



"Kirjasto on kampuksen sydän ja keuhkot": kirjaston käyttäjäkyselyn tuloksia

Otsikko on suora lainaus yhden asiakkaamme vapaamuotoisesta palautteesta kirjaston keväällä 2001 toteuttamassa käyttäjäkyselyssä. Saimme näitä ruusuja, mutta valitettavasti myös risuja.

Toimintasuunnitelman mukaisesti "kirjaston keskeiset tavoitteet ovat peruspalvelujen ja itsepalvelujen laadun takaaminen, kirjaston roolin kehittäminen kouluttajana sekä verkkopalvelujen ja virtuaalikirjastopalvelujen tuottaminen ja niiden käytön tehostaminen".

Asiakkailla on oikeus saada hyvää ja asiantuntevaa palvelua. Asiakkaan arvio on palvelun laadun mitta. Asiakastyytyväisyysmittaukset ovat myös osa toiminnan kehittämis- ja johtamisjärjestelmää.

Kirjaston tarjoamien palveluiden käyttöä ja asiakkaiden tyytyväisyyttä niihin on ollut tapana kartoittaa 2-3 vuoden välein tehdyllä kyselyllä. Samalla tarjotaan asiakkaille mahdollisuus osallistua kirjastopalveluiden kehittämiseen.

Palautetta meille voi toki antaa muulloinkin, esim. sähköpostiosoitteen www@library.jyu.fi kautta.

Kyselyn toteutus ja vastaajat

Aikaisemmin kysely on toteutettu vain ovensuukyselynä. Tällä kertaa asiakkailla oli mahdollisuus vastata myös www-lomakkeella. Ovensuukysely toteutettiin yhden viikon aikana maaliskuun lopussa, Internetissä vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kyselystä tiedotettiin kirjaston kotisivulla, Sähköjyvässä sekä oto-tiedottajien kautta.

[Lomakkeita](#) jaettiin pääkirjastossa 1000 kpl ja palvelukirjastoissa (hiukan muokattuna) yhteensä 200 kpl. Vastauksia saatiin kaikkiaan 960 kpl, joista ovensuukyselyssä 864 ja netin kautta 96 kpl. Ovensuukyselyssä jaetuista/vastatuista kyselyistä laskettuna vastausprosentti oli 72 %.

Kysely oli kohdennettu ensisijaisesti suurimmalle käyttäjäryhmällemme, JY:n opiskelijoille, joiden opintojen edistymistä ja valmistumista kirjastonkin tehtävänä on edesauttaa. Odotetusti suurin osa vastaajista olikin JY:n opiskelijoita.

Vastaajat ryhmittäin:	lkm	%
JY:n opiskelijat	821	85.5
JY:n henkilökunta	49	5.1
Muut	90	9.4
Yhteensä	960	100

Tämänkertaisen kyselyn tulokset eivät ole täysin verrattavissa aikaisempiin, koska kysymyksiä uudistettiin melkoisesti ajan vaatimusten mukaiseksi - mm. elektroniset lehdet ovat oikeastaan vasta "tulleet" edellisen kyselyn jälkeen.

Kirjastopalveluiden käyttö ja käyttäjien tyytyväisyys palveluihin

Nykyisenä tietoverkkojen aikaanakin ihmiskontaktit näyttävät olevan tärkeitä myös tiedonvälityksessä: suurin osa vastaajista kertoi saaneensa kuulla kirjaston palveluista kirjaston palvelupisteistä, koulutustilaisuuksista tai ystävilä. Useimmat vastaajat kertoivat saaneensa kirjastotietoa useasta lähteestä.

Kirjaston palveluista asiakkaat kertovat saaneensa tietoa

lkm %

Pääkirjaston lainauksesta	494	51.7
Ystäviltä	486	50.9
Koulutustilaisuuksista	484	50.7
Pääkirjaston neuvonnasta	466	48.8
Kirjaston kotisivuilta	412	43.1
Palvelukirjastosta	93	9.7
Jyväskylän ylioppilaslehdessä	51	5.3
Tiedonjyvistä	12	1.3
Muualta	143	15.0

Suurin osa vastaajista oli pääkirjaston asiakkaita, minkä takia pääkirjaston merkitys tietolähteenä korostui vastauksissa liikaa palvelukirjastoihin verrattuna.

Tavallisin syy kirjastossa käyntiin on edelleen perinteinen kirjojen lainaus (palautus, varaus, uusiminen). Asiakkaat ovat melko tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Tyytyväisyyttä eri palveluihin asiakkailla oli mahdollisuus arvioida 5-portaisella asteikolla. Asiakkaiden on katsottu olevan tyytyväisiä, jos he ovat antaneet arvon 4 tai 5/5.

Eri palvelujen käyttö ja niihin tyytyväisyys jakaantui seuraavasti:

	Käyttäjät		Käyttäjistä tyytyväisiä	
	%	lkm	%	
Lainaus	64.5	611	87.9	
Sähköposti, Internet	47.2	447	52.2	
Lukusalityöskentely	45.1	428	78.0	
Kahvila	38.1	361	85.6	
Tiedonhaku tietokannoista	36.7	348	62.1	
Itsepalvelut	31.5	299	88.8	
Henkilökunnan asiantuntija-apu	16.9	160	87.4	
Kirjaston mikroilla työskentely	13.1	124	30.8	
Kirjavitriini	9.7	92	79.2	

Kirjaston palveluja verkon kautta kertoi käyttäneensä 75.6 % asiakkaista. Eniten verkkopalveluja käytetään yliopiston ulkopuolelta ja laitoksilta, mutta paljon myös kirjaston tiloissa. Tyytyväisimpiä olivat yliopiston ulkopuolelta ja laitoksilta verkkopalveluja käyttäneet. Ymmärrettävästi, näinhän he saivat asiansa hoidetuksi ilman kirjastoreissua. Ilmeisesti verkkopalvelut toimivat kohtuullisen hyvin.

Asiakastyytyväisyydestä on ollut tapana laskea ns. käyttäjätyytyväisyysindeksi (kysymysten 3 ja 4 vastauksista). Saatua lukua ei ole täysin vertailukelpoinen edellisiin vuosiin, koska laskun pohjana olevia kysymyksiä on muutettu.

2001: 4.05 / 5

1998: 4.30 / 5

Kokoelmatietokantoja (JYKOK, Linda) käyttävät itse lähes kaikki asiakkaat. Kyselyyn vastanneet JY:n henkilökuntaan kuuluvat käyttävät kansainvälisiä tietokantoja, elektronisia lehtiä ja verkkotietokantoja selvästi enemmän kuin muut vastaajat. JY:n opiskelijat käyttävät niitä saman verran kuin asiakkaat keskimäärin.

Itsenäisesti tiedonhakuja tekevät:	lkm	%
Kokoelmatietokannoista	800	95.2
Kotim. artikkelitietokannoista	494	58.7
Kansainvälisistä tietokannoista	407	48.5
Elektronisista lehdistä	382	45.5
Verkkotietokannoista	267	31.8

Kokoelmatietokantojen käyttö miellettiin helpoksi. Muiden tietokantojen ja elektronisten lehtien käyttö tuntuu monimutkaisemmalta. Kansainvälisten tietokantojen, elektronisten lehtien ja verkkotietokantojen käyttöä pitää vaikeana yli 25 % JY:n niistä opiskelijoista, jotka ovat näitä palveluja käyttäneet.

Tiedonhankinnan koulutus

Kirjaston järjestämään koulutukseen osallistuminen on pääsääntöisesti opiskelijan oman aktiivisuuden varassa. Kirjaston järjestämään koulutukseen sanoo osallistuneensa 68.3 % JY:n opiskelijoista. Kyselyssä tiedusteltiin myös asiakkaan tuntemaa koulutustarvetta. JY:n opiskelijoista kaippaa koulutusta

- kirjaston perustoimintojen käyttöön 18.7 %
- tietokantojen käyttöön 71.3
- atk-taitoihin 41.4

Kaikista kyselyyn vastanneista 87 % on sitä mieltä, että tiedonhaun koulutuksen tulisi sisältyä yliopiston yleisopintoihin.

Vapaamuotoiset vastaukset

Valmiiden kysymysten lisäksi asiakkaille tarjottiin mahdollisuus tuoda vapaasti esiin omia mielipiteitään ja toiveitaan. Vapaamuotoisia kommentteja saatiin noin 150 lomakkeessa. Niissä käsiteltiin monenlaisia asioita:

- Lisää kirjoja
- Lisää mikroja
- Lukusalit kylmiä, rauhallisia - rauhattomia, viihtyisiä - epäviihtyisiä.
- Henkilökuntaa enimmäkseen kiitettiin: palveluaitista, ystävällistä, asiallista, asiantuntevaa ja osaavaa. "Ne, jotka ovat jäljellä, osaavat hommansa!". Mutta "muikeiksi tädeiksi, joille ei uskalla puhua" myös syytettiin - onneksi vähemmän!

Tuija Oksman
Informaatikko