

ASIAKASKYSELY TRITONIAN KIRJASTOPALVELUISTA 2006 - johtopäätöksiä

Christina Flemming 15.5.2007

Kirjasto teki palvelukyselyn asiakkailleen marraskuussa 2006. Kysely tehtiin ensisijaisesti verkkokyselynä, lisäksi oli myös mahdollisuus vastata kyselyyn paperiversiona kirjastossa. Kummassakin lomakkeessa oli myös tilaa avoimille kommentteille.

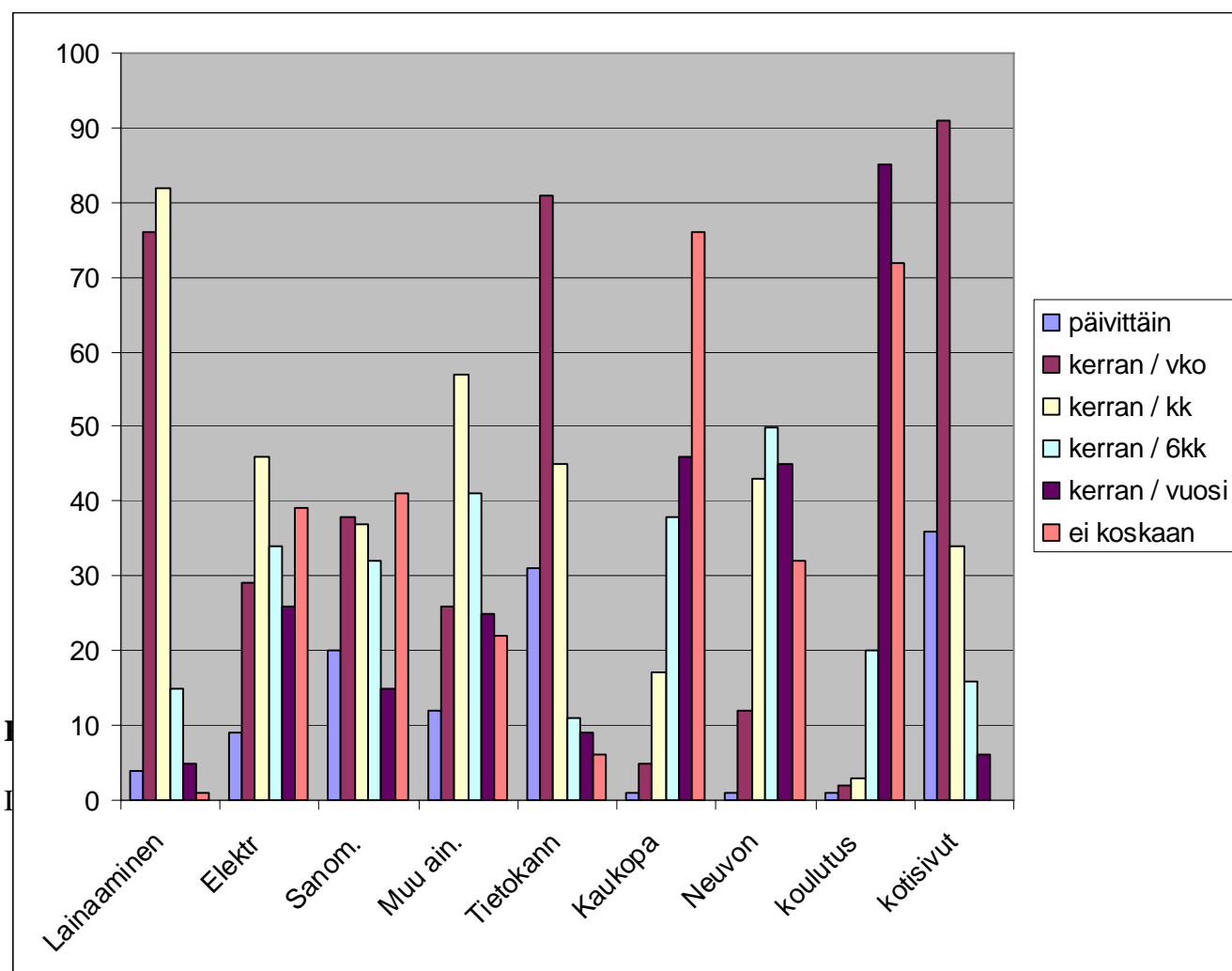
Vastausmäärä oli sängen pieni, yhteensä vastauksia tuli 185. Vastausten pienestä määrästä huolimatta voidaan silti tehdä joitakin johtopäätöksiä.

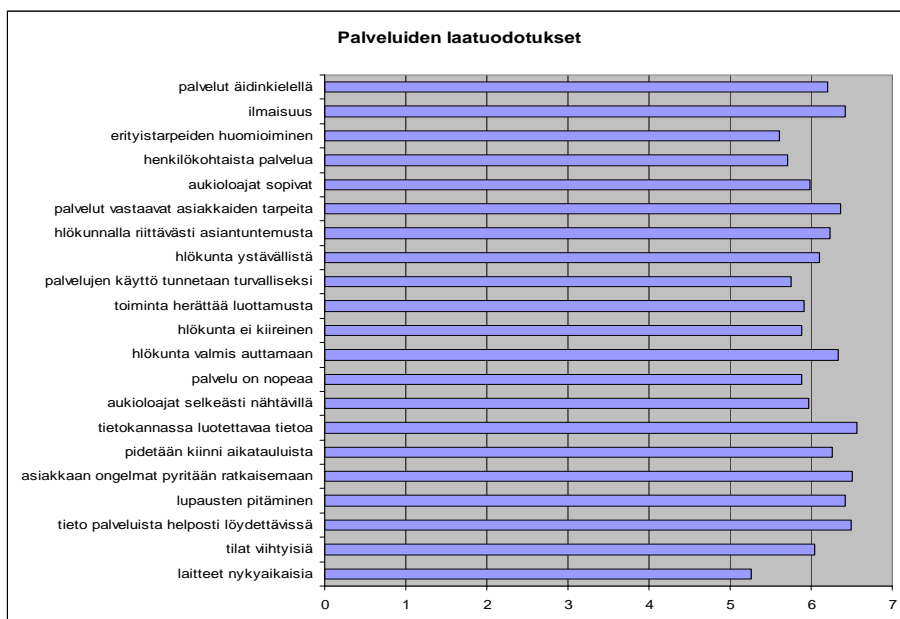
Vastauksista 142 oli suomenkielisiä, 41 ruotsinkielisiä ja 1 englanninkielinen. Käyttäjäryhmiä tarkastellessa vastaukset jakaantuvat mielenkiintoisella tavalla. Suomenkielisistä vastaajista 81,5 % oli Vaasan yliopiston opiskelijoita ja 12,9 % oli VY:n henkilökuntaa. Ruotsinkielisistä vastaajista peräti 77,1 % oli Åbo Akademin henkilökuntaa, kun taas ÅA:n opiskelijoiden osuus oli 14,3 %. Hankenilta vastaajia oli erittäin vähän. Yliopistojen välisiä eroja ajatellessa täytyy muistaa, että Vaasan yliopiston opiskelijoilla ja opettajilla on kirjasto fyysisesti omalla pihallaan, kun taas Åbo Akademin ja Hankenin opiskelijoilla ja henkilökunnalla on huomattava fyysinen välimatka kirjastoon. Kyselyyn vastasi myös muutama ulkopuolinen henkilö, jotka olivat jostain toisesta yliopistosta tai ammattikorkeakoulusta.

Lyhyt yhteenveto vastauksista:

Kirjaston palvelu on yleisesti ottaen saanut erittäin hyvän arvosanan käyttäjiltään. Asteikolla 1-7, jossa 7 on ylin arvosana, Tritonian kirjastopalvelut saivat yleisarvosanan 5,8.

Seuraavasta kuvasta on nähtävissä, että eri palvelumuotoja käytetään paljon.

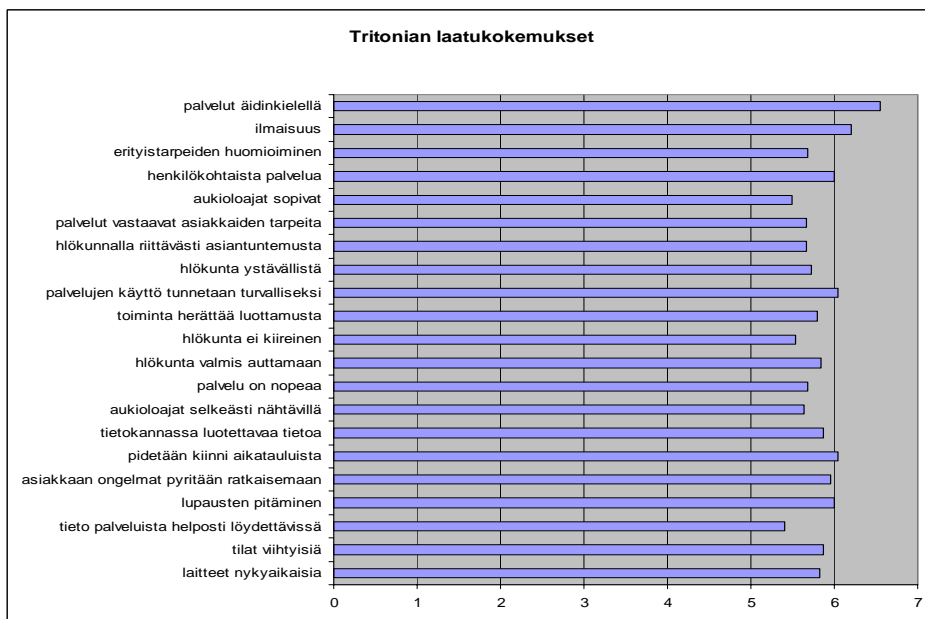




7. kysymys, hyvän kirjaston ominaisuuksia. Tärkeys arvioitu asteikolla 1-7, 7 tärkein.

Tällaisia toiveita ihannekirjastolle asetetaan.

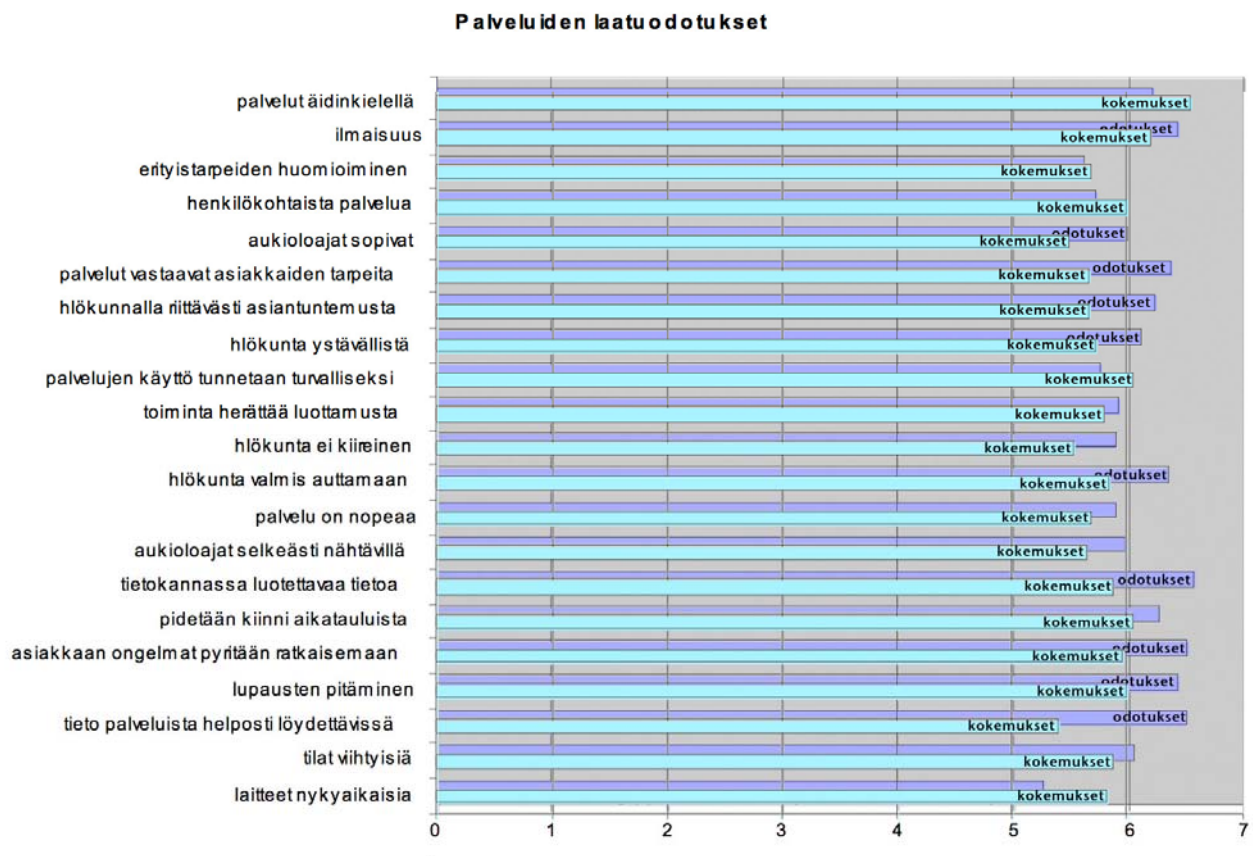
Seuraava kysymys koski kokemuksia Tritonian kirjastopalveluista. Kysymykset olivat samat kuin 7. kysymyksessä, mutta nyt arvioidaan Tritonian todellista palvelua.



8. kysymys, kuinka hyvin Tritoniassa toteutuneet edelliset ominaisuudet. Asteikko taas 1-7, 7 paras.

Kun vastauksia verrataan ihannekirjaston palveluiden laatuun, Tritonian palvelun laatu saa yleisesti ottaen huonomman arvosanan, mutta se ei kuitenkaan ole huono arvosana. Kaikki arviot ovat tasolla 5,4–6,5, joten varsinaisesti vastaukset kertovat, että vastaajat ovat melko tyytyväisiä palvelumme laatuun.

Esiintyneet poikkeamat on tietenkin huomioitava jatkossa toiminnassamme.



Palvelutasomme on ollut odotettua parempi seuraavien asioiden osalta:

- + palvelun saaminen omalla äidinkielellä,
- + palveluiden käyttö tuntuu turvalliselta ja
- + kirjastossa on nykyaikainen tekninen varustus.

Hyviin asioihin lukeutuu myös se, että kirjasto on onnistunut antamaan henkilökohtaista palvelua ja ottanut huomioon asiakkaiden erityistarpeet odotettua paremmin. Näiden asioiden osalta asiakkaiden odotukset jopa ylitetään.

Erityisen ilahduttavaa on, että kaksikielinen kirjastomme on onnistunut odotettua paremmin palvelemaan asiakkaitaan heidän äidinkielellään. Palveluun liittyviä kieliasioita ei juurikaan kommentoitu. Joissakin ruotsinkielisissä vastauksissa toivottiin, että henkilökunta olisi täysin kaksikielistä ja iloista. Suomenkielisessä vastauksessa toivottiin, että ruotsinkielinen henkilökunta oppisi paremmin suomea.

Sen sijaan kirjasto ei ole onnistunut vastaamaan seuraaviin odotuksiin:

- palveluita koskevan tiedon löytämisen pitäisi olla helppoa
- lupauksia ei ole lunastettu tarpeeksi hyvin
- henkilökunta on asiantunteva
- tietokannat ovat toimivia

Tietokannassamme on osoittautunut olevan tietoa, joka ei aina ole luotettavaa. Tästä on huomautuksia myös kyselyn vastauksissa.

Aiempien kolmen kirjaston kokoelmien ja koko toiminnan yhteen liittäminen on suuri hanke, joka ei vielä viidenkään vuoden jälkeen ole täysin valmis. Kyseessä on pitkä prosessi, joka näkyy

käytännön toiminnan puutteina. Vakava puute on puutteellisten ja väärin tietojen esiintyminen Tria-tietokannassamme. Osin on kyse tietojen yhteen liittämisestä eri tietokannoista yhteiseen tietokantaan ja osin fyysisten kokoelmien yhteen liittamisestä. Tietokannan virheiden korjaaminen on edelleen käynnissä; työ on näkymätöntä mutta vaatii paljon resursseja. Asiakkaiden palautteesta käy myös ilmi, että he muistavat pitkään puutteet, joita on esiintynyt palautettuihin kirjoihin liittyvissä toiminnoissa, ja että tällaiset asiat vaikuttavat negatiivisesti luottamukseen kirjaston palveluihin.

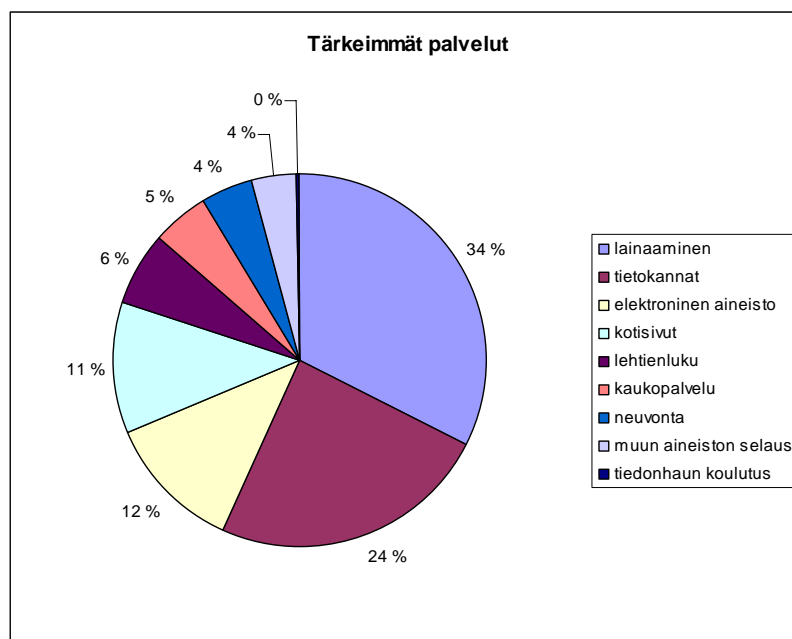
Kielteisessä palautteessa mainittiin monesti puutteellinen tieto palveluistamme. Lisäksi esitettiin valituksia siitä, että elektronista aineistoa on vaikea löytää.

Lainaajien antamissa kommentteissa on monesti esillä kurssikirjojen puute. Avoimissa vastauksissa mainitaan myös tyytymättömyys siihen, että myös yliopistojen opettajien ja tutkijoiden täytyy maksaa myöhästymismaksut myöhästyneistä lainoista.

Henkilökunnan palveluhalu ja halukkuus ratkaista asiakkaiden ongelmia ei vastaajien mukaan Tritoniassa täysin vastaa odotuksia, joita ihannekirjastolle asetetaan. Tässä asiassa on varmasti kohdallaan tarkistaa kirjaston asiakasystävällisyyttä. Eräs selitys tälle voi löytyä siitä, että lainauksen henkilökunta johdonmukaisesti seuraa kirjaston lainaussääntöjä. Myöhästyneille kirjoille ja ennen kaikkea myöhästyneille yölainoille löytyy harvoin asiaa lieventäviä selityksiä, vaan kaikki asiakkaat joutuvat maksamaan Tritonian johtokunnan hyväksymät palvelumaksut. Kommentteissa toivotaan enemmän ystävällisyyttä, että asiakkaita palveltaisiin hymy huulilla ja että kirjaston henkilökunta osoittaisi välittävänsä asiakkaita. Syksyllä 2006 Vaasan yliopiston ja Åbo Akademin tietokantojen etäkäyttö ei vielä ollut käytössä.

Mitkä ovat tärkeimmät palvelumuodot?

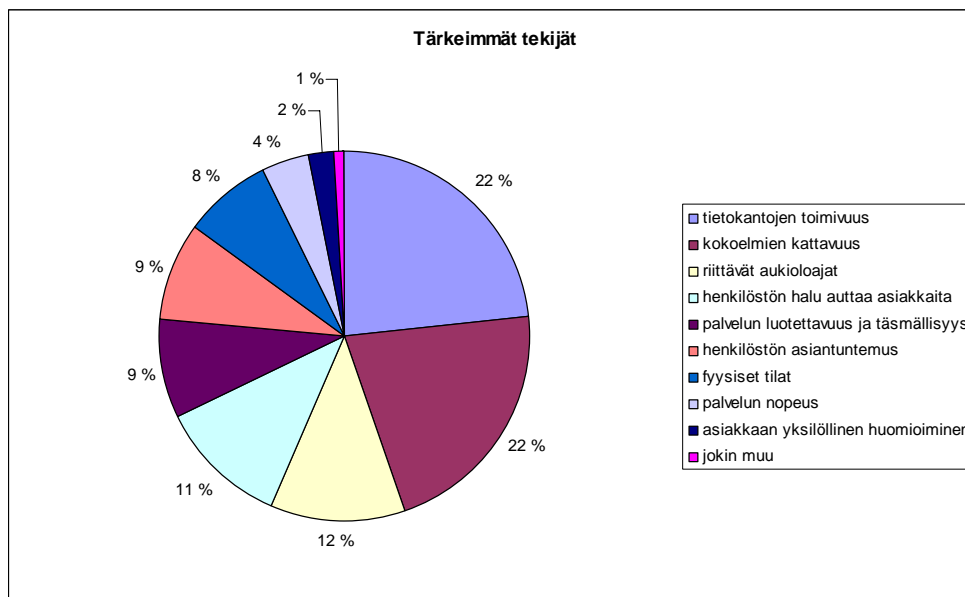
Kysymyksissä 4 ja 5 kartoitettiin asiakkaiden näkemystä Tritonian tarjoamista palveluista sekä niiden tärkeysjärjestyksestä asiakkaille.



5. kysymys, mitkä 1-3 edellisistä ovat tärkeimpiä?

Selkeästi tärkeimpänä palveluna pidettiin lainausta (34 %), seuraavana mainittiin tietokannat (24 %) ja sähköinen aineisto (12 %).

Arvostellessaan Tritonian kirjastopalveluita kokonaisuudessaan vastaajien tuli antaa mielipiteensä eri tekijöistä ja mainita niistä kolme tärkeintä. Tärkeimmäksi palvelutekijäksi muodostui tietokantojen toimivuus.



9. kysymys, pyydetty valitsemaan 3 tärkeintä tekijää kirjaston palveluissa.

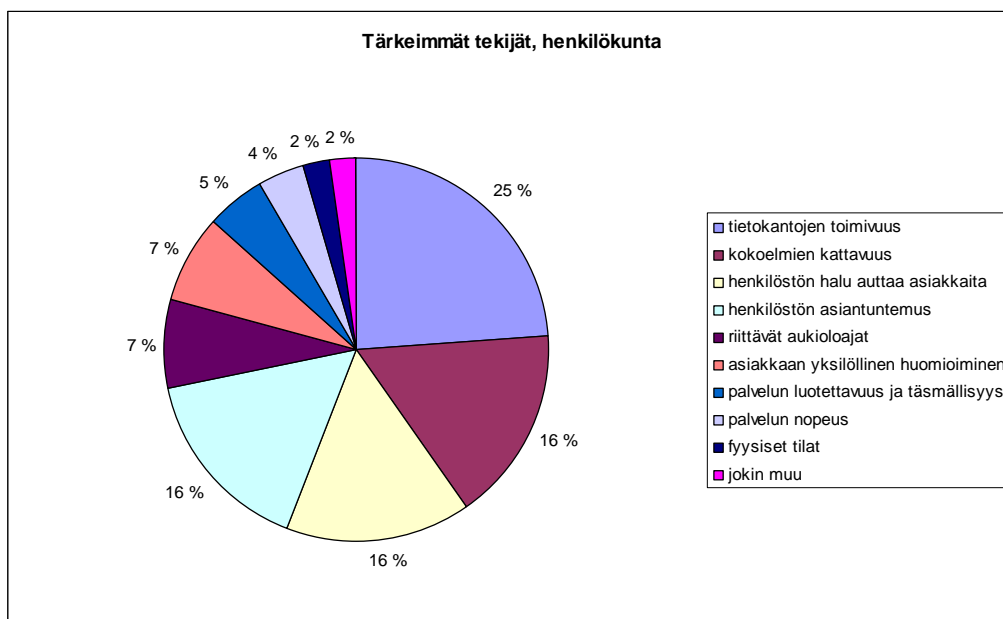
Mikäli vertaillaan henkilökunnan ja opiskelijoiden vastauksia, voidaan tehdä seuraavanlaisia johtopäätöksiä.

Henkilökunta:

Tietokannat ja kokoelmat ovat henkilökunnalle tärkeimmät.

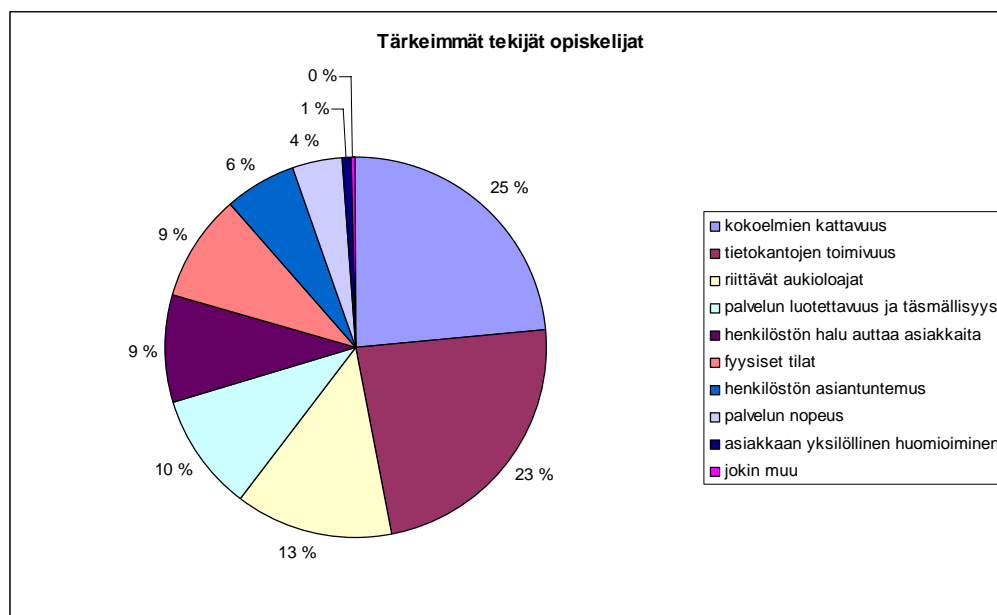
Toimivat tietokannat ovat nykyaikaiselle yliopistokirjastolle kaiken A ja O.

Koska suuri osa henkilökuntavastaajista on ÅA:n henkilökuntaa, tietokantojen toimivuus on heille tärkeämpää, koska ovat fyysisesti kauempana kirjastosta. Mitä suurempi osa kokoelmista on elektronisessa muodossa, sitä tärkeämpää on, että tekniikka toimii.



Opiskelijat:

Opiskelijoille tärkein tekijä oli kokoelmat (tarpeeksi kurssikirjoja!).



Kehitys

Tritonian kirjastopalveluita koskevat kyselyt tulisi jatkossa tehdä toisessa muodossa, koska tässä muodossa saatiin erittäin vähän vastauksia. Yksi mahdollisuus olisi pitää www-sivuilla kuukausittain vaihtuva kysymys, yksinkertaista ja konkreettista. Sillä tavoin kirjasto saisi nopeasti

otteen ajankohtaisista asioista. Tulosten julkaiseminen olisi myös helppoa. Tritoniolla pitäisi myös olla sähköinen palautteenantomahdollisuus asiakkaille, esim. sähköisellä lomakkeella. Kirjaston ollessa kaksikielinen kirjasto, joka on yhteinen kolmelle yliopistolle, pitäisi myös palvelun, etenkin sähköistä aineistoa koskevien tietojen, olla hyvin selkeää, jotta synergiaedut näkyvät.

Johtopäätökset

Yleisesti ottaen voidaan todeta, että Tritonian kirjastopalvelut saavat selkeästi hyväksytyt arvosanan kyselyyn vastanneilta. Paljon kehittämisehdotuksia esitetään ja nykyisen toiminnan heikkoihin lenkkeihin on puututtava. Kirjastopalveluiden, -kokoelmien, -rutiinien ja työtapojen yhdistäminen on hyvin pitkäjänteinen prosessi, jonka toteuttamiseen kuluu useita vuosia, ennen kuin palvelu ja asiantuntemus on juurtunut organisaatioon.