



Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008

Ammattikorkeakoulukirjastot

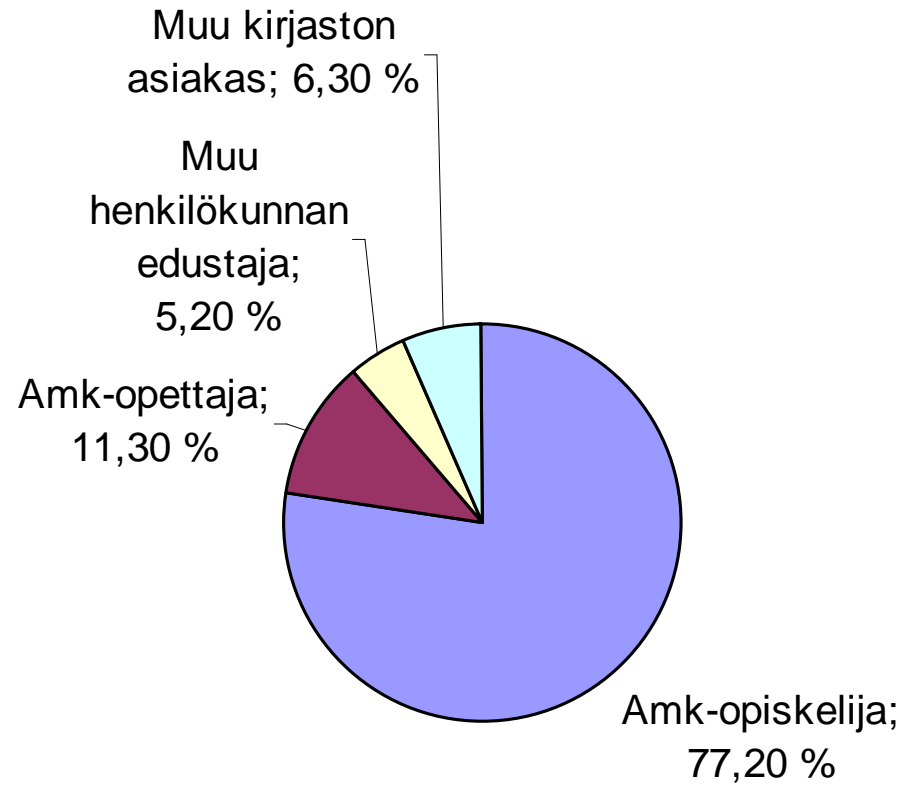
Kyselyn rakenne

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 11618 kappaletta
 - Vastaajat edustivat yli 160 ammattikorkeakoulukirjastoa 29 eri ammattikorkeakoulusta
 - Suurin osa vastaajista (77,2 %) oli ammattikorkeakouluopiskelijoita

Vastaajaryhmät ammattikorkeakoulukirjastoissa



Kirjastopalvelujen käyttö 1/3

2.1 Käyntimäärä

	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	päivittäin	688	5.9		■								
2	viikoittain	5254	45.2		■	■	■	■	■				
3	kerran kuukaudessa	2491	21.4		■	■	■	■	■				
4	muutaman kerran kuukaudessa	1961	16.9		■	■	■	■	■				
5	muutaman kerran vuodessa	1129	9.7		■	■	■	■	■				
6	en lainkaan	93	0.8										

- Vähintään kerran kuukaudessa kirjastoa käytti 89,4 % vastaajista
- Syitä kirjastopalvelujen käyttämättä jättämiseen olivat pitkä etäisyys (29 mainintaa), kirjaston käyttäminen ainoastaan verkon kautta (14 mainintaa) sekä asiointi mieluummin jossain toisessa kirjastossa (12 mainintaa)

Kirjastopalvelujen käyttö 2/3

2.2 Kirjastossa asiointin syy

	Vaihtoehto	kpl	%	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	10814	93.1	93.1
2	kirjaston tarjoamat painetut aineistot	3810	32.8	32.8
3	kirjaston tarjoamat elektroniset aineistot	3463	29.8	29.8
4	tiety tiedon haku	5095	43.9	43.9
5	neuvonta- tai tietopalvelun käyttö	2696	23.2	23.2
6	kaukopalvelun käyttö	1155	9.9	9.9
7	itsenäinen opiskelu tai työskentely	3742	32.2	32.2
8	ryhmässä opiskelu tai työskentely	2731	23.5	23.5
9	osallistuminen opastuksiin, opetukseen	523	4.5	4.5
10	tietokoneen käyttö	4329	37.3	37.3
11	kopiointi tai tulostus	3057	26.3	26.3
12	ajan viettäminen	1537	13.2	13.2
13	ystävien / tuttavien / kavereiden tapaaminen	613	5.3	5.3
14	muuta	232	2.0	2.0

Kirjastopalvelujen käyttö 3/3

- Muita kirjastonkäyttötapoja:
 - Lehtien lukeminen (121 mainintaa)
 - Elektronisten sanakirjojen käyttö (66 mainintaa)
 - Työasioiden hoitaminen (26 mainintaa)
 - Henkilökunnan konsultointi (20 mainintaa)
- Lisäksi mm. hiljaisen tilan/ lukusalin käyttö, elektronisten ja painettujen opinnäytetöiden lukeminen, uutuuksien silmäily, inspiraation hakeminen ja musiikin kuuntelu.

Kirjastopalvelujen 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)

Kirjastopalvelujen tärkeys 2/3

- Tärkeimmiksi kirjastopalvelujen osa-alueiksi koettiin:
 - palvelu kokonaisuudessaan (4,5)
 - henkilökunnan palveluhaluisuus (4,5)
 - painetut aineistot (4,5)
 - kirjaston sijainti (4,5)
- Keskiarvon 4,4 saivat henkilökunta osaa ohjata, lainattavaa aineistoa riittävästi, kokoelmat ajantasaiset ja tiedon omatoiminen hankinta

Kirjastopalvelujen tärkeys 3/3

- Vähiten tärkeiksi kirjastopalvelujen osa-alueiksi koettiin:
 - palveluista tiedottaminen (3,9)
 - elektronisten kokoelmien riittävyys (3,9)
 - tiedonhankintataitojen kehittyminen (3,9)

Kirjastopalveluissa 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

→ Ammattikorkeakoulukirjastoihin kokonaisuudessaan oltiin melko tyytyväisiä (keskiarvo 4,1)

Kirjastopalveluissa onnistuminen 2/3

- Parhaat arvosanat saivat:
 - Kirjaston sijainti (4,5)
 - Henkilökunta on palveluhaluista (4,4)
 - Henkilökunta osaa ohjata (4,3)

Kirjastopalveluissa onnistuminen 3/3

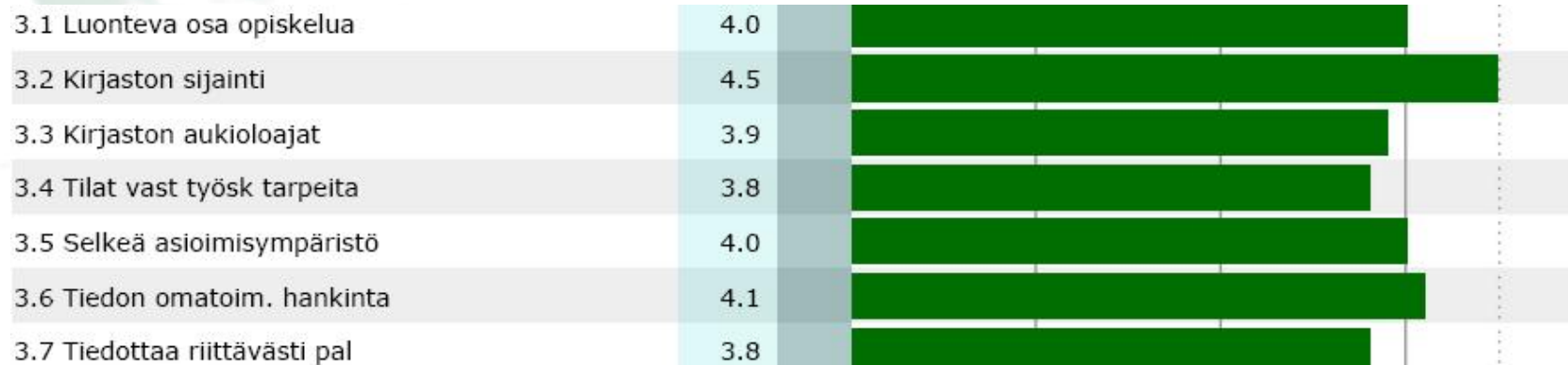
- Heikoimmat arvosanat saivat:
 - Tiedonhankinnan opetus (3,6)
 - Elektronisten palveluiden käyttöohjeet (3,5)
 - Lainattavaa aineistoa riittävästi (3,4)

Palveluissa onnistuminen suhteessa palvelujen tärkeyteen

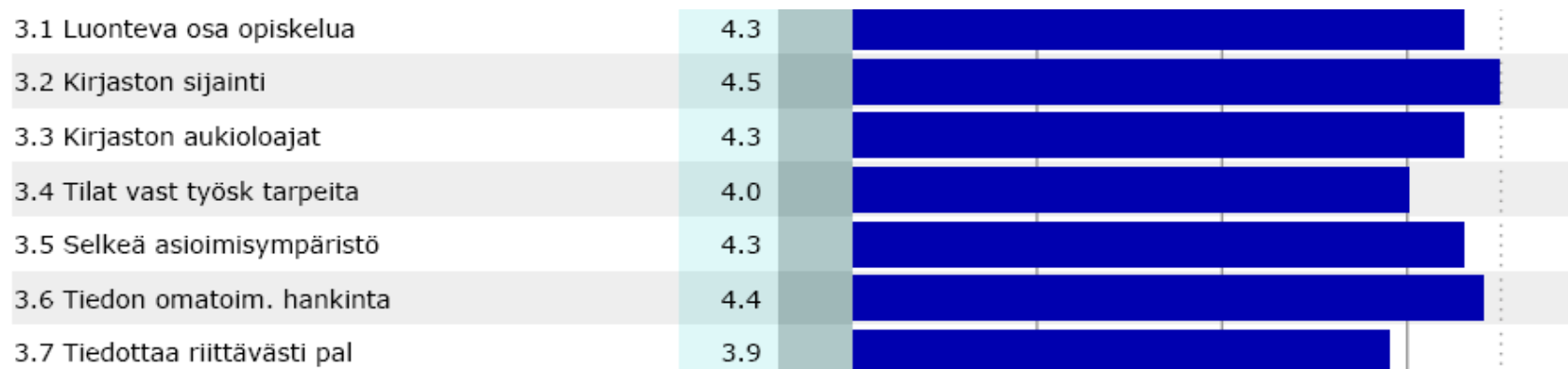
- Eniten parannettavaa:
 - **Lainattavaa aineistoa riittävästi** (tärkeys 4,4 ja onnistuminen 3,4)
 - **E-palveluiden käyttöohjeet** (tärkeys 4,2 ja onnistuminen 3,5)
 - **Painetut aineistot** (tärkeys 4,5 ja onnistuminen 3,9)
 - **Kokoelmien ajantasaisuus** (tärkeys 4,4 ja onnistuminen 3,8)
 - **www-sivujen selkeys** (tärkeys 4,3 ja onnistuminen 3,7)

Kirjasto asioiden ympäristönä 1/3

- **Onnistuminen:**



- **Tärkeys:**



Kirjasto asioiden ympäristönä 2/3

- Avoimen palautteen tyypittely:
 - Aukioloajat liian lyhyet (615 mainintaa)
 - Tilaongelmat (267 mainintaa)
 - Tietokoneita liian vähän (211 mainintaa)
 - Liiallinen melu (175 mainintaa)
 - Lisää paikkoja itsenäiseen opiskeluun (175 mainintaa)
 - Kirjasto ei tiedota ja markkinoi palveluitaan riittävästi (133 mainintaa)
 - Kirjaston sijainti liian kaukana (110 mainintaa)

Kirjasto asioimisympäristönä 3/3

- Aineiston sijoittelu kirjaston sisällä liian sekava (103 mainintaa)
- Ryhmätyötiloja liian vähän (88 mainintaa)
- Kirjastoon tarvitaan muita laitteita, kuten kopiokoneita ja tulostimia (49 mainintaa)
- Opasteet puutteellisia (39 mainintaa)
- Kirjaston laitteet usein epäkunnossa (35 mainintaa)
- Lisää sohvia tai muita pehmeitä istuimia (28 mainintaa)
- Lisää viihtyisyyttä (25 mainintaa)
- Kirjaston tiloihin tyytyväisiä mainintoja 25 kappaletta

Aineistot 1/2

- Onnistuminen:

4.1.Painetut aineistot	3.9	
4.2.Elektroniset aineistot	3.7	
4.3 Kokoelmat ajantasaiset	3.8	
4.4. Painetut lehtikokoelmat riittävät	3.9	
4.5.Elektronisten kokoelmien riittävyys	3.7	
4.6 Lainattavaa aineistoa riittävästi	3.4	
4.7 Kokoelmahaun helppous	3.8	

- Tärkeys:

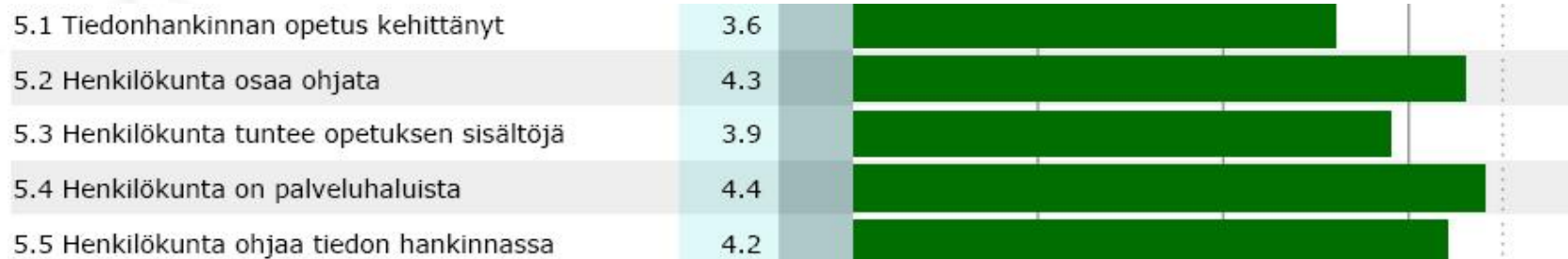
4.1.Painetut aineistot	4.5	
4.2.Elektroniset aineistot	4.1	
4.3 Kokoelmat ajantasaiset	4.4	
4.4. Painetut lehtikokoelmat riittävät	4.1	
4.5.Elektronisten kokoelmien riittävyys	3.9	
4.6 Lainattavaa aineistoa riittävästi	4.4	
4.7 Kokoelmahaun helppous	4.3	

Aineistot 2/2

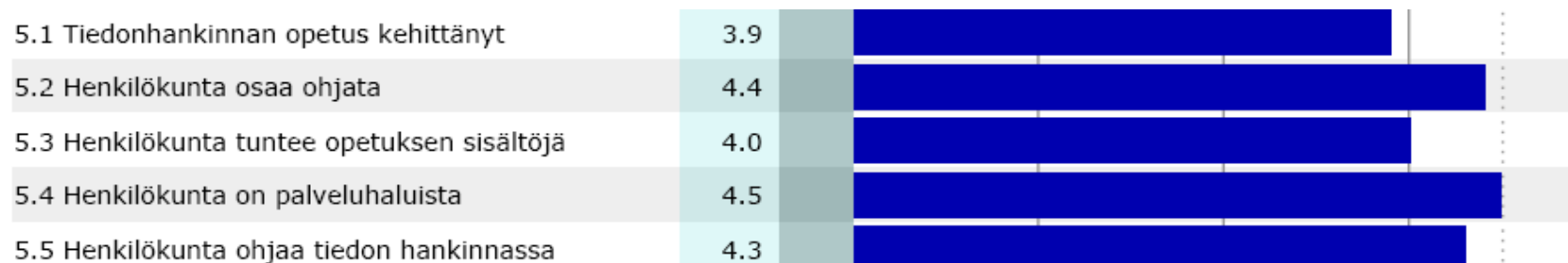
- Aineistoon liittyvä avoin palaute:
 - Aineistoa liian vähän (1279 mainintaa)
 - Elektronisia aineistoja tarvitaan lisää (119 mainintaa)
 - Painetun aineiston kartuttaminen tärkeää (11 mainintaa)
 - Aineistoon tyytyväisiä mainintoja 54 kappaletta
 - Laina-aika liian lyhyt (123 mainintaa)
 - Maksut liian korkeat (46 mainintaa)
 - Mahdollisuus hankintaehdotusten tekemiseen tärkeää (44 mainintaa)
 - Kaukolainausta tärkeä palvelu (33 mainintaa)
 - Kaukolainausta liian kallista (14 mainintaa)

Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus 1/2

- Onnistuminen:



- Tärkeys:

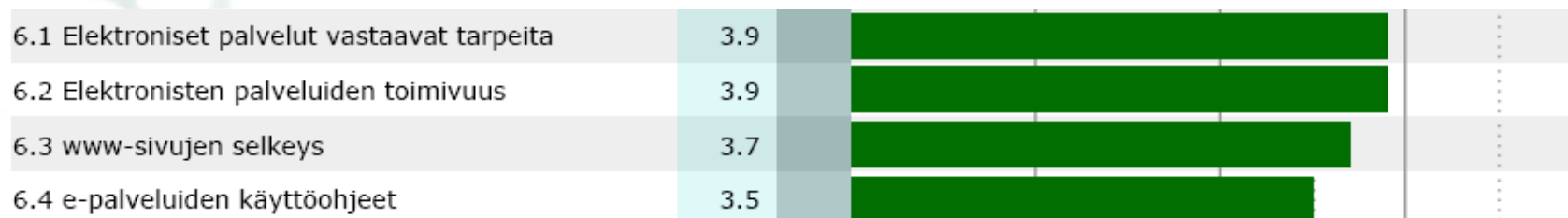


Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus 2/2

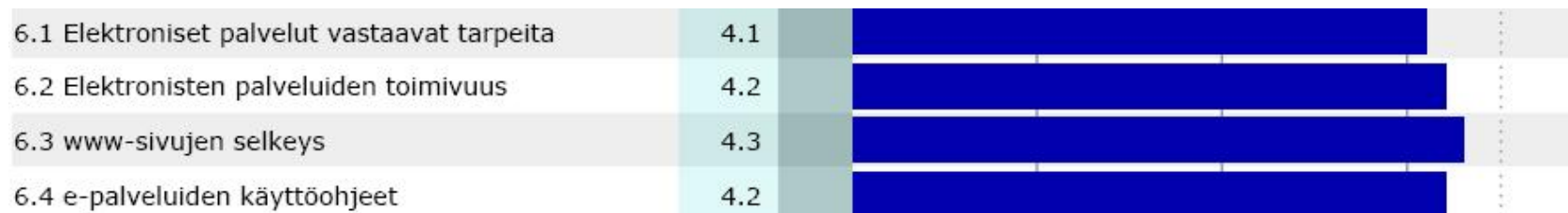
- Henkilökunnan osaamisesta ja palveluhenkisyydestä 947 positiivista ja 195 negatiivista mainintaa
 - Henkilökohtainen palvelu tärkeää (61 mainintaa)
 - Lisää henkilökuntaa tarvitaan (57 mainintaa)
- Lisää tiedonhankinnan opetusta (183 mainintaa)
 - Annettuun koulutukseen tyytymättömiä palautteita 73 kappaletta
 - tarve perehdyttää myös opettajat elektronisten palvelujen käyttöön (12 mainintaa)

Elektroniset palvelut 1/5

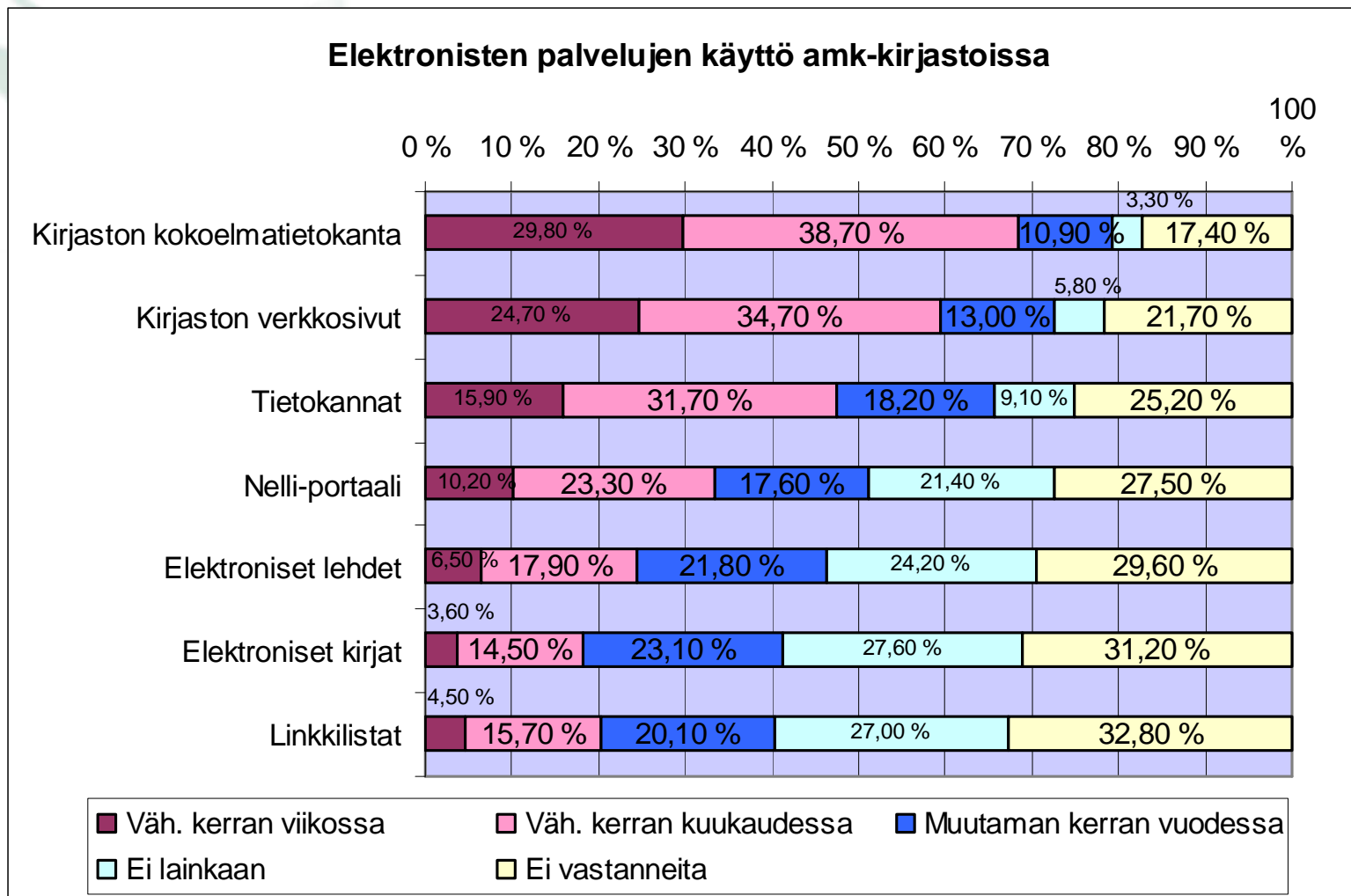
- Onnistuminen:



- Tärkeys:

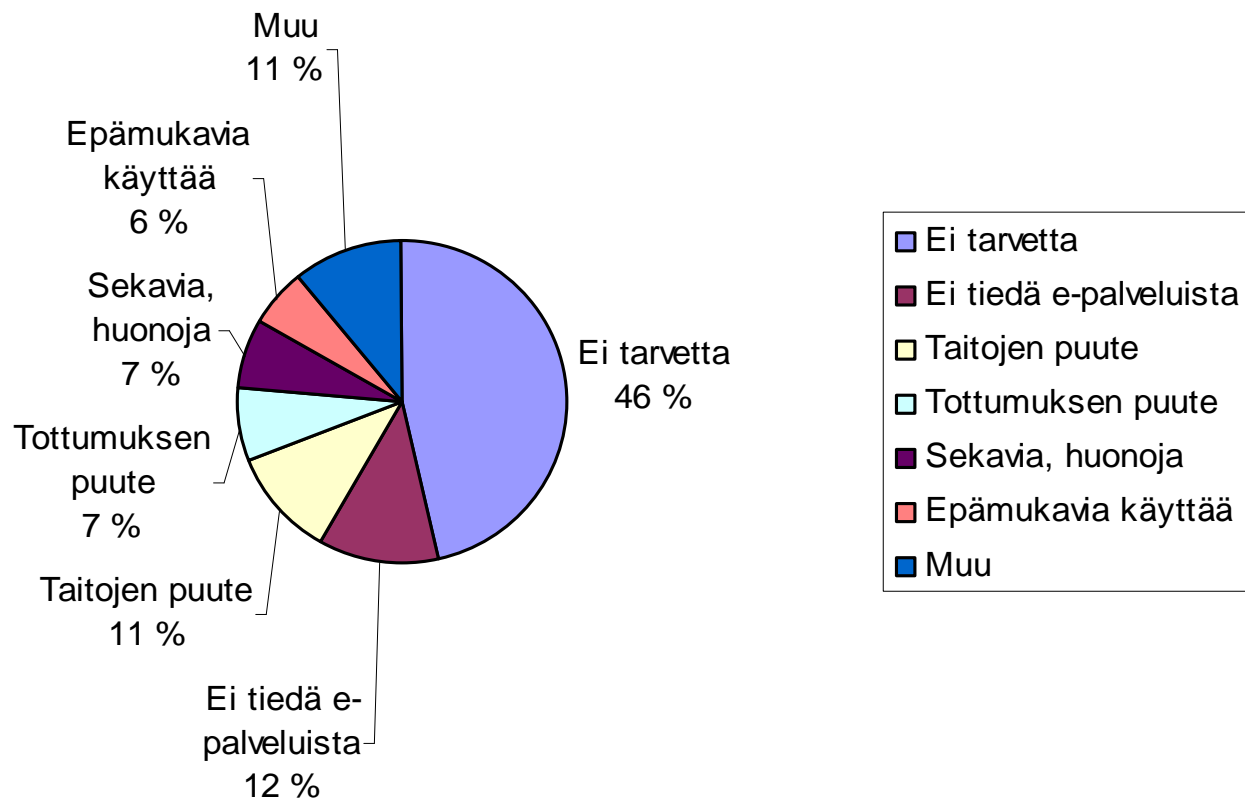


Elektroniset palvelut 2/5



Elektroniset palvelut 3/5

e-palvelujen käyttämättä jättämisen syyt amk-kirjastoissa



Elektroniset palvelut 4/5

- Avoin palaute:
 - Positiivista palautetta elektronisista palveluista 54 kappaletta
 - Käytettävyydessä parantamisen varaa (206 mainintaa)
 - Nelli-portaalin vaikeakäyttöisyys (11 mainintaa)
 - Esim. aineistohaun ja varausjärjestelmän toiminnassa ongelmia (152 mainintaa)
 - Kirjaston verkkosivut sekavat (49 mainintaa)
 - Elektronisista palveluista tulisi tiedottaa enemmän (39 mainintaa)

Elektroniset palvelut 5/5

- Etäkäyttö tarpeellinen palvelu (49 mainintaa)
 - Etäkäytön toiminnassa ongelmia (17 mainintaa)
- Laina-ajan erääntymistä koskeva muistutussähköposti hyvä palvelu (16 mainintaa)
 - Palvelu tulisi ottaa käyttöön siten, että muistutus saapuisi jo ennen laina-ajan päättymistä (47 mainintaa)
- Elektronisten palvelujen käyttöohjeet puutteelliset (13 mainintaa)
- Aikakatkaus hankaloittaa elektronisten palvelujen käyttöä (11 mainintaa)

Kirjastopalvelujen vaikutukset 1/7

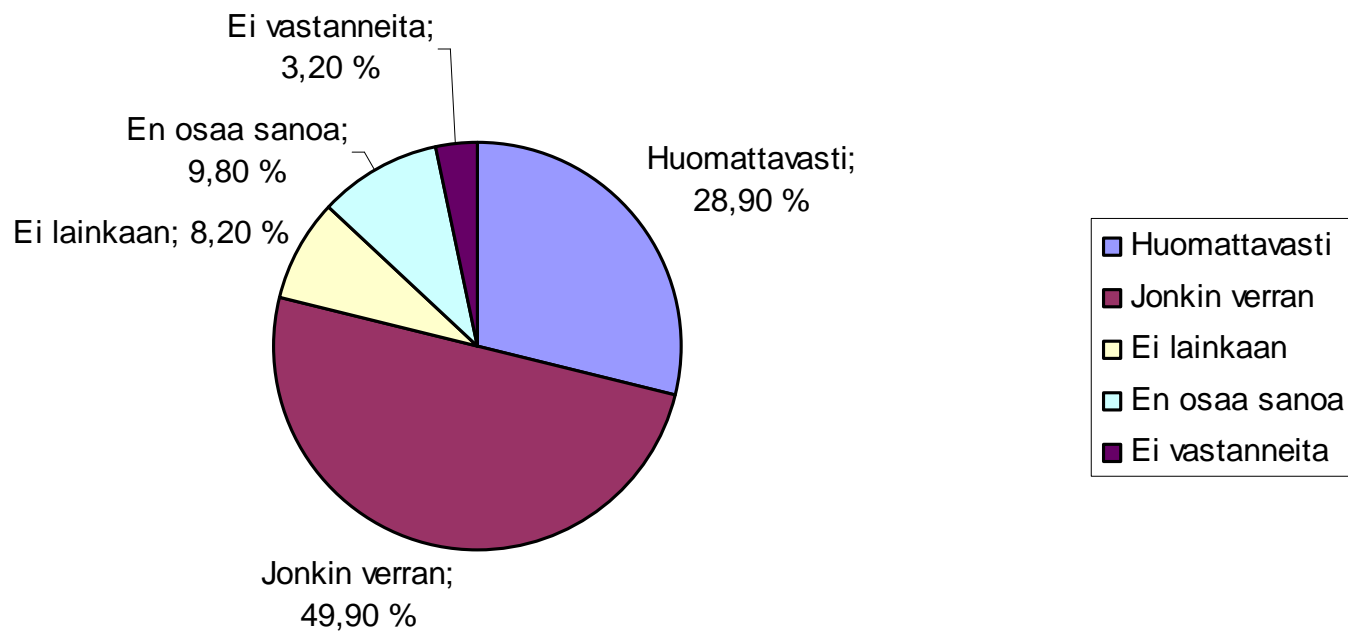
- Vastaajat saivat arvioida kirjastopalvelujen vaikutuksia aineiston löytämisen ja alan seuraamisen helpottumiseen, opiskelun tai työtehtävien laadun parantamiseen, opiskelun tai työnteon tehostumiseen ja uusien ideoiden syntymisen edistämiseen.
- Arvosteluasteikkona käytettiin numeroarviointia välillä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

Kirjastopalvelujen vaikutukset 2/7

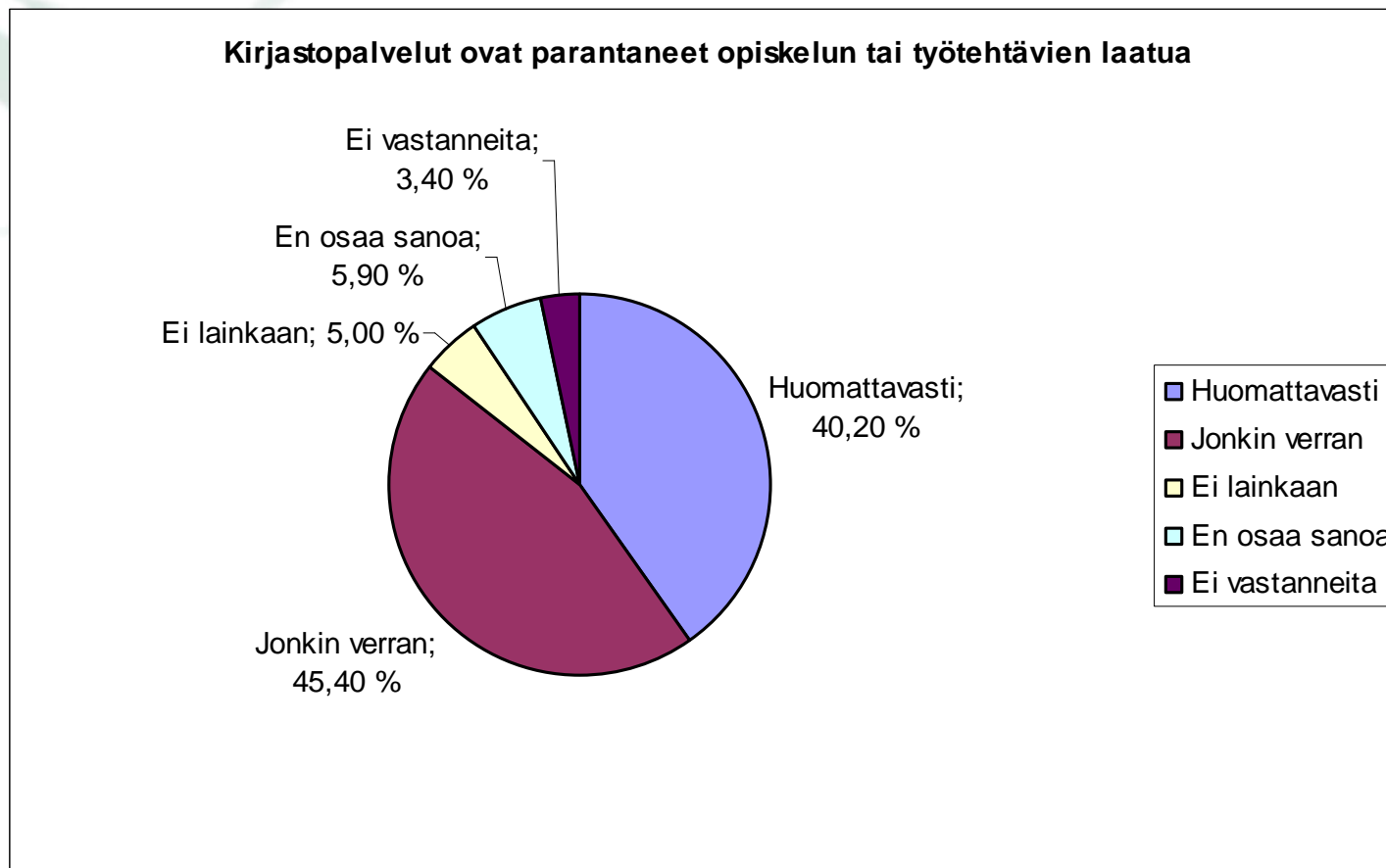


Kirjastopalvelujen vaikutukset 3/7

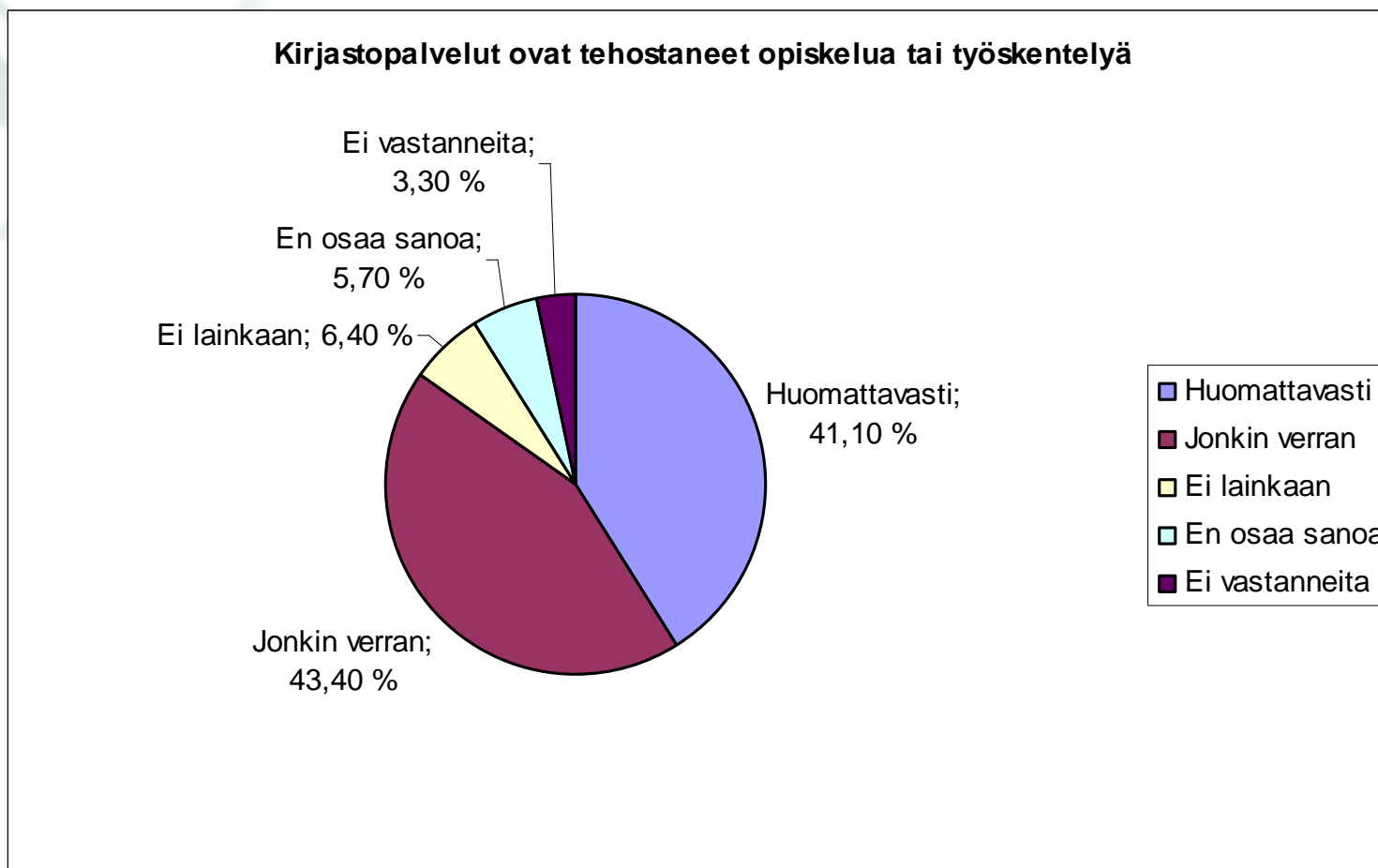
Kirjastopalvelut ovat helpottaneet alan seuraamista



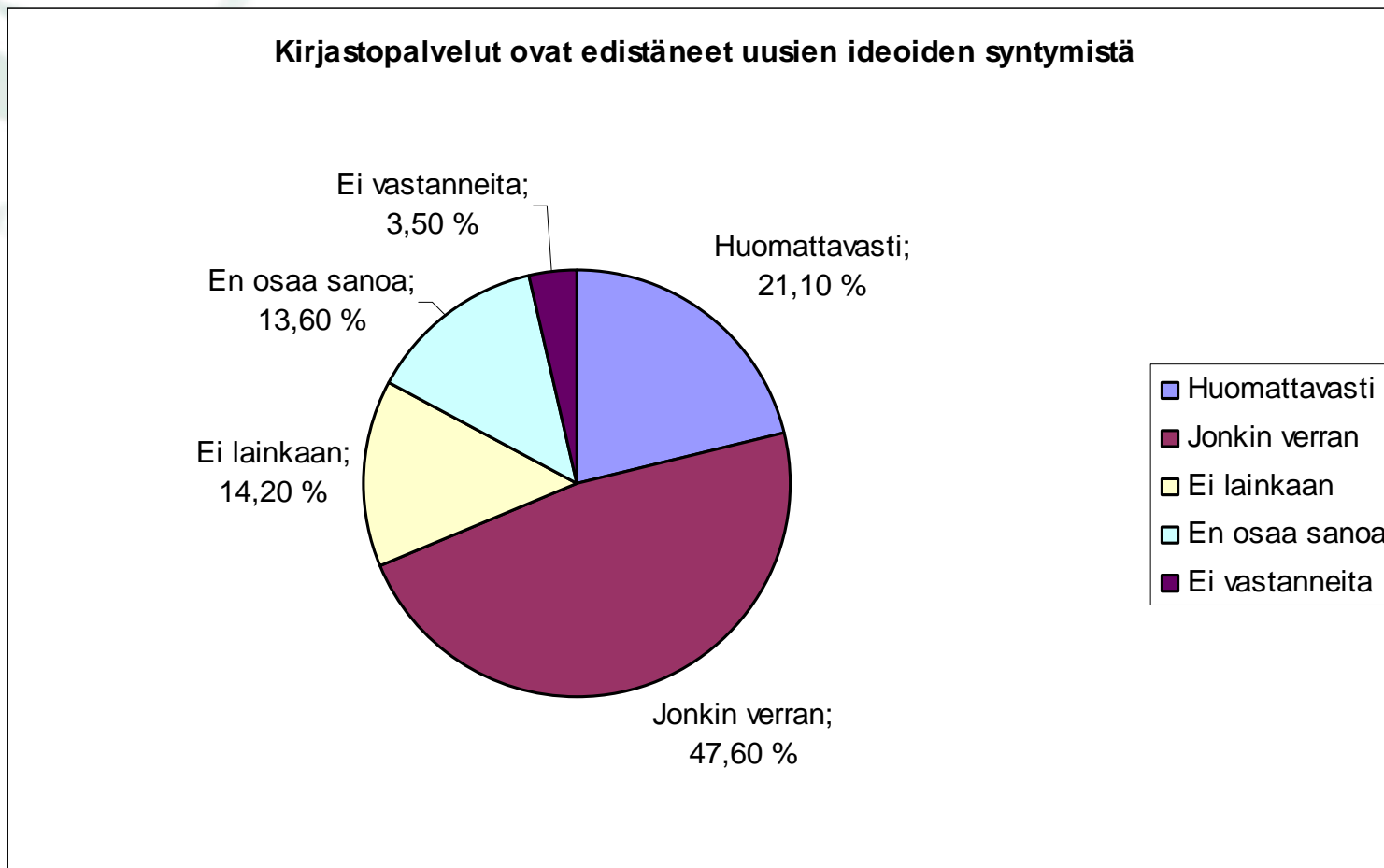
Kirjastopalvelujen vaikutukset 4/7



Kirjastopalvelujen vaikutukset 5/7



Kirjastopalvelujen vaikutukset 6/7



Kirjastopalvelujen vaikutukset 7/7

- Yleistä positiivista palautetta kirjastosta annettiin yhteensä 293 kertaa
 - 40 kertaa mainittiin kirjastopalvelujen säilyttämisen tärkeys
- Kirjastopalvelujen muut vaikutukset:
 - Helpottavat opiskelua (26 mainintaa)
 - Kirjastopalveluista apua virkistykseen ja mielenrauhan saavuttamiseen (20 mainintaa)
 - Tarjoavat virikkeitä ja motivaatiota (18 mainintaa)
 - Kirjasto fyysisenä tilana merkityksellinen (14 mainintaa)