

Kvalitetsindex

Universitetsbiblioteket 2012

INNEHÅLL

UPPDRAGET	2
DE 18 INDIKATORERNA.....	2
1. Hur stor del av de tidskrifter och konferensbidrag som citerar MIUN:s forskning har UB? [FORSKNING]	2
2. Nöjd forskarindex [FORSKNING]	2
3. Forskningspublikationer [FORSKNING]	3
4. Referenslistor i C- och D-uppsatser [UTBILDNING]	3
5. Undervisning i informationssökning [UTBILDNING].....	3
6. Hur ofta används individiniterade frågevägar: UB:s läroobjekt (t.ex. MIMA och databasernas guider), Fråga biblioteket (nätet), Frågor över disk eller tel, Boka bibliotekarie? [UTBILDNING]	4
7. Nöjd studentindex [UTBILDNING].....	5
8. Hur stor del av fjärrlånevolymen utgörs av utlån? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]....	5
9. Fjärrlån: tid för bokbeställningar [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR].....	6
10. Hur stor del av det vi förvärvat (exkl. kurslitt, inkl gåvor, inkl e-böcker som köps in på titelnivå) har lånats ut?[VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR].....	6
11. Hur stor är användningen av databaser? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]	6
12. Hur många besök har vår webb haft? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR].....	7
13. Hur stor del av inköpen har genererats av institutioner (lärare, forskare, studenter...)? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]	7
14. Hur stor del av handlingsplanernas mål har uppfyllts under året? [UTVECKLINGSPOTENTIAL]	8
15. Kompetensutveckling [UTVECKLINGSPOTENTIAL]	8
16. Psykosociala enkäten [UTVECKLINGSPOTENTIAL]	8
17. Avtal/Partners [SAMVERKAN]	9
18. Externa kunder [SAMVERKAN].....	9

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."*

DE 18 INDIKATORERNA

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

Databasen Scopus har använts. Indikatorn för 2012 bygger på tidskrifter och konferenser publicerade under 2011 som citerar tidskriftsartiklar och konferensbidrag med minst en MIUN-författare som publicerades 2008-2010.

Antalet titlar som citerar MIUN-forskning 2011: 146

Antalet av dessa titlar som UB erhåller: 109

Andel % (UBtitlar/alla titlar x 100): 75 %

Max = 85%

Procent av max $75/85 = 88\%$, ger **k = 8,8**

En lista på de tidskrifter som vi inte har skickas till "Mediegruppen".

2. Nöjd forskarindex [FORSKNING]

Målgrupp lektorsnivå, doktorander, professorer. Vi har valt ut följande frågor från UB:s enkät höstterminen 2011:

- 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.

- Medelvärde . Max=4,0.
- Medelvärde . Max=4,0.

c. Medelvärde Max=5,0.

d. Medelvärde . Max=5,0

Max tot= 18

Resultat medelvärde tot= 14,5, procent av max: $14,5/18 = 81\%$ ger **k= 8,1**

3. Forskningspublikationer [FORSKNING]

Antal nedladdningar per dokument?

Visade sig att det inte går att få fram dessa siffror ur Diva. Denna indikator var tänkt att bli ny för i år men vi får fundera ut en annan indikator inför nästa år.

4. Referenslistor i C- och D-uppsatser [UTBILDNING]

Vi använder DIVA. De flesta kontaktbibliotekarier får uppsatser inom sitt ämne. Var femte uppsats kollas referenserna på.

Ange om referensen:

1. Finns hos oss
2. Fjärrlånats av oss (räkna referensen om den har lånats in, behöver inte kolla kopplingen till låntagare)
3. Webb (många referenser är webbadresser – bra att skilja ut dessa från övrigt)
4. Övrigt

Ett problem är att det ännu inte läggs in så mycket uppsatser. Finns även svårigheter hur referenserna ska räknas tex referensen finns som bok hos oss men är angiven med en webbadress i referensen, tex flera kapitel med olika författare ur en bok? Vi bör dock alltid utgå från det sätt som studenten refererar till materialet, är det en länk till fri resurs på Internet räknas det som nr 3 "Webb", är det en referens till en bok med länk till vår inköpta e-bok blir det nr 1 "Finns hos oss", är det en referens till en bok utan länk och vi har den som tryckt eller som inköpt e-bok blir det nr 1 "Finns hos oss".

Totalt 2 360 referenser

UB:s bestånd 1 490 ref.

Fjärrlån via UB 44 ref.

Webb 588 ref

Övrigt 238 ref

Bestånd + fjärrlån 1 534 ref vilket ger 65 %

Vi anser att vi inte skall eftersträva 100% i detta fall eftersom en informationskompetent person även skall kunna hitta material utanför bibliotekets väggar/webbplats. 80% räcker.

$65/80 = 81\%$ vilket ger **k= 8,1**

5. Undervisning i informationssökning [UTBILDNING]

Vi mäter hur många som deltagit i UB: s undervisning *dels på grundläggande nivå* och *dels på avancerad nivå*. 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 på avancerad nivå kan det visa 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 exklusive de HST som läser helt nätbaserat. Anledningen till att vi valt bort de kurser som helt ligger via Internet är att UB:s undervisning inte används av dessa utbildningar. Det blir fel att ange förväntat antal deltagare från en kategori som behöver en annan form av didaktiskt stöd från UB. UB har dock ett stöd vad gäller handledning etc som riktar sig till dessa studenter och den mätningen finns med i indikator 6.

I 5a och 5b räknas endast institutionsinitierade bokningar, inte de bokningar som studenter gör på egen hand med sin kontaktbibliotekarie.

Antal studenter grundläggande nivå: 3 010 deltog, HST (exkl nät): 5 153, 58,5% **ger k= 5,8**

Antal studenter avancerad nivå: 59 deltog, HST (exkl nät): 671, 8,8 % , **ger k= 0,9**

6. 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.

Vi beslöt att vi räknar användningen under en månad (november) och sedan tar vi det värdet gånger 10. Just 10 var en kompromiss. Terminstiden ser vi som september till en vecka in i juni vilket skulle motivera 9 månader. Vi har även sommarkurser vilket skulle motivera 12 månader. Samtidigt ser vi att under juni, juli och augusti är det inte mycket aktivitet jämfört med resten av året. Därför valde vi 10 månader.

Uträkning 2011	
Frågor i disken & arbetsrum (besök och telefon)	22 890
Frågor via e-postformuläret "skicka e-post till biblioteket"	560
Frågor via skicka e-post till personal	289
Frågor via chatt	489
Boka bibliotekarie	235
Läroobjekt på webbplatsen	9 411
Summa totalt	33 874

Summa användariniterade frågevägar	33 874
Antal HST 2011	8 495
Aktivitet per HST	3,99

Max aktivitet per HST = 7,0
 Vi får $4,0/7,0 = v$ vilket ger **k= 5,7**

Tidigare önskvärda siffra på 3 "aktiviteter"/HST förändras i och med 2011. Siffran 3 byggde på att vi endast skulle ha räknat typiska referensfrågor. Vi valde dock i tidigt stadium att räkna alla de frågor och ärenden som studenter vill ha hjälp med. Därför behöver vi höja den önskvärda siffran per HST. Även andra personer som t.ex. lärare som frågar något vid disk räknas med då vi ser det som ett viktigt stöd för utbildningen vid lärosätet - hur stor utbildning vi har kan visas med hjälp av HST. Vilken siffra blir då önskvärd? Antalet visningar av läroobjekt ökade med ca.60% mellan år 2009 och 2010. Vi borde förvänta oss en likvärdig ökning för år 2011, så att summan totalt blir ca 65 000 frågor/ärenden/visningar. Räknat på 2010 års HST hamnar vi på en aktivitetsgrad motsvarande 7,0/HST.

7. Nöjd studentindex [UTBILDNING]

Vi har valt att använda MIUN:s studentundersökning som återkommer regelbundet vartannat år. Indexuträkningen får bygga på den senast gjorda vilket var år 2011. Andra frågan har ändrats detta år och begränsas till distansstudenternas erfarenhet. Den frågan är av högsta intresse för oss när lärosätet satsar på e-lärande.

Frågor som fanns med i 2011 års studentindex:

- Jag får tillgång till den information i den omfattning jag behöver på biblioteket?
- Jag tycker att jag som distansstudent har tillgång till den biblioteksfunktion jag behöver?

På första 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.

Andra frågan önskar vi nå 100.

Svaren på frågorna blev x på fråga 1 och y på fråga 2. Det ger $x+y=z$. Vi önskar nå $100+80=180$.

2011 nådde vi 143,9, vilket ger **k=8,0**

8. 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, med andra ord att vi ligger i framkant.

Vi räknar endast boklån, inte kopiebeställningar. Statistik från LIBRIS.

Fjärrlånevolym: 8 347
Antal utlån: 5 075

60,8% utgör utlån.
Max = 80%
 $60,8/80 = 76\%$ vilket ger $k= 7,6$

9. 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 beställningen läggs in i Aleph + en dag till för mottagande av beställningen. Slutdatum blir när det efterfrågade materialet mottagits i Aleph och noterar hur stor del av beställningarna studenten/anställda har fått inom fem dagar.

Räknas vartannat år.

2011 använder vi 2010 års siffra.

Totalt antal bokbeställningar 2 449
Anta beställningar med 5 eller färre antal leveransdagar: 706
 $706/2\ 449$ ger 28,8%.
Max = 50%
 $28,8/50 = 57,6$ vilket ger $k= 5,8$

10. Hur stor del av det vi förvärvat (exkl. kurslitt, inkl gåvor, inkl e-böcker som köps in på titelnivå) 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.

Viktigt att komma ihåg att lägga förvärvsorder även på gåvor

Totalt införlivade: 7 155
Utlånade: 3 914

För 2011 blir resultatet 55% vilket ger $k= 5,5$

11. Hur stor är användningen av databaser? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]

Vi tittar på antalet nedladdningar/antalet användare (studenter+anställda). En ny indikator inför år 2012. Tidigare år har användningen sett ut enligt följande:

År	Antal nedladdningar	Antal användare	Nedladdning /användare
2008	181 375	15 693	11,5
2009	286 564	20 046	14,2
2010	277 582	25 400	10,9

E-lärande är ett prioriterat område vid lärosätet därför föreslår vi att användningen borde ligga på 15.

2011:

Antal nedladdningar: 309 670

Antal användare: 20 117+1 163=21 280

Antal nedladdning per användare: 14,5

$14,5/15 = 97\%$ vilket ger **k=9,7**

12. 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. Siffran vi får fram får vägas mot liknande undersökningar vid andra högskolebibliotek samt mer ses som en intressant kurva år från år: ifall det blir förändringar mellan åren. Den visar på statusen på vår webbplats. Vi tar inte med databaser utan endast våra webbsidor.

Antal studenter, individer (inte HST) 2011	20 117
Antal anställda 2011	1 163
Presumtiva användare av webben	21 280

Antal besök under 2011	406 348
Presumtiva användare	21 280
Besök per användare	19,1

Max = 30

$19,1/30 = 64\%$ vilket ger **k= 6,4**

13. 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.

Ordrar/exemplar vi mottagit under 2011 i förvärvsklient. (behöver inte vara beställningar gjorda under 2011!) Ordern måste vara kodad som Köp – P. Även e-böcker räknas med. För e-böcker måste vi i efterhand lägga på en förvärvsorder för att de ska komma med i statistiken

Totalt har x anlänt och y av dessa inköp har genererats av institutioner vilket ger $y/x = z\%$.

Max = 60%

$z/60 = v\%$ vilket ger k

48% har genererats av institutioner, vilket ger $k=8,0$

14. 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 samfälligas handlingsplaner utan även Lika villkor. Dock räknar vi inte med kompetensutvecklingsmål (t.ex. delta i konferenser), dessa bryts ut och används i avsedd indikator 13.

Antal delmål inför år 2011: 95

Antal uppnådda: 67

$67/95 = 70\%$ vilket ger $k= 7,0$

Halvårsavstämning görs vid ledningsgruppsmötet i augusti.

15. 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.

Antal mål utifrån:

Verksamhetsgrupper och ledning samt medarbetarsamtal: 41st

Antal genomförda utifrån:

Verksamhetsgrupper och ledning samt medarbetarsamtal: 37st

$37/41 = 90\%$ vilket ger $k= 9,0$

16. Psykosociala enkäten [UTVECKLINGSPOTENTIAL]

Resultat visar på utvecklingspotentialen vid UB. Vi använder den senaste undersökningen i uträkningen av Index (från år 2011). 17 frågor har valts ut.

Medelvärde: 4,6 av 6,0 =77 % vilket ger $k= 7,7$

17. 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.

Företag, myndigheter och organisationer: 19st¹ vilket ger **k= 10,0**

18. Externa kunder [SAMVERKAN]

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

14,03 % av våra utlån (inkl. böcker vi lånat in för att låna ut) är till externa.

Max = 15

$14,03/15 = 93 \%$ vilket ger **k=9,3**

¹ Samarbetsavtal Länsbiblioteket Västernorrland, samarbetsavtal Härnösands kommun, FHI-Folkhälsoinstitutet, SCA, Tillväxtanalys (myndigheten), RUN-regionalt utvecklingsnätverk Härnösands kommun, "Att arbeta med skolbibliotek" 7,5p Länsbiblioteket Västernorrland, ARCANA-föreningen, Lärcentrum Härnösands kommun, Lärcentrum Jämtland, SIKÅ, Jämtlands läns landsting, Gymnasieskolor Jämtland, Gymnasieskolor Västernorrland, Länsmuséet Jämtland, Länsbiblioteket Jämtland, EDC – European Documentation Centre, UR-Utbildningsradion, Biblioteksnätverk Sundsvall.

UTRÄKNING KVALITETSINDEX för år 2011

Mittuniversitetets bibliotek, maj 2012

OMRÅDE	INDIKATORER	RESULTAT år 2011	Max	Procent av max/10 = k	k X VIKTNING	Summa per område 2011	Procent av önskvärd summa (1)	ACCEPTA BELT (Acc X vikt) (2)	ÖNSKVÄRT (önskvärt k X viktning)	Önsvärd summa per område	Önskvärd del av totalen
FORSKNING	1. Hur stor del av de tidskrifter som citerar MIUN:s forskning har UB?	75%	85%	8,8	X2,5=22,0	42,2	84,4%		10X2,5 = 25	50	20%
	2. Nöjd forskarindex (Lektorsnivå/doktorander)	14,5	18p	8,1	X2,5=20,2				10X2,5 = 25		
	3. Forskningspublikationer (antal nedladdningar per dokument)				X2,0=				10X2,0 = 20		
UTBILDNING	4. Hur stor del av innehållet i C-/D-uppsatsernas referenslistor har UB servat med (bestånd+fjärrlån)?	65%	80%	8,1	X1=8,1	28,5	57,0%		10 X 1 = 10	50	20%
	5a Hur stor del av MIUN:s studenter på A-C nivå (HST exkl nät) deltog i UB:s utbildning? (Institutionsinitierat)	58,4%	100%	5,8	X1=5,8				10 X 1 = 10		
	5b Hur stor del av MIUN:s studenter på D och över (HST exkl nät) deltog i UB:s utbildning? (Institutionsinitierat)	8,8%	100%	0,9	X1=0,9				10 X 1 = 10		
	6. Hur ofta används användarinitierade frågevägar: läroobjekt, chatt, e-post, besök vid disk, tel, boka bibliotekarie? Antal per HST	4,0	7	5,7	X1=5,7				10 X 1 = 10		
	7. Nöjd studentindex?	143,9	180p	8,0	X1=8,0				10 X 1 = 10		
VERKSAMHETENS GRUND-FÖRUTSÄTTNINGAR	8. Hur stor del av fjärrlånevolymen utgör utlån till andra bibliotek?	60,8%	80%	7,6	X0,5=3,8	35	70,0%		10 X 0,5 = 5	50	20%
	9. Hur stor del av bokbeställningarna från studenter/anställda fås inom fem dagar? (2010 års siffror)	28,8%	50%	5,8	5,8X0,5=2,9				10 X 0,5 = 5		
	10. Hur stor del av det som förvärvats under de senaste två åren har varit utlånat (exkl. kurslitt)?	54,7%	100%	5,5	X1,5=8,2				10 X 1,5 = 15		
	11. Hur stor är användningen av databaser?	14,5	15	9,7	X1=9,7				10 X 1 = 10		

OMRÅDE	INDIKATORER	RESULTAT år 2011	Max	Procent av max/10 = k	k X VIKTNING	Summa per område 2011	Procent av önskvärd summa (1)	ACCEPTA BELT (Acc X vikt) (2)	ÖNSKVÄRT (önskvärt k X viktning)	Önskvärd summa per område	Önskvärd del av totalen
	12. Hur många besök per student/anställd (individer) har UB:s webb haft?	19,1	30 besök	6,4	X1=6,4				10 X 1 = 10		
	13. Hur stor del av det som köpts in har genererats av institutioner/låntagare?	48%	60%	8,0	X0,5=4,0				10 X 0,5 = 5		
UTVECKLINGS POTENTIAL	14. Hur stor del av målen i UB:s handlingsplaner (Tvärgrupp/samfäll+Lika villkor) har genomförts?	70%	100%	7,0	X3,25=22,8	59,7	79,6%		10X3,25= 32,5	75	30%
	15. Hur stor del av kompetensutvecklingsplanerna har genomförts (det som nämns i handlingsplaner+ vid medarbetarsamtal)?	90%	100%	9,0	X3,25=29,2				10X3,25= 32,5		
	16. Resultat Psykosociala enkäten?(den senast genomförda)	77%	100%	7,7	X1=7,7				10 X 1 = 10		
SAMVERKAN	17. Hur många organisationer/företag samarbetar UB med?	19	19 st	10,0	10X1,25=12,5	24,1	96,4%		10 X1,25= 12,5	25	10%
	18. Antal utlån till externa (fjärrlån + Ub:s eget material)?	14,0	15 %	9,3	X1,25=11,6				10 X1,25= 12,5		
				INDEX:		189,5				250	

1. Ny kolumn för år 2010.

2. **Acceptabel nivå** är något som ledningsgruppen anger inför kommande år utifrån önskvärda prioriteringar och budget.