

Sisällys

1 Vastaajat	3
2 Kirjastopalveluiden vaikuttavuus	4
3 Kuiluanalyysi ja arviointiasteikot.....	5
4 Tärkeimmät palvelut top 5	6
5 Toimipisteiden kehittämiskohteet ja vahvuudet.....	6
5.1 Yliopistonrannan toimipiste	6
5.2 Raastuvankadun toimipiste	8
5.3 Sarjakadun toimipiste.....	9
6 Kokonaistyytyväisyys palveluihin.....	10
7 Lopuksi	11

1 Vastaajat

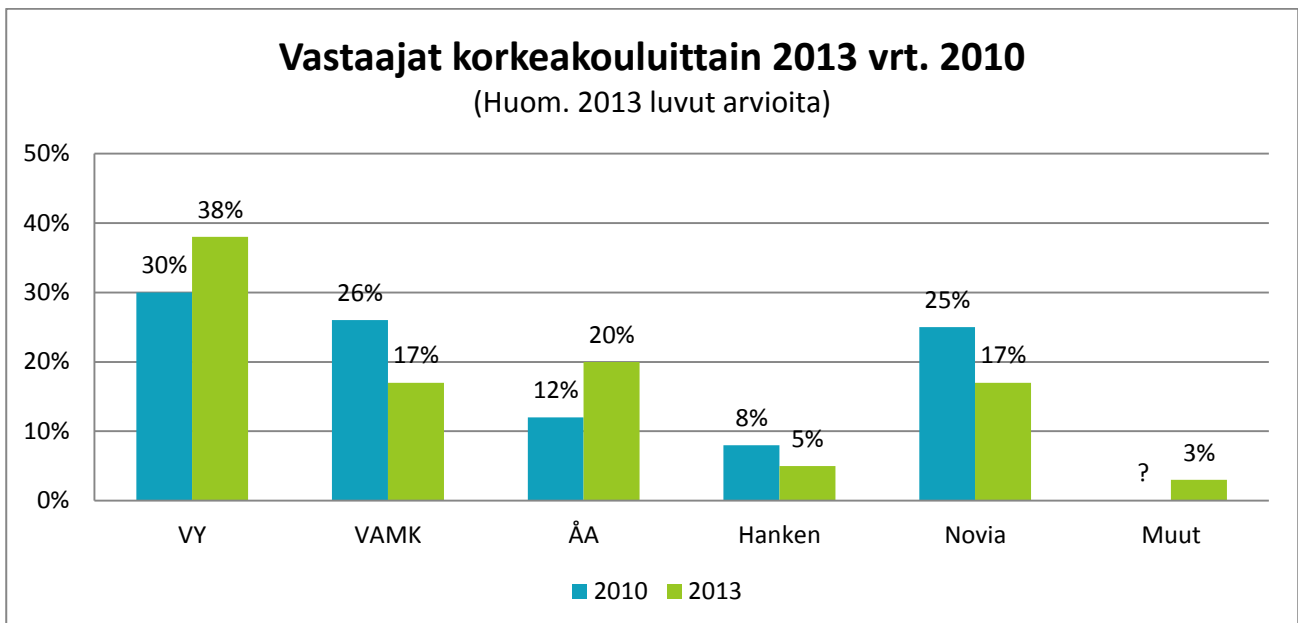
Taustatiedot

Kansalliskirjaston organisoima kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely toteutettiin kolmatta kertaa 2013 maaliskuussa. Kyselyllä tavoiteltiin kokonaiskuvaa kirjastopalveluiden käytöstä ja vaikuttavuudesta sekä asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin.

Kyselyyn vastasi yhteensä 324 Tritonian asiakasta. *Yliopistonrannan* toimipisteen palveluita arvioi 233 asiakasta, *Raastuvankadun 44* ja *Sarjakadun 40*. Lisäksi n. 79 asiakasta vastasi Tritonian kyselylomakkeen sijasta Åbo Akademin (1), Hankenin (6) ja Novian (n. 72) lomakkeisiin, näistä Novian vastaajien vastauksia ei valitettavasti pystytty huomioimaan lomakkeelle jälkikäteen tehtyjen muutoksien takia. Vastaajista 213 oli opiskelijoita ja 107 henkilökuntaa. Vastauksia tuli vähemmän kuin vuonna 2010, jolloin vastaajia oli 538. Laskua vastaajamäärissä oli havaittavissa koko korkeakoulusektorilla.

Alla olevassa taulukossa (taulukko 1) on tarkasteltu vastaajien jakautumista korkeakouluittain vuonna 2010 ja 2013. 2013 luvut ovat taustatietojen perusteella tehtyjä arvioita, sillä uusimmassa kyselyssä Tritonialla oli ensimmäistä kertaa käytössään oma lomake, eikä tuloksia yhdistetty eri korkeakoulujen omista lomakkeista. Yliopistolaiset vastasivat suhteessa hieman edelliskertaa ahkerammin, kun taas ammattikorkeakoululaisten vastausinto laski. Selityksenä voi olla se, että 2010 alussa ammattikorkeakoulujen kirjastot olivat juuri yhdistyneet Tritoniaan ja amk-asiakkaat oli todennäköisesti motivoituneempia kertomaan mielipiteensä ”uudesta” kirjastosta.

Taulukko 1 Vastaajat korkeakouluittain 2013 vrt. 2010 (%)



Tyypillinen asiakas – miten hän kirjastoa käyttää?

Tritonian asiakkaat tulevat kirjastoon useimmiten lainaamaan, palauttamaan, varaamaan tai uusimaan aineistoa (96 %), hakemaan tietoa tietystä aiheesta (49 %), käyttämään e-aineistoja (48 %) ja työskentelemään (44 %). Opiskelijoiden ja henkilökunnan kirjastonkäyttö eroaa lähinnä siinä, että *henkilökunta* osallistuu opiskelijoita useammin kirjaston koulutuksiin sekä käyttää enemmän kaukopalvelua ja e-aineistoja. *Opiskelijat* taas käyttävät tiloja (lukupaikkoja, ryhmätyötiloja ja tietokoneita) huomattavasti ahkerammin kuin henkilökunta. Kirjaston tietokoneiden käyttö on tosin vähentynyt etenkin yliopistojen vastaajien keskuudessa vuoteen 2010 verrattuna; tuolloin 44 % ilmoitti käyttävänsä kirjaston tietokoneita, vuonna 2013 enää 29 %. Oma tietokone on mukana yhä useammalla. Sen sijaan AMK-vastaajien kirjaston tietokoneiden käyttö näyttää hieman lisääntyneen.

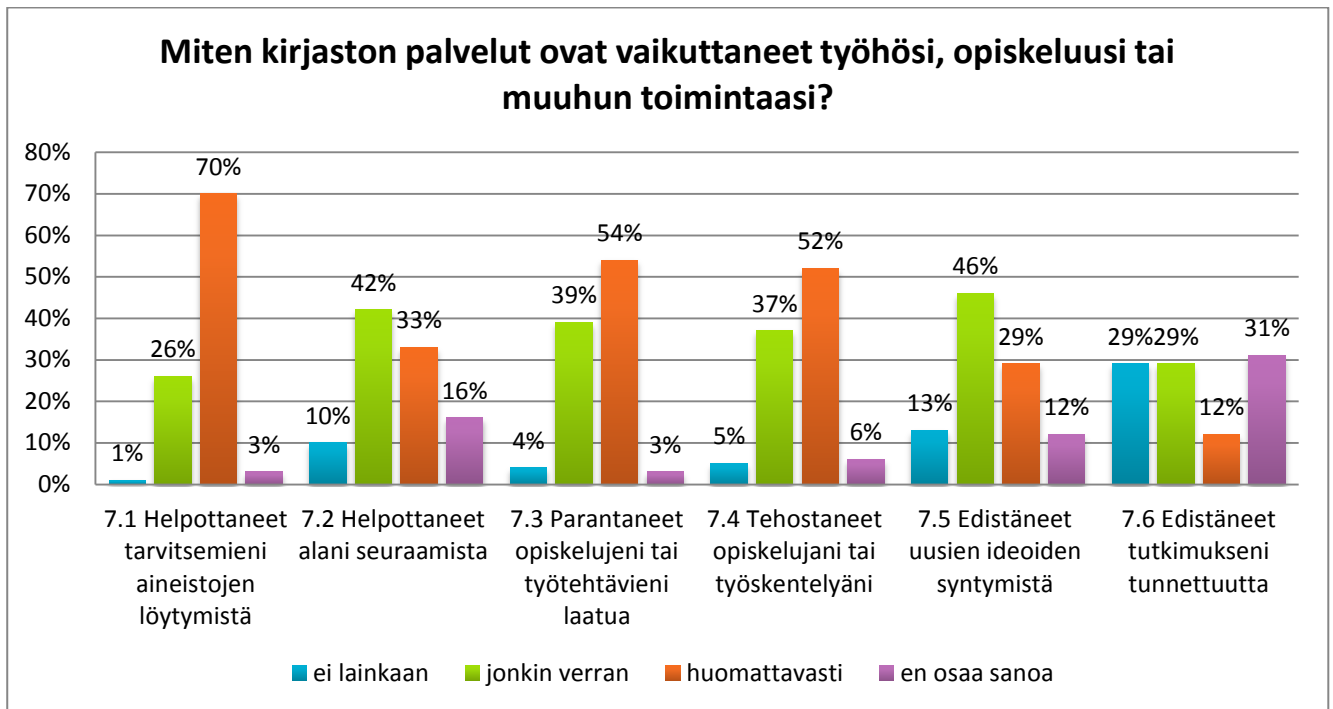
Yliopistonrannan toimipisteen osalta huomionarvoista on se, että *tiloissa* vietetään keskimäärin enemmän aikaa (YO-vastaajat 23 %, AMK-vastaajat 11 %) ja tavataan tuttavita (YO-vastaajat 24 %, AMK-vastaajat 15 %) kuin kolme vuotta sitten (YO 16 %, 14 %, AMK 8 %, 5 %). Lisääntynyt tilojen käyttö näkyy myös avoimissa kommentteissa, joissa esitettiin aiempaa enemmän tiloihin, ergonomiaan ja esteettymyysasioihin liittyviä toiveita.

Asiakkaat, jotka eivät käy kirjastossa, kertoivat avoimissa vastauksissa syyn olevan useimmiten se, että verkon kautta saa hoidettua kaiken ja sitä kautta saa myös kaikki tarvittavat aineistot (7 kommenttia). Toiseksi syyksi muutama vastaaja mainitsi sen, että aineistoille ei ole tarvetta tai ne saa muualta.

2 Kirjastopalveluiden vaikuttavuus

Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan kirjaston palveluiden hyötyjä ja vaikutuksia heidän työhönsä ja opiskeluunsa. Vuoden 2010 kyselyyn verrattuna *huomattavasti* -vastausten määrät nousivat keskimäärin 6,6 prosentilla. Esimerkiksi 70 % vastaajista arvioi kirjaston helpottaneen tarvittavien aineistojen löytämistä *huomattavasti* kun vielä 2010 sama luku oli 51 %. Toiseksi eniten vastaajat arvioivat kirjastopalveluiden parantaneen opiskelun tai työtehtävien laatua (nousua 10 %). Vastausten jakaumat on esitetty tarkemmin taulukossa 2.

Taulukko 2 Kirjaston vaikuttavuus



Henkilökunnan ja opiskelijoiden vastauksissa on eroja siinä, että henkilökunnasta 47 % kokee kirjaston helpottaneen *huomattavasti* oman alansa seuraamista, opiskelijoista vain 26 %.

Eri toimipisteiden asiakkaiden vastauksissa ei ollut suuria eroja, joskin Sarjakadun vastaajat valitsivat muita useammin vastausvaihtoehdoksi "*huomattavasti*". Samankaltainen tilanne oli nähtävissä myös **AMK- ja yliopistovastaajien** jakaumissa: yliopistojen vastaajat arvioivat kirjaston vaikutukset suuremmiksi useamminkin kuin AMK-vastaajat, vaikka vastausten keskiarvot eivät poikenneet paljoa toisistaan.

3 Kuiluanalyysi ja arviointiasteikot

Kyselyssä on käytetty tärkeyden ja onnistumisen arviointiin viisiportaista asteikkoa. Tarkempi kuvaus alla:

Tärkeys, 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

Onnistuminen, asteikko 1-5: 1= erittäin heikko, 2= heikko, 3= tyydyttävä, 4= hyvä, 5=erittäin hyvä, eos=en osaa sanoa

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.

4 Tärkeimmät palvelut top 5

Yliopistonrannan asiakkaat arvottavat omatoimisen kirjastoasioinnin mahdollistavat palvelut, kuten sähköisen asioinnin, aineistojen löydettävyyden ja verkkosivut korkealle. Näiden lisäksi myös asiakaspalvelua arvostetaan. Top 5 asiakkaiden tärkeimmiksi arvioimat väitteet on esitetty alla olevassa taulukossa (taulukko 3) toimipisteittäin. Pienemmissä toimipisteissä, Raastuvankadulla ja Sarjakadulla, asiakaspalvelun arvostus on vieläkin suurempaa. Esimerkiksi Sarjakadun kohdalla on merkillepantavaa, että lähes kaikki viisi asiakkaiden tärkeimmäksi arvioimaa väitettä koskevat juuri asiakaspalvelua.

Taulukko 3 Asiakkaiden tärkeimmiksi arvottamat väitteet top 5

YLIOPISTONRANTA TOP 5		RAASTUVANKATU TOP 5		SARJAKATU TOP 5	
Väite	Tärkeys	Väite	Tärkeys	Väite	Tärkeys
3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	4,73	5.3 Henkilökunta on mielestäni asiantuntevaa	4,78	5.2 Henkilökunta on palveluhaluista	4,79
5.2 Henkilökunta on palveluhaluista	4,52	5.2 Henkilökunta on palveluhaluista	4,77	5.3 Henkilökunta on mielestäni asiantuntevaa	4,73
4.3 Löydän tarvitsemani painetut aineistot helposti	4,51	5.5 Kirjasto selvittää mahdolliset ongelmatilanteet sujuvasti	4,69	5.4 Saan apua tiedonhankinnassa	4,70
5.3 Henkilökunta on mielestäni asiantuntevaa	4,51	3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	4,66	5.1 Henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa	4,65
3.7 Löydän kirjaston verkkosivuilta helposti etsimäni	4,49	4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tarpeisiini	4,64	3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	4,54

5 Toimipisteiden kehittämiskohteet ja vahvuudet

5.1 Yliopistonrannan toimipiste

Taulukossa 4 on esitetty kuiluanalyysi Yliopistonrannan toimipisteen kehittämiskohteista ja vahvuuksista. Viisi tärkeintä kehittämiskohdetta (yli -0,5 ero koetun tärkeyden ja onnistumisen välillä) on värjätty otsikosta punaisella ja parhaat arvosanat saaneet viisi kohdetta vihreällä. Viimeisiin sarakkeisiin on otettu vertailukohdaksi yliopisto- ja amk-vastaajien 2010 tulokset.

Lähes kaikki tilastollisesti merkittävät erot (vähintään -0,5) tärkeyden ja onnistumisen välillä koskivat **painettuja tai elektronisia kokoelmia**. Avoimissa kommentteissa kritisoitiin etenkin kurssikirjojen riittämättömyyttä ja varmasti tämä osaltaan selittää sitä, miksi kuilut juuri kokoelmien kohdalla ovat suurimmat. Lisäksi avoimissa vastauksissa kommentoitiin, että kokoelmat – painetut ja elektroniset - eivät kaikilta osin vastaa tutkijoiden vaatimpiin tarpeisiin.

Ketkä sitten olivat kaikkein tyytymättömiä painettuihin kokoelmiin? 14 vastaajaa piti kokoelmia *melko tärkeinä* tai *erittäin tärkeinä*, mutta antoi niille arvosanaksi *heikko* tai *erittäin heikko*. Heistä...

...11 kpl oli yli 25-vuotiaita

...10 kpl vastasi suomeksi

...9 kpl edusti kauppatieteitä

...8 kpl oli opiskellut yli 4 vuotta yliopistossa

Osaltaan tämän ryhmän tyytymättömyyttä selittänee kurssikirjojen riittämättömyys, joka on kärjistynyt satojen opiskelijoiden massakurssien yleistyttyä etenkin Vaasan yliopiston kauppatieteellisessä tiedekunnassa. Hyvin samankaltainen ryhmä asiakkaita piti myös sähköisiä kokoelmia heikkoina. Elektronisten aineistojen osalta asiaan vaikuttaa todennäköisesti se, että kustantajat ovat asettaneet tiettyjen alojen – usein juuri kauppatieteiden- ydinlehdille 1 vuoden embargo-ajan, jonka takia e-lehden uusimmat numerot eivät ole saatavilla.

Hienoinen pettymys on se, että selkeytetty hyllyopasteet, Trian uusi karttapalvelu ja pikaopastukset kirjastossa eivät näytä onnistuneen selkeyttämään kirjastoa asiointiympäristönä tai helpottaneet painettujen aineistojen löytymistä. Näiden väitteiden kohdalla ei näy muutosta vuoteen 2010 verrattuna (ks. taulukko 4).

Taulukko 4 Kuiluanalyysi Yliopistonrannan toimipisteen kehittämiskohteista (punaisella) ja vahvuuksista (vihreällä)

KUILUANALYYSI - YLIOPISTONRANTA					
Väite	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu	vrt. 2010, YO	vrt. 2010, AMK
4.4 Löydän tarvitsemani e-aineistot helposti	4,43	3,51	-0,92	-0,80	
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tarpeisiini	4,46	3,67	-0,79	-0,87	-0,48
4.3 Löydän tarvitsemani painetut aineistot helposti	4,51	3,79	-0,72	-0,69	
4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat tarpeisiini	4,38	3,74	-0,64	-0,69	-0,37
3.8 Pystyn halutessani vaikuttamaan kirjaston toimintaan	4,01	3,50	-0,51		
3.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	4,38	3,90	-0,48		-0,46
3.1 Aukioloajat ovat sopivat	4,44	3,97	-0,47	-0,84	-0,45
5.6b Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus/opastus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	4,23	3,77	-0,46	-0,43	-0,06
3.7 Löydän kirjaston verkkosivuilta helposti etsimäni	4,49	4,08	-0,41	-1,19	-0,78
5.5 Kirjasto selvittää mahdolliset ongelmatilanteet sujuvasti	4,45	4,11	-0,34	-0,57	
3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	4,73	4,40	-0,33		
5.2 Henkilökunta on palveluhaluista	4,52	4,23	-0,29	-0,45	-0,26
5.3 Henkilökunta on mielestäni asiantuntevaa	4,51	4,27	-0,24	-0,45	
5.1 Henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa	4,37	4,18	-0,19	-0,42	
5.4 Saan apua tiedonhankinnassa	4,32	4,13	-0,19		
3.2 Tilat vastaavat työskentelytarpeitani	4,11	3,95	-0,16		-0,25
3.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	3,80	3,66	-0,14	-0,37	-0,35
3.4 Ryhmätyötilat vastaavat tarpeitani	3,39	3,83	0,44	-0,03	

Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat tiloihin, kirjaston tiedottamiseen, samaansa tiedonhankintatukeen ja henkilökunnan tavoitettavuuteen. Tosin tiloja koskevat keskiarvot eivät kerro koko totuutta tilojen tärkeydestä ja onnistumisesta, sillä esimerkiksi ryhmätyötiloja koskevassa kysymyksessä vastausten hajonta oli suurta ja eos-vastauksia oli paljon. Hajontaa oli myös tiedottamista koskevissa vastauksissa. Osa vastaajista käyttää ryhmätyötiloja todella ahkerasti, kun osa taas ei käytä niitä juuri lainkaan. Avoimissa vastauksissa tiloja -lukupaikkojen määrää, kalusteiden ergonomiia ja ryhmätyötilojen viihtyvyyttä – kommentoitiin aiempaa enemmän ja niihin kohdistui entistä enemmän vaatimuksia ja toiveita.

Eniten parannusta vuoteen 2010 verrattuna on tapahtunut aukioloaikojen, verkkosivujen ja ongelmatilanteiden selvittämisen suhteen. Erityisesti lisääntynyt tyytyväisyys aukioloaikoihin on ilahduttavaa ja osoittaa sen, että 2010 aloitettu aamujen itsepalveluaukioloaika vastaa hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Verkkosivuja koskeva tyytyväisyyden lisääntyminen selittyy osittain sillä, että 2010 kyselyn aikoihin uudet verkkosivut oli juuri otettu käyttöön, nyt asiakkaat ovat jo ehtineet tottua niihin ja saadun palautteen perusteella on ehditty tehdä muutoksia.

5.2 Raastuvankadun toimipiste

Raastuvankadun osalta kehittämiskohteiksi nousevat aukioloajat, painetut aineistot ja niiden löydettävyys sekä kirjaston toimintaan vaikuttaminen (ks. alla oleva taulukko 5). Varsinkin tyytymättömyys aukioloaikoihin on kasvanut runsaasti. Raastuvankadun aukioloaikoja on jouduttu vähentämään henkilökuntaresurssien vähennyttyä, eikä tilanteeseen ole todennäköisesti tulossa muutosta tulevaisuudessa. Supistettuja aukioloaikoja suunniteltaessa on pyritty ottamaan huomioon VAMKin henkilökunnan toiveet, mutta kuten avoimet kommentit osoittavat, tähän ei ole yhtä oikeaa ratkaisua, sillä opintoalasta riippuen toivotaan lisää joko aamu- tai ilta-aukioloaikoja. Kiitosta Raastuvankadulla saivat henkilökunnan asiantuntemus ja tavoitettavuus, sähköisen asioinnin sujuvuus ja ongelmatilanteiden selvittäminen.

Taulukko 5 Kuiluanalyysi Raastuvankadun toimipisteen kehittämiskohteista (punaisella) ja vahvuuksista (vihreällä)

KUILUANALYYSI - RAASTUVANKATU				
Väite	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu	vrt. 2010
3.1 Aukioloajat ovat sopivat	4,55	3,05	-1,50	-0,89
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tarpeisiin	4,64	3,81	-0,83	-0,68
4.3 Löydän tarvitsemani painetut aineistot helposti	4,61	3,84	-0,77	
3.8 Pystyn halutessani vaikuttamaan kirjaston toimintaan	3,97	3,41	-0,56	
5.6b Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus/opastus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	4,28	3,8	-0,48	
4.4 Löydän tarvitsemani e-aineistot helposti	4,13	3,66	-0,47	
3.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	3,84	3,38	-0,46	-0,04
3.2 Tilat vastaavat työskentelytarpeitani	4,16	3,79	-0,37	
3.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	4,55	4,18	-0,37	-0,03

3.4 Ryhmätyötilat vastaavat tarpeitani	3,68	3,31	-0,37	
4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat tarpeisiini	4,03	3,73	-0,30	
5.2 Henkilökunta on palveluhaluista	4,77	4,51	-0,26	-0,06
3.7 Löydän kirjaston verkkosivuilta helposti etsimäni	4,54	4,29	-0,25	-1,03
5.1 Henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa	4,61	4,39	-0,22	
5.5 Kirjasto selvittää mahdolliset ongelmatilanteet sujuvasti	4,69	4,47	-0,22	
3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	4,66	4,46	-0,20	
5.4 Saan apua tiedonhankinnassa	4,64	4,47	-0,17	
5.3 Henkilökunta on mielestäni asiantuntevaa	4,78	4,64	-0,14	

Sekä Sarjakadun että Raastuvankadun kohdalla kannattaa huomioida, että vastaajia kummassakin toimipisteessä oli vain n. 40. Tämän takia satunnaiset vaihtelut tuloksissa voivat olla isoja.

5.3 Sarjakadun toimipiste

Sarjakadun osalta kuilut tärkeyden ja onnistumisen välillä olivat suurimmaksi osaksi pieniä tai ne olivat jopa positiivisia, mikä osoittaa asiakkaiden olevan todella tyytyväisiä palveluihin. Toimipisteen suurin vahvuus on henkilökunta, joka sai numeeristen arvioiden lisäksi myös paljon kiitosta avoimissa vastauksissa. Pienessä kirjastossa henkilökohtainen asiakaspalvelu ja suhteiden luominen asiakkaisiin onkin mahdollista eri tavalla kuin isossa kirjastossa. Kuiluanalyysin perusteella ainoat merkittävät erot asiakkaiden kokeman tärkeyden ja onnistumisen välillä olivat kirjaston aukioloajoissa ja selkeydessä asiointiympäristönä.

Taulukko 6 Kuiluanalyysi Sarjakadun toimipisteen kehittämiskohteista ja vahvuuksista

KUILUANALYYSI - SARJAKATU				
Väite	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu	vrt. 2010
3.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	4,43	3,78	-0,65	-0,16
3.1 Aukioloajat ovat sopivat	4,37	3,87	-0,50	-0,30
4.4 Löydän tarvitsemani e-aineistot helposti	4,08	3,67	-0,41	
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tarpeisiini	4,26	3,95	-0,31	-0,44
4.3 Löydän tarvitsemani painetut aineistot helposti	4,26	3,97	-0,29	
5.6b Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus/opastus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	4,19	3,96	-0,23	
4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat tarpeisiini	4,15	3,97	-0,18	-0,50
3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	4,54	4,37	-0,17	
3.7 Löydän kirjaston verkkosivuilta helposti etsimäni	4,31	4,14	-0,17	-0,47
3.2 Tilat vastaavat työskentelytarpeitani	4,05	4,00	-0,05	-0,27
5.4 Saan apua tiedonhankinnassa	4,70	4,65	-0,05	
3.8 Pystyn halutessani vaikuttamaan kirjaston toimintaan	3,97	3,97	0	

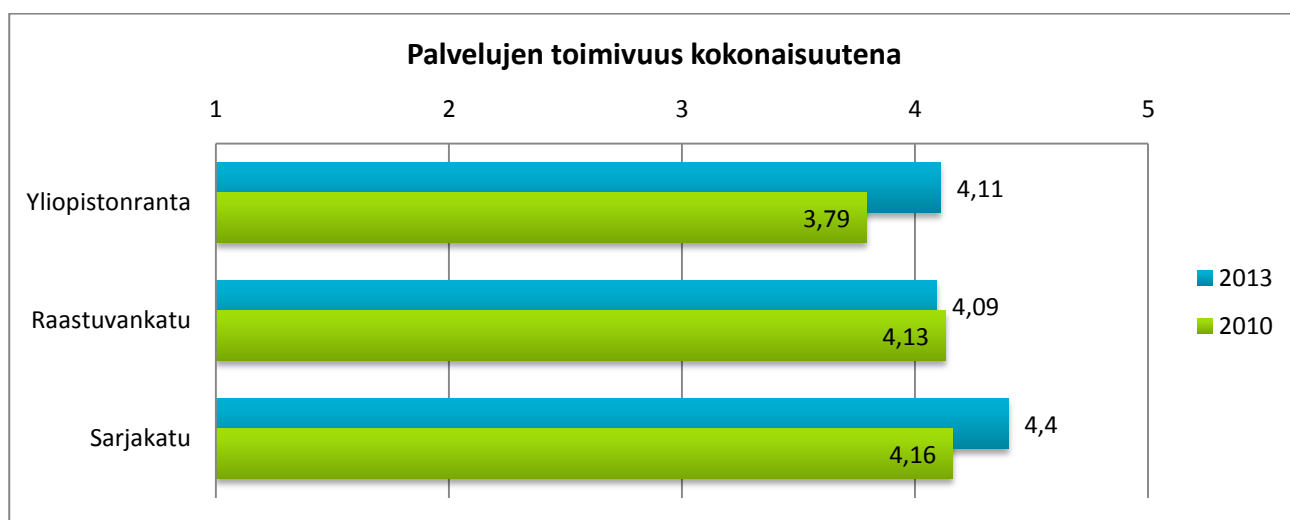
5.2 Henkilökunta on palveluhaluista	4,79	4,80	0,01	-0,12
3.4 Ryhmätyötilat vastaavat tarpeitani	3,85	3,88	0,03	
3.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	4,08	4,13	0,05	
5.3 Henkilökunta on mielestäni asiantuntevaa	4,73	4,79	0,06	
5.1 Henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa	4,65	4,74	0,09	
5.5 Kirjasto selvittää mahdolliset ongelmatilanteet sujuvasti	4,54	4,69	0,15	

Sekä Sarjakadun että Raastuvankadun kohdalla kannattaa huomioida, että vastaajia kummassakin toimipisteessä oli vain n. 40. Tämän takia satunnaiset vaihtelut tuloksissa voivat olla isoja.

6 Kokonaistyytyväisyys palveluihin

Kyselyssä pyydettiin arvioimaan *palveluiden toimivuutta kokonaisuutena*. Tritonia sai arvosanan 4,11, mikä on erittäin hyvä. Yliopistonrannan ja Sarjakadun kokonaistyytyväisyys nousi edelliskerrasta (ks. taulukko 7), Raastuvankadun taas hieman laski, todennäköisesti supistettujen aukioloaikojen takia. Lasku on tosin niin pientä, että tilastollisesti sillä ei ole merkitystä ja se selittyy helposti luonnollisella vaihtelulla. Yleisesti ottaen 2013 lukuja voi ajatella kirjaston ”normaalitilana”, sillä vuoden 2010 kyselyn tuloksiin vaikutti paljon juuri toteutunut ammattikorkeakoulukirjastojen yhdistyminen Tritoniaan ja sen tuomat muutokset toimintaan.

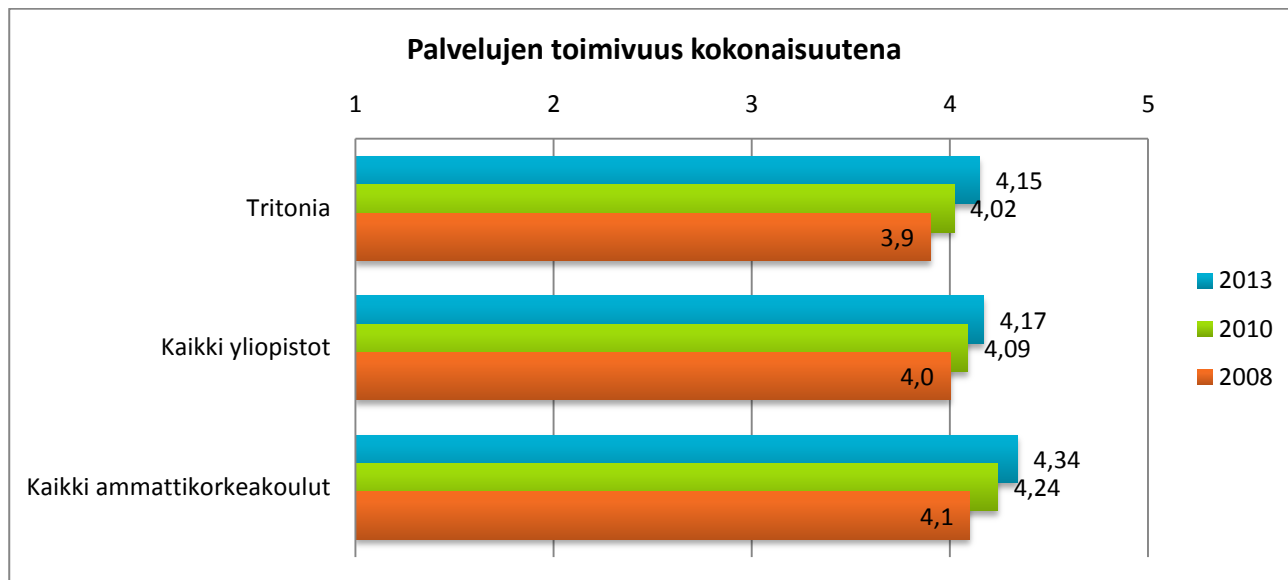
Taulukko 7 Palvelujen toimivuus kokonaisuutena - vertailu toimipisteittäin 2013 ja 2010



Koko korkeakoulusektoriin verrattuna Tritonian kysymyskohtaiset keskiarvot ovat hyvin samalla tasolla muiden yliopistojen kanssa. AMK-kirjastoihin verrattua Tritonian saamat keskiarvot ovat hieman alhaisempia (0,20-0,40), ryhmätyötiloja ja muita tiloja lukuun ottamatta. Taulukossa 8 on vertailtu Tritonian

asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä yliopisto- ja amk-sektoreihin. Keskiarvot ovat nousseet hieman joka vuosi. AMK-vastaajat antavat perinteisesti korkeampia arvosanoja kuin YO-vastaajat.

Taulukko 8 Palvelujen toimivuus kokonaisuutena - vertailu sektoreittain 2008-2013



7 Lopuksi

Tritonia sai kyselyn avulla arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja siitä, mitä asiakkaat kirjastopalveluilta toivovat. Lyhyesti tiivistettynä:

Te asiakkaat...

- ...Arvostitte kirjaston tiloja –etenkin Yliopistonrannan ryhmätyötiloja- mutta toivoitte lisää lukupaikkoja, ergonomisia kalusteita ja viihtyisiä oleskelutiloja
- ...Annoitte kiitosta henkilökunnan ammattitaidosta, palveluhalusta ja tavoitettavuudesta, tosin muistutitte myös ystävällisen hymyn tärkeydestä
- ...Piditte painettuja ja elektronisia kokoelmia osittain puutteellisena, etenkin siitä syystä, että kurssikirjoja ei riitä kaikille
- ...koitte etsimänne elektroniset aineistot välillä hankaliksi löytää ja toivoitte lisää ohjeistuksia ja vinkkejä niiden löytämiseen ja käyttämiseen
- ...Olitte sitä mieltä, että kirjaston sähköiset palvelut, varsinkin lainojen uusinta ja varaaminen ja ryhmätyötilojen varaaminen, ovat tärkeitä ja asiointi niiden avulla toimii

Kyselyn avointen vastausten anti oli runsasta ja kommenttien joukosta löytyi paljon varteenotettavia kehitysehdotuksia Näitä kehitysehdotuksia ja toiveita tullaan keräämään Tritonian verkkosivuille, jossa voi myös seurata, miten niihin on tartuttu ja miten pyrimme toiveisiin vastaamaan. E-aineistojen osalta ainakin ohjemateriaalia on luvassa aiempaa enemmän.