ur marknadsföringsperspektiv

Jag kommer i fortsättningen av uppsatsen att koncentrera mig på kvalitet utifrån marknadsföringsperspektivet eller för att åter anknyta till Groves et al.,[31] kommer jag att koncentrera mig på publiken och dess upplevelse av föreställningen.
Det finns flera olika modeller för tjänstekvalitet utifrån marknadsföringsperspektivet. Jag skall nedan kort beskriva tre av dem som enligt Schneider[32] haft störst betydelse för forskningens utveckling.

3.2.2.1 Grönroos modell

Christian Grönroos[33] talar om upplevelsen av totalkvalitet hos en tjänst och beskriver den som bestående av tre komponenter: organisationsprofil, teknisk kvalitet och funktionell kvalitet. Deras inbördes förhållande framgår av figur 2.

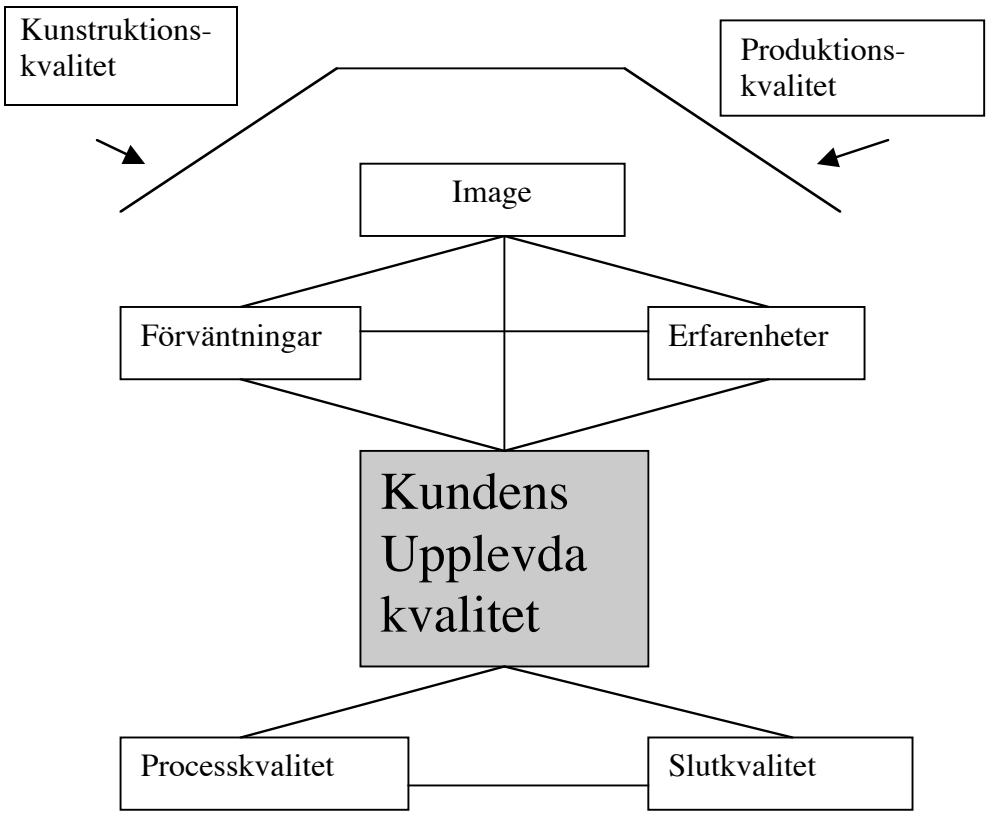


Figur 2. Hur uppstår kvaliteten på tjänster i kundens ögon?
(Källa: Grönroos, Christian (1987): Marknadsföring i tjänsteföretag, 2:a upplagan, Liber.)
Den *tekniska kvaliteten* i figuren är vad kunden får. Detta kan exemplifieras med middagen på restaurangen, bussresan till arbetet eller diagnos och recept vid besök hos läkare. Den *funktionella kvaliteten* är hur processen upplevs som leder till den tekniska kvaliteten, dvs. hur man blir behandlad av personalen, hur miljön upplevs mm. *Organisationsprofil* är den image företaget har i kundens ögon. Detta påverkar kundens förväntning på tjänsten och upplevelsen av den.

[31] Grove, Stephen J. et al. 2000; Grove, Stephen J. et al. 2001
[32] Schneider, Benjamin et al. 2004
[33] Grönroos, Christian 1987 s.23

3.2.2.2 4-K modellen

En annan modell är den så kallade 4-K-modellen som Evert Gummesson utarbetat[34]. I denna modell utgör 4 K källorna till kundens upplevda kvalitet (figur 3). Dessa 4-K är *konstruktionskvalitet*, *produktionskvalite*t, *processkvalitet* och *slutkvalitet*. Denna modell har till skillnad från Grönroos modell sitt ursprung i varukvalitet och lägger därför en större vikt vid omgivningen. Med *konstruktionskvalitet* menar Gummesson hur väl tjänsten är konstruerad. *Produktionskvalitet* menar han är hur väl en tjänst utförs i relation till konstruktionen. Det tredje K-et *processkvalitet* gäller hur trevlig personalen är och om de ger ett kompetent intryck. Det fjärde K:et *slutkvaliteten,* är den framtida nyttan av tjänsten dvs. hur väl utförd en tjänst är och om den medför problem i framtiden.



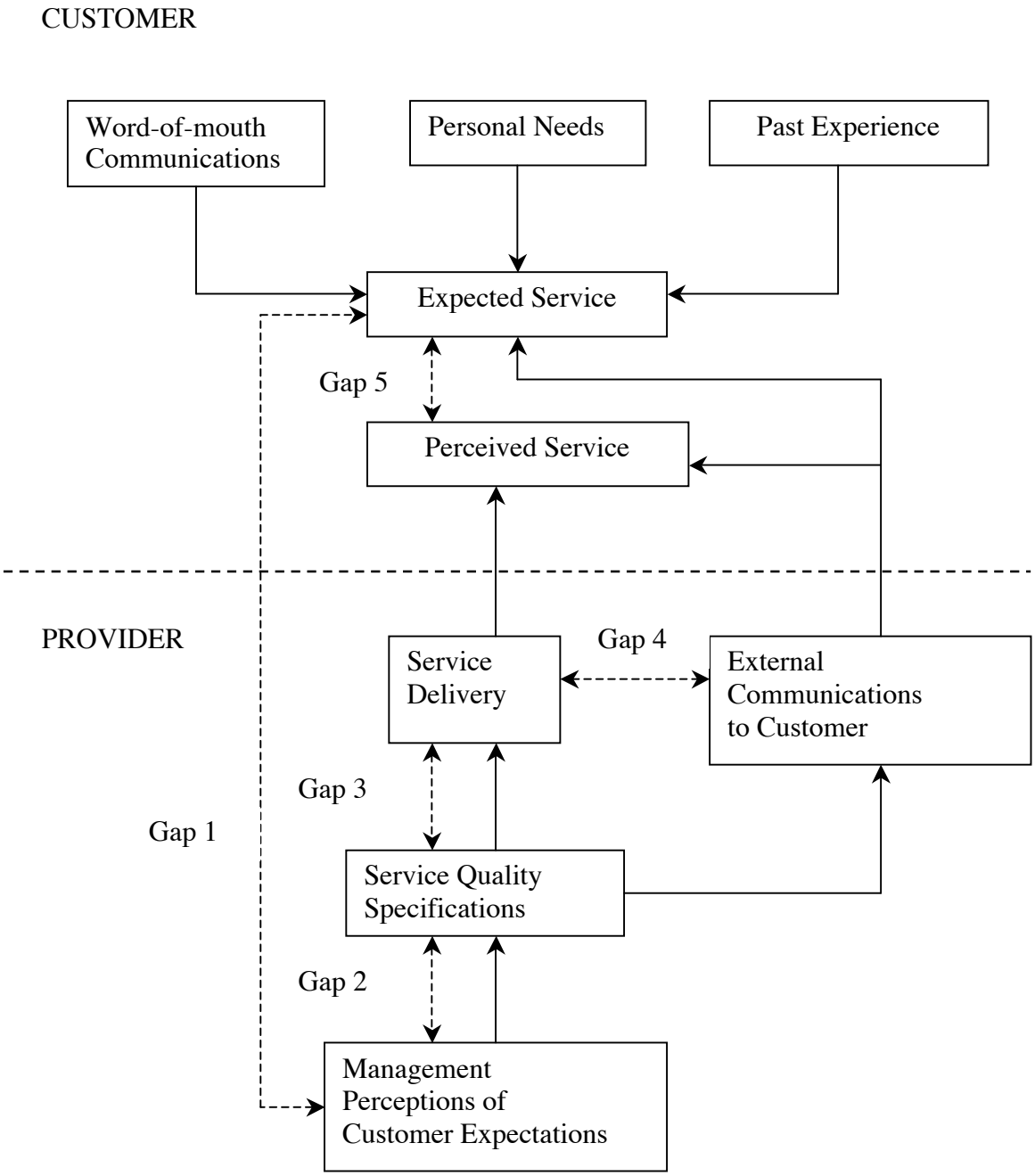
Figur 3. 4 K-modellen över tjänstekvalitet
(Källa: Gummesson, Evert (1991): Kvalitetsstyrning i tjänste- och serviceverksamheter, Centrum för tjänsteforskning-CTF)

3.2.2.3 Gapmodellen

Den tredje modellen jag vill ta upp är den som enligt Schneider[35] haft störst inflytande på företag och forskningen inom tjänstekvalitet. Det är den modell som utarbetades av Zeithaml et al.[36] kallad ”*Conceptual model of service quality*” och mest känd som

[34] Gummesson, Evert 1991 s. 246
[35] Schneider, Benjamin et al. 2004 s. 29
[36] Zeithaml, Valerie A. et al. 1990

Gapmodellen (figur 4). I denna identifierar forskarna ett antal gap som förklarar anledningen till kunders missnöje med en tjänst.



Figur 4. Gapmodellen i sin ursprungliga form
(Källa: Zeithaml, Valerie A. et al. (1990) Delivering service quality, Free press)

Gap 1-4 är interna inom organisationen och den för användaren osynliga delen av tjänsten. Gap 5 är den externa delen av en tjänst, den del kunden kommer i kontakt med.

Gap 1 är skillnaden mellan kundens förväntning på tjänsten och företagets uppfattning av kundens förväntningar.
Gap 2 är skillnaden mellan företagets uppfattning av kundens förväntningar och hur man utformar tjänsten.

Gap 3 är skillnaden mellan hur man utformat tjänsten och hur man sedan utför den
Gap 4 är skillnaden mellan hur tjänsten utförs och hur man förespeglat kunden att den utförs
Gap 5 skillnaden mellan kundens förväntningar på tjänsten och den tjänst han/hon erhållit. Detta gap är det som de flesta använder för att mäta tjänstekvalitet

Grönroos, Gummesson och Zeithaml et al.[37] har alla arbetat utifrån kundens sätt att se servicekvalitet och har utifrån detta utformat sina modeller. Alla har också försökt dela in tjänster i en yttre för kunden känd del och en inre osynlig del och de menar att kvaliteten för användaren ligger i skillnaden mellan den förväntade servicen och den upplevda. Med Groves metafor[38] skulle detta betyda att man arbetat utifrån publikens upplevelse av föreställningen och att man delat in tjänster i det som sker på scen och det som sker bakom scenen. Gap-teorin är dock den enda som ingående frågat kunderna vad service är för dem och utifrån detta utarbetat ett mätinstrument för att mäta servicekvalitet, SERVQUAL. Denna teori ligger till grund för det mätinstrument jag kommer att använda mig av i min undersökning.

3.3 Mätning av kvalitet i tjänsteföretag, SERVQUAL

I mitten av 1980-talet startade Parazuraman, Zeithaml och Berry ett forskningsprogram kring vad det bästa sättet att definiera servicekvalitet är och hur man kan mäta den. Detta projekt gav upphov till SERVQUAL som i sin ursprungsversion mäter gapen i den tidigare beskrivningen av Gapmodellen. I företag har man till största delen koncentrerat sig på mätningen av gap 5, dvs. skillnaden mellan förväntningar på en tjänst och upplevelsen av den.
För att utforma teorin och mätmetoden utgick Zeithaml et al.[39] från ett stort antal fokusgrupper där man intervjuade personer för att utröna vad de ansåg att kvalitet var. Ur detta fick man 10 dimensioner:

- *Omgivning*, uttrycker den fysiska miljön i vilken tjänsten utförs, dvs organisation, utrustning, personal och deras klädsel
- *Pålitlighet*, avser tjänstens pålitlighet och jämnhet i resultatet till exempel punktlighet och precision vad avser information och faktureringsrutiner och att det som lovats faktiskt blir utfört.
- *Säkerhet*, innebär frihet från risker, faror och osäkerhetskänsla
- *Tjänstvillighet*, syftar på hur villig man är att hjälpa och tillmötesgå kundens önskningar
- *Kompetens*, är personalens kunskap och skicklighet i att utföra den avsedda tjänsten
- *Artighet*, avser personalens uppträdande som exempelvis hövlighet, omtanke och vänlighet
- *Trovärdighet*, avser leverantörens/organisationens trovärdighet och ärlighet
- *Tillgänglighet*, avser hur lätt det är att komma i kontakt med leverantören/organisationen, exempelvis öppettider och telefonmottagningstider

[37] Grönroos, Christian 1987; Gummeson, Evert 1991; Zeithaml, Valerie A. et al. 1990
[38] Grove, Stephen J. et al. 2000; Grove, Stephen J. et al. 2001
[39] Zeithaml, Valerie A. et al. 1990

- *Kommunikationsförmåga*, vilket är personalens förmåga att kommunicera så att kunden förstår
- *Inlevelseförmåga*, avser förmågan att leva sig in i kundens situation.

Genom omfattande statistiska undersökningar med bl. a. faktoranalyser reducerade Zeithaml et al.[40] dimensionerna till fem:

- *Pålitlighet*, att utföra det företaget lovat
- *Lyhördhet,* att personalen visar vilja och är hjälpsamma
- *Tillit,* att personalen skapar förtroende
- *Inlevelseförmåg*a, att personalen ser med kundens ögon
- *Omgivning*, att företaget har bra utrustning, lokaler och dylikt.

Inlevelseförmåga innehåller här de två tidigare dimensionerna *tillgänglighet* och *kommunikationsförmåga*. *Tillit* omfattar här de tidigare dimensionerna *kompetens*, *artighet*, *trovärdighet* och *säkerhet*. Författarna hävdar att *pålitligheten* är den i särklass viktigaste dimensionen och *omgivning* den minst viktiga. Ovan är dimensionerna uppräknade i viktsordning dvs. den viktigaste först. Man kan inte säga att denna viktsordning är statisk utan beror troligen på olika tjänster. Omgivningen bör vara viktigare vid ett restaurangbesök och pålitligheten viktigare vid ett läkarbesök. Utifrån dessa dimensioner utformade man 22 påståenden; 4-5 påståenden för varje dimension. För varje påstående mäts dels kundens förväntningar, dels hur dessa uppfylls. Kunden ombeds också avgöra hur viktiga han/hon anser att de olika dimensionerna är. Jag återkommer till tolkningen av kundernas enkätsvar i min beskrivning av LibQual+™ senare i uppsatsen.

3.3.1 Kritik av Servqual

Kasper, Edvardsson och Schneider[41] har alla sammanställt kritik mot SERVQUAL men Kasper är den som sammanfattat kritiken mest utförligt i följande 11 punkter.[42]

1. *Mäter SERVQUAL nöjdhet eller kvalitet?*
   Kritikerna menar att båda begreppen kan definieras som skillnaden mellan förväntning och upplevelse av en tjänst. Det finns också en pågående debatt om kvalitet är ett överordnat begrepp till nöjdhet eller tvärt om. Flera forskare anser dock att hög kvalitet leder till nöjdhet.[43]
2. *Är det riktigt att använda skillnaden mellan olika värden?*
   Skillnaden mellan förväntning och upplevelse anger i SERVQUAL värdet på kvaliteten. Detta betyder i praktiken att både förväntningarna och upplevelsen av tjänsten kan förändras fastän värdet på kvaliteten är det samma. Grundarna har svarat på kritiken genom att utforma frågeformuläret annorlunda med att förutom upplevelse ange minimum och önskvärd servicenivå. Detta ger en s.k. toleranszon som kommer att förklaras mer senare i min uppsats under LibQual+™ metoden.

---

[40] Zeithaml, Valerie A. et al. 1990
[41] Edvardsson, Bo et al. 1998; Scheneider, Benjamin et al. 2004; Kasper, Hans et al. 1999
[42] Kasper, Hans et al. 1999 s. 289-293
[43] Scheneider, Benjamin et al. 2004 s. 51; Kasper, Hans et al. 1999 s. 187; Oliver, Richard L. 1996 s.28

3. *Hur är det med effekten av negativa påståenden?*
   För att undvika svar som följer varandra uppmanas forskare i undersökningar att använda både positiva och negativa påstående, men det är svårt att uttolka svar från negativa påståenden om kvalitet när det gäller förväntningar, upplevelser och värdefullhet. I senare forskning använder man inte negativa påståenden alls enligt Kasper et al.
4. *Hur generella är dimensionerna?*
   De 5 dimensionerna i SERVQUAL antyder att de skall vara allmängiltiga för alla sorters tjänster. Senare forskning har visat att så inte är fallet och Zeithaml et al. har som ett svar på kritiken uppmanat varje branch att utveckla sin egen modell med egna dimensioner.
5. *Hur statisk eller dynamisk är modellen?*
   Metoden antyder att den är statisk och att förändringar över tiden av förväntningar och upplevelse av tjänster inte kan mätas. En lösning på detta skulle vara att upprepa undersökningen med olika intervall och jämföra resultaten.
6. *Är det riktigt att använda Likert skalor?*
   Problemet med användningen av Likert skalor är att när man en gång markerat det högsta värdet och sedan kommer till ett påstående där man vill använda ett ännu högre värde är det högsta redan använt. Detta är en kritik som generellt riktar sig mot användningen av Likert skalor och inte specifikt mot SERVQUAL. När det gäller den metod jag använt LibQual+™ har man genom olika tester försökt komma fram till den bästa skalan i sammanhanget[44].
7. *Hur är det med olika sorters förväntningar?*
   Man kan kritisera mätning av förväntningar för att dessa förändras över tiden och detta påverkar vad kunderna svarar vid det tillfälle de tillfrågas. För att råda bot på detta har man som nämnts tidigare infört frågan om minimal servicenivå och upplevd servicenivå. Genom detta får man en toleranszon. Ett annat problem är att förväntningarna påverkas av ens upplevelse av en tjänst. I SERVQUAL frågar man efter förväntningarna samtidigt som man frågar efter upplevelsen. Ett bättre sätt vore att fråga om förväntningarna innan man använt sig av en tjänst.
8. *Hur är det med höjningen av förväntningar?*
   Förväntningarna på en tjänst påverkas av om det finns flera företag som erbjuder samma slags tjänster inom ett område och av användningen av samma tjänst under lång tid. Detta gör det svårt att jämföra upplevelse av tjänster över tid. Vilket talar för att använda flera metoder under lång tid istället för att göra en undersökning en gång.
9. *Hur påverkar längden på frågeformuläret svaren när olika frågor om förväntningar, upplevelse och viktighet skall ställas samtidigt?*
   Ett problem med mätning av både önskvärd servicenivå, minimal och upplevd nivå är att frågeformuläret blir mycket långt. Detta kan leda till en reducerad svarsfrekvens. En lösning är att använda färre frågor, eller att bara mäta upplevelse av tjänsten och hur viktiga de olika frågorna i frågeformuläret är.
10. *Är kundernas svar en omedelbar reaktion på tjänsten eller är det en genomsnittsuppfattning över tid?*
    Kasper[45] har vid flera undersökningar sett att kundernas svar ofta är en

[44] Thompson, Bruce et al. 2000
[45] Kasper, Hans et al. 1999

genomsnittsuppfattning efter att länge ha använt en tjänst. Detta gör det svårt att mäta förändringar i uppfattningen över tid.

11. *Vilket är bästa sättet att använda och beräkna påståendenas viktighet?*
    I SERVQUAL anger de tillfrågade personerna dimensionernas betydelse genom att dela ut 100 poäng till de fem dimensionerna. Kasper menar att detta kan göras bättre utifrån en ekvation där man summerar de olika värdena från dimensionerna.

3.3.2 Mätning av kvalitet inom biblioteksektorn

Flera böcker om bibliotekskvalitet[46] verkar ta sin utgångspunkt i det som händer bakom scenen. För att höja bibliotekens kvalitet koncentrerar man sig i huvudsak på att minska variationen i processerna och att öka serviceklimatet inom biblioteken. Medan man i den tidigare refererade litteraturen likställer kvalitet med användarens uppfattning eller, för att använda Grove et al.'s metafor med teatern[47], koncentrerar sig på publikens uppfattning av föreställningen, verkar det vanligaste sättet inom biblioteksektorn vara att koncentrera sig på iscensättningen och skådespelarnas prestationer utan att bry sig så mycket om publiken.
Peter Hernon är i sin bok "*Service quality in academic libraries*"[48] starkt kritiskt till det sätt forskningsbibliotek vanligtvis likställer kvalitet med effektivitet. Man mäter enligt honom hur mycket som lånas ut, antalet katalogiserade böcker per dag, antalet referensfrågor och likställer detta med kvalitet. Men effektivitet är bara kvalitet ur organisationens synvinkel medan man glömmer användarna[49]. För att åter använda Groves metafor[50] med teatern, så koncentrerar man sig på skådespelarna och iscensättningen, åskådarna är inte så intressanta. Hernon tar i sin bok också upp det han kallar "*sex myter om bibliotek och deras kunder:*

1. *kunder, speciellt grundstuderande kan inte artikulera sin förväntan på service och om de gör det är det en önskan om mer böcker och tidskrifter.*
2. *större samlingar leder automatiskt till nöjdare kunder.*
3. *studenter kan inte samstämmigt ge röst åt sina uppfattningar*
4. *bibliotekarier har en intuitiv förståelse för användarnas förväntningar.*
5. *bibliotekariernas syn på god service är samma som kundernas.*
6. *kunderna vill använda biblioteket på samma sätt som bibliotekarierna vill.*"[51]

Uppfattningen att användarna inte kan avgöra kvaliteten på en tjänst är enligt Kasper et al.[52] ett vanligt synsätt hos advokater, läkare, professorer och lärare. Inom dessa grupper menar man att användarna är oförmögna att bedöma kvaliteten på en tjänst eftersom de saknar viktiga kunskaper inom ämnesområdet. Det är därför svårt för dessa yrkesgrupper att acceptera användarnas bedömning av en tjänst. Trots detta menar Kasper et al. att användarna faktiskt kan avgöra tjänsters kvalitet även när det gäller kvalificerade tjänster.

---

[46] Brophy, Peter et al. 1996; O'Neill, Roanna 1994; Hernon, Peter et al. 2001
[47] Grove, Stephen J. et al. 2000; Grove, Stephen J. et al. 2001
[48] Hernon, Peter, 1996
[49] Hernon, Peter 1996, s.19
[50] Grove, Stephen J. et al. 2000; Grove, Stephen J. et al. 2001
[51] Hernon, Peter, 1996 s. 155
[52] Kasper et al. 1999 s.188

Som tidigare nämnts handlar litteratur om kvalitet i bibliotek[53] mycket om de interna processerna och detta avspeglas i de mätmetoder av kvalitet som föreslås för bibliotek. Både IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions)[54] och ISO (Internationella standardiseringsorganisationen) standard[55] för mätning av biblioteksverksamhet har sin tyngdpunkt i mätning av olika statistiska variabler som kombineras. Mätning av användarnas nöjdhet med biblioteket är när det gäller IFLA, 2 punkter av 17 och nöjdhet är definierad som: ”*User satisfication is a subjective output measure which reflects the quality dimension of library services as a whole or specific components of the service being provided. User satisfication is defined as the average rating given by users on a five-point scale ranging from very unsatisfactory to very satisfactory expressing their perception of the library services as a whole or of individual services offered by the library*”[56]
I standarden SS-ISO 11620 är användartillfredställelse en prestationsindikator av totalt 32, definierad som ”*Användarnas genomsnittsbetyg på biblioteksverksamheten som helhet eller enskilda tjänster betygsätts på en skala från 1 till 5 där 1 är det lägsta värdet*”[57]. Man har inte gjort några försök att standardisera frågan eller frågorna utan lämnat det öppet till varje bibliotek, vilket är en stor skillnad mot de andra indikatorerna (måtten) som definieras noggrant.
I Van House’s bok ”*Measuring academic library performance, a practical approach*”[58] är det betydligt bättre. Användarundersökningar behandlas i två kapitel, i det ena beskrivs hur man konstruerar frågeformulär och i det andra hur man mäter nöjdhet med en tjänst. Användarnas uppfattning kommer också in under kapitlet ”*Reference satisfaction survey*”. Andra former av mätning får utrymme i tre kapitel. Trots detta är Hernon[59] starkt kritisk till boken och upplägget i den. Han menar att det saknas ett teoretiskt ramverk för att bibliotekarier skall kunna tränga in i begreppet nöjdhet och heller ingen definition av begreppet. Han menar också att språket i frågorna innehåller för mycket biblioteksjargong.
I det svenska Handboksprojektet[60] som drivits av Svensk biblioteksförening och är tänkt som en ”*start för systematiskt kvalitetsarbete*” inom svenska bibliotek har man utgått framförallt från SS-ISO11620 men även andra förslag till mätmetoder, och utifrån dessa arbetat fram 12 prestationsindikatorer för bibliotek. En av dessa är användartillfredställelse. Även i denna undersökning lämnar man öppet för biblioteken att själva utforma frågorna.

3.3.2.1 Kvalitet och nöjdhet

Alla de ovan nämnda biblioteksundersökningarna mäter kundernas nöjdhet och inte deras uppfattning av kvaliteten på tjänsten. Oliver[61] tar i sin bok upp kvalitet i förhållande till nöjdhet. Han menar att ”*Generally, satisfaction is an immediate*

---

[53] Brophy, Peter et al. 1996; O’Neil, Rosanna M. 1994
[54] Poll, Roswitha et al. 1996
[55] Svensk standard SS-ISO 11620 2001
[56] Poll, Roswitha et al. 1996 s. 106
[57] Svensk standard SS-ISO 11620 2001
[58] Van House, Nancy A. et al. 1990
[59] Hernon, Peter et al. 1996
[60] Svensk biblioteksförening inget årtal angett
[61] Oliver, Richard L. 1996

response to consumption while quality exists prior to and subsequent to consumption as an enduring signal of product and service excellence."[62]
Enligt Schneider, Kasper och Oliver[63] är kvalitet inte synonymt med begreppet nöjdhet. Kasper tar i sin bok upp exemplet med tonåringar som liftar genom Europa. De sover ofta på udda ställen som under broarna i Paris eller på järnvägsstationer. De är helt nöjda med detta men det kan knappast kallas hög kvalitet i boendet. Nöjdhet menar Schneider[64] är en bedömning av hur tjänsten känslomässigt påverkar kunden, medan kvalitetsbedömningar är en värdering av tjänsten i sig. För att uttala sig om en tjänsts kvalitet behöver man inte ha använt den. Det behöver man för att ange nöjdhet. Som exempel kan nämnas att de flesta kan uttala sig om vilken restaurang i stan som har den bästa kvaliteten utan att man behöver ha besökt den själv. Enligt Schneider et al. [65] är nöjdhet emotionellt laddat och bedömande; den anger hur man känner. Kvalitet är observerande och faktabaserat. Det pågår en debatt inom forskningen om hur nöjdhet med en service förhåller sig till upplevelsen av kvalitet. Man har diskuterat om nöjdhet ger upphov till kvalitet eller om kvalitet ger upphov till nöjdhet. De flesta forskare anser idag att hög kvalitet leder till nöjdhet.[66].
När man mäter nöjdhet mäter man alltså inte kundens uppfattning av tjänstens kvalitet även om man kan förvänta sig att en tjänst med högre kvalitet borde ge nöjdare kunder. I biblioteksundersökningar där man mäter nöjdhet, jämför man den sällan med kundernas förväntningar på tjänsten, vilket enligt Berry et al.[67] gör det svårt att utifrån det resultat man får bedöma tjänsten. Om man på en skala från 1 till 9 får värdet 7,5. hur skall man tolka det? Är det ett bra värde eller ett dåligt? Om man inte samtidigt mäter förväntningarna på tjänsten är det enligt Berry omöjligt att utifrån detta enda värde avgöra något som helst av användarnas uppfattning av tjänsten.
Filip Kruse har i sin rapport "*Alice i den røde dronnings land*"[68] analyserat danska forskningsbiblioteks användarundersökningar under 10 år (1990-2000) med avseende på deras innehåll, metod, kvalitet och betydelse. I dessa undersökningar har man framför allt mätt kundernas nöjdhet med bibliotekens tjänster. Han sammanfattar att man sällan mäter både nöjdhet, hur viktig frågan är och användarnas förväntningar. Enligt Kruse gör detta att resultaten blir svåra att använda eftersom man inte känner till användarnas aktuella och framtida prioriteringar. Det är svårt att utifrån materialet göra prioriteringar inför framtiden. En annan tendens hos undersökningarna är följande: "*Det viser sig, at bibliotekerne både vurderaer, at de fået ny viden om brugernes tilfredshed, adfærd og ønsker, at de anser denne viden viktig – og at det er viden, som bibliotekerne har i forvejen*."[69]
Kruse tolkar detta som att undersökningarna är till för att bekräfta något som organisationen redan vet. Undersökningarna ger detta interna vetande en mer officiell status när det bekräftas av utomstående. Han ser också en annan möjlighet till tolkning

---

[62] Oliver, Richard L. 1996 s. 188
[63] Scheneider, Benjamin et al. 2004 s. 51; Kasper, Hans et al. 1999 s. 187; Oliver, Richard L. 1996 s. 28
[64] Schneider, Benjamin et al. 2004 s. 51
[65] Schneider, Benjamin et al. 2004 s. 52; Hernon, Peter et al. 2001 s. 14, 31
[66] Scheneider, Benjamin et al. 2004 s. 51; Kasper, Hans et al. 1999 s. 187; Oliver, Richard L. 1996 s. 28
[67] Berry, Leonard L. et al. 2001 s. 187.
[68] Kruse, Filip 2002, 2004
[69] Kruse, Filip 2002 s. 39

nämligen den att bibliotekarierna i användarundersökningarna konstruerar den användare de frågar. Som grund till detta antagande ser han att man sällan frågar användarna om hur viktiga de anser att tjänsterna är eller frågar dem om nya tjänster de skulle önska sig av biblioteket. Biblioteken diskuterar inte heller val av metod, avgränsningar av målgrupper eller design av undersökningen. Detta är något som också Hernon och Cullen[70] påpekar som något som saknas i bibliotekens redovisningar av användarundersökningar. Det är alltså på förhand fastlagt vilka tjänster och delar av dessa som undersökas. Den användare som konstrueras är enligt Kruse amputerad, passiv och ointresserad av framtida nydanande bibliotekstjänster. Undersökningarna i de danska forskningsbiblioteken har lett till justering av servicen inom områdena förmedling, undervisning, hemsidor och användarkontakter. Kruse menar att det är justeringar av den befintliga verksamheten man använder undersökningarna till istället för till underlag för nyskapande eller genomgripande omstrukturering av verksamheterna.

4 Metod

Den metod jag valt att använda för mitt arbete med att mäta kvaliteten vid Lunds tekniska högskolas bibliotek är LibQual+™ som utvecklats av Association of Research Libraries (ARL) i USA. I min undersökning ville jag mäta servicekvalitet utifrån en generell definition av vad kvalitet är för ett forskningsbibliotek. Det var också mycket viktigt att mätningen utgick från användarnas syn på verksamheten. För att mäta servicekvalitet ville jag använda en standardiserad och vedertagen metod som gjorde det möjligt att jämföra LTH med andra liknande institutioner. Jag ville också ha en metod som var fast förankrad i en vetenskaplig teori. Jag är personligen tveksam till användarundersökningar man själv utformar eftersom jag inte anser mig vara någon expert på utformning av enkäter. Det är dessutom ofta svårt att veta vad man egentligen fått svar på eller om man verkligen mäter det man vill mäta. Genom att använda en generell undersökning som flera använder sig av får man också en möjlighet att diskutera sina svar och eventuella åtgärder med kolleger vid andra bibliotek.

4.1 Utvecklingen av LibQual+™

Den hårdnande tillvaron för forskningsbiblioteken i USA i slutet av 1900 talet ledde till att Association of Research Libraries (ARL)[71] började diskutera andra mätmetoder av verksamheten än de traditionella statistiska.
LibQual+™ projektet startade i oktober 1999 i samband med att ARL annonserade sitt projekt ”*New Measures Initiative*” [72]som hade sin grund i två behov:

- ”*Increasing demand for libraries to demonstrate outcomes/impacts in areas important to the institution.*
- *Increasing pressure to maximize use of resources – benchmark best practices to save or reallocate resources*,”[73]

[70] Hernon, Peter et al. 1996; Cullen, Rowena 2001
[71] ARL 2005
[72] Association of Research Libraries 2004

LibQual+™ är ett av de projekt som initierades ur dessa krav. De andra projekten är:

- *Higher Education Outcomes Research Review*, som framför allt handlar om ”*SAILS (Standardized assessment of information literacy skills)*” ett standardiserat verktyg för att mäta informationskompetens.
- ”*Investigation of cost drivers*”, ett sätt att identifiera områden inom bibliotek som behöver extra ekonomisk granskning och att rekommendera kriterier för att arbeta med dessa områden.
- ”*Assessing ILL/DD services*” där man försöker utröna vad som karakteriserar kostnadseffektiva fjärrlåne- och dokumentleveransrutiner
- ”*E-Metrics*” undersöker möjligheten att definiera och samla in data för användande av och kvaliteten på elektroniska resurser.

Med en fast förankrad tro på att ”*only customers judge quality; all other judgements are essentially irrelevant*”[74] och en fast grund i de tidigare i uppsatsen beskrivna teorierna för servicekvalitet utgick man från SERVQUAL instrumentet och de metoder som använts för att ta fram detta. SERVQUAL hade under 12 år använts inom den privata marknaden med stor framgång men också inom många bibliotek för att mäta tjänstekvalitet[75]. Nitecki[76] beskriver i sin artikel tveksamheten inom biblioteksektorn till om de ursprungliga dimensionerna i SERVQUAL verkligen gällde även för bibliotek. Vid statistiska undersökningar verkade det som om bara fyra dimensioner gällde för bibliotek. För att få klarhet i detta började ARL med en ny grunduppbyggnad av mätinstrumentet speciellt för bibliotek. Man startade på samma sätt som grundarna till SERVQUAL gjort, man frågade användarna om vad som utmärker god kvalitet.
I de första undersökningarna visade det sig att de dimensioner som utmärker SERVQUAL, *Pålitlighet*, *Lyhördhet*, *Tillit*, *Inlevelseförmåg*a och *Omgivning,* inte verkade vara desamma inom biblioteksektorn[77]. För att utröna vilka dimensionerna kunde vara inom forskningsbiblioteksektorn började man med att intervjua ett 60-tal biblioteksanvändare (forskare/lärare, masters/doktorandstuderande och grundstudenter) vid nio olika forskningsbibliotek för att utröna vad som utmärker kvaliteten hos ett forskningsbibliotek. Varje intervju varade mellan 1-1,5 timmar. Intervjuerna bandades, skrevs ut och analyserades statistiskt. Vid dessa analyser fick man fram att det fanns två nya dimensioner som verkade påverka biblioteksanvändarnas uppfattning av kvaliteten nämligen ”*Access to collections*” och ”*Library as place*”. Dessa nya dimensioner överbygger dimensionen ”*Omgivning”* från SERVQUAL.[78].
Utifrån detta utarbetades ett antal nya frågor som lades till SERVQUAL. En ny undersökning gjordes med det modifierade SERVQUAL-instrumentet. Man valde från 11 olika universitet ut ett antal lärare/forskare, masters/doktorand studenter och grundstudenter att skicka undersökningen till. Man vinnlade sig om att täcka in lika många biblioteksbesökare från varje grupp, en lika andel kvinnor och män och en jämn åldersfördelning. I denna undersökning som genomfördes 2000 hade man följande dimensioner:

---

[73] Association of Research Libraries 2004
[74] Zeithaml, Valerie A. et al. 1990, s. 16
[75] Cullen, Rowena 2001
[76] Nitecki, Danuta A. et al. 2000
[77] Cook, Colleen, Thompson, Bruce 2000
[78] Cook, Colleen et al. 2001

- *Assurance (the knowledge and courtesy of employees, and their ability to convey trust and confidence)*
- *Empathy (caring individual attention)*
- *Library as place (library as a sanctuary/haven or site for learning and contemplation)*
- *Reliability (ability to perform the promised service dependably and accurately)*
- *Responsiveness (willingness to help customers and provide prompt service)*
- *Tanglibles (appearance of physical facilities, equipment, personell and communications materials)*
- *Instructions/Custom Items*
- *Self-Reliance*

Svaren från de 4407 deltagarna analyserades med faktoranalys och man kom fram till att de 41 punkterna i undersökningen kunde samlas i 5 förstagradsfaktorer eller dimensioner:[79]

- *Service Affect* (t.ex.”*willingness to help users*”)
- *Library as place* (t.ex. ”*a haven for quiet and solitude*”)
- *Personal control* (t.ex.”*website enabling me to locate information on my own*”)
- *Information access* (t.ex. ”*comprehensive print collections*” och ”*convenient business hours*”)

Utifrån denna undersökning kunde dimensionerna modifieras ytterligare. Man behöll de fyra dimensionerna men ändrade deras titlar en aning för att klargöra deras innehåll. Under 2002 deltog 165 institutioner och 2003 308 institutioner i undersökningen och utifrån de resultaten reviderades dimensionerna ytterligare[80]:

- *Affect of Service*
- *Access to information*
- *Library as place*
- *Personal control*

Under 2003 fortsatte man att analysera resultaten och upptäckte att två av dimensionerna, ”*Access to information*” och ”*Personal control*” kunde integreras till en dimension: ”*Information control*”. Undersökningen år 2004 har därför tre dimensioner:

- *Affect of Service* (9 punkter i enkäten)
- *Libray as place* (5 punkter)
- *Information control* (8 punkter)

Arbetet med att analysera resultaten pågår kontinuerligt. Det är därför möjligt att antalet dimensioner kommer att minska i framtiden.

4.1.1 Den vilde biblioteksanvändaren

Yvonna S. Lincoln[81] har utifrån grundmaterialet med focusgruppsintervjuerna och med ett perspektiv från kvalitativa undersökningar analyserat intervjuerna. I materialet ser hon ett ur användarsynpunkt nytt biblioteksbegrepp som dels innebär ett förråd för texter och digitalt material, en förbindelse mellan användare och möjliga platser och möjligheter till informationsåtervinning. Samtidigt ser hon en annan sorts biblioteksanvändare än den traditionella träda fram ur materialet. En användare som vill

[79] Cook, Colleen et al. 2001; Lunds tekniska högskola 2004
[80] Lunds tekniska högskola 2004
[81] Lincoln, Yvonna S. 2002

klara sig själv och som ser bibliotekets kontroll av resurser som ett hinder för att utveckla sina egna kognitiva färdigheter. För dessa användare menar hon att biblioteket är ”*an intricate information-dense Dungeons and Dragons, full of danger, excitement, challenge, and conquest*.”[82]. Som jag ser det är dessa användares behov som dimensionen *Kontroll över information* speglar. *Intryck av service* och *Biblioteket som plats* är den mer traditionella biblioteksservicen, medan *Kontroll över information* mäter aspekter som är viktiga för den nya användare Lincoln så tydligt ser i sin artikel. För mig är det också denna användare som Kruse[83] saknar i de danska användarundersökningarna.

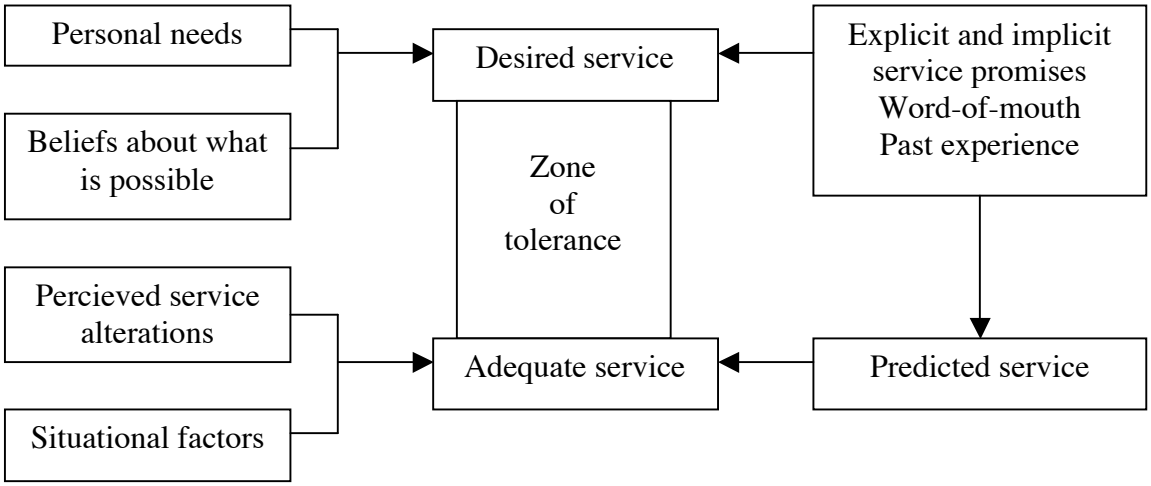
4.2 Användningen av metoden

LibQual+™ är inte enbart ett undersökningsinstrument utan en uppsättning tjänster (en paketlösning) för att hjälpa bibliotek med utvärderingar och kvalitetsarbete. I paketet ingår förutom webbenkäten och sammanställning av resultaten, kurser och konferenser, en elektronisk konferens där man kan diskutera olika frågor angående instrumentet, uppföljningar eller funderingar kring statistiska beräkningar, en webbportal med information och en omfattande bibliografi. LibQual+™ har en egen webbsida[84] från vilken man administrerar sin egen undersökning. När undersökningen pågår kan man följa resultatet från webbsidan och se alla kommentarer som skrivs in efterhand. När undersökningen är avslutad genereras automatiskt en lista på e-postadresser till vinnare av de priser man eventuellt vill dela ut i samband med deltagandet i undersökningen. Förutom en fyllig s.k. ”*Workbook*” med det sammanställda materialet för den egna organisationen, får man tillgång till de andra deltagarnas undersökningar och en sida för jämförelser mellan deltagarna. På denna sida kan man generera grafer och tabeller utifrån det statistiska materialet. Man kan jämföra sig med några utvalda organisationer eller med alla som deltagit under året. Man kan via webbsidan även kombinera olika variabler med varandra, t.ex. medelvärde på miniminivå, önskenivå och upplevd nivå och *Adequacy gap* och *Superiority gap* för de olika dimensionerna och totalt. Jag kommer att förklara *Adequacy gap* och *Superiority gap* senare i uppsatsen. När man går med i undersökningen får man skriva på att man är villig att dela med sig av sina egna data och att man inte kommer att använda andras data utan deras medgivnade eller att använda data för att framställa andra bibliotek i en dålig dager.
Enkäten distribueras som en länk till en webbsida som respondenten fyller i och skickar in. Det tar ca 13 min att fylla i enkäten. Svaren lagras i en central databas i USA, Texas AM University där de sedan bearbetas statistiskt och distribueras dels som en sammanställning eller *Workbook* i pdf format[85] eller tryckt format, dels som rådata i excelformat och för dem som vill i SPSS-format.

[82] Lincoln, Yvonna S. 2002
[83] Kruse, Filip 2002, 2004
[84] Association of Research Libraries 2005
[85] Lunds tekniska högskola 2004

4.2.1 Toleranszoner

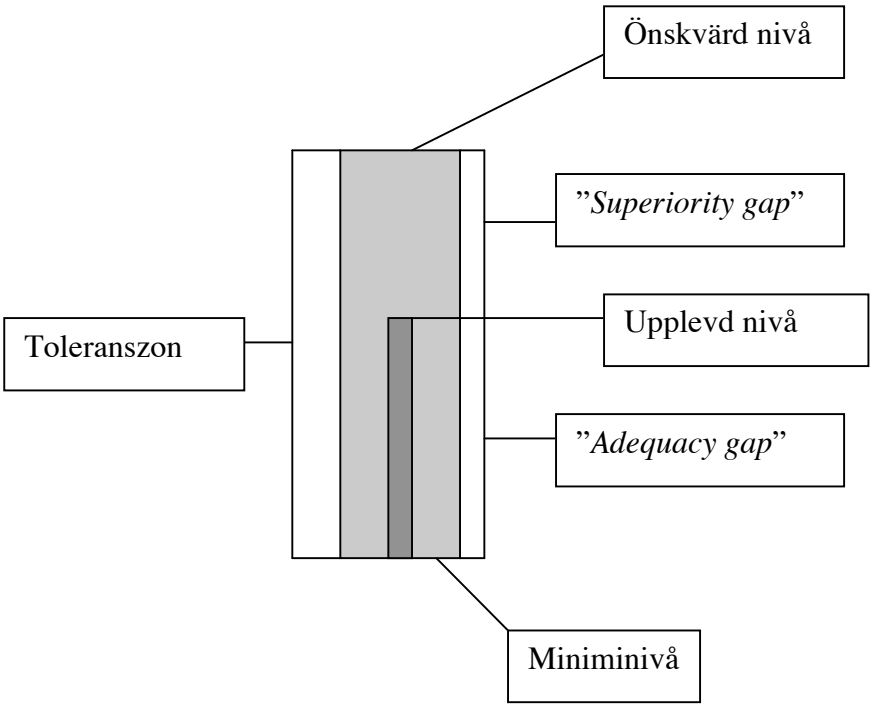
Själva mätinstrumentet består i princip av 22 påståenden och en ruta. Rutan är till för fria kommentarer. Varje påstående skall graderas 3 gånger. Man skall ange sin önskenivå, miniminivå och upplevd nivå på kvaliteten (se bilaga 1). Genom att gradera påståendena på detta sätt får man en sk. toleranszon Denna zon kan definieras som avståndet mellan miniminivå och önskvärd servicenivå. Genom att användaren fyller i den upplevda nivån på servicen kan man se om denna ligger inom toleranszonen eller utanför den.
Zeithaml et al. [86] definierar toleranszon som skillnaden mellan önskvärd och adekvat service och i nedanstående figur visas de faktorer som enligt författarna påverkar förväntningarna på en tjänst och toleranszonen.



Figur 5. Faktorer som påverkar förväntningarna på en tjänst.
(Källa: Zeithaml, Valerie A. et al. ”The nature and determinants of customer expectations of service”. *Journal of the academy of marketing science*, Vol.21:1(1993) s. 1-12)

Toleranszonen i LibQual+™ är skillnaden mellan miniminivå och önskvärd nivå. Genom att användaren också fyller i den upplevda nivån på tjänsten kan man se om denna ligger utanför eller inom toleranszonen. I LibQual+™ mäts också två gap, ”*Adequacy gap*”, som är skillnaden mellan den upplevda kvaliteten och miniminivån och ”*Superiority gap*” som är skillnaden mellan önskenivån och den upplevda nivån. Dessa gap kan ha ett negativt eller positivt värde. Cook och Thompson[87] jämför i en artikel från 2001 mätningen av de tre nämnda nivåerna med en undersökning där endast upplevd servicenivå anges. Toleranszonen och de två gapen framgår av figur 6.

[86] Zeithaml, Valerie A. et al. 1993
[87] Cook, Collen et al. 2001



Figur 6. Toleranszon för LibQual+™

4.2.2 Ämnesindelningar i enkäten

LibQual+™ enkäten har i sin standardversion ett antal ämnesområden eller discipliner förinställda i systemet (Allmän utbildning, arkitektur, humaniora, ingenjörsvetenskap/datavetenskap, jordbruk/miljövetenskap, juridik, kommunikation/journalistik, konstvetenskap och scenkonst, medicin och vårdvetenskap, militär- och sjömilitärvetenskap, näringsliv, naturvetenskap/matematik, samhällsvetenskap/psykologi, ingen fastställd inriktning och annat). Dessa går dock att ändra för att bättre passa det egna universitetet. Det är också möjligt att ange underdiscipliner. Eftersom LTH endast har en disciplin nämligen ingenjörsvetenskap, valde jag att under denna be deltagarna ange vilket hus inom LTH de tillhörde. Indelning efter hus valdes eftersom institutionsnivå hade blivit för många underavdelningar i menyn och för att studenterna tillhör ett program som spänner över flera institutioner. Alla vid LTH tillhör något hus därför antog jag att detta skulle underlätta för användarna.
I enkäten anger användarna även vilket bibliotek de oftast använder sig av och även här kan den som gör undersökningen fylla i namnen på biblioteken i den egna organisationen.

4.2.3 Metoden som hjälp till verksamhetsutveckling

Tidskrifterna ”*Performance measurement and metrics*” vol. 3 no. 2 2002 och ”*Journal of library administration*” vol.40 no. 3/4 2004 är båda temanummer om LibQual+™ och hur man använt sig av undersökningen inom olika bibliotek. Hitchingham et al[88] beskriver hur de genom enkäten upptäckte att grundstudenter, masters/forskarstudenter och forskare/lärare har sinsemellan mycket olika krav på biblioteket och att det krävs olika utformad service för att höja deras upplevelse av kvalitet. Genom undersökningen kommer man att koncentrera sitt utvecklingsarbete på att utveckla tjänster som gör att användarna mer självständigt kan utnyttja de informationsresurser biblioteket har. Dole och Crowley[89] tar i sin artikel upp nödvändigheten att utifrån LibQual+™ arbeta vidare med kvalitativa undersökningar, i deras fall fokusgrupper, för att få mer kött på benen för det fortsatta utvecklingsarbetet. I ”*Journal of library administration*” vol. 40 no. 3/4 2004 beskrivs i flera artiklar LibQual+™ betydelse för den strategiska planeringen inom biblioteken. Flera artiklar tar också upp skillnaden mellan en lokal undersökningen och de möjligheter som finns med LibQual+™ för jämförelser mellan bibliotek, både med konsortier och med andra liknande bibliotek. Flo Wilson[90] beskriver i sin artikel på ett bra sätt hur man utifrån analysen av data från LibQual+™ går vidare med konkreta förändringar av bibliotekets tjänster. Martha Kyrillidou och Fred M. Heath[91] gör i sin artikel en jämförelse mellan traditionella mått på biblioteken som samlingarnas storlek, inköp och personalresurser och LibQual+™. Jeffrey N. Gatten[92] beskriver hur OhioLINK använt sig av LibQual+™ under två år 2002 och 2003 i ett konsortium (84 bibliotek) för att få underlag till fortsatt utveckling och möjlighet till benchmarking både mellan år och mellan bibliotek. Serena Lock och J. Stephen Town[93] sammanfattar i ”*SCONUL newsletter”* pilotprojektet med LibQual+™ 2003 i Storbritannien. Projektet föll väl ut och SCONUL har varit ett av de deltagande konsortierna under 2004.
Den korta tid som föreligger mellan själva undersökningen och resultatredovisning har gjort att flera amerikanska universitetsbibliotek i samband med redovisningen av resultaten också redovisar vilka förbättringar av verksamheten som undersökningen kommer att leda till.[94] Vid ett möte med de Europeiska deltagarna i LibQual+™ undersökningen 2004 den 9-20 januari i Glasgow berättade Stephen J. Town att snabbheten var en av de fördelar som gjorde att SCONUL gruppen genomförde undersökningen en andra gång. Han påpekade att om man vill använda undersökningarna till förbättringar av verksamheten kan man reagera betydligt snabbare på resultaten med LibQual+™ än med en enkätundersökning man själv sätter samman.
Vid Lunds universitetsbibliotek arbetas för närvarande med en användarundersökning. Beslutet till undersökningen togs i juni 2004 och enkäten beräknas att distribueras i augusti/september 2005. Efter detta skall resultatet sammanställas. I bästa fall kan man

---

[88] Hitchingham, Eileen E. 2002
[89] Dole, Wanda 2002; Crowley et al. 2002
[90] Wilson, Flo 2004
[91] Kyrillidou, Martha et al. 2004
[92] Gatten, Jeffrey N. 2004
[93] Lock, Serena et al. 2003
[94] Georgia Tech Library & Information Center 2004; Queens university Library 2004; State University of New York University of Buffalo, The Libraries 2004

räkna med en tidsperiod på 1,5 år att jämföra med LibQual+™ undersökningens tidsperiod på 3 månader.

4.3 Kvalitet på bibliotekstjänster och kulturskillnader

LibQual+™ är en amerikansk undersökning som är grundad i amerikanska användares uppfattning av kvalitet för universitetsbibliotek. Gäller dessa värderingar även i andra länder? Nagata, Haruki et al.[95] har i en undersökning utgått från SERVQUAL instrumentet och lagt till punkter om teknisk kvalitet utifrån Grönroos modell[96] för kvalitet som tidigare nämnts i uppsatsen. De nya punkterna handlade om leverans av information, informationsåtervinning, hur servicen utförs, fjärrservice och rummet för servicen. Undersökningarna genomfördes vid ett universitetsbibliotek i England, ett i Finland och två i Japan. Författarna har sedan genom faktoranalys gått igenom resultatet för att se vilka dimensioner av kvalitet som fanns. Man fann 4 dimensioner: *effect of service (personal)*, *library as place*, *collection and access* och *affect of service (organizational)*. Dessa dimensioner kan jämföras med de tidigare nämnda dimensioner som man fann i utvecklingen av LibQual+™: *service affect*, *library as place, personal control och information access*. Nagata et al.[97] har enligt min mening kommit fram till ungefär samma dimensioner som man gjort i USA. Philip J. Calvert[98] har i en undersökning jämfört studenters förväntan på biblioteket mellan grupper av studenter i Nya Zealand och Kina för att försöka finna likheter och skillnader mellan deras förväntning av bibliotekens kvalitet. Han fann att trots de båda ländernas kulturella skillnader har användarna mycket likartade förväntningar på universitetsbibliotek. Enligt Calvert berör de tre vanligaste dimensionerna personalens attityder, biblioteksmiljön och tjänster som hjälper användarna att effektivt hitta och använda bibliotekets material. Calvert fann också, precis som Lincoln[99] att användarna önskar utnyttja biblioteksresurserna utan hjälp av personalen i biblioteket. Calverts slutsats är att det finns fog för att använda sig av internationella undersökningar vid mätning av bibliotekens servicekvalitet.

4.4 Översättningen av mätinstrumentet

För att översätta LibQual+™ till svenska tog jag kontakt med en auktoriserad översättare och professor i engelska som gjorde översättningen. Denna översättning översattes tillbaka till engelska av en annan översättare som inte sett ursprungsversionen och båda översättningarna skickades till ARL i USA. Vid ett möte med de andra svenska deltagarna i Glasgow diskuterades vissa formuleringar och val av ord i den svenska översättningen och den nya revideringen skickades till USA. Ytterligare en revision kommer att göras under hösten 2004. I Sverige deltog Göteborgs universitets bibliotek, Handelshögskolans bibliotek, Lunds tekniska högskola och Sahlgrenska

[95] Nagata, Haruki et al. 2004
[96] Grönroos, Christian et al. 1988
[97] Nagata, Haruki et al. 2004
[98] Calvert, Philip J. 2001
[99] Lincoln, Yvonna S. 2002

universitetssjukhusets bibliotek i undersökningen 2004. Enkäten finns översatt förutom till svenska även till brittisk-engelska och franska[100].
Som tidigare nämnts mäts kvaliteten utifrån 3 dimensioner i LibQual+™ (*Uppfattning av service, Kontroll över information och Biblioteket som plats*). Till varje dimension är ett antal punkter/påståenden knutna som användaren skall förhålla sig till. Koden, inom parentes, bakom varje fråga är koden som kommer att användas vid presentationen av resultaten senare i uppsatsen.
De nio punkterna under **Uppfattning av service** (*Affect of service-AS*) var 2004:

1. Personal man har förtroende för som användare (AS-1)
2. Att ägna användarna individuell uppmärksamhet (AS-2)
3. Att alltid få ett tillmötesgående bemötande av personalen (AS-3)
4. Beredvillighet att svara på användarnas frågor (AS-4)
5. Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar på användarnas frågor (AS-5)
6. Personal som tar hand om användarna på ett sätt som visar att de bryr sig (AS-6)
7. Personal som förstår användarnas behov (AS-7)
8. Beredvillighet att hjälpa användarna tillrätta (AS-8)
9. Pålitligheten när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster (AS-9)

De åtta punkterna under **Kontroll över information** (*Information control-IC*) var:

1. Att göra elektroniska resurser tillgängliga för mig när jag sitter hemma eller på min arbetsplats (IC-1)
2. En biblioteksshemsida med vars hjälp jag kan hitta information på egen hand (IC-2)
3. Det tryckta biblioteksmaterial jag behöver för mitt arbete (IC-3)
4. De elektroniska informationsresurser jag behöver (IC-4)
5. Modern utrustning som gör det lätt för mig att komma åt den information jag behöver (IC-5)
6. Lätthanterliga sökverktyg som låter mig hitta saker på egen hand (IC-6)
7. Att göra informationen lättåtkomlig för självständigt bruk (IC-7)
8. Tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete (IC-8)

De fem punkterna under **Biblioteket som plats** (*Library as place-LP*) var:

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

Förutom ovanstående 22 punkter innehöll enkäten 2004 tre frågor generellt om nöjdhet:

1. I allmänhet är jag nöjd med det sätt på vilket jag blir bemött på biblioteket
2. I stort sett är jag nöjd med det stöd jag får från biblioteket när det gäller att tillfredställa mina behov inom kunskapsinhämtning, forskning och undervisning
3. Hur skulle du generellt sett bedöma kvaliteten på den service biblioteket tillhandahåller?

Enkäten innehöll dessutom 4 frågor om informationskompetens:

[100] Kyrillidou, Martha et al. 2003

1. Biblioteket hjälper mig att hänga med i utvecklingen inom mitt/mina intresseområde/n
2. Biblioteket bidrar till att jag gör framsteg inom min akademiska verksamhetsgren
3. Biblioteket hjälper mig skilja mellan pålitlig och opålitlig information
4. Biblioteket ger mig de färdigheter jag behöver för att kunna söka och värdera information inom mitt arbete eller mina studier

4.5 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet för de svenska frågorna har beräknats enligt *Cronbachs alpha* som är en koefficient för hur väl ett antal frågor eller variabler förklarar ett överordnat begrepp. Alpha ligger mellan 0 och 1, ju högre värde ju högre reliabilitet.
Cronbachs alpha för de svenska frågorna framgår av följande tabell:

Dimension	**Chronbachs alpha** (n=1262)
Intryck av service	0.9499
Biblioteket som plats	0,8347
Kontroll över information	0,9073
Totalt för alla dimensioner	0,9530

Tabell 1. Reliabilitet enligt Cronbach's alpha för den svenska översättningen av kärnfrågorna i LibQual+™.

Resultatet i tabell 1 visar enligt Bruce Thomson betydligt tillförlitligare värden än för de flesta psykologiska undersökningar[101]. Jämfört med den franska översättningen[102] har den svenska översättningen högre värden på alla dimensioner utom Biblioteket som plats.
Faktoranalys för det svenska resultatet (tabell 2) visar stöd för att det skall vara tre dimensioner/faktorer som förklarar det överordnade begreppet kvalitet, med en viss tveksamhet för punkterna LP-3, LP-5, IC-3 och IC-5.

	Faktor 1	**Faktor 2**	**Faktor 3**
Intryck av service			
AS-1 Personal man har förtroende för som användare	**0,80**	0,20	0,16
AS-2 Att ägna användarna individuell uppmärksamhet	**0,70**	0,22	0,20
AS-3 Att alltid få ett tillmötesgående bemötande av personalen	**0,82**	0,24	0,17
AS-4 Beredvillighet att svara på användarnas frågor	**0,79**	0,27	0,18
AS-5 Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar på användarnas frågor	**0,77**	0,31	0,22
AS-6 Personal som tar hand om användarna på ett sätt som visar att de bryr sig	**0,86**	0,19	0,21
AS-7 Personal som förstår användarnas behov	**0,78**	0,34	0,21

[101] Thomson, Bruce 2004
[102] Kyrillidou, Martha et al. 2003

AS-8 Beredvillighet att hjälpa användarna tillrätta	**0,82**	0,25	0,20
AS-9 Pålitligheten när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster	**0,68**	0,36	0,22
Biblioteket som plats			
LP-1 Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och inlärning	0,23	0,29	**0,73**
LP-2 Tysta utrymmen för individuella aktiviteter	0,27	0,18	**0,74**
LP-3 Ett tillgängligt och inbjudande läge	**0,40**	0,29	**0,46**
LP-4 En tillflyktsort för studier, inlärning eller forskning	0,22	0,24	**0,80**
LP-5 Gemensamma utrymmen för gruppstudier	**0,92**	0,24	0,71
Kontroll över information			
IC-1 Att göra elektroniska resurser tillgängliga för mig när jag sitter hemma eller på min arbetsplats	0,19	**0,73**	0,13
IC-2 En biblioteksshemsida med vars hjälp jag kan hitta information på egen hand	0,22	**0,74**	0,21
IC-3 Det tryckta biblioteksmaterial jag behöver för mitt arbete	**0,41**	**0,48**	0,34
IC-4 De elektroniska informationsresurser jag behöver	0,28	**0,76**	0,21
IC-5 Modern utrustning som gör det lätt för mig att komma åt den information jag behöver	**0,40**	**0,57**	0,36
IC-6 Lätthanterliga sökverktyg som låter mig hitta saker på egen hand	0,28	**0,73**	0,28
IC-7 Att göra informationen lättåtkomlig för självständigt bruk	0,37	**0,66**	0,32
IC-8 Tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete	0,26	**0,69**	0,26

Tabell 2. *Variomax-rotated pattern/structure* för en lösning med tre faktorer (n=1262 deltagare; v=22 punkter). E-post Bruce Thompson[103].

Jag vill inte gå in på en diskussion om de statistiska beräkningarna eftersom jag inte är statistiker. Diagrammet visar dock att de svenska frågorna inte är lika fast bundna till de tre dimensionerna/faktorerna som de franska och engelska. Vid samtal med Bruce Thompson menar han att det finns en tendens även i det amerikanska materialet för 2004 som pekar på att det är två faktorer som förklarar begreppet kvalitet.
Utifrån redovisade beräkningar och samtal med Bruce Thompson drar jag slutsatsen att metoden även i svensk översättning är pålitlig (reliabel) och giltig (valid).

4.6 Bakgrund till undersökningsobjektet

2001 genomfördes en stor omorganisering av biblioteksverksamheten vid Lunds universitet. Grunden till den nya organisationen lades i utredningen, ”Utvärdering av biblioteksverksamheten vid Lunds universitet” som gjordes av Terje Höiseth och

[103] Thompson, Bruce e-post

Richard G. Heseltine.[104] I förslaget poängterades vikten av en nätverksorganisation. Från att tidigare varit ett centralbibliotek fick Universitetsbiblioteket (UB) i omorganisationen en roll av ett nätverksbibliotek bland andra. Dessutom lyftes hanteringen av det elektroniska biblioteket ut från UB till det nybildade Biblioteksdirektionen. Omorganisationen ledde till att det tidigare inom LTH centralt belägna UB2s lades ner. UB2 var en del av universitetsbiblioteket och centralbibliotek för teknik, naturvetenskap och medicin.

4.6.1 LTHs nuvarande biblioteksorganisation

Vid den tekniska fakulteten finns idag följande bibliotek: LTH studiecentrum, Biblioteket för arkitektur, bygg och design, E-husets bibliotek, Kemicentrums bibliotek, Biblioteket för fysik- och astronomi, Matematiska biblioteket, Biblioteket vid campus Helsingborg, Biblioteket för trafik- och samhällsplanering och Brandtekniksbibliotek. Enligt min mening kan man grovt dela in dessa bibliotek i två grupper: äldre etablerade bibliotek med heltidsanställd personal som funnits före omorganisationen och nyetablerade bibliotek som fått kvalificerad personal genom omorganisationen.
I den första gruppen, äldre etablerade bibliotek, finns Kemicentrums bibliotek, Biblioteket för arkitektur, bygg och design, Biblioteket för trafik- och samhällsplanering och Campus Helsingborg. I den andra gruppen bibliotek som startades efter omorganisationen finns LTH studiecentrum, Biblioteket för fysik- och astronomi, Matematiska biblioteket, Brandtekniks bibliotek och E-hus biblioteket. Alla biblioteken är små med en till tre bibliotekarier.
Varje bibliotek har ett utbud av basservice som fjärrlån, lån/cirkulation, inköp, katalogisering, tidskriftshantering, information, marknadsföring, referenstjänst, webbtjänster och varierande öppethållande. Dessutom erbjuder biblioteken i varierande grad undervisning till sina användare, kvalificerad informationssökning, katalogisering/indexering i databaser och rådgivning i biblioteks och informationstjänster och kunskapshantering. Förutom nämnda tjänster erbjuds av varje bibliotek, eller rättare sagt alla vid Lunds universitet, genom Biblioteksdirektionen ett stort antal elektroniska tidskrifter och databaser tillgängliga via nätet. Alla biblioteken deltar också i den gemensamma bibliotekskatalogen. De bibliotek som före omorganisationen inte haft biblioteksutbildad personal har dock fortfarande större delen av sina samlingar i lokala kortkataloger eller databaser. LTH har med andra ord en komplex biblioteksorganisation med många små enheter som i första hand skall ge service till de studenter och lärare/forskare som finns i det hus biblioteket ligger i. LTH studiecentrum, Biblioteket för arkitektur, bygg och design och Biblioteket vid campus Helsingborg har som främsta målgrupp grundstudenter. De övriga biblioteken riktar sin verksamhet till största delen mot studenter med högskoleexamen och lärare/forskare.

Min tanke med undersökningen förutom att få ett startvärde efter omorganisationen på användarnas upplevelse av kvaliteten på biblioteken, var att se om användarnas uppfattning skiljer sig mellan de två grupperna av bibliotek. Man skulle kunna tänka sig att användarna av de äldre biblioteken har haft en längre relation till sitt bibliotek och har genom detta haft möjlighet att påverka verksamheten i en för dem gynnsam riktning. De nya biblioteken har kanske inte hunnit etablera sig på samma sätt i

[104] Höiseth, Terje et al. 1999

kontakten med sina användare. Å andra sidan skulle man kunna tänka sig att nyetablerade bibliotek har en större möjlighet att bygga upp en skräddarsydd service till sina användare eftersom de inte sitter fast i gamla inarbetade rutiner utan kan fokusera verksamheten utifrån det användarna behöver idag.

4.7 Distribution av enkäten

Utifrån rekommendationer från ARL och diskussioner på libqual-l-listan beslöt jag att inte göra ett urval utan att distribuera enkäten till alla anställda och studerande vid LTH. Detta innebar att en inbjudan till deltagande skickades ut till 6544 grundstudenter, 1025 studerande med högskoleexamen, 635 forskare/lärare och ca 600 teknisk administrativ personal, däribland biblioteksspersonal. Först skickades en allmän information om undersökningen ut, sedan en inbjudan till deltagande med URLen till webbenkäten och slutligen tre påminnelser (bilaga A). För att få en uppfattning hur webbenkäten såg ut kan man gå in på http://www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm.[105]. Eftersom LTH har en stor andel gästforskare och gäststudenter valde jag att använda oss av både den engelska och den svenska versionen av enkäten. Undersökningen utfördes mellan 1 mars och 2 april 2004. Studenternas e-postadresser togs från Ladok och en lokal sändlista upprättades. Lärare/forskare, studenter med högskoleexamen och teknisk administrativ personal räknas som personal vid LTH och för dem finns en nyhetslista för allmän information och denna användes för utskicken till enkäten. Fyra personer hörde av sig och bad om en pappersenkät. Deras svar matade jag in manuellt via undersökningens webbsida. För synskadade är enkäten utformad så att den skall kunna läsas med talsyntes. I samband med undersökningen upprättades en webbsida med information om undersökningen och en lista över de vanligast förkommande frågorna (faq) på svenska (bilaga B) och engelska. I denna förklarades bakgrunden till undersökningen, varför undersökningen är upplagd på det sätt den är, hur lång tid det beräknas ta att fylla i den osv.
Via LibQual+™ hemsida kunde man följa hur undersökningen fortskred och det var intressant att se att efter varje påminnelse svarade ca 200 personer till på enkäten. Påminnelser är enligt Bruce Thompson den största effekten på svarsfrekvensen vid webbenkäter[106].
LTH genomförde undersökning under mars månad 2004 och hade en färdig *workbook*[107] och rådata i excel-format i mitten av maj 2004. När enkäten skickas in via webbformuläret sker en automatisk sållning där de enkäter som skall ingå i beräkningarna måste uppfylla vissa krav. Kraven är att alla 22 kärnfrågor måste vara bevarade, enkäten får inte innehålla fler än 12 svar av typen ”Inte aktuellt” och den måste ha mindre än 10 svar som är ogiltiga. Med ogiltiga svar menas att man angett önskenivån lägre än miniminivån.

[105] Association of Research Libraries 2005b.
[106] Thompson, Bruce 2000
[107] Lunds tekniska högskola 2004

5 Resultat och analys

5.1 Deltagare i undersökningen

Under 2004 har 209 institutioner från USA, Europa och Australien deltagit i LibQual+™ undersökningen. I Sverige deltog Göteborgs universitetsbibliotek, Handelshögskolans bibliotek, Sahlgrenska universitetssjukhusets bibliotek och LTH. Vid LTH genomförde totalt 1043 personer hela enkäten enligt de ovan nämnda kraven. Av dessa var 694 grundstudenter, 176 studerande med högskoleexamen, 144 lärare/forskare, 8 biblioteksspersonal och 21 annan teknisk administrativ personal. 372 svarande (36%) skrev dessutom in egna kommentarer till undersökningen. Biblioteksspersonalen och den tekniska administrativa personalen ingår inte i följande redovisningar av resultaten.

Som framgår av nedanstående tabell följer andelen svarande i stort andelen personer inom varje delgrupp. Studenterna är underrepresenterade framförallt när det gäller studenter som studerar första och andra året.[108]

Användarkategori:	**Andel av antalet svarande**	**Andel som skrivit kommentarer**	**Andel av den totala populationen**
Grundstuderande	69 % (n=694)	67 % (n=242)	80 % (n=6544)
Studerande med högskoleexamen	17 % (n=176)	16 % (n=59)	12 % (n=1025)
Lärare, Forskare	14 % (n=144)	16 % (n=59)	8 % (n=635)

Tabell 3. Fördelning av svarande på användargupp och i populationen i procent, n är antalet personer. Teknisk administrativ personal (bibliotekarier inräknat) är inte medtagna (n=29).

När det gäller webbenkäter är det inte själva svarsprocenten som är av betydelse utan att fördelningen på användarkategorier blir proportionell.[109] Det är också enligt Bruce Thompson fler som svarar på undersökningar av typen hur mycket vill du att biblioteket skall vara öppet, dvs. undersökningar av konkreta uppgifter inom biblioteket än det är personer som svarar på totala marknadsundersökningar som LibQual+™. Även när det gäller könsfördelning speglar antalet som svarat fördelningen i populationen, även om män svarat i högre grad än kvinnor.

Kön:	**Andel av antalet svarande:**	**Andel av den totala populationen:**
Kvinna	27 %	32 %
Man	73 %	68 %

Tabell 4. Fördelning på kön för de som svarat på enkäten och i den totala populationen.

[108] Lunds tekniska högskola 2004
[109] Thomson, Bruce e-post 2004; Thompson Bruce 2000

När det gäller åldersfördelning ser det ut på följande sätt:

Ålder:	**Antal svarande:**	**Svarande i procent:**
Under 18 år	1	0,10 %
18-22	247	23,86 %
23-30	513	49,57 %
31-45	180	17,39 %
46-65	89	8,60 %
Över 65	5	0,48 %
Totalt:	1035	100,00 %

Tabell 5. Åldersfördelning av de som svarat på enkäten. Observera att alla som svarat på enkäten inte angett sin ålder.

Om man ser på fördelningen av svarande på hus vid LTH, ser man även här att representationen väl följer hustillhörighet för hela populationen.

Hus:	**Andel av antalet svarande**	**Andel som skrivit kommentarer**	**Andel av den totala populationen**
A-huset	4 %	3 %	6 %
Campus Helsingborg	7 %	3 %	8 %
E-huset	23 %	25 %	21 %
Fysikum	5 %	4 %	9 %
IKDC	2 %	2 %	2 %
Kemicentrum	19 %	15 %	13 %
Matematikcentrum	6 %	8 %	2 %
M-huset	16 %	17 %	17 %
Sigmahuset	1 %	0 %	2 %
V-huset	14 %	13 %	13 %
Annat	3 %	3 %	7 %

Tabell 6. Andelen svarande och andelen i populationen totalt uppdelat på hustillhörighet.

Någon överrepresentation finns framförallt på Kemicentrum, Matematikcentrum, E-huset och V-huset. En underrepresentation finns för A-huset, ”annat”, Fysikum och Sigma huset. Jag valde att förutom hus lägga till gruppen ”annat” för dem som har sin arbetsplats utanför LTHs campus område.

5.2 Äldre etablerade bibliotek och nyetablerade bibliotek

Det sammanställda resultat som kom från USA (*workbook*) tar upp hela LTH tillsammans och fördelat på de tre användargrupperna, Grundstuderande, Studerande med högskoleexamen och Lärare/Forskare. För att kunna besvara mina frågeställningar har jag utifrån rådata delat upp materialet i två delar: de som angett att de använder något av de äldre etablerade biblioteken och de som använder de nyetablerade biblioteken. 324 personer säger sig använda de äldre biblioteken och 448 de nyetablerade biblioteken. 205 personer har angett att de använder andra bibliotek än de vid LTH och 66 personer har inte angett något bibliotek.

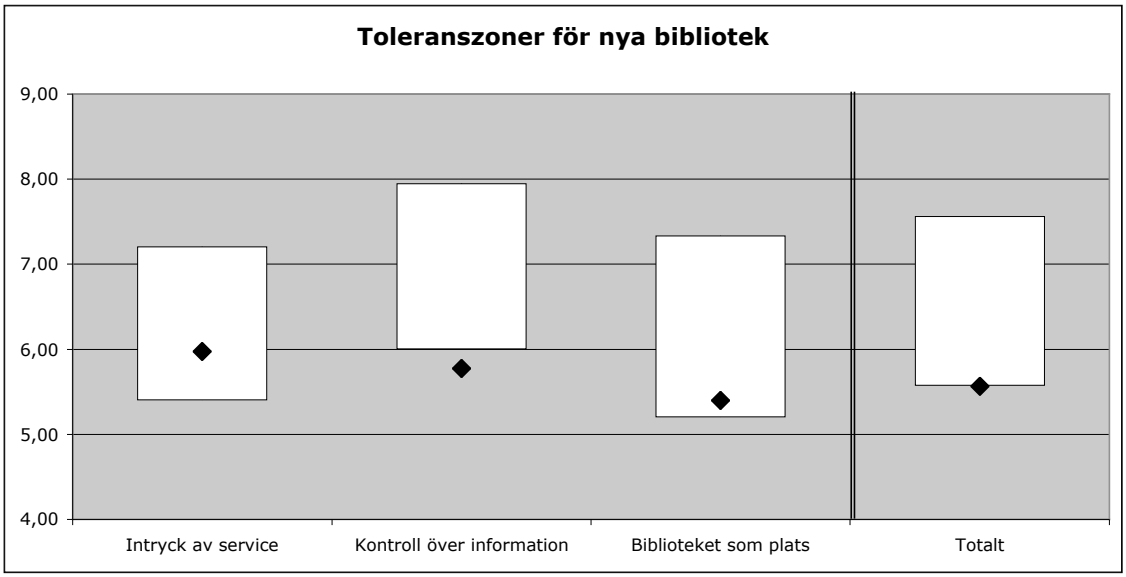
Användargrupp:	Äldre bibliotek		Nyetablerade bibliotek	
Grundstuderande	182 st	(56%)	348 st	(78%)
Studerande med högskoleexamen	64 st	(20%)	49 st	(11%)
Lärare, Forskare	71 st	(22%)	47 st	(10%)
Teknisk- administrativ personal	7 st	(2%)	4 st	(1%)
Totalt	324 st	(100%)	448 st	(100%)

Tabell 7. Antalet svarande per användargrupp och utifrån bibliotekstyp.

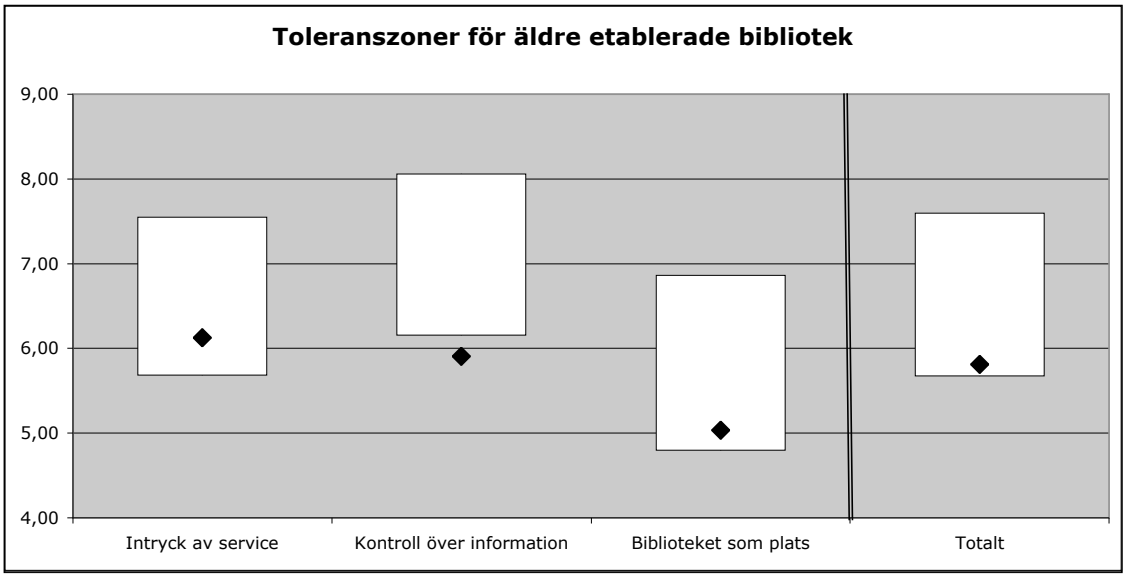
Av de 448 studenterna som angett Nyetablerade bibliotek har 229 studenter (51%) angett att de oftast använder Studiecentrum, vilket kan ge en skev bild av uppfattningen av kvaliteten hos gruppen Nyetablerade bibliotek. Det är också en större andel grundstudenter som säger sig använda de nyetablerade biblioteken jämfört med de som använder de redan etablerade.

5.2.1 Skillnad mellan bibliotekstyper

Finns det då någon skillnad i uppfattningen av bibliotekskvaliteten mellan de nya biblioteken och de äldre väletablerade?
Om man jämför toleranszonerna för de olika grupperna finns det inga större skillnader. Se nedanstående figurer:



Figur 7. Toleranszoner för nyetablerade bibliotek för de tre dimensionerna och totalt.



Figur 8. Toleranszoner för äldre etablerade bibliotek för de tre dimensionerna och totalt.

De stora rutorna i figurerna är toleranszonen, dvs avståndet mellan miniminivå och önskenivå. Punkterna i diagrammen är den upplevda nivån. Jämför med figur 6.

5.2.2 Adequacy och superiority gap för de två bibliotekstyperna

I LibQual+™ beräknar man även två sk. Gap, *Adequacy gap* och *Superiority gap* (figur 6). *Adequacy gap*, är skillnaden mellan miniminivån och den upplevda nivån (Upplevd - Mininivå) . Detta är generellt en indikator på i hur hög grad man möter användarnas förväntningar på den lägsta nivå de kan tänka sig på en tjänst för att använda den. Ett negativt värde visar att användarnas upplevda nivå på servicekvaliteten ligger under deras miniminivå. För LTH ligger den upplevda nivån under miniminivån för dimensionen Kontroll över information. *Superiority gap* är differensen mellan den önskvärda nivån och den upplevda nivån på en tjänst (Upplevd - Önskenivå). Generellt är detta en indikator på till vilken grad man överträffar användarnas önskade förväntningar. Ett positivt *Superiority gap* tyder på att den upplevda tjänsten ligger över användarnas önskade servicekvalitet. Ju högre värde *Superiority gap* har desto mer överträffar man användarnas förväntningar på en tjänst. I tabell 8 nedan, redovisas gapen för min undersökning.

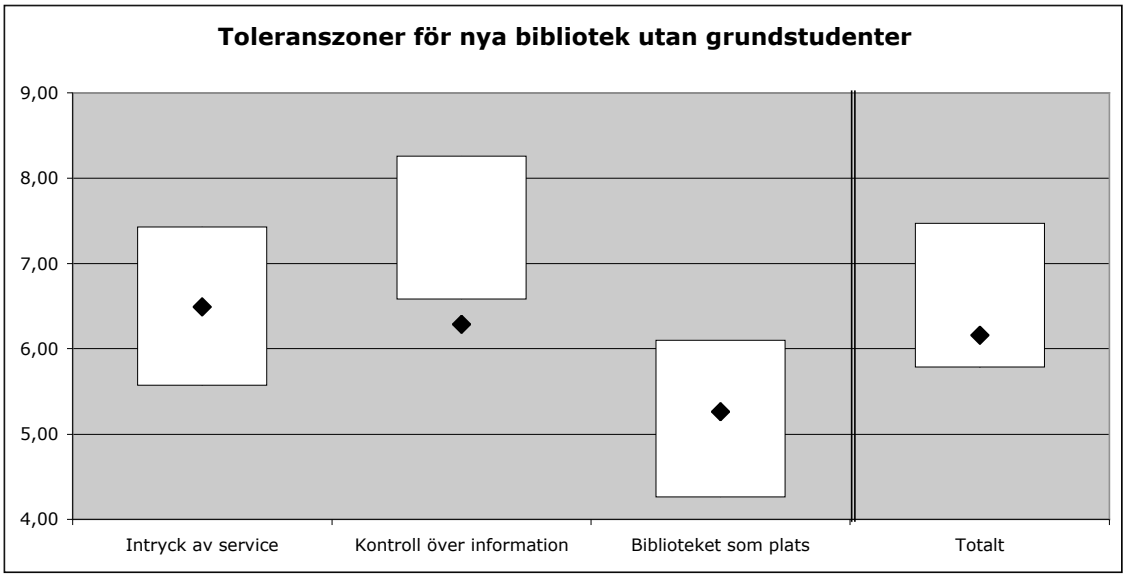
	Intryck av service	**Kontroll över information**	**Biblioteket som plats**	**Totalt**
***Adequacy gap*:**	medelvärde			
Nyetablerade bibliotek	0,57	-0,23	0,20	-0,01
Väletablerade bibliotek	0,44	-0,25	0.23	0,14
Totalt LTH	0,46	-0,24	0,21	0,12
***Superiority gap*:**				
Nyetablerade bibliotek	-1,22	-2,17	-1,93	-1,99
Väletablerade bibliotek	-1,23	-2,16	-1,84	-1,79
Totalt LTH	-1,36	-2,11	-1,81	-1,76

Tabell 8. Medelvärden för *Adequacy gap* och *Superiority gap* för dimensionerna i LibQual+™ uppdelat på hela LTH och på nyetablerade och väletablerade bibliotek.

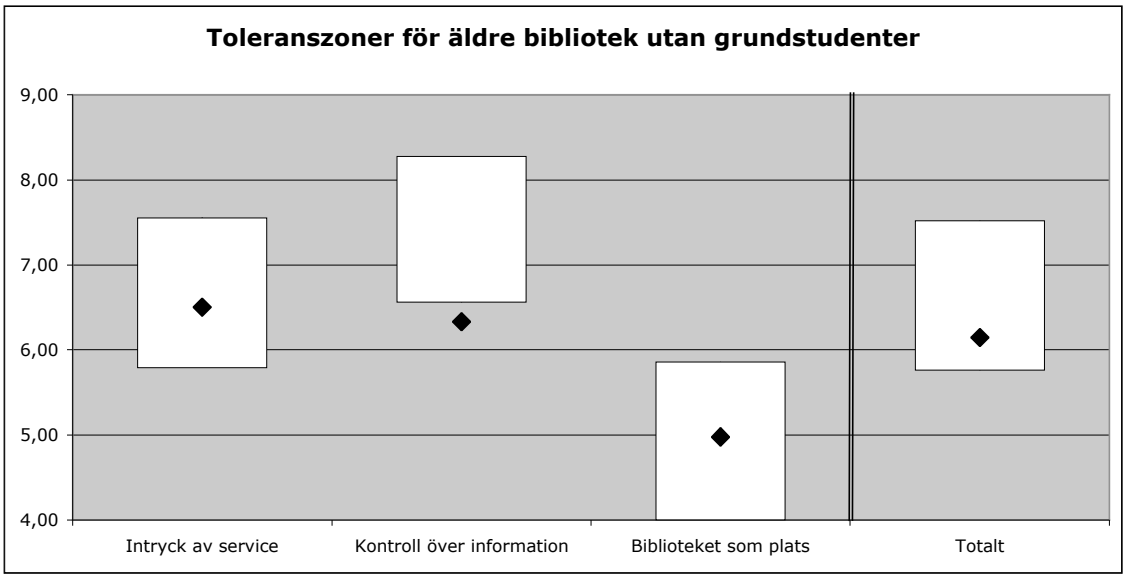
Ur figurerna och tabellerna kan man se att det inte skiljer sig nämnvärt mellan de olika bibliotekstyperna. Nyetablerade bibliotek har ett något högre *Adequacy gap* för *Intryck av service* än Väletablerade bibliotek. För att undersöka om den stora andelen studenter vid de nya biblioteken kunde påverka resultatet gjorde jag om beräkningarna och tog bort gruppen Grundstudenter.

5.2.3 Toleranszoner för äldre och nyare bibliotek utan grundstudenter

Nedanstående figurer visar resultatet för endast studerande med högskoleexamen och lärare/forskare.



Figur 9. Toleranszoner för nyetablerade bibliotek utan grundstudenter för de olika dimensionerna och totalt.



Figur 10. Toleranszoner för äldre etablerade bibliotek utan grundstudenter för de olika dimensionerna och totalt.

Inte heller här märks några stora skillnader mellan bibliotekstyperna än det som tidigare nämnts att användarna av de nyetablerade biblioteken upplever högre kvalitet för dimensionen *Intryck av service*. Däremot ser man att utan gruppen grundstudenter ökar upplevelsen av kvaliteten framför allt inom *Intryck av service* och *Biblioteket som plats*.

Tydligt är också att *Biblioteket som plats* minskar i betydelse, dvs. toleranszonen flyttas nedåt i figuren. Dimensionen *Kontroll av information* är i stort sett densamma.

I tabell 9 nedan ser man hur Adequacy och Superiority gap förändras när grundstudenternas tas bort.

	Intryck av service	**Kontroll över information**	**Biblioteket som plats**	**Totalt**
***Adequacy gap*:**	medelvärde			
Nyetablerade bibliotek	0,92	-0,29	1,00	0,38
Väletablerade bibliotek	0,71	-0,23	0,98	0,39
***Superiority gap*:**				
Nyetablerade bibliotek	-0,94	-2,00	-0,84	-1,31
Väletablerade bibliotek	-1,06	-1,95	-0,88	-1,37

Tabell 9. Medelvärden för *Adequacy gap* och *Superiority gap* för dimensionerna i LibQual+™ uppdelat på nyetablerade och väletablerade bibliotek **utan studenter.**

Vad man tydligt ser i diagrammen och tabellerna utan studenter är att toleranszonerna av *Biblioteket som plats* hamnat lägre ner på skalan än de båda andra dimensionerna. LTHs bibliotek ligger högst över användarnas miniminivå för *Intryck av service* och lägst under vad gäller dimensionen *Kontroll över information.* Även om resultatet ligger inom toleranszonen för dimensionerna *Intryck av service* och *Biblioteket som plats* är det en bra bit till att uppnå användarnas önskenivå. *Intryck av service* är som tidigare nämnts i uppsatsen den dimension som mäter hur personalen bemöter användarna.

5.3 De olika användargrupperna

Eftersom det inte finns några tydliga skillnader mellan uppfattningen av kvaliteten på de olika bibliotekstyperna har jag i den fortsatta analysen av resultaten valt att studera skillnader i uppfattning mellan de olika användargrupperna för hela LTH istället för att dela upp det på de två olika bibliotekstyperna. För att få en överblick över kvaliteten totalt har jag har använt mig av polardiagram, där hela hjulet i diagrammen är den totala kvaliteten. Denna är sedan indelad i tre bitar efter de tre dimensioner som utgör den totala kvaliteten. Ekrarna i diagrammet är punkterna i undersökningen. Vid varje punkt står en förkortning av dimensionen och punktens nummer. AS-1 är dimensionen *Affect of service* (Intryck av service) och punkt 1, Personal man har förtroende för som användare. Punkterna och koderna finns uppräknade under metoddelen, kapitel 4.4 i denna uppsats. Den yttre linjen är användarnas önskenivå (*Desired*). En av de inre linjerna är upplevd nivå (*Perceived*) och den andra är miniminivån (*Minimum*). I idealfallet ligger den upplevda nivån innanför området som begränsas av den önskade nivån och miniminivån. Den upplevda nivån kan också ligga utanför denna zon. I orginaldiagrammen man får från ARL (*workbook*)[110] blir området grönt om upplevd nivå ligger över den önskade nivån. Röda områden visar att den upplevda nivån ligger

[110] Lunds tekniska högskola 2004

under miniminivån och blå områden visar att den upplevda nivån ligger inom området mellan miniminivån och önskenivån. Denna diagramtyp ger en bra bild över helheten medan man samtidigt kan urskilja de olika delarna. I nedanstående diagram är ytorna inte markerade utan bara linjerna.

5.3.1 Grundstudenter

Polardiagram för grundstudenternas uppfattning av den totala kvaliteten.

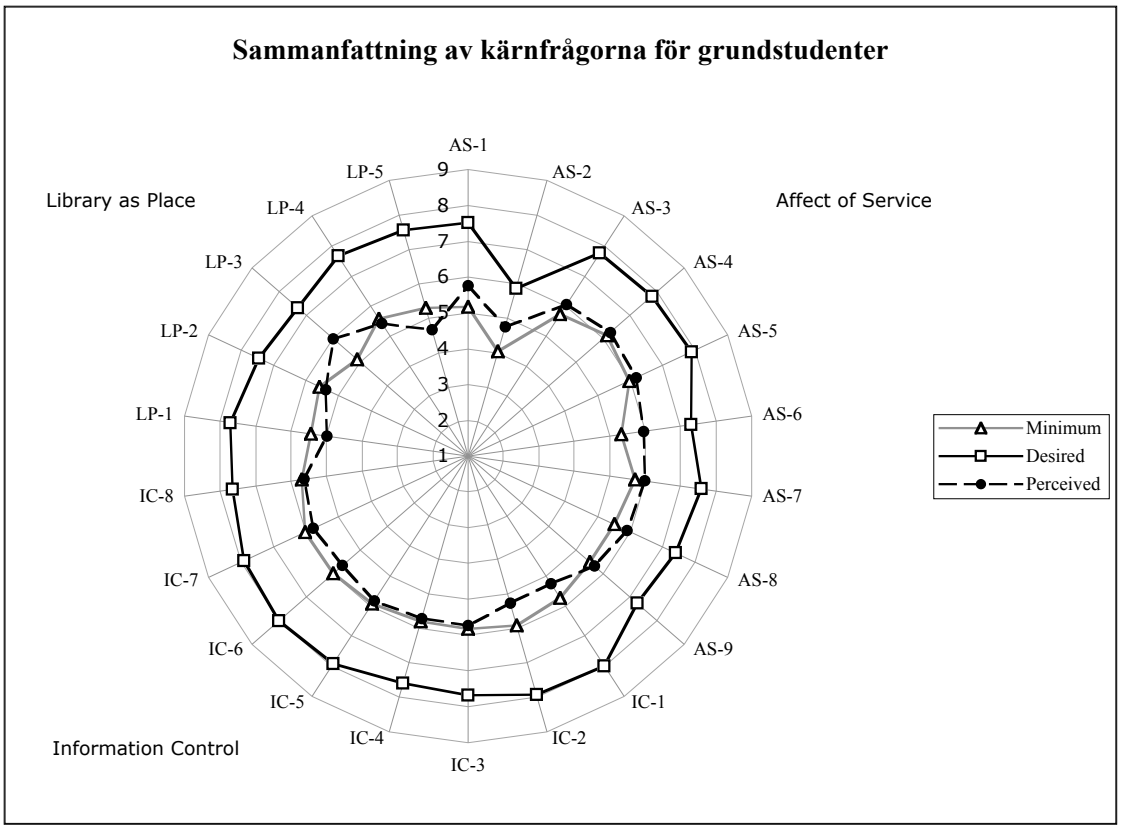


Diagram 1. Sammanfattningen av de 22 kärnfrågorna av Grundstuderandes syn på kvaliteten. Koderna runt diagrammet hänvisar till frågorna på sid. 28.

Punkter där den upplevda nivån ligger under miniminivån finns framför allt inom dimensionen *IC=Information control* (*Kontroll över information*). Grundstudenter har en högre önskenivå än övriga grupper vid *dimensionen LP=Library as place* (*Biblioteket som plats*). Detta kommer tydligast fram i jämförelse mellan studenter med högskoleexamen och lärare forskare. För punkten AS-2 (*Att ägna användarna individuell uppmärksamhet*) bildas ett jack i diagrammet där både önskenivå miniminivå och upplevd nivå ligger lägre ner på skalan än övriga punkter annars är studenternas önskenivå ganska jämn runt cirkeln.

5.3.2 Studerande med högskoleexamen

Studerande med högskoleexamen har lägre önskenivå för *Biblioteket som plats* än grundstudenterna, samtidigt är diagrammen likartade med en inskärning vid punkt AS-2 (*Att ägna användarna individuell uppmärksamhet*). Studerande med högskoleexamen har en inskärning också vid IC-3 (*Det tryckta biblioteksmaterial jag behöver för mitt arbete*). Studerande med högskoleexamen har en något högre önskenivå för *Kontroll över information* än grundstudenterna och en högre miniminivå. Det är intressant att notera att de punkter där LTHs bibliotek kommer närmast önskenivån är också punkter som man har en låg önskenivå. Det Studenter med högskoleexamen önskar sig mest uppfyller biblioteken sämst.

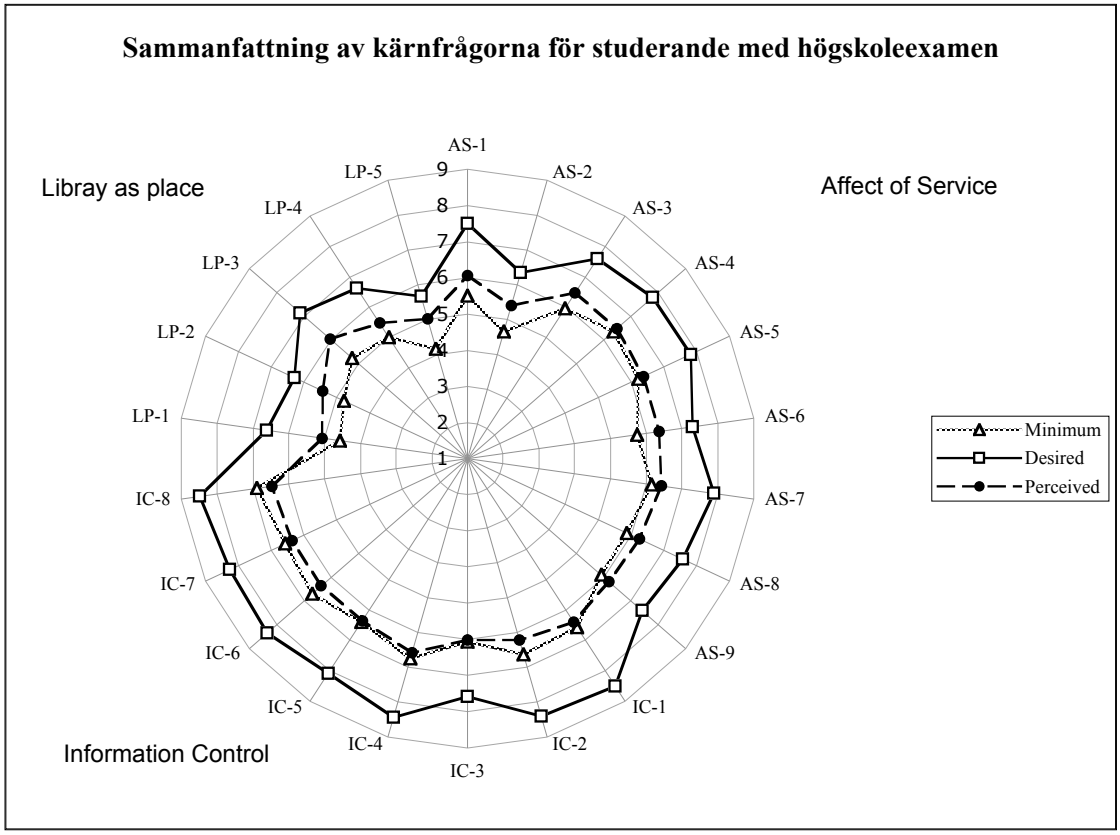


Diagram 2. Sammanfattningen av de 22 kärnfrågorna av studerande med högskoleexamens syn på kvaliteten. Koderna runt diagrammet hänvisar till frågorna på sid. 28

5.3.3 Lärare och forskare

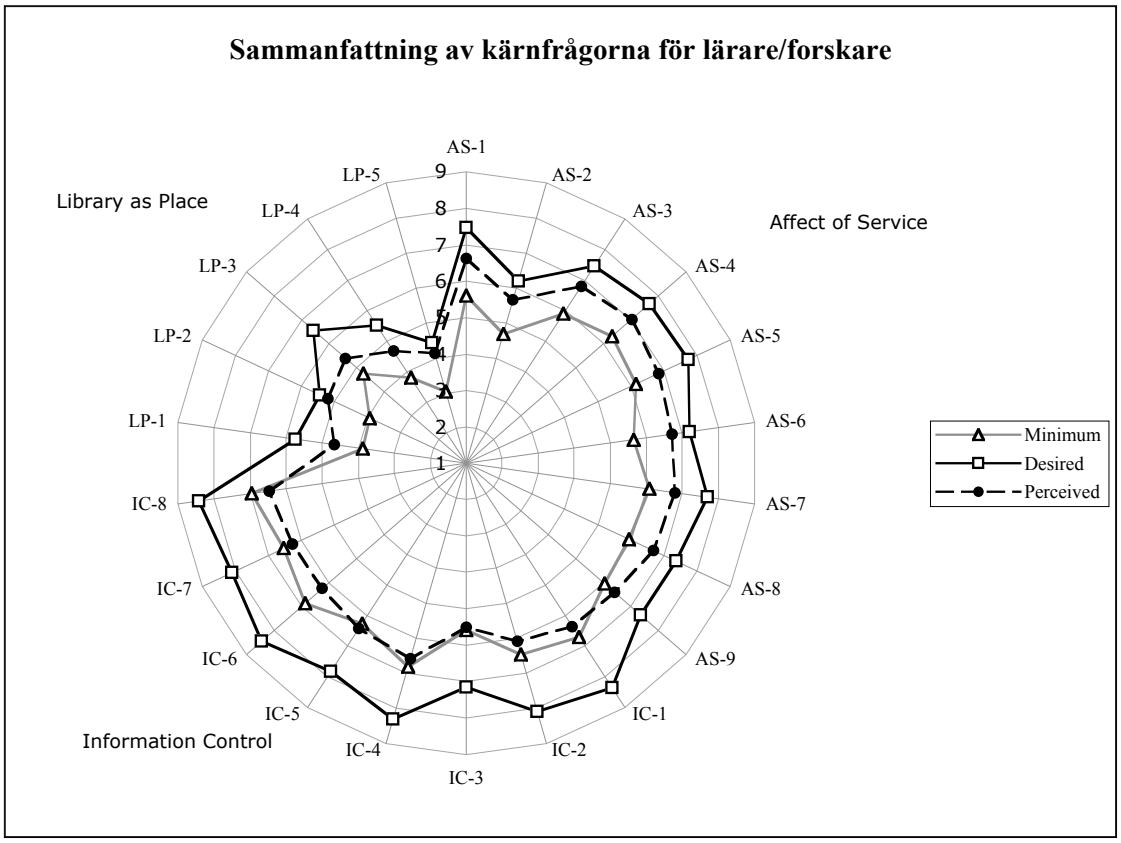


Diagram 3. Sammanfattningen av de 22 kärnfrågorna av lärare/forskares syn på kvaliteten. Koderna runt diagrammet hänvisar till frågorna på sid. 28

Lärare/forskares upplevelse av kvaliteten på bibliotekstjänsterna ligger mer tydligt inom zonen mellan önskad nivå och miniminivå för dimensionerna *Biblioteket som plats* (*Library as place*) och *Intryck av service* (*Affect of service*) än de båda tidigare grupperna, men precis som tidigare grupper ligger upplevd nivå under miniminivå på *Kontroll av information* (*Information controll*). Precis som för studenter med högskoleexamen är det de punkter som lärare/forskare har lägst önskad nivå på som biblioteken uppfyller bäst. Diagrammet för lärare/forskare liknar mest det för Studerande med högskoleexamen. Båda har också indrag i kurvorna vid AS-2 (*Att ägna användarna individuell uppmärksamhet*) och IC-3 (*Det tryckta biblioteksmaterial jag behöver för mitt arbete*).

Som helhet ligger studerande med högskoleexamen närmare lärare/forskare i sina åsikter om verksamhetens kvalitet. Grundstudenter verkar ha andra krav än dessa båda grupper. Samtidigt kan man se att de högst önskade punkterna för alla tre grupperna ligger inom dimensionen *Kontroll över information*. Denna dimension är också den som har högst miniminivå för studerande med högskoleexamen och för lärare/forskare.

5.3.4 Adequacy gap

Om man tittare på de områden där LTH hade de sämsta *Adequacy gaps* dvs. de punkter i undersökningen där den upplevda nivån ligger under användarnas uppfattning av miniminivån ser det ut som följer för de tre grupperna:

De 5 sämsta *Adequacy gaps* för grundstudenter

		medel
IC-2	En biblioteksshemsida med vars hjälp jag kan hitta information på egen hand	-0,65
LP-5	Gemensamma utrymmen för gruppstudier	-0,59
IC-1	Att göra elektroniska resurser tillgängliga för mig när jag sitter hemma eller på min arbetsplats	-0,46
LP-1	Bibliotekutrymmen som stimulerar till studier och inlärning	-0,43
IC-7	Att göra informationen lättåtkomlig för självständigt bruk	-0,26

De 5 sämsta *Adequacy gaps* för Studerande med högskoleexamen

		medel
IC-8	Tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete	-0,44
IC-2	En biblioteksshemsida med vars hjälp jag kan hitta information på egen hand	-0,42
IC-6	Lätthanterliga sökverktyg som låter mig hitta saker på egen hand	-0,31
IC-7	Att göra informationen lättåtkomlig för självständigt bruk	-0,22
IC-4	De elektroniska informationsresurser jag behöver för mitt arbete	-0,17

De 5 sämsta *Adequacy gaps* förLärare/forskare

		medel
IC-6	Lätthanterliga sökverktyg som låter mig hitta saker på egen hand	-0,62
IC-8	Tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete	-0,49
IC-2	En biblioteksshemsida med vars hjälp jag kan hitta information på egen hand	-0,38
IC-1	Att göra elektroniska resurser tillgängliga för mig när jag sitter hemma eller på min arbetsplats	-0,35
IC-7	Att göra informationen lättåtkomlig för självständigt bruk	-0,26

Tabell 10. De fem sämsta *Adequacy* gapen fördelade på användargrupp

Inte för någon av de tre användargrupperna kan biblioteket nå upp till minikraven på service när det gäller att tillgängliggöra informationen på ett enkelt sätt, eller att tillgängliggöra informationen elektroniskt på deras arbetsplatser. Alla tre grupperna saknar en biblioteksshemsida med vars hjälp de kan söka information på egen hand. Vad

som skiljer grundstudenterna från de övriga grupperna är de två punkterna inom dimensionen, *Biblioteket som plats*, Gemensamma utrymmen för gruppstudier (LP-5) och Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och inlärning (LP-1).

5.3.5 Superiority gap

Inom vilka områden uppfylls förväntningarna? *Superiority gaps* dvs. hur väl LTHs bibliotek når upp till användarnas förväntningar för punkterna i undersökningen framgår för de tre användargrupperna nedan:

5 största Superiority gaps för Grundstudenter		
		medel
AS-2	Att ägna användarna individuell uppmärksamhet	-1,14
LP-3	Ett tillgängligt och inbjudande läge	-1,30
AS-6	Personal som tar hand om användarna på ett sätt som visar att de bryr sig	-1,37
AS-8	Beredvillighet att hjälpa användarna tillrätta	-1,47
AS-4	Beredvillighet att svara på användarnas frågor	-1,54
5 största Superiority gaps för Studenter med högskoleexamen		
		medel
LP-5	Gemensamma utrymmen för gruppstudier	-0,64
LP-2	Tysta utrymmen för individuella aktiviteter	-0,86
AS-6	Personal som tar hand om användarna på ett sätt som visar att de bryr sig	-0,95
AS-2	Att ägna användarna individuell uppmärksamhet	-0,95
LP-3	Ett tillgängligt och inbjudande läge	-1,09
5 största Superiority gaps för Lärare/forskare		
		medel
LP-2	Tysta utrymmen för individuella aktiviteter	-0,23
LP-5	Gemensamma utrymmen för gruppstudier	-0,28
AS-6	Personal som tar hand om användarna på ett sätt som visar att de bryr sig	-0,50
AS-2	Att ägna användarna individuell uppmärksamhet	-0,54
AS-3	Att alltid få ett tillmötesgående bemötande av personalen	-0,64

Tabell 11. De 5 bästa *Superiority* gapen fördelade per användargrupp.

Ur värdena på *Superiority gapen* kan man se att biblioteken uppfyller lärarnas/forskarnas önskningar i högre grad än studerande med högskoleexamen och grundstudenter. Det är framförallt inom dimensionen *Intryck av service* som önskningarna uppfylls. Detta är den dimension som mäter personalens bemötande av användarna. Bibliotekens läge uppskattas också av grundstudenter och studerande med högskoleexamen. Studerande med högskoleexamen och lärare/forskares önskan om tysta utrymmen och utrymmen för gruppstudier uppfylls också. Det bör noteras att inget av detta är något som önskats i högre grad av användarna (se polardiagrammen).

5.4 Biblioteksanvändning

De ovanstående resultaten måste i någon mån relateras till hur mycket de olika grupperna använder biblioteken. Detta är olika för de olika användargrupperna enligt diagram 4-6.

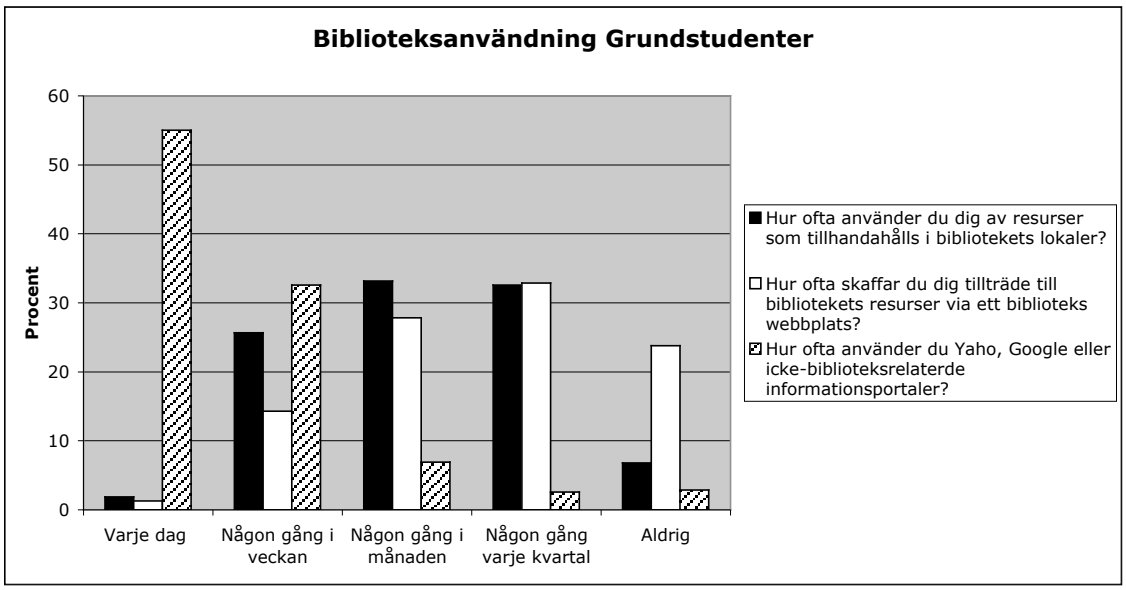


Diagram 4. Biblioteksanvändning för grundstudenter

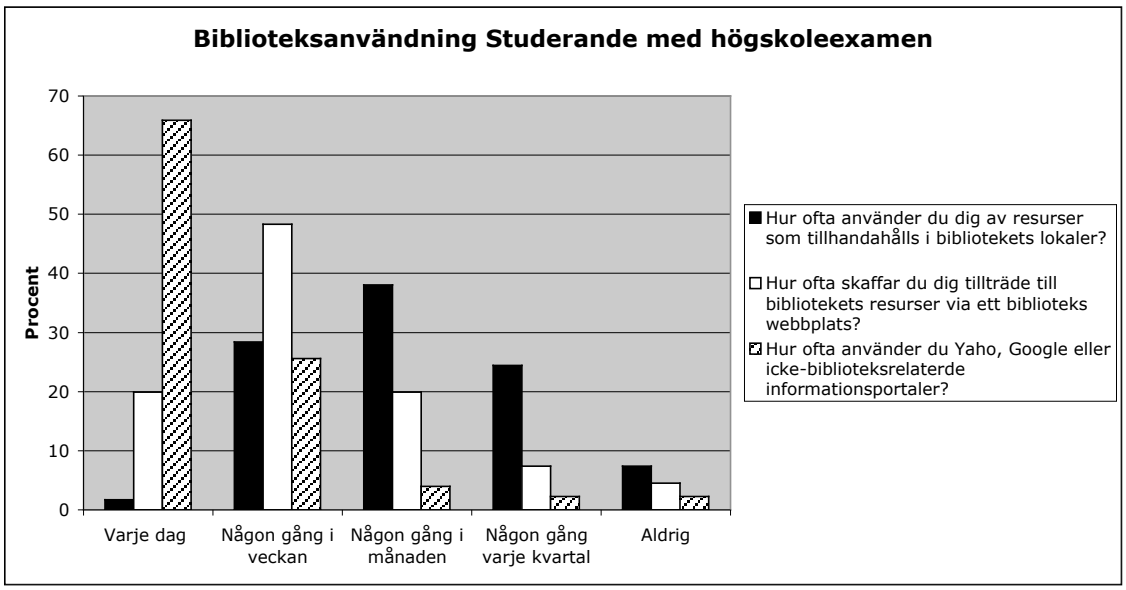


Diagram 5. Biblioteksanvändning för studerande med högskoleexamen

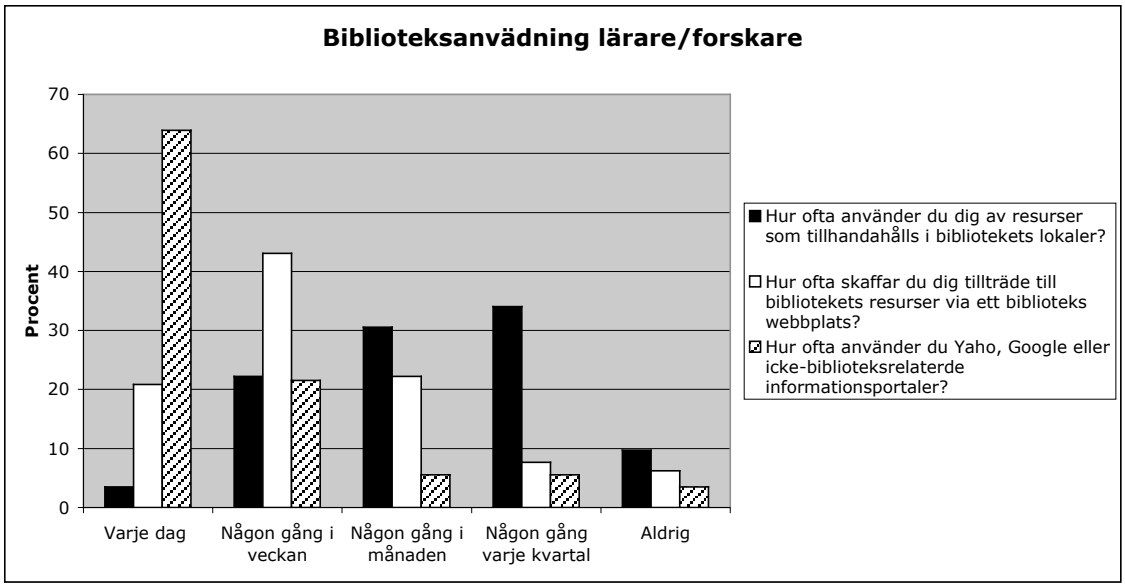


Diagram 6. Biblioteksanvändning för lärare/forskare

Alla grupper använder i första hand icke biblioteksrelaterade informationsportaler för att söka information. En jämförelse av diagrammen visar att grundstudenter använder bibliotekets tjänster mer sällan än de andra användargrupperna. Vad som är intressant att lägga märke till är att över 40% av studenter med grundskoleexamen och lärare/forskare använder bibliotekets resurser någon gång i veckan via ett biblioteks webbplats, trots att deras uppfattning av webbplatsen ligger under miniminivån på kvaliteten.

5.5 Informationskompetens

Förutom de 22 kärnfrågorna ingick i undersökningen fem frågor om informationskompetens och tre frågor om allmän nöjdhet med bibliotekstjänsterna. Resultatet redovisas i diagram 7:

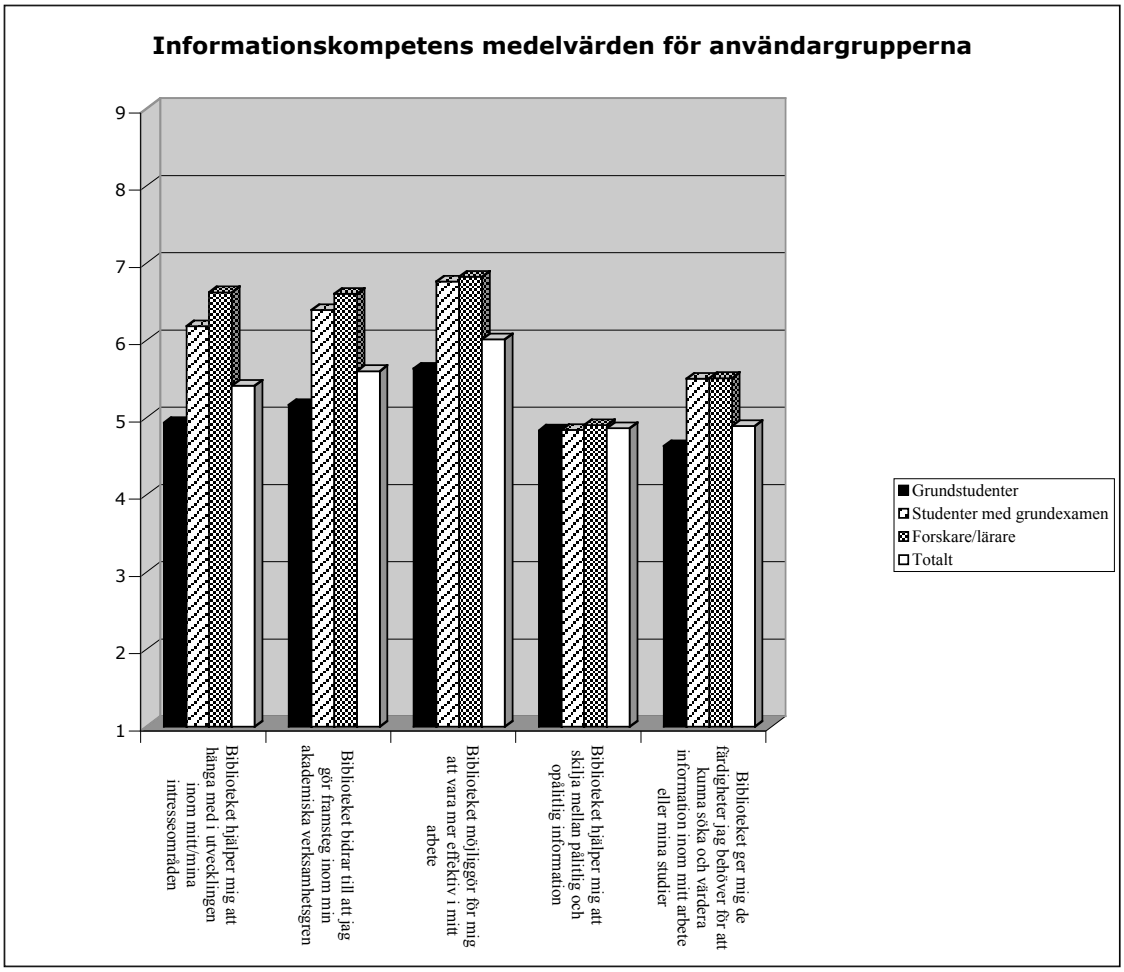


Diagram 7. Användarnas uppfattning av bibliotekens stöd till deras informationskompetens på en skala från ett till nio. Uppdelat på de olika användargrupperna och totalt.

Som framgår av diagrammet ovan anser lärare/forskare att biblioteket bidrar till en större del än vad de andra grupperna anser. Den punkt där biblioteket bidrar mest är: *Biblioteket möjliggör för mig att vara mer effektiv i mitt arbete*. Denna punkt är högst för alla tre grupperna. Lägst för lärare/forskare och studenter med högskoleexamen är: *Biblioteket hjälper mig att skilja mellan pålitlig och opålitlig information*. Lägst värderad för grundstudenter är *Biblioteket ger mig de färdigheter jag behöver för att kunna söka och värdera information inom mitt arbete eller mina studier*. Enligt e-post från Bruce Thompson är svaren på informationskompetensen starkast korrelerat till dimensionen *Information control* som i min undersökning är den dimension där användarna anser att LTHs bibliotek ligger under deras miniminivå för kvaliteten.

5.6 Nöjdhet

När det gäller de tre frågorna om nöjdhet ser resultatet ut som följer:

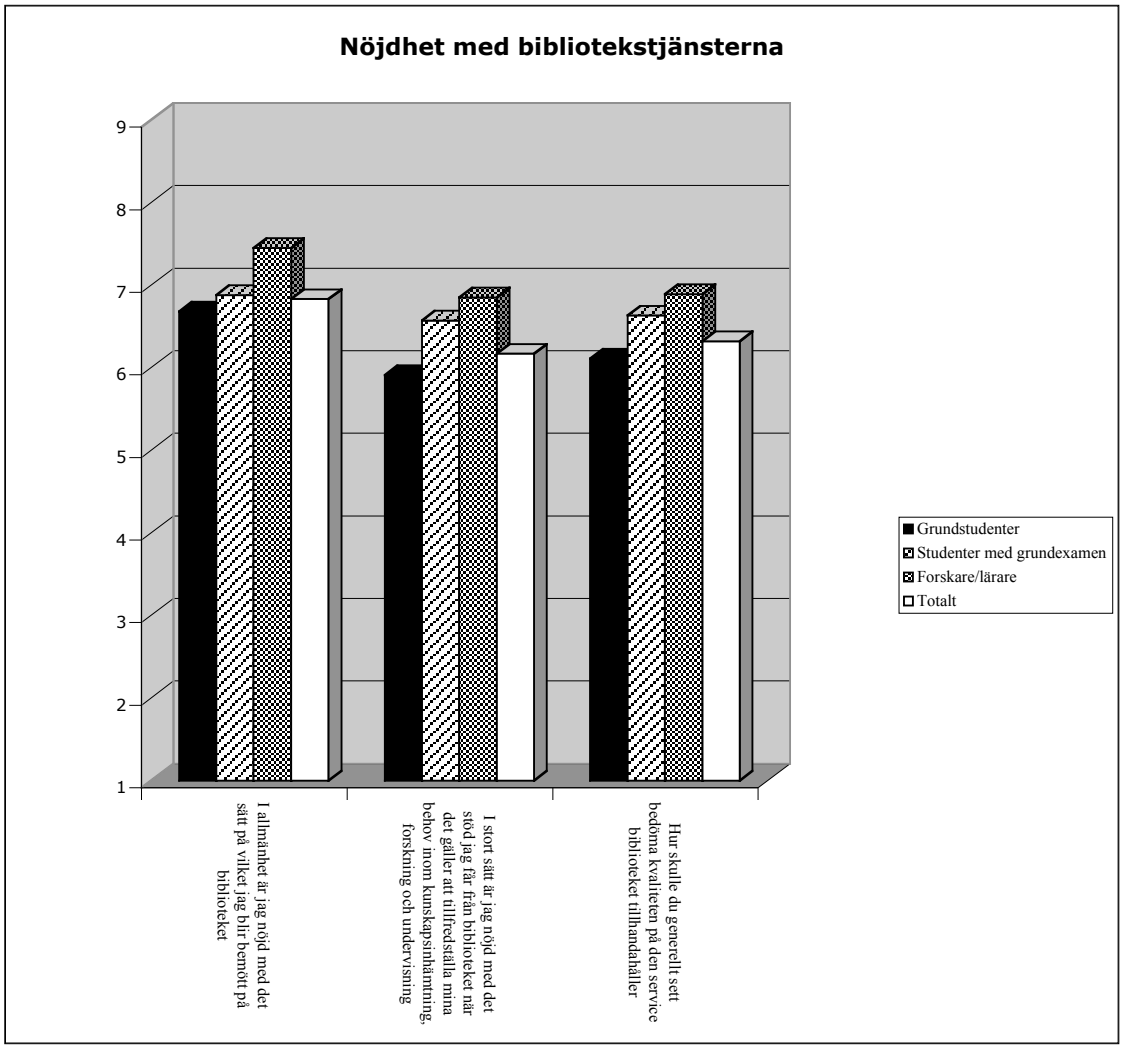


Diagram 8. Användarnas svar på punkterna om nöjdhet utifrån en skala från ett till nio. Resultatet är uppdelat per användargrupp och totalt.

Även här är lärare/forskare mer nöjda med verksamheten än de övriga grupperna och även här är studenterna minst nöjda. Vad alla grupper rankar högst är *I allmänhet är jag nöjd med det sätt på vilket jag blir bemött på biblioteket*. Dessa punkter följer i stort dimensionerna där användarnas uppfattning ligger högst för just *Intryck av service* (*Affect of service*). För den tredje punkten *Hur skulle du generellt sett bedöma kvaliteten på den service biblioteket tillhandahåller* rankas bibliotekskvaliteten relativt lågt (totalt på 6,32). Detta är tydligt även i diagrammen över toleranszonerna där den totala upplevelsen av kvaliteten har ett medelvärde på under 6 på en niogradig skala.

5.7 De fria kommentarerna

372 personer valde att kommentera i rutan för fria kommentarer som tillhör LibQual+™, av dessa kom 21 från den engelska enkäten. Dessutom hörde 50 personer av sig direkt via e-post med kommentarer. Om man delar upp varje kommentar utifrån dess innehåll får man 459 synpunkter. Jag har sedan utifrån innehållet i kommentarerna tilldelat påståendena en dimension utifrån LibQual+™ så att kommentarer om tillgänglighet till information hamnade under *Kontroll över information* och synpunkter på bibliotekslokalerna under *Biblioteket som plats*. Varje kommentar markerades också som positiv, negativ eller neutral.

	Positiva	**Negativa**	**Neutrala**	**Totalt**
Intryck av service	35	15	0	50
Kontroll av information	26	132	36	194
Biblioteket som plats	16	88	21	125
Annat:				90
enkäten		46		
ej användare			35	
omorganisationen		5		
biblioteksundervisning		1		
Inga kommentarer			3	
Totalt				459

Tabell 12. Antalet fria kommentarer uppdelade efter innehåll.

Av de kommentarer som handlade om dimensionen *Intryck av service* var 35 positiva och berättade om tillmötesgående, trevlig och hjälpsam personal. Femton var negativa och tog upp saker som otrevligt bemötande och dålig kompetens hos bibliotekspersonalen båda vad gäller ämneskompetens och bibliotekariekompetens.
Det största antalet kommentarer behandlade dimensionen *Kontroll över information* och den övervägande delen av kommentarerna var negativa. De negativa kommentarerna rör sig om samlingarna, leveranstider och webbplatsen. Vad gäller samlingarna påpekades att alltför lite ny litteratur köps in, böcker och tidskrifter man behöver finns inte i samlingarna, långa leveranstider för material från den centrala depån, artiklar via fjärrlån som kommer bort och svårigheter att veta var material är lokaliserat i Lund. Det är många grundstudenter (41 st.) som uttrycker sitt missnöje med att kurslitteratur inte finns till hemlån på Studiecentrum. När det gäller webbsidorna upplevs de som krångliga, röriga, svåra att söka i och som en person uttrycker sig ” *Designen på webb-gränssnittet upplever jag som ett hinder snarare än en hjälp att hitta information*.”
Andra saker man inte är nöjd med är katalogen som upplevs som svår att utläsa informationen från och mycket svår att söka i. Av de 26 som var positiva nämns att biblioteken har ett bra utbud av litteratur, att systemet för åtkomst av elektroniska tidskrifter Elin@Lund är mycket bra och lätt att komma åt hemifrån, att katalogen är bra och att leveranser av fjärrlån går smidigt och snabbt. 36 kommentarer var varken positiva eller negativa och de ger konkreta förlag på förbättringar. Man önskar mer undervisning om biblioteksresurserna, mer marknadsföring av bibliotekets tjänster och mer elektroniskt material, både tidskrifter, böcker och databaser.
Kommentarerna om *Biblioteket som plats* handlade om önskemål om mysigare lokaler, fler studieplatser, fler grupprum, fler tysta läsrum och längre öppettider. Något som upplevs som ett problem är också uppdelningen på alla små bibliotek vid LTH. Flera önskade sig ett enda stort centralbibliotek. De positiva kommentarerna handlade om den

trevliga biblioteksmiljön. I samband med en positiv biblioteksmiljön uttrycker sig en grundstudent så här: ”*Off Topic bör det nämnas att Caféet i studiecentrum bidrar avsevärt till att höja stämningen och användbarheten*”. Bland förslagen till förbättringar nämns önskemål om fler datorer, trådlösa nätverk och längre öppettider.
90 kommentarer kunde jag inte sortera in under dimensionerna. Av dessa 90 är 46 om själva enkäten, 5 om omorganisationen av biblioteken vid Lunds universitet, 1 om biblioteksundervisning, 35 berättar att de inte använder biblioteken vid LTH och 3 har fyllt i att de inte har några kommentarer. Synpunkter på omorganisationen kom in under alla dimensionerna förutom de 5 som bara meddelade att de saknar UB2. Sammanlagt 31 kommenterade omorganisationen och alla var negativa. Alla vill ha tillbaka det gamla UB2. Vad man kommenterar är att man saknar möjligheten att gå i hyllorna och leta. Man upplever att det är dåligt med en depå där leveranstiderna är långa, (över en vecka). Det är svårt att lokalisera böckerna och som en studerande med högskoleexamen skriver ”*You should have one centralised library with all resources. There is nothing worse than having to traipse all over Lund to get 6 different things from 5 different libraries!!!!!!!!!!*”
50 personer hörde av sig med kommentarer via epost. 47 personer berättade att de aldrig använt sig av biblioteken vid LTH och 1 hade synpunkter på enkäten och 2 kom med förbättringsförslag. I stort följer kommentarerna vad som kommer fram i själva enkäten, förutom just synpunkterna på enkäten.
Av de som uttalade sig om enkäten var alla negativa. Vad som upplevs som negativt är att frågorna är för svåra, att de är för många, att samma påståenden kommer igen, att det är svårt att avgöra nivåerna på önske- respektive miniminivån, att det är för många skalsteg, att det är svårt att veta om man skall göra en helhetsbedömning av alla LTHs bibliotek eller ett av dem och att det är svårt att veta när det är webbresurser eller det fysiska biblioteket som menas.

5.8 Resultatnormer

Förutom att använda sig av gapen och toleranszonerna när man studerar sina data lokalt finns det i LibQual+™ tillgång till något som heter *score norms* (resultatnormer)[111]. Dessa normer är tabeller över värdena för de institutioner som deltagit i undersökningen under året. Man kan dels jämföra totalvärdet för den upplevda servicekvaliteten, dels *Adequacy* -och *Superiority gap* värden. I tabellerna får man olika värden och hur många som låg under detta värde i undersökningen uttryckt i procent (percentiler). Vad man kan använda resultatnormerna till är att se om de värden man får lokalt är en del av en trend i hela undersökningen. Genom normerna kan man få svar på frågor av typen : Hur ligger mitt biblioteks värde i förhållande till värdet för alla deltagande bibliotek? Om man har ett lågt värde men ser i normerna att 70% av alla bibliotek som deltog i undersökningen under året har ett lägre värde, kanske det låga värdet inte är så illa i alla fall. De grupper av bibliotek som deltog i undersökningen 2004 var: European business schools, SCONUL (Society of College, National and University Libraries) som har medlemmar från Storbritannien och Irland, American community colleges, American Law schools, American healthscience libraries, American non-ARL Colleges/universities och American ARL colleges and universities. Deltar man som en del i ett konsortium kommer man via normerna att kunna jämföra sig med resten av

[111] Thompson, Bruse 2004b

deltagarna i konsortiet förutom de andra grupperna. Normerna hjälper en att besvara frågor av typen ”*Hur ligger vårt medelvärde för en dimension till i förhållande till andra användare som gjort undersökningen?*” och ”*Hur är vårt värde på Adequacy gap i förhållande till de andra bibliotekens?*”. Detta är något som man aldrig kan göra om man använder sig av en lokal undersökningar.

För LTHs del har jag valt att jämföra våra värden för upplevd servicekvalitet, totalt, per dimension och per användargrupp, *Adequacy gap* och *Superiority gap*, totalt och per användargrupp. De jag valt att jämföra med är SCONUL, med tanke på att det är Europeiska bibliotek, American Non-ARL colleges/universities och American ARL colleges/universities. Jag har inte velat jämföra med European business schools eftersom jag vill jämföra med de grupper där tekniska högskolor finns med.

		SCONUL	**non ARL**	**ARL**
	medelvärde	percentil	percentil	percentil
LTH totalt upplevd	5,79	22	14	15
AS	6,01	31	19	22
IC	5,84	25	16	14
LP	5,3	31	15	19
Adequacy gap medelvärde totalt	0,12	38	40	39
Adequacy gap medelvärde AS	0,46	49	47	44
Adequacy gap medelvärde IC	-0,24	40	30	34
Adequacy gap medelvärde LP	0,21	55	43	40
Superiority gap medelvärde totalt	-1,76	31	20	22
Superiority gap medelvärde AS	-1,36	34	25	26
Superiority gap medelvärde IC	-2,11	28	21	20
Superiority gap medelvärde LP	-1,81	43	24	26
Grundstudenter totalt	5,62	25	13	13
AS	5,82	31	19	20
IC	5,61	25	13	12
LP	5,32	28	12	15
Adequacy gap medelvärde totalt	0,04	40	35	33
Adequacy gap medelvärde AS	0,4	44	43	41
Adequacy gap medelvärde IC	-0,25	37	26	25
Adequacy gap medelvärde LP	-0,06	43	31	36
Superiority gap medelvärde totalt	-1,96	28	16	17
Superiority gap medelvärde AS	-1,53	31	23	24
Superiority gap medelvärde IC	-2,23	25	14	20
Superiority gap medelvärde LP	-2,22	37	17	19
Studerande med högskoleexamen totalt	6,11	34	20	21
AS	6,21	31	21	23
IC	6,35	37	24	23
LP	5,47	38	21	23

Adequacy gap medelvärde totalt	0,21	52	41	44
Adequacy gap medelvärde AS	0,43	49	49	43
Adequacy gap medelvärde IC	-0,22	44	40	38
Adequacy gap medelvärde LP	0,76	69	58	55
Superiority gap medelvärde totalt	-1,5	40	29	30
Superiority gap medelvärde AS	-1,25	37	28	29
Superiority gap medelvärde IC	-1,93	35	27	27
Superiority gap medelvärde LP	-1,02	60	38	44
Lärare/forskare	6,17	32	18	22
AS	6,63	36	20	28
IC	6,25	31	25	35
LP	4,95	31	15	20
Adequacy gap medelvärde totalt	0,38	58	39	51
Adequacy gap medelvärde AS	0,82	60	58	57
Adequacy gap medelvärde IC	-0,26	49	41	44
Adequacy gap medelvärde LP	0,87	65	54	53
Superiority gap medelvärde totalt	-1,2	47	32	38
Superiority gap medelvärde AS	-0,71	48	36	44
Superiority gap medelvärde IC	-1,85	39	31	33
Superiority gap medelvärde LP	-0,82	58	36	41

Tabell 13. Tabellen anger medelvärden för LTH och percentilerna (dvs. procent av deltagarna i undersökningen som har ett lägre värde än LTH) för samma värden i jämförelse med 3 andra grupper av bibliotek, SCONUL, non ARL colleges and universities och ARL colleges and universities.

I tabellen kan man se att LTHs bibliotek generellt ligger högre i jämförelse med SCONUL än jämfört med de amerikanska biblioteken. Vad som också framgår är att när man jämför medelvärdena av den upplevda kvaliteten på dimensionerna ligger LTH lägre än när man jämför de olika gapen. Ca 70-80% av användarna på de andra biblioteken hade en högre upplevd nivå på bibliotekskvaliteten än LTHs användare. Detta gäller både för kvaliteten totalt och för de olika dimensionerna. När man tittar på *Adequacy gap* (skillnaden mellan miniminivå och upplevd nivå) ligger LTH ungefär i mitten av de deltagande biblioteken, ungefär 50% har högre värden. Normerna följer trenden som framgår i de tidigare redovisade materialet att grundstudenter ger lägre värden, studenter med högskoleexamen högre värden och lärare/forskare högst. Normerna pekar på att studenterna vid LTH får en sämre biblioteksservice än studenterna på de andra deltagande biblioteken medan lärarna/forskarna ligger i medel för hur andra lärare/forskare har det. Detsamma gäller för *Superiority gap*. I jämförelsen mellan SCONUL och de andra amerikanska biblioteken ligger LTH bättre till i än i jämförelse med de amerikanska biblioteken.

5.9 Jämförelse med andra tekniska bibliotek

LibQual+™ har dessutom på sina webbsidor, som tidigare nämnts under metodavdelningen i uppsatsen, ett interaktivt verktyg för att generera diagram och tabeller med jämförelser till de andra deltagarna. Jag har med hjälp av detta verktyg valt att jämföra LTHs värden med 7 andra tekniska högskolor som deltagit i undersökningen under 2004. Jämför man LTHs totala *Adequacy gap* ligger det näst lägst och när det gäller totala *Superiority gap* ligger det lägst. När det gäller *Adequacy gap* för dimensionerna *Intryck av service* och *Biblioteket som plats* ligger två andra tekniska högskolor lägre än LTH och för dimensionen *Kontroll över information* ligger en högskola lägre än LTH. Det är samma högskolor som ligger lägre än LTH i alla jämförelserna. Om man ser på *Kontroll över information*, det område som LTH har lägst kvalitet, så har LTH i jämförelse med de andra tekniska högskolorna lägst medelvärde på upplevd servicekvalitet men också lägst värde på önskad servicekvalitet. Detta kan tolkas som att användarnas förväntningarna är låga.

6 Diskussion

6.1 Kvalitet och mätning av kvalitet

Kvalitet kan som tidigare nämnts i uppsatsen definieras på tre olika sätt: filosofiskt, tekniskt eller användarbaserat. Hur man vill se kvalitet inom tjänsteorganisationer varierar också kraftigt, dels utifrån vilken del av organisationen man ser kvalitet och dels om man ser kvalitet som kostnadseffektivitet, som användarnas nöjdhet med en tjänst eller båda dessa och något mer. För att förenkla har jag använt mig av Grove et al.'s metafor med teatern[112], vilken jag tycker sätter fokus på de stora dragen inom kvalitet i tjänsteorganisationer: personalen, kunderna, miljön, och föreställningen. Allt detta presenteras enligt min mening utomordentligt väl i den engelska dikten om de blinda männen och elefanten[113]: utifrån vilken definition man har av kvalitet och var man befinner sig i organisationen utarbetar man ett arbetssätt och mätmetoder för att mäta kvalitet och arbeta med kvalitetsutveckling.
Jag har valt att definiera kvalitet utifrån användarnas synvinkel. I likhet med Zeithaml et al.[114] tror jag att för en tjänsteorganisation är det bara användarna som kan avgöra vad som är kvalitet. För att kunna utveckla sin organisation måste man enligt min mening kunna mäta kvalitet på något sätt. Av allt detta följer att jag valt en mätmetod med grund i marknadsföring eftersom detta är den del inom tjänsteorganisationer som mest intresserat sig för användarna. Med min bakgrund inom naturvetenskap har jag valt en kvantitativ metod som är utformad för bibliotek och som bygger på en väl utarbetad teori och som är väl statistiskt underbyggd vad gäller validitet och reliabilitet. Metoden är utvecklad i USA och i och med mitt arbete översatt till svenska. Är då användarnas uppfattning av ett biblioteks kvalitet samma i alla kulturer? Artiklarna av

[112] Grove, Stephen J. et al. 2000; Grove, Stephen J. et al. 2001
[113] Duen, Hsi Yen 2002
[114] Zeithaml, Valerie A. et al. 1990

Calvert[115] och Nagata et al.[116] talar för att det finns en generell uppfattning av kvalitet hos biblioteksanvändare. Det hade varit mycket intressant om någon i Sverige ville arbeta med att utforska vad svenska biblioteksanvändare tycker att kvalitet på bibliotek är. I jämförelserna av resultatnormerna ligger LTH närmare brittiska SCONUL än de amerikanska biblioteken. Är det så att de Europeiska biblioteken har en mer likartad kvalitet i jämförelse med varandra än i jämförelse med de amerikanska bibliotekens? Kan det vara så att européer är mindre översvallande i sin uppfattning av kvalitet än amerikanerna? Eller är det så att vi faktiskt har sämre kvalitet på biblioteken i Europa jämfört med USA? Resultatnormerna väcker många frågor som jag inte ser några enkla svar på.
I mitt arbete har jag velat mäta kvalitet och inte nöjdhet. De flesta användarundersökningar inom biblioteksektorn mäter nöjdhet. Detta tror jag beror på att bibliotekarier i likhet med läkare och advokater inte tror att användarna har förmåga att bedöma kvaliteten på de tjänster biblioteket erbjuder[117]. Detta synsätt avspeglas i de mätmetoder jag redovisat i kapitlet 3.3.2 ”Mätning av kvalitet inom biblioteksektorn”. Vad man inom bibliotek koncentrerar sig på är personalens prestationer och vad som sker bakom scenen. Lincolns analys av materialet som utgör grunden för LibQual+™[118] målar upp en bild av en användare som vill klara sig själv i den djungel av information som biblioteket tillhandahåller. Denna ”vilde” användare kommer sällan fram i traditionella biblioteksundersökningar av användarnas nöjdhet. Kruse[119] menar i sin analys av användarundersökningarna vid danska forskningsbibliotek att bibliotekarierna inte är intresserade av denna sorts användare. Dimensionen *Kontroll av information* i LibQual+™ menar jag fångar in den användare som Kruse saknar och som Lincoln ser framträda i grundmaterialet till instrumentet. Min undersökning visar att denna användares behov inte är tillgodosedda vid Lunds tekniska högskola. Jag ser en risk i att ignorera den ”vilde” användaren som kan leda till en marginalisering av bibliotekstjänster och en svårighet att få finansiering till biblioteken i framtiden.

6.2 Diskussion av resultat

Mitt syfte med uppsatsen har varit att mäta om det finns en skillnad i användarnas uppfattning av den totala kvaliteten mellan nya och äldre väletablerade bibliotek. Jag ville också se inom vilka dimensioner användarna ansåg att biblioteket hade bäst respektive sämst kvalitet och om detta skiljde sig mellan de etablerade och de nya biblioteken. Till sist ville jag se om det fanns en skillnad mellan lärare/forskare, studerande med högskoleexamen och grundstuderandes uppfattning av kvalitet.
Jag ville också testa LibQual+™ i svensk miljö.
Generellt kan sägas att kvaliteten är låg på LTHs bibliotek. Detta framgår både i den lokala undersökningen och i jämförelse med andra bibliotek i undersökningen. I jämförelse med de bibliotek som deltog i samma undersökning år 2004 är det bara ca 25% som har användare som upplever att kvaliteten är sämre än vad LTHs användare gör. I jämförelse med sju tekniska högskolor från USA har LTHs bibliotek näst sämst

[115] Calvert, Philip J. 2001
[116] Nagata, Haruki et al. 2004
[117] Kasper et al. 1999 s.188
[118] Lincoln, Yvonna S. 2002
[119] Kruse, Filip 2002, 2004

kvalitet. Jämför man gapen (*Adequacy* och *Superiority*) ser man att bibliotek med högre upplevd nivå samtidigt kan ha en högre miniminivå och gapen därför blir lika. Det handlar om förväntningar på servicen och att man vid ett bibliotek med god service också förväntar sig att få en bättre service än på andra bibliotek. Vad gäller *Adequacy gap* för *Intryck av service* för LTHs lärare/forskare ligger de i mittfältet i jämförelse med SCONUL och de två ARL grupperna. Detta kan tolkas som att lärarna/forskarna upplever kvaliteten ungefär som de flesta andra lärare/forskare för denna dimension. Det skall tilläggas att jag jämfört LTHs värden med grupper av andra bibliotek vilka inom sig har bibliotek med både högre och lägre kvalitet än LTHs.
Min frågeställning att det finns en skillnad mellan äldre bibliotek och nyetablerade visade sig inte stämma. Det är ingen skillnad. Möjligen upplever användarna på de nyetablerade biblioteken en högre kvalitet av *Intryck av service* än övriga användare. Detta kan kanske förklaras med att man tidigare inte haft någon service alls på dessa bibliotek. Med service menar jag personal som hjälper till att finna information. Tidigare har dessa bibliotek fungerat som rum fyllda av böcker där användarna självständigt söker information genom att titta på hyllorna och se vad som finns.

Vad som däremot framgår av min undersökning är att det finns en skillnad mellan de tre olika gruppernas uppfattning av kvaliteten, både vad gäller dimensionerna och totalt. Ju högre upp i hierarkin man befinner sig desto bättre upplever man kvaliteten. Man kan spekulera i vad detta beror på. Det kan vara så att lärare/forskare faktiskt har ett större inflytande över vad som köps in till biblioteket och hur biblioteken planeras. Det kan vara så att bibliotekspersonalen är mer mån om att ge service till dessa användare eftersom de till större del kan påverka de resurser som tilldelas biblioteket. Det kan också vara så att lärare/forskare använt biblioteket under längre tid än övriga grupper och därigenom lärt sig använda biblioteket på ett bättre och mer ändamålsenligt sätt. Detta kan också göra att förväntningarna på biblioteket är mer realistiska än för övriga grupper. Lärare/forskare kan söka i katalogen och databaserna, de är väl förtrogna med lokalerna och de har lätt att hitta den information de behöver. Att lärare/forskare och studenter med högskoleexamen är den främsta målgruppen för de flesta av LTHs bibliotek påverkar säkert också resultatet. När det gäller bibliotekslokalerna är det intressant att notera att de båda grupperna lärare/forskare och studenter med högskoleexamen upplever att lokalerna har högre kvalitet än vad grundstudenterna gör. Samtidigt har dessa båda grupper en lägre önskenivå på kvaliteten på bibliotekslokalerna. Studenterna upplever att de får sämre service av bibliotekspersonalen än övriga grupper. Kan det vara ett svar på att studenterna inte vet vad de kan kräva för service från biblioteket? Hur mycket påverkas upplevelsen av de kursböcker som antingen inte finns till utlån eller som alltid är utlånade? I jämförelsen av toleranszonerna utan grundstudenter ser man tydligt att *Biblioteket som plats* har en lägre betydelse för användarna än *Kontroll över information* och *Intryck av service*. Studenterna är mer beroende av biblioteket som plats och den utrustning som finns där medan de andra användargrupperna ofta har egna arbetsrum med egna datorer. Vad som också är intressant är att dimensionen *Kontroll av information* inte påverkades nämnvärt av att grundstudenterna togs bort. Detta är den viktigaste dimensionen för alla tre användargrupperna. Samtidigt är det inom denna dimension LTHs bibliotek är sämst på att uppfylla användarnas förväntningar. Inom detta område når LTH inte ens upp till användarnas minimiförväntningar. Trots att mycket gjorts för att göra den elektroniska informationen mer lättillgänglig genom omorganisationen av biblioteken vid Lunds universitet och skapandet av Biblioteksdirektionen visar undersökningen att man inte

lyckats skapa lättanvända verktyg för användarnas eget botaniserande bland informationen. Inom detta område återstår mycket att göra.
Standardavvikelserna har använts som mått på spridningen i materialet och dessa är stora för varje punkt (mellan 1,7 och 2,2; n=1035). Detta gör det vanskligt att egentligen uttala sig utifrån materialet. En sak man kan se i undersökningen är att frågan AS-2 *Att ägna användarna individuell uppmärksamhet* ger ett jack i polardiagrammet. Två användare hörde av sig via e-post och undrade över betydelsen av frågan. Jag tolkar jacket som att användarna tyckte att frågan var irrelevant eller obegriplig. Om alla hade tyckt att alla frågor var irrelevanta skulle vi inte ha fått de värden vi faktiskt fått i undersökningen. Jag har redovisat värden i uppsatsen men tror inte att man kan uttala sig utifrån de enskilda siffrorna. Vad man däremot kan använda undersökningen till är att se trender och inom vika dimensioner som förbättringar behövs. Utifrån de totala polardiagrammen för hela undersökningen 2004 (209 institutioner) kan man se att LTH väl följer polardiagrammet för universitetsbibliotek[120]. Det är tydligt att *Kontroll över information* är av större betydelse för användarna än *Biblioteket som plats* och *Intryck av service*. Detta tyder på att LTHs resultat inte är slumpmässigt. De fria kommentarerna stöder också polardiagrammen där flest kommentarer handlar om dimensionen *Kontroll över information* (194 st.) och där flest kommentarer var negativa (132 st.). Allt detta visar på att det finns låg kvalitet inom denna dimension och att det är den biblioteken bör koncentrera sitt utvecklingsarbete på.

6.3 Utvärdering av metoden

Hur generella är dimensionerna egentligen? Faktoranalysen för de svenska frågorna tyder på att de tre dimensionerna för kvalitet i LibQual+™ kanske bara skall vara två. Som beskrivits tidigare i uppsatsen utvecklas instrumentet kontinuerligt utifrån det resultat som inkommer varje år och antalet dimensioner har minskat från 8 till 3. Kanske kommer dimensionerna att bli ännu färre. Bruce Thompson menar att detta beror på att användarnas inställning till bibliotekstjänster också förändras över tid. I de första LibQual+™ undersökningarna fanns det från användarsynpunkt ett större fokus på dimensionerna som berör själva biblioteket som plats och den service användarna får i biblioteket. Under senare år när användningen av internet ökat kraftigt har användarnas fokus flyttats till den dimension som berör det självständiga utnyttjandet av bibliotekets resurser. Detta avspeglas i min undersökning förutom i att dimension med högst önskenivå är ”*Kontroll över information*”, också i diagrammen 4, 5 och 6, där det tydligt framgår att alla användargrupper i första hand använder andra sökverktyg än bibliotekets för att hitta information. Jag tror att användarna ofta har ont om tid och vill få fram information snabbt. Då är sökmaskiner som Google ett bra och lättillgängligt sätt att skaffa fram information. Bibliotekstjänster är ofta mer komplicerade. De tar för lång tid att lära sig för den tidigare nämnda ”vilde” användaren. Denna användare synliggörs tydligt enligt min mening genom LibQual+™.
Tio procent av dem som gav kommentarer har uttalat sig negativt om enkäten. Till en del tror jag att man kunde ha minimerat den negativa upplevelsen av enkäten med mer marknadsföring. Då hade användarna kunnat informeras på ett annat sätt än som nu gjordes om hur enkäten ser ut och varför den ser ut som den gör. Samtidigt är enkäten mer krävande än marknadsföringsundersökningar användarna utsätts för i andra

[120] Association of Research Libraries, 2005c

sammanhang. Den kritik som framförts mot SERVQUAL enkäten enligt Kasper et al.[121] gäller i huvudsak också för LibQual+™. Följande punkter vill jag lyfta fram specellt: Längden på enkäten är ett problem. Även om man inom ARL hela tiden testar olika sätt att presentera frågorna och skalorna på webben blir enkäten komplicerad att fylla i. Dels för att man skall gradera varje punkt 3 gånger, dels för att frågor kommer igen med liknande formulering (validitet). För LTH var tiden det tog att fylla i enkäten i medeltal 16 min, mediantiden var 9 minuter och 46 sekunder. Formuleringen av punkterna man skall ta ställning till gör också att man måste tänka efter mer än vid ifyllning av en traditionell enkät.
Trots dessa nackdelar tycker jag att metoden är bra. Den stora fördelen med LibQual+™ är snabbheten och enkelheten den kan utföras med. Undersökningen utfördes under mars månad och resultatet i form av *workbook* och rådata fanns tillgängligt en och en halv månad efter att vi slutfört enkäten. Detta gör att man under samma år som enkäten genomförs kan börja förbättra servicen och ge användarna bevis på att deras deltagande i undersökningen ger resultat. Tidigare lokala undersökningar har tagit betydligt längre tid att genomföra. Enligt min mening har då verkligheten hunnit förändras innan man börjar genomföra förändringarna. LibQual+™ mäter också andra av användarnas behov än en traditionell användarundersökning. Som tidigare nämnts gör undersökningen den ”vilde” användaren synlig; han/hon som jag upplever saknas i forskningsbiblioteksvärldens syn på användare.

6.4 Åtgärder

LibQual+™ är till för att användas som utgångspunkt i utvecklingen av bibliotekets verksamhet. Mätmetoden identifierar vilka områden man bör arbeta med. För att få mer kött på benen bör man gå vidare med andra mätmetoder t. ex. fokusgrupper.
Vad som pågår inom Lunds universitets bibliotek är ett projekt för en ny webbstruktur som förhoppningsvis skall underlätta för användarna att hitta den information de söker. Det pågår också ett projekt för att göra en användarvänligare ämnesingång till Elin@Lund som är Lunds universitetsbiblioteks portal till de elektroniska tidskrifterna och databaserna. Vid LTH har ett projekt startats med transporter mellan LTHs bibliotek och universitetsbiblioteket och ett examensarbete med att skapa en interaktiv agent för bibliotekswebbsidorna har initierats. Under våren 2005 kommer också ett antal fokusgrupper att hållas för att få mer konkret uppfattning om vad som behöver åtgärdas inom dimensionen *Kontroll över information.*

[121] Kasper, Hans et al. 1999 s. 289-293

7 Sammanfattning

Syftet med uppsatsen har varit att försöka mäta om det ur användarnas synvinkel finns någon kvalitetsskillnad mellan väletablerade bibliotek och nyetablerade och inom vilka områden kvalitetsskillnaden ligger. Med områden menas dimensionerna: *Biblioteket som plats* (*Library as place*), *Kontroll över information* (*Information control*) och *Intryck av service* (*Affect of service*). Detta är de dimensioner som mätinstrumentet LibQual+™ mäter. Ett syfte var också att se om det fanns en skillnad i uppfattningen av kvaliteten hos tre olika grupper av användare: lärare/forskare, studenter med högskoleexamen och grundstudenter. Ett delsyfte med arbetet har även varit att prova den svenska översättningen av LibQual+™ instrumentet.

I uppsatsen redovisas olika synsätt på kvalitet och olika teorier för kvalitet i tjänsteorganisationer. Tyngdpunkten ligger på teorier utifrån ett marknadsföringsperspektiv. Dessa teorier ligger till grund för utvecklingen av mätinstrumentet LibQual+™, som beskrivs i uppsatsen. Mätinstrumentet används sedan för att mäta kvaliteten vid biblioteken vid Lunds tekniska högskola (LTH). Mätning av kvalitet och användarundersökningar inom bibliotekssektorn diskuteras också i uppsatsen.

Resultatet av undersökningen med LibQual+™ visar att det inte finns några tydliga skillnader mellan kvaliteten på de två olika typerna av bibliotek, nyetablerade och äldre väletablerade bibliotek. Däremot påvisas tydliga skillnader mellan de tre olika användargruppernas uppfattning av kvaliteten. Lärare/forskare och studenter med högskoleexamen graderar kvaliteten högre inom dimensionerna *Intryck av service* och *Biblioteket som plats* än vad grundstudenterna gör. Grundstudenterna verkar lägga större vikt vid dimensionen *Biblioteket som plats* än övriga grupper. Vad alla tre grupperna lägger stor vikt vid är dimensionen *Kontroll över information*. Det är också inom denna dimension som LTH har lägst kvalitet.

Flera användare har påtalat problem med den svenska versionen av LibQual+™ undersökningen. Den tar lång tid att genomföra och är mer komplicerad än andra användarundersökningar. Trots detta anser författaren att LibQual+™ är väl lämpad för att använda till kvalitetsutveckling inom bibliotek, framför allt på grund av dess enkelhet och snabbhet i utförandet och de jämförelser och benchmarking med andra bibliotek som den möjliggör. Metoden mäter också andra aspekter av användarnas behov än traditionella användarundersökningar gör.

8 Käll- och litteraturförteckning

ARL (2005). Association of Research Libraries. http://www.arl.org, [2005-01-25]

Association of Research Libraries (2005). *LibQual+™ Charting Library Service Quality…* http://www.libqual.org

Association of Research Libraries (2005)b. LibQual+™ Charting Library Service Quality…*Sample screens from the LibQual+™ survey.* http://www.libqual.org/Information/Sample/index.cfm [2005-01-25]

Association of Research Libraries (2005)c. LibQual+™: 2004 Survey highlights. http://www.libqual.org/documents/admin/ExecSummary 1.3.pdf [2005-01-25]

Association of Research Libraries (2004). *ARL New Measures Initative*. http://www.arl.org/stats/newmeas/newmeas.html [2005-01-25]

Brophy, Peter & Coulling Kate (1996). *Quality management for information and library managers*, Aldershot: Aslib Gower.

Bergman, Bo & Klefsjö, Bengt (1995). *Kvalitet från behov till användning*. Lund: Studentlitteratur.

Berry, Leonard L. & Parasuraman, A. (2201). *Listening to the customer: the concept of service-quality information system*. In: *Services marketing: people technology, strategy*. Ed. Lovelock, Christopher.4. ed. 2001 s.182-194.

Brophy, Peter & Coulling, Kate (1996). *Quality management for information and library managers*. Aslib.

Calvert, Philip J. (2001). International variations in measuring customer expectations. *Library trends*, Vol 49:4, s. 732-758

Chase, R.B. & Tansik, D.A. (1983). The customer contact model for organizational design. *Management science* Vol. 29 s. 1037-1050

Cook, Colleen & Thompson, Bruce (2000). Higher-order factor analytic perspectives on users' perceptions of library service quality. *Library and information science research*, Vol. 22:4, s.393-404

Cook, Colleen & Thompson, Bruce (2001). Psychometric properties of scores from the web-based LibQual+™ study of perceptions of library service quality. *Library Trends* Vol. 49, s. 585-604.

Cook, Colleen, Heath, Fred, Thompson, Bruce & Thompson, Russel (2001). The search for new measures: The ARL LibQual+™ project –Apreliminary report. *Libraries and the academy* 1.1, s. 103-112.

Cook, Colleen & Thompson, Bruce (2001). Scaling for the LibQual+™ instrument: a comparison of desired, perceived and minimum expectation responses versus perceived only. *Paper presented at the 4th Northumbria International conference, Pittsburg, Pennsylvania, USA August 14*.

Crowley, Gwyneth H. & Gilreath, Charles L. (2002). Probing user perceptions of service quality : using focus groups to enhance quantitative surveys. *Performance measurement and metrics*, Vol. 3:2, s. 78-84.

Cullen, Rowena (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library trends*, Vol 49:4, s.662-687

Dole, Wanda (2002). LibQual+™ and the small academic library. *Performance measurement and metrics*, Vol. 3:2, s. 85-95

Duen, Hsi Yen (2002). *The blind men and the elephant*. http://www.noogenesis.com/pineapple/blind_men_elephant.html [2005-01-25]

Edwardsson, Bo et al. (1998) *Mätning av tjänstekvalitet i praktiken*, Lund: Studentlitteratur.

Gatten, Jeffrey N. (2004). Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLink and LibQual+™. *Journal of academic librarianship*, Vol. 30:3, s. 222-228

Georgia Tech Library & Information Center (2004). *Library survey results*. http://www.library.gatech.edu/about_us/libqual/ [2005-01-25]

Grönroos, Christian & Monthelie, Caroline (1988). *Service management i offentliga sektorn*. Malmö: Liber.

Grove, Stephen J., Fisk, Raymond P. & John, Joby (2000). Services as theater: guidelines and implications. In: *Handbook of services marketing and management*. Eds. Swartz, Teresa A., Iacobucci, Dawn. London: Sage, s. 21-36

Grove, Stephen J. & Fisk, Raymond P. (2000). Service theater: an analytical framework for services marketing. In: *Services marketing: people, technology, strategy*. Ed. Lovelock, Christopher. 4 ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, s. 83-92

Grönroos, Christian (1996). *Marknadsföring i tjänsteföretag*. 3 uppl. Malmö: Liber-Hermod.

Gummesson, Evert (1991). *Kvalitetsstyrning i tjänste- och serviceverksamheter: tolkning av fenomenet tjänstekvalitet och syntes av internationell forskning*. Karlstad: Centrum för tjänsteforskning.

Hitchingham, Eileen E. & Kenney, Donald (2002). Extracting meaningful measures of user satisfaction from LibQual+™ for the University libraries at Virginia Tech. *Performance measurment and metrics*, Vol.3:2, s.48-58

Hernon, Peter & Whitman, John R. (2001). *Delivering satisfaction and service quality : a customer-based approach for libraries*. Chicago: ALA.

Hernon, Peter & Altman, Ellen (1996). *Service quality in academic libraries*. Norwood, N.J.: Ablex.

Heskett, James L., Sasser, W Earl Jr. & Schlesinger, Leonard A. (1997). *The service profit chain : how leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value*. New York: Free press.

Heskett, James L. et al. (2000) Putting the service-profit chain to work. In: *Services marketing : people, technology, strategy*. Ed. Lovelock, Christopher.4. ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall. s. 574-584.

Höiseth, Terje & Heseltine, Richard G. (1999). *Utvärdering av biblioteksverksamheten vid Lunds universitet*. Lund: Lunds universitets bibliotek.

Journal of library administration, vol.40 no. 3/4 2004

Kasper, Hans, van Helsdingen, Piet & de Vries, Wouter jr. (1999). *Service marketing and management : an international perspective*, Chichester: Wiley.

Kruse, Filip (2002). Alice i den røde dronningens land : en analyse af danske forskningsbibliotekers brugerundersøgelser 1990-2000, deres indhold, metode, kvalitet og betydning. *Arbejdspapirer, en skriftserie fra Statsbiblioteket*, nr. 4.

Kruse, Filip (2004). Brugerundersøgelser på forskningsbibliotekerne – mellem ritual og refleksivitet*? DF Revy* Vol. 27:1, s.4-7

Kyrillidou, Martha et al. (2003) Cross-cultural implementation of LibQual+™: the French language experience. *Paper presented at the 5th Northumbria International Conference. Durham, UK, July 29.*

Kyrillidou, Martha & Heath, Fred M. (2004). The starving research library user: relationships between library institutional characteristics and spring 2002 of LibQual+™ scores. *Journal of libray administration*, vol.40 no. 3/4, s. 1-12

Lincoln, Yvonna S. (2002). Insights into library services and users from qualitative research. *Library & information science research*, Vol. 24:1, s. 3-16

Lock, Selena & Town, J. Stephen (2003). LibQual+™ in the UK: a brief report on the SCONUL pilot. *SCONUL newsletter, 8, summer/autumn.*

Lovelock, Christopher (2000). *Services marketing : people, technology, strategy*. 4. ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

Lunds tekniska högskola, Utvärderingar och kvalitet (2004). *LTH workbook*, http://www.lth.se/utvarderingarKvalitet/OvrigaUtvarderingar/Bibliotek04/LTHworkbook.pdf [2005-01-25]

Nagata, Haruki et al. (2004). The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries. *Performance measurement and metrics*, Vol. 5:2, s. 53-65

National encyklopedin, band 11 (1993), Kvalitetsteknik. s. 560-561. Höganäs: Bra Böcker.

Nitecki, Danuta A. & Hernon, Peter (2000). Measuring service quality at Yale university's libraries. *Journal of academic librarianship*, july.

Oliver, Richard L. (1996). *Satisfaction : a behavioral perspective on the customer*. Boston: McGraw-Hill.

O'Neil, Rosanna M. (1994). *Total quality management in libraries : a sourcebook*. Englewood, Colo.: Libraries unilimited.

Performance measurement and metrics, vol. 3 no. 2 2002

Pirsig, Robert M. (1987). *Zen och konsten att sköta en motorcykel*. Stockholm: MånPocket.

Poll, Roswitha & Boekhorst, Peter te (1996). *Measuring Quality: International guidelines for performance measurement in Academic Libraries*. München: Saur. (IFLA Publication, 76).

Queens University Library. LibQual+™ (2004). *Library service quality survey 2004 results*, http://library.queensu.ca/webir/libqual/results-2004.htm [2005-01-25];

Schneider, Benjamin & White, Susan S. (2004). *Service quality: research perspectives*. Thousand Oaks: Sage.

State University of New York University of Buffalo, The Libraries (2004). *The University Libraries: Listening to You*, http://ublib.buffalo.edu/libraries/LibQUAL/actions.html [2005-01-25]

Svensk biblioteksförening (årtal saknas). *Handbok i utvärdering* http://www.biblioteksforeningen.org/sg/kvalitet/kvalitet.html [2005-01-25]

Svensk standard (2001). SS-ISO 11620

Svensk standard (2002). SS-ISO 9000

Thompson, Bruce (2000). Representativeness versus response rate: It ain't the response rate! *Paper presented at the Association of Research Libraries (ARL) Measuring service quality symposium on the New culture of assessment: Measuring Service Quality, Whasington, DC, october 21.*

Thompson, Bruce, Cook, Colleen & Heath, Fred (2000). The LibQual+™ gap measurement model: the bad, the ugly and the good of gap measurement. *Performance measurement and metrics*, Vol.1:3, s. 165-178

Thomson, Bruce (2004). Muntlig presentation på ”*LibQual+™ International Results Workshop*” 7 juli i Brighton England

Thomson, Bruce (2004)b. *LibQUAL+ Score Norms*. http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/libqual2004.htm [2004-08-23]

Van House, Nancy A., Weil, Beth T. & McClure, Charles R. (1990). *Measuring academic library performance: a practical approach: prepared for the Association of College and Research Libraries Ad Hoc Committee on Performance Measures*. Chicago IL: American Library Association.

Wilson, Flo (2004). LibQual+™ 2002 at Vanderbilt University: What do the results mean and where do we go from here*? Journal of library administration*, vol.40:3/4, s. 197-240

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A. & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering service quality: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free press.

Zeithaml, Valerie A., Parasuraman, A. & Berry, Leonard L. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*. Vol. 21:1, s. 1-12

9 Bilagor

Bilaga A.

Kan ditt bibliotek bli bättre?

For text in English see below.

Vi behöver din hjälp!

När vi planerar för framtiden för LTHs bibliotek är det viktigt för oss att få reda på användarnas behov och önskningar så att vi kan tillhandahålla den biblioteksservice som du behöver. Inom några dagar kommer du att få e-post med en länk till en enkätundersökning. Genom att besvara enkäten kommer du att ge oss ovärderlig information för vårt fortsatta utvecklingsarbete inom LTHs biblioteksnätverk.
Själva enkäten är utvecklad av Association of Research Libraries (ARL) i USA och används över hela världen för att mäta bibliotekens kvalitet. Mer information om mätinstrumentet finns på http://www.libqual.org/

Jag svarar också gärna på dina frågor om undersökningen och du kan nå mig på tfn: 222 38 54 eller e-post: Ann-Christin.Persson@studiecentrum.lth.se

Vi är mycket tacksamma för att du vill hjälpa oss.

English:
We need your help!
As we plan for the future for LTH's Libraries it is important that we understand our users' perceptions and expectations so that we can provide the service you need. In a few days, you will receive an email providing you with a link to a library service quality survey. By responding to the survey, you will provide essential information for us to use in planning for the future of the LTH library network.
The survey is part of a North American effort led by the Association of Research Libraries (ARL) to measure library service quality and identify best practices. More information about the research instrument is available at http://www.libqual.org/

I'll be happy to answer any questions about the survey. My phone nr: 222 38 54 and email: Ann-Christin.Persson@studiecentrum.lth.se

We would greatly appreciate your help.

Inbjudan – Undersökning av bibliotekskvalitet
For text in English see below

Snälla du hjälp oss!

Det skulle betyda otroligt mycket för oss vid LTH-biblioteken om du kan ta dig tid att fylla i nedanstående enkät. Det tar ca 10 minuter.
http://survey.libqual.org/index.cfm?ID=428087

Om du anger din e-post i slutet av enkäten deltar du i ett lotteri med fina priser.
Din e-postadress kopplas inte samman med dina svar på undersökningen.

Har du frågor om undersökningen får du gärna kontakta mig på tfn: 222 38 54 eller e-post: Ann-Christin.Persson@studiecentrum.lth.se

English text:
Please help us!
You can really contribute to us having a better understanding of what our user community thinks about LTHs library services by participating in a very important electronic survey. It takes about 10 minutes to fill out the form. Your investment of a bit of time now to respond will be greatly appreciated.
http://survey.libqual.org/index.cfm?ID=592078

If you fill in your email at the end of the questionnaire you can enter a drawing for an incentive. Your email will not in any way be connected to your answers in the survey.

If you have questions about the survey feel free to contact me at phone 222 38 54 or email
Ann-Christin.Persson@studiecentrum.lth.se

Påminnelse 1. Bibliotekskvalitetsundersökning
For text in English see below

Påminnelse
För några dagar sedan fick du ett brev med en förfrågan om du ville delta i en användarundersökning vid LTH biblioteken.
Om du redan fyllt i blanketten, ber vi att få tacka så mycket.
Om du inte fyllt i blanketten ber vi dig ta 10 min av din tid och fylla i den nu.
http://survey.libqual.org/index.cfm?ID=428087

Det är av mycket stor betydelse för oss att få reda på dina synpunkter på bibliotekens kvalitet. Vi behöver dina synpunkter för att kunna utveckla vår verksamhet och vi är mycket tacksamma för att du vill hjälpa oss.
Om du har problem med tillgången till undersökningen, var snäll och kontakta mig.
Tfn: 222 38 54 eller e-post: Ann-Christin.Persson@studiecentrum.lth.se

English:
A few days ago you recieved an e-mail message asking you to assist us in assessing the quality of our library services by by filling out a web-based survey.
If you have filled out the survey, thank you! If not, we ask you to take a few minutes to go to the URL below and help us in this important endeavour by taking the survey. Only you can tell us how well we are serving your library needs.
http://survey.libqual.org/index.cfm?ID=592078

If you have any difficulty in accessing or taking the survey, please contact me. My phone nr: 222 38 54 and email: Ann-Christin.Persson@studiecentrum.lth.se

Bilaga B.

LibQUAL -- vanliga frågor

En undersökning av användarnas uppfattning av kvaliteten vid LTHs bibliotek, LibQual+™ , kommer att genomföras under mars månad 2004. Denna sida ger svar på de vanligaste frågorna om LibQual+™ undersökningen. För mer information kontakta Ann-Christin Persson på Studiecentrum, tel: 222 38 54, eller e-post: ann-christin.persson@studiecentrum.lth.se.
Du kan också läsa mer på LibQual+™ egen informationssida som utges av the Association of Research Libraries i USA.

1. Vad är LibQual+™ undersökningen?
2. Varför är undersökningen viktig?
3. Hur kommer undersökningen att förbättra för användarna vid LTH?
4. När och hur kommer undersökningen att genomföras?
5. Kommer undersökningsresultatet att redovisas för de som deltagit?
6. Är undersökningen bara på webben eller kan jag fylla i den på papper?
7. Är versionen kompatibel med talsyntes?
8. Varför finns det flera frågor med samma betydelse?
9. Varför skickas det ut påminnelser till deltagare som redan svarat?
10. Varför har ni så konstiga underavdelningar under verksamhetsgren?
11. Är undersökningsresultaten konfidentiella fast jag angett min e-post till utlottningen?
12. Kommer det att finnas någon uppmuntran/drivfjäder för att delta i undersökningen?
13. Om jag kastat e-posten med URL-en till undersökningen kan jag delta i alla fall?
14. Hur lång tid tar det att fylla i undersökningsformuläret?

1. Vad är LibQual+™ undersökningen?
LibQual+™ -undersökningen är en del av ett utvecklingsprojekt som drivs av Association of Research Libraries (ARL) tillsammans med Texas A&M University Libraries. Projektets mål är att definiera och mäta biblioteks servicekvalitet och att skapa användbara kvalitetsutvärderingsverktyg till bibliotek. 2004 deltar totalt 209 organisationer från USA, Canada och Europa.
LibQual+™ undersökningen är en utveckling av SERVQUAL instrumentet som utvecklades av Leonard L. Berry (Distinguished Professor, Texas A&M University), A. Parasuraman, och Valarie A. Zeithaml för att mäta servicekvalitet i tjänsteföretag.. SERVQUAL används mycket inom det privata näringslivet och LibQual+™ är en vidareutveckling och anpassning för bibliotek.
Undersökningen består av 22 frågor och en ruta för egna kommentarer. Varje fråga har tre delar där den som svarar ombes att ange den lägsta servicenivå man kan acceptera, den önskvärda servicenivån, och den upplevda nivå på service som LTH biblioteken ger. Detta upplägg ger möjlighet att mäta gapen mellan förväntad, upplevd och minimal servicenivå. Undersökningen tar ca 10 minuter att genomföra.

2. Varför är undersökningen viktig?
Undersökningen är ett sätt för oss som arbetar med LTHs bibliotek att få reda på vad våra användare anser om den service vi erbjuder. När vi skall planera för framtiden är det viktigt att arbeta utifrån användarnas behov och önskemål. Att vi använder oss av ett internationellt utvärderingsverktyg ger oss också möjlighet till benchmarking med liknande organisationer.

3. Hur kommer undersökningen att förbättra för användarna av LTHs bibliotek?
Genom att använda LibQual+™ instrumentet och börja agera utifrån resultatet av undersökningen, kan LTHs bibliotek bli mera lyhörda för sina användares önskningar och behov och ge en service i bättre samklang med användarnas önskemål. Undersökningen kommer att utgöra en startpunkt för det fortsatta förbättringsarbetet inom biblioteken.

4. När och hur kommer undersökningen att genomföras?
En inbjudan att delta i användarundersökningen kommer att skickas ut till all personal och alla studenter vid LTH

sista veckan i februari. På måndag den 1 mars kommer dessa att få en URL via e-post till LibQual+™ undersökningen. Påminnelser kommer att skickas ut under undersökningsperioden som varar till den 2 april. Resultatet från alla 209 deltagande organisationer kommer att sparas på en säker server på Texas A&M University Library. Varje svar kommer att delas upp när det kommer till servern och slutligen kommer det samlade resultatet av undersökningen att meddelas de deltagande organisationerna. Individuella svar kommer att behandlas helt konfidentiellt. Det kommer inte att gå att koppla enskilda personer till svaren i enkäten.

5. Kommer undersökningsresultatet att redovisas för de som deltagit?
Resultat för hela LTH kommer att redovisas dels i LTH-Nytt, dels vid olika seminarier. Resultaten för de ingående biblioteken kommer att bearbetas under hösten och de resultaten kommer troligtvis att redovisas för bibliotekens lokala användare under våren 2005.

6. Är undersökningen bara på webben eller kan jag fylla i den på papper?
Undersökningen finns i även i pappersversion, kontakta Ann-Christin Persson på Studiecentrum (tfn. 222 38 54, e-post: Ann-Christin.Persson@studiecentrum.lth.se) så skickar hon pappersversionen till dig.

7. Är versionen kompatibel med talsyntes?
Ja, undersökningen är kompatibel med JAWS screen reader software.

8. Varför finns det flera frågor med samma betydelse?
Undersökningen mäter servicekvalitet enligt 3 dimensioner: biblioteket som plats, kontroll av information och inverkan av service. Dessa dimensioner har man kommit fram till genom omfattande statistiska undersökningar. Varje dimension har sedan minst 5 frågor. Detta är nödvändigt för att få statistisk validitet i svaren.

9. Varför skickas det ut påminnelser till deltagare som redan svarat??
Rent allmänt, skickas påminnelser ut för att forskning visar att that den i sig viktigaste orsak som påverkar svarsfrekvens när det gäller webb-baserade undersökningar är antalet kontaktförsök man gör, påminnelser inkluderade. (Se: Cook, Heath, and Thompson, "A meta-analysis of response rates in web- or internet-based surveys", Educational and Psychological Measurement, v. 60, 2000, p.821-836.)
Att påminnelser skickas ut till alla, även de som redan svarat är ett resultat av projektets inbyggda säkerhetsmekanism. Så snart ett svar skickats till projektets server, blir innehållet skilt från uppgiftslämnarens e-post. Detta ger maximal säkerhet, men omöjliggör varje uppdelning på dem som svarat respektive inte svarat. Alltså får alla påminnelser.

10. Varför har ni så konstiga underavdelningar under verksamhetsgren??
Undersökningen är generell för alla bibliotek och skall kunna täcka in alla discipliner från humaniora till medicin. För att kunna få ut mer av vår undersökning har vi delat in ämnet teknik i underavdelningar. Efter många överväganden har vi valt ett system där vi tror att både anställda och studenter kan känna sin tillhörighet, dvs. i husen på LTH. Tyvärr står rubriken verksamhetsgren kvar. Den har vi inte kunnat ändra på.

11. Är undersökningsresultaten konfidentiella fast jag angett min e-post till utlottningen?
Fastän e-post adressen och nätverksadressen sparas är de som svarar skyddade på två sätt: för det första, det är mycket lite information om själva personen som sparas och den är mycket svår att spåra tillbaka till användaren. För det andra, allt som är möjligt görs för att separera e-post från själva enkätsvaren. E-post adresser sparas inte tillsammans med svaren och när de är sparade finns inget sätt att koppla samman individuella svar med deras e-postadresser.

12. Kommer det att finnas någon drivfjäder för att delta i undersökningen?
Det förekommer ingen belöning i sig för att genomföra undersökningen men i slutet av undersökningen kan man fylla i sin e-post adress och delta i en utlottning. Vinsterna kommer att vara restaurangbesök och presentkort på böcker.

13. Om jag kastat e-posten med URL-en till undersökningen kan jag delta i alla fall?
Ja, kontakta Ann-Christin Persson på Studiecentrum, (tfn 222 38 54, e-post: ann-christin.persson@studiecentrum.lth.se), så skickar hon URL-en till dig.

14. Hur lång tid tar det att fylla i undersökningsformuläret?
Det tar ca 10 minuter.