

UMEÅ UNIVERSITET  
Sociologiska institutionen  
Avdelningen för Biblioteks-  
och Informationsvetenskap

# **En känsla av service**

Upplevd tjänstekvalitet i en av bibliotekets kompletterande tjänster

Pia Brinkfeldt

Författare Pia Brinkfeldt  
Handledare Rickard Danell  
Utbildningsnivå Magisteruppsats, 20 poäng  
Färdigställd Juni 2005

## **Abstract**

Min studie behandlar ämnet upplevd tjänstekvalitet ur ett användarperspektiv, hur kvalitet kan upplevas vid användande av bibliotekets tjänst att skicka medier hem till bokbusslångtagare. Den teoretiska referensram kring vilken jag bygger mina resonemang kommer från Service Management och inkluderar bland annat teorier om förväntad respektive upplevd tjänstekvalitet, gap-teori och kvalitetsdimensioner. Studien har genomförts med en kvalitativ metod genom intervjuer med bibliotekspersonal och långtagare som använt tjänsten. Resultatet visar att det finns en skillnad i hur bibliotekspersonalen och långtagarna definierar god service, att det finns vissa faktorer som påverkar långtagarnas upplevda tjänstekvalitet i högre grad än andra och att dessa inte alltid stämmer överens med bibliotekspersonalens uppfattning.

Tjänsten som studerats är en försöksverksamhet i projektet Bibliotekssamverkan i Norrland (BIN), och har under drygt ett år använts vid bibliotek i Lycksele och Krokom.

## **Nyckelord:**

Upplevd tjänstekvalitet, bibliotek, bokbuss, service, Gap-teori, Servqual, kvalitetsdimensioner, BIN-projektet

# Innehåll

<b>1. Inledning .....</b>	<b>3-6</b>
1.1. Problemområde.....	3-4
1.2. Syfte & problemformulering.....	4-5
1.3. Tidigare forskning .....	5
1.4. Disposition.....	5-6
<b>2. Metod.....</b>	<b>7-15</b>
2.1. Kunskapssyn.....	7-8
2.2. Kvalitativ metod .....	8-9
2.3. Databearbetning .....	9-11
2.3.1. Val av tryckta källor.....	11-12
2.3.2. Val av empiriskt material.....	12-13
2.3.2.1. Databearbetning av det empiriska materialet .....	13
2.4. Teoretisk och empirisk källkritik .....	13-14
2.5. Metodologiska problem .....	14-15
<b>3. Arbetet med medieutskicken .....</b>	<b>17-21</b>
3.1. Bibliotekssamverkan i Norrland .....	17
3.1.1. Försöksverksamhet: att skicka medier hem till bokbusslångtagare... 17-18	
3.2. Försöksverksamheten på de två studerade biblioteken.....	18
3.2.1. Arbetet med bokbuss tidigare.....	18-19
3.2.2. Det praktiska arbetet med tjänsten.....	19-21
<b>4. Att uppleva kvalitet i en tjänst.....</b>	<b>23-39</b>

4.1. Begreppet "tjänst" .....	23-25
4.2. Begreppet "kvalitet" .....	25
4.3. Kvalitetsdimensioner.....	25-29
4.4. Upplevd tjänstekvalitet.....	29-32
4.4.1. Gap-teori.....	32-34
4.5. Att mäta upplevd tjänstekvalitet.....	34
4.5.1. SERVQUAL.....	34-36
4.6. Kvalitet på bibliotek .....	36-37
4.6.1. Kvalitetsstudier på bibliotek .....	37-39
<b>5. Upplevelser av medieutskicken .....</b>	<b>41-54</b>
5.1. Service .....	41-43
5.2. Tid.....	43-45
5.3. Personalens upplevelser av tjänsten.....	45-46
5.4. Läntagarnas upplevelse av tjänsten .....	46-48
5.5. Personlig kontakt.....	48-50
5.6. Ersättning eller komplement till bokbussen.....	50-53
5.7. Effekter av tjänsten .....	53-54
<b>6. Analys.....</b>	<b>55-59</b>
<b>7. Slutsatser .....</b>	<b>61-65</b>
<b>8. Slutord.....</b>	<b>67-69</b>
<b>Källförteckning.....</b>	<b>71-73</b>
<b>Bilaga 1. Tio determinanter för tjänstekvalitet .....</b>	<b>75</b>
<b>Bilaga 2. Intervjumall, bibliotekspersonal.....</b>	<b>77-79</b>
<b>Bilaga 3. Intervjumall, läntagare.....</b>	<b>81-84</b>

# 1. Inledning

Den här uppsatsen handlar om hur människor kan uppleva kvalitet i en tjänstesituation. Tjänsten som studeras innebär att bibliotekets medier skickas direkt hem till bokbusslångtagare med post, de människor som ingår i studien är bokbusslångtagare och bibliotekspersonal.

## 1.1. Problemområde

Jag tror att alla människor på något sätt kan relatera till begreppen god respektive dålig service. I många tjänstesituationer då en person är i någon form av kontakt med ett företag eller en institution, får denne en känsla som antingen är positiv eller negativ och som påverkar upplevelsen av hela situationen. Personen upplever att han eller hon antingen fått god eller dålig service. Service i min studie kan översättas med begreppet tjänstekvalitet och jag studerar hur denna tjänstekvalitet uppfattas av de personer som utsätts för en viss tjänst, alltså den upplevda tjänstekvaliteten i en specifik situation.

Tjänstekvalitet är något som traditionellt kopplats till tjänsteföretag och dess kunder, vilket i stor utsträckning handlar om vinstdrivande verksamheter som styrs med intentionen att öka sitt ekonomiska kapital och vara konkurrenskraftiga på en marknad. Biblioteket som offentlig institution är måhända inte det första man förknippar med ett vinstdrivande företag, men steget dit är inte så långt ändå. Bibliotek idag agerar i allra högsta grad på en marknad där det gäller att vara bättre än sina konkurrenter. Dessa konkurrenter består inte bara av andra bibliotek som är

beroende av samma resurser från stat och kommuner, utan också av andra informationskanaler som under den informationsteknologiska revolutionen växt sig oerhört starka och som biblioteken inte har kontroll över. Marknaden som biblioteken konkurrerar på är inte längre lokal, regional, eller ens nationell utan sträcker sig över hela världen. Därför är det inte helt osannolikt att det kan vara viktigt för biblioteken att tänka i termer som konkurrens och anstränga sig för att maximera den upplevda tjänstekvaliteten. I min studie ses biblioteket som ett tjänsteföretag och kunderna är användare av en av dess tjänster, i det här fallet bokbusslåntagare som nyttjar tjänsten att få medier hemskickade med post.

Den aktuella tjänsten ingår i projektet Bibliotekssamverkan i Norrland (se kapitel 3.1.) och är ett försök att undvika att delar av bibliotekets bestånd står outnyttjat på bokbussens hyllor mellan bokbussturena. Bokbussen kör till sina hållplatser med en viss intervall, och om en låntagare vill ha en bok som inte finns med i bussen torde två saker hända som kan påverka den upplevda tjänstekvaliteten; bokbusslåntagaren får inte den önskade boken förrän tidigast nästa bokbusstur; boken ställs på en hylla på biblioteket och är inte tillgänglig för bibliotekets lokala låntagare under denna period, även om den inte är utlånad till en annan låntagare. Genom försöksverksamheten att skicka medier hem till bokbusslåntagare med post, vill man undersöka om detta kan undvikas och om servicen till låntagarna höjs.<sup>1</sup>

## **1.2. Syfte och problemformulering**

Min studie syftar till att ge en förståelse för hur kvalitet i en tjänstesituation kan upplevas av den som nyttjar tjänsten. Tjänstesituationen är när en bokbusslåntagare beställer en bok som inte finns med på bokbussen och får den hemskickad med post i intervallen mellan bokbussens turer. Genom att få en förståelse för hur tjänstekvalitet kan definieras och förstås, kan jag få en uppfattning om på vilka sätt denna tjänst kan påverka låntagarnas upplevda tjänstekvalitet.

Min problemformulering lyder:

*Vad påverkar låntagares upplevelse av tjänstekvalitet vid nyttjande av en av bibliotekets tjänster?*

---

<sup>1</sup> Informationsblad till deltagande bibliotek i BIN-projektets försöksverksamhet.

För att nå hit kommer jag under studien även arbeta med följande frågor:

- Vad innefattar begreppet upplevd tjänstekvalitet?
- Hur kan upplevd tjänstekvalitet studeras och mätas?
- Hur kan upplevd tjänstekvalitet studeras utifrån ett biblioteksperspektiv?

### **1.3. Tidigare forskning**

Mitt forskningsområde innefattar hur och varför en tjänst kan upplevas som bra respektive dålig av användaren, om tjänsten uppfattas ha god eller dålig kvalitet. Teorier som behandlar detta, upplevd tjänstekvalitet, utgör min teoretiska utgångspunkt. Dessa teorier har framkommit i studier inom Service Management-området, varför det har varit naturligt för mig att söka mig till denna litteratur. Jag fokuserar framförallt på två teoribildningar i studien. Den första står en skandinavisk forskare för, Christian Grönroos, som är professor i företagsekonomi vid svenska Handelshögskolan i Helsingfors. Han konstruerade i början av 1980-talet modeller som visar vad tjänstekvalitet består av och vad som påverkar kundens upplevda tjänstekvalitet. (Se kapitel 4.4.)

De amerikanska forskarna A. Parasuraman, V. A. Zeithaml och L. L. Berry utgick bland annat från Grönroos teori när de vid mitten av 1980-talet gjorde en studie av tjänsteföretag och dess kunder. Utifrån det insamlade materialet kunde de bland annat konstruera en modell över upplevd tjänstekvalitet (Se kapitel 4.4.1.) och ett verktyg för att mäta upplevd tjänstekvalitet. (Se kapitel 4.5.1.) Dessa amerikanska forskares resultat är den andra teoribildningen jag fokuserar på i uppsatsen.

Inom biblioteksområdet, både i Sverige och utomlands, har man under senare årtionden börjat intressera sig för tjänstekvalitet och utifrån forskningsresultaten från personerna som nämnts ovan genomfört studier på upplevd tjänstekvalitet. (Se kapitel 4.5. och 4.6.)

### **1.4. Disposition**

Efter inledningen fortsätter uppsatsen med ett metodkapitel där jag beskriver och motiverar mitt val av metodologisk utgångspunkt och redogör för min datasamling, min databearbetning och min källkritik. Här redovisar jag också några metodologiska problem jag uppmärksammat under arbetets gång.

Nästa del utgörs av den första av två empiridelar i uppsatsen. Jag presenterar här BIN-projektet och den del av detta som jag har studerat. Den första empiridelen innehåller också en beskrivning av hur respektive bibliotek arbetat med tjänsten att skicka medier till bokbusslåntagare.

Kapitel fyra är uppsatsens teoridel, och innehåller en presentation av de teorier inom upplevd tjänstekvalitet jag arbetat med. Kapitlet innehåller begreppsdefinition, hur tjänstekvalitet kan upplevas, studeras och mätas, samt hur detta kan kopplas till bibliotekets verksamhet.

Nästa avsnitt i uppsatsen är den andra och sista empiridelen. Kapitlet fokuserar på hur den tjänst som beskrivits i den tidigare empiridelen (kapitel 3.) har upplevts av alla inblandade även om det centrala är vad de som nyttjat tjänsten, alltså bokbusslåntagarna, har för känslor inför den. Kapitlet är strukturerat efter teman som jag kunde urskilja efter de intervjuer som genomförts. Efter detta följer en analysdel där jag kopplar ihop de teorier jag arbetat med, med det resultat jag fått av intervjuerna. Med hjälp av de teoretiska utgångspunkterna försöker jag tolka och förstå den empiriska verklighet som respondenterna bjudit med mig in i.

Analyskapitlet sammanfattas i några slutsatser, och uppsatsen avslutas därefter med några slutord som jag hoppas kan inbjuda till vidare forskning inom det här området.

I min uppsats har jag alltså valt att dela upp empirin i två delar, kapitel tre är den första och kapitel fem den andra. Däremellan har jag placerat teoridelen. Anledningen till denna struktur är att de två empiridelarna har olika funktioner; den första syftar främst till att ge läsaren en beskrivning av verksamheten och hur biblioteken i studien arbetat med tjänsten; den andra fokuserar på den upplevda tjänstekvaliteten. För att läsaren lättare ska kunna ta till sig det insamlade materialet valde jag att dela det i två delar och placera teorikapitlet däremellan, vilket också ger en förståelse för den teoretiska ram efter vilken jag strukturerat de intervjuer som ligger till grund för kapitel fem.

## 2. Metod

I följande avsnitt beskriver jag den metod jag valt för att genomföra min studie. Jag inleder med att redogöra för betydelsen av kunskapssyn och motiverar därefter mitt val av metod. Därefter beskriver jag min datainsamling och mitt urval, och avslutar med källkritik och några metodologiska problem som jag har stött på.

### 2.1. Kunskapssyn

Beroende på vilken syn en forskare har på verkligheten och på begrepp som "sanning" och "kunskap", påverkas såväl arbetssättet som resultatet. Det är också viktigt för läsaren att känna till utifrån vilka premisser någonting är skrivet. Därför anser jag att det är viktigt att redogöra för min uppfattning om vilken möjlighet det finns att samla information om världen.

Jag har en hermeneutisk hållning till min omvärld. Hermeneutikern menar, till skillnad från positivisten, att det inte finns en objektiv verklighet. För att omvärlden ska kunna studeras måste forskaren skapa sig en förståelse för hur människor tolkar verkligheten och gör den meningsfull, vilket utgår i deras upplevelser och känslor. Världen är alltså en subjektiv avbild som varje människa skapar.<sup>2</sup> Jag tror inte att det finns en objektiv verklighet som är densamma för alla och inte heller att det bara finns en enda sanning. Allting har tolkats och är därför mer eller mindre subjektivt. I

---

<sup>2</sup> Dag Ingvar Jacobsen, *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen* (2002), s. 31-33.

min studie märks min hållning exempelvis genom att den utgår från människors upplevelser och känslor, och att det är just dessa människors upplevelser och känslor som intresserar mig. Jag utgår inte från att personerna som ingår i min studie upplever samma fenomen på samma sätt, studien gör inga anspråk på att förklara en objektiv verklighet utan är min tolkning av deras verklighet.

## 2.2. Kvalitativ metod

I min studie strävar jag efter en förståelse för hur ett fenomen upplevs av de inblandade och har därför valt en kvalitativ metod. En kvalitativ metod syftar till att förstå snarare än att förklara ett fenomen. Forskaren strävar efter att nå så djup kunskap som möjligt om några få undersökningsenheter, istället för att som den kvantitativa forskaren gå så brett som möjligt. Den kvalitativa forskaren är intresserad av det unika och försöker att beskriva sammanhang.<sup>3</sup> Med kvalitativ metod kan man mena antingen själva datainsamlingen, analysmetoden eller båda delarna tillsammans. Datainsamlingen i en kvalitativ metod består ofta i observationer eller ostrukturerade intervjuer, analysmetoden syftar till förståelse och är öppen för flera tolkningar.<sup>4</sup>

Jag har genomfört öppna intervjuer, dvs. intervjuer utan fasta svarsalternativ, och prioriterat att använda få undersökningsenheter för att nå en djupare förståelse av just dessa. I analysdelen har jag strävat efter en förståelse av de specifika respondenternas upplevelser, varit medveten om min egen tolkning men försökt vara öppen för andra. Därmed kan man alltså säga att jag använt en kvalitativ metod både under datainsamlingen och under analysen.

Min studie är en fallstudie, vilket innebär att jag studerar en specifik händelse och en specifik grupp människor. Enligt metodologisk litteratur karaktäriseras fallstudien av fyra egenskaper: den är *partikularistisk*, den fokuserar på en specifik situation; den är *deskriptiv* i det att den innehåller en omfattande beskrivning av det som studerats; den är *heuristisk*, vilket innebär att studien ger läsaren ökad förståelse

---

<sup>3</sup> Idar Magne Holme & Bernt Krohn Solvang, *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder* (1997), s. 78.

<sup>4</sup> Maj-Britt Johansson-Lindfors, *Att utveckla kunskap: Om metodologiska och andra vägval vid samhällsvetenskaplig kunskapsbildning* (1993), s. 73.

av det som studerats; och slutligen är fallstudien ofta *induktiv*.<sup>5</sup> Dessa fyra egenskaper har jag i min studie mer eller mindre strävat efter. Studien är *partikularistisk* på så vis att jag fokuserar på en specifik tjänst som biblioteken erbjudit sina låntagare, den är *deskriptiv* i och med att jag grundligt beskriver hur tjänsten tillämpats på biblioteken och hur låntagarna upplever den, studien är förhoppningsvis *heuristisk* så att läsaren ges ökad förståelse för tjänsten och hur den upplevs. Den fjärde egenskapen, att en fallstudie ofta är *induktiv*, har jag delvis valt bort i min studie och använder istället både en *induktiv* och en *deduktiv* ansats.

Den rent deduktiva ansatsen utgår från teorin som sedan överförs på empirin, exempelvis då en forskare formulerar en hypotes som sedan testas i en empirisk verklighet. I en rent induktiv ansats går forskaren andra vägen från empiri till teori. Det huvudsakliga arbetet i en deduktiv ansats ligger före datainsamlingen, och under datainsamlingen och analysen i den induktiva. Få studier är emellertid helt och hållet det ena eller det andra, de flesta forskare använder båda ansatserna vid något tillfälle i samma studie. Denna växling mellan deduktiv och induktiv ansats kan börja antingen induktivt, fortsätta deduktivt och sedan återgå till induktivt, eller tvärt om. Att inleda deduktivt och sedan växla är vanligast bland hermeneutiska forskare som använder båda ansatserna.<sup>6</sup> Detta är också det sätt jag arbetat med min studie, jag inledde deduktivt genom att få en överblick av de teoretiska utgångspunkterna för att med dessa i bakhuvudet formulera teman till intervjuerna. Därefter fortsatte jag induktivt när jag lämnade teorin och övergick till den empiriska datainsamlingen där respondenterna till största delen styrde. I analysen återkopplas sedan teorin med det empiriska material som samlats in och tolkats.

### **2.3. Datainsamling**

Materialet till den här uppsatsen har samlats in genom studier av tryckta källor och kvalitativa intervjuer.

En kvalitativ intervju syftar till att nå kunskap om något som någon annan vet, något som forskaren inte kan iaktta direkt, exempelvis människors känslor och

---

<sup>5</sup> Sharan B. Merriam, *Fallstudien som forskningsmetod* (1988), s. 25-27.

<sup>6</sup> Johansson-Lindfors, s. 55-60.

erfarenheter.<sup>7</sup> En kvalitativ intervju kan, till skillnad från en kvantitativ, utformas efter varje enskild respondent. Den är öppen och liknar i bästa fall ett samtal mellan forskare och respondent, och är också därför mer krävande av den som intervjuar.<sup>8</sup> Intervjun kan ha delvis strukturerade eller helt ostrukturerade frågor, saknas struktur helt är det vanligt att intervjun kompletteras med en observation.<sup>9</sup> Jag anser att öppna kvalitativa intervjuer passar väl till min studie, eftersom den har följande tre egenskaper; den innefattar endast fyra respondenter; jag är intresserad av vad den enskilda individen vill säga; och jag är intresserad av att förstå hur respondenten upplever ett visst fenomen. Detta val har jag funnit stöd för hos Jacobsen.<sup>10</sup>

När jag utformade min intervjumall (se bilaga 2 och 3) utgick jag från ett antal teman, dimensioner för tjänstekvalitet, som jag bekantat mig med genom den första genomläsningen av de teorier jag skulle använda. Jag har alltså valt en delvis strukturerad, semistrukturerad, intervjuteknik. Under varje tema formulerade jag exempel på frågor som skulle ställas, dessa var dock inte helt fastställda vid intervjutillfällena. Hela tiden var jag öppen för att ändra ordning, formulering och tyngdpunkt i mina frågor om situationen skulle kräva det.

Intervjumallen skiljde sig redan från början något mellan intervjuerna med personal och med låntagare. Intervjuerna med personalen syftade i högre grad än de med låntagarna till att också få inblick i hur arbetet med att skicka ut medier gått till, eftersom dokumentationen av detta var något sparsam. Därför hade första delen i intervjuerna med personalen en högre grad av struktur än resterande intervju. I intervjuerna med låntagarna var mitt primära syfte att förstå hur de upplevde den nya tjänsten som biblioteket erbjöd, graden av struktur var därför genomgående låg så att deras upplevelser skulle styra. Jag valde att genomföra intervjuerna med bibliotekspersonalen före intervjuerna med låntagarna, eftersom jag då fått förståelse för vad tjänsten inneburit på biblioteken och så kunde anpassa intervjuerna med låntagarna till deras respektive bibliotek. Samtliga respondenter i studien uppmanades att tala fritt och inte dra sig från att berätta om exempel och upplevelser.

---

<sup>7</sup> Merriam, s. 86.

<sup>8</sup> Holme & Solvang, s. 99-100.

<sup>9</sup> Merriam, s. 88.

<sup>10</sup> Jacobsen, s. 160-161.

Såväl intervjumallen för personalen som för läntagarna ändrades något, både under och efter varje intervju. Vid något tillfälle märkte jag en tendens till missförstånd, att den fråga jag ställde kunde tolkas på ett annat sätt, vilket resulterade i att jag efter intervjun formulerade om frågan och förtydligade. Ett annat exempel på när mallen förändrades, var när en respondent kom in på ett område som jag inte sett som viktigt, men utifrån vad som berättades för mig fick jag nya idéer som också användes i följande intervju. Denna metod har jag funnit stöd för i litteraturen, där det konstateras att:

Varje observation eller intervju bör delvis styras av vad den föregående gett. Det man upptäcker när man då och då går igenom sina fältanteckningar ska i viss utsträckning styra vad man letar efter i påföljande observationer eller intervjuer.<sup>11</sup>

### **2.3.1. Val av tryckta källor**

Vid urvalet av de tryckta källor som använts i studien har jag tagit hänsyn till följande egenskaper hos källan:

- *Vem är författaren?*
- *I vilket syfte är det skrivet?*
- *I vilket sammanhang är det skrivet?*
- *När är det skrivet?*
- *Är källan en förstahandskälla eller en andrahandskälla?*

Jag har i min studie strävat efter att använda litteratur som författats av personer som är auktoriteter inom området och skriver för att driva forskningen framåt, inte för att propagera eller sälja något. Om en författare är auktoritet inom ett område, är denne ofta citerad och refererad av andra forskare och författare.<sup>12</sup>

I den mån det varit möjligt har jag endast använt artiklar ur vetenskapliga tidskrifter och böcker med koppling till den akademiska världen. Därmed inte sagt att allt som produceras inom akademien är av högre kvalitet än annat material, men det är skrivet i ett sammanhang som främjar forskning och har en genomtänkt metodologi.

---

<sup>11</sup> Merriam, s. 137.

<sup>12</sup> Ibid. s. 78.

Vad gäller dateringen av de tryckta källor som använts i uppsatsen, har jag till viss del frångått rekommendationer om att i så stor utsträckning som möjligt använda den senaste litteraturen inom området.<sup>13</sup> De teorier som jag utgår ifrån formulerades och utvecklades under 1980-talet, och även om senare verk behandlat dessa och redogjort för dem, anser jag att det varit bättre att sträva efter återvända till den ursprungliga förstahandskällan. I litteraturen har jag försökt att följa de utvecklingar som gjorts av teorierna och hänvisa till den källa där utvecklingen presenteras, i stället för att referera till ett översiktligt verk av senare datum som beskriver hela utvecklingen. Genom att återvända till förstahandskällan i så stor utsträckning som möjligt utsätts jag mindre för andras tolkningar.

### **2.3.2. Val av empiriskt material**

Ett visst urval hade redan gjorts innan jag påbörjade arbetet med uppsatsen, de två bibliotek som ingår i min studie är de som deltar i försöksverksamhet inom Bibliotekssamverkan i Norrland. Det empiriska materialet har samlats in genom sammanlagt fyra intervjuer, varav tre har varit telefonintervjuer. Varje intervju bandades och pågick i mellan en och en och en halv timme. Urvalet av respondenter gjordes inom två grupper; två intervjuer med personal och två med låntagare. En bibliotekarie och en låntagare vid varje bibliotek intervjuades.

Ett *icke-sannolikhetsurval* beskrivs i litteraturen som något som brukar användas i kvalitativa fallstudier, eftersom det inte baseras på slumpmässighet och därför inte kan användas till att uttala sig generellt om en population.<sup>14</sup> En form av *icke-sannolikhetsurval* är ett *målinriktat*, eller *ändamålsenligt* urval, som grundar sig i att forskarens syfte är att förstå och upptäcka olika händelser och hur dessa hänger ihop. Därför måste man välja de respondenter man tror man kan lära sig så mycket som möjligt av i det specifika fallet, inte de man tror motsvarar ett genomsnitt ur en viss grupp.<sup>15</sup> Denna typ av urval, ett *ändamålsenligt icke-sannolikhetsurval*, har jag tillämpat i min studie till intervjuerna med bibliotekspersonalen, eftersom personerna har valts ut för sin kunskap och sina erfarenheter av en specifik händelse. Inom personalgruppen valdes den bibliotekarie på respektive bibliotek

---

<sup>13</sup> Merriam, s. 78.

<sup>14</sup> Ibid. s. 61; Holme & Solvang, s. 183-184; Jacobssen, s. 350.

<sup>15</sup> Merriam, s. 61.

som arbetat med den aktuella tjänsten. Också i urvalet av respondenter i användargruppen har jag avsiktligt valt de personer som besitter information och erfarenheter, jag har valt personer som dels använt bokbussen tidigare, dels vid fler än ett tillfälle tagit del av tjänsten att få medier hemskickade. Till detta tog jag hjälp av den utvalda personalen på respektive bibliotek, eftersom de känner till sina användare i större utsträckning än jag och kontaktade dem före jag själv gjorde det.

### **2.3.2.1. Databearbetning av det empiriska materialet**

När intervjuerna genomförts transkriberades de till papperskopior som jag sedan kodade enligt teman som gick att urskilja av texten. Eftersom jag uppmuntrat respondenterna att tala fritt under intervjuerna, följdes inte de teman som jag konstruerat intervjumallen efter helt och hållet, och också ytterligare teman tillkom.

Under varje tema samlade jag de uttalanden som gjorts av respondenterna, både av personal och av användare. Varje tema kunde då, efter ytterligare bearbetning och tolkning från min sida, delas in i kategorier som behandlade samma huvudtema. Detta ledde till att jag gjorde en ny kodning för varje sådant tema, varje huvudtema delades in i kategorier.

### **2.4. Teoretisk & empirisk källkritik**

Min teoretiska källkritik består i huvudsak av att jag i några få fall har tvingats använda en andrahandskälla eftersom jag inte haft tillgång till förstahandskällan. Detta är givetvis beklagligt, men jag gjorde i de fallen en bedömning och anser att det är viktigare att den specifika uppgiften tas med än att den utelämnas. Jag redovisar detta och har vid något tillfälle också funnit stöd för uppgiften i en annan källa.

Beträffande det empiriska materialet är varje del av informationen tolkad av såväl mig som respondenterna. I första läget tolkas min fråga av varje respondent, och sedan tolkas deras svar av mig. Detta medför naturligtvis att det är oundvikligt att bortse från risken för missuppfattningar. Jag har dock i den mån jag ansett det möjligt reducerat den risken genom mina öppna frågor och att allt material har spelats in och skrivits ner ord för ord. De öppna frågorna har inneburit att

respondenten kunnat fylla intervjun med vad de vill lyfta fram inom ett angivet område.

En annan aspekt att ta upp beträffande det empiriska materialet är att respondenterna på biblioteken valde ut respondenterna i användargruppen. Trots de riktlinjer jag gav för vilken typ av användare jag var intresserad av kan detta urval ha varit strategiskt, personalen kan medvetet ha valt användare som är odelat positiva till bibliotekets verksamhet i stort och också till den aktuella tjänsten. Ett strategiskt urval innebär att respondenterna väljs ut eftersom man vet att de kommer att ge en viss typ av svar. Enligt Jacobsen kan detta innebära ett snett urval, som kan medföra att ärligheten i studien brister på så vis att forskaren medvetet utelämnar andra perspektiv på det som studeras.<sup>16</sup> Detta var jag medveten om innan intervjuerna med användarna genomfördes, och jag kunde därför vara uppmärksam på tendenser och ställa frågor på ett sådant sätt att denna brist synliggjordes. Dessutom utgår jag ändå från att de personer som använder den här tjänsten är positiva till den, eftersom den liksom bibliotekets övriga verksamhet är frivillig. Vidare är inte min avsikt i studien att utvärdera om tjänsten är bra eller dålig, utan att förstå den upplevelse användarna har av den. En positiv upplevelse är därför lika intressant som en negativ upplevelse.

## **2.5. Metodologiska problem**

Intervjuer av kvalitativ karaktär kräver som tidigare nämnts mer av intervjuaren än en kvantitativ intervju gör. Det gäller att vara lyhörd och lyssna på respondenten för att kunna utveckla och få ut så mycket som möjligt av intervjun. Det faktum att jag i tre av fyra fall gjorde telefonintervjuer, kan ha försvärat möjligheten till lyhördhet. Relationen mellan forskaren och respondenten är viktig i intervjusituationen och den relationen är lättare att uppnå då de möts ansikte mot ansikte. Den karaktär av ett samtal som strävas efter vid den kvalitativa intervjun är svårare att uppnå över telefon än då de inblandade möts personligen. Vid en telefonintervju går dessutom forskaren miste om att uppfatta respondentens kroppsspråk och minspel, och Jacobsen menar att det på grund av dessa brister är direkt olämpligt att genomföra

---

<sup>16</sup> Jacobsen, s. 352.

en intervju med öppna frågor över telefon.<sup>17</sup> Jag upplever emellertid att telefonintervjuerna gick bra, att respondenterna var öppna och att den typiska intervjusituationen med fråga – svar, fråga – svar inte dominerade utan liknade i större utsträckning ett samtal.

Innan jag genomförde intervjuerna anade jag att respondenterna kunde inta en försvarsställning av hela biblioteket, eftersom ekonomin inom landsbygdens biblioteksverksamhet i regel är dålig. Respondenterna skulle kunna vilja trycka extra mycket på hur viktigt det är med bokbussen och tro att jag skulle kunna påverka läget. Jag påpekade därför för användarna att intervjun inte syftade till att bedöma eller utvärdera bibliotekets verksamhet som sådan och inte heller den studerade tjänsten.

Den ansats jag har valt, att börja i teorin, fortsätta i empirin och sedan gå tillbaka till teorin innebär att jag innan jag började samla in det empiriska materialet visste vad jag var intresserad av att söka efter. Jag har dock inte strävat efter att genom intervjuerna testa en teori, den teoretiska referensramen har framförallt fungerat som en grund för en bredare förståelse av tjänstekvalitet. Snarare än att se detta som ett problem har jag sett det som en möjlighet att tidigt kunna ringa in de områden som intresserar mig.

---

<sup>17</sup> Jacobsen. s. 161-162.

## 3. Arbetet med medieutskicken

I kapitlet som följer beskrivs den försöksverksamhet inom BIN som studerats i uppsatsen. Efter en kort redogörelse av BIN-projektet samt tjänsten där man skickat medier hem till låntagare, följer en beskrivning av hur arbetet med utskicken fungerat vid de två bibliotek som deltagit i verksamheten. Materialet i kapitlet grundar sig i huvudsak på intervjuer med den personal som arbetat med projektet på respektive bibliotek, men också på intervjuer med låntagare i båda kommunerna.

### 3.1. Bibliotekssamverkan i Norrland

Bibliotekssamverkan i Norrland (BIN) startade år 2002 och avslutas under 2005. Projektet drivs av länsbiblioteken i norrlandslänen tillsammans med länecentralen i Umeå, och målet är att hitta nya former för att förbättra kunskapsförsörjningen i dessa län. Ett av de uttalade syftena är "att genom att sätta den enskilda brukaren i centrum tillhandahålla en förbättrad service för alla på lika villkor".<sup>18</sup>

#### 3.1.1. Försöksverksamhet: att skicka medier hem till bokbusslångtagare

Den försöksverksamhet inom BIN som studeras i den här uppsatsen, handlar om att försöka undvika att bokbusslångtagarnas reserverade böcker ligger outnyttjade på biblioteket mellan bokbusssturer. Genom att skicka böcker direkt hem till långtagarna med post så att dessa får tillgång till dem fortare, vill man se om böckerna också kommer tillbaka till biblioteket fortare och därmed om kötiderna blir kortare.

---

<sup>18</sup> Projektbeskrivning, BIN-projektet, <http://www.ylb.se/bin/sammanfattning.pdf>

Man vill att denna verksamhet ska leda till att man hittar sätt som innebär ökad service för den enskilde läntagaren.<sup>19</sup>

### **3.2. Försöksverksamheten på de två studerade biblioteken**

Bibliotek i två norrlandskommuner, Lycksele och Krokoms, har deltagit i försöksverksamheten och fått bidrag till kostnader knutna till utskicken. Den för utskicken ansvariga personalen och ett par av de som använt tjänsten berättade för mig under intervjuer hur man arbetat på respektive bibliotek.<sup>20</sup>

#### **3.2.1. Arbetet med bokbuss tidigare**

Bokbussen i Lycksele och Krokoms har genom åren kört med olika intervaller. Den senaste tiden har båda biblioteken besökt varje hållplats med bussen var fjärde vecka med undantag för ledigheter såsom jul och sommar, då besöken varit med glesare mellanrum. Tidigare kunde det se ut på följande sätt, berättar personalen: En läntagare kom till bokbussen och ville låna en specifik bok. Boken fanns inte med på bussen, men den fanns i bibliotekets bestånd och stod på huvudbiblioteket. När bussen kom tillbaka till huvudbiblioteket togs den aktuella boken undan och ställdes på en aviseringshylla där den stod fram till bokbussens nästa tur till byn, alltså fyra veckor senare. Först då kunde läntagaren få tillgång till boken om denne inte hade möjlighet att ta sig till huvudbiblioteket. Boken lånades fram till det att bokbussen kom nästa gång, efter ytterligare fyra veckor. Detta scenario gällde om den önskade boken inte var utlånad till någon annan läntagare. Om så var fallet och boken inte kommit in till biblioteket före bokbussens nästa tur, fick bokbusslántagaren som beställt den vänta en intervall till.

I Lycksele har man på biblioteket även tidigare skickat hem böcker till bokbusslántagare vid vissa tillfällen och bekostat det själva, exempelvis då det har varit lång kö på en bok eller lång tid till nästa bokbusstur. Under den här

---

<sup>19</sup> Informationsblad till deltagande bibliotek i BIN-projektets försöksverksamhet.

<sup>20</sup> Materialet i fortsättningen på det här kapitlet bygger på fyra intervjuer som gjordes mellan den 14 och 22 mars, 2005. I texten framgår från vem eller vilka informationen kommer. Information om arbetet med tjänsten på biblioteken kommer, om inget annat anges, från bibliotekets personal. Intervju med Karin Söderlund, Lycksele bibliotek 2005-03-16; Telefonintervju med läntagare, Lycksele 2005-03-22; Telefonintervju med Ingrid Nilsson, Krokoms bibliotek 2005-03-14; Telefonintervju med läntagare, Krokoms 2005-03-22.

försöksverksamheten har man tack vare projektbidraget kunnat skicka fler böcker än man gjort tidigare, och också böcker som det inte varit så lång kö på.

Krokoms bibliotek har tidigare mer sällan använt denna typ av tjänst, det har hänt i undantagsfall då det handlat om exempelvis en fjärrlånebok som man varit angelägen om att få iväg fort.

### **3.2.2. Det praktiska arbetet med tjänsten**

Varje bibliotek fick 10 000 kronor var i projektbidrag, pengar som använts till porto och inköp av vadderade påsar att skicka medierna i.

De första utskicken gjorde man i Lycksele i november 2003 och i Krokoms i februari 2004. I Krokoms uppskattar personalen siffran skickade påsar under projektet till omkring ett hundra stycken, i Lycksele är man mer osäker eftersom man där till viss del skulle ha skickat medier till låntagare ändå.

Det är framförallt tryckta böcker som har skickats, vid Krokoms bibliotek har man i viss mån också skickat kassett- och cd-böcker. Men det vanligaste är tryckt material, nya romaner som många står i kö på och vill läsa. De populäraste nya böckerna som vanligtvis har den högsta utlåningsstatistiken på biblioteket.

De låntagare som nyttjat den här tjänsten är respektive biblioteks bokbusslångtagare. I båda kommunerna förenas de enligt personalen av några gemensamma drag; de är ofta kvinnor över femtio år, de bor långt bort från huvudbiblioteket och har länge använt bokbussen, de lånar och läser mycket böcker, ställer sig i kö och är väl insatta i det nya som ges ut. De vill alltså ofta låna samma böcker. I Lycksele är personalen osäker på hur många låntagare som nyttjat den här tjänsten eftersom man inte fört statistik över detta, men i Krokoms uppskattar man antalet till omkring 30 stycken. På båda biblioteken har vissa låntagare fått böcker skickade till sig fler än en gång.

De studerade biblioteken har erbjudit samma möjligheter att beställa en bok. Långtagaren kan beställa direkt på bokbussen om boken inte finns med, det går också att ringa till biblioteket eller göra beställningen på Internet. Beställningar som görs i bussen hanteras något olika på biblioteken, beroende på att de har olika teknik med sig ombord. I Krokoms laddar man varje morgon in uppgifter från bibliotekets katalog så bokbusspersonalen, förutsatt att ingenting hänt med boken under dagen,

direkt på bussen kan se om en bok finns inne på biblioteket och hur många som eventuellt står i kö på den. I Lycksele har man inte den möjligheten utan kan endast se om en bok är reserverad när den lämnas igen, men inte hur många som står i kö.

Låntagaren i Lycksele berättar att hon oftast gör sina beställningar genom att ringa och prata med den ansvariga personalen på biblioteket, medan låntagaren i Krokomb framförallt använder Internet där hon med hjälp av en personlig kod kan reservera böcker som det är kö på.

När en bok beställs på bussen i Lycksele skriver bibliotekarien en beställningslapp som läggs i en burk. Morgonen efter bokbussturen tar den ansvariga personalen, som alltså inte alltid finns med på bokbussen, hand om beställningarna och lägger in reservationer på de aktuella böckerna. Det som skiljer de båda biblioteken åt i hanteringen av beställningar, är att i Krokomb behöver de inte göras så formellt. Här är den ansvariga personalen alltid med på bussen, och det kan räcka att hon i förbifarten snappar upp ett önskemål om en bok från en låntagare för att hon senare ska skicka ut den boken. Låntagaren i Krokomb som jag intervjuat har dock aldrig fått en bok hon inte uttryckligen beställt hemskickad med post. I Lycksele har man inte på det här sättet skickat spontant någon gång, det har hänt att man använt tjänsten utan formella beställningar om bokbussen av någon anledning inte kör en viss tur, och låntagarna ber om att få "några bra böcker".

När den önskade boken är beställd och personalen har bearbetat beställningen, görs alltid en avvägning. En bok som finns inne på biblioteket eller kommer in mellan bokbussens turer skickas inte alltid till låntagaren som beställt den. Faktorer som påverkar avvägningen är hur lång tid det är kvar till nästa bokbusstur och hur många böcker låntagaren fick med sig vid det senaste besöket. Bestämmer man sig för att inte skicka boken tas den med vid nästa bokbusstur. Där lånas den ut till låntagaren personligen, i Lycksele har man ibland lånat ut den beställda boken och lagt den i låntagarens brevlåda om personen som beställt den inte kommer till bussen. Ska boken skickas lånas den ut, stoppas i en vadderad påse och läggs till posten.

Boken lämnas tillbaka antingen på respektive bokbuss, huvudbibliotek eller någon av bibliotekets filialer. Det är ett fritt flöde mellan enheterna, men det vanligaste är att låntagaren lämnar tillbaka boken på bussen. I Krokomb har man

dessutom provat att använda tjänsten åt andra hållet. En låntagare som fått en bok på bokbussen fick då också en vadderad påse adresserad till Krokoms bibliotek, som användes för att skicka tillbaka den lästa boken till huvudbiblioteket direkt istället för att vänta på bussen.

Om en bok skickats till en låntagare som vill ha boken i de fyra veckor som lånetiden normalt är, stämmer inte återlämningsdatumet med bokbussturen. De alternativ som då återstår är att antingen läsa ut boken före bussen kommer nästa gång, eller se till att ta sig till huvudbiblioteket eller någon filial. Låntagarna på de studerade biblioteken lämnar ofta tillbaka böcker på de fasta enheterna, antingen via sina barn eller när de själva har vägarna förbi. Såväl personal som låntagare i Lycksele berättar att det inte är ovanligt att även påsen boken skickats i lämnas tillbaka tillsammans med boken, även om den inte skickas tillbaka. På så vis kan påsen användas igen.

Innan tjänsten användes för första gången, hade inget av de studerade biblioteken på något sätt marknadsfört eller berättat om den för sina låntagare. Detta gjordes medvetet, eftersom det har varit en relativt sparsmakad verksamhet. I Lycksele berättade man först när låntagaren ville ha en bok som inte fanns inne, att den eventuellt kunde komma med posten. Låntagaren i Lycksele som jag intervjuat visste dock ingenting om tjänsten, boken kom med posten som en överraskning. Först när hon ringde till biblioteket för att tacka för den, fick hon berättat för sig om projektet. I Krokoms skickade man i första utskicket till en låntagare med en lapp som skulle återlämnas tillsammans med boken, där tjänsten kort presenterades. Då fick låntagaren ta ställning till om det var något man ville fortsätta nyttja.

Den ansvariga personalen på de studerade biblioteken är överens om att tjänsten har fungerat utan några större problem, kampen med låntagare som inte lämnar tillbaka böcker i tid har förekommit även här, men det är inget nytt problem utan finns i alla bibliotekssystem menar man. Respondenten vid biblioteket i Krokoms berättade emellertid om ett misstag som skedde när man skickade med en påse i påsen till en användare. Den extra påsen skulle användas till att direkt skicka vidare boken till nästa användare i kön, och på det sättet undvika att biblioteket bara fungerade som mellanhand. Det misstag som skedde var att boken aldrig avregistrerades från den första användaren, trots att denne inte längre hade boken.

## 4. Att uppleva kvalitet i en tjänst

I följande kapitel redogör jag för några av de olika teoribildningar som finns inom området upplevd tjänstekvalitet, med fokus på två av de främsta. Jag inleder med att beskriva hur man inom Service Management-litteraturen definierar och illustrerar de ord som tillsammans utgör begreppet tjänstekvalitet; tjänst och kvalitet. Därefter redogör jag för teoribildningarnas uppfattning av vad tjänstekvalitet består av, hur den kan upplevas samt hur den kan mätas. Slutligen beskriver jag på vilket sätt dessa teorier har koppling till bibliotekets verksamhet, och redogör för några av de studier inom kvalitetsforskning som gjorts på bibliotek.

### 4.1. Begreppet ”tjänst”

Tjänstesektorn har under 1900-talet växt sig allt större och företag som inriktar sig på att sälja och leverera tjänster blivit fler och fler. Betydelsen av begreppet har i samma takt blivit bredare, de flesta varor kan idag också ses som en tjänst beroende på hur de presenteras och anpassas till en kunds behov. En fysisk produkt är fortfarande en vara, men det sätt företaget som säljer den hanterar situationen, ingår i beskrivningen av en tjänst.<sup>21</sup>

Christian Grönroos utgår från tidigare årtiondens beskrivningar av tjänster när han presenterar följande definition:

---

<sup>21</sup> Christian Grönroos, *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition* (1990), s. 25.

En tjänst är en aktivitet eller serie aktiviteter av mer eller mindre abstrakt slag som normalt, men inte nödvändigtvis, äger rum i interaktionen mellan kunden och tjänsteföretagets medarbetare och/eller fysiska tillgångar eller varor och/eller system som tillhör tjänsteleverantören. De tillhandahålls som lösningar på kundens problem.<sup>22</sup>

En tjänst är alltså enligt Grönroos en *aktivitet* eller en *process*. Tjänsten konsumeras så länge processen håller på, men sedan upphör den att finnas. Den existerar bara under produktionsprocessen, till skillnad från en produkt som har en fysisk kärna. En produkt varar vanligen längre än produktionsprocessen och konsumeras i huvudsak efter den producerats. Kunden är delaktig i den process i vilken en tjänst skapas.<sup>23</sup> Tjänsten är också mer eller mindre *abstrakt* till sin karaktär även om den kan innehålla konkreta element. Det abstrakta gör tjänsten subjektiv och svår för kunden att värdera och beskriva. Bristen på påtaglighet hos en tjänst kan företag reducera genom att inkludera påtagliga element såsom medlemskort etc.<sup>24</sup>

En tjänst innefattar vidare oftast *interaktioner* av något slag med tjänsteleverantören. Dessa interaktioner förekommer även i fall då en kund inte är närvarande då själva kärntjänsten utförs, exempelvis då en trasig bil lämnas in på en bilverkstad. I det fallet är inte bilägaren närvarande under tiden då den faktiska reparationen utförs, men det förekommer trots det en interaktion med verkstaden då bilen lämnas in och hämtas ut. Bilägaren kan kanske inte konkret tala om och inte heller värdera exakt vad den tjänst han eller hon betalat för har inneburit, mer än att bilen förhoppningsvis blivit lagad, men kan ändå värdera bilverkstaden baserat på de interaktioner som förekom i tjänsteprocessens båda ändar.<sup>25</sup> Dessa interaktioner kallas i Service Managementlitteraturen för *sanningens ögonblick* och de äger rum vid ett flertal tillfällen i en tjänstesituation, från den första kontakten mellan tjänsteföretag och kund och fram till efter tjänsten utförts. Varje gång en kund, eller en potentiell kund, är i någon form av kontakt med en tjänsteleverantör

---

<sup>22</sup> Christian Grönroos, *Service Management: Ledning, Strategi och Marknadsföring i Servicekonkurrens* (1992), s. 29; Grönroos (1990), s. 27.

<sup>23</sup> Christian Grönroos, *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, (1982), s. 21.

<sup>24</sup> Grönroos (1990), s. 29.

<sup>25</sup> Ibid. s. 27-28.

skapas dessa *sanningens ögonblick*, och dessa ögonblick har stor betydelse för kundens upplevelse av såväl tjänsten som tjänsteleverantören.<sup>26</sup>

De karaktärsdrag som innefattas i Grönroos definition av en tjänst, innebär att tjänster inte kan hållas i lager på samma sätt som varor kan. Tjänster är heterogena, utförandet på tjänsten varierar hela tiden beroende på tjänsteföretaget, kunden och det aktuella tillfället och upplevs olika varje gång.<sup>27</sup>

## 4.2. Begreppet "kvalitet"

Liksom en tjänst alltså upplevs subjektivt, gör kvalitet det i allra högsta grad. Trots att det är enkelt att tala om kvalitet som något som antingen finns eller inte finns, blir det svårare när begreppet ska verbaliseras. Kvalitet inom tjänstesektorn är en känsla. Det finns ingen allmängiltig definition i Service Managementlitteraturen, men man är överens om att kvalitet handlar om vad kunden upplever. Ett exempel på en beskrivning är:

Kvalitet är vad kunderna anser vara kvalitet, och kvaliteten på en speciell produkt eller tjänst är bara så hög som kunderna **upplever** att den är.<sup>28</sup>

## 4.3. Kvalitetsdimensioner

Enligt definitionen av kvalitet ovan är det ett begrepp som har lika många betydelser som det finns kunder. Men det kan ändå finnas gemensamma faktorer hos, i det här fallet, tjänster som kan påverka den grad av kvalitet som kunden upplever. Flera forskare har föreslagit olika dimensioner av kvalitet som påverkar upplevelsen. Christian Grönroos exempelvis, menar att den kvalitet som en kund upplever har två grundläggande dimensioner; en *teknisk* kvalitetsdimension och en *funktionell* kvalitetsdimension.<sup>29</sup>

Den *tekniska* dimensionen är en resultatdimension som baseras på det resultat som kommer ur ett företags verksamhet, alltså *vad* en kund får när interaktionen med företaget är över. Det kan handla om maten som serveras på en restaurang

---

<sup>26</sup> Grönroos (1992), s. 15-16.

<sup>27</sup> Grönroos (1990), s. 30.

<sup>28</sup> R.D. Buzzell & B. T. Gale, *The PIMS Principle: Linking Strategy to Performance* (1987), s. 111. Citerade i Grönroos (1992), s. 39.

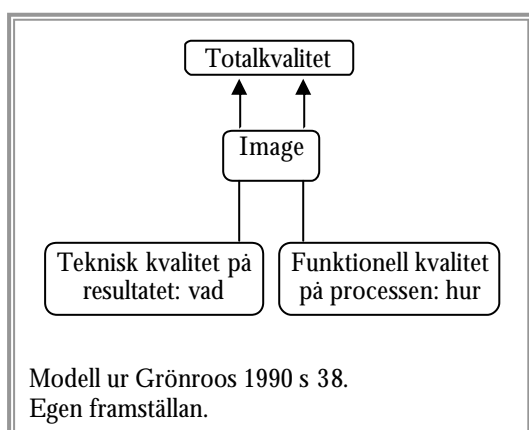
<sup>29</sup> Grönroos (1982), s. 61-63.

eller, för att återknyta till exemplet ovan, nya delar till bilen så att den går att köra igen. Allt detta spelar roll för kundens upplevelse av kvalitet, men kan ses som en rent teknisk lösning på ett problem och så upplevas och beskrivas på ett relativt neutralt sätt.<sup>30</sup>

Grönroos påpekar att ett företag inte längre kan konkurrera med enbart tekniska lösningar eftersom kunder tar dessa för givna, och istället värderar andra saker vid en tjänsteleverans.<sup>31</sup> Sådana saker hör till den *funktionella* dimensionen av kvalitet, en processrelaterad dimension som handlar om *hur* en tjänst levereras av företaget *under* interaktionen med kunden. Denna dimension är i högre grad än den tekniska en subjektiv upplevelse som är beroende av tjänsteleverantörens agerande i mötet med kunden.<sup>32</sup> I den *funktionella* kvalitetsdimensionen har alltså *sanningens ögonblick* stor betydelse.

Ett företags image och rykte har betydelse för både den *tekniska* och den *funktionella* kvalitetsdimensionen. Image kan beskrivas som den bild allmänheten har av ett företag och som företaget bara i begränsad utsträckning kan påverka. Imagen fungerar som ett filter för upplevelsen av de båda dimensionerna och påverkas av exempelvis reklam, kommunikation mellan kunder (s.k. "word-of-mouth") och pris.<sup>33</sup>

De två kvalitetsdimensionerna samt företags image illustreras på följande sätt av Grönroos:



De två kvalitetsdimensioner som Grönroos lyfter fram, menar han är grunden för hur kvalitet är uppbyggt. Dessutom finns det ytterligare faktorer som påverkar kundens upplevelse av kvalitet, och som kan tillhöra antingen den *tekniska* eller den *funktionella* kvalitetsdimensionen.

<sup>30</sup> Grönroos (1982). s. 61.

<sup>31</sup> Grönroos (1992), s. 39.

<sup>32</sup> Grönroos (1982), s. 62.

<sup>33</sup> Ibid., s. 64.

De amerikanska forskarna Parasuraman, Zeithaml och Berry genomförde 1985 en studie av kvalitet i tjänsteföretag. I studien ingick ledningar för fyra typer av tjänsteleverantörer samt deras nuvarande eller tidigare kunder. Utifrån intervjuerna med kunderna kunde man dra slutsatsen att det finns generella kriterier för hur kvalitet värderas, oavsett vilken typ av tjänst det handlar om. Dessa kriterier sorterades sedan in av forskarna i tio kategorier, tio determinanter för tjänstekvalitet: (se bilaga 1)

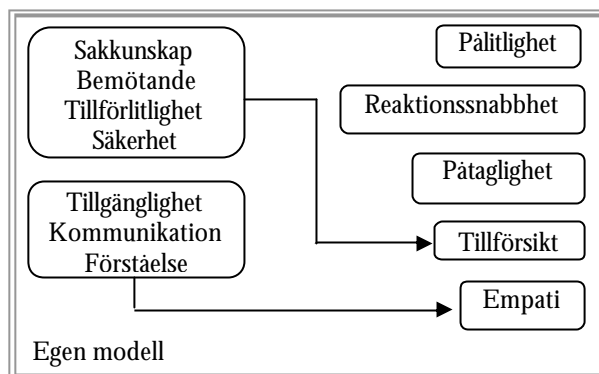
- ? **Pålitlighet** handlar om företagets förmåga att leverera tjänsten korrekt och på avtalad tid;
- ? **Reaktionssnabbhet** innebär företagets vilja att hjälpa kunden och utföra tjänsten snabbt;
- ? **Sakkunskap** är att samtliga i ett företags personal har den kompetens som krävs för att utföra tjänsten;
- ? **Tillgänglighet** innebär att företaget är lätt att komma i kontakt med, såväl fysiskt som via andra medier och att det inte är långa väntetider för att få tjänsten;
- ? **Bemötande** handlar om att personalen är artig och visar respekt inför kunden och dennes egendom;
- ? **Kommunikation** innefattar att företaget anpassar språket till kunden och att de lyssnar på kunden;
- ? **Tillförlitlighet** har att göra med att företaget inger trovärdighet och att kundens bästa sätts i första hand;
- ? **Säkerhet** innebär att kundens handlingar behandlas konfidentiellt och att tjänsten är fri från fysisk fara och tvivel;
- ? **Förståelse** innebär att företaget anstränger sig för att förstå och lära sig kundens specifika önskemål och behov, att de känner igen stamkunder och ger personlig uppmärksamhet, och slutligen;
- ? **Påtaglighet** som är de fysiska element som är kopplade till tjänsten, exempelvis lokaler, utrustning, personal och andra kunder.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, "A conceptual model of Service Quality and its implications for future research" i *Journal of Marketing*, vol. 49, (Fall 1985), s. 46-47.

Dessa tio determinanter för tjänstekvalitet reducerades senare till fem, då man analyserat dem och funnit att några av dimensionerna överlappade varandra.

Dimensionerna **pålitlighet**, **reaktionssnabbhet**, och **påtaglighet** behölls intakta, medan **sakkunskap**, **bemötande**, **tillförlitlighet** och **säkerhet** grupperades till den nya dimensionen **tillförsikt**, och **tillgänglighet**, **kommunikation** och **förståelse** sattes ihop till **empati**.<sup>35</sup>



I senare studier har det framkommit att dimensionen **pålitlighet** oftast visat sig vara viktigast för kunden, samt att **påtaglighet** är den dimension som är minst viktig.<sup>36</sup>

Grönroos har placerat in de tio ursprungliga determinanterna i antingen den *tekniska* eller den *funktionella* kvalitetsdimensionen. Bara en av samtliga tio, **sakkunskap**, kunde klart sättas in i den *tekniska* dimensionen. De övriga menar han är processrelaterade och tillhör därmed med *funktionella* kvalitetsdimensionen.<sup>37</sup> Detta stödjer hans uppfattning om att den *funktionella* kvalitetsdimensionen är av större vikt än den *tekniska* dimensionen för att en kund ska uppleva kvalitet i en tjänstesituation.<sup>38</sup> Det empiriska materialet i hans studie visade nämligen att problem med den *tekniska* kvaliteten på tjänster kan ursäktas av kunderna, om den *funktionella* kvaliteten är tillräckligt hög. Däremot kan oftast inte en hög *teknisk* kvalitet kompensera bristande *funktionell* kvalitet.<sup>39</sup>

Grönroos framhåller också en annan dimension av kvalitet som påverkar kundens upplevelse, *upplevd kontroll*. Om en kund inte känner sig ha kontroll över situationen i konsumtionen av tjänster, påverkas upplevelsen av kvalitet negativt. Om en tjänst exempelvis plötsligt visar sig ta längre tid än väntat kan leverantören antingen låta bli att ge information till kunden, som då sannolikt kommer att bli

<sup>35</sup> A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" i *Journal of Retailing* vol. 64, (Spring 1988), s. 23.

<sup>36</sup> V. A. Zeithaml & A. Parasuraman, *Service Quality* (2004), s. xii.

<sup>37</sup> Grönroos (1992), s. 46.

<sup>38</sup> Grönroos (1982), s. 73.

<sup>39</sup> Ibid. s. 78.

missnöjd, eller berätta och erbjuda en ny tidsram till kunden. Även om denna nya tidsram är negativ på så sätt att tjänsten kommer ta längre tid, kommer kunden att känna att den *upplevda kontrollen* i viss mån återtas.<sup>40</sup>

#### **4.4. Upplevd tjänstekvalitet**

Man skiljer mellan begreppet *tjänstekvalitet* och *tillfredsställelse* i litteraturen. Parasuraman m.fl. menar att det finns en relation mellan begreppen, men att *tillfredsställelse* är knutet till en kontakt med ett företag vid en specifik situation medan *tjänstekvalitet* är en attityd och handlar om en mer generell inställning till en tjänst eller ett företag. Relationen dem emellan består i att flera incidenter som inneburit tillfredsställelse för kunden så småningom resulterar i en uppfattning av tjänstekvaliteten.<sup>41</sup> Motsatt relationsverkan nämns också i litteraturen, några menar att den upplevda tjänstekvaliteten påverkar kundens tillfredsställelse; att kundens generella hållning till en tjänst eller ett företag påverkar tillfredsställelsen i de specifika tjänstesituationerna.<sup>42</sup>

Studier i konsumentbeteende avseende produkter, visar att en konsument innan ett köp formar förväntningar på vad produkten kommer att utföra. När den sedan används jämför konsumenten kvaliteten på utförandet med sina förväntningar. Konsumenten blir nöjd om det som produkten presterar motsvarar eller överträffar förväntningarna, och naturligtvis besviken om det motsatta inträffar.<sup>43</sup> Denna relation mellan förväntad kvalitet och upplevd kvalitet går att applicera också på tjänster, menar forskare. När den tjänst kunden förväntar sig inte motsvaras av den tjänst som företaget levererar blir den upplevda tjänstekvaliteten låg. Motsvaras den upplevda tjänsten av den förväntade blir kunden nöjd, och riktigt tillfreds blir kunden om den upplevda tjänsten överträffar förväntningarna.<sup>44</sup>

Ett fenomen som har att göra med en kunds förväntningar är *toleranszonen*. Denna definieras som utrymmet som finns mellan den nivå kunden önskar få på tjänstekvaliteten, och den lägsta nivå av tjänstekvalitet kunden är villig att acceptera.

---

<sup>40</sup> Grönroos (1992), s. 49.

<sup>41</sup> Parasuraman, Zeithaml, Berry, (spring 1988), s. 16.

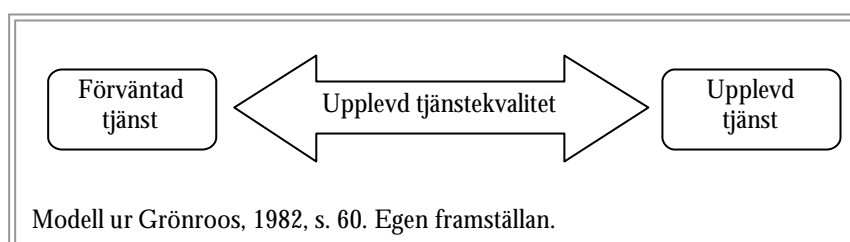
<sup>42</sup> Hilde Rødland, Brit Skotheim, Rita Aars-Nicolaysen, *Brukeren i sentrum: hvordan kan bibliotek bruke SERVQUAL for å måle servicekvalitet* (Oslo 1999), s. 10.

<sup>43</sup> Se exempelvis: John E. Swan, Linda Jones Combs, "Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept" i *Journal of Marketing*, vol.70 (April 1976), s. 25.

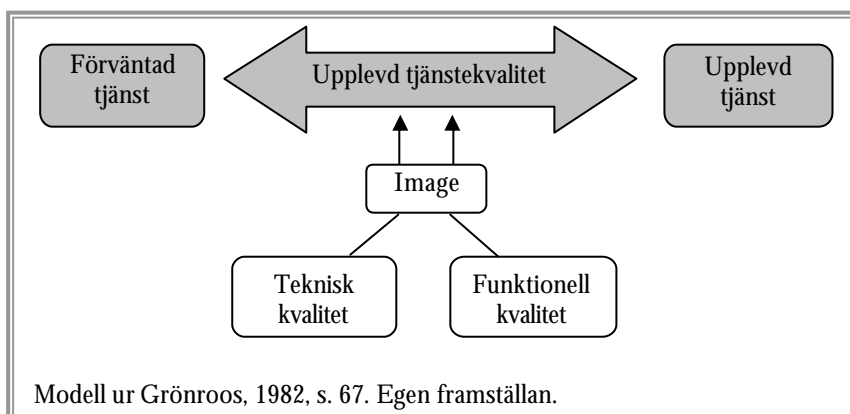
<sup>44</sup> Parasuraman, Zeithaml, Berry, (1985), s. 48; Grönroos (1982), s. 60.

Den upplevda kvaliteten på en tjänst måste alltså minst ligga inom *toleranszonen* för att en kund ska bli nöjd, och inte under den lägsta acceptansnivån.<sup>45</sup>

Upplevd tjänstekvalitet kan så definieras som skillnaden mellan vad en kund förväntar sig av en tjänst och den faktiska upplevelsen av tjänsten. Förhållandet mellan förväntad och upplevd tjänst illustreras av Grönroos på följande sätt:



Denna modell kan byggas ihop med Grönroos modell av de två kvalitetsdimensionerna och företagets image som jag redogjorde för i kapitel 4.3., som en ytterligare illustration för hur upplevd tjänstekvalitet kan förstås:

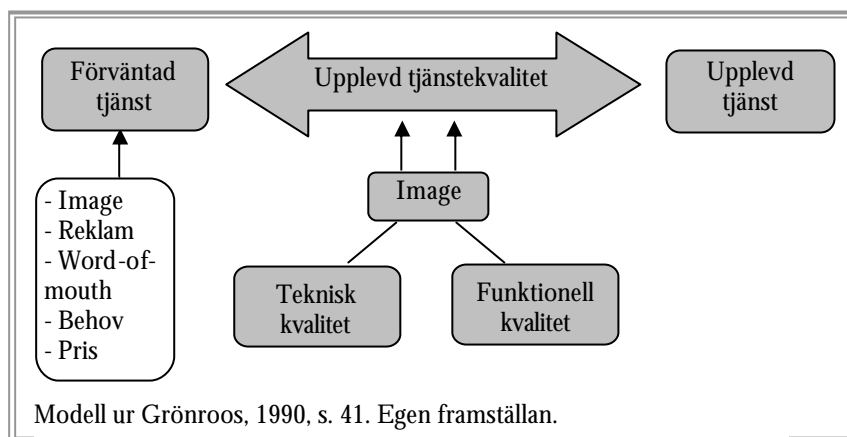


Den tekniska och den funktionella kvaliteten tillsammans bildar alltså, efter den har filterats genom företagets image, den upplevda tjänstekvaliteten. Den upplevda tjänstekvaliteten bestäms av skillnaden mellan den tjänst som kunden förväntar sig och den tjänst som kunden upplever.

Faktorer som påverkar kundens uppfattning av företagets image är som jag nämnt ovan exempelvis reklam, kommunikation mellan människor och pris. Imagen och det som påverkar denna samt kundens behov har också betydelse för den tjänst

<sup>45</sup> Colleen Cook, Fred Heath, Bruce Thompson, "Zones of Tolerance' in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study" i *portal: Libraries and the Academy*, vol. 3 (nr. 1, 2003), s. 116.

kunden förväntar sig av företaget, menar Grönroos.<sup>46</sup> Läger man till dessa faktorer utvecklas modellen ytterligare. Här förekommer alltså företagets image två gånger, å ena sidan som ett filter, å andra sidan som faktorer kopplade till kundens förväntningar:



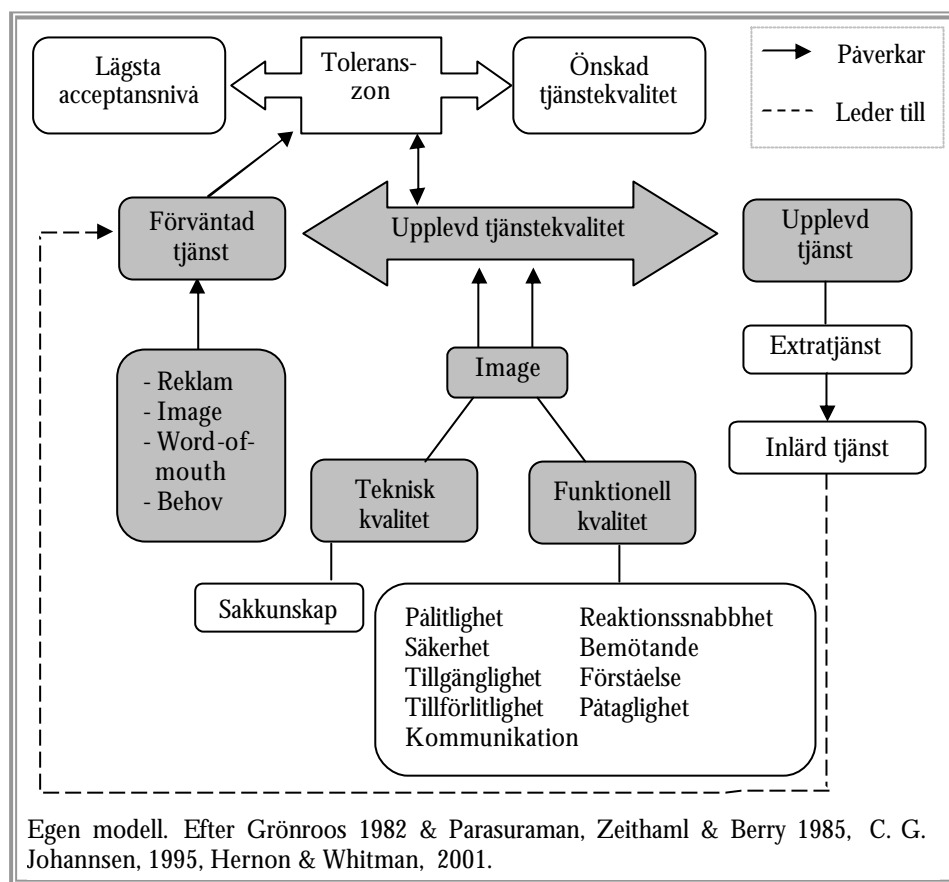
Ett företag kan i sin verksamhet dessutom påverka kundens förväntningar genom att exempelvis lägga till extra tjänster vid sidan av bastjänsten. Dessa tjänster tas emot av kunden, och efterhand höjs kundens förväntningar och extra tjänster förutsätts även i fortsättningen ingå i bastjänsten. Det blir en inlärd förväntning som utvecklas efter tidigare erfarenheter.<sup>47</sup>

Jag ska göra ytterligare en modifikation med modellen ovan genom att lägga till de tio determinanter för tjänstekvalitet som beskrevs i kapitel 4.3., fenomenet *toleranszon*, samt hur extratjänster och inlärd upplevelser påverkar kundens förväntningar. Av de tio determinanterna för tjänstekvalitet har **sakkunskap** betydelse för den *tekniska* kvalitetsdimensionen, och de övriga nio påverkar tjänstens *funktionella* kvalitet. Dessa tio determinanter för tjänstekvalitet filtreras genom företagets image och påverkar den upplevda tjänstekvaliteten. De förväntningar som en kund har på en tjänst består av två ytterligheter; den lägsta nivån på kvaliteten som kunden är villig att acceptera, samt den nivå på kvaliteten som kunden önskar. Utrymmet mellan dem är den så kallade *toleranszonen*, i vilken kvalitetsnivån på en tjänst måste ligga om kunden ska bli nöjd. Den tjänst som kunden upplever blir så

<sup>46</sup> Grönroos (1990), s. 41.

<sup>47</sup> Peter Herson & John R. Whitman, *Delivering satisfaction and Service Quality: a customer-based approach for libraries* (2001), s. 33; Carl Gustav Johannsen, föreläsning "Quality management and performance measurement" (Köpenhamn 1995), refererad av Eva Alopaeus, *Uppfattningar om kvalitet på medicinska bibliotek* (Borås 1997), s. 7.

småningom en förväntad tjänst, eftersom en kund lär sig av sina erfarenheter att denne kan förvänta sig den extra tjänsten.



#### 4.4.1. Gap-teori

När Parasuraman m.fl. genomfört sin datainsamling genom intervjuer med ledningen för olika typer av tjänsteföretag och deras kunder, kunde de identifiera vissa skillnader mellan ledningens uppfattning av tjänstekvalitet och de uppgifter företaget utför för att leverera tjänsten till kunderna.<sup>48</sup> Fyra sådana skillnader identifierades, fyra gap, som ligger till grund för ett femte gap, det som Grönroos beskriver som upplevd tjänstekvalitet; gapet mellan en kunds förväntade tjänst och den upplevda tjänsten.

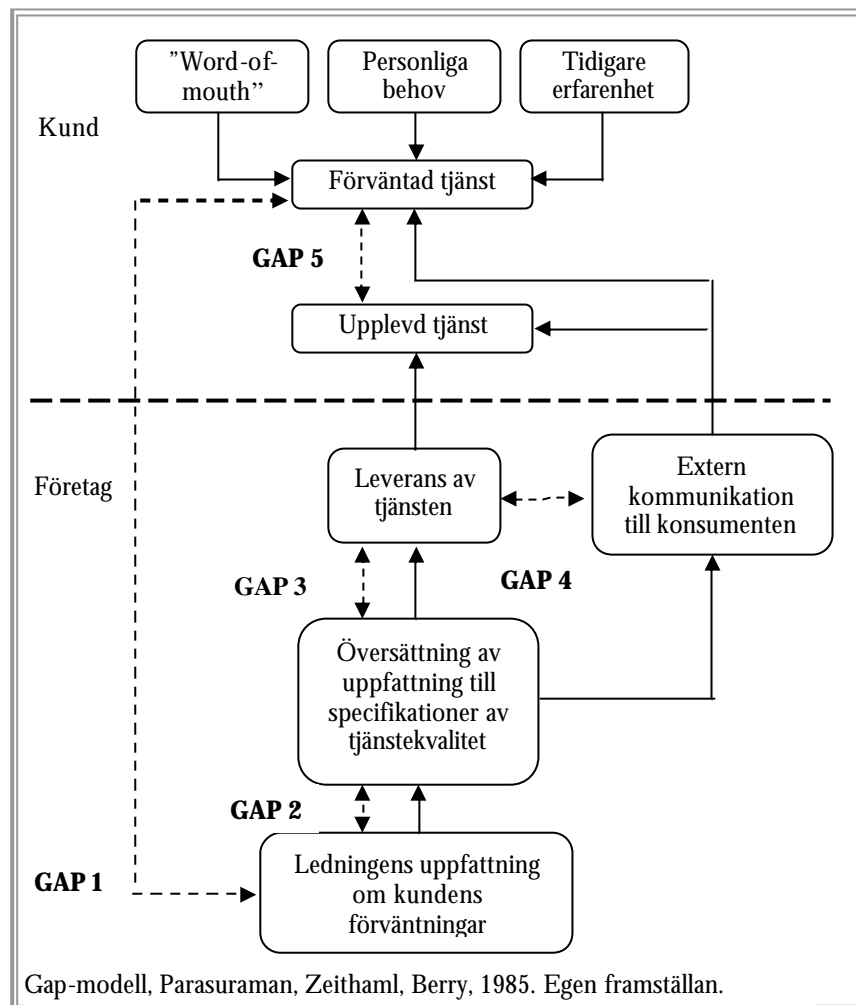
Parasuraman m.fl. konstruerade en modell över dessa gap, vilka måste stängas för att kunden ska uppleva god tjänstekvalitet.

Det första gapet, **gap ett**, ligger mellan det kunden förväntar sig av en tjänst och ledningens uppfattning av vad kunden förväntar sig. Ledningen uppfattar alltså

<sup>48</sup> Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985), s. 44.

kundens förväntningar felaktigt.<sup>49</sup> Eftersom det är svårare att värdera en tjänst genom påtagliga egenskaper än en produkt torde det vara svårare att avgöra vad kunden förväntar sig i ett tjänsteföretag. Detta skulle innebära att gap ett generellt är större i ett tjänsteföretag än i ett produktionsföretag.<sup>50</sup>

**Gap två** är skillnaden mellan det ledningen tror att kunden förväntar sig, och de specifikationer av tjänstekvalitet företaget ställt upp. Trots att ledningen känner till vad deras kunder förväntar sig av en tjänst, har man inte lyckats översätta detta till en gemensam kvalitetsstandard



som hela företaget jobbar efter. Man har svårt att leva upp till det man vet förväntas av företaget. **Gap tre** finns mellan företagets specifikationer för tjänstekvalitet och den tjänst som levereras till kunden. När det finns klara riktlinjer för hur man på företaget ska jobba för att ge kunden en tjänst med bra kvalitet, men kanske ändå misslyckas med detta. **Gap fyra**, mellan den kommunikation som sker med kunden genom externa kanaler och leveransen av tjänsten, handlar om företagets marknadsföring. Eftersom en kunds förväntningar på en tjänst påverkar den upplevda kvaliteten, är det viktigt att inte lova för mycket i den information

<sup>49</sup> Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985), s. 45.

<sup>50</sup> V. A. Zeithaml, L. L. Berry, A. Parasuraman, "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality" i *Journal of Marketing*, vol. 52, (April 1988), s. 37.

företaget tillhandahåller. Det kan också handla om det omvända, att företaget inte informerar kunden om vilka åtgärder som vidtas "bakom kulisserna" för att ge en tjänst med hög kvalitet. Skulle kunden få denna information, skulle den upplevda tjänstekvaliteten kunna påverkas positivt. Detta gap kan alltså påverka såväl kundens förväntningar på en tjänst som den faktiska upplevelsen. De första fyra gapens storlek påverkar storleken på **gap fem**, som är skillnaden mellan kundens förväntningar och upplevelse. För att ett företag ska uppnå hög tjänstekvalitet måste man stänga detta gap, vilket i sin tur måste föregås av att de fyra första gapen stängs.<sup>51</sup>

#### **4.5. Att mäta upplevd tjänstekvalitet**

På grund av att upplevd tjänstekvalitet är ett otydligt och subjektivt begrepp är det svårt att mäta kvalitet på en tjänst i förhållande till en produkt, som har fler tydliga och mindre subjektiva faktorer för kvalitet såsom exempelvis hållbarhet. Därmed är det inte sagt att det är oviktigt att mäta kvalitet på en tjänst, tvärtom vill tjänsteföretagen kunna identifiera och mäta upplevd tjänstekvalitet för att kunna marknadsföra sin verksamhet.<sup>52</sup>

Det har emellertid saknats ett praktiskt verktyg för att kunna utföra en operationalisering av abstrakta värden såsom upplevelser av kvalitet. Men sedan forskarna definierat innebörden av upplevd tjänstekvalitet och nått förståelse för vad som påverkar en kunds upplevelse av kvalitet i en tjänstesituation, har man också kunnat konstruera ett verktyg för att värdera dessa upplevelser. Det första, och det som diskuteras mest i litteraturen, heter SERVQUAL och beskrivs nedan i kapitel 4.5.1.<sup>53</sup>

##### **4.5.1. SERVQUAL**

SERVQUAL är en kvantitativ metod för att mäta tjänstekvalitet. Den utvecklades av Parasuraman, Zeithaml och Berry i slutet av 1980-talet, utifrån de tio dimensioner (senare fem) av tjänstekvalitet deras tidigare studie resulterat i.<sup>54</sup> Verktöget är

---

<sup>51</sup> Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985), s. 45-46.

<sup>52</sup> Grönroos (1982), s. 57.

<sup>53</sup> Parasuraman, Zeithaml, Berry, (Spring 1988)

<sup>54</sup> Parasuraman, Zeithaml, Berry, (Spring 1988), s. 17.

konstruerat som en frågeformulär med påståenden som representerar varje kvalitetsdimension.

Metoden bestod från början av två delar; den första innehöll ett antal påståenden om *förväntningar* på ett tjänsteföretag i allmänhet som utför tjänster inom ett speciellt område; den andra innehöll ett antal påståenden om *upplevelser* av en specifik tjänsteleverantörs utförande inom samma område. Påståendena i de båda delarna motsvaras av varandra. Ett påstående i förväntningsdelen motsvaras av samma typ av påstående i upplevelsedelen. Om förväntningspåståendet exempelvis lyder: *När ett idealt telefonföretag lovar att de ska göra något inom en viss tid, gör de det*, blir upplevelsepåståendet: *När XXX (det tjänsteföretag som undersöks) lovar att de ska göra något inom en viss tid, gör de det*. Varje påstående värderas av de kunder som ingår i den aktuella studien enligt en sju-gradig skala, där respondenterna tar ställning till hur väl de instämmer. Förväntningsdelen visar hur en kund tycker att företag inom ett specifikt område bör agera utifrån vissa dimensioner av kvalitet, och upplevelsedelen visar hur kunden tycker att ett specifikt företag agerat utifrån kvalitetsdimensionerna. Skillnaden i poäng mellan förväntnings- och upplevelsedelen är ett kvantitativt mått på tjänstekvalitet.<sup>55</sup>

SERVQUAL testades och utvecklades kontinuerligt, och en tredje del lades till. I denna ombads kunden att värdera vikten av de fem dimensionerna av tjänstekvalitet som beskrivs, genom att fördela sammanlagt ett hundra poäng. Den dimension som gavs flest poäng var viktigast. Denna del ger en indikation på vilken dimension som upplevs vara viktigast respektive minst viktig för kunden, men är också ett sätt att kontrollera att kunden kan skilja mellan de fem olika dimensionerna och är så ett verifierande av deras lämplighet.<sup>56</sup>

Forskarna som konstruerat SERVQUAL-verktyget menar att det går att applicera på ett brett spektrum av tjänsteområden, eftersom dimensionerna av tjänstekvalitet som det bygger på inte är kopplade till någon speciell typ av tjänst. Dock menar man att verktyget kan anpassas till den tjänst eller det företag i vilket kvalitet ska mätas.<sup>57</sup> Trots detta har verktyget varit föremål för en del diskussioner.

---

<sup>55</sup> Ibid. s. 17.

<sup>56</sup> A. Parasuraman, L. L. Berry, V. A. Zeithaml, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale" i *Journal of Retailing*, vol. 67, (Nr. 4, Winter 1991), s. 431.

<sup>57</sup> Parasuraman, Zeithaml, Berry, (Spring 1988), s. 31.

Kritiken har i huvudsakliga drag bestått i ett ifrågasättande av verktygets allmängiltighet och de fem kvalitetsdimensionernas generaliserbarhet på alla typer av tjänster. Studier har visat att dimensionerna måste modifieras för att kunna appliceras på olika tjänsteområden.<sup>58</sup> Dessutom har några forskare ifrågasatt SERVQUALS dubbla set av påståenden. J. J. Cronin och S. A. Taylor, två amerikanska forskare, menade exempelvis att förväntningsdelen i verktyget var onödig och utvecklade ett nytt mätverktyg, SERVPERF, som ett alternativ. SERVPERF baseras på samma dimensioner för kvalitet som SERVQUAL är utvecklat av, men består bara av påståenden som handlar om upplevelser av en utförd tjänst.<sup>59</sup> SERVPERF har inte använts lika flitigt som SERVQUAL.

Studier där SERVQUAL-metoden använts för att mäta upplevd tjänstekvalitet kommer emellertid fram till att verktyget tjänar sitt syfte, om man ser resultatet som en indikation på tendenser och vid sidan av det genomför ytterligare mätningar och undersökningar av tjänstekvalitet.<sup>60</sup>

#### **4.6. Kvalitet på bibliotek**

Kvalitet på bibliotek har historiskt oftast mätts i förhållande till storleken på bibliotekets samling, hur väl den täcker olika områden samt hur väl beståndet har nyttjats av användare. Detta är visserligen inte konstigt, eftersom det är lättare att mäta antal böcker eller antal besökare än upplevelser och tyst kunskap hos personalen.<sup>61</sup> Men detta, traditionella, sätt att mäta kvalitet är inte längre meningsfullt menar flera forskare, eftersom så mycket information idag finns tillgänglig också genom kanaler utanför biblioteket.<sup>62</sup> Visserligen har det också tidigare förekommit diskussioner och studier på den tjänstekvalitet som ges på

---

<sup>58</sup> Se exempelvis: Colleen Cook & Bruce Thompson, "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality" i *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 26, (nr. 4: 2000), s. 248-258.

<sup>59</sup> J. Joseph Cronin & Steven A. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension" i *Journal of Marketing*, vol. 56, (July 1992), s. 55-68.

<sup>60</sup> Se exempelvis: Hilde Rødland, Brit Skotheim, Rita Aars-Nicolaysen, *Brukeren i sentrum: hvordan kan bibliotek bruke SERVQUAL for å måle servicekvalitet* (1999); Danuta Nitecki, "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries" i *The Journal of Academic Librarianship*, (May 1996), s. 181-190.

<sup>61</sup> Helena Kettner, "Kvalitetsarbete på bibliotek 1: Är bibliotek kund- eller produktorienterade?" i *DIK forum*, (nr. 5:1997), s. 14. (1997a)

<sup>62</sup> Se exempelvis: Kettner 1997a, s. 14; Rødland, Skotheim, Aars-Nicolaysen (1997), s. 1; Danuta A. Nitecki, "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries" i *The Journal of Academic Librarianship* (May 1996), s. 181-190.

biblioteket, men dessa har oftast baserats enbart på bibliotekspersonalens uppfattning av vad användaren vill ha.<sup>63</sup>

Att biblioteket borde börja se sina användare som kunder och aktivt arbeta med tjänstekvalitet är något som samtliga artiklar om tjänstekvalitet på bibliotek jag tagit del av tar upp. Kettner tror exempelvis att anledningen till att många bibliotek inte gjort det tidigare är eftersom de arbetar efter synen att dess besökare inte är kunder i vanlig bemärkelse, att de inte betalar för tjänsten direkt och därför inte har samma förväntningar på verksamheten. Inom näringslivet är det på ett annat sätt kunden som ställer krav, menar hon. Begreppen "låntagare" och "användare" indikerar att dessa personer bara nyttjar det som finns.<sup>64</sup>

Samtidigt har bibliotek mer och mer börjat arbeta utifrån ett kundperspektiv, och litteratur har dykt upp som behandlar området. Även här utgår man ofta från Parasuramans m.fl. gap-teori, framför allt är det gap fem, gap tre och gap ett som behandlas. Flera studier har genomförts för att försöka mäta biblioteksanvändares upplevda tjänstekvalitet.

#### **4.6.1. Kvalitetsstudier på bibliotek**

Den första studien av upplevd tjänstekvalitet på bibliotek i Sverige med hjälp av SERVQUAL, genomfördes av Helena Kettner år 1996.<sup>65</sup> Resultatet visade att de flesta låntagare var positiva till hur biblioteket utför sina tjänster, samt att bibliotekets personal och låntagare i stort sett hade samma förväntningar på och upplevelser av bibliotekets tjänster.

Dessutom visade studien att den förväntade tjänsten enligt låntagarna kunde ses ur fler än ett perspektiv; dels vilken kvalitet som önskades, men också vilken kvalitet som de ansåg rimlig att önska. De flesta tillfrågade låntagare i studien hade lägre förväntningar på det studerade biblioteket än på andra serviceinrättningar. Förklaringen som gavs var att man hade lägre förväntningar på offentliga institutioner i allmänhet och på bibliotek i synnerhet, eftersom man var medvetna om bibliotekets knappa resurser och ekonomiska problem. Forskaren möttes av kommentarer som;

---

<sup>63</sup> Rødland, Skotheim, Aars-Nicolaysen (1999), s. 3.

<sup>64</sup> Kettner, (1997a), s. 14.

<sup>65</sup> Helena Kettner, *Förväntad och upplevd kvalitet på bibliotek* (1996).

De [personalen] gör nog så gott de kan. Visserligen skulle det vara bra om det gick lite snabbare, men det kan man väl inte begära.<sup>66</sup>

Studier av tjänstekvalitet på bibliotek utomlands, gjorda utifrån Parasuramans m.fl. dimensioner på kvalitet, visar att låntagare och bibliotekspersonal inte alltid har samma uppfattning om förväntningar på de tjänster biblioteket utför. Edwards och Brownes studie exempelvis, är gjord vid forskningsbibliotek i Australien och visar att det finns skillnader i vilka kvalitetsdimensioner som anses viktigast för en tjänst. Personalen underskattade betydelsen av **reaktionssnabbhet**, och överskattade betydelsen av **tillförsikt**.<sup>67</sup>

I Niteckis studie av tjänstekvalitet vid bibliotek visade det sig att kvalitetsdimensionerna som Parasuraman m.fl. ställt upp i vissa fall överlappade varandra. Framförallt var **pålitlighet**, **reaktionssnabbhet**, **tillförsikt**, samt **empati** svåra för respondenterna att urskilja. Detta, menar hon, är en indikation på att forskaren bör vara försiktig i sin tolkning av resultat av studier på bibliotek utförda med hjälp av kvalitetsdimensionerna, men att SERVQUAL trots det kan användas inom bibliotekets verksamhet förutsatt att det modifieras något. I den del av SERVQUAL där respondenten ombes fördela poäng utifrån hur viktig de anser att en kvalitetsdimension är för den upplevda tjänstekvaliteten, visade Niteckis studie att **pålitlighet** betraktades som viktigast och **påtaglighet** som minst viktigt. Detta stämmer överens med Parasuramans m.fl. egna studier som visade samma värdering.<sup>68</sup>

Utifrån SERVQUAL har man dessutom utvecklat ett verktyg som mäter upplevd tjänstekvalitet specifikt inom biblioteket och dess tjänster. Verktyget heter LibQUAL+™ och har framförallt använts på forskningsbibliotek runt om i världen. Det består av tjugofem stycken påståenden (items) som är indelade i fyra huvudgrupper: 1) det totala intrycket av servicen, 2) biblioteket som plats, 3) graden av egenkontroll, samt 4) informationstillgång. LibQUAL+™ har en niogradig skala där respondenten ska gradera varje påstående, ett är lågt och nio är högt.

---

<sup>66</sup> Helena Kettner, "Kvalitetsarbete på bibliotek 2: Statens psykologisk-pedagogiska bibliotek ur ett kundperspektiv" i *DIK forum* (nr.8:1997), s. 20. (1997b)

<sup>67</sup> Susan Edwards, Mairéad Browne, "Quality in Information Services: Do users and librarians differ in their expectations?" i *Library and Information Science Research*, vol. 17 (nr 2:1995), s. 163-182.

<sup>68</sup> Nitecki, s. 185.

Datamaterialet från en LibQUAL+™-studie kan exempelvis bearbetas med hjälp av fenomenet *toleranszon*. Varje påstående värderas då på tre olika sätt; den lägst accepterade nivån på tjänsten, den upplevda nivån på tjänsten och den önskade nivån på tjänsten.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Cook, Heath, Thompson, (2003), s. 114-116.

## 5. Upplevelser av medieutskicken

Föreliggande kapitel utgår från intervjuer med personal och låntagare vid två bibliotek som provat tjänsten att skicka medier hem till bokbusslångtagare. Kapitlet är indelat efter teman, inte efter de båda biblioteken eller intervjugrupperna. I första hand är det låntagarnas upplevelser som står i fokus i kapitlet.

### 5.1. Service

Personalen vid de båda studerade biblioteken anser att syftet med den här tjänsten är att förkorta kötiden på böcker som många vill läsa. Genom att göra detta höjer man servicen till användarna, menar man. God service i den här tjänsten, är ur deras perspektiv framför allt att användaren ska få tillgång till en önskad bok så fort som möjligt.

Ja...alltså köerna blir ju kortare och på det sättet får dom ju liksom snabbare tillgång till dom här böckerna som är efterfrågade. Det är ju det som är liksom servicen.<sup>70</sup>

Har biblioteket hög rotation på populära böcker får fler chans att läsa dem snabbt, vilket gynnar servicen.

---

<sup>70</sup> Telefonintervju med Ingrid Nilsson, Krokoms bibliotek 2005-03-14

[...] för att det är ju roligt att läsa böckerna medan dom fortfarande är någorlunda aktuella och det diskuteras och pratas om dom [...]<sup>71</sup>

I samtalen med låntagarna som nyttjat den här tjänsten är det främst andra faktorer som kopplas till att de känner att de fått god service. Tiden det tar att få en bok de beställt är en aspekt och de menar att det är roligt att få en bok fort, men det är viktigare att beställningen hanteras direkt och att boken skickas när den väl kommer in.

Jag tycker kanske att huvudsaken är att jag får den...nån gång...men är det en bra bok, så visst längtar man ju till att den ska komma...det gör man ju.<sup>72</sup>

Låntagarna lyfter också fram det viktiga i att man, även om man bor på landsbygden, får tillgång till bibliotekets verksamhet. Har man inte heller möjlighet att alltid ta sig till bokbussen kan man genom tjänsten ändå använda biblioteket och inte hamna efter i kön på populära böcker, eftersom boken skickas ända hem.

Det viktiga det är ju att när jag har gjort en reservation till exempel via nätet...att dom verkligen, att det inte är någon annan som får den före mig. [--] Att man verkligen får behålla sin plats i kön då, fast som man bor långt på sidan. Tänk dig själv, man kan ju inte ha den [boken] i hyllan i tre veckor i Krokom bara för att vänta på att åka hit...det går ju inte, när det är jättelång kö.<sup>73</sup>

Det är också viktigt för låntagarna att känna att personalen gör allt dom kan, att dom gör sitt bästa för att de ska få sin beställda bok. Låntagaren i Lycksele uttrycker det såhär:

---

<sup>71</sup> Telefonintervju med Ingrid Nilsson, Krokoms bibliotek 2005-03-14

<sup>72</sup> Telefonintervju med låntagare, Lycksele 2005-03-22

<sup>73</sup> Telefonintervju med låntagare, Krokom 2005-03-22

När dom skickar med post, då har ju boken kommit in, och dom har gjort sitt yttersta för att jag ska få den istället för att vänta tills...kanske länge då, till nästa tur. Det tycker jag är alldeles stiltigt gjort.<sup>74</sup>

Service på bibliotek och i bokbussen skiljer sig något från service i den här tjänsten, menar låntagarna. God service när man använder biblioteket, menar man är att det ska finnas någon tillgänglig att fråga om man behöver hjälp, men också att man ska få tips om böcker och därigenom öppnas för nya genrer. Vid användning av bokbussen lyfts, förutom detta, anpassningen av böcker fram som särskilt viktigt för låntagarna. Personalen kan ta med sig speciella böcker till speciella bokbussturer vilket gör att låntagaren känner sig särskilt uppmärksammas.

## **5.2. Tid**

Centralt för att bibliotekarierna ska känna att de ger sina låntagare god service, är alltså att det ska gå så fort som möjligt att tillhandahålla en önskad bok. Det är också en del av syftet med försöksverksamheten man deltar i, även enligt projektbeskrivningen för Bibliotekssamverkan i Norrland.<sup>75</sup>

Samtliga intervjuade i den här studien tycker det är onödigt om en bok som många vill läsa står på en hylla på biblioteket i fyra veckor, när den kan skickas till låntagaren och på så sätt återlämnas till biblioteket fortare. Personalen på biblioteken påpekar att tjänsten innebär att låntagaren kan få tillgång till en beställd bok inom ett par dagar, till skillnad från tidigare, då den kortaste tiden låntagaren fick vänta var till nästa bokbusstur. Under tider då bussen kör med längre mellanrum, exempelvis under sommaren, förlängs denna period ytterligare. Beroende på hur lång kö det är på en bok och om den återlämnas i tid, kan låntagaren visserligen fortfarande få vänta på beställda böcker.

Bibliotekens avvägning om huruvida man ska skicka en bok eller inte, görs från fall till fall. Till låntagare som bibliotekarien på Krokoms bibliotek vet läser fort, kan hon skicka ut en bok även om det bara är en eller ett par veckor innan bokbussen kommer till den byn. Hon vet ändå att låntagaren hunnit läsa ut den och kan lämna tillbaka den på bussen.

---

<sup>74</sup> Telefonintervju med låntagare, Lycksele 2005-03-22

<sup>75</sup> Projektbeskrivning, BIN-projektet, <http://www.ylb.se/bin/sammanfattning.pdf>

[...]om vi vet att det är en jätte-köbok och vi vet att låntagaren för tillfället har ganska få böcker hemma, och att det är en väldigt snabb läsare...då kan vi skicka den även om det bara är två veckor kvar tills bussen ska komma, för då vet vi att hon har läst ut den och lämnar tillbaka den när vi kommer med bussen nästa gång. Så att det bygger ju liksom på att man känner folk ganska väl.<sup>76</sup>

Respondenten vid Krokoms bibliotek berättar vidare att om en beställd bok inte ska skickas till en låntagare som man vet har många böcker hemma, och om bokbussen ska åka den turen om ett par veckor, kan hon ringa runt till lokala låntagare på huvudbiblioteket som står längre ner i kö på boken, och fråga om de vill ha den i ett par veckor och i så fall få gå före en bokbusslåntagare. På så sätt behöver inte boken stå outnyttjad på bokbussens hylla i biblioteket i onödan.

I Lycksele betonar man att man inte har skickat ut böcker då det är för kort tid till bussen kommer, eftersom man anser att det är viktigt att låntagaren får åtminstone några veckor på sig att läsa för att inte känna sig stressad. Detta påverkas också av bokens kvaliteter, en tjock och tung bok kräver naturligtvis mer tid än en tunnare. Om låntagaren känner sig stressad och därför inte läser boken, har utskicket varit slöseri med resurser menar man.

Man kan ju liksom inte skicka ut boken och tro att låntagaren ska hinna läsa den om det bara är en vecka till bokbussturen.<sup>77</sup>

I Krokoms har personalen råkat ut för att en användare inte velat nyttja tjänsten, just för att denne upplevde stress över känslan att boken måste läsas ut snabbt om den skickats.

Respondenten på biblioteket i Lycksele lägger en pappersremsa i populära böcker, där det står att det är en bok som många vill läsa och att man är tacksam om den lämnas tillbaka så fort som möjligt. Användaren i Lycksele berättar att hon prioriterar att läsa de böckerna först, om hon har en stor mängd böcker hemma. Hon ser det inte som ett krav från biblioteket eller blir stressad över remsorna, tvärtom tycker hon att det är bra att de finns som hjälp och påminnelse, hon vet

---

<sup>76</sup> Telefonintervju med Ingrid Nilsson, Krokoms bibliotek 2005-03-14

<sup>77</sup> Intervju med Karin Söderlund, Lycksele bibliotek 2005-03-16

själv hur roligt det är att få en bok man beställt. Även användaren i Krokoms prioriterar de böcker som hon får hemskickade eftersom hon vet att det är populära böcker, även om de inte har någon remsa i sig.

Jag tycker att det är snällt av dem att de skickar den [boken] hit, och då tycker jag att då kan väl jag vara så schysst att jag till att börja med prioriterar att läsa den först, och sen att jag försöker återlämna den också...så om jag läser den på en vecka så tycker jag att det känns konstigt att ha den liggande i kanske två.<sup>78</sup>

Låntagarna vet inte hur länge det dröjer innan en bok de beställt som är utlånad kommer med posten. Det är heller ingenting som biblioteken berättar eftersom det är svårt att veta exakt när böckerna kommer tillbaka, speciellt om det är lång kö. Talar respondenten vid Krokoms bibliotek med låntagaren om väntetiden är det snarare så att hon berättar när hon kommer att göra vad, när boken väl har kommit in till biblioteket, och hur lång tid det borde ta därefter.

Låntagaren i Krokoms kan tack vare sin personliga kod till sidan på Internet få en uppfattning om ungefär hur lång tid det kan tänkas ta att få en bok, om det bara är ett par före henne i kön. Men det vanligaste är att låntagarna inte vet när boken kommit in till respektive bibliotek och skickats ut. Görs en beställning på bokbussen i Lycksele, går det som nämnts ovan inte heller att se hur många som står i kö på den aktuella boken. Har inte låntagaren någon kontakt med biblioteket mellan turerna, tar det till nästa besök av bokbussen bara att få veta vilken placering man har i kön. Låntagaren i Lycksele berättar att hon brukar ringa till biblioteket eller bli uppringd någon dag efter att bussen varit i byn om hon gjort en beställning då, och får då reda på bokens status. Gör hon inte det går hon efter turlistan för bokbussen, vid nästa tur kan hon antingen få besked eller få boken om den inte kommit med posten.

### **5.3. Personalens upplevelser av tjänsten**

Personalen på de studerade biblioteken har inte upplevt något merarbete med tjänsten som stör. Även om inte boken ska läggas i en påse och skickas iväg, så ska

---

<sup>78</sup> Telefonintervju med låntagare, Krokoms 2005-03-22

den ändå hanteras och ställas ut på en hylla. Den extra minuten som det kanske handlar om tycker de det är värt för att ge låntagarna den här servicen. Det som upplevts negativt med tjänsten bland personalen på båda studerade biblioteken, är att den ibland hämmats av ekonomifrågor. Den begränsade ekonomin har gjort att man inte helt och hållet kunnat tänka service, utan varit tvungna att hushålla med resurserna. Hade man haft möjlighet att skicka utan ekonomi i bakhuvudet hade man ytterligare kunnat agera för att effektivisera kön på populära böcker, menar de.

Låntagarna upplever att personalen på respektive bibliotek varit positiva till tjänsten och att utföra den, vilket har visat sig i den kontakt de har haft med personalen under projektets gång. Vid sidan av att det borde upplevas positivt att köerna minskar, tror de också att personalen upplever tjänsten positivt eftersom låntagarna är så tacksamma och berättar det. De tror också att tjänsten kan innebära att intresset för bokbussen kan öka och att bokbussen behåller sin låntagarkrets, vilket torde göra personalen positiv.

#### **5.4. Låntagarnas upplevelser av tjänsten**

Intrycket personalen har fått av låntagarnas upplevelse av tjänsten är positivt. De tror att låntagarna känner sig utvalda av att få tillgång till den här tjänsten och har hört från dem att det känns som julafton när det helt plötsligt kommer en bok med posten.

Ja men det är ju alltid en glad överraskning när man kommer ut till postlådan och så ser man att nu har jag ett paket från biblioteket. [---]  
Och dem [glada överraskningar] är det ju inte så gott om i dessa tider.<sup>79</sup>

I Lycksele tror personalen dessutom att de som använder tjänsten får en positiv bild av hela biblioteket, och att en låntagare som har nyttjat tjänsten fortsätter att använda huvudbiblioteket om denne flyttar närmare stan.

Till en början var emellertid låntagarna kritiska till den nya tjänsten man erbjuder vid biblioteken. Enligt personalen berodde det på att bokbussens låntagare är medvetna om den dåliga ekonomi kommunen tampas med, och att de inte ville vara

---

<sup>79</sup> Telefonintervju med låntagare, Lycksele 2005-03-22

till besvär och kosta pengar. Denna inställning försvann när man från bibliotekets sida förklarade att pengarna kom från projektet, och att tjänsten erbjuds för att nästa låntagare ska få boken fortare.

Många av de här låntagarna är ju lite äldre damer...och de tycker ju att...det får inte kosta något, de vill inte vara besvärliga. Och när man då förklarar att de nästan är mer besvärliga om vi inte får skicka...då går dom med på det.<sup>80</sup>

Eftersom låntagaren i Krokomböcker hemifrån sin dator kan se när böcker hon beställt kommit tillbaka till biblioteket, vet hon när hon ska börja vänta på påsen. De flesta andra låntagarna har inte den möjligheten, och för dem kommer alltid boken som en överraskning. Med vetskapen om att en bok finns på biblioteket kommer också förväntningarna på att den ska skickas till henne. Böcker som det är lång kö på har hon inte samma förväntning på att få eftersom det då är svårare att uppskatta när boken kommer att återlämnas till biblioteket. För att slippa gå och vänta på boken, är det därför bättre om hon reserverat en bok och står långt ner i kön. Hon blir gladast när det kommer en bok som hon inte gått och väntat på. Mest positivt överraskad blev hon när boken kom med posten första gången.

Jo men och då vart jag så himmelens överlycklig för det var en bok jag hade väntat på och så hade bokbussen just varit här och så hade den inte kommit in...och det var en sån här bok som skulle ha kommit in, fast den hade inte kommit in.<sup>81</sup>

Låntagaren i Lycksele går aldrig och väntar specifikt på en bok, inte så att hon tänker på och störs av det. Eftersom hon inte vet exakt när boken kan komma har hon heller inga förväntningar på att den ska komma. Hon litar på att biblioteket gör sitt bästa för att hon får den när det är hennes tur.

Jag vet ju aldrig när dom får in den där boken...och dom skickar ju den alltid så fort den kommer in och dom vet att jag står på tur och har

---

<sup>80</sup> Intervju med Karin Söderlund, Lycksele bibliotek 2005-03-16

<sup>81</sup> Telefonintervju med låntagare, Krokomböcker 2005-03-22

beställt, då skickar de ju den. Så jag menar det blir ju som aldrig att man direkt går och...står och hoppar jämfota och tänker kommer han aldrig? Utan man har fått lära sig att ha lite tålmod...för det är fler som läser än jag.<sup>82</sup>

Läntagaren i Krokombiblioteket har upplevt att böcker hon tycker borde skickas till henne inte gör det. Hon kan se att boken har kommit in till biblioteket på Internet men hon får den inte med posten ändå, även om det kan vara två veckor kvar till bussen kommer med den. Eftersom hon vet hur bra tjänsten normalt fungerar, reagerar hon när någonting inte går som det ska.

[...] det kan nog bli klick där ibland att...men jag vet inte riktigt vad som händer...men det är böcker som jag kanske har förväntat mig att jag skulle fått skickade och så har jag inte fått det. [---] Jag har sett att den har legat klar för avisering då, men den har kommit med bokbussen istället.<sup>83</sup>

Personalen vid de studerade biblioteken varit noga med att berätta för läntagarna att tjänsten är en del av ett projekt och att det bidrag man fått för att utföra den kommer att ta slut, och tror därför inte att mer än någon enstaka läntagare kommer att bli avsevärt besviken när den försvinner. De flesta ser tjänsten som en extra bonus, tror personalen, och kommer att finna sig i att den upphör även om de kanske kommer att önska att den skulle kunna fortsätta.

Ingen av läntagarna vill att biblioteket ska sluta erbjuda den här tjänsten, men poängterar att bokbussen är viktigare.

## **5.5. Personlig kontakt**

Tjänsten att skicka medier hem till läntagare fungerar bäst om personalen vet vilka de ger den till, speciellt när det gäller att göra avvägningar om en beställd bok ska skickas till en läntagare eller inte. Personalen upplever att de har god kontakt med läntagarna, det finns en större personkännedom i mindre enheter såsom bokbussen och filialer än på huvudbiblioteket, tror man. Hela tiden för biblioteket en dialog i

---

<sup>82</sup> Telefonintervju med läntagare, Lycksele 2005-03-22

<sup>83</sup> Telefonintervju med läntagare, Krokombiblioteket 2005-03-22

allmänna frågor om bokbussen som kan gälla om den blir inställd eller kommer tidigt. Om en tur av någon anledning blir inställd ringer personalen runt till låntagarna och berättar det, och frågar om de kan skicka några böcker.

Vid nyttjandet av tjänsten att få en bok hemskickad upplever låntagarna också en personlig kontakt från biblioteket. Ofta skickar personalen med en lapp i påsen där de skrivit en personlig hälsning och en uppmaning om att de ses på bokbussen. Även julkhälsningar skickas ibland till vissa låntagare i påsen.

Bibliotekens personal känner till sina låntagares önskemål i stor utsträckning. Om personalen kommer över en viss bok, kan det hända att de tänker på en speciell låntagare på bussen och tar med boken och visar upp den för personen. I Lycksele skickar man som jag tidigare nämnt inte ut en sådan bok till låntagaren oanmält, vilket man ibland gör i Krokoms om man vet att personen gick från bussen lite besviken över att han eller hon inte fick med sig så många böcker sist.

Om man vet att dom frågade efter något särskilt men kanske inte skrev ner det som ett önskemål utan pratade lite löst ut i luften, och så hittar jag böcker av samma författare eller...ja...böcker som liksom känns rätt då...då kan jag stoppa dem i ett kuvert och skicka också.<sup>84</sup>

Den kunskap bibliotekets personal har om specifika låntagares önskemål och smak är viktig också för låntagarna. Att personalen tar med andra böcker de tror att låntagaren tycker om i fall inte den beställda boken kommit in, uppskattas mycket. Personalens kunskap om detta ger också låntagaren möjlighet att få tips och råd om författare eller böcker som personalen tror de skulle tycka om. Dessutom uppskattas det av låntagarna att personalen verkar bry sig om dem genom att de känner till deras individuella egenskaper.

Personalen vid de studerade biblioteken ser ingen risk i att kontakten med låntagaren skulle försämrats av den här typen av tjänst, där så gott som ingen personlig interaktion alls behöver förekomma för att låntagaren ska kunna ta del av bibliotekets verksamhet. Däremot tror de att kontakten med låntagaren kan förstärkas genom en sådan här tjänst.

---

<sup>84</sup> Telefonintervju med Ingrid Nilsson, Krokoms bibliotek 2005-03-14

Ja, jag tror definitivt inte att det är någon som uppfattar det som opersonligt. Jag tror tvärtom att dom liksom ser framför sig vilka vi är och känner igen oss och vet att det här...ja det är, nu *har dom* tagit kontakt med *mig*. Att dom känner så liksom, som att...att dom känner sig snarast lite utvalda...det tror jag...och det är dom ju också.<sup>85</sup>

I Lycksele är inte personen som hanterar tjänsten alltid med på bokbussen och träffar inte användarna regelbundet. Hon upplever att den här tjänsten har gjort så att hon ges möjlighet till en kontakt som hon annars inte skulle ha haft alls.

Nej men egentligen så känns det på något sätt, för mig, som ju sitter här på marktjänststolen, så har jag ju bättre kontakt med dem...genom att jag liksom skickar små paket till vissa. Och ja, att man kanske oftare, något oftare ringer och beställer böcker. [--] Jag har inget ansikte på dom, men jag har en väldigt välbekant röst.<sup>86</sup>

I Krokoms tror bibliotekarien att den här tjänsten kan innebära att man stärker kontakten med låntagare som allt mer sällan använder bokbussen.

Låntagaren i Lycksele tycker inte att kontakten med personalen blivit sämre för att hon inte träffar bokbusspersonalen vid varje besök, hon pratar ofta med personalen i telefon när hon beställer böcker och är nöjd med den relationen. Låntagaren i Krokoms tycker inte heller att kontakten med personalen försämrats för henne personligen genom den här tjänsten, men hon tror att tjänsten i extrema fall kan leda till att den gör det. Det kan hända om låntagaren bara skulle använda Internet för att beställa böcker och aldrig besöka bokbussen. Detta ser hon emellertid inte som någon risk, eftersom hon tror att det är viktigt för en person som tycker om att läsa att träffa andra läsare.

## **5.6. Ersättning eller komplement till bokbussen**

Så länge vi har möjlighet att ha bokbussen kvar, så tror jag att både vi som personal och låntagarna föredrar det. Men om det, ve och fasa,

---

<sup>85</sup> Telefonintervju med Ingrid Nilsson, Krokoms bibliotek 2005-03-14

<sup>86</sup> Intervju med Karin Söderlund, Lycksele bibliotek 2005-03-16

skulle vara så att bokbussen inte skulle finnas kvar, så måste man ju utvidga den här typen av service, och mer marknadsföra det, på ett annat sätt.<sup>87</sup>

Citatet kommer från bibliotekarien i Lycksele, men ingen av respondenterna i den här studien vill att tjänsten ska ersätta bokbussen. Det finns enligt personalen ingen låntagare som bara använder tjänsten och inte bokbussen. De låntagare som får böcker hemskickade går fortfarande till bokbussen en gång i månaden i den mån de kan och lånar därifrån också. Det finns en medvetenhet bland låntagarna i studien att bokbussen kommer var fjärde vecka och man har vant sig vid att det är då man lånar böcker.

[...] men eljest så är vi ju som så van att det är endast de gånger som bokbussen har gått som vi lånar.<sup>88</sup>

Därför kan tjänsten ses av alla som ett komplement till bussen, en extratjänst som ger möjlighet att få en bok även om man inte haft möjlighet att låna någon annanstans ifrån.

Eftersom det har varit en begränsad verksamhet, tror personalen i Krokom att det skulle vara svårt rent praktiskt att ersätta bokbussen med det här. Det är en relativt liten del av den totala bokbussutlåningen som sker genom den här tjänsten; bussen lånar ut omkring 2000 böcker i månaden, under det här dryga året man erbjudit tjänsten har man skickat omkring 100 böcker.

Man tror från bibliotekets sida att låntagarna inte vill ersätta bokbussen med tjänsten, eftersom de som fått böcker hemskickade är personer som lånar och läser mycket och tycker om böcker. För dem räcker den inte med att beställa en bok, de vill ta i boken och bläddra i den. Att hålla i böckerna lyfts fram som viktigt hos låntagarna också. Det är inte bara en boktitel eller en författare som får låntagaren i Krokom att vilja läsa en bok, det kan vara någonting helt annat som hon upptäcker först när hon känner på och bläddrar i en bok. Det är viktigt att röra sig i miljöer där det finns fysiska böcker tycker hon, även om hon inte är ute efter att låna något. Då

---

<sup>87</sup> Intervju med Karin Söderlund, Lycksele bibliotek 2005-03-16

<sup>88</sup> Telefonintervju med låntagare, Lycksele 2005-03-22

kan hon ändå hitta något som intresserar henne men som hon inte visste om. Vid en beställning på bussen, Internet eller över telefonen måste hon veta vad hon vill ha för bok.

Ibland är det så konstiga saker som talar till en när man tar en bok...det behöver inte alls vara varken titel eller nåt annat, det kan ju vara en bild i som gör att man tar i boken...eller någonting annat.<sup>89</sup>

[...] det kan ju vara så att man bara vill titta igenom allting, det är inte säkert att man vill låna hem det.<sup>90</sup>

Dessutom menar alla respondenter att det sker ett socialt utbyte på bussen som man skulle missa om tjänsten ersatte den. Dels sker utbytet mellan en låntagare och personalen, men också mellan en låntagare och andra låntagare. Detta utbyte är viktigt, tycker låntagaren i Krokombus, eftersom det är lätt att hamna i ett fack där man bara läser böcker av en speciell typ. Genom att träffa andra läsare är det lättare att ta sig ur det där facket menar hon.

Jag tror att det kan bli farligt om det går över i att bli bara det här att det skickas. [---] Då blir det ju ens egna inskränkta värld bara...det är ju den lite grann som öppnas nytt i och med att man är på bokbussen och i och med att man är på biblioteket.<sup>91</sup>

Låntagaren i Lycksele är den respondent som är minst negativ till att bara använda tjänsten. Hon vill visserligen ha kvar bokbussen också, inte minst för andras skull, och hon tycker att man blir mer nyfiken genom att se böckerna än att bara beställa. Men trots det skulle hon kunna tänka sig att enbart använda den här tjänsten, eftersom hon under vissa perioder inte kan ta sig till bokbussen. Hon har vant sig vid att få sin kontakt med biblioteket när hon ringer dit, och hon pratar ofta en stund med bibliotekarien.

---

<sup>89</sup> Telefonintervju med låntagare, Krokombus 2005-03-22

<sup>90</sup> Ibid.

<sup>91</sup> Ibid.

Ja...varför inte...så länge jag kan ringa in och få det jag har önskat mig,  
så är det ju ingenting fel med det.<sup>92</sup>

Inget av biblioteken har ställt in bussturer och skickat istället, eller slutat åka till vissa byar och skickat istället, berättar personalen. Det är viktigt att den ena verksamheten inte utesluter den andra utan att tjänsten ses som ett komplement och en förlängning av bokbussen. Om tjänsten ändå skulle ersätta bussen tror man den skulle behöva utvecklas, utvidgas och också marknadsföras. Läntagaren i Krokom menar att om den här tjänsten skulle ersätta bussen, är det viktigt att det finns fler sökmöjligheter i katalogen och fylligare uppgifter. Men hon tror att det ändå inte skulle kunna göras bättre än att kunna gå in bland böckerna ibland och titta och känna.

### **5.7. Effekter av tjänsten**

Personalen på biblioteket i Lycksele tror att den enda effekt den här tjänsten kan ha haft på låntagarnas läsvanor är att de kanske hunnit läsa fler böcker eftersom de får tillgång till dem snabbare. I Krokom ser bibliotekarien en möjlighet att låntagaren genom tjänsten, så som de har använt den, läser en bok som han eller hon var intresserad av men som inte fanns på bokbussen och som de inte skulle anstränga sig ytterligare att få tag på. Om boken skulle komma i brevlådan efter några dagar, även om låntagaren inte gjort en formell beställning, skulle denne kanske läsa boken ändå.

Respondenten vid biblioteket i Krokom upplever en förändring bland personalen på såväl huvudbiblioteket som filialerna efter deltagandet i projektet. Personalen har blivit mer angelägen om att böcker inte bör stå på hyllan i onödan, projektet har ökat medvetenheten om detta anser hon. Hon ser också att tjänsten har hjälpt till att locka tillbaka låntagare som är på väg att sluta använda bussen. Vid ett tillfälle skedde det ett misstag med en kvinnas beställning på bokbussen. Beställningen försvann och kvinnan var mycket besviken och på väg bort från bokbussen som låntagare. Då använde man den här tjänsten som ett sätt att få tillbaka henne. Man fick tag på en av böckerna på en filial, skrev ett vänligt brev och

---

<sup>92</sup> Telefonintervju med låntagare, Lycksele 2005-03-22

skickade boken snabbt hem till henne i en påse. Nu har hon kommit tillbaka som låntagare också på bokbussen.

De tillfrågade låntagarna ser inte att tjänsten inneburit förändrade läsvanor, även om inte tjänsten fanns skulle de läsa lika mycket.

Jag skulle inte läsa mindre...men jag skulle få vänta längre på många böcker.<sup>93</sup>

Redan nu lånar de andra böcker på bussen i väntan på att den bok de beställt kommer, även om den genom den här tjänsten kan komma bara några dagar efter bussen besökt byn. De skulle inte heller besöka huvudbiblioteket eller bokbussen i annorlunda utsträckning, tror de.

---

<sup>93</sup> Telefonintervju med låntagare, Krokombok 2005-03-22

## 6. Analys

För att tolka och analysera den data som jag samlat in genom intervjuer, använder jag mig av de teorier jag redogjort för. (Se kapitel 4) Några av faktorerna som enligt tidigare forskningsresultat påverkar kundens upplevda tjänstekvalitet lyftes fram i begränsad utsträckning eller inte alls av respondenterna, och diskuteras därför bara delvis här.

Utgår man från synen att upplevd tjänstekvalitet är skillnaden mellan den tjänst en kund förväntar sig och den tjänst som kunden upplever, innebär upplevd tjänstekvalitet i det här fallet skillnaden mellan bokbusslångtagarens förväntningar på att en beställd bok ska skickas hem och hur själva utskicket upplevs. De två bokbusslångtagare jag varit i kontakt med, skiljer sig åt just när det gäller den förväntade tjänsten. Långtagaren i Krokom har genom sin personliga Internet-kod tillgång till information där hon ser sina beställda böckers lånestatus, vilket inte långtagaren i Lycksele har. Den sistnämnda har visserligen också hon tillgång till information om en beställd boks status, efter bokbussens besök då beställningen gjorts ringer hon till biblioteket eller blir uppringd för att få reda på hur många som står i kö. Detta gör hon dock direkt efter bokbussen varit i byn, vilket innebär att hon bara en gång får information om en boks lånestatus. Är det många i kö på boken följer hon inte bokens väg genom kön med flera telefonsamtal. Ett tänkbart resultat av detta som min studie visar är att långtagaren i Krokom därför ges möjlighet till andra förväntningar på tjänsten än långtagaren i Lycksele. Hon kan se när en beställd bok finns tillgänglig på biblioteket och därmed också när den kan

skickas ut till henne vilket gör att den upplevda tjänstekvaliteten kan försämrans när något går fel och boken inte skickas ut. Detta upplever inte låntagaren i Lycksele på samma sätt eftersom hon inte utnyttjar tillgången till samma information. Hon har lägre förväntningar på tjänsten vilket också betyder att det är lättare för henne att uppleva hög tjänstekvalitet. För låntagaren i Krokombiblioteket håller tjänsten med utskick i större utsträckning på att bli en inlärd tjänst, hon blir snabbare otålig när boken dröjer.

Tjänsten att skicka hem medier till bokbusslångtagare har en *teknisk* och en *funktionell* kvalitetsdimension. Den *tekniska*, vad låntagaren får, är den fysiska påsen med en bok i och eventuella personliga hälsningar från bibliotekarierna. Denna dimension tror jag i det här fallet är mer frikopplad från tjänsteföretaget, alltså biblioteket, än vid andra tjänster. Intervjuerna med låntagarna som nyttjat tjänsten visar inga tecken på att bilden av biblioteket som helhet påverkas negativt för att låntagaren upplever att det är en dålig bok. Detta kan jämföras med den *tekniska* dimensionen i exemplet med bilverkstaden ovan. Om denna dimension inte ger ett tillfredsställande resultat, anser jag att detta har större betydelse för kundens upplevda tjänstekvalitet. Grönroos menar att den enda av de tio determinanter för tjänstekvalitet som Parasuraman m.fl. introducerat som hör till den *tekniska* kvalitetsdimensionen är **sakkunskap**. Min studie visar att bibliotekets personal kopplar samman denna dimension med **förståelse**, som är en *funktionell* kvalitetsdimension enligt Grönroos. Detta är ytterligare en indikation på att den *tekniska* dimensionen i enlighet med hans uppfattning är av underordnad betydelse för upplevd tjänstekvalitet.

Den *funktionella* kvalitetsdimensionen spelar större roll för att låntagarna ska uppleva hög tjänstekvalitet. I denna ingår hela kedjan av händelser, *sanningens ögonblick*, från det att låntagaren önskar låna en bok som inte finns med på bokbussen till det att den utskickade boken återlämnas. De av Parasuramans m.fl. determinanter för tjänstekvalitet som är av *funktionell* karaktär och som går att urskilja av intervjuerna med låntagarna i min studie är:

? **Pålitlighet**: Att biblioteket hanterar beställningarna korrekt, så att låntagaren får behålla sin plats i kön.

- ? **Reaktionssnabbhet:** Att biblioteket hanterar beställningen fort, och att boken skickas ut så fort den har kommit in.
- ? **Tillgänglighet:** Att tjänsten inte är beroende av tid och plats som andra av bibliotekets tjänster är, exempelvis bokbussen.
- ? **Bemötande:** Personalens bemötande vid beställning, oavsett om den görs på bokbussen, över telefon eller på Internet. Att personalen verkar positiv till att utföra tjänsten. Även personalens bemötande när boken har nått låntagaren genom de personliga hälsningarna. Detta hänger samman med nästa punkt.
- ? **Påtaglighet:** Förutom den fysiska boken och påsen den skickats i innefattar denna dimension också eventuella hälsningar från personalen och medföljande remsor med information om att många köar på boken, båda dessa påtagliga element uppskattas av låntagarna. Hit hör också övriga läsare som står före och efter låntagaren i kön på en bok.
- ? **Kommunikation** Att biblioteket för en dialog med låntagarna om kötider, samt i fallet med låntagaren i Krokombokbussen att det finns en fungerande kommunikation mellan bibliotek och låntagare om när en bok skickas. Detta för att undvika att det sker ett utskick i samband med att låntagaren planerar att besöka huvudbiblioteket.
- ? **Tillförlitlighet** Att låntagarna litar på att bibliotekets personal gör vad de kan för att se till att låntagaren får sin beställda bok, och så sätter dennes bästa i första hand.
- ? **Förståelse:** Att bibliotekets personal känner till vilken typ av böcker som enskilda låntagare tycker om. Bibliotekarien i Krokombokbussen använder denna determinant i tjänsten genom att ibland skicka ut böcker som inte beställts formellt men som hon tror skulle passa låntagaren. På båda biblioteken är detta en determinant som annars främst kopplas till bokbussen i stort, då man anpassar beståndet efter vilken tur som körs. För låntagarna märks personalens förståelse exempelvis genom tips och råd om böcker.
- ? **Säkerhet** Att låntagarens uppgifter hanteras konfidentiellt. Genom tjänsten uppnås en högre integritet än vanligtvis annars eftersom det bara, förutom låntagarna själva, är den bibliotekarie som skickar ut boken som vet vilken bok

som skickas till vilken låntagare. Denna determinant lyfts inte fram som viktig för låntagarna i min studie.

De låntagare som ingår i min studie lyfter i intervjuerna framförallt fram fem av dessa faktorer som kan sägas påverka deras upplevda tjänstekvalitet positivt. Den första är att de genom den här tjänsten kan nyttja biblioteket även om de bor långt från huvudbiblioteket och filialer och inte har möjlighet att använda bokbussen varje gång den kommer, dvs. **tillgänglighet**. Den andra är att de känner engagemang från personalen på biblioteket, att de gör sitt bästa, dvs. **tillförlitlighet**. Den tredje är att de kan lita på att boken skickas ut till dem när det är deras tur att få den, att de inte längre hamnar efter i kön på populära böcker, dvs. **pålitlighet**. Denna faktor hänger ihop med den fjärde, som är att beställningar hanteras fort och att boken skickas ut till låntagaren så fort den kommer in till biblioteket, dvs. **reaktionssnabbhet**. Den sista av kvalitetsdimensionerna som har central betydelse för låntagarnas upplevda tjänstekvalitet är **förståelse**, att de känner att bibliotekspersonalen känner till deras önskemål och kan ge tips och råd om böcker. Med denna kunskap kan personalen också anpassa bokbussens bestånd och i ett av fallen tjänsten med utskicken.

En kunds *upplevda kontroll*, som enligt Grönroos är viktig för den upplevda tjänstekvaliteten, har på ett sätt motsatt effekt i den studerade tjänsten. Betydelsen av *upplevd kontroll* tonas ner av låntagaren i Lycksele, det gör ingenting att hon inte vet när en bok ska komma med posten. Hon vet inte när den kommer in till biblioteket och hon litar på att personalen gör sitt bästa för att hon ska få den när det är hennes tur. Låntagaren i Krokom har tillgång till information hela tiden genom Internet, vilket ger henne högre grad av *upplevd kontroll*. Men för henne är detta inte alltid positivt eftersom hon därmed kan upptäcka eventuella misstag med att boken inte skickas ut direkt när den kommit in till biblioteket. *Upplevd kontroll* innebär i den här tjänsten att låntagarens förväntningar höjs, och så också att *toleranszonen* blir mindre och det är svårare att nå hög upplevd tjänstekvalitet. *Toleranszonen* för låntagarna verkar annars vara bred, vilket kan påverkas av att de vid långa köer inte vet exakt när boken kommer att återlämnas och därmed inte kan ha förväntningar så långt i förväg på när boken kommer skickas ut. Kettners studie visade att låntagare har låga förväntningar på bibliotekets tjänster vilket kan ses som

att de har en bred *toleranszon*. Denna attityd mötte jag till viss del också i mina intervjuer med låntagarna, så länge personalen gör så gott de kan är de nöjda.

Jag har i studien kunnat identifiera några av de gap som enligt litteraturen har betydelse för en kunds upplevda tjänstekvalitet. (Se kapitel 4.4.1.) Av de fyra gap som enligt teorin påverkar det femte är gap ett (mellan företagets uppfattning av vad kunden förväntar sig av en tjänst och vad kunden faktiskt förväntar sig) och gap fyra (mellan den externa information företaget tillhandahåller till kunden och leveransen av tjänsten) framförallt applicerbara på min studie.

Personalen lyfter fram de förkortade väntetiderna på böcker, att det går fort att få den beställda boken, som det viktigaste för låntagarna medan låntagarna själva i större grad prioriterar att själva hanteringen av beställningen sker så fort som möjligt och att personalen gör så gott de kan. Personalen har dock rätt i sin uppfattning om att låntagarna genom tjänsten känner sig utvalda och därför uppskattar tjänsten. Det finns alltså en skillnad mellan vad bibliotekets personal uppfattar att låntagarna förväntar sig och det dessa faktiskt förväntar sig. Denna skillnad gäller därmed också för hur bibliotekspersonal respektive låntagare definierar begreppet "service", i alla fall hur de värderar betydelsen av de element som innefattas i begreppet.

Skillnaden mellan bibliotekets externa information till låntagarna och leveransen av tjänsten är intressant, eftersom ingen sådan information eller marknadsföring har ägt rum. Detta är alltså kanske inte ett direkt gap, men det har utan tvekan påverkat låntagarnas upplevda tjänstekvalitet. På grund av att låntagarna inte visste något om tjänsten innan de fick den, hade de heller inga förväntningar på den vilket ledde till att båda låntagarna i studien i alla fall första gången blev glatt överraskade. Ser man tjänstekvalitet som en generell attityd som grundar sig i positiva situationer (att tillfredsställelse i specifika situationer leder till tjänstekvalitet), har alltså bristen på marknadsföring påverkat den upplevda tjänstekvaliteten positivt. Låntagarna hade inga förväntningar på att den beställda boken skulle komma tidigare än nästa bokbusstur. När den då kom med posten höjdes den upplevda tjänstekvaliteten eftersom tjänsten översteg förväntningarna.

## 7. Slutsatser

Efter en tillbakablick till uppsatsens syfte och problemformulering, sammanfattar jag här de resultat som min studie gett och som jag diskuterat i föregående kapitel i några slutsatser. Dessa slutsatser illustreras sedan i en modell över låntagarnas upplevda tjänstekvalitet vid användandet av bibliotekets tjänst att skicka hem medier till bokbusslåntagare.

Syftet med den här studien var att nå förståelse för hur kvalitet i en tjänstesituation kan upplevas av den som nyttjar tjänsten. Genom intervjuer med bibliotekspersonal och med låntagare som fått böcker hemskickade med post och en genomgång av teorier som behandlar upplevd tjänstekvalitet, anser jag att jag fått en god förståelse för detta.

Min problemformulering löd:

*Vad påverkar låntagares upplevelse av tjänstekvalitet vid nyttjande av en av bibliotekets tjänster?*

Min studie visar att det finns flera faktorer som påverkar låntagarnas upplevda tjänstekvalitet i tjänsten att få medier hemskickade med post. Några faktorer framträder mer än andra, låntagarna i den här studien är överens om vilka av dessa som är viktigast för hög upplevd tjänstekvalitet. De bibliotekarier som ingår i studien är också de samstämmiga i vad de tror påverkar låntagarnas upplevelse av kvalitet, men deras tyngdpunkt skiljer sig till viss del från låntagarnas.

Dessutom ställde jag några ytterligare frågor:

*Vad innefattar begreppet upplevd tjänstekvalitet?*

Tjänstekvalitet kan beskrivas som skillnaden mellan vad en kund förväntar sig av en tjänst och den tjänst som personen faktiskt upplever. I det här fallet innefattar begreppet skillnaden mellan vad en bokbusslångtagare förväntar sig av bibliotekets tjänst att skicka medier hem med post, och den faktiska upplevelsen av tjänsten. Förväntningar och upplevelser påverkas av olika faktorer.

*Hur kan upplevd tjänstekvalitet studeras och mätas?*

Studier visar att människor definierar kvalitet på en viss tjänst enligt ett antal kvalitetsdimensioner. Genom att jämföra den förväntade tjänsten med den upplevda tjänsten enligt dessa kvalitetsdimensioner kan man få ett mått på upplevd tjänstekvalitet. Ett verktyg som används för att mäta upplevd tjänstekvalitet på det här sättet är SERVQUAL.

*Hur kan upplevd tjänstekvalitet studeras utifrån ett biblioteksperspektiv?*

Eftersom det finns kvalitetsdimensioner gemensamma för flera tjänsteområden som påverkar kunders upplevda tjänstekvalitet, menar forskarna som konstruerat SERVQUAL att verktyget kan användas inom olika typer av tjänster. Mätningar av upplevd tjänstekvalitet vid bibliotek har genomförts med hjälp av SERVQUAL. I många fall har verktyget modifierats något för att bättre lämpa sig för bibliotekets tjänster, men forskare som genomfört studier med SERVQUAL på bibliotek menar ändå att verktyget går att applicera också på bibliotekets verksamhet. Ett mätverktyg som anpassats speciellt till bibliotekets verksamhet är LibQUAL+™, vilket bygger på en liknande mätmetod som SERVQUAL.

Mina resultat kan sammanfattas i följande slutsatser:

**Den tekniska kvalitetsdimensionen är av underordnad betydelse för låntagarna som använt tjänsten att få medier hemskickade med post.**

De determinanter som påverkar låntagarnas upplevelse av tjänsten går alla att koppla till den funktionella kvalitetsdimensionen. Låntagarna lyfte inte fram någon faktor som direkt hör till en teknisk dimension i intervjuerna. Den determinant som enligt Grönroos kan kopplas till den tekniska kvalitetsdimensionen är sakkunskap, vilken i intervjuerna med personalen lyftes fram som förståelse för låntagaren.

**De kvalitetsdeterminanter som framförallt påverkar låntagarnas upplevda tjänstekvalitet är tillgänglighet, tillförlitlighet, pålitlighet, reaktionssnabbhet och förståelse.**

Determinanter reaktionssnabbhet framträder i intervjuerna på två sätt. Dels handlar det om att beställningen av en bok ska hanteras så fort som möjligt av personalen, dels att den beställda boken ska nå låntagaren så fort som möjligt.

**Låntagarnas förväntningar på tjänsten påverkas av:**

✍ **Tillgång till information om en beställd boks lånestatus, vilket höjer förväntningarna.**

Låntagaren i Krokombok har genom sin Internet-kod möjlighet att på egen hand följa bokens utveckling, och ser därför om en bok hon beställt har återlämnats till biblioteket och borde skickas till henne.

✍ **Tillgång till information om en beställd boks status ger låntagare upplevd kontroll, vilket höjer förväntningarna.**

Låntagaren i Krokombok har genom sin Internet-kod upplevd kontroll över tjänstesituationen. Detta leder till att hennes förväntningar på tjänsten höjs.

✍ **Brist på marknadsföring av tjänsten, vilket sänker förväntningarna.**

Marknadsföring är något som påverkar förväntningarna en kund har på ett företags tjänster. Biblioteken i min studie har medvetet valt att inte informera

eller göra reklam för tjänsten, vilket innebär att låntagarna då de fick tjänsten inte hade några förväntningar på att den skulle erbjudas eller hur den skulle fungera. Därmed översteg tjänsten låntagarnas förväntningar.

#### ✍ **Tjänsten har blivit inlärd, vilket höjer förväntningarna.**

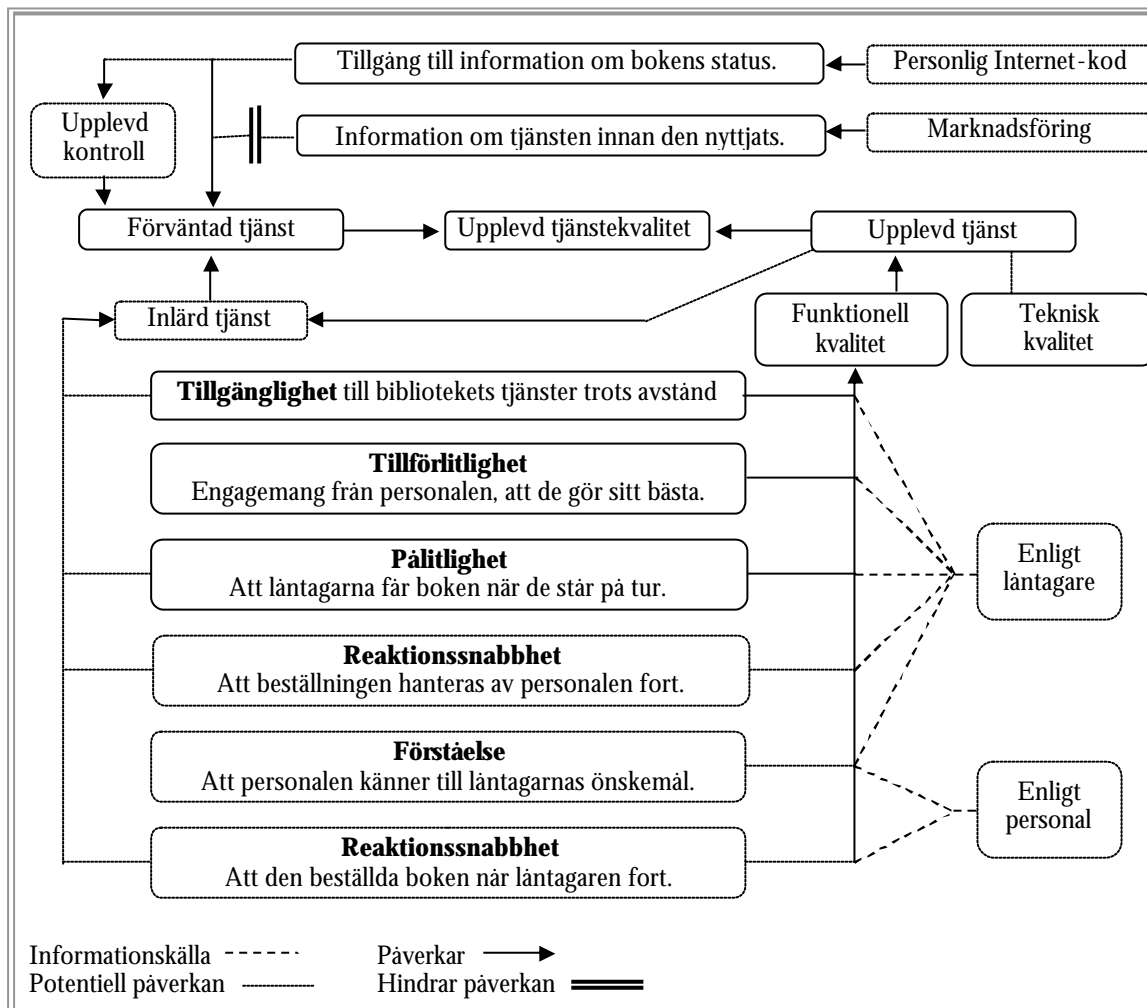
Att en tjänst blivit inlärd är en följd av att:

- ? låntagaren normalt får boken när denne står på tur
- ? låntagaren upplever att beställningen hanteras fort
- ? låntagaren får den beställda boken snabbare än tidigare
- ? låntagaren har ökad tillgång till bibliotekets verksamhet, avstånd och öppettider påverkar inte

#### **Det finns en skillnad mellan låntagarnas och bibliotekspersonalens uppfattning om vad som är viktigast för att den upplevda tjänstekvaliteten ska påverkas positivt.**

Den intervjuade personalen vid de studerade biblioteken lyfter fram förståelse för låntagarnas önskemål och den dimension av reaktionssnabbhet som innebär att låntagaren får sin beställda bok fort, som det viktigaste för låntagarnas upplevelse av tjänsten vilket bidrar till den upplevda tjänstekvaliteten. Låntagarna däremot, betonar förutom förståelse istället tillgängligheten till biblioteket trots fysiska avstånd, att personalen gör sitt bästa, att låntagaren får sin beställda bok när det är dennes tur, samt att beställningen hanteras fort av personalen som det viktigaste för den upplevda tjänsten.

Dessa slutsatser kan illustreras i en egen modell över låntagares upplevda tjänstekvalitet i den studerade tjänsten:



## 8. Slutord

Arbetet med den här studien har väckt tankar hos mig som jag i följande kapitel delar med mig av. Några tankar kan också ses som förslag på vidare forskning inom området.

Den här studien är genomförd med en teoretisk referensram som till stora ligger utanför det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet. Genom att använda mig av teorier som normalt främst hör hemma inom företagsekonomi, har jag fört in tvärvetenskapliga inslag och därmed ett annat perspektiv i min studie. Detta hoppas jag gett läsaren möjlighet till ökad förståelse för det som studerats. Svårigheterna har, förutom att jag tvingats sätta mig in i en helt ny vetenskaplig disciplin, legat i att överföra begrepp från ett företagsekonomiskt tankesätt till bibliotekets verksamhet.

En av bibliotekets uppgifter är att främja intresse för läsning och litteratur.<sup>94</sup> En tjänst som den här, att skicka medier hem till bokbusslantagare, främjar inte läsning och intresse på samma sätt som ett bibliotek eller en bokbuss anser jag. Därför håller jag med respondenterna i den här studien om att tjänsten fungerar bäst som ett komplement, inte som en ersättning för bokbussen. När låntagaren använder den här tjänsten måste denne veta vad han eller hon är ute efter, som en av låntagarna i studien påpekar får hon inte på samma sätt nya idéer till läsning som

---

<sup>94</sup> I bibliotekslagen (1996:1596) 2§ står det att: "Till främjande av intresse för läsning och litteratur, information, upplysning och utbildning samt kulturell verksamhet i övrigt skall alla medborgare ha tillgång till ett folkbibliotek".

på bokbussen där det finns flera böcker. En sådan här tjänst kan stilla ett redan befintligt intresse för läsning i specifika situationer då låntagaren vet vilken bok de vill läsa, men inte skapa detta intresse.

De låntagare som ingår i den här studien har använt den aktuella tjänsten. Det är deras upplevda tjänstekvalitet som varit central för mig. En liknande studie skulle också kunna göras bland de lokala låntagarna på respektive huvudbibliotek. Om bokbussen och biblioteket har samma bokbestånd flödar böckerna fritt däremellan, vilket torde innebära att de låntagare som använder huvudbiblioteket också kan ha märkt av den här tjänsten, mer indirekt. Tjänsten att skicka medier hem till bokbusslåntagare kan haft en effekt även på deras upplevda tjänstekvalitet.

Vid flera folkbibliotek i Sverige finns så kallade "snabblån", eller "expresslån", som innebär att nya populära böcker har kortare lånetid för att öka rotationen så fler får möjlighet att läsa dem. De böcker som skickats till låntagare genom den här tjänsten är också oftast nya, populära böcker. Skulle tjänsten att skicka hem medier till låntagare fungera åt andra hållet också, så att låntagarna skickar tillbaka boken till biblioteket kanske det skulle gå att anpassa lånetiden efter böckernas popularitet även på bokbussen.

Min studie har utgått från att den tjänstekvalitet som låntagarna upplever grundas i dimensioner som i störst utsträckning har att göra med biblioteket. Man skulle kunna vända på perspektivet också, och tänka sig att det är låntagarna som har nyttjat den här tjänsten som påverkar tjänstekvaliteten, genom att se de tio determinanterna för tjänstekvalitet som dimensioner hos låntagarna. Reaktionssnabbhet skulle då exempelvis innebära att användarna läser en bok som skickats ut snabbt, pålitlighet att användarna läser ut boken och återlämnar den på avtalad tid etc. Alla determinanter går dock kanske inte att applicera på detta sätt. Att vända på perspektivet på det sättet skulle kunna leda till en ytterligare förståelse för upplevd tjänstekvalitet och i vilken grad de själva kan bidra till denna. Jag fann i min studie stöd för att låntagarna medvetet försöker bidra till ökad tjänstekvalitet, genom den mentalitet som jag upplevde fanns hos dem. Utan direkta krav från biblioteket prioriterar de att läsa böckerna som skickas hem och lämna tillbaka dem fort, av hänsyn till andra låntagare. Jag är tveksam om denna mentalitet finns hos andra tjänster, då jag tror att man i större utsträckning nyttjar hela perioden man

betalat för eller har rätt till. Kanske handlar det om att man inte på samma sätt direkt betalar för att använda bibliotekets tjänster, kanske beror det på något annat. Det får framtida studier utvisa.

# Källförteckning

## Tryckta källor:

Alopaeus, Eva *Uppfattningar om kvalitet på medicinska bibliotek*, Bibliotekshögskolan, Borås 1997 Refererar: Johannsen, Carl Gustav. Föreläsning "Quality management and performance measurement" Köpenhamn 1995

Bibliotekslag (1996:1596)

Buzzell R.D. & Gale, B. T. *The PIMS Principle: Linking Strategy to Performance*, The Free Press, New York 1987

Cook, Colleen & Thompson, Bruce "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality", *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 26, nr. 4:2000

Cook, Colleen, Heath, Fred, Thompson, Bruce "'Zones of Tolerance' in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study", *portal: Libraries and the Academy*, vol. 3, nr. 1:2003

Cronin, J. Joseph & Taylor, Steven A. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, vol. 56, July 1992

Edwards, Susan & Browne, Mairéad "Quality in Information Services: Do users and librarians differ in their expectations?", *Library and Information Science Research* vol. 17, nr 2:1995

Hernon, Peter & Whitman, John R. *Delivering satisfaction and Service Quality: a customer-based approach for libraries*, ALA, Chicago 2001

- Jacobsen, Dag Ingvar *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*, Studentlitteratur, Lund 2002
- Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn, *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*, Studentlitteratur, Lund 1997
- Johansson-Lindfors, Maj-Britt *Att utveckla kunskap: Om metodologiska och andra vägval vid samhällsvetenskaplig kunskapsbildning*, Studentlitteratur, Lund 1993
- Kettner, Helena *Förväntad och upplevd kvalitet på bibliotek*, Institutet för högre kommunikations- och reklamutbildning, Stockholm 1996
- Kettner, Helena "Kvalitetsarbete på bibliotek 1: Är bibliotek kund- eller produktorienterade?", *DIK forum*, nr. 5:1997 (1997a)
- Kettner, Helena "Kvalitetsarbete på bibliotek 2: Statens psykologisk-pedagogiska bibliotek ur ett kundperspektiv", *DIK forum*, nr.8:1997 (1997b)
- Merriam, Sharan B. *Fallstudien som forskningsmetod*, Studentlitteratur, Lund 1994
- Nitecki, Danuta "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries", *The Journal of Academic Librarianship*, May 1996
- Grönroos, Christian *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Svenska Handelshögskolan, Helsingfors 1982
- Grönroos, Christian *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*, Lexington Books, Massachusetts 1990
- Grönroos, Christian *Service Management: Ledning, Strategi och Marknadsföring i Servicekonkurrens*, Institutet för säljträning och ledarutveckling, Göteborg 1992
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. "A conceptual model of Service Quality and its implications for future research", *Journal of Marketing* vol. 49, Fall 1985
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, vol. 64, Spring 1988
- Parasuraman, A., Berry, L. L., Zeithaml, V.A. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing* vol. 67, nr. 4, Winter 1991
- Rødland, Hilde, Skotheim Brit, Aars-Nicolaysen Rita, *Brukeren i sentrum: hvordan kan bibliotek bruke SERVQUAL for å måle servicekvalitet*, Riksbibliotekstjenesten, Oslo 1999

Swan, John E. & Combs, Linda Jones "Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept", *Journal of Marketing* vol.70, April 1976

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., Parasuraman, A. "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing* vol. 52, April 1988

Zeithaml, V. A. & Parasuraman, A. *Service Quality*, Cambridge, Massachusetts 2004

### **Otryckta källor:**

Informationsblad till deltagande bibliotek i BIN -projektets försöksverksamhet.

Projektbeskrivning, BIN-projektet, <http://www.ylb.se/bin/sammanfattning.pdf>

Telefonintervju med Ingrid Nilsson, Krokoms bibliotek 2005-03-14

Intervju med Karin Söderlund, Lycksele bibliotek 2005-03-16

Telefonintervju med låntagare, Lycksele 2005-03-22

Telefonintervju med låntagare, Krokoms 2005-03-22

## BILAGA 1

### TIO DETERMINANTER FÖR TJÄNSTEKVALITET.

- ? **Pålitlighet** (reliability)
  - Att vara konsekvent tillförlitlig.
  - Att utförandet görs korrekt första gången.
  - Att eventuell fakturering ska fungera.
  - Att arkiv är korrekta.
  - Att tjänsten utförs på avtalad tid.
- ? **Reaktionssnabbhet** (responsiveness)
  - Att de anställda är villiga att utföra tjänsten.
  - Att tjänsten tillhandahålls i rätt tid.
  - Att skriftliga överenskommelser och bekräftelser skickas på en gång.
  - Att personal återkommer till kunden snabbt.
  - Att tjänsten tillhandahålls snabbt, att exempelvis möten bokas snabbt.
- ? **Sakkunskap** (competence)
  - Att de som utför tjänsten har den kompetens som krävs.
  - Att kontaktpersonalen har den kompetens som krävs.
  - Att organisationen är kapabel till forskning.
- ? **Tillgänglighet** (access)
  - Att det är lätt att komma i kontakt med företaget.
  - Att det inte är långa väntetider för att få tjänsten.
  - Att företaget har lämpliga öppettider.
  - Att företaget har lämplig placering av betjäningsställen.
- ? **Bemötande** (courtesy)
  - Att kontaktpersonalen visar artighet, omtanke och respekt.
  - Att kundens egendom behandlas med omtanke.
  - Att kontaktpersonalen genom sin fysiska uppsyn ger ett helt och rent intryck.
- ? **Kommunikation** (communication)
  - Att kunderna hålls informerade på ett språk de förstår.
  - Att anpassa språket när företaget informerar om tjänsten och hur mycket den kostar.
  - Att företaget lyssnar på kunden.
  - Att företaget försäkrar kunden om att dennes problem kommer att tas om hand.
- ? **Tillförlitlighet** (credibility)
  - Att kundens bästa sätts i första hand.
  - Att företaget inger trovärdighet och ärlighet.
- ? **Säkerhet** (security)
  - Att tjänsten är fri från såväl fysisk som finansiell fara, risk och tvivel.
  - Att kundens handlingar behandlas konfidentiellt.
- ? **Förståelse** (understanding / knowing the customer)
  - Att företaget anstränger sig för att förstå kundens behov.
  - Att företaget lär sig kunders speciella önskemål och att stamkunder känns igen.
  - Att företaget ger kunden personlig uppmärksamhet.
- ? **Påtaglighet** (tangibles)
  - De fysiska element som är kopplade till tjänsten; lokaler, utrustning, personal, andra kunder.
  - De fysiska uttryck som tillhandahålls genom tjänsten, exempelvis medlemskort.

Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985

## **BILAGA 2**

### **INTERVJUMALL, BIBLIOTEKSPERSONAL.**

#### Bakgrund:

Hur kommer det sig att biblioteket deltar i det här delprojektet?

När startades arbetet med projektet?

Hur arbetade man med bokbussen innan projektet startade? Om man på biblioteket skickat medier även tidigare, hur arbetade man innan det?)

Vilket upplever du är syftet med projektet? (Ersätta / komplettera bokbussen?) Vad kan det innebära för utvecklingen av bokbussen?

#### Projektet i siffror:

Hur många av bibliotekets personal har någon gång arbetat med tjänsten?

Vilken omfattning har det varit på tjänsten, hur mycket har den nyttjats? (Antal skickade medier)

Hur många låntagare har använt tjänsten?

#### Det praktiska arbetet:

Finns det något gemensamt hos dessa låntagare, ex. geografi, eller är det val av böcker som avgjort?

Kan du beskriva den kedja av moment som det praktiska arbetet inneburit? (Från det att låntagaren velat ha en bok, till dess att den återlämnas till biblioteket.)

Internet? Hur många låntagare tror ni har tillgång? Kan tjänsten nyttjas via Internet?

Har tillhandahållandet av den här tjänsten krävt andra resurser än tidigare? Fler? Vilka?

Har tillhandahållandet av den här tjänsten krävt merarbete från bibliotekets sida? Vilket? Hur har detta (eventuella) merarbete upplevts av personalen?

Hur har man på biblioteket introducerat låntagarna till tjänsten?

Har man på biblioteket på något sätt marknadsfört tjänsten? Hur?

Har det funnits funderingar eller problem under arbetets gång? Hur har man i så fall hanterat dessa?

### Uppfattning om låntagarens upplevelse:

Vilket, upplever du, är intrycket av låntagarnas upplevelser av tjänsten?

Tror du att den här tjänsten kan påverka låntagarnas läsvanor? Hur? Vilka tecken har ni sett på det?

Vad tycker du att låntagarna vinner på att nyttja den här tjänsten?

Vad tror du låntagarna tycker sig vinna med att nyttja tjänsten?

Hur skulle en sådan här tjänst fungera idealt? På vilka sätt stämmer eller skiljer sig projektet från den åsikten?

Upplever du att låntagarens önskemål har förändrats sedan tjänsten blev tillgänglig?

### Pålitlighet:

Har fel eller misstag kopplade till tjänsten inträffat någon gång? Hur hanterade man i så fall dessa?

Finns det någon (officiell eller inofficiell) tidsram inom vilken tjänsten ska tillhandahållas?

### Reaktionssnabbhet:

Är det viktigt för biblioteket att tjänsten tillhandahålls snabbt? Hur arbetar man i så fall för att uppnå det?

Har ni den informationstillgången som ni behöver för att kunna serva låntagaren på plats?

### Tillförsikt:

Krävs det någon särskild kunskap för att tillhandahålla tjänsten? Ställs det exempelvis någon särskild typ av frågor bland användarna?

### Empati:

Har tjänsten inneburit att fler låntagare kommit i kontakt med bokbussen, att nya låntagare tillkommit?

Känner ni till era "stamkunder", deras läsvanor, önskemål o.s.v.? Använder ni den kunskapen? Hur? Risk för att ni missar kunskap om låntagarna? (om kommunikationen enbart sker ex. genom brev t.o.m. till annan personal)

### Påtaglighet:

Hur tror du att "det rumslösa biblioteket" upplevs av låntagaren? Faror / möjligheter?

Hur kan man göra tjänsten mer påtaglig för låntagaren?

## **BILAGA 3**

### **INTERVJUMALL, LÅNTAGARE.**

#### Service-begreppet allmänt, biblioteksverksamhet:

Service: fysisk utrustning m.m., tillförlitlighet, tidsaspekt, personalaspekt, förståelse för dig.

Vad tycker du är `god service´ i bibliotekets verksamhet?

Kan du beskriva din bild av ett idealt bibliotek? Vilken service ska ges där, tycker du?

Kan du beskriva din bild av en ideal bokbuss? Vilken service ska ges där, tycker du?

Vad tycker du är det viktigaste  
på biblioteket  
på bokbussen  
med tjänsten  
för att känna att du får god service?

#### Din användning av bokbusstjänsten:

Hur länge har du lånat böcker från bokbussen?

Hur ofta lånar du böcker från bokbussen?

Hur ofta kommer bokbussen till din by? Stannar den nära där du bor?

Brukar du låna fler än en bok i taget från bokbussen?

Använder du huvudbiblioteket också?

Hur många böcker ungefär har du fått skickade till dig under det här projektet?

#### Tjänsten i praktiken:

Hur fungerade det innan, om du ville ha en bok som inte fanns inne?

Hur kommunicerar du med biblioteket när du vill beställa en bok? Är du nöjd med det, eller skulle du vilja ha fler/färre/andra möjligheter?

Vilka moment består tjänsten av, hur tror du det sköts på biblioteket? Från det att du beställer en bok till du lämnar tillbaka den?

Kan du låna en bok du fått hemskickad under hela lånetiden (4 veckor)?

Har det hänt att du inte har läst böcker som du fått hem? Vad beror i så fall det på?

Din upplevelse av tjänsten:

Hur upplever du tjänsten?

Vad, upplever du, är så bra med den här tjänsten?

Finns det något som du tycker skulle kunna bli bättre? Hur?

Ur bibliotekets perspektiv:

Varför tror du att biblioteket har provat den här tjänsten?

Vad tror du biblioteket tycker att du vinner på tjänsten?

Vad tror du biblioteket tycker skulle kunna bli bättre med tjänsten?

Läsvanor:

Om inte tjänsten funnits, tror du att du:

skulle läsa mer / mindre biblioteksböcker?

skulle läsa mer / mindre andra böcker?

skulle besöka bussen mer / mindre?

skulle besökt huvudbiblioteket mer / mindre?

Lånade du en annan bok under tiden tidigare, om inte boken du ville ha fanns inne?  
Gör du det fortfarande, även om du beställer den?

Förväntningar:

Innan du fick tjänsten första gången, var du då helt klar över vad den innebar? Hur introducerades den?

Hur ser du på den här tjänsten i jämförelse med en annan tjänst där du beställer något och får det hemskickat, exempelvis från ett postorder företag? (Ex. tid, rätt vara, personal)

Ersättning / komplement:

Skulle du kunna tänka dig att få alla biblioteksböcker hemskickade? Varför / varför inte?

Reaktionssnabbhet:

Är det viktigt för dig att du får en bok som du har beställt fort?

Har du någon gång känt dig stressad över att du måste skynda dig tillbaka med boken? Vad är det som gör att du känner så?

Varför tror du det är viktigt att böckerna lämnas tillbaka fort?

Vet du om hur lång tid det kommer ta för att få tjänsten? Är det viktigt för dig att veta det?

Hur länge har du fått vänta på en bok? Kortaste tiden / Längsta tiden?

Hur länge väntar du på en bok, händer det att du skaffar den på annat sätt?

När tjänsten upphör, och kötiderna kanske blir längre, kommer du att köpa boken själv då?

Hur upplever du tiden mellan en förfrågan och beskedet?

#### Pålitlighet:

Har du varit med om att det har blivit något fel någon gång som är kopplat till tjänsten? Vad gjorde man åt det? Skulle man kunna hanterat det på något annat sätt?

#### Tillförsikt:

Om du har haft frågor som rör tjänsten, har du då upplevt att du fått rätt hjälp snabbt?

Integritet – att andra inte ska veta vad du lånar för böcker, upplever du någon förändring angående det när du använder tjänsten?

#### Empati:

Hur upplever du att bibliotekets personal ställer sig till att utföra den här tjänsten? Är de positiva eller negativa? Hur visar de det?

Känner du att det är viktigt för dig att ha en personlig relation med den personal som utför tjänsten? Varför / varför inte? Känner du att du har en sådan kontakt? Hur? Vad skulle kunna göras för att förbättra den kontakten om den inte finns?

Tycker du att personalen känner till dina önskemål? Tycker du det är viktigt? Varför?

#### Påtaglighet:

Hur upplever du det "rumslösa" biblioteket? Positivt / negativt?

Kontakten med bibliotekarien vid tjänsten? Förlorat / förstärkts? Var kan göras för att förbättra den vi tjänsten?