



# LUND UNIVERSITY

## Biblioteksundersökningar

Olerup, Agneta

2006

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Olerup, A. (2006). *Biblioteksundersökningar*. (Biblioteksundersökningar). Utvärderingsenheten, Lunds universitet.

*Total number of authors:*

1

### General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117  
221 00 Lund  
+46 46-222 00 00



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Utvärderingsenheten

*Prof. Agneta Olerup*

PM

2004-11-16

2006-03-17

## **Biblioteksundersökningar**

Inför utvärderingsenhetens arbete med en ny biblioteksbarometer beslöts det, september 2004, att göra en genomgång av biblioteksundersökningar. Denna skulle inriktas mot studier av användarnas synpunkter på och bedömningar av bibliotek och bibliotekstjänster.

Denna PM omfattar en granskning av ett antal biblioteksundersökningar som genomförts vid forsknings- och högskolebibliotek i Sverige och Danmark. Tonvikten har lagts på inom vilka områden frågor har ställts. Intresset har också riktats mot vilka teoretiska referensramar som användes.

Vidare tas ett par handböcker, som föreslår kvalitetsindikatorer för bibliotek, upp.

### **1. Besökarundersökning vid SUB**

Undersökningen genomfördes på huvudbiblioteket inom Stockholms Universitetsbibliotek våren 2002 (Killander 2002). Undersökningen har gjorts med pekskärm under tiden 22 april – 14 maj 2002. Resultatet redovisas i PowerPoint-form fråga för fråga. Följande tas upp:

- Användargrupper: student, doktorand, lärare/forskare, annan universitetspersonal, övriga
- Fakultet
- Materialåtkomst (1 fråga)
- Bibliotekstjänster (9 frågor)
- Webb och databaser (6 frågor)
- Åsikter om personalen (2 frågor)
- Arbetsmiljö (3 frågor)
- Allmänt om biblioteket (4 frågor)
- Är du nöjd med ditt besök på biblioteket idag (skala: mycket nöjd – mycket missnöjd, vet ej)
- fritext

### **2. Biblioteksbarometer, Lunds Universitet**

Biblioteksbarometern genomfördes våren 2000 som en enkät till studenter, doktorander och lärare/forskare vid Lunds universitet (Lindberg-Sand 2001). Frågeformuläret grupperar frågorna (totalt 17) under följande rubriker:

- bakgrundsfrågor (6 frågor)

- informationsvägar (8 frågor)
- synpunkter på biblioteksservice vid Lunds universitet (2 frågor)
- bibliotekstjänster på Internet (2 frågor)
- biblioteken vid Lunds universitet (1 fråga)
- bibliotekets tjänster och service på det bibliotek du använder mest (3 frågor)
  - biblioteksanvändning
  - bedömning av bibliotekets tjänster
- bibliotekens informations- och utbildningstjänster (1 fråga)
- egen informationskompetens (1 fråga)
- kommentarer till biblioteksbarometern, om bibliotekstjänster resp. om enkäten (2 frågor)

### 3. Bibliotek och IT, vid Malmö högskola

Tre enkätundersökningar med användare har gjorts, åren 2002, 2003 och 2004 (Nilsson 2002, 2003, 2004). Enkäten gjordes som webbenkät med utskick med hjälp av den e-post-adress som samtliga anställda och studenter vid MAH tilldelas. Det betyder att enkäten 2002 skickades ut till cirka 15 500 personer med 926 svar (dvs 6,0%). För 2003 var utskicket till cirka 22 200 med 1368 svar (dvs 6,2%). För 2004 var utskicket till drygt 25 000 med 1506 svar (dvs 6,0%). De låga svarsfrekvenserna förmodas bl.a. bero på att många inte använder den e-post-adress, som de tilldelats.

En del av frågorna ingår i ett treårigt nationellt projekt, Handboksprojektet, som drivs av Specialgruppen för kvalitet och statistik inom Svensk biblioteksforening. Någon enkät är inte bifogad rapporterna. Fyra av frågorna är hämtade ur handboken (Edgren m.fl. 2002).

Resultaten för 2002 presenteras underföljande rubriker:

- a) Frågorna från handboksprojektet
  - Användartillfredsställelse (3 frågor).
  - Öppettider i förhållande till behoven.
  - Har du använt biblioteket under det senaste året?
  - Har du använt bibliotekets elektroniska tjänster på annan plats än i biblioteket under det senaste året?
- b) Vilket bibliotek använder ni? (fem serviceställen)
  - Vilket bibliotek använder du? (endast studenter)
- c) Frågor om vad folk gör på biblioteken
  - Vad har du gjort på biblioteket under det senaste året?
- d) Frågor om utbudet av tjänster och om servicenivån vid BIT. Hur betydelsefullt är det och hur nöjd är du?
  - Om IT (6 frågor, enbart till studenter)
  - Medier (3 frågor)
  - Datorer i biblioteket (3 frågor)
  - Hjälp och råd av bibliotekarie (3 frågor)
  - Undervisning/utbildning (4 frågor)
  - Övriga tjänster i biblioteket (3 frågor)
  - Bibliotek och IT:s webbplats (3 frågor)
  - Bibliotekskataloger (4 frågor)
  - Databaser mm (4 frågor)
- e) Frågor om arbetsmiljön vid biblioteken
  - tycker du att det i biblioteket skall vara tillåtet att:
- f) Fria kommentarer

Resultaten för 2003 presenteras under nedanstående rubriker:

- a) Frågorna från handboksprojektet (se ovan).
- b) Vilket bibliotek använder ni? (endast studenter, inom MAH)
- c) Om BIT hade mer pengar ... vad skulle vi då satsa på? (6 alternativ)
- d) Fria kommentarer

Resultaten för 2004 presenteras under nedanstående rubriker:

- a) Frågorna från handboksprojektet (se ovan), inkl. Vilket bibliotek använder ni? (inom MAH)
- b) Vad gjorde du vid ditt senaste besök på biblioteket? Inkl.
  - Vilka övriga bibliotek använder du dig av?
  - Varför använder du andra bibliotek än de vid MAH?
  - Om biblioteken vore öppna på kvällar och nätter, vad skulle du främst göra där?
- c) Om information finns i både elektronisk och tryckt form; vilket föredrar du?
- d) Fria kommentarer.

#### **4. Brugertilfredshed i de elektroniske biblioteker, Danmark**

Detta är en användarundersökning som genomfördes från sommaren 2000, och slutrapporterades i juni 2001 (Martensen & Grønholdt 2003c, Nørhede 2001, Steffensen et al 2001) och inriktades på elektroniska forskningsbibliotek.

I DEF-projektet – Danmarks Elektroniske Forskningsbibliotek – deltog följande bibliotek:

- Danmarks Farmaceutiske Bibliotek, DFB
- Handelshøjskolens Bibliotek København
- Helsingørs Kommunes Biblioteker (folkebibliotek)
- Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek, KAB
- Roskilde Universitetsbibliotek, RUB

I projektgruppen ingick Alice Nørhede, Lene Byrialsen, Peter Søndergaard, Piet Dahlstrøm-Nielsen och René Steffensen. Konsulenter var Lektor Anne Martensen och professor Lars Grønholdt från Institut for Afsætningsøkonomi (Department of Marketing) vid Copenhagen Business School. Båda tillhör forskningsgruppen CBS Center for Marketing Communication.

Man ville undersöka hur väl användarna accepterar de nya medierna (elektroniska services). Samtidigt ville man utforma en undersökning med en struktur som kan återanvändas, så att den både kan ge underlag för en löpande uppföljning (monitoring) av användartillfredsställelse och ge möjligheter att jämföra användartillfredsställelsen i olika typer av bibliotek.

För att mäta användartillfredsställelsen användes Dansk KundeIndex, som är ett förhållandevis nytt verktyg för att mäta kunders uppfattning om kvaliteten hos produkter och tjänster, kunders tillfredsställelse och deras lojalitet inför en given institution. Dansk KundeIndex är en del av European Customer Satisfaction Index (ECSI), som är igångsatt av EU-kommissionen, European Organization for Quality, European Foundation for Quality Management och ett samarbete mellan universitet och handelshögskolor med forskning inom kvalitet och kundtillfredsställelse.

Målsättning för projektet var, att det skulle (Nørhede 2001):

- ta utgångspunkt i ECSI-modellen (Dansk KundeIndex) med tanke på att utveckla och anpassa den till framtida bruk i danska bibliotek
- utveckla och testa ett generellt frågeschema för undersökning av användarnas tillfredsställelse med bl.a. elektroniska tjänster
- undersöka biblioteksanvändares acceptans av och tillfredsställelse med bibliotekens tjänster
- insamla 1500 användbara enkäter fördelade på 300 från varje institution.

Arbetet med utformning av enkät, insamling av enkät och bearbetning gjordes av konsulenterna (forskarna). Projektgruppen uttrycker sin stora tillfredsställelse men påpekar att nödvändigheten av statistiskt bistånd vid bearbetning av enkätsvaren.

Enkäten är tillgänglig i dansk och engelsk version (Brugertilfredshed i de elektroniske biblioteker, spørgeskema). Enkätformuläret innehåller följande huvudrubriker:

- personalets betjening og service (7 frågor)
- materialer, dvs bøger, tidsskrifter mv (10 frågor)
- elektroniske ressourcer, dvs. elektroniske søgesystemer, databaser, kataloger mv (14 frågor)
- tekniske faciliteter, dvs. PC, printer, kopimaskine mv (7 frågor)
- andre forhold på biblioteket (12 frågor)
- bibliotekets værdi for dig (4 frågor)
- din tilfredshed og brug af biblioteket fremover (7 frågor)
- til sidst bedes du besvara nogle spørgsmål om dit brug af biblioteket og om dig selv (11 frågor)
- uanset hvor tilfreds du er, kan du her skrive yderligere kommentarer, der kan hjælpe til at gøre <biblioteket> endnu bedre.

DEF-projektet med de fem biblioteken – Danmarks Farmaceutiske Bibliotek, Handelshøjskolens Bibliotek i Köpenhamn, Helsingörs Kommunes Biblioteker, Kunstakademiets Arkitektskoles Bibliotek och Roskilde Universitetsbibliotek – rapporteras av Martensen och Grønholdt (2001, 2003c). Senare har ytterligare biblioteksstudier gjorts med samma upplägning, nämligen av Danmarks Natur- og Lægevidenskabelige Bibliotek, Statsbiblioteket (i Århus) och Det Kongelige Bibliotek (Martensen & Grønholdt 2003a) och av Aalborg Universitetsbibliotek (Martensen & Grønholdt 2003b).

## 5. KB-besökaren, Kungliga biblioteket i Stockholm

En användarundersökning genomfördes 1997-1998 med ”syfte att se över om den service KB ger sina besökare överensstämmer med de förväntningar besökarna har” (Kettner 1998). Den ursprungliga tanken var att begränsa undersökningen till fyra publika enheter. Men det visade sig omöjligt, eftersom ingen övergripande användarundersökning tidigare genomförts. KB kände inte till vilka som besökte biblioteket i största allmänhet och heller inte vilka förväntningar besökarna har. Undersökningen kom därför att behandla KB generellt.

Undersökningen inleddes med att kartlägga KB-besökaren, dels genom att räkna antalet besökare och dels genom att dela ut en enkät vid två skilda tillfällen. Enkäten innehöll uppgifter om ålder, kön, besöksfrekvens, bostadsort m.m. och gav en kvantitativ bild av vem som nyttjar KB:s tjänster. Enkätens baksida erbjöd en möjlighet att lämna åsikter om biblioteket samt att anmäla intresse för att senare eventuellt ingå i en gruppintervju, s.k. fokusgrupp. Besökarna kategoriserades i tre skilda grupper, nämligen förstagångsbesökare,

då-och-då-besökare och trogna besökare. Tre fokusgrupper ägde rum med de tre besökskategorierna

## 6. Att marknadsföra bibliotekstjänster

Projektet inleddes år 2000 vid Center for Consumer Marketing (inom institutionen för marknadsföring och strategi) vid Handelshögskolan i Stockholm, med docent Magnus Söderlund som ledare. Projektet genomfördes av Kristoffer Strandqvist, Fredrik Törn och Niclas Öhman.

Det föregicks av projektet ”Den nöjda biblioteksbesökaren” (Söderlund & Strandqvist 2000), där syftet var att skapa ett enkätbaserat undersökningsinstrument som skulle kunna användas i kvalitetsutvecklingsarbetet vid svenska högskolebibliotek. Grunden för undersökningsinstrument utgjordes av NKI (nöjd-kund-index).

I projektet ”Att marknadsföra bibliotekstjänster” har följande bibliotek deltagit

- biblioteket vid Handelshögskolan vid Göteborgs universitet (Törn & Öhman 2001a)
- biblioteket vid Universitet i Växjö (Törn & Öhman 2001b)
- biblioteket vid Internationella Handelshögskolan i Jönköping (Törn & Öhman 2002)
- biblioteket vid Karlstads universitet (Öhman & Törn 2002)

Parallellt genomfördes en studie av förmodade icke-användare vid Uppsalas ekonomisentrum och vid Handelshögskolan i Stockholm (Strandqvist 2001a, Strandqvist 2001b).

Enkäten ”Sätt betyg på Biblioteket!”, som användes i projektet ”Den nöjda biblioteksbesökaren” (Söderlund & Strandqvist 2000), omfattar följande områden:

- helhetsomdöme (3 frågor)
- service (5 frågor)
- att hitta och orientera sig (3 frågor)
- lokalerna (3 frågor)
- böcker och tidskrifter (7 frågor)
- atmosfär (6 frågor)
- biblioteket som mötesplats (3 frågor)
- datorer, söksystem och internethemsida (5 frågor)
- biblioteket och kunskap/lärande (5 frågor)
- relationen mellan dig och biblioteket (4 frågor)
- några frågor om dig själv och dina biblioteksvanor (9 frågor)
- ytterligare några frågor om dig själv och dina biblioteksvanor (4 frågor)
- något om dig själv (3 frågor)
- hur du använder biblioteket (fördelning av tid på 5 aktiviteter)
- öppen fråga. (I övrigt har jag följande ris och ros att ge Biblioteket:)

I projektet ”Att marknadsföra bibliotekstjänster” har man använt regressionsanalys för att utröna vilka faktorer som bidrar till användarnas nöjdhet och nytta med biblioteket (Törn & Öhman 2001a, 2001b, 2002, Öhman & Törn 2002). Sex faktorer undersöktes, nämligen personal, utbud, självbetjäningstjänster, personalbundna tjänster, lokaler och webbsidor. Enkäten (Törn & Öhman 2001a, Öhman & Törn 2002) omfattar därför (enstaka specialfrågor kan förekomma)

- hur nöjd är du med biblioteket när det gäller (2 frågor)

- hur stämmer följande påståenden med Din uppfattning om bibliotekets personal? (6 frågor)
- hur nöjd är Du med bibliotekets utbud när det gäller (11 frågor)
- hur ofta använder Du bibliotekets resurser, fysiska eller elektroniska, för att (17 frågor)
- hur nöjd är Du med biblioteket när det gäller att (13 frågor)
- hur stämmer följande påstående med Din uppfattning om bibliotekets tjänster? (7 frågor)
- hur stämmer följande påståenden med Din uppfattning om bibliotekets lokaler? (5 eller 6 frågor)
- vilket omdöme vill Du ge bibliotekslokalerna när det gäller (6 frågor)
- hur stämmer följande påståenden med Din uppfattning om bibliotekets webb-sidor? (7 frågor)
- ytterligare frågor, utan rubrik (7 frågor)
- frågor om personen, utan rubrik (6 frågor)

Den parallella studien av förmodade icke-användare består dels av en studie avseende varför det finns icke-användare, som genomfördes i form av en enkät (Strandqvist 2001a), och dels av en studie med syfte att söka förbättringsförslag, som genomfördes i form av semistrukturerade intervjuer (Strandqvist 2001b). Med icke-användare avses även begränsad användning. Orsakerna till icke-användning reducerades till tre faktorer: konkurrens, fel utbud och tidsbrist.

Enkäten för undersökning av icke-användare (Strandqvist 2001a) omfattade

- om böcker och tidskrifter (12 frågor)
- om min informationssituation totalt (3 frågor)
- så använder jag <namn> bibliotek (6 frågor)
- mina biblioteksvanor (7 frågor)
- bibliotekets service, utbud mm (13 frågor)
- omdöme om <namn> bibliotek (3 frågor)
- det virtuella biblioteket (8 frågor)
- om bibliotekets hemsida som helhet (3 frågor)
- därför använder jag sällan <namn> biblioteks tjänster (8 frågor)
- om bibliotekets kvalitetsutveckling och min fortsatta medverkan (2 frågor)
- min tidsanvändning (8 frågor)
- något om dig själv (4 frågor)
- öppen fråga.

## 7. Handböcker

Svensk Biblioteksförnings (SBF) specialgrupp för kvalitetsarbete och statistik har utarbetat en handbok i utvärdering. Den är tänkt att fungera som en språngbräda för bibliotek som är intresserade av att arbeta med kvalitetsutveckling. Under tre år, 2002-2005, drevs handboksprojektet, som var ett samarbetsprojekt med deltagande av cirka 60 bibliotek från olika delar av Sverige (Jönsson Adrial et al 2005). Det resulterade i en reviderad version av handboken (Edgren m.fl. 2005). En utvärdering har även genomförts av handboken och projektet (Harnesk 2005).

SBF:s handbok identifierar tolv prestationsindikatorer, nämligen

1. användartillfredsställelse

2. öppettider i förhållande till behoven
3. andel av målgruppen som nås av bibliotekets tjänster
4. andel av målgruppen som använder de elektroniska tjänsterna utanför biblioteket
5. antal söksessioner på varje elektronisk tjänst per person i målgruppen
6. antal biblioteksbesök per person i målgruppen
7. antal referensfrågor per person i målgruppen
8. antal deltagare i bibliotekets arrangemang per person i målgruppen
9. mediantid för förvärv – från beställning till hylla
10. proportionen mellan antal fjärrinlån och totala antalet utlån från egna samlingar
11. samlingarnas omsättning
12. andel feluppställda böcker i bibliotekets samlingar.

En handbok har också utarbetats av ABM-utvikling (Statens senter for arkiv, bibliotek og museum) i Norge. I det aktuella förslaget (ABM-utvikling 2004) grupperas de rekommenderade indikatorerna i tre huvudgrupper:

1. resurser/tilgang/infrastruktur (14 indikatorer)
2. bruk (8 indikatorer)
3. kostnadseffektivitet etc (7 indikatorer).

### Not

Arbetet med denna PM genomfördes under oktober och november 2004. I mars 2006 gjordes en kontroll och uppdatering av webb-adresser, referenser aktualiserades och kompletterades. Dessutom gjordes en del mindre kompletteringar och rättelser.

### Referenser

ABM-utvikling (2004), Kvalitets- og resultatindikatorer for bibliotek. Versjon 3.0, forslag till aktuelle indikatorer. Oslo, [www.abm-utvikling.no/faghjornet](http://www.abm-utvikling.no/faghjornet)

Brugertilfredshed i de elektroniske biblioteker: Spørgeskema (dansk), Engelsk spørgeskema, [www.deflink.dk](http://www.deflink.dk) (klicka på arkiv, sedan rapporter)

Dahlstrøm P (2001), DEF-projektet: Brugerundersøgelse på 5 danske biblioteker – Skabelon for det danske biblioteksvæsen. (powerpoint). [www.deflink.dk](http://www.deflink.dk) (klicka på arkiv, sedan rapporter)

Edgren J m.fl. (2002), Handbok i utvärderingsarbete. Prestationsindikatorer för biblioteksverksamhet. Svensk Biblioteksförnings specialgrupp för Kvalitetsarbete och statistik. (reviderad mars 2005) [www.biblioteksforeningen.org](http://www.biblioteksforeningen.org) (klicka på specialgrupper)

Gellerstam G (2002), Kvalitetsutveckling och kvalitetsmodeller för högskolans bibliotek. En förstudie. HSV rapport 2002:6R. Högskoleverket, Stockholm

Harnesk J (2005), Grund för fortsatta mätningar. En utvärdering av Svensk Biblioteksförnings projekt ”Handbok för utvärdering 2002-2005”. Harnesk Information, [www.biblioteksforeningen.org](http://www.biblioteksforeningen.org) (klicka på specialgrupper)

Jönsson Adrial C, Edgren J, Nilsson J, Månsby S (2005), Together We Shape Better Libraries: the Swedish Quality Handbook Project. IFLA Journal Vol 31 No 2



Kettner H (1998), KB-besökaren. En användarundersökning på Kungl. Biblioteket. KB rapport nr 24. [www.kb.se/ul/forvarv/publkat/Best\\_24.htm](http://www.kb.se/ul/forvarv/publkat/Best_24.htm)

Killander U, SUB Besökarundersökning 2002. (PowerPoint). [www.sub.su.se/bibliotek/kvalitetkv.htm](http://www.sub.su.se/bibliotek/kvalitetkv.htm)

Kruse F (2002), Alice i den røde dronnings land – en analyse af danske forskningsbibliotekers brugerundersøgelser 1990-2000, deres indhold, metode, kvalitet og betydning. Arbejdsrapporter nr 4, Statsbiblioteket, Århus [www.statsbiblioteket.dk/fakta/publikationer.jsp](http://www.statsbiblioteket.dk/fakta/publikationer.jsp)

Lindberg-Sand Å (2001), Biblioteksbarometer 2000. Utvärderingsenheten, Rapport nr 2001:210. Lunds universitet, Lund

Lindberg-Sand A (2002), The Library Barometer. Library services and knowledge development. Office of Evaluation, Report No 2002:212. Lund University, Lund

Martensen A, Grønholdt L (2001), DEF-projekt: Brugerundersøgelse i biblioteker. [www.deflink.dk](http://www.deflink.dk) (klicka på arkiv, sedan rapporter)

Martensen A, Grønholdt L (2003a), Brugerundersøgelse i tre forskningsbiblioteker. Presentation på Biblioteksledermøde november 2003, Biblioteksstyrelsen

Martensen A, Grønholdt L (2003b), Brugerundersøgelse i Aalborg universitetsbibliotek. [www.aub.aau.dk/portal/article/146](http://www.aub.aau.dk/portal/article/146)

Martensen A, Grønholdt L (2003c), Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An integrated measurement and management system. Journal of Academic Librarianship Vol 29 No 3

Nilsson J (2002), 926 tycker om Bibliotek och IT på Malmö högskola. Rapport över en enkätundersökning. [www.mah.se](http://www.mah.se) (klicka på Bibliotek)

Nilsson J (2003), Rapport från Bibliotek och ITs enkätundersökning 2003. [www.mah.se](http://www.mah.se) (klicka på Bibliotek)

Nilsson J (2004), Rapport från Bibliotek och ITs enkätundersökning 2004. [www.mah.se](http://www.mah.se) (klicka på Bibliotek)

Nørhede A m. fl. (2001), Brugertilfredshed i de elektroniske biblioteker. DEF-Projekt 00/135. Afrapportering af projektet, Juni 2001. [www.deflink.dk](http://www.deflink.dk) (klicka på arkiv, sedan rapporter)

Steffensen R et al (2001), Brugertilfredshed i de elektroniske biblioteker. DF-Revy (sid 191-194)

Strandqvist K (2001a), Sparsamma användare? Rapport inom BIBSAMs biblioteksmarknadsföringsprojekt (Handelshögskolan i Stockholm), [www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr\\_rapp.htm](http://www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr_rapp.htm)

Strandqvist K (2001b), Användarnas användning, ickeanvändning och förbättringsförslag. Rapport inom BIBSAMs biblioteksmarknadsföringsprojekt (Handelshögskolan i Stockholm), [www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr\\_rapp.htm](http://www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr_rapp.htm)

Söderlund M (2002), Sammanfattning av projektet ”Att marknadsföra bibliotekstjänster”. [www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr\\_rapp.htm](http://www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr_rapp.htm)

Söderlund M, Strandkvist K (2000), Slutrapport i projektet ”Den nöjda biblioteksbesökaren”. Länk från NYANS (Nyhetsblad för ansvarsbiblioteket i ekonomi, biblioteket vid Handelshögskolan i Stockholm) nr 7, [www.hhs.se/Library/NYANS/sv\\_Nyans.htm](http://www.hhs.se/Library/NYANS/sv_Nyans.htm)

Törn F, Öhman N (2001a), Nöjdhet och nytta med Ekonomiska biblioteket i Göteborg. – En studie av användare vid biblioteket vid Handelshögskolan i Göteborg.  
[www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr\\_rapp.htm](http://www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr_rapp.htm)

Törn F, Öhman N (2001b), Nöjdhet och nytta med Växjö universitetsbibliotek. – En studie av användare vid tre svenska ekonomibibliotek. [www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr\\_rapp.htm](http://www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr_rapp.htm)

Törn F, Öhman N (2002), Nöjdhet och nytta med Universitetsbiblioteket i Jönköping. – En studie av användare vid tre svenska ekonomibibliotek. [www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr\\_rapp.htm](http://www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr_rapp.htm)

Öhman N, Törn F (2002), Nöjdhetsstudie. Forskarnas syn på Universitetsbiblioteket i Karlstad.  
[www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr\\_rapp.htm](http://www.kb.se/bibsam/ansvbibl/doku/utr_rapp.htm)

### **Länkar**

ABM-Utvikling, Statens senter for arkiv, bibliotek og museum, Oslo [www.abm-utvikling.no](http://www.abm-utvikling.no)

Biblioteksstyrelsen, Danmark [www.bs.dk](http://www.bs.dk)

CERLIM, Centre for Research in Library and Information Management, Department of Information and Communications, Manchester Metropolitan University [www.cerlim.ac.UK/index.php](http://www.cerlim.ac.UK/index.php)

Danmarks Elektroniske forskningsbibliotek [www.deflink.dk](http://www.deflink.dk)

Kungliga Biblioteket [www.kb.se](http://www.kb.se)

[www.libqual.org](http://www.libqual.org)

Stockholms universitetsbibliotek [www.sub.su.se](http://www.sub.su.se)

Svensk Biblioteksforening [www.biblioteksforeningen.org](http://www.biblioteksforeningen.org)