



Bibliotekets studentenkät 2013
Resultat och analys

Högskolebiblioteket
Högskolan i Halmstad

Abstrakt

Under april 2013 genomfördes en enkätundersökning om biblioteket. Den riktade sig till studenter inskrivna på Högskolan i Halmstad. Här redovisas resultatet och görs en jämförelse med förgående enkät 2009.

| | |
|--------------------------------------------|-----------|
| Inledning | 1 |
| Metod | 1 |
| Resultat av enkäten | 3 |
| <i>Service och bemötande</i> | <i>4</i> |
| <i>Informationsresurser</i> | <i>6</i> |
| <i>Lokaler och miljö</i> | <i>8</i> |
| <i>Bakgrundsvariabler</i> | <i>9</i> |
| Sammanfattning och slutsatser | 11 |
| Bilagor | |
| <i>Bilaga 1. Matrisfrågor</i> | |
| <i>Bilaga 2. Diagram enval och flerval</i> | |
| <i>Bilaga 3. Frågorna i klartext</i> | |

Biblioteksenkäten 2013 – studenter

Inledning

Under våren 2013 genomfördes två enkätundersökningar om biblioteket. Den ena riktade sig till studenter vid Högskolan i Halmstad och den andra riktade sig till anställda vid Högskolan i Halmstad. Doktorander ingår i personalenkäten. Undersökningarna redovisas i två olika rapporter. Här redovisas resultatet av studentenkäten.

Enkätundersökningarna är ett led i bibliotekets kvalitetsarbete. Vi vill ta reda på hur användarna uppfattar och använder biblioteket och vad som kan förbättras. Vi har tidigare genomfört flera enkätundersökningar, den senaste år 2009. Dessa har riktat sig till både studenter och personal. Det är därför svårt att jämföra de två senaste undersökningarna rakt av. Frågorna som ställdes överensstämmer till en del i de båda enkäterna, men några frågor är nya och några från enkäten 2009 har utgått.

Metod

Enkäten gjordes i QuickSearch, det enkätverktyg som högskolan upphandlat. Enkäten är webbaserad och skickas ut till vald population via e-post. Bibliotekets föregående enkät, 2009, gjordes på samma sätt, medan tidigare enkäter har delats ut i pappersformat.

Frågorna vi ställde indelas i tre stora områden: service och bemötande, informationsresurser samt lokaler och miljön. Vidare fick studenterna svara på frågor om vad de gjort (och hur ofta de gjort det) på biblioteket och på bibliotekets hemsida. Efter varje grupp av frågor fanns möjlighet till fria kommentarer.

Enkäten skickades ut i början av april via e-post till alla studenter som var inskrivna vid högskolan vårterminen 2013 och hade en e-postadress från högskolan, totalt 6311 personer. Två påminnelser skickades ut och enkäten avslutades efter 2 veckor. Alla utskick och själva enkäten var på både svenska och engelska.

Svarsfrekvensen var 8% (9% , 552 personer, påbörjade och 8%, 502 personer, fullföljde enkäten). Detta anses som ett tillförlitligt antal svar för denna typ av enkätutskick trots att svarsfrekvensen synes låg.

Varje fråga är ett påstående där respondenten får svara på en sexgradig skala från ”instämmer inte alls” till ”instämmer helt”. Ett sjunde

alternativ ”vet ej/ingen åsikt” finns på varje delfråga. Vi har räknat ut ett nöjd-kund-index, NKI på totalen och de olika delarna. Med NKI kan man jämföra sig med sina egna mätningar över tid och med andra inom samma bransch och med andra branscher eller samhällssektorer.

NKI är ett aggregerat nyckeltal som byggts upp av resultatet från frågorna på de tre delområdena.

NKI som metod: Så här räknas index ut:

Poängen börjar på 0 eftersom en procentskala är 0-100 %

| Svarsalternativ | Poäng för resp. svarsalternativ | Antal svar | Summa | Indexvärde | Medelvärde | Transform tillbaka till index | Index |
|------------------------|---------------------------------|------------|-------|------------|------------|-------------------------------|-----------|
| 1. Instämmer inte alls | 0 | 12 | 0 | | | | |
| 2. | 1 | 43 | 43 | | | | |
| 3. | 2 | 99 | 198 | | | | |
| 4. | 3 | 177 | 531 | | | 100 % | |
| 5. | 4 | 179 | 716 | | | / | |
| 6. Instämmer helt | 5 | 36 | 180 | | | 5 steps | |
| Vet ej | | 19 | | | | = | |
| | | 546 | 1668 | 61% | 4,05 | x | 20 = 61,1 |

1. Antalet svar multipliceras med poäng. Ex. 36 st har svarat Instämmer helt, detta multipliceras med 5 = 180. "Vet ej"-svar ingår aldrig.

2. Summering av alla poäng.

3. För att få fram indexvärdet, nöjdhetsgraden, dividerar man summan 1668 (den totala poängsumman för frågan) med det maximalt möjliga poängvärdet (dvs om alla anger svarsalternativ 6 i frågan =546x5=2730).
Alltså: 1668 delat med 2730.
Detta ger en nöjdhetsgrad på 61%

För att enkelt räkna om från indexvärde 61% till medelvärde 4,05:
 $61,1 / (100/5) = 3,05$
sedan $3,05 + 1 = 4,05$

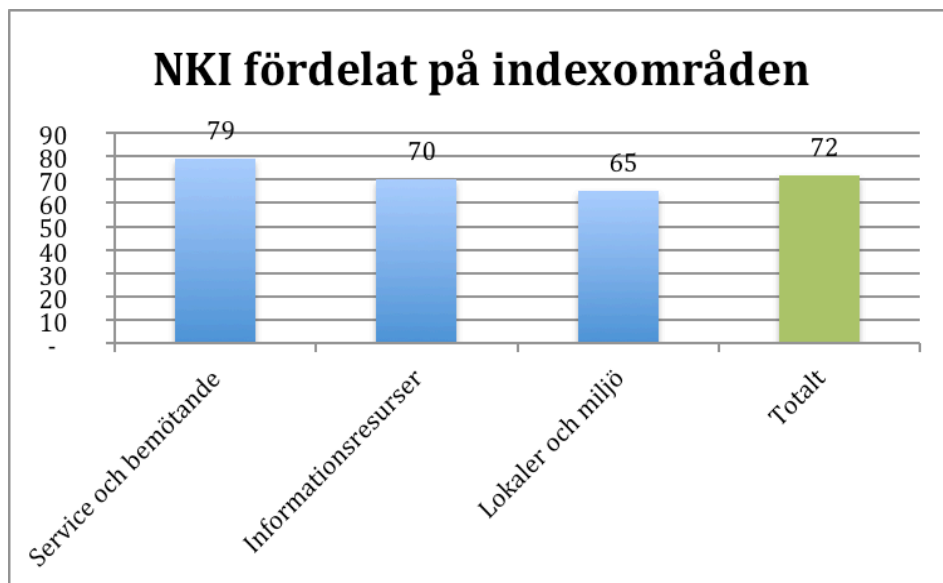
För att enkelt räkna om från medelvärde 4,05 till indexvärde 61%:
 $4,05 - 1 = 3,05$ sedan
 $3,05 \times (100/5) = 61$

NKI \geq 70 räknas som ett bra resultat, där NKI \geq 80 är excellent

NKI på 60-69 är godkänt

NKI $<$ 60 är underkänt (eller kallas ”med förbättringspotential” men det skulle vi vilja säga finns inom alla värden)

Resultat av enkäten

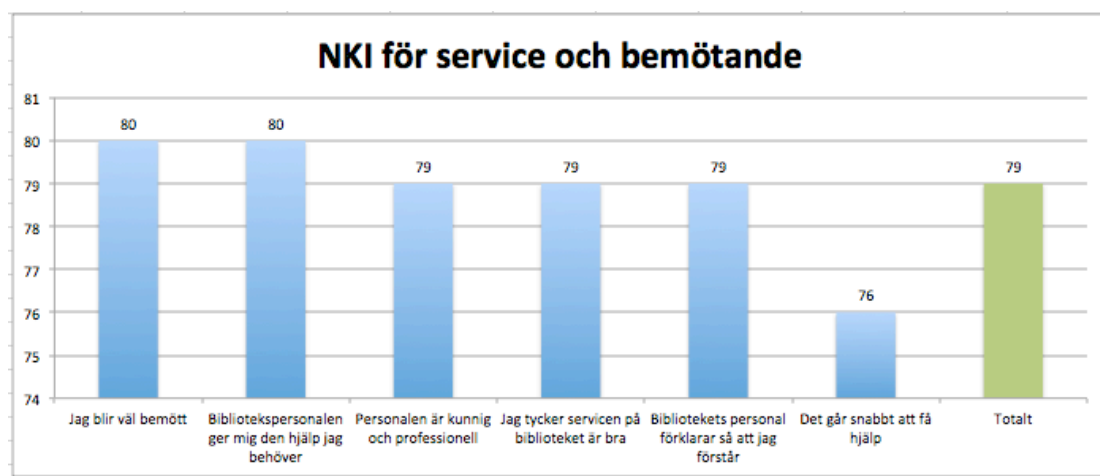


Då vi i enkäten 2009 inte använde oss av NKI, nöjd-kund-index, utan medelvärden för att jämföra med tidigare enkäter, har vi också räknat ut medelvärden för 2013 års enkät för att kunna jämföra resultaten av de två enkäterna. Medelvärdet är uträknat på en 6-gradig skala där ”Instämmer inte alls” är 1 och ”Instämmer helt” är 6.

| Medelvärden | 2013 | | 2009 |
|------------------------------|------|---|------|
| Service och bemötande | 4,9 | | 4,9 |
| Informationsresurser (media) | 4,6 | ▲ | 4,4 |
| Lokaler och miljö | 4,3 | ▼ | 4,4 |
| Totalt | 4,6 | | 4,6 |

Enkäten 2009 och därmed dess medelvärden gäller för både studenter och personal då alla svarade på samma enkät. För området bemötande har vi räknat om medelvärdena så att de gäller endast studenter i 2009 års enkät. Vi har räknat om medelvärdena endast inom detta område. Inom de andra områdena såg vi inga skillnader mellan studenter och personal och använder de medelvärden vi räknat ut 2009.

Service och bemötande



| Medelvärden | 2013 | 2009 |
|----------------------------------------------------|------|-------|
| Jag blir väl bemött | 5,0 | 5,0 |
| Bibliotekspers. ger mig den hjälp jag behöver | 5,0 | 5,0 |
| Personalen är kunnig och professionell | 4,9 | 4,9 |
| Jag tycker att servicen på biblioteket är bra | 4,9 | - |
| Bibliotekets personal förklarar så att jag förstår | 5,0 | 5,0 |
| Det går snabbt att få hjälp | 4,8 | 4,5 ▲ |
| Totalt | 4,9 | 4,9 |

I snitt 10% svarade ”Vet ej/kan inte svara” på frågorna om service och bemötande.

Biblioteket får höga värden inom området service och bemötande. NKI ligger på 79 och två av frågorna har NKI på 80, excellent. Lägst värde inom detta område är NKI 76 för ”det går snabbt att få hjälp”. Om vi jämför med tidigare enkät så är medelvärdena samma för alla värden utom för ”det går snabbt att få hjälp” där vi har tydligt förbättrat oss, en ökning med 0,3.

Vi hoppas detta är ett resultat av att vi ständigt diskuterar bemötandefrågor och att vi aktivt gått in för att förbättra servicen och snabbheten med att få hjälp. Vi har sedan förra enkäten flyttat ihop diskarna för olika funktioner (lån, referenshjälp, teknisk support) så att vi kan hjälpas åt att svara på frågor och svara i telefon. Under perioder vi vet att det är hög belastning, t. ex. terminsstart, har vi extra bemanning

och kallar på hjälp när det kör ihop sig. ”Låna själv-automaterna” fungerar numera tillfredställande (2009 fungerade automaterna bara ibland), vilket har minskat köerna till lånedisken.

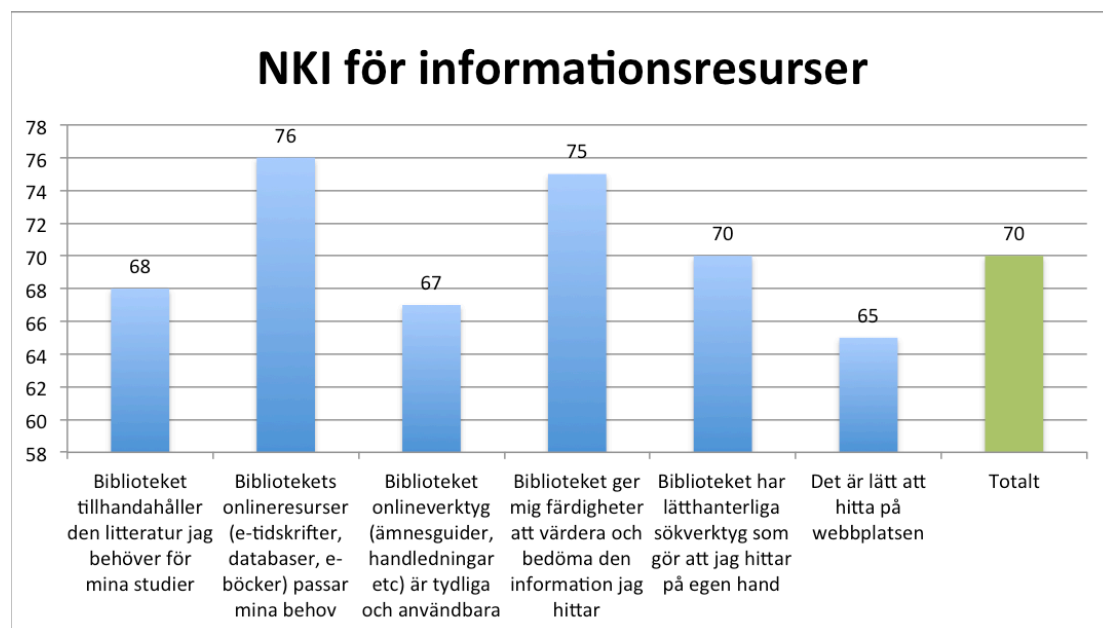
Ytterligare en bidragande orsak till att det går snabbare är att referensexemplaren av kurslitteratur som tidigare var placerade bakom disk och lånades ut nu finns i öppna hyllor

Vi har fått många kommentarer om service och bemötande, till största delen positiva och berömande, men också en del negativa. Kommentarer alltifrån ”trevliga, hjälpande, kunniga” till ”upplevt att servicen är mycket dålig”. Några tycker att personalen förklarar för ingående och några att personalen förklarar för lite. Man är missnöjd med utskriftssystemet och den hjälp man får, eller inte anser sig få, med strulande utskrifter. Flera är missnöjda och känner sig illa behandlade då de inte fått den hjälp de efterfrågat utan upplever att personalen förväntar sig att de ska kunna hitta själva och inte hjälper dem fullt ut.

Vi måste hålla diskussionen om bemötande levande, inte minst avvägningar om hur man hjälper användare att lära sig hitta, vår pedagogiska roll, och hur man verkligen ser till att de får den hjälp de behöver.

Förväntningarna på vad biblioteket kan hjälpa till med har förändrats över åren. Förutom traditionella biblioteksfrågor som hjälp med informationssökning och referenshantering förväntas bibliotekets personal nu också vara experter på utskriftssystem, kopiatorer, datorer och datorprogram.

Informationsresurser



| Medelvärden | 2013 | | 2009 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|--------------|
| Biblioteket tillhandahåller den litteratur jag behöver för mina studier | 4,4 | ▲ | 4,2 |
| Bibliotekets onlineresurser (e-tidskrifter, databaser, e-böcker) passar mina behov | 4,8 | ▲▲ | 4,5* |
| Bibliotekets onlineverktyg (ämnesguider, handledningar etc.) är tydliga och användbara | 4,3 | - | - |
| Biblioteket ger mig färdigheter att värdera och bedöma den information jag hittar | 4,8 | - | - |
| Biblioteket har lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar på egen hand | 4,5 | - | - |
| - | - | - | - |
| Det är lätt att hitta på webbplatsen | 4,2 | ▼ | 4,3 |
| Totalt | 4,5** | ▲ | 4,4** |

*2009 ställdes frågan annorlunda: medelvärde 4,3 för tidskrifter, 4,7 för databaser, sammanslaget 4,5

** gäller media

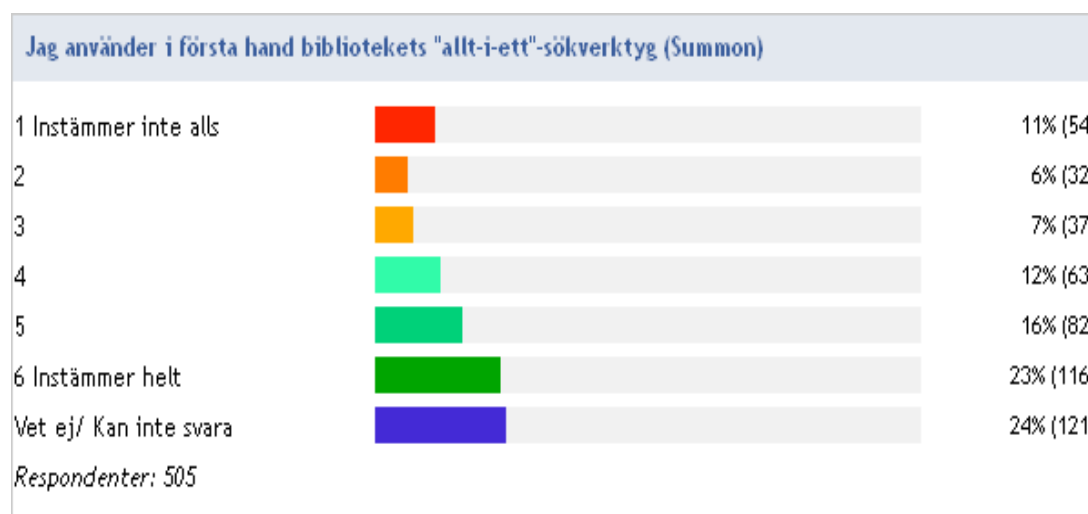
Bibliotekets informationsresurser får ett NKI på 70 vilket är bra resultat, om än gränsen till bara godkänt. Särskilt nöjd är man med e-resurserna med ett NKI på 76. Om man tittar på medelvärden har det höjts rejält sedan 2009 för just e-resurser, från 4,5 till 4,8. Detta är en naturlig följd av att vi nu prenumererar på fler fulltextdatabaser och antalet e-böcker

har mer än fördubblats. Det är också detta som gör att medelvärdet för informationsresurser är högre 2013 än 2009 (4,5 jämfört med 4,4). Ett NKI under 70 får ”den litteratur jag behöver för mina studier” (68), onlineverktygen (67) och själva webbplatesen (65). Medelvärdet för webbplatsen har också sjunkit med 0,1.

Många av kommentarerna om informationsresurser (även kommentarer på andra ställen) handlar om otillräcklig tillgång till kurslitteraturen och att lånetiden är för kort. Man föreslår att den skall finnas som e-bok och det är ju också något vi köper när den finns i e-format för bibliotek.

Man önskar att bibliotekets katalog hade någon form av felstavningshjälp och klagar också på att katalogen kan vara långsam. Hemsidorna är svåra att hitta på och flera har skrivit att det gäller för hela högskolans webb.

Några har genom enkäten blivit uppmärksammade på flera av bibliotekets resurser som de inte visste fanns och tackar för detta. Att man inte känner till bibliotekets resurser är något vi ska ha i åtanke vid marknadsföringen av biblioteket. Många berömmar också de resurser som finns i kommentarerna.

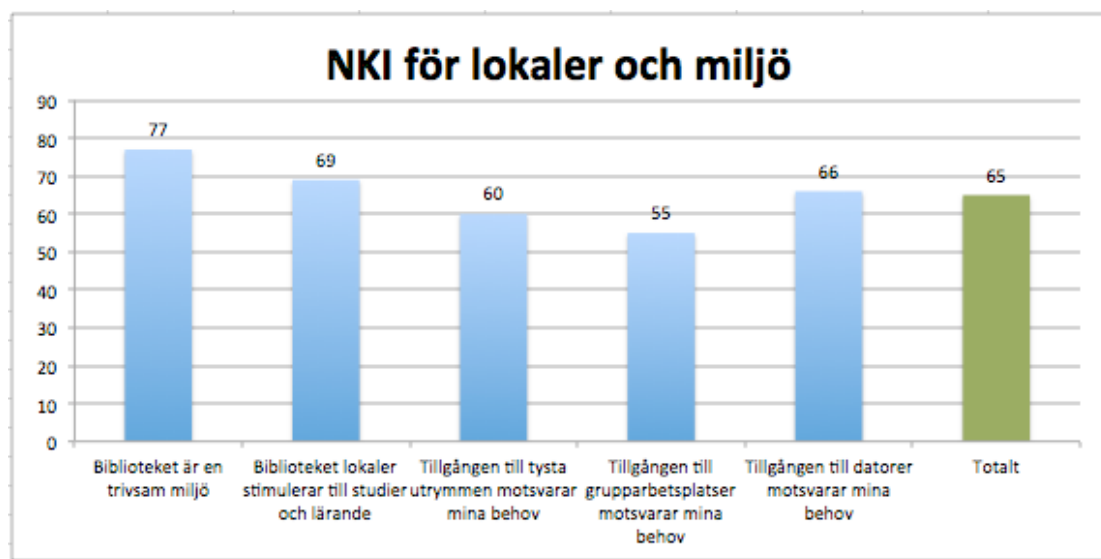


Frågan om Summon är inte medräknad i NKI för informationsresurser, då den ställdes som ett påstående och inte som en attitydfråga. Enligt enkäten är det ungefär hälften som använder Summon i första hand.

I kommentarerna tycker flera att Summon är svårbegriplig, att man får för många träffar och det är svårt att göra begränsningar. Användarna blir frustrerade av att allt inte är i fulltext och inser inte att många poster hämtas från referensdatabaser och inte finns i fulltext.

Att allt inte är i fulltext är ett generellt problem när man hittar material, var man än söker, i våra databaser eller med Google eller Google Scholar.

Lokaler och miljö



| Medelvärden | 2013 | | 2009 |
|-----------------------------------------------------------------------|------|-----|------|
| Biblioteket är en trivsamt miljö | 4,8 | ▲ | 4,7 |
| Bibliotekets lokaler stimulerar till studier och lärande | 4,5 | - | - |
| Tillgången till tysta utrymmen i biblioteket motsvarar mina behov | 4,0 | | 4,0 |
| Tillgången till grupparbetsplatser i biblioteket motsvarar mina behov | 3,8 | ▼▼▼ | 4,6 |
| Tillgången till datorer i biblioteket motsvarar mina behov | 4,3 | ▲▲ | 4,0 |
| Totalt | 4,3 | ▼ | 4,4 |

Bibliotekslokalen och miljön är den del som studenterna är minst nöjda med av de undersökta områdena. NKI för lokalen är 65 – alltså godkänt men inte bra. Man tycker att biblioteket är en trivsamt miljö, NKI=77, ett bra resultat, men de enskilda delarna får alla ett NKI under 70. Allra sämst är tillgången till grupparbetsplatser som får underkänt, NKI=55.

När man jämför medelvärden 2013 och 2009 är det två faktorer som blivit bättre: biblioteket är en trivsamt miljö och tillgången till datorer. Tillgången till datorer får ett NKI på 66, inte speciellt högt, men medelvärdet har ändå förbättrats sedan 2009, från 4,0 till 4,3. Detta beror antagligen på två saker. För det första att studenterna i allt högre grad använder sig av egna bärbara datorer, läsplattor och smartphones, där uppkopplingen till högskolan trådlösa nätverk nu är mycket enklare och stabilare än för fyra år sedan. För det andra att biblioteket lånar ut laptops att användas i bibliotekslokalen.

Kommentarerna om bibliotekslokalen och miljön är många och detta är det område där vi har fått flest kommentarer. Kommentarererna är mycket samstämmiga och man klagar rejält på ljudnivån, som är alldeles för hög, på tillgången till arbetsplatser, både enskilda och grupparbetsplatser och att det finns för få datorer. Vidare tycker man att bokningssystemet för grupprum är krångligt, luften är dålig och man saknar ett fik eller åtminstone kaffeautomater på biblioteket.

I tidigare enkäter har det också varit stort missnöje med ljudmiljön, antalet sittplatser och tillgången till datorer. Vi har utökat antalet sittplatser främst genom höga bord och stolar längs fönstren på plan 1. Vi har lyckats få in något fler grupprum (men det är bara marginellt, de är fortfarande alldeles för få och räcker inte alls till). Det har också dragits in på grupprum på högskolan i övrigt vilket ökar trycket på bibliotekets grupprum som ofta är fullbokade.

Vi har haft en akustiker som tittat på ljudmiljön. Ovanför borden vid alla fönster har takplattorna under våren bytts till mer ljudabsorberande, mellanrummet vid fönstren mellan plan 1 och plan 2 har tidigare täppts till. Ljudet steg tidigare tydligt upp från plan 1 till plan 2 (förutom att det kunde bli farligt när saker tappades mellan våningsplanen). Mattor att lägga under bord och stolar (dämpning av stolskrap) har beställts. För en mer dämpad ljudmiljö krävs också att alla tänker på att tala i normal samtalsnivå. Gäller även personalen – flera har skrivit att personalen talar för högt.

Bakgrundsvariabler

De bakgrundsvariabler vi använt i enkäten är ålder, ämnesinriktning på studierna och den nivå man studerar på.

Vi har inte hittat några stora skillnader i svaren utifrån olika bakgrundsvariabler, men några skillnader är värda att uppmärksamma.

Yngre studenter (18-22 år) har använt biblioteket och bibliotekets hemsida mindre än totalpopulationen. De är också mindre nöjda med både service och bemötande och informationsresurser. Ju äldre student desto mer nöjd med alla delar av biblioteket.

Om man tittar på ämnesinriktning är det tydligt att studenter som studerar vård/hälsa är mer nöjda med service och bemötande än genomsnittet. Även studenter som läser naturvetenskap är något mer positiva till service och bemötande medan ekonomistudenter är mindre nöjda än totalpopulationen.

Studenter inom humaniora, lärarutbildningen och naturvetenskap har en hög andel som inte kan svara på frågorna om bibliotekets informationsresurser.

Förstaårsstudenter har i högre grad än studenter som studerat längre svarat "Vet ej/ kan ej svara" på frågorna. Detta gäller särskilt frågorna om informationsresurser. De är också mindre nöjda med service och bemötande än de som studerat längre och har inte använt sig av biblioteket och bibliotekets tjänster i samma utsträckning som genomsnittsstudenten.

För magister/master-studenter gäller det motsatta. De är mer nöjda med service och bemötande, är påtagligt mer nöjda med informationsresurserna och även mer nöjda med miljön. De har också använt biblioteket mer flitigt, inte minst beställt fler böcker och artiklar och sökt oftare i databaser. De använder inte Summon i samma utsträckning som första-, andra- och tredjeårsstudenter.

Av detta kan man dra slutsatsen att ju mer man använder biblioteket desto nöjdare är man. När det är dags för uppsatsskrivande behöver man och lär känna de resurser och tjänster som finns, t. ex. databaser och fjärrlån som ofta är en förutsättning för uppsatsskrivande. Studenter inom vård/hälsa är mest nöjda, det är också bland de studenter som använder biblioteket mest och redan från första terminen. Förstaårsstudenter är minst nöjda generellt sett och de efterfrågar ofta endast kurslitteratur, som ju finns inom alla områden, men inte i så många exemplar som efterfrågas.

Sammanfattning och slutsatser

Biblioteksenkäten 2013 visar att biblioteket har mycket bra service och bemötande, bra informationsresurser men bibliotekslokalen får underkänt till vissa delar – även om biblioteket är trivsamt. Vi har inte hittat några NKI för biblioteksbranschen i stort att jämföra oss med, utan vi har enbart jämfört oss med vår förra biblioteksenkät.

Hur snabbt man får hjälp har förbättrats med hjälp av många åtgärder och vi måste fortsätta att ständigt diskutera service- och bemötandefrågor och lyssna till våra användare.

Informationsresurserna är man mer nöjd med idag än i förra enkäten, särskilt e-resurserna, som ju utökats. Många tycker att bibliotekets viktigaste uppgift är att tillhandahålla kurslitteratur. Den kan aldrig köpas in i tillräckligt antal för att alla ska bli nöjda. Varje år gör biblioteket en översyn av informationsresurserna efter bland annat önskemål och inte minst efter den budget biblioteket måste hålla sig inom, vilket kan medföra både utökningar och indragningar av resurser.

Bibliotekslokalen och miljön är bibliotekets svagaste område. Vi bygger om och flyttar om och försöker på många sätt förbättra inom bibliotekets väggar, främst öka antalet sittplatser och förbättra ljudmiljön. De stora klagomålen på alldeles för få grupprum är befogade, vi har ytterst få grupprum jämfört med andra lärosäten. I de nuvarande lokalerna finns ingen möjlighet att utöka.

Halmstad 2013-10-21

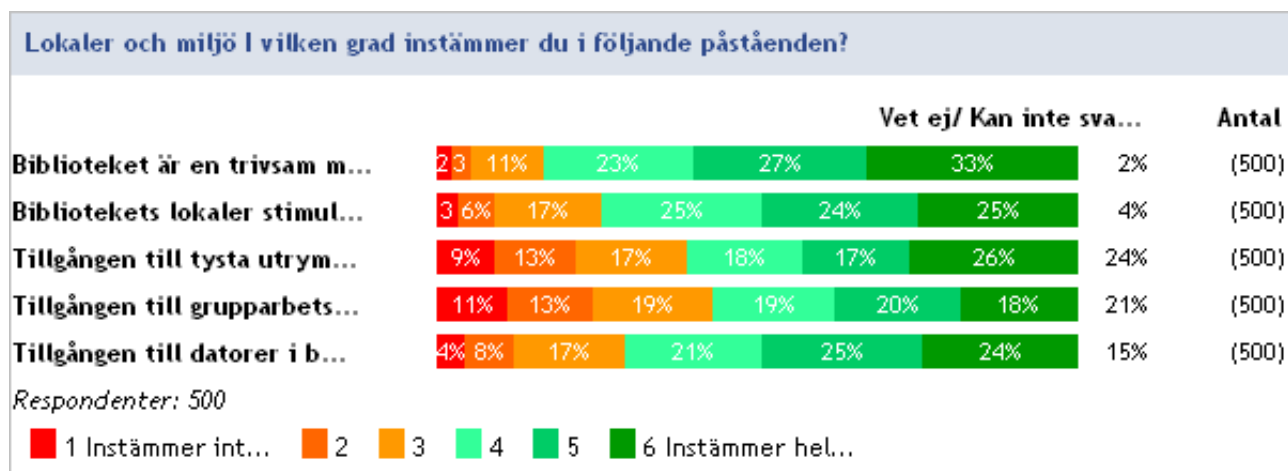
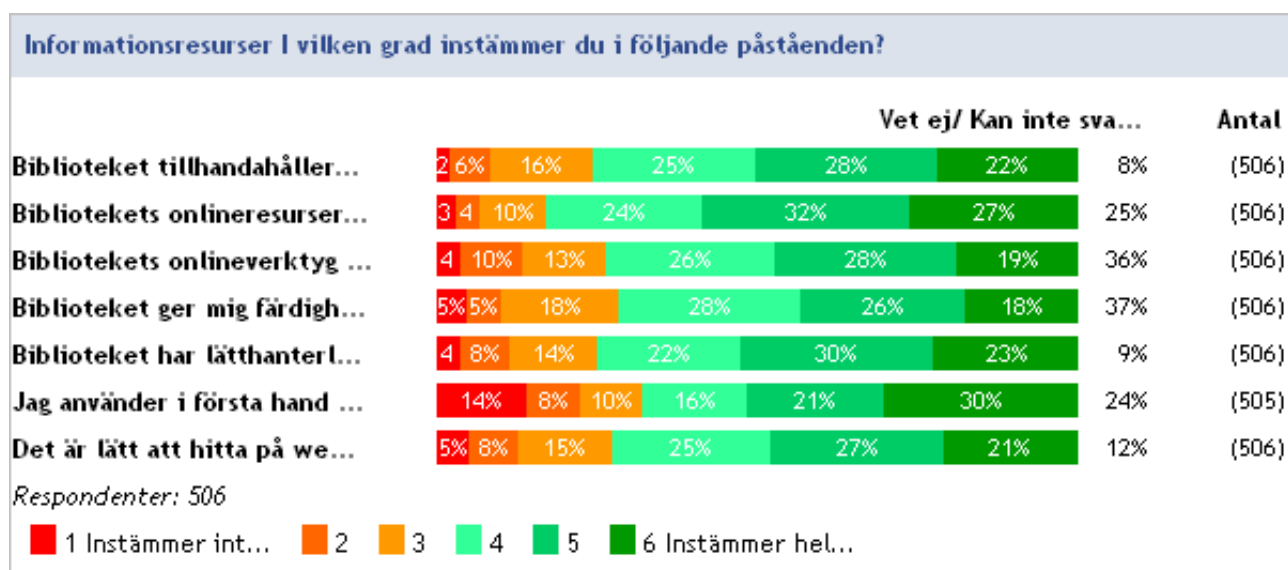
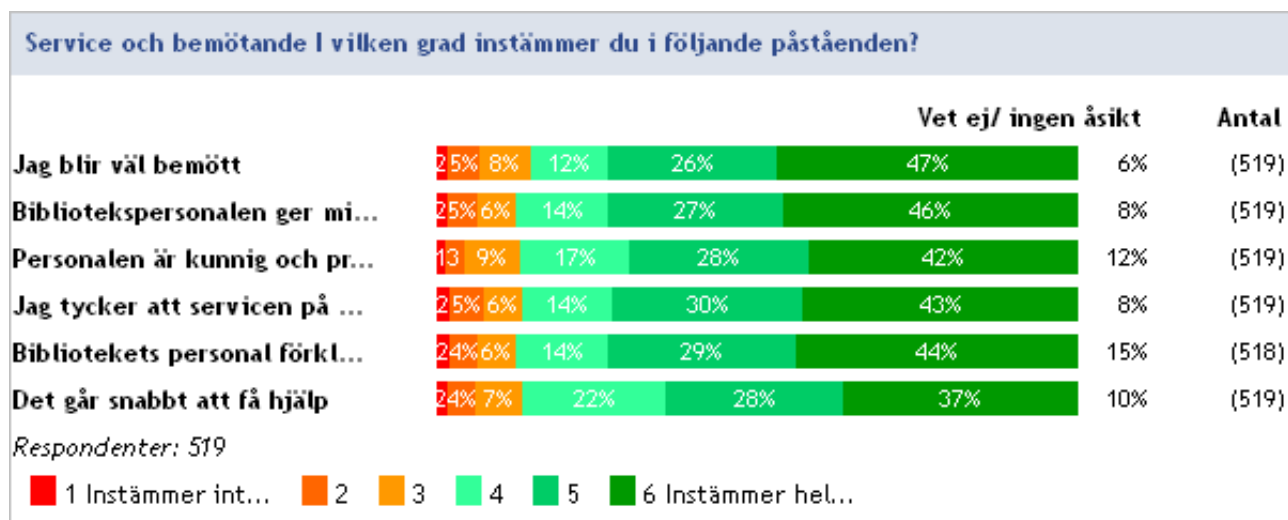
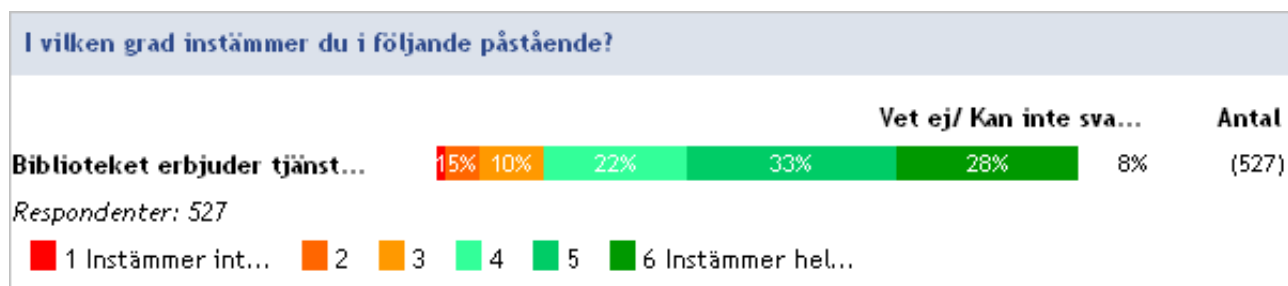
Enkätgruppen

Anna Matovic

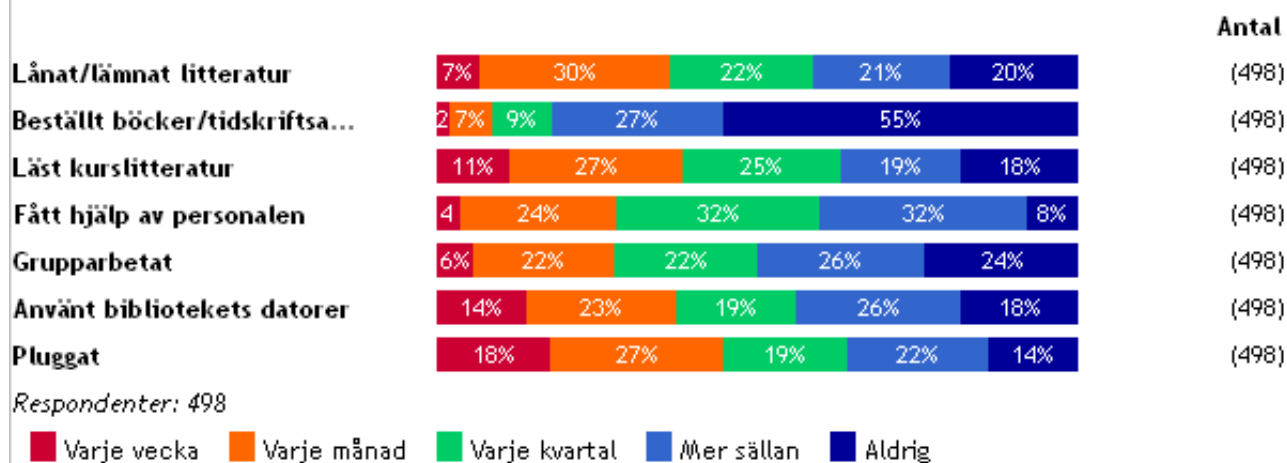
Elisabet Frigell

Marie Rössborn

Sofia Svensson



Hur ofta har du gjort följande på biblioteket det senaste året?



Hur ofta du gjort följande på bibliotekets hemsida det senaste året?

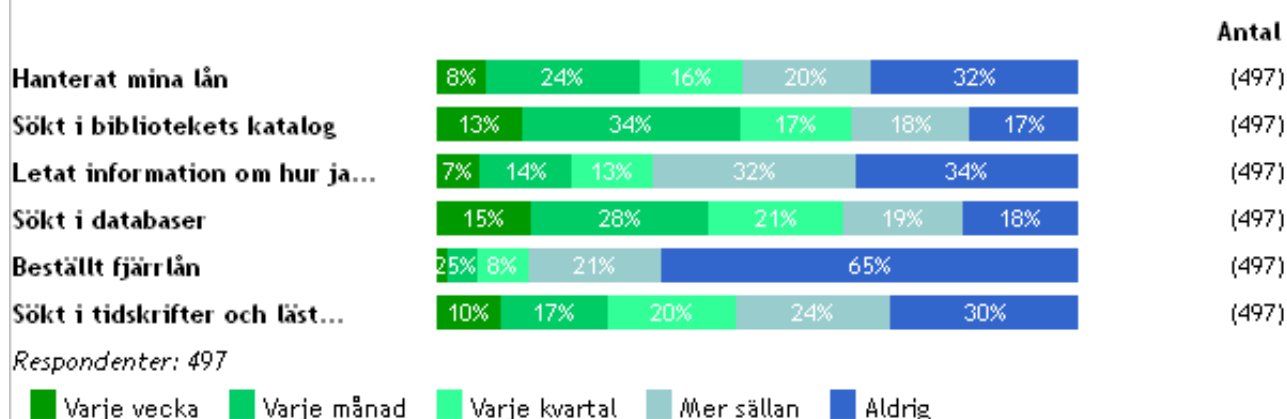
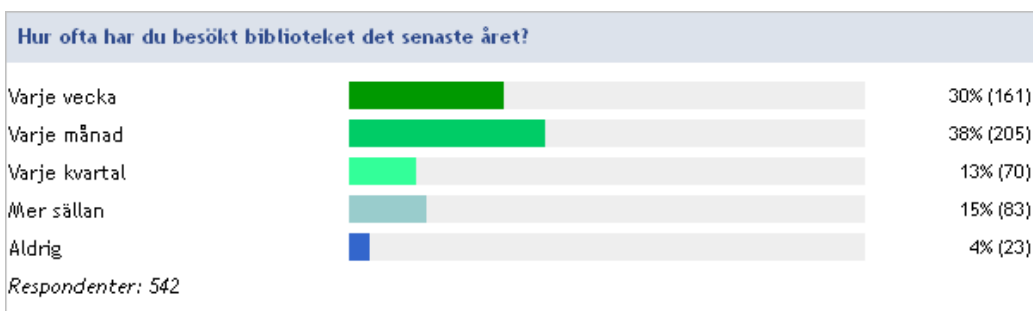
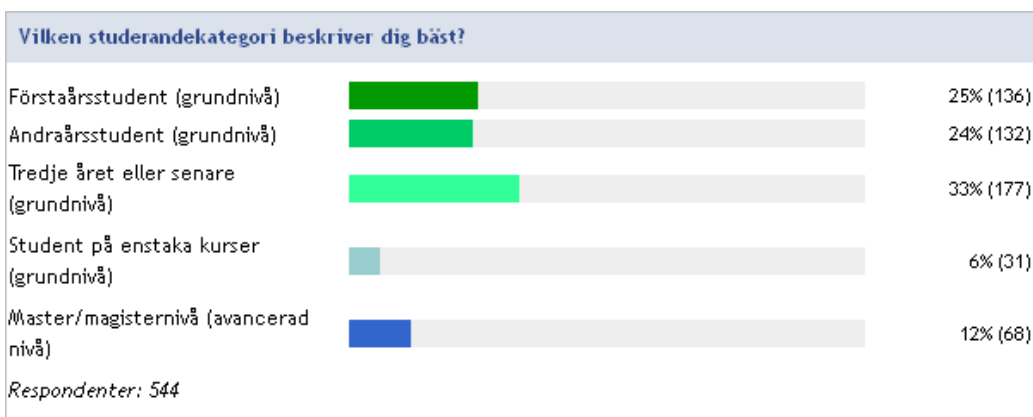
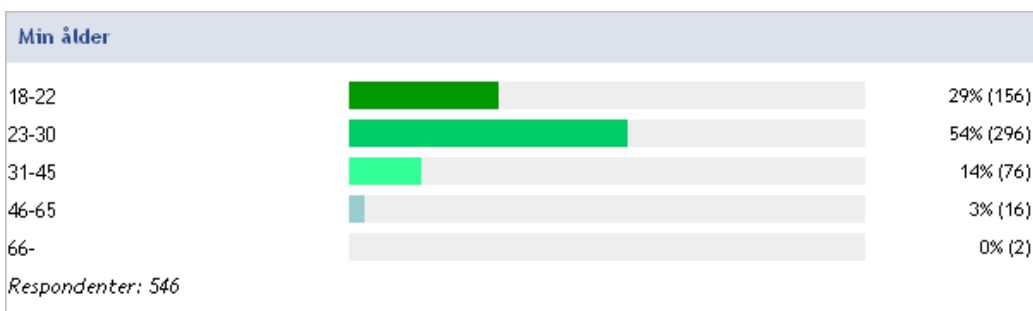
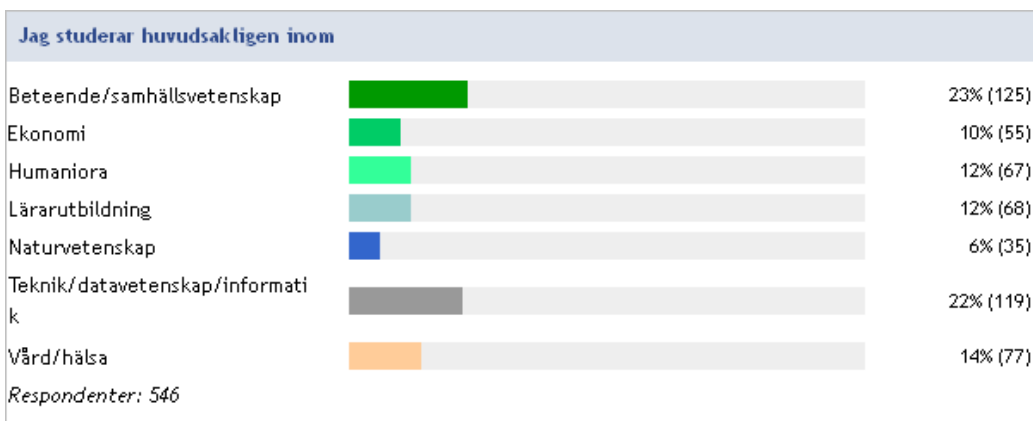
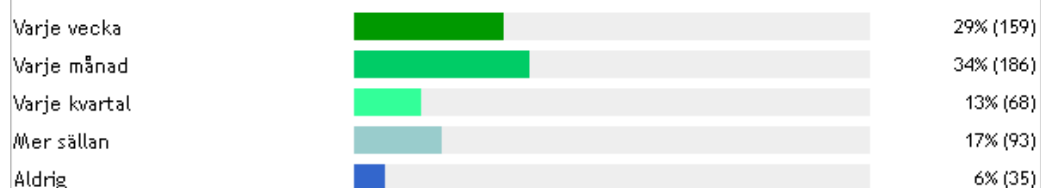


Diagram enval och flerval

Bilaga 2



Hur ofta har du besökt bibliotekets hemsida det senaste året?



Respondenter: 541

Om du varken besökt biblioteket eller bibliotekets hemsida kan det vara svårt att besvara enkäten. Det skulle vara värdefullt för oss om du ändå tog dig tid att besvara enkäten.



Respondenter: 35

Service och bemötande

Jag blir väl bemött

Bibliotekspers. ger mig den hjälp jag behöver

Personalen är kunnig och professionell

Jag tycker att servicen på biblioteket är bra

Bibliotekets personal förklarar så att jag förstår

Det går snabbt att få hjälp

Informationsresurser

Biblioteket tillhandahåller den litteratur jag behöver för mina studier

Bibliotekets onlineresurser (e-tidskrifter, databaser, e-böcker) passar mina behov

Bibliotekets onlineverktyg (ämnesguider, handledningar etc.) är tydliga och användbara

Biblioteket ger mig färdigheter att värdera och bedöma den information jag hittar

Biblioteket har lätthanterliga sökverktyg som gör att jag hittar på egen hand

Jag använder i första hand bibliotekets "allt-i-ett"-sökverktyg (Summon)

Det är lätt att hitta på webbplatsen

Lokaler och miljö

Biblioteket är en trivsamt miljö

Bibliotekets lokaler stimulerar till studier och lärande

Tillgången till tysta utrymmen i biblioteket motsvarar mina behov

Tillgången till grupparbetsplatser i biblioteket motsvarar mina behov

Tillgången till datorer i biblioteket motsvarar mina behov