

# Kvalitetsindex

## Universitetsbiblioteket 2011

### 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 (t.ex. MIMA och databasernas guider), 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 2011 i rektors uppdrag till biblioteket: "att fortsätta arbetet att utveckla biblioteksindex och följa upp det under 2011".

## 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 2011 bygger på tidskrifter och konferenser publicerade under 2010 som citerar tidskriftsartiklar och konferensbidrag med minst en MIUN-författare som publicerades 2007-2009.

Antalet titlar som citerar MIUN-forskning 2010: 476

Antalet av dessa titlar som UB erhåller: 323

Andel % (323/476 x 100): 68%

Max = 85%

Procent av max 68/85 = 80%, ger **k = 8,0**

Antalet titlar som citerar MIUN-forskning har ökat från 419 till 476, ökning med 14%. UB följer dock inte ökningen med samma procent, ökar med 11%. Därför minskar värdet med 2%, från 82% år 2009 till 80% år 2010.

### 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 1416 referenser*

UB:s bestånd 833 ref.

Fjärrlån via UB 30 ref.

Övrigt 553 ref

*Bestånd + fjärrlån 863 ref vilket ger  $863/1416 = 60,95\%$*

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.  
 $60,95/80=76,19\%$  vilket ger **k= 7,6**

### 4. Undervisning i informationssökning [UTBILDNING]

Vi mäter hur många som använt eller 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 även en andra gång på avancerad nivå 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.

Antal studenter grundläggande nivå: 3432 deltog, HST: 8474,  $40,5\%$  ger **k= 4,0**

Antal studenter avancerad nivå: 132 deltog, HST: 658,  $20\%$ , ger **k= 2,0**

Vi kan här se att vi inte nått lika många studenter på grundutbildningen med vår utbildning i informationssökning som vid tidigare år, år 2009 nådde vi  $44,3\%$  och år 2010  $40,5\%$ . Däremot ser det bättre ut på avancerad nivå,  $12\%$  år 2009 och  $20\%$  år 2010.

Antalet totalt som deltagit i undervisningen har ökat från 3 257 till 3 564.

**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 (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.

<b>Uträkning 2010</b>	
<b>Frågor i disken</b>	21 700
<b>Fråga biblioteket</b>	440
<b>Boka bibliotekarie</b>	245
<b>Läroobjekt på webbplatsen</b>	23 024 <sup>1</sup>
<b>Frågor ställda via telefon eller e-post</b>	Ingår i frågor disk
<b>Frågor via e-postformuläret "skicka e-post till biblioteket"</b>	263
<b>Frågor via skicka e-post till personal</b>	253
<b>Summa totalt</b>	<b>45 925</b>

<b>Summa användariniterade frågevägar</b>	45 925
<b>Antal HST 2010</b>	9 350
<b>Aktivitet per HST</b>	4,91

Max aktivitet per HST = 3,0

Vi får  $4,91/3,0 = 1,64$  vilket ger  $k = 16,4$

*Reflektion:* när vi satte maxvärdet till 3,0 utgick vi ifrån frågor som har med informationssökning 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.

<sup>1</sup> Vi bytte statistikverktyg till Google Analytics från AWstats. Jämför vi år 2009 med hjälp av Google Analytics ser vi att siffran för 2009 skulle ha varit 4 623 och för år 2010 blev den 7 544. Detta ger en ökning på 63,2%. Vi lägger den ökningen på summan från förra året.

## 6. 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 2010. 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 2010 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 82 på fråga 1 och 75 på fråga 2. Det ger  $82+75=157$ . Vi önskar nå  $100+80=180$ . Vilket ger  $157/180=87\%$

**k= 8,7**

k-värdet har minskat från 9,1 till 8,7 vilket troligen beror på att man ändrat en av frågorna som numera endast riktar sig till distansstudenterna. En målgrupp som vi väl är medvetna om att vi inte når till fullo med våra tjänster.

## 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 2010 räknar vi endast lån, inte kopiebeställningar. Statistik från LIBRIS.

Fjärrlånevolym: 8 510

Antal utlån: 4 964

58% utgör utlån.

Max = 80%

$58/80 = 72,5\%$  vilket ger **k= 7,2**

Här ser vi en minskning av antalet utlån. År 2009 låg siffran på 73% av totala volymen fjärrlån. Den totala fjärrlånevolymen har ökat från 7 406 till 8 510, en ökning med 15% samtidigt har antalet fjärrutlån minskat från 5 386 år 2009 till 4 964 år 2010, en minskning med 9%. Fjärrinlånen har ökat markant från 2 020 år 2009 till 3 546 år 2010, en ökning med 75% (!).

Att värdet på denna indikator sjunker skulle kunna bero på att vi köper in fler e-böcker som inte kan fjärrlånas, men detta kan inte vara fallet detta år eftersom inlånen har ökat så pass mycket. Har vi köpt in fel sorters böcker? Det kan inte heller vara fallet eftersom indikator 9 visar på en ökning av antalet utlån på de böcker vi nyligen förvärvat.

Kan det vara efterfrågan av äldre litteratur som har ökat? Vi behöver analysera detta resultat.

### 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 och noterar hur stor del av beställningarna studenten/anställda har fått inom fem dagar.

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  $k=5,8$

### 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.

Totalt införlivade: 7 094

Utlånade: 3 621

För 2010 blir resultatet 51% vilket ger  $k=5,1$

### 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) 2010	24 405
Antal anställda 2010	995
<b>Presumtiva användare av webben</b>	<b>25 400</b>

<b>Antal besök under 2010</b>	<b>391 309</b>
Presumtiva användare	25 400
<b>Besök per användare</b>	<b>15,40587</b>

Max = 30  
15,41/30 = 51,4 vilket ger **k= 5,1**

### **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 2010 i förvärvsklient. (behöver inte vara beställningar gjorda under 2010!) Ordern måste vara kodad som Köp – P.

Även e-böcker har räknats med.

Totalt har 3 373 anlönt och 1901 av dessa inköp har genererats av institutioner vilket ger  $1901/3373 = 56,4\%$ .

Max = 50%

$56,4/50 = 113\%$  vilket ger **k= 11,3**

### **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 2010: 75

Antal uppnådda: 60

$60/75 = 80,0\%$  vilket ger **k= 8,0**

Här har vi förbättrat oss jämfört med 2009 då vi nådde 75% av målen.

### **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:*

Verksamhetsgrupper och ledning: 3st

Medarbetarsamtal<sup>2</sup>/planeringsdagar: 47st

Summa: 50

*Antal genomförda utifrån:*

Verksamhetsgrupper och ledning: 2st

---

<sup>2</sup> Medarbetarsamtalen flyttades fram till våren 2011, därför använder vi siffror från 2009 vad gäller dem.

Medarbetarsamtal/planeringsdagar: 36st  
Summa: 38

$38/50 = 76,0\%$  vilket ger **k= 7,6**

#### **14. Psykosociala enkäten [UTVECKLINGSPOTENTIAL]**

Resultat visar på utvecklingspotentialen vid UB. Vi använder den senaste undersökningen i uträkningen av Index (från år 2009). 17 frågor har valts ut.

Medelvärde: 4,5 av 6,0<sup>3</sup> = 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.

Företag, myndigheter och organisationer: 19st<sup>4</sup> 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...)

**13,16 %** av våra utlån (inkl. böcker vi lånat in för att låna ut) är till externa.

Max = 20

$13,16/20 = 65,8\%$  vilket ger **k= 6,6**

---

<sup>3</sup> I enkäten som gick ut hösten 2009 användes graderingen 1-6.

<sup>4</sup> 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**
**Mittuniversitetets bibliotek, mars 2011**

OMRÅDE	INDIKATORER	RESULTAT år 2010	Max	Procent av max/10 = k	k X VIKTNING	Summa per område 2010	Procent av önskvärd summa (1)	ACCEPT- ABELT (Acc X viktning) (2)	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?	68%	85%	8,0	8,0X2,5=20,0	<b>40,75</b>	81,5%		10X2,5 = 25	<b>50</b>	<b>20%</b>
	• 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)?	60,95%	80%	7,6	7,6X1=7,6	<b>38,7</b>	77,4%		10 X 1 = 10	<b>50</b>	<b>20%</b>
	• Hur stor del av MIUN:s studenter på A-C nivå (HST) deltog i UB:s utbildning? (Institutionsinitierat)	40,5%	100%	4,0	4,0X1=4,0				10 X 1 = 10		
	• Hur stor del av MIUN:s studenter på D och över (HST) deltog i UB:s utbildning? (Institutionsinitierat)	20%	100%	2,0	2,0X1=2,0				10 X 1 = 10		
	• Hur ofta används användarinitierade frågevägar: lärobjekt, fråga biblioteket (nätet och över disk/tel), boka bibliotekarie? Antal per HST	4,91	3	16,4	16,4X1=16,4				10 X 1 = 10		
	• Nöjd studentindex?	157p	180p	8,7	8,7X1=8,7				10 X 1 = 10		
VERKSAMHETENS GRUND- FÖRUTSÄTTNINGAR	• Hur stor del av fjärrlånevolymer utgör utlån till andra bibliotek?	58%	80%	7,2	7,2X1=7,2	<b>34,5</b>	69,0%		10 X 1 = 10	<b>50</b>	<b>20%</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur stor del av bokbeställningarna från studenter/anställda fås inom fem dagar?</li> </ul>	28,8%	50%	5,8	5,8X1=5,8				10 X 1 = 10		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur stor del av det som förvärvats under de senaste två åren har varit utlånat (exkl. kurslitt)?</li> </ul>	51%	100%	5,1	5,1X1=5,1				10 X 1 = 10		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur många besök per student/anställd (individer) har UB:s webb haft?</li> </ul>	15,41	30 besök	5,1	5,1X1=5,1				10 X 1 = 10		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur stor del av det som köpts in har genererats av institutioner/låntagare?</li> </ul>	56,4	50%	11,3	11,3X1=11,3				10 X 1 = 10		
<b>UTVECKLINGS-POTENTIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur stor del av målen i UB:s handlingsplaner (Tvärgrupp/samfällid+Lika villkor) har genomförts?</li> </ul>	80,0%	100%	8,0	8,0X3,25=26,0	<b>58,2</b>	77,6%		10X3,25= 32,5	<b>75</b>	<b>30%</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur stor del av kompetensutvecklingsplanerna har genomförts (det som nämns i handlingsplaner+ vid medarbetarsamtal)?</li> </ul>	76,0%	100%	7,6	7,6X3,25=24,7				10X3,25= 32,5		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultat Psykosociala enkäten?(den senast genomförda)</li> </ul>	75%	100%	7,5	7,5X1=7,5				10 X 1 = 10		
<b>SAMVERKAN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hur många organisationer/företag samarbetar UB med?</li> </ul>	19	19 st	10,0	10X1,25=12,5	<b>20,75</b>	83,0%		10 X1,25 = 12,5	<b>25</b>	<b>10%</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Antal utlån till externa (fjärrlån + Ub:s eget material)?</li> </ul>	13,16%	20 %	6,6	6,6X1,25=8,25				10 X1,25= 12,5		
				<b>INDEX:</b>		<b>192,9</b>				<b>250</b>	

1. Ny kolumn för år 2010.

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