

Käyttäjäkysely 2017

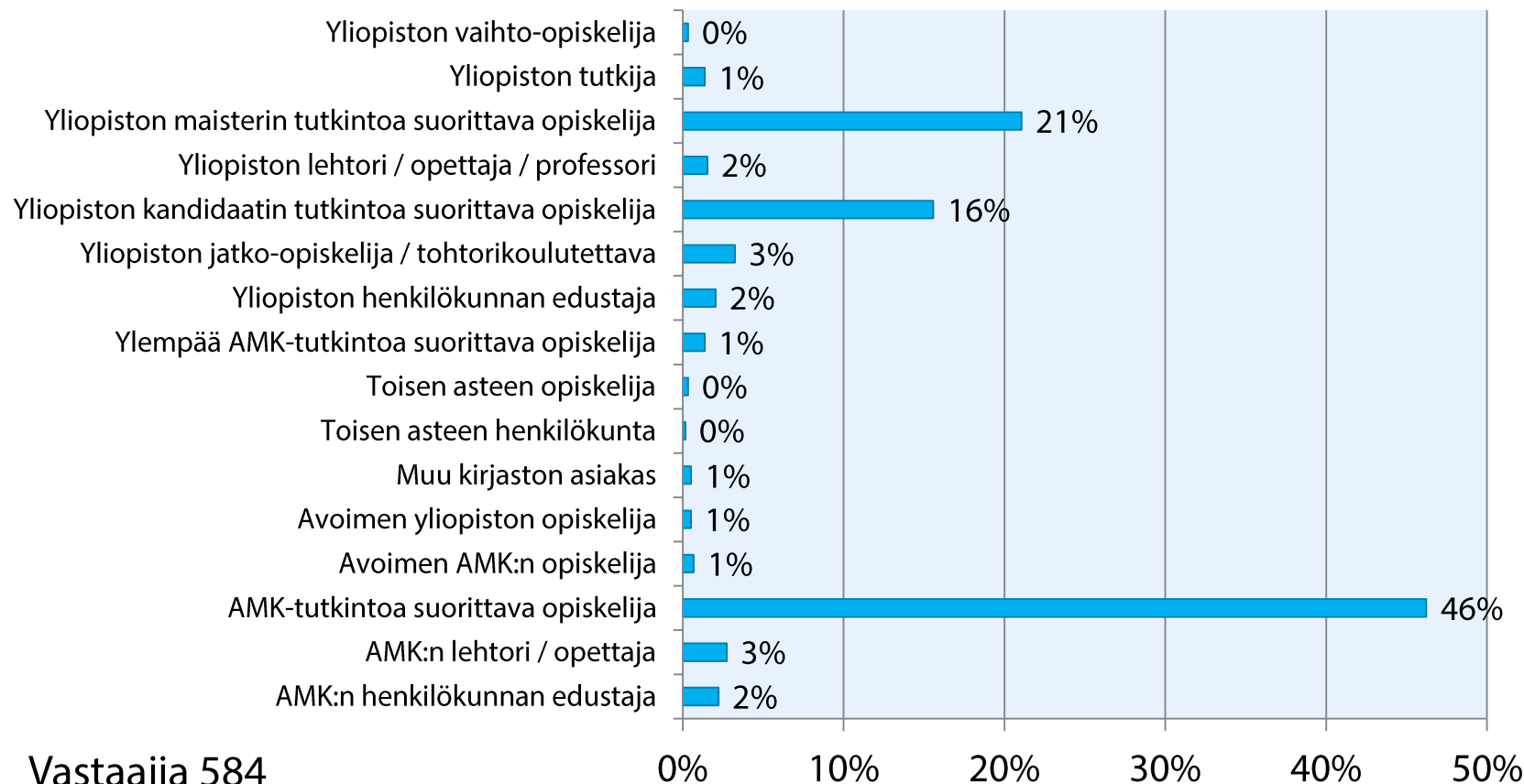


Katsaus Yliopistonrannan tuloksiin

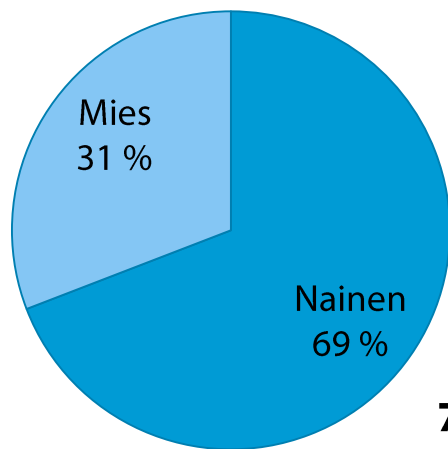
Palvelupäällikkö Jonna Toukonen 21.7.2017

Vastaajien taustatiedot

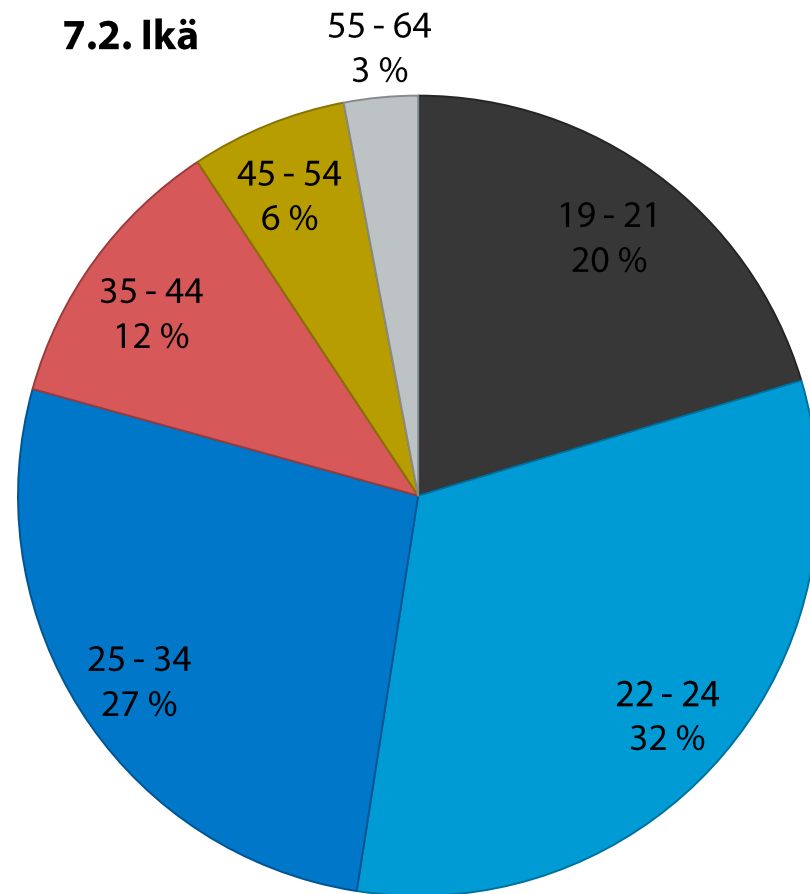
1.1 Mihin seuraavista asiakasryhmistä lähinnä kuulut? Valitse yksi vaihtoehto.



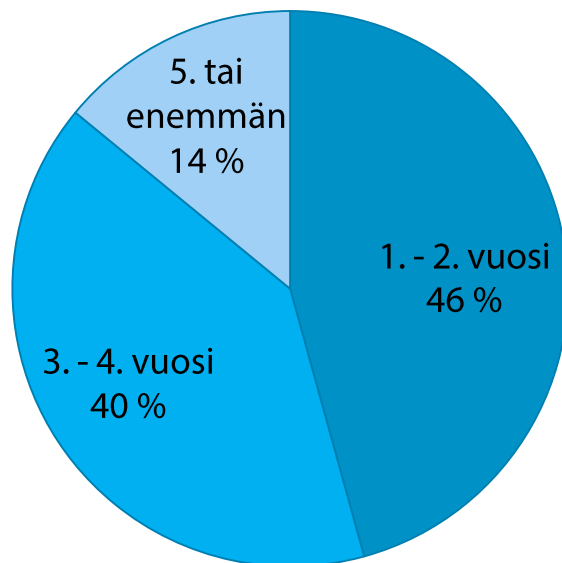
7.1. Sukupuoli



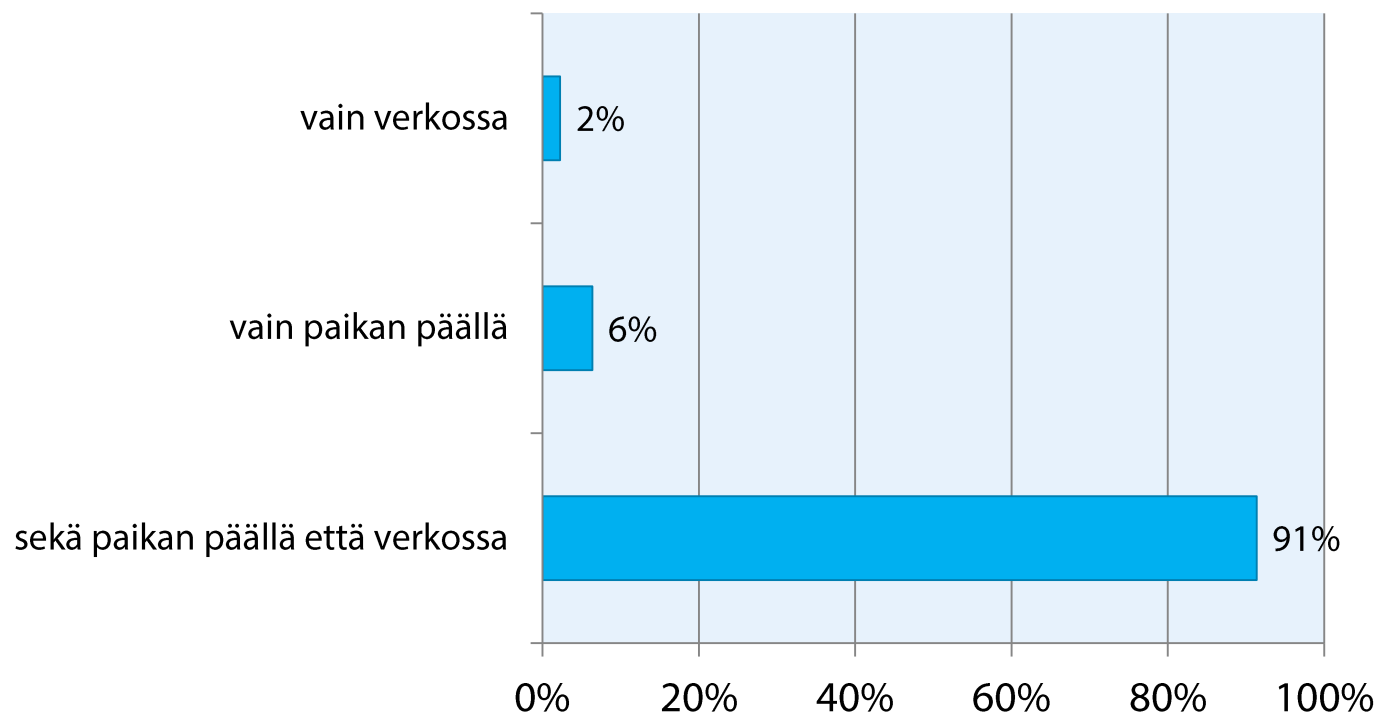
7.2. Ikä



7.3. Jos olet opiskelija, opiskeluvuotesi



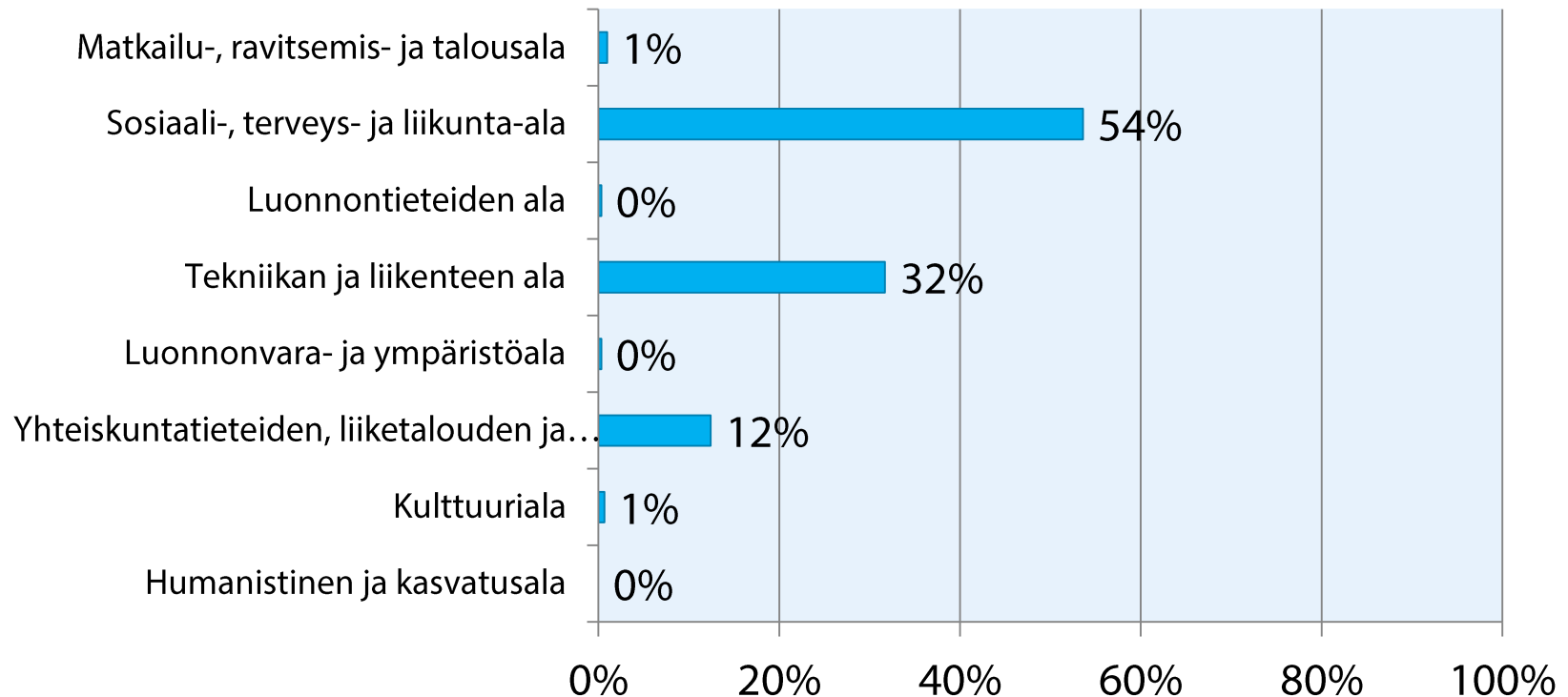
2.1.1 Käytän kirjaston palveluita



Vastaajia 578

AMK-vastaajien alat

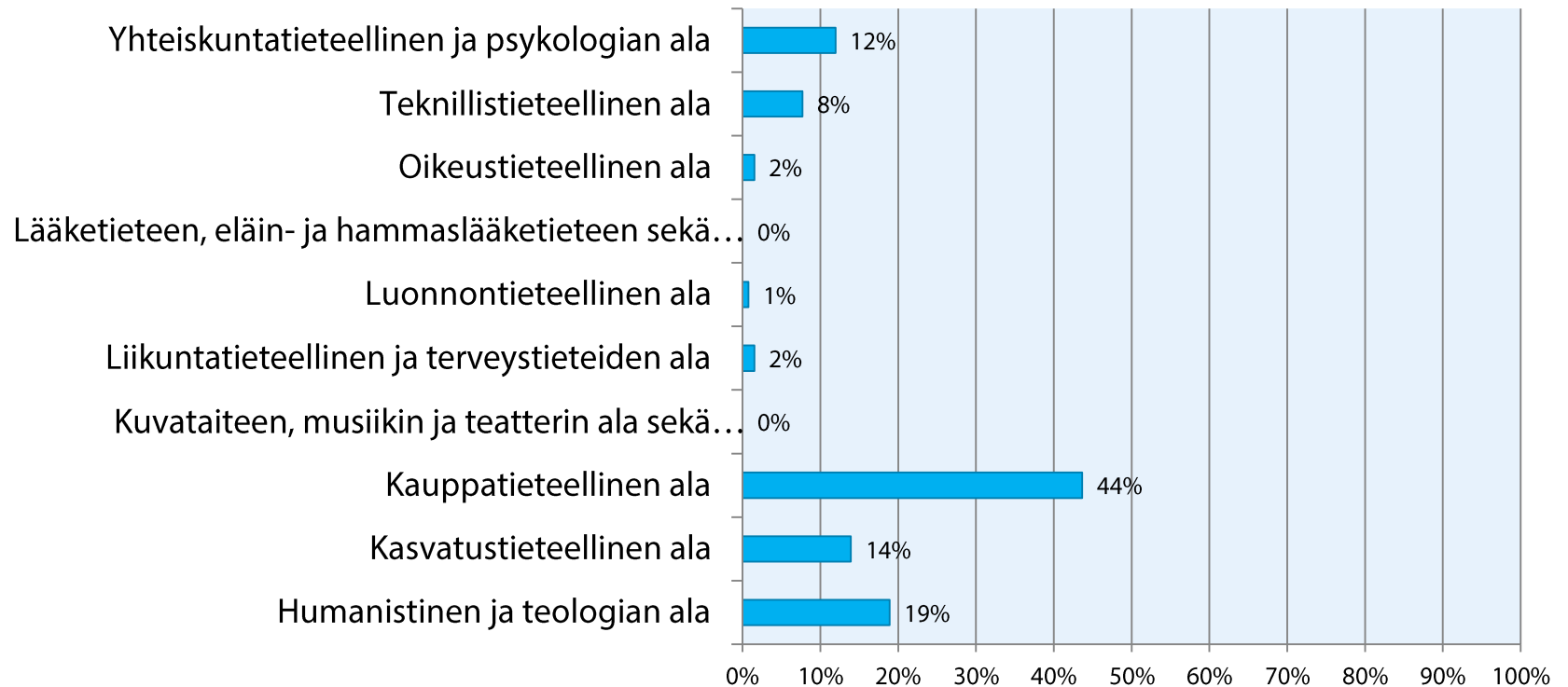
7.4 Millä tieteenalalla opiskelet/työskentelet ammattikorkeakoulussa pääasiallisesti?



Vastaajia 306

YO-vastaajien alat

7.4 Millä tieteenalalla opiskelet/työskentelet yliopistossa pääasiallisesti?



Vastaajia 259

Tärkeimmät palvelut top 5

Palvelu	Tärkeys (KA)
3.7 Aineiston lainaus, palautus, varaus ja lainojen uusiminen	4,79
3.17 Kurssikirjat / tenttikirjat	4,77
3.12 Finna-hakupalvelut	4,64
3.16 Painetut kirjat	4,62
3.25 Kirjaston henkilökunnan asiantuntevuus / 3.4 Kirjaston aukioloajat	4,55

Asteikko 1-5: 1=ei lainkaan tärkeä, 2=ei kovin tärkeä, 3=ei tärkeä eikä tarpeeton, 4=melko tärkeä, 5=erittäin tärkeä, eos= en osaa sanoa

Kuiluanalyysi

Kuiluanalyysin (GAP-analyysi) avulla vertailtiin kyselyssä tärkeydelle ja onnistumiselle annettujen arvojen välisiä kuiluja ja tarkasteltiin sitä, missä asioissa kirjasto on onnistunut hyvin ja mitkä seikat saivat vastaajilta kriittisimmät arviot.

Kuilu lasketaan seuraavalla tavalla:

Onnistumisen keskiarvo – Tärkeyden keskiarvo.

Kuilun arvo on negatiivinen, mikäli vastaaja antaa tärkeydelle suuremman arvon kuin onnistumiselle. Yli -0,5 ero alkaa olla tilastollisesti merkittävä.

Negatiiviset kuilut

Palvelu	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu
3.17 Kurssikirjat / tenttikirjat	4,77	3,95	-0,82
3.14 E-kirjat	4,33	3,72	-0,61
3.12 Finna-hakupalvelut	4,64	4,09	-0,55
3.4 Kirjaston aukioloajat	4,55	4,0	-0,55
3.5 Kirjastossa käytettävissä olevat laitteet*	4,34	3,84	-0,50

* esim. (esim. tietokoneet, kopiokone, skanneri, tulostin)

Positiiviset kuilut

Palvelu	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu
3.21 Opastusvideot *	3,23	3,57	0,34
3.15 Painetut lehdet	3,6	3,9	0,30
3.22 Tiedonhankinnan ryhmäopetus	3,6	3,89	0,29
3.23 Tiedonhankinnan henkilökohtainen ohjaus	3,75	3,93	0,18
3.26 Kirjaston viestintä (esim. uutiset, sosiaalinen media) **	3,5	3,56	0,06

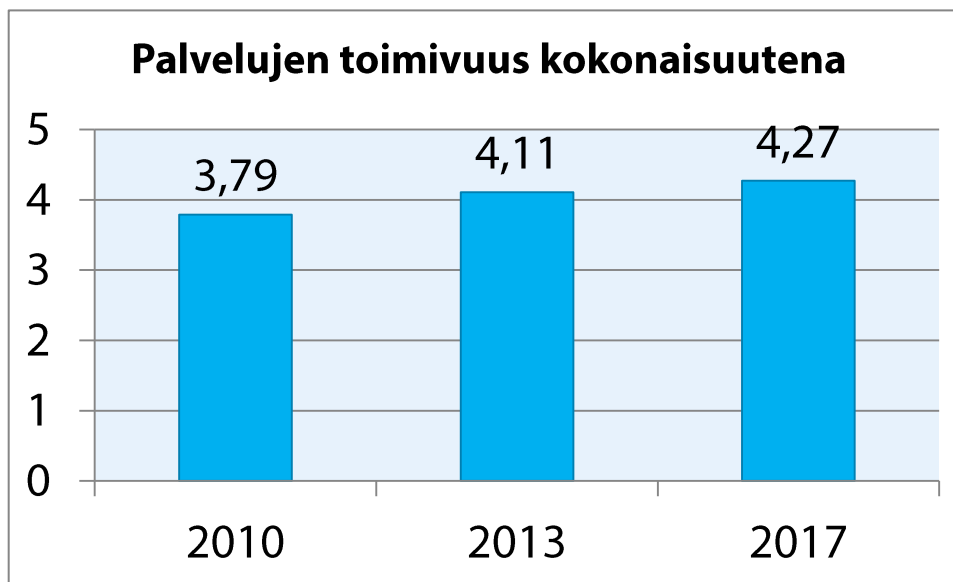
* EOS vastauksia 371, eli asiakkaat eivät tunne opasvideoitamme

** EOS vastauksia tärkeydessä 108 ja onnistumisessa 216

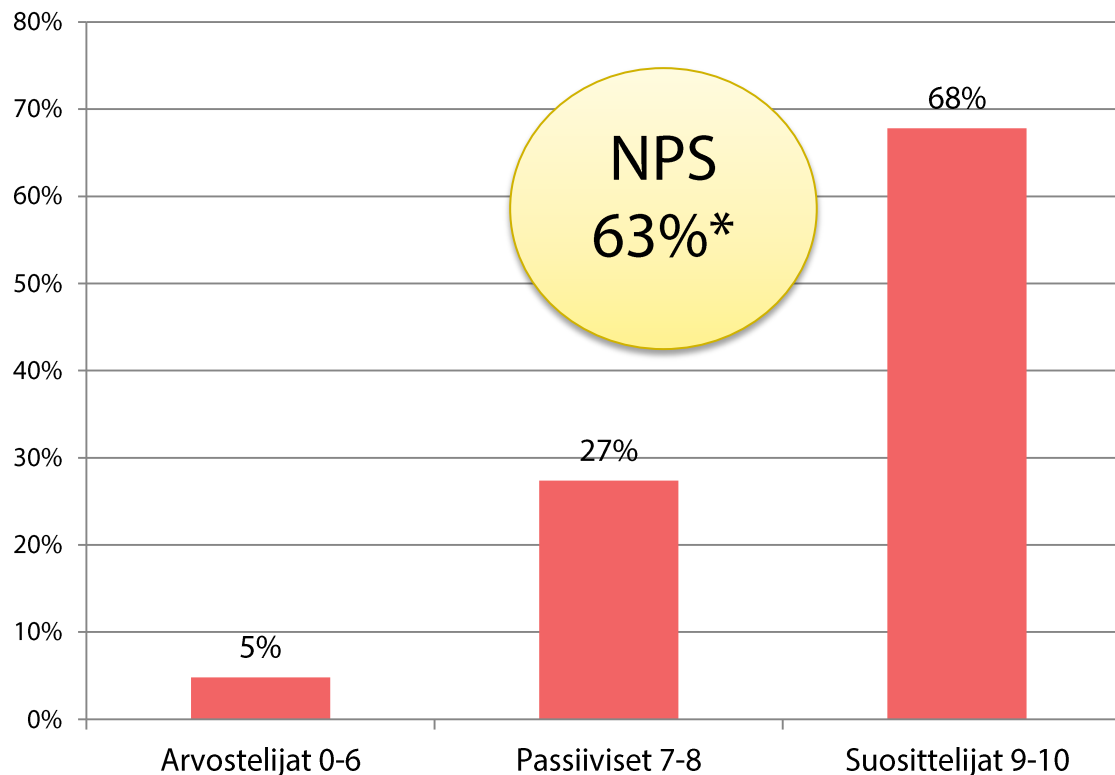
Kirjaston palvelut kokonaisuutena

	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu
Kirjaston palvelu ovat kokonaisuutena toimivia	4,69	4,27	-0,42

Vertailu vuosittain



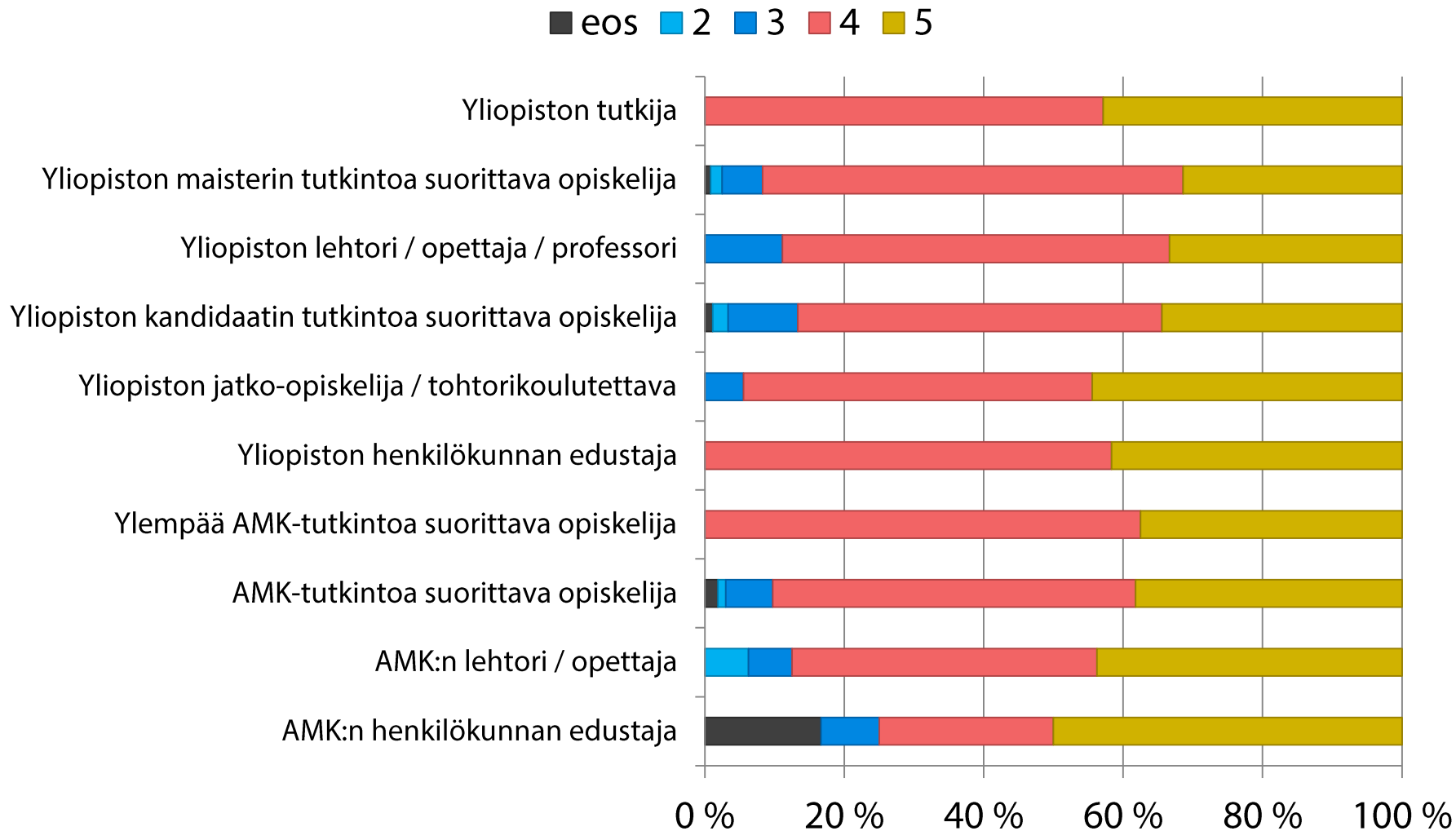
Suositteluhalukkuusindeksi (Net Promoter Score, NPS)



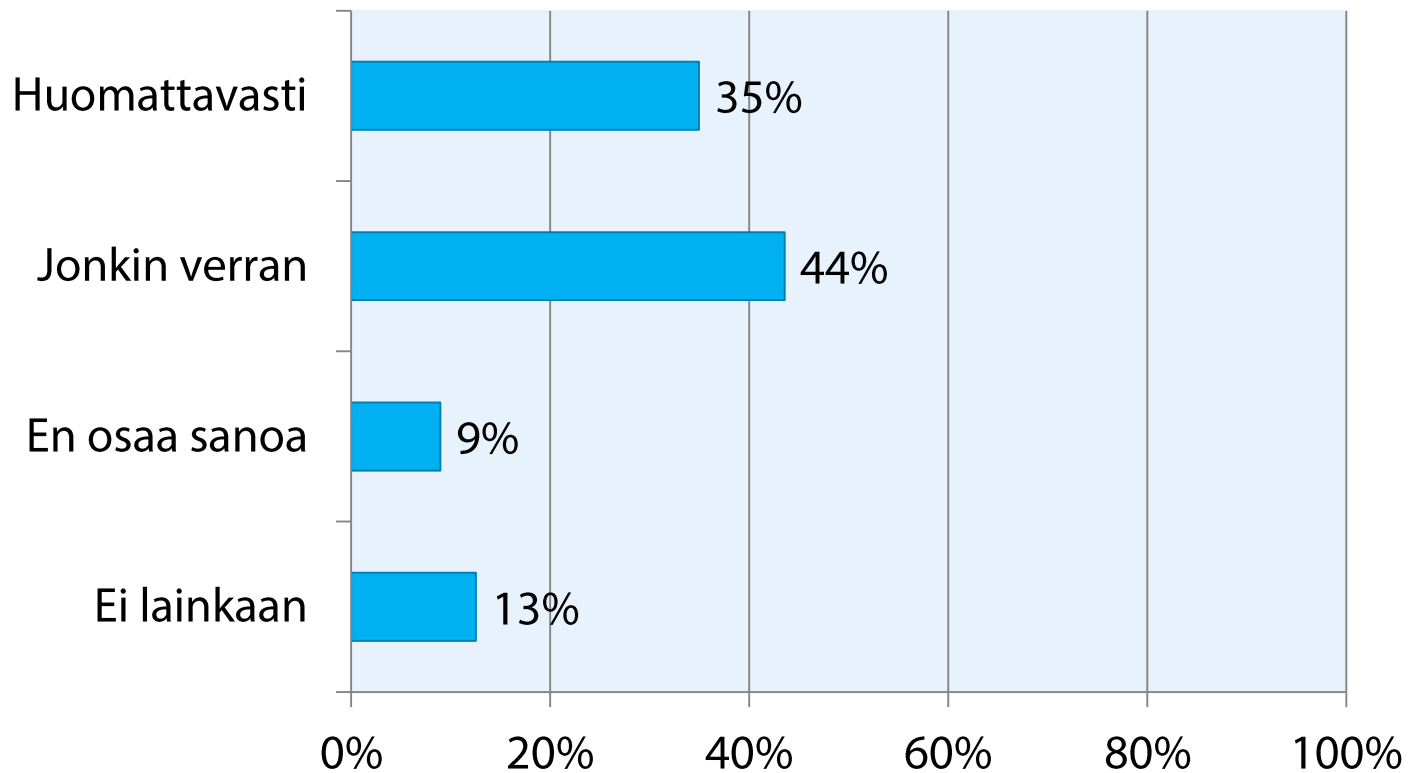
* Koko kyselyn
NPS 62,7%

Arvioi asteikolla 0 - 10, suosittelisitko kirjastoa ja sen palveluita muille opiskelijoille / kollegoille. 0=en suosittele, 10 = ehdottomasti suosittelen (581 vastaajaa)

6.1 Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia



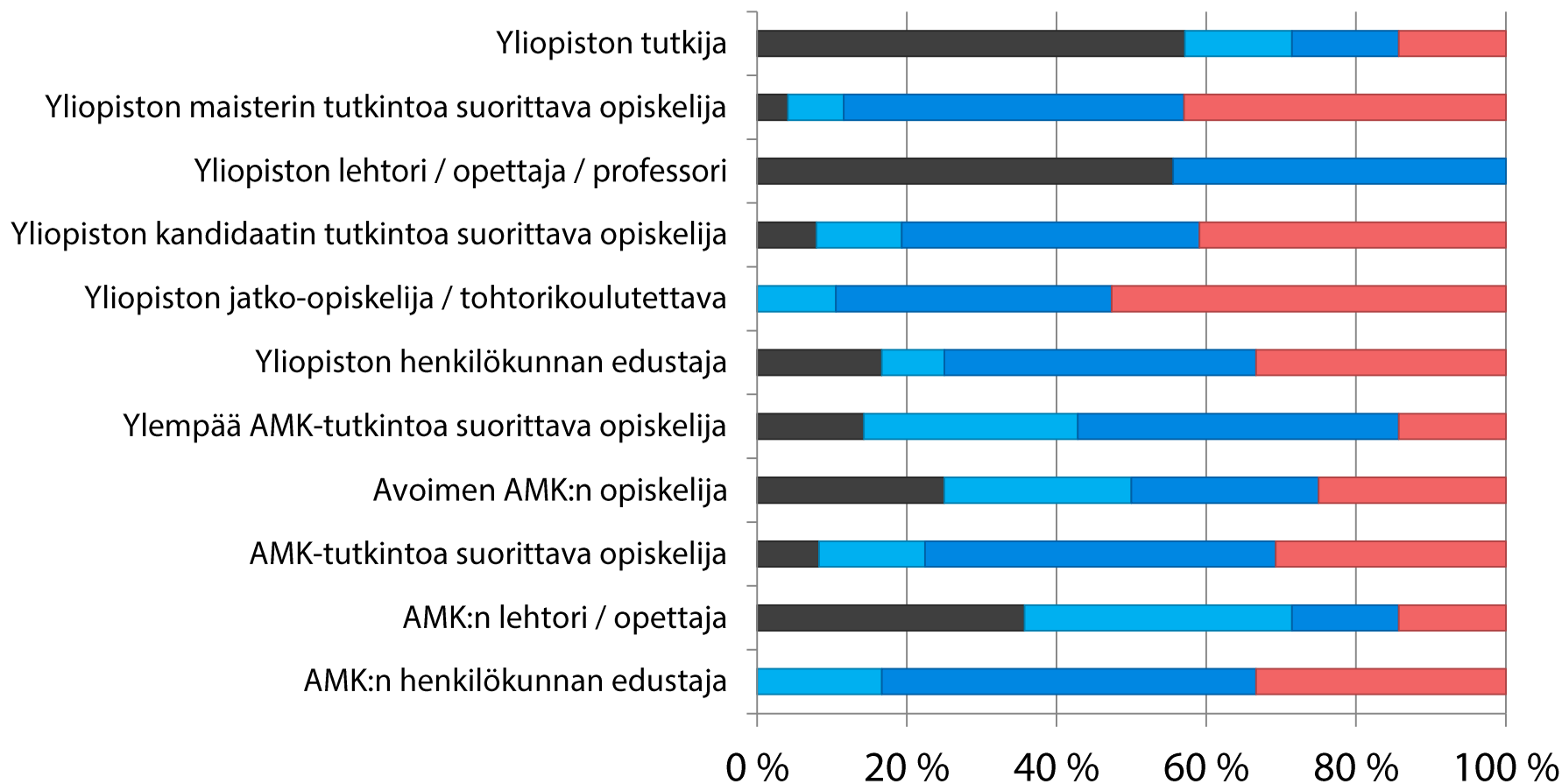
4.1 Kirjaston työskentelytilat ovat tehostaneet opiskeluani ja työskentelyäni



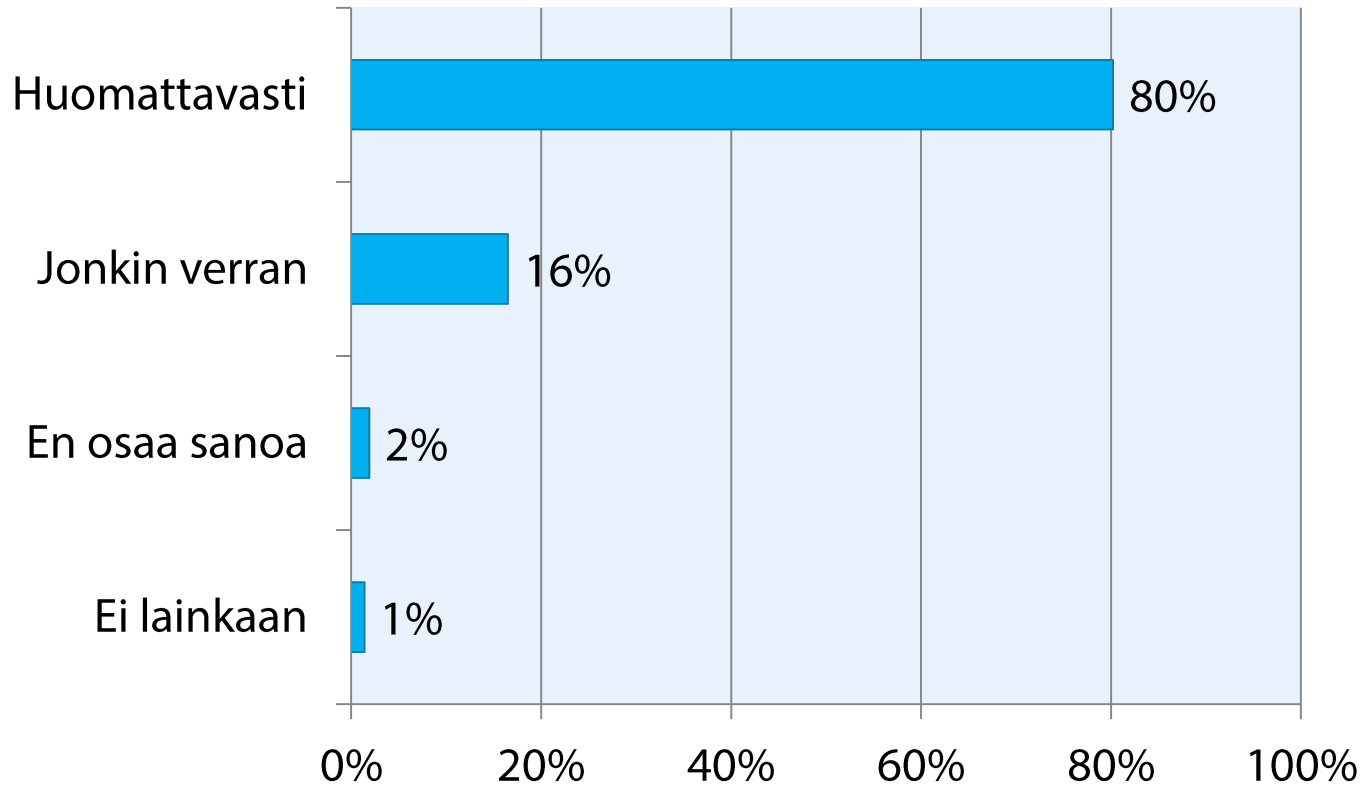
Vastaajia 558

4.1 Kirjaston työskentelytilat ovat tehostaneet opiskeluani ja työskentelyäni

■ En osaa sanoa ■ Ei lainkaan ■ Jonkin verran ■ Huomattavasti



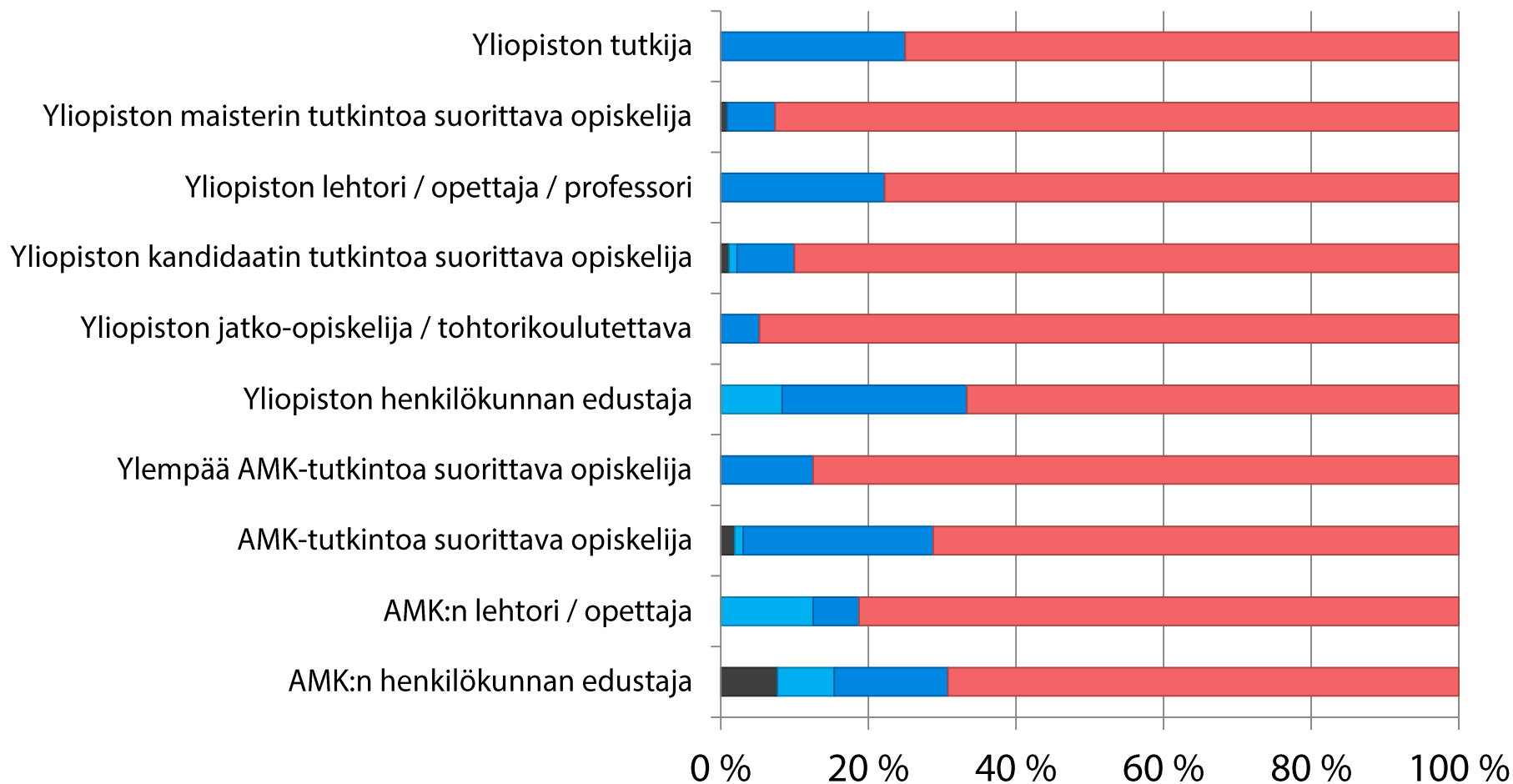
4.2 Kirjaston aineistoista on ollut hyötyä opinnoissani ja / tai työssäni



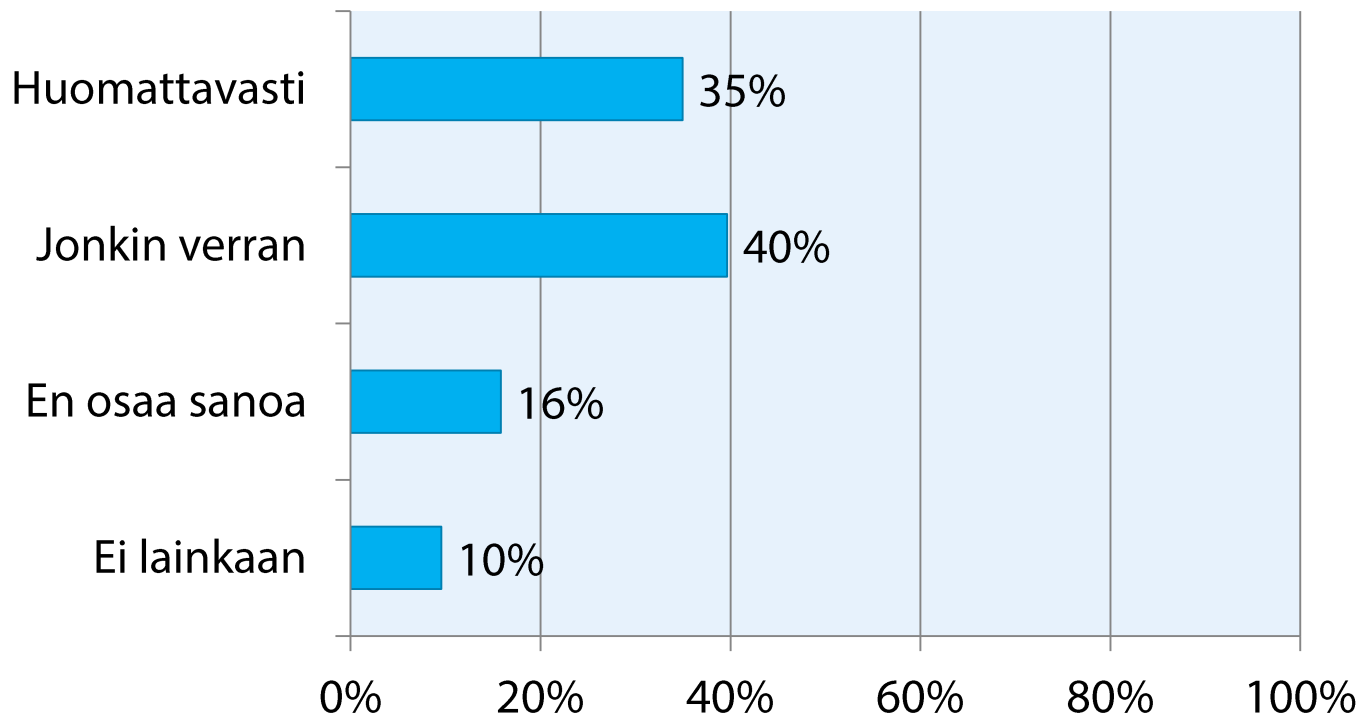
Vastaajia 576

4.2 Kirjaston aineistoista on ollut hyötyä opinnoissani ja / tai työssäni

■ En osaa sanoa ■ Ei lainkaan ■ Jonkin verran ■ Huomattavasti



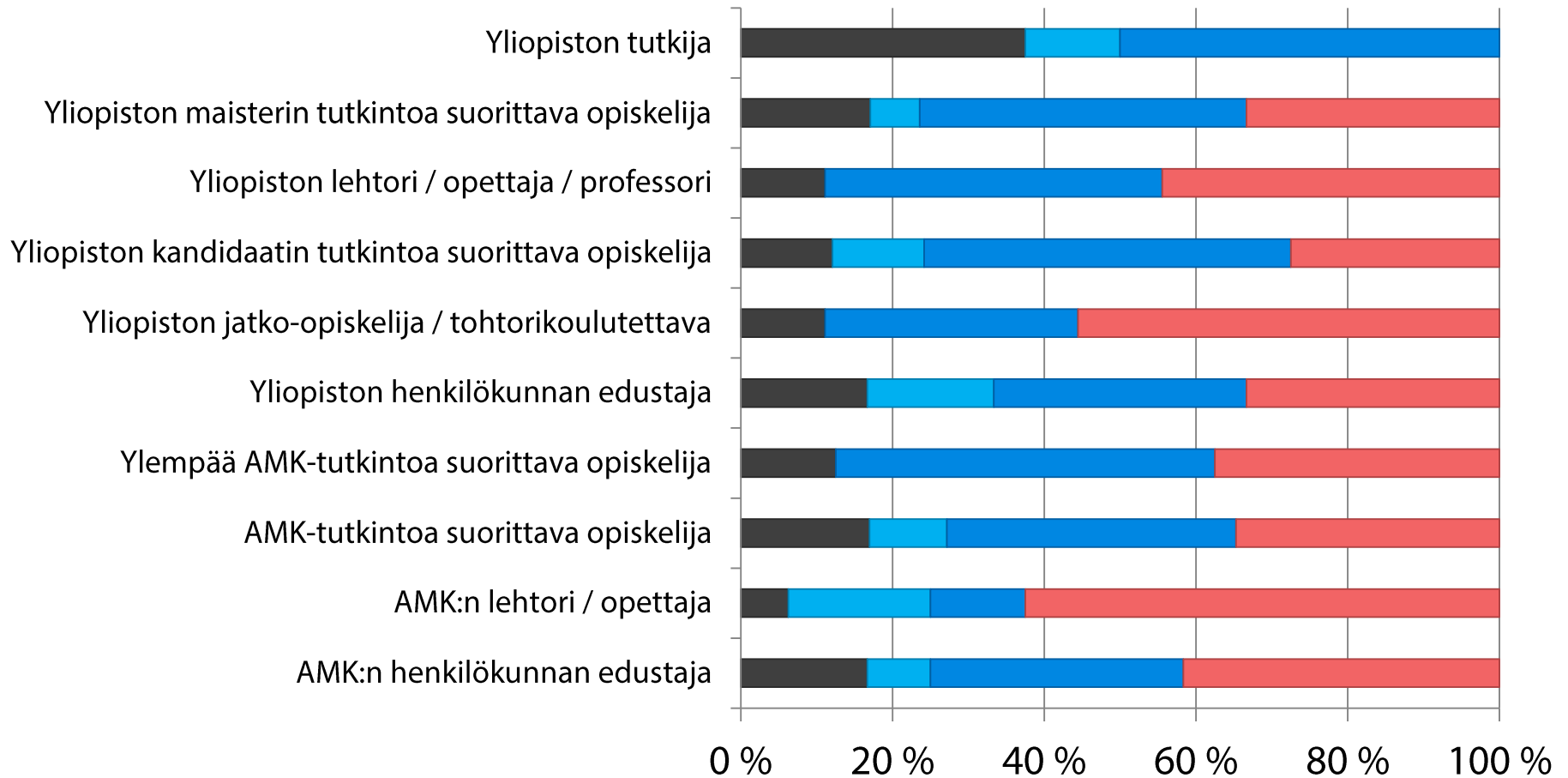
4.3 Saamastani tiedonhankinnan opetuksesta / ohjauksesta on ollut hyötyä opinnoissani ja / tai työssäni



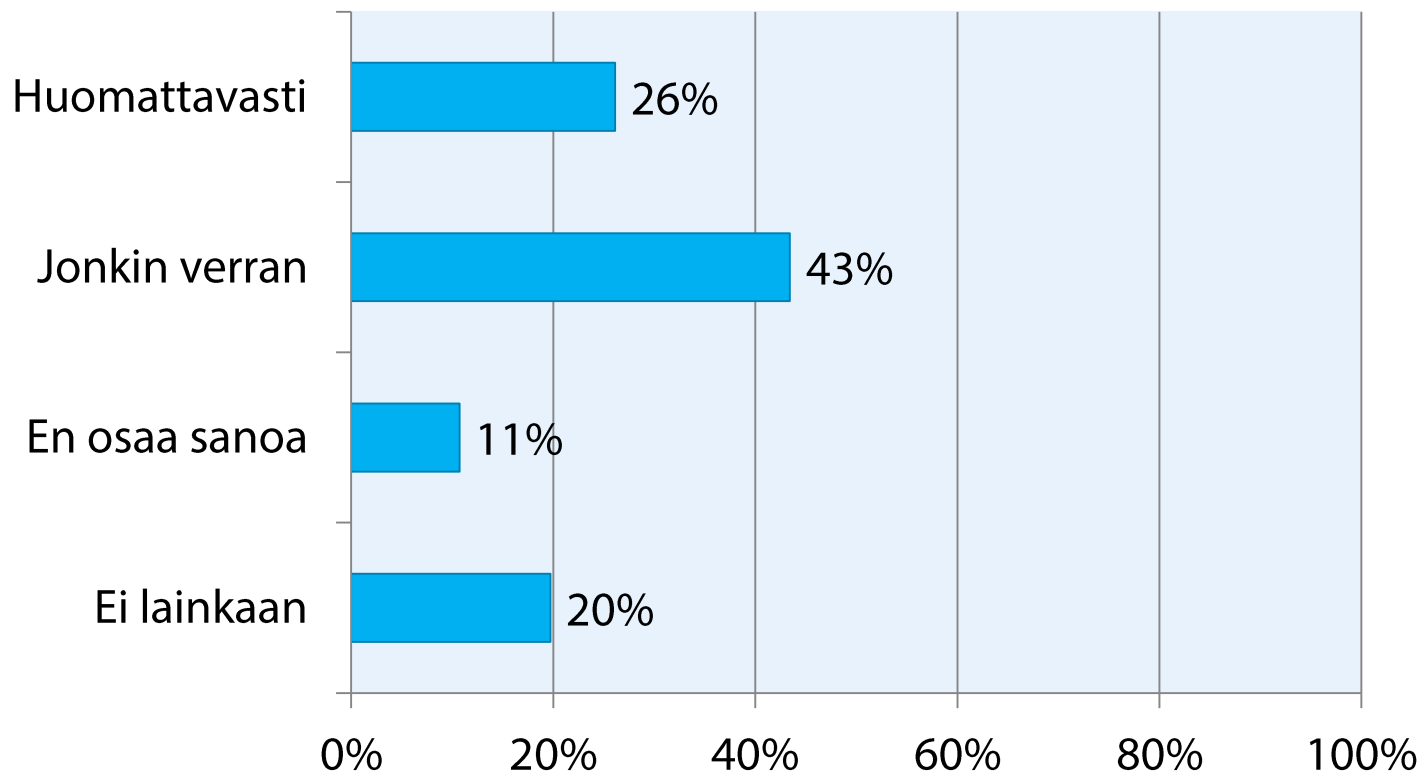
Vastaajia 575

4.3 Saamastani tiedonhankinnan opetuksesta / ohjauksesta on ollut hyötyä opinnoissani ja / tai työssäni

■ En osaa sanoa ■ Ei lainkaan ■ Jonkin verran ■ Huomattavasti



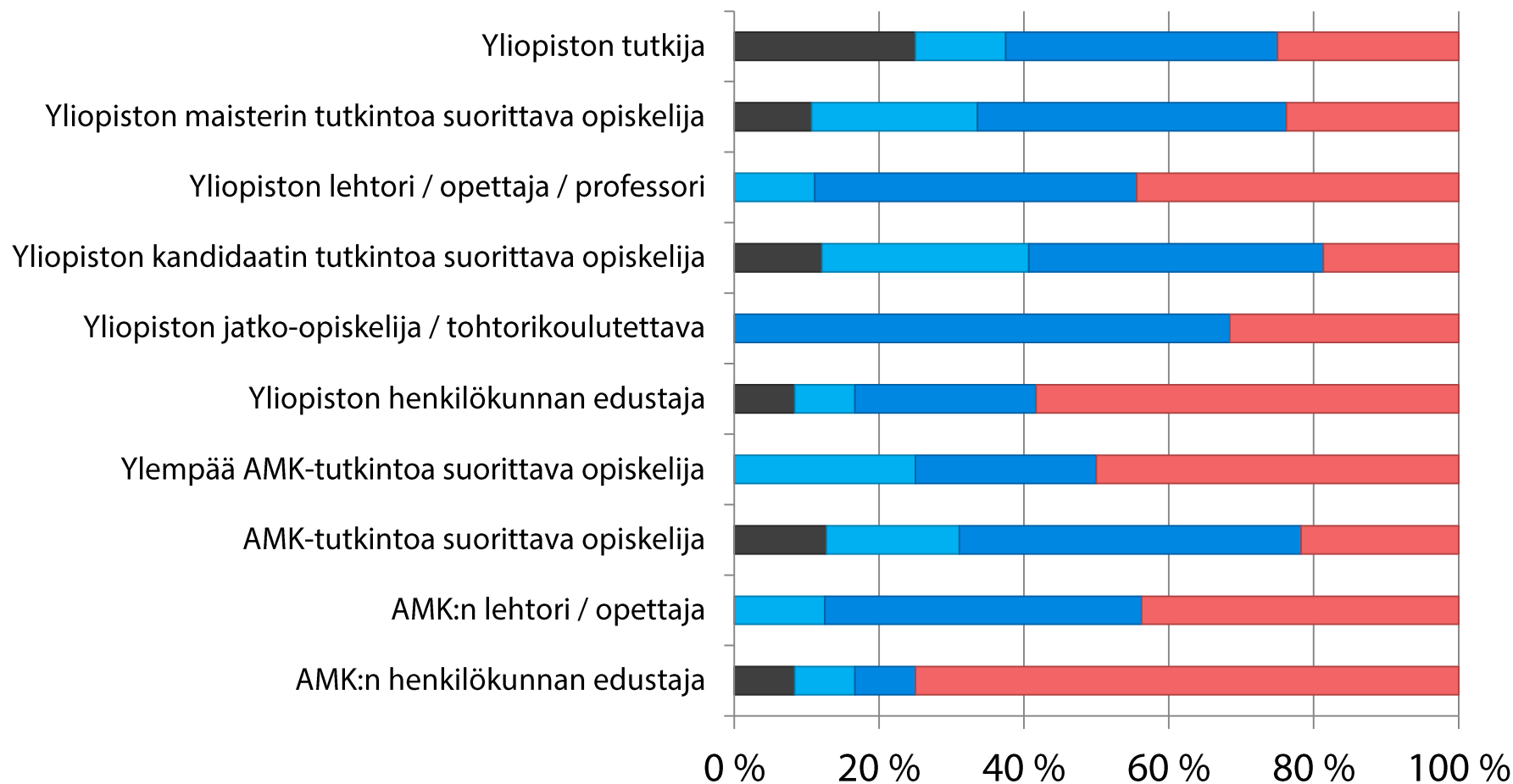
4.4 Kirjaston henkilökunnasta on ollut apua opintojeni ja / tai työni hoitamisessa



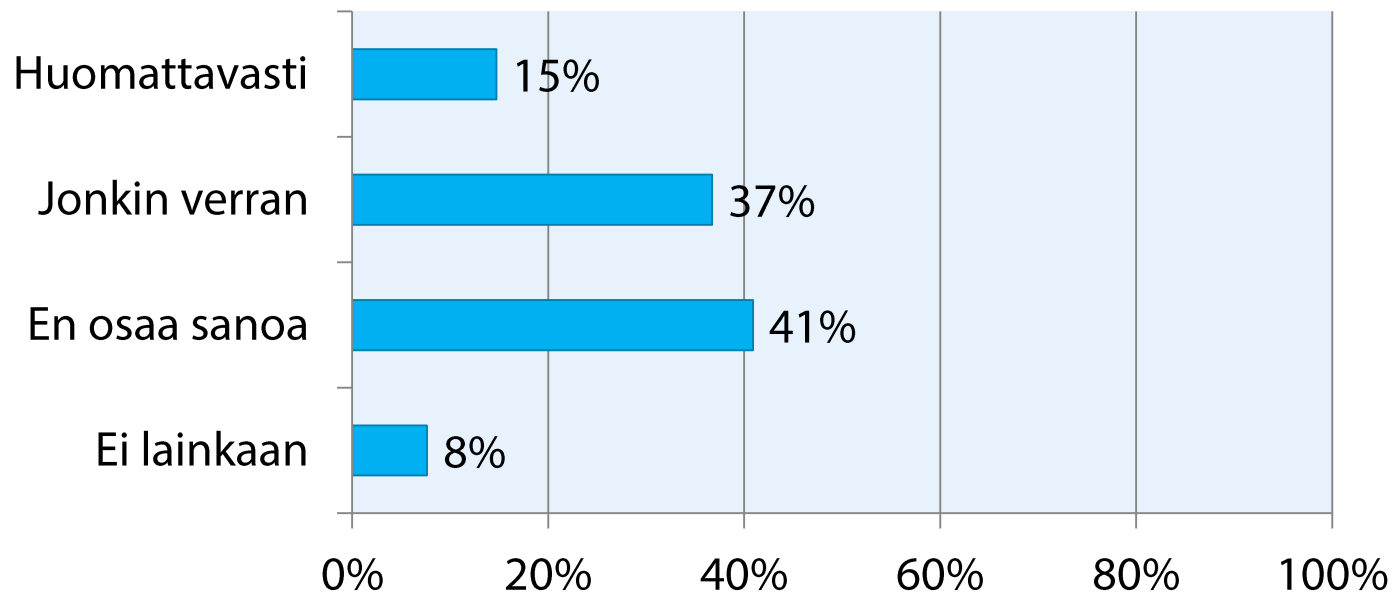
Vastaajia 578

4.4 Kirjaston henkilökunnasta on ollut apua opintojeni ja / tai työni hoitamisessa

■ En osaa sanoa ■ Ei lainkaan ■ Jonkin verran ■ Huomattavasti

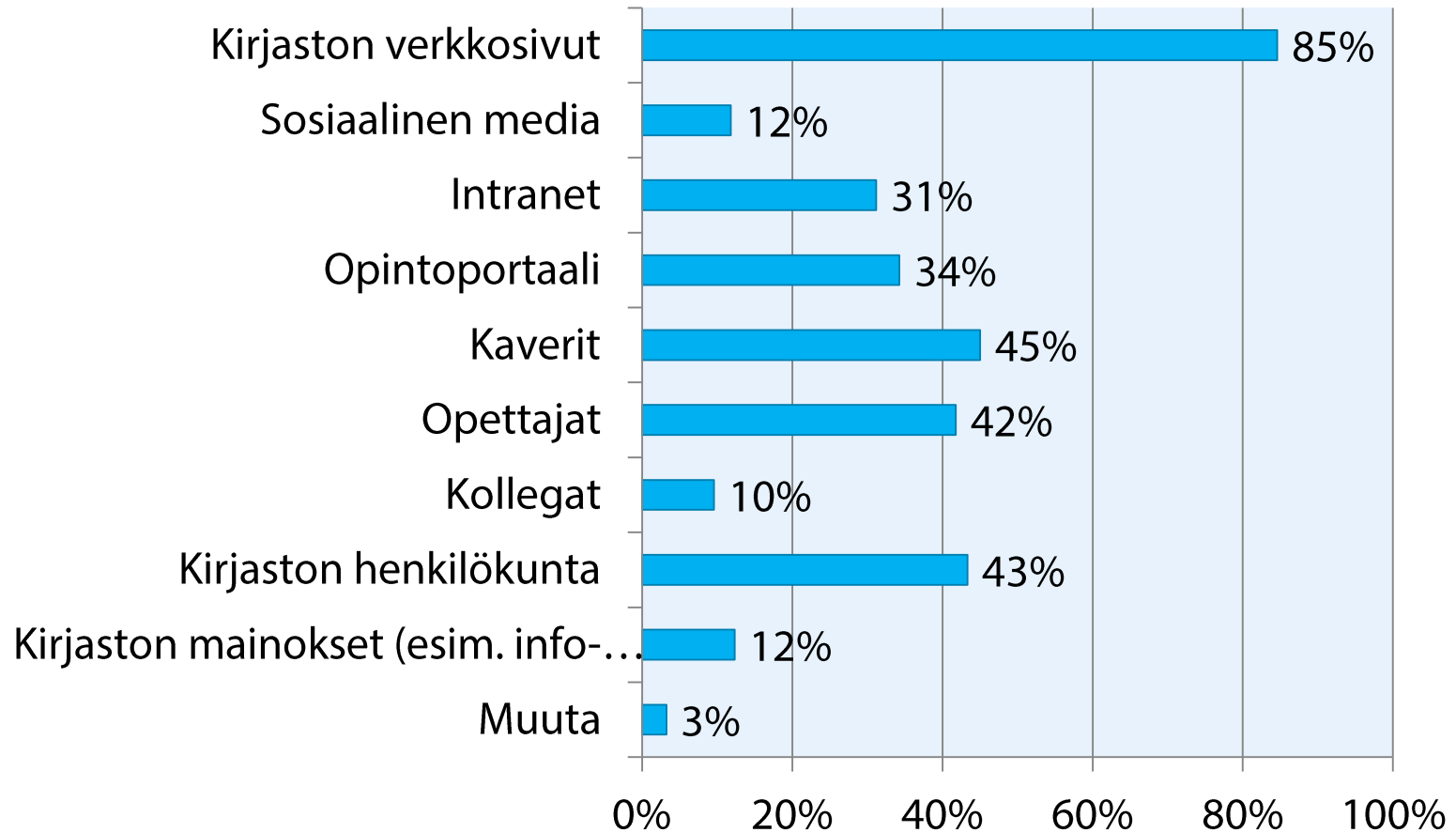


4.5 Pystyn halutessani vaikuttamaan kirjaston toimintaan ja palveluiden kehittämiseen (esim. tekemällä hankintaehdotuksia, antamalla palautetta, kertomalla kehittämisideoita)



Vastaajia 550

5. Saan tietoa kirjaston palveluista



”Tritonia on jo yli 10 vuotta minua hyvin palvellut kattava kirjasto, jossa monet hetket vietetty ja viereisessä kahvilassa elämänkumppanikin 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.”