

Kundenkät om Tritonias bibliotekstjänster 2010 – Resultat

Jonna Hahto 27.8.2010

Sammanfattning, översatt av A-S Källund

Innehåll

Inledning

1 Bibliotekens nationella användarenkät 2010
– Bakgrundsuppgifter

2 GAP-analys

2.1 Enheten på Universitetsstranden

2.2 Enheten på Rådhusgatan

2.3 Enheten på Seriegatan

3 Sammandrag

Inledning

En nationell användarenkät, riktad till bibliotekskunderna i Finland, organiserades av Nationalbiblioteket och genomfördes i mars-april 2010. Via enkäten kartlades användarerfarenheter av bibliotekstjänsterna och åsikter om biblioteket och biblioteksmaterialet. Av Tritonias kunder svarade totalt 538 st på enkäten. Av dem utvärderade 382 personer servicen vid enheten på Universitetsstranden, 76 Rådhusgatan och 80 Seriegatan.

I resultaten för alla enheter framkom liknande fakta. Till exempel personalen upplevdes överlag som sakkunnig, serviceinriktad och lättillgänglig. Man ansåg även att biblioteket hade lyckats med informeringen. Vid en jämförelse mellan enskilda enheter hittades även skillnader. De svarande som bedömde Universitetsstranden och representerade universiteten var mer nöjda med bibliotekets utrymmen och undervisningen i informationssökning. Även Vasa yrkeshögskolas representanter ansåg att den undervisning i informations-sökning som biblioteket erbjuder är bra. Dessutom gav de utmärkta vitsord åt de tryckta och elektroniska tidskriftssamlingarna vid såväl Universitetsstranden som Rådhusgatan. De svarande vid Seriegatan ansåg att biblioteket framför allt utgör en trivsam miljö att uträtta ärenden i: speciellt bibliotekets läge, utrymmen, öppettider och tydliga struktur fick beröm.

Behov av utveckling finns enligt enkätresultaten speciellt vad gäller bibliotekets samlingar. Kunderna vid alla enheter upplevde i någon mån att det inte fanns tillräckligt med aktuellt material samt att det var svårt att hitta materialet. Speciellt önskades fler kursböcker. De svarande önskade även förbättringar i öppettiderna och de elektroniska tjänsterna. Fler arbetsstationer och läseplatser önskades till enheten på Universitetsstranden. Sammanslagningen av biblioteken vid årsskiftet förde som väntat även med sig nya föremål för utveckling. Kritik fick såväl de nya webbsidorna som samlingsdatabasen Tria, vilken var ny för yrkeshögskolornas personal och studerande.

Man har redan åtgärdat många brister. Med hjälp av medel från Vasa stads jubileumsfond kommer bibliotekets tryckta samlingar att förbättras, och webbsidorna utvecklas fortgående på basis av respons från användarna. Även öppettiderna förbättrades på hösten 2010, då enheten på Universitetsstranden började öppna redan kl. 9.00 på morgonen (med självbetjäning från 9 till 10).

1 Bibliotekens nationella användarenkät 2010 - Bakgrundsuppgifter

Den nationella användarenkäten, riktad till bibliotekskunderna i Finland, organiserades av Nationalbiblioteket och genomfördes i mars-april 2010. Föregående enkät genomfördes år 2008. För Tritonias del är resultaten från årets enkät speciellt intressanta, eftersom Vasa yrkeshögskolas och Yrkeshögskolan Novias bibliotek i Vasa sammanslogs med Tritonia i början av 2010 och de samlingar som funnits vid dessas Brändöenheter flyttades till Universitetsstranden. Som en följd av sammanslagningen fick Tritonia även två nya enheter, Rådhusgatan och Seriegatan. I början av året publicerades även webbsidorna för det nya Tritonia.

Via användarenkäten kartlades användarerfarenheter av bibliotekstjänsterna samt hur nöjda kunderna var med materialet, de elektroniska tjänsterna samt med biblioteket som miljö att uträtta ärenden i. Med enkäten samlade man även in uppgifter om tjänsternas inverkan.

Av Tritonias kunder svarade totalt 538 personer på enkäten. Av dem utvärderade 382 servicen vid enheten på Universitetsstranden, 76 Rådhusgatan och 80 Seriegatan. I denna rapport presenteras resultat från alla tre enheter. Universitetens och yrkeshögskolornas enkäter avvek något från varandra vad gäller såväl frågor som frågealternativ och därför behandlas universitetens och yrkeshögskolornas svar skilt i texten och i tabellerna.

2 GAP-analys

Med hjälp av en GAP-analys jämfördes gapen mellan värden för servicens relevans och värden för hur väl man lyckats samt undersöktes vad biblioteket lyckats väl med och vilka helheter som fick mest negativa värden av svarandena.

GAP-värdet beräknas enligt följande: Medelvärde för hur man lyckats – Medelvärde för servicens relevans. GAP-värdet blir negativt om svaranden ger ett högre värde för relevansen än för hur man lyckats. En skillnad på över -0,5 börjar redan vara statistiskt betydande.

I tabellerna har på basis av GAP-analysen presenterats de påståenden som fått de 10 bästa poängen (= skillnaden mellan servicens betydelse och hur man lyckats är liten) samt de 10 helheter som utgör föremål för utveckling.

2.1 Enheten på Universitetsstranden

På basis av GAP-analysen är de svarande från universiteten mest nöjda med bibliotekets utrymmen och kundservice, med handledningen och med undervisningen i informationssökning. Liknande fakta framkom även i svaren från yrkeshögskolorna, vilka dessutom var nöjda med bibliotekets tidskriftssamlingar, såväl tryckta som elektroniska. Ur bibliotekspersonalens synpunkt var det glädjande att det fanns flera påståenden på 10 i topp-listan som gällde personalen.

10 i topp (universiteten)

Påstående	N	Medel- värde: Tjänstens relevans	Medel- värde: Hur man lyckats	Skillnad mellan dessa
3.6 Grupprummen motsvarar mina behov	151	3,74	3,72	-0,03
5.1 Biblioteket erbjuder tillräcklig undervisning i informationssökning	166	3,91	3,84	-0,07
3.4 Biblioteksutrymmena är trivsamma	213	4,18	4,00	-0,18
3.9 Biblioteket informerar om sina tjänster tillräckligt	195	3,89	3,52	-0,37
3.2 Bibliotekets läge är lämpligt	220	4,48	4,10	-0,38
5.3 Bibliotekspersonalen kan ge handledning i informationssökning enligt de behov jag har	164	4,39	3,98	-0,41
5.5 Bibliotekspersonalen är lättillgänglig när jag behöver den	189	4,52	4,11	-0,42
5.2 Den undervisning i informationssökning som biblioteket erbjuder har utvecklat mina färdigheter vad gäller att hitta information	167	3,98	3,55	-0,43
5.6 Bibliotekspersonalen är tjänstvillig	187	4,57	4,12	-0,45
5.4 Bibliotekspersonalen är sakkunnig	179	4,53	4,08	-0,45

10 i topp (yrkeshögskolorna)

Påstående	N	Medel- värde: Tjänstens relevans	Medel- värde: Hur man lyckats	Skillnad mellan dessa
5.1 Den undervisning i informationssökning som biblioteket erbjuder har utvecklat mina färdigheter vad gäller att hitta information	54	3,41	3,35	-0,06
4.5 Bibliotekets elektroniska tidskriftssamlingar motsvarar behoven inom mitt ämnesområde	48	3,73	3,65	-0,08
4.4 Bibliotekets tryckta tidskriftssamlingar motsvarar behoven inom mitt ämnesområde	60	3,67	3,55	-0,12
5.3 Bibliotekspersonalen känner tillräckligt väl till undervisningens innehåll inom mitt ämnesområde	57	3,61	3,44	-0,18

6.1 Bibliotekets elektroniska tjänster motsvarar mina behov	61	3,67	3,49	-0,18
5.5 Bibliotekspersonalen kan vid behov hjälpa mig att söka information utanför det egna yrkeshögskolebiblioteket	54	3,94	3,70	-0,24
3.4 Bibliotekslokalerna motsvarar mina behov	79	3,77	3,52	-0,25
5.4 Bibliotekspersonalen är tjänstvillig	76	4,20	3,91	-0,29
5.2 Bibliotekspersonalen kan ge vägledning och rådgivning i informationssökning enligt mina behov	69	4,14	3,86	-0,29
3.7 Biblioteket informerar tillräckligt bra om sina tjänster och sitt material	85	3,52	3,16	-0,35

På basis av svaren från universiteten kunde förbättringar göras speciellt vad gäller bibliotekets samlingar, öppettiderna och antalet arbetsstationer samt bibliotekets webbsidor. Webbsidorna var man även mest missnöjd med från yrkeshögskolornas sida. Användarguiderna för de elektroniska tjänsterna borde också göras tydligare, eftersom de utgör utvecklingsobjekt både enligt de svarande från universiteten och enligt de svarande från yrkeshögskolorna. Det borde även vara lättare att hitta elektroniskt material; detta påstående fick enligt svaren från universiteten GAP-värdet -0,80.

10 föremål för utveckling (universiteten)

Påstående	N	Medel- värde: Tjänstens relevans	Medel- värde: Hur man lyckats	Skillnad mellan dessa
4.5 Det finns tillräckligt med material som jag behöver på biblioteket	195	4,59	3,21	-1,38
3.7 Det finns tillräckligt med arbetsstationer på biblioteket	193	4,16	2,89	-1,27
6.3 Jag hittar lätt det jag behöver på bibliotekets webbsidor	196	4,53	3,34	-1,19
4.3 Bibliotekets tryckta samlingar innehåller aktuell litteratur	187	4,61	3,67	-0,95
6.4 De elektroniska tjänsternas bruksanvisningar är tydliga	168	4,36	3,48	-0,88
4.1 Bibliotekets tryckta samlingar motsvarar mitt informationsbehov	193	4,56	3,69	-0,87
3.3 Bibliotekets öppettider är lämpliga	212	4,47	3,63	-0,84
4.7 Det är enkelt att hitta elektroniskt material	165	4,39	3,59	-0,80
4.8 Om jag vill, kan jag göra inköpsförslag om material som inte finns i bibliotekets samlingar	110	4,13	3,44	-0,69
4.6 Det är enkelt att hitta tryckt material	193	4,51	3,82	-0,69

10 föremål för utveckling (yrkeshögskolorna)

Påstående	N	Medel- värde: Tjänstens relevans	Medel- värde: Hur man lyckats	Skillnad mellan dessa
6.3 Jag hittar lätt det jag söker på bibliotekets webbsidor	73	3,96	3,18	-0,78
3.2 Bibliotekets läge är lämpligt	93	3,92	3,19	-0,73
6.4 De elektroniska tjänsternas bruksanvisningar är tydliga	58	3,81	3,16	-0,66
4.7 Det är lätt att söka material i bibliotekets egen katalog	67	3,96	3,37	-0,58
6.2 Det är lätt att använda sig av bibliotekets elektroniska tjänster	60	3,90	3,33	-0,57
4.6 Biblioteket har tillräckligt med material för utlåning	80	4,10	3,58	-0,52
3.6 Det är lätt att självständigt söka information i biblioteket	84	3,93	3,43	-0,50
3.3 Bibliotekets öppettider är lämpliga	85	4,00	3,51	-0,49
4.1 Bibliotekets tryckta samlingar motsvarar mitt informationsbehov	77	4,09	3,61	-0,48
3.5 Biblioteket som servicemiljö är tydlig	81	3,98	3,52	-0,46

I de öppna kommentarerna nämndes ett antal utvecklingsobjekt som inte fanns med i frågorna. Någon kommenterade t.ex. bibliotekets parkeringsplatser, som upplevdes som för få och belägna för långt från biblioteket. Dessutom önskade man att personalen kunde ge mera hjälp med krånglande skrivare och kopieringsapparater.

Vid en jämförelse mellan svaren från yrkeshögskolorna och svaren från universiteten är det anmärkningsvärt att se att de svarande från yrkeshögskolorna ger mycket mer neutrala omdömen om tjänsterna än de svarande från universiteten. Skillnaden mellan relevans och hur man lyckats är mycket mindre för yrkeshögskolornas del och "kan inte svara"-svaren är fler till antalet. Orsaken till detta kan vara att de svarande från yrkeshögskolorna ännu inte kände till alla våra tjänster vid tidpunkten för enkäten och bedömde därför dessa mer försiktigt.

2.2 Enheten på Rådhusgatan

För Rådhusgatans del var de svarande mest nöjda med bibliotekets personal och de elektroniska samlingarna. På basis av svaren är även bibliotekets informering tillräcklig.

De viktigaste föremålen för utveckling är enligt GAP-analysen bibliotekets webbsidor och samlingsdatabasen Tria. Detta var i sig ingen överraskning, eftersom de största förändringarna när biblioteken sammanslogs var just de nya webbsidorna samt den för yrkeshögskolorna nya samlingsdatabasen. Övriga föremål för utveckling vore enligt GAP-analysen samlingarna och öppettiderna. Vad gäller öppettiderna torde situationen förbättras, eftersom enheten på Universitetsstranden har längre öppet kvällstid samt även på lördagar.

10 i topp

Påstående	N	Medel- värde: Tjänstens relevans	Medel- värde: Hur man lyckats	Skillnad mellan dessa
3.7 Biblioteket informerar tillräckligt bra om sina tjänster och sitt material	67	3,96	3,91	-0,04
5.4 Bibliotekspersonalen är tjänstvillig	66	4,45	4,39	-0,06
4.4 Bibliotekets tryckta tidskriftssamlingar motsvarar behoven inom mitt ämnesområde	51	4,14	4,02	-0,12
3.5 Biblioteket som servicemiljö är tydlig	70	4,13	4,00	-0,13
6.1 Bibliotekets elektroniska tjänster motsvarar mina behov	55	4,04	3,89	-0,15
4.5 Bibliotekets elektroniska tidskriftssamlingar motsvarar behoven inom mitt ämnesområde	37	4,05	3,89	-0,16
3.1 Biblioteket är en naturlig del av mina studier/ min undervisning/ mitt arbete	65	4,28	4,09	-0,18
3.2 Bibliotekets läge är lämpligt	70	4,61	4,43	-0,19
5.2 Bibliotekspersonalen kan ge vägledning och rådgivning i informationssökning enligt mina behov	61	4,48	4,26	-0,21
5.5 Bibliotekspersonalen kan vid behov hjälpa mig att söka information utanför det egna yrkeshögskolebiblioteket	36	4,42	4,19	-0,22

10 föremål för utveckling

Påstående	N	Medel- värde: Tjänstens relevans	Medel- värde: Hur man lyckats	Skillnad mellan dessa
6.3 Jag hittar lätt det jag söker på bibliotekets webbsidor	62	4,37	3,34	-1,03

4.7 Det är lätt att söka material i bibliotekets egen katalog	58	4,40	3,41	-0,98
4.6 Biblioteket har tillräckligt med material för utlåning	62	4,53	3,63	-0,90
3.3 Bibliotekets öppettider är lämpliga	70	4,27	3,39	-0,89
6.4 De elektroniska tjänsternas bruksanvisningar är tydliga	52	4,21	3,33	-0,88
4.1 Bibliotekets tryckta samlingar motsvarar mitt informationsbehov	63	4,54	3,86	-0,68
6.2 Det är lätt att använda sig av bibliotekets elektroniska tjänster	54	4,22	3,67	-0,56
4.3 Bibliotekets samlingar innehåller aktuell litteratur och aktuella informationskällor	57	4,46	3,91	-0,54
3.6 Det är lätt att självständigt söka information i biblioteket	69	4,38	4,00	-0,38
4.2 Bibliotekets elektroniska samlingar motsvarar mitt informationsbehov	48	4,08	3,75	-0,33

2.3 Enheten på Seriegatan

De svarande vid Seriegatan var mest nöjda med bibliotekets läge, med personalen samt med bibliotekets utrymmen.

De viktigaste föremålen för utveckling vore enligt GAP-analysen mängden material som kan lånas, de elektroniska samlingarna samt användarguiderna för de elektroniska tjänsterna. Som helhet var skillnaderna mellan tjänsternas relevans och hur man upplevde att biblioteket lyckats med att förverkliga dem små; endast fem av de påståenden som finns på listan över utvecklingsobjekt fick ett större GAP-värde än -0,5.

10 i topp

Påstående	N	Medel- värde: Tjänstens relevans	Medel- värde: Hur man lyckats	Skillnad mellan dessa
3.2 Bibliotekets läge är lämpligt	64	4,38	4,36	-0,02
5.4 Bibliotekspersonalen är tjänstvillig	58	4,59	4,47	-0,12
3.5 Biblioteket som servicemiljö är tydlig	61	4,31	4,15	-0,16
5.2 Bibliotekspersonalen kan ge vägledning och rådgivning i informationssökning enligt mina behov	59	4,61	4,42	-0,19
3.1 Biblioteket är en naturlig del av mina studier/ min undervisning/ mitt arbete	65	4,15	3,92	-0,23
3.4 Bibliotekslokalerna motsvarar mina behov	60	4,27	4,00	-0,27

6.2 Det är lätt att använda sig av bibliotekets elektroniska tjänster	54	4,17	3,89	-0,28
3.3 Bibliotekets öppettider är lämpliga	63	4,29	3,98	-0,30
5.3 Bibliotekspersonalen känner tillräckligt väl till undervisningens innehåll inom mitt ämnesområde	55	4,29	3,98	-0,31
5.5 Bibliotekspersonalen kan vid behov hjälpa mig att söka information utanför det egna yrkeshögskolebiblioteket	45	4,47	4,16	-0,31

10 föremål för utveckling

Påstående	N	Medel- värde: Tjänstens relevans	Medel- värde: Hur man lyckats	Skillnad mellan dessa
4.6 Biblioteket har tillräckligt med material för utlåning	57	4,26	3,05	-1,21
4.7 Det är lätt att söka material i bibliotekets egen katalog	48	4,40	3,69	-0,71
6.4 De elektroniska tjänsternas bruksanvisningar är tydliga	49	4,18	3,61	-0,57
4.5 Bibliotekets elektroniska tidskriftssamlingar motsvarar behoven inom mitt ämnesområde	43	4,19	3,63	-0,56
4.2 Bibliotekets elektroniska samlingar motsvarar mitt informationsbehov	42	4,21	3,71	-0,50
3.6 Det är lätt att självständigt söka information i biblioteket	63	4,29	3,79	-0,49
4.3 Bibliotekets samlingar innehåller aktuell litteratur och aktuella informationskällor	55	4,45	3,96	-0,49
6.3 Jag hittar lätt det jag söker på bibliotekets webbsidor	55	4,25	3,78	-0,47
4.4 Bibliotekets tryckta tidskriftssamlingar motsvarar behoven inom mitt ämnesområde	50	4,26	3,80	-0,46
4.1 Bibliotekets tryckta samlingar motsvarar mitt informationsbehov	52	4,29	3,85	-0,44

3 Sammandrag

Den GAP-analys som mätte skillnaden mellan hur viktig en tjänst är och hur man lyckats med att förverkliga den gav en bra bild över vad Tritonia lyckats med och vad man ännu borde utveckla. I resultaten för alla enheter framkom liknande fakta: svarande vid alla enheter ansåg t.ex. att personalen var sakkunnig, serviceinriktad och lättillgänglig. På basis av resultaten verkar även bibliotekets informering ha lyckats, vilket är speciellt glädjande.

Det fanns även skillnader mellan enheterna. De svarande som bedömde Universitetsstranden och representerade universiteten var mer nöjda med bibliotekets utrymmen (t.ex. grupprummen) och undervisningen i

informationssökning. Även de svarande från Vasa yrkeshögskola som bedömt Universitetsstranden ansåg att undervisningen i informationssökning lyckats. Dessutom gav de, i likhet med de svarande vid Rådhusgatan, goda vitsord åt de tryckta och elektroniska tidskriftssamlingarna. De svarande vid Seriegatan ansåg att biblioteket utgör en trivsamt miljö att uträtta ärenden i: speciellt bibliotekets läge, utrymmen, öppettider och tydliga struktur fick beröm.

Föremål för utveckling var, som väntat, de förändringar som sammanläggningen av biblioteken hade medfört, såsom de nya webbsidorna och den för yrkeshögskolorna nya samlingsdatabasen och det nya biblioteket. Svarande vid såväl Universitetsstranden som Rådhusgatan önskade förbättrade webbsidor för biblioteket. Speciellt svarande från Vasa yrkeshögskola upplevde att de inte hittade de saker de sökte på webbplatsen. Förutom webbsidorna ansåg de svarande från yrkeshögskolorna att samlingsdatabasen Tria var svår att använda. I de öppna svaren önskades möjligheter att begränsa sökningen enligt enhet.

Speciellt bibliotekets samlingar borde, enligt resultaten, utvecklas. Kunderna vid alla enheter upplevde i någon mån att det inte fanns tillräckligt med aktuellt material samt att det var svårt att hitta materialet. I de fria kommentarerna framkom speciellt önskemål om fler kursböcker. Seriegatan avvek från de övriga enheterna i det avseendet att dess kunder även önskade mer elektroniskt material. Övriga föremål för utveckling vore öppettiderna samt användarguider för de elektroniska tjänsterna. De svarande vid universitetet önskade dessutom fler arbetsstationer till Universitetsstrandens enhet

Man har redan åtgärdat många brister. Med hjälp av medel från Vasa stads jubileumsfond kommer bibliotekets tryckta samlingar att förbättras, och webbsidorna utvecklas fortgående på basis av respons från användarna. Även öppettiderna förbättrades på hösten 2010, då enheten på Universitetsstranden började öppna redan kl. 9.00 på morgonen (med självbetjäning från 9 till 10).