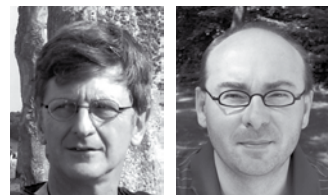




## **Bibliotheek op de testbank**

**Universiteitsbibliotheek K.U.Leuven evalueert haar dienstverlening**

*In 2006 werd er binnen de Universiteitsbibliotheek K.U.Leuven een werkgroep Kwaliteit en Dienstverlening opgericht. Er werd een kwaliteitsbeleid uitgestippeld met daarin aandacht voor een objectieve en regelmatige kwaliteitsmeting. Dat resulteerde in de loop van 2008 in een bevraging van alle studenten en personeelsleden van de K.U.Leuven, door hen uit te nodigen om deel te nemen aan de LibQUAL+ enquête. Dit artikel gaat dieper in op die context, op de methodologie, de aanpak en de resultaten van het onderzoek, en verwijst naar de conclusies en de toekomstige acties.*



---

Dirk Aerts (links), Centrale Bibliotheek K.U.Leuven,  
dirk.aerts@bib.kuleuven.be  
Werner Beyens (rechts), Centrale Bibliotheek K.U.Leuven,  
werner.beyens@bib.kuleuven.be

---

## Inleiding

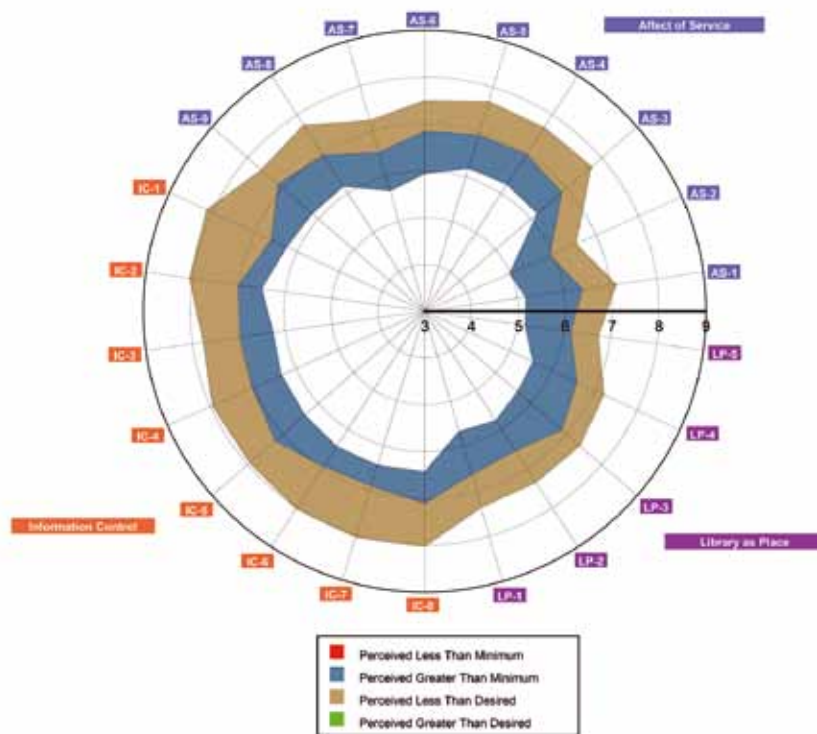
In mei 2008 stelde de Universiteitsbibliotheek K.U.Leuven<sup>1</sup> een beleidsnota voor met als titel 'Just for you: een kwaliteitsbeleid voor de Universiteitsbibliotheek (UB)'. Vanzelfsprekend wordt daarin de nodige aandacht besteed aan kwaliteitsmeting. Er waren de voorgaande jaren al heel wat gebruikersonderzoeken gehouden, maar steeds op een weinig systematische manier of beperkt tot één bibliotheek. Voorbeelden hiervan zijn: Bibliotheek Rechtsgeleerdheid (maart 2006)<sup>2</sup>, de Centrale Bibliotheek (maart 2002<sup>3</sup> en april 2007<sup>4</sup>) en de Bibliotheek Sociale Wetenschappen (2007)<sup>5</sup>. Bovendien werden de resultaten nooit vergeleken met die van andere bibliotheken. Een integrale aanpak van deze kwaliteitsmetingen biedt vele voordelen, waaronder een objectieve benchmarking, een proces waarbij onderzoeksresultaten verrijkt kunnen worden door onderlinge vergelijking van prestaties tussen gelijkaardige organisaties.

Een zeer bekende tool voor gebruikersonderzoek en benchmarking bij grote onderzoeksbibliotheken is LibQUAL+, aangeboden en ontwikkeld door de Association of Research Libraries (ARL)<sup>6</sup>. Spil van het programma is een webgebaseerde enquête waarmee bibliotheken hun producten en diensten kunnen beoordelen en verbeteren. Meer dan 1000 instellingen in Canada, de Verenigde Staten, Australië, het Verenigd Koninkrijk en andere Europese landen hebben deelgenomen aan LibQUAL+, sommige via consortia, andere als onafhankelijke deelnemers.

Na jarenlange ervaring in het verzamelen van gegevens is LibQUAL+ geëvolueerd naar een protocol dat bestaat uit 22 gesloten standaard vragen, 5 lokale (gesloten) vragen en een ruimte voor vrij commentaar. De 22 standaard vragen maken het mogelijk om de resultaten van verschillende bibliotheken te vergelijken en om zo aan (internationale) benchmarking te doen.

De 22 standaard vragen meten de perceptie van de klant op volgende terreinen:

- 'Affect of Service' - vragen met betrekking tot het bibliotheekpersoneel, hun empathie, hun reactiesnelheid, hun betrouwbaarheid
- 'Information Control' - vragen met betrekking tot de collecties, zowel papier als elektronisch, ondersteuning bij onderzoek en onderwijs



Afb. 1. Libqual Algemeen resultaat K.U.Leuven.

- 'Library as a Place' - vragen die peilen hoe goed bibliotheken aan de individuele behoeften voldoen van klanten ter plaatse

Zowel de 22 standaard vragen als de 5 lokale vragen worden beantwoord door de respondenten op drie aspecten, telkens op een 9-puntenschaal. Hierin zit de specifieke meerwaarde van LibQUAL+ ten opzichte van andere onderzoeksinstrumenten.

Vooreerst wordt gevraagd naar wat men minimaal verwacht ('minimum value'), ten tweede naar wat men effectief ervaart ('perceived value'), en ten slotte wat men idealiter zou wensen ('desired value'). Op basis van deze scores berekent LibQUAL+ een 'adequacy gap' (perceived minus minimum), die weergeeft in welke mate de effectieve ervaring de minimumdrempel overschrijdt. Hoe hoger deze score, hoe groter het succes van de bibliotheek. Indien positief is dat de blauwe zone in de radargrafiek, indien negatief kleurt deze zone rood. De 'superiority gap' (perceived minus desired) geeft de mate weer waarin er een afstand bestaat tussen wat men idealiter zou wensen en wat men effectief ervaart. Deze score zal meestal negatief zijn omdat het ideaal meestal niet bereikt (laat staan overschreden) zal worden. Dat betekent dat er meestal gestreefd zal worden naar zo klein mogelijke negatieve scores op dit kenmerk. Meestal kleurt deze zone geel (beige in onze afbeelding) in de radargrafiek, uitzonderlijk wordt dat groen. (zie afbeelding 1)

## Methodologie en aanpak

Het opzetten en implementeren van de LibQUAL+ enquête aan de K.U.Leuven werd gecoördineerd door een LibQUAL+ Management Team (LMT) dat werkte in opdracht van het Management Team UB (MT-UB).

### *Preregistratie periode (jan. - maart 2008)*

Twee LMT-leden namen deel aan een LibQUAL+ introductiedag in Londen. Twee referentiebezoeken werden afgelegd. Eén aan de Université Catholique de Louvain-La-Neuve als potentiële partner in een consortiumdeelname<sup>7</sup>, en het ander aan de Universiteit Utrecht die in 2006 deelgenomen had.

### *Registratie en voorbereidingsperiode (april 2008- juni 2008)*

Op 9 april 2008 werd de UB geregistreerd als deelnemer voor de periode juli - december 2008. Na de registratie konden we ons vertrouwd maken met de 'LibQUAL+ Management Center' tool. Hiermee konden we de eigen vragenlijst vormgeven en aanpassen, de voortgang tijdens de bevraging opvolgen en de resultaten van de eigen en andere in 2008 deelnemende instellingen opvragen.

### *Bevragingsperiode (juli - dec. 2008)*

De bevragingsperiode bestond uit drie fasen:

#### *Fase 1*

##### **Taalkeuze**

LibQUAL+ biedt de standaard vragenlijst aan in verschillende talen en zelfs in verschillende varianten van dezelfde taal. Omdat het grootste gedeelte van haar doelgroep Nederlandstalig is, koos de UB voor 'Dutch'. Deze versie is een vertaling die gemaakt werd bij de eerste deelname door Nederlandse bibliotheken. Hoewel het LMT nogal wat moeite had met de formulering en het taalgebruik werd uiteindelijk toch besloten de vragenlijst over te nemen zoals ze in Nederland was uitgewerkt. Het referentiebezoek aan de Universiteit Utrecht bracht aan het licht dat er ook een mogelijkheid bestond om parallel in twee talen de bevraging te laten uitvoeren. Er werd dan ook voor die werkwijze gekozen, met een Nederlandstalige en Engelstalige vragenlijst.

##### **Start- en einddatum van de bevraging**

De startdatum werd vastgelegd op 20 oktober 2008, de einddatum op 9 december 2008, waardoor de looptijd op 42 kalenderdagen kwam.

##### **Incentives**

Aan de deelnemers werd op het eind van de vragenlijst gevraagd om hun e-mailadres te vermelden wanneer ze in aanmerking wilden komen om een incentive te winnen. ARL bezorgde op basis hiervan een lijst van kanshebbers in een willekeurig gekozen volgorde. Onder de winnaars werden een iPod en 50 filmtickets verdeeld.



##### **SPSS datafile**

ARL bezorgt de gegevens van de deelnemende instellingen in Excel-formaat, of als een SPSS-datafile mits een meerkost. Aangezien we onze behoeften qua dataverwerking op een eigen manier hebben aangepakt, zoals u verder kan lezen, was de datafile in Excel-formaat voor ons voldoende.

##### **Support e-mailadres**

Het support e-mailadres verschijnt op de vragenlijst als contactpunt voor de deelnemers met vragen of opmerkingen. Een anoniem adres libqual\_support@bib.kuleuven.be werd aangemaakt en gekoppeld aan het adres van een lid van het LMT, dat instond voor de beantwoording of dispatching naar de betrokken campussen. Ook na de bevraging werd dit adres gebruikt als centraal contactpunt.

### *Fase 2: Vragenlijst en bevroegde populatie*

De vragenlijst bevat een aantal keuzelijsten voor informatie over de respondenten (discipline, leeftijd, geslacht, positie en de meest gebruikte bibliotheek). Voor de vijf lokale vragen kon gekozen worden uit een lijst van meer dan 100 mogelijke vragen. Van de vijf in het Nederlands beschikbare vragen werden er drie behouden. Twee andere werden geselecteerd en vertaald:

- Efficiënt interbibliothecair leenverkeer / documentleverantie
- Personaliseringsmogelijkheden in de elektronische bibliotheek
- Beschikbaarheid van hulp van informatiespecialisten



- Behulpzaamheid in het afhandelen van IT-problemen van klanten
- Geschikte openingstijden

Om methodologische redenen moest de populatie van het onderzoek beperkt blijven tot de studenten en het personeel van de K.U.Leuven. Zij maken meer dan 85 procent uit van onze geregistreerde klanten. Externe klanten, alumni en studenten of personeel van de geassocieerde instellingen werden dus niet bevroegd. De populatie van K.U.Leuvenstudenten konden we in samenspraak met de studentenadministratie bepalen, maar het was geen gemakkelijke oefening. Studenten hebben vaak meerdere rollen. Belangrijk is bijvoorbeeld dat het jaar in de enquête niet slaat op het jaar in de opleiding maar op het hoeveelste jaar dat een student al ingeschreven is. Dit is belangrijk voor de interpretatie van de resultaten. Ook het bepalen van het aantal PhD's per discipline bleek geen eenvoudige klus. De populatiegegevens van het personeel werden aangeleverd door de personeelsdienst.

### *Fase 3: Communicatiestrategie*

De UB Werkgroep Cultuur en Communicatie werd ingeschakeld om een communicatieplan uit te werken. Er werd hiervoor een beroep gedaan op de bestaande informatiekanalen van de universiteit (Dagkrant en Campuskrant). Daarnaast werden specifieke instrumenten ontwikkeld, zoals een website<sup>8</sup>, een aangepaste banner en een screensaver. Daarna volgde een bericht aan alle potentiële respondenten om hen uit te nodigen om deel

te nemen aan de enquête. Twee weken vóór het afsluiten van de bevestigingsronde werd er een herinnering verstuurd. De respons op de enquête was hierdoor erg bevredigend (> 10 procent van de beoogde populatie). De communicatiestrategie hield ook rekening met de bibliotheekmedewerkers. Het project werd gekaderd in het kwaliteitsbeleid van de UB en alle bibliotheken werden regelmatig op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

### *Periode na de verwerking van de resultaten (jan. - mei 2009)*

Na de verwerking van de gegevens stelde ARL de resultaten ter beschikking. Via de LibQUAL+ website, bood het Management Center gedeelte 'Survey Results' een kort overzicht van de basisgegevens over het verloop van de bevestiging. Op deze plaats konden we het algemene rapport<sup>9</sup> in de vorm van een PDF-bestand downloaden. In het gedeelte 'Survey data' vonden we de ruwe gegevens in de vorm van een Excel-bestand. De commentaren bij de vragenlijst werden in een apart Excel-bestand per e-mail geleverd. Als gevolg van de bevestiging met twee vragenlijsten (Nederlands en Engels), werden de resultaten in twee gescheiden sets aangeleverd. Dit had tot gevolg dat de toepassing 'LibQUAL+ Analytics', waarbij op een interactieve manier de resultaten kunnen gefilterd en gecombineerd worden naar klantengroepen en disciplines, telkens op de gegevens van maar één vragenlijst betrekking had. De overige gecombineerde bewerkingen dienden bijgevolg door ons zelf uitgevoerd te worden. Behalve de intrinsieke moeilijkheidsgraad van deze opdracht waren er nog argumenten om hiervoor de hulp van specialisten in te roepen.

## Resultaten

Er werden 4325 antwoorden genoteerd (Nederlands en Engels). Voor de populatie van studenten en wetenschappelijk personeel betekent dit een respons van bijna 10,9 procent.

1044 respondenten vulden een vrij commentaar in. Deze commentaren maakten geen onderdeel uit van de analyse. Het zijn persoonlijke indrukken die vaak gebaseerd zijn op individuele feiten. Daarom zijn ze vaak ook tegenstrijdig. Toch sluiten ze in het algemeen aan bij de cijfers.

In het algemene rapport werd de analyse enkel uitgevoerd op het niveau van de instelling (K.U.Leuven) en de hoofdgebruikersgroepen. De vergelijking met gelijkaardige bibliotheken die datzelfde jaar in LibQUAL+ participeerden (externe benchmarking) ontbrak dus en bovendien was het voor de UB, die elf bibliothekeenheden telt, ook wenselijk om de resultaten per bibliotheek te bekijken (interne benchmarking). Om deze externe en interne benchmarking op een verantwoorde manier te kunnen uitvoeren, werd beroep

gedaan op de expertise van het K.U.Leuven Center for Survey Methodology (CSM)<sup>10</sup>. Dit leidde tot een tweede rapport samengesteld door professoren Geert Loosveldt en Dirk Heerwegh<sup>11</sup>.

Zij voegden de gegevens van alle respondenten van beide vragenlijsten samen. Na de terugkoppeling met het LMT werd door het CSM bijkomend een online analysetool ontwikkeld om niet alleen de analyses te reproduceren maar ook om nieuwe analyses uit te voeren op combinaties van vier variabelen: bibliotheek, discipline, hoofdgebruikersgroep en deelgebruikersgroep. Men kon ook aangeven of men op discipline wilde wegen of niet om de relatieve proportie in de populatie te eerbiedigen. Men kon ook de afwijking ten opzichte van het totaal (standaard 0,3) aanpassen. In de loop van 2009 werd dit instrument nog verder verfijnd in samenwerking met de firma Datimpact<sup>13</sup>.

## Betrouwbaarheid

Ondanks de goede reputatie van en lange ervaring met LibQUAL+ lieten we door het CSM ook de betrouwbaarheid van dit meetinstrument onderzoeken. Men evalueerde twee aspecten: de waarde van de steekproef van respondenten en de waarde van de gebruikte stellingen of vragen.

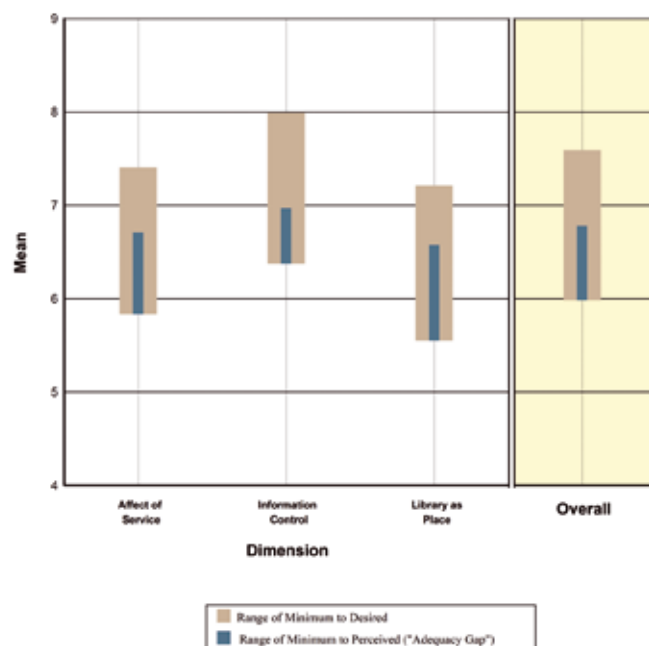
Statistisch steekproefonderzoek moet voldoen aan een aantal basisvereisten. Eén van die vereisten is dat de steekproef toevallig moet zijn samengesteld. Dat betekent dat elke eenheid van de onderzoekspopulatie een berekenbare kans moet hebben om opgenomen te worden in de steekproef. In de implementatie van LibQUAL+ aan de K.U.Leuven was deze voorwaarde niet vervuld. Er werd immers gewerkt met een niet-afgeschermd online vragenlijst. Maar omdat de befragingsperiode vrij lang liep was er weinig gevaar op het onbedoeld uitsluiten van eenheden van deelname.

LibQUAL+ bestaat uit 9 vragen om 'Affect of Service' te meten, 8 vragen om 'Information Control' te meten, en 5 vragen om 'Library as a Place' te meten. Hoewel de vragen werden opgesteld met de intentie om deze drie algemene begrippen te meten, moet getoetst worden of deze items dit inderdaad doen zoals verwacht. Het ging hier immers om vragen die vertaald werden vanuit het Engels. Het is mogelijk dat specifieke vertalingen voor een lichte betekenisverschuiving zorgen waardoor de Nederlandstalige versie van het meetinstrument niet valide is, hoewel de Engelstalige bron dat wel is. De evaluatie gebeurde aan de hand van een confirmatorische factor analyse (CFA). Algemeen kon geconcludeerd worden dat het meetinstrument voldoende geldig en betrouwbaar was.

## Globale resultaten Universiteitsbibliotheek

Globaal kan men stellen dat de gemiddelde respondent tevreden is over de diensten en producten van de UB. In het rapport kunnen we enkele tendensen onderscheiden. Als sterke punten vielen vooral op: de fysieke en digitale collecties, de dienstverlening en vakkennis van bibliotheekpersoneel en de rustige en inspirerende bibliotheekruimtes. Zwakkere punten waren: de externe toegang tot de elektronische bronnen, het gebrek aan geschikte groepsworkruimten en de te beperkte openingstijden. De *information literacy outcomes* kunnen beter. Klanten blijken niet altijd te weten wat er al bestaat en dus ook niet hoe het werkt. De klanten blijken hoge verwachtingen te hebben op het gebied van *information control*, maar minder op het gebied van *library as a place*. De verwachtingen op het gebied van *affect of service* zijn gemiddeld. (zie Afbeelding 2)<sup>13</sup>.

Voor de externe benchmarking werden de Leuvense resultaten vergeleken met die van een vijftal gelijkaardige organisaties in het buitenland die in dezelfde periode deelnamen aan LibQUAL+. Daarbij werd op basis van een aantal criteria gekozen voor twee consortia, het Amerikaanse ARL met 22 bibliotheken en het Engelse SCONUL met 17 bibliotheken, en drie individuele universitaire bibliotheken (Stellenbosch, University College London en University of Warwick). Algemeen kon worden vastgesteld dat de 'perceived scores'



Afb. 2. Libqual Gaps.

voor heel wat vragen elders hoger liggen dan in Leuven. Anderzijds beantwoorden de diensten en producten in Leuven wel zeer goed aan wat men ervan verwacht. De vergelijking van de resultaten leert dus dat hogere kwaliteit niet tot grotere tevredenheid leidt wanneer tegelijk ook de verwachtingen toenemen.

## Acties

Een aantal knelpunten konden vrij snel na de enquête worden weggewerkt. Zo nam ICTS<sup>14</sup> een nieuwe stui-ter-proxy in gebruik waardoor de digitale bibliotheek beter toegankelijk is voor de thuiswerkende student en onderzoeker. Anderzijds bevestigden de resultaten het bestaan van een aantal al eerder gedetecteerde behoeften. Zo wordt het aantal beschikbare e-bronnen systematisch uitgebreid. Om tegemoet te komen aan de nood aan geschikte ruimten voor groepswork en studie werd besloten om in de binnenstad een Studielandschap Humane Wetenschappen<sup>15</sup> op te richten dat bij het begin van het academiejaar 2012-13 operationeel zal zijn. De enquête leerde ook dat de kwaliteit van de dienstverlening in de verschillende bibliotheekeenheden erg uiteenlopend werd beoordeeld. Om dit te verhelpen werden twee opleidingstrajecten ontwikkeld, respectievelijk voor balieverantwoordelijken en voor baliemedewerkers. Op die wijze worden de acties op het gebied van kwaliteitsverbetering ingepast in het kader van het personeelontwikkelingsbeleid. Het opzet daarbij is om medewerkers met dezelfde functie binnen de UB met elkaar in contact te brengen met het oog op het uitwisselen van best practices en het op punt stellen van procedures. Indien nodig wordt een opleidingstraject voorzien dat afgestemd is op hun noden. Dit moet leiden tot een grotere professionalisering bij de medewerkers en tot een grotere cohesie tussen de bibliotheken die samen de UB vormen.

### Literatuur

- Hoseth, Amy E., *We did LibQUAL+: Now what? Practical suggestions for maximizing your survey results*, in: *College & Undergraduate Libraries*, 14 (2007) 3; p. 75-84.
- Joubert, Douglas J. en Lee, Tamera P., *Empowering your institution through assessment.*, in: *Journal of the Medical Library Association*, 95 (2007) 1; p. 46-53.
- McKnight, Susan, *Are there common academic library customer values?*, in: *Library Management*, 29 (2008) 6/7; p. 600-619.
- Saunders, E. Stewart, *The LibQUAL+ phenomenon: Who judges quality?*, in: *Reference and User Services Quarterly*, 47 (2007) 1; p. 21-24.
- Thompson, Bruce, Kyrillidou, Martha en Cook Colleen, in: *Library users' service desires: a LibQUAL+ study*, in: *The Library Quarterly*, 78 (2008); p. 1-18.
- Thompson, Bruce, Kyrillidou, Martha en Cook Colleen, in: *Health Information and Libraries Journal*, 24 (2007) Suppl. 1; p. 38-45.
- Thomsett-Scott, Beth en May, Frances, *How may we help you? Online education Faculty tell us what they need from libraries and librarians*, in: *Journal of Library Administration*, 49 (2009); p. 111-135.

### Noten

1. In het kader van het strategisch plan van de UB werd de managementstructuur grondig gewijzigd. Het oprichten van thematische UB-brede Werkgroepen was daar een onderdeel van.
2. <http://www.law.kuleuven.be/lib/index.php?taal=nl&id=14>
3. Beyens, Werner, *Hoe kan ik u helpen, professor? Een peiling naar de behoeften aan elektronische bibliotheekdiensten bij academici aan de KU Leuven*, in: *Bibliotheek- & Archiefgids*, 79 (2003) 1; p. 9-15.
4. <http://bib.kuleuven.be/bibc/survey/index.htm>
5. <http://www.kuleuven.be/sbibhelp/2008/enquete.php>
6. Op <http://www.libqual.org> vindt u meer informatie over LibQUAL+.
7. UCL gebruikte pas in april 2009 LibQUAL+, maar dan in een consortium met ULB en ULg, <http://www.uclouvain.be/269966.html> en <http://www.bib.ulb.ac.be/fr/libqual/index.html> [08/03/2010]
8. <http://www.libqual.be> [0803/2010]
9. [http://bib.kuleuven.be/organisatie/LibQUAL/2010\\_documenten/Libqual%20rapport\\_UBniveau.pdf](http://bib.kuleuven.be/organisatie/LibQUAL/2010_documenten/Libqual%20rapport_UBniveau.pdf) [08/03/2010]
10. CMS bestaat niet meer onder die naam maar is opgenomen in de Faculteit Sociale Wetenschappen, Centrum voor Sociologisch Onderzoek, <http://soc.kuleuven.be/web/home/6/35/nl> [8/3/2010]
11. Dirk Heerwegh publiceert binnenkort in *Journal of Academic Librarianship* een artikel over de technisch-wetenschappelijke aspecten van zijn analyses.
12. <http://www.datimpact.be/>
13. Afbeelding 2 LibQUAL+ gaps K.U.Leuven
14. ICTS is de centrale informaticadienst van de K.U.Leuven
15. <http://agora.ghum.kuleuven.be/>

## SAMENVATTING

In 2008 nodigde de Universiteitsbibliotheek van de K.U.Leuven alle studenten en personeelsleden uit om deel te nemen aan de LibQUAL+ enquête. Dit bibliotheekgericht kwaliteitsonderzoek meet de perceptie van producten en diensten bij haar klanten. De informatie die door middel van het onderzoek verzameld werd zal waardevol zijn bij het uitwerken van toekomstige bibliotheekdiensten ter ondersteuning van onderzoek en onderwijs. Dit artikel geeft toelichting bij het doel, de aanpak en de resultaten van het onderzoek, en verwijst naar de conclusies en de toekomstige acties.

## ABSTRACT

In 2008, the University Library of the K.U.Leuven invited all students and staff members to join the LibQUAL+ survey. This quality focused survey measures the perception of products and services to its customers. The information collected on the basis of the survey will be valuable when it comes to future library services in support of research and education. This article explains the objective, the approach and the results of the survey, and refers to the conclusions and future actions.