

Asiakaskysely Tritonian kirjastopalveluista 2010 – Tulokset

Sisällysluettelo

Tiivistelmä

1 Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2010 - Taustatietoja	4
2 Yliopistonrannan toimipiste	5
2.1 Vastaajien taustatiedot	5
2.2 Kirjaston palvelut	8
2.3 Kirjasto asiointiympäristönä	11
2.4 Kirjaston aineistot	14
2.5 Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus	17
2.6 Kirjaston elektroniset palvelut	19
2.7 Kirjaston vaikuttavuuden arviointi	22
2.8 GAP -analyysi	24
2.8.1 10 parasta	24
2.8.2 10 kehittämisen kohdetta	25
3 Raastuvankadun toimipiste	27
3.1 Vastaajien taustatiedot	27
3.2 Kirjaston palvelut	30
3.3 GAP-analyysi	35
4 Sarjakadun toimipiste	37
4.1 Vastaajien taustatiedot	37
4.2 Kirjaston palvelut	38
4.3 GAP-analyysi	44
5 Yhteenveto	46

Tiivistelmä

Kansalliskirjaston organisoima, Suomen kirjastojen asiakkaille suunnattu kansallinen käyttäjäkysely toteutettiin maaliskuussa 2010. Käyttäjäkyselyllä kartoitettiin kirjastopalvelujen käyttötottumuksia ja asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjastoon ja kirjaston aineistoihin. Tritonian asiakkaista kyselyyn vastasi yhteensä 538 henkilöä. Heistä 382 arvioi Yliopistonrannan toimipisteen palveluja, 76 Raastuvankadun ja 80 Sarjakadun.

Kaikkien toimipisteiden tuloksissa nousi samankaltaisia seikkoja esille. Esimerkiksi henkilökuntaa pidettiin yleisesti ottaen asiantuntevana, palvelunhaluisena ja helposti tavoitettavana. Kirjaston koettiin onnistuneen myös tiedottamisessa. Yksittäisiä toimipisteitä vertaillen löytyi myös eroja. Yliopistonrannan yliopistojen vastaajat olivat tyytyväisimpiä kirjaston tiloihin ja tiedonhankinnan opetukseen. Myös Vaasan ammattikorkeakoulun pitivät kirjaston tarjoamaa tiedonhaunopetusta hyvänä. Lisäksi he antoivat erinomaiset arvostukset sekä Yliopistonrannan että Raastuvankadun painettujen ja elektronisten lehtien kokoelmille. Sarjakadun vastaajat puolestaan pitivät kirjastoaan ennen kaikkea viihtyisänä asiointiympäristönä: kirjaston sijainti, tilat, aukioloajat ja selkeys saivat erityisesti kiitosta.

Kehittämisen tarvetta kyselyn tulosten perusteella olisi erityisesti kirjaston kokoelmissa. Kaikkien toimipisteiden asiakkaat olivat jossain määrin sitä mieltä, että kirjastossa ei ole riittävästi ajantasaista aineistoa ja että aineistot on vaikea löytää. Etenkin kurssikirjoja toivottiin lisää. Myös aukioloaikoihin ja elektronisten palvelujen käyttöohjeisiin vastaajat kaipaivat parannusta. Yliopistonrannan toimipisteeseen toivottiin lisäksi lisää työasemia ja lukupaikkoja. Vuoden vaihteessa tapahtunut kirjastojen yhdistyminen toi mukanaan odotetusti myös uusia kehittämiskohteita. Kritiikkiä saivat sekä uudet verkkosivut että ammattikorkeakoululaisille uusi kokoelmatietokanta Tria.

Moniin kehittämisen kohteisiin on jo tartuttu. Kaupungin myöntämällä juhlarahalla on tarkoitus parantaa kirjaston painettujen aineistojen kokoelmia, ja verkkosivuja kehitetään jatkuvasti käyttäjiltä saadun palautteen perusteella. Myös aukioloaikoihin on tulossa muutoksia syksyllä 2010, kun Yliopistonrannan kirjasto avataan aamuisin jo klo 9.00 itsepalveluperiaatteella.

1 Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2010 - Taustatietoja

Kansalliskirjaston organisoima, Suomen kirjastojen asiakkaille suunnattu kansallinen käyttäjäkysely toteutettiin maalis-huhtikuussa 2010. Edellinen kansallinen käyttäjäkysely tehtiin vuonna 2008. Tritonian kannalta kyselyn tulokset ovat erityisen mielenkiintoisia, sillä vuoden 2010 alussa Vaasan ammattikorkeakoulu ja Yrkeshögskolan Novia yhdistyivät Tritoniaan ja niiden Palosaarella sijainneiden kirjastojen kokoelmat siirrettiin Yliopistonrannan toimipisteeseen. Yhdistymisen seurauksena Tritonia sai myös kaksi uutta toimipistettä, Raastuvankadun ja Sarjakadun. Vuoden alussa julkistettiin myös uuden Tritonian verkkosivut.

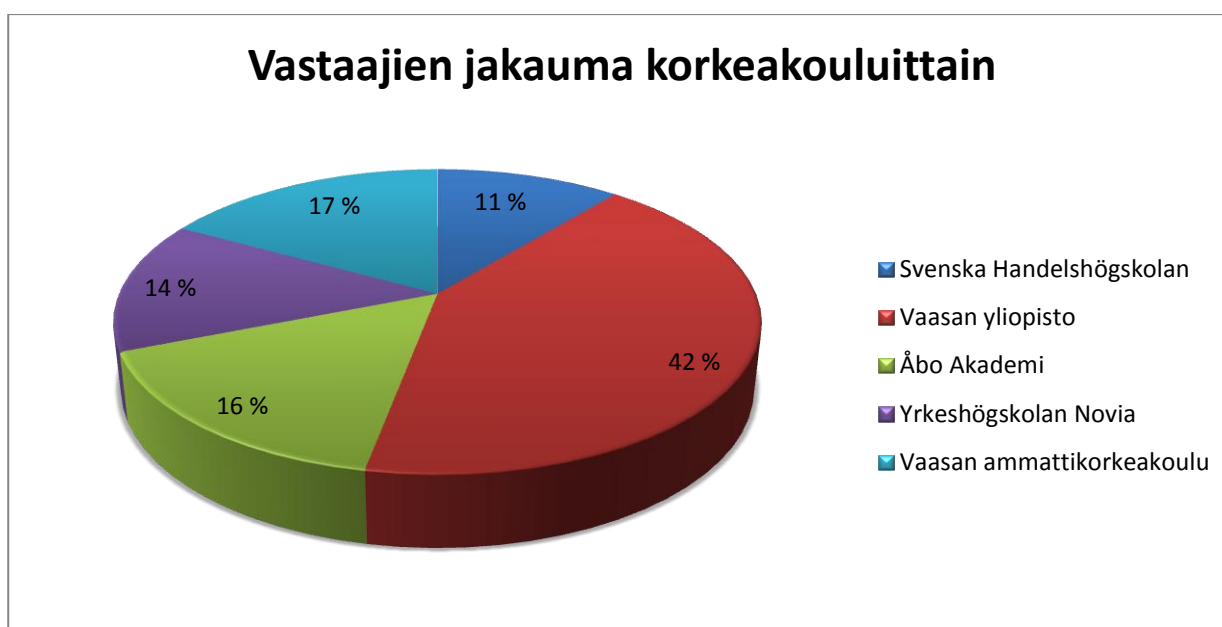
Käyttäjäkyselyllä *"kartoitettiin kirjastopalvelujen käyttötottumuksia sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä aineistoihin, elektronisiin palveluihin ja kirjastoon asioimisympäristönä. Kyselyllä kerättiin tietoja myös palvelujen vaikuttavuudesta."* (Kansalliskirjasto 2010, <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2010.html>!)

Tritonian asiakkaista kyselyyn vastasi yhteensä 538 henkilöä. Heistä 382 arvioi Yliopistonrannan toimipisteen palveluja, 76 Raastuvankadun ja 80 Sarjakadun. Tässä raportissa esitellään kaikkia kolmea toimipistettä koskevat tulokset. Yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kyselyt poikkesivat hieman toisistaan sekä kysymysten ja että kysymysvaihtoehtojen suhteen, mistä syystä yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen vastauksia käsitellään tekstissä ja taulukoissa erikseen.

2 Yliopistonrannan toimipiste

2.1 Vastaajien taustatiedot

Yliopistonrannan toimipistettä arvioi 382 vastaajaa. Yliopistoista vastaajia oli yhteensä 264 ja ammattikorkeakouluista 118. Enemmistö heistä oli Vaasan yliopiston opiskelijoita tai henkilökuntaa (159 vastaajaa). Vastaajien prosentuaalinen jakauma korkeakouluittain on esitetty kuviossa 1.



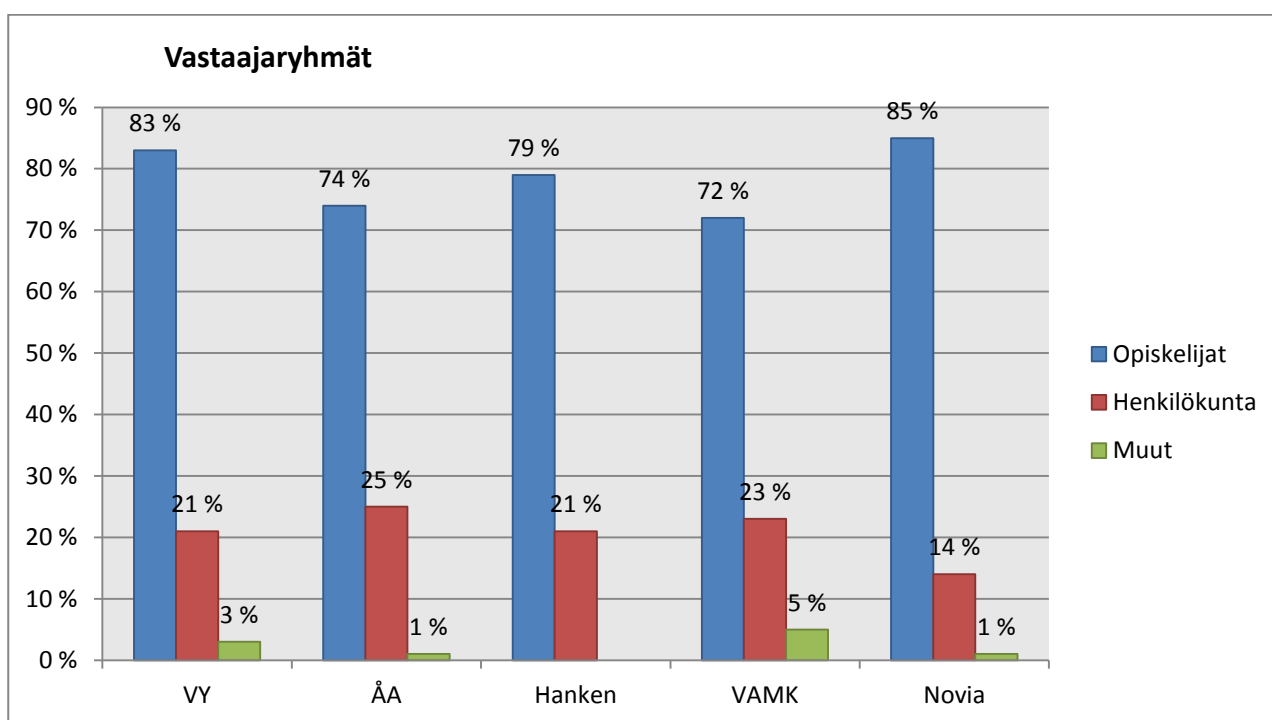
Kuvio 1 Vastaajien jakauma korkeakouluittain

Sekä yliopistojen että ammattikorkeakoulujen vastaajista selkeä enemmistö oli opiskelijoita, mikä noudattelee myös kansallista jakaumaa (ks. <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2010.htm>). Vaasan yliopiston 159 vastaajasta 132 (83%) oli opiskelijoita, 21 (15%) henkilökuntaa (+jatko-opiskelijoita) ja 4 (3%) ulkopuolisia asiakkaita. Åbo Akademin 62 vastaajasta 16 (25%) oli henkilökuntaa (+ jatko-opiskelijoita) ja 46 (74 %) opiskelijoita. Hankenin 43 vastaajista puolestaan 34 (79%) oli

opiskelijoita ja 9 (21%) henkilökuntaa. Kaikista yliopistojen vastaajista 67% naisia (178) ja 33% (86) oli miehiä.

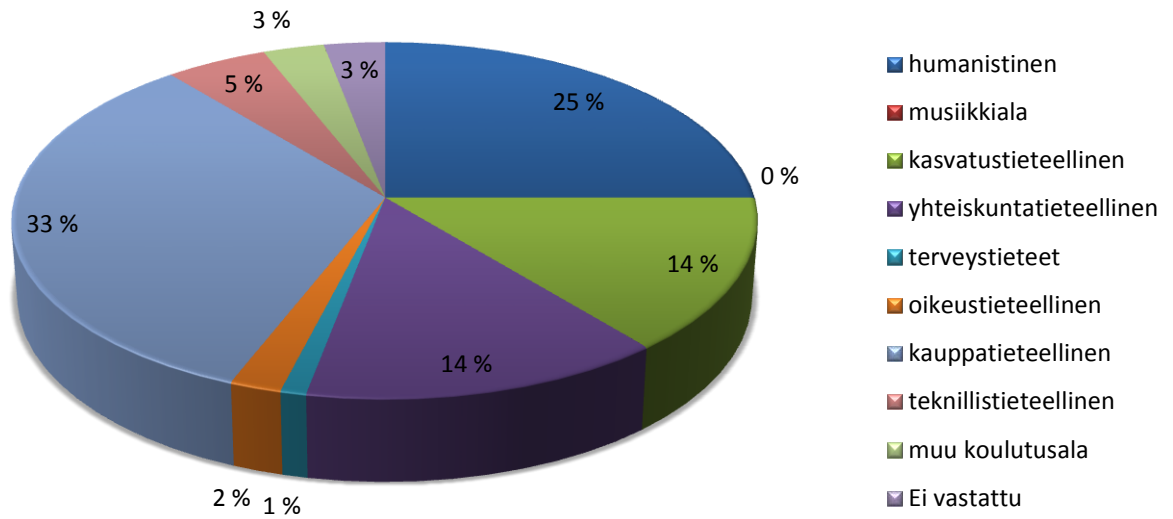
Vaasan ammattikorkeakoulun 65 vastaajasta opiskelijoita oli 47 (72%) ja henkilökuntaa 15 (23%). Muita vastaajia oli 3. Novian vastaajista 45 (85%) olivat opiskelijoita ja 7 (14%) kuuluivat henkilökuntaan. Vastaajaryhmät on esitetty myös taulukossa 1.

Taulukko 1 Vastaajaryhmät



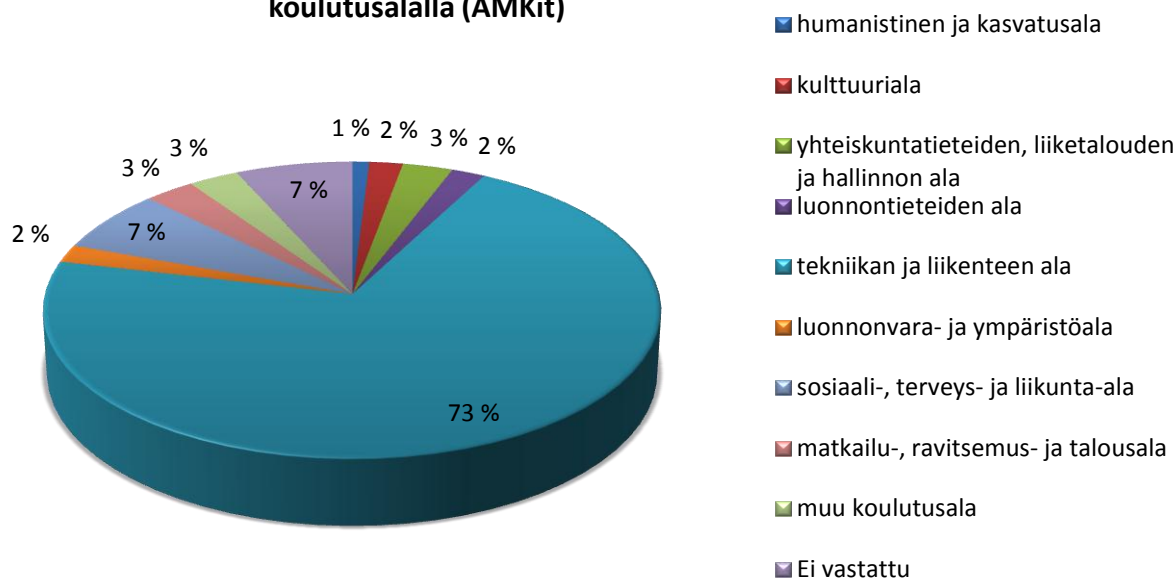
Kuvioissa 2 ja 3 on esitetty yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen vastaajien jakauma tieteenaloittain. Yliopistojen vastaajia oli määrällisesti samassa suhteessa kuin yliopiston eri alojen opiskelijoita ja henkilökuntaa, teknillistieteellinen ala oli ehkä hieman aliedustettu. Ammattikorkeakoulujen vastaajista taas ylivoimainen enemmistö oli tekniikan alan edustajia, 73 %. Tämä on selitettävissä sillä, että ammattikorkeakoulujen kirjastojen tekniikan kokoelmat siirtyivät vuodenvaihteessa Yliopistonrannan toimipisteeseen, kun taas Ammattikorkeakoulujen muiden alojen kirjallisuus sijaitsee Raastuvankadun ja Sarjakadun toimipisteissä.

1.6 Tieteenala, jolla pääasiallisesti opiskelen/opetan/työskentelen (YO:t)



Kuvio 2 Tieteenala, jolla pääasiallisesti opiskelen/opetan/työskentelen (yliopistot)

1.6 Opiskelen/ opetan/ työskentelen pääasiallisesti seuraavalla koulutusosalalla (AMKit)

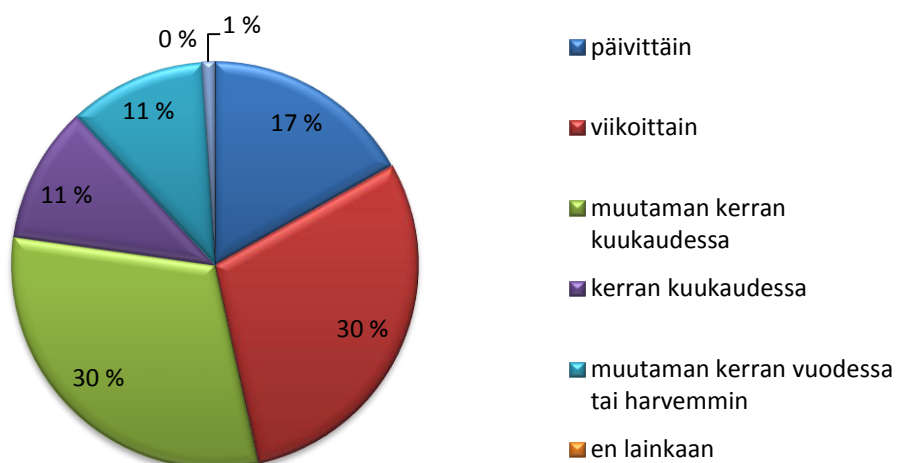


Kuvio 3 Opiskelen/ opetan/ työskentelen pääasiallisesti seuraavalla koulutusosalalla (ammattikorkeakoulut)

2.2 Kirjaston palvelut

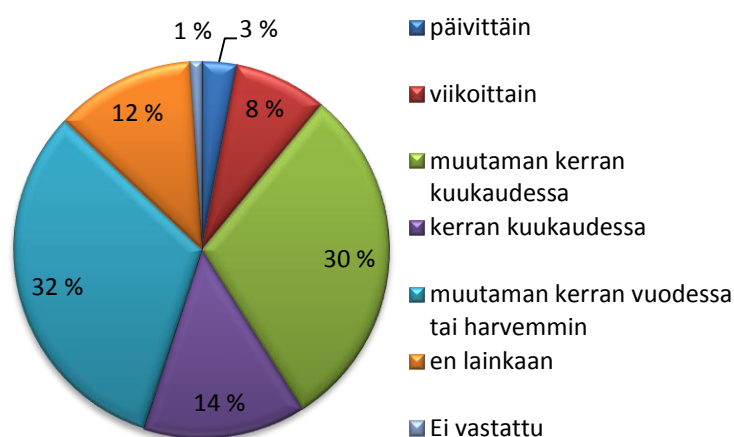
Kuvioista 4 ja 5 näkyy, miten usein vastaajat käyvät Tritonian Yliopistonrannan toimipisteessä. Yliopistojen vastaajista 60 % ilmoitti käyvänsä kirjastossa viikoittain tai muutaman kerran kuukaudessa. Ammattikorkeakoulujen vastaajissa viikoittaisia kävijöitä oli paljon vähemmän, 8 %, kun taas 12 % ammattikorkeakoulujen vastaajista ei käynyt ollenkaan kirjastossa. Syiksi tähän mainittiin mm. kirjaston sijainti, joka *"on epäkäytännöllinen, sinne ei ehdi taukojen aikana"* ja se, ettei kirjaston palveluille ole ollut tarvetta.

2.1 Käyn arvioimassani kirjastossa (YO:t)



Kuvio 4 Käyn arvioimassani kirjastossa (yliopistot)

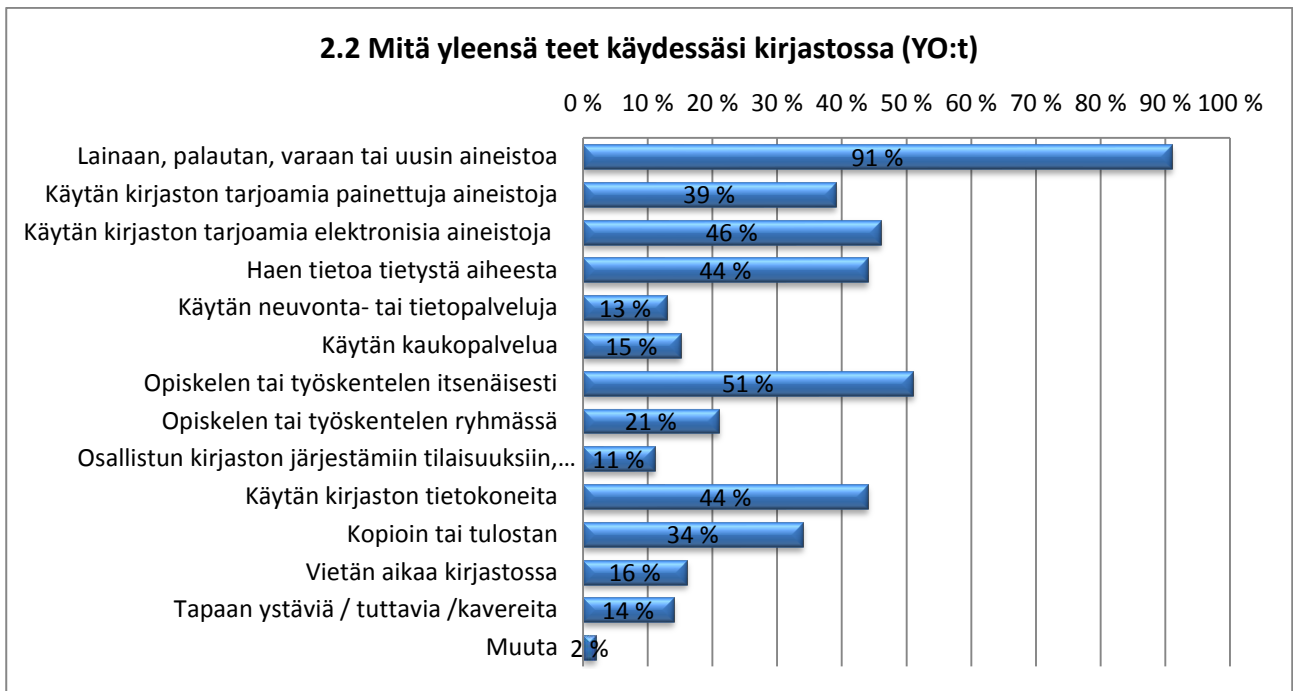
2.1 Käyn arvioimassani kirjastossa (AMKit)



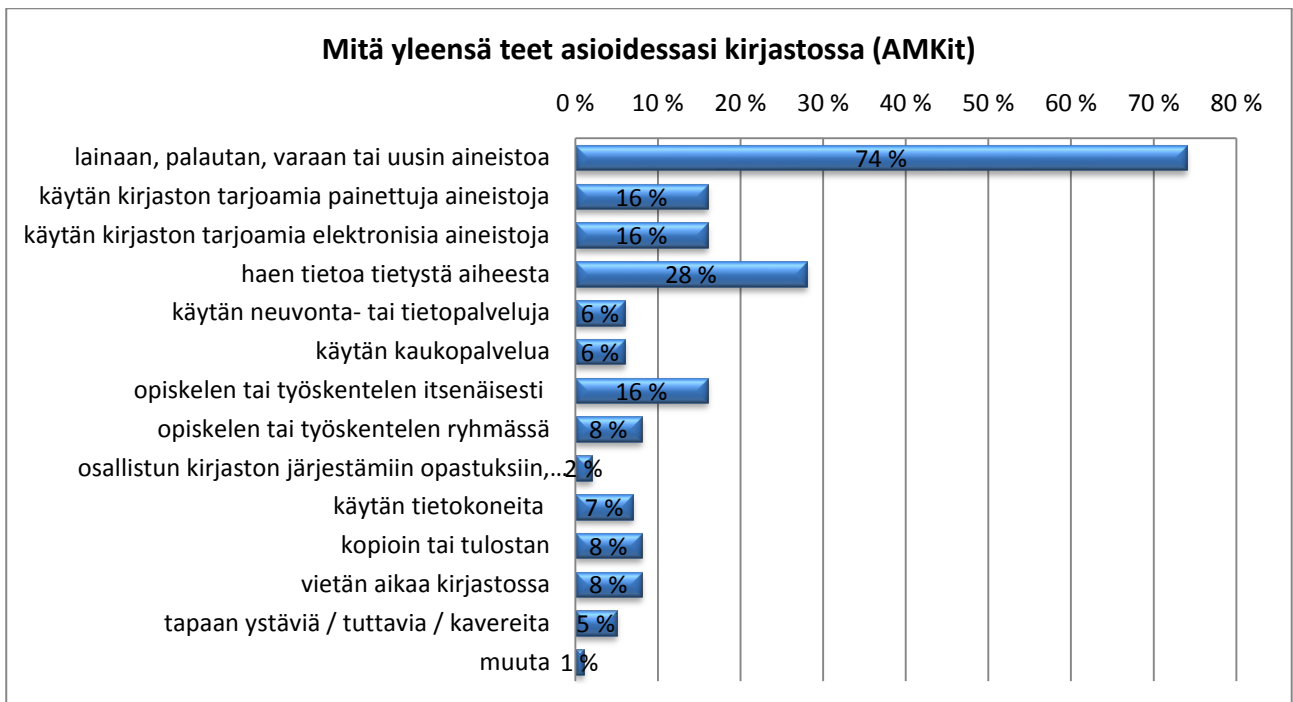
Kuvio 5 Käyn arvioimassani kirjastossa (ammattikorkeakoulut)

Lähes kaikki asioivat kirjastossa lainatakseen, palauttaakseen tai uusiakseen aineistoa. Seuraavaksi suosituimpia toimintoja olivat tiedonhaku tietystä aiheesta ja opiskelu tai työskentely kirjastossa. Yliopistojen vastaajista lähes puolet ilmoitti käyttävänsä kirjaston tietokoneita. Kirjastossa asiointiin syyt on tarkemmin esitetty taulukoissa 2 ja 3.

Taulukko 2 Kirjastossa asioinnin syyt (yliopistot)



Taulukko 3 Kirjastossa asioinnin syyt (ammattikorkeakoulut)

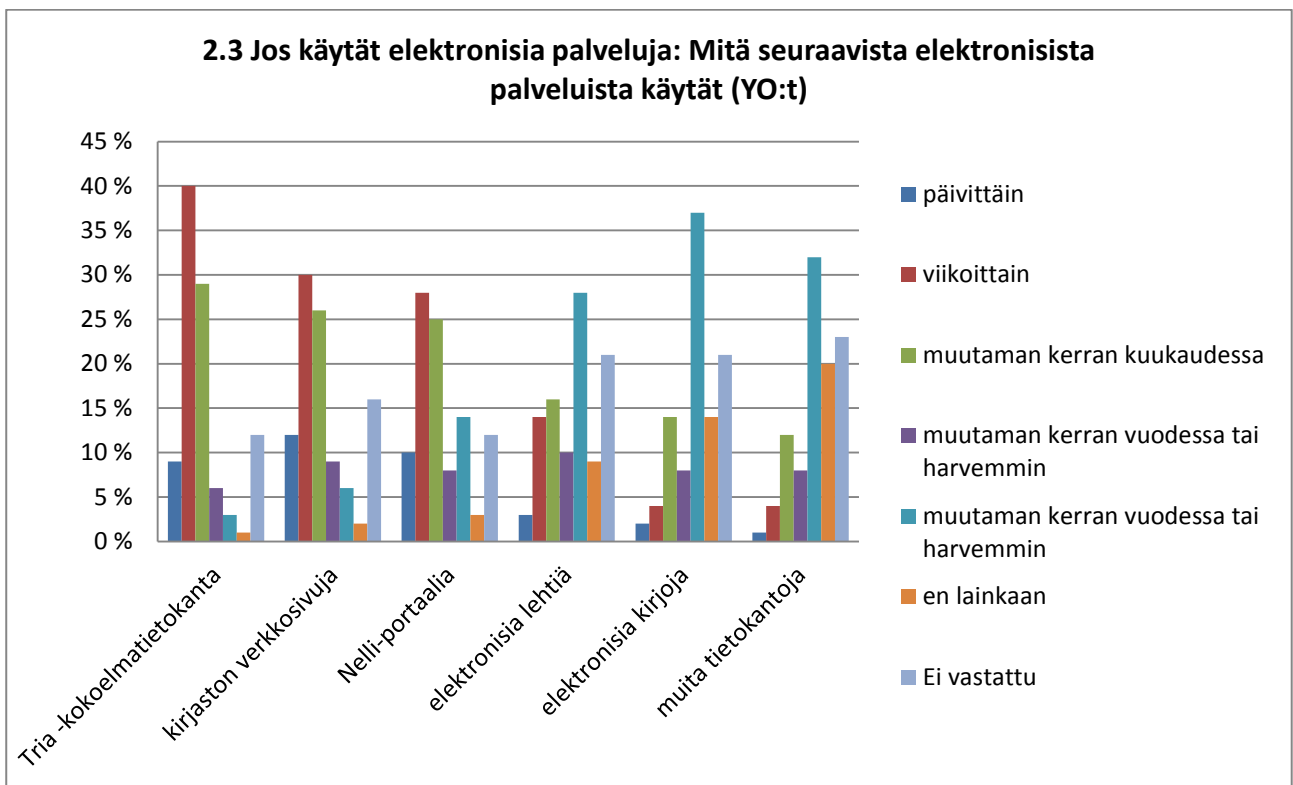


Kirjaston elektronisista palveluista ylivoimaisesti käytetyin oli kokoelmatietokanta Tria, jota yli 70 % vastaajista käyttää muutaman kerran kuukaudessa tai useammin. Elektronisia lehtiä, kirjoja ja tietokantoja yli puolet

yliopistojen vastaajista ilmoitti käyttävänsä todella harvoin tai ei ollenkaan. Kysymyksiin jätti kuitenkin vastaamatta erittäin moni, mikä heikentää tulosten luotettavuutta. Vaikka elektronisia aineistoja käytetään harvemmin, ilmoitti lähes 30 % vastaajista käyttävänsä Nelli-portaalia viikoittain ja 25 % muutaman kerran kuukaudessa. (Ks. taulukko 4.)

Ammattikorkeakoulujen vastaajista 94 % jätti vastaamatta kokonaan elektronisten palveluiden käyttöä kartoittaviin kysymyksiin, mistä syystä taulukkoa varten ei ollut tarpeeksi dataa.

Taulukko 4 Kirjaston elektronisten palvelujen käyttö (Yliopistot)



2.3 Kirjasto asiointiympäristönä

Arviointiasteikot:

Tärkeys, asteikko 1-5: 1=ei lainkaan tärkeä, 2=ei kovin tärkeä, 3=ei tärkeä eikä tarpeeton, 4=melko tärkeä, 5=erittäin tärkeä, eos= en osaa sanoa

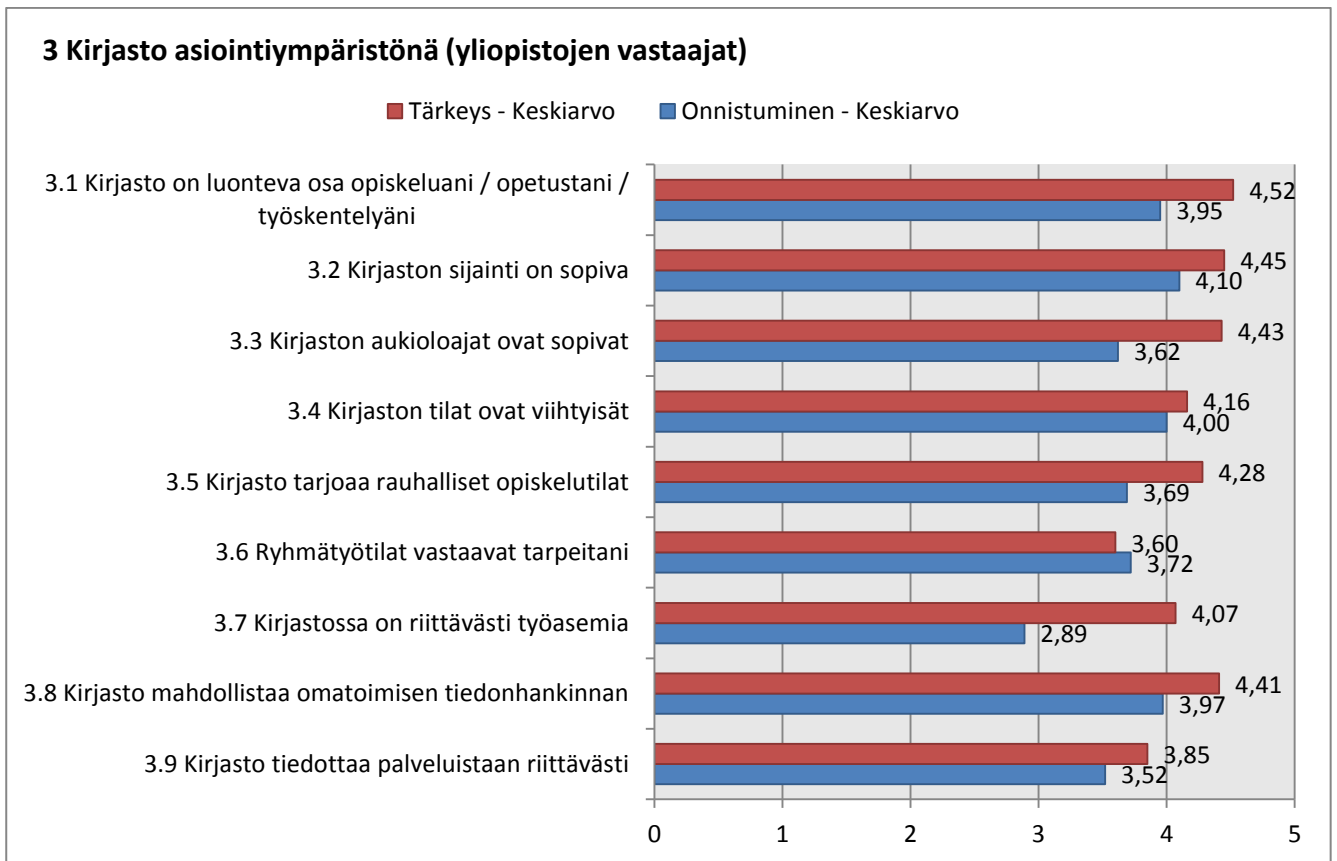
Onnistuminen, asteikko 1-5: 1= erittäin heikko, 2= heikko, 3= tyydyttävä, 4= hyvä, 5=erittäin hyvä, eos=en osaa sanoa

Yliopistojen vastaajat

Kolmeksi tärkeimmäksi seikaksi yliopistojen vastaajat kokivat kirjaston sijainnin (4,45) ja aukioloajat (4,43) sekä sen, että kirjasto on luonteva osa opiskelua tai työskentelyä (4,52). Myös se, että kirjasto mahdollistaa omatoimisen tiedonhankinnan, koettiin tärkeäksi (4,41).

Keskimäärin kirjasto oli onnistunut hyvin yliopistojen vastaajien tärkeissä pitämässä asioissa: lähes kaikkien vastauksien keskiarvo oli yli 3,5 eli tyydyttävän ja hyvän välillä. Ryhmätyötilojen suhteen kirjasto on onnistunut jopa paremmin kuin mitä vastaajat kokivat tärkeäksi. Erot koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä eivät myöskään olleet suuria lukuun ottamatta aukioloaikoja, kirjastoympäristön rauhallisuutta ja työasemien riittävyttä koskevia väitteitä, jotka saivat huonoimmat arvosanat. Ylivoimaisesti eniten vastaajat olivat tyytymättömiä työasemien riittävyyteen, joka arvosanallaan 2,89 sijoittuu arvosteluasteikolla vain heikon ja tyydyttävän väliin. (Ks. taulukko 5.)

Taulukko 5 Kirjasto asiointiympäristönä (yliopistot)



Avoimissa vastauksista yleisimmät tyytymättömyyden aiheet olivat tietokoneiden ja lukupaikkojen riittämättömyys, joita vastaajat kommentoivat mm. toteamalla, että *"enemmän työasemia ja lukupaikkoja"* ja *"fler datorer som man kan sitta och jobba på"*. Lisäksi moni vastaaja oli sitä mieltä, että kirjastossa on liikaa melua. Myös aukioloaikoja useat vastaajat pitivät liian lyhyinä. Vaasan ammattikorkeakoulun vastaajat kaipailevat erityisesti viihtyisää lehtienlukusalia, jollainen Wolffintiellä oli aikaisemmin.

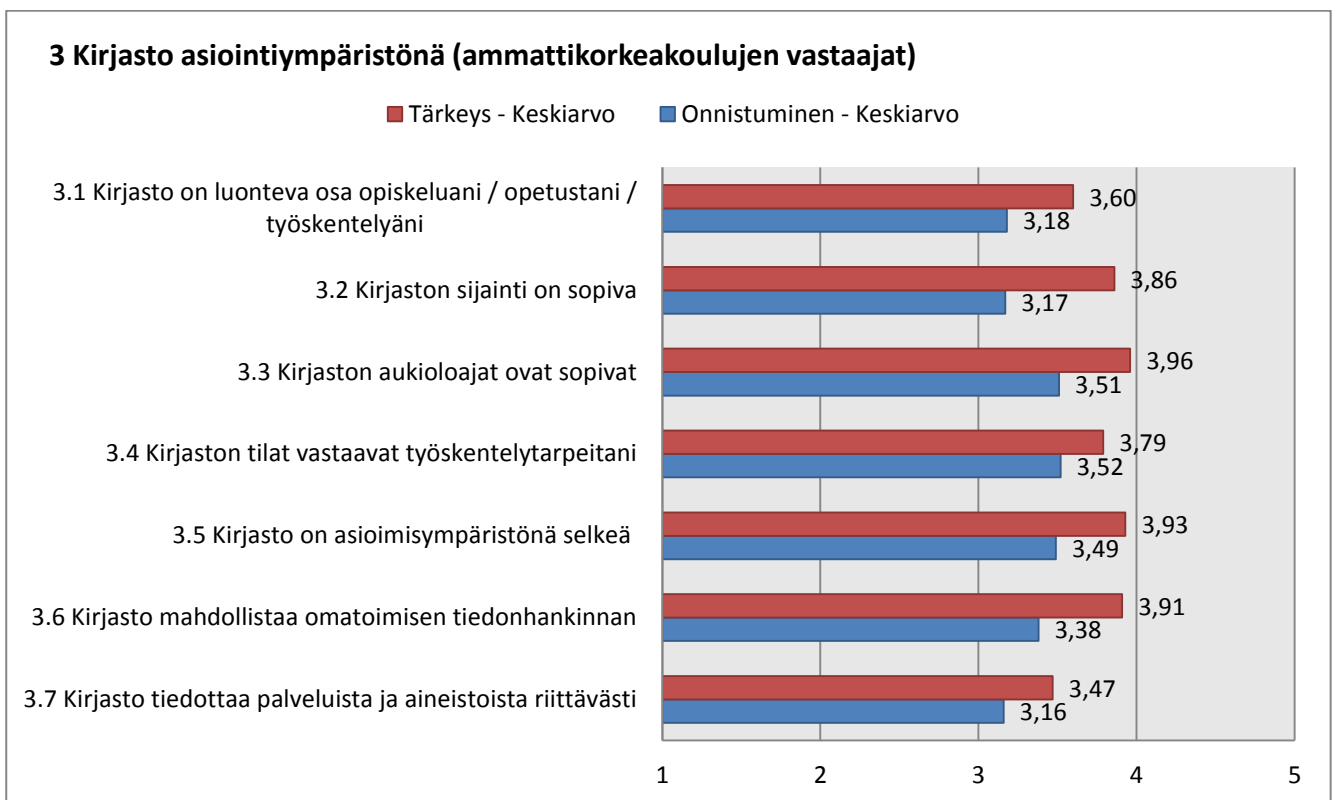
Ammattikorkeakoulujen vastaajat

Ammattikorkeakoulujen vastaajat antoivat keskimäärin alhaisempia arvosanoja kuin yliopistojen vastaajat arvioidessaan tärkeyttä ja onnistumista. Yhtäkään väitettä ei koettu edes melko tärkeäksi (4). Erot koetun tärkeyden ja onnistumisen suhteen olivat hieman isompia kuin yliopistojen vastaajien kesken. Koettuun tärkeyteen verrattuna huonoimmat arvosanat

ammattikorkeakoulujen vastaajilta saivat kirjaston sijainti (3,17) ja omatoimisen tiedonhankinnan tukeminen (3,38). (Ks. taulukko 6.)

Tuloksien perusteella vaikuttaa siltä, että ammattikorkeakoululaiset eivät vielä koe Yliopistonrannan kirjastoa omakseen. Tämä ei ole ihme, sillä kyselyn aikaan kirjastojen yhdistymisestä oli kulunut aikaa vain muutama kuukausi. Tritonian yhtenä tulevaisuuden haasteena onkin palveluiden tekeminen tutuksi ammattikorkeakoulujen opiskelijoille ja henkilökunnalle.

Taulukko 6 Kirjasto asiointiympäristönä (ammattikorkeakoulut)



2.4 Kirjaston aineistot

Arviointiasteikot:

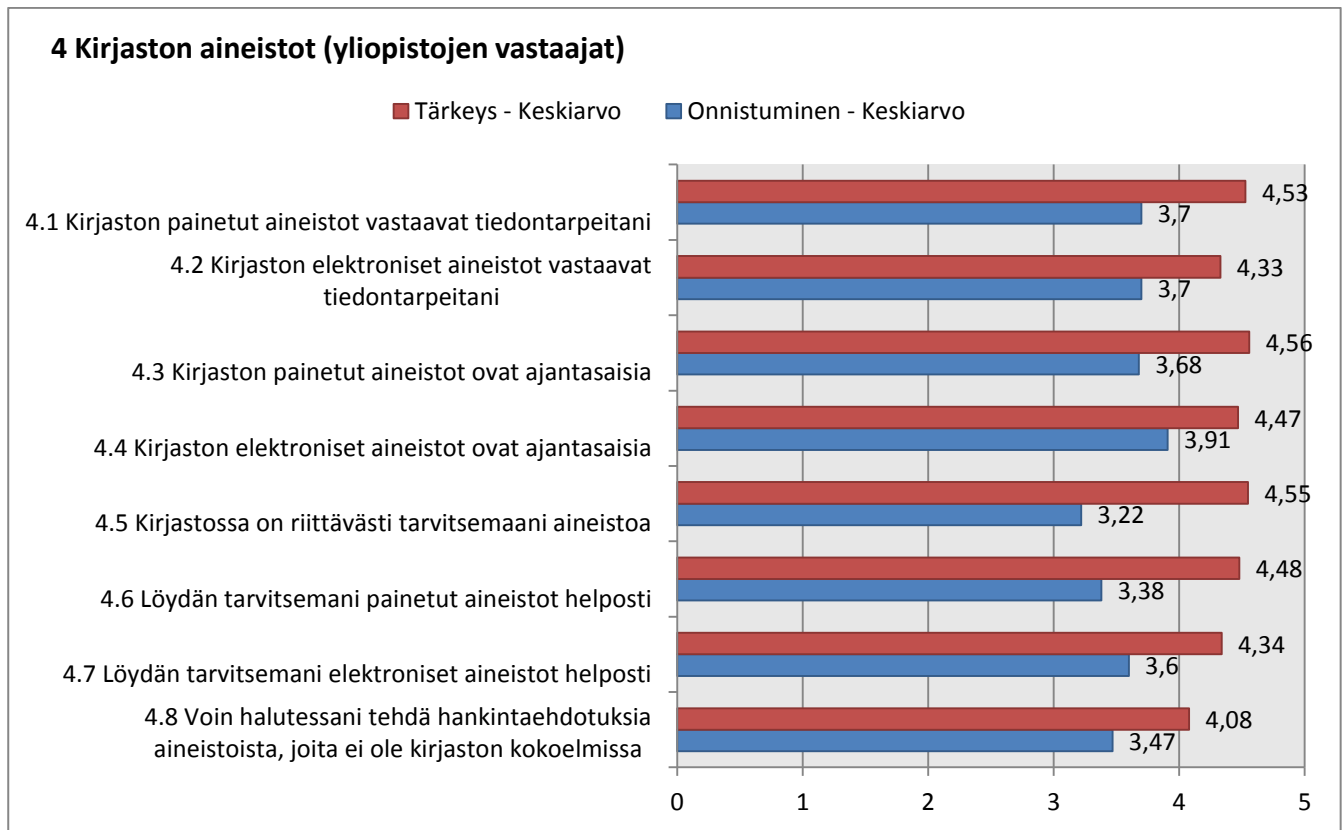
Tärkeys, asteikko 1-5: 1=ei lainkaan tärkeä, 2=ei kovin tärkeä, 3=ei tärkeä eikä tarpeeton, 4=melko tärkeä, 5=erittäin tärkeä, eos= en osaa sanoa

Onnistuminen, asteikko 1-5: 1= erittäin heikko, 2= heikko, 3= tyydyttävä, 4= hyvä, 5=erittäin hyvä, eos=en osaa sanoa

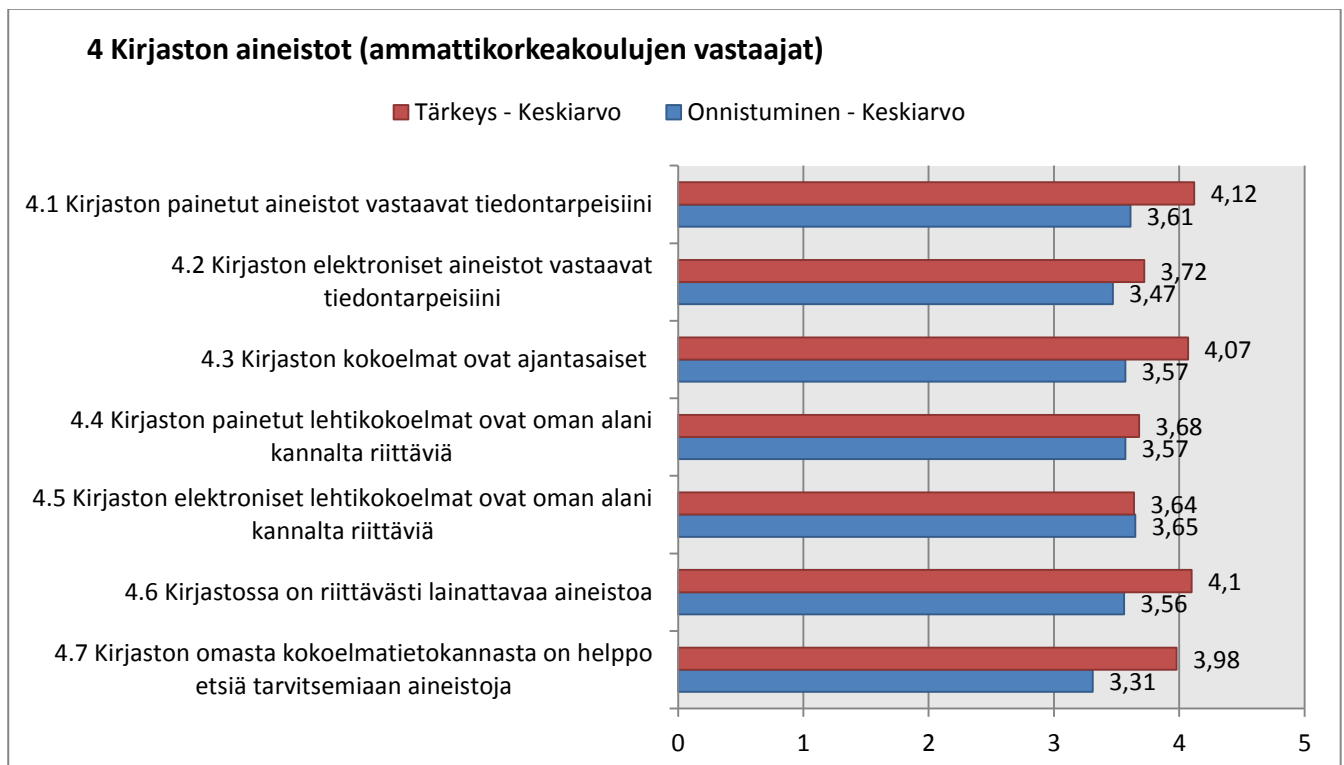
Kirjastojen aineistoja koskevissa väitteissä erot koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä olivat yleisesti ottaen suurempia kuin edellisessä kysymyssarjassa (ks. luku 3 Kirjasto asiointiympäristönä). Odotetusti suurin ero koettua tärkeyttä ja onnistumista verrattaessa oli aineistojen riittävydessä. Varsinkin yliopistojen vastaajat kokivat kokoelmien riittävyden erittäin tärkeäksi, mutta onnistuminen oli vastaajien mielestä vain tyydyttävää tasoa (3,22). Aineiston –ja etenkin kurssikirjojen- riittämättömyys tuli esille myös avoimissa kommenteissa, joissa ylivoimaisesti eniten valiteltiin sitä, että *”kirjastossa on liian vähän kursseilla käytettäviä kirjoja, varsinkin massaluentojen tentteihin on todella vaikea saada materiaalia”*. Eräs vastaajista puolestaan toteaa ytimekkäästi, että *”skaffa fler exemplar av böcker som behövs för kurser!”*. Ratkaisuksi kurssikirjapulaan ehdotettiin mm. lyhempiä laina-aikoja kurssikirjoille.

Ammattikorkeakoulujen vastaajat olivat tyytyväisempiä kirjaston kokoelmiin, heidän vastauksiensa keskiarvot on esitetty taulukossa 8. He olivat kuitenkin sitä mieltä, että esimerkiksi kirjaston tietokannasta ei ole niin helppo etsiä aineistoja kuin he haluaisivat (3,31).

Taulukko 7 Kirjaston aineistot (yliopistot)



Taulukko 8 Kirjaston aineistot (ammattikorkeakoulut)



Aineiston riittävyyden lisäksi suurimmat erot tärkeydessä ja onnistumisessa olivat aineiston löytyvyyden kohdalla. Avoimissa kommenteissa vastaajat totesivat, että kirjojen *"etsiminen on hankalaa ilman henkilökohtaista opastusta"* ja että *"DÅLIGT nummersystem som gör att det är svårt att hitta. Man kan leta ihjäl sig efter något 8.635 hyllor. INTE ROLIGT och betyder ofta att man får ta personalen till hjälp"*.

Kirjaston kokoelmissa onkin selvästi parannettavaa, etenkin aineiston ajantasaisuudessa ja kurssikirjojen määrässä.

2.5 Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus

Arviointiasteikot:

Tärkeys, asteikko 1-5: 1=ei lainkaan tärkeä, 2=ei kovin tärkeä, 3=ei tärkeä eikä tarpeeton, 4=melko tärkeä, 5=erittäin tärkeä, eos= en osaa sanoa

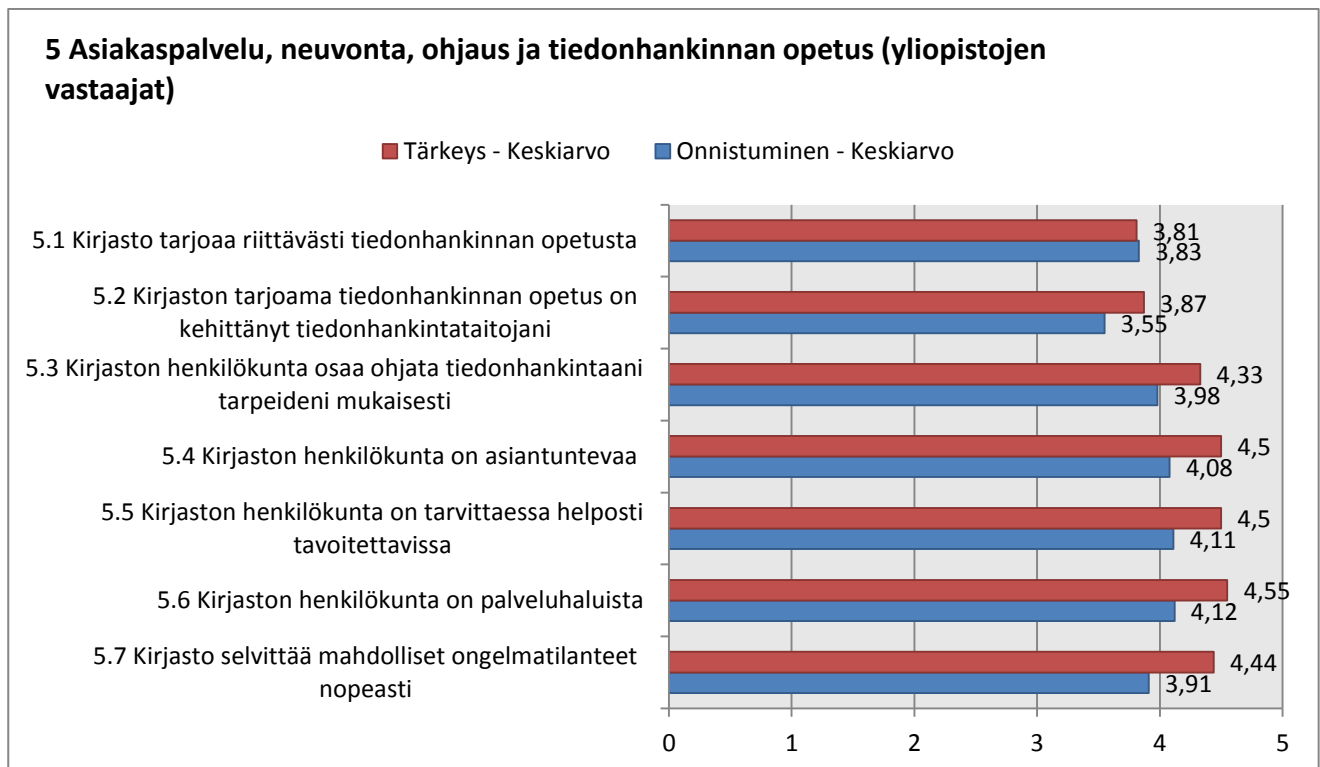
Onnistuminen, asteikko 1-5: 1= erittäin heikko, 2= heikko, 3= tyydyttävä, 4= hyvä, 5=erittäin hyvä, eos=en osaa sanoa

Asiakaspalvelua, neuvontaa, ohjausta ja tiedonhankinnan opetusta koskevien väitteiden arviot löytyvät taulukoista 9 ja 10. Kirjaston asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus sai sekä yliopistojen että ammattikorkeakoulujen vastaajilta ilahduttavan hyviä arvosanoja ja yleisarvosana oli hyvä (4). Etenkin henkilökunta koettiin asiantuntevaksi ja palveluhaluiseksi, vaikka avoimista kommenteista löytyi muutamia eriäviäkin mielipiteitä. Eräs vastaaja esimerkiksi toteaa, että *"asiakaspalvelussa on suuria heittoja sen mukaan, kuka asiakaspalvelupisteessä sattuu olemaan"*. Toinen vastaaja puolestaan on sitä mieltä, että *"personalen vid lånedisken borde kunna rådge kunder om åtminstone grundläggande sökfunktioner för det*

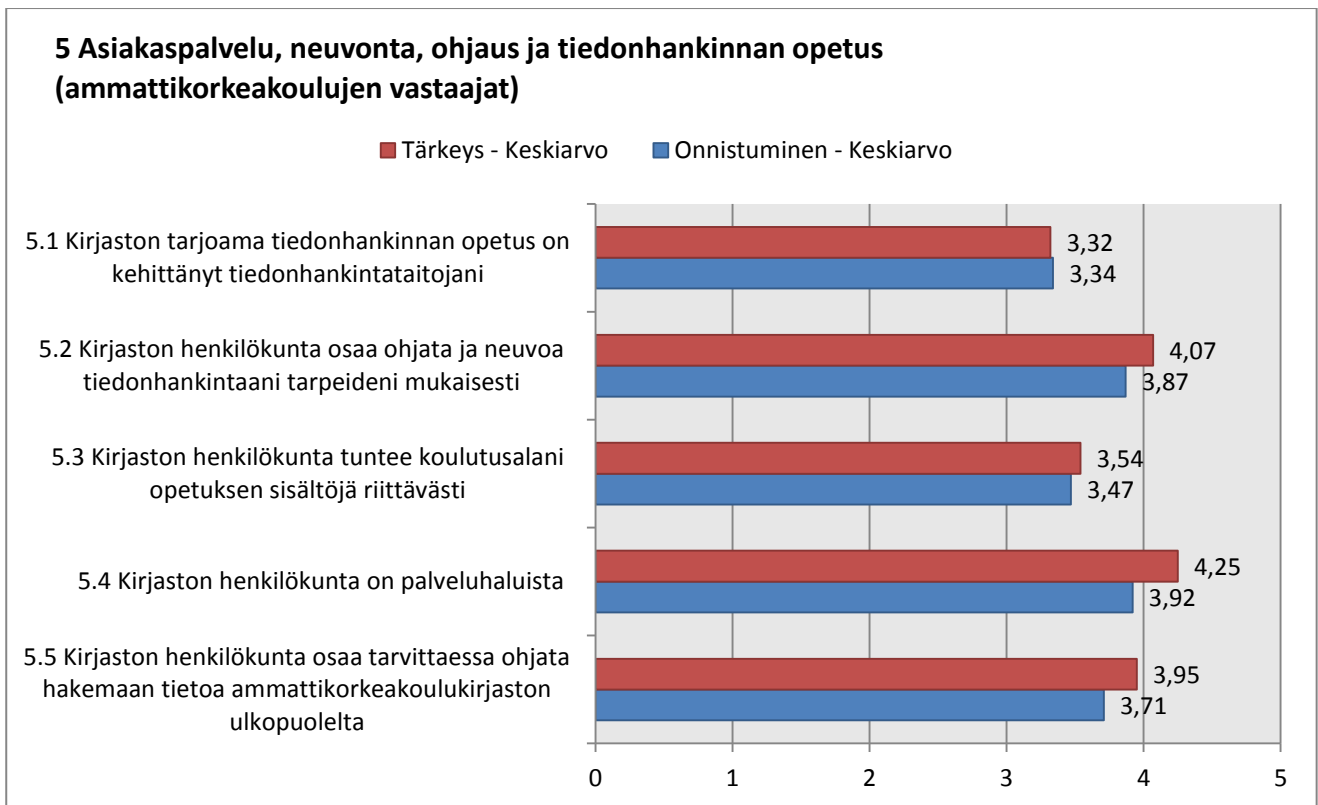
elektroniska materialet som biblioteket erbjuder, t.ex. kvällstid när ingen bibliotekarie finns på plats”.

Tiedonhankinnan opetusta kirjasto tarjoaa jopa enemmän kuin sekä yliopistojen että ammattikorkeakoulujen vastaajat kokivat tarpeelliseksi. Toisaalta taas muutamat yliopistojen vastaajat totesivat avoimissa vastauksissa, että *”tiedonhankinnan opetusta voisi olla enemmänkin”*. Vastaajien ikäjakauma voi vaikuttaa tuloksiin, sillä suurin osa vastaajista oli alle 25 -vuotiaita opiskelijoita, jotka eivät välttämättä vielä koe tiedonhankinnan opetusta kovin tärkeäksi.

Taulukko 9 Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus (yliopistot)



Taulukko 10 Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus (ammattikorkeakoulut)



2.6 Kirjaston elektroniset palvelut

Arviointiasteikot:

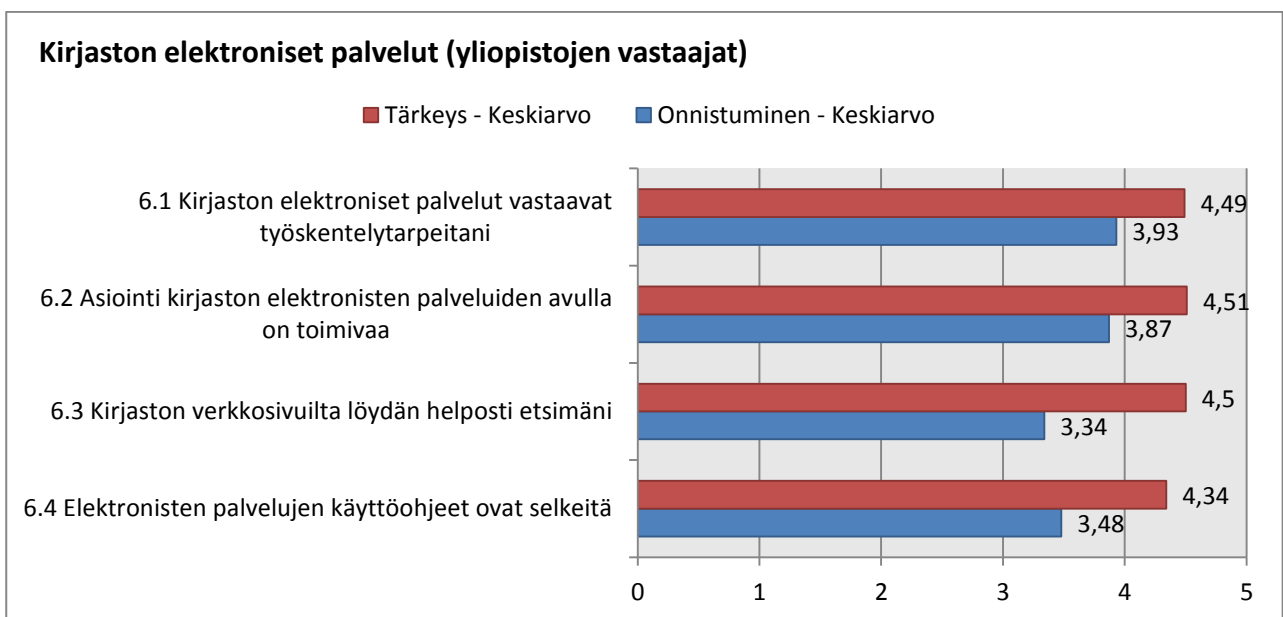
Tärkeys, asteikko 1-5: 1=ei lainkaan tärkeä, 2=ei kovin tärkeä, 3=ei tärkeä eikä tarpeeton, 4=melko tärkeä, 5=erittäin tärkeä, eos= en osaa sanoa

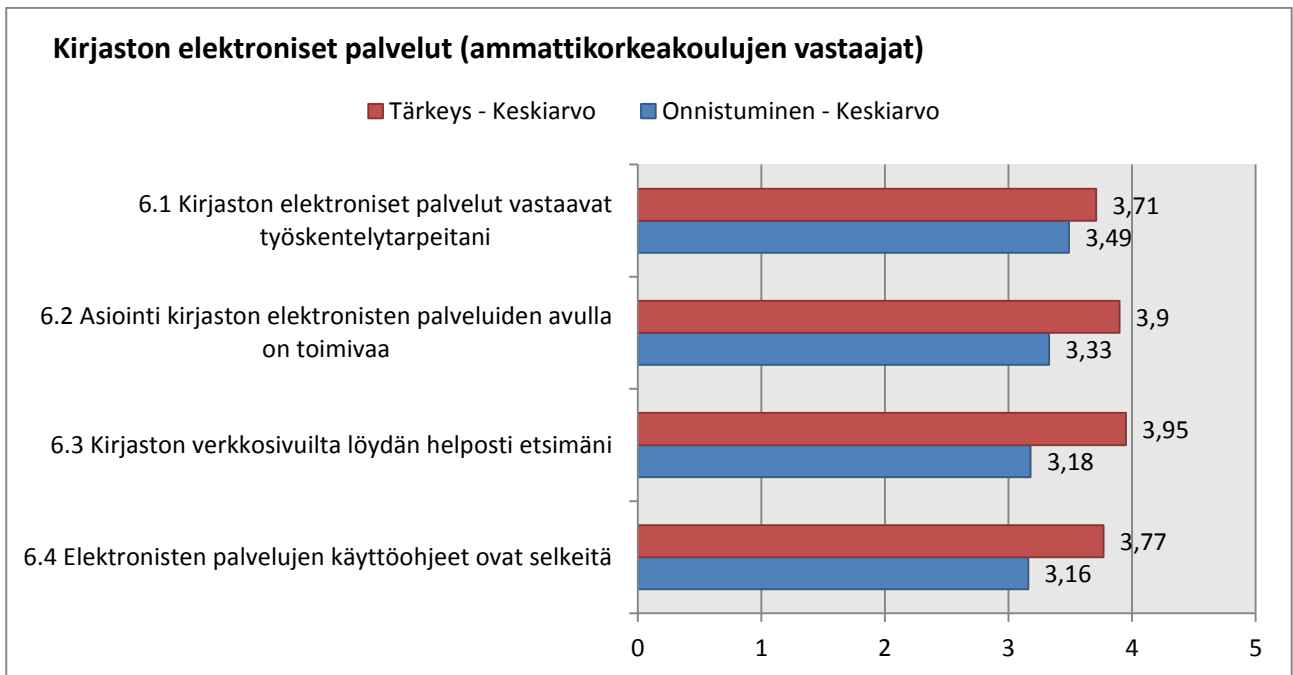
Onnistuminen, asteikko 1-5: 1= erittäin heikko, 2= heikko, 3= tyydyttävä, 4= hyvä, 5=erittäin hyvä, eos=en osaa sanoa

Yliopistojen vastaajat kokivat elektroniset palvelut erittäin tärkeiksi, ammattikorkeakoulujen vastaajat taas hieman vähemmän merkittäviksi. Sekä yliopistojen että ammattikorkeakoulujen vastaajien mielestä kirjaston verkkosivuilta löytää helposti etsimänsä vain tyydyttävästi (3,34, 3,18). Tämä oli odotettavissa, sillä kirjaston uudet verkkosivut julkistettiin vuoden alussa, jolloin myös käyttäjäkysely oli ajankohtainen.

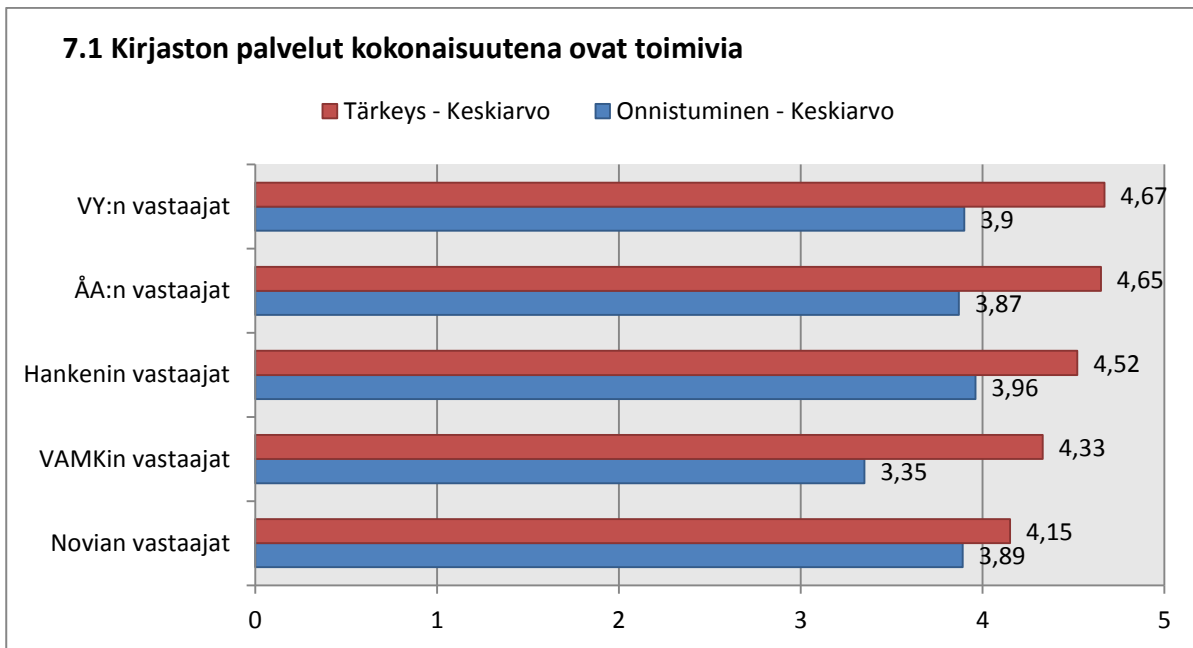
Avoimissa vastauksista verkkosivujen suurimmiksi ongelmiksi nousivat Triatietokannan löytäminen ja monien sekavaksi kokema navigointirakenne, jota eräs vastaaja kommentoi esimerkiksi seuraavasti: *”Uusien internet-sivujen etusivulla tuntuu olevan kovin paljon valikoita ja erilaisia palkkeja. Ainakaan muutamalla ensivierailulla sivut eivät ole olleet helppokäyttöiset”*. Saadun palautteen perusteella on jo tehty verkkosivuille useita muutoksia, jotka toivottavasti ovat jo parantaneet verkkosivujen käytettävyyttä.

Taulukko 11 Kirjaston elektroniset palvelut (yliopistot)



Taulukko 12 Kirjaston elektroniset palvelut (ammattikorkeakoulut)

Kokonaisuudessaan yliopistojen vastaajat antoivat kirjaston palveluille ja niiden toimivuudelle yleisarvosanan 3,94, ammattikorkeakoulujen vastaajat taas arvosanan 3,58. Vastaajien kirjaston palveluille antamat arvosanat on esitetty korkeakouluittain taulukossa 12. Hankenin vastaajat olivat kaikkein tyytyväisimpiä kirjaston palveluihin, tosin erot VY:n, ÅA:n, Hankenin ja Novian vastaajien välillä olivat pieniä. Sen sijaan VAMKin vastaajat olivat selvästi tyytymättömmimpiä.

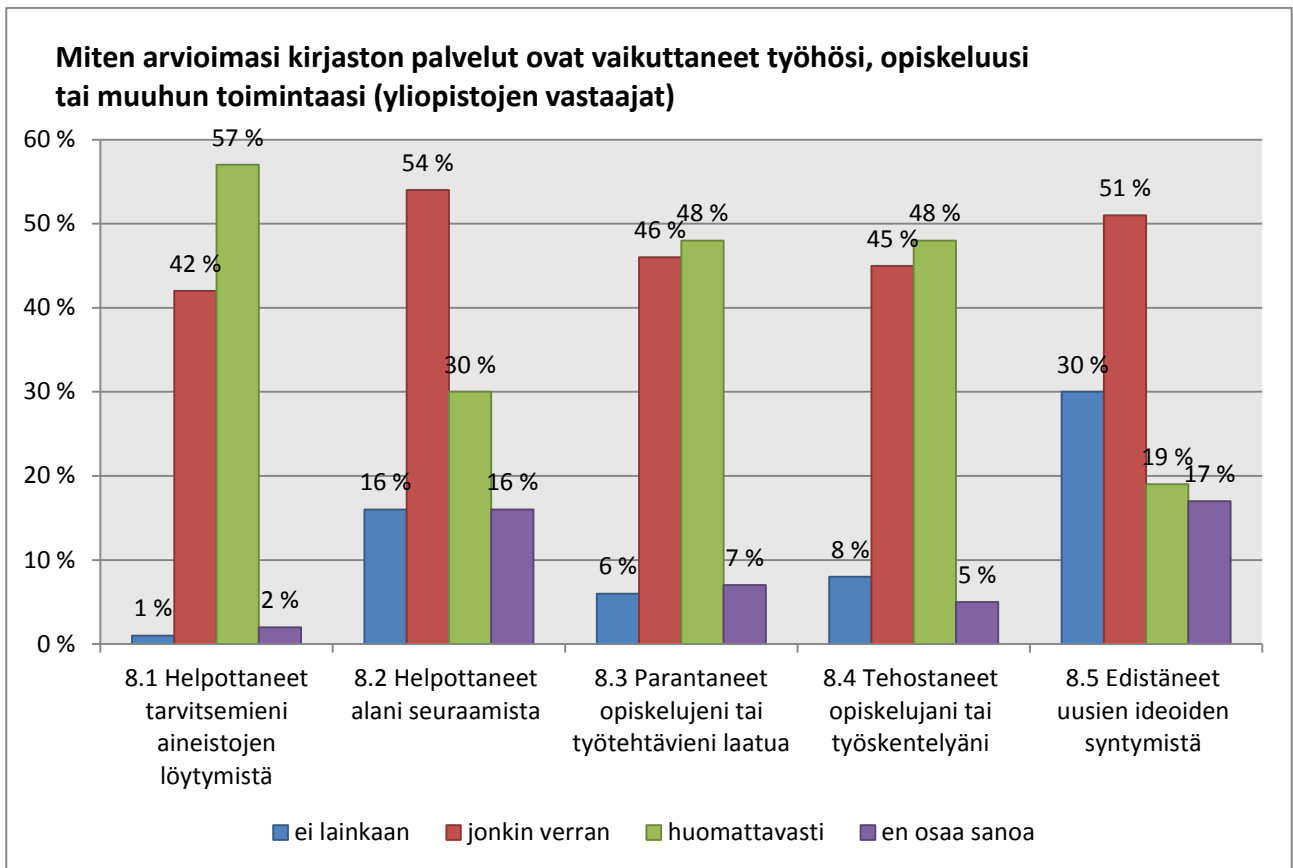
Taulukko 13 Vastaajien tyytyväisyys kirjaston palveluihin korkeakouluittain tarkasteltuna

2.7 Kirjaston vaikuttavuuden arviointi

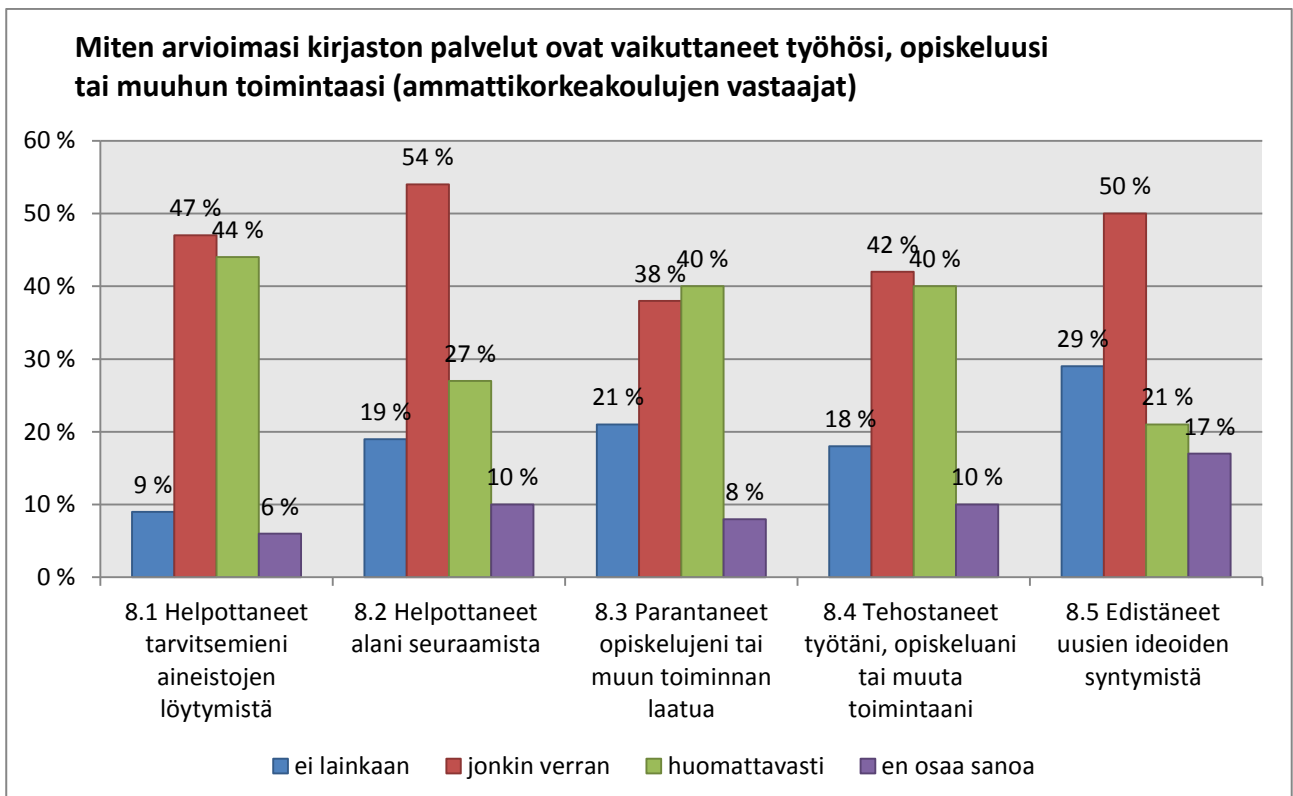
Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan sitä, miten kirjaston palvelut ovat vaikuttaneet vastaajan työhön, opiskeluun tai muuhun toimintaan. Vastaajien vastaukset on esitetty taulukkomuodossa taulukossa 13 ja 14. Kirjaston palveluiden vaikuttavuuden arviointi ei kaikille vastaajille ollut helppoa, mistä kertoo *ei osaa sanoa* -vaihtoehdon valinneiden kohtalaisen suuri määrä.

Suurin osa vastaajista koki, että kirjasto on vaikuttanut heidän työhönsä tai opiskeluunsa huomattavasti tai jonkin verran. Kirjaston palvelut ovat helpottaneet etenkin asiakkaiden tarvitsemien aineistojen löytymistä, helpottaneet alan seuraamista ja parantaneet opiskelujen tai työtehtävien laatua. Palvelut ovat myös tehostaneet useimpien vastaajien opiskelua tai työskentelyä. (Taulukot 14 ja 15.)

Taulukko 14 Kirjaston vaikuttavuus (yliopistot)



Taulukko 15 Kirjaston vaikuttavuus (ammattikorkeakoulut)



2.8 GAP –analyysi

GAP-analyysin avulla vertailtiin kyselyssä tärkeydelle ja onnistumiselle annettujen arvojen välisiä kuiluja ja tarkasteltiin sitä, missä asioissa kirjasto on onnistunut hyvin ja mitkä seikat saivat vastaajilta negatiivisimmat arviot.

GAP-arvo lasketaan seuraavalla tavalla: Onnistumisen keskiarvo – Tärkeyden keskiarvo. GAP-arvo on negatiivinen, mikäli vastaaja antaa tärkeydelle suuremman arvon kuin onnistumiselle. Yli -0,5 ero alkaa olla jo tilastollisesti merkittävä.

2.8.1 10 parasta

GAP-analyysin perusteella kaikkein tyytyväisimpiä yliopistojen vastaajat olivat kirjaston tiloihin ja asiakaspalveluun, neuvontaan ja tiedonhankinnan opetukseen. Samoja seikkoja nousi esille myös ammattikorkeakoulujen vastaajien vastauksista, tosin ammattikorkeakoululaiset olivat lisäksi tyytyväisiä myös kirjaston painettujen ja elektronisten lehtien kokoelmiin. Kirjastohenkilökunnan kannalta ilahduttavaa on se, että henkilökuntaan liittyviä väitteitä löytyy useita 10 parhaan listalta.

Taulukko 16 10 parasta (Yliopistot)

Väite	N	Keskiarvo Tärkeys	Keskiarvo Onnistuminen	ERO Onnistuminen-Tärkeys
3.6 Ryhmätyötilat vastaavat tarpeitani	151	3,74	3,72	-0,03
5.1 Kirjasto tarjoaa riittävästi tiedonhankinnan opetusta	166	3,91	3,84	-0,07
3.4 Kirjaston tilat ovat viihtyisät	213	4,18	4,00	-0,18
3.9 Kirjasto tiedottaa palveluistaan riittävästi	195	3,89	3,52	-0,37
3.2 Kirjaston sijainti on sopiva	220	4,48	4,10	-0,38
5.3 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedonhankintaani tarpeideni mukaisesti	164	4,39	3,98	-0,41

5.5 Kirjaston henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa	189	4,52	4,11	-0,42
5.2 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	167	3,98	3,55	-0,43
5.6 Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista	187	4,57	4,12	-0,45
5.4 Kirjaston henkilökunta on asiantuntevaa	179	4,53	4,08	-0,45

Taulukko 17 10 parasta (AMK)

Väite	N	Keskiarvo Tärkeys	Keskiarvo Onnistuminen	ERO Onnistuminen-Tärkeys
5.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	54	3,41	3,35	-0,06
4.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	48	3,73	3,65	-0,08
4.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	60	3,67	3,55	-0,12
5.3 Kirjaston henkilökunta tuntee koulutusalan opetuksen sisältöjä riittävästi	57	3,61	3,44	-0,18
6.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	61	3,67	3,49	-0,18
5.5 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa ammattikorkeakoulukirjaston ulkopuolelta	54	3,94	3,70	-0,24
3.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	79	3,77	3,52	-0,25
5.4 Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista	76	4,20	3,91	-0,29
5.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata ja neuvoa tiedonhankintaani tarpeideni mukaisesti	69	4,14	3,86	-0,29
3.7 Kirjasto tiedottaa palveluista ja aineistoista riittävästi	85	3,52	3,16	-0,35

2.8.2 10 kehittämisen kohdetta

Kehittämisen kohteita yliopistojen vastaajien vastausten perusteella olisivat etenkin kirjaston kokoelmat, aukioloajat ja työasemien määrä sekä kirjaston verkkosivut, joihin myös ammattikorkeakoulujen vastaajat olivat kaikkein tyytymättömmimpiä. Myös elektronisten palvelujen käyttöohjeet tarvitsisivat selkeyttämistä, sillä niitä koskeva väite löytyy GAP-arvoja vertaillessa sekä yliopistojen että ammattikorkeakoulujen kehittämiskohteiden listalta. Muita elektronisiin aineistoihin liittyviä kehittämiskohteita olisi elektronisten aineistojen löydettävyyys, joka yliopistojen vastauksista sai GAP-arvon -0,80.

Taulukko 18 10 kehittämisen kohdetta (Yliopistot)

Väite	N	Keskiarvo Tärkeys	Keskiarvo Onnistuminen	ERO Onnistumisen-Tärkeys
4.5 Kirjastossa on riittävästi tarvitsemaani aineistoa	195	4,59	3,21	-1,38
3.7 Kirjastossa on riittävästi työasemia	193	4,16	2,89	-1,27
6.3 Kirjaston verkkosivuilta löydän helposti etsimäni	196	4,53	3,34	-1,19
4.3 Kirjaston painetut aineistot ovat ajantasaisia	187	4,61	3,67	-0,95
6.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä	168	4,36	3,48	-0,88
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tiedontarpeitani	193	4,56	3,69	-0,87
3.3 Kirjaston aukioloajat ovat sopivat	212	4,47	3,63	-0,84
4.7 Löydän tarvitsemani elektroniset aineistot helposti	165	4,39	3,59	-0,80
4.8 Voin halutessani tehdä hankintaehdotuksia aineistoista, joita ei ole kirjaston kokoelmissa	110	4,13	3,44	-0,69
4.6 Löydän tarvitsemani painetut aineistot helposti	193	4,51	3,82	-0,69

Taulukko 19 10 kehittämisen kohdetta (AMK)

Väite	N	Keskiarvo Tärkeys	Keskiarvo Onnistuminen	ERO Onnistumisen-Tärkeys
6.3 Kirjaston verkkosivuilta löydän helposti etsimäni	73	3,96	3,18	-0,78
3.2 Kirjaston sijainti on sopiva	93	3,92	3,19	-0,73
6.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä	58	3,81	3,16	-0,66
4.7 Kirjaston omasta kokoelmatietokannasta on helppo etsiä tarvitsemia aineistoja	67	3,96	3,37	-0,58
6.2 Asiointi kirjaston elektronisten palveluiden avulla on toimivaa	60	3,90	3,33	-0,57
4.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	80	4,10	3,58	-0,52
3.6 Kirjasto mahdollistaa omatoimisen tiedonhankinnan	84	3,93	3,43	-0,50
3.3 Kirjaston aukioloajat ovat sopivat	85	4,00	3,51	-0,49
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tiedontarpeisiini	77	4,09	3,61	-0,48
3.5 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	81	3,98	3,52	-0,46

Avoimissa kommentteissa mainittiin muutamia sellaisia kehittämiskohteita, joita kysymyksissä ei kysytty. Muutama vastaaja kommentoi esimerkiksi kirjaston parkkipaikkoja, jotka ovat kaukana kirjastosta ja joita on liian vähän.

Lisäksi toivottiin, että henkilökunta osaisi auttaa paremmin takkuilevien tulostimien ja kopiokoneen kanssa.

Ammattikorkeakoulujen ja Yliopistojen vastaajien vastauksia vertaillaessa on huomionarvoista se, ammattikorkeakoulujen vastaajat arvioivat palveluja huomattavasti neutraalimmin kuin yliopistojen vastaajat. Ammattikorkeakoulujen vastauksista erot tärkeyden ja onnistumisen välillä olivat paljon pienempiä kuin yliopistojen ja *ei osaa sanoa* -vastauksia oli enemmän. Tähän voi olla syynä se, että kyselyn aikoihin ammattikorkeakoulujen vastaajat eivät tunteneet vielä kaikkia palvelujamme ja arvioivat siksi varovaisemmin palvelujen tärkeyttä ja onnistumista.

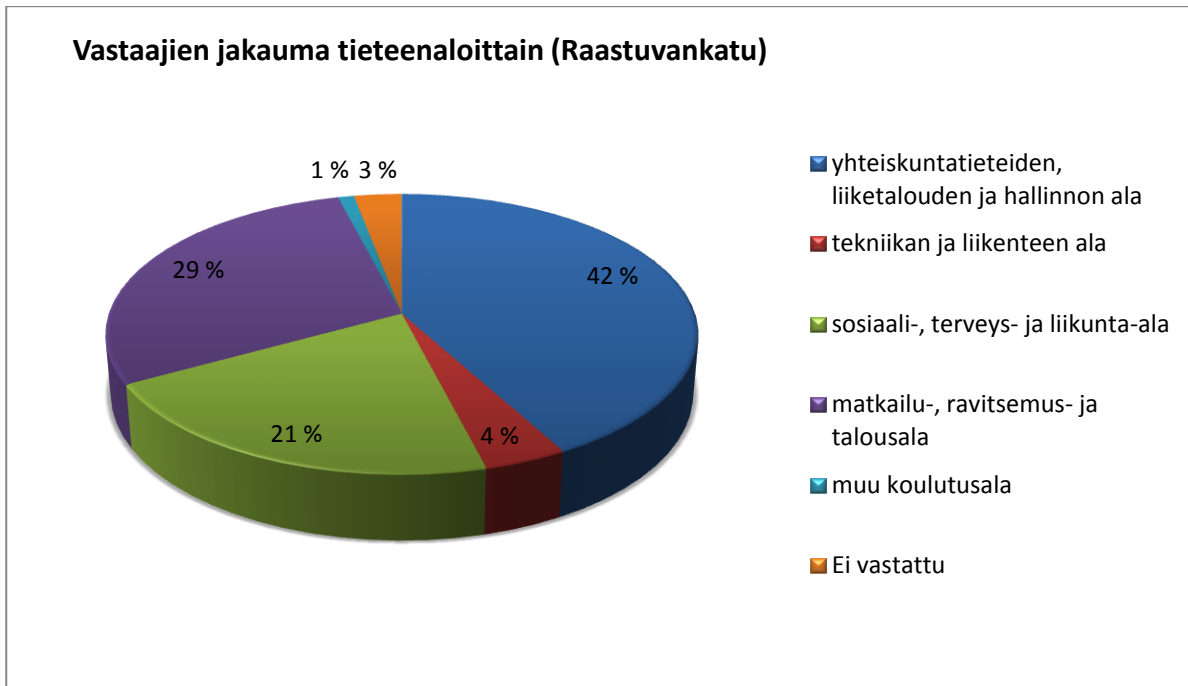
Moniin kehittämiskohteisiin on jo tartuttu. Kaupungin myöntämällä juhlarahalla on tarkoitus parantaa ja ajantasaistaa painettujen aineistojen kokoelmia ja verkkosivuja kehitetään jatkuvasti saadun palautteen perusteella. Myös aukioloaikoihin on tulossa muutoksia syksyllä 2010, kun kirjasto avataan aamuisin jo 9.00 itsepalveluperiaatteella.

3 Raastuvankadun toimipiste

3.1 Vastaajien taustatiedot

Raastuvankadun toimipistettä koskeviin kysymyksiin vastasi yhteensä 76 henkilöä. Vastaajat olivat kaikki Vaasan ammattikorkeakoulusta, sillä Raastuvankadun toimipiste oli mahdollista valita kyselyssä vain siinä tapauksessa, että vastaaja oli valinnut Vaasan ammattikorkeakoulun oppilaitokseksen.

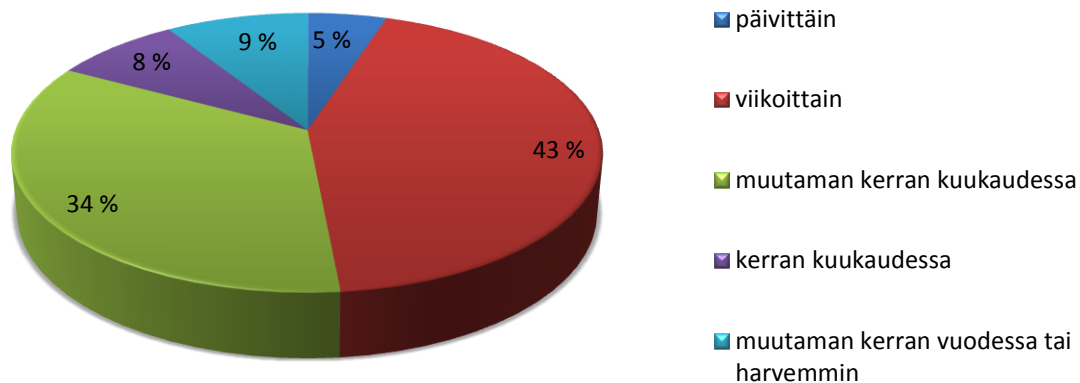
Kuviossa 6 on esitetty vastaajien jakauma tieteenaloittain. Odotetusti eniten vastaajia oli niiltä aloilta, joiden kirjallisuutta Raastuvankadun toimipisteestä on: yhteiskuntatieteiden, sosiaalitieteiden ja matkailun aloilta. Vastaajista 89 % oli opiskelijoita ja 9 % henkilökuntaa.



Kuvio 6 Vastaajien jakauma tieteenaloittain (Raastuvankatu)

Vastaajista lähes 80 % ilmoitti käyvänsä kirjastossa vähintään viikoittain tai muutaman kerran kuukaudessa (kuvio 7). Asioidessaan kirjastossa vastaajat lainasivat, palauttivat, varasivat tai uusivat aineistoja (95 %). Toiseksi suosituin kirjaston palvelu olivat tietokoneet, joita 49 % vastaajista kertoi käyttävänsä. Muita suosittuja kirjastossa asiointiin syitä olivat tiedonhaku, opiskelu ja tulostaminen. Kaikkein vähiten käytettiin kaukopalvelua (3 %) tai osallistuttiin kirjaston järjestämiin koulutuksiin (3 %). Kirjastossa asiointiin syyt on esitetty taulukossa 20.

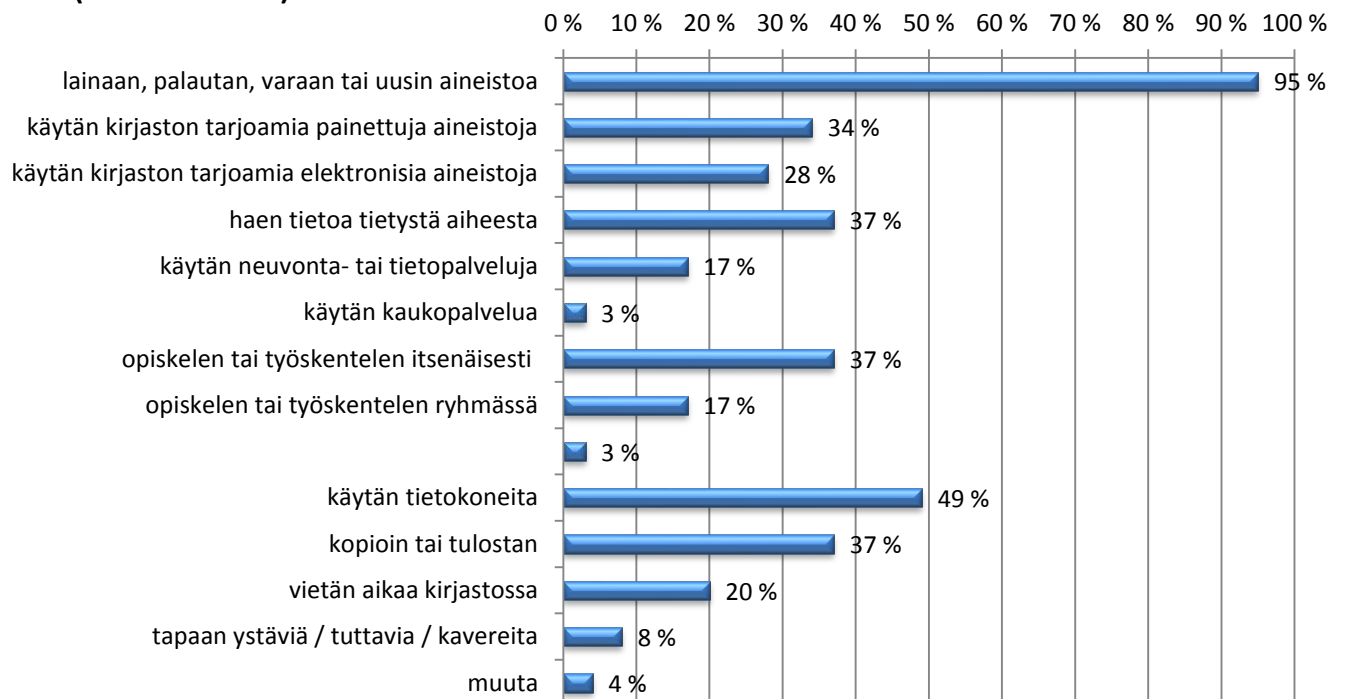
2.1 Käyn arvioimassani kirjastossa(Raastuvankatu)



Kuvio 7 Käyn arvioimassani kirjastossa (Raastuvankatu)

Taulukko 20 Kirjastossa asiointiin syyt (Raastuvankatu)

2.2 Jos asioit kirjastossa: mitä yleensä teet asioidessasi kirjastossa (Raastuvankatu)



3.2 Kirjaston palvelut

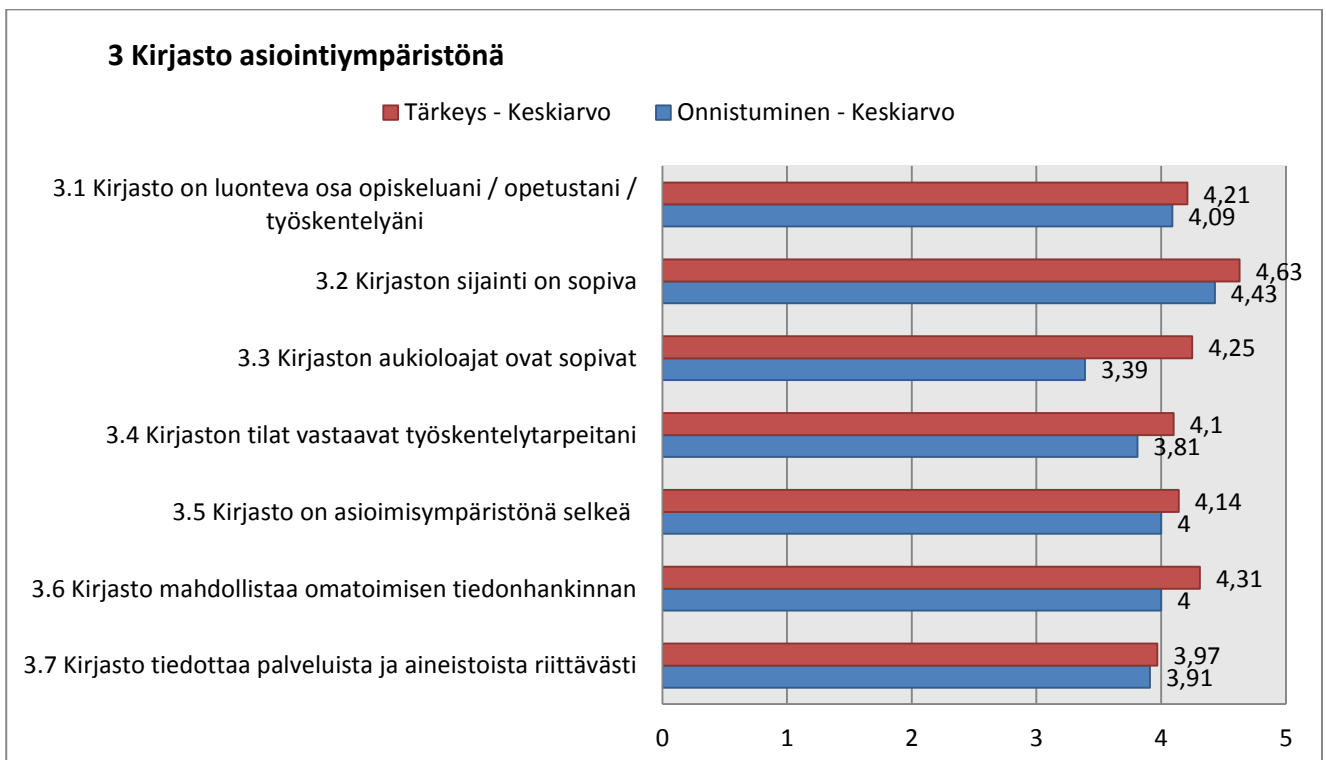
Arviointiasteikot:

Tärkeys, asteikko 1-5: 1=ei lainkaan tärkeä, 2=ei kovin tärkeä, 3=ei tärkeä eikä tarpeeton, 4=melko tärkeä, 5=erittäin tärkeä, eos= en osaa sanoa

Onnistuminen, asteikko 1-5: 1= erittäin heikko, 2= heikko, 3= tyydyttävä, 4= hyvä, 5=erittäin hyvä, eos=en osaa sanoa

Vastaajat olivat kaiken kaikkiaan erittäin tyytyväisiä kirjastoon asiointiympäristönä (taulukko 21). Lähes kaikki väitteet saivat arvosanakseen 4 (hyvä) tai enemmän ja erot vastaajien kokeman tärkeyden ja onnistumisen välillä olivat hyvin pieniä. Ainoastaan kirjaston aukioloajat saivat vastaajilta arvosanan tyydyttävä. Myös avoimissa vastauksissa toivottiin pidempiä aukioloaikoja. Muita avoimien kommenttien aiheita olivat muun muassa melu, tietokoneiden vähyys ja se, että *"pöytä/työskentelytilaa liian vähän"*.

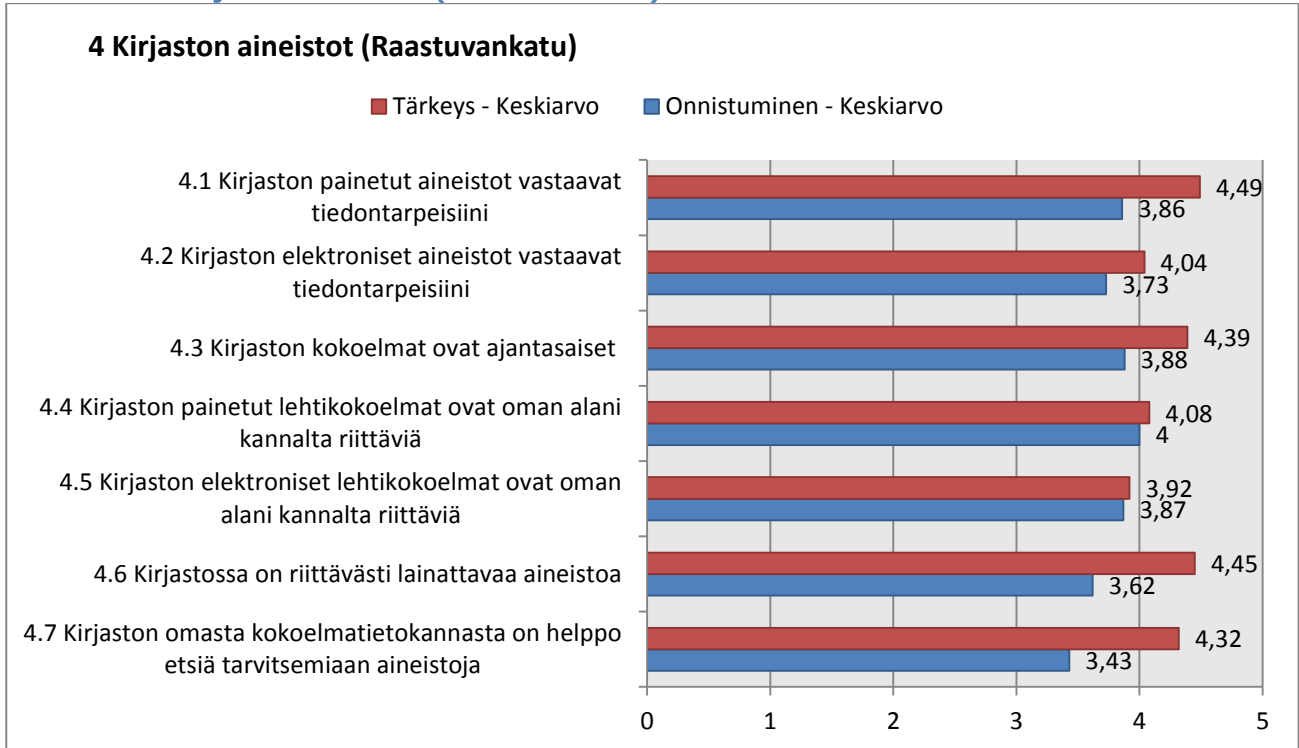
Taulukko 21 Kirjasto asiointiympäristönä (Raastuvankatu)



Raastuvankadun aineistoja koskevissa väitteistä erot koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä olivat suurempia kuin edellisessä kysymyksessä. Taulukosta 22 näkee, että kaikkein suurin ero vastaajien kokeman tärkeyden (4,32) ja onnistumisen (3,43) välillä oli kirjaston kokoelmatietokannan helppokäyttöisyydessä. Tätä voidaan selittää osittain sillä, että ammattikorkeakoulun kirjastojen yhdistyessä Tritoniaan myös kokoelmatietokanta vaihtui Triaan, joka kooltaan on huomattavasti suurempi kuin ammattikorkeakoulun edellinen kokoelmatietokanta Ewa. Avoimien vastauksien perusteella vastaajat kokivat hankalaksi etenkin sen, että hakua ei saa rajattua pelkästään Raastuvankadun kirjoihin ja että *”tietokannasta ei aina käy selkeästi ilmi, mistä pisteestä kirjan löytää”*.

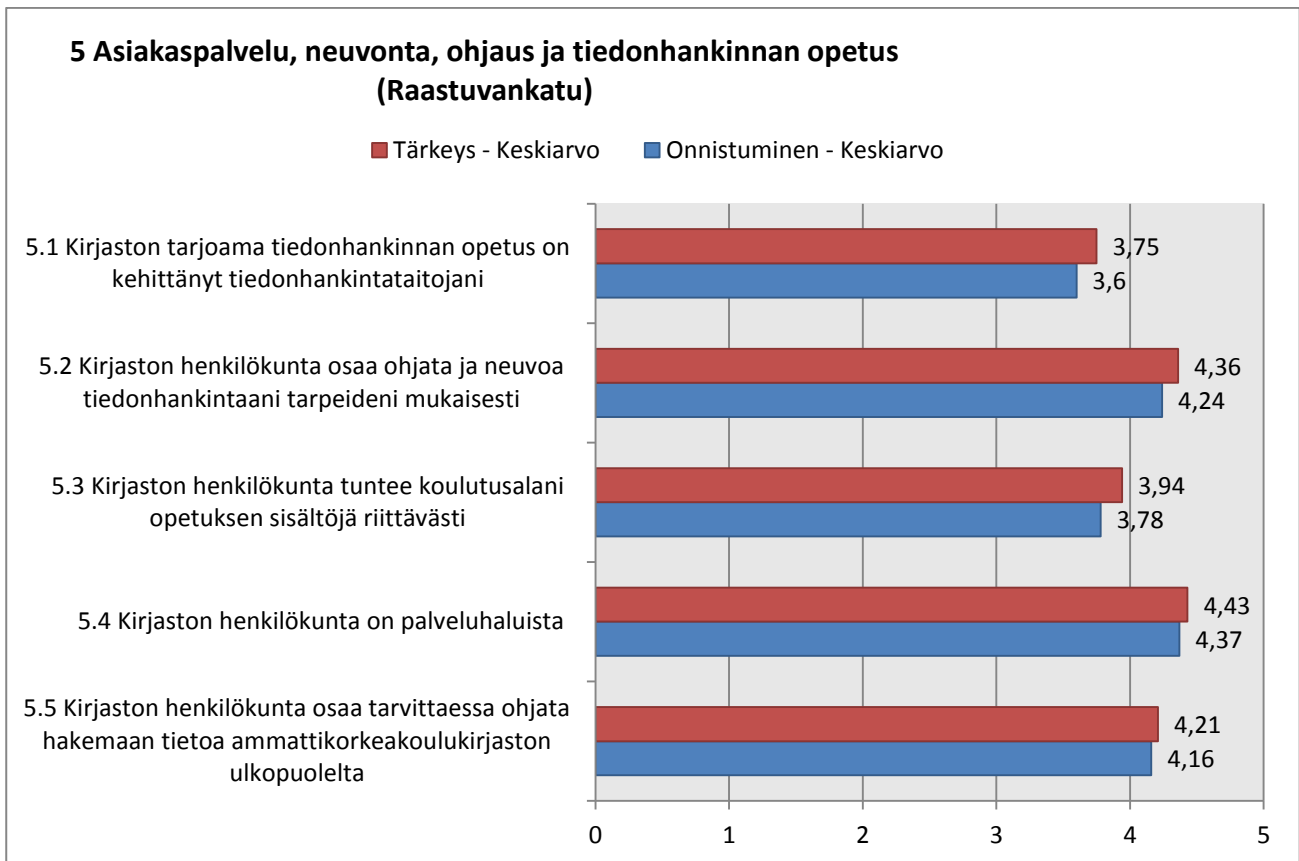
Muita vastaajilta huonompia arvosanoja saaneita seikkoja olivat painettujen aineistojen riittävyys (3,62) ja niiden vastaaminen tiedontarpeita (3,86). Sen sijaan sekä painettuihin että elektronisiin lehtikokoelmiin ja elektronisiin aineistoihin vastaajat olivat tyytyväisiä. Elektronisten aineistojen saamia arvosanoja arvioitaessa kannattaa kuitenkin huomioida se, että niitä koskeviin väitteisiin jätti vastaamatta yli 30 % vastaajista.

Taulukko 22 Kirjaston aineistot (Raastuvankatu)



Kirjaston asiakaspalveluun, neuvontaan, ohjaukseen ja tiedonhankinnan opetukseen vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä (taulukko 23). Erot koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä olivat suurimmillaan vain 0.17 (tilastollisesti merkittäviä olisivat 0.5 ylittävät arvot). Kirjaston henkilökunta sai kiitosta myös avoimissa vastauksissa, eräs vastaaja esimerkiksi kirjoitti, että *"kirjastovirkailijat ovat aina todella ystävällisiä, asiakaspalvelutaitoisia ja palvelunhaluisia."*

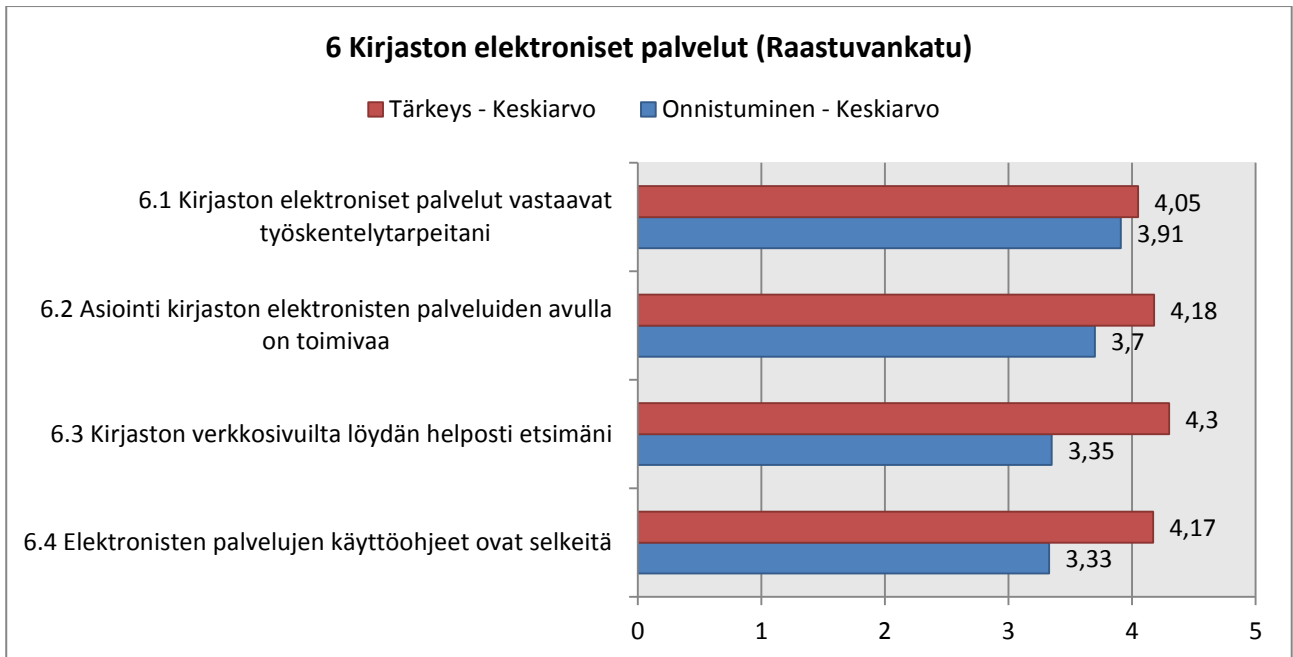
Taulukko 23 Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus (Raastuvankatu)



Taulukossa 24 on esitetty kirjaston elektronisia palveluita koskevien väitteiden saamat keskiarvot. Vastaajat kokivat elektronisten palveluiden vastaavan heidän tarpeitaan hyvin, mutta kirjaston verkkosivut (3,35) ja elektronisten palveluiden käyttöohjeet (3,33) saivat vain tyydyttävän arvosanan. Samat seikat nousivat esille myös Yliopistonrantaa koskevissa vastauksissa (ks. luvut 2.6 ja 2.8.2).

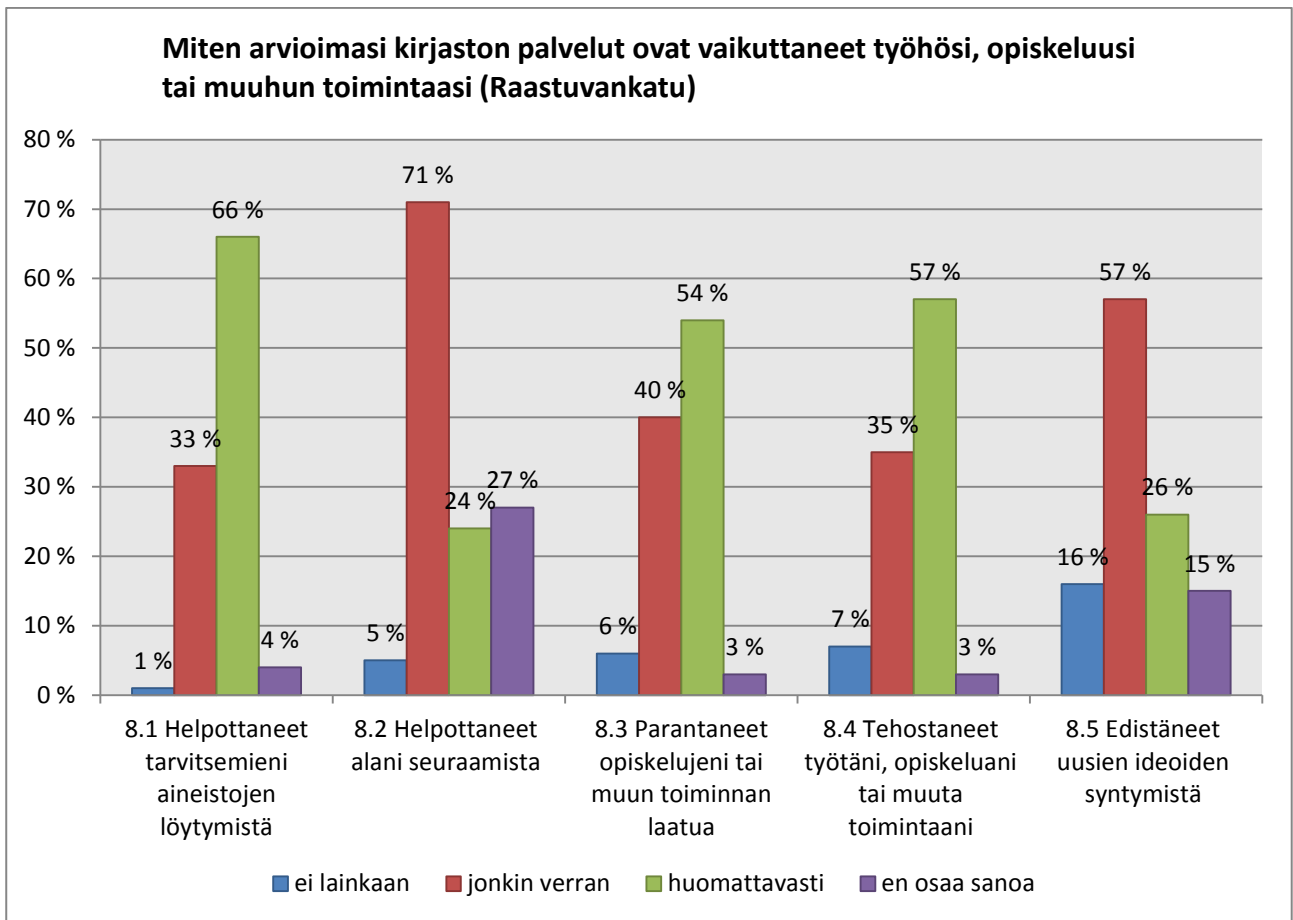
Elektronisten palveluiden kohdalla vastaajat kommentoivat eniten NetMot – sanakirjaan vievän linkin katoamista verkkosivuilta. Aiemmin linkki löytyi kirjaston etusivulta, mutta uusilta Tritonian verkkosivuilta se jätettiin pois. Syy tähän oli se, että elektronisten aineistojen tiedot päivitetään ensisijaisesti Nelli-portaaliin ja erillisten linkkilistojen ajan tasalla pitäminen on työlästä ja aikaavievää. Lisäksi jokaisella viidellä korkeakoululla on eri aineistot, joiden etäkäyttöön kirjaudutaan eri tavalla.

Taulukko 24 Kirjaston elektroniset palvelut (Raastuvankatu)



Kokonaisuudessaan vastaajat kokivat kirjaston palvelut erittäin toimiviksi. Väitteen ”kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia” saamien arvosanojen keskiarvo oli 4.13 kun taas sen tärkeys vastaajille oli 4.55.

Taulukosta 25 näkee, miten vastaajat arvioivat kirjaston palveluiden vaikuttaneen heidän työhönsä tai opiskeluunsa. Lähes 80 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjasto on helpottanut aineistojen löytymistä ja oman alan seuraamista ja parantanut ja tehostanut opiskelua ja töitä huomattavasti tai ainakin jonkin verran.

Taulukko 25 Kirjaston vaikuttavuus (Raastuvankatu)

3.3 GAP-analyysi

Taulukoissa 26 ja 27 on esitetty GAP-analyysin (ks. lisätietoja luku 2.8) perusteella 10 parhaat pisteet (ero tärkeyden ja onnistumisen välillä pieni) saanutta väitettä ja 10 kehittämistä kaipaavaa kohdetta. Vastaajat ovat tyytyväisimpiä kirjaston henkilökuntaan ja elektronisiin aineistoihin. Vastausten perusteella myös kirjaston tiedottaminen on riittävää.

Tärkeimmät kehittämisen kohteet olisivat GAP-analyysin perusteella kirjaston verkkosivut ja kokoelmatietokanta Tria. Tämä ei ole yllätys, sillä kirjastojen yhdistyessä suurimmat muutokset olivat juuri uudet verkkosivut ja ammattikorkeakoululaisille uusi kokoelmatietokanta. Muita kehittämisen kohteita GAP-analyysin perusteella olisivat aineistot ja aukioloajat.

Aukioloaikoihin tuovat toivottavasti helpotusta Yliopistonrannan toimipisteen pidemmät ilta- ja viikonloppuaukioloajat.

Taulukko 26 10 parasta (Raastuvankatu)

Väite	N	Keskiarvo Tärkeys	Keskiarvo Onnistuminen	ERO Onnistuminen- Tärkeys
3.7 Kirjasto tiedottaa palveluista ja aineistoista riittävästi	67	3,96	3,91	-0,04
5.4 Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista	66	4,45	4,39	-0,06
4.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	51	4,14	4,02	-0,12
3.5 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	70	4,13	4,00	-0,13
6.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	55	4,04	3,89	-0,15
4.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	37	4,05	3,89	-0,16
3.1 Kirjasto on luonteva osa opiskeluani/ opetustani /työskentelyäni	65	4,28	4,09	-0,18
3.2 Kirjaston sijainti on sopiva	70	4,61	4,43	-0,19
5.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata ja neuvoa tiedonhankintaan tarpeideni mukaisesti	61	4,48	4,26	-0,21
5.5 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa ammattikorkeakoulukirjaston ulkopuolelta	36	4,42	4,19	-0,22

Taulukko 27 10 kehittämisen kohdetta (Raastuvankatu)

Väite	N	Keskiarvo Tärkeys	Keskiarvo Onnistuminen	ERO Onnistuminen- Tärkeys
6.3 Kirjaston verkkosivuilta löydän helposti etsimäni	62	4,37	3,34	-1,03
4.7 Kirjaston omasta kokoelmätietokannasta on helppo etsiä tarvitsemia aineistoja	58	4,40	3,41	-0,98
4.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	62	4,53	3,63	-0,90
3.3 Kirjaston aukioloajat ovat sopivat	70	4,27	3,39	-0,89
6.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä	52	4,21	3,33	-0,88
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tiedontarpeisiini	63	4,54	3,86	-0,68
6.2 Asiointi kirjaston elektronisten palveluiden avulla on toimivaa	54	4,22	3,67	-0,56

4.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	57	4,46	3,91	-0,54
3.6 Kirjasto mahdollistaa omatoimisen tiedonhankinnan	69	4,38	4,00	-0,38
4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat tiedontarpeisiin	48	4,08	3,75	-0,33

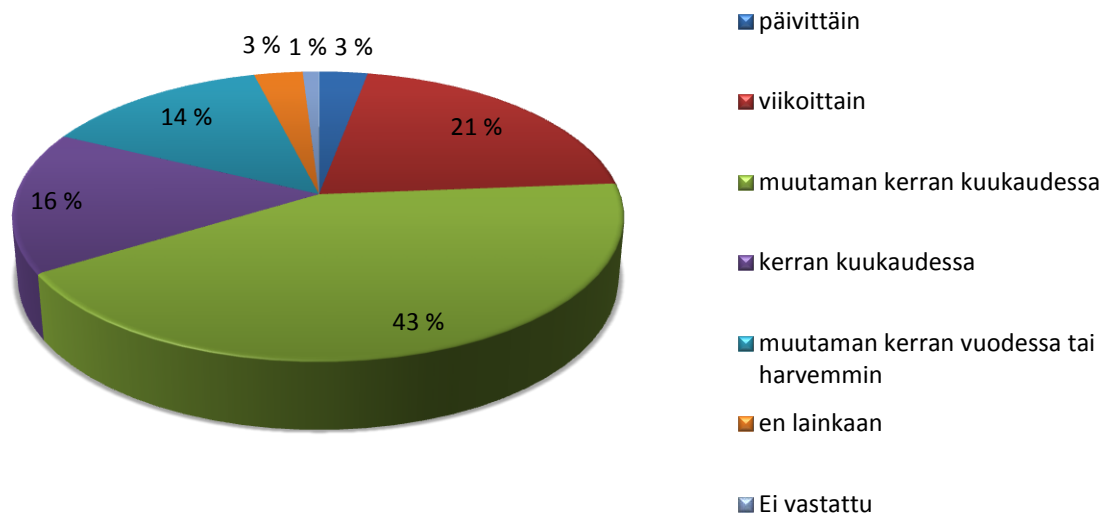
4 Sarjakadun toimipiste

4.1 Vastaajien taustatiedot

Sarjakadun toimipistettä koskeviin kysymyksiin vastasi yhteensä 80 henkilöä. Vain Yrkeshögskolan Novian organisaatioon valinneet vastaajat pystyivät vastaamaan Sarjakatua koskeviin kysymyksiin, mistä syystä kaikki vastaajat olivat Novian opiskelijoita (88 %) tai henkilökuntaa (10 %).

Yli puolet vastaajista asioi kirjastossa kerran tai muutaman kerran kuukaudessa, 21 % joka päivä (kuvio 8). Asioidessaan kirjastossa he yleensä lainaavat, palauttavat tai varaavat aineistoa (88 %), hakevat tietoa tietystä aiheesta (44 %) tai opiskelevat (30 %). Asioinnin syyt on tarkemmin eritelty taulukossa 28.

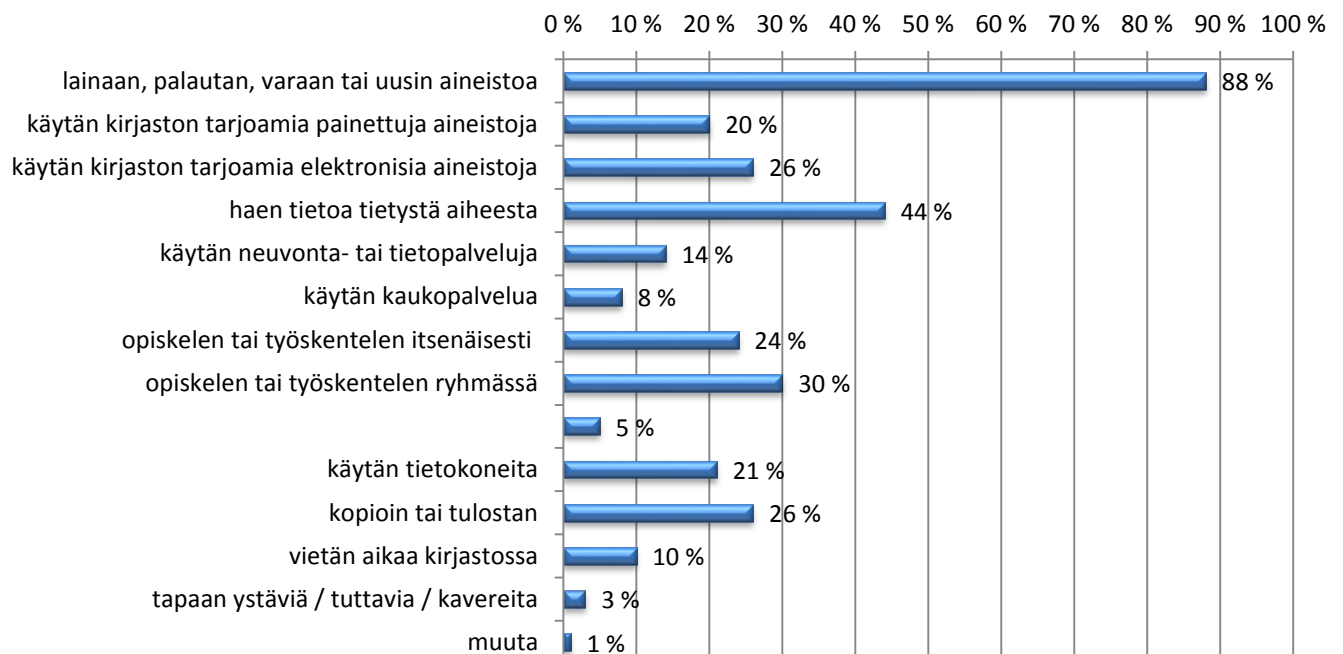
2.1 Käyn arvioimassani kirjastossa (Sarjakatu)



Kuvio 8 Käyn arvioimassani kirjastossa (Sarjakatu)

Taulukko 28 Kirjastossa asiointiin syyt (Sarjakatu)

2.2 Mitä yleensä teet asioidessasi kirjastossa (Sarjakatu)



4.2 Kirjaston palvelut

Arviointiasteikot:

Tärkeys, asteikko 1-5: 1=ei lainkaan tärkeä, 2=ei kovin tärkeä, 3=ei tärkeä eikä tarpeeton, 4=melko tärkeä, 5=erittäin tärkeä, eos= en osaa sanoa

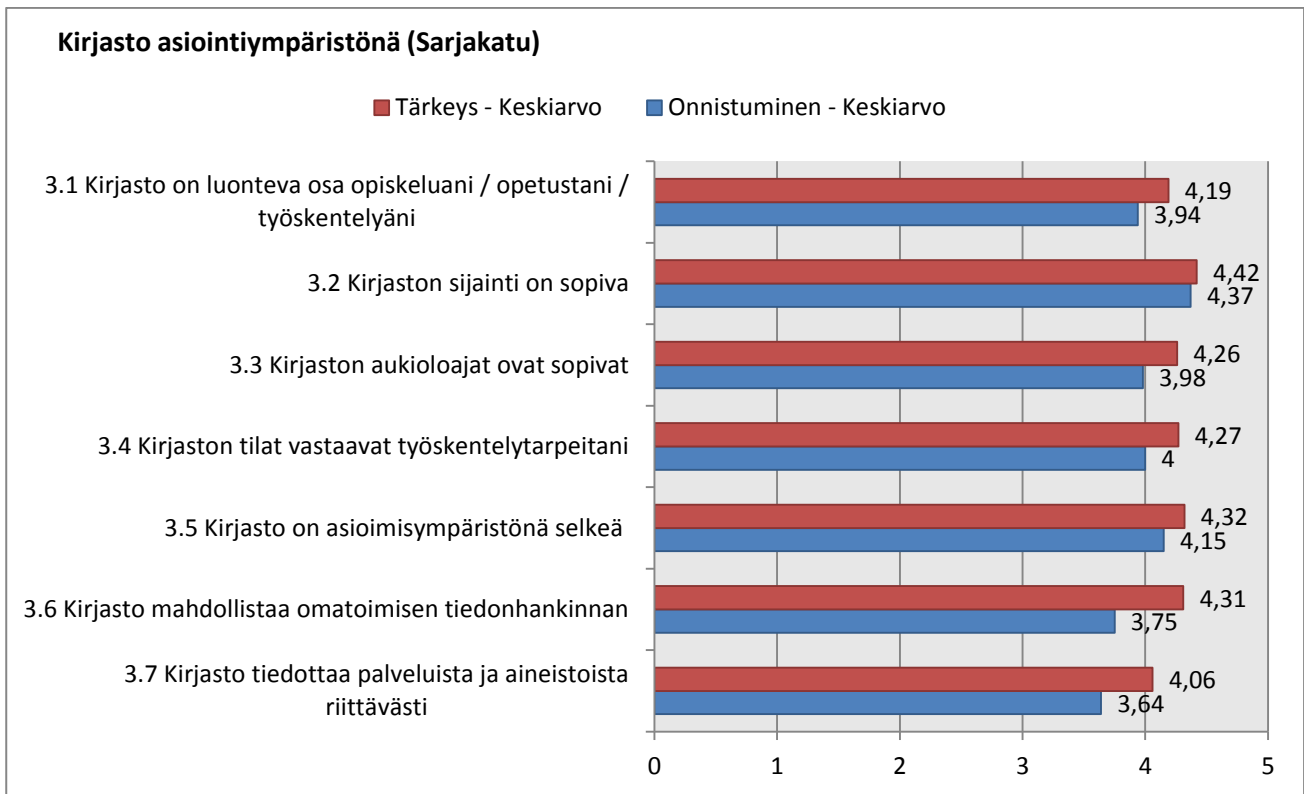
Onnistuminen, asteikko 1-5: 1= erittäin heikko, 2= heikko, 3= tyydyttävä, 4= hyvä, 5=erittäin hyvä, eos=en osaa sanoa

Vastaajat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä kirjastoon asiointiympäristönä. Parhaimman arvosanan sai kirjaston sijainti. Suurin ero (0.55) koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä oli väitteen 3.6 *Kirjasto mahdollistaa omatoimisen tiedonhankinnan* vastauksissa. Väitteen saamia arvosanoja tarkoittaa erään vastaajan kirjoittama kommentti, jossa hän toivoo ymmärtävänsä paremmin, miten etsiä kirjoja kirjastosta ja miten varata aineistoa internetin kautta:

”skulle vara bra om man förstod bättre hur man hittar böckerna i biblioteket och om man kunde reservera via internet. Informationen om hur man hittar i biblioteket och använder söktjänsten på datorerna är bristfälliga, borde kanske ses över”.

Lisäksi avoimissa vastauksissa toivottiin pidempiä aukioloaikoja.

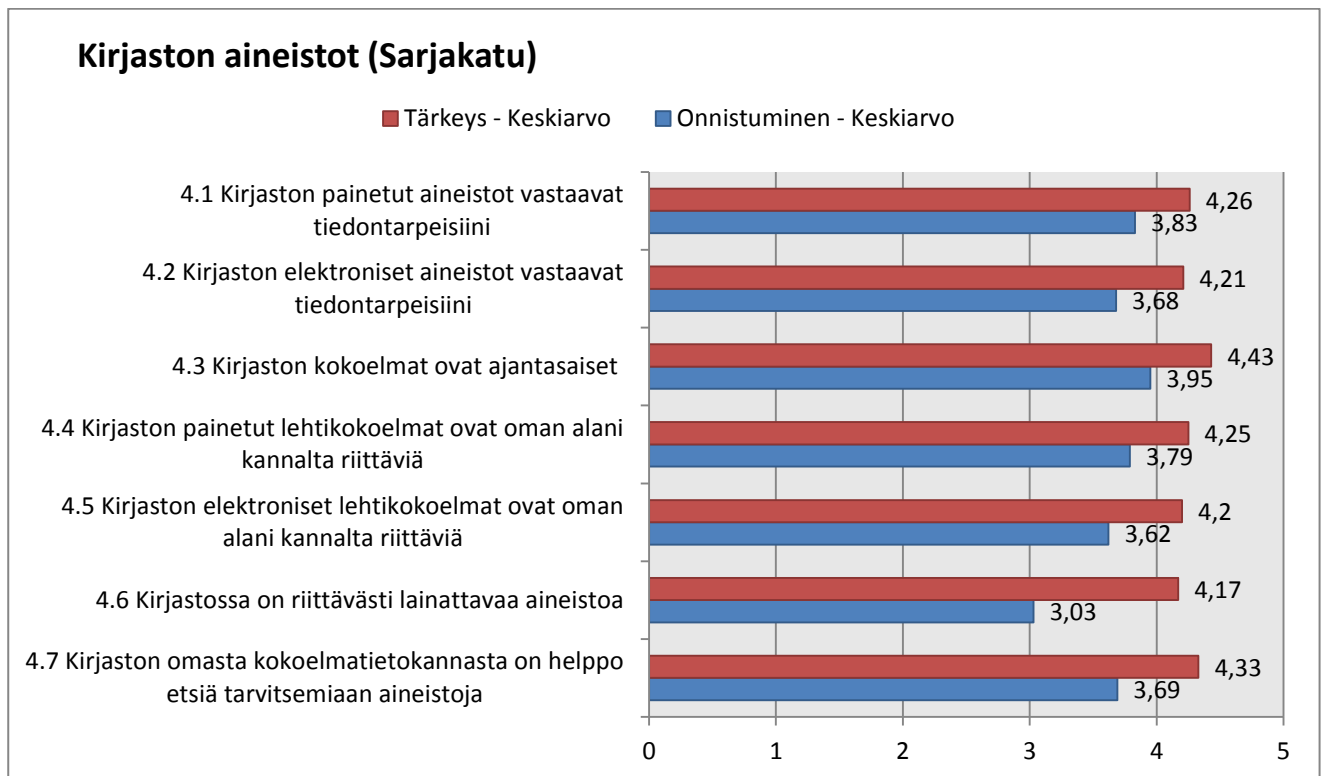
Taulukko 29 Kirjasto asiointiympäristönä (Sarjakatu)



Kuten Ylipistonrannan ja Raastuvankadun myös Sarjakadun aineistoja koskevissa väitteissä erot koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä olivat hieman suurempia kuin muissa kysymyksissä. Taulukossa 30 on esitetty Sarjakadun aineistoja koskevien kysymysten saamat arviot. Ylivoimaisesti suurin ero (1,14) koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä oli aineiston riittävyydessä, jolle vastaajat antoivat keskimäärin arvosanan tyydyttävä. Avoimissa kommentteissa vastaajat toivoivat erityisesti enemmän kurssikirjoja, joita ei koskaan ole tarpeeksi.

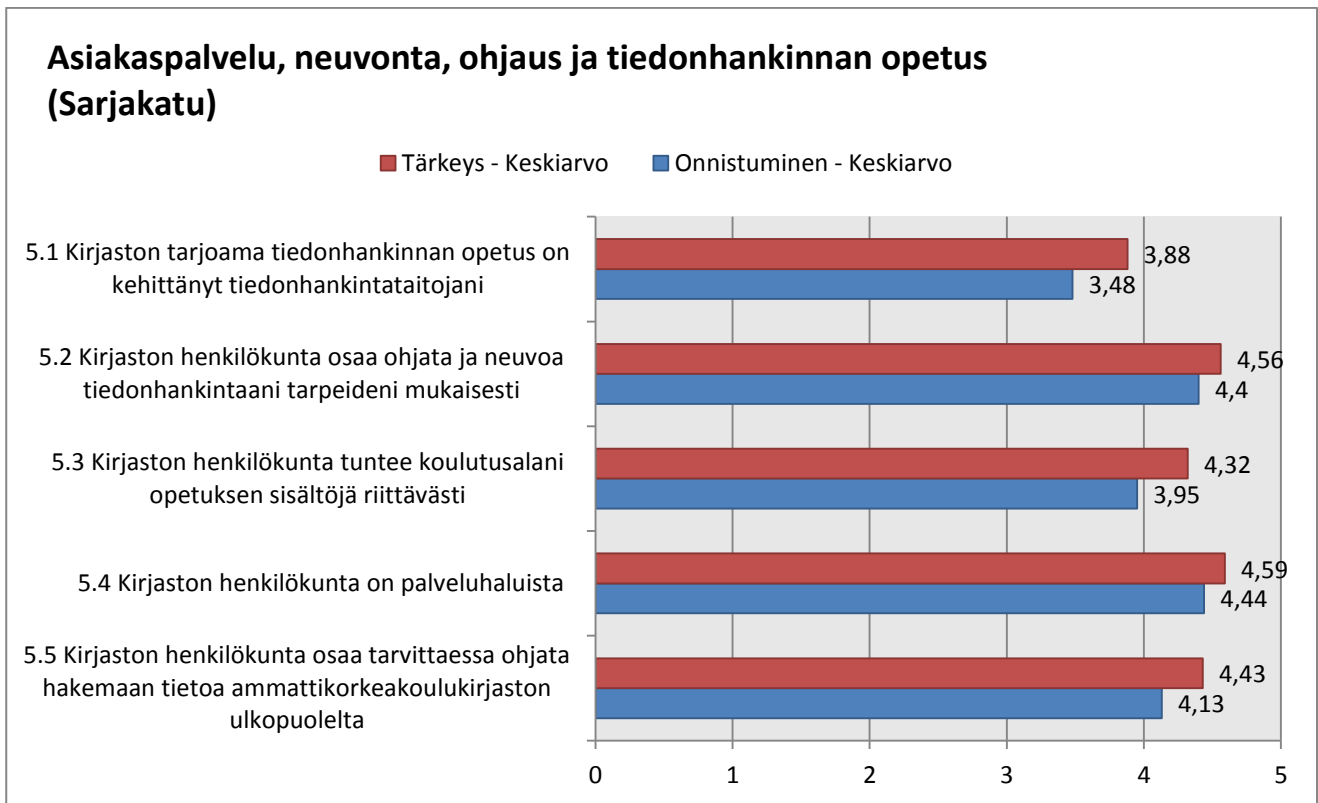
Muita hieman alhaisempia arvosanoja saaneita seikkoja olivat Tria-tietokanta ja elektroniset aineistot, joita kommentoitiin avoimissa vastauksissa ainakin seuraavasti: *"Det elektroniska materialet kunde utökas. Novia har mindre Nelli-bestånd än vad tex ÅA har"*. Tosin edellä mainittujenkaan palveluiden saamat arviot eivät missään nimessä olleet huonoja, ja kokonaisuudessaan kaikkien väitteiden kohdalla onnistumisen keskiarvo oli yli 3,7.

Taulukko 30 Kirjaston aineistot (Sarjakatu)



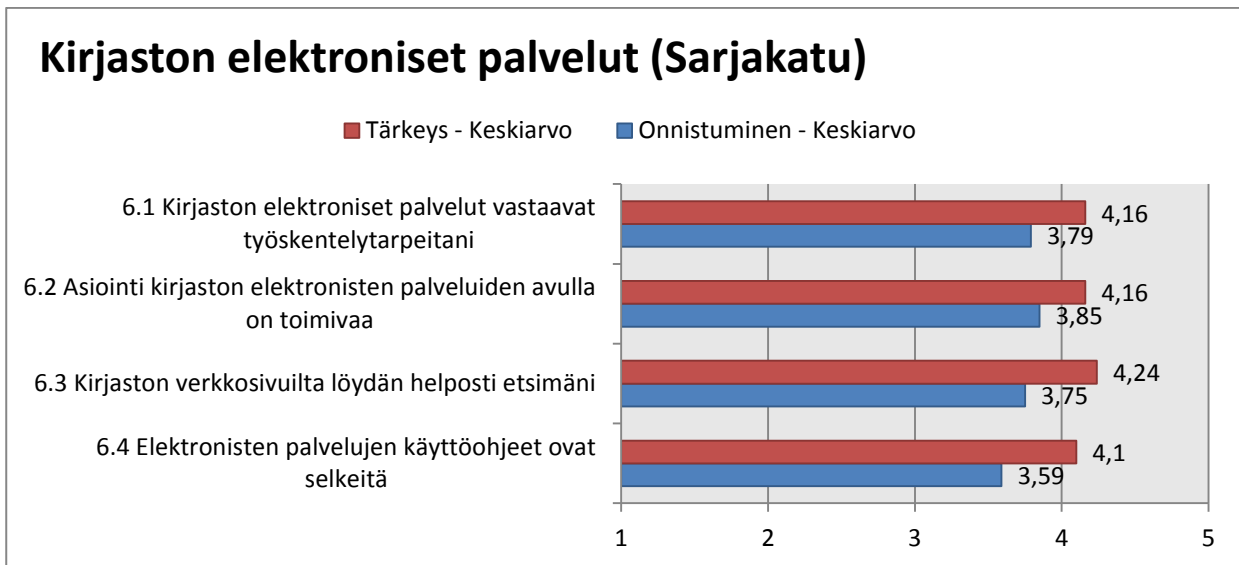
Sarjakadun vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä asiakaspalveluun, neuvontaan ja ohjaukseen (taulukko 31). Erot koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä jäivät kaikissa väitteissä alle 0.5:n. Tiedonhankinnan opetus sai hieman alhaisempia arvosanoja kuin muut väitteet sekä tärkeydessä että onnistumisessa.

Taulukko 31 Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus (Sarjakatu)



Taulukossa 32 on esitetty vastaajien mielipiteet elektronisten aineistojen tärkeydestä ja onnistumisesta. Erot koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä eivät ole kovin suuria. Tuloksia arvioitaessa on kannattaa kuitenkin huomioida, että Raastuvankadun tapaan myös Sarjakadun asiakkaiden vastauksissa *ei osaa sanoa* -vastausten määrä oli suurin elektronisia aineistoja koskevissa kysymyksissä. Tähän voi yksinkertaisesti olla syynä se, että ammattikorkeakoululaiset käyttävät elektronisia aineistoja hyvin vähän, mitä ainakin avoimet vastaukset tukevat. Esimerkiksi useampi Sarjakadun vastaaja totesi, ettei ole koskaan käyttänyt kirjaston elektronisia palveluita.

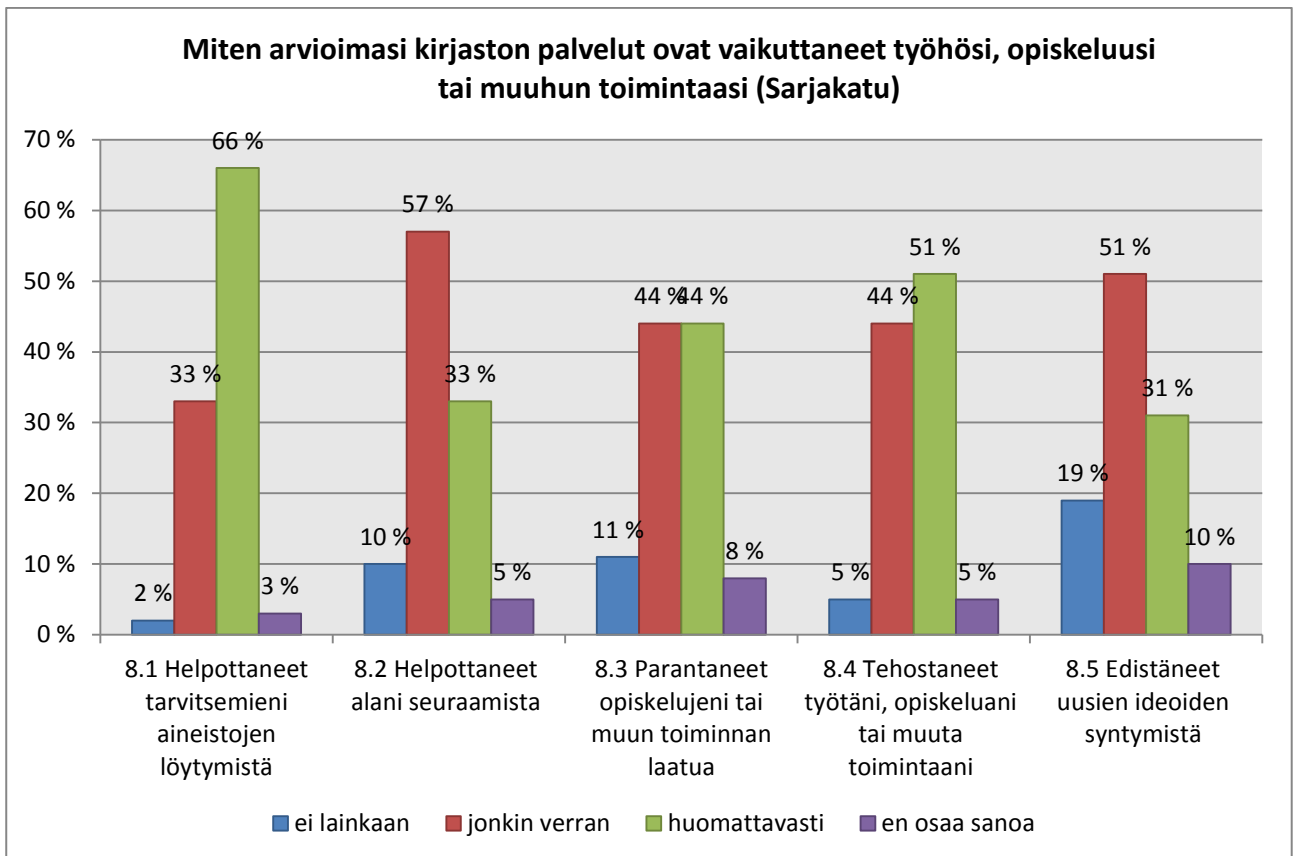
Taulukko 32 Kirjaston elektroniset palvelut (Sarjakatu)



Kokonaisuudessaan vastaajat kokivat kirjaston palvelut erittäin toimiviksi. Väitteen ”kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia” saamien arvosanojen keskiarvo oli 4.16, tärkeyden taas 4.57.

Vastaajat arvioivat kirjaston vaikuttavuutta hyvin samalla tavalla kuin Yliopistonrannan ja Raastuvankadun vastaajat. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kirjasto on helpottanut aineistojen löytymistä ja oman alan seuraamista ja parantanut ja tehostanut opiskelua ja töitä huomattavasti tai ainakin jonkin verran.

Taulukko 33 Kirjaston vaikuttavuus (Sarjakatu)



4.3 GAP-analyysi

Taulukoissa 26 ja 27 on esitetty GAP-analyysin (ks. lisätietoja luku 2.8) perusteella 10 parhaat pisteet (ero tärkeyden ja onnistumisen välillä pieni) saanutta väitettä ja 10 kehittämistä kaipaavaa kohdetta. Vastaajat ovat tyytyväisimpiä kirjaston sijaintiin, henkilökuntaan ja kirjaston tiloihin.

Tärkeimmät kehittämisen kohteet olisivat GAP-analyysin perusteella lainattavan aineiston määrä, elektroniset aineistot ja elektronisten palveluiden käyttöohjeet. Kaiken kaikkiaan erot koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä olivat pieniä, sillä vain viisi kehittämiskohteiden listalla ollutta väitettä sai -0,5 suuremman GAP-arvon.

Taulukko 34 10 parasta (Sarjakatu)

Väite	N	Keskiarvo Tärkeys	Keskiarvo Onnistuminen	ERO Onnistuminen- Tärkeys
3.2 Kirjaston sijainti on sopiva	64	4,38	4,36	-0,02
5.4 Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista	58	4,59	4,47	-0,12
3.5 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	61	4,31	4,15	-0,16
5.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata ja neuvoa tiedonhankintaan tarpeiden mukaisesti	59	4,61	4,42	-0,19
3.1 Kirjasto on luonteva osa opiskeluani/ opetustani /työskentelyäni	65	4,15	3,92	-0,23
3.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	60	4,27	4,00	-0,27
6.2 Asiointi kirjaston elektronisten palveluiden avulla on toimivaa	54	4,17	3,89	-0,28
3.3 Kirjaston aukioloajat ovat sopivat	63	4,29	3,98	-0,30
5.3 Kirjaston henkilökunta tuntee koulutusalan opetuksen sisältöjä riittävästi	55	4,29	3,98	-0,31
5.5 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa ammattikorkeakoulukirjaston ulkopuolelta	45	4,47	4,16	-0,31

Taulukko 35 10 kehittämisen kohdetta (Sarjakatu)

Väite	N	Keskiarvo Tärkeys	Keskiarvo Onnistuminen	ERO Onnistuminen- Tärkeys
4.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	57	4,26	3,05	-1,21
4.7 Kirjaston omasta kokoelmätietokannasta on helppo etsiä tarvitsemiaan aineistoja	48	4,40	3,69	-0,71
6.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä	49	4,18	3,61	-0,57
4.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alan kannalta riittäviä	43	4,19	3,63	-0,56
4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat tiedontarpeisiini	42	4,21	3,71	-0,50
3.6 Kirjasto mahdollistaa omatoimisen tiedonhankinnan	63	4,29	3,79	-0,49
4.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	55	4,45	3,96	-0,49
6.3 Kirjaston verkkosivuilta löydän helposti etsimäni	55	4,25	3,78	-0,47

4.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat oman alan kannalta riittäviä	50	4,26	3,80	-0,46
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tiedontarpeisiin	52	4,29	3,85	-0,44

5 Yhteenveto

Koetun tärkeyden ja onnistumisen välistä kuilua mittaava GAP-analyysi antoi hyvän kuvan siitä, missä asioissa Tritonia on onnistunut ja mitkä seikat kaipaavat kehittämistä. Kaikkien toimipisteiden tuloksissa nousi samankaltaisia seikkoja esille, esimerkiksi henkilökuntaa pitivät kaikkien toimipisteiden vastaajat asiantuntevana, palvelunhaluisena ja helposti tavoitettavana. Tulosten perusteella vastaajat pitivät myös kirjaston tiedottamista onnistuneena, mikä on erityisen ilahduttavaa.

Yksittäisiä toimipisteitä vertaillessa löytyi myös eroja. Yliopistonrannan yliopistojen vastaajat olivat tyytyväisimpiä kirjaston tiloihin (erityisesti ryhmätyötiloihin) ja tiedonhankinnan opetukseen. Myös Yliopistonrannan ammattikorkeakoulujen vastaajat pitivät tiedonhaunopetusta onnistuneena, lisäksi he antoivat Raastuvankadun vastaajien lailla painettujen ja elektronisten lehtien kokoelmille hyvät arvostukset. Sarjakadun vastaajat puolestaan pitivät kirjastoaan viihtyisänä asiointiympäristönä: kirjaston sijainti, tilat, aukioloajat ja selkeys saivat erityisesti kiitosta.

Kehittämiskohteiden listalla näkyvät odotetusti kirjastojen yhdistymisen mukanaan tuomat muutokset, kuten uudet verkkosivut ja ammattikorkeakoululaisille uusi kokoelmatietokanta ja kirjasto. Kirjaston verkkosivuihin kaipaavat parannusta sekä Yliopistonrannan että Raastuvankadun vastaajat. Etenkin Vaasan ammattikorkeakoululaiset kokivat, etteivät löydä sivustolta etsimiään asioita. Verkkosivujen lisäksi ammattikorkeakoulujen vastaajat pitivät Tria-kokoelmatietokantaa vaikeana

käyttää. Avoimissa vastauksissa vastaajat toivoivatkin rajausmahdollisuutta toimipisteen mukaan.

Muita kehittämisen kohteita kyselyn tulosten perusteella olisivat erityisesti kirjaston kokoelmat. Kaikkien toimipisteiden asiakkaat olivat jossain määrin sitä mieltä, että kirjastossa ei ole riittävästi ajantasaista aineistoa ja että aineistot on vaikea löytää. Avoimissa kommentteissa toivottiin erityisesti lisää kurssikirjoja. Sarjakatu poikkesi muista toimipisteistä siinä suhteessa, että sen asiakkaat toivoivat lisää myös elektronisia aineistoja. Muita kehittämisen kohteita olisivat aukioloajat ja elektronisten palvelujen käyttöohjeet. Yliopistojen vastaajat toivoivat Yliopistonrannan toimipisteeseen lisäksi lisää työasemia.

Moniin kehittämisen kohteisiin on jo tartuttu. Kaupungin myöntämällä juhlarahalla on tarkoitus parantaa kirjaston painettujen aineistojen kokoelmia, ja verkkosivuja kehitetään jatkuvasti käyttäjiltä saadun palautteen perusteella. Myös aukioloaikoihin on tulossa muutoksia syksyllä 2010, kun Yliopistonrannan kirjasto avataan aamuisin klo 9.00 itsepalveluperiaatteella.