LibQUAL+ : tool voor kwaliteitsbeleid en benchmarking

Paul Sijsmans, KU Leuven en
Frederic Vandoolaeghe, KU Leuven Kulak

De werkgroep Kwaliteit en Dienstverlening van de Universiteitsbibliotheek (UB) van de KU Leuven, kreeg in 2006 de opdracht van het Management Team van de UB om richtlijnen op te stellen voor continue kwaliteitsverbetering. Dit kwaliteitsbeleidsplan werd in 2008 gelanceerd onder de titel *Just for you: een kwaliteitsbeleid voor de UB*.

Naast een jaarlijks kwaliteitsprogramma, een user charter, service level agreements en het in kaart brengen en vergelijken van kwantitatieve gegevens (OK!PI), werd in het plan ook het belang van tevredenheidsonderzoeken benadrukt. Daarom werd besloten om vanaf 2008 gebruik te maken van LibQUAL+ om die klanttevredenheid te meten, te vergelijken en erover te rapporteren.[1]

WAT IS LIBQUAL+?

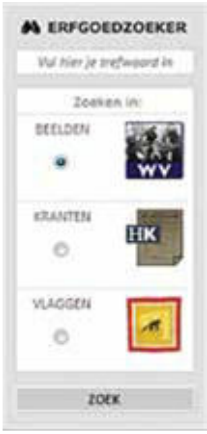
LibQUAL+ is ontwikkeld door ARL (Association of Research Libraries). Het is een reeks van instrumenten die bibliotheken gebruiken om de wensen van de klanten beter te begrijpen en om te reageren op gebruikersadviezen over de kwaliteit van de dienstverlening. Spil van het protocol is een webgebaseerde enquête. De vragenlijst (22 vaste standaardvragen, 5 lokaal te kiezen vragen, en 8 stellingen) peilt bij elk onderdeel van de dienstverlening naar de verwachtingen van de klant en de mate waarin hij of zij daarover tevreden is. Dankzij de gestandaardiseerde aanpak, is het mogelijk om de resultaten met andere instellingen te vergelijken en om aan (internationale) benchmarking te doen.

Alle stellingen en vragen worden door de respondenten middels een negenpuntenschaal op drie aspecten geëvalueerd: de minimale verwachting, de waargenomen service, en de dienstverlening die men idealiter zou wensen te ervaren. De verhoudingen tussen deze waarden laten toe om zicht te krijgen op de prioriteiten van de gebruikers, de sterktes van de bibliotheek en de aan te pakken uitdagingen. Het continue proces van kwaliteitsverbetering kan in kaart gebracht worden door de bevraging na enkele jaren te herhalen. Hebben de acties resultaten opgeleverd? Waar kunnen nieuwe acties geformuleerd worden?

BENCHMARKING EN ACTIEPUNTEN

Bij aanvang van de bevraging in 2008 werden alle studenten en personeelsleden via e-mail aangeschreven. Uiteindelijk namen 4325 bibliotheekgebruikers deel (= 10,9 procent van de bevraagde populatie). De sterkste troeven bleken de collecties, de dienstverlening, de vakkennis van het personeel en de rustige bibliotheekruimtes. De belangrijkste aandachtspunten waren de externe toegang tot elektronische bronnen, faciliteiten voor groepswerk en de openingstijden.

De werkgroep vond het van meet af aan belangrijk dat de conclusies van de bevraging werden vertaald naar actielijnen die tegemoetkomen aan de verwachtingen en de suggesties van de eindgebruikers. In de strategische planning van de UB werden acties ondernomen: een verbetering van de off campus raadpleging van de e-bronnen (via de stuiterproxy), opleidingstrajecten voor bibliotheekmedewerkers, een doorgedreven harmonisering en uitbreiding van de openingstijden en de oprichting van een gloednieuw leercentrum Humane Wetenschappen in de Leuvense binnenstad (opening voorzien in het voorjaar van 2013). Bovendien



maakte elke deelbibliotheek op basis van een eigen analyse een specifiek actieplan op. De benchmarking van de UB-resultaten met vijf buitenlandse (consortia van) bibliotheken[2] leverde voor de KU Leuven interessante bijkomende informatie op over de kwaliteit van de dienstverlening.

Er werd beslist om de enquête in de lente van 2012 te herhalen, met als doel de bovenstaande acties te evalueren en nieuwe aandachtspunten te identificeren. De volledige populatie werd opnieuw aangeschreven. Om de participatiegraad te verhogen opteerde de werkgroep voor de zogenaamde Lite-versie, waarbij het aantal vragen sterk gereduceerd wordt via random sampling. Met slechts 23 vragen en invulvelden (in de plaats van 46) werd de invultijd quasi gehalveerd en steeg de respons tot ruim 14 procent. De resultaten op UB-niveau werden inmiddels verwerkt en zullen opnieuw vertaald worden naar acties voor het strategisch plan.

> **De resultaten worden eveneens bekend gemaakt via: http://bib.kuleuven.be/ub/over/tevredenheids-enquete.**

"DANKZIJ DE GESTANDAARDISEERDE AANPAK, IS HET MOGELIJK OM DE RESULTATEN MET ANDERE INSTELLINGEN TE VERGELIJKEN."

1 Aerts, D. en Beyens, W., 'Bibliotheek op de testbank. Universiteitsbibliotheek evalueert haar dienstverlening', in: Bibliotheek- en archiefgids, 86 (2010) 3, p. 4-9.

2 ARL consortium (USA), SCONUL consortium (UK), Universiteit Stellenbosch (SA), University College London (UK), University of Warwick (UK)