



Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008

Yliopistokirjastot

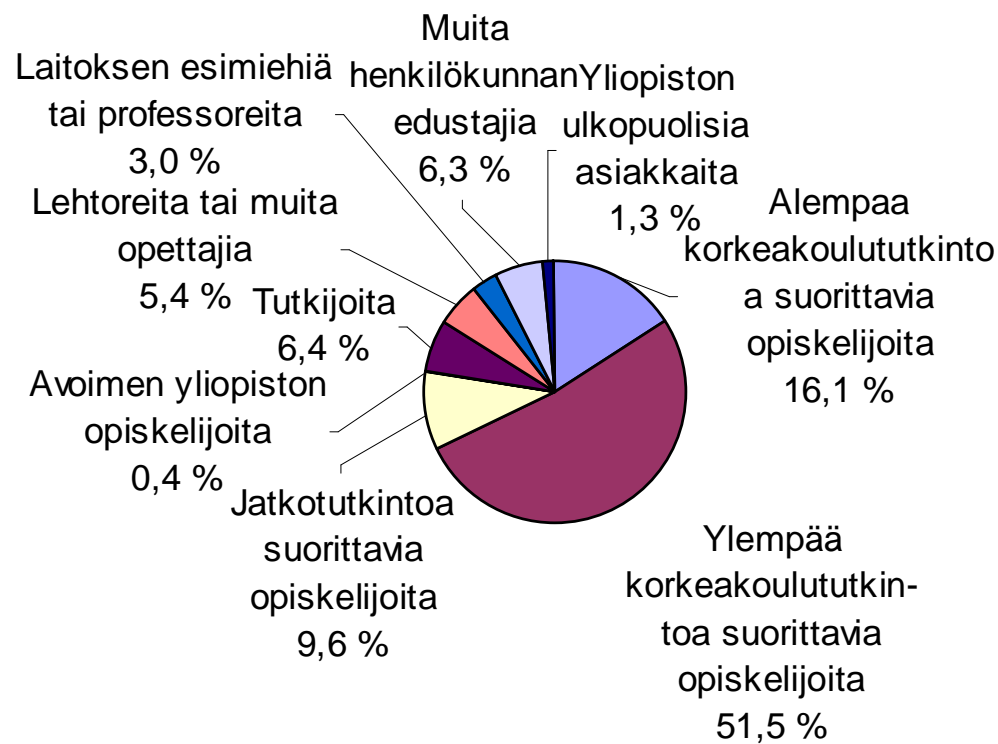
Kyselyn rakenne

1. Vastausmäärät ja vastaajien jakauma henkilöryhmittäin
2. Kirjastopalvelujen käyttö
3. Palvelujen tärkeys ja niissä onnistuminen
4. Kirjasto asioimisympäristönä
5. Aineistot
6. Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus
7. Elektroniset palvelut
8. Kirjastopalvelujen vaikutukset

Taustatiedot

- Vastauksia yliopistokirjastoista saatiin yhteensä 4070 kpl
 - Vastaajat edustivat 42 yliopistokirjastoa 21 eri yliopistosta
 - Vastaajista miehiä oli 28 % ja naisia 72 %
 - Koulutusaloja oli edustettuina yli 20
 - Vastaajista yli 70 % oli iältään alle 35-vuotiaita

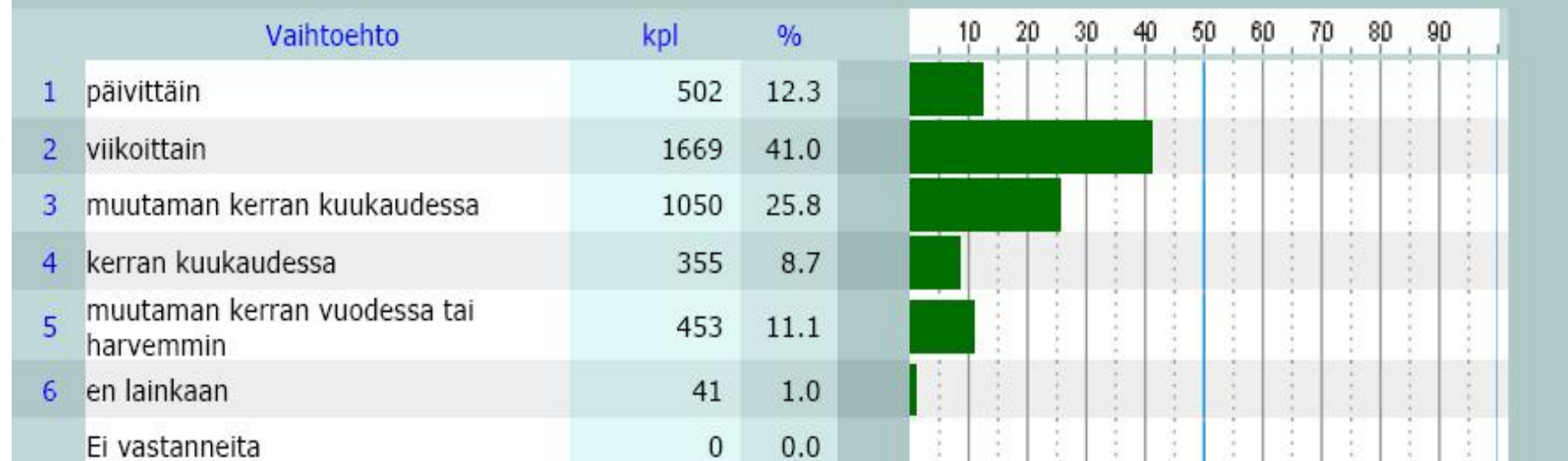
Vastaajaryhmät



- Alempaa korkeakoulututkintoa suorittavia opiskelijoita
- Ylempää korkeakoulututkintoa suorittavia opiskelijoita
- Jatkotutkintoa suorittavia opiskelijoita
- Avoimen yliopiston opiskelijoita
- Tutkijoita
- Lehtoreita tai muita opettajia
- Laitoksen esimiehiä tai professoreita
- Muita henkilökunnan edustajia
- Yliopiston ulkopuolisia asiakkaita

Kirjastopalvelujen käyttö 1/3

2.1 Käyntimäärä



- Vähintään kerran kuukaudessa kirjastoa käytti 87,8 % vastaajista
- Syitä kirjastopalvelujen käyttämättä jättämiseen olivat pitkä etäisyys (14 mainintaa), kirjaston käyttäminen ainoastaan verkon kautta (29 mainintaa) sekä tyytymättömyys kirjaston palveluihin (5 mainintaa)

Kirjastopalvelujen käyttö 2/3

2.2 Kirjastossa asiointin syy

	Vaihtoehto	kpl	%	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	3478	85.5	
2	kirjaston tarjoamat painetut aineistot	1501	36.9	
3	kirjaston tarjoamat elektroniset aineistot	1471	36.1	
4	tietyin tiedon haku	1422	34.9	
5	neuvonta- tai tietopalvelun käyttö	636	15.6	
6	kaukopalvelun käyttö	465	11.4	
7	itsenäinen opiskelu tai työskentely	1830	45.0	
8	ryhmässä opiskelu tai työskentely	614	15.1	
9	osallistuminen opastuksiin, opetuksiin	178	4.4	
10	tietokoneen käyttö	1536	37.7	
11	kopiointi tai tulostus	1308	32.1	
12	ajan viettäminen	474	11.6	
13	ystävien / tuttavien / kavereiden tapaaminen	312	7.7	
14	muu	87	2.1	

Kirjastopalvelujen käyttö 3/3

- Muita kirjastonkäyttötapoja:
 - Lehtien lukeminen (27 mainintaa)
 - Tenttiin tai lukusalikirjojen lukeminen (7 mainintaa)
 - Poistokirjahyllyn tarkistaminen (6 mainintaa)
 - Levyjen kuunteleminen (5 mainintaa)
 - Muita: uutuskirjojen seuraaminen, opetuksen valmistelu, eväiden syöminen tai kahvin juominen, mikrofilmien lukeminen, oman kannettavan tietokoneen käyttö, elokuvien katsominen, skannaus, vanhojen tenttikysymysten tai gradujen lukeminen ja vessassa käynti

Palvelujen tärkeys 1/3

Vastaajat saivat arvottaa eri kirjastopalvelujen tärkeyttä asteikolla 1 – 5, joista

- 1=ei lainkaan tärkeä
- 2=ei kovin tärkeä
- 3=ei tärkeä eikä tarpeeton
- 4= melko tärkeä
- 5=erittäin tärkeä
- Eos= en osaa sanoa

→ Lähes kaikki kirjastopalvelut arviointiin vähintään melko tärkeiksi (keskiarvo 4,0 tai yli)

Palvelujen tärkeys 2/3

- Tärkeimmiksi kirjastopalvelujen osa-alueiksi koettiin:
 - Palvelu kokonaisuudessaan 4,6
 - Keskiarvon 4,5 saivat palveluhaluisuus, asiantuntijuus, aineistojen riittävyys, painetut aineistot ja kirjaston olemus luontevana osana toimintaa
 - Keskiarvon 4,4 saivat kirjaston sijainti, elektroniset aineistot, painettujen ja elektronisten aineistojen ajantasaisuus, aineistohaun helppous, tavoitettavuus, ongelmien selvittäminen, elektroniset palvelut vastaavat tarpeita, elektronisilla palveluilla asiointi sekä verkkosivujen käytettävyys

Palvelujen tärkeys 3/3

- Vähiten tärkeiksi kirjastopalvelujen osa-alueiksi koettiin:
 - Kirjaston tilat 3,9
 - Tiedotus 3,9
 - Tiedonhankinnan opetuksen riittävyys 3,9
 - Tiedonhankintataitojen kehittyminen 3,8
 - Ryhmätyötilat 3,4

Palveluissa onnistuminen 1/3

Vastaajat saivat kertoa tyytyväisyytensä yliopistokirjaston palveluihin arvoasteikolla 1 – 5, joista

- 1=erittäin tyytymätön
- 2=melko tyytymätön
- 3=en ole tyytyväinen enkä tyytymätön
- 4=melko tyytyväinen
- 5=erittäin tyytyväinen
- eos=en osaa sanoa

→ Yliopistokirjastoihin kokonaisuudessaan oltiin melko tyytyväisiä (keskiarvo 4,0)

Palveluissa onnistuminen 2/3

- Parhaat arvosanat saivat:
 - Kirjaston sijainti 4,4
 - Asiantuntevuus 4,3
 - Palveluhaluisuus 4,3
 - Ongelmien selvittäminen 4,2
 - Tavoitettavuus 4,2
 - Omatoiminen tiedonhankinta 4,2
 - Tiedonhankinnan ohjaus 4,1
 - Luonteva osa toimintaa 4,1
 - Palvelu kokonaisuudessaan 4,0

Palveluissa onnistuminen 3/3

- Heikoimmat arvosanat saivat:
 - Painetut aineistot 3,6
 - Painetut aineistot ajantasaiset 3,6
 - Tiedonhankintataitojen kehittyminen 3,5
 - Työasemien riittävyys 3,5
 - Elektronisen aineistohaun helppous 3,5
 - Ryhmätyötilat 3,5
 - Elektronisten palveluiden käyttöohjeet 3,4
 - Aineiston riittävyys 3,3

Palveluissa onnistuminen suhteessa palvelujen tärkeyteen

- Eniten parannettavaa:
 - **Aineiston riittävyys** (tärkeys 4,5 ja onnistuminen 3,3)
 - **Painetut aineistot** (tärkeys 4,5 ja onnistuminen 3,6)
 - **Painettujen aineistojen ajantasaisuus** (tärkeys 4,4 ja onnistuminen 3,6)
 - **Elektronisen aineistohaun helppous** (tärkeys 4,3 ja onnistuminen 3,5)
 - **Elektronisten palvelujen käyttöohjeet** (tärkeys 4,3 ja onnistuminen 3,4)

Kirjasto asioimisympäristönä 1/3

- **Onnistuminen:**

3.1 Luonteva osa toimintaa	4.1	
3.2 Kirjaston sijanti	4.4	
3.3 Kirjaston aukioloajat	3.9	
3.4 Kirjaston tilat	3.8	
3.5 Rauhalliset opiskelutilat	3.8	
3.6 Ryhmätyötilat	3.5	
3.7 Riittävästi työasemia	3.5	
3.8 Omatoiminen tiedonhankinta	4.2	
3.9 Tiedotus	3.7	

- **Tärkeys:**

3.1 Luonteva osa toimintaa	4.5	
3.2 Kirjaston sijanti	4.4	
3.3 Kirjaston aukioloajat	4.3	
3.4 Kirjaston tilat	3.9	
3.5 Rauhalliset opiskelutilat	4.1	
3.6 Ryhmätyötilat	3.4	
3.7 Riittävästi työasemia	4.0	
3.8 Omatoiminen tiedonhankinta	4.5	
3.9 Tiedotus	3.9	

Kirjasto asioimisympäristönä 2/3

- Avoimen palautteen tyypittely:
 - Pidemmät aukioloajat (191 mainintaa)
 - Liiallinen melu (141 mainintaa)
 - Kirjaston tilaongelmat, esim. epäergonomisuus, huono ilmanvaihto ja muu viihtyisyyden puute (137 mainintaa)
 - Kirjaston ja oman alan aineiston sijainnin tärkeys (89 mainintaa)
 - Tietokoneiden puute (84 mainintaa)
 - Ryhmätyötilojen puute (77 mainintaa)

Kirjasto asioimisympäristönä 3/3

- Epälooginen hyllyjärjestys (42 mainintaa)
- Viihtyisien ja rauhallisten yksilötyötilojen puute (41 mainintaa)
- Mukavien tuolien puute (20 mainintaa)
- Tekniset ongelmat tietokoneiden ja ohjelmistojen kanssa (14 mainintaa)

Muuta: kahviautomaatin tai kahvilan puute, sähköpistokkeiden, opasteiden ja palautusluukun puute, tarve tutkijankopeille ja toive henkilökunnan pääsystä kirjastoon sen aukioloaikojen ulkopuolella

Aineistot 1/4

- Onnistuminen:

4.1 Painetut aineistot	3.6		
4.2 Elektroniset aineistot	3.7		
4.3 Painetut aineistot ajantasaiset	3.6		
4.4 Elektroniset aineistot ajantasaiset	4.0		
→ 4.5 Aineistojen riittävyys	3.3		
4.6 Aineistohaun helppous	3.7		
4.7 Elektronisen aineistohaun helppous	3.5		
4.8 Aineistojen hankintaehdotukset	3.7		

- Tärkeys:

4.1 Painetut aineistot	4.5		
4.2 Elektroniset aineistot	4.4		
4.3 Painetut aineistot ajantasaiset	4.4		
4.4 Elektroniset aineistot ajantasaiset	4.4		
4.5 Aineistojen riittävyys	4.5		
4.6 Aineistohaun helppous	4.4		
4.7 Elektronisen aineistohaun helppous	4.3		
4.8 Aineistojen hankintaehdotukset	4.1		

Aineistot 2/4

- Aineiston määrään liittyvä avoin palaute:
 - Painetun aineiston riittämättömyys (369 mainintaa)
 - Lisää elektronisia aineistoja (88 mainintaa)
 - Elektroninen aineisto ei korvaa painettua aineistoa (20 mainintaa)
 - Lisää resursseja aineistonhankintaan (28 mainintaa)
 - Aineistoon tyytyväisiä mainintoja 21 kappaletta

Aineistot 3/4

Hankinta:

- Hankintaehdotukset tärkeä ja onnistunut palvelu (22 mainintaa)
- Ei tiedä opiskelijoiden mahdollisuudesta ehdottaa aineistoa hankittavaksi (16 mainintaa)
- Lisää avoimuutta ja tasapuolisuutta hankintoihin (12 mainintaa)

Kaukolainausta:

- Kaukolainausta tärkeä palvelu (10 mainintaa)
- Kaukolainausta liian kallista (14 mainintaa)

Aineistot 4/4

- Negatiivinen palaute:
 - Liian lyhyt laina-aika (20 mainintaa)
 - Kirjojen ”unohtuminen” tutkijoiden huoneisiin pitkäksi aikaa (15 mainintaa)
 - Kadoksissa olevien kirjojen näkyminen tietokannassa saatavilla olevina (12 mainintaa)
 - Kirjojen huono kunto (10 mainintaa)
 - Viive uuden materiaalin lainattavaksi saattamisessa (10 mainintaa)
 - Liian vähäinen materiaalin karsinta (9 mainintaa) ja liiallinen karsinta (6 mainintaa)

Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus 1/4

- Onnistuminen:

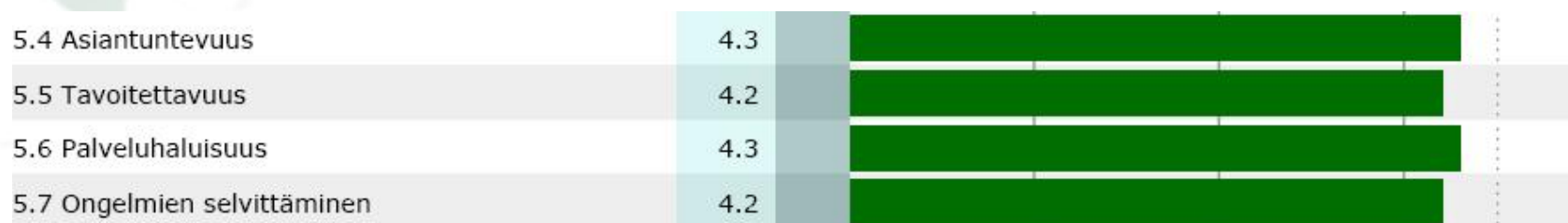
5.1 Riittävästi tiedonhankinnan opetusta	3.8	
5.2 Tiedonhankintataidot kehittyneet	3.5	
5.3 Tiedonhankinnan ohjaus	4.1	

- Tärkeys:

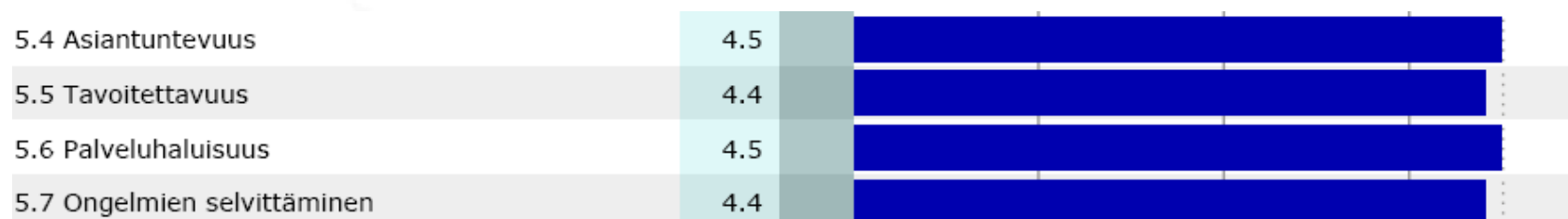
5.1 Riittävästi tiedonhankinnan opetusta	3.9	
5.2 Tiedonhankintataidot kehittyneet	3.8	
5.3 Tiedonhankinnan ohjaus	4.3	

Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus 2/4

- Onnistuminen



- Tärkeys



Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus 3/4

- Avoin palaute:
 - 131 mainintaa tiedonhankinnan opetuksen riittämättömyydestä tai tehottomuudesta
 - Opetuksen ajoituksessa opiskelun alkuun taidot ehtivät ruostua ennen kuin niitä oltaisiin kunnolla tarvittu
 - 48 mainintaa puutteellisesta tiedotuksesta kirjaston palveluista

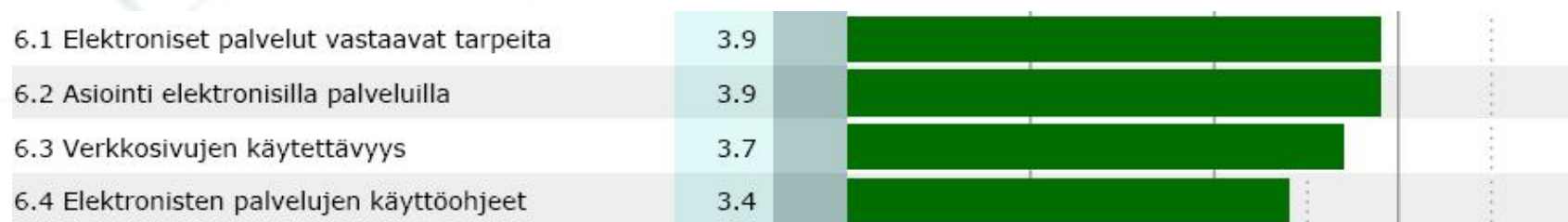
”Saisi vain olla selkeämpää. En vielääkään kaikesta saamastani koulutuksesta tiedä, miten kätevimmin löydän jonkun elektronisen lehden tai kirjan.”

Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus 4/4

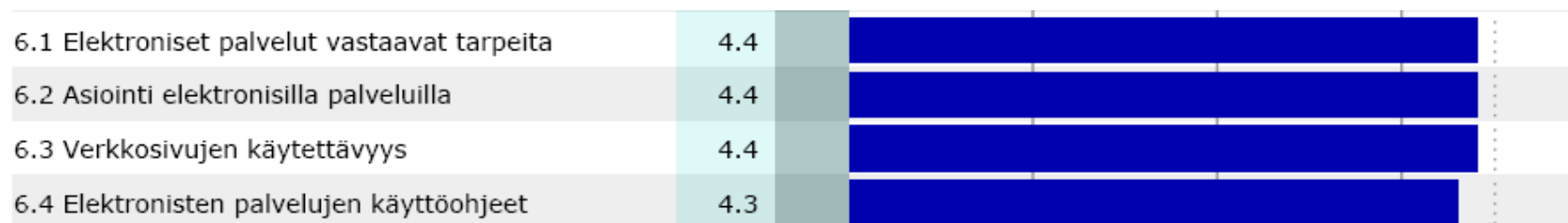
- Henkilökuntaa koskeva palaute:
 - 199 positiivista mainintaa ja 68 negatiivista mainintaa
 - 24 mainintaa lisähenkilökunnan tarpeesta
 - 13 mainintaa henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä

Elektroniset palvelut 1/6

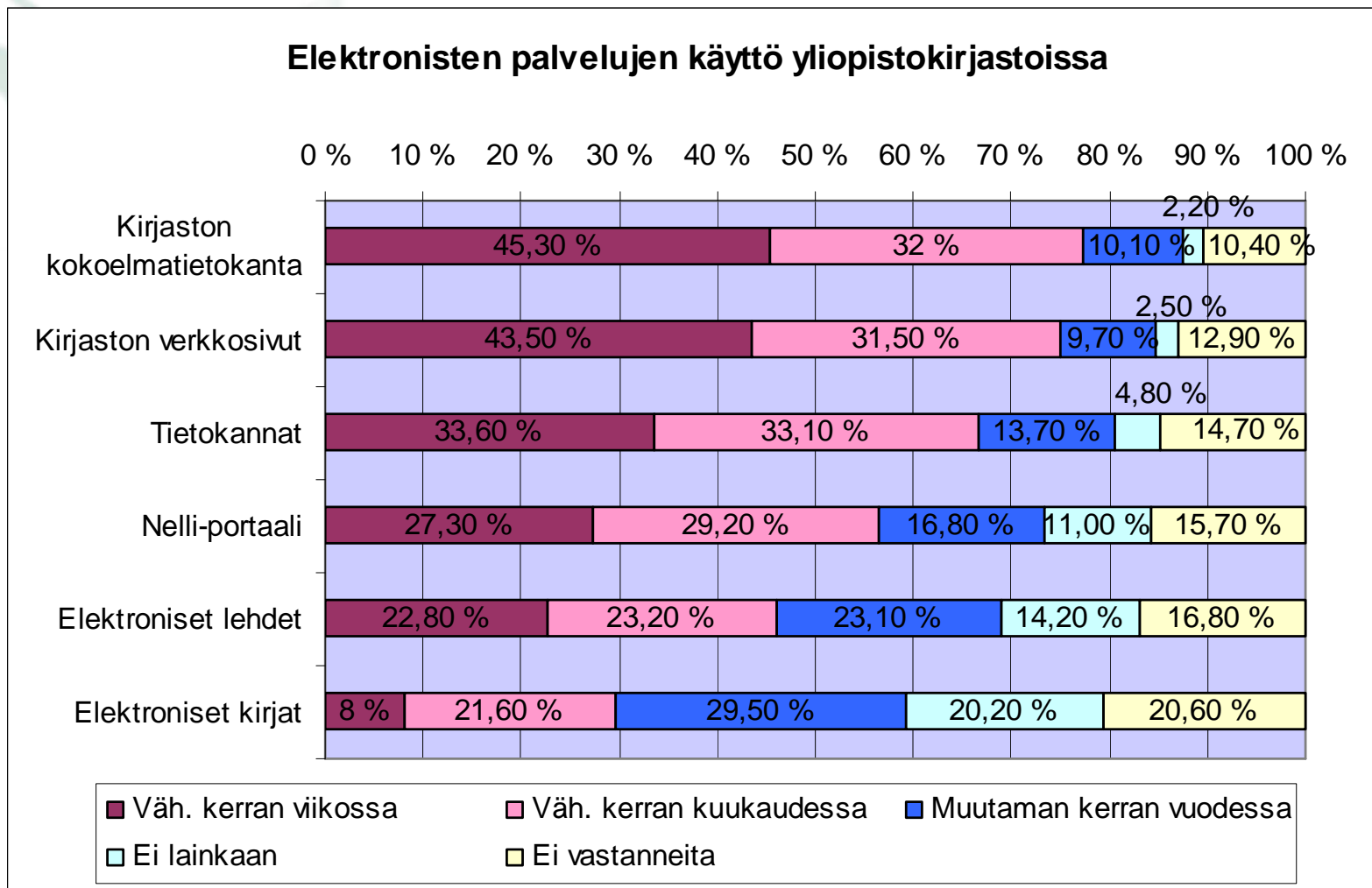
- Onnistuminen:



- Tärkeys:

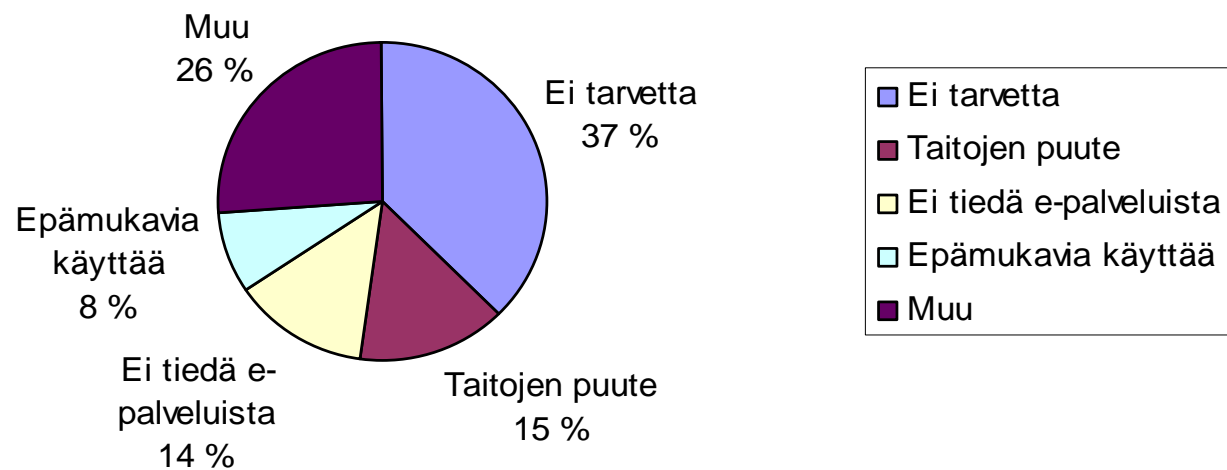


Elektroniset palvelut 2/6



Elektroniset palvelut 3/6

E-palvelujen käyttämättä jättämisen syyt yliopistokirjastoissa



Elektroniset palvelut 4/6

- Em. kategorioiden ulkopuolisia syitä elektronisten palvelujen käyttämättä jättämiselle olivat mm.
 - tarvittavan materiaalin olemassaolo vain painetussa muodossa (16 mainintaa)
 - aineistojen sekavuus ja hankalakäyttöisyys (14 mainintaa)
 - tottumuksen puute (11 mainintaa)
 - itselle sopivien elektronisten aineistojen huono saatavuus (10 mainintaa).
 - henkilökohtaisen palvelun tärkeys (4 mainintaa)

Elektroniset palvelut 5/6

- Avoin palaute:
 - 47 positiivista mainintaa elektronisista palveluista yleensä
 - 120 mainintaa ongelmista ja epäselvyyksistä elektronisten palveluiden käytössä yleensä
 - 46 mainintaa Nelli-portaalin vaikeakäyttöisyydestä
 - 3 positiivista mainintaa Nelli-portaalista
 - 34 negatiivista mainintaa kirjaston verkkosivuista
 - 4 positiivista mainintaa kirjaston verkkosivuista
 - 14 mainintaa etäkäyttöön liittyvistä ongelmista
 - 10 mainintaa etäkäytöstä positiivisena asiana

Elektroniset palvelut 6/6

- Muita palautteita:
 - Ongelmat aineiston varausjärjestelmässä
 - Aikakatkaisusta johtuvat ongelmat
 - Tarve sähköpostiin ajoissa saatavasta eräpäivämuistutuksesta
 - Mahdollisuus maksaa sakkomaksut verkkopankissa
 - Puutteelliset käyttöohjeet
 - Palvelujen yhteensopivuus muiden kuin windows-käyttöjärjestelmien kanssa
 - Toimivammat linkitykset ja yleinen käyttäjäystävällisyys

Kirjastopalvelujen vaikutukset 1/7

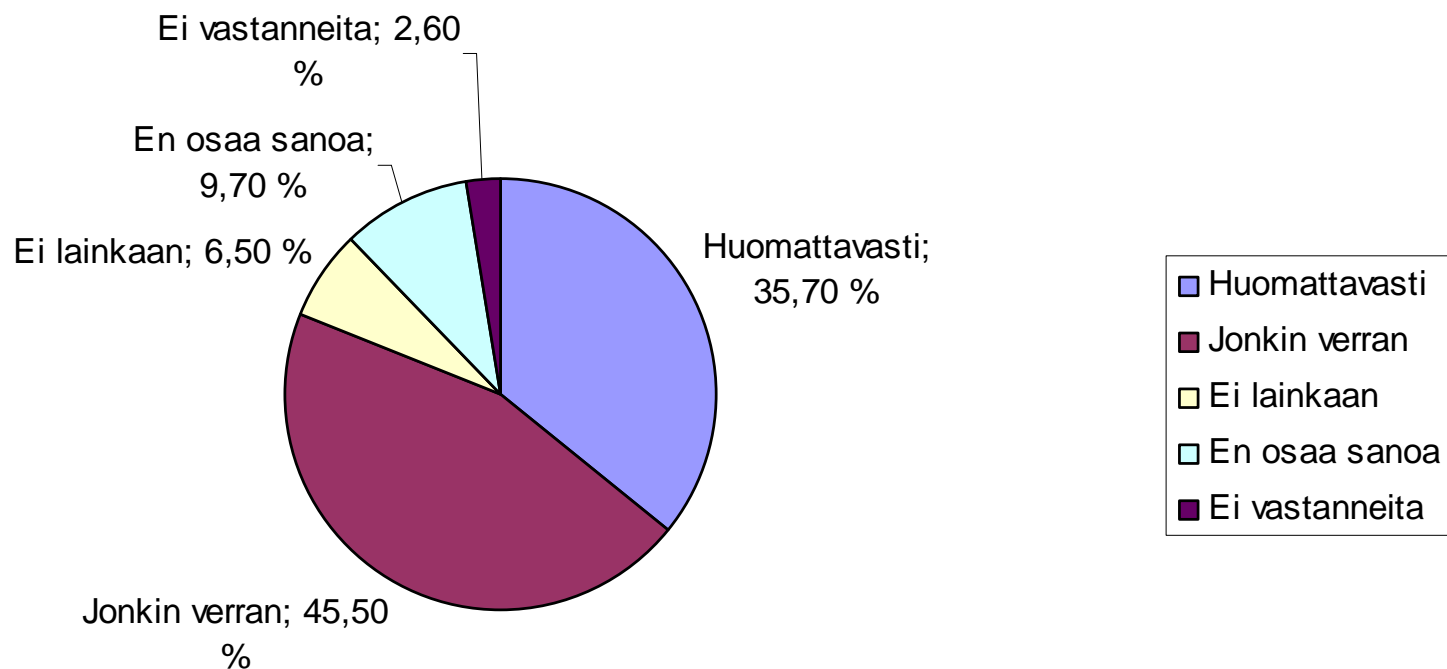
- Vastaajat saivat arvioida kirjastopalvelujen vaikutuksia aineiston löytämisen ja alan seuraamisen helpottumiseen, opiskelun tai työtehtävien laadun parantamiseen, opiskelun tai työnteon tehostumiseen ja uusien ideoiden syntymisen edistämiseen.
- Arvosteluasteikkona käytettiin numeroarviointia välillä 1 – 4, josta
 - 1 = huomattavasti
 - 2 = jonkin verran
 - 3 = ei lainkaan
 - 4 = en osaa sanoa

Kirjastopalvelujen vaikutukset 2/7



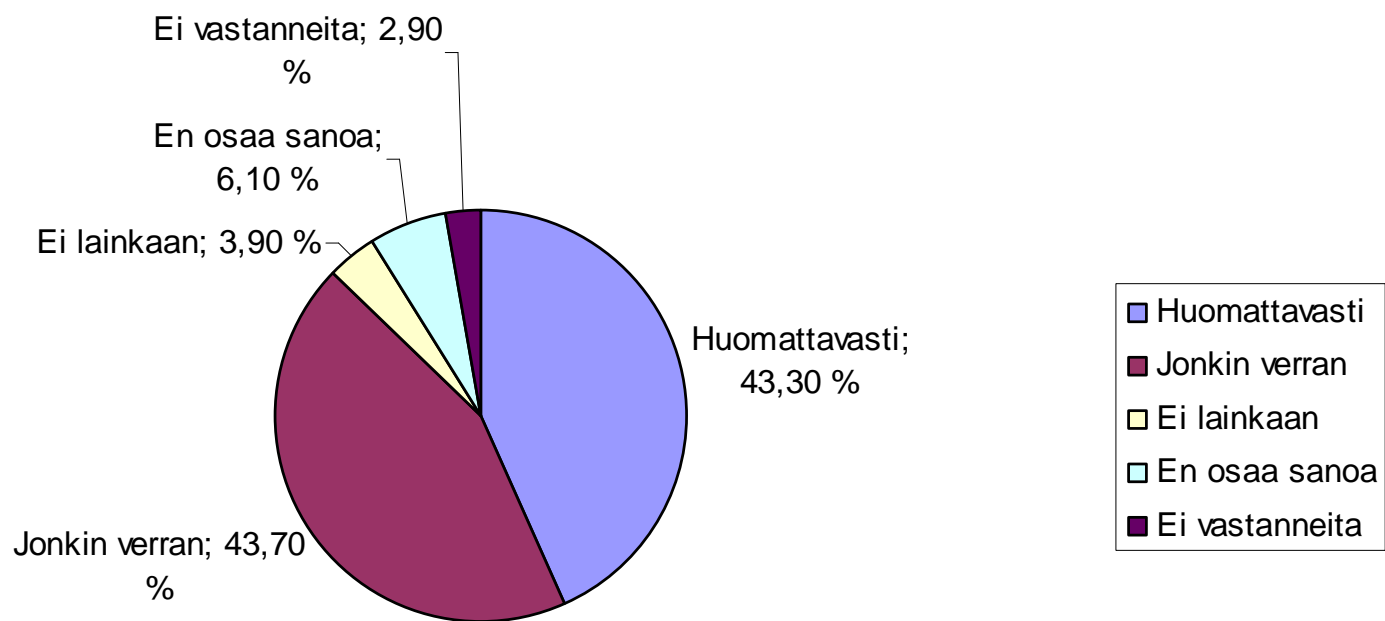
Kirjastopalvelujen vaikutukset 3/7

Kirjastopalvelut ovat helpottaneet alan seuraamista



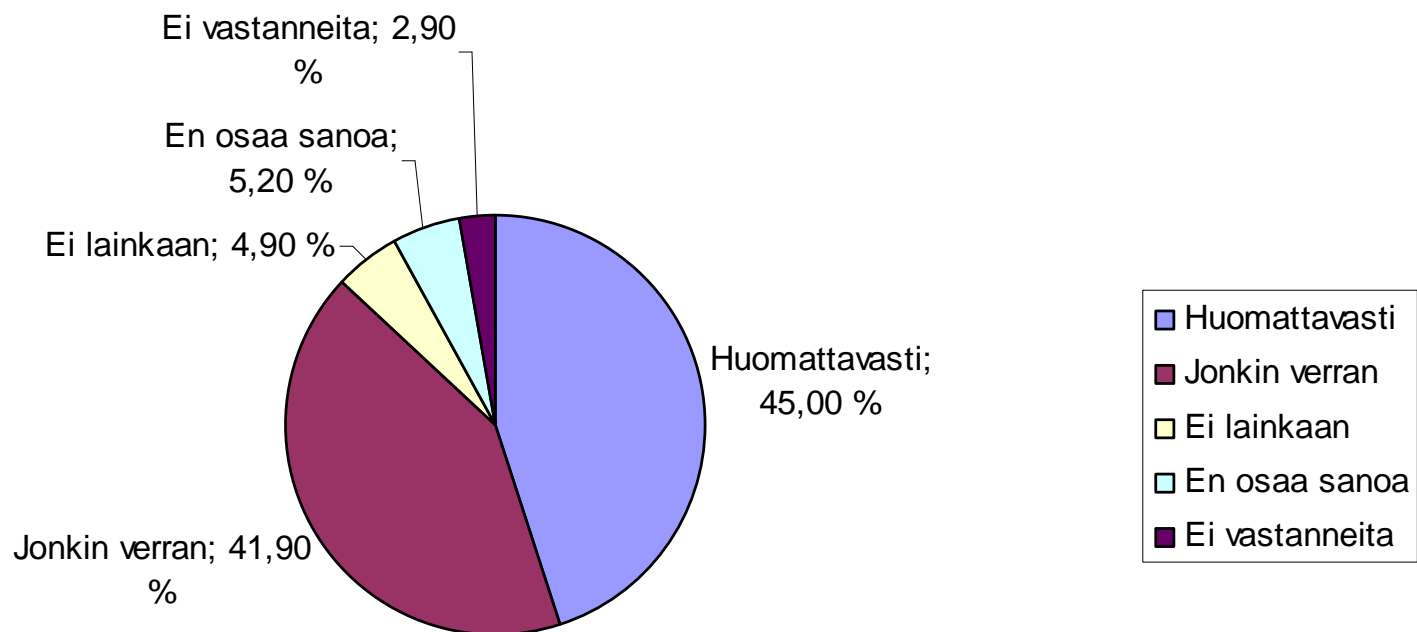
Kirjastopalvelujen vaikutukset 4/7

Kirjastopalvelut ovat parantaneet opiskelun tai työtehtävien laatua



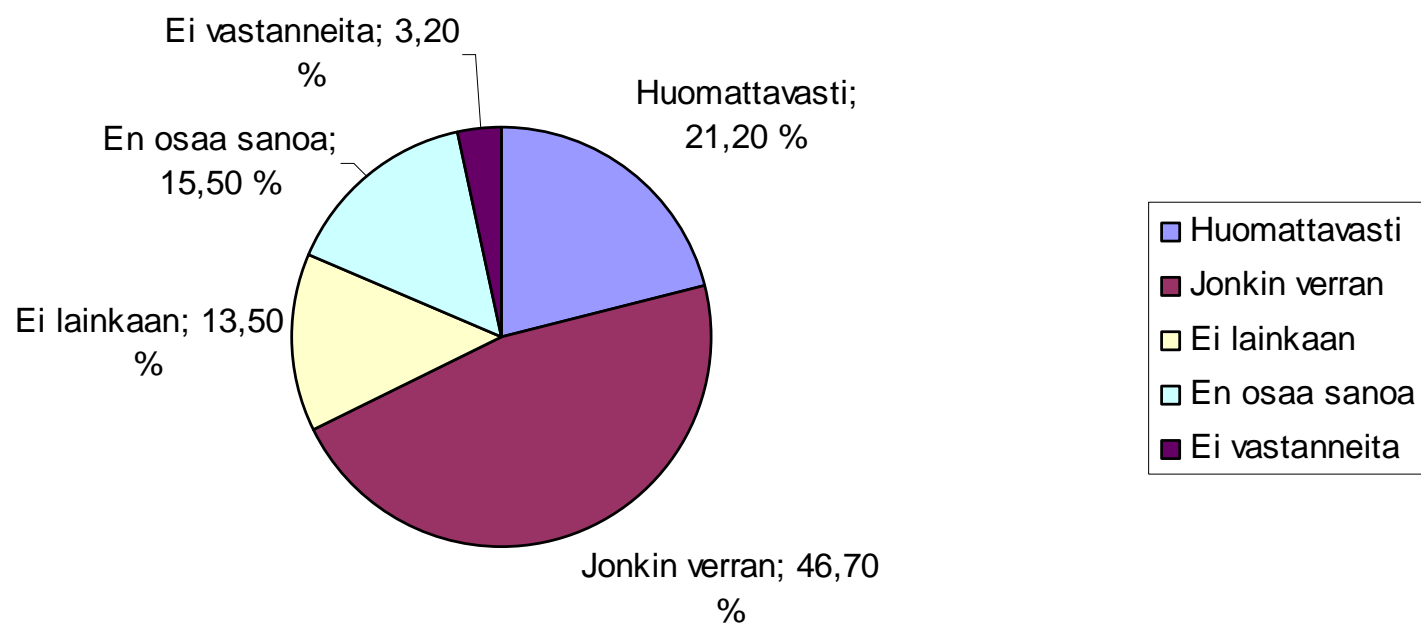
Kirjastopalvelujen vaikutukset 5/7

Kirjastopalvelut ovat tehostaneet opiskelua tai työskentelyä



Kirjastopalvelujen vaikutukset 6/7

Kirjastopalvelut ovat edistäneet uusien ideoiden syntymistä



Kirjastopalvelujen vaikutukset 7/7

- Avoimessa palautteessa kirjastot mainittiin toimiviksi ja erittäin tarpeellisiksi palveluiksi yhteensä 106 kertaa
- Kirjastojen merkitystä perusteltiin toisaalta niiden tarjoamien aineistojen välttämättömyydellä tutkimuksen tekemisen ja opiskeluissa suoriutumisen kannalta ja toisaalta kirjastojen tarjoaman virkistystyksen ja elämyksien kannalta