

Biblioteksenkät 2014

Lunds Universitet

**Sammanfattning av svaren för
Samhällsvetenskapliga fakulteten
Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek (Sambib)
Campus Helsingborgs bibliotek (CH)**

Maria Lindenmo



Biblioteksenkät 2014

**Ge oss 10 minuter av din tid och
vi ger dig ett bättre bibliotek!**

Inledning

Denna sammanfattning baseras dels på svaren från Samhällsvetenskapliga fakultetens studenter och anställda och dels på svaren från de som svarat att Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek (Sambib) eller Campus Helsingborgs bibliotek (CH) är det bibliotek som de oftast använder. För bakgrundsfakta om Biblioteksenkäten / LibQUAL hänvisar jag till avsnitt 1. Inledning i rapporten *Resultatredovisning Biblioteksenkät 2014 : Lunds universitets bibliotek : Användarnas syn på vår biblioteksservice* (bilaga 1). Dessutom finns en översikt med samtliga enkätfrågor i bilaga 2. Alla sifferuppgifter och diagram i den här sammanfattningen är hämtade från de rapporter som ARL levererat.

Svaren

705 enkätsvar kom in från de 7718 personer som studerar eller arbetar på Samhällsvetenskapliga fakulteten. Det innebär en svarsfrekvens på nästan 11%. Cirka 250 av dessa har också utnyttjat möjligheten att skriva kommentarer som innehåller positiva/negativa omdömen men också konkreta förslag på förändringar/förbättringar.

Studenter och anställda på Samhällsvetenskapliga fakulteten utgör 18,65% av totala antalet på Lunds universitet medan 20,87% av de godkända svaren kom från Samhällsvetenskapliga fakulteten. Andelen svar från Samhällsvetenskapliga fakulteten var alltså något större jämfört med samhällsvetarnas andel av totalpopulationen.

Totalpopulationen (7718) på samhällsvetenskapliga fakulteten fördelar sig på 73% studenter på grundnivån, 21% studenter på avancerad nivå (inkluderar masterstudenter och doktorander) och 5% lärare och forskare. Av de 705 svaren kommer 417 (59%) från grundstudenter, 224 (32%) från studenter på avancerad nivå, 56 (8%) från lärare/forskare och 8 från övrig personal. Det visar att studenter på grundnivån är underrepresenterade i svaren medan studenter på avancerad nivå samt lärare och forskare är överrepresenterade.

Vilka bibliotek använder samhällsvetarna?

Så här svarade de 705 samhällsvetarna på frågan "Ange namnet på det bibliotek du oftast använder":

Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek (Sambib)	408
Campus Helsingborgs bibliotek	109
Universitetsbiblioteket	77
SOL	36
Asienbiblioteket	21
Geobiblioteket	20
LUX	16

Dessutom har en handfull andra bibliotek uppgivits av enstaka personer.

Vilka använder S-fakultetens bibliotek?

Totalt **442** personer svarade att **Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek (Sambib)** är det bibliotek de oftast använder.

Svaren fördelade efter *fakultetstillhörighet*:

S-fakulteten	408
Utanför fakultets org	13
H/T fakulteten	9
N-fak	5

Svaren fördelade efter *användarkategori*:

Studenter grundnivå	261
Studenter avancerad nivå	130
Lärare/forskare	41
Teknisk/administrativ personal	10

Ekonomihögskolan	4
LTH	2
Juridiska fak	1
Med fak	1

Totalt **176** personer svarade att **Campus Helsingborgs bibliotek** är det bibliotek de oftast använder.

Svaren fördelade efter *fakultetstillhörighet*:

Svaren fördelade efter *användarkategori*:

S-fakulteten	109	Studenter grundnivå	139
LTH	31	Studenter avancerad nivå	29
H/T fakulteten	21	Lärare/forskare	7
Utanför fakultets org	14	Teknisk/administrativ personal	1
Med fak	2		

Ovanstående siffror visar att S-fakulteten dominerar stort bland de som besvarat enkäten särskilt när det gäller Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek (Sambib). I svaren för Campus Helsingborgs bibliotek syns att biblioteket även ger service till LTHs och H/T fakultetens utbildningar förlagda till Helsingborg. Bland de som svarat "Utanför fakultets org" finns säkerligen en del som inte vet vilken fakultet de tillhör men också studenter som studerar vid annat lärosäte än Lunds universitet och använder sig av biblioteken för att de bor i Helsingborg eller Lund.

När det gäller användarkategori så dominerar studenter på grundnivån stort i svaren för båda biblioteken men framförallt när det gäller Campus Helsingborgs bibliotek. Att Campus Helsingborgs bibliotek har så få svar från lärare/forskare men också från studenter på avancerad nivå gör att det där inte blir meningsfullt att titta på svaren utifrån användarkategori. Speciellt inte med tanke på att vi använde en "lättversion" av enkäten där varje person besvarade ett urval av frågorna.

Nöjdhet

Respondenterna från Samhällsvetenskapliga fakulteten är överlag nöjda med bibliotekens stöd, service och bemötande. Bedömningen av nedanstående tre påståenden angavs på en skala 1-9 och samhällsvetarnas medelbetyg ligger i stort sett på samma nivå som betyget från hela Lunds universitet.

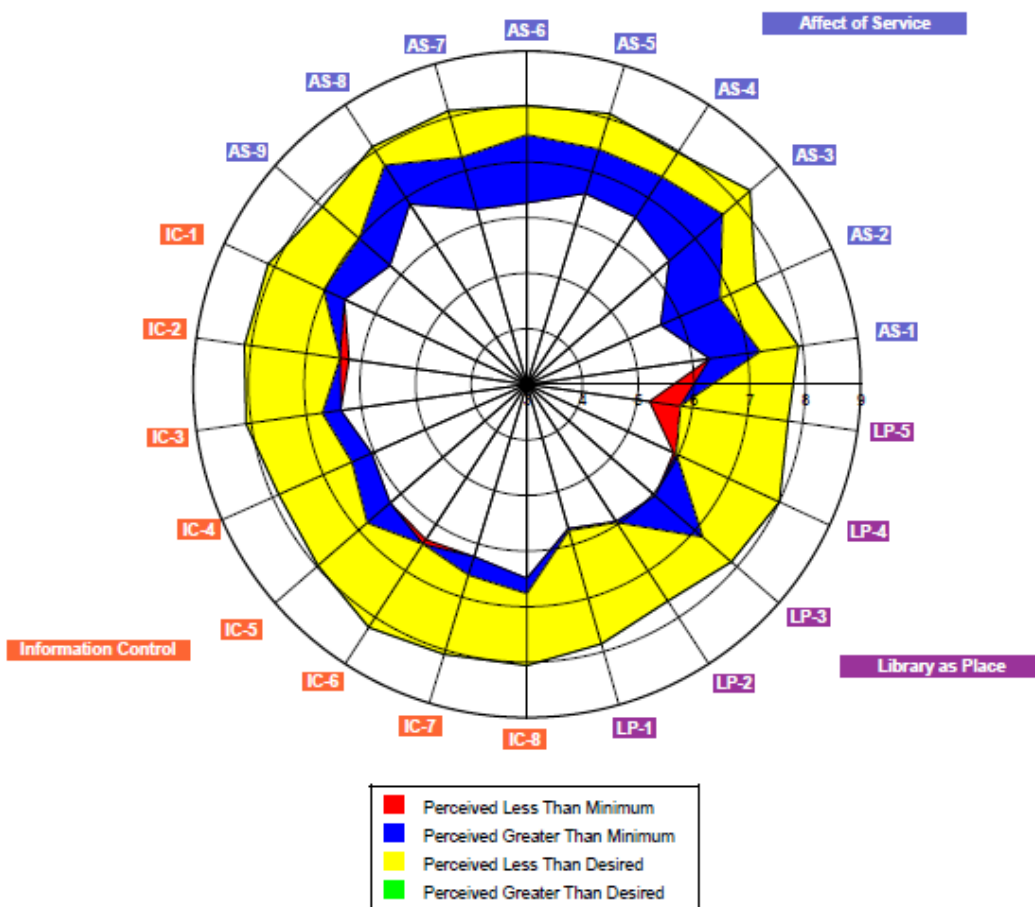
"Jag är i allmänhet nöjd med hur jag blir bemött på biblioteket"	7,81 (Hela LU 7,81)
"Jag är i stort sett nöjd med det stöd jag får från biblioteket när det gäller lärande, forskning och undervisning"	6,84 (Hela LU 6,99)
"Hur bedömer du i stort sett kvalitén på den service biblioteken tillhandahåller"	7,18 (Hela LU 7,24)

Kärnfrågorna

Konstruktionen av enkätens **kärnfrågor** är utmärkande för LibQUAL. För varje fråga i denna grupp ombeds användarna att på en niogradig skala gradera dels den lägsta acceptabla miniminivån, dels sin personliga önskenivå, och slutligen den faktiskt upplevda servicenivån. På så sätt kan användarna uttrycka om den upplevda servicenivån ligger under miniminivån, över önskenivån, eller mellan dessa nivåer i den så kallade toleranszonen.

Kärnfrågorna är indelade i tre så kallade dimensioner; Intryck av service (Affect of Service), Biblioteket som plats (Library as Place) och Kontroll av information (Information Control).

Polardiagrammet nedan visar medelvärdet för svaren från **Samhällsvetenskapliga fakulteten** för varje *enskild* fråga av de 22 kärnfrågorna.



Polardiagram (radardiagram). Varje axel representerar en fråga. Frågorna inom samma dimension är samlade i en sektor. På varje axel markeras svaren för miniminivå, önskenivå och upplevd nivå, låga värden nära centrum, höga värden nära periferin. Genom att förbinda de markeringar som tillhör samma nivå med varandra skapas ytor med olika färger, vilka illustrerar olika upplevelser av servicenivå.

Rött = under miniminivå Blått = mellan miniminivå och upplevd nivå inom toleranszonen. Ju mer blått desto närmre önskenivån.
Gult = mellan upplevd nivå och önskenivå inom toleranszonen. Ju mer gult desto längre från önskenivån. Grönt = över önskenivån

Intryck av service

När det gäller personalens bemötande och service visar svaren på att förväntningarna är höga men också på att vi i stor utsträckning lever upp till förväntningarna. Svaren som gäller dimensionen Intryck av service har ett medelvärde på 8,00 på en skala 1-9 för önskad nivå och medelvärdet för upplevd nivå ligger inte långt under på 7,38. Det finns också gott om kommentarer med positiva omdömen om personalen:

Alltid hjälpsamma och kunniga!

Alltid väldigt tillmötesgående personal. Hög servicenivå!!!

The library staff are incredibly helpful and friendly, the nicest staff I've encountered at any library or university I've been to.

Biblioteket som plats

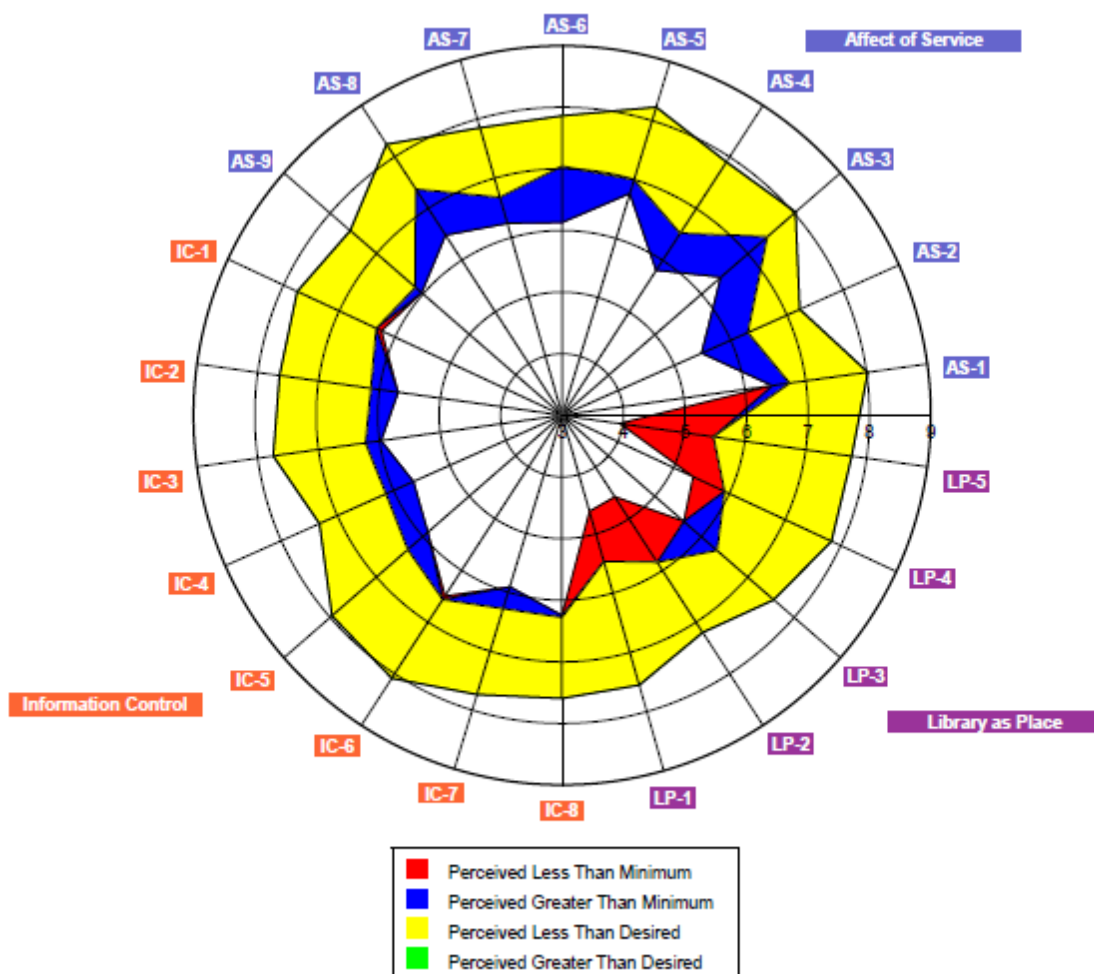
Förväntningarna på biblioteksmiljön ligger närmare 8 på en skala 1-9 men här ligger den upplevda nivån betydligt lägre än för personalens bemötande och service. De sammanlagda svaren från Samhällsvetenskapliga fakulteten är speciellt negativa när det gäller "Gemensamma utrymmen för gruppstudier" där den upplevda nivån ligger under miniminivå och "En tillflyktsort för studier, lärande och forskning" där vi precis når upp till miniminivån. Det är stor skillnad mellan olika användargrupperns krav/förväntningar på biblioteket som plats. För studenterna som har biblioteket som arbetsplats är den fysiska biblioteksmiljön extra viktig. En stor andel av enkätsvaren som avser S-biblioteken kommer från studenter på olika nivåer (Sambib 391 av 442 och CH 168 av 176) och visar på ett större missnöje med bibliotekslokalerna än genomsnittet för alla LU biblioteken. Medelvärdet för alla frågorna som rör Biblioteket som plats ligger för Sambib på 7,82 och för CH på 7,55 för önskad nivå medan den upplevda nivån hamnar betydligt lägre på 6,14 för Sambib och på 4,78 för CH. De kritiska rösterna syns även i kommentarerna som gäller Biblioteket som plats:

Fler studieplatser och framförallt grupprum behövs alltid

Quieter study space is needed

I wish the library was open much longer as many other international universities

Polardiagrammet nedan visar medelvärdet för svaren för **Campus Helsingborgs bibliotek** för varje enskild fråga av de 22 kärnfrågorna.

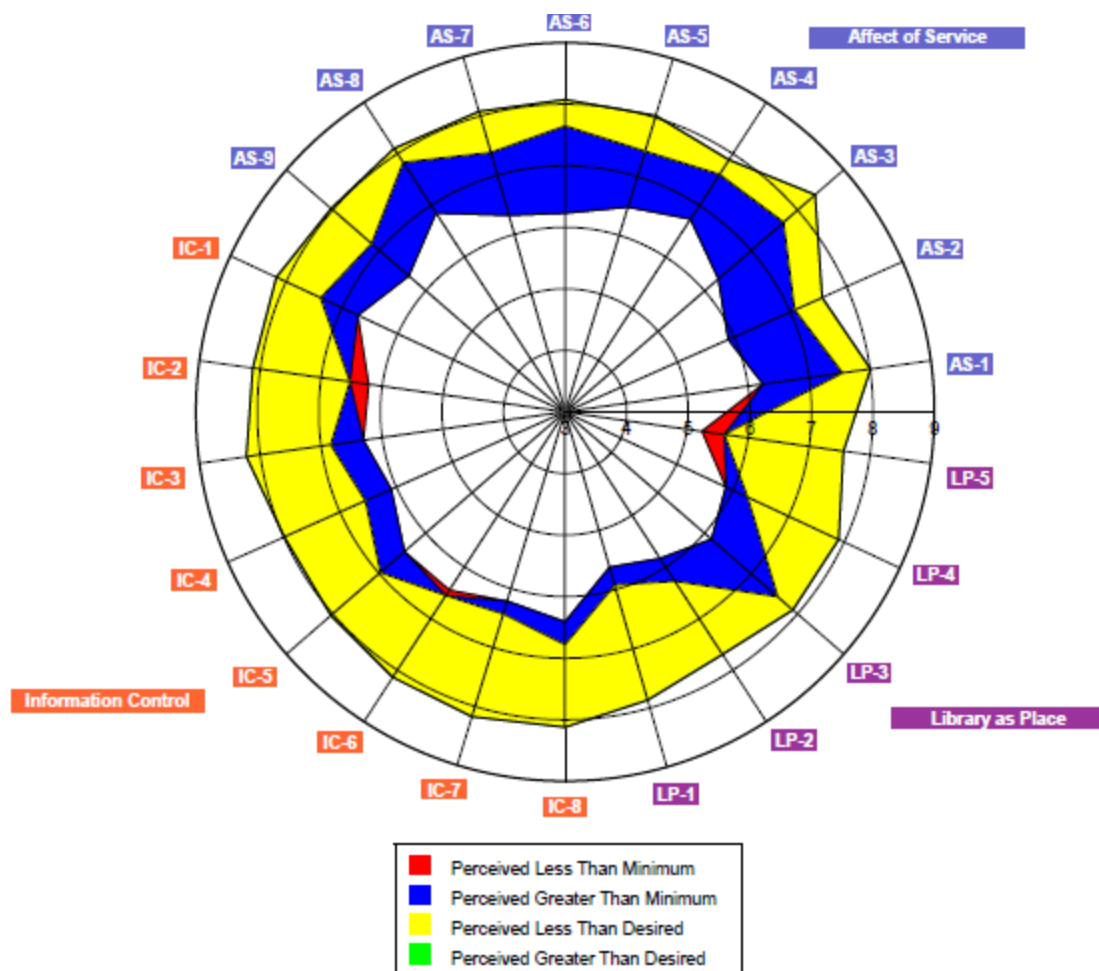


Kontroll av information

Även när det gäller kontroll av information så har respondenterna höga förväntningar. Önskenivån har ett medelvärde på 8,03 medan den upplevda nivån har ett medelvärde på 6,57. När det gäller "Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar på egen hand" respektive "En bibliotekswebbplats som gör det lätt att hitta information på egen hand" ligger den upplevda nivån under miniminivån. Det här är frågor som i viss mån ligger på LUB-gemensam nivå att förbättra och när det gäller frågan om webbplats är det svårt att veta *vilken* som avses i svaren eftersom det finns många bibliotekswebbplatser och ingångar till de gemensamma systemen. Speciellt lärare/forskare upplever brister när det gäller söksystemen. Det avspeglar sig också i kommentarerna medan det som studenterna oftast kommenterar är (brist på kurslitteratur:

*Både LUBesearch och Lovisa är klumpiga sökverktyg
Det är svårt att få tillgång till e-resurser hemifrån även om man loggar in...
...krångligt att hitta fram till de elektroniska böckerna
Det som saknas är fler kursböcker
fler exemplar av de titlar som ingår i kurslitteraturen /---/ fler licenser för e-böcker*

Polardiagrammet nedan visar medelvärdet för svaren för **Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek (Sambib)** för varje *enskild* fråga av de 22 kärnfrågorna.



Informationskompetens

Fem av enkätens frågor handlar om hur väl biblioteket stöder användarna att bli kunniga och effektiva i sitt informationssökande. Medeltalet av svaren på dessa frågor är för Samhällsvetenskapliga fakulteten 6,26 på en skala 1-9 (Hela LU 6,30). Motsvarande medeltal för Sambib är 6,39 och för CH 5,65. För de enskilda frågorna ser medelvärdena ut så här för Samhällsvetenskapliga fakultetens respondenter:

"Biblioteket hjälper mig att följa utvecklingen inom mitt/mina intresseområde/n"	5,65
"Biblioteket bidrar till att jag gör framsteg inom mitt intresseområde"	6,44
"Biblioteket möjliggör för mig att vara mer effektiv i mitt arbete"	6,83
"Biblioteket hjälper mig att skilja mellan tillförlitlig och otillförlitlig information"	5,86
"Biblioteket ger mig färdigheter jag behöver för att kunna söka och värdera Information inom mitt arbete eller mina studier"	6,53

Om man jämför Sambibs svar från de olika användargrupperna så finns en tendens att studenterna på avancerad nivå är mest positiva medan lärare/forskare har de lägsta värderingarna. Kanske anser lärare/forskare att de inte behöver stöd från biblioteket i vissa av dessa frågor?

Genomgående ligger värdena på frågorna om informationskompetens lägre än värdena på frågorna om allmän nöjdhet. Här finns utrymme för förbättringar och vi behöver ta reda på mer om vilka förväntningar och behov som finns. Bland de kommentarer som rör just bibliotekets stöd till informationssökning finns både positiva och negativa exempel:

*Undervisningen som tillhandahålls av biblioteket är den del av min utbildning som genomgående har hållit högst kvalitet
Kommunicera ut tidigt till nya elever ... att biblioteket har fantastiska ämnesguider.
Bristfälliga och meningslösa föreläsningar
Källkritik tror jag inte att vi har fått någon information om så det saknar jag.*

Biblioteksanvändning

De flesta av samhällsvetarna som besvarat enkäten är flitiga biblioteksanvändare. På frågan "Hur ofta använder du resurser som tillhandahålls i bibliotekets lokaler?" svarade nästan 60% att de gör det minst en gång i veckan (dagligen 12,06%, varje vecka 47,38%). När det gäller användningen av det elektroniska biblioteket så är siffrorna ännu högre. På frågan "Hur ofta använder du bibliotekets elektroniska resurser via bibliotekets webbplats?" svarade drygt 70% att de gör det minst en gång i veckan (dagligen 21,13%, varje vecka 49,93%). Över 90% av de svarande använder minst en gång veckan Google (dagligen 76,88%, varje vecka 15,89%) eller motsvarande sökverktyg.

Svaren nedan (avser Sambib) visar på intressanta skillnader mellan de olika användarkategorierna. De flitigaste användarna både av det fysiska och elektroniska biblioteket verkar vara studenterna på avancerad nivå. När det gäller forskare/lärare är det väldigt tydligt att det är det elektroniska bibliotekets resurser som är viktigast vilket också visar sig i svaren och kommentarerna som handlar om Kontroll av information.

Sambibs respondenter som **besöker det fysiska biblioteket** minst en gång i veckan:

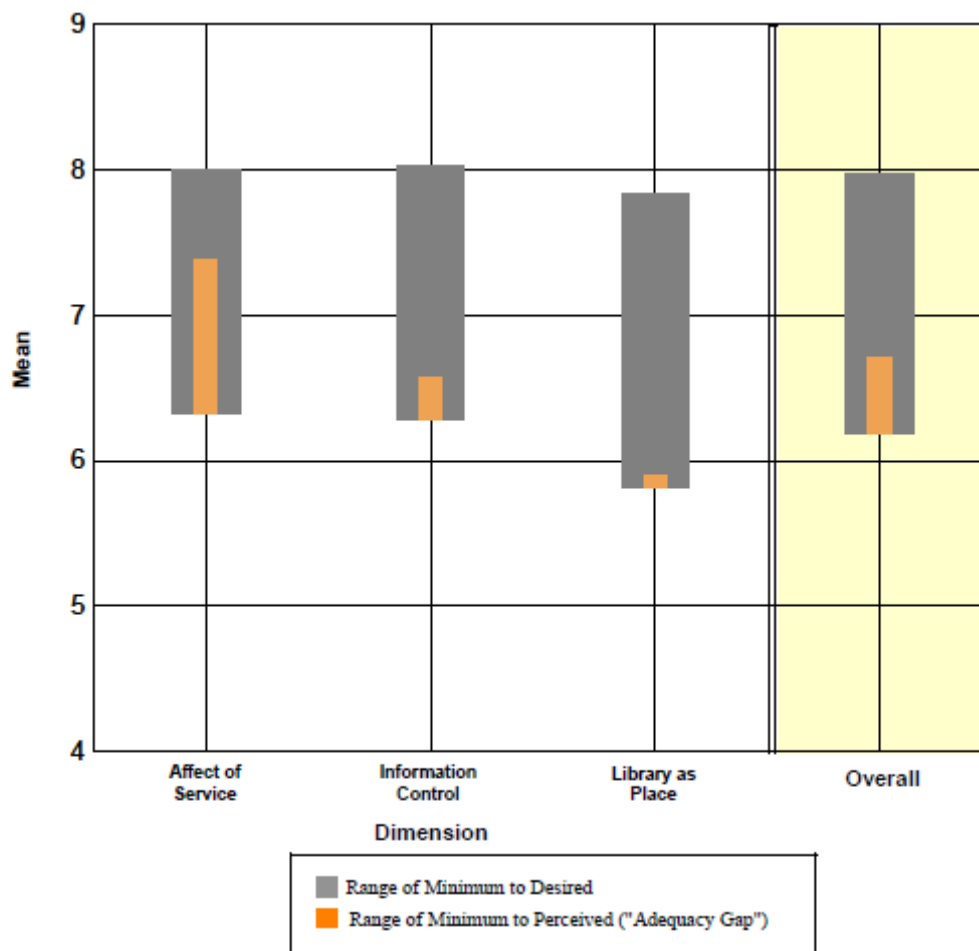
- Studenter grundnivå 58,24%
- Studenter avancerad nivå 72,31%
- Forskare/lärare 12,20%

Sambibs respondenter som använder **bibliotekens elektroniska resurser** minst en gång i veckan:

- Studenter grundnivå (Sambib) 62,30%
- Studenter avancerad nivå (Sambib) 86,92%
- Forskare/lärare (Sambib) 78,05%

Övergripande svarsresultat kärnfrågorna

Nedanstående stapeldiagram visar medelvärdet för svaren på *alla* frågorna inom en viss dimension för Samhällsvetenskapliga fakulteten. *Biblioteket som plats* är det område där gapet mellan upplevd nivå och önskenivån är störst. Även för *Kontroll av information* finns ett behov av förbättringar både när det gäller själva systemens funktionalitet och tillgänglighet och när det gäller pedagogiskt stöd för att underlätta en effektiv och självständig informationsanvändning. För *Intryck av service* ligger den upplevda nivån betydligt närmare önskenivån men självklart kan även service och bemötande bli ännu bättre.



Stapeldiagram. Den grå stapeln markerar området mellan miniminivå och önskenivå, medan den orangea stapeln markerar området mellan miniminivå och upplevd nivå. Medelnivån för svaren på samtliga frågor inom samma dimension är markerade, dessutom medeltalen för alla kärnfrågor. Genom staplarnas läge längs värdeaxeln (y-axeln) visar också diagrammet hur den upplevda servicen motsvarar användarnas förväntningar.

Resultatredovisning Biblioteksenkät 2014, Lunds Universitets Bibliotek (LUB)

Användarnas synpunkter på vår biblioteksservice

1. Inledning

1.1 Om projektet

Studenter, lärare, forskare och personal vid Lunds universitet betjänas av tjugosex bibliotek knutna till Universitetsbiblioteket eller något av de åtta fakultetsbiblioteken. De utgör tillsammans en av landets äldsta, största och starkaste biblioteksresurser som erbjuder fysiska och elektroniska medier, studie- och lärandemiljöer, samt kunnig och engagerad personal. Biblioteken är öppna för allmänheten, men ger i första hand service till användare vid universitetet.

Den strategiska planen för LUB 2014-2016 slår fast att biblioteken spelar en viktig roll för att Lunds universitet ska uppfylla sin vision och nå sina mål. Planen utgår från universitetets strategiska plan och grundläggande värderingar, och pekar ut fem strategiska insatsområden där LUB ska

- erbjuda professionell och inspirerande tillgång till information och informationstjänster
- bidra aktivt till forskarnas forsknings- och publiceringsprocesser
- bidra aktivt till studenternas läroprocesser och de fysiska och virtuella lärandemiljöerna
- delta aktivt i strategiska diskussioner på universitetet
- arbeta proaktivt med medarbetarskap, ledarskap och kompetensförsörjning

Den strategiska planen kompletteras med årliga verksamhets- och handlingsplaner, dels för LUB:s gemensamma ansvarsområden, dels för de ingående enheterna, UB och fakultetsbiblioteken.

Sedan början av 2000-talet har universitetet med jämna mellanrum i breda enkäter, så kallade biblioteksbarometrar, efterfrågat användarnas åsikter om bibliotekens service. Svaren har legat till grund för planering och verksamhetutveckling, ambitionen har varit att kontinuerligt förändra och förbättra verksamheten utifrån användarnas behov, krav och önskemål.

Hösten 2014 genomfördes en biblioteksenkät på ett nytt sätt. De tidigare barometrarna utvecklades och administrerades internt inom Lunds universitet, medan Biblioteksenkät 2014 bygger på en standardiserad enkät (LibQUAL) som köpts in från Association of Research Libraries (ARL) i Washington, DC. Vid Lunds universitet har LibQUAL tidigare använts av LTH (fyra gånger) och Naturvetenskapliga fakulteten (en gång).

ARL erbjuder enkätformuläret via Internet, samlar in och lagrar svaren samt producerar önskade rapporter till beställaren. Inom LUB har en projektgrupp med representation från biblioteks nätverkets alla delar delvis kunnat påverka enkätens inställningar, ansvarat för marknadsföringen av enkäten, samt ansvarat för att ta emot och föra vidare enkätresultaten som ett underlag för utveckling av verksamheten. Projektet har också haft en styrgrupp. (Se appendix för en mer detaljerad beskrivning av ARL, LibQUAL och projektgruppens arbete.)

1.2 Enkäten

LibQUAL-enkäten utvecklades i början av 2000-talet i USA. Första datainsamlingen gjordes våren 2000, och fram till nu har 1 343 bibliotek i 29 länder deltagit. Enkäten har översatts till 19 språk, och

2 753 enkäter har genererat över 2,1 miljoner godkända svar. Den stora mängden insamlade data gör det möjligt för ett deltagande bibliotek att jämföra sina resultat med resultaten från andra bibliotek. 2014 användes enkäten av drygt 100 bibliotek. LUB var det enda svenska.

Enkäten innehåller 39 frågor, uppdelade i 6 grupper.

- **Kärnfrågor**, 1-22, i sin tur indelade i tre grupper (dimensioner)
- **Informationskompetens**, 23-27
- **Nöjdhet**, 28-30
- **Biblioteksanvändning**, 31-33
- **Demografiska frågor**, 34-38
- **Kommentarer**, 39, öppen fråga

Konstruktionen av enkätens **kärnfrågor** är utmärkande för LibQUAL. För varje fråga i denna grupp ombeds användarna att på en niogradig skala gradera dels den lägsta acceptabla miniminivån, dels sin personliga önskenivå, och slutligen den faktiskt upplevda servicenivån. På så sätt kan användarna uttrycka om den upplevda servicenivån ligger under miniminivån, över önskenivån, eller mellan dessa nivåer i den så kallade toleranszonen. Det går också att beräkna avståndsmått inom intervallet 1-9, att bearbeta dessa mått med matematiska och statistiska metoder, och att åskådliggöra resultatet grafiskt.

Kärnfrågorna är indelade i tre så kallade dimensioner; Intryck av service, Biblioteket som plats och Kontroll av information. För att reducera antalet frågor som varje respondent behöver besvara är det endast en fråga ur varje dimension som ställs till alla respondenter. Resten av frågorna väljs ut inom dimensionerna och ställs slumpvis, vilket gör att en enskild respondent besvarar 8 av de 22 kärnfrågorna. Detta sätt att hantera enkäten kallas "lättsversion", och har tillkommit för att minska svarstiden, och därmed öka antalet svar. Projektgruppen har valt att låta 100 % av enkäterna vara "lättsversion".

Frågorna inom varje dimension är:

Intryck av service (Affect of Service, AS):

1. (AS1). Personal som inger förtroende
4. (AS2). Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp
6. (AS3). Personal som alltid är tillmötesgående
9. (AS4). Bredvillighet att svara på användarnas frågor
11. (AS5). Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar på användarnas frågor
13. (AS6). Personal som tar väl hand om sina användare
15. (AS7). Personal som förstår användarnas behov
18. (AS8). Personal som är villig att hjälpa besökare
22. (AS9). Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster

Biblioteket som plats (Library as Place, LP):

3. (LP1). Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande
8. (LP2). Tysta utrymmen för individuellt arbete
12. (LP3). Ett tillgängligt och inbjudande läge

17. (LP4). En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning

21. (LP5). Gemensamma utrymmen för gruppstudier

Kontroll av information (Information Control, IC):

2. (IC1). Möjligheten att använda bibliotekets elektroniska resurser när jag sitter hemma eller på min arbetsplats

5. (IC2). En bibliotekswebbplats som gör det lätt att hitta information på egen hand

7. (IC3). Det tryckta biblioteksmaterial jag behöver för mitt arbete/mina studier

10. (IC4). De elektroniska informationsresurser jag behöver

14. (IC5). Utrustning som gör det enkelt att komma åt den information jag behöver

16. (IC6). Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar på egen hand

19. (IC7). Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk

20. (IC8). Tillgång till tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete eller studier

Fem av enkätens frågor handlar om i vilken utsträckning biblioteket utvecklar och stärker användarens **informationskompetens**. Svaret anges som ett värde mellan 1 och 9, och varje fråga genererar ett medelvärde. Frågorna är:

- Biblioteket hjälper mig att följa utvecklingen inom mitt/mina intresseområde/n
- Biblioteket bidrar till att jag gör framsteg inom mitt intresseområde
- Biblioteket möjliggör för mig att vara mer effektiv i mitt arbete
- Biblioteket hjälper mig att skilja mellan tillförlitlig och otillförlitlig information
- Biblioteket ger mig färdigheter jag behöver för att kunna söka och värdera information inom mitt arbete eller mina studier

Tre av enkätens frågor handlar om hur **nöjda** på ett övergripande plan användarna är med bibliotekens service. Även på dessa frågor anges svaren som ett värde mellan 1 och 9. Frågorna är:

- Jag är i allmänhet nöjd med hur jag blir bemött på biblioteket
- Jag är i stort sett nöjd med det stöd jag får från biblioteket när det gäller lärande, forskning och undervisning
- Hur bedömer du i stort kvaliteten på den service biblioteket tillhandahåller?

Det finns också tre frågor om hur ofta **biblioteket används**. Svaren graderas i frekvens, från "Varje dag" till "Aldrig". Frågorna är:

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

I slutet av enkäten ställs fem **demografiska** frågor om användaren själv. Ålder anges i sex strata mellan "Under 18" och "Över 65". Kön anges som "Kvinna" eller "Man". Tre av frågorna utgör grund för kategorisering av svaren:

- Ange namnet på det bibliotek du oftast använder (26 alternativ)
- Verksamhetsgren (motsvarande fakulteter) (9 alternativ, 8 fakulteter samt "Annan")

- Yrkes- resp. studerandekategori (5 alternativ med underavdelningar; "Student på grundnivå", "Student på avancerad nivå", "Lärare/forskare", "Bibliotekspersonal" eller "Teknisk administrativ personal").

Allra sist finns en möjlighet att lämna öppna synpunkter och **kommentarer** angående bibliotekets tjänster.

Vid LUB har användarna kunnat välja att besvara antingen en svenskspråkig eller en engelskspråkig enkät.

1.3 Svarsfrekvens och representativitet

Projektgruppen bestämde tidigt att enkäten skulle rikta sig till alla biblioteksanvändare vid Lunds universitet, och att alltså inget urval skulle göras. Det har varit svårt att fastställa totalpopulationen, eftersom uppgifter tagits från olika källor. Antalet anställda vid universitetet har kunnat anges på ett entydigt sätt, men studenter kan samtidigt vara registrerade på olika kurser och vid olika fakulteter. Användarnas antal kan beräknas på ett sätt, medan deras e-postadresser hämtas in på ett annat. Inbjudan att besvara enkäten skickades ut via e-post, och det går inte att veta om mailen nått fram, eller om de nått samma grupper som räknats via register. Det har också funnits en möjlighet för användare som inte har någon anknytning till Lunds universitet som student eller anställd att besvara enkäten, eftersom länken dit varit synlig i flygblad, på affischer och på webbsidor. Det har också varit möjligt att besvara enkäten mer än en gång, eftersom ingen avcheckning av svaren kunnat göras.

Olika sätt att ange totalpopulationen:

	Grundnivå	Av. nivå	Anställda*	Totalt
A. Studenter efter årskull	26 868	8 458	3 487	38 813
B. Studenter efter fakultet	27 783	10 105	3 487	41 375
C. Antal utskickade mail				46 108

* Ej teknisk/administrativ personal

Även svarspopulation kan anges på olika sätt, beroende på vad man räknar. Enligt statistik från ARL har enkäten öppnats 8 560 gånger. Antalet besvarade enkäter är 3 873, men en del av dessa (10 %) har underkänts av olika skäl. Kvar finns 3 487 godkända enkätsvar, och det är på dessa svar resultaten i denna rapport grundar sig. Av dessa svar kom 2 886 (83 %) från den svenskspråkiga enkäten och 601 (17 %) från den engelskspråkiga. Om man räknar med den lägsta uppskattningen av totalpopulationen ovan är svarsfrekvensen 9 %.

Ett alternativ till att beräkna svarsfrekvens, vilket är svårt givet osäkerheten när det gäller totalpopulationen, är att bilda sig en uppfattning om hur representativ svarsgruppen är i förhållande till hela gruppen. ARL rekommenderar detta förhållningssätt och anger i sina rapporter några olika jämförelser mellan svarsgrupp och totalpopulation. De största avvikelserna hittar vi då när det gäller studenter på grundnivå som läser enstaka kurser, där det kommit in betydligt färre svar än gruppens andel av totalen. Det omvända gäller studenter på magister- och doktorandnivå, där svarsgruppen är märkbart överrepresenterad. Detta gäller också gruppen kvinnor, som är överrepresenterad i svaren jämfört med gruppen män. Enkäten har dock fått stark kritik för att den inte erbjuder ett tredje alternativ, "Annat", på frågan om kön. Möjligen har en del användare låtit bli att besvara enkäten av detta skäl. Projektgruppen avstår därför från att analysera svaren ur ett genusperspektiv.

Projektgruppen kan ändå konstatera att överensstämmelserna mellan svarsgrupp och totalgrupp på det hela taget är god, och att antalet valida svar, 3 487, är tillräckligt många för att motivera de resultat och de resonemang vi för i denna rapport.

1.4 Leveranser från ARL

I det avtal som gjorts med ARL ingår att LUB får tillgång till rådata med all information om enkätsvaren, samt verktyg för att bearbeta dessa. Med något undantag har projektgruppen avstått från att arbeta med rådata, eftersom kompetens och/eller tid för detta oftast saknats. I stället har utgångspunkten för resultatredovisningen varit de rapporter som ARL levererat, vilka utgör sammanställningar och analyser av svaren på tre olika nivåer.

- I. LibQUAL+ 2014 Survey, Lund University. En övergripande rapport som grundar sig på samtliga godkända enkätsvar, och som också sammanfattar svaren från olika användarkategorier.
- II. LibQUAL+ 2014 Survey, Lund University. Discipline Analysis. En rapport som grundar sig på respondenternas svar på frågan om Verksamhetsgren (fakultetstillhörighet). För varje fakultet ges ett sammanfattande resultat.
- III. LibQUAL+ 2014 Survey. Library Branch Analysis. 16 rapporter som var och en analyserar resultatet utifrån respondenternas svar på frågan om vilket bibliotek man oftast använder. För varje bibliotek, eller i två fall bibliotekskluster, redovisas resultatet utifrån samtliga dessa svar, men också sammanfattningar av hur dessa svar fördelar sig på olika användarkategorier. 19 av de 26 biblioteken omfattas av dessa rapporter. 7 bibliotek har avstått från rapporter, vid J-fak, K-fak (Musik- och Teaterhögskolornas bibliotek) samt LTH. Motsvarande information kan erhållas genom att bearbeta rådata.

Utöver rådata och rapporter har ARL levererat en fil med samtliga kommentarer från enkätens avslutande öppna fråga. 1 114 svar innehöll kommentarer. Flera av dessa innehöll kommentarer om olika saker, och dessa har projektgruppen delat upp i 1 378 kommentarsfragment, vilka har kategoriserats i ämnesområden och sorterats efter fakultet, bibliotek och dimension.

Det material vi har arbetat med utgörs alltså av 3 487 enkätsvar, rapporter på övergripande nivå samt fakultets- och biblioteksnivå och 1 378 kommentarsfragment. I det följande presenteras resultatet på övergripande nivå och på fakultetsnivå.

2. Övergripande resultat LUB

2.1 Svaren

Det kom in 3 487 godkända svar på enkäten. Den följande sammanfattningen av det övergripande enkätresultatet grundar sig på dessa svar i sin helhet, så som de presenteras i ARL-rapporten "LibQUAL+ 2014 Survey, Lund University". De fördelar sig på användarkategorier på följande sätt:

Studenter på grundnivå	1 592	45,66 %
Studenter på avancerad nivå	1 168	33,50 %
Lärare/forskare	580	16,63 %
Bibliotekspersonal	28	0,80 %
Teknisk administrativ personal	119	3,41 %
TOTALT	3 487	100.00 %

Biblioteksenkät 2014 – Enkätfrågor

Kärnfrågor, 1-22, i sin tur indelade i tre grupper (dimensioner)

Intryck av service (Affect of Service, AS):

1. (AS1). Personal som inger förtroende
4. (AS2). Personal som ger individuell uppmärksamhet och hjälp
6. (AS3). Personal som alltid är tillmötesgående
9. (AS4). Bredvillighet att svara på användarnas frågor
11. (AS5). Personal som är tillräckligt kunnig för att ge svar på användarnas frågor
13. (AS6). Personal som tar väl hand om sina användare
15. (AS7). Personal som förstår användarnas behov
18. (AS8). Personal som är villig att hjälpa besökare
22. (AS9). Pålitlighet när det gäller att hantera användarnas problem med bibliotekets tjänster

Biblioteket som plats (Library as Place, LP):

3. (LP1). Biblioteksutrymmen som stimulerar till studier och lärande
8. (LP2). Tysta utrymmen för individuellt arbete
12. (LP3). Ett tillgängligt och inbjudande läge
17. (LP4). En tillflyktsort för studier, lärande eller forskning
21. (LP5). Gemensamma utrymmen för gruppstudier

Kontroll av information (Information Control, IC):

2. (IC1). Möjligheten att använda bibliotekets elektroniska resurser när jag sitter hemma eller på min arbetsplats
5. (IC2). En bibliotekswebbplats som gör det lätt att hitta information på egen hand
7. (IC3). Det tryckta biblioteksmaterial jag behöver för mitt arbete/mina studier
10. (IC4). De elektroniska informationsresurser jag behöver
14. (IC5). Utrustning som gör det enkelt att komma åt den information jag behöver
16. (IC6). Lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar på egen hand
19. (IC7). Att göra information lättåtkomlig för självständigt bruk
20. (IC8). Tillgång till tryckta och/eller elektroniska tidskriftssamlingar som jag behöver för mitt arbete eller studier

Informationskompetens, 23-27

23. Biblioteket hjälper mig att följa utvecklingen inom mitt/mina intresseområde/n
24. Biblioteket bidrar till att jag gör framsteg inom mitt intresseområde
25. Biblioteket möjliggör för mig att vara mer effektiv i mitt arbete
26. Biblioteket hjälper mig att skilja mellan tillförlitlig och otillförlitlig information
27. Biblioteket ger mig färdigheter jag behöver för att kunna söka och värdera information inom mitt arbete eller mina studier

Nöjdhet, 28-30

- 28. Jag är i allmänhet nöjd med hur jag blir bemött på biblioteket
- 29. Jag är i stort sett nöjd med det stöd jag får från biblioteket när det gäller lärande, forskning och undervisning
- 30. Hur bedömer du i stort kvaliteten på den service biblioteket tillhandahåller?

Biblioteksanvändning, 31-33

- 31. Hur ofta använder du resurser som tillhandahålls i bibliotekets lokaler?
- 32. Hur ofta använder du bibliotekets elektroniska resurser via bibliotekets webbplats?
- 33. Hur ofta använder du Yahoo, Google och motsvarande sökverktyg?

Demografiska frågor, 34-38

- 34. Ange namnet på det bibliotek du oftast använder (26 alternativ)
- 35. Ålder (sex strata mellan "Under 18" och "Över 65")
- 36. Kön anges som "Kvinna" eller "Man"
- 37. Verksamhetsgren (motsvarande fakulteter) (9 alternativ, 8 fakulteter samt "Annan")
- 38. Yrkes- resp. studerandekategori (5 alternativ med underavdelningar; "Student på grundnivå", "Student på avancerad nivå", "Lärare/forskare", "Bibliotekspersonal" eller "Teknisk administrativ personal").

Kommentarer, 39

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