

Metropolian kirjasto
on tosi hyvä
kaikin puolin,
kiitos!

Käyttäjäkysely 2017

AMK-kirjastojen käyttäjäkysely Metropolian kirjastossa

Päivi Ylitalo-Kallio

Mitä saisi olla? -palautteet palvelujen perustana

27.10.2017

Päivi Ylitalo-Kallio

- Informaatikko, verkkopalvelukoordinaattori, joka paikan höylä
- Metropolia 2008-
- Opettaja Keudalla 2015-2017

Koulutus

- FM, interaktiivinen media
- Ammatillinen opettaja
- Tradenomi, ylempi amk, käyttäjäkeskeinen suunnittelu
- IT-tradenomi, digitaalinen media

Metropolia Ammattikorkeakoulu

- Suomen suurin ammattikorkeakoulu
 - Opiskelijoita 16700
 - Henkilökuntaa n. 1000
 - 67 tutkinto-ohjelmaa
- Helsinki, Espoo, Vantaa
- Tavoite neljä kampusta 2020
 - Myllypuro
 - Myyrmäki
 - Lennänpöytä



Neljälle kampukselle

Tavoite neljä kampusta 2020

- Myllypuro
- Myyrmäki
- Leppävaara
- Arabia



Liiketalous



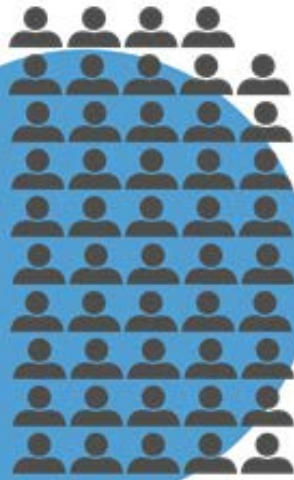
1800 opiskelijaa
6 tutkinto-ohjelmaa

Kulttuuri



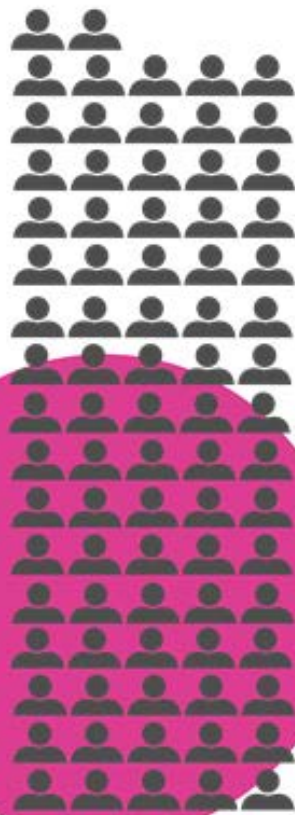
1800 opiskelijaa
14 tutkinto-ohjelmaa

Sosiaali- ja terveysala



4900 opiskelijaa
23 tutkinto-ohjelmaa

Tekniikka



8200 opiskelijaa
24 tutkinto-ohjelmaa

 = 100 opiskelijaa

Metropolian kirjasto

- 8 toimipistettä
- 29 työntekijää
- 35 000 rekisteröitynyttä lainaajaa
- 73 000 nimekettä / 133 500 nidettä
- 103 000 lainaa / 225 000 uusintaa

Kaikissa kirjaston toimipisteissä omatoimiaikaa ja asiakaspalvelua.



Kuva: Annika Häyrynen

Käyttäjäkysely

Mitä käyttäjäkyselyt kertovat?

- Nykytilanne, tai oikeastaan katsoo taaksepäin
- Kertoo mitä, muttei useinkaan miksi
- Kirjastoon ollaan yleensä tyytyväisiä, mutta...
- Mielikuvat

Pohdittavaa

Kivepa: E-aineistoja ei mielletä kirjaston aineistoiksi

Palaute kyselystä: kirjastoslengi - ei ymmärretä kysymysten käsitteitä, toivotaan tarkennuksia (kaukopalvelu, finna, e-aineisto...)

Kyselyn taustaa

- Kirjastojen yhteinen kansallinen käyttäjäkysely, jonka Kansalliskirjasto toteutti vuosina 2010 ja 2013
- Kansalliskirjastolla ei resursseja toteuttaa kyselyä 2016
- Kyselyalusta SurveyPal, lisenssi voimassa kesäkuun 2017 loppuun
- AMK-kirjastojen voimin tehtiin oma kysely keväällä 2017 nopeasti ja pienellä muokkauksella

Toteutus

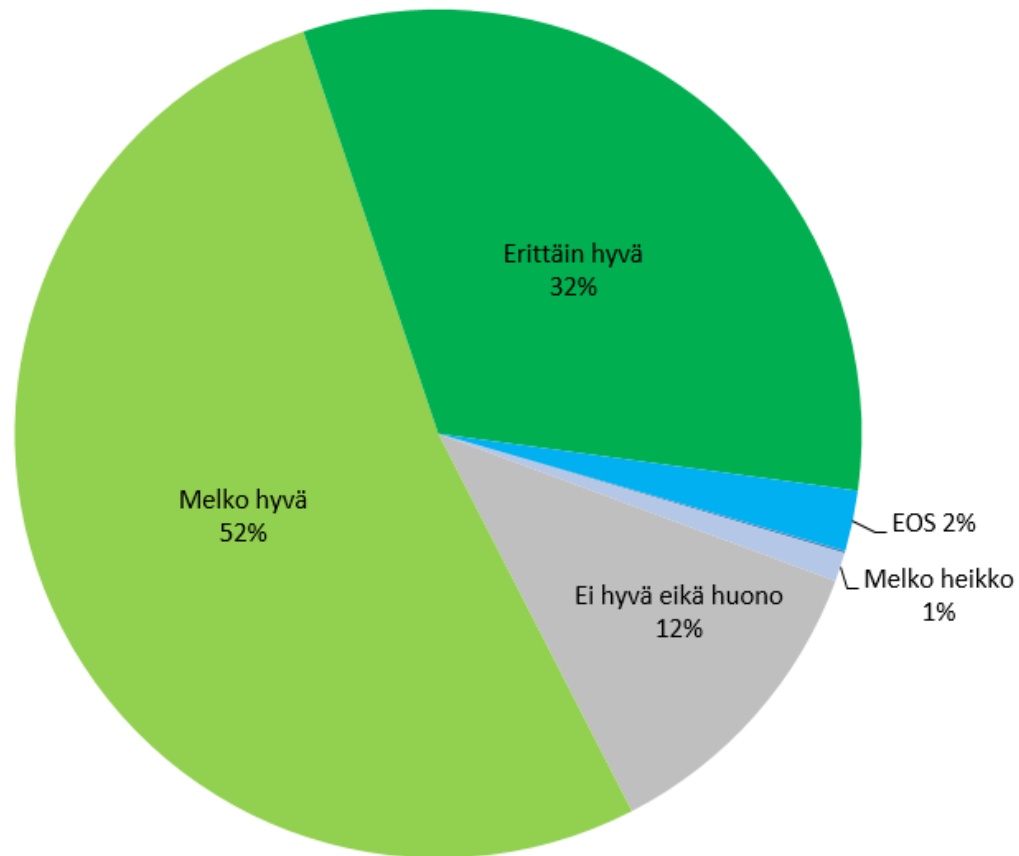
- Kysely auki 6.4. - 12.5.
- Vain verkossa
- Markkinointi
 - Sähköpostitse (osoitteet kirjastojärjestelmän asiakastiedoista)
 - Verkossa
 - Verkkosivut
 - OPAC
 - LibGuides
 - Blogi

2512 vastausta!



Tuloksia ja pohdintaa

Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia



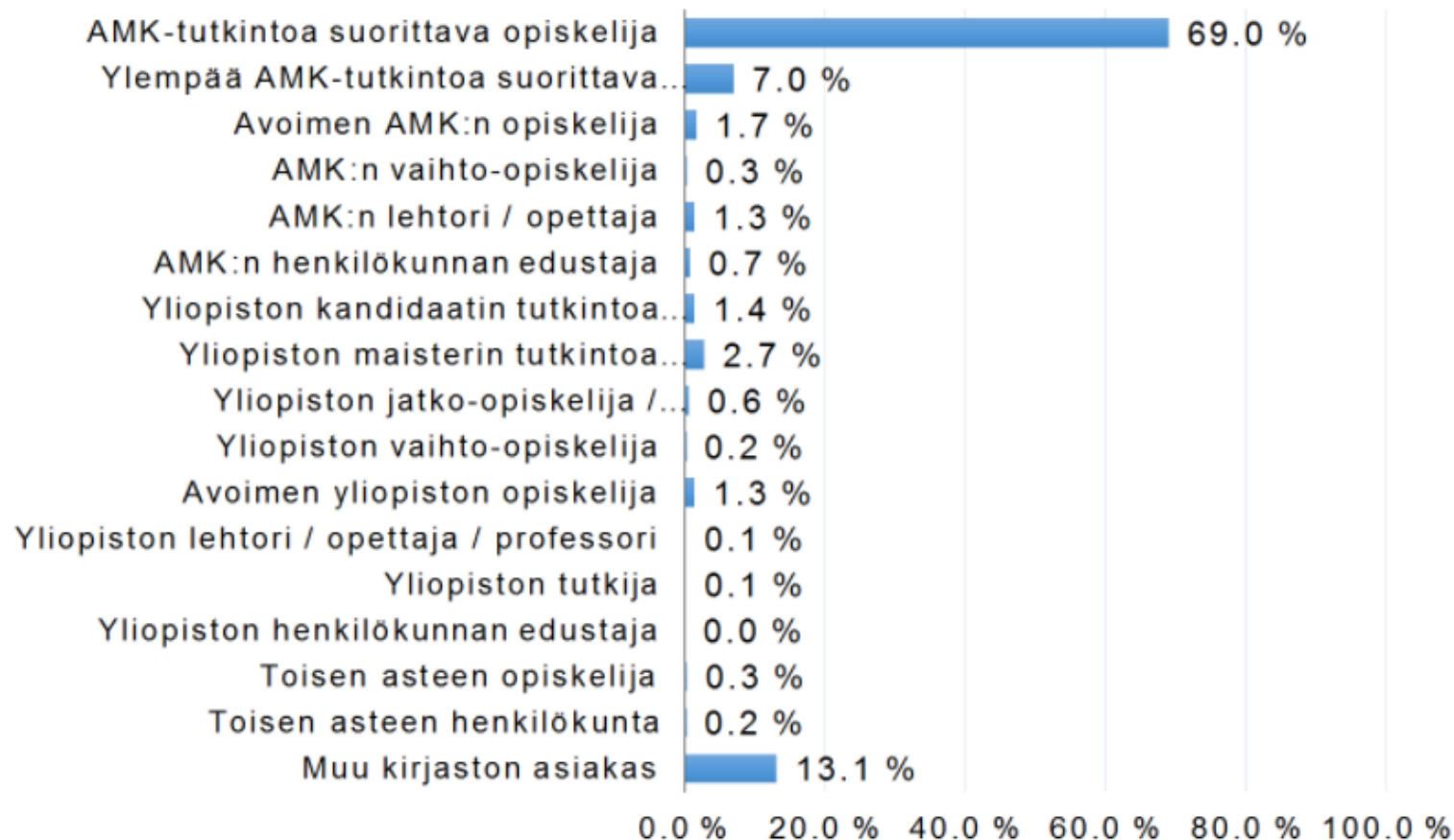
Kuuluanalyysi

- Mitataan erikseen tärkeys ja onnistuminen
- Erotus kuvaa onnistumista

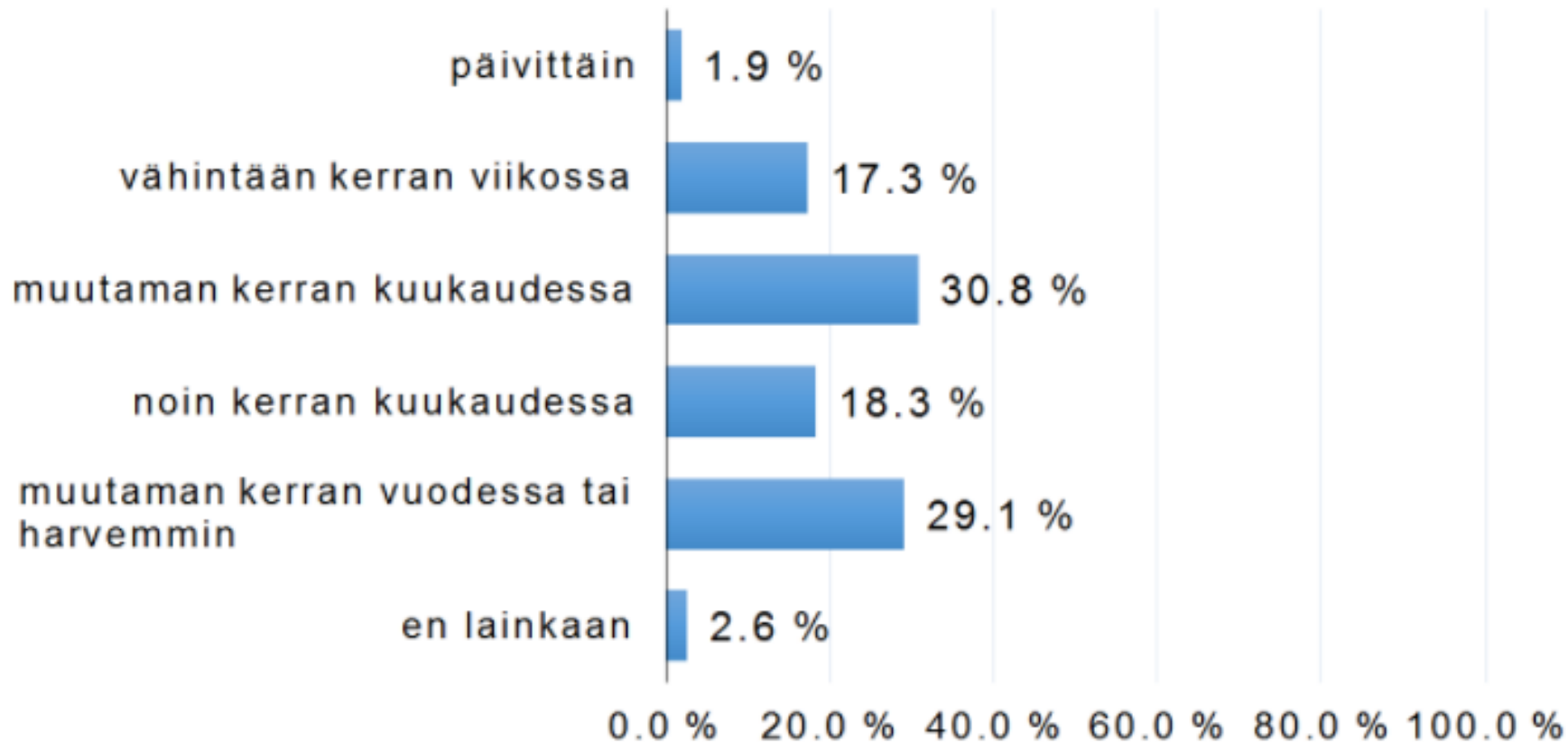
Aiempiä vuosina valmiit analysointi ja grafiikat, nyt ei



1.1 Mihin seuraavista asiakasryhmistä lähinnä kuulut? Valitse yksi vaihtoehto.

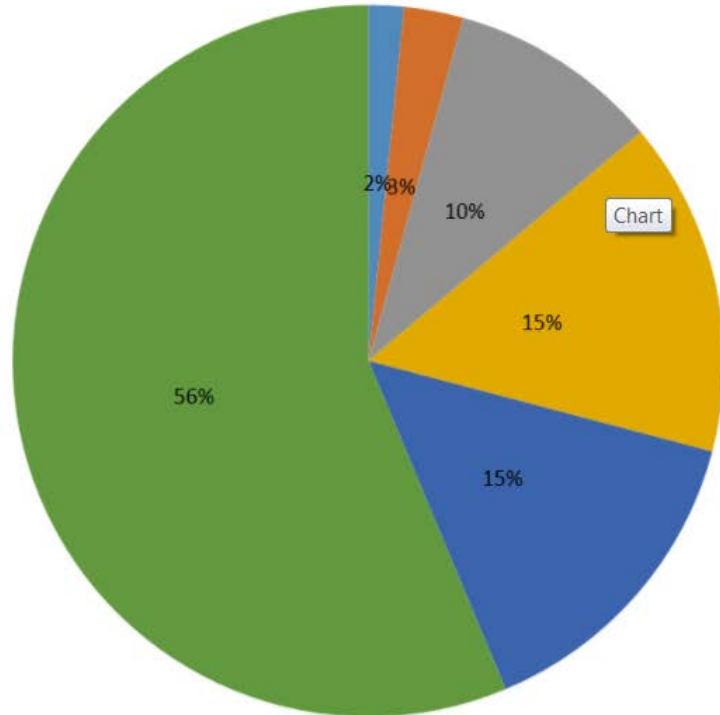


2.1 Käytän arvioimani kirjaston palveluita



Kyselyn ongelma

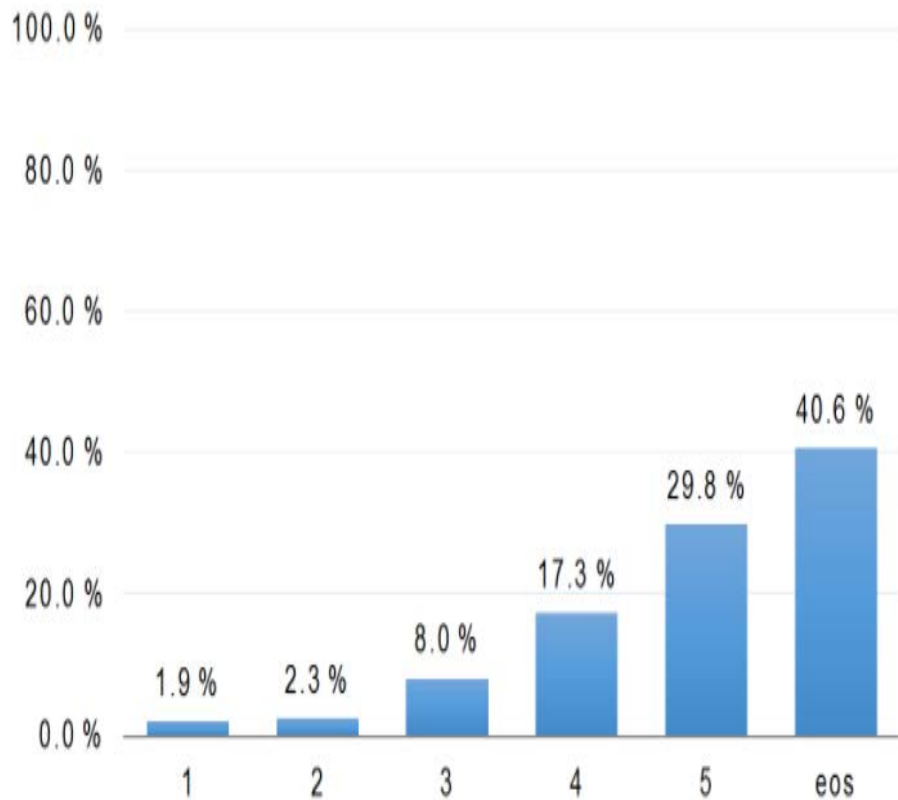
3.11 Kirjaston verkkomaksaminen (Palvelujen toimivuus)



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- eos

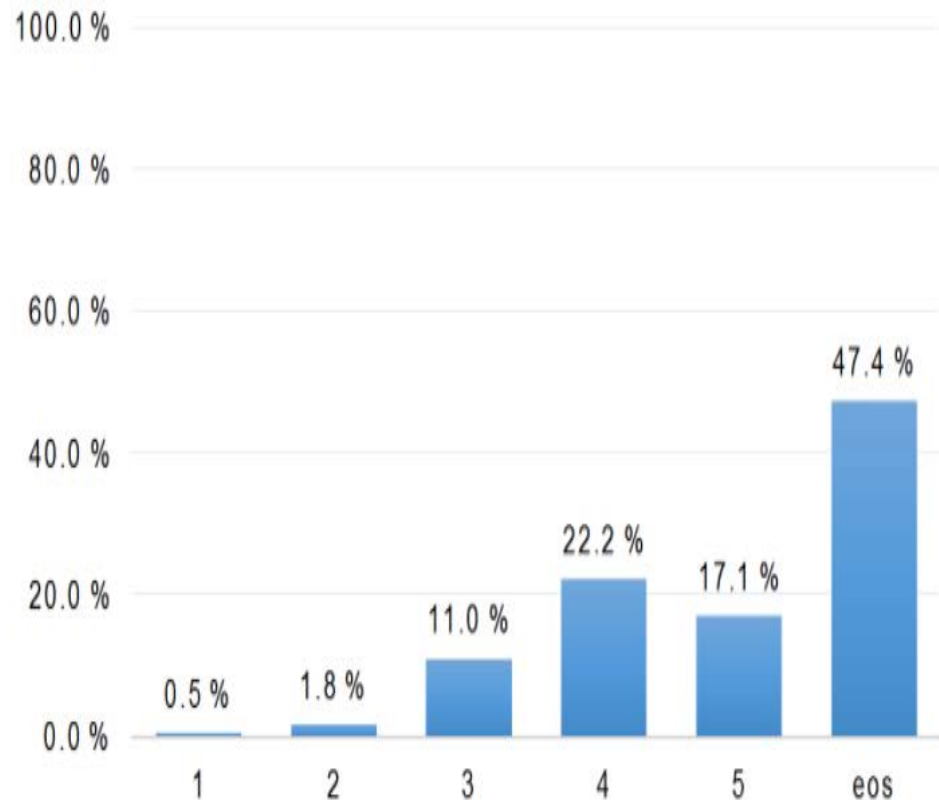
3.12 Finna-hakupalvelut

(1 = ei lainkaan tärkeä, 5 = erittäin tärkeä)



3.12 Finna-hakupalvelut

(1 = erittäin heikko, 5 = erittäin hyvä)



Mitäs sitten...

Ei valmista analytiikkaa, aika raskasta työstää itse

Hirmuinen määrä avoimia vastauksia

Avointen kysymysten hyödyntäminen > työpaja



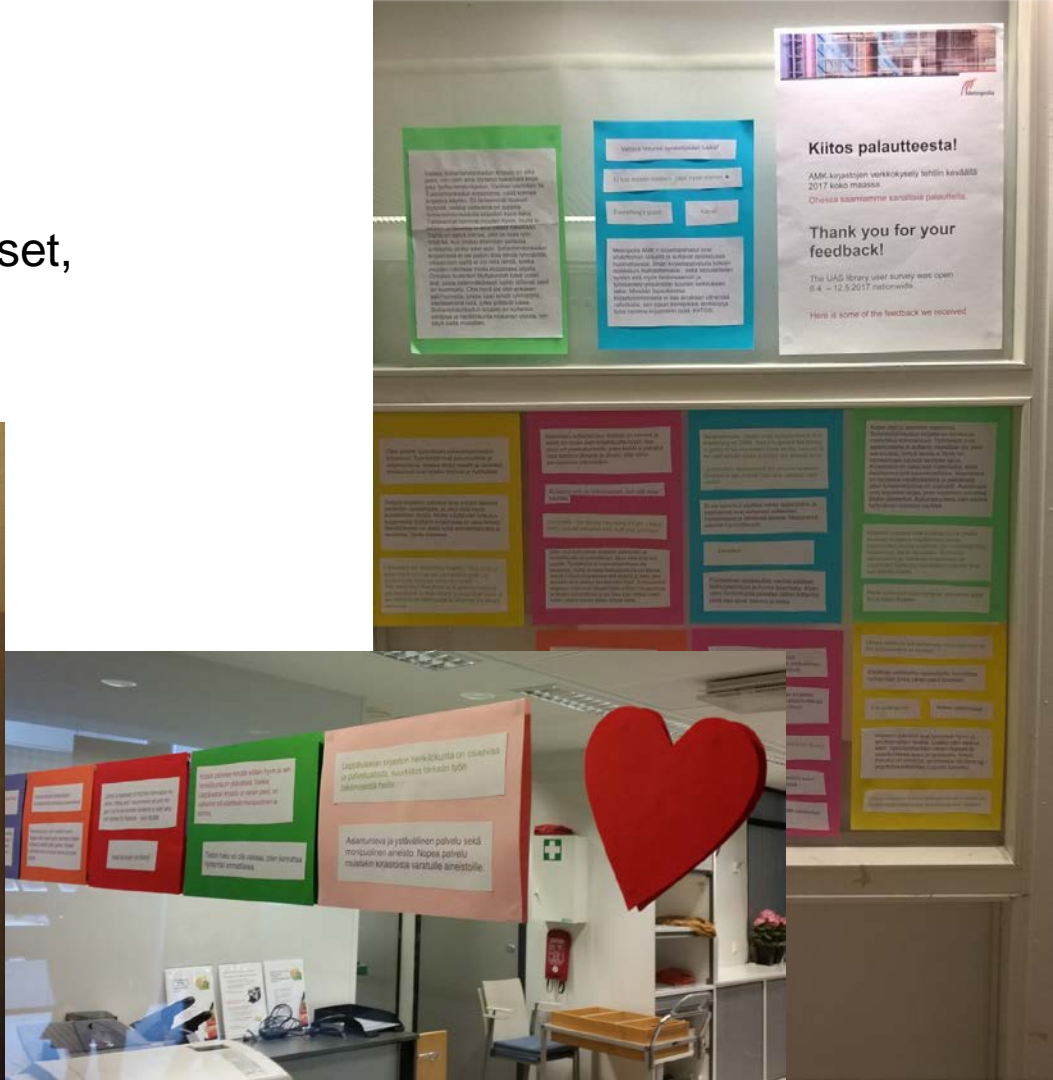
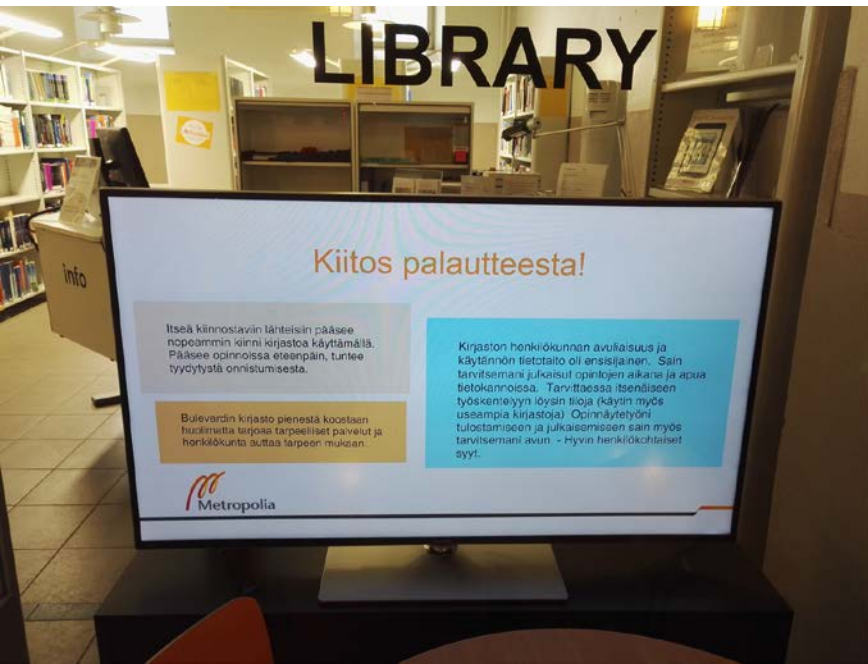
Avo-vastausten käsittely

- Työpaja
- Korttilajittelu > “lappulajittelu”
- Avoin teemoitus
- Jatkokäsittely
 - teemoitetut palautteet lähetettiin eteenpäin, jotta niitä voi hyödyntää



Näyttelyt kirjastoissa

Hyödynnettiin nekin avoimet vastaukset, joista ei ole apua kehitystyössä



Kestoaiheet

- Lisää hiljaista työskentelytilaa
- Lisää ryhmätyötilaa
- Lisää koneita
- Lisää kurssikirjoja
- Pidemmät aukioloajat

Tällä kertaa myös
verkkomaksamisen puute.



Voiko myöhästymismaksuja maksaa verkossa?

Olisi mukavaa jos kirjastossa olisi enemmän ryhmätyötiloja.

Kiitos, että kirjat kulkevat (varaus/palautus) eri toimipisteiden välillä! :)

Kirjastotyöntekijät voisivat olla iloisempia ja sosiaalisempia.

Ajantasaiset kirjastopalvelut ovat olleet monesti hyödyksi opinnoissani.

Kirjasto on tiedon pyhättö, jota tulee vaalia.

Tarvitsen rauhallisen työskentelytilan.

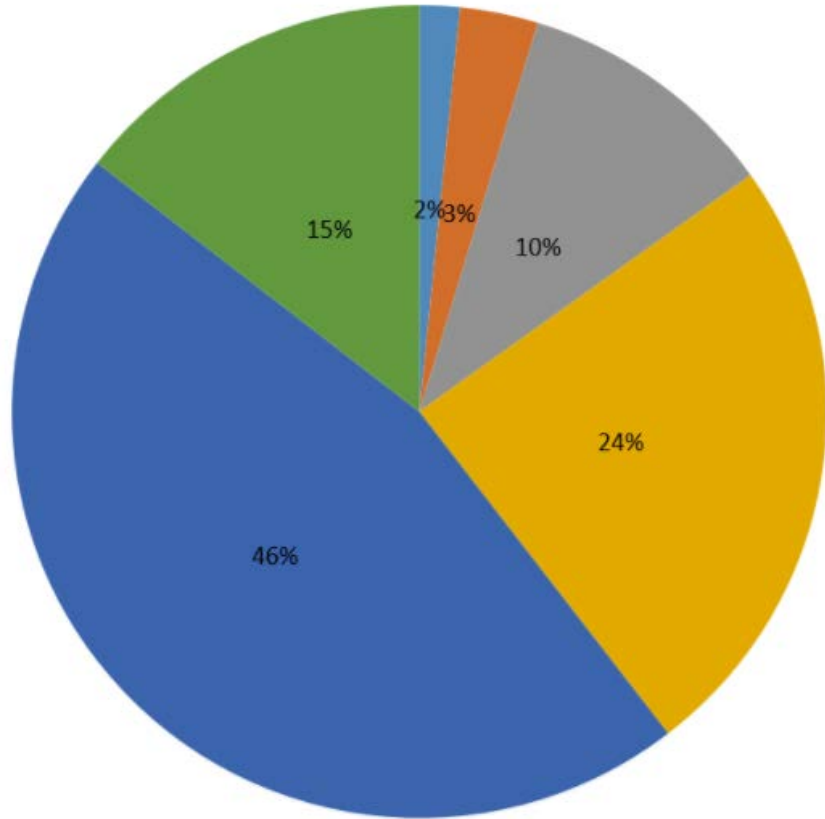
Todella tärkeä palvelu, olennainen opiskelun apu.

Kaikien kaikkiaan hyvää asiakaspalvelua ja asiantuntevaa opastusta. Kiitos!

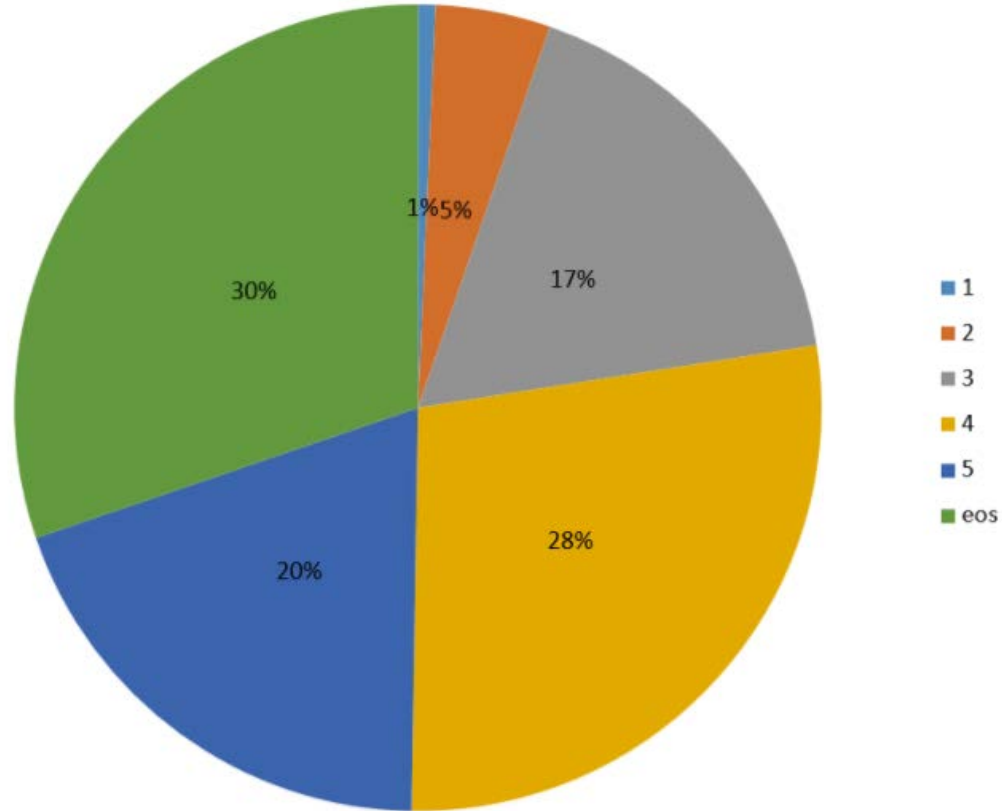
Metropolian kirjasto on tosi hyvä kaikin puolin, kiitos!

Erittäin tarpeelliset palvelut, ehkä tulevaisuudessa omatoimiaikaa ympäri vuorokauden.

3.14 E-kirjat (Palvelujen tärkeys)

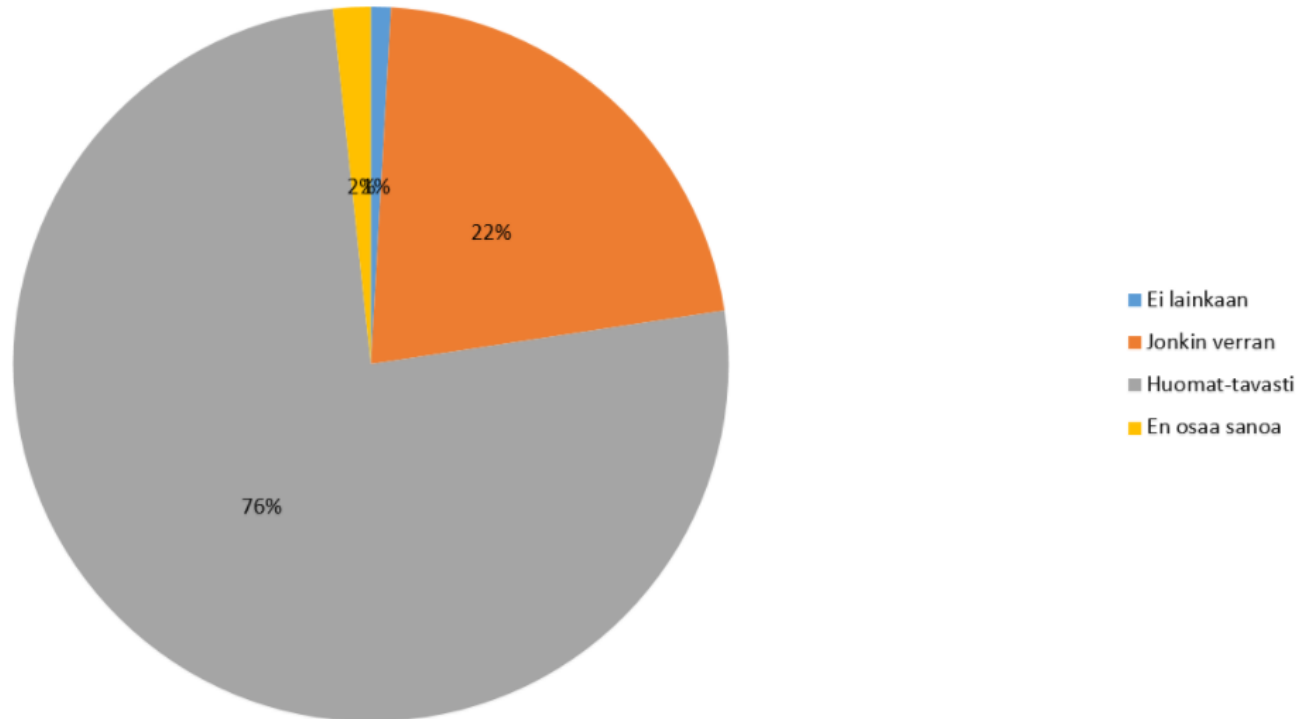


3.14 E-kirjat (Palvelujen toimivuus)



Kyllä sitä kirjastoa tarvitaan :)

4.2 Kirjaston aineistoista on ollut hyötyä opinnoissani ja / tai työssäni ()



Jälkipyykki

Mitä hyötyä kyselystä?

- Jatkumo, voidaan verrata aiempiin käyttäjäkyselykierroksiin
- Tarkempi avoimien vastausten käsittely
- Tarvitaan myös muita menetelmiä - resurssit

Usein kaivataan jotain mitä jo on - **viestintäongelma**

- Miten viestin saisi paremmin perille?



paivi.ylitalo-kallio@metropolia.fi
@paiviyk