

# Kvalitetsindex

---

## Universitetsbiblioteket

2009-09-07

### INNEHÅLL

Uppdraget .....	2
Val av områden .....	2
Val av indikatorer och uträkning .....	4
Framtiden .....	5
De 16 indikatorerna .....	5
Referenser .....	9
<b>UTRÄKNING KVALITETSINDEX</b> .....	<b>10</b>

# Kvalitetsindex och kvalitetsindikatorer vid Mittuniversitetets bibliotek.

## UPPDRAGET

Uppdraget med att hitta fram till ett kvalitetsindex för universitetsbiblioteket finns i Mittuniversitetets utvecklingsplan 2009-2012: *"Till de mål som anges i planen ska indikatorer knytas som visar på graden av måluppfyllelse. Dessa kan även kombineras till indexerade mått att användas i samma syfte. Indikatorer och index ska också vara möjliga att bryta ner på olika verksamhetsområden och organisatoriska enheter och, i den mån data är tillgängliga, vara möjliga att jämföra nationellt. Indikatorerna ska kunna ge en god beskrivning av verksamheten i förhållande till planens målsättningar och vara kvalitetsdrivande för utvecklings- och förnyelsearbetet inom universitetet."*

Arbetsgruppen har mellan 1 juni och 4 september haft fem möten varav ett heldagsmöte och däremellan arbetat med insamling, uträkning och förslag till lämpliga indikatorer.

I och med denna skrivelse lämnar vi ett förslag till kvalitetsindex för Mittuniversitetets bibliotek.

**Arbetsgrupp:** Kristina Hohweiler, Lena Spejare, Bodil Wik, Margaretha Andersson, Nina Alfrey, Cathrine Berggren (samordnare och minnesantecknare).

## VAL AV OMRÅDEN

Arbetsgruppen har valt att inte utgå ifrån den befintliga statistikinsamlingen som UB skickar till SCB. Vi tycker att dessa siffror i större drag visar på kvantitet istället för kvalitet. Från flera håll inom biblioteksvärlden (både nationellt och internationellt) visar man på vikten av att istället för den traditionella statistikinsamlingen (som visar på antal besök, antal utlån etc.) visa på mått som stödjer lärosätets verksamhet.<sup>1</sup> Hur ett bibliotek används och vad man satsar på beror t.ex. på vilken profil lärosätet har, i vilken region lärosätet verkar och hur många studenter och anställda biblioteket skall serva samt vilken pedagogik lärosätet använder sig av. Därför blir det svårt att jämföra högskolebiblioteken med varandra utan koppling till dess uppdragsgivare.

---

<sup>1</sup> "An academic library should not be compared to other academic libraries, instead, it should be measured by its contributions to the learning, teaching, and research that occurs at its home institution." Gibbons, Susan (2007) *The academic library and the net gen student*. Chicago: American Library Association

Vi önskar att med föreslagna mått visa på måluppfyllelse inom de områden som nämns i utvecklingsplanen: *utbildning, forskning, verksamhetens grundförutsättningar, samverkan*.

Det index vi kommer fram till blir intressant att följa år från år. Man kan även gå ner på områdesnivå för att se hur indikatorerna har förändrats under året. Vissa av indikatorerna är jämförbara med andra högskolebibliotek men långt ifrån alla.

Under arbetets gång har vi även sneglat på Balanced Scorecard perspektiven: *finansiellt perspektiv, kundperspektiv, interna arbetsprocessers perspektiv, lärande-/tillväxtperspektiv*.

Samtliga perspektiv finns på olika vis integrerade i de indikatorer som vi valt, men ett av perspektiven önskar vi lyfta fram: *lärande-/tillväxtperspektivet*.

Med hjälp av *lärande-/tillväxtperspektivet* kan vi visa på UB:s utvecklingspotential.

Övriga valda indikatorer visar dels på ett historiskt perspektiv (hur verksamheten *har upplevts* och hur UB *har använts*) och dels på rådande situation. Lägger vi till området *lärande-/tillväxtperspektiv* eller *utvecklingspotential* som vi valt att kalla området för, får vi även ett mått på hur välrustade UB står inför framtiden.

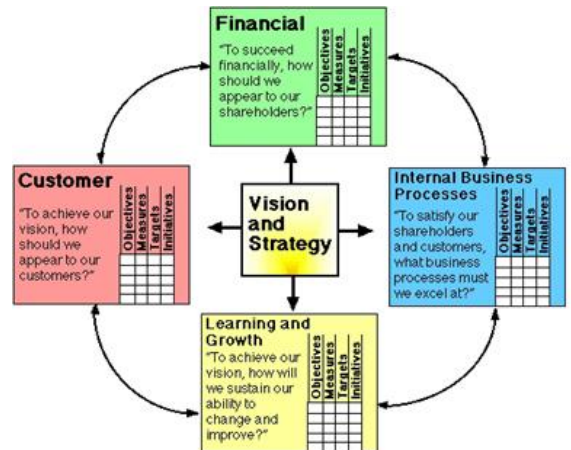


Bild från [www.balancedscorecard.org](http://www.balancedscorecard.org)

Det blir således fem områden som indikatorer skall knytas till:

- Utbildning
- Forskning
- Verksamhetens grundförutsättningar
- Samverkan
- Utvecklingspotential

När det gäller viktning mellan de fem områdena föreslår vi följande förhållande:

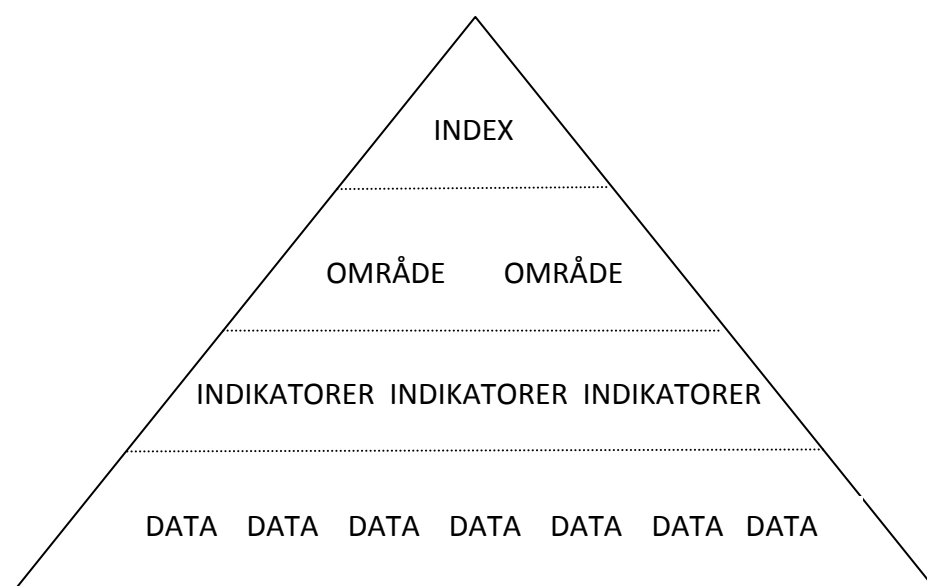
- Utbildning 20%
- Forskning 20%
- Verksamhetens grundförutsättningar 20%
- Samverkan 10%
- Utvecklingspotential 30%

Eftersom kvaliteten i områdena *utbildning, forskning, verksamhetens grundförutsättningar* och *samverkan* till stor del beror på UB:s utvecklingsmöjligheter ger vi *utvecklingspotentialen* ett större värde än övriga områden.

*Samverkan* har fått ett mindre värde jämfört de övriga utifrån vår uppskattning av hur stor del av UB:s verksamhet som hamnar inom samverkan.

## VAL AV INDIKATORER OCH UTRÄKNING

Följande bild hoppas vi ska tydliggöra hur vi tänker oss insamlandet av mått för att nå ett kvalitetsindex för UB:



Indexet går inte att jämföra med index vid andra universitets- /högskolebibliotek på grund av (vad vi har förstått) att det inte är några fler än Mittuniversitetets bibliotek och KTH:s bibliotek som har fått i uppdrag att utarbeta ett index för verksamheten. Vi har tagit del av KTH:s påbörjade arbete och kan se att vissa indikatorer går att jämföra, men flera av deras val av indikatorer beror till stor del på deras verklighet och de uppdrag som KTH:s bibliotek verkar inom.

Indikatorerna mäts i förhållande till en önskvärd nivå. Den önskvärda nivån är inte alltid 100%. Låt säga att vi i indikatorn: "Hur stor del av innehållet i C-/D-uppsatsernas referenslistor har UB servat med (bestånd+fjärrlån)?" kommer fram till att det är 73% så blir inte indikatorns procent 73. Vi anser att 80% räcker eftersom en informationskompetent person även skall kunna hitta material utanför bibliotekets väggar och webbplats. Uträkningen blir således 73/80.

Detta kan få till följd att vi i vissa indikatorer kan hamna över en önskvärd nivå, vilket i sig är intressant och kanske medför att vi kan dra ner våra insatser där för att stärka annan verksamhet.

Indikatorernas procentsiffra divideras med 10. Därefter viktas indikatorerna för att nå ett önskvärt förhållande dem emellan.

För varje indikator finns en acceptabel nivå och en önskvärd nivå. Den önskvärda nivån visar på ett mått där vi är 100% nöjda med UB:s verksamhet. Den acceptabla nivån är ett mått som gäller för ett visst år. Utifrån de prioriteringar som görs och den budget som finns anger UB:s ledningsgrupp i kolumnen "Acceptabel nivå" hur långt man förväntar sig att nå under ett visst år.

Under arbetets gång har några indikatorer fallit ifrån på grund av en allt för stor arbetsbörda vid insamling av data eller på grund av för stora felkällor. T.ex. antalet besök i lokalerna är ett vanligt mått att använda för ett bibliotek. Det kan visa på att studenterna uppskattar studiemiljön i bibliotekslokalen. Men för Mittuniversitetets bibliotek blir det svårt att särskilja vilka som är studenter/anställda och vilka som är allmänhet eftersom det inte går att räkna bort "vanliga" besökare i Sambiblioteket från studenter/anställda när vi läser av besöksräknaren.

UB:s medverkan i lärplattformar är ytterligare en intressant indikator som visar på hur UB stödjer flexibel utbildning, men det blir ogörligt att via samtliga lärare samla in hur många kurser på nätet som biblioteket finns med i.

## FRAMTIDEN

Nedan följer en beskrivning av de indikatorer arbetsgruppen har valt. Målet med indikatorerna är att visa hur väl UB stödjer lärosätet inom de områden som nämns i Mittuniversitetets utvecklingsplan. När utvecklingsplanen revideras måste även UB:s indikatorer ses över. Arbetsgruppens förhoppning är dock att indikatorerna kan överleva en längre tid för att underlätta jämförelse mellan åren.

Vissa indikatorer kräver att vi ser över dagens statistikinsamling, t.ex. för undervisningsstatistiken. I arbetet med index har vi valt att se undervisningsstatistiken i två delar: dels den undervisning som bokas in av institutionerna och som ingår i den ordinarie utbildningen (indikator 4 a och 4 b) och dels den som bokas helt på eget initiativ av studenter och anställda i form av handledning över nätet eller vid informationsdisken (indikator 5).

UB bör utse ansvariga för insamlingen av data inom varje område eller varje indikator.

## DE 16 INDIKATORERNA

### **1. Hur stor del av de tidskrifter och konferensbidrag som citerar MIUN:s forskning har UB? [FORSKNING]**

Vi använder oss av ett löpande 3-års intervall och söker i Web of Science eller i Scopus, resultatet blir detsamma oavsett vilken av de båda vi väljer. Vi har tittat på citeringar under år 2008 till det Miun producerat under 2005-2007. Vi har tillgång i tryckt eller som elektroniskt ungefär 75%. Vi anser dock att vi inte skall eftersträva 100% i detta fall, utan 85% räcker. Så då blir måttet på indikatorn 75/85.

Vi får på detta vis ett mått på vårt bestånd utifrån forskarnas perspektiv.

### **2. Nöjd forskarindex [FORSKNING]**

Målgrupp lektornivå, doktorander, professorer. Vi har valt ut följande frågor från UB:s enkät:

- De böcker du använder i ditt ämne, hur ofta hittar du dem via UB?
- De tidskrifter du använder i ditt ämne, hur ofta hittar du dem via UB?
- Hur nöjd är du med UB:s databasutbud?
- Hur nöjd är du med UB:s fjärrlåneservice?

Forskarna kan ge 1-5poäng. Vi anser att maxvärdet blir 18 poäng eftersom vi gärna ser att man till viss del även hittar material från annat håll. Så maxtalet för de översta två punkterna blir 4 på varje.

### **3. Referenslistor i C- och D-uppsatser [UTBILDNING]**

Vi använder DIVA. Kontaktbibliotekarierna tittar på sina områden och går igenom de uppsatser som lades in under året och kollar ifall litteraturen som nämns i referenslistorna finns i vårt bestånd eller har gått via fjärrlån. Måttet visar på hur användbart UB:s bestånd och service är för Miuns utbildning. Vi tittar inte på alla uppsatser utan väljer ett bestämt antal från respektive institution som vi går igenom. På så vis blir det ett jämnt förhållande mellan institutionerna.

**2008** totalt 301 uppsatser. Räknat var 6:e och totalt 20 st.

Ämnesomr: hälsovet. 8 st Soc. arb 7 st Samhällsvet. 1 st Företagsek. 2 st Engelska 1 st Medie 1 st

#### ***Totalt 650 referenser***

Vårt bestånd 477 ref. 73%

Fjärrlån 16 ref. 2%

***Bestånd + fjärrlån 493 ref 75%***

? 32 ref. 4 %

Fria resurser 125 ref. 19%

Vi anser att vi inte skall eftersträva 100% i detta fall eftersom en informationskompetent person även skall kunna hitta material utanför bibliotekets väggar och webbplats. 80% räcker. Så då blir måttet på denna indikator 75/80.

### **4. Undervisning i informationssökning [UTBILDNING]**

Vi mäter hur många som använt eller deltagit i UB: s undervisning *dels på A/B-nivå* och *dels på C-nivå och däröver*. Anledningen till att vi önskar få med de båda nivåerna är att:

- a) om vi medverkar på tidigt stadium i utbildningen får studenten tidigt ta del av det stöd och de resurser som han/hon kan behöva från UB för att underlätta sitt lärande
- b) medverkar vi även en andra gång på C-nivå och däröver visar det på en progression och möjlighet till fördjupad informationskompetens som höjer utbildningens kvalitet ytterligare så att studenten skall kunna orientera sig i en föränderlig omvärld efter avslutad utbildning.

Vi sätter antal deltagare i relation till antal HST.

I 4a och 4b räknas endast institutionsinitierade bokningar.

### **5. Hur ofta används individinitierade frågevägar: UB:s läroobjekt (t.ex. MIMA och databasernas guider), Fråga biblioteket (nätet), Frågor över disk eller tel, Boka bibliotekarie? [UTBILDNING]**

Vi mäter användningen under ett år och sätter det i relation till antalet HST. Visar på UB:s stöd till flexibel utbildning.

## **6. Nöjd studentindex [UTBILDNING]**

Ledningsrådet skall ta beslut i slutet av augusti angående intervallet för undersökningen. Ifall de väljer att ha t.ex. vartannat år så kan vi hänga på och använda resultatet i vårt kvalitetsindex. Men väljer de att inte använda sig av barometern får vi se om någon/några frågor ur vår egen enkät från i våras går att använda med regelbunden basis.

Frågor som fanns med i 2008 års studentindex:

- Bemötandet av personalen vid biblioteket är bra?
- Jag får tillgång till den information i den omfattning jag behöver på biblioteket?

På första frågan önskar vi nå 100 men på andra frågan önskar vi nå 80 eftersom vi anser att studenterna även skall hitta information via andra kanaler än UB. Siffran 80 stämmer med den slutsats vi hade för indikator 2 ang. uppsatsernas referenslistor.

Svaren på frågorna blev 82 på fråga 1 och 82 på fråga 2. Det ger följande uträkning:  $82+82=164$ . Vi önskar nå  $100+80=180$ . Vilket ger  $164/180=91\%$

## **7. Hur stor del av fjärrlånevolymen utgörs av utlån? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]**

Är utlånsvolymen större än inlån visar det på att vi har ett bra bestånd för våra låntagare + att vi har en attraktiv litteratur även för andra lärosäten och bibliotek – att vi ligger i framkant. Procenttalet för utlån till andra bibliotek omvandlas till en indikator (t.ex. om 53% utgörs av utlån blir indikatorn 5,3)

## **8. Fjärrlån: tid för bokbeställningar [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]**

Hur bra fungerar UB:s interna process här? Denna indikator är inte endast beroende av oss utan också till stor del hur snabbt beställningarna effektueras hos de bibliotek som vi beställer ifrån. Men det är ändå intressant att se om arbetsflödet håller samma standard över tid? Vi räknar tiden det tar från det att en låntagare gör beställningen via e-post till dess att boken mottas i Aleph. Vi tittar på t.ex. var 10:e beställning under ett år och noterar hur stor del av beställningarna studenten/anställda har fått inom fem dagar.

## **9. Hur stor del av det vi förvärvat (exkl. kurslitt, inkl gåvor) har lånats ut? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]**

Vi tittar på förvärvet två år bakåt och ser hur mycket av det som varit utlånat. Visar på kvalitet på våra samlingar - att förvärvet stämmer med vad utbildningen och forskningen efterfrågar. Vi har medvetet tagit med gåvor i denna indikator eftersom det också är något vi väljer att införliva i samlingen med målet att någon önskar låna dem.

## **10. Hur många besök har vår webb haft? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]**

Vi begränsar oss inte till "saker du kan göra själv" utan tar webben i stort och sätter det i relation till antalet presumtiva användare: studenter och anställda (15 000 studenter och 900 anställda). Siffran vi får fram får vägas mot liknande undersökningar vid andra högskolebibliotek samt mer ses som en intressant kurva år från år: ifall det går upp eller ner. Den visar på statusen på vår webbplats. Vi tar inte med databaser utan endast våra webbsidor.

**11. Hur stor del av inköpen har genererats av institutioner (lärare, forskare, studenter...)? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]**

Visar på hur integrerat UB är med institutionerna och avdelningar vid Miun – hur en del av lärosätets interna process fungerar. Säkrar god kvalitet på samlingarna.

**12. Hur stor del av handlingsplanernas mål har uppfyllts under året? [UTVECKLINGSPOTENTIAL]**

Visar på utvecklingspotentialen vid UB. Hur tänker vi framåt och ges det någon tid till utveckling? Sätter större krav på tydliga handlingsplaner. Vi tar inte endast med tvärgruppernas och samfällidas handlingsplaner utan även Lika villkor. Dock räknar vi inte med kompetensutvecklingsmål (t.ex. delta i konferenser), dessa bryts ut och används i avsedd indikator: kompetensutveckling.

**13. Kompetensutveckling [UTVECKLINGSPOTENTIAL]**

I de fall deltagande i kurser och konferenser nämns som mål i handlingsplanerna tas de med i denna indikator. Här läggs även individuella kompetensutvecklingsmål som genomförts – samlas in av bibliotekscheferna+ÖB. Visar på utvecklingspotentialen vid UB.

**14. Psykosociala enkäten [UTVECKLINGSPOTENTIAL]**

Resultat visar på utvecklingspotentialen vid UB. Vi använder den senaste undersökningen i uträkningen av Index. 17 frågor har valts ut och vi summerar och ser vilken grad (1-5) som fått mest svar.

**15. Avtal/Partners [SAMVERKAN]**

Hur många organisationer och företag samarbetar/har vi avtal med? Denna indikator sätts inte i relation till något annat än till sig själv över tid. Vi utgår från nuvarande situation med 19 samarbeten och ser ifall detta förändrar sig framöver.

**16. Externa kunder [SAMVERKAN]**

Hur många utlån (fjärrlån+lån ur vårt eget bestånd) har gått till externa låntagare *i regionen* (externa studenter, vanliga kommunmedborgare, företag, organisationer...)



## REFERENSER

*Bibliotekens förtjänst: en forskningsöversikt om den samhällsekonomiska nyttan av bibliotek* (2007) Svensk biblioteksforening

Tillgänglig: < <http://www.biblioteksforeningen.org/dpdata/nyheter/02924/files/bibl.fortjanst.pdf> >  
(2009-09-07)

Gibbons, Susan (2007) *The academic library and the net gen student: making the connections*. Chicago: The American Library Association

Johansson, A. (2009) *Dikt eller verklighet? En introduktion till biblioteksstatistik i Sverige och i andra länder*. Svensk biblioteksforening

Tillgänglig:  
< [http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Dikt eller verklighet.pdf](http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Dikt_eller_verklighet.pdf) >  
(2009-09-07)

Nilsson, Jan & Vall, Martina (2008) *Kvalitet inom universitets- och högskolebibliotek: redovisning av enkät*. SUHF, Forum för bibliotekschefer, Arbetsgruppen för kvalitetsfrågor

Tillgänglig:< <http://www.suhf.se/BinaryLoader.axd?OwnerID=51bfc2f3-8841-4d55-b08e-> >  
(2009-09-07)

Nyström, Viveca. (2006) Motiv, mål och mätetal - nyttovärdering av ett bibliotek. *InfoTrend* nr.4 s.102-106.

Tillgänglig:  
< [http://www.sfis.nu/Portals/images/default/infotrend/infotrend4\\_06/nyttovardering.pdf](http://www.sfis.nu/Portals/images/default/infotrend/infotrend4_06/nyttovardering.pdf) >  
(2009-09-07)

Nyström, Viveca & Sjögren, Linnéa (2008) *Nyttovärdering av bibliotek* Lund: BTJ Förlag

*Rekommendationer för kvalitetsarbete* (2009) Svensk biblioteksforening

Tillgänglig:  
< [http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Rek Kvalite UoH.pdf](http://www.biblioteksforeningen.org/organisation/dokument/pdf/Rek_Kvalite_UoH.pdf) >  
(2009-09-07)

Salomonsson, Tellervo (2003) *Att mäta bibliotek: en studie av två biblioteks verksamhetsberättelser*. Borås: Högskolan, Institutionen biblioteks- och informationsvetenskap (Magisteruppsats, 2003 : 106)

Tillgänglig: < <http://bada.hb.se/handle/2320/1020> > (2009-09-07)

# UTRÄKNING KVALITETSINDEX

Mittuniversitetets bibliotek, sep 2009

OMRÅDE	INDIKATORER	RESULTAT år 2008	Max	Procent av max/10 = k	k X VIKTNING	Summa per område	Del av totalen	ACCEPT-ABELT (Acc X viktning)	ÖNSKVÄRT (önskvärt k X viktning)	Önskvärd summa per område	Önskvärd del av totalen
FORSKNING	Hur stor del av de tidskrifter som citerar MIUN:s forskning har UB?	75%	85%	8,8	8,8X2,5= 22	42,8	22%		10X2,5 = 25	50	20%
	Nöjd forskarindex (Lektorsnivå/doktorander)?	15p	18p	8,3	8,3X2,5= 20,8				10X2,5 = 25		
UTBILDNING	Hur stor del av innehållet i C-/D-uppsatsernas referenslistor har UB servat med (bestånd+fjärrlån)?	75%	80%	9,4	9,4X1= 9,4	37,7	19%		10 X 1 = 10	50	20%
	Hur stor del av MIUN:s studenter på A-B nivå (HST) deltog i UB:s utbildning? (Institutionsinitierat)	49%	100%	4,9	4,9X1= 4,9				10 X 1 = 10		
	Hur stor del av MIUN:s studenter på C och över (HST) deltog i UB:s utbildning? (Institutionsinitierat)	70%	100%	7,0	7,0 X 1= 7,0				10 X 1 = 10		
	Hur ofta används användarinitierade frågevägar: lärobjekt, fråga biblioteket (nätet och över disk/tel), boka bibliotekarie? Antal per HST	2,2	3	7,3	7,3X1= 7,3				10 X 1 = 10		
	Nöjd studentindex?	164p	180p	9,1	9,1X1=9,1				10 X 1 = 10		
VERKSAMHETENS GRUND-FÖRUTSÄTTNING AR	Hur stor del av fjärrlånevolymen utgör utlån till andra bibliotek?	71%	80%	8,9	8,9X1=8,9	37,7	19%		10 X 1 = 10	50	20%

	Hur stor del av bokbeställningarna från studenter/anställda fås inom fem dagar?	38,8% <sup>2</sup>	50%	7,8	7,8X1=7,8				10 X 1 = 10		
	Hur stor del av det som förvärvats under de senaste två åren har varit utlånat (exkl. kurslitt)?	55%	100%	5,5	5,5X1=5,5				10 X 1 = 10		
	Hur många besök per student/anställd (individer) har UB:s webb haft?	19,4 besök	30 besök	6,5	6,5X1=6,5				10 X 1 = 10		
	Hur stor del av det som köpts in har genererats av institutioner/låntagare?	45%	50%	9,0	9,0X1=9,0				10 X 1 = 10		
<b>UTVECKLINGS-POTENTIAL</b>	Hur stor del av målen i UB:s handlingsplaner (Tvärgrupp/samfällid+Lika villkor) har genomförts?	81%	100%	8,1	8,1X3,25=26,3	58,7	30%		10X3,25= 32,5	75	30%
	Hur stor del av kompetensutvecklingsplanerna har genomförts (det som nämns i handlingsplaner+ vid medarbetarsamtal)?	78% <sup>3</sup>	100%	7,8	7,8X3,25=25,4				10X3,25= 32,5		
	Resultat Psykosociala enkäten?(den senaste genomförda)	3,5p	5,0p	7,0	7,0X1=7,0				10 X 1 = 10		
<b>SAMVERKAN</b>	Hur många organisationer/företag samarbetar UB med?	19 st	19 st	10,0	10X1,25=12,5	20,6	10%		10 X 1,25 = 12,5	25	10%
	Antal utlån till externa (fjärrlån + Ub:s eget material)?	13%	20 %	6,5	6,5X1,25=8,12				10 X 1,25= 12,5		
				<b>INDEX:</b>		<b>197,5</b>				<b>250</b>	

<sup>2</sup> Endast Sundsvalls siffra än så länge...

<sup>3</sup> En fiktiv siffra än så länge...

