

Kvalitetsindex

Universitetsbiblioteket 2010

INNEHÅLL

Uppdraget	2
De 16 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. Referenslistor i C- och D-uppsatser [UTBILDNING].....	3
4. Undervisning i informationssökning [UTBILDNING]	3
5. Hur ofta används individiniterade frågevägar: UB:s läroobjekt, Fråga biblioteket (nätet), Frågor över disk eller tel, Boka bibliotekarie? [UTBILDNING]	4
6. Nöjd studentindex [UTBILDNING].....	5
7. Hur stor del av fjärrlånevolymen utgörs av utlån? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]	5
8. Fjärrlån: tid för bokbeställningar [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]	6
9. Hur stor del av det vi förvärvat (exkl. kurslitt, inkl gåvor) har lånats ut?[VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]	6
10. Hur många besök har vår webb haft? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]	6
11. Hur stor del av inköpen har genererats av institutioner (lärare, forskare, studenter...)? [VERKSAMHETENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR]	7
12. Hur stor del av handlingsplanernas mål har uppfyllts under året? [UTVECKLINGSPOTENTIAL].....	7
13. Kompetensutveckling [UTVECKLINGSPOTENTIAL].....	7
14. Psykosociala enkäten [UTVECKLINGSPOTENTIAL]	8
15. Avtal/Partners [SAMVERKAN].....	8
16. Externa kunder [SAMVERKAN]	8

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."*

Ett specifikt fortsatt uppdrag ges inför år 2010 i rektors uppdrag till biblioteket: "att fortsätta arbetet att utveckla biblioteksindex och följa upp det under 2010"

DE 16 INDIKATORERNA

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

Databasen Scopus har använts. Indikatorn för 2010 bygger på tidskrifter och konferenser publicerade under 2009 som citerar tidskriftsartiklar och konferensbidrag med minst en MIUN-författare som publicerades 2006-2008.

Antalet titlar som citerar MIUN-forskning 2009: 419

Antalet av dessa titlar som UB erhåller: 292

Andel % (292/419 x 100): 70%

Max = 85%

Procent av max 70/85 = 82%, ger **k = 8,2**

2. Nöjd forskarindex [FORSKNING]

Målgrupp lektorsnivå, doktorander, professorer. Vi har valt ut följande frågor från UB:s enkät vårterminen 2009:

- 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 1-5 poäng. 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.

- a. Medelvärde 3,1. Max=4,0.
- b. Medelvärde 3,5. Max=4,0.
- c. Medelvärde 4,0. Max=5,0.
- d. Medelvärde 4,4. Max=5,0

Max tot= 18

Resultat medelvärde tot= 15, procent av max: $15/18 = 83\%$ ger **k= 8,3**

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

Vi använder DIVA. De flesta kontaktbibliotekarier fick uppsatser inom sitt ämne och det blev ca 2-3 uppsatser/pers som gick igenom.

Totalt 1173 referenser

UB:s bestånd 757 ref.

Fjärrlån via UB 25 ref.

Övrigt 391 ref

Bestånd + fjärrlån 782 ref vilket ger $782/1173 = 66,66\%$

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.

$66,66/80=83,32\%$ vilket ger **k= 8,3**

4. Undervisning i informationssökning [UTBILDNING]

Vi mäter hur många som använt eller deltagit i UB: s undervisning *dels på grundläggande nivå (a-c) och dels på avancerad nivå (d 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 D-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.

En diskussion har förts hur vi ska räkna inbokad handledning (de som bokas in via webbformulär/tel etc)? Dessa kan även vid vissa tillfällen likställas med institutionsinitierad bokning. Nedan är dessa ej medräknade men beslut bör tas om de skall med vid nästa års uträkning. "Boka bibliotekarie" finns med i indikator 5.

Antal studenter A-C (grundnivå): 3196 deltog, HST: 7215, $44,3\%$ ger **k= 4,4**

Antal studenter D och över (avancerad nivå): 61 deltog, HST: 510, 12% , ger **k= 1,2**

5. 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]

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 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.

För 2009 har UB inte haft rutiner att på likställigt vis samla in data på respektive campusbibliotek. Därför blir siffran inte helt rättvis. Den månad vi vill använda oss av är november men för årets beräkning får vi lov att till viss del luta oss mot data från en undersökning i december 2008 vad gäller frågor vid disk.

December år 2008 hade vi 1274 frågor i disken (borträknat försäljning kontorsmaterial, växla pengar, var är toaletten?). Vi tittade på hur antalet infofrågor i Östersund den månaden förhåller sig till antalet infofrågor under november 2009. De förhåller sig som 96 till 140 vilket skulle motsvara 1858 frågor i nov 2009. Alltså: 96 förhåller sig till 140 som 1274 förhåller sig till 1858.

$1858 \times 10 = 18\ 580$ är den siffra vi använder för antalet frågor 2009.

Provuträkning 2009	
Frågor i disken*	18 580
Fråga biblioteket	492
Boka bibliotekarie	110
Läroobjekt på webbplatsen¹	14 108
Frågor ställda via telefon eller e-post	480
Frågor via e-postformuläret "skicka e-post till biblioteket"	241
Frågor via skicka e-post till personal	231
Summa totalt	34 242

*=december 2008 - 1274×10

Summa användariniterade frågevägar	34 242
Antal HST 2009	7 901
Aktivitet per HST	4,33

¹ statistik ur Google analytics för våra läroobjekt under november 2009

Max aktivitet per HST = 3,0
Vi får $4,33/3,0 = 1,44$ vilket ger $k = 14,4$

Reflektion: när vi satte maxvärdet till 3,0 utgick vi ifrån frågor som har med informationsökning att göra – vi tänkte oss frågor som kan förväntas från grupparbeten och liknande. Nu har vi även med andra frågor som inte är definierbara som traditionella referensfrågor. Maxvärdet borde nog ses över inför nästa år.

6. Nöjd studentindex [UTBILDNING]

Vi har valt att använda MIUN:s studentundersökning som återkommer regelbundet vart annat år. Indexuträkningen får bygga på den senast gjorda vilket var år 2008. En ny kommer att genomföras år 2010.

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 $82+82=164$. Vi önskar nå $100+80=180$. Vilket ger $164/180=91\%$
 $k = 9,1$

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, med andra ord att vi ligger i framkant.

För 2009 räknar vi endast lån, inte kopiaresor. Statistik från LIBRIS fjärrlån.

Fjärrlånevolym: 7 406
Antal utlån: 5 386

73% utgör utlån.
Max = 80%
 $73/80 = 91,25\%$ vilket ger $k = 9,1$

Inför nästa år måste vi ta ställning till om även kopiaresor skall med? Och hur påverkar inköp och användning av e-böcker denna indikator? T.ex så kan inte e-böcker fjärrlånas.

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 har räknat var 10:e beställning under ett år (ej kväll och helg) och noterar hur stor del av beställningarna studenten/anställda har fått inom fem dagar.

Total räknades 155 bokbeställningar varav 51 mottogs inom fem dagar, vilket utgör 32,9%.

Max = 50%

$32,9/50 = 65,8$ vilket ger $k=6,6$

9. Hur stor del av det vi förvärvat (exkl. kurslitteratur, 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.

För 2009 blir resultatet 44% vilket ger $k=4,4$

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. 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) 2009	19 047
Antal anställda 2009	968
Presumtiva användare av webben	20 015

Antal besök under 2009	326 107
Presumtiva användare	20 015
Besök per användare	16,29313

Max = 30

$16,29/30 = 54,3$ vilket ger $k=5,4$

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.

Ordrar/exemplar vi mottagit under 2009 i förvärvsklient. (behöver inte vara beställningar gjorda under 2009!) Ordern måste vara kodad som Köp – P. Även e-böcker har räknats med men statistiken bygger på manuella rutiner eftersom vi för närvarande inte lägger förvärvsposter/koder på e-bokinköpen

Totalt har 3 283 anlant och 1921 av dessa inköp har genererats av institutioner vilket ger $1921/3283 = 58,5\%$.

Max = 50%

$58,5/50 = 117\%$ vilket ger **k= 11,7**

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 13.

Antal delmål inför år 2009: 67

Antal uppnådda: 50

$50/60 = 83,3\%$ vilket ger **k= 8,3**

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.

Antal mål utifrån:

Tvärgrupper etc: 8st

Medarbetarsamtal/planeringsdagar: 47 st

Summa: 55

Antal genomförda utifrån:

Tvärgrupper etc: 6st

Medarbetarsamtal/planeringsdagar: 36st

Summa: 42

$42/55 = 76,36\%$ vilket ger **k= 7,6**

14. Psykosociala enkäten [UTVECKLINGSPOTENTIAL]

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

Medelvärde: 4,5 av 6,0² = 75% vilket ger **k= 7,5**

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. Inventeringen gjordes hösten 2009 så samma siffra används som i rapporten "Kvalitetsindex" från 2009.

Företag, myndigheter och organisationer: 19st³ vilket ger **k= 10,0**

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...)

13,26 % av våra utlån (inkl. böcker vi lånat in för att låna ut) är till externa.

Max = 20

13,26/20 = 66,3% vilket ger **k= 6,6**

² I enkäten som gick ut hösten 2009 användes graderingen 1-6.

³ 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, SIKa, Jämtlands läns landsting, Gymnasieskolor Jämtland, Gymnasieskolor Västernorrland, Länsmuséet Jämtland, Länsbiblioteket Jämtland, EDC – European Documentation Centre, UR-Utbildningsradion, Biblioteksnätverk Sundsvall.

UTRÄKNING KVALITETSINDEX
Mittuniversitetets bibliotek, feb 2010

OMRÅDE	INDIKATORER	RESULTAT år 2009	Max	Procent av max/10 = k	k X VIKTNING	Summa per område 2009	Del av totalen 2009	ACCEPT- ABELT (Acc X viktning)*	ÖNSKVÄRT (önskvärt k X viktning)	Önsvärd summa per område	Önskvärd del av totalen
FORSKNING	• Hur stor del av de tidskrifter som citerar MIUN:s forskning har UB?	70%	85%	8,2	8,2X2,5=20,5	41,25	21,07%		10X2,5 = 25	50	20%
	• Nöjd forskarindex (Lektorsnivå/doktorander)	15p	18p	8,3	8,3X2,5=20,75				10X2,5 = 25		
UTBILDNING	• Hur stor del av innehållet i C-/D-uppsatsernas referenslistor har UB servat med (bestånd+fjärrlån)?	66,66%	80%	8,3	8,3X1=8,3	37,4	19,10%		10 X 1 = 10	50	20%
	• Hur stor del av MIUN:s studenter på A-C nivå (HST) deltog i UB:s utbildning? (Institutionsinitierat)	44,3%	100%	4,4	4,4X1=4,4				10 X 1 = 10		
	• Hur stor del av MIUN:s studenter på D och över (HST) deltog i UB:s utbildning? (Institutionsinitierat)	12%	100%	1,2	1,2X1=1,2				10 X 1 = 10		
	• Hur ofta används användarinitierade frågevägar: lärobjekt, fråga biblioteket (nätet och över disk/tel), boka bibliotekarie? Antal per HST	4,33	3	14,4	14,4X1=14,4				10 X 1 = 10		
	• Nöjd studentindex?	164p	180p	9,1	9,1X1=9,1				10 X 1 = 10		
VERKSAMHETENS GRUND- FÖRUTSÄTTNINGAR	• Hur stor del av fjärrlånevolymer utgör utlån till andra bibliotek?	73%	80%	9,1	9,1X1=9,1	37,2	19,00%		10 X 1 = 10	50	20%

	<ul style="list-style-type: none"> Hur stor del av bokbeställningarna från studenter/anställda fås inom fem dagar? 	32,9%	50%	6,6	6,6X1=6,6				10 X 1 = 10		
	<ul style="list-style-type: none"> Hur stor del av det som förvärvats under de senaste två åren har varit utlånat (exkl. kurslitt)? 	44%	100%	4,4	4,4X1=4,4				10 X 1 = 10		
	<ul style="list-style-type: none"> Hur många besök per student/anställd (individer) har UB:s webb haft? 	16,29	30 besök	5,4	5,4X1=5,4				10 X 1 = 10		
	<ul style="list-style-type: none"> Hur stor del av det som köpts in har genererats av institutioner/låntagare? 	58,5	50%	11,7	11,7X1=11,7				10 X 1 = 10		
UTVECKLINGS-POTENTIAL	<ul style="list-style-type: none"> Hur stor del av målen i UB:s handlingsplaner (Tvärgrupp/samfällid+Lika villkor) har genomförts? 	83,3%	100%	8,3	8,3X3,25=26,98	59,18	30,23%		10X3,25= 32,5	75	30%
	<ul style="list-style-type: none"> Hur stor del av kompetensutvecklingsplanerna har genomförts (det som nämns i handlingsplaner+ vid medarbetarsamtal)? 	76,36%	100%	7,6	7,6X3,25=24,7				10X3,25= 32,5		
	<ul style="list-style-type: none"> Resultat Psykosociala enkäten?(den senast genomförda) 	75%	100%	7,5	7,5X1=7,5				10 X 1 = 10		
SAMVERKAN	<ul style="list-style-type: none"> Hur många organisationer/företag samarbetar UB med? 	19	19 st	10,0	10X1,25=12,5	20,75	10,60%		10 X1,25 = 12,5	25	10%
	<ul style="list-style-type: none"> Antal utlån till externa (fjärrlån + Ub:s eget material)? 	13,26%	20 %	6,6	6,6X1,25=8,25				10 X1,25= 12,5		
				INDEX:		195,78				250	

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