



LibQUAL+® Lite in Hebrew

LibQUAL+® Exchange,
8th Northumbria International Conference on Performance Measurement
17th August 2009, Florence

By Dr. Lynne Porat
University of Haifa Library





Translation of LibQUAL +[®] to Hebrew

- Translation of the questionnaire from British English to Hebrew was completed at the end of 2008 and the survey was run in May 2009
- 22 core questions and all 113 optional questions and survey instructions were translated to Hebrew
- As Hebrew is a right to left language, there were problems displaying text and with Lickert scales





Translation to Hebrew cont.

➤ Cultural and linguistic differences made it very difficult to translate certain statements such as:

- library staff reflects and promotes the Jesuit ideals of social justice and respect for all persons
- a haven for study, learning or research
- library staff who instill confidence in users





Lite vs. Long

- 50% of participants received the Lite version of the survey which consists of 8 core questions representing the three dimensions of service: AS (affect of service), IC (information control), LP (library as place) and 1 optional question that is chosen randomly by the system
- 50% of participants received the Long version which consists of 22 core questions and 5 optional questions





Data



➤ Language of surveys:



Hebrew = 1658

English = 250



➤ Response rate:

Lite = 57%



Long = 43%



➤ Survey completion times:

Lite= 20 minutes



Long= 24 minutes

אנו מחוייבים לשיפור שירותי הספרייה. הבנה טובה יותר של ציפיותיך תעזור לנו להתאים את השירותים הללו לצרכיך.

אנו עורכים סקר זה כדי למדוד את איכות שירות הספרייה ולזהות את דרכי הפעולה הטובות ביותר בעזרת תכנית של ה- Association of Research Libraries' LibQual+®

נא לענות על כל הסעיפים. יידרשו כ-10 דקות כדי להשלים את מילוי השאלון. תודה לך על השתתפותך!

המידע המסופק בטופס זה יעובד בארה"ב. חוקי הגנת המידע מחייבים אותנו להבהיר שמתן מידע בטופס נעשה מרצוננו החופשי של המשיב.

נא לדרג את ההצהרות הבאות (1 הנמוך ביותר, 9 הגבוה ביותר) באמצעות בחירה:

מינימום--המספר המייצג את רמת השירות המינימלית המקובלת עליך
 רצויה--המספר המייצג את רמת השירות הרצויה בעיניך
 נתפסת--המספר המייצג את רמת השירות שאתה מאמין/ה שהספרייה מספקת כרגע

בכל סעיף עליך לדרג את השאלה בכל שלושת הטורים, או לזהות את הסעיף כ"לא רלוונטי". בחירה באפשרות "לא רלוונטי" תבטל את כל התשובות האחרות באותו סעיף

| | | רמת השירות הנתפסת היא | | | | | | | | | רמת השירות הרצויה בעיני היא | | | | | | | | | רמת השירות המינימלית שלי היא | | | | | | | | | כאשר הדבר נוגע ל... |
|--------------------------|------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | נמוך גבוה | | | | | | | | | נמוך גבוה | | | | | | | | | נמוך גבוה | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | לא רלוונטי | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1) עובדי ספרייה הנוסכים (משרים) ביטחון בקוראים/משתמשים/לקוחות |
| <input type="checkbox"/> | לא רלוונטי | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2) זמינות משאבים אלקטרוניים מהבית או המשדר |
| <input type="checkbox"/> | לא רלוונטי | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3) חלל ספרייה המעודד למידה |
| <input type="checkbox"/> | לא רלוונטי | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4) מתן תשומת לב אישית למשתמש |



Marketing and Incentives



- Roving laptops - student employees with four laptops and print copies of questionnaire approached students around campus
- 40 coffee vouchers and 100 vouchers for university bookstore - instead of one big prize (LibQUAL provides e-mails of up to 50 prize-winners only)



אגם משפיעים!



בספריה



אוניברסיטת חיפה - הספרייה

שלום רב,

אני פונה אליך לקחת חלק בסקר על מידת שביעות הרצון משירותי הספריה

שיערך בין התאריכים 10.05.2009 - 24.05.2009.

הסקר הוכן ומנהל על ידי הארגון לספריות המחקר בארה"ב והוא חלק מסקר בין לאומי

שנערך עד כה ביותר מ-1,000 ספריות אקדמיות בעולם. ספרית אוניברסיטת חיפה היא

הספריה הישראלית הראשונה המשתתפת בסקר כזה ושותפה לפיתוח הגרסה העברית שלו.

בהשתתפותך בסקר תוכל/י להשפיע על איכות הספריה ולהיות חלק מקהילה גדולה המעורבת בתהליך זה בעולם.

אנו נשתמש בתוצאות הסקר כדי לשפר ולהעשיר את שירותי הספריה.

בין המשתתפים יוגרלו פרסים.

[To the questionnaire](#)

[למילוי הסקר](#)

בתודה על שיתוף הפעולה,
אורן וינברג
מנהל הספריה





אגם המשפיעים!



בספריה



אוניברסיטת חיפה - הספרייה

שלום רב,

תודה ליותר מ- 1,350 חברי הסגל והסטודנטים שכבר ענו על סקר שביעות רצון של הספרייה. דעתכם חשובה לנו ואנו מתחייבים לפרסם את התוצאות המלאות והתייחסותנו להערות מיד לאחר סיום עיבודן.

הסקר זמין עד תאריך 24.05.09

נשמח לעזרתם של אלו שטרם ענו כדי להשפיע על איכות השירות שהספרייה תיתן בעתיד.

למידע נוסף ולחילוי הסקר בעברית ובאנגלית

בתודה על שיתוף הפעולה,
אורן וינברג
מנהל הספרייה

הספרייה עורכת סקר שביעות רצון מקוון לשיכור שירותיה

בין התאריכים: 10.05.2009 - 24.05.2009

הקישור לסקר באתר הספרייה

הסקר הוא חלק מפרויקט בינלאומי שנערך
ביותר מ- 1000 ספריות אקדמיות בעולם.

בין המשתתפים יוגרלו:
40 תלושי "קפה ומאפה"
1 - 100 תלושים לאקדמון

UNIVERSITY OF HAIFA - THE LIBRARY



הספרייה - בקוויף שלי לאינץ

הספרייה
בקוויף שלי לאינץ



Analysis of results



- Norms: show that our perceived level of service is in top 64% of all participating libraries
- Zone of tolerance: AS - very good, IC and LP need improving
- Benchmarking: problematic as no other Israeli university did LQ and it is difficult to find institutions that are similar in size, discipline, population type (bi-lingual) and number of responses received
- Longitudinal analysis: will be possible after next survey session



Responses from colleagues



- **Negative responses:** (from some faculty members and some colleagues) who were surprised that despite budgetary restrictions, the University of Haifa is able to invest the time, money and resources on LibQUAL instead of on services and collections!
- **Positive responses:** (from library managers) who viewed it as a valuable management tool and asked us to give them presentations



Publication of results and ensuing actions



- **To stakeholders:** the results show the decline in satisfaction with the collection (compared to previous satisfaction surveys) possibly as a result of the recent cancellation of electronic journals and non-essential books due to budgetary cuts
- **To users:** the implementation of “Primo” (a single discovery and delivery tool for all library resources) in September 2009 and the opening of a new library wing should improve the IC and LP dimensions