Asiakkaat tyytyväisiä SeAMK Kirjaston palveluihin

25.6.2020

Ammattikorkeakoulukirjastojen kansallinen käyttäjäkysely toteutettiin keväällä 9.3.–15.4.2020. Kysely on toteutettu edellisen kerran vuonna 2017.

Koronan aiheuttamasta poikkeuksellisesta tilanteesta huolimatta kyselyyn vastasi 179 kirjaston asiakasta. Vastausten määrä oli edellistä kyselyä matalampi, jolloin vastaajia oli peräti 476.

Vastaajista ammattikorkeakoulun opiskelijoita oli noin 74 % ja henkilökunnan edustajia 11%. Myös muilta asiakkailta saatiin vastauksia (15 %). Edelliseen kyselyyn verraten amk-opiskelijat vastasivat nyt vähemmän, mutta kirjaston muut asiakkaat vastaavasti enemmän.

AMK-henkilökunnan osuus vastaajista on sama tasoa kuin edelliskerralla. Ammattikorkeakoulun opettajien vastausmäärä on varsin alhainen. Vaikuttiko koronakevään kiire, sillä vain kahdeksan lehtoria tai opettajaa vastasi kyselyyn tänä vuonna.

Pienemmästä vastausprosentista huolimatta kyselyn tulokset antavat hyvän mittarin kirjaston tärkeyden, onnistumisen ja vaikuttavuuden arvioimiseen.

Aktiivisuus kumuloituu asiakkaissakin

Aktiivinen asiakas on usein monipuolinen kirjaston palvelujen käyttäjä. Kyselyyn vastanneista n. 70 % käyttää kirjaston palveluja useita kertoja kuukaudessa. Eniten vastaajia oli terveys- ja hyvinvointialoilta (71 vastausta) sekä kaupan, hallinnon ja oikeustieteiden aloilta (29 vastausta). Lähes kaikki vastaajat käyttävät kirjaston palveluja sekä paikan päällä että verkossa (164 vastausta).

Aktiivinen asiakas tuntee kirjaston palvelut ja mahdollisuudet. Tällainen asiakas esittää todennäköisimmin myös toiveita kirjaston suuntaan.

Kirjaston palvelujen tärkeys

Kyselyn perusteella vastaajat olivat kirjaston tiloihin, palveluihin ja aineistoihin pääosin tyytyväisiä. Kokonaisarvosanaksi SeAMK Kirjasto sai 8,65 asteikolla 0-10. Edelliseen kyselyyn (2017) verraten yleisarvosana laski hieman (8,9).

Kirjaston palvelujen tärkeys saa vastaajilta keskiarvon 4,6 (asteikko 1-5). Asiakkaat pitävät kirjaston palveluissa erityisen tärkeinä henkilökunnan ammattitaitoa ja henkilökunnan palveluhalua. Aineistojen pitää vastata käyttäjän tarpeisiin hyvin ja aineistojen käyttö pitää olla sujuvaa. Lisäksi vastaajat pitävät tärkeänä kirjaston omatoimikäytön/itsepalvelun helppoutta.

Asiakkaat pitävät kirjaston palveluja kauttaaltaan hyvin tärkeinä. Mikään kysytyistä palvelun osa-alueista ei ollut merkityksetön. Opiskelijat (4,63) pitävät kirjaston palveluja tärkeämpinä kuin henkilökuntaan kuuluvat vastaajat.

Kirjaston onnistuminen

Kirjaston onnistuminen palvelujen tuottamisessa ja tarjoamisessa saa vastaajilta keskiarvon 4,45 (asteikko 1-5). Vastaajien mielestä parhaiten kirjasto onnistuu mm. henkilökunnan ammattitaidossa, henkilökunnan tavoitettavuudessa ja palveluhalussa, jotka saavat korkeat arvosanat erityisesti amk-henkilökuntaan kuuluvilta vastaajilta. Kirjasto onnistuu hyvin myös omatoimikirjaston ja itsepalvelun tarjoamisessa.

Ammattikorkeakoulun henkilökunta arvioi kirjaston onnistumisen korkeammalle kuin opiskelijat (4,45).

Kirjastopalvelujen vaikuttavuus

Vastaajat arvioivat, miten erilaiset kirjaston tarjoamat palvelut ovat vaikuttaneet heidän opiskeluunsa tai työhönsä.

Vaikuttavuus on opiskelijalle ja ammattikorkeakoulun työntekijälle erilaista. Opiskellessa kirjastoa tarvitaan todennäköisemmin ja enemmän. Opiskelijoiden vastaukset paljastavatkin, että he kokevat kirjaston vaikutuksen (4,13) kauttaaltaan merkittävämmäksi kuin henkilökunta (3,7).

Eniten opiskelijoiden vastauksia on saanut väittämä, jonka mukaan ”kirjasto on edistänyt opintojani/työtäni tarjoamalla käyttööni aineistoja” (4,65). Kirjasto myös auttaa opiskelijoita löytämään tarvitsemaansa tietoa (4,56). Kirjaston verkkopalvelut ovat helpottaneet heidän opiskelua/työskentelyä (4,54). Lisäksi opiskelijat vastaavat, että tiedonhankinnan ohjaus/opetus on edistänyt työtä/opiskelua (4,45).

Henkilökunnan vastauksissa eniten valintoja on saanut väittämä, jonka mukaan kirjasto on auttanut löytämään tarvittavaa tietoa (4,5). Kirjaston vaikutus näkyy lisäksi siinä, miten se edistää työntekemistä tarjoamalla henkilökunnan käyttöön aineistoja (4,25). Ammattikorkeakoulun henkilökunta kokee myös, että e-aineistot ovat helpottaneet tiedon saantia (4,05).

Opiskelijoilla on vahvempi kokemus kirjaston vaikuttavuudesta. Kyselyn kautta saaduissa avoimissa vastauksissa saatiin runsaasti käyttäjien arvioita ja kokemuksia kirjaston tärkeydestä ja vaikuttavuudesta.

”Suosittelen palveluita siksi, koska niistä on oikeasti hyötyä opiskelijalle, mikäli tämä tähtää korkeisiin arvosanoihin.”

”Tuskin lähtisin opiskelemaan, jos kirjastoa ei olisi, koska on siitä niin iso apu.”

Tulokset muutoksen mittari? Tunne myös muutoksen taustat

Ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyssetti typistyi edelliseen tiedonkeruuseen verrattuna.

Edellisessä kyselyssä kysyttiin tarkasti ja konkreettisesti, nyt kysymyssetti oli laadittu laajempien palvelunippujen varaan. Kirjastolle ehkä helpompi näin. Tietoa saadaan napakasti. Tulosten hyödynnettävyys on tästä kuitenkin kärsinyt, sillä kaikilta osin kysymykset ja niihin saadut vastaukset eivät enää vertailtavissa.

Muutostarve kertoo omaa sanomaa siitä, miten nopeasti kirjaston kokoelmat ja palvelujen järjestäminen on muuttunut. Tässä kyselyssä ei enää kysytty erikseen omatoimikirjastosta ja itsepalvelusta vaan kysyttiin pelkästään itsepalvelusta ja sen sujumisesta. Toisaalta, oliko itsepalvelun lisääntymisen seurausta se, että kysymyslistaan on lisätty kysymys henkilökunnan tavoitettavuudesta? Henkilökunta ei ole enää päivystämässä infoalueella vaan työskentelee entistä enemmän ”back office” ja varmistaa, että palvelut ovat kunnossa sekä sisällöltään että käytön sujuvuuden kannalta.

Muutokset SeAMKissa

Muutoksia tapahtuu myös paikallisesti. Vertailua on siksikin tehtävä varoen. SeAMKissa vertailuväliin (2017-2020) mahtuu mm. SeAMK Kirjaston uudet tilat, uusi työskentely- ja opiskeluympäristö, kolmen eri kirjastotoimipisteet sulauttaminen yhdeksi, lainaus- ja palautusautomaatit, omatoimiajan käyttöönottokokeilut ja tämän vuoden alussa käyttöönotettu uusi kirjastojärjestelmä! Osa näistä näkyy asiakkaille enemmän, toiset vähemmän, mutta kaikilla on vaikutus asiakkaan kokemukseen ja arvioon kirjaston palvelusta.

Kirjasto muuttuu, työ ja opetus muuttuvat. Kirjaston asiakastyytyväisyyskyselyjenkin sisällön pitää pyristellä mukana ajan muutoksessa, jotta kyselyn tuloksista voisi parhaiten saada apua toiminnan kehittämiseen.

Leena Elenius
Informaatikko
SeAMK Kirjasto

Lue myös uutinen kyselyn tuloksista kirjaston uutissivulta
https://kirjasto.app-staging.seamk.hion.dev/kiitos-amk-kirjastojen-kayttajakyselyyn-vastanneille/

Lue myös yhteenveto kyselyn annista Plarattua -blogista
https://plarattua.wordpress.com/2020/06/11/amk-kirjastojen-kayttajakyselyn-antia/