

# KUNDERNAS BELÅTENHET MED TJÄNSTERNA VID VASA YRKESHÖGSKOLAS BIBLIOTEK

Rapport om enkäten som gjordes vid yrkeshögskolebiblioteken i mars-april 2008

## ENKÄT

Den riksomfattande enkäten gjordes för tredje gången i mars-april 2008. I den deltog yrkeshögskole-, fack- och universitetsbibliotek samt allmänna bibliotek.

## RESPONDENTER

Sammanlagt inkom 11 618 svar från yrkeshögskolorna. På Vasa yrkeshögskolas enkät svarade 277 personer av vilka 177 var kunder vid Rådhusgatans bibliotek och 100 var kunder vid Wolffskavägens bibliotek. Av respondenterna var 84 studenter, 13 % lärare, 2 % övrig personal och 1 % utomstående kunder.

## BETYDELSEN AV TJÄNSTER, HUR VÄL DE FÖRVERKLIGAS SAMT DIFERENSANALYS MELLAN DESSA TVÅ OMRÅDEN

### DIFERENSANALYS

Enkäten var tvådimensionell: man mätte både hur man lyckats med bibliotekets arbete samt betydelsen av tjänster för respondenterna. Tjänsternas betydelse för studier / undervisning / arbete betygsattes på en skala mellan 1 (inte alls viktig) och 5 (mycket viktig).

Den tvådimensionella utvärderingsmodellen som jämför kundernas uppfattning om betydelsen av bibliotekstjänster och hur väl dessa fungerar ger en bild av tyngdpunkterna hos utvecklingsområdena enligt följande:

- Framgångsskapande faktorer är högt värderade tjänster i vilkas förverkligande lyckats väl
- Kritiska faktorer utgörs av sådana tjänster som värderas högt men som inte förverkligats särskilt väl
- Man satsar onödigt hårt på tjänster vilkas betydelse var liten men vilkas utförande fick höga poäng
- Betydelselösa faktorer var tjänster vilkas betydelse samt förverkligande fick låga poäng

Ju mindre klyftan mellan betydelsen och förverkligandet av tjänsterna desto bättre har man lyckats. Om klyftan mellan dessa två områden däremot är stor är det skäl att utveckla tjänsterna. Skillnadsanalysen avslöjar även vilka tjänster man satsat överdrivet hårt på.

I enkäten framkom att de viktigaste tjänsterna var tillhandahållandet av tryckt material, bibliotekstjänsten i sin helhet, personalens tjänstvillighet och bibliotekets läge (4,5). Även samlingarnas aktualitet, tillräcklig omfattning av lånematerial, bibliotekets öppethållningstider, webbsidorernas användarvänlighet, självständig informationssökning samt personalens handledningsförmåga (4,4) prioriterades högt. Generellt ansågs de olika bibliotekstjänsterna vara rätt så viktiga och betygsattes med 4,5 och 3,7 poäng.

Belåtenheten med tjänsterna som helhet har ökat rejält jämfört med resultaten i de tidigare enkäterna som gjorts 2004: 3,5, 2006: 3,9 och 2008: 4,1.

Bäst hade man lyckats med bibliotekets läge (en framgångsfaktor). Även undervisningen i informationssökning ansågs ha ökat färdigheterna att skaffa information. Man har satsat på undervisningen i informationssökning i biblioteket och det framkom i enkäten som ett något för stort tyngdpunktsområde. Kanske man inte än insett betydelsen av färdigheten att skaffa information i studierna och i arbetslivet.

Kunderna var nöjda med personalens handledning. Kunderna upplevde även att de fick tillräckligt med information om bibliotekstjänsterna.

Kritiska faktorer var lånematerialets tillräcklighet samt bibliotekets öppethållningstider. Webbsidorna upplevdes inte heller vara tydliga. Kunderna önskade sig mer e-material samt instruktioner om hur det skall användas.

I jämförelse med enkäterna som gjorts under tidigare år har kundbelåtenheten klart ökat bl.a. gällande följande centrala kriterier:

Tabell 1. a. En jämförelse mellan skillnaderna under åren 2004, 2006 och 2008 : lyckade resultat:

Kriterium	Skillnad		
	2004	2006	2008
Lånematerialets tillräcklighet	-1.2	-1.3	-0.9
Samlingarnas aktualitet	-0.8	-0.8	-0.5
Tryckt material	-0.6	-0.8	
e-material	-0.7	-0.6	-0.2
De tryckta tidningssamlingarna räcker		-0.3	-0.2
Tillräcklig information om verksamheten	-0.8	-0.4	0.0
Undervisning i informationssökning förbättrar förmågan att skaffa information	-0.9	-0.6	+0.1
Personalen kan handleda	-0.8	-0.2	0.0
En klar miljö att sköta sina ärenden i	-0.6	-0.5	-0.2
Utrymmena motsvarar arbetsbehoven	-0.5	-0.6	-0.1
En naturlig del av studierna	-0.6	-0.4	-0.1
Tjänsten i sin helhet	-0.7	-0.6	-0.4

En stor del av kriterierna berör bibliotekspersonalens yrkesskicklighet t.ex. materialets aktualitet och tillräcklighet, information om tjänster, effekten av undervisning i informationssökning samt vägledning av kunder. Det märks tydligt i kundbetjäningens kvalitet att man satsat på personalens kunskaper och färdigheter. Studenterna tycker också att biblioteket är en naturlig del av deras studier.

Följande kriterier bör utvecklas mer:

Tabell 1. b. En jämförelse mellan skillnaderna under åren 2004, 2006 och 2008: utvecklingsområden:

Kriterium	Skillnad		
	2004	2006	2008
Webbsidornas tydlighet	-0.7	-0.4	-0.5
Bibliotekets öppethållningstider*			-0.7

\* Under 2004 och 2006 frågade man inte om öppethållningstider och därför finns inga jämförelsetal tillgängliga. Kriteriet är dock helt klart ett utvecklingsområde.

Under 2008 har biblioteket fått ett tillfälligt mannaår som ska användas för att utveckla undervisningen i informationssökning, förlängning av öppettiderna samt information vilket också omfattar utvecklingen av webbsidorna. Bibliotekets webbsidor är en del av VYH:s webbsidor och kan utvecklas i samma mån som organisationens huvudsakliga sidor.

## ÖPPEN FEEDBACK

Respondenterna hade även möjlighet att ge öppen feedback.

Den öppna feedbacken stöder delvis informationen som differensanalysen gett. I de öppna svaren framkommer missnöje med materialets tillräcklighet, svårigheten att använda elektroniskt material samt olämpliga öppettider men också positiva faktorer som belåtenhet med kundbetjäningen samt biblioteket som inlärningsmiljö. Den öppna feedbacken berörde också bristen på arbetsredskap, framför allt datorer. Missnöje med lånetider och förseningsavgifter avslöjades också. I följande kapitel granskas de öppna svaren noggrannare.

## ANALYS OCH ÅTGÄRDER

I respondenternas öppna kommentarer kan man urskilja tydliga ämnesområden. Kommentarererna berörde bibliotekets material, öppettider, kundbetjäning, undervisning, information samt utrymmen och utrustning. Kommentarererna nedan har granskats enligt respektive ämnesområde.

### *Material: tryckt och elektroniskt*

E-materialet spelade en viktig roll i slutarbetet för högre YH-examen. Utan bibliotekets e-material och andra elektroniska tjänster (t.ex. användningen av databaser hemma med hjälp av citrix) skulle kvaliteten på mitt utvecklingsprojekt ha varit mycket svagare.  
Student, Rådhusgatan

Mer e-material på finska behövs ständigt. Engelskt e-material för utbildningsprogrammen i företagsekonomi går alldeles utmärkt att få tag på.. Det skulle ju förstås vara bra om man kunde få årets a-artiklar i elektronisk form i högre grad (nu finns fjolårets artiklar i e-form men den nyaste årgången finns endast i tryckt form)  
Student, Rådhusgatan

Jag skulle vilja läsa fler elektroniska journaler och tidskrifter.  
Lärare, Wolffskavägen

Mer elektroniskt material men inte helt på bekostnad av traditionellt tryckt material. Tyngdpunkten kunde nog sakta börja förflyttas från tryckt material till elektroniskt för att det är mer tidsenligt och lättare att använda.  
Student, Rådhusgatan

Biblioteket har skaffat flera databaser som innehåller elektroniska tidningar. Ungefär 4100 e-tidningar finns till kundernas förfogande. För jämförelsens skull kan det nämnas att biblioteket prenumererar på 291 tidningar. I databasen Ebrary finns ca 35 000 elektroniska böcker att läsa.

Den största delen av det elektroniska materialet är engelskspråkigt. Finska förläggare har inte så mycket e-material att erbjuda än eller så motsvarar deras användarvillkor och / eller prispolitik inte våra behov.

Vi tar gärna emot förslag om anskaffning av e-material.

Information, information, information. Speciellt alla databaser är en vit fläck på kartan för studenter. NetMot är nog den enda databasen som används inom enheten för företagsekonomi. Borde man också informera lärarna bättre om databaserna inom deras egna undervisningsämnen så att de kunde använda dem i sin undervisning?  
Student, Rådhusgatan

E-materialet används lite därför att MAN FÅR YTTERST LITE INFORMATION om det. Det finns massor av högklassigt material till förfogande som studenterna tyvärr inte är medvetna om.  
Student, Rådhusgatan

Jag har inte vetat om att det finns elektroniska böcker och tidningar. Eftersom jag inte varit medveten om deras existens har jag inte kunnat söka information ur dessa källor. Det kommer jag att göra i framtiden om jag bara hittar dem.  
Student, Wolffskavägen

Användningen av databaser lärs ut i samband med undervisningen i informationssökning samt under utbildningstillfällena som anordnas av biblioteket och som är öppna för alla. Dessutom är det möjligt att få individuell handledning antingen under informatikernas jourtid eller enligt överenskommelse. På bibliotekets webbsidor informeras om allt som berör e-material bl.a. uppdatering, nytt material och material för provbruk. Biblioteket änder även e-post till yrkeshögskolans personal angående provmaterial samt förfrågningar om materialanskaffning osv.

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

Mer böcker och längre lånetider för studenterna.  
Student, Wolffskavägen.

Det finns inte alltid tillräckligt med kursböcker, under tentveckorna krävs vi nästan om dem.  
Student, Wolffskavägen.

Kursböcker skaffas i allmänhet mellan 5 och 10 exemplar beroende på kursens omfattning och deltagarantal. Fler exemplar kan skaffas inom bibliotekets budgetram om antalet kursdeltagare är verkligen stort och om man antar att boken kommer att användas under en lång tid.

Lånetiden är kort för att så många som möjligt ska kunna läsa boken.

Emellanåt är det verkligen svårt att få tag i kursböcker, de snabba åter – de långsamma blir utan mat. Jag vet inte vad som är brukligt men om man byter lärobok i en kurs borde lärarna meddela om saken till biblioteket. Går det till så?  
Student, Rådhusgatan

Vi samarbetar hela tiden allt mer med lärarna i fråga om kursböcker.

Det kunde finnas mer litteratur på engelska. Jag skulle också vara intresserad av att hitta bra material för att på egen hand studera finska.  
Student, Rådhusgatan

Vi skaffar material på finska, svenska och engelska. Huvudprincipen i materialanskaffningen är att innehållet ska motsvara behoven i utbildningsprogrammet. Språket spelar mindre roll. Vissa källor finns endast tillgängliga på ett visst språk.

## ***Kundbetjäning***

Bibliotekets goda kundbetjäning fick flera goda omnämmanden:

Bibliotekspersonalen är mycket hjälpsam och vet nästan alltid var en bok finns utan att titta.  
Student, Rådhusgatan

God och vänlig betjäning.  
Lärare, Wolffskavägen

Jättefint bibliotek och anställda. Skulle inte kunna fungera bättre. Speciellt nu då öppettiderna har förändrats så att biblioteket öppnar redan 9.45.  
Student, Rådhusgatan

Även utvecklingsområden framkom:

Oftast får man hjälp att hitta böcker i ett bibliotek men här blir oftast kommentaren "sök själv".  
Student, Wolffskavägen

Bibliotekarierna kunde aktivare hjälpa studenterna att söka efter en speciell bok om de inte själva kan hitta den. De säger bara att man själv kan söka på datorn eller så sitter de bara bakom disken. Personalen finns ju till för att hjälpa kunderna att söka efter böcker i hyllan.  
Student, Rådhusgatan

Visst finns personalen till också för att hjälpa kunderna att söka efter böcker i hyllorna men ett högskolebiblioteks primära uppgift är att undervisa i hur man självständigt använder biblioteket och söker information. Färdigheten att skaffa information är en del av studierna och arbetslivet.

På nåt vis verkade personalen lat och likgiltig (de hälsade t.ex. inte och betedde sig överlägset så jag iddes inte be om råd) då jag besökte biblioteket. På en lektion däremot då en bibliotekstant besökte oss och berättade om bibliotekstjänsterna verkade hon jättetrevlig och betjäningssinriktad.  
Student, Rådhusgatan

Tyvärr hinner vi inte hjälpa alla bibliotekskunder enskilt men man om man ber om hjälp vid disken får man vänlig och saklig betjäning. Det var åtminstone bra att uppfattningen om personalen förändrades åt positivt håll efter att folk tagit del i utbildningen i informationssökning. Vi satsar på att utveckla kundbetjäningen även i framtiden.

Bibliotekarierna diskriminerar ingen på basen av ras, kursval eller språk... Jag är alltid imponerad.  
Student, Rådhusgatan

Kommentaren överraskade positivt. Eftersom vår princip är jämlik service för alla har vi inte tagit upp kundbetjäning ur ras-, språk- eller studievalspektiv.

Man borde kunna beställa material från Rådhusgatan till Wolffskavägen eftersom det är extremt opraktiskt att tvingas gå tvärs över stan bara för en bok då t.ex. stadsbiblioteket kan beställa en bok från en annan enhet mot en liten summa! Det är tråkigt att få höra "hämta din bok själv" då man faktiskt är fullt upptagen med studier och jobb och inte hinner gå till en annan biblioteksenhet för nån bok...  
Student, Wolffskavägen

Det här provade vi en gång tidigare men böckerna hämtades sällan. Resultatet var att de mest efterfrågade kursböckerna åkte mellan de båda biblioteken och inte lästes av någon. För den enskilda studenten skulle servicen förbättras om man kunde beställa böckerna till den andra biblioteksenheten men som helhet skulle situationen försämrats eftersom som böckerna inte skulle kunna användas under resorna fram och tillbaka mellan biblioteksenheterna.

Bokreserveringen har inte fungerat i bibliotekets system, man har varit tvungen att reservera böcker per e-post. Det lyckas ju också snabbt men ännu mer praktiskt skulle det vara om man kunde reservera direkt med hjälp av bibliotekets databaser.  
Student, Rådhusgatan

I det nuvarande bibliotekssystemet har reservation på Internet inte lyckats särskilt väl i sådana bibliotek med två verksamhetsplatser. I många bibliotek har man gjort korrigeringar i databasen så att systemet skall fungera ens hjälpligt. Saken utreds för VYH:s bibliotek och olika lösningar övervägs.

## ***Öppettider***

Biblioteket är mycket bra. Men det skulle vara bra om det öppnade lite tidigare och stängde lite senare.  
Student, Rådhusgatan

Biblioteket skulle få vara öppet längre på eftermiddagen så att man kunde stanna i skolan och göra skolarbetet.  
Student, Rådhusgatan

Öppettiderna kunde förlängas permanent till klockan fem eller sex på vardagseftermiddagarna... många gånger slutar föreläsningarna fyra och då skulle det finnas gott om tid att besöka biblioteket... eller så kunde man öppna redan kl. åtta eller nio.  
Student, Wolffskavägen

Öppettiderna gynnar fortsättningsvis dagstudenter men inte oss kvällstudenter. Nu har man ändå förbättrat öppettiderna en aning för oss.  
Student, Rådhusgatan

Öppettiderna har förlängts senast i februari 2008 då man utökade bibliotekens kvälls- och helgöppettider. Besökarna har dock inte varit så många att det skulle vara motiverat att ytterligare förlänga tiderna. Öppettiderna är en resursfråga och med den här personalstyrkan klarar vi av de nuvarande tiderna.

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

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

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

## ***Undervisning***

Man fick undervisning i informationssökning men tidpunkten var dålig (tredje året innan slutarbetet påbörjades). Nuförtiden är det verkligen toppen att tutorerna besöker biblioteket med sina studenter, om man redan från början vet om möjligheterna kan man bättre utnyttja dem!  
Student, Rådhusgatan

Beträffande anordnandet av utbildning i informationssökning är vi helt beroende av studieplanen (ops) och lärarna. Målet är att få informationssökning inskriven i olika skeden i studieplanen.

Biblioteket fortsätter med tutorbesöken på basen av de goda erfarenheterna och den goda feedbacken.

## ***Information***

Det skulle underlätta för oss som bor längre bort att få veta när man använt sin lånerätt på en viss bok och när det är dags att återlämna den. Det skulle också vara bra att veta om andra reservationer per e-post direkt efter att en bokreservation gjorts eftersom man inte kan förnya sina lån efter förfallodagen. För studenter som bor långt ifrån skolan kan det här leda till förseningsavgifter om man inte har möjlighet att returnera böckerna samma dag.  
Student, Wolffskavägen

Kunden ser inte antalet förnyade gånger eller gjorda bokreservationer i materialdatabasen EWA under rubriken låntagaruppgifter. Även bibliotekspersonalen måste söka fram antalet förnyade lån från bibliotekets dataregister. Det här är en brist i systemet och situationen är den samma i alla Finlands högskolebibliotek.

Tyvärr saknas också en funktion i datasystemet med hjälp av vilken man skulle kunna meddela kunden att dennes böcker har reserverats.

Då man får meddelandet från biblioteket per e-post om att ens lån förfaller samma dag skulle det vara bra om det här mejlet sändes före 9.30 (det kommer vid den här tidpunkten nu) eftersom böckerna ofta blir kvar hemma vilket leder till att man måste betala böter följande dag.  
Student, Rådhusgatan

E-postmeddelandet om förfallodagen är en tilläggstjänst som inte utesluter kundens plikt att återlämna eller förnya lånet. Påminnelsemejllet skickas ut från servern då personalens lån har förnyats.

## ***Utrymmen och utrustning***

Tystnad är viktigt i biblioteket så att man i lugn och ro får koncentreras sig på sitt arbete. Det öppna utrymmet och ljudet från väningarna ovanför gör inte det här riktigt möjligt. I det bakre hörnet får man vara mer i fred än i "de allmänna utrymmena". Vid maskinerna får man inte alls någon egen arbetsro.  
Student, Rådhusgatan

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.  
Student, Rådhusgatan

Bibliotekspersonalen är medveten om saken om som bäst utreder man om något skulle kunna göras för att förbättra situationen.

Den enda "lugna" miljön i skolan, mycket viktigt!!  
Student, Wolffskavägen

Vore bra om biblioteket hade större utrymmen eftersom det finns för lite datorer och bord. Det sitter ofta mycket människor i biblioteket och studerar och då går det knappt att hitta någon plats alls.  
Student, Rådhusgatan

Det är verkligen bra att biblioteket upplevs som en god arbetsmiljö och att utrymmena används flitigt. Rådhusgatans biblioteksutrymmen kommer tyvärr inte att förstöras. Brändöenhetens verksamhet kommer att överflyttas till Tritonia under 2009.

Tydligare skyltning om var jag kan hitta t.ex. böcker ur ett visst ämnesområde.  
Student, Rådhusgatan

I Rådhusgatans bibliotek har hyllornas sidor nu fått tydligare anvisningar om klassifikation.

Vyh:s bibliotek på Rådhusgatan är trivsamt och personalen är trevlig.  
Student, Rådhusgatan

Tack!

sökningsdatorerna alldeles för långsamma, tar en evighet att logga in o.dyl.  
Övrig personal, Rådhusgatan

Bibliotekets gamla datorer byttes ut mot nya sommaren 2008 i Rådhusgatans bibliotek och i Brändö under 2007.

Det kunde finnas mer datorer.  
Student, Wolffskavägen

Antalet datorer i biblioteket står i proportion till användning. I skolans övriga utrymmen finns också datorer som man kan arbeta och söka med. Dessutom har biblioteket ett trådlöst nätverk till vilket man kan ansluta sin egen bärbara dator.

## **TILL SIST**

Tack till alla som svarade för verkligt värdefull feedback som kommer att användas för att utveckla våra tjänster i en mer kundcentrerad riktning.

Den riksomfattande enkäten om kundbelåtenhet anordnas 2010 nästa gång.