

LibQUAL+®

Presentation to Department Heads

21.9.09

Lynne Porat

Preview: ARL Sample 4-Year Institution
Library Service Quality Survey

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

Minimum -- the number that represents the *minimum* level of service that you would find acceptable

Desired -- the number that represents the level of service that *you personally want*

Perceived -- the number that represents the level of service that *you believe* our library currently provides

For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "N/A" (not applicable). Selecting "N/A" will override all other answers for that item.

When it comes to...		My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		
		Low	High	Low	High	Low	High	N/A
1)	Employees who instill confidence in users	 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 N/A
2)	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 N/A
3)	Print and/or electronic journal collections I require for my work	 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 N/A
4)	Readiness to respond to users' questions	 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 N/A
5)	Quiet space for individual activities	 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 1 2 3 4 5 6 7 8 9		 N/A
When it comes to...		My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		

When it comes to...		My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
		Low High	Low High	Low High	N/A
1)	Employees who instill confidence in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2)	Making electronic resources accessible from my home or office	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3)	Library space that inspires study and learning	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
4)	Giving users individual attention	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
5)	A library Web site enabling me to locate information on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
When it comes to...		My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
		Low High	Low High	Low High	N/A
6)	Employees who are consistently courteous	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7)	The printed library materials I need for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8)	Quiet space for individual activities	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9)	Readiness to respond to users' questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
10)	The electronic information resources I need	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
When it comes to...		My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
		Low High	Low High	Low High	N/A
11)	Employees who have the knowledge to answer user questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
12)	A comfortable and inviting location	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
13)	Employees who deal with users in a caring fashion	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
14)	Modern equipment that lets me easily access needed information	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
15)	Employees who understand the needs of their users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
When it comes to...		My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
		Low High	Low High	Low High	N/A
16)	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
17)	A getaway for study, learning, or research	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
18)	Willingness to help users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
19)	Making information easily accessible for independent use	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
20)	Print and/or electronic journal collections I require for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
When it comes to...		My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
		Low High	Low High	Low High	N/A
21)	Community space for group learning and group study	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
22)	Dependability in handling users' service problems	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
		Low High	Low High	Low High	N/A

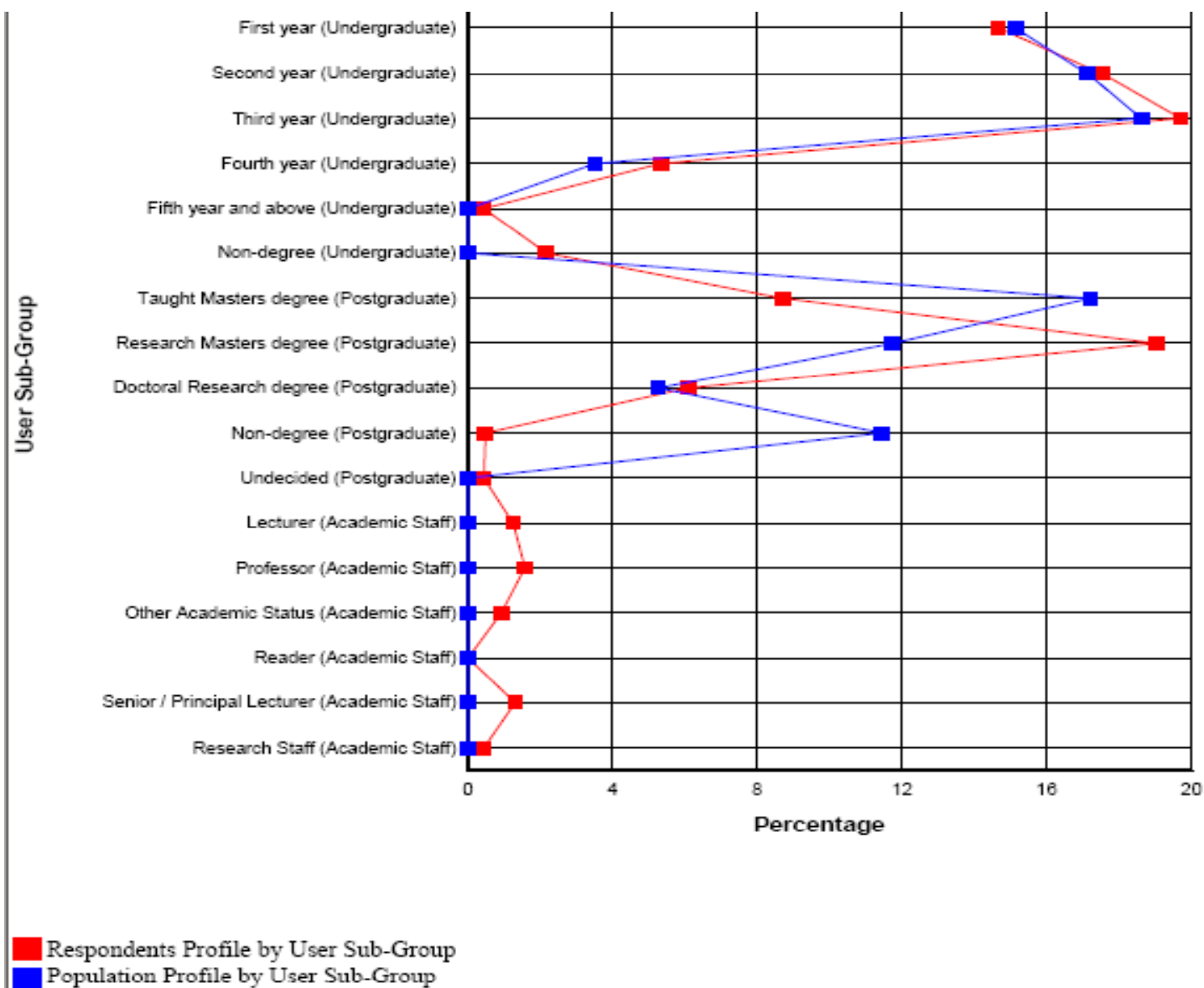
Please indicate the degree to which you agree with the following statements:

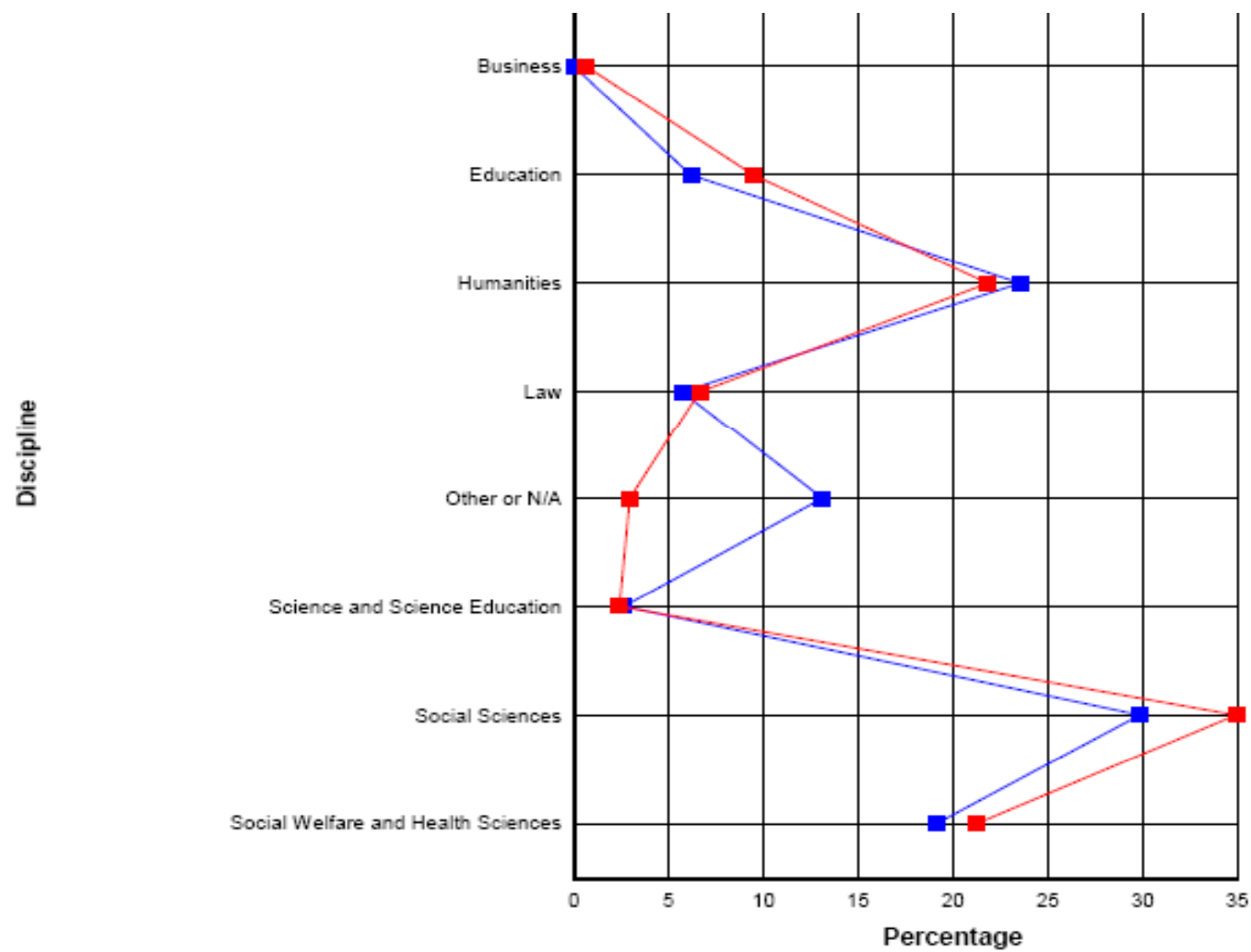
23) The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
24) The library aids my advancement in my academic discipline.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
25) The library enables me to be more efficient in my academic pursuits.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
26) The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
27) The library provides me with the information skills I need in my work or study.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
28) In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
29) In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Strongly Disagree Strongly Agree
30) How would you rate the overall quality of the service provided by the library?	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 Extremely Poor Extremely Good

Please indicate your library usage patterns:

31) How often do you use resources on library premises?	▼
32) How often do you access library resources through a library Web page?	▼
33) How often do you use Yahoo(TM), Google(TM), or non-library gateways for information?	▼

User Group	respondent n	respondent %
Undergraduate		
First year	270	14.15%
Second year	323	16.93%
Third year	363	19.03%
Fourth year	98	5.14%
Fifth year and above	8	0.42%
Non-degree	40	2.10%
Sub Total:	1,102	57.76%
Postgraduate		
Taught Masters degree	160	8.39%
Research Masters degree	351	18.40%
Doctoral Research degree	112	5.87%
Non-degree	9	0.47%
Undecided	8	0.42%
Sub Total:	640	33.54%
Academic Staff		
Lecturer	23	1.21%
Professor	29	1.52%
Other Academic Status	17	0.89%
Reader	0	0.00%
Senior / Principal Lecturer	24	1.26%
Research Staff	8	0.42%
Sub Total:	101	5.29%
Library Staff		
Other	2	0.10%

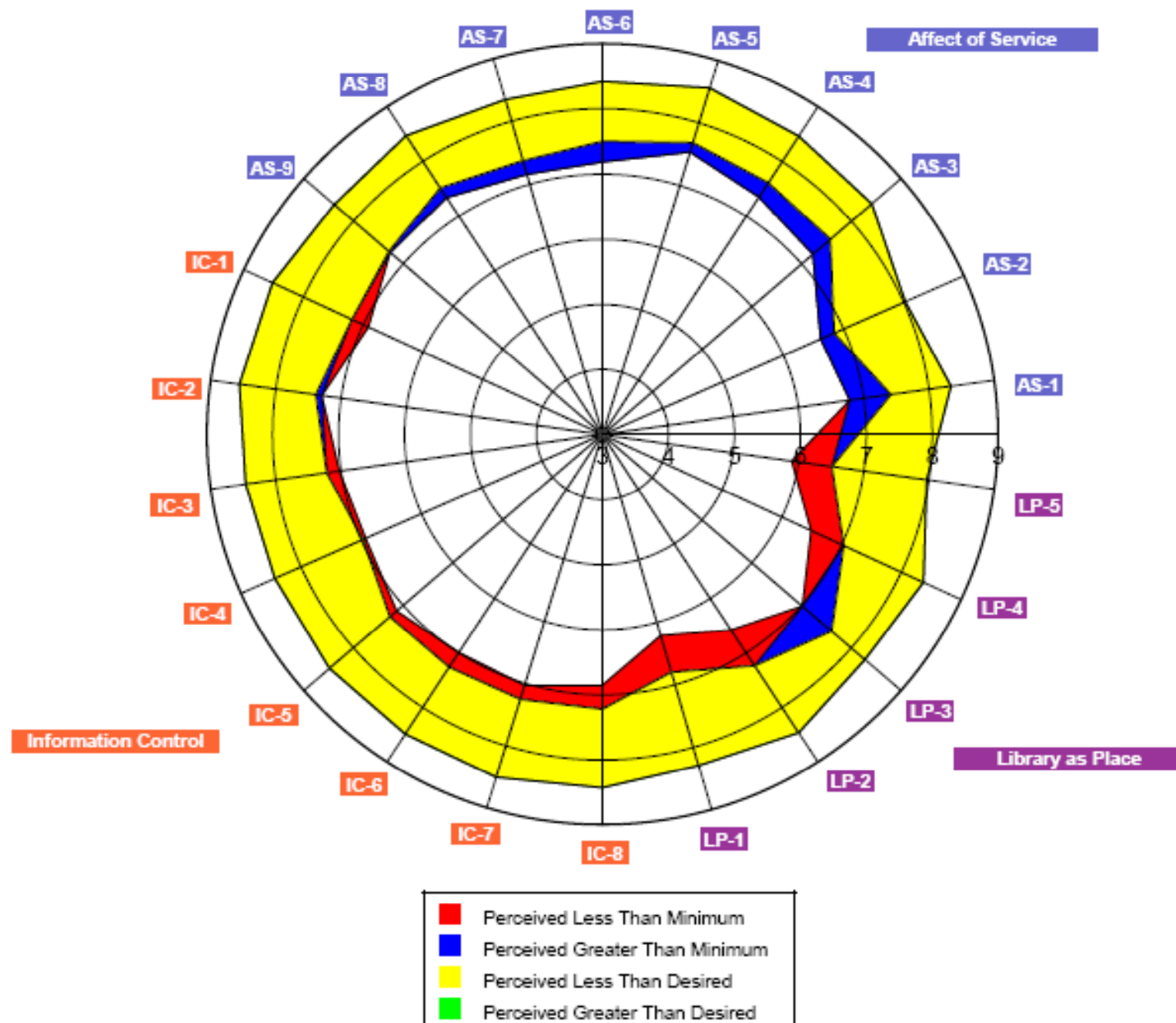




- Respondents Profile by User Sub-Group
- Population Profile by User Sub-Group

Sex:	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %
Female	9,905	62.48	1,257	67.00%
Male	5,947	37.52	619	33.00%
Total:	15,852	100.00%	1,876	100.00%

Age:	Respondents n	Respondents %
Under 18	0	0.00%
18 - 22	217	11.55%
23 - 30	1,099	58.52%
31 - 45	372	19.81%
46 - 65	169	9.00%
Over 65	21	1.12%
Total:	1,878	100.00%



ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean
Affect of Service				
AS-1	Library staff who instill confidence in users	6.79	8.34	7.42
AS-2	Giving users individual attention	6.62	8.02	6.85
AS-3	Library staff who are consistently courteous	7.23	8.41	7.58
AS-4	Readiness to respond to users' enquiries	7.36	8.46	7.62
AS-5	Library staff who have the knowledge to answer user questions	7.54	8.56	7.69
AS-6	Library staff who deal with users in a caring fashion	7.19	8.42	7.50
AS-7	Library staff who understand the needs of their users	7.16	8.35	7.38
AS-8	Willingness to help users	7.34	8.47	7.52
AS-9	Dependability in handling users' service problems	7.27	8.39	7.29
Information Control				
IC-1	Making electronic resources accessible from my home or office	7.19	8.52	6.92
IC-2	A library Web site enabling me to locate information on my own	7.30	8.56	7.39
IC-3	The printed library materials I need for my work	7.22	8.46	7.03
IC-4	The electronic information resources I need	6.98	8.44	6.93
IC-5	Modern equipment that lets me easily access needed information	7.27	8.48	7.14
IC-6	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	7.27	8.49	7.00
IC-7	Making information easily accessible for independent use	7.26	8.51	7.03
IC-8	Print and/or electronic journal collections I require for my work	7.22	8.43	6.86

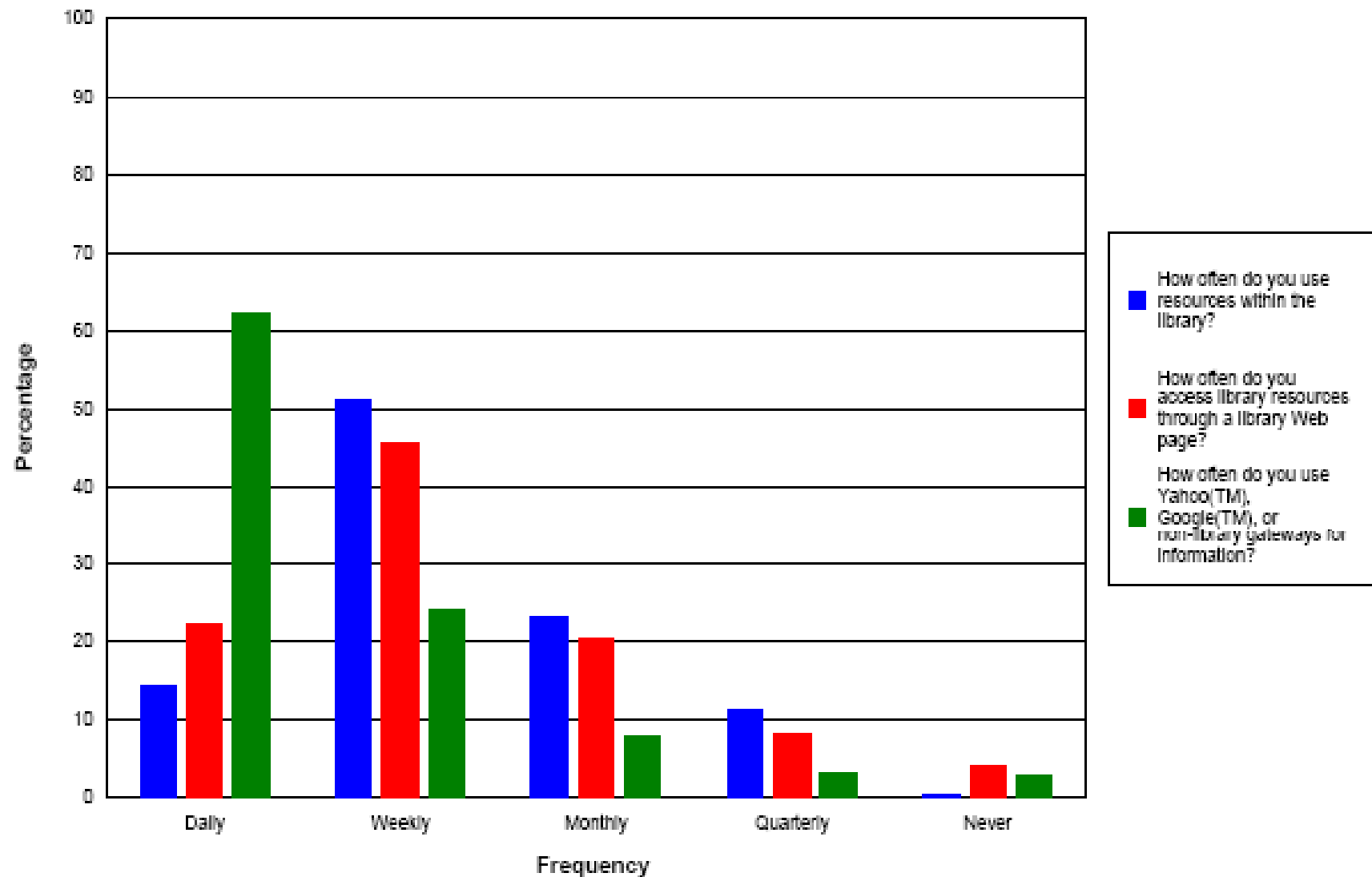
Library as Place

LP-1	Library space that inspires study and learning	6.80	8.29	6.22
LP-2	Quiet space for individual work	7.24	8.46	6.58
LP-3	A comfortable and inviting location	7.02	8.27	7.61
LP-4	A haven for study, learning, or research	7.04	8.37	6.49
LP-5	Space for group learning and group study	6.51	7.96	5.90
Overall:		7.09	8.30	7.02

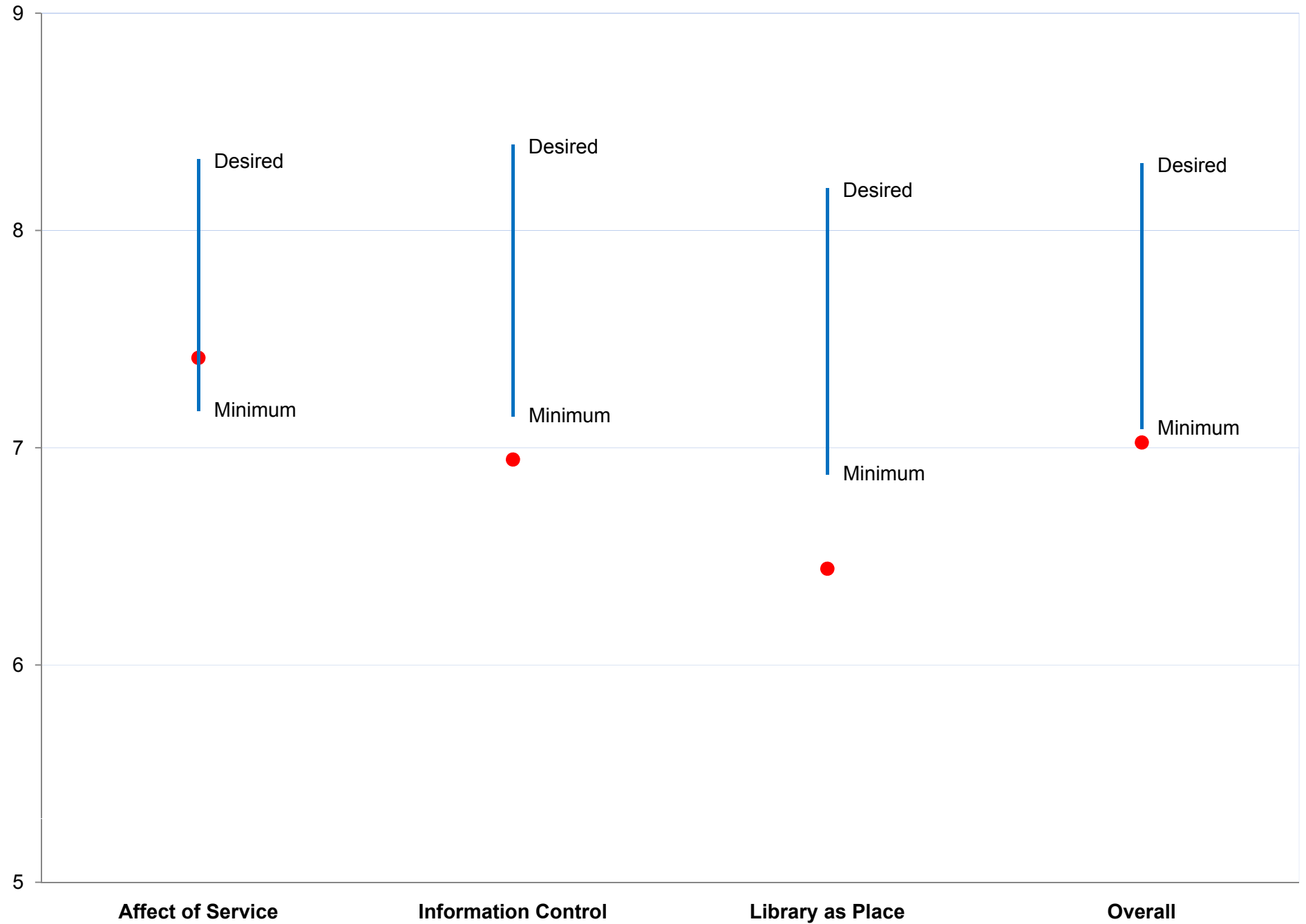
Satisfaction Question	Mean	SD	n
In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library.	7.52	1.46	1,356
In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs.	7.08	1.68	1,324
How would you rate the overall quality of the service provided by the library?	7.29	1.29	1,878

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest.	5.80	2.20	1,274
The library aids my advancement in my academic discipline or work.	6.98	1.74	1,217
The library enables me to be more efficient in my academic pursuits or work.	6.96	1.76	1,218
The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information.	5.66	2.20	1,201
The library provides me with the information skills I need in my work or study.	6.45	2.02	1,252

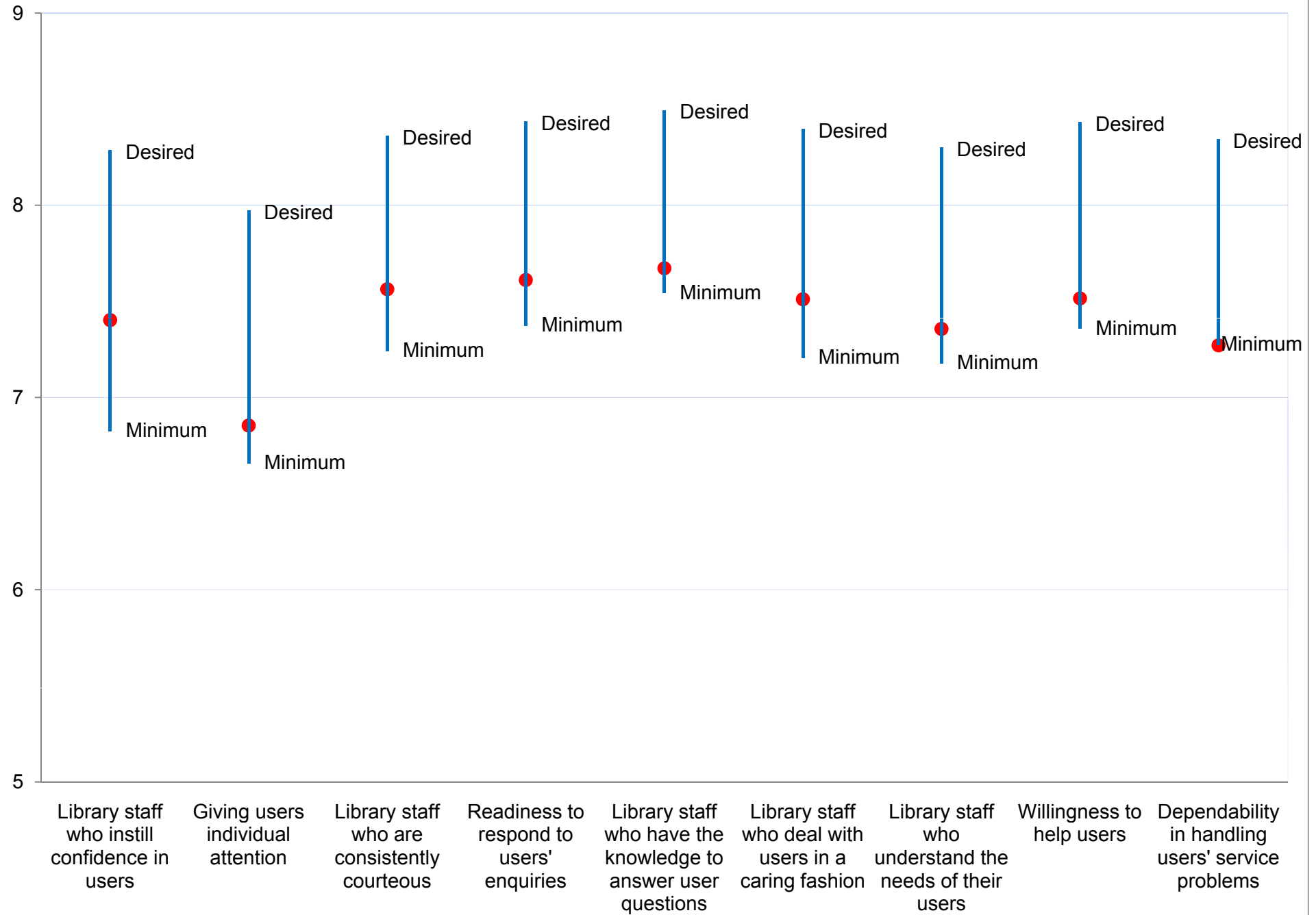
Library Use Summary



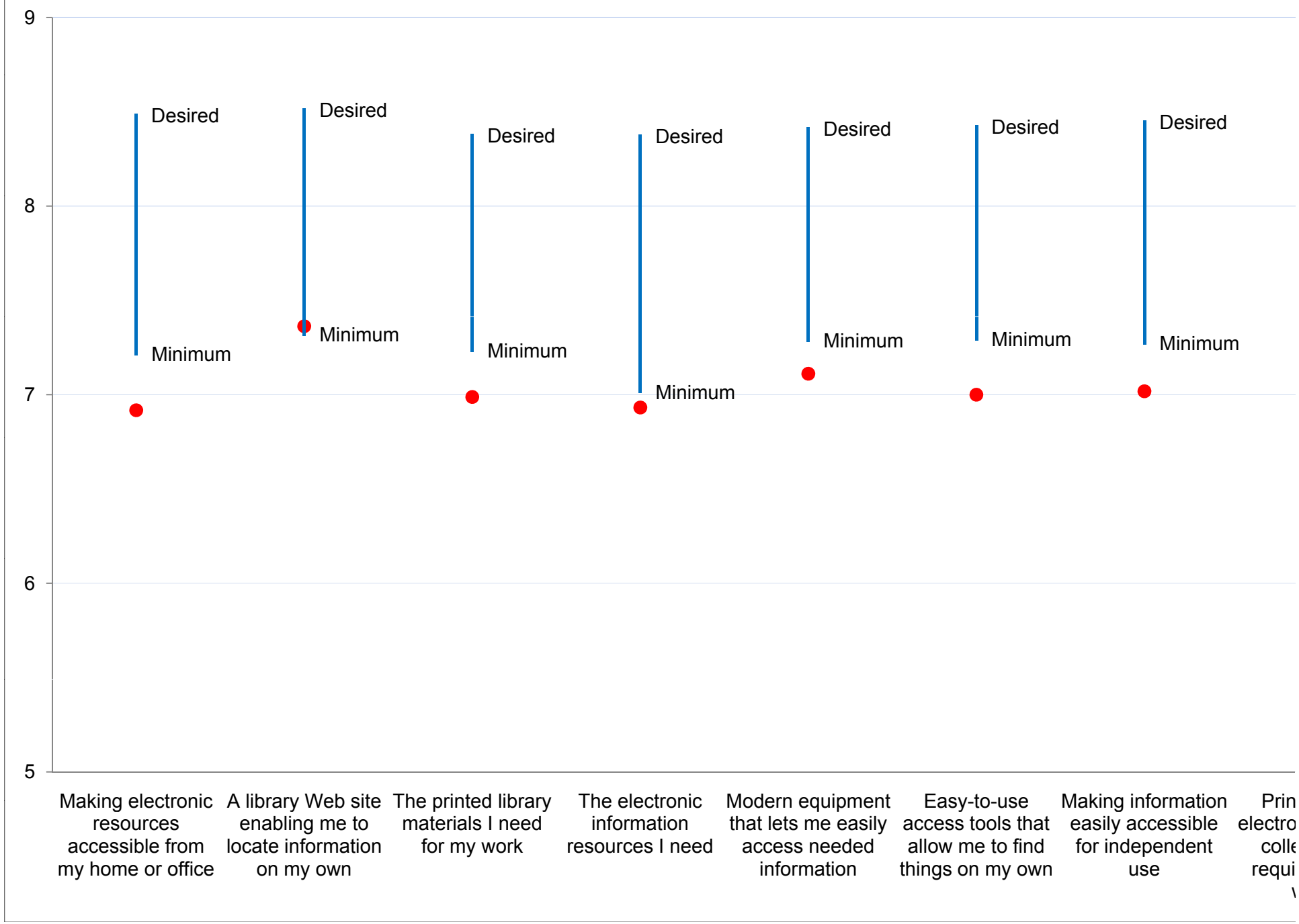
Combined Scores (AS, IC, LP)



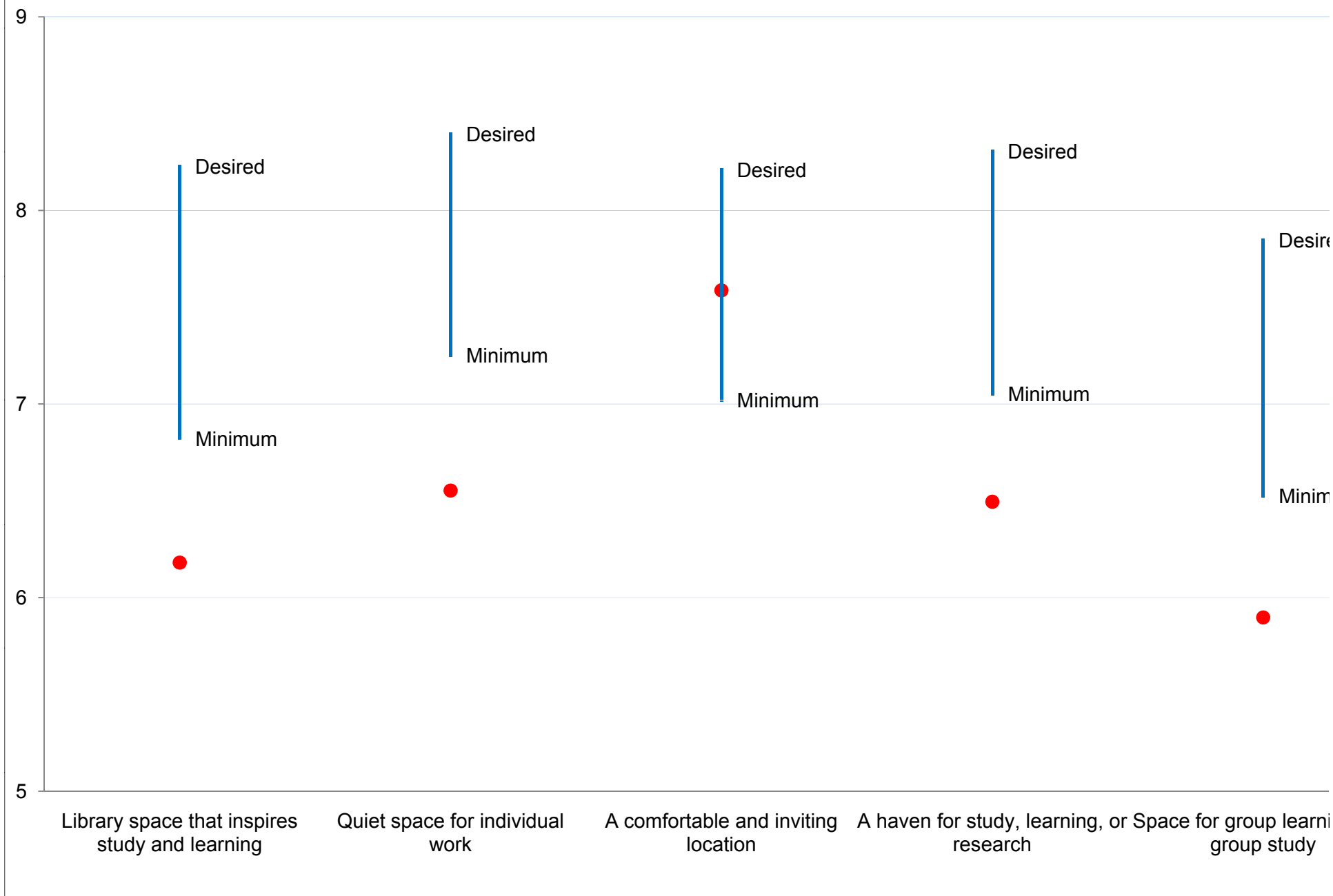
Affect of Service - AS



Information Control - IC



Library as Place - LP



סיכום הממצאים

- המשתמשים שלנו מרוצים מהשירות ומהיחס של הצוות (AS)
- המשתמשים שלנו אינם מרוצים מהמשקים או מהאוסף (IC)
- המשתמשים שלנו מאוד לא מרוצים מהתנאים הפיזיים (LP) למרות זאת...
- אנחנו מדורגים בשליש העליון בעולם לגבי שביעות רצון כללית (7.02)

הערות

הצפיפות בספריה היא נוראית, מחסור במחשבים, ציוד ישנם בחלקו והמון המון רעש. לעומת זאת הצוות נהדר- עוזר ומדריך

הייתי חושבת שכדאי לטפל בעיצוב הפנים של הספריה, באופן הבא: עדכון ריהוט, הוספת עמדות מחשב (אך לא לצופף אותן), עוד מרחבי עבודה מרווחים (יש מחסור באזורי עבודה נעימים ללמידה). וכן, הקלה בעזרת שילוט או אחר על מציאת ספרים לפי הקוד שלהם. אני מוצאת שאני לעיתים צריכה להקדיש 10 דקות לאיתור ספר (על כן בדרך כלל מזמינה אותו מראש), ונראה לי שזה צריך להיות כך.

צריך למצוא פיתרון לבעיית הטלפונים
הסולריים.

מכיוון שמסתבר שהאיסור הוא גזירה
שהציבור אינו יכול לעמוד בה, (למרבה
הצער), מוטב שיהיו בכל קומה אזורים
בהם מותר לדבר בכלל, ובטלפונים
בפרט, ולהקפיד הרבה יותר על השקט
בשאר החללים.

חבל שאוספי הספרייה לא מתוקצבים
במידה רבה יותר, הרבה פעמים
חיפשתי ספרים/סרטים/מוזיקה
פופולאריים ופשוט לא מצאתי.

השירות האנושי - נעים, זמין ויעיל
מאוד. אין הרבה מרחב נוח ללמידה.
בעייתיות לעיתים במחשבים בזמינות
מכונות הצילום

1.המבנה של הספריה והחלל שלו גדול, כך שמאוד קר, כאשר אני וסטודנטים אחרים פונים לספרנים הם אומרים שזה לא בידם להנמיך את המזגן. מאוד קשה ללמוד כשקר, גם כאשר יש לבוש מתאים, ההערה הזו רלוונטית לכל העונות.

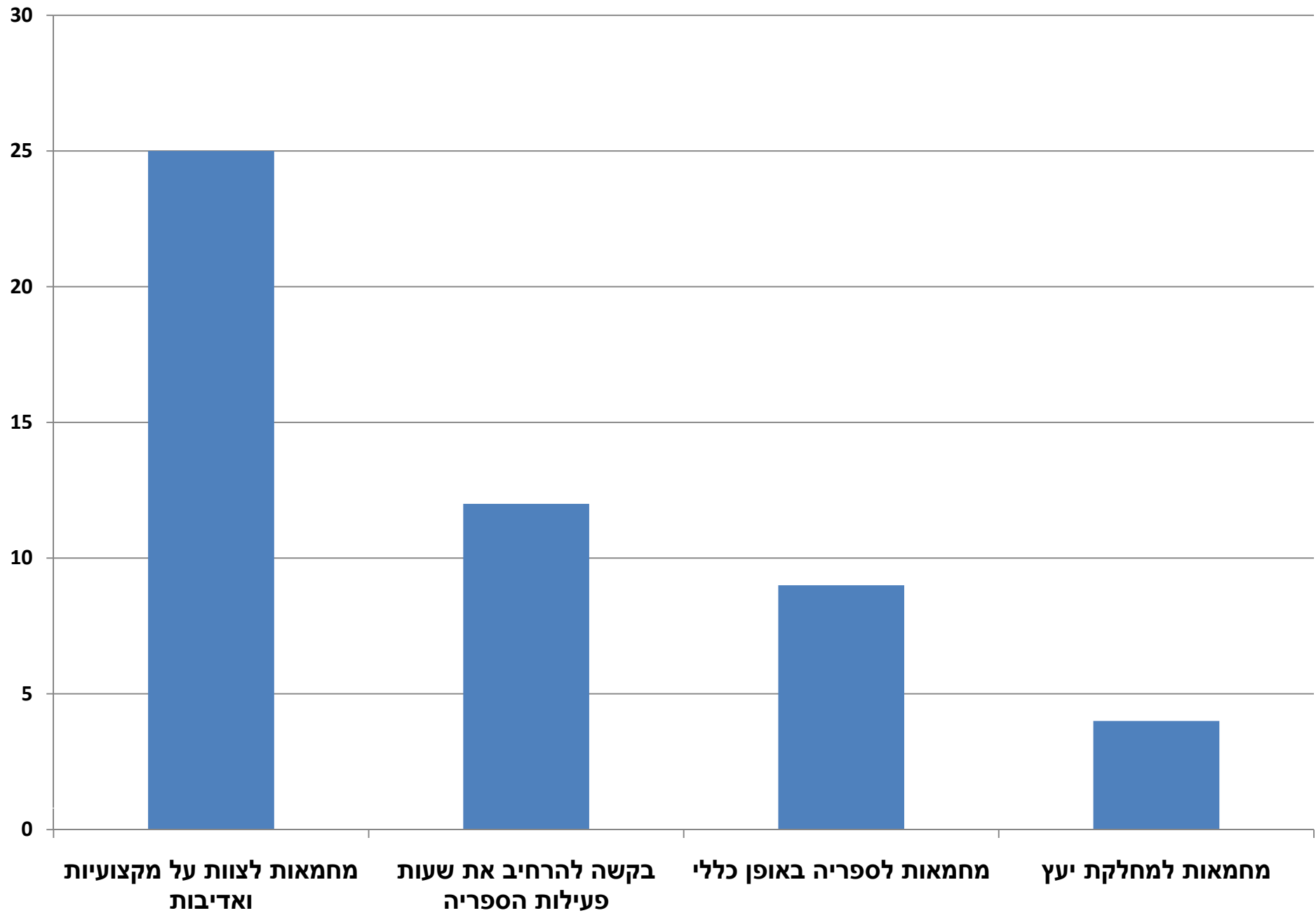
2. ישנם סטודנטים שמרעישים בתוך הספריה וגם לאחר שאני מעירה להם על כך, הם לא מתייחסים לזה. גם אם אצטרך לפנות לאחד מהעובדים שיעיר להם על כך, זה לא יעזור, כי זה משהו שכבר רגיל בספריה הזאת וזה ממש מפריע בעיקר בקומות העליוניות שהספרנים לא נמצאים שם ולא יכולים לשים לב.

3. מאוד חשוב לי לומר שהכניסה החופשית
עם התיקים רעיון מצוין, אפשר לשים לב שיש
נהירה גדולה של סטודנטים לספריה ונעים
מאוד להיכנס מבלי לחכות בתור לשמירת
חפצים. סוף סוף
נעשתה החלטה שמדרבנת רבים לבוא
לספריה

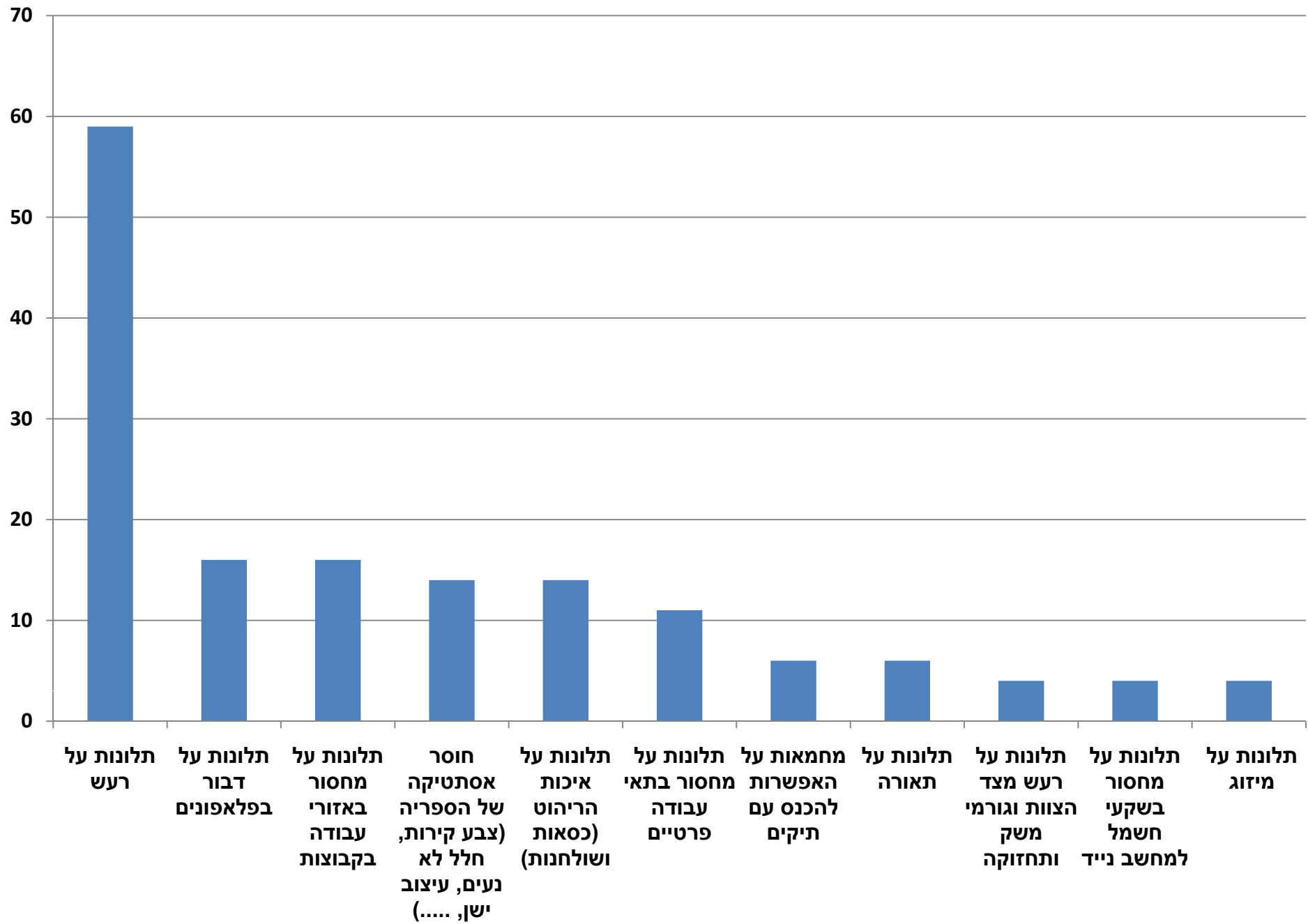
4. במהלך שנות לימודיי שמעתי לעתים
שמשפצים את הספריה, אך לא כמו שחשבתי.
הספריה לא מעוצבת יפה. אני חושבת שמאוד
כדאי להשקיע בריהוט חדש, שולחנות חדשים
ולא מיושנים, לצבוע את המבנה של הספריה
ולשדרג אותה.

הספריה הייתה מעולה עד לפני שנים
ספורות אולם ירידה מתמדת ברכישת
ספרות, צמצום ברכישת כ"ע ולא
מספיק מינויים של כ"ע אלקטרוניים
מביאים לירידה מתמדת באיכותה
כספריית מחקר

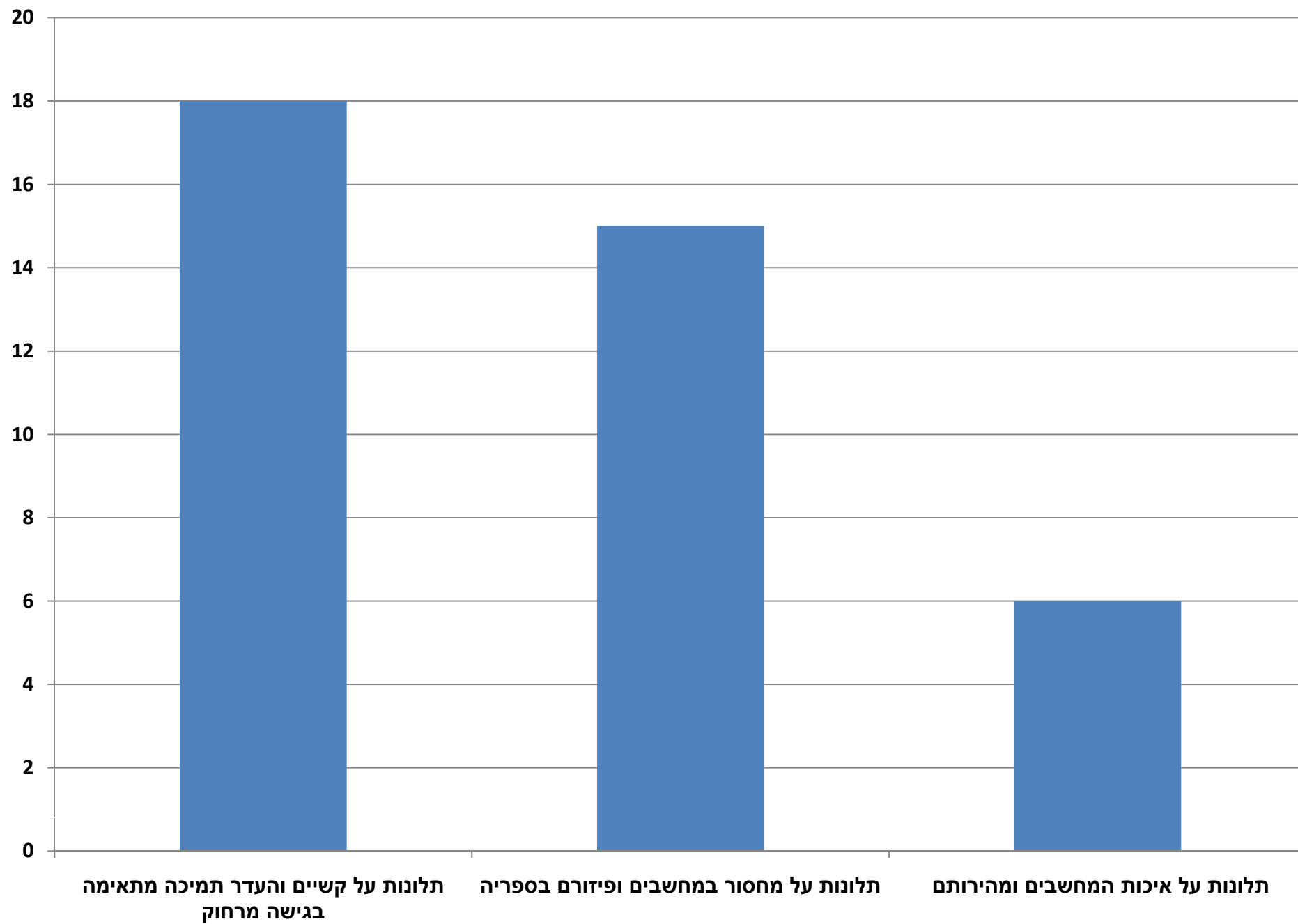
הערות כלליות



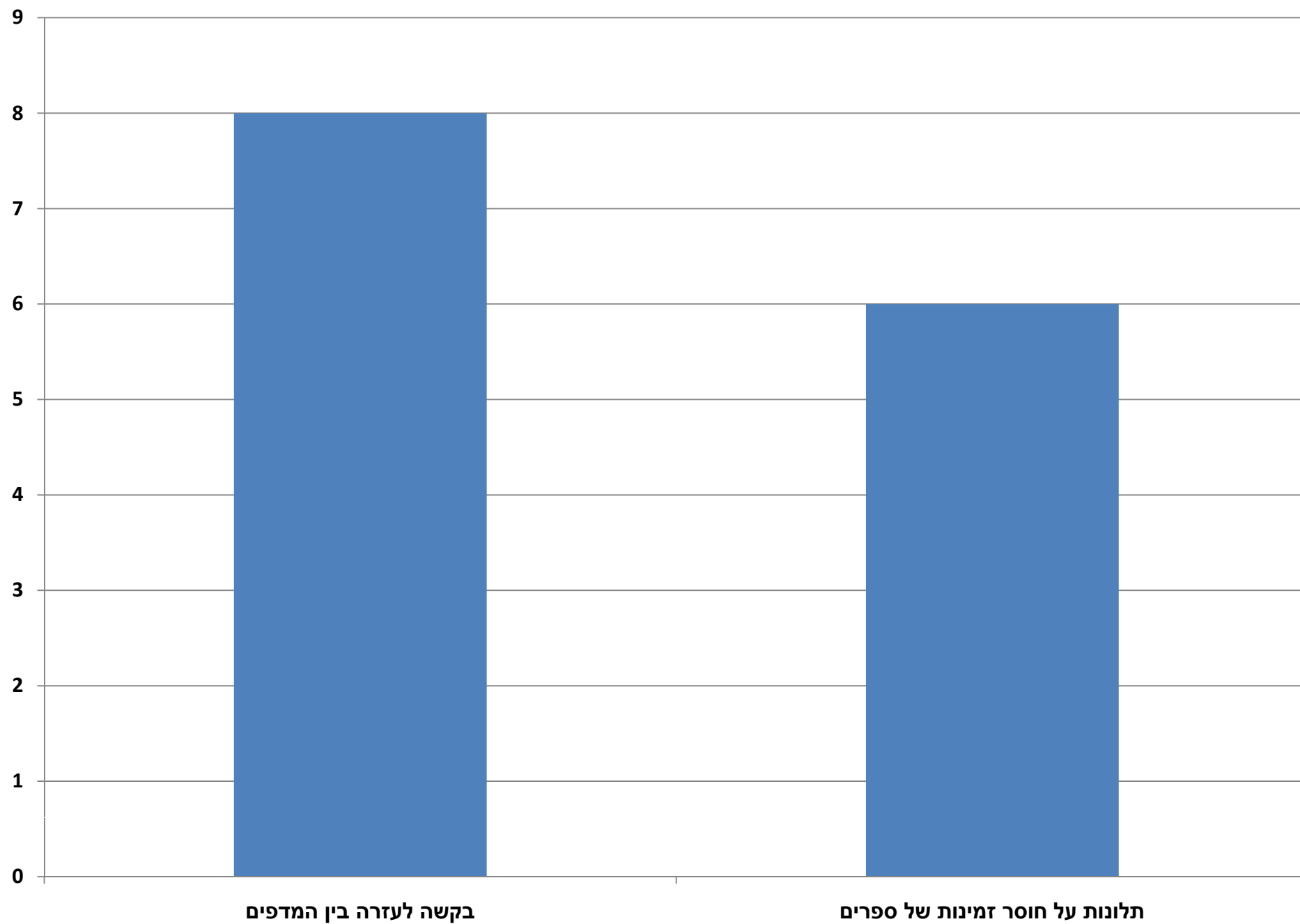
תנאים פיזיים ונהלי כניסה



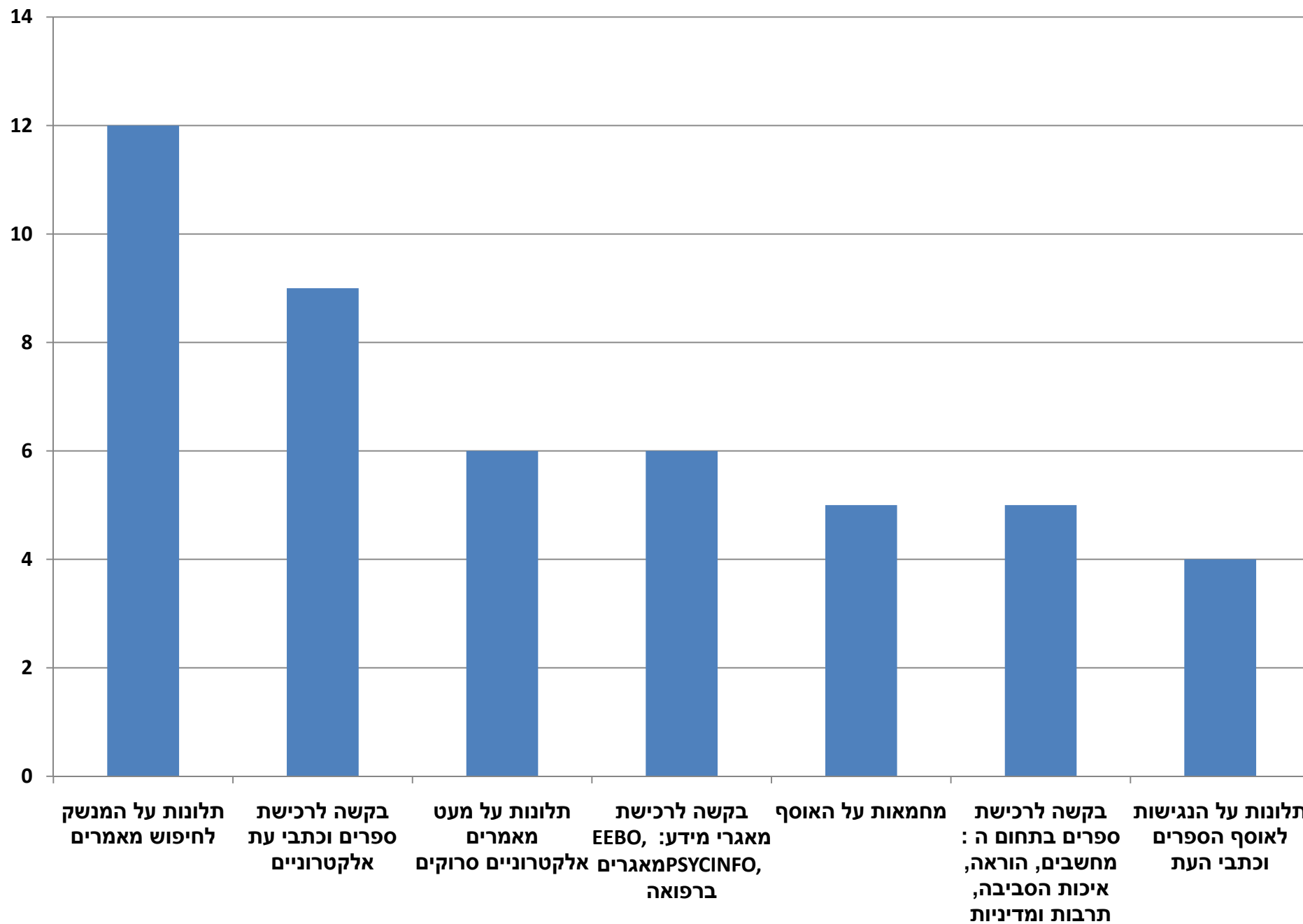
מיחשוב, תקשורת, ציוד ושירותי צילום



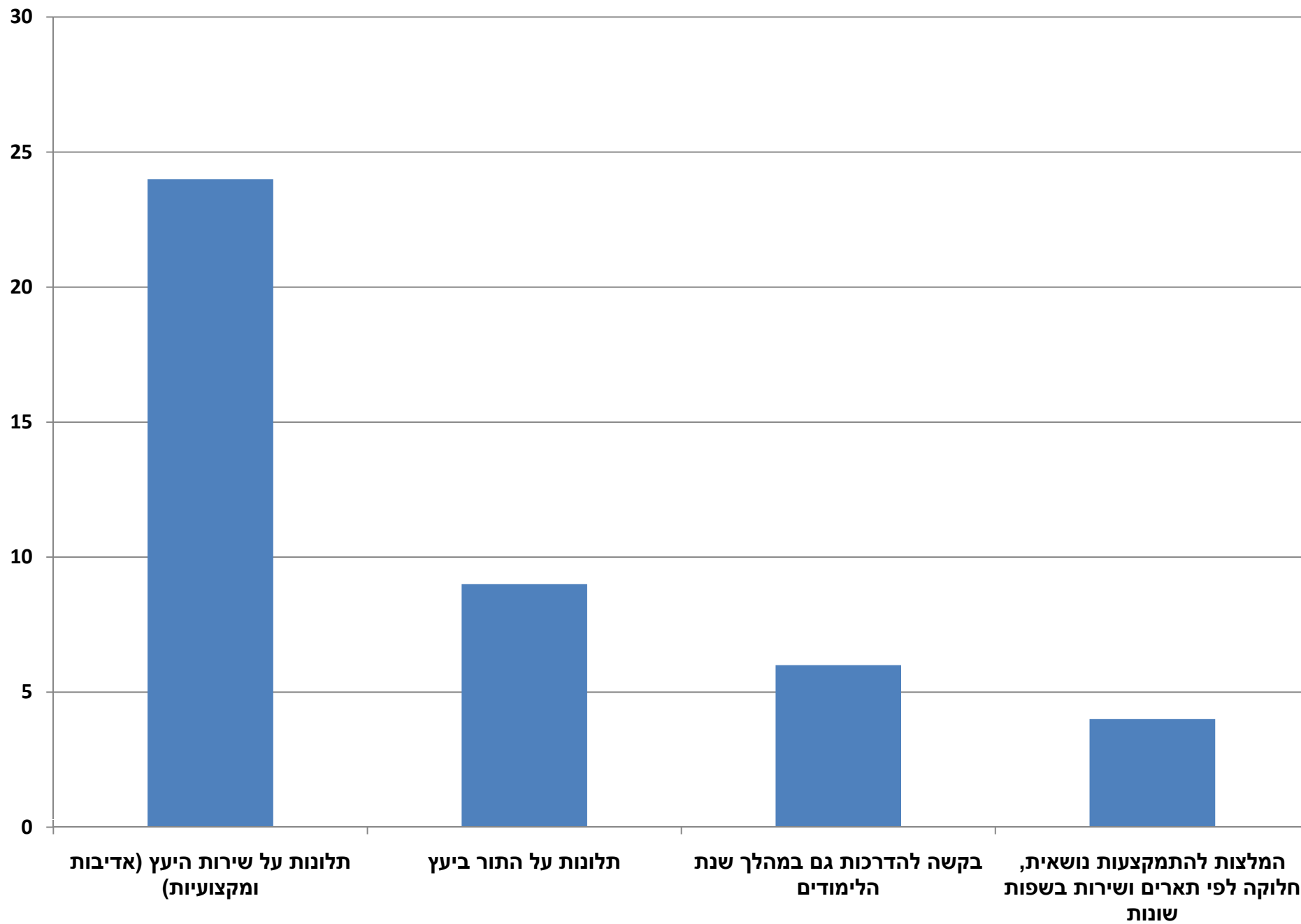
האוספים ותחזוקתם



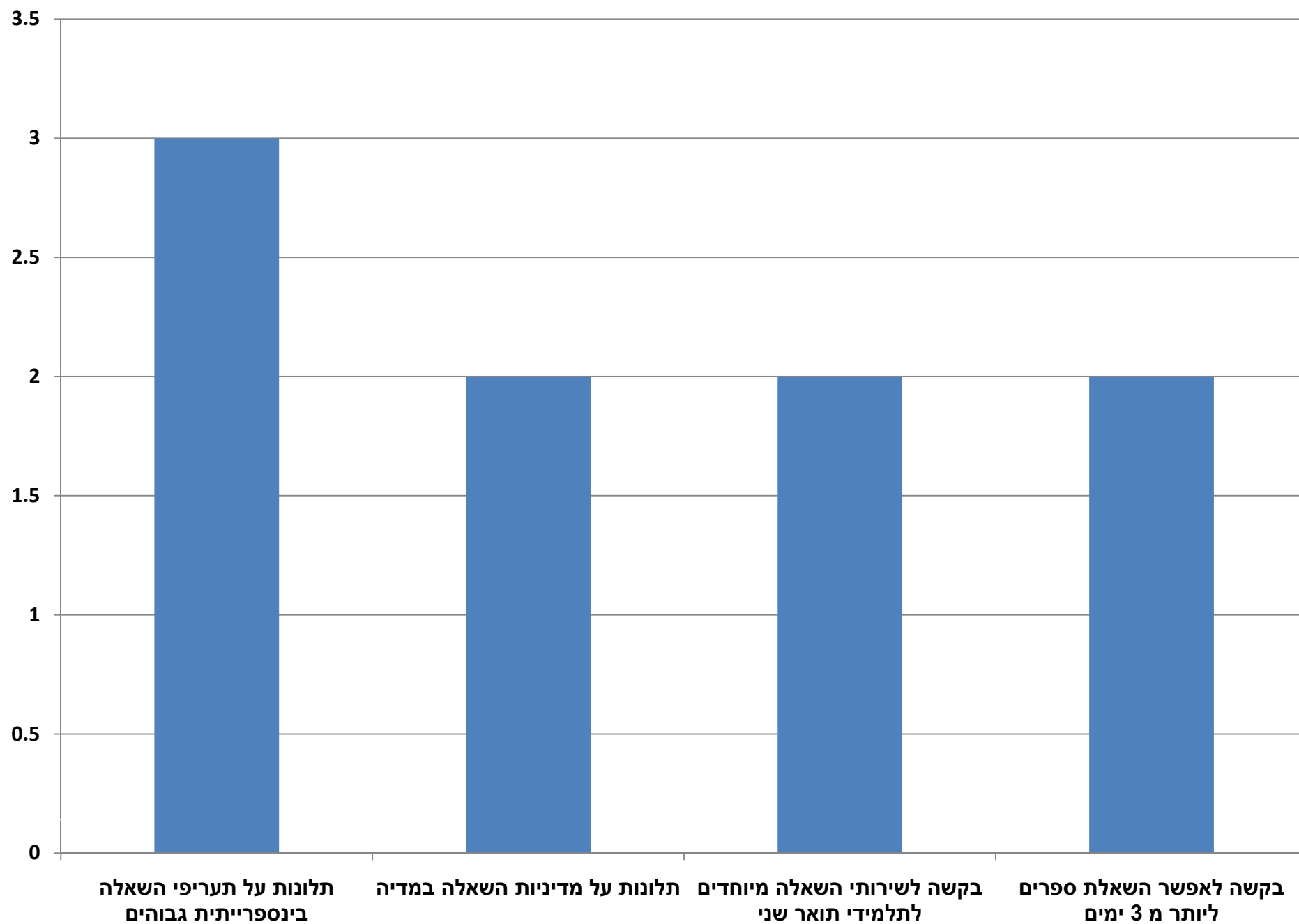
פיתוח האוסף וממשקים



שירותי יעץ



מדיניות השאלה, הזמנות ושירותים לקוראים



תגובות לסקר עצמו

