

Kirjastot löytävät käyttäjänsä – hakupalvelujen käytettävyydessä ja aineistojen saatavuudessa kehitettävää

Aki Kangas & Maria Nummela

Kansalliskirjasto ja kirjastoverkko toteuttivat kansallisen asiakaskyselyn keväällä 2008, jolla pyrittiin saamaan tietoa kirjastopalvelujen käytöstä, asiakastyytyväisyydestä ja kirjastopalvelujen vaikutuksista sekä kansallisesti että paikallisesti. Kirjastojen palvelut ovat yleisesti runsaassa käytössä ja henkilökuntaan ollaan tyytyväisiä. Parannuksia toivotaan kuitenkin erityisesti aineistojen saatavuuteen, hakujärjestelmien käytettävyyteen ja elektronisten palvelujen ja aineistojen tunnettavuuteen.

Kysely oli suunnattu kaikkien kirjastosektorien asiakkaille ja se toteutettiin verkkokyselynä maaliskuuhun 2008. Kyselyn rakenne ja sisältö suunniteltiin yhteistyössä kirjastoverkon edustajien kanssa. Kyselyllä kartoitettiin kirjastopalvelujen käyttötottumuksia, tyytyväisyyttä aineistoihin, palveluihin, elektronisiin palveluihin sekä kirjastopalvelujen vaikutuksia.

Kyselyyn saatiin kaikkiaan 21 758 vastausta, joista ammattikorkeakoulukirjastojen osuus oli 11 618, erikoiskirjastojen 1 248 ja yliopistokirjastojen 4 070. Yleisistä kirjastoista vastauksia saatiin 4 822 kappaletta. Ammattikorkeakoulusektorilla vastauksia saatiin yli 160 kirjastosta, yliopistokirjastoja oli mukana 42 ja erikoiskirjastoja hieman yli 30.

Esittelemme tässä artikkelissa erityisesti ammattikorkeakoulu-, erikois-, ja yliopistokirjastojen vastauksia kirjastopalvelujen käytön, tiedonhankinnan opetuksen sekä aineistojen kannalta. Käsittelemme myös asiakaspalvelua ja kirjaston merkitystä tilana.

Kirjastojen käyttö on runsasta

Kyselyyn vastanneista suurin osa asioi usein kirjastossa paikan päällä. Kyselyyn vastanneista erikoiskirjastojen asiakkaita asioi kirjastossa vähintään kerran kuussa 62 %; yliopistokirjasto-

jen asiakkaita 88 %; ammattikorkeakoulukirjastojen asiakkaita 89 % ja yleisten kirjastojen asiakkaita 93 %.

Kyselyyn vastanneiden joukossa ei juuri ollut niitä, jotka eivät asioineet kirjastossa lainkaan. Yleisimmät syyt, miksi kirjastossa ei käyty paikan päällä, olivat pitkä etäisyys ja ainoastaan kirjaston elektronisten palvelujen käyttö.

Elektronisiksi palveluiksi määriteltiin kyselylomakkeessa kirjastojen kokoelmatietokannat, kirjaston verkkosivut, tietokannat, Nelli-portaali, elektroniset lehdet ja kirjat, linkkilistat sekä muut palvelut. Näistä eniten käytettyjä olivat kirjastojen kokoelmatietokannat ja verkkosivut, joita yli puolet vastaajista käytti vähintään kerran kuukaudessa.

Elektronisia palveluita käytetään eniten yliopistosektorilla. Myös elektronisten palvelujen merkitys on yliopistokirjastojen asiakkaille muiden kirjastojen asiakkaita korkeampi.

Kaikkein tyytyväisimpiä elektronisiin palveluihin ovat kuitenkin yleisten kirjastojen asiakkaat. Tosin yleisten kirjastojen palvelutarjonnasta johtuen elektronisten palvelujen käyttö keskittyy hyvin voimakkaasti kirjaston omaan kokoelmatietokantaan. Yleisissä kirjastoissa aineiston varmistaminen ja lainojen uusimista pidettiin tärkeimpinä verkkopalveluina.

Hakujärjestelmien käytettävyys ja aineistojen löydettävyys ongelmina

Elektronisten palvelujen koettiin vastaavan tarpeita kohtalaisen hyvin. Tiedonhaun kuitenkin toivotaan sujuvan nykyistä joutuisammin ja vaivattomammin. Tiedonhakujärjestelmien käytettävyys ja aineistojen löydettävyys tulivatkin useassa palautteessa esille.

”Elektronisten aineistojen hakujärjestelmät saatettava yksinkertaisemmiksi, google-tyyppiseksi ja yhteneviksi.”

”Tiedonhaku on hektisessä nykymaailmassa kiireellistä. Erilaisiin tietokantoihin ja harviin tutustuminen on hankalaa. Ei voi mitään: Google Scholar on ylivoimainen helppoudessaan, nopeudessaan ja tehokkuudessaan.”

Elektronisia palveluja koskevaan tiedotukseen toivottiin myös lisää selkeyttä.

”Näkyvillä oleva (ei ilmoitustaululla) listaus/juliste kaikista aineistohaku tms. elektronisista palveluista voisi olla hyvä muistilappu. Ei millään muista, mitä kaikkea voi verkosta hakea.”

Yleinen syy elektronisten palvelujen käyttämättä jättämiseen oli se, etteivät vastaajat kokeneet tarvetta käyttää niitä. Myös tietämys elektronisten palvelujen tarjonnasta ja sisällöistä on keskeinen este elektronisten palvelujen käytölle.

”Se ei varmasti ole vaikeaa, jos sen osaisi ja vaan käyttäisi. Mutta kun en osaa, olen yrittänyt, ja on tullut kynnyks ja väsymys, kun en ymmärrä.”

Kyselyssä esiin nousseet elektronisten palvelujen käytön esteet eivät itsessään ole uusia, vaan ne ovat tulleet esiin aiemmissakin kirjastojen käyttäjäkyselyissä.

Elektronisten palvelujen käyttämättä jättäminen ei aina johdu vain yhdestä tekijästä, vaan syitä voi olla useampia. Esimerkiksi se, ettei vastaaja kokenut tarvitsevansa elektronisia palveluja voi johtua siitä, että palveluja ei osata käyttää tai palvelutarjontaa ei tunneta. Asiakkaiden erilaiset suhtautumistavat ja lähtökohdat onkin hyvä ymmärtää esimerkiksi kirjastojen tiedonhankinnan opastusta suunniteltaessa.

Kurssikirjojen puute haittana, elektroniset aineistot ajantasaisia

Kuvioissa 1–3 on esitetty keskiarvot asiakas-tyytyväisyydestä sektoreittain. Vastaajia pyydettiin arvioimaan palveluissa onnistumista asteikolla 1–5 siten, että 1= erittäin tyytymätön ja 5= erittäin tyytyväinen.

Aineistoja toivottiin kaikilla sektoreilla lisää. Yliopisto- ja ammattikorkeakoulukirjastojen vastauksissa korostui kurssikirjojen vähyys tarpeeseen nähden. Osa vastaajista koki opiskelumateriaalin saatavuuden haittaavan opiskeluissa etenemistä.

Etenkin ammattikorkeakoulukirjastojen vastaajat toivoivat kirjastojen ja ammattikorkeakoulun henkilökunnan parempaa yhteistyötä. Kirjoja toivottiin hankittavan niin, että ne vastaisivat paremmin ryhmäkokoja. Lisäksi kurssien ajankohditiin toivottiin porrastettavan, jolloin kurssikirjojen tarve jakautuisi tasaisemmin koko vuodelle.

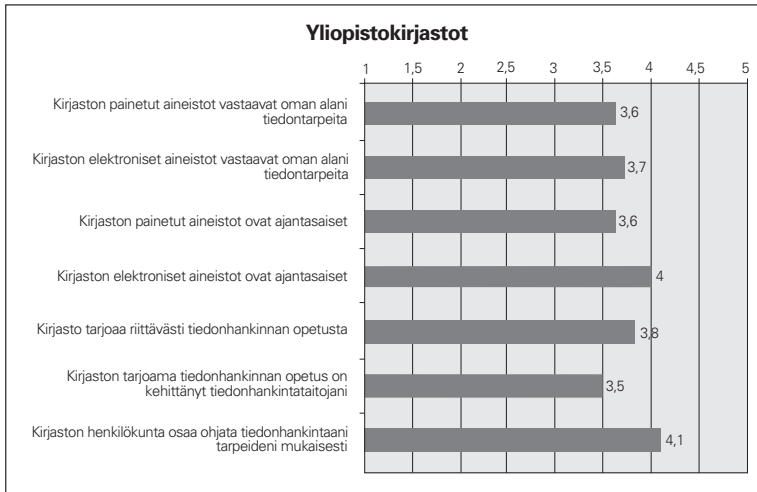
Elektronisten aineistojen osalta vastaajat ovat tyytyväisimpiä niiden ajantasaisuuteen. Elektroniset aineistot myös vastaavat asiakkaiden tarpeita melko hyvin. Myös elektronisia aineistoja toivottiin lisää kaikilla sektoreilla, erityisesti yliopisto- ja erikoiskirjastoissa.

”Tutkijoille on kuitenkin erittäin tärkeää pysyä ajan hermoilla ja jos alan tärkeimpiä elektronisia lehtiä ei ole saatavilla, ei ajantasaista tietoa täten saa optimaalisesti.”

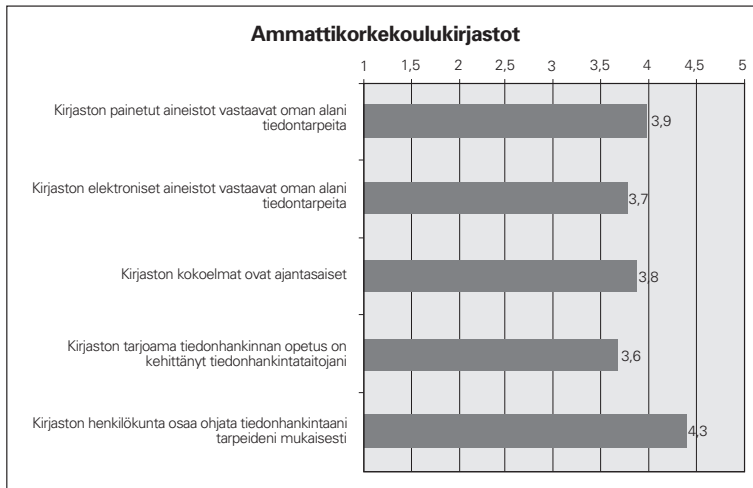
Hankintaehdotusten tekeminen koettiin tarpeelliseksi, mutta vastauksista ilmeni, etteivät kaikki tienneet tästä mahdollisuudesta. Avoimesta palautteesta ilmeni, että kokoelmista saattoi puuttua vastaajien oman alan kannalta olennaisia aineistoja, joita he toivoivat hankittaviksi. Erityisesti elektronisten aineistojen osalta kirjastot voisivat lisätä aineistohankintaa koskevaa yhteistyötä asiakkaidensa kanssa.

Tiedonhankinnan opetusta toivotaan lisää

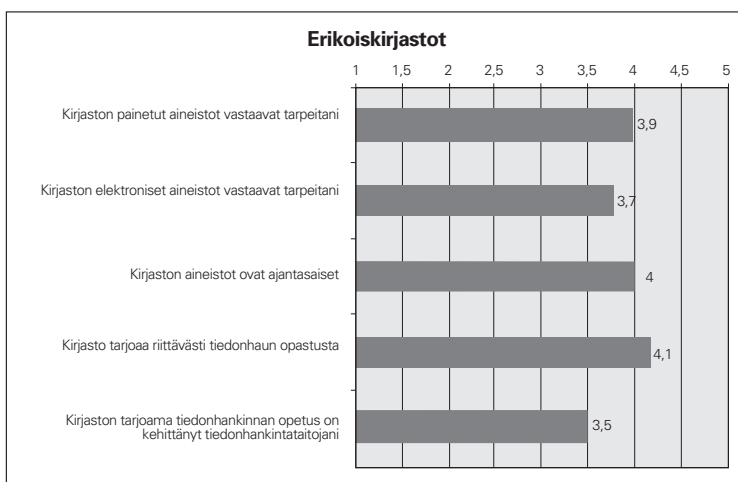
Tiedonhankinnan opetus itsessään sai asiakas-arvioinneissa hyvän tuloksen. Sitä vastoin



Kuvio 1. Yliopistokirjastojen asiakastyytyväisyys



Kuvio 2. Ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastyytyväisyys



Kuvio 3. Erikoiskirjastojen asiakastyytyväisyys

tiedonhankinnan opetuksen määrää toivottiin lisättävän.

Erikoiskirjastojen asiakkaat olivat tiedonhankinnan opetuksen määrään kaikkein tyytyväisimpiä, yliopistokirjastojen asiakkaiden tyytyväisyys oli tiedonhankinnan opetuksen osalta hie- man erikoiskirjastoja alempi. Ammattikorkeakoulujen asiakkailta ei suoraan kysytty mielipi- dettä opetuksen riittävydestä, mutta avoimessa palautteessa saatiin lähes parisataa toivetta opas- tuksen lisäämisestä.

Ammattikorkeakoulu- ja yliopistokirjastojen asiakkaista moni koki ongelmallisena, että tie- donhankinnan koulutusta järjestetään heti en- simmäisen opiskeluvuoden syksynä, jolloin uut- ta tietoa tulee muutenkin omaksua runsaasti. Tai- dot ovat jo ehtineet ruostua, kun niitä myöhem- min tarvittaisiin.

Vastaajat ehdottivatkin tiedonhankinnan kou- lutuksen porrastamista kaksivaiheiseksi. Kursse- ja voisi järjestää myös non-stoppina.

”Saisi vain olla selkeämpää. En vielääkään kai- kesta saamastani koulutuksesta tiedä, miten kä- tevimmin löydän jonkun elektronisen lehden tai kirjan.”

Tiedonhankinnan opetusta voisi jatkossa tar- jota myös hakeutuvana palveluna.

”Lisää tiedonhaun opetusta oman työpöydän ääressä vrt. kiertävät fysioterapeutit”

Olisi tärkeää innostaa opiskelijoita kertomal- la tiedonhankinnan mahdollisuuksista ja hyö- dyistä.

”Sillälailailla että tiedonhaku on helppoa, mutta myös hauskaa’ -pohjalta...?”

Vaikka itse opastukseen ja kirjastohenkilös- tön panokseen oltiinkin tyytyväisiä, ei opetus ai- na ollut kehittänyt tiedonhankintataitoja toivo- tulla tavalla.

Yliopistoissa tutkijat ja jatko-opiskelijat olivat perustutkinto-opiskelijoita tyytyväisempiä tie- donhankinnan opetuksen määrään ja vaikutuk- siin. Tutkijat ja jatko-opiskelijat myös kokivat tiedonhaun helpommaksi kuin perustutkinto- opiskelijat.

Henkilökunnan palveluhaluisuus ja asiantun- tevuus sijoittuivat kirjastopalvelujen onnistumis- ta mitattaessa kärkeen. Avointa palautetta an- nettiin runsaasti asiakaspalvelusta, ja palauttees- ta suurin osa oli positiivista. Joissain palautteissa kirjastoihin toivottiin lisää henkilökuntaa. Tämä liittyy myös huoleen siitä, ettei kirjastopalveluita karsittaisi tulevaisuudessa ja että henkilökohtai- nen palvelu kirjastoissa säilyisi.

Monikäyttöiset tilat toiveena

Vastauksista ilmeni hyvin toive kirjastotilojen monikäyttöisyydestä: vastaajat toivovat hiljai- suutta, mahdollisuutta ryhmätyöskentelyyn se- kä keskusteluun ja oleskeluun. Opiskelijoiden toiveena oli saada kirjastoon selkeästi erillinen tila hiljaiseen yksilötyöskentelyyn. Moni toivoi myös rauhallisia ”lukusoppia”, joiden viihtyisyyt- tä voisi lisätä pehmeillä tuoleilla tai sohvilla.

Hiljaisten tilojen lisäksi vastaajat kaipasivat ryhmätyötiloja, joissa voi työskennellä ja kes- kustella muita häiritsemättä. Ryhmätyötilojen varusteluun toivottiin tietokoneita, jotta me- lua ei syntyisi itsenäiseen työskentelyyn tarkoi- tetuissa tiloissa.

Kirjaston fyysinen sijainti koettiin myös tär- keäksi, sillä oman alan aineistoa ei haluttu siir- rettävän kauas omasta opiskelu- tai työskentely- pisteestä. Kirjaston ollessa eri rakennuksessa sin- ne ei vastaajien mukaan tule lähdettyä vain pii- pahtamaan. Etenkin opiskelijoille kirjaston mer- kitys myös ”keitaana” opiskelupäivän lomassa oli tärkeä.

”Kirjaston sijainti on elimellisen tärkeä... mah- dollistaa kätevän ja nopean tiedonhaun ja siten antaa tutkimukselle ja muulle työskentelylle hy- vät lähtökohdat.”

”Fyysisesti raskaiden päivien jälkeen ja lomassa on hyvä että kirjasto on lähellä, lähes ainoa rau- hallinen yleinen tila”

”Kirjastot ovat kaiken ajattelun alusta – siis- pä sijainti kertoo talon arvoista ja henkisestä tilasta.”

Kirjastot tehostavat opiskelua ja edistävät uusia ideoita

Kirjastoaineistojen, tilojen ja laitteiden sekä palveluiden lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan kirjastopalvelujen vaikutuksia. Kaikilla sektoreilla yli 90 % vastaajista koki kirjastopalvelujen helpottaneen aineistojen löytymistä joko huomattavasti tai jonkin verran.

Yli 80 % vastaajista koki kirjastopalvelujen parantaneen opiskelun tai työtehtävien laatua sekä tehostaneen opiskelua tai työskentelyä. Lähes yhtä monen mielestä kirjastopalvelut ovat helpottaneet oman alan seuraamista. Noin 70 % vastaajista tunsikin kirjastopalvelujen edistäneen uusi-
iden ideoiden syntymistä.

Lisäksi kaikilla sektoreilla kirjastopalveluista annettiin runsaasti yleistä positiivista palautetta ja kirjastojen säilyttäminen koettiin tärkeäksi. Kirjastojen merkityksessä korostuivat opiskeluiden ja työtehtävien tukemisen rinnalla myös virkistuksen, motivaation ja elämyksien tarjoaminen.


Aineistojen saatavuuteen ja hakujärjestelmien käytettävyyteen parannusta

Vastaajat toivoivat parannuksia etenkin kirjastojen aukioloaikoihin, painettujen aineistojen saatavuuteen ja erityisesti kurssikirjojen riittävyteen. Myös tiedon haettavuuteen tarvittaisiin tukea – kohteina mainittiin mm. tiedonhakujärjestelmien käytettävyys, tiedonhankinnan opetuk-

sen riittävä määrä ja opetuksen ajoittaminen asiakkaan kannalta sopivaan ajankohtaan nousivat kyselyssä esille.

Kirjastojen asiakaskyselyjä seuranneet voinevat todeta, että edellä mainitut teemat eivät itsessään ole uusia. Ne ovat tulleet esiin myös aiemmissa kirjastojen tekemissä asiakaskyselyissä.

Kansallisen ja sektoritason lisäksi voi kyselyn tuloksia tarkastella myös paikallisesti. Koska kysely oli ensimmäinen laatuaan, on myöhemmin paikallaan selvittää, kuinka hyvin kysely tuki kirjastopalvelujen paikallista kehittämistä.

Kansalliskirjaston kansallisten kirjastoverkko-
palvelujen kehittämisen kannalta kyselystä saatiin tärkeää tietoa elektronisten palvelujen ja aineistojen käytöstä sekä loppukäyttäjien toiveista. Kirjastojen asiakkaiden lisäksi myös kirjastoverkon toiveet ovat keskeisiä kansallisia palveluja kehitettäessä. Kansalliskirjasto toteuttikin myös kirjastoille suunnatun kyselyn viime keväänä. Tämän kyselyn tuloksia esitellään myös Signumin sivuilla syksyn aikana. 

Tietoa kirjoittajista:

Maria Nummela
maria.nummela@uta.fi

Aki Kangas
suunnittelija
Kansalliskirjasto, Kirjastoverkkopalvelut
aki.kangas@helsinki.fi