

Asiakastyytyväisyyden trendit ammattikorkeakoulukirjastoissa

Jari Tyrväinen & Nina Hyvönen & Maija Koponen

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin www-lomakkeella kaikissa ammattikorkeakouluissa 2006. Kyseessä oli vuoden 2004 kyselytutkimuksen seurantatutkimus kirjastopalveluiden kehitystrendien selvittämiseksi. Kyselyn tavoitteena oli saada asiakaslähtöistä tietoa kirjastopalvelujen kehittymisestä sekä verrata oman kirjaston toimintaa muiden ammattikorkeakoulujen kirjastoihin. Palautejärjestelmistä, esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyistä, saadun tiedon keruu, käsittely sekä sen pohjalta käynnistyneet kehittämistoimenpiteet ovat keskeisiä asioita Korkeakoulujen arviointineuvoston toteuttamissa ammattikorkeakoulujen laatu järjestelmien auditoinneissa.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan kirjaston eri palvelumuotojen tärkeyttä ja onnistuneisuutta arvosanalla 1–5 sekä antamaan avointa palautetta kirjastopalvelujen vahvuuksista ja heikkouksista ja kehittämiskohteista. Kyselyyn vastasi yhteensä 13.256 henkilöä (vuonna 2004 13.384).

Asiakkailta kysyttiin mielipidettä viiden kriteerin suhteen:

- kirjasto oppimisympäristönä
- aineistot
- neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus
- elektroniset palvelut
- kirjastopalvelut kokonaisuutena

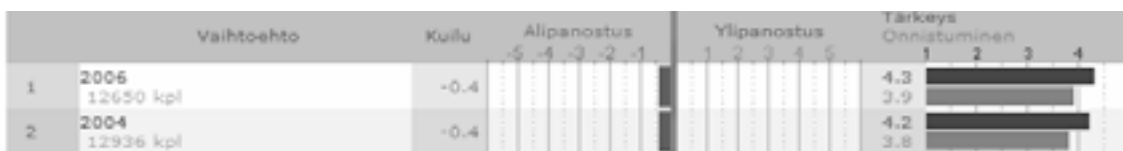
Hiljaisia ja ryhmätyötiloja kaivataan

Eniten palautetta tuli kirjastosta asioimis-, työskentely ja oppimisympäristönä.

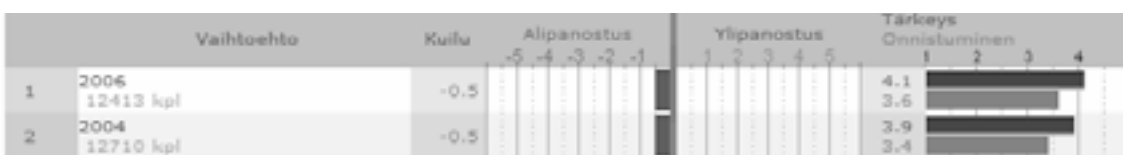
Vaikka arviot kirjastosta fyysisenä toimintaympäristönä parantuivatkin vuodesta 2004, asiakkaat kokivat kyseiset arviointikriteerit vastavasti myös entistä tärkeämpinä. Näin ollen kuulu onnistumisen ja tärkeyden välillä ei kaventunut tässä suhteessa.

Avoimessa palautteessa toivotaan sääntöjä ja suojaisempia tilajärjestelyjä työrauhan turvaamiseksi. Opiskelun ja esimerkiksi tenttiin lukemisen kannalta kirjastossa saattaa olla häiritseviä häly-

Kuvio 1. Tarkasteltava kriteeri: kirjasto on luonteva osa opiskelua/opetusta/työskentelyä



Kuvio 2. Tarkasteltava kriteeri: tilat vastaavat asiakkaiden työskentelytarpeita



ääniä. Koska selviä sääntöjä ja rajoituksia ei ole, myös kirjaston käyttäjät ovat tottuneet siihen, ettei kirjastossa ”tarvitse” olla hiljaa. Kirjastoon haudutaan entistä enemmän tekemään ryhmitöitä, mutta tällaiselle työskentelylle sopivia tiloja ei välttämättä ole riittävästi.

Erityisesti monitoimitila-tyyppiset ratkaisut saivat osakseen kritiikkiä, sillä ne eivät palvele hyvin mitään käyttötarkoitusta. IT-työpajat halutaan erilleen lukutiloista ja tietokoneiden väliin suojia yksityisyyden lisäämiseksi ja työskentelytilaa.

Kasvat työskentelytarpeet edellyttävät tietotekniikalta monipuolisempia ominaisuuksia, parempaa toimivuutta sekä suorituskapasiteettia. Asiakkaat vaativat kirjastoon lisää tietokoneita, oheislaitteita ja ohjelmistoja eri käyttötarkoituksiin. Langaton verkko tekisi kirjastosta joustavamman työskentely-ympäristön.

Tiedottamisessa on puutteita. Massaviestinnän sijasta tiedottamista pitäisi kohdentaa tarkemmin esimerkiksi järjestämällä tiettyyn palveluun liittyviä kampanjoita ja huomioimalla erilaisia kohderyhmiä.

Pidempää aukioloaikoja ehdotetaan

Viihtyisyyteen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota, kirjaston tulisi olla eräänlainen oppilaitoksen olohuone. Työskentelyolosuhteita, esim. ilmastointia ja valaistusta ja ergonomiaa olisi parannettava. Asioimisympäristön selkeys koettiin entistäkin tärkeämmiksi. Tilajärjestelyt koettiin usein ahtaiksi tai hankaliksi hahmottaa kokonaisuutena.

Kirjaston tiivistä suhdetta oppimiseen ja opetukseen kuvastaa se, että sen tulisi sijaita opiskelupaikan välittömässä läheisyydessä. Palvelun saavutettavuuden kannalta järjestelyissä kiinni-

tettiin huomiota myös aukioloaikoihin: esimerkiksi työssäkäyvät aikuisopiskelijat toivoivat pidempää aukioloa etenkin iltaisin.

Asiakkaat näkevät kirjaston entistä selvemmin toimintaympäristönä eikä pelkkänä tietovarantona. Tämä viittaa siihen, että korkeakoulumainen itsenäistä työskentelyä ja tutkivaa otetta edellyttävä opiskelutyö on lisääntynyt ammattikorkeakouluissa.

”Kaipaamme erityisesti HILJAISEN TYÖSKENTELYN TILOJA. Hirveä papatus käy koneilla, kun useita usean hengen tiimejä tekee yhteisiä tuotoksiaan; en pysty keskittymään kirjoittamiseen ja tiedän, etten ole ainoa, jota asia häiritsee. On myös valitettavaa, että usein koneita varataan aivan muihin kuin opiskelutarkoituksiin; e. irkki-gallerioiden selailuun ja pelailuun : (

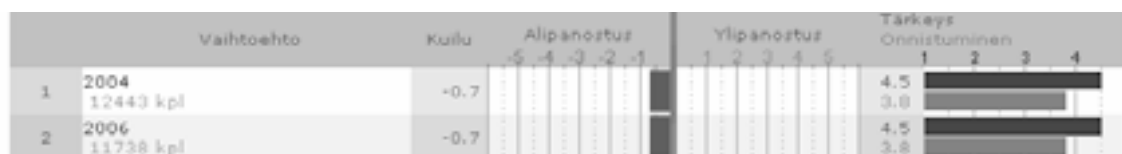
”Tilat eivät houkuttele jäämään. Materiaali noudetaan ja tutkitaan kotona. Ehkä muutama sohva voisi olla paikallaan tai Eero Aarnion pallotuolit.”

”Kirjastoon lisää tilaa ja lokoisimmat oltavat, jolloin kävisi useamminkin lukemassa alan lehtiä.”

Kurssikirjojen saatavuus ongelmana

Aineistoja arvioidessaan asiakkaat kiinnittivät huomiota erityisesti kokoelmien ajantasaisuuteen ja lainattavan aineiston riittävyyteen. Vuoden 2006 kyselyssä palaute on hyvin samanlaista kuin vuonna 2004. Koko kyselyn suurimmat alipanostukset näyttävät kohdistuvan juuri lainattavan aineiston riittävyyteen ja aineistojen ajantasaisuuteen. Kirjastojen onnistuminen aineistojen tarjonnassa ei ole parantunut suhteessa asiakkaiden odotuksiin.

Kuvio 3. Tarkasteltava kriteeri: kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset



Kuvio 4. Tarkasteltava kriteeri: kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa

Vaihtoehto	Kulu	Alipanostus					Ylipanostus					Tärkeys Onnistuminen	
		-5	-4	-3	-2	-1	1	2	3	4	5		
1 2004 12619 kpl	-1.3											4,4	■
2 2006 12332 kpl	-1.3											3,1	■
												4,5	■
												3,2	■

Avoimissa palautteissa arviot aineistojen ajantasaisuudesta ja kattavuudesta vaihtelivat kirjastoittain. Monilla aloilla, kuten esimerkiksi tietotekniikassa, tieto vanhenee nopeasti ja uutta tietoa syntyy koko ajan, mikä asettaa kirjaston hankintaprosessin toimivuudelle ja määrärahojen riittävyydelle suuria vaatimuksia.

Lainattavan aineiston riittävyys sai runsaasti kritiikkiä. Useimmat kommentit koskivat ns. kurssikirjoja, jotka eivät riitä kaikille tarvitsijoille. Hankintojen lisäksi ratkaisuna aineiston saatavuuden parantamiseksi nähtiin mm. laina-aikeiden sääteleminen ja sähkökirjat. Erityisesti pienillä koulutusaloilla, kuten esimerkiksi musiikissa sekä aineiston saatavuus että kattavuus eivät vastaa asiakkaiden tarpeita.

Tiedonhankinnan ohjausta kaivataan lisää

Vastauksista päätellen vaikuttaa myös siltä, että AMK-opettajat eivät aina riittävässä määrin ohjaa opiskelijoita alan kirjallisuuden ja muiden tiedonlähteiden pariin. Monessa kommentissa toivottiin lisää yhteistyötä AMK-opettajien ja kirjaston henkilökunnan välille, jotta kirjasto voisi paremmin huomioida opiskelusta nousevat tiedontarpeet aineistonhankinnassaan ja kokoelmat saataisiin määrällisesti ja laadullisesti vastamaan kysyntää. Tällä on suuri merkitys opintojen sujuvuuden kannalta.

Elektroniset aineistot saivat ristiriitaista palautetta. Yllättävän moni vastaajista ei ollut käyttänyt aineistoja lainkaan tai hyvin vähän. Monien vastaajien mielestä sähköisten aineistojen käyttömahdollisuuksista pitäisi kertoa enemmän, joten tiedotukselle ja ohjaukselle on siis tarvetta jatkosakin. Asiakkaat eivät ole vielä riittävässä määrin löytäneet kirjaston elektronisia aineistoja.

Kaiken kaikkiaan kohta voidaan kiteyttää parin vastaajan sanoin: lisää kaikkea! Opetussuunnitelmia kehitettäessä ja uudistettaessa pitäisi muistaa huomioida, että kirjastolla on riittävästi resursseja käytettävissä vastaamaan uusiin lisääntyneisiin tiedontarpeisiin.

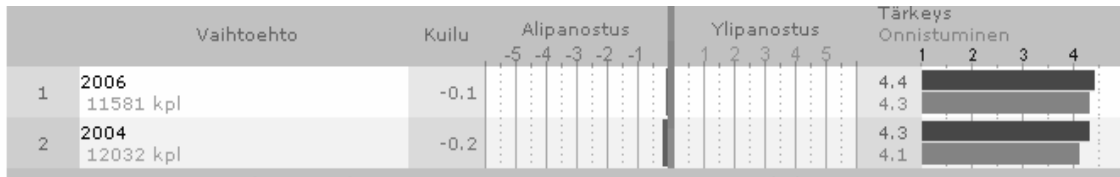
”Opetushenkilökunnan olisi syytä olla aktiivinen hankintaehdotusten tekemisessä. Kirjastohenkilökuntahan ei pysty seuraamaan kaikkia aloja. Opetettavien alojen kotimaisten oppi- ja ammattikirjojen osalta lienee mahdollista hankkia kaikki tälle tasolle sopivat (siis lähes kaikki), koska niitä ilmestyy niin vähän. Ulkomaisten hankinta vaatii tarkkaa seulontaa ja opetushenkilökunnan aktiivisuutta. Kurssien suunnittelussa voisivat kirjaston työntekijät olla tiiviisti mukana. Opiskelu helpottuisi jos kursseilla olisi aina selkeä oheiskirjallisuus!”

”En ole käyttänyt kirjaston aineistoja opiskeluaikana todellakaan tehokkaasti. Melkein harmittaa, että omassa opiskelussani (international business) kirjaston käyttö on jotenkin tosi suppeaa. Joitain kurssikirjoja on käytetty, mutta yleisesti kuitenkin enemmän monisteita. Kun kirjoja on käytetty, on niitä yleensä ollut liian vähän saatavilla. Elektronisia tietokantoja emme ole ottaneet lähes lainkaan käyttöön.”

Asiakaspalveluun ollaan tyytyväisiä

Asiakkaat arvostavat henkilöstön osaamista ja palvelualttiutta ja kokevat ne erityisen tärkeiksi kirjastopalvelujen onnistuneisuuden kannalta. Asiakaspalvelua ja neuvontaa koskevista kommentteista henkilökunta arvioitiin valtaosin erittäin osaavaksi, ystävälliseksi ja avuliaaksi. Palautteen mukaan henkilökunnan kyvyt ohjata asiakkaita tiedonhankinnassa ovat parantuneet entisestään.

Kuvio 5. Tarkasteltava taustamuuttuja: kirjaston henkilökunta osaa ohjata asiakkaan tiedonhankintaa hänen tarpeidensa mukaisesti



Asiakaspalveluun liittyvät negatiiviset kommentit avoimissa palautteissa viittaavat tilanteisiin, joissa henkilöstö on ylikuormittunut. Palvelua ei ole ollut saatavilla silloin, kun sitä on tarvittu tai se on ollut puutteellista. Huonoon palautteeseen on kuitenkin myös henkilökohtaisia syitä, kaikkien kirjastotyöntekijöiden asenne ja ominaisuudet eivät välttämättä ole soveliaita asiakaspalvelutehtäviin.

Tiedonhankinnan opetus sai vaihtelevia kommentteja. Toisaalta opetuksen sisältö koettiin tylsäksi ja epärelevantiksi. Opiskelijat valittivat myös, että liian paljon asioita vyörytetään opiskelijoille liian lyhyessä ajassa ja että opetus oli kiva ja sekavaa. Vaikuttaa siltä, että kirjastohenkilökunnalla ei ole aina pedagogisia taitoja laatia mielenkiintoisia ja mielekkäitä kursseja ja opettaa motivoivalla tavalla. Myös heidän tuntemuksena opiskelijoiden opintoihin liittyvistä tiedontarpeista on jossain määrin puutteellista.

Opetuksessa kehittämistarpeita

Toisaalta kuitenkin toivottiin, että opetusta olisi enemmän. Tyypillistä on, että opetus ajoittuu opintojen alkuun, jolloin opiskelijoilla ei ole vielä ollut kovin paljon sellaisia opiskelutehtäviä, jotka edellyttävät itsenäistä tiedonhankintaa, minkä vuoksi he eivät välttämättä ole vielä tiedostaneet tiedonhankintataitojen tärkeyttä opiskelun kannalta. Jos taas opetus sijoittuu vasta opinnäytetyövaiheeseen, opiskelijat eivät ehdi kartuttaa kokemusta niistä aineistoista, menetelmistä ja tekniikoista, joita tiedonhankintataitojen kurssilla käsitellään. Tiedonhankintataitojen opetusta tulisiikin tarjota läpäisyperiaatteella kautta koko opiskeluajan ja integroituna muihin opintoihin, jol-

loin sen yhteys opiskelijoiden varsinaisiin tiedontarpeisiin säilyisi kiinteänä ja elävänä.

Tiedonhankintataitojen opetus, ohjaus ja neuvonta ei saisi olla yksinomaan kirjaston vastuulla. Jotta myös opettajilla ja muulla henkilökunnalla olisi valmiuksia ohjata opiskelijoiden tiedonhankintaa, heitä tulisi kouluttaa tiedonhankintataidoissa.

Asiakkaiden vastaukset asiakaspalveluun, neuvontaan ja ohjaukseen liittyen herättää kysymyksen nykyisten henkilöstöresurssien riittävydestä ja kohdentamisesta. Pystytäänkö vastaamaan asiakkaiden kasvaviin henkilökohtaisen palvelun tarpeisiin? Ja toisaalta, pystytäänkö lisäämään asiakkaiden omatoimisuutta tiedonhankinnan ohjauksen ja opetuksen avulla?

”Henkilökunnan lisäys auttaisi henkilökuntaa nykyistä monipuolisemmin ohjaamaan opiskelijoita myös henkilökohtaisessa tiedonhaussa. Nyt henkiökunta on erittäin työllistetty.”

”Joukossanne on yksi ‘hapannaama’. Vaihtakaa hänet samankaltaiseen kuin te muut olette, iloisia ja ystävällisiä. Onhan työnne asiakaspalvelutyötä?”

”Kauheasti panostetaan siihen että pitää itse hakea tietoa. Kirjaston työntekijät ovat sitä varten, että he auttavat kun apua tarvitaan.”

”Tiedonhankintaopetuksessa oli liian paljon kerralla opetettavia asioita, joten siitä ei jäänyt paljoa mieleen.”

”Olin pettynyt tiedonhankinta-kurssin opetukseen. Emme saaneet palautetta tehtävistä ja opettajalla ei ollut auktoritteettia. Myönnän, että ryhmämme (ikävä kyllä, oikein hävettää heidän puolestaan) käyttäytyi huonosti. Se häiritsi oppimistani paljon, enkä voi sanoa, että tunteista olisi ollut juurikaan hyötyä minulle.”

”Ensimmäisen opiskeluvuoden tunnin tiedonhankinnan opastus tuntuu riittämättömältä eikä silloin vielä ymmärtänyt kuinka paljon apua opiskelussa ja varsinkin oppinäytetyössä sen hallitsemisesta on. Jos sen voisi integroida esim. joihinkin tiettyihin kursseihin joilla on pakko käyttää kirjaston tietokantoja niin ymmärtäisi niiden käytännön hyödyn. Onneksi kirjastossa kuitenkin aina on henkilökuntaa paikalla ja pelkkää kiitosta ihanalle henkilökunnalle joka aina jaksaa auttaa!!”

Elektronisiin palveluihin ollaan tyytyväisiä

Asiakastyytyväisyyskyselyssä 2006 asiakkaat arvioivat elektronisten palvelujen tärkeyttä ja kirjaston onnistumista palvelujen tarjoamisessa hyvin samansuuntaisesti kuin vuonna 2004. Elektroniset palvelut ovat asiakkaille tärkeitä, ne vastaavat hyvin työskentelytarpeita ja asiointi ni-

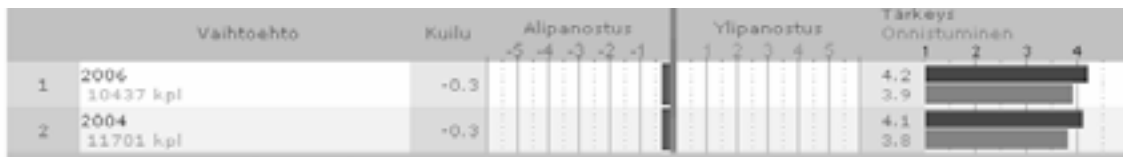
den avulla on pääsääntöisesti toimivaa. Kirjaston www-sivut arvioidaan kohtuullisen selkeiksi, mutta verrattuna siihen, kuinka tärkeäksi nämä palvelut koetaan, onnistumisessa olisi selvästi parannettavaa.

Avoimissa vastauksissa palautetta annettiin runsaasti etenkin kirjastojärjestelmän palveluista, tietokannoista ja e-aineistoista sekä www-sivuista.

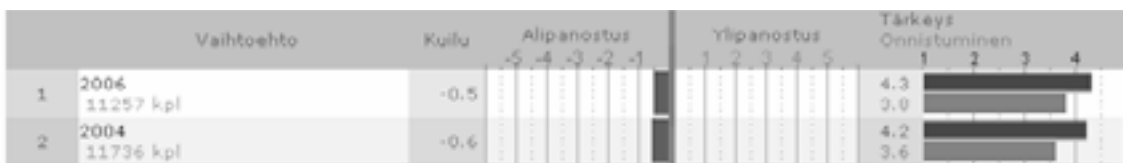
Kirjastojärjestelmä toimii asiakkaiden mielestä suhteellisen hyvin. Tiedonhakua kokoelmaluettelosta käytetään paljon ja se on asiakkaille keskeinen palvelu. Ongelmia ovat mm. käyttöliittymän monimutkaisuus sekä aikarajoitus, jotka vaikeuttavat hakuja. Kirjautuminen palveluihin omilla tunnuksilla koetaan hankalaksi. Lainojen uusiminen ja aineiston varaaminen netissä ovat tärkeitä, samoin muistutukset lähestyvistä eräpäivistä. Kirjastot, joilla näitä palveluja on käytössä, saavat kiitosta.

Tietokantoja ja e-aineistoja tarvitaan lisää ja aineistojen valintaan tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Vastauksissa toivotaan mm. elektronisia lääketieteen ja hoitotieteen lehtiä, tietojenkäsittelyyn liittyvää aineistoa, suomenkielisiä kokotekstiatikkeleita, yritysrekistereitä ja yritysten tilinpäätöstietoja, kokotekstitietokantoja sekä painetuista kirjoista sähköisiä versioita.

Kuvio 6. Tarkasteltava taustamuuttuja: kirjaston elektroniset palvelut vastaavat asiakkaan työskentelytarpeita



Kuvio 7. Tarkasteltava taustamuuttuja: kirjaston www-sivujen selkeys



Käytettävyyden parantamista toivotaan

Etäkäyttöyhteyttä elektronisiin palveluihin toivotaan lukuisissa palautteissa. Osa kirjastoista tarjoaa asiakkaille etäkäyttöyhteydet. Palvelu saa myönteistä palautetta, mutta ongelmiakin on: yhteydet eivät aina toimi, kirjautuminen on monimutkaista ja kaikkia aineistoja ei voida sopusuhteiden vuoksi tarjota etäkäyttöön.

Tietokannat ja e-aineistot ovat usein vaikeasti www-sivuilta löydettävissä. Käyttöliittymät ovat hankalia, käyttöohjeita ei löydy tai ne koetaan vaikeiksi ja monimutkaisiksi. Opetusta ja ohjausta tietokantojen ja e-aineistojen käyttöön tarvitaan, samoin tiedottamista ja markkinointia uusista palveluista. Palveluihin perehtyminen ja tehokas käyttöönnotto edellyttävät hyviä itseopiskeluoppaita, käyttöohjeita ja tietoiskuja, mutta myös henkilökohtaista ohjausta.

Www-sivuja pidetään informatiivisina ja ajantasaisina, toisaalta valitetaan sivurakenteiden monimutkaisuutta ja informaation runsautta. Sivuille kaivataan selkeyttä, sillä tarvittavaa tietoa on usein vaikea löytää. Linkkien kokoelmaluetteloon, kirjastojärjestelmän palveluihin, hakupalveluihin, tietokantoihin jne. tulisi olla helposti löydettävissä. Sivuja käytetään aika paljon ja ne ovat asiakkaille tärkeä palvelu. Sisältöjä ja esitystapaa kannattaa kirjastoissa siis pohtia.


”Kokoelmätietokanta on toimiva, mutta voisi olla selkeämpi ja haku yksinkertaistampi, mutta silti monipuolinen.”

”Tehokas opiskelu vaatii, että opiskelijoilla on käytössään riittävästi sähköisiä artikkelikokoelmia ja muita tieteellisiä julkaisuja, joita voidaan hyödyntää mm. opinnäytteen tekemisessä.”

”Elektronisten palveluiden pitäisi olla yhtä lapsellisen helppoja kuin kirjan sivun kääntäminen. Siinä sitä riittänee kehittämistavoitetta vähäksi aikaa.”

”Kirjaston kotisivut ovat täynnä epäolennaista tietoa, yksinkertaistakaa.”

Paikka oppimisympäristönä on löytynyt

Tulokset osoittavat, että ammattikorkeakoulujen kirjastopalvelut ovat parantuneet kaikilla kyselyn osa-alueilla, mutta samaan aikaan asiakkaiden odotukset ovat vastaavasti lisääntyneet. Kirjastot ovat vakiinnuttaneet asemansa oppimisympäristönä, eikä pelkkinä tietovarantoina. Tämä asettaa kasvavia vaatimuksia kirjastohenkilökunnan osaamisen kehittämiseksi, kirjaston ja opetuksen yhteistyölle, tilojen toimivuudelle ja sekä elektronisten että painettujen aineistojen ajantasaisuudelle, laadukkuudelle ja riittävyydelle. 

Kyselyn loppuraportti löytyy osoitteesta: www.amkit.fi

Tietoa kirjoittajista:

Hyvönen, Nina, johtava informaattikko, Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia

Koponen Maija, kirjastonjohtaja, Rovaniemen ammattikorkeakoulu

Tyrväinen Jari, tietopalvelupäällikkö, Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

Kirjoittajat ovat AMKIT-konsortion laaturyhmän jäseniä.