Miten käyttäjät arvioivat SeAMK-Finnaa? Finna-käyttäjäkyselyn tuloksia

11.5.2021

Vuoden 2021 alussa kaikissa Suomen kirjastojen, museoiden ja arkistojen Finna-verkkopalveluissa toteutettiin asiakaskysely Finnan käytöstä. Kyselyyn vastasi yli 28 000 käyttäjää, joista ammattikorkeakoulukirjastojen asiakkaita oli 3945 (14 %). Yliopistokirjastoista saatiin 2671 vastausta (9 %) ja yleisistä kirjastoista yli 18000 vastausta (64 %).

Seinäjoen ammattikorkeakoulun SeAMK-Finna-verkkopalvelua arvioi 92 asiakasta. Edellisessä vuoden 2019 kyselyssä vastauksia saatiin enemmän, valtakunnallisesti lähes 48000 vastausta ja SeAMKissa 341 vastausta. Liekö etäopiskelu ja -opetus vaikuttanut vähentyneeseen vastausten määrään.

Miten opiskelijat käyttävät SeAMK-Finnaa?

Kyselyn vastausten perusteella tyypillinen SeAMK-Finnan käyttäjä on kauppatieteellisen alan opiskelija, joka etsii aineistoja opintoihinsa ja koulutehtäviinsä, lähinnä opinnäytetyötään varten. Kutsutaan häntä tässä artikkelissa vaikka Olli Opiskelijaksi.

Olli käyttää SeAMK-Finnaa tietokoneellaan (90 %). Osa hänen opiskelijatovereistaan – noin 36 % selaa SeAMK-Finnaa puhelimella ja vain 8 % tabletilla. Olli on käyttänyt SeAMK-Finnaa jo yli kaksi vuotta ja hän käyttää sitä vähintään kerran viikossa (46 %) tai muutaman kerran kuukaudessa (38 %).

Eniten Olli Opiskelijaa kiinnostavat lainattavat kirjat (83 %), kirjaston verkossa käytettävät aineistot (61 %) sekä tieteelliset artikkelit ja e-kirjat (72 %). Hän varaa tai uusii usein kirjastoaineistoja (85 %). Hän löytää 94-prosenttisesti etsimänsä SeAMK-Finnasta.

SeAMK-Finna kilpailee kuitenkin kovassa seurassa. Olli ja hänen opiskelijakollegansa etsivät tietoa myös muun muassa Googlesta, Google Scholarista ja YouTubesta (72 %). Tieteellisiä julkaisuja ja artikkeleita he etsivät useimmiten SeAMK-Finnasta kirjautumalla sinne korkeakoulun Haka-tunnuksella (89 %).

Minkä arvosanan SeAMK-Finna sai ja miksi?

Vastaajat suosittelevat palvelua myös muille (NPS 48). Keskiarvoksi SeAMK-Finna saa vastaajilta 8,5. Finnan valtakunnan tason keskiarvoksi tuli kyselyssä 8,6.

Avointen vastausten mukaan SeAMK-Finnassa on hyvä ja selkeä alusta, jonka käyttö on miellyttävää ja helppoa. SeAMK-Finnassa on helppoa uusia lainoja, varata kirjoja ja maksaa myöhästymismaksuja.

Monipuolista hakujen rajausta kehutaan, varsinkin mahdollisuutta rajata vain verkossa olevaan aineistoon.

Etäopiskeluaikana aineistojen nopea saatavuus onkin noussut yhä tärkeämmäksi kirjastopalveluksi. Kuten yksi vastaaja toteaa: ”Huippu palvelu, jota on helppo käyttää kotoa käsin.”

Mikä SeAMK-Finnassa harmittaa käyttäjiä?

Edellisissäkin kyselyissä esiinnoussut kansainvälisten tieteellisten artikkeleiden haku ja kokotekstien löytyminen aiheuttaa edelleen harmia ja päänvaivaa. Kansalliskirjaston Finna-toimistossa ongelma on pantu merkille ja sen käytettävyystyöryhmä kehittää kansainvälisten aineistojen hakua palautteiden ja kyselyiden perusteella. Finnaa kehitetään muutenkin jatkuvasti. Päivityksiä tulee kolmen viikon sykleissä.

Myös SeAMKin ulkopuolisten asiakkaiden sähköpostikirjautuminen saa moitteita ja monet haluaisivat palata kirjastokorttikirjautumiseen. Valitettavasti tämä ominaisuus oli otettava käyttöön, kun kirjastojärjestelmä vaihtui Voyager-järjestelmästä uuteen Almaan. Kirjaston verkkotiimillä on kuitenkin vielä yksi kortti kääntämättä, mikä voisi helpottaa muiden kuin seamkilaisten kirjautumista SeAMK-Finnaan. Siitä kuulette toivottavasti lisää vielä tänä vuonna.

Mistä apua SeAMK-Finnan käyttöön?

Jotkut kokevat tiedon hakemisen SeAMK-Finnalla haastavana, pitävät sekä käyttöliittymää että sisältöä sekavana ja toivovat googlemaisempaa hakupalvelua. Joku vastaajista toteaakin, että ”Finnan käyttö säästää aikaa ja vaivaa, kunhan sen toimintoja oppii käyttämään”.

Apua Finnan opiskeluun on saatavissa: Kirjaston informaatikot ohjaavat SeAMKin opiskelijoita tiedonhankinnan tunneilla SeAMK-Finnan käyttöön. Siellä kannattaa yhdessä opetella SeAMK-Finnan hakukikkoja. Myös Varaa informaatikko -palvelusta voi saada apua tiedonlähteiden etsimisessä.

Valoa on kuitenkin näkyvissä: kirjaston verkkotiimi on aloittanut uuden SeAMK-Finnan suunnittelun. Tavoitteena on selkeämpi, yksinkertaisempi, helppokäyttöisempi ja saavutettavampi SeAMK-Finna, mikä toivottavasti ratkaisee osan kyselyssä ilmenneistä puutteista.

Tuula Ala-Hakuni
Suunnittelija
SeAMK Kirjasto