



Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalveluiden käyttäjäkyselyn tulokset 2017

Eeva Klinga-Hyöty

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	2
2 KYSELYN TULOKSET OSIOITTAIN.....	2
2.1 Kirjaston tilat ja laitteet.....	3
2.2 Lainaus- ja tietopalvelut sekä Finna-verkkokirjasto.....	4
2.3 Aineistot.....	5
2.4 Tiedonhankinnan opetus ja ohjaus.....	6
2.5 Henkilöstö.....	6
3 KIRJASTON PALVELUIDEN HYÖDYT JA VAIKUTUKSET.....	6
3.1 Tilat.....	7
3.2 Aineistot.....	7
3.3 Tiedonhankinnan opetus ja ohjaus.....	7
3.4 Henkilöstö.....	8
4 VIESTINTÄ.....	8
5 PALVELUIHIN JA KIRJASTON TOIMINTAAN VAIKUTTAMINEN.....	9
6 KEHITTÄMISTOIMENPITEET.....	9
5.1 Tilat ja laitteet.....	9
5.2 Aineistot.....	10
5.3 Tiedonhankinnan opetus ja ohjaus.....	10
5.4 Henkilöstö.....	10
5.5 Viestintä.....	10
6 TRENDIT.....	10

1 JOHDANTO

Ammattikorkeakoulukirjastojen kansallinen käyttäjäkysely toteutettiin 6.4.-12.5.2017. Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa kyselyyn vastattiin aktiivisesti: saimme 1402 vastausta, mikä on 11 % kaikkien kirjastojen vastaajista. Vastaajista n. 63,2 % arvioi Pasilan toimipisteen kirjastoa. Muista kirjastoista saatiin vastauksia seuraavasti: Haaga 13,1 %, Malmi 11,1 %, Porvoo 8,5 % ja Vierumäki 4,1 %. Vastaajista 91,4 % oli opiskelijoita, 4,7 % opettajia sekä 3,6 % muuta henkilökuntaa. Loput 8,6 % vastaajista oli kirjaston muita asiakkaita, kuten esimerkiksi Haaga-Helian alumneja sekä toisen asteen opiskelijoita ja henkilökuntaa.

Valtaosa vastaajista, n. 90 %, käyttää kirjaston palveluita sekä paikan päällä että verkossa. 34,4. % heistä käy kirjastossa vähintään kerran viikossa ja 40 % muutaman kerran kuukaudessa. Päivittäin kirjastossa asioi 5,3 % vastanneista.

Kirjaston tarjoamiin palveluihin oltiin hyvin tyytyväisiä: palvelut kokonaisuudessaan saivat onnistumisessa arvion 4.3 / 5. Kirjaston palvelut koetaan erittäin tärkeiksi, arvio 4.8 / 5.

Kyselyssä haluttiin asiakastytyväisyyden lisäksi selvittää myös sitä, suosittelevatko asiakkaat kirjastoa ja sen palveluita muille opiskelijoille / kollegoille. Menetelmänä käytettiin Net Promoter Scorea I. NPS-arvoa, joka on yrityksissä laajalti käytetty asiakasuskollisuuden mittari. Menetelmä perustuu yhteen kysymykseen, joka ennustaa asiakkaan todennäköisyyttä suositella palvelua muille. Asiakkaat antavat vastauksensa asteikolla 0–10. Välille 0-6 sijoittuvat arvostelijat, 7-8 passiiviset ja 9-10 suosittelijat. NPS-arvo lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Lopullinen arvo ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna.

Tässä kyselyssä saatu NPS-arvo on 65 ja yleensä pistelukua 50 korkeammat luvut määritellään erinomaisiksi. NPS-lukua ei ole aiemmissa käyttäjäkyselyissä selvitetty, joten kehityksen trendejä ei voida nähdä. On tärkeää, että jatkossa tätä lukua mitataan, jotta saadaan selville, miten asiakasuskollisuus kehittyy pitkällä aikavälillä.

2 KYSELYN TULOKSET OSIOITTAIN

Kyselyn tuloksia analysoidaan kuiluanalyysin avulla. Kuiluanalyysillä vertaillaan asiakkaiden käsityksiä kirjastopalveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta. Näin saadaan selville palveluiden kehittämisen painopistealueet. Jos tärkeys ja onnistuminen arvioidaan samansuuruisiksi, kuilua ei synny ja tyytyväisyys on optimissaan I. palvelu on toteutunut odotusten mukaisesti. Palvelua pidetään onnistuneena myös, jos kuilu on positiivinen eli onnistuminen on suurempi kuin tärkeys. Kriittisiä tekijöitä ovat tärkeydeltään korkealle arvioidut, mutta heikosti onnistuneet palvelut.

Kun kuilu on -0.4 tai parempi (seuraavissa taulukoissa vihreät alueet), palvelussa on onnistuttu. Parantamisen varaa on tekijöissä, joissa negatiivinen kuilu on välillä 0.5 – 0.7 (taulukkojen keltaiset alueet). Kriittisiä ovat palvelut, joissa kuilu on -0.8 tai heikompi. Tällaisia palveluita ei kyselystä noussut lainkaan esille.

2.1 KIRJASTON TILAT JA LAITTEET

Kriteeri	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu
Itsenäisen työskentelyn tilat	4,15	3,84	-0,31
Ryhmätyötilat	3,98	3,67	-0,31
Omatoimikirjasto	4,36	4,37	0,01
Kirjaston aukioloajat	4,57	4,1	-0,47
Kirjastossa käytettävissä olevat laitteet	4,35	3,99	-0,36
Kirjaston lainattavat laitteet	3,56	3,61	0,05

Asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä omatoimikirjastoihin, joilla on voitu lisätä kirjastojen aukioloaikoja. Omatoimikirjastoissa asiakkaat voivat työskennellä kirjaston tiloissa myös silloin, kun asiakaspalvelua ei ole saatavilla. He voivat hoitaa itsenäisesti myös kirjaston asioita, kuten lainaus, palautus ja varausten nouto. Aukioloaikoja toivotaan kuitenkin vielä pidemmiksi ja pääsyn kirjastoon olevan mahdollinen ympäri vuorokauden.

Kirjaston tilat nousivat erittäin vahvasti esille avoimissa palautteissa. Asiakkaat toivovat erityisesti lisää työskentelytiloja kirjaston yhteyteen. Tarvetta on niin itsenäisen työskentelyn tiloille kuin ryhmätyötiloillekin. Haagan kirjaston ryhmätyötilojen varausjärjestelmää toivottiin kehitettävän vastaamaan Pasilan kirjaston varausjärjestelmää.

Avoimissa palautteissa nousi vahvasti esille Pasilan ja Haagan kirjastojen ilmanlaatu, jonka todettiin olevan heikko ja hankaloittavan työskentelyä kirjaston tiloissa.

”Kirjastosta pitäisi löytyä oikeasti hiljaiset työskentelytilat sekä riittävät ryhmätyötilat. -Myös kunnollisesta ilmanvaihdosta tulisi huolehtia.”

Kirjastoon toivotaan lisää koneita ja olemassa olevien koneiden päivittämistä nopeammiksi. Myös väritulostimia ja uusia skannereita kaivataan kirjaston tiloihin. Kirjastosta lainattaviin laitteisiin ollaan tyytyväisiä, mutta varsin iso osa vastaajista ei ollut tietoinen kyseisestä palvelumuodosta.

”Uudet, nopeammat tietokoneet. Nykyiset on super hitaita.”

”Tietokoneet voisi olla tarpeen vaihtaa lähitulevaisuudessa, ne ovat osa kovin käytettyjä ja hitaita latailemaan.”

”Toivottavasti kirjastoissa säilytetään oikeat tietokoneet, sillä VDI -laitteet ovat täyttäneet kuraa, eivätkä ne sovellu, kuin ehkä alkeelliseen surffaukseen.”

Kirjastojen ilmapiirin todetaan useassa palautteessa olevan opiskeluun kannustava ja innostava.

”I would recommend it due to the study atmosphere here that beats you up for studies, even if you don't really want to. It is like a crowd behaviour: everyone studies - you study.”

2.2 LAINAUS- JA TIETOPALVELUT SEKÄ FINNA-VERKKOKIRJASTO

Kriteeri	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu
Aineiston lainaus, palautus, varaus, uusiminen	4,82	4,53	-0,29
Kaukopalvelu	4,27	4,29	0,02
Neuvonta / Tietopalvelu	4,39	4,37	-0,02
Kirjaston chat-palvelu	3,08	3,8	0,72
Kirjaston verkkomaksaminen	4,1	4,23	0,13
Finna-hakupalvelut	4,61	4,22	-0,39

Asiakkaamme kokevat, että kirjaston peruspalvelut (lainaus, palautus, varaus, uusiminen) ovat erittäin tärkeitä. Kirjasto onkin onnistunut niiden tuottamisessa varsin hyvin. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat ovat siihen, että kirjoja voi kätevästi tilata toimipisteestä toiseen. Myös kirjaston tietopalvelut toimivat hyvin ja vastaavat asiakkaiden tarpeisiin.

Chat-palvelua ei vielä tunneta kovin hyvin, koska ”en osaa sanoa” –vastaajien määrä oli suuri.

”Olen asioinut sekä verkossa että paikan päällä, puhelimessa ja chatissä ja kaikki nämä kanavat toimineet hyvin ja olen saanut tarvitsemi tiedon ja avun ja käytännössä jokaisella kerralla palveluodotus on myös ylittynyt, koska olen saanut lisäksi tietoa ja neuvoja, joita en olisi osannut kysyä tai odottaa saavani.”

”Olen löytänyt lähes kaikki opiskeluuni tarvitsemat teokset. Jos niitä ei ole löytynyt omasta toimipisteestä, olen saanut ne helposti tilattua muualta. Kirjaston hakutoiminto on myös erittäin toimiva, löydän nopeasti juuri haluamani teokset ja pystyn vaivattomasti varaamaan/tilaamaan ne.”

”Aivan mielettömän hienoa että saa varattua kirjoja toisilta kampuksilta, ja että ne saa vielä haettua omalta kampukselta! Tälle iso peukku!”

”Online chat system is very useful as they help in finding specific book promptly.”

Finna-hakupalvelut koetaan erittäin tärkeäksi, mutta kuilu onnistumisen ja tärkeyden välillä on tämän osion suurin -0,39. Finna jakaa selvästi vastaajien mielipiteitä: osa kokee Finnan hyväksi hakuportaaliksi, osa taas pitää sitä hyvin sekavana ja vaikeakäyttöisenä. Avoimissa vastauksissa kaivataan Finnaan ohjeita ja käyttöopastusta.

”Finna on toimiva hakukone lähteitä etsiessä.”

”HFFinna on todella sekava! Siinä kestää kauan, että tajuaa miten kaikki toimii.”

2.3 AINEISTOT

Kriteeri	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu
E-lehdet	4,02	4,02	0
E-kirjat	4,46	3,97	-0,49
Painetut lehdet	3,48	3,95	0,47
Painetut kirjat	4,64	4,38	-0,26
Kurssikirjat / tenttikirjat	4,79	4,14	-0,65
Opinnäytetyötietokannat	4,44	4,34	-0,1
Muut tietokannat	4,3	4,13	-0,17

Kokoelmat-osiosta löytyvät suurimmat kuilut ja tärkeimmät kehittämiskohteet. Kirjasto on panostanut erityisesti kurssikirjakokoelman kehittämiseen, mutta edelleen kuilu on suuri -0,65. Kurssikirjoista toivotaan lisäkappaleita ja kirjoille pidempiä laina-aikoja. Asiakkaat toivovat lisää myös e-kirjoja, erityisesti kurssikirjoista, mutta vielä toistaiseksi painetut kirjat koetaan tärkeämmiksi kuin e-kirjat. Painetun kirjakokoelman kehittämisessä kirjasto on onnistunut melko hyvin, mutta e-kirjakokoelmassa on vielä kehitettävää, kuilu -0,49.

”Kurssikirjoja pitäisi voida lainata pidemmäksi aikaa.”

”Kurssikirjoja enemmän tarjolle.”

”Kurssikirjoista olisi hyvä saada vielä lisää e-painoksia.”

”I think there should be more books available in accordance with the number of people enrolled in courses. There have been a few times when books are simply not available. I feel like there should be more communication between the teachers and the librarians about the number of students enrolled and the amount of books available.”

Asiakkaamme arvostavat mahdollisuutta saada kurssikirjat kirjastosta, mikä käy ilmi monesta avoimesta palautteesta: *”Ilman lainattavia kirjoja ei taloudelliset resurssini mahdollistaisi opiskelua, jos kurssikirjat pitäisi aina ostaa.”*

Lehtien osalta kirjasto on tehnyt oikeita päätöksiä, kun olemme pienentäneet painettujen lehtien kokoelmaamme. Asiakkaamme eivät pidä painettuja lehtiä enää kovin tärkeinä. E-lehtikokoelmamme vastaa hyvin asiakkaidemme tarpeita, kuilu on 0.

Opinnäytetyötietokantoihin Theseukseen ja HHThesikseen ollaan tyytyväisiä, kuilu on vain -0,1. Muiden tietokantojen kohdalla oli varsin paljon vastaajia, jotka eivät osanneet antaa arviotaan palvelusta. He, jotka olivat tietokantoja käyttäneet, olivat varsin tyytyväisiä.

”Toimivat tietokannat, paljon hyödyllistä tietoa.”

2.4 TIEDONHANKINNAN OPETUS JA OHJAUS

Kriteeri	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu
Verkko-opaat	3,78	3,96	0,18
Opastusvideot	3,32	3,75	0,43
Tiedonhankinnan ryhmäopetus	3,59	3,85	0,26
Tiedonhankinnan henkilökohtainen ohjaus	3,89	4,07	0,18

Tässä osiossa olivat kaikki kuilut positiivisia l. kirjaston panostus näihin palveluihin on ollut suurempi kuin mitä asiakkaat olisivat odottaneet. Näitä palveluita ei myöskään pidetty niin tärkeinä kuin muita kirjaston palveluita. Osaltaan tuloksia selittää suuri ”en osaa sanoa” –vastaajien määrä. He, jotka palveluita olivat käyttäneet, olivat kokeneet ne hyödyllisiksi.

Tiedonhankinnan opetusta toivottiin opintojen eri vaiheisiin, mm. heti opintojen alkuun. Myös muuta kuin luento-opetusta toivottiin. Kirjaston joka toinen viikko järjestämät kaikille avoimet tiedonhaun info – tilaisuudet koettiin hyödyllisiksi.

”Tiedonhaun opetus pitäisi olla opintojen alussa eikä vasta opparivaiheessa.”

”Hakupalvelut ja tiedonhankinta ei pelkäästään ryhmälle luennoimalla tule kovin selkeäksi. Pienryhmissä palveluihin tutustuminen toimisi paremmin.”

”Olen saanut todella hyvää henkilökohtaista opastusta.”

2.5 HENKILÖSTÖ

Kriteeri	Tärkeys	Onnistuminen	Kuilu
Kirjaston henkilökunnan palveluhalukkuus	4,63	4,56	-0,07
Kirjaston henkilökunnan asiantuntevuus	4,67	4,57	-0,1

Kirjaston henkilökunnan toimintaan ollaan erittäin tyytyväisiä. Tässä osiossa kirjasto saa kaikkein parhaimmat tulokset. Kirjaston henkilökuntaa pidetään avuliaana, ystävällisenä ja osaavana. Kirjastoa kiitetään siitä, että kirjastossa asiakaspalvelijat ovat hyvin tavoitettavissa, ja tästä toivotaan pidettävän kiinni.

”Kirjaston henkilökunta on mahtavaa! Aina palveluultista ja ystävällistä. Iso kiitos!”

Myös kriittisiä palautteita nousee esille. Joidenkin vastaajien mielestä asiakaspalvelun laatu vaihtelee sen mukaan, kuka heitä on palvelemassa – palvelu ei ole tasalaatuista.

”Asiakaspalvelun taso vaihtelee.”

3 KIRJASTON PALVELUIDEN HYÖDYT JA VAIKUTUKSET

Käyttäjäkyselyssä on erittäin tärkeää selvittää palveluissa onnistumisen ohella myös sitä, millainen vaikutus palveluilla on ollut asiakkaan opiskeluihin ja / tai työn tekemiseen. Kyselyssä haluttiin tietää, onko palveluista ollut hyötyä korkeakouluympäristössä toimiessa.

3.1 Tilat

Kirjaston tilojen käyttöaste on korkea. Kirjastot ovat suosittuja opiskelu- ja työskentelypaikkoja. Vastanneista 72,5 % koki, että kirjaston työskentelytilat ovat tehostaneet opiskeluani / työskentelyäni. 33 % vastaajista oli sitä mieltä, että vaikutus on ollut huomattava.

”Viihdyn kirjastossa hyvin ja saan tehtyä siellä tehokkaasti opintoihin liittyviä hommia.”

”Erittäin tärkeä palvelu opintojen etenemisen kannalta. Aina on löytynyt apua sitä tarvitessa. Kotona tulee joskus laiskoteltua, jos ei ole pakollisia luentoja. Mutta täällä Pasilan kirjastossa on tekemisen meininki.”

”Library is the most convenient place to hop in and study. That is also why most of the time it is too crowded.”

3.2 Aineistot

Kirjaston kokoelmat muodostavat toiminnan perustan. Kirjasto kehittää ja ylläpitää sekä painettua että sähköistä kokoelmaansa. Kirjaston kokoelmatyötä ohjaa kaikkien toimipistekirjastojen yhteinen kokoelmapolitiikka. Kirjaston kirjat kulkevat toimipisteestä toiseen sisäisen kuljetuksen kautta. E-kirjoja hankitaan usealta eri välittäjältä, ja kaikista kurssikirjoista ostetaan myös e-versio, jos se on meille saatavana.

Vastanneista 98.2 % koki, että kirjaston tarjoamista aineistoista on ollut hyötyä opinnoissa / työssä. 82 % vastaajista koki, että vaikutus on ollut huomattava.

”Kirjaston tarjoamat palvelut ovat opiskelijoille tärkeitä, sillä kurssikirjojen lainaaminen kirjastosta helpottaa opiskelijan elämää huomattavasti. On myös mukavaa, että kirjat kulkeutuvat kirjastosta toiseen näppärästi ja maksutta.”

” Kirjaston palvelut ja kurssikirjojen saatavuus ovat ensisijaisen tärkeitä opiskelujen sujumisen kannalta.”

”AMK-tasolla kirjastolla ja sen tarjoamilla aineistoilla on mielestäni suuri rooli opiskelijan oppimisessa ja kehityksessä. Mielestäni meillä on tosi hyvät ja kattavat aineistot, joista ei voi olla kuin kiitollinen.”

3.3 Tiedonhankinnan opetus ja ohjaus

Kirjasto tarjoaa kaikille avoimia tiedonhaun infoja joka toinen viikko sekä suomen että englannin kielellä. Kirjaston informaattorit opettavat tiedonhankintaa myös osana opetussuunnitelmia eri koulutusohjelmissa. Kirjasto järjestää henkilöstölle e-aineistotyöpajoja, ja informaattorit antavat henkilökohtaista tiedonhaun ohjausta sekä opiskelijoille että henkilöstölle. Asiakaspalvelutilanteissa annetaan tiedonhaun ohjausta ja opastusta päivittäin, osana normaalia palvelutoimintaa.

Vastaajista n. 70 % koki, että heidän saamastaan tiedonhankinnan opetuksesta / ohjauksesta on ollut hyötyä heidän opinnoissaan tai työtehtävien hoitamisessa. Heistä 31,5 % koki, että opetuksesta / ohjauksesta on ollut huomattavasti hyötyä. Rungas viidennes vastaajista, 21,4 %, ei osannut sanoa, onko opetuksesta / ohjauksesta ollut hyötyä, koska heillä ei ollut kokemusta kyseisistä palvelumuodoista.

”En tiedä mitä tarkoittaa henkilökohtaisen tiedonhankinnan opettaminen.”

”Olen saanut todella hyvää henkilökohtaista opastusta ja apua.”

3.4 Henkilöstö

Kirjaston henkilökunnan asiantuntevuutta ja ystävällisyyttä kiitellään sekä numeerisissa että avoimissa, kirjallisissa palautteissa. Asiakkaat ovat tyytyväisiä, että asiakaspalvelua on kirjastoissa edelleen hyvin saatavissa, vaikka omatoimikirjastot on otettu käyttöön.

Vastaajista 83,3 % oli sitä mieltä, että kirjaston henkilökunnasta on ollut apua työn / opintojen hoitamisessa. Heistä 42,9 % koki, että apu on ollut huomattavaa.

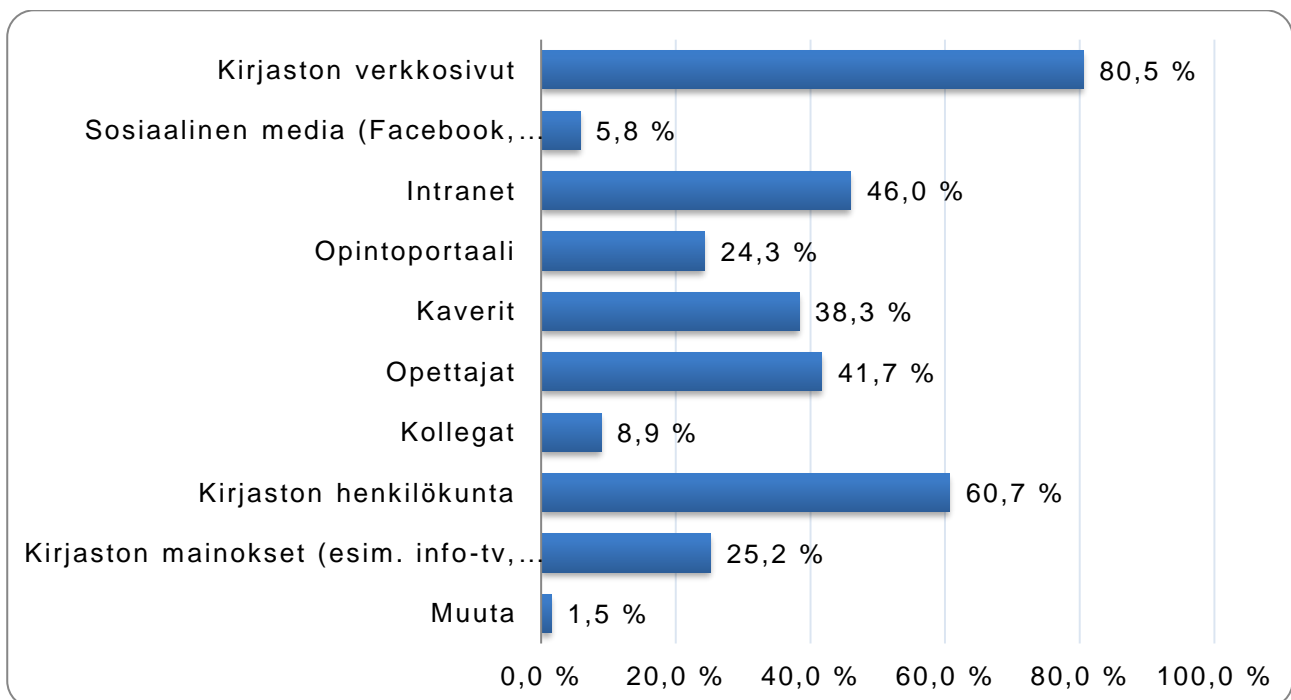
”Kirjasto on sekä opiskelijoille että henkilökunnalle/opettajille todella tärkeä tuki opintojen/työskentelyn onnistumiseksi. Palveluhalukkuus ja osaaminen ovat huippuluokkaa!”

”Henkilökunnan apu tiedonhankinnassa ja materiaalin valitsemisessa on korvaamatonta ainakin omasta näkökulmastani.”

”Kirjasto ja sen henkilökunta ovat oleellinen fasilitaattori opiskelijan opinnoissa.”

4 VIESTINTÄ

Kirjaston viestintä ei saa kovin hyvää kokonaisarvosanaa onnistumisessaan 3,83, mutta se täyttää asiakkaiden odotukset varsin hyvin - kuilu on positiivinen 0,13. Asiakkaat saavat tietoa kirjaston palveluista pääasiassa kirjaston verkkosivujen ja Intranetin / Mynetin kautta sekä suoraan kirjaston henkilökunnalta. Muut käytetyt kanavat näkyvät kuvassa 1. Asiakkaat mainitsivat muina merkittävänä tiedonlähteinä myös tutorit ja uusien opiskelijoiden orientaatiopäivien kirjastoiesittelyt.



Kuva 1 Saan tietoa kirjaston palveluista

Kirjaston toivotaan aktiivisemmin ottavan käyttöön uusia keinoja palveluista tiedottamiseen. Kirjastolta toivotaan lisää näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa.

Vastanneissa oli paljon sellaisia, joille osa kirjaston tarjoamista palveluista oli täysin tuntemattomia. Kirjaston viestintä ei ollut tavoittanut heitä.

”Kirjastolle instatili, hyvää kuvamateriaalia, uutuuksista, tapahtumista ja näyttelyistä. Lisää säpinää!”

” Kirjasto voi mainostaa enemmän mitä eri palveluita heillä on.”

5 PALVELUIHIN JA KIRJASTON TOIMINTAAN VAIKUTTAMINEN

Hieman yli puolet, 51,5 %, kyselyyn vastanneista koki, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Peräti 42,7 % kyselyyn vastanneista ei kuitenkaan osannut arvioida, pystyvätkö he vaikuttamaan kirjaston palveluiden kehittämiseen. Vaikka kirjasto kerää systemaattisesti palautetta asiakkailtaan ja käyttää kyselyiden lisäksi myös muita menetelmiä asiakkaiden osallistamiseen palveluiden kehittämiseen, eivät kaikki asiakkaat ole näistä mahdollisuuksista tietoisia.

”Hankintaehdotuksien ja kehittämisideoiden mahdollisuudet näkyvämmiksi.”

”Jos jotain voisi parantaa, niin ehkä voisitte aktiivisemmin kysyä uusia hankintatoiveita-lehtiä, e-aineistoa ym.”

6 KEHITTÄMISTOIMENPITEET

Kyselystä saatiin arvokasta tietoa kirjaston tilojen ja palveluiden kehittämistä varten. Monet toimenpiteet on jo laitettu käytäntöön ja loput kehittämistoimet kirjataan v. 2018 toimintasuunnitelmaan.

6.1 Kirjaston tilat ja laitteet

Pasilan ja Malmin toimipisteiden kirjastossa järjestetään asiakkaille lisää työskentelytilaa poistamalla kirjahyllyjä. Kirjastoihin hankitaan lisää kalusteita, joissa itsenäinen työskentely kannettavilla tietokoneilla on mahdollista. Pasilan kirjaston lukusaliin lisätään kalusteita, joissa on mahdollisuus rentoon lueskeluun.

Erilaisiin tarpeisiin käytettävät tilat (hiljainen tila, työskentelytila, ryhmätyötila, sosiaalinen tila) merkitään selkeästi ja tiloille laaditaan käyttöohjeet.

Malmin kirjaston lattia on uusittu, mikä on raikastanut kirjaston ilmanlaatua. Pasilan toimipisteen ilmastointi korjataan ja uudistetaan syksyn 2017 aikana, mikä parantaa myös kirjaston ilmanlaatua.

Kirjastojen siisteyteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Haagan toimipisteen ryhmätyöhuoneiden varauskäytännöt muutetaan ja huoneiden varaus siirretään verkon kautta tapahtuvaksi.

Omatoimikirjastoista tiedotetaan aktiivisesti eri asiakasryhmille. Kirjasto käy läpi laitekannan yhdessä IT-palveluiden kanssa ja päivittää tarvittaessa koneet uudempiin.

6.2 Lainaus- ja tietopalvelut sekä Finna-verkkokirjasto

Finna-verkkokirjaston etusivu on uudistettu. Asiakkaalle keskeiset toiminnot on nostettu etusivulle näkyvälle paikalle. Laadimme lisää Finnan opastusvideoita ja järjestämme koulutusta sekä henkilöstö- että opiskelija-asiakkaille. Teemme tiivistä yhteistyötä kansallisen Finna-toimiston ja Finna-kehittäjän kanssa Finnan toimintojen parantamiseksi.

Chatistä tiedottamista lisätään.

6.3 Aineistot

Kirjasto on panostanut jo vuosia kurssikirjakokoelman kehittämiseen. Viime vuosina myös e-kirjakokoelman kehittäminen on ollut yksi keskeisistä kehittämistoimista. Kirjojen määrää seurataan jatkuvasti: jos kysyntä ylittää tarjonnan, reagoimme ja hankimme lisäkappaleita. E-kirjoista pyritään hankkimaan versio, jossa yhtäaikaisten käyttäjien määrää ei olisi rajattu. Valitettavasti tällaiset lisenssit ovat harvinaisia, joten myös e-kirjoista joudumme ostamaan yksittäisiä kappaleita. Myös e-kirjojen käyttöä ja riittävyttä seurataan ja tehdään hankintoja tarpeen mukaan.

E-kirjat pyritään tuomaan asiakkaiden ulottuville ja tietoisuuteen entistä tehokkaammin ottamalla käyttöön e-kirjoja markkinoivat tabletit kirjaston tiloissa.

Opettajien kanssa tehtävää yhteistyötä kokoelmien kehittämisessä ja aineiston hankinnassa tiivistetään ja varmistetaan tiedonkulku kirjaston ja opettajien välillä.

6.4 Tiedonhankinnan opetus ja ohjaus

Kirjasto lisää viestintää kaikille avoimista tiedonhaun infoista sekä opasvideoista ja verkko-oppaista. Myös tiedonhaun opetuksen elävöittäminen ja integroiminen aitoihin oppimistehtäviin kuuluvat tiedonhankinnan opetuksen ja ohjauksen kehittämiskohteisiin. Tiedonhaun opetuksessa tehdään tiivistä yhteistyötä opettajien kanssa.

6.5 Henkilöstö

Kirjaston henkilökunnalle järjestetään asiakaspalvelukoulutusta. Tavoitteenamme on mahdollisimman tasalaatuinen palvelu asiakkaillemme.

6.6 Viestintä

Kirjasto ottaa käyttöön Instagramin sekä e-kirjeen. Myös muita jo käytössä olevia viestintäkanavia hyödynnetään tehokkaasti palveluista tiedottamisessa ja esittelyssä.

7 TRENDIT

Käyttäjäkysely on toteutettu lähes nykyisessä muodossaan vuodesta 2004 lähtien. Kyselyn tulokset ovat olleet aina hyvät ja ne ovat pysyneet suunnilleen samalla tasolla jo useamman vuoden ajan. Asiakkaiden mielestä kirjaston palvelut ovat erittäin tärkeitä opinnoissa menestymisen kannalta ja niihin toivotaan panostettavan korkeakouluissa.

	2008	2010	2013	2017
Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia - onnistuminen	4,1	4,2	4,3	4,3
Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia – tärkeys	4,6	4,7	4,7	4,8

Kriittisiä osa-alueita ei ole löytynyt kahdessa viimeisimmässä kyselyssä lainkaan. Suurimmat kuilut tärkeyden ja onnistumisen välillä löytyvät edelleen kurssikirjojen määrästä ja aukioloajoista. Sen sijaan e-kirjat ovat tulleet uudeksi kehittämisen kohteeksi, mikä on suoraa heijastusta e-kirjojen käytön yleistymisestä. Avoimissa palautteissa nousee vahvasti esille vuodesta toiseen työrauha kirjastoissa ja työskentelytilojen, kuten ryhmätyöhuoneiden, tarve.

Valtakunnallisessa vertailussa ammattikorkeakoulukirjastot ovat hyvin samantasoisia: palveluihin kokonaisuutena ollaan hyvin tyytyväisiä koko ammattikorkeakoulukentällä (onnistuminen 4.3). Palvelut koetaan myös erittäin tärkeiksi 4,7. Kehittämiskohteet ovat myös hyvin samansuuntaiset ammattikorkeakoulukirjastoissa: riittävä määrä kurssikirjallisuutta, työrauha kirjastoissa ja aukioloajat.