

Användarenkät 2017

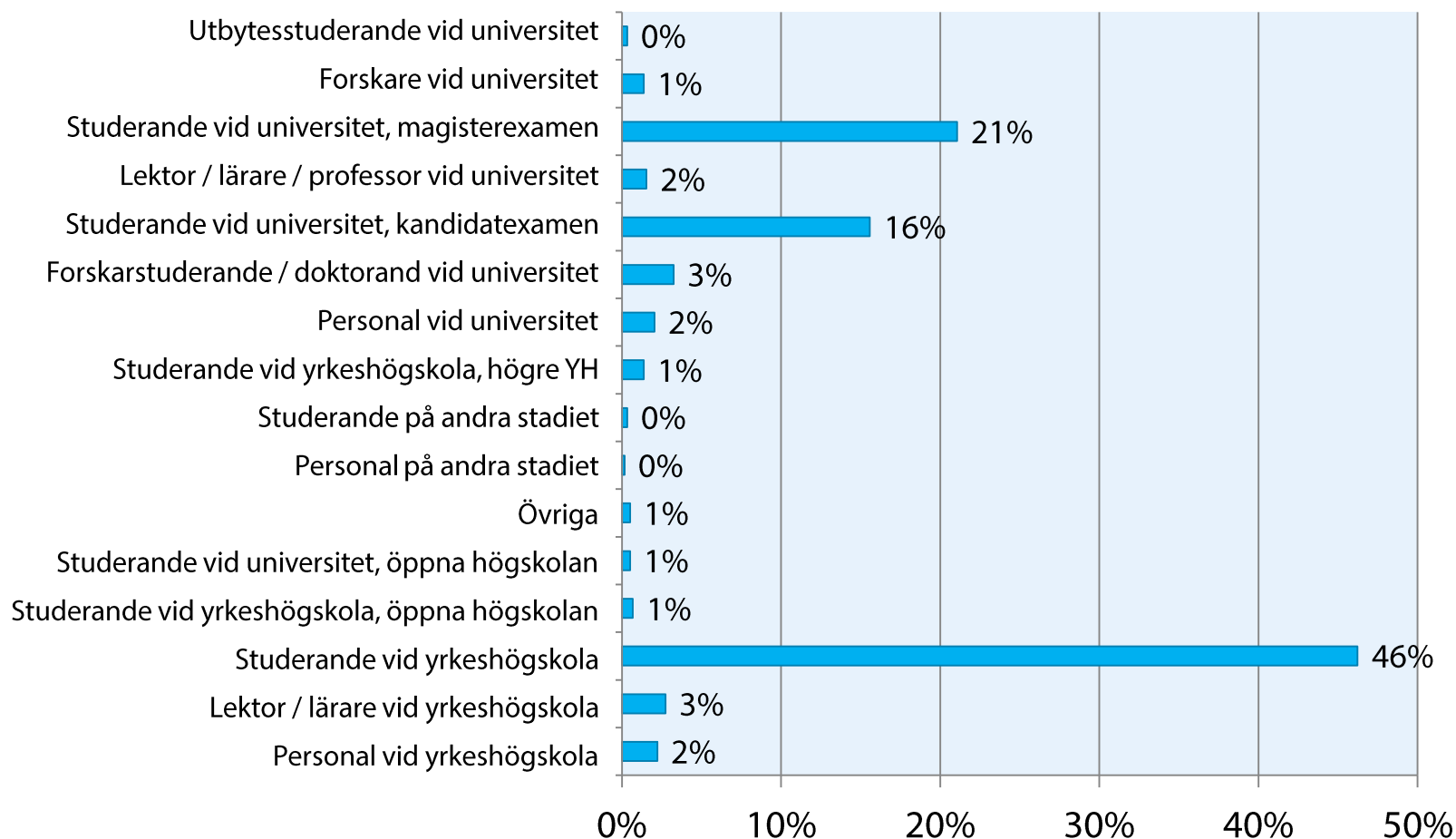


Universitetsstranden

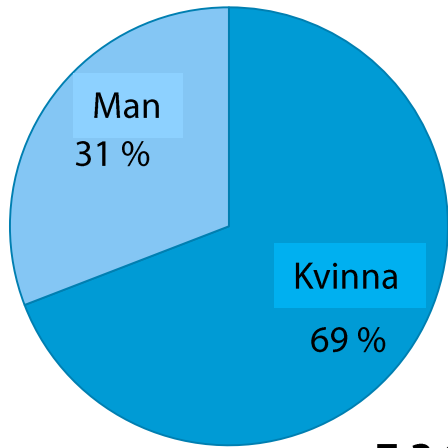
Servicechef Jonna Toukonen 21.7.2017

De svarandes bakgrundsuppgifter

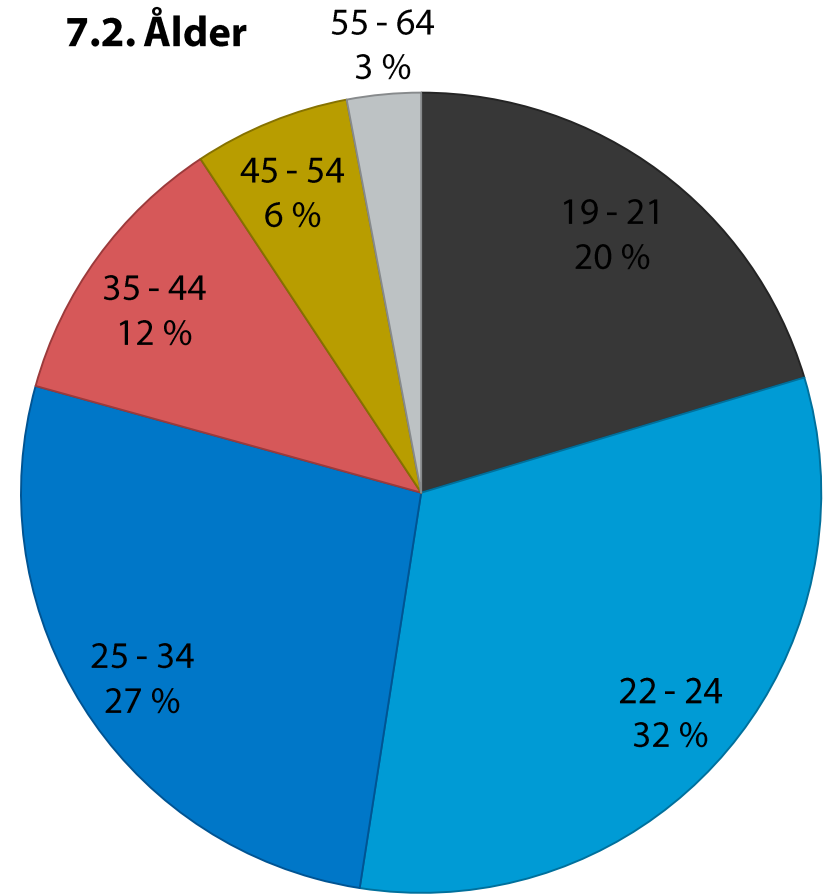
1.1 Vilken kundgrupp hör du främst till? Välj ett alternativ.



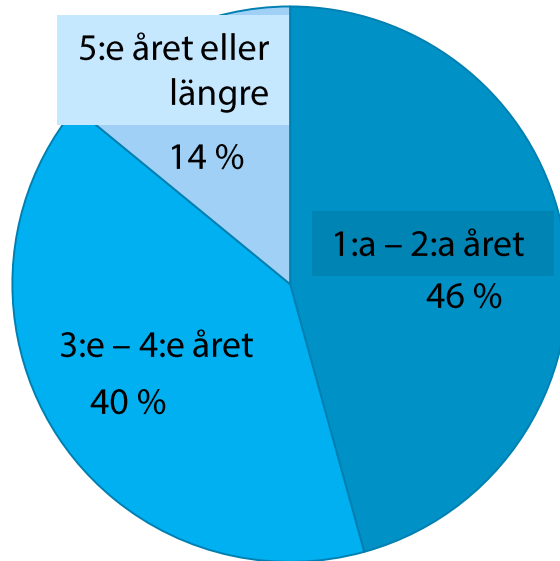
7.1. Kön



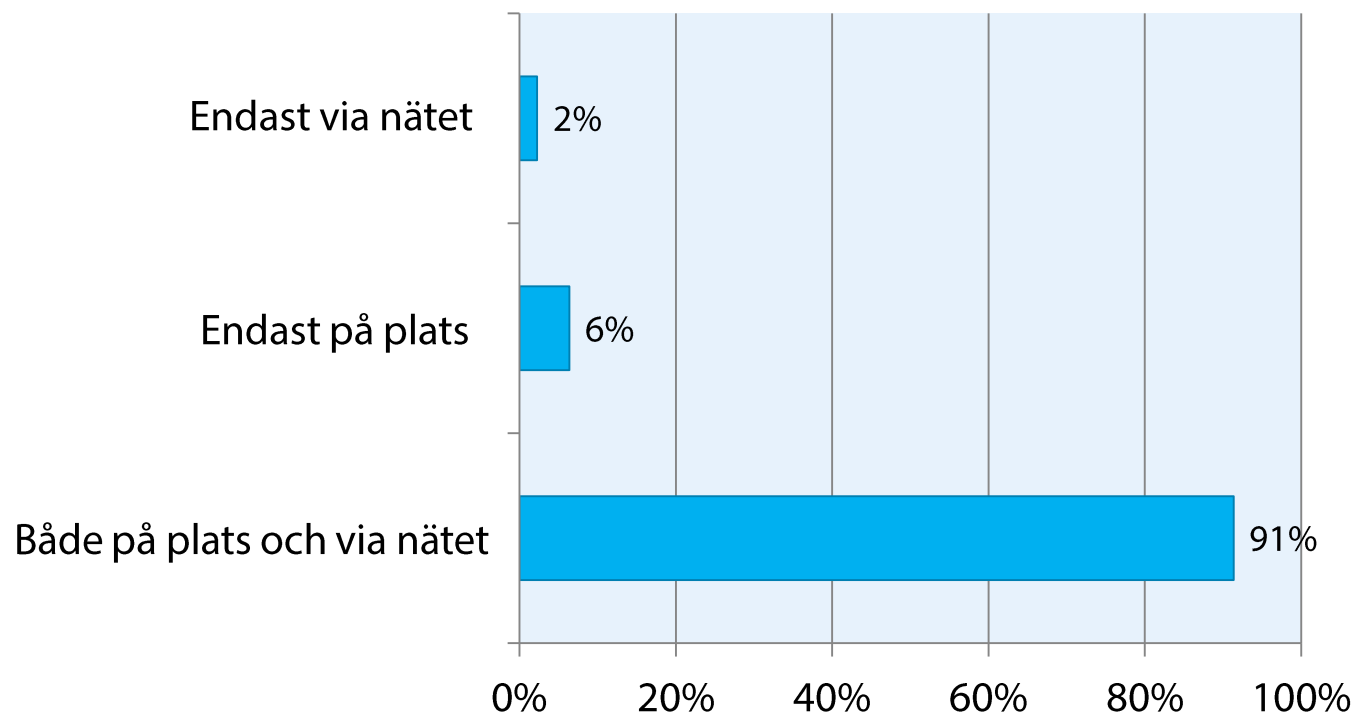
7.2. Ålder



7.3 Om du är studerande, hur långt har du hunnit i studierna?



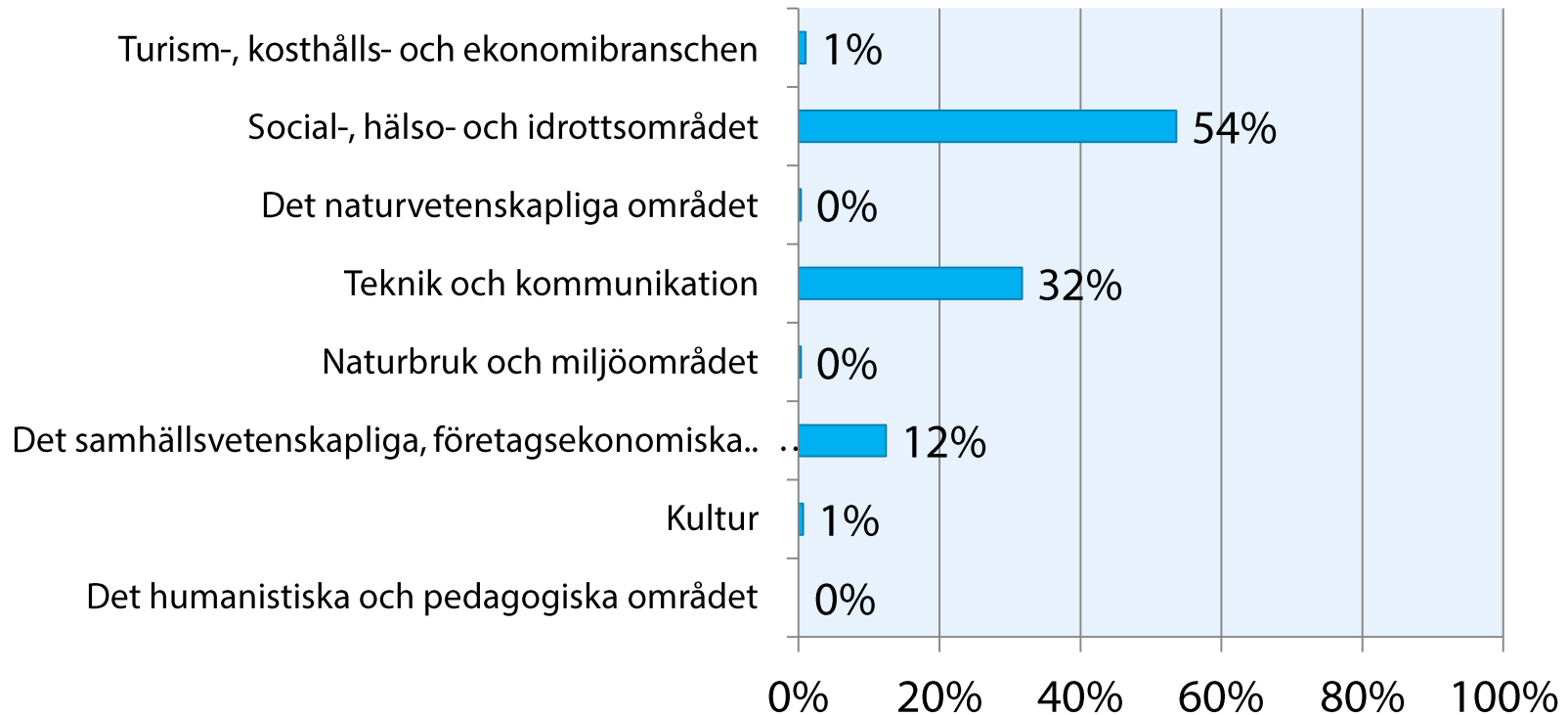
2.1.1 Jag använder bibliotekets tjänster



578 svarande

Yrkeshögskolor

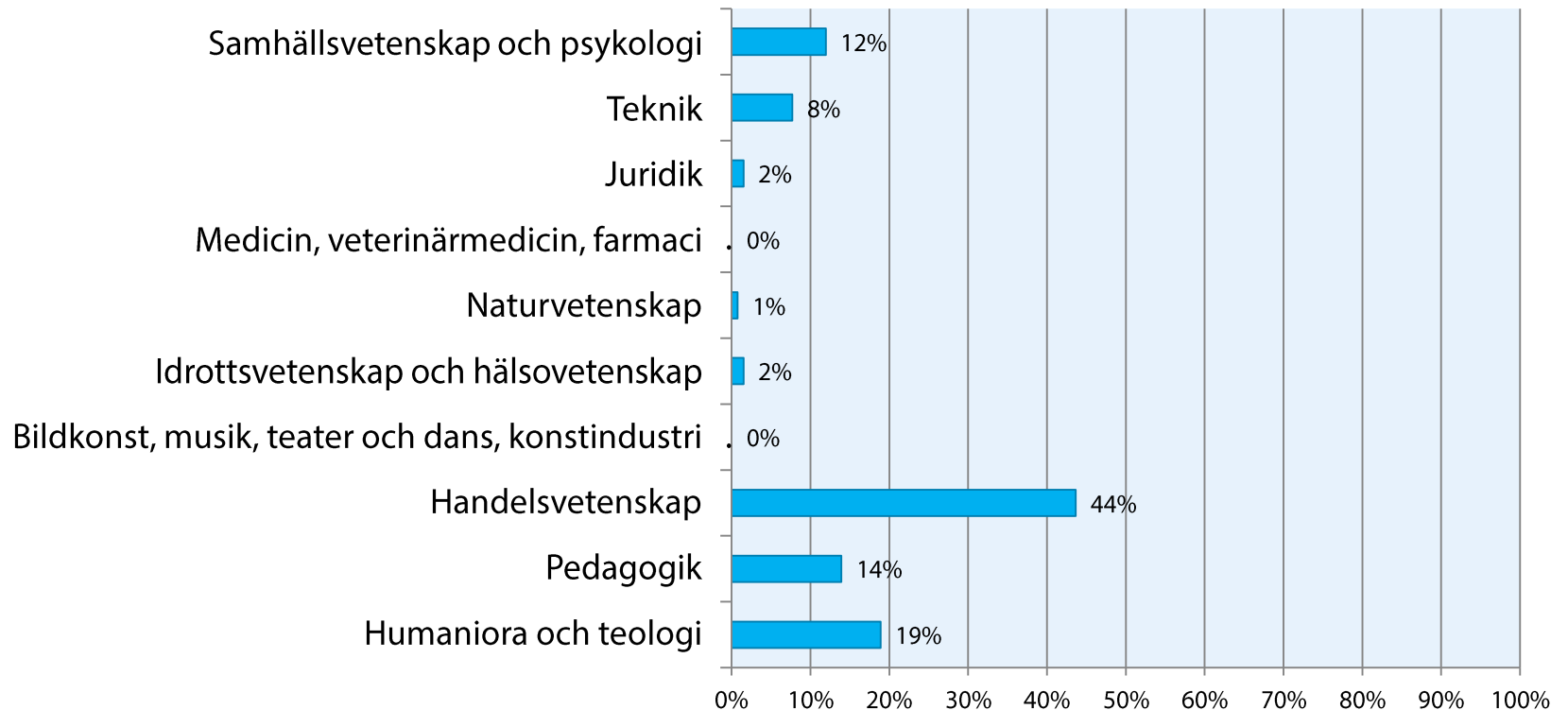
7.4 Vilket utbildningsområde studerar/undervisar/arbetar du huvudsakligen inom? Yrkeshögskolor:



306 svarande

Universitet

7.4 Vilket utbildningsområde studerar/undervisar/arbetar du huvudsakligen inom? Universitet:



259 svarande

De viktigaste tjänsterna, topp 5

Service	Relevans (medium)
3.7 Utlåning, återlämning, reservationer, förnya lån	4,79
3.17 Kursböcker / tentböcker	4,77
3.12 Finna-söktjänster	4,64
3.16 Tryckta böcker	4,62
3.25 Bibliotekspersonalens kompetens / 3.4 Öppettider	4,55

Skala 1-5: 1=inte alls viktig, 2=inte speciellt viktig, 3=varken viktig eller oviktig, 4=ganska viktig, 5=mycket viktig, eos=kan inte säga

Gapanalys

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: Medelvärdet för hur man lyckats – Medelvärdet för tjänstens relevans.

Gapvärdet blir negativt om svaranden ger ett högre värde för relevansen än för hur man lyckats. En skillnad på över -0,5 börjar vara statistiskt betydande.

Negativa gap

Service	Relevans	Hur man lyckats	Gap
3.17 Kursböcker / tentböcker	4,77	3,95	-0,82
3.14 E-böcker	4,33	3,72	-0,61
3.12 Finna-söktjänster	4,64	4,09	-0,55
3.4 Öppettider	4,55	4,0	-0,55
3.5 Apparater i biblioteket*	4,34	3,84	-0,50

* (t.ex. datorer, skannrar, printrar)

Positiva gap

Service	Relevans	Hur man lyckat	Gap
3.21 Bibliotekets instruktionsvideor *	3,23	3,57	0,34
3.15 Tryckta tidningar	3,6	3,9	0,30
3.22 Grupphandledning i informationsökning	3,6	3,89	0,29
3.23 Personlig handledning i informationsökning	3,75	3,93	0,18
3.26 Bibliotekets kommunikation (t.ex. nyheter, sociala medier) **	3,5	3,56	0,06

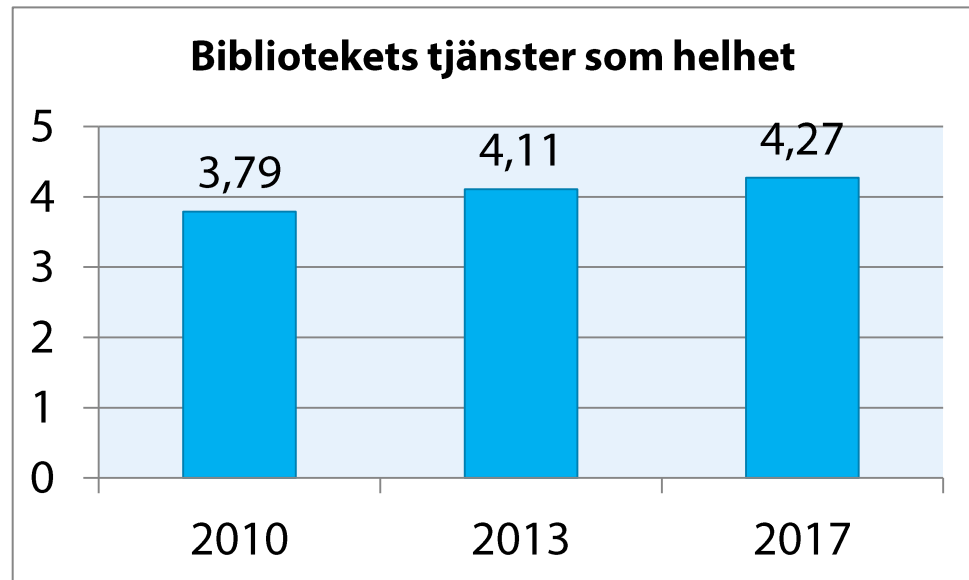
* kan inte säga-svar 371, dvs. kunderna känner inte till våra videoguider

** kan inte säga-svar gällande relevans 108, hur man lyckats 216

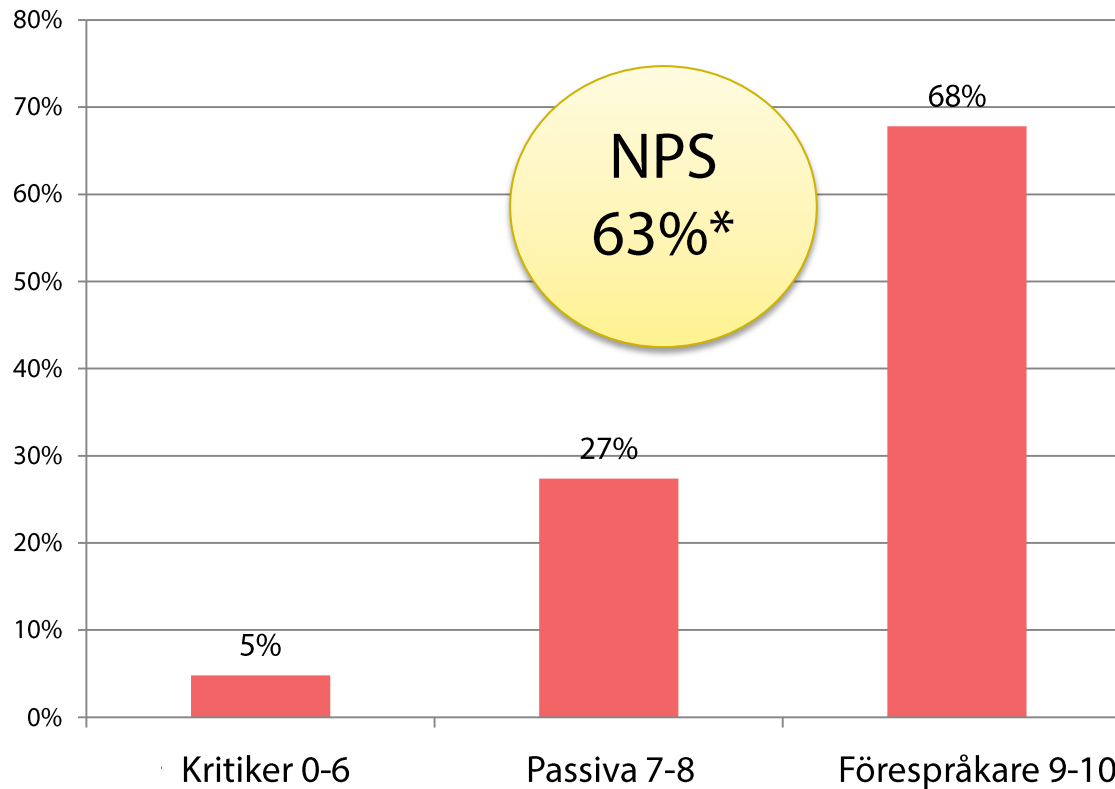
Bibliotekets tjänster som helhet

	Relevans	Hur man lyckats	Gap
Bibliotekets tjänster som helhet fungerar bra	4,69	4,27	-0,42

Jämförelse per år



Kundlojalitetsindex (Net Promoter Score, NPS)

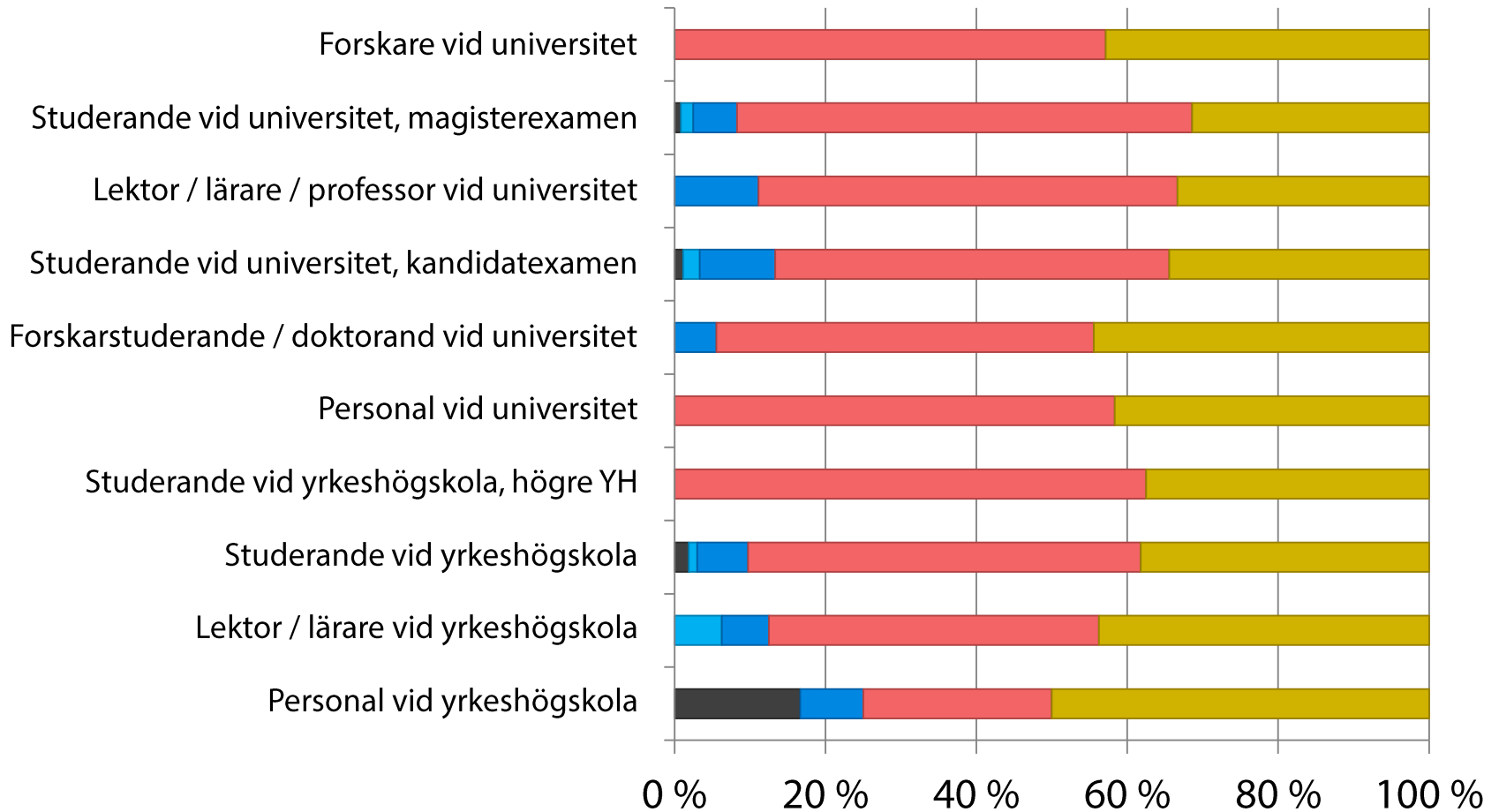


* NPS för hela enkäten 62,7%

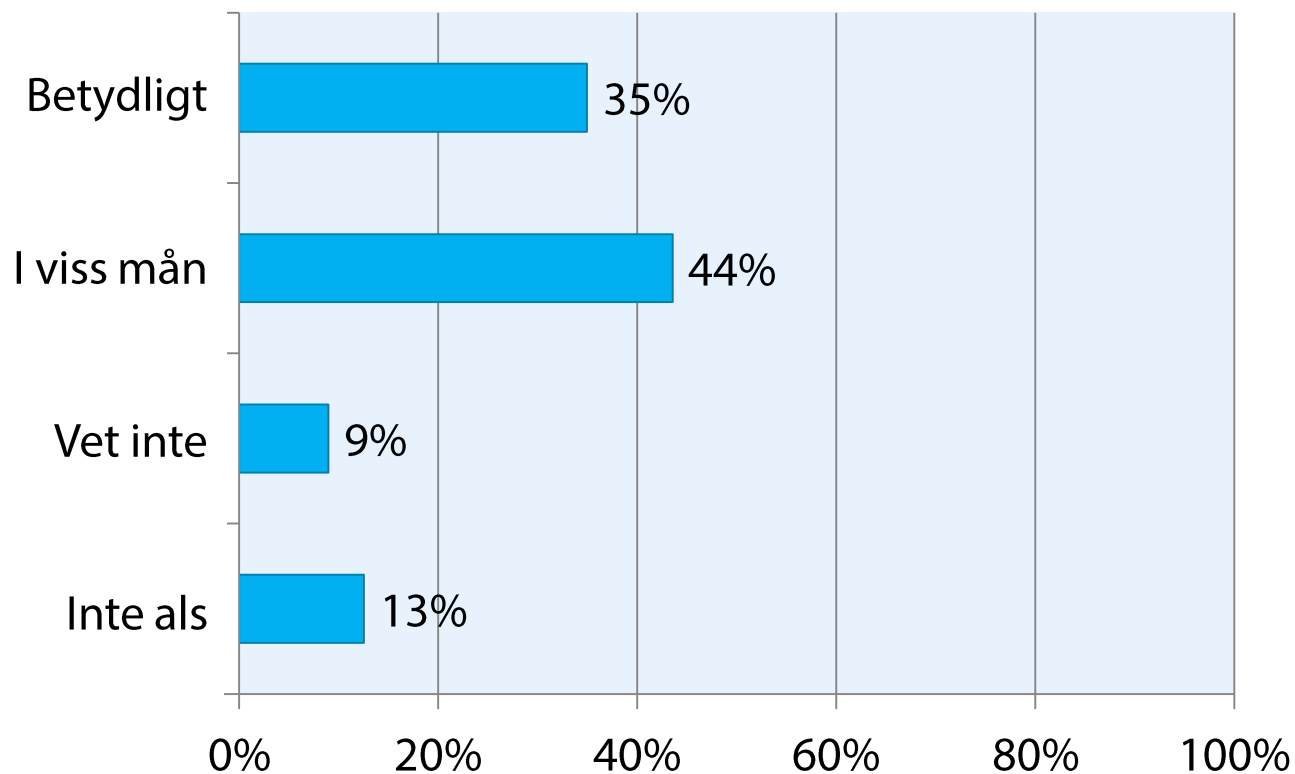
Uppskatta på skalan 0 - 10, om du skulle rekommendera biblioteket och dess tjänster åt andra studerande / kolleger. 0 = jag rekommenderar inte, 10 = jag rekommenderar absolut. Jag rekommenderar biblioteket och dess tjänster åt andra studerande / kolleger (581 svarande)

6. Bibliotekets tjänster som helhet fungerar bra

■ - ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



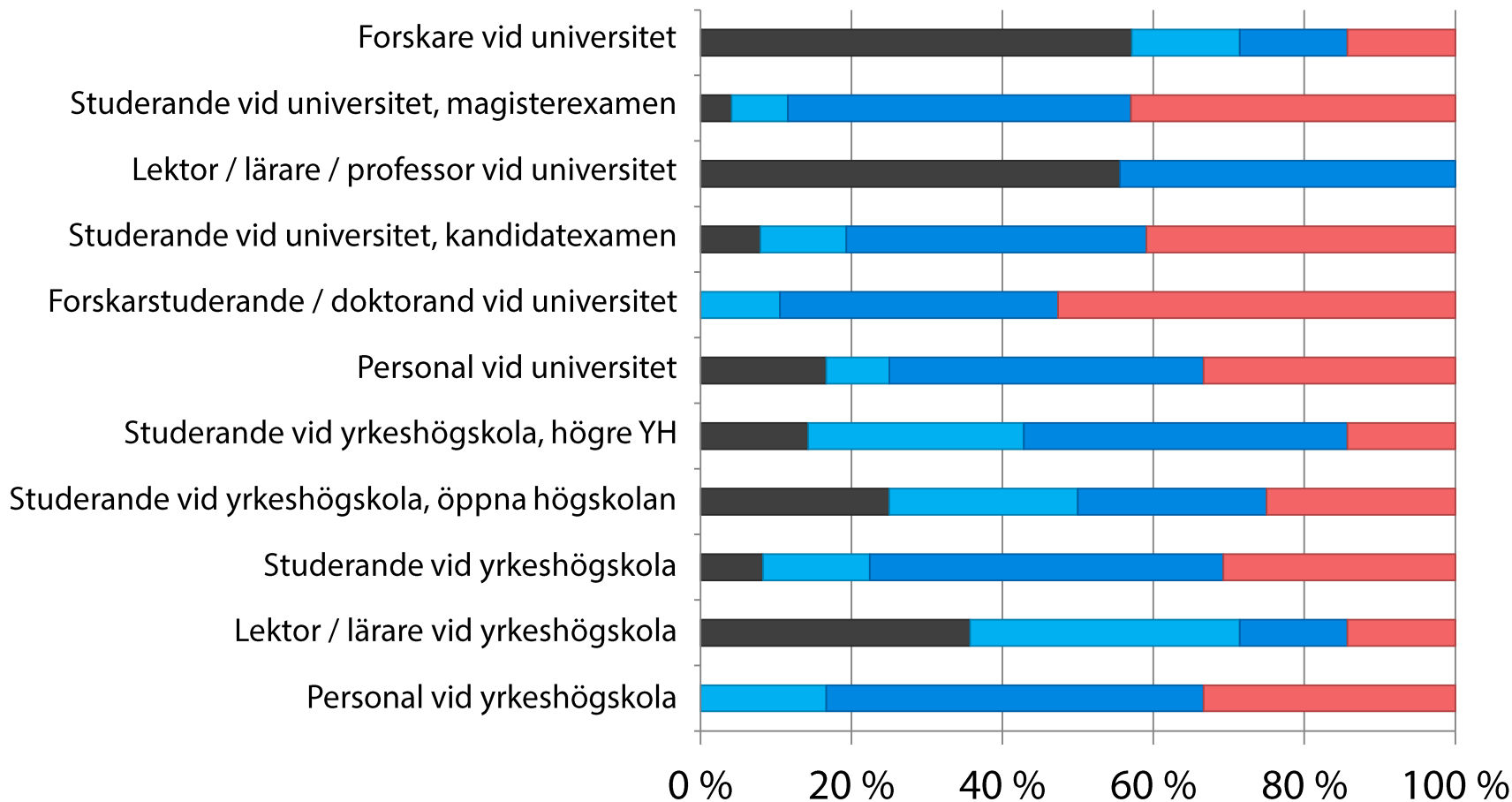
4.1 Bibliotekets arbetsutrymmen har gjort mina studier / mitt arbete effektivare



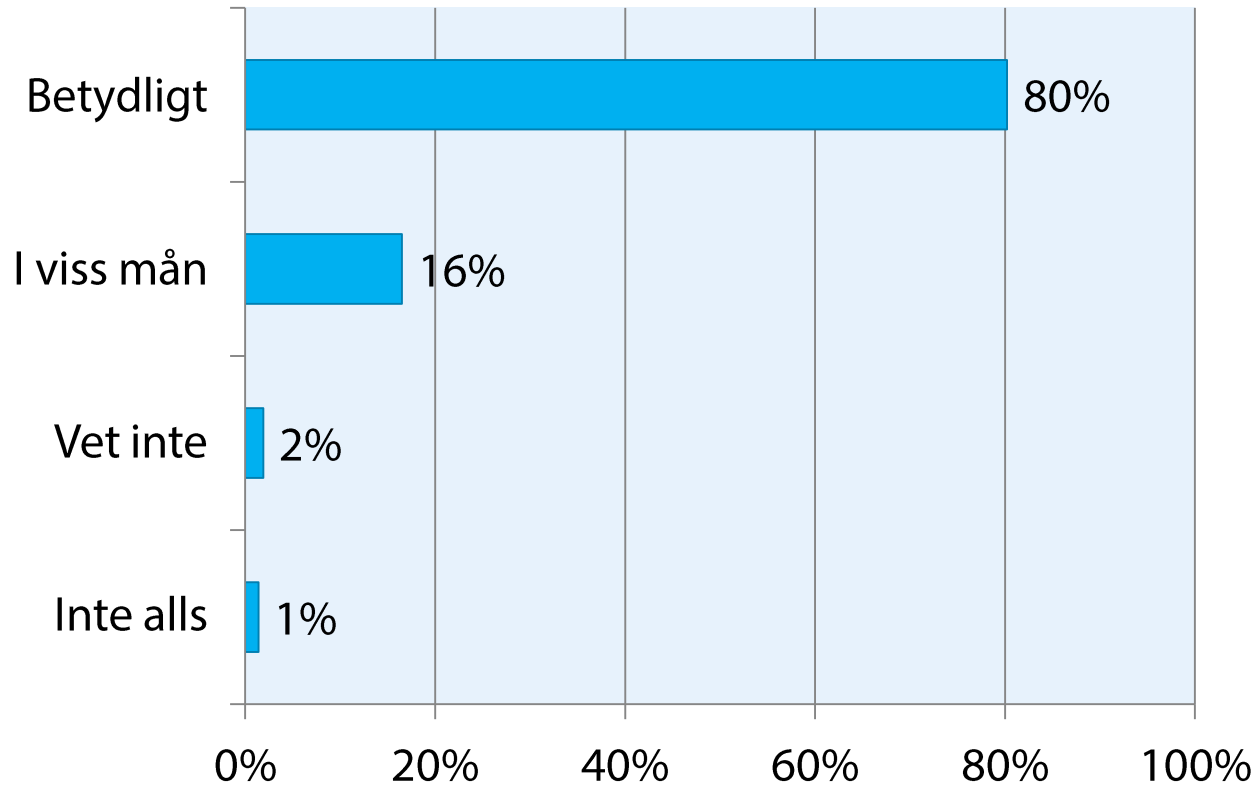
558 svarande

4.1 Bibliotekets arbetsutrymmen har gjort mina studier / mitt arbete effektivare

Vet inte
 Inte alls
 I viss mån
 Betydligt



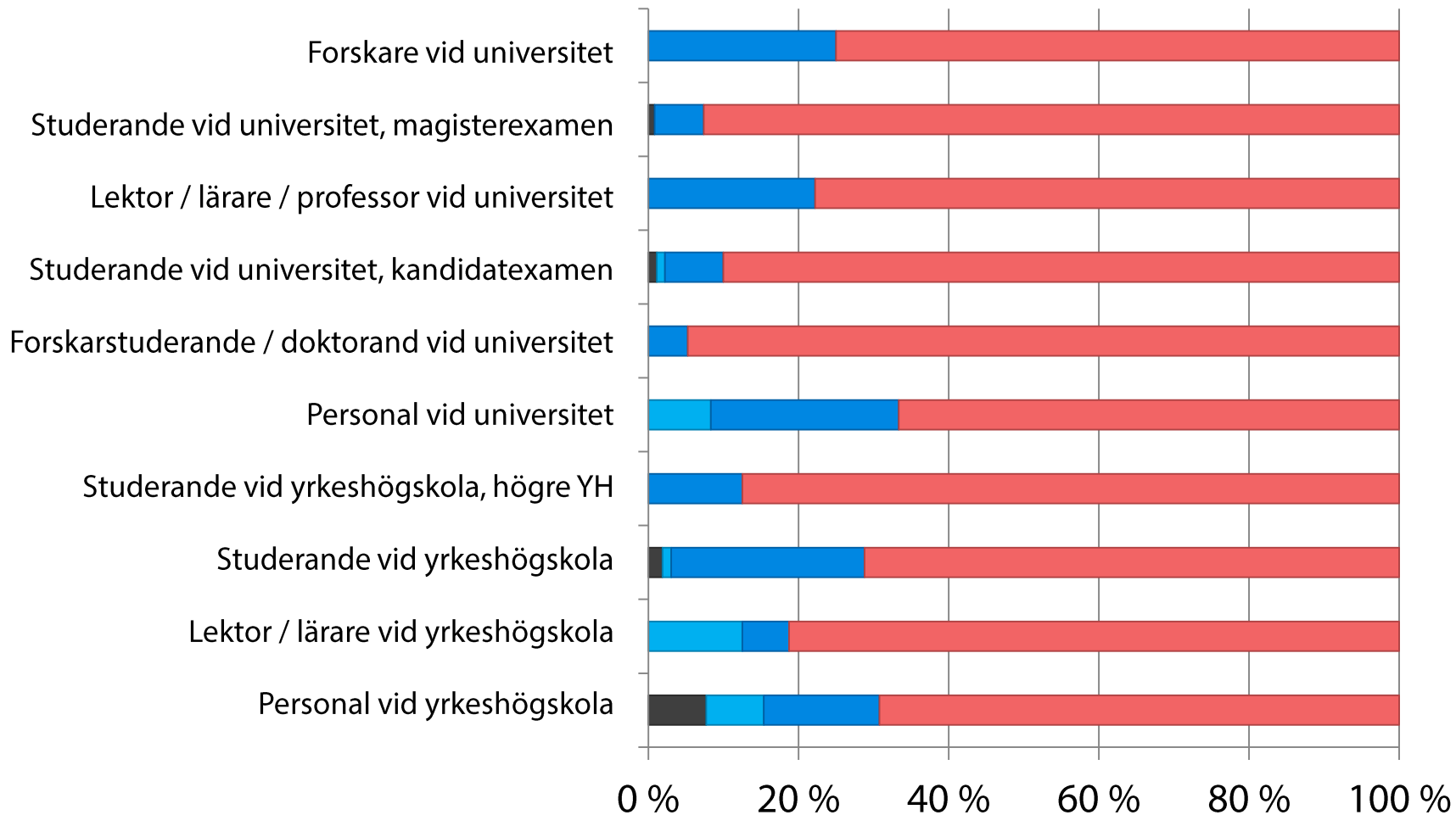
4.2 Bibliotekets material har varit till nytta för mina studier / mitt arbete



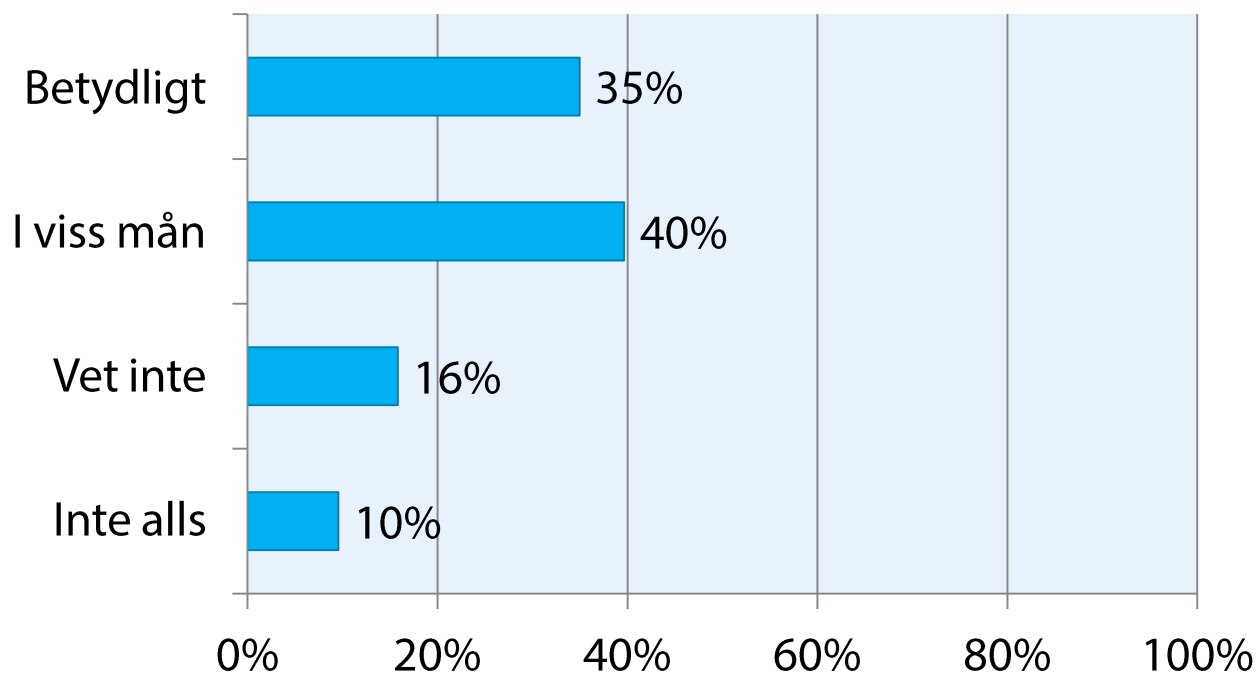
576 svarande

4.2 Bibliotekets material har varit till nytta för mina studier / mitt arbete

■ Vet inte ■ Inte alls ■ I viss mån ■ Betydligt



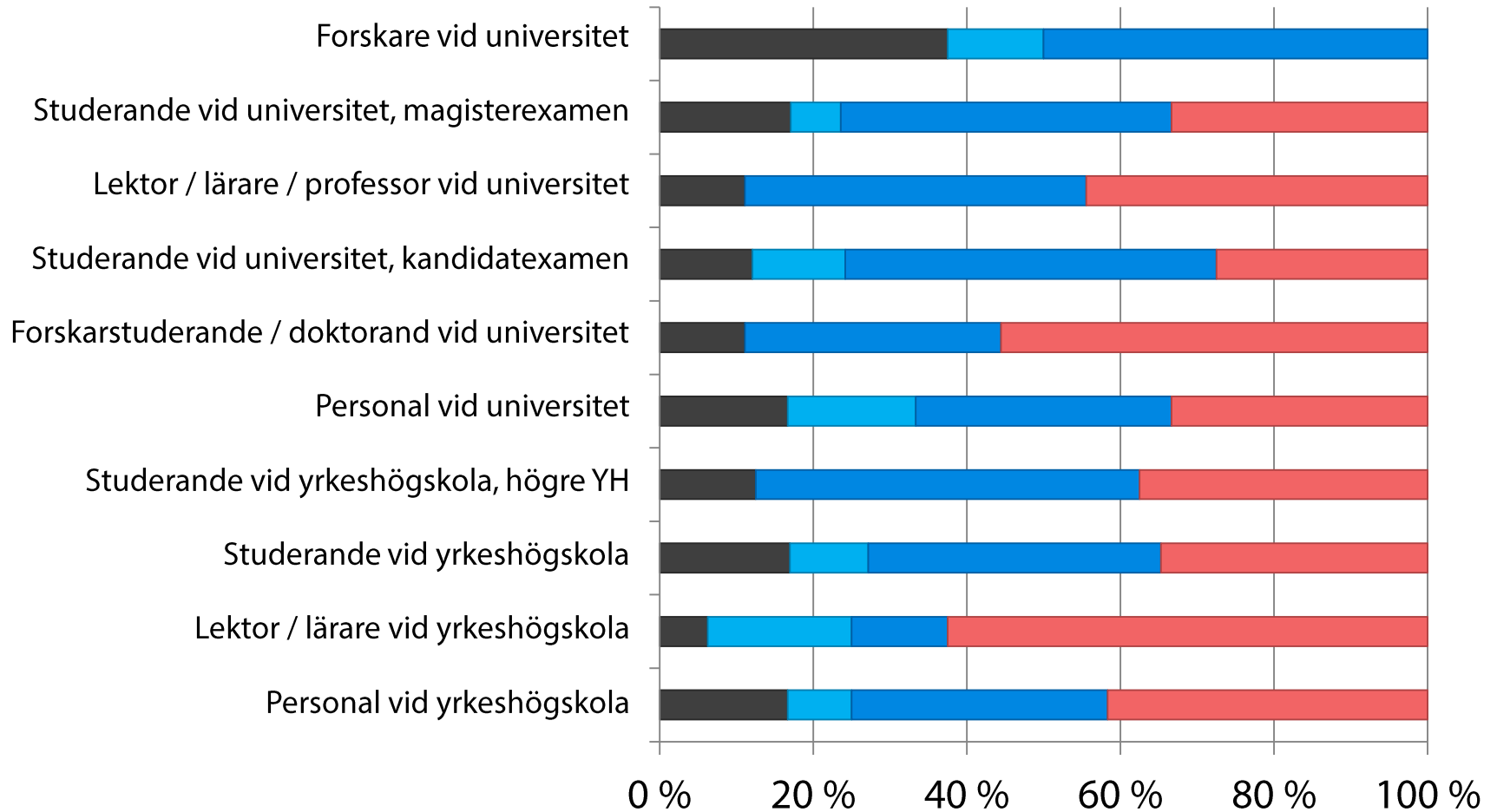
4.3Handledningen i informationssökning har varit till nytta för mina studier / mitt arbete



575 svarande

4.3 Handledningen i informationssökning har varit till nytta för mina studier / mitt arbete

■ Vet inte ■ Inte alls ■ I viss mån ■ Betydligt



“Tritonia on jo yli 10 vuotta minua hyvin palvellut kattava kirjasto, jossa monet hetket vietetty ja viereisessä kahvilassa elämäkumppanikin löydetty :-) Kiitos!”

“Olen erittäin tyytyväinen kirjastoon ja yksi syistä miksi hain vaasan yliopistoon oli sen viihtyisä kirjasto ja hienot tilat. Toivoisin vain parannusta printtausmahdollisuuksiin ja kirjalainoihin.”

“Mycket fint och snyggt bibliotek, alltid trevlig personal och det finns ett stort utbud på vetenskaplig litteratur, forskningstidsskrifter och kurslitteraturböcker vilka jag behöver i min undervisning. Viktigt att biblioteket fortsätter att hålla god digitalteknisk utrustningsnivå.”