



Expertgrupp för utvärdering och kvalitetsutveckling
Cathrine Berggren, Katarina Kristoffersson, Marie Källberg, Angela Zetterlund,
Cecilia Natvig, Gunnel Olsson, Håkan Carlsson, Krister Hansson,
Viveka Nordström Hallberg, Anna Nyströmer,
<http://www.kb.se/bibliotek/Inflytandestrukturen-2012-2014>
2013

Att utvärdera och använda resultaten – vilka avtryck ger bibliotekens utvärderingar i samhället?

Det har blivit allt viktigare för biblioteken att kunna visa på sin betydelse i samhället. Mätetal och utvärderingar är nödvändiga instrument för att kunna jämföra satsningar på biblioteken med satsningar på andra områden. Men finns det en synergi mellan mätetalen och verksamhetens planer och mål? Hur mäter vi måluppfyllelse i biblioteksverksamheten? Finns det kvalitetsindikatorer som vi har gemensamma oavsett bibliotekstyp? Hur kan biblioteksstatistiken användas? Vad gör bibliotekens utvärderingar för avtryck i beslutsprocessen? Vad gör bibliotekens utvärderingar för avtryck i samhället? För att svara på frågorna ovan har expertgruppen påbörjat ett arbete med att kartlägga hur svenska bibliotek arbetar med utvärdering. I det arbetet har vi bland annat sett vikten av ett gemensamt språk mellan bibliotekstyperna i arbetet med utvärderingar och kvalitetsutveckling. Gruppen kommer att under år 2014 publicera ett utvärderingsverktyg för bibliotek. Där kan bibliotek finna vägledning och stöd i valet av utvärderingsmetod, i genomförandet och i nyttjandet av utvärderingars resultat i syfte att utveckla och synliggöra biblioteksverksamheten.

I det här papret presenterar vi syftet med vårt arbete och den metod vi har använt samt mer ingående berättar om hur vi har tänkt kring det verktyg som vi i slutet av papret ger en beskrivning av – ett verktyg som går under namnet "Utvärderingshjälpen". Vid konferensen kommer vi att presentera hur en årscykel kan se ut vid ett bibliotek som väljer att använda sig av utvärderingsarbete och systematiskt kvalitetsutveckling i nära relation till måluppfyllelse och till dialog med beslutsfattare samt omgivande samhälle. Vi presenterar också hur "Utvärderingshjälpen" skall kunna användas som stöd i det arbetet.

Syfte

Syftet med projektet är att samla ihop erfarenheter, systematisera kunskapen inom området samt skapa en plattform för pågående diskussioner om hur vi följer upp och utvärderar vår verksamhet.

Under det 1,5 år som nuvarande expertgrupp funnits har vi uppmärksammat hur intresset för att mäta och utvärdera har ökat inom biblioteksverksamheten. Det mäts och räknas som aldrig förr och utvärderingsrapporter skrivs. I expertgruppen får några av dem som arbetar med kvalitetsutveckling, utvärderingar och statistik mötas och dryfta de frågor som ställs från våra olika bibliotekstyper. Gruppen verkar inom Kungliga bibliotekets inflytandestruktur och har som målsättning att höja kompetensen kring metoder för utvärdering på biblioteken, men också att stärka utvärderingskulturen, skapa ett gemensamt språk kring utvärdering oavsett bibliotekstyp och inspirera till ett medvetet förhållningssätt om hur vi utvärderar och följer upp våra biblioteksverksamheter. För att nå den målsättningen har gruppen valt att närmare titta på vilka områden som bibliotekssverige utvärderar för att finna gemensamma nämnare som gör att vi bättre kan jämföra biblioteksverksamheter mellan varandra, men också kanske finna områden som inte utvärderats men borde lyftas fram bättre i en samhällelig kontext. Utifrån de utvärderingar vi samlat in vill vi också försöka se vilken påverkan utvärderingsresultatet har haft på bibliotekets planering och styrning samt marknadsföring. Den analys vi gör av vårt underlag formuleras till ett verktyg för bibliotek att använda sig av för att få stöd i arbetet med utvärderingar och uppföljningsarbete.

Metod

Den metod som valts kan betecknas som induktiv och pragmatisk där vi formulerat såväl våra begrepp som organiserande principer i dialog med de aktörer som är berörda. Arbetet följde några bestämda steg. Problemformuleringsfasen innebar att en genomgång av begreppen *uppföljning* och *utvärdering* gjordes för att fastställa inom vilka ramar innebörden kan specificeras. Det visade sig att det fanns en oklarhet i begreppen och en bedömning gjordes att en anvisning för att rikta insamlingen kunde vara lämpligt. Ett förslag till kategorisering skickades ut bland representanterna för avstämning och verktyget justerades successivt för att anpassas till olika praxisområden inom det samlade biblioteksområdet. Den teoretiska grunden är hämtad från en biblioteks- och informationsvetenskaplig utvärderingsforskning, som utifrån ett internationellt perspektiv är relativt voluminös. Därefter insamlades exempel på utvärderingsarbete i vid mening och de skriftliga kommentarer som inkom i anslutning till detta diskuterades i gruppen och fördes in i systemet.

Vi har vid två tillfällen samlat in exempel på utvärderingar från olika bibliotekstyper. Dialog har förts med bibliotek via våra nätverk och via expertgruppens workshop vid Bibliotekschefsmötet november 2013.



En gemensam diskurs: kriterier för analys och klassificering av utvärderingar och metodprojekt inom Bibliotekssektorn.

Hösten 2012 gjordes den första insamlingen av utvärderingar utifrån våra nätverk i de bibliotekstyper vi representerar. En viktig ansats i vårt arbete har varit att hitta gemensamma kriterier för utvärderingsarbetet mellan bibliotekstyper och efter granskning av de utvärderingar vi samlat in kom vi fram till följande tre gemensamma kriterier: *lärande*, *beslutsprocess* och *allmänt*.

I analysen av vår diskussion fann vi att vi såg olika på vad en utvärdering var – några likställde det med en utredning kopplad till ett större projekt medan andra även såg det som en uppföljning av den dagliga verksamheten. Vi insåg att en gemensam diskurs kring bibliotekens utvärderingsarbete är nödvändig och sammanställde ett underlag som resonerar kring utvärdering och som lyfter fram olika aspekter eller kategorier som man kan använda för att beskriva utvärderingar.

Det finns en uppsjö av möjliga metoder och modeller för utvärdering och en stor mängd system och föreskrifter för statistikinsamling, uppföljning och kvalitetskontroll. För översikt se bland annat Vedung, E (2007); Zetterlund, A. (2004); Markless, S & Streatfield, D (2006). Att ta ett samlat grepp om den här typen av uppgift är komplext och det är uppenbart samt nästintill omöjligt att utse en normativ modell som alla förmodas följa. Däremot är det viktigt att skapa en överblick över de modeller och metoder som är i bruk.

Vi behöver bli bättre på att utvärdera vår verksamhet på grund av att verksamheten utvecklas så snabbt och är så dynamisk till sin karaktär att vi på ett mer systematiskt sätt behöver reflektera och analysera det som sker kontinuerligt. Vi kan inte längre arbeta med utvärdering som en typ av punktinsats utan vi behöver utveckla ett mer strategiskt förhållningssätt. Det betyder att vi tänker långsiktigt, skapar en organisation för uppgiften och ser till att det finns ekonomiska medel, kompetens och kommunikation för att utvärdera och kvalitetsutveckla. Expertgruppen har i diskussionerna poängterat att vi behöver skapa en starkare utvärderingskultur, för i en sådan finns det systematiska ifrågasättande inbyggt. I en verksamhet där vi ständigt granskar vår verksamhet, studerar dess processer och utfall kontinuerligt, och kommunicerar kring såväl effekter som problem och brister finns det goda möjligheter till dynamisk utveckling. Utvärdering i sin mest förnuftiga form bidrar till kontroll, lärande och verksamhetsutveckling. Den kan också vara ett fönster gentemot beslutsfattare och medborgare, som genom rapporter och dokumentation kan få bättre insyn. Vi behöver uppdatera varandra och sprida goda exempel mellan olika delar av bibliotekssektorn, detta för att successivt förbättra vårt utvärderingsarbete och bli klokare när vi följer upp och utvärderar vår verksamhet. Vi behöver föra en kritisk diskussion om fördelar och nackdelar med olika arbetsmetoder, så att våra val blir mer välgrundade. Det gäller att förstå när och var olika sätt att utvärdera är särskilt fruktbart. Det gäller också att kritiskt värdera de resultat som genereras beroende på val av utvärderingsmetod. Hur kan man dra nytta av så vitt skilda angreppssätt som bibliometri och fokusgruppsanalys? Hur kan vi använda den information som vi producerar på ett bra sätt när viktiga beslut skall fattas?

När vi har diskuterat igenom våra olika utvärderingsfarenheter i expertgruppen och även presenterat en del exempel för att tydliggöra våra erfarenheter har en bild av en ganska diversifierad utvärderingspraxis blivit tydlig. Vi har konstaterat att det finns en viss begreppsförvirring när det gäller utvärdering och kvalitetsutveckling. Görs definitionen för snäv, finns det en risk att mycket av det som görs inte kommer att räknas in i våra kategorier, trots att det har betydelse lokalt ute i verksamheten. Görs definitionen för vid finns å andra sidan risken att allt skrivande och undersökande arbete kommer med och då blir begreppet både grumligt och urvattnat.

Vid våra diskussioner kunde vi se fem möjliga kriterier för vårt urval. En första genomgång av erfarenheterna visade att vi arbetar med en rad olika benämningar för det som görs i utvärderande syfte och eller fungerar kvalitetsutvecklande. Att få klarhet och identifierat vilka benämningar som idag är i bruk blir en uppgift i sig för kartläggningen. Benämningar som rapport, undersökning och utvärdering är uppenbara, men även andra beteckningar kopplade till projektnamn, aktuell metodtillämpning eller den biblioteksenhet som undersöks är annat som kan komma upp. En egen definition, som inte ligger alltför långt från den som finns i den svenska förvaltningstraditionen kan vara:

Med utvärdering avses en avgränsad systematisk undersökning, eller modell för detta, av redan genomförd verksamhet, dess genomförande, prestationer eller utfall. Till begreppet hör också den dokumentation som finns i form av fysiska och elektroniska dokument, där resultaten presenteras (muntligt) och skriftligt.

De fem kriterier som skickades till nätverken för synpunkter

Utifrån den första insamlingen fann vi således fem kriterier som man kan använda för att beskriva utvärderingar. Dessa kriterier skulle ligga till grund för den taggning och beskrivning som sedan skall göras för de utvärderingar som ingår i exempelsamlingen och det innehåll som "Utvärderingshjälpen" skall bygga på. För att få vetskap om vi var på rätt spår skickade vi ut kriterierna till våra nätverk för synpunkter.

Vad utvärderas?

Vad görs till föremål för utvärdering? Det är relevant att samla utvärderingar och verktyg kopplade till olika utvärderingsobjekt. Det kan dels handla om vilken del av bibliotekets verksamhet som analyseras: samlingen, processer eller flöden, administration, programverksamheten, någon servicefunktion etc., men det kan också röra sig om olika aspekter av verksamheten som resurser, prestationer eller utfall. Det kan också vara riktat mot t.ex. användargrupp, barnverksamhet, uppsökande aktiviteter, kontaktbibliotekariesverksamhet.

Hur utvärderas det?

Hur genomförs undersökningen, det vill säga val av metoder, mått och indikatorer? Är det en brukarundersökning, en bibliometrisk analys, en Servqual eller en fokusgrupp? Det är relevant att få en bild av repertoaren av metoder och få en möjlighet att inspireras av varandra samt få igång en diskussion om värdet av att känna till och kunna nyttja mer än en strategi.

Metodikfrågor, både kvantitativa och kvalitativa, bör få stort utrymme i vår kartläggning, eftersom detta får anses som ett kärnområde.

Gruppen enades även om ett behov av att titta på vilken kvalitet utvärderingsarbetet håller och i vilken mån det finns brister och utvecklingsbehov. Det kan gälla undersökningstekniska problem, eller oklara syftesbeskrivningar eller dåligt underbyggda resultat. Kvaliteten kan även skifta vad gäller framställning och läsbarhet, vilket kartläggningen också bör få en bild av. Genomgången kan härmed leda till en klargjord, verksamhetsförankrad, lista över kvalitetskriterier som kan och bör ställas vid utvärdering och på modeller för kvalitetsutveckling.

Relevans för verksamheten och samhället?

Expertgruppen enades även om relevansperspektivet och med det avses utvärderingarnas möjligheter att göra avtryck i organisationerna och bidra till personalens och beslutsfattareshets kontinuerliga lärande. Vilka som använt resultaten, på vilka beslutsarenor har de bidragit och med hänvisning till vilka frågor har utvärderingsresultaten varit avgörande är något vi hoppas

kunna se genom detta. Vi vet sedan tidigare att utvärderingar bidrar konceptuellt, styrnings- och samordningseffekter samt att den typen av aktiviteter påverkar organisationskulturen både på ett hämmande och mobiliserande sätt. Däremot vet vi inte riktigt hur samspelet ser ut mellan nyttan och exempelvis metodval och kvalitetsnivå.

Resursåtgång för genomförandet av utvärderingen?

Ett annat kriterium vi behöver överväga rör resursåtgången, eftersom våra erfarenheter är att det finns olika förutsättningar för att finansiera utvärderingsarbetet. Några sådana kartläggningar har inte gjorts och vår genomgång skulle kunna ge en bild av vilka nivåer som är rimliga. Vi bör därför få en uppgift om kostnadssidan samt en inblick i hur insatserna ekonomiskt och möjligen arbetsmässigt förhåller sig till det utfall eller den effekt som utvärderingen ger.

Vem är beställaren till utvärderingen?

Slutligen vill vi kartlägga vilka personer som ansvarar för utvärderingen, vilka som idag genomför och beställer utvärderingar. En viktig distinktion kan göras mellan interna och externa utvärderare och kartläggningen skulle även kunna ge oss en bild av och tips på möjliga utvärderare som kan kontaktas inom olika specialområden. Utvärderingskompetens som är knuten till en person är ofta kopplad till metodikkompetens, kännedom om bransch, delområde eller personer som på olika sätt har hög legitimitet. Gruppen resonerade även om olika sätt att knyta utvärderare till uppdrag och hur man skriver kontrakt.

Utvärdering och kvalitetsarbete är intressant och stimulerande, men vi måste vara realistiska och bygga på det vi redan har. En översyn av befintliga verktyg kommer att tydliggöra att vi redan idag har en stor arsenal att utgå ifrån och att den samlade kompetensen förmodligen är ganska god, men består av ett antal spridda trådar som behöver flätas ihop.

Flera av de synpunkter som vi fick in höll med om våra val av kriterier men önskade också mer betona vikten av syftet med utvärderingen och att biblioteken utöver sin egna utvärderingar i större utsträckning bör delta i de utvärderingar som görs i moderorganisationen för att också visa på bibliotekets roll i den övergripande organisationens måluppfyllelse.

”Utvärderingshjälpen” – en kunskapsbank och ett stödande verktyg för bibliotek

Utifrån de synpunkter som samlades in kring kriterier och utifrån de utvärderingar vi granskat kan vi idag presentera ett förslag till innehåll i det verktyg vi planerar att publicera under 2014. Nedan visas de rubriker och innehåll som vi föreslår ska finnas i ”Utvärderingshjälpen” och därefter följer ingående förklaring till varje rubrik.

1. Att tänka på innan utvärderingen
 - a. Beställare och målgrupp
 - b. Syfte
 - c. Relevans
2. Val av metod
 - a. Utvärderingsområde
 - b. Resursåtgång
 - c. Några metoder och verktyg
3. Allmänna tips
 - a. Definitioner av begrepp
 - b. Standarder
4. Exempelsamling utvärderingar
 - a. Lärande
 - b. Beslutsprocess
 - c. Allmänna
 - d. Kvalitetsledning/Kvalitetsarbete
5. Litteraturförteckning

1. Att tänka på innan utvärderingen

Beställare och målgrupp

Fundera över vem som beställt utvärderingen och som därmed också i någon mån är läsaren. Hur ska utvärderingen formuleras och presenteras för att ge beställaren bästa möjliga information och resultat?

Exempel på beställare:

- Uppdragsgivare (ledning)
- Offentliga organisationer (t.ex. andra avdelningar inom kommun, landsting, stat)
- Egna biblioteksorganisationen (t.ex. avdelningar)
- Externt finansierade projekt

Exempel på målgrupp för utvärderingen:

- Bibliotekspersonal
- Uppdragsgivare
- Media
- Andra bibliotek
- Offentliga organisationer (t.ex. andra avdelningar inom kommun, landsting, stat)
- Forskning om bibliotek

Syfte

Det bör finnas en anledning till att undersökningen görs och ett tydligt mål för vad man vill ta reda på, det vill säga identifiera själva frågeställningen och syftet med utvärderingen.

En utvärdering kan självklart ha flera syften. Ett syfte ska beskriva varför utvärderingen görs och man bör klart tydliggöra att utvärderingen inte är ett mål i sig.

Syftet varierar givetvis beroende på vem som formulerat det. En utvärdering kan ha ett syfte som formulerats på organisationsnivå, till exempel av en ledningsstruktur eller av politiker.

Syftet kan också formulerats av personal eller av användare. Som tredje alternativ kan syftet ha formulerats utifrån ett forskningsperspektiv.

Syftet är också relevant för vilken utvärderingsmetod som används och man bör ställa sig frågan om den metod som valts kommer att ge svar som går att använda i det formulerade syftet.

Att göra:

- Identifiera frågeställningen
- Klargör vem som ska formulera syftet
- Formulera syftet
- Bestäm vilken utvärderingsmetod som ska användas
- Fundera över om den valda metoden ger den typ av svar som formulerats i syftet?

Relevans

Relevansen, eller nyttan, med den tänka utvärderingen spelar stor roll för användbarhet och resultat. Relevans och syfte hänger delvis ihop, finns det inget syfte så ska kanske utvärderingen inte genomföras. I de fall det finns ett syfte, men nyttan av utvärderingen (och vad den syftar till) är otydligt kan utvärderingen bli oanvändbar.

Att fundera över:

- Vilken möjlighet har utvärderingen att påverka kommande beslut?
- Vilken möjlighet har utvärderingen att bidra till personalens eget lärande?
- Vilken möjlighet har utvärderingen att bidra till beslutfattarens eget lärande?
- Vem/ vilka kommer att använda utvärderingens resultat. Det kan till exempel vara bra att redan från början tänka på att resultaten ska presenteras så att de är tillgängliga för den som ska ta till sig utvärderingen, inte primärt för den som utvärderar.
- Vilken roll spelar utvärderingen för kommande beslut?

2. Val av metod

En rad faktorer påverkar valet av metod i utvärderingsarbetet, bland annat så påverkas metodvalet av vad det är som ska utvärderas och vilka resurser som finns tillgängliga.

Utvärderingsområde

Nedan finns exempel på utvärderingsområde, med fokus på vad som ska utvärderas:

- Bibliotekstyp (kommunbibliotek, skolbibliotek, sjukhusbibliotek, högskole- och universitetsbibliotek, specialbibliotek)
- Målgrupp (t.ex. brukare i allmänhet, prioriterade grupper ex barnverksamhet, nationella minoriteternas språk, studenter (hur utvärderar vi att målen för grupperna uppnås?))
- ”Dagliga rutiner/dagligt arbete” (exempel på utvärderingar där man tittat på en mindre rutindel inom biblioteket)
- Utbildningsverksamhet (utvärderingar av olika typer av utbildningsverksamhet, t.ex. kurser om informationsökning för elever och studenter)
- E-resurser (utvärdera hur resurserna används, har vi rätt resurser)
- Websidor (utvärderar hur tillgängliga webbsidorna är, hur man ser att man har en bra struktur för sina sidor)
- Sociala medier (utvärderingar av hur vi använder sociala medier och hur vi når önskade effekter av dessa). Användningen är troligen beroende av bibliotekstyp)
- Årsplaner/handlingsplaner (exempel på utvärderingar som visar på hur man följer upp övergripande verksamhetsplanering)
- Visioner & framtidsspaning (exempel på utvärderingar av hur arbete med visioner och framtidsspaning fångas upp och används i den löpande verksamheten)
- Projekt (exempel på utvärderingar av projektarbeten)
- Processer (exempel på utvärderingar där man tittar på processer inom olika verksamheter: t.ex. från det att kunden/låntagaren beställt en bok till dess han/hon lånar den)
- Fysiska lokaler (hur påverkar den fysiska lokalen hur biblioteket används?)

Resursåtgång

Vid val av metod kan det vara värt att fundera över vilka resurser utvärderingen kräver.

I vissa fall kanske den bästa lösningen är att utbilda någon enstaka person istället för att flera personer ägnar tid till utvärderingar och eventuell kompetensutveckling.

Man kan också fundera över i vilka fall det är bra att använda en extern person som saknar bindningar till verksamheten och när det passa bättre att personalen själv utvärderar sin verksamhet.

Exempel på utvärdering utifrån resursperspektivet:

- Tid för utvärderingen från start till slut
- Arbetstid för personal
- Tidsåtgång för extern utredare
- Tidsåtgång för personer som ingår i studien (t.ex. studenter, barn)
- Kostnad (inom ordinarie budget eller projektmedel?)

Några metoder och verktyg

Med metod avses det tillvägagångssätt och de procedurer som följs vid insamling och bearbetning av uppgifter vid utvärdering. Metod kan även inbegripa olika tolkningssätt, men vanligast är att man ser bedömningsfrågan mer separat. Vi har valt att strukturera upp avdelningen utifrån tre (fyra) övergripande ansatser: Kvalitativa, kvantitativa, en kombination av kvalitativa och kvantitativa samt kvalitetssäkring.

Kvalitativa metoder

Med kvalitativa metoder avses insamling och bearbetning av uppgifter som uttrycks i tal och skrift språk och annan mänsklig gestaltning. En kvalitativ metod innebär att uppgifter tolkas och förstås utifrån det sammanhang där de uppstår. En typisk fråga som leder in utvärderaren på kvalitativa metoder är: ”Vad innebär det att få tillgång till...” eller ”Hur upplever gruppen att något hjälper...”

- Forskarstöd i utredningsarbetet
- Verksamhetsberättelser
- Fokusgrupper
- Intervjuer
- Diskussionsklubb
- Tidskriftsklubb
- Rollspel
- Kritiska vänner
- Kollegial observation
- Textanalys
- Peer Review
- Reviewing
- Forskarcirkel

Kvantitativa metoder

Med kvantitativa metoder avses sådan insamling av uppgifter som är numerisk eller där uppgifter kan omvandlas till numeriska värden. En kvantitativ metod innebär att företeelser kan mätas ganska precist, mycket beroende av vilka mått och vilka skalor som används. En typisk fråga som leder utvärderaren in på kvantitativa metoder är: ”Hur mycket har nyttjandet förändrats...” ”Hur stor andel av totalen består av...”

- Statistik
- PMI (Plus, Minus, Interesting)
- Mentometer
- Benchmarking
- Observationsstudier

Kombination av kvalitativa och kvantitativa

De flesta utvärderingar innehåller inslag av både kvalitativa och kvantitativa metoder, men oftast är det någon metod som får dominera. En viktig fråga när olika metoder kombineras är hur olika resultat skall relateras till varandra.

- Enkäter (webb, pappers)
- Fallstudie

Kvalitetssäkring

Med kvalitetssäkring avses vanligen en standardiserad form av resultat och procedurkontroll, där verksamhetsmålen handlar om önskvärda kvalitetsnivåer och där procedurer analyserats fram och utformats på ett sätt som garanterar att kvaliteten upprätthålls och utvecklas. Kvalitetssäkring kopplar ofta grepp om verksamhetsflöden och kan omfatta enskilda funktioner såväl som hela organisationer.

- Uppföljning av tidigare undersökning
- LibQUAL
- SERVQUAL
- Balanced scorecard/ balanserade styrkort

3. Allmänna tips

Definitioner av begrepp

- Balanced scorecard/balanserade styrkort
- Benchmarking
- Diskussionsklubb
- Fallstudie
- Fokusgrupper
- Forskarcirkel
- Forskarstöd i utredningsarbetet
- Indikatorer
- Kollegial observation
- Kritiska vänner
- Lean
- LibQUAL
- Mentometer
- Observationsstudier
- Peer Review
- PMI (Plus, Minus, Interesting)
- Processkartläggning
- Reviewing
- Rollspel
- Servqual
- Textanalys
- Tidskriftsklubb

Standarder

- ISO: <http://biblioteksstatistik.blogg.kb.se/iso/>
- SOS (Sveriges Officiella Statistik): <http://biblioteksstatistik.blogg.kb.se/sos/>
- ESS (European Statistical System):
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/10425-SV/SV/10425-SV-SV.PDF

4. Exempelsamling utvärderingar¹

Lärande

Biblioteket, boken och den långa svansen : rapport och utvärdering, 2012

Annette Johansson och Anders Karlsson: Utvärdering av Länsbibliotek Värmlands regionala biblioteksplan 2007-2010, oktober 2010

KUB projektet, ett kompetensutvecklingsprojekt som just nu bedrivs är utvärderingen redan upphandlad innan projektet startat.

Rinkebybiblioteket adopterar en författare (En utvärdering som tar upp svårigheter under projekttiden)

”Skolans bibliotek” där Malin Ögland reflekterar över skolbiblioteket. Genom Malins reflektioner lyfts olika områden upp till granskning

Läskonster: en utvärdering av projektets effekter på arbetet med lässtimulans. 2011
<http://testblogg25.files.wordpress.com/2011/01/lc3a4skonster-effektutvc3a4rdering-april-2011.pdf>

Projektet Läskonster utvärderades också med avseende på resultaten. Detta samt effektutvärderingen har presenterats i två rapporter. Möjligen kan de båda rapporterna vara intressanta för oss, eftersom utvärderingarna presenteras i dem.

Läskonster: nya former för lässtimulans. Slutrapport från projektet Läskonster. 2010
http://testblogg25.files.wordpress.com/2011/01/laskonster_rapport_low_res1.pdf

Litteraturhus: rum för läskonster. Slutrapport 2 från projektet Läskonster. 2011. ISBN 978-91-979032-1-9 http://testblogg25.files.wordpress.com/2011/01/lc3a4skonster_2_webb.pdf

Luleå universitetsbibliotek, som via lärplattformen Fronter låter studenterna utvärdera kurser i informationssökning

Umeå universitetsbibliotek, som deltar i lärarmöten inför en kurs och efter en kurs där biblioteket deltar med utbildning i informationssökning.

Gör det någon skillnad? En genomslagsutvärdering av bibliotekens pedagogiska verksamheter vid Lunds universitet. Första steget: En nulägesbeskrivning av bibliotekens undervisning vid tre fakulteter (2011)

¹ I papret är exemplen indelade utifrån vår första grova indelning ”lärande”, ”beslutsprocess” och ”allmänt”. I det kommande verktyget är det tänkt att exemplen skall taggas med t.ex. ”bibliotekstyp”, ”målgrupp”, ”utvärderingsområde” etc. Vi har även med ”kvalitetsledning/kvalitetsarbete” för att lyfta fram exempel på hur man kan arbeta strategiskt med olika typer av utvärderingar utifrån planer för kvalitetsarbete.

KIB: Exempel på utvärdering; årliga återkommande seminarier med tillhörande reflektivt skrivande, en slags reflekterande verksamhetsberättelse, för uppföljning/utvärdering och utveckling av KIB:s undervisning för olika program vid KI.

Utvärdering om vad studenterna behöver lära sig inom informationskompetens, målgrupp f.d. studenter: The transition of academic information literacy into workplace information literacy – a challenge ahead / C. Brage, M. Rosell, J. Westerlund, M-L. Axelsson, K. Gustafsson Åman, M. Öström. Linköping University Library (Sweden)

Beslutsprocess

Green, Tracey: Riksbankens bibliotek i framtiden. 2011.

Nyström, Viveca: Naturvårdsverkets bibliotek. Nyttovärdering 2007-2008.

Lund-Moberg, Åsa: Review of NAI library. 2009.

Utvärderingsrapport. Länsbibliotek Uppsala. Våren 2009.

Kvalitetsindex vid Mittuniversitetets bibliotek

<http://www.bib.miun.se/ombiblioteket/verksamhet/kvalitetsindex/>

KIB: de senaste fem åren har vi i ledningsgruppen arbetat mycket med långsiktig strategisk verksamhetsplanering och uppföljning. I bifogat dokument finns en sammanställning över de olika övergripande målen för KIB:s verksamhet.

Allmänna

Mittuniversitetets enkät till studenter och till anställda som genomförs vart annat år. Genom den utvärderas dels ev. satsningar som gjorts utifrån önskemål som framkom i förra enkäten, dels utvärderas hur lärare ser på vissa frågor jämfört med hur deras studenter ser på samma frågor. Resultatet har bl.a. använts i diskussioner med Campusservice (fastighetsavd) för att få till bättre studiemiljö i bibliotekslokalerna.

Vad gör våra användare på LiUB? En observations- och intervjustudie Våren 2010

Studenters informationsvanor: användarundersökning vid Linköpings universitetsbibliotek HT 2007

Meröppet i Veberöd. Det är en utvärdering med flera delar. Kvantitativt: en enkät besvarad av slumpvis utvalda personer. Kvalitativt: djupintervjuer. Utvärderingen har gett ett fylligt material.

Vad är ett sjukhusbibliotek? Utredning och förslag rörande sjukhusbibliotekens verksamhet /Barbro Thomas, 2012

Uppsala UB: en systematisk utvärdering och förbättringar av servicen i dialog med användarna. Start ht-11. Lokaler, skyltning, öppettider, bemötande etc. fysiskt och virtuellt har varit i blickfånget.

Göteborgs UB: en större användarundersökning görs i LibQUAL (publicerad) – kvantitativa data från enkäten jämförs år för år Rapporten beskriver de på de centrala delarna av resultaten. Förra årets tema var ”frågor”.

GUB utvärdera den egna verksamheten i små sjuk, och implementera förändringar direkt. Man har också börjat med projektutvärderingar i form av smårapporter, halvfärdiga för att bereda plats för fler kommentarer.

Kvalitetsledning/Kvalitetsarbete

Lunds UB: Policy och plan för kvalitetsarbete

GUB följer ett årligt hjul för kvalitetsarbetet. I december/januari samlas information in, man gör en gör en uppföljning av alla team. Teamen gör utvärderingarna som leder fram till nya handlingsplaner.

5. Litteraturförteckning

Markless, Sharon & Streatfield, David (2006). *Evaluating the impact of your library*. London: Facet Publishing

Vedung, Evert (2007). *Utvärdering i politik och förvaltning*. 2., [omarb. och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Zetterlund, Angela (2004). *Att utvärdera i praktiken: en retrospektiv fallstudie av tre program för lokal folkbiblioteksutveckling*. Diss. Göteborg : Göteborgs universitet

Konklusion

Ovan har vi beskrivit hur vi utifrån insamling av utvärderingar från olika bibliotekstyper samt utifrån dialog med biblioteksverksamheter i våra olika nätverk har påbörjat dels en gemensam diskurs kring bibliotekens utvärderings- och kvalitetsarbete och dels påbörjat arbetet med ett verktyg som kan stödja biblioteken i utvärderingsarbetet, i syfte att utveckla och synliggöra biblioteksverksamheten. Vi inser att vi ännu bara skrapat på ytan vad gäller antal exempel på utvärderingar vi granskat men anser ändå att vi tack vare den bredd vi har i gruppen, med representanter från samtliga offentliga bibliotekstyper, lyckats ta ett viktigt första steg mot en gemensam kunskapsbank och ett möjliggörande av större kompetens kring frågorna varför vi utvärderar, hur vi utvärderar och hur vi använder oss av utvärderingsresultatet?

För när vi arbetar med utvärderingar och kvalitetsutveckling utifrån ett strategiskt och genomtänkt förhållningssätt kan dessa bli viktiga verktyg för att möjliggöra utveckling och synliggöra biblioteksverksamheten i samhället.