

# **Audit av UB**

**Intern bedömning av kvalitetsarbetet vid  
Göteborgs universitetsbibliotek**

**Januari 2012**

## Innehållsförteckning

<b>Bakgrund.....</b>	<b>3</b>
<b>Beskrivning av och kommentarer till UB:s kvalitetsarbete.....</b>	<b>4</b>
<b>Sammanfattande reflektion.....</b>	<b>8</b>
Bilaga 1: Material till auditgruppen från UB.....	10
Bilaga 2: Program platsbesök 8 december 2011.....	11
Bilaga 3: Sammanställning av auditgruppens ”minienkät”.....	13

## **Bakgrund**

Syftet med kvalitetsarbetet vid Göteborgs universitet är att verksamheten ska bli allt mer framgångsrik. Framgången kan mätas i termer av hur resultatet av verksamheten utvecklas och hur väl vi därmed hävdar oss relativt andra lärosäten nationellt och internationellt.

Enligt universitetets plan för kvalitetsarbetet har alla enheter ansvar för att utveckla systematiska och verkningsfulla former för sitt kvalitetsarbete. Det förutsätter också ett linjeansvar som innebär att man på varje organisationsnivå har ansvar för att följa upp underordnade enheters kvalitetsarbete.

Universitetsledningens uppföljning av det samlade kvalitetsarbetet sker genom kollegial granskning med studentmedverkan i s.k. fakultetsaudits. Granskningen av kvalitetsarbetet sker utifrån de mål som återfinns i GU:s plan för kvalitetsarbetet, 2011–2012. Ett övergripande syfte är att bidra till utveckling såväl i verksamheten hos den som granskas som granskarnas fakulteter. Syftet är också att sprida goda exempel och därmed bidra till att utveckla och förbättra kvalitet och konkurrenskraft inom universitetets alla delar.

När nu samtliga fakulteter och den gemensamma har genomgått audit har turen kommit till UB.

## **Auditgruppens arbete**

Följande personer har ingått i auditgruppen för UB:

Per Cramér, dekan vid Handelshögskolan (ordf)

Johan Norrback, prodekan vid den konstnärliga fakulteten

Anna Lindholm, kanslichef vid Sahlgrenska akademien

GUS har utsett Thomas Larsson som studentrepresentant.

Malin Östling, kvalitetssamordnare, har varit gruppens sekreterare.

Inför platsbesöket lämnade UB ett antal dokument till auditgruppen (bilaga 1).

Ett program för platsbesöket togs fram i samarbete mellan UB och auditgruppen (bilaga 2).

Den 25 november 2011 genomförde auditgruppen ett förberedande möte där man diskuterade materialet från UB och vilka frågor man ville ställa till de olika grupperna vid platsbesöket, som genomfördes den 8 december 2011.

Auditgruppen har sett som sin uppgift att beskriva kvalitetsarbetet så som det har uppfattats samt ge underlag för fortsatt utveckling av kvalitetsarbetet. Vi hoppas också att genom rapporten sprida kunskap till andra delar av universitetet om goda exempel vi har funnit vid UB.

## **Beskrivning av och kommentarer till UB:s kvalitetsarbete**

Auditgruppen har granskat organisation, dokument och aktiviteter inom UB som syftar till att åstadkomma en bra och framgångsrik verksamhet. Redovisningen nedan innehåller förstås för de flesta inom UB mestadels välkända fenomen, men ska också ge en möjlighet för externa läsare att tillgodogöra sig UB:s kvalitetsarbete.

### **Styrdokument och implementering**

Nedan beskrivs några av de dokument som är centrala för UB:s säkring och utveckling av kvaliteten.

Grunden i UB:s kvalitetsarbete är det s k *verksamhetshjulet*. Arbetet med detta påbörjades redan 2005. Där återfinns bl a UB:s *bärande idéer, verksamhetsidé, vision* och *fokusområden*. Såväl arbetet med som upprättandet och implementeringen av verksamhetshjulet uppfattar vi har haft stor betydelse för UB:s välutvecklade kvalitetsarbete. Det är ett ”levande” dokument på det sätt att det är väl känt och accepterat bland medarbetarna och en självklar utgångspunkt i verksamhetsutvecklingen.

De lokala *handlingsplaner* som upprättas för två år i taget av alla enheter, enhetsövergripande grupper och team (se nedan) är viktiga instrument för utvecklingen. Det framkom tydligt under våra intervjuer att även dessa är helt naturliga i det dagliga arbetet och ses som ett instrument som kontinuerligt för verksamheten framåt.

Auditgruppen ställde vid flera av sessionerna under platsbesöket frågan om kvalitetsarbetet i allmänhet och skapandet och implementeringen av handlingsplanerna i synnerhet tar för mycket tid – men ingen svarade jakande på denna fråga. Man menade att det visserligen tar mycket tid, men att det är helt nödvändigt för att ständigt upprätthålla en god kvalitet i verksamheten. Man slipper att ”springa på alla bollar” samtidigt som det finns en frihet att lägga till och skjuta upp aktiviteter om prioriteringen måste ändras.

En av de bärande idéerna - *enighet i ledningen* – kom att föranleda diskussioner under samtliga de möten som ägde rum under vårt platsbesök. Ledningen menade att den formuleringen blev viktig i samband med en förändring av det interna resurstilldelningssystemet för några år sedan. Man diskuterar alltid prioriteringarna i ledningen - ibland utifrån mycket olika ståndpunkter. Utifrån en sådan diskussion fattas sedan ett beslut, där begreppet enighet i ledningen innebär att beslutet respekteras solidariskt av alla.

Bland medarbetarna visade det sig finnas olika uppfattningar av innebörden. Vissa medarbetare har tolkat det som att man måste vara enig i allt. Begreppet behöver troligen kommuniceras. Det har naturligtvis gjorts tidigare, men processen behöver repeteras, och begreppet bör få ifrågasättas – för att slutligen bestå eller justeras.

Från verksamhetshjulets ursprungliga sju fokusområden har UB valt att gå vidare med tre för perioden 2010 – 2012; *synlighet, kundservice* och *lärande*. Dessa har man samlat i dokumentet *Strategiska vägval för Göteborgs universitetsbibliotek 2010-2012* och i en särskild bild där man tydligt kopplar dem till GU:s övergripande strategiska plan (”Kvalitet och förnyelse 2011-2012”), och universitetets kärnverksamheter:

Forskning: synlighet och kundservice

Utbildning: kundservice och lärande

Samverkan: synlighet och kundservice

UB binder alltså inte något av sina fokusområden särskilt till GU:s fjärde avsnitt i den strategiska planen – organisation. Auditgruppen uppfattar detta som välgenomtänkt, då allt

vårt utvecklingsarbete ska vara tydligt kopplat till universitetets kärnverksamheter. Det utvecklingsarbete som sker inom "organisation" eller "administration" bör för sitt existensberättigande ske för att förbättra våra forsknings-, utbildnings- och samverkansprocesser och hör därmed alltid hemma under en av dessa.

Som tidigare nämnts utarbetas för två år i taget handlingsplaner vid de olika enheterna samt i de sk enhetsövergripande grupperna. Dessa handlingsplaner utgår UB ifrån när den övergripande, också två-åriga, *verksamhetsplanen* skapas. Såväl handlingsplaner som verksamhetsplan följs upp och uppdateras årligen. De har de tre fokusområdena som utgångspunkt och under varje aktivitet/handling anges förutom innehåll även tidplan, ansvar och i senare versioner vad uppföljningen har gett på handen.

Det är flera saker som auditgruppen finner intressant med handlingsplanerna:

1. Vi har här verkligen ett exempel på när ett "bottom-up"-perspektiv fungerar i praktiken; de lokala handlingsplanerna är *inte* en nedbrytning av ledningens allmänna verksamhetsplan utan utgår direkt från den dagliga verksamheten och vad man där ser har förbättringspotential.
2. Handlingsplanerna är tydliga, välstrukturerade och systematiska. Det finns mallar som underlättar detta och effektiviserar arbetet som i sig är tidskrävande.
3. De är alla uppbyggda utifrån UB:s tre fokusområden vilket bidrar till att levandegöra dessa.
4. Flera medarbetare menar också att handlingsplanerna tydligt pekar åt samma håll, de har "smittat varandra" genom ett aktivt arbete över team- och enhetsgränser.
5. De intervjuade refererade återkommande till handlingsplanerna. Detta skedde inte bara på direkta frågor från auditgruppen utan verkar hela tiden vara det naturliga sättet att beskriva och ge exempel från kvalitetsarbetet. Man återkom också till hur de underlättar prioritering och fokus samtidigt som man inte har en rigid hållning till dem – dyker det upp nya idéer eller akuta problem under perioden tillförs detta handlingsplanen.

## Organisation och mötesstruktur

En viktig del i alla organisationers kvalitetsutvecklingsarbete är de olika *organ* och grupper som kontinuerligt *möts* för att diskutera, bereda och i vissa fall besluta om ärenden som gäller organisationens verksamhet och utveckling. Således är även *dokumentationen*, dvs minnesanteckningar eller protokoll och uppföljningen av dem en del av kvalitetsarbetet.

Att auditgruppen inte i det annars väl utvalda materialet hade fått någon information om *team-organisationen* kan positivt tolkas som att den är så inarbetad och självklar för "UB-ianerna" att man inte ser den som specifik eller utmärkande för verksamhetens kvalitetsarbete.

Auditgruppen menar dock att den är ett signum och en viktig plattform för verksamheten och verksamhetsutvecklingen. Härigenom får alla medarbetare tillgång till just ett sådant fora för diskussion och idéutbyte som föreskrivs i t ex GU:s övergripande kvalitetsplan, men som inte alltid är lätt att få till stånd.

Inom teamen utförs det löpande och dagliga arbetet och här sker således också utvecklingen av verksamheten. Teamen arbetar med ett gemensamt ansvar för verksamheten och är till stora delar självstyrande inom sina områden. Enligt UB innebär team-arbetet att individer som arbetar tillsammans, på något sätt beroende av varandra, har en gemensam målbild och att man i arbetet för dessa mål kompletterar varandra. Samtidigt har alla medlemmar i ett team ett eget ansvar för både sitt eget och teamets resultat.

*Teamledaren* ansvarar för drift och utveckling av verksamheten i teamet och fungerar som lagledare och bollplank. Teamledaren finns också med i bibliotekets lokala ledningsgrupp. På

det stora Centralbiblioteket finns ytterligare en nivå med koordinatörer för samordning av ett större antal team. I det fallet är det koordinatörerna som representerar teamen i den lokala ledningsgruppen. Såväl teamledare som koordinatörer har tidsbegränsade uppdrag.

Här finns således en likhet med övriga universitetet vad gäller tidsbegränsning för ledningsuppdrag. Observeras bör dock att detta ju inte gäller bibliotekscheferna, vilket också är något som kommenteras som positivt bland några av de anställda. Man svarar helt enkelt på frågan om varför UB lyckas så bra med sitt förbättringsarbete, genom att hänvisa till att man ”slipper” tidsatta chefer. Vad kan vi lära av detta – vad skulle vinnas/förloras på att även teamledarna vara anställda som sådana? Kommer GU:s kvalitetsarbete att bli effektivare om vi alltmer övergår till anställda prefekter?

Varje fysisk biblioteksenhet har minst tre team som sammanfaller med UB:s tre *verksamhetsområden*; kund, media och undervisning. Auditgruppen ställde en del frågor kring relationen mellan ett verksamhetsområde och ett fokusområde med snarlika formuleringar (kund-kundservice, media-synlighet samt undervisning – lärande) och kanske hade förutfattade meningar om att ett team med ansvar för verksamhetsområdet kund uteslutande arbetade mot fokusområdet kundservice. Att flera medarbetare hade svårt att förstå vår fråga ser vi som ytterligare ett bevis på att de tre fokusområdena verkligen är levande - att alla team måste jobba mer eller mindre mot samtliga fokusområden ses inte som ett hinder utan snarare en självklarhet.

Utöver teamen finns ”enhetsövergripande grupper” för vart och ett av verksamhetsområdena, och det var på detta sätt grupperingarna var ordnade vid vårt platsbesök. Detta ser vi som ett stöd för att matrisorganisationen fungerar, då denna indelning sågs som minst lika fruktbar under platsbesöks intervjuer som en mer konventionell enhetsgruppering. Auditgruppen är tacksam för detta då det bidrog till en mer direkt reflektion, från båda sidor av bordet, kring verksamhetsområdenas betydelse för UB:s kvalitetsarbete.

Vad gäller minnesanteckningar från olika möten verkar de i stor utsträckning läggas ut på UB:s välanvända intranät, där också bloggar för de olika verksamhetsområdena har skapats. Vissa protokoll sänds aktivt ut per mail. Att läsa dem och därmed hålla sig välinformerad uppfattade vi som en utbredd vana bland medarbetarna. Informatören sammanställer också förkortade minnesanteckningar i powerpointform direkt efter ledningsgruppens möte. Dessa kan användas som stöd vid bibliotekschefernas morgonmöten de kommande dagarna. Intresset är fortfarande högt bland de läsvana medarbetarna att läsa ledningsmötenas minnesanteckningar i sin helhet, när dessa distribueras på intranätet.

Organiserad kommunikation med fakulteterna sker för UB via de s k *bibliotekskommittéerna*. Vid alla biblioteksenheterna finns en formellt inrättad bibliotekskommitté. Med något undantag tycks dessa inte fungera fullt ut så som är avsett. Det goda exemplet är som auditgruppen har uppfattat det kommittén för ekonomiska biblioteket. Arbetet i bibliotekskommittéerna uppfattas av flera medarbetare som komplicerat. Ledamöterna kommer inte med så mycket input, frågor och inspel. Istället upplever UB att man informerar utan någon vidare kommunikation. Här finns förbättringspotential, men det åligger förstås inte bara UB att ta tag i situationen. Likväl är det nog rimligt att frågan väcks aktivt av UB själv. Här bör UB:s systematiska förbättringsarbete underlätta att sådana förslag på åtgärder stimuleras, utvecklas, implementeras och följs upp.

Som flera medarbetare mycket riktigt påpekade finns det dock också andra aktörer som kan spelas in i detta. UB fick t ex i sitt uppdrag för 2011 att man *ska fortsätta att utveckla och integrera sitt kursutbud i universitetets kurser och program för att stärka studenternas informationskompetens.... Utbildningsinsatser i anslutning till studenternas avslutande examensarbeten (ska) prioriteras.*

UB:s ledning hade gärna sett att motsvarande uppdrag gett även till fakulteterna, vilket hade underlättat processen.

*Biblioteksnämnden* är rådgivande och får därigenom en viktig funktion som ”bollplank” och diskussionspart. Det är auditgruppens intryck att biblioteksnämndens roll bör ses över i syfte att skapa ett forum som på ett mer aktivt sätt kan verka för att säkerställa bibliotekets integration med fakulteternas kärnverksamhet.

## Övriga aktiviteter med anknytning till kvalitetsarbetet

Förutom allt det arbete som är kopplat till utveckling inom teamen finns vid UB en särskild *kvalitetsgrupp*. Den har haft ett särskilt ansvar vid t ex framtagandet av ”Strategiska vägval”. Inte minst processen dit, t ex arrangerandet av kvalitetsdagar, visionsdagar, blogg på intranätet osv, men även slutredigeringen av de av teamen framtagna förslagen ansvarade kvalitetsgruppen för. Auditgruppen tvivlar inte på att kvalitetsgruppen gör ett gediget och effektivt arbete, men hade gärna diskuterat frågan huruvida en kvalitetsgrupp är nödvändig i en organisation där kvalitetsarbetet redan är så systematiskt. Har kvalitetsgruppen varit starkt bidragande till detta, och har man fortfarande en roll som är svår för andra organ att ta?

UB:s kvalitetsgrupp har också varit involverad i genomförandet av den stora användarenkäten *LibQUAL*. Enkäten är anpassad till bibliotekssektorn. Rapporten innehåller gap-analyser mellan önskad nivå och upplevd nivå, vilket ger en god möjlighet att verkligen använda resultatet i förbättringsarbetet. Exempel på åtgärder som en följd av resultatet av *LibQUAL* är införandet av nya användarvänliga söktjänster för t ex tidskriftsartiklar och lokalisering av tryckt material.

Resultaten från *LibQUAL* har också använts inom det *bemötandeprojekt* som haft som mål att höja personalens kompetens och servicemedvetande i bemötandefrågor. Alla medarbetare har engagerats i projektet via bl a föreläsningar och gruppsamtal. Nyligen har en *policy för kundbemötande* utarbetats som följd av projektet.

Huruvida den här typen av stora enkäter (den skickades till ca 30 000 pers, varav ca 20% svarade) är ”lönsamma” kan diskuteras. Är informationen man får via resultatet tillräckligt ”aha-upplevelserikt” för att det ska vara mödan/resurserna värt? Samtidigt som svaret kan vara att ja, men inte för ofta, fick auditgruppen höra att utvecklingen går så snabbt, att de planerade treårs-intervallerna känns långa. Detta är en svår nöt att knäcka, och auditgruppen har inget omedelbart svar, men vill uppmärksamma att den diskussion som förstås redan förs på UB om nyttan, bör fortgå och att argument såväl emot som för sådana undersökningar ska beredas plats i debatten.

Långt ifrån ett alternativ till stora användarundersökningar, men som ett litet, litet komplement kan den typen av ”minienkät” vara, som auditgruppen genomförde bland besökarna under platsbesöket vid huvudbiblioteket. Vanligtvis vid fakultetsaudit har bedömargruppen under sitt platsbesök träffat såväl studenter som doktorander. Då dessa grupperingar inte på ett naturligt sätt kunde väljas ut vid UB planerade och genomförde auditgruppen efter samtal med UB:s ledning istället sin minienkät. Såväl UB som auditgruppen är dock medvetna om att dylika snabbenkäter, om de överhuvudtaget ska användas återkommande, bör ingå i ett sammanhang. T ex kan de användas för att mäta temperaturen på en pågående process.

Minienkäten genomfördes under platsbesöket genom att auditgruppens medlemmar gick fram till ett trettiotal besökare och i princip ställde två frågor; ”Vad är det bästa med UB?” samt ”Vad tycker du är i behov av förbättring?” Resultatet återges som bilaga 3.

Vid universitetets utbildningar brukar *studentinflytandet* ses som en viktig del av förbättringsarbetet. Vid UB sker det idag via studentrepresentanter i biblioteksnämnden och bibliotekskommittéerna samt, vad gäller UB:s undervisning, via de kursvärderingsenkäter där

frågor kring denna finns med, vilket är fallet vid Sahlgrenska Akademin. Naturligtvis kommer studenternas åsikter också in genom t ex LibQUAL och GÄRDA; UB:s avvikelserapporteringsystem, men några av de intervjuade tar under platsbesöket upp idén om att skapa en särskild studentreferensgrupp. Auditgruppen instämmer i att detta kan vara ett fruktbart verktyg för en förbättrad kommunikation med universitetets studenter.

UB:s *omvärldsanalys* är gedigen. Inför det kommande visionsdokumentet, som tidsmässigt ska sammanfalla med GU:s övergripande – 2013-2020 – kommer workshops motsvarande de som under hösten genomförts i Vasaparken, att arrangeras också vid UB. Detta är viktigt enligt UB, inte minst då endast 15% av de anställda faktiskt deltar på nationella och internationella aktiviteter som nätverksträffar och konferenser. Den interna spridningen av kunskap från externa aktiviteter verkar dock vara föredömlig. Det finns en utarbetad mall för sammanfattning av erfarenheterna (enkelt formulerat som t ex ”*De tre viktigaste sakerna jag lärde mig*”) som ska rapporteras. Därutöver ges alltid en muntlig återkoppling som klassas som kompetensutveckling för åhörarna, i s k kompetensspridningstillfällen.

Trots att alla vi intervjuar har ingående svar på hur omvärldsanalys genomförs saknar auditgruppen en mer systematisk bild, beskrivning eller processkarta över denna. Den finns säkert tydligt i mångas medvetande, men strukturen blir aldrig helt klar om den inte också dokumenteras.

*Selektionsprocessen* utgör förstas en del av omvärldsanalysen. Här nämns nationella system och riktlinjer samt ett lokalt pågående projekt: ”Från urval till utlån” som handlar om kvalitetssäkring av processen. Ständig utvärdering sker genom bl a mätning av användarfrekvens. Eventuellt gäller samma förhållande här som för omvärldsanalysen; att det troligen finns en fastlagd och dokumenterad process för selektion men att den är så komplex att den inte tydligt kunde definieras av medarbetarna.

## **Sammanfattande reflektion**

Auditgruppen är mycket imponerad av kvalitetsarbetet vid UB. Platsbesöket övertygade oss om att UB:s kvalitetsarbete inte bara är en ”fin bild” utan att verksamhetshjulet verkligen snurrar i hela organisationen och att delaktigheten i detta arbete är utbredd och självklar. Vi har lärt oss mycket och hoppas kunna bidra till spridning av UB:s systematiska tillvägagångssätt till andra delar av universitetet.

Vi väljer att här inte skilja ut några särskilda ”goda exempel” i UB:s kvalitetsarbete, så som har gjorts i flertalet av fakultetsauditrapporterna. Orsaken är helt enkelt att *helheten* är ett mycket gott exempel. Vi väljer att hänvisa till direktkontakt med UB för ev intern benchmarking. Studeras kan också alla de dokument som auditgruppen tog del av inför platsbesöket, vilka återfinns i bilaga 1 samt på <http://www.ub.gu.se/info/kval/audit2011/>

Några punkter, låt oss kalla dem reflektionspunkter snarare än rekommendationer, vill vi dock ange som en sammanfattning av de diskussioner vi har haft om förbättringspotential.

1. Bland medarbetarna visade det sig under intervjuerna finnas olika uppfattningar om innebörden av ”enighet i ledningen”. Begreppet har naturligtvis diskuterats tidigare, men diskussionen behöver hållas levande genom att bakgrunden förtydligas. Begreppet bör i det sammanhanget få problematiseras.
2. Det finns säkert ett särskilt syfte med att ha snarlika men inte identiska beteckningar för fokusområden respektive verksamhetsområden (kund-kundservice, media-synlighet samt undervisning – lärande). För utomstående, såsom auditgruppen, men kanske också andra, är detta dock en smula förvirrande. UB kan överväga huruvida det finns behov av en särskild skrivning om detta.

3. Det finns ett behov av att förstärka kommunikationen med kärnverksamheten. T ex saknas engagerade kontaktkommittéer. Kontaktkommittéerna borde kunna fungera väl för sitt ändamål, men verkar inte göra det idag. Kan UB ändra på något i arbetet med kommittéerna? Kan nya typer av fora och kontaktytor skapas?
4. Även den systematiska kommunikationen med studenter skulle troligen kunna förbättras. Några av de intervjuade tog under platsbesöket upp idén om att skapa en särskild studentreferensgrupp. Auditgruppen instämmer i att detta ev kan vara ett fruktbart verktyg i UB:s kvalitetsarbete.
5. En återkommande diskussion i många typer av organisationer är om en särskild kvalitetsgrupp/kommitté eller liknande ska finnas. ”Motståndarna” menar att kvalitetsfrågor inte kan eller ska separeras utan vara en del av verksamheten och att ett särskilt organ motverkar sitt syfte. Kvalitet/kvalitetsutveckling ska vara en stående punkt på alla möten, menar man. Auditgruppen vacklar i detta, men vill gärna uppmärksamma UB på att diskussionen kan vara viktig.
6. Huruvida stora enkäter som LibQUAL är ”lönsamma” kan diskuteras och säkert undersökas noggrant. Auditgruppen utgår ifrån att UB har en kontinuerlig dialog kring mervärdet av att genomföra LibQUAL.
7. Trots att vi under platsbesöket fick snabba svar på hur omvärldsanalys och inköpsselektion genomförs vid UB saknar auditgruppen en mer systematisk bild, beskrivning eller processkarta över dessa företeelser. Om de faktiskt inte finns dokumenterade kan det vara ett arbete att ta sig an.
8. Auditgruppen vill understryka vikten av att biblioteket inte uppfattas som en separat struktur inom GU, fjärrad från utbildning och forskning. Den pågående utvecklingen där biblioteket i ökande omfattning bedriver utbildning och involveras i bibliometrisk analys leder oundvikligen till en situation där biblioteket integreras djupare i fakulteternas verksamhet. Det är i detta sammanhang rimligt att ifrågasätta om UB:s verksamhet i dess helhet bör klassificeras som stödverksamhet. Vi rekommenderar UB:s ledning att efter behandling i biblioteksnämnden föra frågan vidare till rektor.

### **Hur utvecklar vi Göteborgs universitetsbibliotek?**

Dokument som används för att kommunicera vårt strategi- och kvalitetsarbete internt.

### **[Verksamhetshjulet](#)**

Grundmaterial från starten av bibliotekets kvalitetsarbete. Mer detaljerad information om verksamhetshjulet.

### **[Organisationsplan](#)**

Organisationsplan för Göteborgs universitetsbibliotek

### **[Strategiska vägval för Göteborgs universitetsbibliotek 2010-2012](#)**

Gällande strategisk plan med fokusområdena Kundservice, Synlighet och Lärande.

### **[Plan för kvalitetsarbetet vid Göteborgs universitetsbibliotek 2011-2012](#)**

Gällande kvalitetsplan för det interna kvalitetsarbetet med aktuella särskilda aktiviteter.

### **[Mål för verksamheten vid Göteborgs universitetsbibliotek](#)**

Något daterad, men gällande, målbeskrivning för UB. Kommer att ses över under 2012.

### **[Verksamhetsuppdrag 2012](#)**

Utdrag av rektors verksamhetsuppdrag gällande UB.

### **[Verksamhetsplan 2011-2012](#)**

Gällande central verksamhetsplan, som ställs samman av centrala projekt och de projekt från de lokala handlingsplanerna, som ska följas centralt för hela UB.

### **[Lokal handlingsplan](#)**

Exempel på gällande lokal handlingsplan från en av våra enheter.

### **LibQUAL 2010**

LibQUAL är vår återkommande stora användarenkät, som görs på samma sätt på ett stort antal forskningsbibliotek i världen.

# Program vid audit av UB, 8 dec 2011

## Bilaga 2

**Lokal:** Stora konferensrummet, Centralbiblioteket, Renströmsgatan 4

8.30 - 9.25	<p><b>ÖB och den strategiska ledningsgruppen (SLG)</b>  Agneta Olsson, överbibliotekarie, UB:s kansli  Håkan Carlsson, planeringschef, UB:s kansli  Eva Huntington, bibliotekschef, Ekonomiska, Pedagogiska och Kurs- och tidningsbiblioteken  Ann-Mari Jonsson, bibliotekschef, Digitala tjänster  Margareta Hemmed, bibliotekschef, Centralbiblioteket  Anders Cato, bibliotekschef, Biomedicinska biblioteket</p>
9.35 – 10.15	<p><b>UB:s övriga kansli</b>  Eva Angervik, chefssekreterare, UB:s kansli  Anna Lindström, ekonomisamordnare, UB:s kansli  Ann-Charlotte Dahmm, ekonomiadministratör, UB:s kansli  Pauline Sjöberg, informatör, UB:s kansli  Johan Vesterberg, personalhandläggare, UB:s kansli</p>
10.30 - 11.15	<p><b>Representanter för verksamhetsområdet kund</b>  Hanna Gustavsson, teamledare kund, Ekonomiska, Pedagogiska och Kurs- och tidningsbiblioteken  Olof Gardell, teamledare kund, Biomedicinska biblioteket  Karin Edlund, koordinatör kundtjänst, Centralbiblioteket  Ellika Riise, biträdande bibliotekschef, Biomedicinska biblioteket  Marju Remes Castell, biträdande bibliotekschef, f.d. föreståndare KvinnSam, Centralbiblioteket  Ulrika Fröberg, universitetsbibliotekarie, Ekonomiska, Pedagogiska och Kurs- och tidningsbiblioteken  Katarina Pilgren, universitetsbibliotekarie, Centralbiblioteket  Ingrid Stenström, universitetsbibliotekarie, Ekonomiska, Pedagogiska och Kurs- och tidningsbiblioteken</p>
11.30 – 12.15	<p><b>Representanter för verksamhetsområdet media</b>  Sofia Calmborg Täreby, teamledare media, Biomedicinska biblioteket  Ulla Elmqvist, koordinatör media, Centralbiblioteket  Stefan Benjaminsson, universitetsbibliotekarie, Centralbiblioteket  Monica Tengström, teamledare e-resursteamet, Digitala Tjänster  Göran Bergh, biträdande bibliotekschef, Ekonomiska, Pedagogiska och Kurs- och tidningsbiblioteken  Birgitta Andreasson, universitetsbibliotekarie, Centralbiblioteket  Isabel Folkesson, universitetsbibliotekarie, Centralbiblioteket  Lena Larsson, universitetsbibliotekarie, Biomedicinska biblioteket</p>
12.15 – 13.00	<p><b>LUNCH</b> (auditgruppen enskilt)</p>
13.00 – 13.45	<p><b>Auditgruppen genomför minienkät bland UB:s besökare</b></p>

14.00 - 14.40	<p><b>Representanter för verksamhetsområdet undervisning</b></p> <p>Anna Isaksson, teamledare undervisning, Ekonomiska, Pedagogiska och Kurs- och tidningsbiblioteken</p> <p>Karin Pettersson, teamledare undervisning, Centralbiblioteket</p> <p>Joakim Lennartsson, universitetsbibliotekarie, Ekonomiska, Pedagogiska och Kurs- och tidningsbiblioteken</p> <p>Birgitte Fogh, biträdande bibliotekschef, Centralbiblioteket</p> <p>Anna Svensson, universitetsbibliotekarie, Centralbiblioteket</p> <p>Helen Sjöblom, universitetsbibliotekarie, Biomedicinska biblioteket</p> <p>Carin Bjarsch, universitetsbibliotekarie, Ekonomiska, Pedagogiska och Kurs- och tidningsbiblioteken</p> <p>Eva Hessman, universitetsbibliotekarie, Biomedicinska biblioteket</p>
14.50 – 15.20	<p><b>Avd för digitala tjänster</b></p> <p>Tomas Lundén, teamledare publicering och bibliometri, Digitala tjänster</p> <p>Rebecka Gustafsson, universitetsbibliotekarie, e-resursteamet, Digitala tjänster</p> <p>Anders Nilsson, teamledare utvecklingsteamet, Digitala tjänster</p> <p>Stefan Berndtsson, IT-utvecklare, Digitala tjänster</p> <p>Inger Petersson, universitetsbibliotekarie, e-resursteamet, Digitala tjänster</p> <p>Lena Ivarsson, universitetsbibliotekarie, publicering och bibliometri, Digitala tjänster</p>
15.20 - 15.50	<p><b>Auditgruppen konfererar enskilt</b></p>
15.50 – 16.20	<p><b>Preliminär återföring till ÖB, SLG och kvalitetsgruppen</b></p> <p>Agneta Olsson, överbibliotekarie, UB:s kansli</p> <p>Håkan Carlsson, planeringschef, UB:s kansli</p> <p>Eva Huntington, bibliotekschef, Ekonomiska, Pedagogiska och Kurs- och tidningsbiblioteken</p> <p>Ann-Mari Jonsson, bibliotekschef, Digitala tjänster</p> <p>Margareta Hemmed, bibliotekschef, Centralbiblioteket</p> <p>Anders Cato, bibliotekschef, Biomedicinska biblioteket</p> <p>Ellika Riise, biträdande bibliotekschef, Biomedicinska biblioteket</p> <p>Birgitte Fogh, biträdande bibliotekschef, Centralbiblioteket</p>

## Sammanställning av auditgruppens "minienkät"

Bilaga 3

"Hej,

*Jag tillhör en GU-intern grupp som håller på att utvärdera UB:s arbete med kvalitetsutveckling. Jag har några snabba frågor till dig som användare av UB/UB:s tjänster, skulle du kunna tänka dig att svara på dem? Det tar bara en minut eller två."*

N=31

Är du            Student **26**    Forskare            Annat, nämligen: **5 pensionärer**

1. Hur ofta går du hit?  
Mer än 1 gång /v (**15**)  
1 g/vecka (**14**)  
Mer sällan (**2**)
  
2. Har du varit på något annat av UB:s bibliotek?  
Nej – **6**  
Ja - **25**
  
3. Vad tycker du är det bästa med UB (här och ev vid andra bibliotek)?
  - Bra läsplatser – **8 st**
  - Stort varierat bokutbud - **4 st**
  - Motiverande att plugga här – **4 st**
  - Bra personal, bra hjälp från dem – **4 st**
  - Atmosfären – **3 st**
  - Stort urval – **3 st**
  - KTB: litt, utskrift, plugga – **2 st**
  - Tyst – **2 st**
  - Social arena – **2 st**
  - Närhet till cafeteria – **2 st**
  - Gillar placeringen av kurslitt, att det finns ref bok för kurslitt
  - Här är bättre plats än vid andra ställen
  - Nyförvävsutställningen
  - Studierum
  - Lättillgänglig katalog
  - Roliga arkeologiböcker på plan 5
  - Bra öppettider
  - Kvinnolitteraturen
  - Bra samlingsplats
  - Kan beställa till ett bibl från ett annat
  
4. Vad tycker du är i behov av förbättring? (här och ev vid andra bibliotek)? (Hur?)
  - Söndagsöppet/bättre öppettider – **5 st**

- Bättre grupprum – **4 st**
- Fler platser -**3 st**
- Färre ombyggnader – **2 st**
- Tangentborden är smutsiga - **2 st**
- Inget!
- Fler ex av kurslitt eller digitala kursböcker
- Tydligare kategoriserad tysthetsnivå
- Svåra söksystem
- De tysta studierummen har försvunnit när det blev fler grupprum
- Stökig volym
- Fler tysta ställen
- Ståplatser
- Ventilation i grupprum
- Språkval i sökmotorn
- Toaletter behövs städa
- Bättre skrivare
- Fattas nr i tidskriftsserie
- Fler eluttag
- För låga stolar i förhållande till bord
- Svårt få tag på t ex franskt original
- Stopp i handfatet på handikapptoaletten
- Herrtoans dörr trög