

# **ASIAKASTYYTYVÄISYYS VAASAN AMMATTIKORKEAKOULUN KIRJASTON PALVELUIHIN**

**Ammattikorkeakoulukirjastoissa maalis-huhtikuussa 2008 suoritettun kyselyn raportointi** (liitteenä kuiluanalyysit vuosilta 2004 ja 2006)

## **KYSELY**

Valtakunnallinen kysely suoritettiin kolmannen kerran maalis- ja huhtikuussa 2008. Mukana olivat ammattikorkeakoulu-, erikois- ja yliopistokirjastot sekä yleiset kirjastot.

## **VASTAAJAT**

Yhteensä ammattikorkeakouluissa vastauksia kertyi 11 618. Vaasan ammattikorkeakoulun kirjaston kyselyyn vastasi 277 henkilöä, joista 177 oli Raastuvankadun kirjaston ja 100 Wolffintien asiakasta. Opiskelijoita vastanneista oli 84 %, opettajia 13 %, muuta henkilökuntaa 2 % ja ulkopuolisia asiakkaita 1 %.

## **PALVELUJEN TÄRKEYS JA ONNISTUMINEN SEKÄ KUILUANALYYSI**

Kysely oli kaksiulotteinen: onnistumisen lisäksi mitattiin myös kirjastopalveluiden tärkeyttä vastaajille. Palvelujen tärkeyttä arvioitiin opiskelun/opettamisen/työskentelyn kannalta asteikolla 1 (ei lainkaan tärkeä) – 5 (erittäin tärkeä).

Kaksiulotteisessa arviointimallissa, jossa vertaillaan asiakkaiden käsityksiä kirjastopalveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta, saadaan selville kehittämisen painopistealueet seuraavasti:

- Menestystekijöitä ovat sekä merkitykseltään että onnistumiseltaan korkealle arvioidut palvelut.
- Kriittisiä tekijöitä (alipanostettuja) ovat merkitykseltään korkealle arvioidut, mutta heikosti onnistuneet palvelut.
- Ylipanostusta tapahtuu korkealle onnistumiseltaan arvioituissa matalan merkityksen saaneissa palveluissa.
- Merkityksettömiä tekijöitä ovat palvelut, jotka on arvioitu sekä merkitykseltään että onnistumiseltaan matalalle.

Seuraavasta taulukosta (Taulukko 1. Kuiluanalyysi) voi nähdä onnistumisen ja tärkeyden välisen kuilun. Mitä pienempi kuilu on, sitä paremmin on onnistuttu tärkeiksi arvioituissa palveluissa ja vastaavasti kuilun ollessa suuri, palveluissa on kehittämisen varaa. Kuiluanalyysi paljastaa myös palvelut, joihin on ylipanostettu.

Taulukko 1. Kuiluanalyysi

Ammattikork.kirjasto asiakastyytyväisyys		TUTKIMUSAINEISTON RAJAUS	
		TAUSTAMUUTTUJA	VALINTA
		1 1.1 Ammattikorkeakoulut	VAMK
		10 Toteuttamisvuosi	2008
		Kuiluanalyysi	
Kriteeri		Alipanostus	Ylipanostus
		1 2 3 4 5 6	1 2 3 4
			Tärkeys Onnistuminen
1	Aineistot (2004 väite)		
2	Lehtikokoelmat (2004 väite)		
3	Tiedottaa hankinnoista (2004 väite)		
4	4.6 Lainattavaa aineistoa riittävästi	-0.9	4.3 3.4
5	3.3 Kirjaston aukioloajat	-0.7	4.3 3.6
6	4.1.Painetut aineistot	-0.6	4.5 3.9
7	4.3 Kokoelmat ajantasaiset	-0.5	4.4 3.9
8	6.3 www-sivujen selkeys	-0.5	4.3 3.8
9	6.4 e-palveluiden käyttöohjeet	-0.5	4.2 3.7
10	4.2.Elektroniset aineistot	-0.4	4.1 3.7
11	4.7 Kokoelmahaun helppous	-0.4	4.3 3.9
12	7.1 Palvelu kokonaisuudessa	-0.4	4.5 4.1
13	3.6 Tiedon omatoim. hankinta	-0.3	4.3 4.0
14	6.2 Elektronisten palveluiden toimivuus	-0.3	4.2 3.9
15	3.5 Selkeä asioimisympäristö	-0.2	4.2 4.0
16	4.4. Painetut lehtikokoelmat riittävät	-0.2	4.0 3.8
17	4.5.Elektronisten kokoelmien riittävyys	-0.2	3.7 3.5
18	5.3 Henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä	-0.2	4.1 3.9
19	5.4 Henkilökunta on palveluhaluista	-0.2	4.5 4.3
20	6.1 Elektroniset palvelut vastaavat tarpeita	-0.2	4.1 3.9
21	3.1 Luonteva osa opiskelua	-0.1	4.1 4.0
22	3.4 Tilat vast työsk tarpeita	-0.1	3.9 3.8
23	3.7 Tiedottaa riittävästi pal	0.0	4.0 4.0
24	5.2 Henkilökunta osaa ohjata	0.0	4.3 4.3
25	5.5 Henkilökunta ohjaa tiedon hankinnassa	0.0	4.2 4.2
26	3.2 Kirjaston sijainti	0.1	4.5 4.6
27	5.1 Tiedonhankinnan opetus kehittänyt	0.1	3.7 3.8
Palautteita yhteensä		Hakukriteerit täyttäneitä	
38258 kpl		277 kpl 0.7%	

Tärkeimpinä palveluina (4,5) pidettiin painettuja aineistoja, palvelua kokonaisuudessaan, henkilökunnan palveluhalukkuutta ja kirjaston sijaintia. Merkittäviä olivat myös (4,4) ajantasaiset kokoelmat, (4,3) lainattavan aineiston riittävyys, kirjaston aukioloajat, www-sivujen selkeys, kokoelmahaun helppous, tiedon omatoiminen hankinta sekä henkilökunnan ohjaustaidot. Ylipäänsä kirjaston eri palveluja pidettiin kohtuullisen tärkeinä asteikolla 4,5–3,7.

Tyytyväisyys palveluihin kokonaisuudessaan on kasvanut aikaisempien vuosien kyselyistä huomattavasti (vuonna 2004: 3,5, 2006: 3,9 ja 2008: 4,1).

Parhaiten oli onnistuttu kirjaston sijainnissa (menestystekijä) ja myös tiedonhankinnan opetuksen katsottiin lisänneen tiedonhankintataitoja. Tiedonhankinnan opetukseen on kirjastossa panostettu ja se näkyi lievänä ylipanostuksena. Ehkäpä tiedonhankintataitojen merkitystä opiskelun ja työelämän kannalta ei ole vielä täysin ymmärretty.

Henkilökunnan ohjaukseen ja kykyyn ohjata oltiin tyytyväisiä. Myös palveluista tiedottamista pidettiin riittävänä.

Kriittisiä tekijöitä olivat lainattavan aineiston riittävyys sekä kirjaston aukioloajat. Www-sivuja ei myöskään pidetty selkeinä. E-aineistoja toivottiin lisää ja ohjeita niiden käyttöön.

Vertailu aiempien vuosien kyselyyn osoittaa, että kirjaston asiakastyytyväisyys on noussut huomattavasti mm. seuraavissa keskeisissä kriteereissä. (LIITE 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn kuilu-analyysit vuosilta 2004 ja 2006)

Taulukko 2. a. Vertailu vuosien 2004, 2006 ja 2008 kuilujen välillä: onnistumiset

Kriteeri	Kuilu		
	2004	2006	2008
Lainattavan aineiston riittävyys	-1.2	-1.3	-0.9
Kokoelmat ajantasaiset	-0.8	-0.8	-0.5
Painetut aineistot	-0.6	-0.8	
e-aineistot	-0.7	-0.6	-0.2
Painetut lehtikokoelmat riittävät		-0.3	-0.2
Tiedottaa riittävästi palveluistaan	-0.8	-0.4	0.0
Tiedonhankinnan opetus kehittää tiedonhankintataitoja	-0.9	-0.6	+0.1
Henkilökunta osaa ohjata	-0.8	-0.2	0.0
Selkeä asioimisympäristö	-0.6	-0.5	-0.2
Tilat vastaavat työskentelytarpeita	-0.5	-0.6	-0.1
Luonteva osa opiskelua	-0.6	-0.4	-0.1
Palvelu kokonaisuudessaan	-0.7	-0.6	-0.4

Suurin osa kriteereistä käsittelee kirjastohenkilöstön ammattitaitoon liittyviä asioita, kuten aineiston ajantasaisuus ja riittävyys, palveluista tiedottaminen, tiedonhankinnan opetuksen vaikuttavuus ja asiakkaan ohjaaminen. Panostaminen henkilökunnan osaamiseen näkyy laatuna asiakaspalvelussa ja opiskelijat mieltävät kirjaston luontevaksi osaksi opiskeluaan.

Seuraavissa kriteereissä on kehitettävää enemmän:

Taulukko 2. b. Vertailu vuosien 2004, 2006 ja 2008 kuilujen välillä: kehittämiskohteet

Kriteeri	Kuilu		
	2004	2006	2008
www-sivujen selkeys	-0.7	-0.4	-0.5
Kirjaston aukioloajat*			-0.7

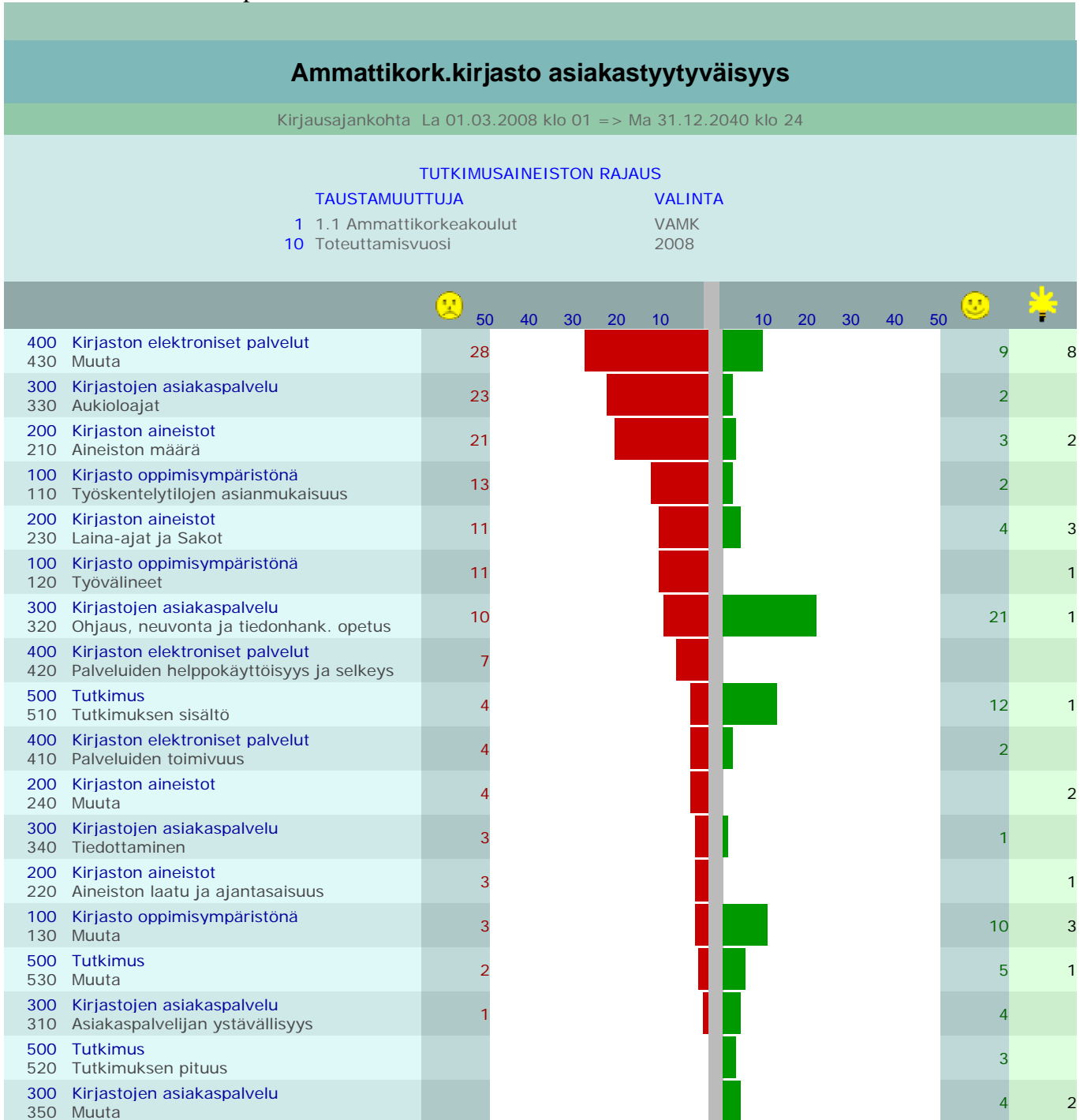
\* Vuosina 2004 ja 2006 ei kysytty aukioloajoista, minkä vuoksi vertailulukuja ei ole saatavana. Kriteeri on kuitenkin selvästi kehittämiskohde.

Vuonna 2008 kirjasto on saanut yhden määräaikaisen htv:n, joka suunnataan tiedonhankinnan opetuksen kehittämiseen, aukiolojen laajentamiseen sekä tiedottamiseen, johon kuuluu osana myös kirjaston www-sivujen kehittäminen. Kirjaston www-sivut ovat osa VAMKin sivustoa ja niitä voidaan kehittää samassa suhteessa kuin pääsivujakin.

## AVOIN PALAUTE

Vastaajilla oli mahdollisuus antaa myös avointa palautetta. Alla olevasta taulukosta (Taulukko 4. Avoin palaute) voidaan nähdä sekä avointa palautetta antaneiden määrä että graafisesti esitettyinä positiivisen ja negatiivisen palautteen suhteet.

Taulukko 4. Avoin palaute



Avoin palautteet tukevat osittain kuiluanalysistä saatua tietoa; niissäkin nousee esiin tyytymättömyys aineiston riittävyteen, elektronisten aineistojen käytön vaikeus sekä aukioloaikojen sopimattomuus sekä myönteisinä asioina tyytyväisyys asiakaspalveluun sekä kirjastoon oppimisympäristönä. Palautetta annettiin myös työvälineiden, lähinnä tietokoneiden riittämättömyydestä. Laina-aikoihin ja myöhästymismaksuihin oltiin tyytymättömiä. Avoimia vastauksia tarkastellaan lähemmin seuraavassa luvussa.

## ANALYYSI JA TOIMENPITEET

Vastaajien avoimissa kommenteissa voidaan erottaa selkeät aihealueet: kommentit koskivat kirjaston aineistoja, asiakaspalvelua, aukioloaikoja, opettamista, tiedottamista sekä tiloja ja laitteita. Seuraavassa on käyty läpi kommentteja aihealueittain.

### *Aineistot: painetut ja e-aineistot*

E-aineistot olivat erittäin tärkeällä sijalla ylemmän tutkinnon lopputyön kannalta, ilman kirjastomme e-aineistoja ja muita sähköisen asioinnin palveluja (mm. tietokantojen käyttö citrixin kautta kotoa käsin) kehittämisprojektini laatu olisi ollut paljon heikompi. Opiskelija Raastuvankatu

Suomenkielistä sähköistä aineistoa tarvitaan lisää. Englanninkielisten osalta ainakin Liiketaloudessa tilanne on erittäin hyvä, tietysti olisi hienoa, jos sähköisenä saisi jo kuluvan vuoden a-artikkeleita enemmän (nyt pääosin ai-na edellinen vuosikerta sähköisenä, uusin saatavilla vain painotuotteena). Opiskelija Raastuvankatu

Haluaisin lukea enemmän elektronisia jurnaleita. Opettaja Wolffintie

Lisää sähköisiä materiaaleja, mutta ei silti täysin perinteisten painettujen kustannuksella. Painopistettä voisi kyllä pikku hiljaa siirtää perinteisistä painetuista sähköiseen materiaaliin ihan ajantasaisuuden ja käytettävyyden vuoksi. Opiskelija Raastuvankatu

Kirjastoon on hankittu useita elektronisia lehtiä sisältäviä tietokantoja. E-lehtiä on käytettävissä tällä hetkellä n. 4100 nimekettä. Vertailun vuoksi mainittakoon, että kirjastoon on tilattu painettuja lehtiä 291 nimekettä. Painopiste on selvästi siirtymässä elektroniseen julkaisemiseen. Elektronisia kirjoja on luettavissa Ebrary-tietokannasta n. 35 000.

Suurin osa tarjolla olevasta elektronisesta aineistosta on englanninkielistä. Suomalaisilla kustantajilla ei ole vielä paljon e-aineistoja tarjottavanaan tai niiden käyttöehdot ja/tai hinnoittelupolitiikka ei vastaa tarpeitamme.

Otamme mielellämme vastaan hankintaesityksiä myös elektronisen materiaalin osalta.

Tiedotusta, tiedotusta, tiedotusta. Varsinkin kaikki tietokannat ovat täysin pimennossa opiskelijoille. NetMot taitaa olla ainoa käytössä oleva liiketalouden alalla. Pitäisikö myös aineiden opettajille tiedottaa paremmin heidän opettamiensa aineiden tietokannoista joita he voisivat opetuksessaan ja tunteillaan käyttää? Opiskelija Raastuvankatu

Elektronisten aineistojen käyttö on vähäistä siksi, että niistä tiedotetaan TODELLA VÄHÄN. Paljon olisi erinomaisen hyvää materiaalia käytössä, josta opiskelijat eivät valitettavasti tiedä. Opiskelija Raastuvankatu

En olo tiennyt että on saatavilla elektronisia kirjoja ja lehtiä. Koska en ole tiennyt niiden olemassaolosta en ole osannut etsiä. Käytän tulevaisuudessa jos löydän ne. Opiskelija Wolffintie

Tietokantojen käyttöä opetetaan tiedonhankinnan opetuksen yhteydessä sekä kirjaston järjestämissä, kaikille avoimissa koulutustilaisuuksissa. Lisäksi on mahdollista saada yksilöllistä opastusta joko informaattikkojen päivystysaikana tai sopimuksen mukaan. Elektronisiin aineistoihin liittyvistä asioista, mm. päivityksistä tai uusista tai koekäytettävistä aineistoista, tiedotetaan kirjaston www-sivuilla. Amk:n henkilöstölle lähetämme lisäksi sähköpostitse tietoa koekäytöistä, kyselyjä hankintatoiveista jne.

<http://www.puv.fi/fi/kirjasto/tiedonhankinnanopetus/>  
<http://www.puv.fi/sv/bibliotek/undervisningiinformationssokning/>  
<http://www.puv.fi/en/library/libraryandinformationskillsinstruction/>

enemmän kirjoja ja pidemmät laina-ajat oppikirjoille. Opiskelija Wolffintie

Kurssikirjoja ei aina ole tarpeeksi, tenttiviikolla niistä syntyy lähes sota. Opiskelija Wolffintie

Kurssikirjoja hankitaan yleensä kurssin koon mukaan keskimäärin 5–10 kappaletta. Enemmänkin kappaleita voidaan hankkia kirjaston budjetin puitteissa, jos kurssin opiskelijamäärä on todella iso ja kirjalla oletetaan olevan pitkäaikaista käyttöä.

Laina-aika on lyhyt, jotta mahdollisimman moni saisi kirjan luettavakseen.

Kurssikirjoja on välillä vaikea saada, nopeat syövät - hitaat eivät. En tiedä mikä on tapana, mutta jos kurssilla vaihtuu kirja, niin opettajien pitäisi ilmoittaa siitä kirjastoon. Tapahtuuko näin? Opiskelija Raastuvankatu

Yhteistyötä opettajien kanssa lisätään koko ajan kurssikirjojenkin osalta.

There could be more literature in English. Also I would be interested in some good sources for studying Finnish language by myself. Opiskelija Raastuvankatu

Hankimme suomen-, ruotsin- ja englanninkielistä aineistoa. Hankinnassa pääperiaate ei ole kieli vaan koulutusohjelman tarpeita vastaava sisältö. Joitakin aineistoja on saatavana vain jollain tietyllä kielellä.

## **Asiakaspalvelu**

Kirjaston hyvä asiakaspalvelu sai useita mainintoja:

Kirjaston henkilökunta on todella auttavaista porukkaa ja tietävät melkein aina katsomattakin missä kirja on. Opiskelija Raastuvankatu

Hyvä ja ystävällinen palvelu. Opettaja Wolffintie

Tosi hyvä kirjasto ja työntekijät. Ei voisi toimia parempaa. Varsinkin nyt, kun aukioloajat ovat muuttuneet niin, että kirjasto aukeaa jo 9.45. Opiskelija Raastuvankatu

**Kehittämistäkin löytyi:**

yleensä kirjastossa autetaan etsimään kirjat, mutta usein kommentti on etsi itse. Opiskelija Wolffintie

Kirjastonhoitajat voisivat olla enemmän aktiivisia etsimään oppilaan kanssa jotain tiettyä kirjaa jos itse ei löydä. Sanotaan vaan, että katso koneelta ja itse vaan istutaan tiskin takana. Sitä varten kirjaston työntekijät ovat että he auttavat löytämään hyllystä jonkun tietyn kirjan. Opiskelija Raastuvankatu

Kyllä kirjaston henkilökunta on sitäkin varten, että asiakasta autetaan löytämään tiettyjä kirjoja hyllystä. Korkeakouluympäristössä toimivan kirjaston ensisijainen tehtävä on kuitenkin opettaa käyttämään kirjastoa ja tiedonlähteitä itsenäisesti. Tiedonhankintavalmiudet ovat osa opiskelu- ja työelämätaitoja.

Jotenkin henkilökunta vaikutti laiskalta ja välinpitämättömältä (mm. ei edes tervehtineet, jotenkin ylimielistä käytöstä, joten en edes viitsinyt kysyä neuvoa)asioidessani kirjastossa syksyllä. Kun taas tunnilla joku kirjaston täti kävi esittelemässä palveluita, hän vaikutti tosi kivalta ja asiakaspalveluhenkiseltä. Opiskelija Raastuvankatu

Valitettavasti kiireisinä aikoina emme ehdi huomioida jokaista kirjastoon saapuva asiakasta erikseen, mutta tiskillä neuvoa kysyvä saa ystävällistä ja asiallista palvelua. Hyvä kuitenkin, että kokemus kirjaston henkilökunnasta muuttui positiivisemmaksi tiedonhankintakoulutuksen perusteella. Panostamme asiakaspalvelun laatuun ja kehitämme sitä jatkossakin.

The librarians do not discriminate on the bases of race, course of study or language...I am always impressed. Opiskelija Raastuvankatu

Kommentti yllätti positiivisesti. Koska periaatteenamme on tasapuolinen palvelu kaikille, emme ole erityisesti käsitelleet asiaa rodun, kielen tai opiskelun kannalta.

Aineistoja pitäisi saada tilata raastuvankadun kirjastosta wolffintielle, sillä on äärimmäisen epäkätevää, että jos raastuvalla on kirja jonka tarvitsen niin joudun sen sieltä asti hakemaan, kun kaupunginkirjastossa kirja tilataan paikalle pientä maksua vastaan! on ikävää kuulla että 'hae itse kirjasi' kun tosissaan on kiireinen opiskelu ja työ juttujen kanssa ja ei ehdi kirjastolle jos on kiire saada joku kirja....Opiskelija Wolffintie

Tätä kokeilimme jo kerran, mutta kirjat jäivät usein hakematta. Lopputulos oli, että kysytyimmät kurssikirjat matkasivat kirjastojen väliä eivätkä olleet kenenkään käytössä. Yksittäisen opiskelijan kannalta palvelu parantuisi, jos kirjoja voisi tilata toiseen toimipisteeseen, mutta kokonaisuutena se huonontuisi, kun kirjat eivät olisi käytettävissä matkatessaan edestakaisin.

Kirjojen varaaminen ei ole toiminut kirjaston järjestelmässä, on pitänyt laittaa sähköpostilla varaus. Sillä tavalla onnistuu nopeasti, mutta vielä helpompaa olisi järjestelmästä varaaminen. Opiskelija Raastuvankatu

Nykyisessä kirjastojärjestelmässä varausten teko internetissä ei ole onnistunut kovin hyvin kirjastoissa, joilla on kaksi tai useampi toimipiste. Monessa kirjastossa on tehty korjauksia tietokantaan, jotta systeemi toimisi edes välttävästi. Asiaa selvitetään myös Vamkin kirjaston osalta ja eri ratkaisuja mietitään.

## **Aukiolo**

the library is very good. However, it would be better if it's open earlier and closed later a bit. Opiskelija Raastuvankatu.

Kirjasto saisi mielestäni olla pidempään iltapäivällä auki, jotta voisi jäädä koulun jälkeen tekemään koulutehtäviä tms. Opiskelija Raastuvankatu

Aukioloaikoja voisi pidentää pysyvästi viiteen tai kuuteen asti joka arkipäivä...monesti luennot loppuu neljän aikaan jolloin olisi vielä hyvä tilaisuus mennä kirjastoon...tai aamulla voisi aueta jo klo 9 tai 8... Opiskelija Wolffintie

aukiolot hyödyntävät edelleen parhaiten päiväopiskelijoita eikä meitä iltaopiskelijoita. Nyt kuitenkin aukioloja hiukan parannettu myös meille. Opiskelija Raastuvankatu

Aukioloja on laajennettu viimeksi helmikuussa 2008, jolloin kirjastojen ilta- ja viikonloppuaukioloja lisättiin. Kuitenkaan kävijöitä pidennettyinä aikoina ei ole ollut niin paljon, että olisi perusteltua vielä lisätä aukioloaikoja. Aukiolo on resurssikysymys ja tällä henkilöstöllä pystymme nykyisiin aukioloihin.

<http://www.puv.fi/fi/kirjasto/aukiolo/>

<http://www.puv.fi/sv/bibliotek/oppethallningstider/>

<http://www.puv.fi/en/library/openinghours/>

## ***Opettaminen***

Tiedonhankintakoulutusta oli, mutta ajoitus oli aika huono (3. vuonna ennen opinnäytetyön tekemisen aloittamista). Nykyään todella hienoa että tutorit tuovat luokkansa kirjastoon, kun alusta asti tietää mahdollisuuksista, voi niitä paremmin käyttää! Opiskelija Raastuvankatu

Tiedonhankintakoulutuksen ajankohdassa olemme täysin riippuvaisia opsista ja opettajista. Taavoitteena on saada juonneopsiin tiedonhankintaa eri kohtiin.

Tutorkäyntejä jatketaan hyvien kokemusten ja palautteen siivittämänä.

## ***Tiedottaminen***

helpottaisi meitä kauempana asujia, jotta tietäisimme, milloin lainakerrat on käytetty ja milloin on aika tuoda kirjat takaisin (jos kirjoja ei ole varauksien takia pitänyt tuoda aikaisemmin pois). Myös tieto mahdollisista varauksista olisi hyvä saada sähköpostiin heti varauksen teon jälkeen, sillä eräpäivänä saatu tieto siitä, että uusiminen ei enää onnistu, voi aiheuttaa kauempana asuville myöhästymismaksuja äkillisen palautusongelmien vuoksi(aina, kun ei samana päivänä pysty palauttamaan). Opiskelija Wolffintie

Asiakas ei näe kirjojen uusintakertoja tai niteisiin kohdistuvia varauksia EWA-tietokannan Asiakastiedot-kohdasta. Kirjaston henkilökunnankin on etsittävä uusintakertatieto kirjastojärjestelmän lokista. Tämä on puute järjestelmässämme, joka on tällä hetkellä käytössä lähes kaikissa Suomen korkeakoulukirjastoissa.

Valitettavasti kirjastojärjestelmästämmme puuttuu myös toiminto, jolla asiakkaalle voisi ilmoittaa että hänen lainaamaansa teokseen on tehty varaus.

Kun kirjastolta saa ilmoituksen(sähköpostissa), että lainat ovat erääntymässä sinä päivänä, olisi hyvä, että tämä sähköposti-ilmoitus tulisi ennen 9:30(se tulee nyt tähän aikaan), sillä silloin kirjat jäävät usein kotia, mikä johtaa siihen, että seuraavana päivänä joutuu maksamaan sakkoa. Opiskelija Raastuvankatu

Sähköposti-ilmoitus erääntyvästä lainasta on lisäpalvelu, joka ei poista asiakkaan velvollisuutta huolehtia lainan palauttamisesta tai uusimisesta eräpäivänä. Sähköpostit lähtevät aamulla palvelimelta, kun henkilökunnan uusinta-ajot on suoritettu.

## ***Tilat ja laitteet***

Hiljaisuus on tärkeää kirjastossa, että saa rauhassa keskittyä työhönsä. Kirjaston avaruus ja äänet ylemmistä kerroksista eivät mahdollista kauheasti tätä. Peränurkassa saa olla kyllä enemmän omassa rauhassa kuin 'yleisissä' tiloissa. Koneilla oma rauha ei ole mahdollista. Opiskelija Raastuvankatu

Eftersom det inte är nått tak som skiljer åt bibban från övrevåningen kan det ibland vara lite högt ljud, men de stör ju inte så mycket eftersom studerandena går på lektion efter en stund. Opiskelija Raastuvankatu

Kirjaston henkilökunta on tiedostanut asian ja parhaillaan selvitetään onko asialle jotain tehtävissä.

The only 'quiet' environment in school, extremely important!! Opiskelija Wolffintie

Olisi mukava jos kirjastolla olisi isommat tilat, koska tietokoneita ja pöytiä on liian vähän. Kirjastossa on usein paljon porukkaa tekemässä koulutehtäviä, eikä silloin meinaa löytää työskentely tilaa lainkaan. Opiskelija Raastuvankatu

On todella hyvä, että kirjasto mielletään hyväksi työskentelypaikaksi ja tiloja käytetään ahkerasti. Kirjastotiloihin ei valitettavasti ole tulossa laajennusta Raastuvankadun osalta. Wolffintien kirjaston toiminnan suunnitellaan siirtyvän Tritoniaan vuoden 2009 aikana.

Selkeämmät opasteet mistä löytää esim. minkäkin aiheen kirjat. Opiskelija Raastuvankatu

Raastuvankadun kirjastossa on nyt laitettu hyllyjen pätyihin luokkamerkinät selkeämmin.

Vamkin Raastuvankadun kirjasto viihtyisa ja hlokunta mukavaa. Opiskelija Raastuvankatu

Kiitos!

sökningsdatorerna alldeles för långsamma, tar en evighet att logga in o.dyl. Muu henkilökunta Raastuvankatu

Kirjaston vanhat koneet on vaihdettu uusiin Raastuvankadun kirjastossa kesällä 2008 ja Palosaa-  
rella sama tehtiin vuonna 2007.

tietokoneita voisi olla hieman enemmän. Opiskelija Wolffintie

Kirjaston tietokoneiden lukumäärä on mitoitettu käyttöön. Muualla koulun tiloissa on koneita  
käytettävissä. Lisäksi myös kirjastossa toimii langaton verkko, johon voi liittyä omalla kannetta-  
valla koneellaan.

## **LOPUKSI**

Kiitos kaikille vastaajille todella arvokkaasta palautteesta, jonka pohjalta voimme edelleen kehit-  
tää palvelujamme asiakaslähtöisemmiksi.

Valtakunnallinen kirjastojen asiakastytyväisyyskysely uusitaan vuonna 2010.



LIITE 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn kuiluanalyysit vuosilta 2004 ja 2006

Vuoden 2004 kuiluanalyysi

**Ammattikork.kirjasto asiakastyytyväisyys**

TUTKIMUSAINEISTON RAJAUS

TAUSTAMUUTTUJA  
1 ammattikorkeakoulut  
10 Toteuttamisvuosi

VALINTA  
VAMK  
2004

**Kuiluanalyysi**

Kriteeri	Alipanostus	Ylipanostus	Tärkeys	Onnistuminen
1 2.1._u_ painetut aineistot				
2 2.2._elektroniset aineistot				
3 2.4_ painet lehtikok riit				
4 2.5_elekt.kok. riittävyys				
5 4.4 e-palveluiden käyttöohj				
6 2.6 Lainatt. aineisto riittävä	-1.2		4.3	3.1
7 2.3 Tiedottaa hank (2004 väite	-1.0		3.5	2.5
8 3.1 Tiedonhank opetus kehittä	-0.9		3.7	2.8
9 B.5. Palvelu kokonaisuudessa	-0.9		4.4	3.5
10 1.5 Tiedottaa riittävästi pal	-0.8		3.8	3.0
11 2.3 Kokoelmat ajantasaiset	-0.8		4.4	3.6
12 3.2 Henkilökunta osaa ohjata	-0.8		4.2	3.4
13 1.2 Tiedon omatoim. hankinta	-0.7		4.3	3.6
14 3.3 Hlökunta tuntee opint.sis	-0.7		3.6	2.9
15 3.4 Ohjaa tiedon hankinnassa	-0.7		3.9	3.2
16 4.1 Elektroniset palvelutvast	-0.7		4.2	3.5
17 4.2 Elektr palv toimivuus	-0.7		4.3	3.6
18 4.3 www-sivujen selkeys	-0.7		4.2	3.5
19 2.1 Aineistot (2004 väite)	-0.7		4.3	3.6
20 1.1 Luonteva osa opiskelua	-0.6		4.1	3.5
21 1.3 Selkeä asioimisympäristö	-0.6		4.1	3.5
22 2.7 Kokoelmahaun helppous	-0.6		4.2	3.6
23 1.4 Tilat vast työsk tarpeita	-0.5		3.9	3.4
24 2.4 Lehtikokoelmat (2004 väite	-0.4		4.0	3.6
<b>Palautteita yhteensä</b> 26640kpl		<b>Hakukriteerit täytäneitä</b> 185kpl		0.7%

Vuoden 2006 kuiluanalyysi

**Ammattikork.kirjasto asiakastytyväisyys**

TUTKIMUSAINEISTON RAJAUS

TAUSTAMUUTTUJA  
1 ammattikorkeakoulut  
10 Toteuttamisvuosi

VALINTA  
VAMK  
2006

**Kuiluanalyysi**

Kriteeri	Alipanostus	Ylipanostus	Tärkeys	Onnistuminen
1 2.1 Aineistot (2004 väite)				
2 2.3 Tiedottaa hank (2004 väite)				
3 2.4 Lehtikokoelmat (2004 väite)				
4 2.6 Lainatt. aineisto riittävä	-1.3		4.4	3.1
5 2.1._u_ painetut aineistot	-0.8		4.5	3.7
6 2.3 Kokoelmat ajantasaiset	-0.8		4.4	3.6
7 1.4 Tilat vast työsk tarpeita	-0.6		3.9	3.3
8 2.2._elektroniset aineistot	-0.6		4.1	3.5
9 2.7 Kokoelmahaun helppous	-0.6		4.3	3.7
10 3.1 Tiedonhank opetus kehittä	-0.6		3.7	3.1
11 B.5. Palvelu kokonaisuudessa	-0.6		4.5	3.9
12 1.2 Tiedon omatoim. hankinta	-0.5		4.3	3.8
13 1.3 Selkeä asioimisympäristö	-0.5		4.3	3.8
14 4.4 e-palveluiden käyttöohj	-0.5		4.1	3.6
15 1.1 Luonteva osa opiskelua	-0.4		4.1	3.7
16 1.5 Tiedottaa riittävästi pal	-0.4		3.7	3.3
17 3.3 Hlölkunta tuntee opint.sis	-0.4		3.8	3.4
18 4.2 Elektr palv toimivuus	-0.4		4.2	3.8
19 4.3 www-sivujen selkeys	-0.4		4.2	3.8
20 2.4_ painet lehtikok riit	-0.3		4.1	3.8
21 3.4 Ohjaa tiedon hankinnassa	-0.3		4.0	3.7
22 4.1 Elektroniset palvelutvast	-0.3		4.1	3.8
23 2.5._elekt.kok. riittävyys	-0.2		3.7	3.5
24 3.2 Henkilökunta osaa ohjata	-0.2		4.3	4.1
<b>Palautteita yhteensä</b>				
26640kpl		<b>Hakukriteerit täytäneitä</b>		
		383kpl		1.4%

Kuilu tärkeyden ja onnistumisen välillä on pienentynyt lähes kaikkien palvelujen osalta siten, että tärkeys on pysynyt samana tai lähes samana ja onnistuminen on kasvanut.

Kuilu on kasvanut lainattavan aineiston riittävydessä, mutta tämä selittyy kirjahankintoihin käytetyn rahan vähenemisellä. Kun vuonna 2004 kirjahankintoihin käytettiin n. 85 000 euroa, vuonna 2005 niitä hankittiin enää 65 000 eurolla. Kuilu kasvoi myös väitteen tilat vastaavat työskentelytarpeita kohdalla. Aiemman kyselyn jälkeen on esim. Wolffintien kirjaston entiseen lehtilukusaliin sijoitettu sosiaali-alan kokoelmat, eikä lehtisali ole ollut enää iltasin avoinna. Raastuvankadun kirjastossa työskentelytilat sijaitsevat avoimen katon kohdalla, jolloin mahdollinen melu kerroksista kantautuu kirjastoon. Tähän on tulossa parannusta kirjaston kokoelmien uudelleenjärjestelyllä, jolloin mm. lehtilukupaikat siirtyvät kirjaston hiljaisempaan osaan.

Kokoelmien ajantasaisuus sekä kokoelmahaun helppous arvioitiin merkitykseltään ja onnistumiseltaan samoiksi molemmissa kyselyissä.

Vuonna 2004 kyselyyn vastasi 185 henkilöä ja 383 vuonna 2006. Onnistuimme myös kyselyn markkinoinnissa paremmin vuonna 2006.