

Asiakastyytyväisyys pysynyt hyvällä tasolla SeAMK Kirjastossa

29.11.2022

Ammattikorkeakoulukirjastojen kansallinen käyttäjäkysely toteutettiin syksyllä 19.9. – 14.10.2022. Edellisen kerran kysely on toteutettu keväällä 2020. Kyselyn tulokset antavat mittarin kirjaston tärkeyden, onnistumisen ja vaikuttavuuden arvioimiseen.

Kyselystä tiedotettiin SeAMK Kirjaston verkkosivuilla, kirjaston uutiskirjeessä ja sosiaalisen median kanavilla sekä SeAMK-tasoisesti intrassa ja Teamsin kautta.

Kyselyyn vastasi yhteensä 167 vastaajaa. Edellisellä kerralla vastaajia oli 179, joten vastaajamäärä oli tänä vuonna samaa tasoa. Vastaajista ammattikorkeakoulun opiskelijoita oli noin 85 %. Luvussa on mukana AMK- tai YAMK-tutkintoa suorittavia, avoimen AMK:n opiskelijoita sekä AMK:n vaihto-opiskelijoita. Suurin osa (71 %) vastanneista opiskelijoista oli 1. tai 2. vuoden opiskelijoita.

Henkilökunnan edustajia vastaajista oli 8 %. Ammattikorkeakoulun opettajien vastausmäärä on edellisen kyselyn tulosten tavoin varsin alhainen. Kyselyn toteuttamisen ajankohta saattaa vaikuttaa, sillä vain kuusi lehtoria tai opettajaa vastasi kyselyyn.

Sekä opiskelijat että henkilökunnan edustajat huomioiden eniten vastauksia saatiin terveys- ja hyvinvointialojen edustajilta. Heitä oli noin puolet kaikista vastaajista.

Hybridimalli toteutuu SeAMK Kirjaston käytössä

Kirjastoa käytetään sekä paikan päällä että verkossa. Tämän hybridimallin omaksuneita on 78 % vastaajista. Kirjastoa käyttää ”vain verkossa” 20 vastaajaa ja toisaalta vain ”paikan päällä” kirjastoa käyttää 9 vastaajaa.

Vastaajista 67 % käyttää kirjaston palveluja vähintään muutaman kerran kuukaudessa. Päivittäin kirjaston palveluja käyttää 10 vastaajaa.

Kirjaston palveluista käytetään eniten aineiston lainaamiseen, varaamiseen ja palauttamiseen liittyviä palveluja (117 vastausta). Toiseksi yleisintä on SeAMK-Finna-hakupalvelun käyttö (113 vastausta). Kolmanneksi suosituinta oli tiedonhaku eri tietokannoista (104 vastausta).

Ammattitaitoinen palvelu, kirjaston sijainti ja itsepalvelun helppous hyvällä tasolla

Kyselyn perusteella vastaajat olivat kirjaston palveluihin pääosin tyytyväisiä. Kokonaisarvosanaksi SeAMK Kirjasto sai 8,33 asteikolla 0–10. Edelliseen kyselyyn (2020) verraten yleisarvosana laski hieman (8,65).

Palvelujen tarjonnassa ja toteuttamisessa kirjasto sai vastaajilta keskiarvosanan 4,15 (asteikko 1–5). Vastaajien mielestä kirjastosta saa ammattitaitoista palvelua (4,52), kirjaston sijainti on hyvä (4,52) ja kirjaston omatoimikäyttö/itsepalvelu on helppoa (4,43). Myös kirjaston palveluajat ovat vastaajien mielestä riittävät (4,41). Lisäksi henkilökunnalta saa vastaajien mielestä helposti apua (4,38) ja palvelut toimivat kokonaisuudessaan hyvin (4,37).

Kirjaston palvelujen tärkeys sai vastaajilta myös keskiarvon 4,15 (asteikko 1–5). Asiakkaat pitivät kirjaston palveluissa tärkeimpänä, että kirjaston palvelut toimivat kokonaisuutena hyvin (4,48). Myös kirjaston omatoimikäyttöä/itsepalvelua (4,43) sekä kirjaston sijaintia (4,42) pidettiin tärkeinä. Myös aineistojen sujuva saanti (4,35), kirjaston palveluajat (4,33) ja SeAMK-Finnan helppokäyttöisyys (4,32) olivat vastaajien mukaan tärkeitä.

Tärkeys ja onnistuminen tasapainossa

Tärkeyden ja onnistumisen välinen kuilu kertoo, miten hyvin kirjaston vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Kyselyn perusteella SeAMK kirjaston asiakkaiden näkemykset palvelun eri osa-alueiden tärkeyksistä vastaavat täsmällisesti palveluiden tarjonnassa onnistumiseen. Tärkeyden ja onnistumisen välillä ei ole kuilua, vaan ne koetaan keskimäärin saman tasoisina.

Yksittäisissä vastauksissa eniten negatiivista kuilua on SeAMK-Finna-hakupalvelun helppokäyttöisyydessä (-0,40) ja aineiston saamisen sujuvuudessa (-0,32). Kirjaston palvelut onnistuvat ja ylittävät odotukset kirjaston viestinnän innostavuudessa (+0,50) ja asiakaspalvelun ammattitaitoisuudessa (+0,25).

Edellisessä kyselyssä tärkeyden ja onnistumisen välinen kuilu oli negatiivinen (-0,14). Tuolloin asiakkaat kokivat monet palvelut tärkeimmiksi suhteessa siihen, miten hyvin niissä onnistuttiin. Negatiiviset kuilut olivat osittain samoja kuin tänä vuonna: aineiston saamisen sujuvuus, kirjaston aineiston vastaavuus tarpeisiini ja SeAMK-Finnan hakuliittymän helppokäyttöisyys.

Kirjasto vahvistaa yhteisöllisyyttä

Kirjaston vaikutuksia arvioidessaan vastaajat kokivat, että eniten kirjasto auttaa heitä löytämään tarvitsemaansa tietoa (4,31). Lisäksi vastaajien mielestä kirjaston verkkopalvelut helpottavat opiskelua/työtä (4,17) ja se edistää opintoja/työtä tarjoamalla aineistoja asiakkaiden käyttöön (4,16).

Kirjaston vaikutus on kasvanut siinä, miten se vahvistaa sosiaalisia kontakteja ja yhteisöllisyyttä (+0,39). Edelliseen kyselyyn verraten vastaajat kokivat voimakkaammin, että kirjasto on lisännyt vastaajien osaamista tutkimuseettisistä kysymyksistä ja tekijänoikeuksista (+0,10).

Avoimissa vastauksissa toiveita kirjastolle

Avoimissa kysymyksissä tiedusteltiin, miksi vastaajaa suosittelee tai ei suosittele kirjaston palveluita. Vastaajat kokivat, että henkilökunta on ammattitaitoista ja auttaa, jos asioinnissa tarvitsee apua. Kokoelmat koettiin hyviksi ja niitä on hyvin saatavissa. Kirjaston tiloja ja sijaintia pidettiin hyvinä. Osa vastaajista koki, että laina-aika on liian lyhyt ja aineistoa pitäisi olla enemmän. Vastaajat arvostavat kirjaston maksuttomia palveluja ja kokoelmia esimerkiksi e-kirjojen ja tieteellisten lehtien tarjontaa.

Edelleen kysyttiin, miten se vaikuttaisi opiskeluusi tai työhösi, jos korkeakoulussasi ei olisi kirjastopalveluja. Vastaajat kokivat, että kirjaston puuttuminen hankaloittaisi opiskelua, opetusta ja tutkimuksen tekemistä. He kokivat, että tiedonhankinta vaikeutuisi eivätkä he löytäisi luotettavia lähteitä.

Lisäksi pyydettiin kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä. Avoimien vastausten kehittämisehdotuksissa toivottiin selkeyttä verkkosivujen, tietokantojen ja verkkokokoelmien käyttöön. Asiakkaat toivoivat ohjemateriaalia (esimerkiksi videoita) eri tilanteisiin tiedonhankinnasta ja -hausta, mutta myös tiedon käytöstä. Asiakkaat toivoivat myös enemmän kirjoja ja muuta materiaalia sekä pidempiä laina-aikoja. E-kirjoihin toivottiin toisaalta myös lyhyempiä laina-aikoja, jotta mahdollisimman monella olisi mahdollisuus hyödyntää aineistoa.

Kyselyn tulosten hyödyntäminen kirjastossa

Kyselyn tuloksista saadaan apua kirjaston palvelujen ja kokoelmien kehittämiseen. Vastauksista saadaan hyvää tietoa asiakaspalvelun, ohjauksen ja opetuksen sekä viestinnän ja tiedottamisen tueksi. Avoimista vastauksista näkyy, että suuri osa vastaajista on ensimmäisen tai toisen vuoden opiskelijoita. Näille vastaajille kirjaston palvelut, kokoelmat ja niiden käyttö eivät ole vielä kaikilta osin tuttuja.

Kysely antaa konkreettista sisältöä ohjaukseen, asiakaspalveluun ja viestintään. Asiakkaiden palautteita,

tarpeita ja toiveita otetaan vastaan ja kuunnellaan jatkuvasti. Niitä otetaan kehittämispöydälle tai niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan välittömästi. Kannattaa olla yhteydessä kirjastoon, kun huomaat, että kokoelmassa puutteita tai palvelussamme epäkohta.

Leena Elenius
Informaatikko
SeAMK Kirjasto