

KUNDENKÄT OM TRITONIAS BIBLIOTEKSTJÄNSTER 2006 – slutsatser

Christina Flemming 15.5.2007

Biblioteket gjorde en kundenkät om servicen i november 2006. Enkäten gjordes i första hand som en webbenkät, med möjlighet att också besvara frågorna på papper i biblioteket. Det fanns också möjlighet att ge egna kommentarer.

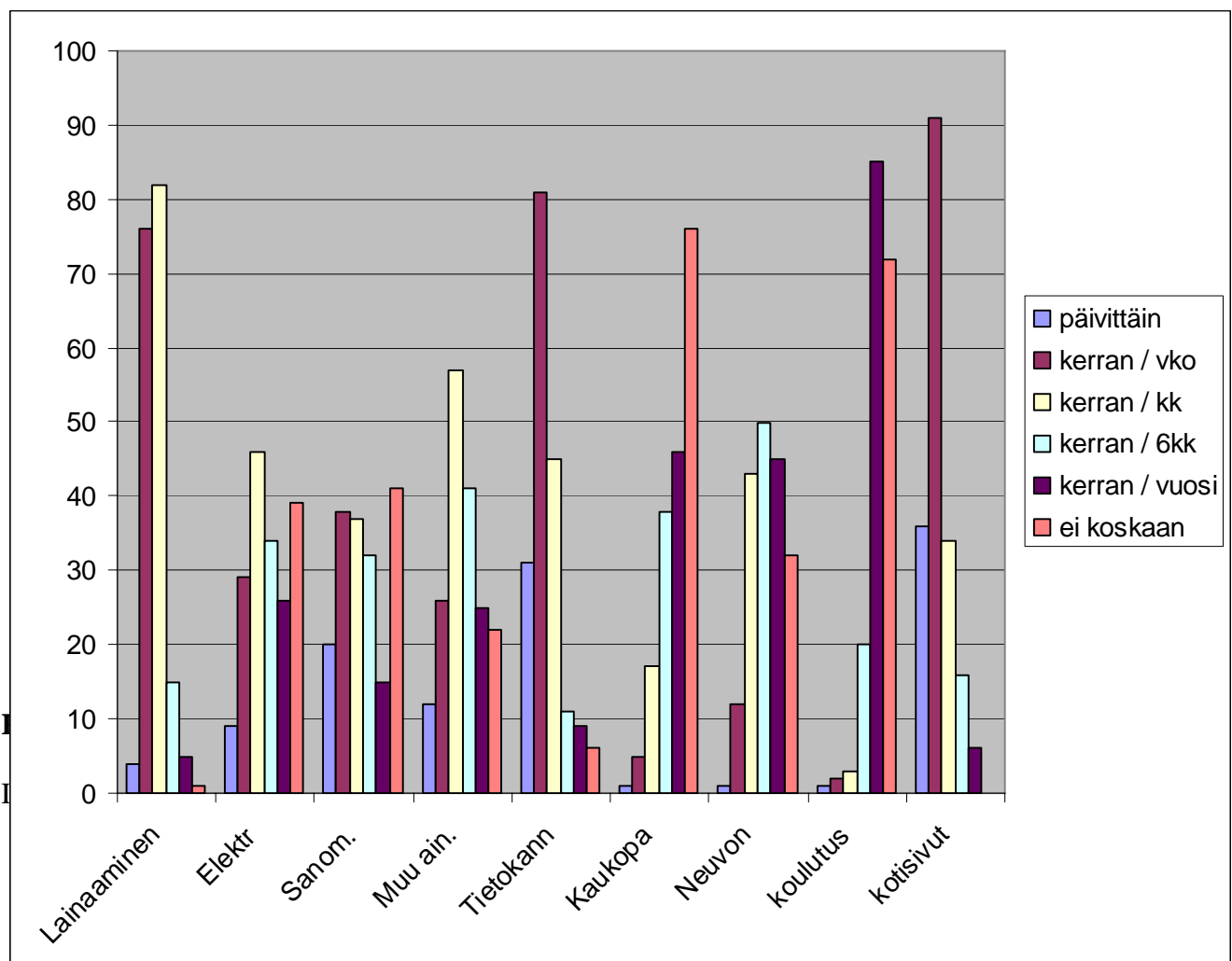
Antalet svar var synnerligen lågt, sammanlagt 185. Trots att antalet svar var oerhört litet kan man ändå dra vissa slutsatser.

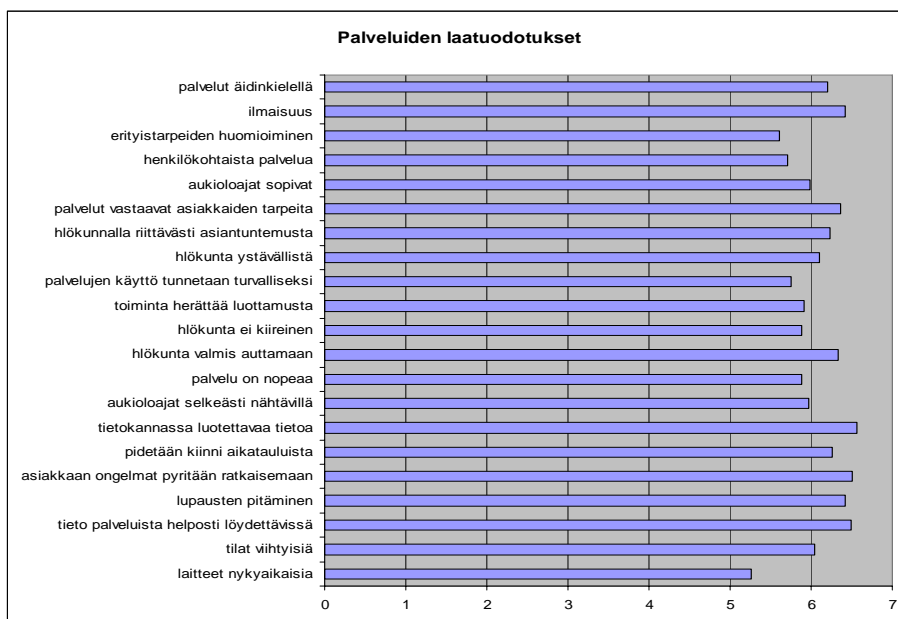
Av svaren var 142 på finska svarsblanketter, 41 på svenska och 1 på engelska. Ser man på användargrupper så fördelar sig svaren på ett intrassant sätt. Av de finska svaren var 81,5 % studerande vid Vasa universitet, medan andelen personal vid VU var 12,9%. Av de svenska svaren var hela 77,1 % personal vid Åbo Akademi medan studerande vid ÅA utgjorde 14,3 %. Andelen svarande från Hanken var mycket låg. Vad gäller skillnaden mellan universiteten bör man minnas att Vasa universitets studerande och lärare har biblioteket fysiskt beläget på egen gårdsplan, medan Åbo Akademi och Hankens studerande och personal har biblioteket beläget på ett märkbart fysiskt avstånd. Några få utomstående från annat universitet eller från yrkeshögskola besvarade enkäten. .

Ett kort sammandrag av svaren ger följande:

Bibliotekets service har överlag fått mycket gott betyg av våra användare. På en skala från 1-7, med 7 som högsta vitsord, fick Tritonias biblioteksservice som allmänt vitsord 5,8.

Att de olika serviceformerna är i stor användning framgår av följande bild:

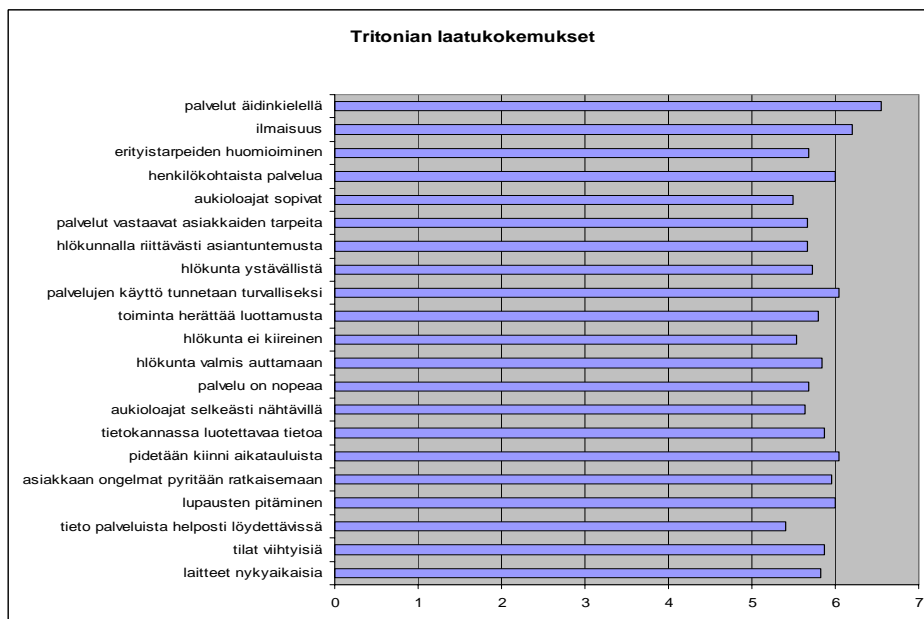




7. kysymys, hyvän kirjaston ominaisuuksia. Tärkeys arvioitu asteikolla 1-7, 7 tärkein.

Sådan önskar man att servicen skall vara i idelabiblioteket.

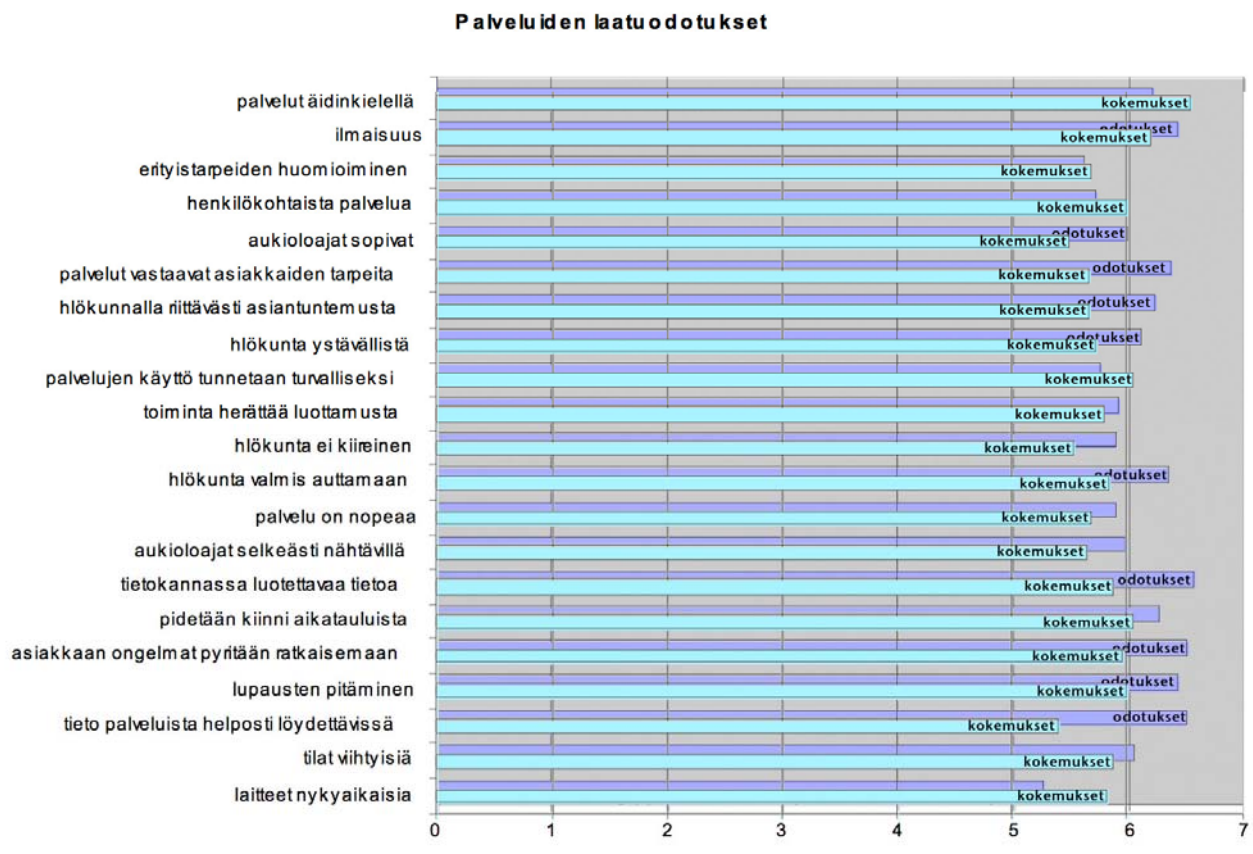
Följande fråga gällde hur man upplevt Tritonias biblioteksservice. Samma frågor som i fråga 7, men nu bedöms Tritonias faktiska service



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

Jämfört med kvaliteteten på idealbibliotekets service får dock kvaliteten på Tritonias service i allmänhet ett sämre betyg, men trots allt inte ett dåligt betyg. Alla omdömen är från 5,4 - 6,5, så egentligen berättar svaren att de som besvarat enkäten är relativt nöjda med kvaliteten på vår service.

De avvikelser som finns måste vi naturligtvis beakta i vår fortsatta verksamhet.



Vår servicenivå har kunnat hålla en bättre kvalitet än väntat i fråga om

- + att få service på modersmål,
- + att servicen känns trygg och
- + att biblioteket har modern teknisk utrustning.

Det som också finns på pluskontot är att biblioteket har lyckats ge personlig service och beaktat kundernas särskilda behov i högre grad än vad man förväntat sig. På dessa punkter överträffar verkligheten de uppställda förväntningarna.

Särskilt glädjande är det att vårt tvåspråkiga bibliotek lyckats bättre än väntat med att ge service på modersmålet. Kommentarererna om språk i servicen är inte många. I några svenska kommentarerna framfördes önskemål om fullständigt tvåspråkig och glad personal. En finsk låntagarkommentar var önskan att svenskspråkig personal skall lära sig bättre finska.

Det som däremot inte har motsvarat förväntningarna är framförallt att

- det skall vara lätt att hitta information om servicen.
- löften har inte infriats i tillräckligt hög grad.
- personalen är sakkunnig
- databaserna är välfungerande.

Vår databas har inte visat sig innehålla tillräckligt pålitlig information. Detta påtalas också i kommentarerna.

Sammanläggningen av samlingar och all verksamhet från de tre forna biblioteken är ett stort arbete som inte ännu efter 5 år är helt klart. Det är en lång process som syns i brister i praktisk verksamhet. En allvarlig brist är existensen av bristfälliga och felaktiga uppgifter i vår databas

Tria. Det handlar om dels sammanslagning av datauppgifter från andra databaser till den gemensamma databasen Tria och dels sammanslagning av fysiska samlingar. Det osynliga men mycket resurskrävande arbetet med att korrigera felaktigheter i databasen pågår fortfarande. I kundkommentarerna framgår också att brister i bibliotekets rutiner i samband med återlämnade böcker stannar länge i minnet hos låntagare, och att detta undergräver förtroendet för bibliotekets service.

Bland negativa kommentarer finns flera kommentarer om bristande information om vår service. Man framför också beklaganden över svårigheterna att hitta elektroniskt material.

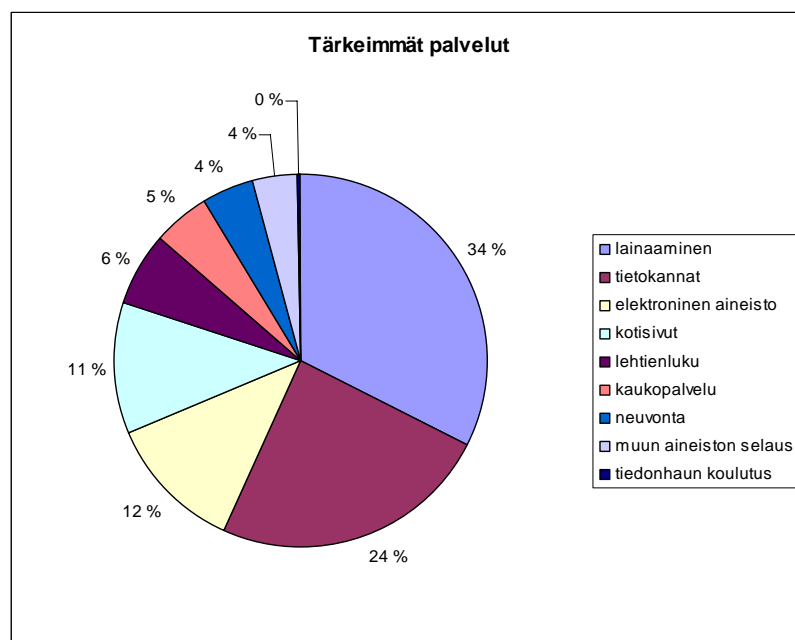
I låntagarkommentarerna framförs många kommentarer om bristen på tillräckligt antal kursböcker. Bland de öppna kommentarer framkommer också missnöje med att också universitetens undervisande och forskande personal hamnar att betala förseningsavgifter på försenade boklån.

På frågan om personalens tjänstvillighet och villighet att försöka lösa kundens problem fyller biblioteket inte helt de förväntningar som ställs på god biblioteksservice. Här finns säkert en orsak att se över bibliotekets kundvänlighet. En förklaring till dettas kan vara att personalen i utlåningen följer konsekvent följer bibliotekets utlåningsregler. Försenade böcker och fram för allt försenade nattlån kan ytterst sällan ”bortförklaras”, utan alla kunder blir tvungna att betala de avgifter som är fastställda av Tritonias direktion. I kommentarerna önskas mera vänlighet, att kundservice ges med ”ett leende på läpparna”, att bibliotekspersonalen visar att man bryr sig om sina kunder.

På hösten 2006 fungerade ännu inte distansanvändningen av varken Vasa universitets eller Åbo Akademis databaser.

Vilka är de viktigaste serviceformerna?

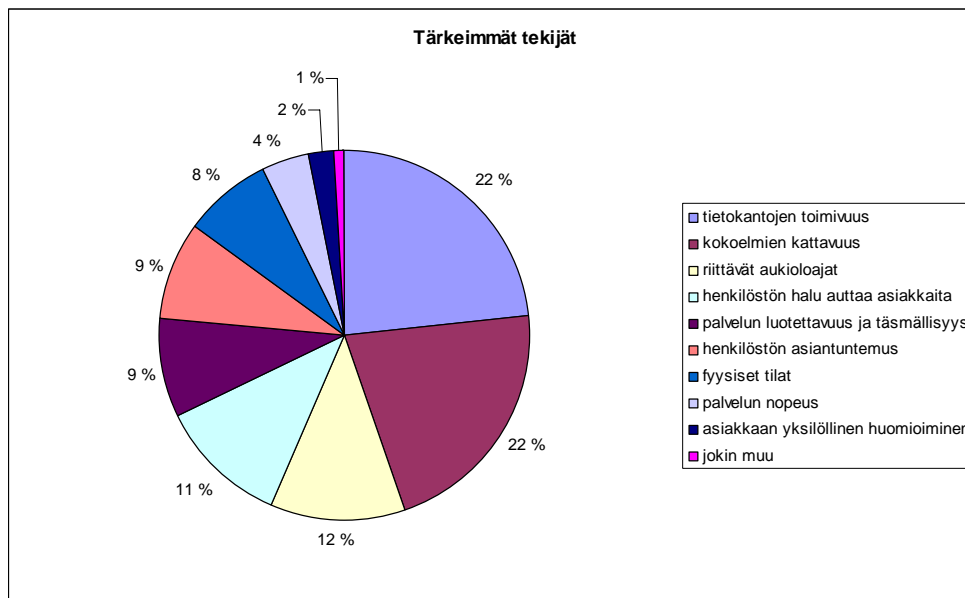
Frågorna 4 & 5 gällde olika serviceformer som Tritonia erbjuder och hur man prioriterar dem.



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

Som klart viktigaste serviceform kommer utlåningen (34 %), följd av databaserna (24%) och de elektroniska resurserna (12 %).

Vid en helhetsbedömning av Tritonias bibliotesservice fick de svarande ta ställning till olika faktorer och ange de tre viktigaste. Den viktigaste servicefaktorn blev att biblioteket har välfungerande databaser.



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

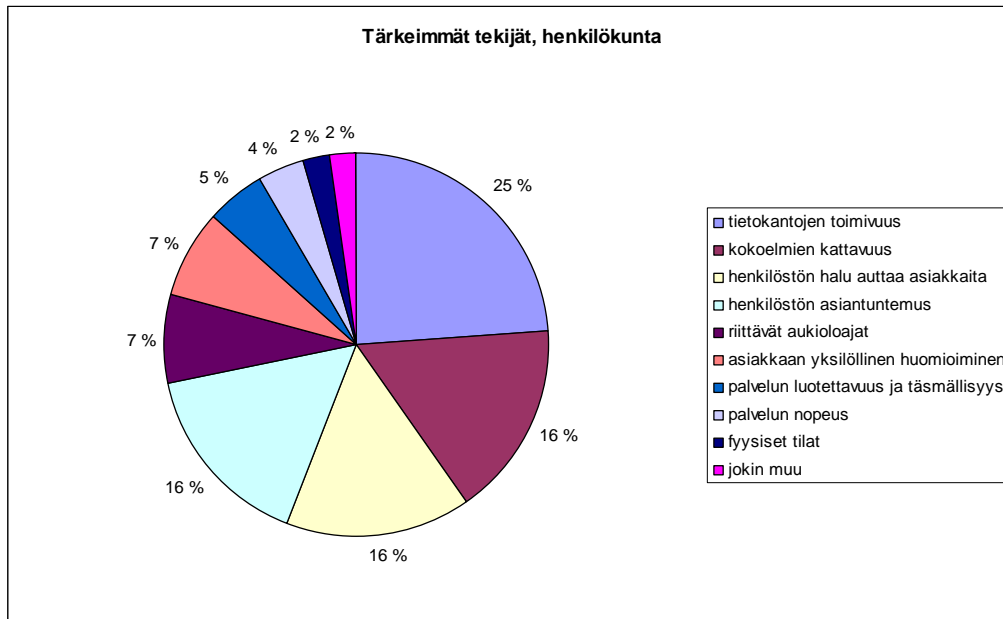
Gör man en jämförelse av svaren personal –studerande, framkommer följande:

Personal:

Databaserna och samlingarna är de viktigaste faktorerna för personal.

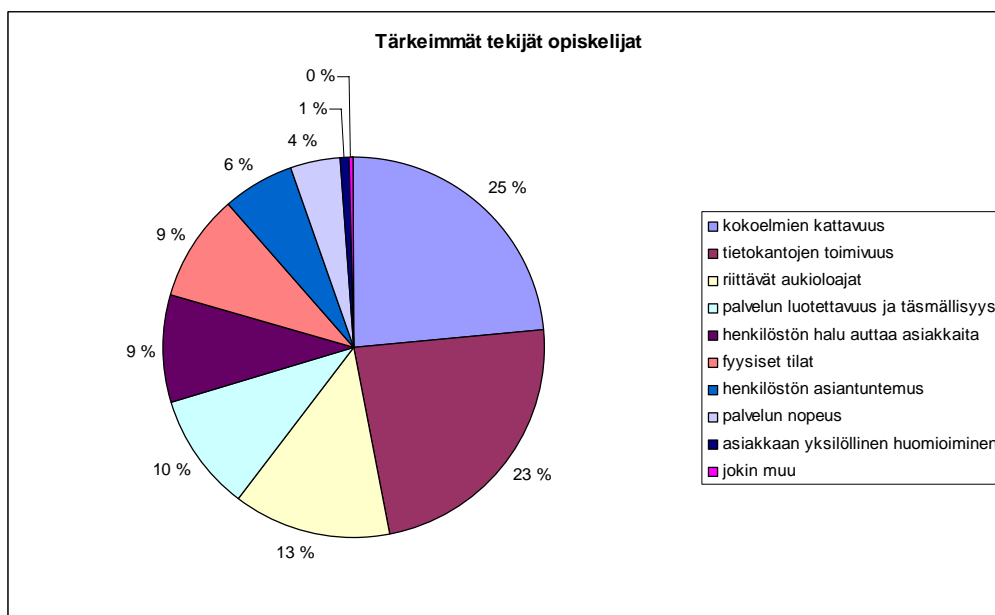
Fungerande databaser är A och O för ett modernt universitetsbibliotek.

Eftersom en stor del av andelen personal som besvarade enkäten är personal vid ÅA, betyder databasernas funktionalitet ännu mera för dem som befinner sig fysiskt på avstånd från biblioteket. Ju större del av samlingarna som är tillgängliga i elektronisk form desto viktigare att tekniken fungerar.



Studerande:

Samlingarna (tillräckligt med kursböcker!) är klar etta för de studerande.



Utveckling

Enkäter gällande Tritonias biblioteksservice borde i framtiden göras på annat sätt, eftersom anatalet svar var mycket litet. En modell vore att ha en webbfråga per månad, kort och konkret. På så sätt kunde biblioteket snabbt få pejl på aktuella frågor. Publicering av resultaten kunde också ske

enkelt. Tritonia borde också införa en feedback-möjlighet för användarna i form av webb-postlåda för kundrespons.

Att vara ett bibliotek för 3 olika universitet på två språk medför att alla service framförallt vad gäller e-material måste vara mycket tydlig så att synergieffekterna faktiskt syns.

Slutsatser

Överlag kan man som slutsats konstatera att Tritonias biblioteksservice fått klart godkänt av dem som besvarat enkäten. Många förbättringsförslag framförs, och svaga länkar i den nuvarande verksamheten måste åtgärdas. Sammanslagning av biblioteksservice, -samlingar, -rutiner och arbetssätt är en mycket lång process, som tar många år att genomföra innan servicen och sakkunskapen sitter i organisationen.