



KATHOLIEKE UNIVERSITEIT
LEUVEN

LibQUAL+ 2008

De universiteitsbibliotheek
K.U.Leuven evalueert haar
dienstverlening

Werner Beyens





“Only customers judge quality, all other judgements are essentially irrelevant “ in Delivering Quality service by Zeithaml et al. 1999



Strategisch plan UB

- Werkgroep Kwaliteit & Dienstverlening UB (sinds 2006)
 - Eerdere gebruikersonderzoeken binnen de UB
 - Bijvoorbeeld: Rechten, Centrale Bibliotheek, Sociale Wet., etc....
 - Interessante resultaten maar...
 - Geen gegevens over de UB als geheel
 - Geen interne of externe benchmarking mogelijk
 - “Just for you: een kwaliteitsbeleid voor de UB”
 - Meten en rapporteren voor de UB als geheel
 - Tools voor kwaliteitsbeleid >> Benchmarking
 - Kwaliteitsprogramma van de UB 2008 - 2010



Waarom LibQUAL+?

Voordelen:

- Gestandaardiseerde werkwijze
- Ruime verspreiding (benchmarking !)
- Quality assessment tool – desired-perceived-minimum
- Geen bruikbaar alternatief

Nadelen:

- Geen enkele andere instelling in Vlaanderen / België had LibQUAL+ al gebruikt
- Angelsaksisch van insteek - ARL

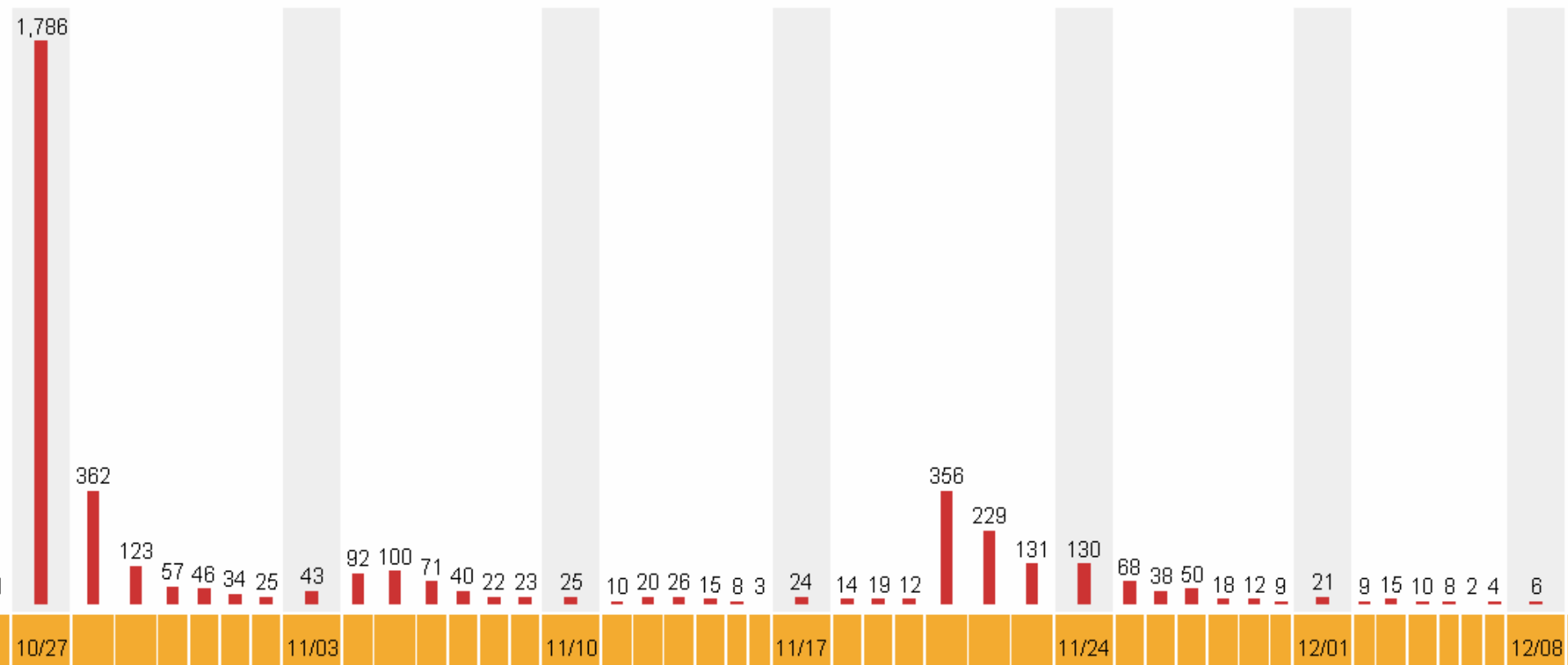


Aanpak

- LibQUAL Management team
 - Mandaat vanwege MT-UB voor configuratie van LibQUAL+
 - Rapporteert aan MT-UB en aan werkgroep kwaliteit
 - Elke groep/campus vertegenwoordigd
 - Integrale samenwerking met de Werkgroep Communicatie (UB)
- Verloop van de enquête
 - Start vergaderingen LMT op 2 juni 2008
 - Survey: 20 oktober 2008 t.e.m. 9 december 2008
 - Website & mailing
 - Incentives – IPod – trekking door ARL
 - Reminders



Verloop van de enquête



Total: 4,138



Moeilijkheden bij de configuratie

- Beperkte (of onduidelijke) informatie
 - Gevolgen van configuratiekeuzes onduidelijk
 - bv. gebruik van meerdere talen
 - Onvoldoende zicht op de timing voor aanpassingen in LibQUAL+
 - bv. nieuwe vertaling / user groups
- Onvoldoende aangepast aan het Europees onderwijsmodel
- De rol van de deelbibliotheken vs. opsplitsing per discipline
- Mapping van de subdisciplines naar de “standard disciplines”



Beschikbare resultaten

- Survey Comments (xls)
- 2008 Survey results (pdf)
- 2008 Survey data (NL – ENG; xls)
- [LibQUAL+ Analytics](#) (per discipline & user group)
- Toegang tot de [resultaten van andere LibQUAL-deelnemers](#)
- Dit zijn enkel resultaten voor de K.U.Leuven als geheel.
- Maar wij willen meer.....



Bijkomende analyses - CSM

- Controle betrouwbaarheid
- Controle meetgeldigheid
- Samenvoeging NL en ENG
- Survey data verwerken tot resultaten per bibliotheek of discipline ifv interne benchmarking
 - on line tool + verfijnd door Datimpact
- Survey data vergelijken met gelijkaardige LibQUAL+-deelnemers ifv internationale benchmarking



Moeilijkheden bij de verwerking of interpretatie van de resultaten

- **LibQUAL+ was niet aangepast aan het Europese onderwijssysteem**
 - Master of science \neq Masterstudent
 - $\frac{3}{4}$ van de respondenten zijn 'Undergraduate'
- **Twee enquêtes (NL & ENG)**
 - Resultaten per '*standard discipline*' geven telkens de som van de twee enquêtes, de resultaten per '*custom discipline*' worden telkens per taal weergegeven.
 - LibQUAL+ Analytics werkte enkel voor de Engelstalige resultaten



Aantal survey comments

Aantal van Number Discipline	Library Branch												Eindtotaal
	BIBC	BIBK	CBA	EBIB	FBIB	GBIB	LBIB	MGAS	PBIB	RBIB	SBIB	(leeg)	
Anders	5	2	23	2	4	20		13	2	4	4	2	77
Antropologie / Politieke Wet. / Psychologie / Sociologie	10			1		1	2		16	4	57	1	92
Architectuur en Bouwkunde	2		26								1		29
Biomedische Wetenschappen			2		1			33					36
Communicatiewetenschappen / Journalistiek	4						1				20		25
Computerwet. , Werktuigkunde en Electrotechniek	1		58		1		1		1				62
Economie en Bedrijfswetenschappen	3	2		59				1	1		1		67
Farmaceutische Wetenschappen		1						29			1		31
Geneeskunde en Tandheelkunde	2	2	3					99		2			108
Geowetenschappen			19				1	1					21
Geschiedenis, Taal en Letterkunde, Taal en Regiostudies, Filosofie, Theologie	44	4				15	20	92		1		1	177
Kunswetenschappen / Archeologie / Musicologie	8		1					12		1			22
Landbouw en Biologische Wetenschappen		1	40						1				43
Materiaalkunde			9		1								10
Pedagogie	2	2							33		1		38
Rechten / Criminologie	5	4								105			114
Scheikunde en Chemische Ingenieurstechnieken	1		31							1			33
Sport en Revalidatiewetenschappen	2		12					5					19
Wiskunde, Natuur- en Sterrenkunde	1	1	37	1									40
Eindtotaal	90	19	261	63	22	41	109	182	55	113	85	4	1.044

Respons per user group

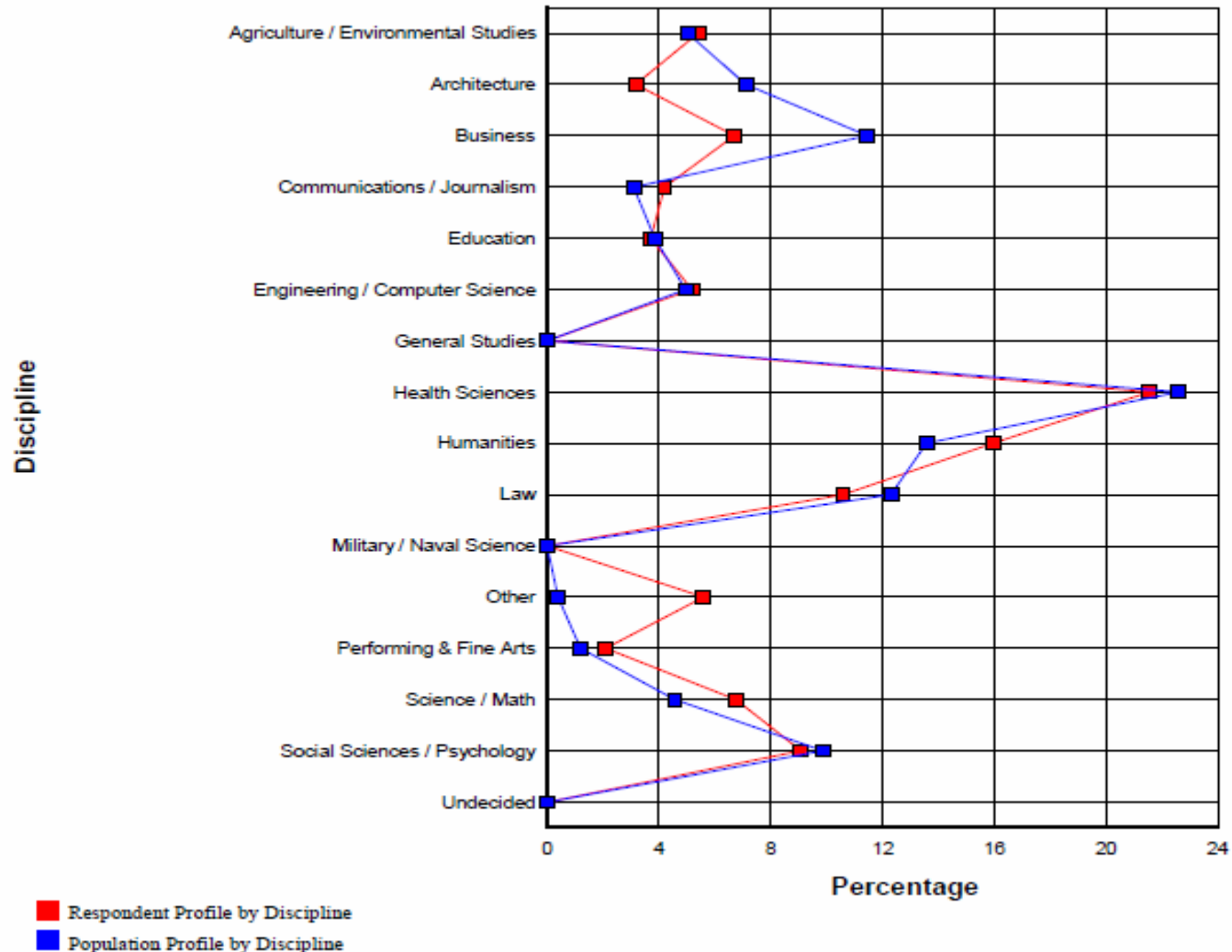
2.1 Respondents by User Group

User Group	Respondent n	Respondent %
Undergraduate		
First year	513	11.86%
Second year	516	11.93%
Third year	566	13.09%
Fourth year	663	15.33%
Fifth year and above	674	15.58%
Master of science	250	5.78%
Non-degree	170	3.93%
Sub Total:	3,352	77.50%
Graduate		
Doctoral	471	10.89%
Sub Total:	471	10.89%
Faculty		
Adjunct Faculty	3	0.07%
Assistant Professor	13	0.30%
Associate Professor	23	0.53%
Lecturer	30	0.69%
Professor	90	2.08%
Other Academic Status	90	2.08%
Sub Total:	249	5.76%
Library Staff		
Administrator	24	0.55%
Manager, Head of Unit	3	0.07%
Public Services	9	0.21%
Systems	1	0.02%
Technical Services	5	0.12%
Other	7	0.16%
Sub Total:	49	1.13%
Staff		
Research Staff	142	3.28%
Other staff positions	62	1.43%
Sub Total:	204	4.72%
Total:	4,325	100.00%



Respons per discipline (standard)

2.3 Population and Respondents by Standard Discipline



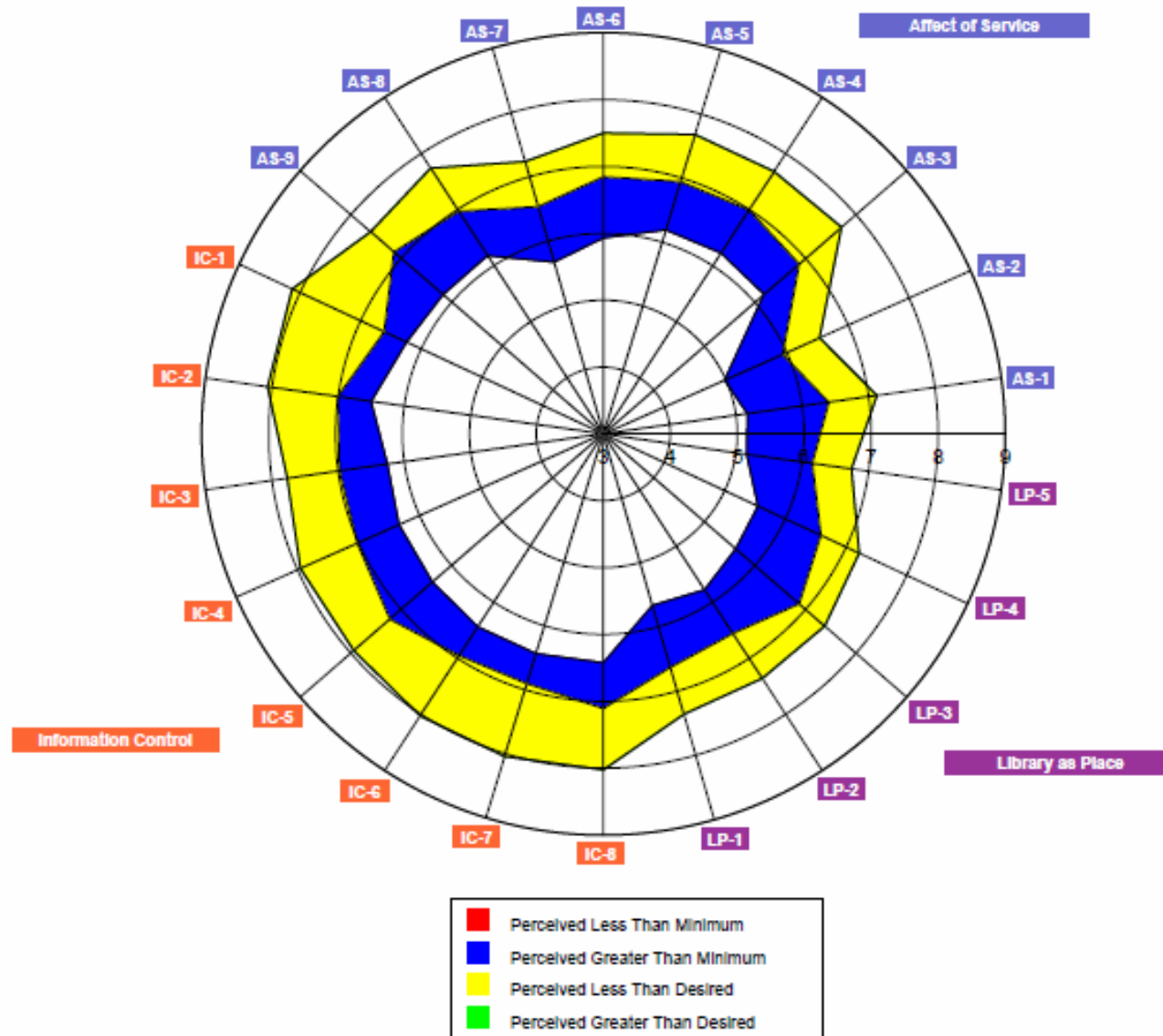


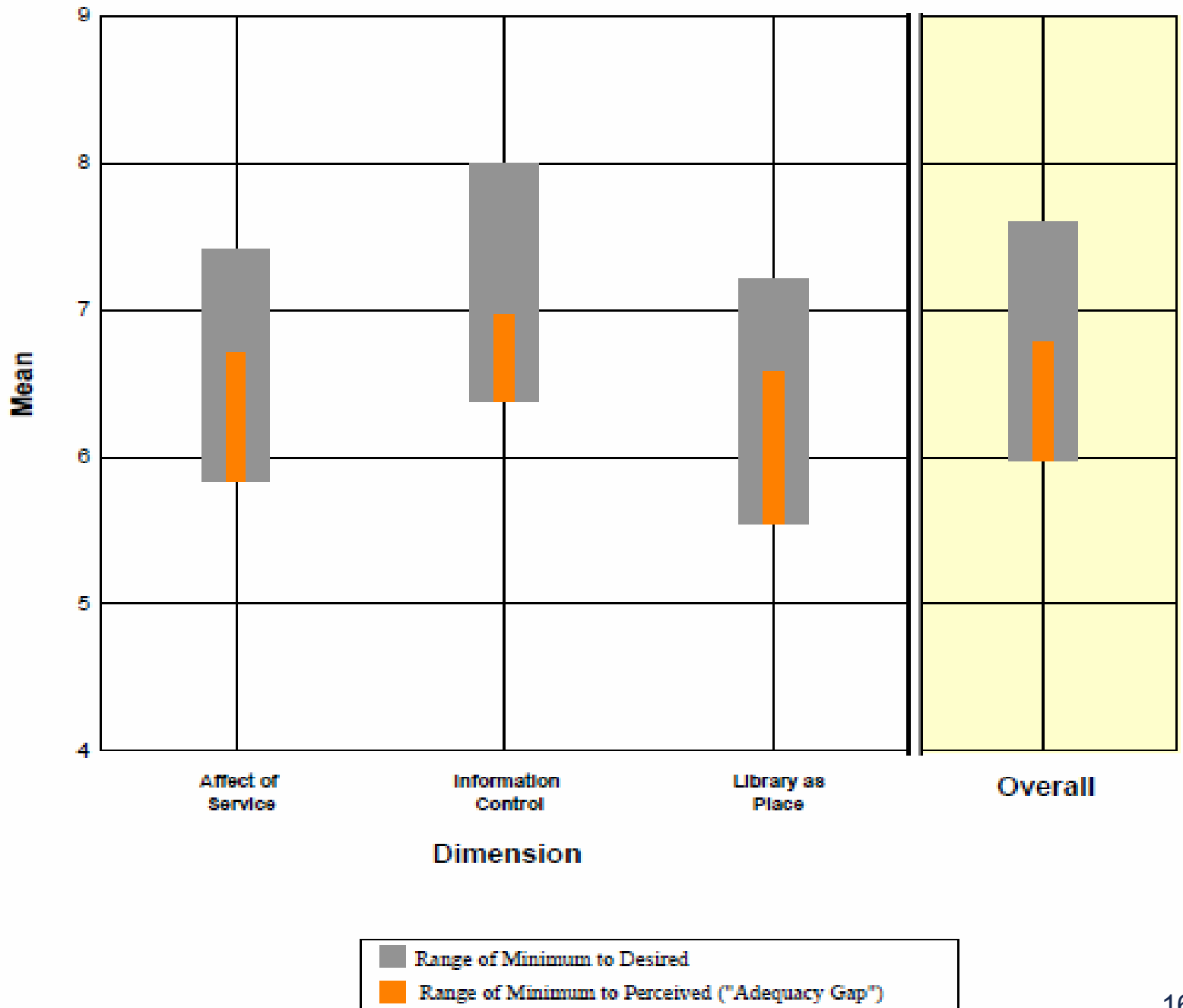
Algemeen resultaat K.U. Leuven

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service							
AS-1	Employees who instill confidence in users	5.18	7.13	6.40	1.23	-0.73	4,128
AS-2	Giving users individual attention	4.98	6.54	5.93	0.95	-0.60	4,090
AS-3	Employees who are consistently courteous	6.18	7.71	6.88	0.69	-0.84	4,209
AS-4	Readiness to respond to users' questions	6.23	7.68	7.00	0.77	-0.68	3,900
AS-5	Employees who have the knowledge to answer user questions	6.19	7.68	6.95	0.75	-0.74	3,889
AS-6	Employees who deal with users in a caring fashion	5.93	7.50	6.85	0.92	-0.65	4,021
AS-7	Employees who understand the needs of their users	5.67	7.24	6.54	0.86	-0.70	3,828
AS-8	Willingness to help users	6.18	7.74	6.97	0.79	-0.77	4,073
AS-9	Dependability in handling users' service problems	6.18	7.61	7.15	0.97	-0.46	3,371
Information Control							
IC-1	Making electronic resources accessible from my home or office	6.25	8.13	6.61	0.37	-1.51	4,157
IC-2	A library Web site enabling me to locate information on my own	6.51	8.06	7.01	0.50	-1.05	4,221
IC-3	The printed library materials I need for my work	6.26	7.77	6.98	0.72	-0.79	3,875
IC-4	The electronic information resources I need	6.34	7.95	7.02	0.68	-0.93	4,154
IC-5	Modern equipment that lets me easily access needed information	6.38	7.94	7.23	0.84	-0.71	4,196
IC-6	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	6.44	8.03	6.96	0.52	-1.07	4,184
IC-7	Making information easily accessible for independent use	6.44	8.04	6.90	0.47	-1.14	4,201
IC-8	Print and/or electronic journal collections I require for my work	6.43	8.02	7.11	0.68	-0.91	3,893
Library as Place							
LP-1	Library space that inspires study and learning	5.67	7.36	6.63	0.96	-0.73	4,144
LP-2	Quiet space for individual activities	5.78	7.36	6.56	0.77	-0.80	4,072
LP-3	A comfortable and inviting location	5.62	7.38	6.88	1.26	-0.51	4,177
LP-4	A getaway for study, learning, or research	5.55	7.22	6.59	1.04	-0.63	3,985
LP-5	Community space for group learning and group study	5.16	6.74	6.15	0.99	-0.59	3,751



Algemeen resultaat K.U.Leuven







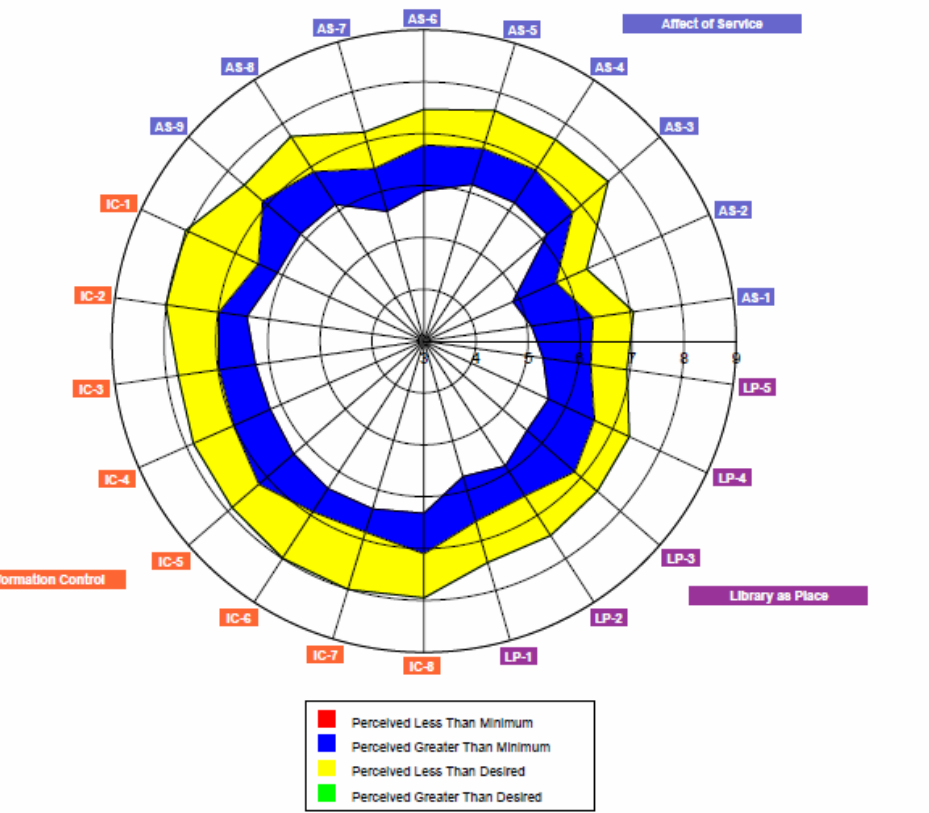
Belangrijkste algemene conclusies

- Geen rode vlakken (minder dan minimum) en geen groene vlakken (meer dan het gewenste)
- Hoge verwachtingen inzake *information control*. Goede collecties blijven sterk kwaliteitsbepalend!
- Minder hoge verwachtingen inzake *library as a place*.
- Algemene tevredenheid is goed.
- *Information literacy outcomes* kunnen beter. Klanten blijken niet altijd te weten wat er al bestaat en dus ook niet hoe het werkt.

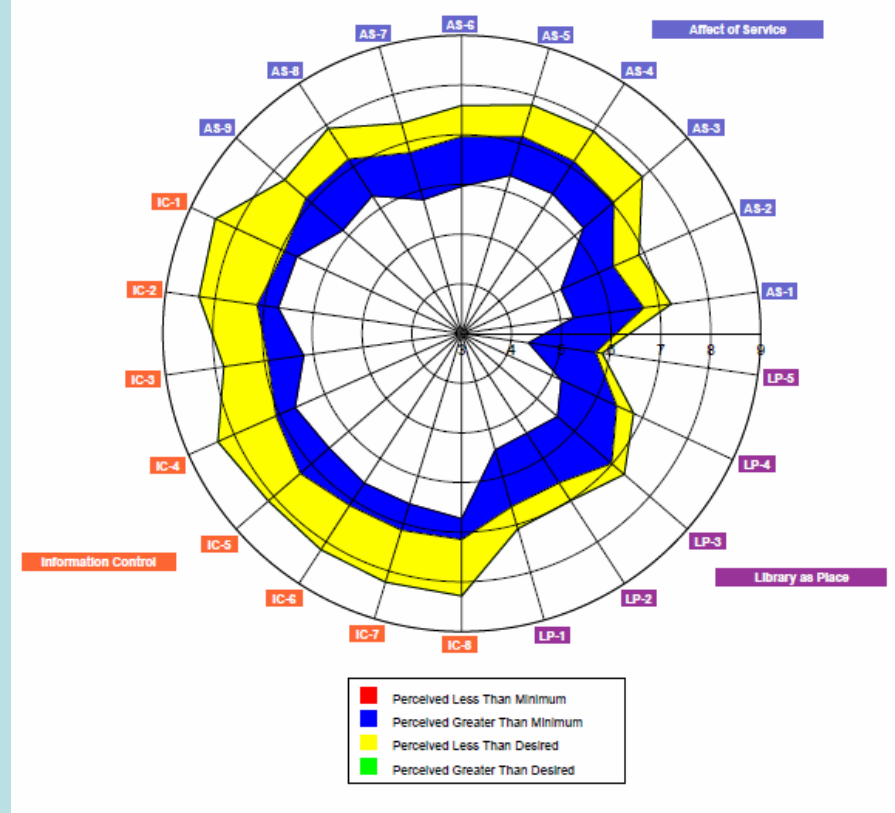


Resultaten per user group

Undergraduate



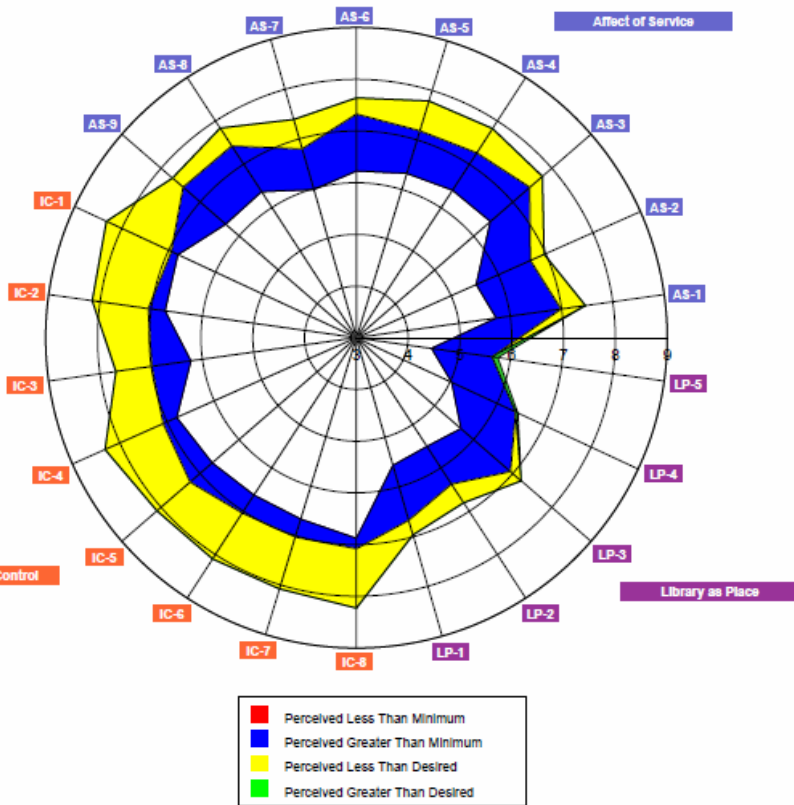
Graduate



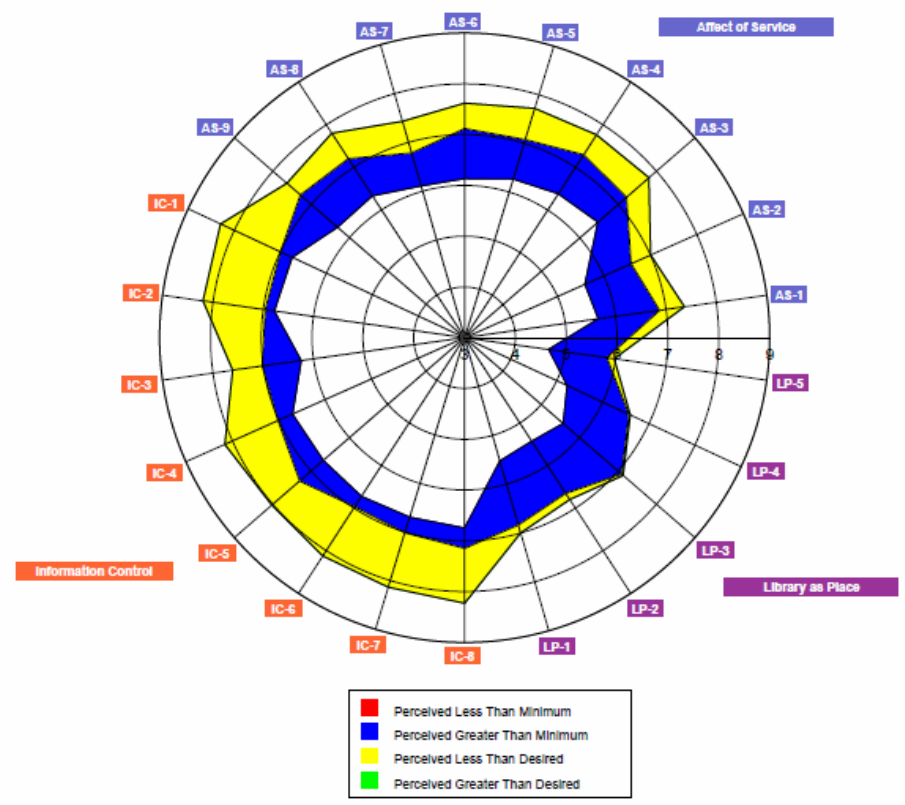


Resultaten per user group

Faculty

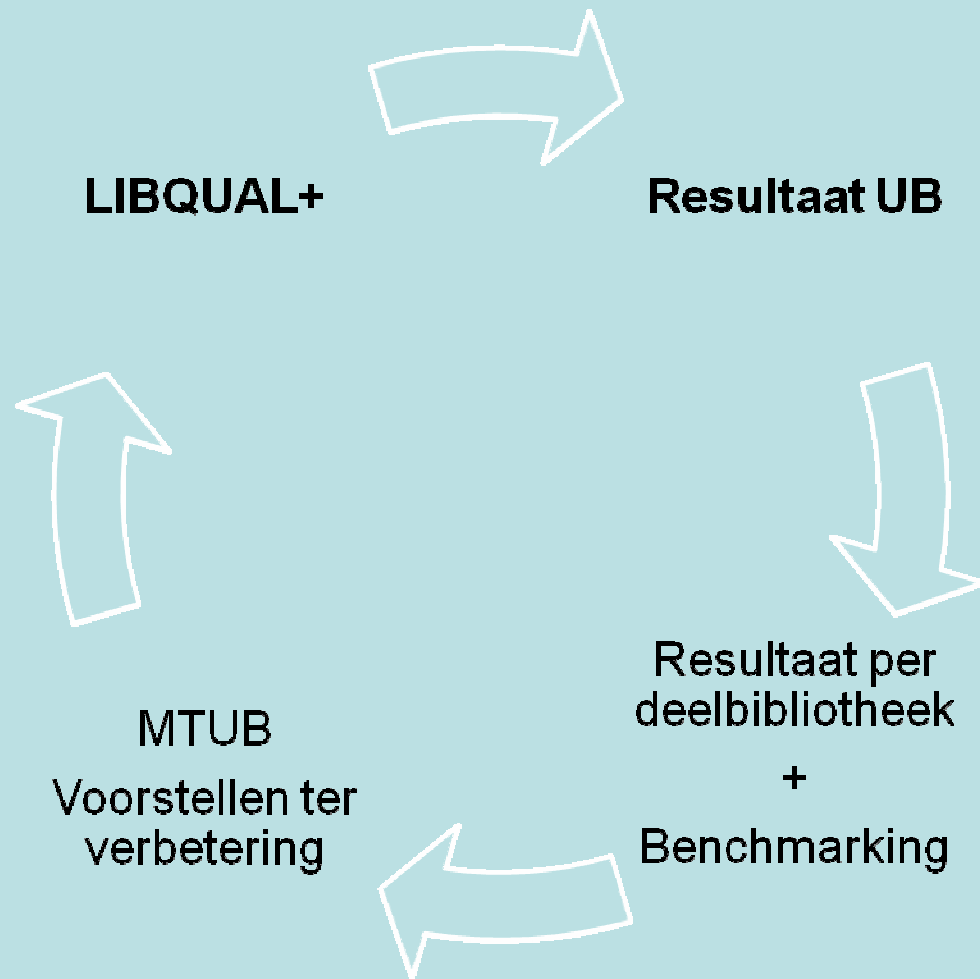


Staff





Verdere stappen...





Acties

- Stuiterproxy -> digital resources
- Harmonisering openingstijden Humane Wetenschappen
- Leercentrum (2012-2013)
- Opleidingstrajecten klantvriendelijkheid
 - Balieverantwoordelijken – empowerment
 - Baliemedewerkers
 - Link met personeelsontwikkeling - professionalisering
 - Uniformiteit
 - Kennisdeling -> wiki
 - Klantgericht beleid



Contact en info

- <http://www.libqual.be>
- Artikel LibQUAL+ in Bibliotheek & Archiefgids, juni 2010
- Artikel analysetools in Journal of Academic Librarianship, najaar 2010
- Werner.Beyens@bib.kuleuven.be