

Innehåll

1 De svarande	3
2 Bibliotekstjänsternas inverkan	4
3 Gapanalys och bedömningskala	5
4 De viktigaste tjänsterna, topp 5.....	6
5 Enheternas föremål för utveckling och styrkor.....	6
5.1 Enheten på Universitetsstranden.....	6
5.2 Rådhusgatans enhet.....	8
5.3 Seriegatans enhet	9
6 Tillfredsställelse med tjänsterna som helhet.....	10
7 Avslutningsvis	11

1 De svarande

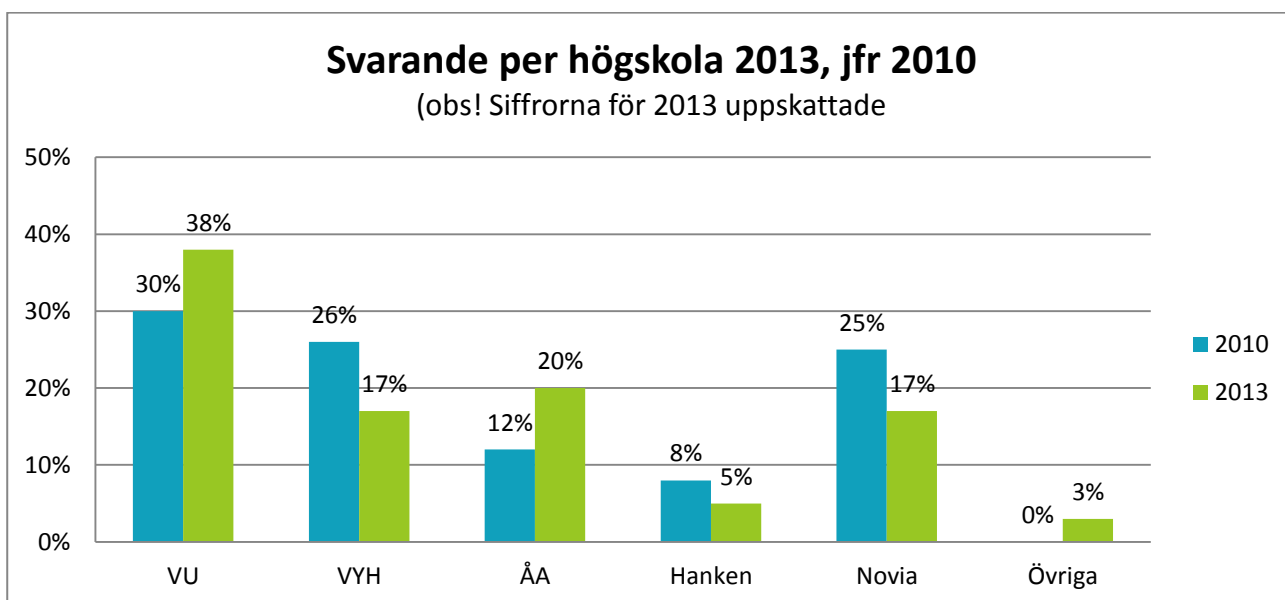
Bakgrundsuppgifter

Den av Nationalbiblioteket organiserade nationella användarenkäten för biblioteken genomfördes i mars-april 2013 för tredje gången. Enkätens mål var att få en helhetsbild av bibliotekstjänsternas användning och inverkan samt av hur nöjda kunderna är med tjänsterna.

Sammanlagt svarade 324 av Tritonias kunder på enkäten. *Universitetsstrandens* tjänster utvärderades av 233 kunder, *Rådhusgatans* av 44 och *Seriegatans* av 40. Dessutom svarade ca 79 kunder på Åbo Akademis (1), Hankens (6) och Novias (ca 72) blanketter istället för på Tritonias. Av dessa kunde Noviasvaren tyvärr inte beaktas eftersom ändringar hade gjorts i blanketten i efterhand. Av de svarande var 213 studerande och 107 representerade personalen. Färre svar inkom än år 2010, då antalet svarande var 538. En nedgång i svarsantalet kunde skönjas inom hela högskolesektorn.

I tabellen nedan (tabell 1) redovisas fördelningen av de svarande per högskola åren 2010 och 2013. Siffrorna för 2013 är uppskattningar baserade på bakgrundsuppgifterna, eftersom Tritonia i den nyaste enkäten för första gången hade en egen blankett. Tidigare fick man fram resultaten genom att sammanslå siffrorna i högskolornas egna blanketter. De universitetsanställda och –studerande svarade något flitigare än tidigare, medan antalet svarande som hörde till yrkeshögskolorna sjönk. En förklaring till detta kan vara att yrkeshögskolebiblioteken just hade sammanslagits med Tritonia i början av 2010 och att yrkeshögskolekunderna då troligen var mer motiverade att ge sin åsikt om det "nya" biblioteket.

Tabell 1 Svarande per högskola 2013, jfr 2010 (%)



Den typiska kunden – hur använder han biblioteket?

Tritonias kunder kommer oftast till biblioteket för att låna, returnera, reservera eller förnya material (96 %), för att söka information om ett visst ämne (49 %), för att använda e-resurser (48 %) och för att arbeta (44 %). Skillnaden i biblioteksanvändning mellan studerande och personal ligger närmast i det att *personalen* oftare än studerande deltar i bibliotekets utbildningar samt använder fjärrlåneservicen och e-resurserna i högre grad. *Studerandena* utnyttjar å andra sidan utrymmena (läsplatserna, grupprummen och datorerna) avsevärt mera än personalen. Användningen av bibliotekets datorer har visserligen minskat speciellt bland universitetsvarandena i jämförelse med år 2010; då uppgav 44 % att de använde bibliotekets datorer medan endast 29 % gjorde det 2013. Man har allt oftare med en egen dator. Däremot ser det ut som om yrkeshögskolesvarandena har börjat använda bibliotekets datorer i något större utsträckning.

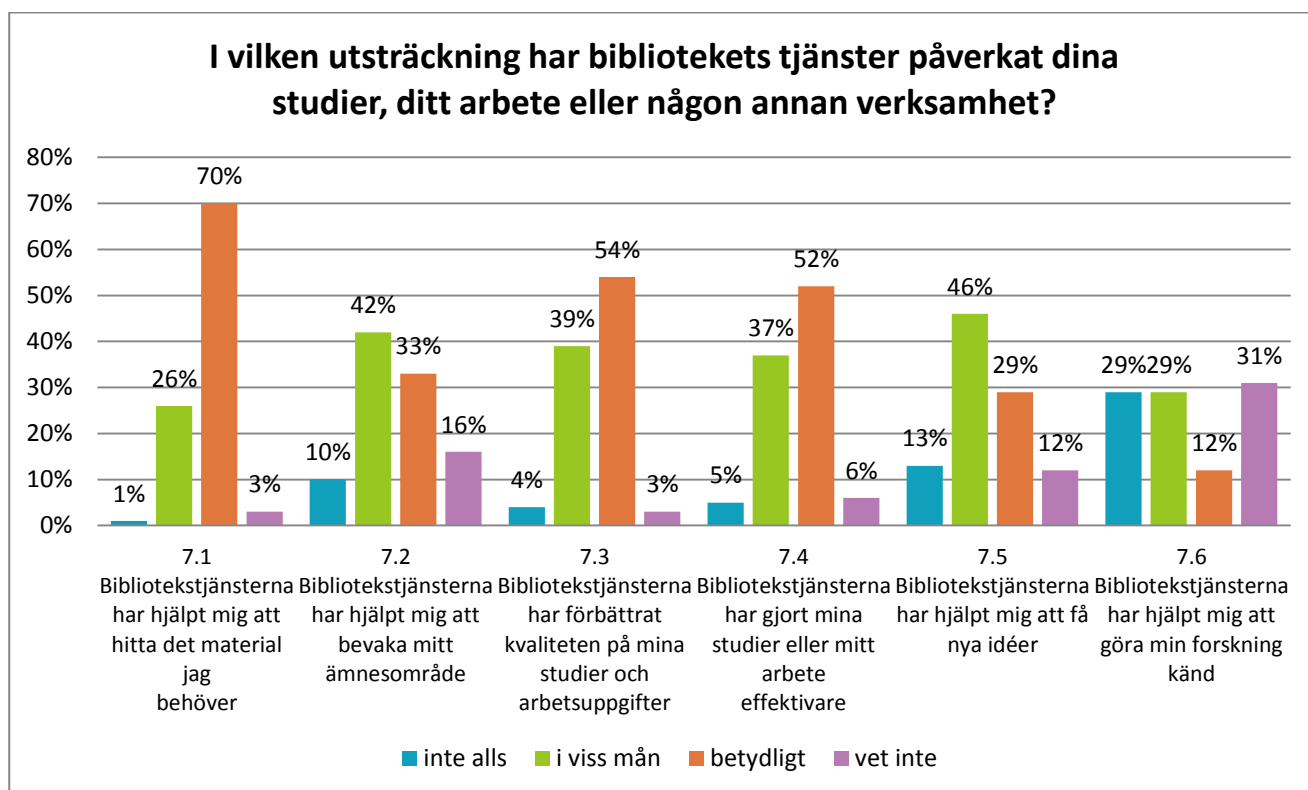
Vad gäller enheten på Universitetsstranden är det anmärkningsvärt att man i genomsnitt spenderar mer tid i *utrymmena* (universitetsvarandena 23 %, yrkeshögskolesvarandena 11 %) och träffar bekanta (24 resp. 15 %) än för tre år sedan (universitetsstuderandena 16 %, 14 %, yrkeshögskolesvarandena 8 %, 5 %). Den ökade användningen av utrymmena märks även i de öppna kommentarerna där det framfördes mer önskemål gällande utrymmen, ergonomi och tillgänglighet än tidigare.

De kunder som inte besöker biblioteket uppgav i de öppna svaren oftast som orsak att allt kan skötas via webben och där finns också alla nödvändiga resurser (7 kommentarer). Några svarande uppgav även som orsak att de inte behöver resurserna eller får dem från annat håll.

2 Bibliotekstjänsternas inverkan

I enkäten ombads svarandena att utvärdera i vilken utsträckning bibliotekstjänsterna har påverkat deras arbete och studier. Jämfört med 2010 års enkät ökade *betydligt*-svaren med i genomsnitt 6,6 procent. Som exempel kan nämnas att 70 % av svarandena bedömde att bibliotekstjänsterna *betydligt* har hjälpt dem att hitta det material de behöver, medan andelen år 2010 var 51 %. Näst mest ansåg svarandena att bibliotekstjänsterna har förbättrat kvaliteten på deras studier eller arbetsuppgifter (en uppgång på 10 %). Fördelningen av svaren presenteras mera i detalj i tabell 2.

Tabell 2 Bibliotekets inverkan



Personalens och studerandenas svar skiljer sig åt i det att 47 % av personalen anser att biblioteket *betydligt* har hjälpt dem att bevaka sitt eget ämnesområde, men endast 26 % av studerandena.

Det fanns inga stora skillnader mellan svaren för **de olika enheterna**, även om svarandena vid Seriegatan oftare än de andra valde svarsalternativet "*betydligt*". Samma tendens märktes även i fördelningen mellan **yrkeshögskole- och universitetssvarandena**: universitetssvarandena ansåg bibliotekets inverkan vara större än yrkeshögskolesvarandena, även om medeltalen för svaren inte avvek nämnvärt från varandra.

3 Gapanalys och bedömningskala

I enkäten har använts en femgradig skala för att bedöma hur viktig en tjänst är och hur väl man har lyckats med den. Närmare beskrivning nedan:

Hur viktig är tjänsten, skala 1-5: 1=inte alls viktig, 2=inte särskilt viktig, 3=varken viktig eller oviktig, 4=ganska viktig, 5=mycket viktig *samt* kan inte svara/vet inte

Hur har biblioteket lyckats, skala 1-5: 1=mycket dåligt, 2=dåligt, 3=nöjaktigt, 4=bra, 5=mycket bra *samt* kan inte svara/vet inte

Med hjälp av gapanalysen jämfördes gapen mellan värdena för tjänstens betydelse och värdena för hur väl man lyckats samt undersöktes vad biblioteket lyckats väl med och vilka helheter som fick mest negativa värden av svarandena.

Gapet räknas på följande sätt: Medelvärde för hur man lyckats – Medelvärde för tjänstens relevans. Gapvärdet blir negativt om svaren ger ett högre värde för relevansen än för hur man lyckats. En skillnad på över -0,5 börjar vara statistiskt betydande.

4 De viktigaste tjänsterna, topp 5

Universitetsstrandens kunder värderar högt de tjänster som möjliggör en aktiv biblioteksanvändning, såsom att kunna sköta ärenden elektroniskt, att hitta material samt webbsidorna. Förutom dessa uppskattas även kundservicen. De påståenden som värderats som topp 5 av kunderna presenteras i tabellen nedan (tabell 3) enhetsvis. Vid de mindre enheterna, Rådhusgatan och Seriegatan, uppskattas kundservicen i ännu högre grad. Till exempel vad gäller Seriegatan är det anmärkningsvärt att alla de fem påståenden som kunderna bedömt som viktigast berör just kundservicen.

Tabell 3 Topp 5-påståenden enligt kundernas bedömning

UNIVERSITETSSTRANDEN TOPP 5		RÅDHUSGATAN TOPP 5		SERIEGATAN TOPP 5	
Påstående	Relevans	Påstående	Relevans	Påstående	Relevans
3.6 E-tjänsterna i biblioteket fungerar bra	4,73	5.3 Jag tycker att personalen är sakkunnig	4,78	5.2 Bibliotekets personal är tjänstvillig	4,79
5.2 Bibliotekets personal är tjänstvillig	4,52	5.2 Bibliotekets personal är tjänstvillig	4,77	5.3 Jag tycker att personalen är sakkunnig	4,73
4.3 Det är lätt att hitta tryckt material	4,51	5.5 Biblioteket löser snabbt eventuella problem	4,69	5.4 Jag får hjälp med informationssökning	4,70
5.3 Jag tycker att personalen är sakkunnig	4,51	3.6 E-tjänsterna i biblioteket fungerar bra	4,66	5.1 Personalen är lätt att få tag på vid behov	4,65
3.7 Jag hittar lätt det jag söker på bibliotekets webbplats	4,49	4.1 Bibliotekets tryckta samlingar motsvarar mina behov	4,64	3.6 E-tjänsterna i biblioteket fungerar bra	4,54

5 Enheternas föremål för utveckling och styrkor

5.1 Enheten på Universitetsstranden

I tabell 4 presenteras en gapanalys över föremål för utveckling och styrkor vid enheten på Universitetsstranden. De fem viktigaste föremålen för utveckling (över -0,5 skillnad mellan relevans och hur man lyckats) har färgats med rött i rubriken och de fem områden som fått bäst vitsord med grönt. Som jämförelse finns i de sista kolumnerna resultaten för universitets- och yrkeshögskolesvarande från 2010.

Nästan alla statistiskt signifikanta skillnader (minst -0,5) mellan relevans och hur man lyckats berörde **tryckta eller elektroniska samlingar**. I de öppna kommentarerna kritiserades speciellt kursböckernas otillräcklighet, vilket säkert delvis förklarar varför gapen var störst just för samlingarnas del. Dessutom kommenterades i de öppna svaren att samlingarna – tryckta och elektroniska – inte till alla delar svarade mot forskarnas mest krävande behov.

Vilka var då mest missnöjda med de tryckta samlingarna? 14 svarande tyckte att samlingarna var *ganska viktiga* eller *mycket viktiga*, men bedömde att tjänsten fungerar *dåligt* eller *mycket dåligt*. Av dem...

...var 11 st över 25 år
 ...svarade 10 på finska
 ...representerade 9 handelsvetenskaper
 ...hade 8 st studerat över 4 år vid universitetet

Till en del torde denna grups missnöjdhet förklaras med att antalet kursböcker är otillräckligt. Situationen har tillspetsats i och med att masskurser för flera hundra studerande har blivit vanligare speciellt vid Vasa universitets handelsvetenskapliga fakultet. En mycket liknande grupp värderade även de elektroniska samlingarna som dåliga. Vad gäller de elektroniska resurserna påverkas resultatet troligen av det att förlagen har ett embargo på ett år för kärntidskrifterna inom vissa områden – ofta just ekonomi – vilket innebär att e-tidskrifternas nyaste nummer inte är tillgängliga.

En liten besvikelse var det att de tydligare hyllskyltarna, Trias nya karttjänst och snabbguidningarna i biblioteket inte verkar ha lyckats med att göra biblioteket till en tydligare verksamhetsmiljö eller ha underlättat för kunderna att hitta de tryckta samlingarna. För dessa påståenden syns ingen skillnad jämfört med 2010 (se tabell 4).

Tabell 4 Gapanalys över föremål för utveckling (med rött) och styrkor (med grönt) vid enheten på Universitetsstranden.

GAPANALYS - UNIVERSITETSSTRANDEN					
Påstående	Relevans	Hur man lyckats	Gap	jfr 2010, univ.	jfr 2010, yrkesh.
4.4 Det är lätt att hitta elektroniskt material	4,43	3,51	-0,92	-0,80	
4.1 Bibliotekets tryckta samlingar motsvarar mina behov	4,46	3,67	-0,79	-0,87	-0,48
4.3 Det är lätt att hitta tryckt material	4,51	3,79	-0,72	-0,69	
4.2 Bibliotekets elektroniska samlingar motsvarar mina behov	4,38	3,74	-0,64	-0,69	-0,37
3.8 Om jag vill, kan jag påverka bibliotekets verksamhet	4,01	3,50	-0,51		
3.3 Det är lätt att hitta i biblioteket	4,38	3,90	-0,48		-0,46
3.1 Öppettiderna passar mig	4,44	3,97	-0,47	-0,84	-0,45
5.6b Den undervisning som biblioteket erbjuder i informationssökning har utvecklat mina kunskaper när det gäller att hitta information	4,23	3,77	-0,46	-0,43	-0,06
3.7 Jag hittar lätt det jag söker på bibliotekets webbplats	4,49	4,08	-0,41	-1,19	-0,78
5.5 Biblioteket löser snabbt eventuella problem	4,45	4,11	-0,34	-0,57	
3.6 E-tjänsterna i biblioteket fungerar bra	4,73	4,40	-0,33		
5.2 Bibliotekets personal är tjänstvillig	4,52	4,23	-0,29	-0,45	-0,26
5.3 Jag tycker att personalen är sakkunnig	4,51	4,27	-0,24	-0,45	
5.1 Personalen är lätt att få tag på vid behov	4,37	4,18	-0,19	-0,42	
5.4 Jag får hjälp med informationssökning	4,32	4,13	-0,19		
3.2 Bibliotekslokalerna motsvarar mina behov	4,11	3,95	-0,16		-0,25

3.5 Biblioteket informerar tillräckligt om sina tjänster och samlingar	3,80	3,66	-0,14	-0,37	-0,35
3.4 Lokalerna för grupparbete motsvarar mina behov	3,39	3,83	0,44	-0,03	

Kunderna var mest nöjda med utrymmena, bibliotekets informering, det stöd för informationsökning som de fått samt med personalens tillgänglighet. Visserligen berättar medeltalen för utrymmena inte hela sanningen om hur relevanta de är och hur väl man lyckats, eftersom spridningen bland svaren för t.ex. grupprummen var stor och antalet vet inte-svar var högt. Spridningen var även stor bland svaren som gällde informeringen. En del av svarandena använder grupprummen mycket flitigt, medan andra åter inte använder dem nästan alls. I de öppna svaren kommenterades utrymmena – antalet läsplatser, möblernas ergonomi och grupprummens trivsel - mer än tidigare och fler krav och önskemål gällande dem framfördes också.

Den största förbättringen jämfört med 2010 gällde öppettiderna, webbsidorna och hur man löser eventuella problem. Speciellt glädjande är tillfredsställelsen med öppettiderna, vilken även visar att öppettiden med självbetjäning på morgnarna som infördes 2010 svarar väl mot kundernas behov. Den ökade tillfredsställelsen med webbsidorna förklaras delvis med att nya webbsidor just hade tagits i bruk vid tidpunkten för enkäten 2010. Nu har kunderna redan hunnit vänja sig med dem och på basis av erhållen respons har ändringar gjorts.

5.2 Rådhusgatans enhet

Föremål för utveckling vid Rådhusgatans enhet är öppettiderna, de tryckta samlingarna och hur man hittar dem samt hur man kan påverka bibliotekets verksamhet (se tabell 5 nedan). Speciellt missnöjdheten med öppettiderna har ökat betydligt. Rådhusgatans öppettider har krympts på grund av minskade personalresurser och situationen ser inte ut att ändras i framtiden. Vid planeringen av de ändrade öppettiderna har man försökt beakta önskemål från personalen vid Vasa yrkeshögskola, men som de öppna kommentarerna visar finns det ingen "rätt" lösning eftersom vissa utbildningsområden önskar utökade öppettider på morgonen, vissa på kvällen. Beröm ges vid Rådhusgatans enhet för personalens sakkunskap och tillgänglighet, för e-tjänsternas smidighet och för hur man löser problemsituationer.

Tabell 5 Gapanalys över föremål för utveckling (med rött) och styrkor (med grönt) vid Rådhusgatans enhet

GAPANALYS - RÅDHUSGATAN				
Påstående	Relevans	Hur man lyckats	Gap	jfr 2010
3.1 Öppettiderna passar mig	4,55	3,05	-1,50	-0,89
4.1 Bibliotekets tryckta samlingar motsvarar mina behov	4,64	3,81	-0,83	-0,68
4.3 Det är lätt att hitta tryckt material	4,61	3,84	-0,77	
3.8 Om jag vill, kan jag påverka bibliotekets verksamhet	3,97	3,41	-0,56	

5.6b Den undervisning som biblioteket erbjuder i informationssökning har utvecklat mina kunskaper när det gäller att hitta information	4,28	3,8	-0,48	
4.4 Det är lätt att hitta elektroniskt material	4,13	3,66	-0,47	
3.5 Biblioteket informerar tillräckligt om sina tjänster och samlingar	3,84	3,38	-0,46	-0,04
3.2 Bibliotekslokalerna motsvarar mina behov	4,16	3,79	-0,37	
3.3 Det är lätt att hitta i biblioteket	4,55	4,18	-0,37	-0,03
3.4 Lokalerna för grupparbete motsvarar mina behov	3,68	3,31	-0,37	
4.2 Bibliotekets elektroniska samlingar motsvarar mina behov	4,03	3,73	-0,30	
5.2 Bibliotekets personal är tjänstvillig	4,77	4,51	-0,26	-0,06
3.7 Jag hittar lätt det jag söker på bibliotekets webbplats	4,54	4,29	-0,25	-1,03
5.1 Personalen är lätt att få tag på vid behov	4,61	4,39	-0,22	
5.5 Biblioteket löser snabbt eventuella problem	4,69	4,47	-0,22	
3.6 E-tjänsterna i biblioteket fungerar bra	4,66	4,46	-0,20	
5.4 Jag får hjälp med informationssökning	4,64	4,47	-0,17	
5.3 Jag tycker att personalen är sakkunnig	4,78	4,64	-0,14	

Såväl för Seriegatans som för Rådhusgatans del bör man beakta att antalet svarande vid resp. enhet var bara ca 40. Därför kan slumpartade variationer i svaren vara stora.

5.3 Seriegatans enhet

För Seriegatans del var gapen mellan tjänsternas relevans och hur man lyckats i huvudsak små eller t.o.m. positiva, vilket visar att kunderna är mycket nöjda med tjänsterna. Enhetens största styrka är personalen, som förutom goda numeriska värden fick mycket beröm i de öppna svaren. I ett litet bibliotek är det ju möjligt att ge personlig kundservice och att skapa kontakter till kunderna på ett annat sätt än i stora bibliotek. De enda märkbara skillnaderna i gapanalysen mellan relevans och hur kunderna upplever att man lyckats gällde bibliotekets öppettider och hur lätt det är att hitta i biblioteket.

Tabell 6 Gapanalys över föremål för utveckling och styrkor vid Seriegatans enhet

GAPANALYS - SERIEGATAN				
Påstående	Relevans	Hur man lyckats	Gap	jfr 2010
3.3 Det är lätt att hitta i biblioteket	4,43	3,78	-0,65	-0,16
3.1 Öppettiderna passar mig	4,37	3,87	-0,50	-0,30
4.4 Det är lätt att hitta elektroniskt material	4,08	3,67	-0,41	
4.1 Bibliotekets tryckta samlingar motsvarar mina behov	4,26	3,95	-0,31	-0,44
4.3 Det är lätt att hitta tryckt material	4,26	3,97	-0,29	
5.6b Den undervisning som biblioteket erbjuder i informationssökning har utvecklat mina kunskaper när det gäller att hitta information	4,19	3,96	-0,23	

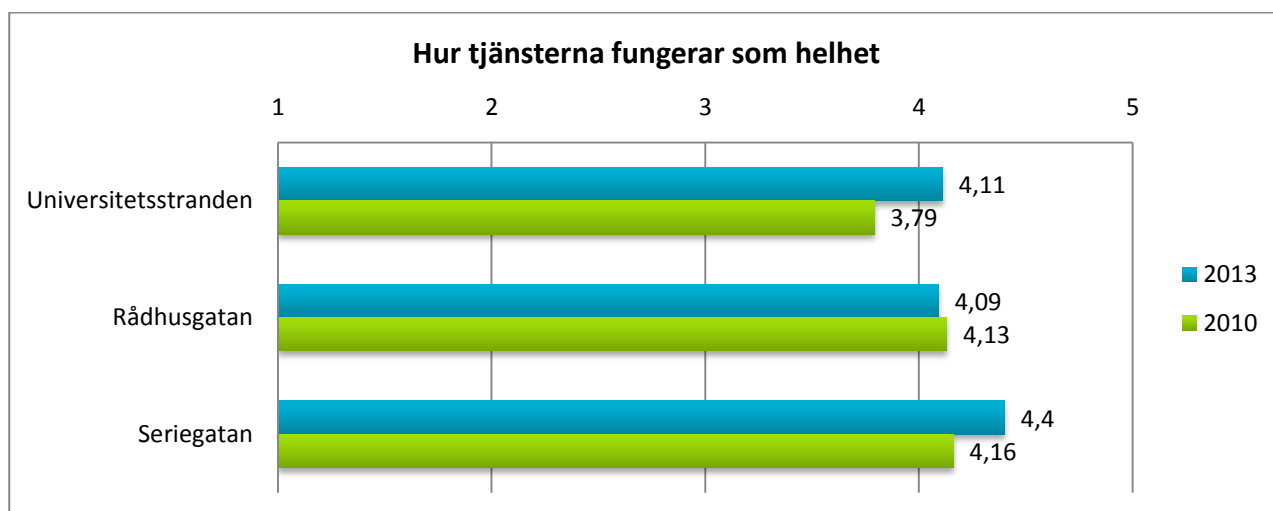
4.2 Bibliotekets elektroniska samlingar motsvarar mina behov	4,15	3,97	-0,18	-0,50
3.6 E-tjänsterna i biblioteket fungerar bra	4,54	4,37	-0,17	
3.7 Jag hittar lätt det jag söker på bibliotekets webbplats	4,31	4,14	-0,17	-0,47
3.2 Bibliotekslokalerna motsvarar mina behov	4,05	4,00	-0,05	-0,27
5.4 Jag får hjälp med informationssökning	4,70	4,65	-0,05	
3.8 Om jag vill, kan jag påverka bibliotekets verksamhet	3,97	3,97	0	
5.2 Bibliotekets personal är tjänstvillig	4,79	4,80	0,01	-0,12
3.4 Lokalerna för grupparbete motsvarar mina behov	3,85	3,88	0,03	
3.5 Biblioteket informerar tillräckligt om sina tjänster och samlingar	4,08	4,13	0,05	
5.3 Jag tycker att personalen är sakkunnig	4,73	4,79	0,06	
5.1 Personalen är lätt att få tag på vid behov	4,65	4,74	0,09	
5.5 Biblioteket löser snabbt eventuella problem	4,54	4,69	0,15	

Såväl för Seriegatans som för Rådhusgatans del bör man beakta att antalet svarande vid resp. enhet var bara ca 40. Därför kan slumpartade variationer i svaren vara stora.

6 Tillfredsställelse med tjänsterna som helhet

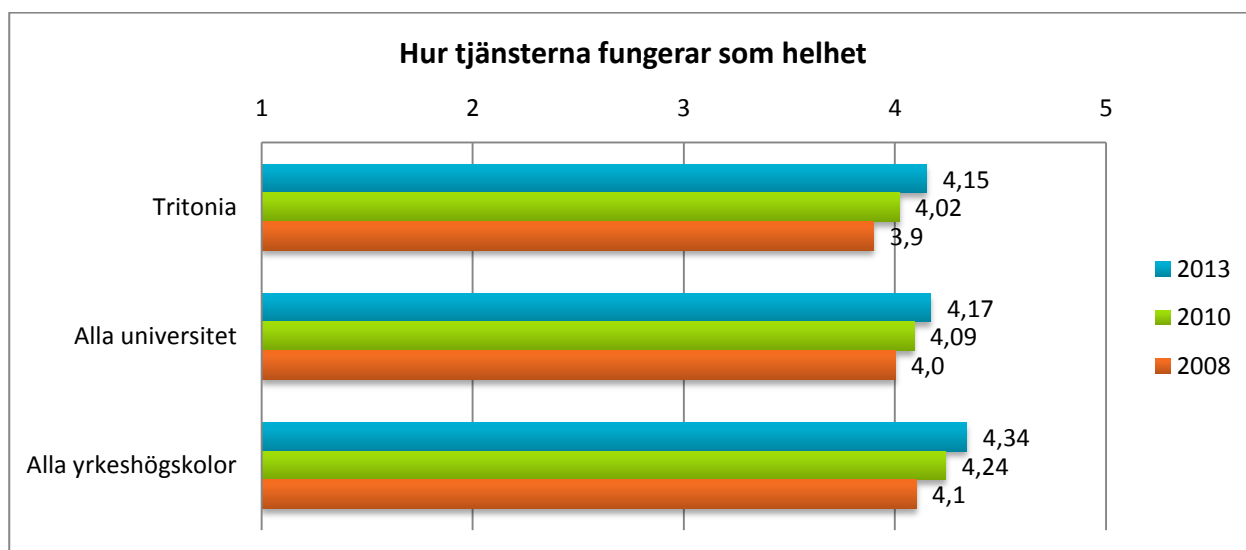
I enkäten ombads de svarande att utvärdera *hur tjänsterna fungerar som helhet*. Tritonia fick vitsordet 4,11, vilket är mycket bra. Helhetsbetyget för Universitetsstranden och Seriegatan steg från förra gången (se tabell 7). För Rådhusgatan sjönk det dock något, troligen på grund av de minskade öppettiderna. Förändringen är visserligen så marginell att den inte har statistisk signifikans och enkelt kan förklaras med naturlig variation. Allmänt taget kan värdena för 2013 betraktas som bibliotekets "normalläge", eftersom resultaten för 2010 års enkät påverkades mycket av den nyss genomförda sammanslagningen med yrkeshögskolebiblioteken och de förändringar det innebar för verksamheten.

Tabell 7 Hur tjänsterna fungerar som helhet – jämförelse enhetsvis 2013 och 2010



I jämförelse med högskolesektorn som helhet var medelvärdena per fråga i stor utsträckning på samma nivå för Tritonia som för övriga universitetsbibliotek. I jämförelse med yrkeshögskolebiblioteken fick Tritonia något lägre medelvärden (0,20-0,40), med undantag av grupprum och övriga utrymmen. I tabell 8 har kundernas tillfredsställelse med Tritonia som helhet jämförts med universitets- och yrkeshögskolesektorerna. Medelvärdena har stigit något varje år. Yrkeshögskolesvarandena ger av tradition högre vitsord än universitetssvarandena.

Tabell 8 Hur tjänsterna fungerar som helhet – jämförelse sektorvis 2008-2013



7 Avslutningsvis

Tritonia fick via enkäten värdefull information om kundtillfredsställelsen och om vad kunderna önskar sig av bibliotekstjänsterna. I korthet:

Ni kunder...

...Uppskattade bibliotekets utrymmen – speciellt grupprummen på Universitetsstranden – men önskade fler läsplatser, mer ergonomiska möbler och fler trivsamma uppehållsrum

...Lovordade personalens yrkeskunskap, servicevillighet och tillgänglighet, men påminde även om vikten av ett vänligt leende

...Ansåg att de tryckta och elektroniska samlingarna var delvis bristfälliga, speciellt eftersom kursböckerna inte räcker till alla

...Upplivede ibland att de e-resurser ni sökte var svåra att hitta och ni önskade fler instruktioner och tips för att hitta och kunna använda dem

...Ansåg att bibliotekets e-tjänster, speciellt förnyelse och reservering av böcker samt reservering av grupprum, var viktiga och att de fungerade väl

Antalet öppna svar på enkäten var stort och bland kommentarerna fanns många beaktansvärda utvecklingsförslag. Dessa utvecklingsförslag och önskemål kommer att publiceras på Tritonias webbsidor, där man även kan följa med hur vi reagerat på dem och hur vi försöker uppfylla önskemålen. Vad gäller e-resurserna kan åtminstone instruktioner utlovas i större utsträckning än tidigare.