

# Helsingin yliopiston kirjastojen asiakaskysely 2007 - Keskeiset tulokset

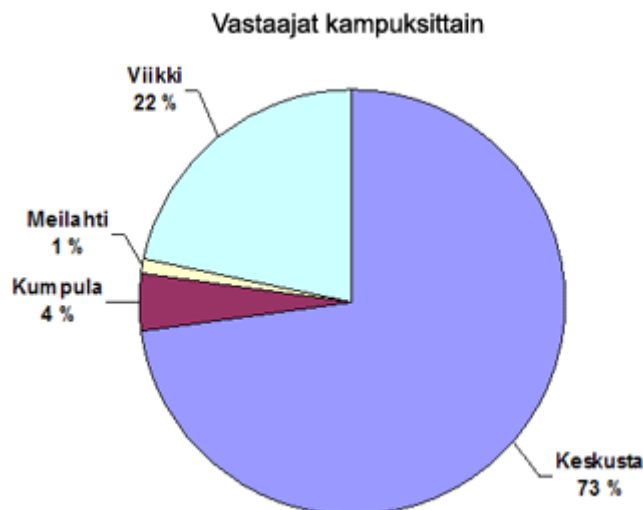
*Helsingin yliopiston kirjastoissa ja Kansalliskirjastossa toteutettiin marraskuussa 2007 yhteinen asiakaskysely. Kokonaisuutena kysely antaa hyvän kuvan Helsingin yliopiston kirjastolaitoksesta. Erityisen positiivisen arvion saa henkilökunnan ammattitaito ja palvelutaso niin kirjastoissa kuin verkossakin ja myös tilaratkaisuihin oltiin pääosin varsin tyytyväisiä. Kehittämisen varaa on edelleen mm. e-aineistojen käytettävyydessä.*

*Toteutettu kysely tarjoaa arvokasta tietoa kirjastotyön onnistumisesta kaikille mukana olleille kirjastoille ja sen tulokset ovat arvokkaita myös kirjastolaitoksen meneillään olevassa kehitystyössä.*

Kirjastojen yhteiseen asiakaskyselyyn saatiin noin 2 600 vastausta. Vastausmäärää voidaan pitää varsin hyvänä, vaikka se onkin jonkin verran pienempi kuin edellisessä vuonna 2005 toteutetussa kyselyssä (2996 vastausta).

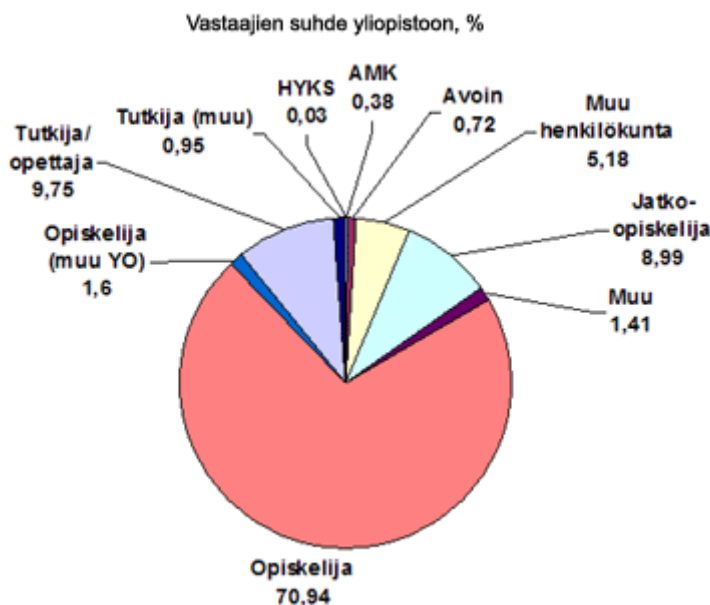
Vastaaajista 71 % oli Helsingin yliopiston opiskelijoita, jatko-opiskelijoita oli 9 % ja HY:n tutkijoita/opettajia 10 %.

Suurin osa vastauksista (73 %) saatiin keskustakampukselta, seuraavaksi eniten Viikistä (22 %), vähemmän vastauksia saatiin Kumpulasta (4 %) ja erityisesti Meilahdesta (1 %).



Tiedekunnista eniten vastauksia saatiin humanistisesta (39 % vastauksista), käyttäytymistieteellisestä (15 %), maatalous-metsätieteellisestä (9 %) ja valtiotieteellisestä (7 %) tiedekunnasta.

Keskustakampuksen vastausten osuus on edelliseen kyselyyn verrattuna kasvanut neljä prosenttiyksikköä, kaikkien muiden osuus on laskenut. Tähän voi vaikuttaa erityisesti keskustassa näkyvä kirjastojen kehittämistyö, mutta merkittävä osuus lienee myös kyselyn tiedotuksen onnistumisella eri kampuksilla.



Asiakaspalvelu sai hyvän arvosanan

Kirjastojen asiakaspalveluun oltiin kyselyvastauksissa yleensä erittäin tyytyväisiä ja tyytyväisyys on edelliseen kyselyyn verrattuna lisääntynyt yleensä 1-2 prosenttiyksikköä.

Noin 95 % vastaajista katsoi kirjaston henkilökunnan olevan ystävällistä, avuliasta ja osaavaa. Vastaajista noin 90 % piti palvelua nopeana ja tiedonhankinnan koulutuksen laatuun tyytyväisiä oli 82 %, sen määrään puolestaan 85 % vastaajista.

Neuvonnassa elektronisten aineistojen käyttöön sen sijaan nähtiin parannettavaa: 24 % vastaajista ei pitänyt tätä riittävän tehokkaana ja myös uuden aineiston hankintaa toivottiin tehostettavan - näiltäkin osin tyytyväisyys on kuitenkin parantunut edelliseen kyselyyn verrattuna.

Tyytyväisyys kokoelmiin vaihtelee kampuksittain

Painettujen ja lehtikokoelmien määrään, ajantasaisuuteen, kuntoon ja järjestykseen oltiin edelleen suhteellisen tyytyväisiä ja myös tässä on tapahtunut parin prosenttiyksikön verran kehitystä parempaan verrattuna kaksi vuotta sitten toteutetun kyselyn tuloksiin. On kuitenkin huomattava, että edelleen noin neljäsosa vastaajista oli tyytymättömiä näiden kokoelmien ajantasaisuuteen ja hyllyjärjestykseen.

Tyytyväisyys vaihteli yhä eri kampusten välillä: painettuun kokoelmaan tyytyväisimpiä oltiin keskustakampuksella (81 %) ja Viikissä (84 %),

lehtikokoelmaan Viikissä (92 %) ja Meilahdessa (91 %). Aineiston ajantasaisuuteen oltiin tyytyväisimpiä Viikissä (79 % vastaajista), vähiten tyytyväisiä Kumpulassa (64 %).

Tutkijat ja jatko-opiskelijat olivat yleensä tyytyväisempiä aineiston saatavuuteen ja määrään kuin opiskelijat.

HELKAN kurssi on noussut, verkkosivujen laskenut

Tyytyväisyys HELKA-tietokantaan on lisääntynyt 1-4 prosenttiyksikköä vuoden 2005 kyselyyn verrattuna ja on edelleen hyvällä tasolla erityisesti käytettävyyden osalta, tyytyväisten määrä on yli 90 %.

Kehittämistä on edelleen hakutulosten esittämistavassa ja ohjeistuksessa (tyytymättömiä molemmissa n. 24 %).

Kirjastojen verkkosivuihin tyytyväisyys on sen sijaan laskenut pari prosenttiyksikköä kahdessa vuodessa sekä sisällön että ajantasaisuuden osalta, tosin tyytyväisiä on edelleen yli 90 % vastaajista. Kirjastojen verkkosivut oli yleisesti uusittu vasta vähän ennen vuoden 2005 kyselyä, mikä on saattanut vaikuttaa niitä koskeviin vastauksiin.

Tutkijat ja jatko-opiskelijat käyttävät edelleen selvästi enemmän elektronisia aineistoja kuin muut vastaajaryhmät

Elektronisten aineistojen käyttö on kahdessa vuodessa lisääntynyt jonkin verran opiskelijoiden keskuudessa, muiden vastaajaryhmien osalta tilanne on pysynyt ennallaan.

Tutkijat ja jatko-opiskelijat kuitenkin käyttävät edelleen selvästi enemmän elektronisia aineistoja kuin muut vastaajaryhmät. Edelleen lähes kaksi kolmasosaa tutkijoista ja jatko-opiskelijoista käyttää elektronisia aineistoja yhtä paljon tai enemmän kuin painettuja aineistoja. Tässä on kuitenkin eri kampusten välillä huomattavia eroja: Viikissä 74 % näistä vastaajaryhmistä käyttää pelkästään tai pääasiassa elektronisia aineistoja, keskustassa vastaava luku on 47 %. Kaikkien vastaajien osalta ero on vielä suurempi - Viikissä elektronisia aineistoja käytetään prosentuaalisesti noin seitsemän kertaa enemmän kuin keskustassa. Keskustakampuksella 54 % tutkijoista ja opettajista ja 75 % kaikista vastaajista käyttää edelleen pääasiassa tai pelkästään painettuja aineistoja.

E-aineistojen käytettävyydessä on parantamisen varaa

Elektronisten aineistojen käytettävyyttä pidettiin myös usein huonona: aineistoja piti helppokäyttöisinä kaikista vastaajista 62 %, tutkijoista ja jatko-opiskelijoista 74 % ja opiskelijoista vain 57 %. Aineistojen käytön koulutusta ja opastusta onkin edelleen tehostettava.

E-aineistojen määrään oltiin varsin yleisesti tyytymättömiä

Kaikista vastaajista 47 % katsoi, että oman alan elektronista aineistoa ei ole riittävästi saatavilla (tutkijoista ja jatko-opiskelijoista vastaavasti 41 %, opiskelijoista peräti 50 %). Luvut ovat samansuuntaiset kuin edellisessä kyselyssä muuten paitsi tutkijoiden osalta, joista tyytymättömien osuus on laskenut yli 10 prosenttiyksikköä. Kampuksittain tarkasteltuna eniten tyytymättömiä oli keskustassa (peräti 56 % vastaajista) ja vähiten Viikissä (28 % -Meilahden lukema oli 20 %, mutta tulos ei hyvin pienen vastausmäärän vuoksi ole vertailukelpoinen).

Lisää lukupaikkoja, ryhmätyötilaa ja tietokoneita

Kirjastojen tilojen osalta tyytyväisimpiä oltiin yleisesti niiden viihtyisyyteen ja siisteyteen. Huomattavassa osassa vastauksia sen sijaan toivottiin edelleen lisäävän lukupaikkoja, ryhmätyötilaa ja tietokoneita. Parantamisen varaa nähtiin olevan myös laitteiden (erityisesti kopiokoneiden) toimivuudessa ja tilojen toivottiin usein myös olevan rauhallisempia ja hiljaisempia.

Kirjastot ovat oikealla tiellä

Kokonaisuutena kysely antaa hyvän kuvan Helsingin yliopiston kirjastolaitoksesta. Erityisen positiivisen arvion saa henkilökunnan ammattitaito ja palvelutaso niin kirjastoissa kuin verkossakin ja myös tilaratkaisuihin oltiin pääosin varsin tyytyväisiä.

Kokoelmien katsottiin olevan vähintään hyvällä tasolla, mutta myös kehittämistarpeita nousi esiin, erityisesti elektronisten aineistojen osalta. Painetut kokoelmat ovat edelleen tärkeitä varsinkin keskustakampuksen tiedekunnissa.

Onnistunut kysely tarjoaa arvokasta tietoa kirjastotyön onnistumisesta kaikille mukana olleille kirjastoille ja sen tulokset ovat arvokkaita myös kirjastolaitoksen meneillään olevassa kehitystyössä. Huomattavaa on, että useimmissa esitettyissä kysymyksissä tyytyväisyys kirjastoon on jonkin verran lisääntynyt, mikä antaa viitettä siitä, että tehdyt kehittämistarkeet ovat olleet oikeita. Tässä vaiheessa vertailuun on kuitenkin käytettävissä vain kaksi toteutettua kyselyä, seuraava kysely näyttää jo luotettavammin, mihin suuntaan asiakastyytyväisyys kehittyy.

Yksityiskohtainen raportti vuoden 2007 asiakaskyselystä valmistuu kevään aikana.

Raportti on ilmestynyt [16.6.08 Helsingin yliopiston hallinnon julkaisusarjassa](#) (nro 51).

- Linkkejä kirjastojen omiin raportteihin asiakaskyselystä:
  - [Opiskelijakirjasto](#) [pdf]
  - [Käyttätymistieteellisen tiedekunnan kirjasto](#) [pdf]
  - [Viikin tiedekirjasto](#)

Teksti:  
*Matti Pitkälä*  
*kirjastonhoitaja*  
*Humanistisen tiedekunnan kirjasto*  
*matti.pitkala[AT]helsinki.fi*  
*puh. 191 22132*