

LibQUAL: Måling af servicekvalitet

Af forskningsbibliotekar, C.M. Lars Lund-Thomsen

På Handelshøjskolens Bibliotek i Århus (HBÅ) har vi løbende søgt at udvikle vores service, så den matcher lånerens behov. Vi har gennem fokusgruppediskussioner med studerende og ansatte på Handelshøjskolen i Århus (HHÅ) vurderet eksisterende og nye tilbud på biblioteket. Ligeledes har den tætte kontakt til institutterne gennem kontaktpersonerne givet Biblioteket gode input til fornyelse og revidering af vores tilbud.



Lars Lund-Thomsen
Forskningsbibliotekar, C.M.
Handelshøjskolens Bibliotek, Århus
lut@asb.dk

Biblioteket har imidlertid ikke gennemført løbende målinger af tilfredsheden hos vores brugere. Da Handelshøjskolen arbejder hårdt på at få en EQUIS certificering, hvor bl.a. international benchmarking, strategisk udvikling og kvalitetsforbedring er nogle af nøgleordene, er det tydeligt, at kvalitetsmålingen på biblioteket ikke er tilstrækkelig.

Biblioteket har derfor valgt at indgå i et samarbejde med en gruppe af europæiske handelshøjskolebiblioteker (EBSLG) bestående af bibliotekerne på London Business School, HEC i Paris samt IMD og St. Gallen i Schweiz. Disse biblioteker har sammen valgt at deltage i en undersøgelse, LibQUAL, der måler kvaliteten af servicen på biblioteker.

Libqual: Baggrund og formål

LibQUAL udspringer af ServQUAL, der er udviklet i den private sektor til måling af servicekvalitet. De amerikanske forskningsbiblioteker – Association of Research Libraries (ARL) har udviklet LibQUAL til at måle servicekvaliteten på

biblioteker. Målet var at udvikle en metode, der kunne understøtte bibliotekerne i deres arbejde med at forbedre deres service samt med at profilere og markedsføre disse.

Resultatet er LibQUAL - en mailbaseret spørgeskemaundersøgelse, der har til formål at:

- Skabe en "excellence kultur" inden for biblioteksservice
- Hjælpe bibliotekarere til bedre at forstå brugervurdering
- Samle og fortolke brugerdata systematisk over tid
- Give biblioteker adgang til sammenlignelige data
- Identificere "best practice" inden for biblioteksservice
- Forbedre bibliotekarernes analytiske evner

Desuden er undersøgelsen, ud over at omkostningerne for at deltage er små, ikke særlig tidskrævende at gennemføre. En anden åbenlys fordel er, at det er ikke nød-

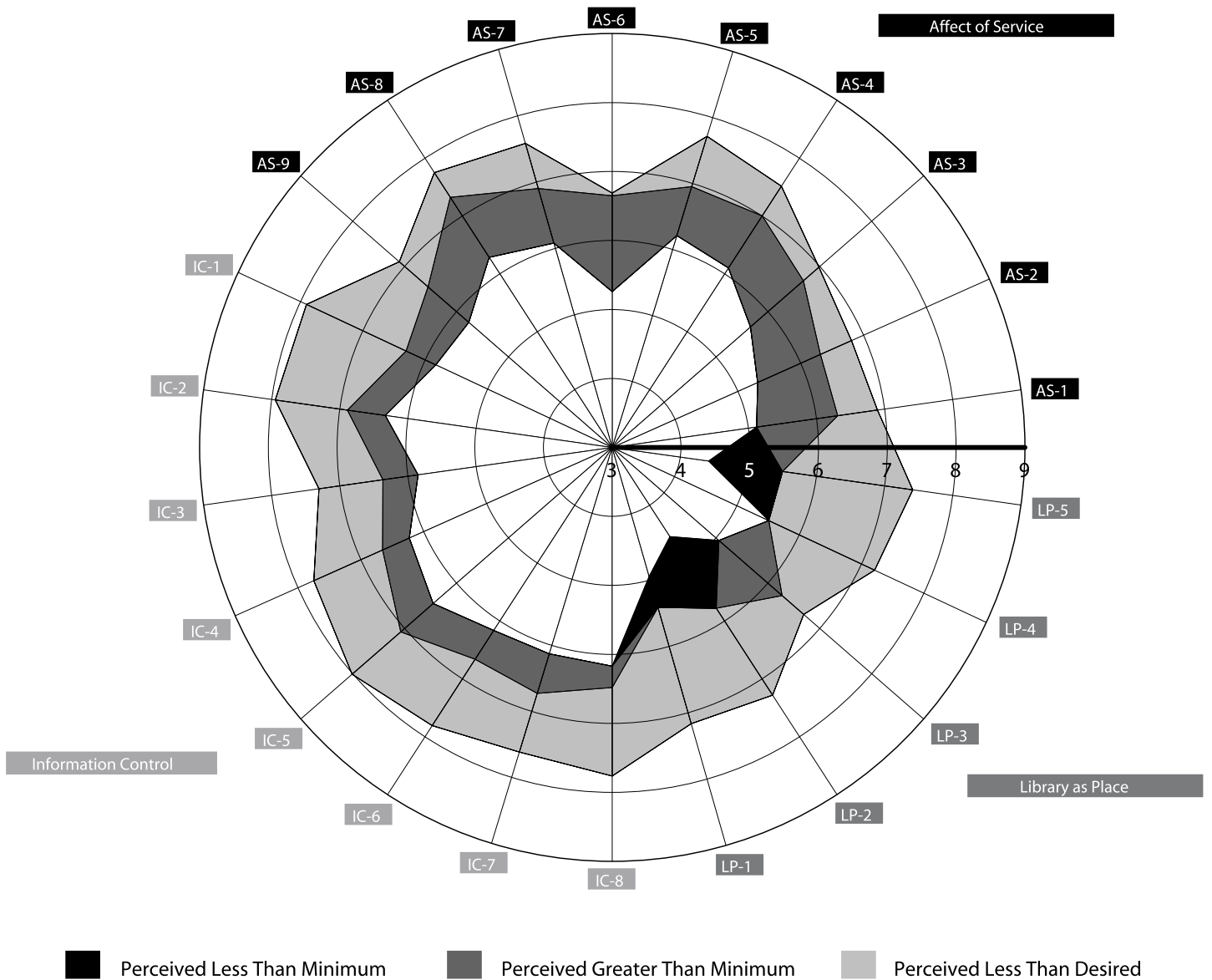
vendigt at have specielle statistiske eller analytiske kundskaber, da den grundlæggende databehandling foregår i USA.

LibQUAL 2004: 22 and a box

Rent fysisk består spørgeskemaet her i 2004 af 22 spørgsmål til bibliotekets service, der beskriver tre dimensioner: service, fysiske rammer og informationsressourcer. I forhold til undersøgelsen i 2001 er det faktisk mere end en halvering af spørgsmålene. Da dette har betydning for svarprocenten, er det meget vigtigt at begrænse antallet af spørgsmål. Under hvert spørgsmål skal respondenterne så give en vurdering af sit laveste og ønskede niveau til den pågældende service eller egenskab. Desuden skal respondenterne vurdere biblioteket, og der vil fremkomme en forskel på ønsket og aktuel kvalitet. Det er dette "kvalitets gap" der bliver analyseret i undersøgelsen.

Ud over disse 22 spørgsmål er der spørgsmål om demografiske variable som køn, alder og studieretning samt en tekstboks,





Figur 1. Figuren viser for hvert af de 22 spørgsmål graden af tilfredshed hos brugerne. Nærmest mod centrum er den mindste grad af tilfredshed. De sorte områder viser de steder, hvor brugerne synes, at den service, de modtager, er under det mindst acceptable niveau. I det mørkegrå område opnår brugerne en service, der ligger over det mindst acceptable niveau, mens det lysegrå område er forskellen på den opnåede service og den ønskede service.

hvor der kan tilføjes yderligere kommentarer. Den har vist sig utrolig vigtig, da over 30 procent af dem, der besvarer spørgeskemaet, kommer med yderligere kommentarer til biblioteket.

LibQUAL er et stærkt redskab, dels på grund af, at selve det teoretiske fundament er utrolig stærkt, og dels fordi der gennemføres mange undersøgelser. Alene i 2003 blev der indsamlet over 125.000

spørgeskemaer, hvorfor de 22 spørgsmål og 3 dimensioner er særdeles robuste. Fordelene er altså:

- Let at besvare
- Hurtig at gennemføre
- Ingen statistiske kundskaber
- Godt teoretisk fundament
- Lave omkostninger

Det giver biblioteker mulighed for at gennemføre undersøgelsen hvert eller hvert

andet år og ikke, som det hidtil har været praksis på de danske forskningsbiblioteker, hvert femte eller tiende år. Det giver biblioteket meget bedre indsigt i brugernes tilfredshed og udviklingen i denne – altså benchmarking over tiden.

Undersøgelse på HHÅ

Undersøgelsen blev foretaget fra midten af marts til midten af april 2004, hvor de ansatte på HHÅ samt 2000 tilfældigt

Målet var at udvikle en metode, der kunne understøtte bibliotekerne i deres arbejde med at forbedre deres service samt med at profilere og markedsføre disse.

udvalgte studerende fik en e-mail med link til undersøgelsen, der i år har været formuleret på engelsk. De studerende har modtaget to rykkere, mens der til personalet på HHÅ kun er sendt en rykker. Undersøgelsen blev lukket for yderligere besvarelser i sidst i april, og rapporten vil vi så modtage primo maj – dvs. kun to måneder efter at spørgeskemaet blev sendt ud første gang.

Selve rapporten vil blive udfærdiget på baggrund af de 400 besvarelser, og vil have et omfang på omkring 80 sider. Rapporten vil indeholde en samlet vurdering af biblioteket, men nok så interessant vil de forskellige grupper også blive analyseret. Der vil ofte være signifikante forskelle på grupperne, der i vores undersøgelse omfatter bachelorer, masterstuderende og akademisk personale.

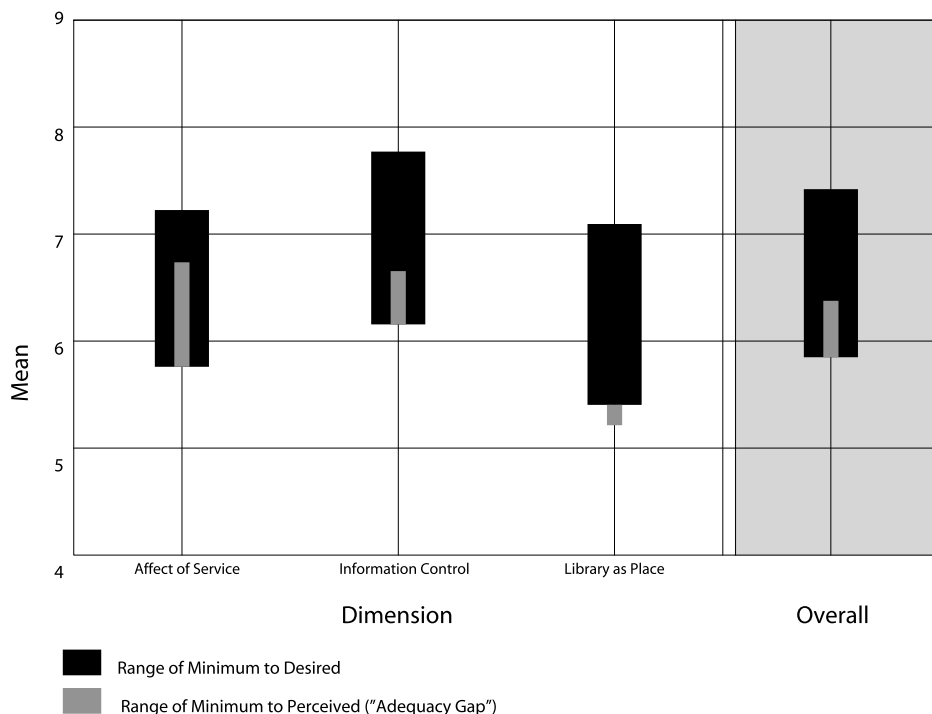
Allerede inden rapporten er modtaget, har vi adgang til de kommentarer, der er tilføjet i boksen. Vi har fået lidt over hundrede kommentarer, og det er interessant og måske ikke overraskende, at ca. 75 procent har kommenteret vores dårlige pladsforhold.

Resultat LibQUAL HBÅ 2004

Biblioteket har faktisk i skrivende stund modtaget resultatet, og det samlede resultat for alle tre grupper vil her blive præsenteret. Som tidligere nævnt, er de tre dimensioner service (Affect of Service), fysiske rammer (Library as Place) og informationsressourcer (Information Control). De ni spørgsmål på servicedimensionen kører på personalet og deres evne og vilje til at hjælpe brugerne. De fysiske rammer, fortæller om biblioteket er indbydende, og om der er stille- og gruppearbejdspladser, mens informationsressourcer fortæller om adgang til trykt og elektronisk materiale, adgang til at printe og fjernadgang til ressourcerne.

I figur 1 kan resultatet af alle 22 spørgsmål aflæses.

Det ses at service ligger rimelig godt, mens vi på informationsressourcer godt kunne ligge lidt højere. Den sidste dimension med de fysiske rammer giver en dårlig vurdering, og bekræfter de kommentarer, vi fik retur med undersøgelsen. Kvalitetsgabets område "Perceived Less Than Desired", og er forskellen på den ønskede service og den opfattede service. I den optimale situation er dette område så



Figur 2. Gennemsnitsresultater af alle spørgsmål fordelt på de tre dimensioner service, informationsressourcer og bibliotekets fysiske rammer.

lille som muligt – eller helt væk. I de tilfælde kan der være tale om, at der bliver givet en service der er større end det ønskede – altså "Perceived Greater Than Desired".

I figur 2 vises et gennemsnit af alle spørgsmål fordelt på de tre dimensioner, og mens vi på service og informationsressourcer ligger inden for det ønskede niveau, ligger vi på de fysiske rammer under minimumsforventningerne.

Igen skal man huske, at der kan være signifikante forskelle mellem grupperne, hvorfor det samlede resultat ikke skal tillægges så stor betydning. Det er resultatet af de enkelte grupper, der skal underkastes en nøjere analyse.

Fremtidig kvalitetsmåling på HBÅ

Brugerundersøgelsen i 2004 betragtes som et pilotprojekt, hvor vi vil vurdere LibQUAL som metode til at måle bibliotekets servicekvalitet. Selvom fordelene ved denne metode er åbenlyse, er metoden stadig udviklet i USA, og der er ingen garanti for, at den uden videre kan implementeres her på europæiske biblioteker.

Vi har dog mulighed for at påvirke undersøgelsen en hel del. Fra år 2004 er der åbnet for, at bibliotekerne kan tilføje yderligere fem spørgsmål. Dvs. vi kan få 27 i stedet for 22 spørgsmål, hvilket er forholdsvist meget. Gruppen valgte bevidst at

holde sig på de 22 spørgsmål, indtil vi har samlet lidt erfaringer med undersøgelsen.

Målet er, at biblioteket løbende bliver i stand til at måle brugernes tilfredshed. Formentlig vil vi foretage en undersøgelse hvert andet år, hvilket giver os mulighed for i det mellemliggende år at justere vores tilbud. Gennem fokusgruppemøder vil vi diskutere nogle af de input, der er kommet via undersøgelsen.

Desuden skal vi i EBSLG-gruppen vurdere resultatet. Da vi har gennemført den samme analyse, vil vi have et godt grundlag for at vurdere hinandens stærke og svage sider. I et videre samarbejde vil det være en stor fordel, at vi på den måde kan drage nytte af hinandens erfaringer. Specielt dette samarbejde i EBSLG gruppen med udveksling af erfaringer og diskussion af resultatet, forventer vi os meget af.

Med dette produkt får vi mulighed for at lave den ønskede benchmarking. Da vi i gruppen er fast besluttet på at gennemføre den løbende, har vi et særdeles godt fundament for målinger over tiden og mellem andre biblioteker (primært europæiske handelshøjskole biblioteker - EBSLG). Hvis man er interesseret i mere information, er det oplagt at gå på LibQUAL hjemmesiden www.libqual.org. Menu-punktet "About the Survey" giver adgang til baggrundsmaterialet.