

EEN ANDER GEBRUIKERSONDERZOEK

Een gebruikersonderzoek is van groot belang voor bibliotheken, zoals ook blijkt uit een eerdere publicatie in *Informatie Professional*.¹ De Bibliotheek Wageningen UR heeft in 2003 met het Amerikaanse systeem LibQUAL+™ een ‘anders dan anders’ gebruikersonderzoek gehouden.

In 1999 gaf de Amerikaanse Association of Research Libraries (ARL) een aanzet voor een nieuw stelsel van metingen voor bibliotheken. De New Measures Group diende een aantal projecten in onder de naam ARL New Measures Initiative Projects. Doel ervan is het vinden van nieuwe manieren waarop bibliotheken in een innovatieve wereld hun bestaansrecht aan hun moederorganisaties duidelijk kunnen maken. Een van die projecten is LibQUAL+™. De Bibliotheek Wageningen UR is de eerste bibliotheek in Nederland die aan het project deelnam.

DEFINIËREN EN METEN

LibQUAL+™ is een ‘research and development’-project om de kwaliteit van de dienstverlening van bibliotheken te definiëren, te meten en een vergelijking te maken tussen bibliotheken.

Er zijn vier projectdoelen benoemd:

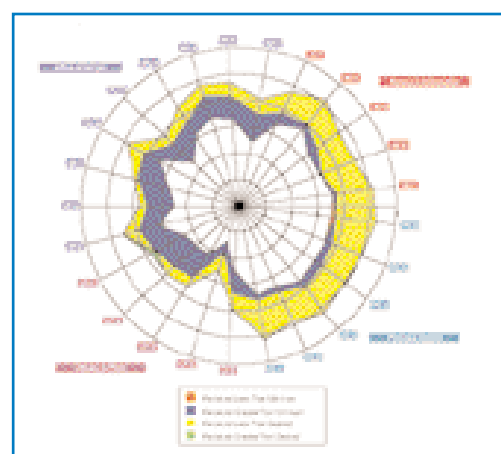
1. oprichten van een kwaliteitsbepalend programma voor dienstverlening bij de Association of Research Libraries;
2. ontwikkelen van een web-based instrumentarium om de kwaliteit van de dienstverlening vast te stellen;
3. ontwikkelen van protocollen en instrumenten om het belang van informatievoorziening te bepalen;
4. vaststellen van de beste procedures om voorzieningen in de dienstverlening te treffen.

LibQUAL+™ is ontstaan uit een in de jaren tachtig ontwikkeld marketinginstrument, genaamd SERVQUAL (voor for-profit instellingen). De theorie van SERVQUAL is:

- alleen gebruikers kunnen de kwaliteit bepalen;
- de kwaliteit wordt gemeten in ‘gaps’ (gaten) tussen de minimale en de waargenomen dienstverlening.

De inhoudelijke kant van LibQUAL+™ is ontwikkeld door

het houden van ruim zeventig interviews met bibliotheekgebruikers over wat zij van hun bibliotheek verwachten. Vervolgens zijn in de loop van vier jaar door testen bij Noord-Amerikaanse en Canadese bibliotheken de vragen verder ontwikkeld en verfijnd. In 2003 namen voor het eerst ook enkele Europese bibliotheken deel.



Figuur 1. Radar graph

WERKWIJZE

Een bibliotheek voert het onderzoek met een Engelstalige websurvey uit. De ingevulde formulieren worden in Amerika verzameld en geanalyseerd, waarna elke deelnemende bibliotheek een rapport met eigen resultaten krijgt.²

Aanbevolen wordt om per gebruikersgroep een selectie uit te nodigen de enquête in te vullen. De uitnodiging wordt per e-mail verstuurd en bevat ook de url van het formulier. De Bibliotheek Wageningen UR heeft ervoor gekozen om geen selectie te maken maar alle vier gebruikersgroepen in hun geheel uit te nodigen, namelijk:

- undergraduate (studenten, circa 5000);
- graduate (AIO's, circa 1000);
- faculty (wetenschappelijk personeel van de universiteit, circa 800);
- staff (onderzoekers en onderzoeksassistenten, circa 2200).

Dimension	Minimum mean	Desired mean	Perceived mean	Adequacy mean (= perceived minimum)	Superiority mean (= perceived desired)
Access to information	6.50	7.96	6.75	0.25	-1.23
Affect of service	5.99	7.40	6.87	0.88	-0.52
Library as place	5.12	6.49	6.14	1.07	-0.34
Personal control	6.62	8.17	6.80	0.19	-1.41

Tabel 1. Overzicht van de gemiddelde scores van de drie niveaus die bij elke vraag beantwoord moeten worden, en van de twee soorten gaps die vervolgens berekend worden

Het formulier bevat een aantal algemene vragen, die betrekking hebben op zowel de dienstverlening als demografische onderwerpen. Daarnaast zijn er 25 zogenaamde 'core-vragen' die elk een onderdeel van de dienstverlening behandelen. Enkele onderdelen zijn 'Openingstijden', 'Deskundigheid van medewerkers' en 'Makkelijk toegang tot de collecties'. Deze vragen zijn verdeeld in vier dimensies (zie tabel 1) en vormen de hoofdmoot van de enquête. Om de 'gaps' in de dienstverlening te kunnen vaststellen, wordt respondenten verzocht om bij elke vraag betreffende de dienstverlening op drie niveaus een cijfer van 1-9 te geven of 'Not applicable'.

De drie niveaus zijn:

- het niveau dat de gebruiker minimaal acceptabel vindt ('minimum'): wat verwacht de gebruiker minimaal aan dienstverlening;
- het niveau dat de gebruiker persoonlijk wenst ('desired'): wat wenst elke gebruiker voor zichzelf aan dienstverlening;
- het niveau dat de gebruiker ervaart ('perceived'): hoe ervaart de gebruiker op dit moment de dienstverlening.

Dankzij de 'gaps' kan de bibliotheek beter bepalen in hoeverre de dienstverlening tegemoet komt aan de verwachtingen en wensen van haar gebruikers. In tabel 2 (zie p. 30) zijn twee voorbeelden genoemd die duidelijk maken dat uit die drie niveaus een andere conclusie getrokken kan worden dan wanneer je alleen de score voor 'perceived' had. Is dat laatste het geval, dan is de conclusie 'beide items scoren redelijk' een logische. Meer hierover bij 'Resultaten'. De reden voor het gebruik van een schaal van 1-9 is dat er meer variatie ontstaat in de antwoorden dan bij een schaal van 1-5.

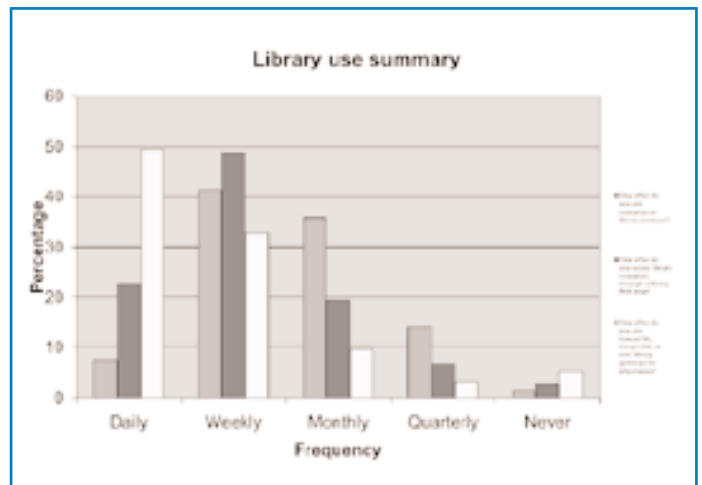
REPRESENTATIVITEIT

De representativiteit en waarde van een gebruikersonderzoek wordt niet alleen bepaald door het aantal respondenten, maar ook door serieuze invulling van de antwoorden. Tijdens de jaarlijkse Netwerkdag van de bibliotheek op 28 oktober 2003 is gediscussieerd over nut en waarde van gebruikersonderzoeken. Wat kun je met de uitkomsten van een dergelijk onderzoek? Bij de huidige verzakelijking in de bibliotheekwereld is het niet voldoende om de uitkomsten 'binnenshuis' te verwerken, bibliotheken moeten meer dan ooit hun bestaansrecht waarmaken. Dit betekent dat gebruikersonderzoeken een grote rol spelen bij het vaststellen van het belang dat de informatievoorziening voor een organisatie heeft.

Het is natuurlijk wel belangrijk dat de uitkomsten betrouwbaar zijn, hetgeen moeilijk blijft te bepalen. Als er geen vreemde uitkomsten in de resultaten voorkomen, kun je ervan uitgaan dat de antwoorden betrouwbaar zijn, maar geven deze antwoorden ook de mening van alle gebruikers weer? Om daar meer grip op te krijgen is het goed om gericht meer onderzoek te doen bij bepaalde gebruikers over bepaalde onderwerpen.

Voor de Bibliotheek Wageningen UR zijn in totaal 784 formulieren ingestuurd, waarvan 735 bruikbaar waren voor de analyse.

Er worden bij LibQUAL+™ drie criteria gebruikt om te bepalen of een formulier bruikbaar is voor de analyse:



Figuur 2. Het gebruik van de fysieke bibliotheek, de elektronische bibliotheek en 'non-library' gateways van alle gebruikersgroepen

1. een respondent moet alle 25 core-vragen van het formulier invullen, ofwel door elk van de drie kolommen in te vullen, ofwel door NA aan te klikken. Als een respondent iets overslaat, krijgt hij een waarschuwing dat er nog een vraag openstaat;
2. formulieren waarin meer dan elf keer NA is ingevuld blijven buiten beschouwing;
3. formulieren waarin meer dan negen keer een inconsistentie zit tellen eveneens niet mee. Een inconsistentie is wanneer de waarde 'desired' voor een bepaald item lager is dan de waarde 'minimum' voor datzelfde item.

RESULTATEN

Alle cijfers worden per item per niveau gemiddeld (= de score) en met die gemiddelden kunnen de 'gaps' worden bepaald. Er zijn twee 'gaps':

- de 'adequacy gap' is de uitkomst van de score voor 'perceived' min de score voor 'minimum'. Hoe groter deze uitkomst is hoe beter;
- de 'superiority gap' is de uitkomst van de score voor 'perceived' min de score voor 'desired'. Meestal is dat een negatief getal omdat bij 'desired' een hogere waarde gegeven wordt dan bij 'perceived'. Een positief getal is dus erg goed.

Dankzij deze manier van enquêteren krijgt een bibliotheek meer informatie over de wensen en verwachtingen van haar gebruikers. Bij traditionele gebruikersonderzoeken wordt wel duidelijk hoe gebruikers onderdelen van de dienstverlening waarderen, maar niet welk belang zij aan die onderdelen hechten. Het kan dus zijn dat gebruikers een hoge waardering geven voor een onderdeel waar ze minder belang aan hechten (of omgekeerd). Dit betekent dat een bibliotheek haar beleid beter kan afstemmen op wat gebruikers belangrijk vinden.

Bij de Bibliotheek Wageningen UR werd al gauw de volgende conclusie duidelijk: zij scoort het hoogste bij die onderdelen waaraan de gebruikers minder belang hechten. De gebruikers willen graag:

- een goede elektronische bibliotheek (items bij Access to Information en Personal Control);
- zelfstandig en snel hun informatie kunnen vinden en verkrijgen (items bij Access to Information en Personal Control);
- personeel dat bereid en kundig is om te helpen indien nodig (items bij Affect of Service);

De gebruikers hechten echter minder aan:

- hoffelijkheid van het personeel (item bij Affect of Service);
- de bibliotheek als ruimte om te werken of te studeren (items bij Library as Place), hoewel de bibliotheek daar hoog scoorde.

Deze conclusie is met name uit de score bij de kolom 'Desired' af te leiden (zie tabel 1). Leggen we deze conclusie naast de score voor 'adequacy', dan zien we dat het item met de hoogste score voor 'adequacy' (Library as Place) de laagste score voor 'desired' heeft. Het item met de laagste score voor 'adequacy' (Personal Control) heeft de hoogste score voor 'desired'.

GRAFIEKEN

In het eerder genoemde rapport² worden de analyses op verschillende manieren weergegeven. Er worden zowel tabellen als meerdere soorten grafieken gebruikt. Alle resultaten worden vermeld per gebruikersgroep en voor alle gebruikersgroepen samen.

Een van de gebruikte grafieken is de afgebeelde 'radar graph' op p. 28 (deze is voor alle gebruikersgroepen gezamenlijk). Elke as staat voor een item (gegroepeerd per dimensie) en alle scores per item zijn op de assen weergegeven en door lijnen verbonden. Daarna zijn de verschillende gebieden ingekleurd met kleuren die het volgende aangeven:

- rood: een negatieve adequacy score (slecht);
- groen: een positieve superiority score (uitstekend);
- blauw: een positieve adequacy score (acceptabel);
- geel: een negatieve superiority score (acceptabel).

Blauw en geel markeren de tolerantiezone: de zone tussen 'minimum' en 'desired', wat wil zeggen dat de score voor deze items acceptabel is. Hoe breder de kleurzone is, hoe groter de 'gap'.

Op deze manier is zeer snel te zien hoe de score over het algemeen ligt. Het blijkt dat de Bibliotheek niet slecht scoort, gezien de kleine hoeveelheid rood.

Alle conclusies voor de Bibliotheek zijn verwerkt in een eigen rapport,³ dat onder andere is aangeboden aan de Raad van Bestuur van Wageningen UR en de bibliotheekcommissies.

KOSTEN

De kosten voor deelname in 2004 bedragen 2250 dollar. Gezien de systematiek die erachter zit en de hoeveelheid werk die voor deelnemers gedaan wordt is dat beslist niet veel.

Daarbij komen de kosten voor het zelf gemaakte materiaal, zoals flyers, posters en een eigen rapport met conclusies.

Verder zijn er de eenmalige reis- en verblijfkosten voor een verplichte tweedaagse workshop voor bibliotheken die voor het eerst deelnemen aan LibQUAL+™. Die workshop wordt ook in Engeland georganiseerd voor Europese deelnemers en geïnteresseerden. Gedurende het jaar worden er meerdere workshops georganiseerd over het onderwerp kwaliteitsmeting en hoe een bibliotheek gebruik kan maken van de resultaten van LibQUAL+™, maar die zijn niet verplicht. De tijdsinvestering voor het hele gebruikeronderzoek bedroeg ongeveer driehonderd uur. Onze verwachting is dat dit iets afneemt naarmate er meer ervaring opgedaan wordt.

ACTIES

Naar aanleiding van de resultaten heeft de Bibliotheek Wageningen UR voor de komende maanden een aantal acties gepland om verbeteringen aan te brengen in haar dienstverlening:

- meerdere databases tegelijk doorzoekbaar maken dankzij het programma Metalib dat begin 2004 beschikbaar komt;
- er is al een begin gemaakt met het omwerken van de vele verschillende plaatsingssystemen tot één plaatsingssysteem;
- de studentenbibliotheekcommissie wordt ingeschakeld bij de aanschaf van boeken;
- via de Wageningen Desktop Library is een formulier beschikbaar waarop wensen ten aanzien van aanschaf van boeken, tijdschriften en bestanden kenbaar gemaakt kunnen worden;
- een selectie van betrouwbare bronnen per kennisgebied is beschikbaar in de zes portals in de Wageningen Desktop Library.

Het enige negatieve punt in de score is opgelost tussen de einddatum van de enquête en het bekend worden van de resultaten. Dit betrof de off-campus toegang tot de elektronische bibliotheek, die op 1 juni 2003 werd gerealiseerd. Een veel gehoorde klacht ging over de vele storingen van het systeem. Eind 2003 werden er bij Wageningen UR nieuwe servers geplaatst en hoogstwaarschijnlijk vermindert de storingsgevoeligheid daardoor.

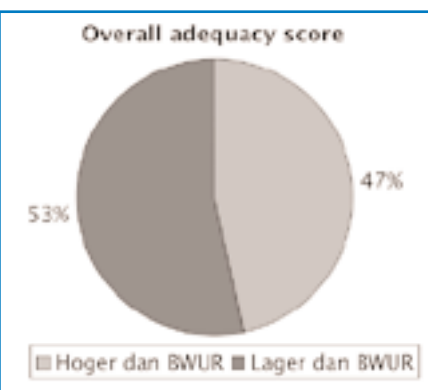
Waar geen antwoord op kwam was de vraag of gebruikers (on)bekend zijn met de mogelijkheden van de elektronische bibliotheek, of dat ze er niet tevreden over zijn. Dat betekent dat er meer (daarop toegespitst) onderzoek gedaan moet worden, bijvoorbeeld in de vorm van interviews.

CONTEXT

De reden om mee te doen aan dit Amerikaanse systeem is vooral de 'drieniveau'-methode van enquêteren en de mogelijkheid van een benchmark met internationale bibliotheken. Daarnaast is het prettig om aan te sluiten bij een

Item	Minimum mean	Desired mean	Perceived mean	Opmerking
Quiet space for individual activities	5.37	6.60	6.81	Dienstverlening is beter dan verwacht en gewenst, geen actie nodig
Making electronic resources accessible from my home or office	6.71	8.27	6.56	Dienstverlening is slechter dan verwacht en gewenst, dringend actie nodig

Tabel 2. Voorbeeld van de scores per niveau van twee willekeurig gekozen items, met een conclusie



Figuur 3. Overall score van alle in 2003 deelnemende bibliotheken, in totaal 308. 47 Procent scoort hoger dan de Bibliotheek Wageningen UR, dus de Bibliotheek staat iets boven het midden

systeem dat al gedegen getest en verfijnd is en lijkt uit te groeien tot een wereldwijd toegepast systeem. Vergeleken met het Nederlandse benchmarkproject viel vooral op dat bij LibQUAL+™ de klant centraal staat en dat sprak de Bibliotheek Wageningen UR zeer aan. Klantgerichtheid is ook in de informatievoorziening steeds belangrijker aan het worden, dus weten wat gebruikers van hun bibliotheek verwachten en wat ze wensen is minstens zo noodzakelijk als weten hoe ze de dienstverlening ervaren. De uitkomsten van dit gebruikersonderzoek worden gebruikt voor een meer klantgerichte inzet van middelen. Dit is meegenomen in het Strategisch Plan 2003-2006 van de bibliotheek.

ERVARINGEN

De ervaringen van de Bibliotheek Wageningen UR met LibQUAL+™ zijn zeer positief, ook al zitten er enkele haken en ogen aan.

De voordelen waren:

- aansluiting bij een bestaande werkwijze (niet zelf het wiel hoeven uitvinden);
- lage kosten;
- niet zelf de analyses hoeven doen;
- benchmark met bibliotheken in andere landen;
- voldoende informatie om beleid beter af te stemmen;
- zeer snel antwoord van het LibQUAL+™-team op vragen en problemen.

Als nadelen kunnen genoemd worden:

- moeilijk Engels;
- geen vragen die op de eigen bibliotheek betrekking hebben;
- mogelijke technische problemen (internetverbindingen, verschillende systemen);
- de lay-out van het formulier kan afschrikken, veel vragen. Kortom, een ‘zware’ enquête. Van de ruim drieduizend bezoekers van de websurvey vulde uiteindelijk ongeveer een kwart het formulier helemaal in.

IN 2004 WEER?

Zeker weten.

Voor een deel was de verkregen informatie bekend uit eerdere gebruikersonderzoeken, maar ook kwam er veel nieuwe informatie naar boven. Natuurlijk is het belangrijk om na te gaan of de aangebrachte verbeteringen ook het gewenste effect sorteren.

Twee van de bovengenoemde nadelen zullen dan (voor een deel) opgelost zijn. Er wordt nu – samen met het LibQUAL+™-team – een Nederlandse vertaling van het formulier gemaakt. De gebruikers kunnen in 2004

kieszen of ze de Engelstalige of Nederlandstalige versie van het formulier gebruiken.

Ook is het dan mogelijk om aan het formulier vijf extra vragen per bibliotheek toe te voegen. Deze vragen kunnen gekozen worden uit een lijst met eerder gebruikte vragen. Het zou interessant zijn als er meer Nederlandse bibliotheken deelnemen aan LibQUAL+™. Dan is er ook een benchmark met Nederlandse collega-bibliotheken mogelijk, waarbij vooral gekeken wordt naar de mate waarin bibliotheken tegemoet komen aan de wensen en verwachtingen van hun gebruikers.

Noten

1. *Over de waarde van een gebruikersonderzoek* / Janneke van Zelst en Gusta Drenthe. In: *Informatie Professional* 7(2003)5, p. 32-37.
2. *LibQUAL+™ Spring 2003 survey : Institution results: Wageningen University and Research Centre* / Colleen Cook, Consuella Askew, Fred Heath [et al.]. Washington [etc.] : Association of Research Libraries [etc.], 2003. 83 p.
3. *Gebruikersonderzoek Bibliotheek Wageningen UR : samenvatting van de resultaten van de enquête LibQUAL+™ 2003* / samengesteld door Jos Smelik. Wageningen : Bibliotheek Wageningen UR, 2003. 13 p. De digitale versie van dit rapport is te vinden op: library.wur.nl onder Nieuwsbrief/Newsletter.

Meer informatie over LibQUAL+™ is te vinden op www.libqual.org of in te winnen bij Jos Smelik, e-mail Jos.Smelik@wur.nl

Jos Smelik is medewerkster Communicatie & Marketing, Bibliotheek Wageningen UR.

ADVERTENTIE