

KIRSI NIKKANEN

## “Oikein hyvä kirjasto”

**Turun ammattikorkeakoulun  
kirjaston asiakastyytyväisyyskysely  
kevällä 2006**



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
ÅBO YRKESHÖGSKOLA



**TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN PUHEENVUOROJA 33**

Turun ammattikorkeakoulu  
Turku 2007

Kannen suunnittelu: Jenni Rennie

ISBN 978-952-5596-91-5 (verkkojulkaisu)

ISSN 1459-7756 (verkkojulkaisu)

URL: <http://www.turkuamk.fi/julkaisut/isbn9789525596915.pdf>

Jakelu: <http://julkaisumyynti.turkuamk.fi>

## TIIVISTELMÄ

Kirsi Nikkanen

”Oikein hyvä kirjasto” - Turun ammattikorkeakoulun kirjaston asiakastyytyväisyyskysely keväällä 2006 / Kirsi Nikkanen. - Turku, Turun ammattikorkeakoulu, 2007. - 101 s. – (Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja, ISSN 1457-7756 ; 33).

ISBN 978-952-5596-91-5

Opinnäytetyö: Turun ammattikorkeakoulu, Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

---

Ammattikorkeakoulujen Kirjastoyhteistyökonsortio AMKIT on toteuttanut valtakunnallista palvelujen laadunarviointia yhteisellä asiakaskyselyllä vuosina 2004 ja 2006. Kyselyt suoritettiin Web-lomakkeella kaikissa ammattikorkeakouluissa yhtä aikaa ja samantyyppisinä. Asiakastyytyväisyyskyselyssä pyydettiin asiakkaita arvioimaan kirjastoa oppimisympäristönä, kirjaston aineistoja, neuvontaa, ohjausta ja tiedonhankinnan opetusta, elektronisia palveluja ja kirjaston palveluja kokonaisuutena sekä kirjaston palvelujen tärkeyttä että kirjaston onnistumista palvelujen tuottajana. Kyselyssä oli mahdollista antaa myös avointa palautetta.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää vuoden 2006 asiakastyytyväisyyskyselyn palautteiden pohjalta Turun ammattikorkeakoulun kirjaston asiakkaiden mielipiteet ja odotukset saamastaan palvelusta ja verrata niitä vuoden 2004 palautteeseen. Opinnäytetyöhöni on toimeksianto Turun ammattikorkeakoulun kirjastonjohtajalta. Opinnäytetyön teoriataustana tarkastellaan palvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä ja kirjasto- ja tietopalveluiden arviointia.

Tulosten perusteella tärkeimpinä palveluina pidettiin kokonaispalvelua, lainattavan aineiston riittävyyttä ja ajantasaisuutta. Lainattavan aineiston tärkeys (4,5) arvioitiin erittäin korkeaksi suhteessa onnistumiseen (3,0). Kirjaston palvelut kokonaisuutena arvioitiin erittäin korkeaksi (4,6), onnistuminen palvelussa oli 3,9. Parhaiten Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa onnistuttiin *henkilökunta osaa ohjata* -palvelussa, minkä tärkeys (4,3) ja onnistuminen (4,2) olivat molemmat korkeaksi arvioituja.

Vertailtaessa vuosien 2004 ja 2006 kyselyjen tulosten keskiarvoja ilmeni, että vuoden 2004 kyselyyn verrattuna kirjastopalvelut ovat parantuneet kaikilla osa-alueilla, niin Turussa kuin valtakunnallisestikin. Turun ammattikorkeakoulun kirjaston kokonaispalvelusta saama arvosana jäi kuitenkin valtakunnallisessa vertailussa keskimääräistä alhaisemmaksi.

Hakusanat: kirjastot, arviointi, laatu, asiakastyytyväisyys

# SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>PALVELUT JA LAATU</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>KIRJASTO- JA TIETOPALVELUIDEN ARVIOINTI</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN KIRJASTO</b>	<b>15</b>
4.1	Kirjaston strategia	16
4.2	Tunnuslukuja	17
4.3	Viestintä	18
4.4	Laatukäsikirja	19
<b>5</b>	<b>ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TOTEUTUS</b>	<b>19</b>
5.1	Kyselylomake	21
5.2	Kyselyn toteutus Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa	24
<b>6</b>	<b>TULOKSET</b>	<b>26</b>
6.1	Vastaajien taustatiedot	27
6.2	Kirjaston palvelut kokonaisuutena	28
6.3	Kuuluanalyysi	29
6.4	Kirjasto oppimisympäristönä	31
6.5	Kirjaston aineistot	32
6.6	Kirjaston elektroniset palvelut	38
6.7	Neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus	39
6.8	Nelikenttäänalyysit kirjastopalveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta	41

6.9	Avoimen palautteen luokittelu ja jakautuminen	44
6.10	Mielipiteet kyselystä	47
6.11	Palautteet kirjastoyksiköittäin	48
<b>7</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET</b>	<b>81</b>
<b>8</b>	<b>PÄÄTÄNTÖ</b>	<b>86</b>

## **LÄHTEET**

## **LIITTEET**

- 1 Kyselylomake
- 2 Tiedotussuunnitelma

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Palvelun laatu (Grönroos 2001, 105).	11
Kuvio 2. Opiskelijoiden mielipide palveluista 2006.	43
Kuvio 3. Opettajien mielipide palveluista 2006.	43

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Vastaajien määrä.	26
Taulukko 2. Vastaajat aseman mukaan.	27
Taulukko 3. Vastaajat käyntitiheyden mukaan.	27
Taulukko 4. Vastaajien opiskeluajat.	28
Taulukko 5. Vastaajien koulutusalat.	28
Taulukko 6. Onnistuminen kokonaispalvelussa 2006 (2004).	29
Taulukko 7. Käyttäjryhmien arvio palveluista.	30
Taulukko 8. Opiskelijoiden arvio palveluista.	30
Taulukko 9. Koulutusalojen arvio palveluista.	31
Taulukko 10. Opiskelijoiden arvio palveluista.	31
Taulukko 11. Opiskelijoiden ja opettajien arvio kirjasto oppimisympäristönä.	32
Taulukko 12. Opiskelijoiden ja opettajien arvio aineistoista.	32
Taulukko 13. Opiskelijoiden arvio aineiston riittävydestä.	33

Taulukko 14. Opiskelijoiden ja opettajien arvio painetuista aineistoista.	34
Taulukko 15. Opiskelijoiden arvio elektronisista aineistoista.	34
Taulukko 16. Arvio elektronisista aineistoista.	35
Taulukko 17. Arvio kirjaston tiedottamisesta.	36
Taulukko 18. Arvio kokoelmien ajantasaisuudesta.	36
Taulukko 19. Arvio painettujen lehtikokoelmien riittävydestä.	37
Taulukko 20. Arvio elektronisten lehtikokoelmieni riittävydestä.	38
Taulukko 21. Arvio elektronisista palveluista.	39
Taulukko 22. Arvio neuvonnasta, ohjauksesta ja tiedonhankinnan opetuksesta.	39
Taulukko 23. Opiskelijoiden arvio tiedonhankinnan opetuksesta.	40
Taulukko 24. Palaute Turun ammattikorkeakoulun kirjastolle.	41
Taulukko 25. Luokiteltu avoin palaute vuosilta 2004 ja 2006.	44
Taulukko 26. Palaute Lemminkäisenkadun kirjastolle 2006.	49
Taulukko 27. Avoin palaute Lemminkäisenkadun kirjastolle 2006.	50
Taulukko 28. Keskiarvot onnistumisesta Lemminkäisenkadulla 2004.	51
Taulukko 29. Keskiarvot onnistumisesta Lemminkäisenkadulla 2006.	51
Taulukko 30. Palaute Linnankadun kirjastolle 2006.	53
Taulukko 31. Avoin palaute Linnankadun kirjastolle 2006.	54
Taulukko 32. Keskiarvot onnistumisesta Linnankadulla 2004.	55
Taulukko 33. Keskiarvot onnistumisesta Linnankadulla 2006.	55
Taulukko 34. Palaute Loimaan kirjastolle 2006.	57
Taulukko 35. Avoin palaute Loimaan kirjastolle 2006.	58
Taulukko 36. Keskiarvot onnistumisesta Loimaalla 2004.	59
Taulukko 37. Keskiarvot onnistumisesta Loimaalla 2006.	59
Taulukko 38. Palaute Mynämäen kirjastolle 2006.	61
Taulukko 39. Avoin palaute Mynämäen kirjastolle 2006.	62
Taulukko 40. Keskiarvot onnistumisesta Mynämäellä 2004.	63
Taulukko 41. Keskiarvot onnistumisesta Mynämäellä 2006.	63
Taulukko 42. Palaute Paraisten kirjastolle 2006.	64
Taulukko 43. Avoin palaute Paraisten kirjastolle 2006.	65
Taulukko 44. Keskiarvot onnistumisesta Paraisilla 2004.	66
Taulukko 45. Keskiarvot onnistumisesta Paraisilla 2006.	66
Taulukko 46. Palaute Ruiskadun kirjastolle 2006.	67
Taulukko 47. Avoin palaute Ruiskadun kirjastolle.	68
Taulukko 48. Keskiarvot onnistumisesta Ruiskadulla 2004.	70
Taulukko 49. Keskiarvot onnistumisesta Ruiskadulla 2006.	70
Taulukko 50. Palaute Salon kirjastolle.	72
Taulukko 51. Avoin palaute Salon kirjastolle.	73
Taulukko 52. Keskiarvot onnistumisesta Salossa 2004.	74

Taulukko 53. Keskiarvot onnistumisesta Salossa 2006.	74
Taulukko 54. Palaute Sepätkadun kirjastolle.	75
Taulukko 55. Avoin palaute Sepätkadun kirjastolle.	76
Taulukko 56. Keskiarvot onnistumisesta Sepätkadulla 2004.	77
Taulukko 57. Keskiarvot onnistumisesta Sepätkadulla 2006.	77
Taulukko 58. Palaute Uudenkaupungin kirjastolle.	78
Taulukko 59. Avoin palaute Uudenkaupungin kirjastolle.	79
Taulukko 60. Keskiarvot onnistumisesta Uudessakaupungissa 2004.	80
Taulukko 61. Keskiarvot onnistumisesta Uudessakaupungissa 2006.	80

# 1 JOHDANTO

Suomessa kirjastojen toimintaa on tilastoitu sekä tieteellisissä että yleisissä kirjastoissa, vaikka ensimmäiset valtakunnalliset, standardisoidut tilastot kerättiin vasta 1960-luvulla. Vuodesta 2000 lähtien myös kaikki suomalaiset ammattikorkeakoulut liittyivät tieteellisten kirjastojen yhteistilastoon, jonka tarkoituksena on antaa kokonaiskuva suomalaisten tieteellisten kirjastojen voimavaroista ja toiminnasta.

1970-luvulta lähtien kirjastojen arvioinnin painopiste on vähitellen siirtynyt ulkoisesta, määrällisestä mittaamisesta kohti laadullista arviointia, jonka keskeisimpänä kohteena on asiakkaan kokemus ja näkemys palvelun laadusta. Laadullisen arvioinnin menetelmiä ryhdyttiin kehittämään, koska huomattiin, että määrällisen mittaamisen keinoin ei kyetty tulkitsemaan asiakkaan käsityksiä palvelun laadusta.

Vuonna 1999 ammattikorkeakoulujen kirjastonjohtajien kokouksessa päätettiin perustaa laatutyöryhmä, jonka tehtäväksi annettiin suunnitella laadullisia mittareita ammattikorkeakoulukirjastojen toiminnan arviointiin. Työryhmän laati raportin AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista ammattikorkeakoulukirjastojen laadullisen arvioinnin pohjaksi. Työryhmä suositti raportissaan jatkotoimia ammattikorkeakoulukirjastojen valtakunnallisen laadun arvioinnin tekemiseksi. Tämän suosituksen mukaisesti Ammattikorkeakoulujen kirjastoyhteistyökonsortio AMKIT nimesi 27.5.2002 uuden laatutyöryhmän kehittämään yhteistä arviointimallia ammattikorkeakoulukirjastoille.

Laatutyöryhmä määritteli tehtäväkseen luoda arviointiväline, jonka avulla voidaan tunnistaa ja paikantaa toiminnan vahvuuksia ja parantamiskohteita. Työryhmä valitsi laadunarviointiin asiakaskeskeisen lähestymistavan ja päätyi kyselytutkimukseen, minkä seurauksena Suomen ammattikorkeakoulukirjastoissa järjestettiin keväällä 2004 asiakastyytyväisyyskysely ja keväällä 2006 kyselyn seurantalutkimus.



Kyselyt suoritettiin kaikissa ammattikorkeakoulukirjastoissa yhtä aikaa ja samanlaisina. Kyselyiden tavoitteena on saada valtakunnallisesti vertailukelpoisia tuloksia ja auttaa asiakkaita hahmottamaan kirjastopalveluja.

Osallistumalla kyselyyn asiakkaat voivat tuoda esiin toiveitaan ja näkemyksiään sekä parannusehdotuksia kirjaston palveluihin. Kirjastot ovat kiinnostuneita asiakkaidensa kirjastokokemuksista. (Viiri 2003, 57). Asiakkaiden mielipiteillä on suuri merkitys kehitettäessä palveluja. Asiakastyytyväisyyskyselyn ansiosta kirjastoissa voidaan seurata omaa kehitystä ja saada selville tarvittavat kehittämiskohteet. Säännöllisesti järjestettävät asiakastyytyväisyyskyselyt ovat osa ammattikorkeakoulukirjastojen laadunvarmistusjärjestelmää.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää vuoden 2006 asiakastyytyväisyyskyselyn palautteiden pohjalta Turun ammattikorkeakoulun kirjaston asiakkaiden mielipiteet ja odotukset saamastaan palvelusta ja verrata niitä vuoden 2004 palautteeseen. Opinnäytetyöhöni kuului myös asiakastyytyväisyyskyselyn tiedotussuunnitelman laatiminen Turun ammattikorkeakoulukirjaston osalta ja Turun ammattikorkeakoulun kirjaston asiakaspalautteiden analysointi. Opinnäytetyöhöni on toimeksianto Turun ammattikorkeakoulun kirjastonjohtajalta Marja Anttoselta.

## **2 PALVELUT JA LAATU**

Palvelu-sanaa käytetään monissa merkityksissä. Kirjaston perinteisinä palveluina pidetään aineiston lainausta ja käyttöä kirjastossa, sekä kirjastonkäytön neuvontaa ja ohjausta. Palvelulla tarkoitetaan palvelutuotetta, joka on asiakkaalle tarjottava kokonaisuus. Palvelutuote on usein erilaisten toimintojen sarja, esimerkiksi kirjan hankinnasta käyttöönottoon ja asiakkaalle lainaamiseen asti.

Palvelua sisältyy myös erilaisten tavaroiden, esineiden ja laitteiden kauppaan, missä fyysisten tuotteiden myyjät tarjoavat asiakkaille myös palvelua. Palvelulle on määriteltävissä viisi perusominaisuutta, jotka erottavat ne fyysisestä tuotteesta. Palvelut ovat aineettomia ja asiakkaat osallistuvat niiden tuotantoon. Palvelutuotteet ovat hetero-

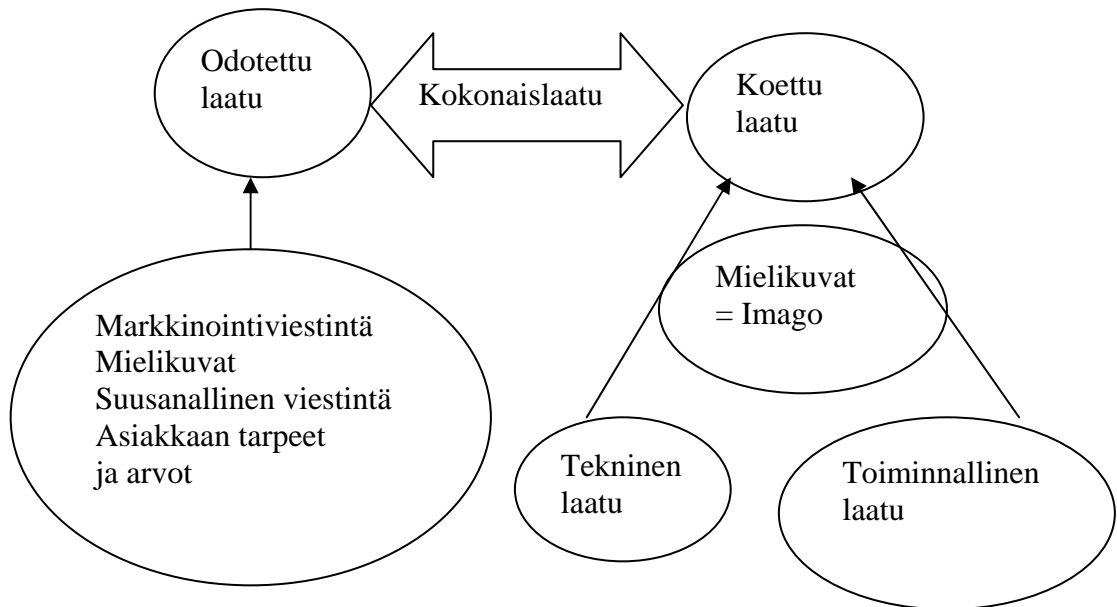
geenisiä eikä palveluja voida varastoida eikä omistaa. Palvelujen heterogeenisyydellä tarkoitetaan, että palvelujen laatu vaihtelee ja sitä on vaikea kontrolloida. Esimerkiksi jokainen asiointi kirjastossa on yksilöllinen ja ainutkertainen palvelutapahtuma. Asiakkaita ei voi koskaan palvella täsmälleen samalla tavalla ja palvelujen laatua on vaikea pitää tasaisena. (Grönroos 2001, 83 - 84.)

Teknologia on tuonut tullessaan ihmisille myös itsepalvelun. Tietopohjaisessa palvelussa perinteiset asiakaskontaktit ovat muuttuneet toisenlaisiksi. Esimerkiksi kirjaston asiakkaat voivat uusia lainansa sähköisesti omalta kotitietokoneeltaan, eikä perinteistä palvelutapahtumaa enää synny. (Lämsä & Uusitalo 2002, 9.)

Asiakaspalvelu on osa palvelukokonaisuudesta, jota asiakaspalveluhenkilöstö tarjoaa asiakkailleen. Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kohtaamistilanteeseen liittyvää vuorovaikutusta, johon kuuluvat välittömät vuorovaikutustilanteet esimerkiksi palvelutiskillä ja puhelimesta. Palvelutapahtuman alkaessa asiakkaan tarpeet ja odotukset eivät useinkaan ole vielä tiedossa, vaan selviävät palvelutapahtuman aikana. Tärkeää on asiakkaan osallistuminen palvelutapahtuman tuottamiseen kertomalla tarpeistaan ja toiveistaan. Asiakkaan ja varsinaisen asiakaspalvelijan vuorovaikutus on keskeistä palvelun laatua arvioitaessa, mutta vaikuttamassa ovat myös monet muut asiat. Asiakkaan on sopeuduttava kirjaston toimintatapoihin ja tekniikkaan ja joskus asiakkaan on itse käytettävä teknisiä välineitä, esimerkiksi tietokoneita ja lainausautomaattia. Kirjastopalveluja käyttävä asiakas on yhä vaativampi ja osaa asettaa käyttämilleen palveluille myös laatuvaatimuksia.

Monet palvelujen markkinoinnin asiantuntijat ovat tutkineet, millaista hyvän palvelun pitäisi olla ja mistä asioista se muodostuu. Laatu voidaan käsitteenä määritellä usealla tavalla. Laatu on esimerkiksi asioiden tekemistä hyvin, oikeiden asioiden tekemistä ja tavoitteiden asettamista. Tavallisesti laadulla tarkoitetaan kuitenkin niitä ominaisuuksia ja piirteitä, joilla palvelu tai tuote täyttää sille asetetut tai oletetut tarpeet. (Julkisten palvelujen laatustrategia, 1998, 3–5).

Kuviossa 1 on Grönroosin malli siitä, kuinka asiakkaan kokema käsitys palvelun kokonaislaadusta syntyy. Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen ja toiminnallinen laatu. Tekninen laatu kuvaa sitä, mitä asiakas saa palvelutilanteessa ja mitä hänelle jää palvelusta, kun palvelutilanne on ohi. Toiminnallinen laatu kuvaa asiakkaan kokemuksia siitä, kuinka hän saa palvelun ja millaiseksi hän sen kokee. (Grönroos 1998, 64). Kirjaston palveluissa tekninen laatu tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakas itse löytää haluamansa kirjat. Tämä edellyttää, että aineistot ovat oikein hyllyssä ja opasteet kunnossa. Toiminnallinen laatu kirjaston palveluissa käsittää henkilökunnan palvelualltiuden ja ystävällisyyden asiakasta kohtaan. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat myös odotusajat, henkilöstön työhön asennoituminen ja palvelun nopeus.



**KUVIO 1.** *Palvelun laatu (Grönroos 2001, 105)*

Svenska Handelshögskolanin tutkijat Maria Holmlund ja Sören Kock ovat lisänneet palvelun laadun määrittelyyn myös taloudellisen käsitteen. Tällä tarkoitetaan, että asiakkaalla on jonkinlainen käsitys palvelun taloudellisesta hyödystä. Konkreettisesti tarkasteltuna kirjaston asiakkaat säästävät aikaa ja matkakustannuksia voidessaan käyttää kirjaston palveluja Internetin kautta. Kokonaislaatuun vaikuttaa myös, minkälaisia ennako-odotuksia asiakkaalla on ollut, mitkä ovat hänen tarpeensa ja millaisen mieliku-

van asiakas liittyy yritykseen. Siihen vaikuttaa myös yrityksen markkinointiviestintä ja suusanallinen viestintä.

Asiakkaalle hyvä laatu syntyy siten, kun hänen saamansa palvelu vastaa odotuksia ja odotukset ovat realistisia. Palvelun laatu on näin ollen hyvin subjektiivinen kokemus. Pohdittaessa palveluita, erityisesti asiakaspalveluita, laatua tulisi tarkastella palvelun käyttäjän näkökulmasta, koska asiakkaan mielipiteet ja kokemukset saaduista palveluista määrittävät tarjottujen palvelujen laadun. Palvelun laatuongelmat syntyvät usein toimintaprosesseissa, joten laatua voidaan parantaa kartoittamalla asiakkaan tarpeet ja odotukset asiakastyytyväisyyskyselyillä ja saatuun palautteeseen myös reagoidaan. (Grönroos 2001, 103–105).

### **3 KIRJASTO- JA TIETOPALVELUIDEN ARVIOINTI**

Kirjastopalvelujen arvioinnin avulla halutaan selvittää, miten valtakunnalliset ja paikalliset sivistyspoliittiset tavoitteet on saavutettu. Päättäjät tarvitsevat arviointia toiminnan ohjaamiseen ja kuntalaiset haluavat tietää mihin verovaroja käytetään. Arvioinnin tarkoituksena on parantaa kirjasto- ja tietopalvelujen saatavuutta ja tukea niiden kehittämistä. Opetusministeriö päättää kirjasto- ja tietopalvelujen valtakunnallisesta arvioinnista sekä osallistumisesta kansainväliseen arviointiin. Arvioinnin keskeiset tulokset tulee julkistaa. (Gränö-Suomalainen 2002, 9–10.)

Arviointi on joko sisäistä itsearviointia tai ulkoista, jonkin ulkopuolisen tahon toteuttamaa. Se on joko jonkin asiantilan ja toiminnan vertaamista tiettyihin kriteereihin ja määriteltyihin tavoitteisiin tai asiantilan ja toiminnan vertaamista kirjalliseen oman toiminnan kuvaukseen. Arviointiin kuuluu kriteerien valinta, tavoitteiden määrittely sekä johdopäätösten tekeminen kehittämistoimenpiteiksi. Se on kirjastopalvelujen kehittämisen väline. Arvioinnin lähtökohta on pyrkimys parannuksiin. Se on myös ensimmäinen vaihe jatkuvassa kehittämisprosessissa, jossa säännöllisesti tarkistetaan kehittymisen suuntaa ja tavoitteiden tarkoituksenmukaisuutta sekä korjataan, vahvistetaan ja muutetaan toimintaa. Virheiden vähentäminen on palvelujen laadun parantamisen tärkein tehtävä.

Arviointialueiden ja -kohtien painotukset ovat erilaiset eri kirjastoilla. Arvioinnin lähtökohtana on kirjaston toiminnan yleiskuvaus, jossa esitellään toiminnan oleelliset piirteet ja keskeiset päämäärät. Toiminnan perustietojen, asiakkaiden, tuotteiden ja palveluiden, henkilöstötietojen, toimittaja- ja yhteistyökumppanitietojen sekä muiden erityispiirteiden kuvaaminen osoittaa, mikä on kirjaston toiminnalle tarkoituksenmukaisinta ja tärkeintä. Kirjaston toiminnan tulee tukea kehysorganisaation tavoitteita ja tuotoksia. Arvot ja visio ja tieto toiminnan nykytilasta luovat perustan kehittämisen tavoitteille. (Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet 1998, 5–6.)

Perinteisesti kirjaston toiminnan laatua on kuvattu kokoelmien laajuuden, kattavuuden ja käytön perusteella. Tilastot toimivatkin hyvin kirjaston toiminnan määrällisinä mittareina ja antavat tietoa toiminnan tuloksellisuudesta. Määrällinen mittaaminen ja laadullinen arviointi ovat tutkimustapoja joiden avulla kirjastojen toimintaa lähestytään erilaisista näkökulmista. Määrällinen mittaaminen korostaa kirjaston merkitystä instituutiona, laadullinen arviointi korostaa asiakkaiden merkitystä palvelujen käyttäjinä. Palveluilla ei ole merkitystä ilman asiakkaita ja asiakkaille tarjottuja palveluita tulee voida arvioida, jotta niitä on mahdollista kehittää. Siksi kirjaston tulee selvittää asiakkaiden tarpeet ja miten hyvin kirjaston tarjoamat palvelut pystyvät nämä tarpeet tyydyttämään. Tämä edellyttää, että kirjastot keräävät käyttäjien tarpeista ja mielipiteistä tietoa säännöllisesti. Tyypillinen asiakastyytyväisyyden mittaamenetelmä on asiakaskysely. (AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista, 2001, 7–8 [viitattu 1.8.2006.], Vakkari, Mikael 2006, 12–15 [viitattu 20.11.2006]).

Kirjaston käyttäjien tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin selvitetään kyselytutkimuksen avulla. Käyttäjätyytyväisyys-mittarilla kuvataan toiminnan asiakasvaikuttavuutta eli palvelukykyä. (Ikonen 1994, 53). Mittari on mittaväline, jonka avulla empiirisen tutkimuksen mittaamisen vaihe toteutetaan. Mittavälineiksi nimitetään yleisesti niitä menetelytapoja, joilla mittauskohdetta, havaintoyksikköä, havainnoidaan ja kuvataan tietyn ominaisuuden eli muuttujan osalta. Mittariksi kutsutaan myös laadullisen muuttujan mittaamisessa käytettäviä välineitä. Tällaisia mittareita ovat mm. haastattelu- ja kyselylomakkeet. (Hirsjärvi 1983, 116.)

Hyvin toteutetussa kyselytutkimuksessa arviointikriteerit ja kysymyksenasettelu tuovat esille selkeästi ja jäsenetysti kirjastopalvelujen osa-alueet auttaen asiakasta tunnistamaan ja jäsentämään palveluun kohdistamansa tarpeet. Samalla kysely tarjoaa tilaisuuden ilmaista nuo tarpeet palvelun tarjoajalle dokumentoidussa muodossa. (Ollikainen, Suhonen & Tyrväinen 2004, 6).

Palveluorganisaation laadunarviointi on prosessi, jonka tavoitteena on auttaa organisaatiota mittaamaan, mikä on tärkeää asiakkaille ja tätä kautta kehittää toimintaa jatkuvasti asiakkaiden odotusten mukaan. Palveluiden laadunarviointia suoritettaessa tulee myös selvittää palveluiden sopivuus käyttötarkoitukseen asiakkaan näkökulmasta. Hyvä asiakaspalautejärjestelmä varmistaa sen, että organisaatio pystyy havaitsemaan asiakkaitensa tyytyväisyyden ja tarpeiden muutokset. Toimiva järjestelmä lisää organisaation kykyä ymmärtää asiakkaitaan paremmin. Hyvään asiakaspalautejärjestelmään kuuluu myös vastaaminen ja palautteen antaminen asiakkaille siitä, mitä heidän esiin tuomalleen ongelmalle on tehtävissä ja mihin kirjasto aikoo ryhtyä sen korjaamiseksi. Kirjaston asiakaspalautejärjestelmä on tapojen ja menetelmien kokonaisuus, jolla kirjasto systemaattisesti tunnistaa, kerää, käsittelee ja hyödyntää asiakaspalautetta. (Lovio & Tiihonen 2005, 79–84).

Kirjastojen laadun arviointiin on viime vuosina kehitetty erilaisia menetelmiä. Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa vuonna 1999 tehtiin arviointi, missä kirjaston asiakaspalvelun keskeisiä osa-alueita verrattiin benchmarking-menetelmällä Helsingin kauppa-ammattikorkeakoulun ja englantilaisen Leeds Metropolitan Universityn kirjaston vastaaviin toimintoihin. Kirjastojen toimintaa verrattiin tilastojen ja asiakaskyselyjen avulla. Asiakaspalvelun osa-alueista keskityttiin tiedonlähteiden neuvonnan ja opetuksen, omaehtoista tiedonhankintaa helpottavien ohjeiden ja opasteiden, lainaustoimintojen sekä aineiston saatavuuden arviointiin. Benchmarking tarkoittaa lyhyesti menetelmää, jossa otetaan oppia hyviksi todetuilta esikuvilta ja jonka avulla saatuja ideoita ja malleja voidaan hyödyntää oman toiminnan kehitystyössä. (Kuusinen, Iris 2003, 59–61).

Tampereen yliopiston kirjasto on tehnyt kyselyn palveluiden laadusta syksyllä 2002. Kysely toteutettiin kolmen viikon aikana verkkokyselylomakkeella, josta tiedotettiin

sähköpostilla ja kirjaston verkkosivuilla. Kysely perustui SERVQUAL -menetelmään, jolla mitattiin asiakkaiden odotusten ja palveluiden todellisen tason välistä eroa. Erot ilmenevät kuiluina tavoitellun tason ja arvioidun tason välillä.

Kauppakorkeakoulut ovat arvioineet palveluitaan LibQUAL+ -kyselyllä keväällä 2006. Association of Research Librariesin kehittämällä LibQUAL+ -menetelmällä mitataan asiakkaiden tarpeiden ja kirjastojen tarjoamien palveluiden kohtaamista. Kirjastojen laatua arvioidaan käyttäjän näkökulmasta. LibQUAL+ perustuu Berry, Parasuramanin ja Zeithamlin kehittämään palvelun laadun arviointivälineeseen, SERVQUALiin, jonka ydinajatuksena on, että asiakas määrittelee palvelun laadun omalla palautteellaan ja toivoo aina saavansa erinomaista palvelua.(Vakkari, Mikael 2006, 12–15 [viitattu 20.11.2006]).

#### **4 TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN KIRJASTO**

Ammattikorkeakouluihin on kehitetty monialaiset kirjasto- ja tietopalvelut, jotka tarjoavat useilla paikkakunnilla pääsyn tieteellisiin ja ammatillisiin tietovarantoihin. Ammattikorkeakoulukirjastot ovat verkostoituneita ja välittävät tietoa myös kansallisesti ja kansainvälisesti vuorovaikutuksessa muun kirjastoverkon kanssa. (Ammattikorkeakoulukirjasto - oppimisen resurssi. [viitattu 6.9.2006]).

Kirjasto palvelee ammattikorkeakoulun opiskelijoita ja henkilökuntaa sekä tehtyjen palvelusopimusten mukaisesti toisen asteen opiskelijoita ja henkilökuntaa, mutta myös muut asiakkaat voivat käyttää kirjastoa. (Kirjaston ja tietopalvelun kehittämissuunnitelma 2002 - 2005 [viitattu 27.7.2006]).

Turun ammattikorkeakoulun kirjasto koostuu yhteisistä toiminnoista ja yhdeksästä kirjastoyksiköstä, jotka toimivat Turussa Lemminkäisenkadulla, Linnankadulla, Ruiskadulla ja Sepänkadulla, sekä Loimaalla, Mynämäellä, Paraisilla, Salossa ja Uudessakaupungissa. Kirjasto ja tietopalvelu on yksi ammattikorkeakoulun kehittämisen tulosityksikön toiminnoista ja toimii ammattikorkeakoulun toisen vararehtorin alaisuudessa. Kirjaston toimintaa johtaa kirjastonjohtaja.

#### 4.1 Kirjaston strategia

Turun ammattikorkeakoulun arvot ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, alueellinen vaikuttavuus, tuloksellisuus ja työyhteisöllisyys. Kirjaston ja tietopalvelun osastrategiassa määritellään kirjaston toiminta-ajatus. Kirjasto on oppimis- ja tietokeskus, josta asiakkaat löytävät tietoa opiskeluun, opetukseen, tutkimukseen ja ammatilliseen kehittymiseen. Kirjaston tehtävänä on laadukkaan tietoaineiston välittäminen ja tiedonhallintataitojen edistäminen. Kirjasto vastaa yhteiseen käyttöön tulevan aineiston valinnasta, hankinnasta, järjestämisestä ja käyttöön saattamisesta. Kirjasto opastaa tietoaineistojen käytössä ja kouluttaa opiskelijoita ja opettajia hankkimaan tietoa erilaisista tiedonlähteistä. Kirjasto integroituu ammattikorkeakoulussa osaksi opetusta ja oppimista sekä verkostoituu paikallisesti, alueellisesti, valtakunnallisesti ja kansainvälisesti.

Kirjaston visio on lainaus Umberto Econ sanoista: ”Sillä todellinen kirjasto on sellainen, jossa tuntemiemme kirjojen etsimistä verukkeena käyttäen löydämme tuntemattomia.” Kirjaston visiona on olla edellä olevan kuvauksen kaltainen todellinen kirjasto. Sen lisäksi, että todellisesta kirjastosta löytyy kaikki se, mitä sieltä tuli hakemaan, todellisesta kirjastosta löytyy myös sellaista, mitä ei tiennyt olevan olemassakaan. Todellinen kirjasto on ammattitaitoisesti hoidettu, houkutteleva ja helppokäyttöinen. Todellinen kirjasto vastaa ihmisessä olevaan uteliaisuuteen ja uuden oppimisen tarpeeseen.

Kirjaston toimintaan keskeisesti vaikuttavia tekijöitä ovat:

- Tiedon määrän jatkuva räjähdysmäinen kasvu.
- Korkeakouluopinnoissa painottuvat itsenäiset ja oppijakeskeiset oppimismenetelmät.
- Elektronisen ja tietoverkoissa ilmestyvän aineiston nopea lisääntyminen.
- Tutkimus- ja kehitystoiminnan lisääntyminen.
- Alueella toimivien muiden kirjastojen tarjoamat palvelut ja yhteistyömahdollisuudet.

Voimavaroja kohdennetaan erityisesti hyvin järjestetyn ja ajanmukaisen aineistokoelman luomiseen, kirjastojärjestelmien uusimiseen Voyager-järjestelmäksi, Aura-



kokoelmätietokannan laajentamiseen, tiedonhankintataitojen ohjaukseen, uusista tiedonlähteistä tiedottamiseen ja yhteistyön kehittämiseen muiden kirjastojen kanssa.

Henkilöstön ammattitaidon kehittymisessä painotetaan tietoverkkoasiantuntemusta, erikoisaloina olevien aihealueiden tuntemusta ja pedagogisia valmiuksia. (Kirjaston ja tietopalvelun kehittämissuunnitelma 2002–2005 [viitattu 27.7.2006]).

## 4.2 Tunnuslukuja

Turun ammattikorkeakoulun kirjasto on vuodesta 1998 lähtien koonnut kirjaston tilastotiedot valtakunnalliseen Suomen tieteellisten kirjastojen yhteistilastoon. Tilaston tarkoituksena on antaa kokonaiskuva tieteellisten kirjastojen toiminnasta, voimavaroista ja kehitystrendeistä sekä tuottaa aineistoa toiminnan arviointia ja suunnittelua varten.

Vakinaisia virkoja ja toimia oli 20. Kun otetaan huomioon toisen asteen palvelusopimukset, Turun ammattikorkeakoulussa oli vakituista kirjastovakanssia kohti oli noin 450 opiskelijaa. Ammattikorkeakoulujen keskiarvo oli 415 opiskelijaa / vakituinen kirjastovakanssi ja kaikkien korkeakoulujen keskiarvo 268 opiskelijaa / vakituinen kirjastovakanssi.

Keskimääräinen aukioloaika kirjastoyksiköissä oli noin 7 tuntia päivässä. Viikoittainen aukioloaika lukukausien aikana vaihteli 36 ja 27 tunnin välillä.

Kirjastolla oli 10 toimipistettä, joista suurin oli kooltaan 622 neliometriä ja pienin 75 neliometriä. Kirjastotiloja oli eri toimipisteissä yhteensä 2 795 neliometriä.

Kirjakokoelmat sisälsivät 104 945 nidettä. Saapuvia kausijulkaisuja tuli painettuna 1 958 ja elektronisena noin 3 300 vuosikertaa. Lisäksi kokoelmissa oli audiovisuaalista aineistoa 2 992 kappaletta. Erilaisten tietoaineistojen hankintaan käytettiin jokaista ammattikorkeakoulun opiskelijaa kohden keskimäärin 50 euroa. Kokoelmien aihealueet mukailevat koulutusaloja (kulttuurialaa, luonnontieteiden alaa, luonnonvara- ja ympäris-

töalaa, matkailu-, ravitsemus- ja talousalaa, sosiaali-, terveys-, ja liikunta-alaa, tekniikan ja liikenteen alaa, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alaa).

Kirjastossa oli otantatilastoinnin mukaan kävijöitä vuoden aikana yhteensä 354 660 eli kirjastoyksiköissä kävi keskimäärin 204 asiakasta päivässä. Vilkkaimmassa kirjastoyksikössä oli keskimäärin 433 kävijää päivässä ja pienimmässä yksikössä 26 kävijää päivässä. Opiskelijoilla ja henkilökunnalla oli keskimäärin 39 käyntiä kirjastossa vuoden aikana.

Kirjastoyksiköissä rekisteröitiin yhteensä 138 017 lainaa. Lainauksen lisäksi kirjaston aineistoja käytettiin runsaasti myös lukusalissa ja virtuaalisesti, mikä ei näy tässä luvussa. Kirjasto välitti asiakkailleen tai muille kirjastoille Suomessa ja ulkomailla yhteensä 782 kaukolainaa.

Kirjaston käyttäjäkoulutusta ja tiedonhankinnan opetusta annettiin yhteensä 819 tuntia. Osallistujia oli yhteensä 3187. Tietopalvelutoimeksiantoja oli noin 8 100.

#### 4.3 Viestintä

Kirjaston ulkoisen viestinnän tavoitteena on lisätä asiakkaiden ja tulevien asiakkaiden tietoutta kirjastosta ja sen tarjoamista palveluista. Sisäisen viestinnän tavoitteena on tehokas tiedonkulku koko kirjastossa ja tätä kautta asiakkaiden tasapuolinen kohtelu kaikissa toimipisteissä. Kirjaston ulkoista tiedotusta hoidetaan osittain keskitetysti ja kirjastosuunnittelijan toimenkuvaan kuuluu tiedotuksesta vastaaminen.

Ulkoisessa tiedotuksessa kirjaston www-sivut ovat keskeisessä asemassa. Kirjaston nykyiset www-sivut päivitettiin kokonaisuudessaan syksyllä 2006, ja sivut pidetään ajantasaisina jatkuvilla päivityksillä.

#### 4.4 Laatukäsikirja

Turun ammattikorkeakoulun laatukäsikirjan toimintaohjeet on koottu ammattikorkeakoulun [www-sivuille osoitteeseen www.turkuamk.fi](http://www.turkuamk.fi) → Laatukäsikirja.

Laatukäsikirjan A-osa sisältää koko ammattikorkeakoulua koskevan perustan: johtosäännön, laatupolitiikan, opetussuunnitelman perusteet, toimintasäännön ja tutkintosäännön. B-osa sisältää kokonaisuudet B1 Oppimisen ohjaus, B2 Tutkimus- ja kehitystoiminta, B3 Oppimisen tukiprosessit, B4 Tukiprosessit, B5 Toiminnan ohjaus.

Kirjastoa koskee erityisesti osio B 320 Kirjasto- ja tietopalvelut, mutta myös useat muut osiot sisältävät kirjastoa koskevia ohjeita. Näitä ovat mm. B 140 Opetuksen toteutuksen suunnittelu, toteutus, arviointi ja kehittäminen, B 415 Hankinnat, B 425 Henkilöstöhallinto ja C 170 Opinnäytetyö ja kypsyysnäyte.

Kirjaston ja tietopalvelun toimintaohjeen B 320 liitteenä C-tasolla on kirjaston palveluhinnasto ja käytösäännöt. C-tasolle on valmisteilla Aineiston hankinta-, varastointi- ja poistoperiaatteet, Hankintaehdotuslomake, Kaukopalveluohjeet ja Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston keruukaavake. (Kirjaston ja tietopalvelun kehittämissuunnitelma 2002 - 2005 [viitattu 27.7.2006]).

## **5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TOTEUTUS**

Suomen ammattikorkeakoulukirjastojen konsortiossa oli usean vuoden ajan vireillä koko ammattikorkeakoulukirjastosektoria koskeva laadunarviointihanke. Ammattikorkeakoulujen kirjastoyhteistyökonsortio AMKIT nimesi 27.5.2002 laatutyöryhmän kehittämään yhteistä arviointimallia ammattikorkeakoulukirjastoille. Laatutyöryhmä määritteli tehtäväkseen luoda arviointiväline, jonka avulla voidaan tunnistaa ja paikantaa toiminnan vahvuuksia ja parantamiskohteita. Työryhmä valitsi laadunarviointiin asiakaskeksien lähestymistavan ja päätyi kyselytutkimukseen. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kaikissa suomalaisissa ammattikorkeakoulukirjastoissa ensimmäisen kerran maa-

liskuussa 2004 ja kyselyn seurantatutkimus maaliskuussa 2006 avoimella www-pohjaisella kyselyllä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutuksen suunnittelun alkuvaiheessa laatutyöryhmä tutustui kotimaisiin ja kansainvälisiin kirjastoalan arviointimalleihin. Kansainvälisistä arviointimalleista työryhmä kiinnostui erityisesti Association of Research Libraries LibQUAL+ -asiakastyytyväisyyskyselystä. Kyselyssä asiakkaat arvioivat palvelun nykyta-soa suhteessa odotuksiinsa kolmiulotteisella mallilla: alin hyväksyttävä taso, toivottu taso ja koettu taso.

Laatutyöryhmä kehitti oman web-pohjaisen kyselysovelluksen, johon omaksuttiin kak-siulotteinen arviointimalli, jossa vertailemalla asiakkaiden käsityksiä oman ammattikor-keakoulukirjastopalvelujen tärkeydestä ja onnistumisesta saadaan kehittämisen paino-pisteet selville. Kyselyn kriteerit ja kysymyksenasettelu sovellettiin LAUREAn kirjas-ton asiakastyytyväisyyskyselystä, jossa arviointikohteet perustuivat koko ammattikor-keakoulun tasapainotetun palvelutehtävän (BSC) pedagogisen strategian määrittelyihin, jonka näkökulmia ovat vaikuttavuus ja palvelukyky.

Koska tulosten analysointi oli tarkoitus tehdä pääosin hajautetusti ammattikorkeakoulu-tasolla, tärkeä vaatimus oli, että kyselyohjelma ei vaadi erityistä järjestelmäosaamista ja resursseja paikalliselta käyttäjältään. Laatutyöryhmä arvioi kyselyohjelmat sen mukai-sesti, miten hyvin ne mahdollistavat asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisen työryh-män suunnittelemalla tavalla, koko AMKIT-konsortion laajuudessa, sekä yleiskokouk- sessa sovitun kustannusarvion ja aikataulun rajoissa. AMKIT-konsortion laaturyhmä kilpailutti kyselyohjelmat ja päätyi IT Vision Optimix-ohjelmaan, jonka AMKIT-jory hyväksyi kyselyn toteuttamisvälineeksi.

Kukin ammattikorkeakoulukirjasto nimesi oman laatuyhteyshenkilön vastaamaan kyse-lyn käyttöönotosta Ammattikorkeakoulukirjastojen laatuyhteyshenkilöiltä ohjeistettiin lähettämään kirjaston asiakkaille sähköpostitse suora linkki kyselyn osoitteeseen. Lisäk-si kirjastot linkittivät kyselyn omalle www-sivulleen ja ohjasivat asiakkaansa vastaa-maan web-kyselyyn. Kyselystä tiedotettiin sähköpostitse, ilmoitustauluilla ja muita pai-

kallisia kanavia käyttäen. Tällä tavoin myös muut kuin ammattikorkean asiakkaat saivat tilaisuuden vastata kyselyyn. Vastaukset menivät IT-Visionin Optimix-palvelimella sijaitsevaan tietokantaan. (Ollikainen, Suhonen & Tyrväinen 2004, 5–9).

## 5.1 Kyselylomake

Kyselylomaketta testattiin Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun kirjaston ELEF (Electronic Library of Eastern Finland) -projektissa kehittämän KIPALA -palautepalvelimen avulla toukokuun 2003 aikana. Pilottiasiakaskysely tehtiin Haaga instituutissa sekä Pirkanmaan, Kemi-Tornion ja Rovaniemen ammattikorkeakouluissa. Testikyselystä saadun palautteen perusteella laatutyöryhmä määritteli kysymyslomakkeelle ja -ohjelmalle vaadittavat ominaisuudet.

Käyttöliittymän tuli olla helppokäyttöinen sekä vastaajien, että tulosten analysoijien kannalta. Ohjelman piti olla tehokas ja käytännöllinen, moniulotteiseen analyysiin sopeva ja sen tuli pystyä esittämään tulokset sekä numeraalisesti että graafisesti. Tulosten analysointia varten ohjelmalta edellytettiin mahdollisuutta käsitellä suuria määriä tietoa automaattisesti, nopeasti ja minimaalisin kustannuksin.

Kyselylomakkeessa tuli olla selkeä kysymyksenasettelu, mikä kattaa kirjastopalvelujen osa-alueet ja ammattikorkeakoulujen asiakasryhmät. Lisäksi lomakkeessa tuli olla mahdollisuus vastata sekä formuloituihin väitteisiin että avoimiin kysymyksiin.

Kyselylomakkeessa käytettiin asteikkoa 1 - 5. Tämä asteikko on yleisesti käytetty, mutta ihmiset harvoin antavat ykkösen tai viitosen arvosanaksi tätä asteikkoa käytettäessä ja todellisuudessa asiakkaat siis arvioivat asteikolla 2 - 4, keskimääräisen arvosanan ollessa kolme. (Hernon, P & Whitman, J 2001, 131).

Kyselylomake (Liite 1) jakaantui A- ja B-osaan. A-osassa kysyttiin vastaajan taustatietoja, asemaa, opiskeluaikaa, tutkintotyyppiä, koulutusalaan, käyntimäärää ja elektronisten palveluiden käyttöä.

B-osassa esitettiin väitteitä arvioitavan ammattikorkeakoulun kirjaston palveluista ja asiakasta pyydettiin arvioimaan, miten tärkeänä hän piti kirjaston palveluita ja miten hyvin kirjasto on onnistunut tarjoamaan niitä.

Tärkeyden arvioinnissa käytettiin asteikkoa 1–5 siten, että

1 = ei lainkaan tärkeä ja

5 = erittäin tärkeä,

eos = en osaa sanoa

Onnistumisen arvioinnissa 1 - 5 asteikkoa siten, että

1 = erittäin heikko ja

5 = erittäin hyvä,

oes = en osaa sanoa.

Kunkin osion lopussa oleviin vastauslaatikoihin oli mahdollista antaa avoimia kommentteja ja kehittämissuhteita.

Asiakastyytyväisyyskyselyn B-osassa arvioitiin seuraavia kokonaisuuksia:

#### B.1 Kirjasto oppimisympäristönä

1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskeluani/opetustani/työskentelyäni

1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan

1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä

1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani

1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi

1.6 Kommentteja ja kehittämissuhteita kirjastoon oppimisympäristönä

---

#### B.2 Aineistot

2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita

2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita

2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset

2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä

- 2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä
  - 2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa
  - 2.7 Kokoelmahaun helppous eli kirjaston omasta kokoelmatietokannasta on helppo etsiä tarvitsemaani aineistoa (Huom.! Tässä tarkoitetaan tietokantaa, johon kirjaston kokoelmat on tallennettu).
  - 2.8 Kommentteja ja kehittämissuhteita kirjaston aineistoihin
- 

### B.3 Neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus

- 3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani
  - 3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti
  - 3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi
  - 3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta
  - 3.5 Kommentteja ja kehittämissuhteita neuvontaan, ohjaukseen ja tiedonhankinnan opetukseen
- 

### B.4 Kirjaston elektroniset palvelut

Huom.! Elektronisilla palveluilla tarkoitetaan niitä kirjaston www-sivuilla olevia palveluita, jotka mahdollistavat kirjastossa asiointin verkon välityksellä (kirjaston oma kokoelmatietokanta, kirjaston www-sivut, e-lomakkeet, tietokannat, elektroniset lehdet, linkkilistat).

- 4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani
  - 4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa
  - 4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni
  - 4.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä
  - 4.5 Kommentteja ja kehittämissuhteita kirjaston elektronisiin palveluihin
- 

### B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena

väite: Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia.

## 5.1 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä

---

### B.6 Avoimet kommentit kyselyyn

#### Kommentteja ja kehittämisehdotuksia tähän asiakastyytyväisyyskyselyyn

IT Vision muokkasi vuoden 2004 alussa kyselyn suomen-, ruotsin- ja englanninkieliset versiot web-lomakkeiksi ja sijoitti ne Optimix-palvelimelleen. Kukin ammattikorkeakoulukirjasto nimesi oman laatuysteyshenkilön, jonka vastuulla oli kyselyn käyttöönotto paikallisesti ammattikorkeakoulukirjastossa.

Verkossa täytettävä kyselylomake oli kaikissa ammattikorkeakoulukirjastoissa sama, eikä sen omatoiminen muuttaminen ollut mahdollista. Yhteisellä kyselyprosessin ohjeistuksella ja kyselylomakkeella oli tavoitteena saada valtakunnallisesti vertailukelpoisia tuloksia. (Ollikainen, Suhonen & Tyrväinen 2004, 5–9.)

## 5.2 Kyselyn toteutus Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa

Kyselyn toteutuksesta Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa laadittiin tiedotussuunnitelma (liite 2), jossa kerrottiin kyselyn tarkoitus, taustatiedot, toimipisteet, joissa kysely toteutetaan, tiedottaminen Turun ammattikorkeakoulussa, tiedottamisen tavat, tiedotusmuodot, tiedotuksen aikataulu ja toteutus.

Laaditun suunnitelman mukaan Turun ammattikorkeakoulun kirjastoa käyttäville opiskelijoille, henkilökunnalle ja muille asiakkaille tiedotettiin asiakastyytyväisyyskyselystä kirjaston kotisivuilla ajankohtaisissa asioissa, sähköpostilla, ilmoitustauluilla, kirjaston oviteksteillä ja info-TV:ssä. Tiedotteissa asiakkaille kerrottiin, että Suomen ammattikorkeakoulujen kirjastot arvioivat asiakkaidensa tyytyväisyyttä yhteisellä verkkokyselyllä, joka järjestetään myös Turun ammattikorkeakoulukirjastoissa 13.3.–13.4.2006 ja kehoitettiin osallistumaan aktiivisesti kyselyyn.



Suomen-, ruotsin ja englanninkielinen kyselylomake linkitettiin 13.3.2006 Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa kirjaston kotisivuille ja opiskelijoille lähetettiin kyselyn linkin sisältävä sähköpostiviesti. Lisäksi toimipisteissä ja tiedonhankinnan opetuksen yhteydessä kehoitettiin henkilökuntaa ohjaamaan asiakkaita vastaamaan kyselyyn ja informaattikot lähettivät toimipisteensä sähköpostilistalla viestin kyselystä.

Molempina kyselyn toteuttamisvuosina lähetettiin kyselyn puolesta välissä sähköpostitse muistutusviesti, jossa kehoitettiin asiakkaita, jotka eivät vielä olleet vastanneet, osallistumaan kyselyyn. Kyselyn vastausaika umpeutui 13.4.2006 klo 24.00.

Vastaukset menivät IT-Visionin Optimix-palvelimella sijaitsevaan tietokantaan. Laatu-työryhmä järjesti molempina kyselyn toteutus vuosina kirjastojen laatu-yhteyshenkilöille Optimix-koulutuksen, jossa IT-Visioinin kouluttajat esittelivät Optimixin analyysimenetelmiä.

Optimix-ohjelmisto mahdollisti monipuolisen tulosten käsittelyn ja analysoinnin. Vastausajan umpeuduttua kerätystä datasta kukin ammattikorkeakoulukirjasto sai tulkittavakseen valmiit analyysit oman ammattikorkeakoulunsa osalta ja saattoi verrata tuloksia muiden ammattikorkeakoulukirjastojen keskiarvoihin. Keskiarvojen, nelikenttäanalyysien ja kuiluanalyysien lisäksi IT Vision luokitteli kaikki avoimet palautteet suunnitellun luokittelumallin mukaan: negatiivisiin, positiivisiin ja kehittämissuhteisiin.

Tuloksia analysoidessani olen opinnäytetyöni toimeksiannon mukaan vertaillut vuoden 2006 ja vuoden 2004 asiakaspalautteiden tuloksia keskenään niissä kohdin missä eri vuosien palautteiden tulosten erot ovat olleet merkittäviä.

## 6 TULOKSET

Valtakunnallisesti kyselyyn osallistui 13 256 asiakasta vuonna 2006, vuonna 2004 13 384. Turun ammattikorkeakoulun kirjasto sai eniten vastauksia vuonna 2006, yhteensä 1 110, joka oli 8,4 % kaikista vastauksista. Vuonna 2004 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto sai toiseksi eniten vastauksia, yhteensä 1 153, joka oli 8,6 % vastauksista. Vastausmäärät vaihtelevat eri kysymysten kohdalla, koska asiakkaat eivät ole vastanneet kyselyn kaikkiin kohtiin.

Turun ammattikorkeakoulun kirjastoyksiköistä eniten vastauksia tuli Ruiskadun kirjastosta, jossa kyselyyn osallistui 358 asiakasta, (32,3 % vastauksista). Vastaajien määrä nousi hivenen vuoden 2004 kyselystä Ruiskadulla, Loimaalla, Linnankadulla ja Mynämäellä. Taulukosta 1 näkyvät kyselyyn osallistuneiden lukumäärät ja prosenttiosuudet kirjastoyksiköittäin vuonna 2006, suluissa vuoden 2004 luvut.

*Taulukko 1. Vastaajien määrä.*

Kirjastoyksikkö	Vastaajien määrä 2006 (2004)	%-osuus Turun AMK:n vastaajista
Ruiskatu	358 (345)	32,3 % (29,9 %)
Lemminkäisenkatu	247 (261)	22,3 % (22,6 %)
Sepänkatu	197 (199)	17,8 % (17,3 %)
Salo	127 (138)	11,5 % (12 %)
Loimaa	63 (43)	5,7 % (3,7 %)
Linnankatu	51 (41)	4,7 % (3,6 %)
Mynämäki	30 (26)	2,7 % (2,3 %)
Uusikaupunki	27 (43)	2,4 % (3,7 %)
Parainen	7 (7)	0,6 % (0,6 %)

## 6.1 Vastaajien taustatiedot

Taulukosta 2 näkyvät vastaajat tyypeittäin, vastaajien lukumäärät ja prosenttiosuudet vastaajista vuodelta 2006. Opiskelijoiden osuus vastaajista oli suurin, 86,2 %. Ammatti-  
korkeakoulun opettajia oli 7,2 %, muita henkilökunnan edustajia 4,5 % ja muita kirjaston asiakkaita 2,1 %.

*Taulukko 2. Vastaajat aseman mukaan.*

	kpl	%
amk-opiskelija	949	86,2
amk-opettaja	79	7,2
muu henkilökunnan edustaja	50	4,5
muu kirjaston asiakas	23	2,1

Taulukosta 3 näkyvät vuoden 2006 tulokset vastaajien käyntitiheydestä kirjastossa. Vuoden 2006 kyselyyn osallistuneiden suurimpana asiakasryhmänä oli kirjastossa muutamana kerran kuukaudessa käyvät asiakkaat, joita oli 42 %. Vuoden 2004 kyselyssä runsas puolet eli 54,5 % vastaajista ilmoitti käyvänsä kirjastossa viikoittain, kun vuonna 2006 vain 31,2 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä kirjaston palveluja viikottain. Muutamana kerran vuodessa käyviä asiakkaita oli 9,2 % ja päivittäin 5,9 %. Vastaajista 0,7 % ilmoitti, ettei käy lainkaan kirjastossa.

*Taulukko 3. Vastaajat käyntitiheyden mukaan.*

	kpl	%
muutamana kerran kuukaudessa	411	42
viikottain	305	31,2
kerran kuukaudessa	107	10,9
muutamana kerran vuodessa	90	9,2
päivittäin	58	5,9
en lainkaan	7	0,7

Taulukossa 4 on vuoden 2006 opiskelijavastaajien taustatiedot eriteltyinä vastaajien opiskeluaikankohdan mukaiseen järjestykseen. Innokkaimmin kyselyyn vastasivat 1. vuoden ammattikorkeakouluopiskelijat (33,3 %).

Taulukko 4. Vastaajien opiskeluaikat.

	kpl	%
1. vuoden amk-opiskelija	315	33,3
2. vuoden amk-opiskelija	267	28,2
3. vuoden amk-opiskelija	250	26,4
4. vuoden amk-opiskelija	89	9,4
yli 4. vuoden amk-opiskelija	26	2,7

Taulukko 5. Vastaajien koulutusalat.

	kpl	%
sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	474	43,7
tekniikan ja liikenteen ala	204	18,8
yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	173	16
kulttuuriala	83	7,7
matkailu-, ravitsemis- ja talousala	53	4,9
luonnontieteiden ala	43	4
luonnonvara- ja ympäristöala	35	3,2
muu koulutusala	16	1,5
humanistinen ja kasvatustieteiden ala	3	0,3

Taulukkoon 5 on eritelty vuoden 2006 vastaajien taustatiedot koulutusalojen mukaisesti. Suurin koulutusalan mukainen vastaajaryhmä vuonna 2006 oli sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala (43,7 %). Vuonna 2004 sosiaali-, terveys- ja liikunta-alalta osallistui kyselyyn 34,5 %.

## 6.2 Kirjaston palvelut kokonaisuutena

Taulukossa 6 on vuoden 2006 kriteerikohdan B.5 *Kirjaston palvelut kokonaisuutena* onnistumisen arvosanat kirjastoyksiköittäin, suluissa vuoden 2004 tulokset. Asiakas-kyselyn palautteiden mukaan Lemminkäisenkadulla, Sepänkadulla, Loimaalla, Linnan-kadulla ja Paraisilla *Kirjaston palvelut kokonaisuutena* ovat parantuneet vuoden 2004 kyselyn tuloksiin verrattuna, Ruiskadulla, Salossa ja Mynämäellä pysyneet ennallaan ja Uudessakaupungissa vähän laskeneet.

Taulukko 6. Onnistuminen kokonaispalvelussa 2006 (2004).

Kirjastoyksikkö	Onnistuminen: B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena 2006 (2004)
Ruiskatu	3,9 (3,9)
Lemminkäisenkatu	4,0 (3,8)
Sepänkatu	3,9 (3,7)
Salo	3,9 (3,9)
Loimaa	3,9 (3,8)
Linnankatu	3,9 (3,5)
Mynämäki	4,1 (4,1)
Uusikaupunki	4,0 (4,4)
Parainen	3,6 (3,4)

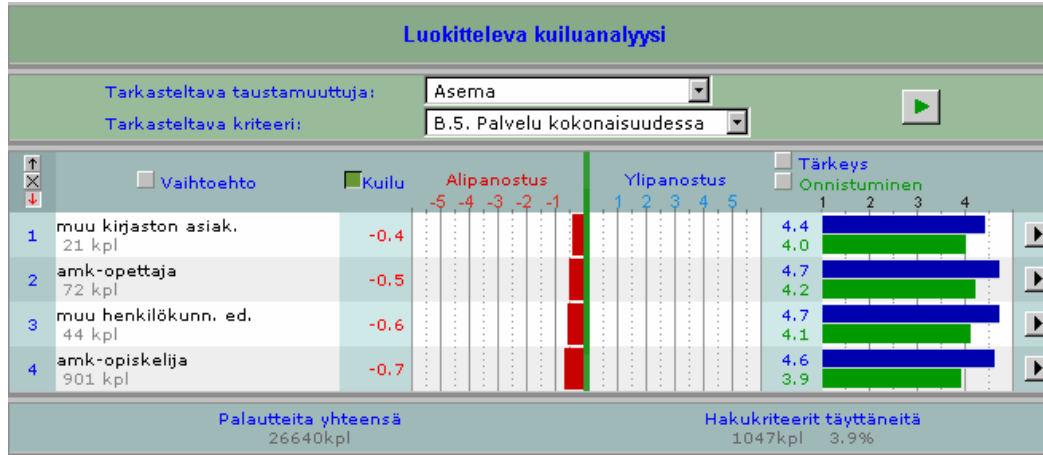
### 6.3 Kuiluanalyysi

Kaksiulotteinen asiakaskysely mittasi sekä kirjastopalvelujen osa-alueiden tärkeyttä vastaajille että sitä, miten näillä alueilla on onnistuttu. Kuiluanalyysillä on kuvattu kriteerin onnistumisen ja merkityksen erotusta. Jos merkitys ja onnistuminen arvioidaan samansuuruisiksi, kuilua ei synny ja tyytyväisyys on optimissaan eli kriteeri on toteutunut odotusten mukaisesti.

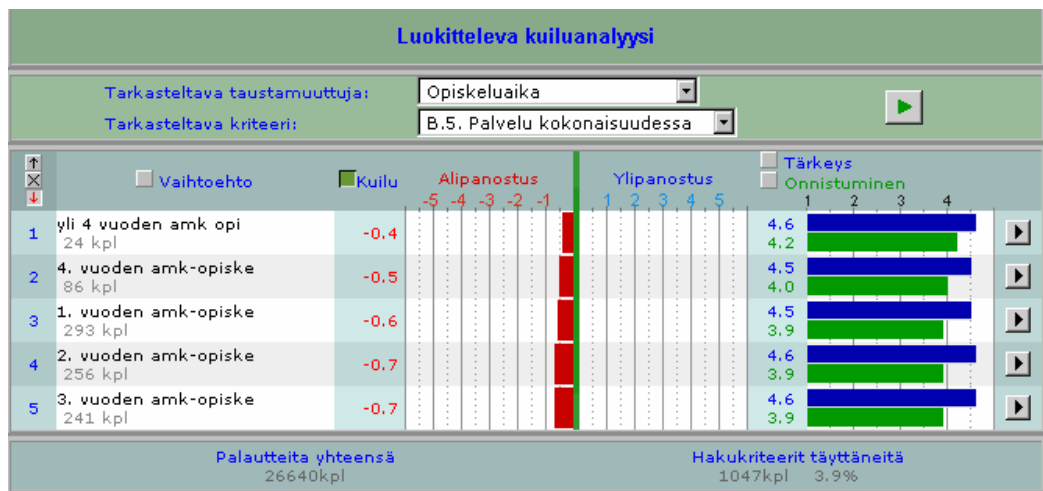
Taulukoissa 7, 8, 9, ja 10 on tarkasteltu eri käyttäjäryhmien arvioita kirjastopalvelujen tärkeydestä ja onnistumisesta luokittelevaa kuiluanalyysiä apuna käyttäen. Taulukon sininen palkki kuvaa palvelun tärkeyttä asiakkaalle ja vihreä palkki asiakkaan mielipidettä siitä, miten hyvin kirjasto on onnistunut palvelussa. Jos palvelun tärkeys on onnistumista suurempi, palvelu on alipanostettu ja näkyy taulukossa punaisena palkkina, kun onnistuminen on suurempi kuin tärkeys, palvelu sijoittuu ylipanostuskenttään.

Eri käyttäjäryhmien antama palaute koko palvelusta tärkeyden osalta vaihteli 4,4–4,7 ja onnistumisen 3,9 - 4,2. Ammattikorkeakouluopettajat ja muut henkilökuntaan kuuluvat arvioivat kirjaston palvelut paremmiksi kuin ammattikorkeakouluopiskelijat.

Taulukko 7. Käyttäjiryhmien arvio palveluista.



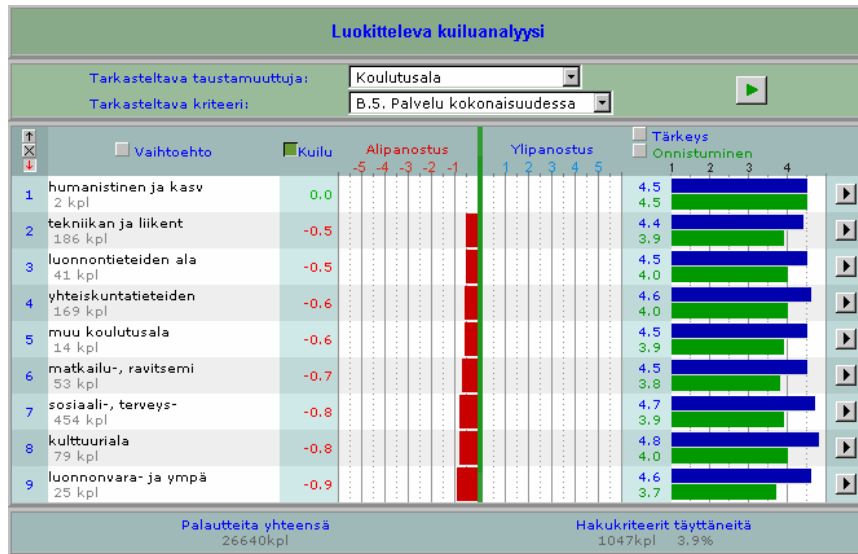
Taulukko 8. Opiskelijoiden arvio palveluista.



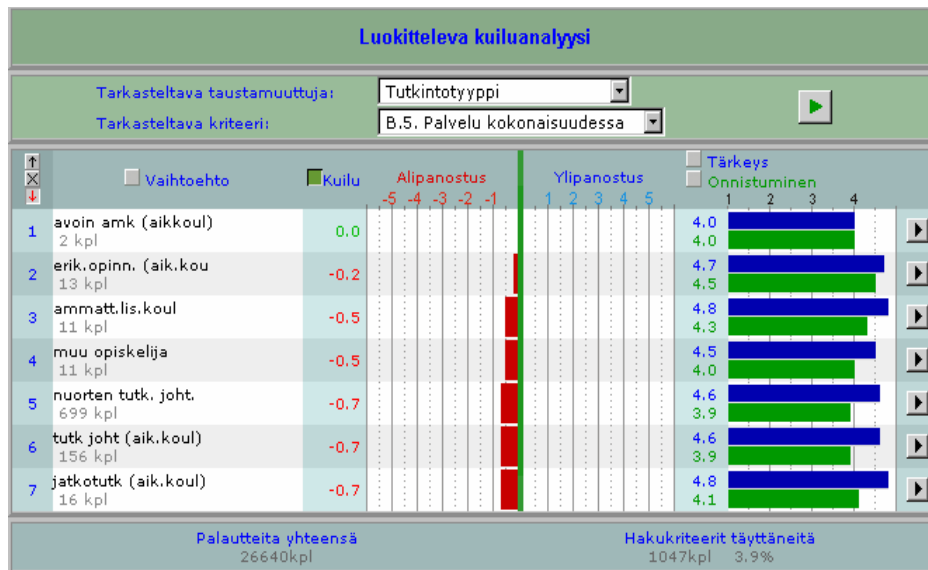
Opiskeluaikankohdan mukaan 2. ja 3. vuoden ammattikorkeakouluopiskelijat arvioivat kokonaispalvelun tärkeyden korkeaksi 4,6 ja kriittisemmin onnistumisen 3,9, kuilu -0,7 Yli neljän vuoden ammattikorkeakouluopiskelijat arvioivat onnistumisen korkeimmaksi (4,2).

Ammattikorkeakoulun koulutusaloista luonnonvara- ja ympäristö, kulttuuri-, sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden arvio kokonaispalvelusta oli kriittisin. Jatkotutkinnon aikuis-opiskelijat arvioivat kirjastopalvelut todella tärkeiksi 4,8 ja onnistumisen 4,1.

Taulukko 9. Koulutusalojen arvio palveluista.



Taulukko 10. Opiskelijoiden arvio palveluista.



#### 6.4 Kirjasto oppimisympäristönä

Kyselylomakkeen kohdassa Kirjasto oppimisympäristönä asiakkaille esitettiin väitteitä seuraavasti: Kirjasto on luonteva osa opiskeluani/opetustani/työskentelyäni, Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan, Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä, Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeita.





tärkeys oli 4,6 ja onnistuminen 3,6, (kuilu -1,0). Painettujen lehtikokoelmien ja elektronisten kokoelmien riittävydessä kuilu oli vain -0,4.

Taulukossa 13 on kuiluanalyysi opiskelijoiden arviosta lainattavan aineiston riittävydestä. Taulukossa alipanostustekijät näkyvät punaisena (syntynyt negatiivinen kuilu) ja onnistuminen tai ylipanostustekijä vihreällä. Harmaalla taulukossa näkyvät vastaajien määrät. Ammatillisessa lisäkoulutuksessa opiskelevat toisen vuoden opiskelijat (6 kpl) antoivat kriittisintä palautetta lainattavan aineiston riittävydestä (kuilu -2,2)

Taulukko 13. Opiskelijoiden arvio aineiston riittävydestä.

Tarkasteltava kriteeri:		2.6 Lainatt. aineisto riittävä				
Tarkasteltava taustamuuttuja		Opiskeluaika				
Tarkasteltava taustamuuttuja		Tutkintotyyppi				
Desimaalierotinmerkki		<input checked="" type="radio"/> piste <input type="radio"/> pilkku				
Vaihtoehto		1. vuoden amk-opiske	2. vuoden amk-opiske	3. vuoden amk-opiske	4. vuoden amk-opiske	5. yli 4 vuoden amk opi
1	nuorten tutk. joht.	-1,5 215	-1,7 184	-1,7 191	-1,2 72	-1,5 23
2	tutk joht (aik.koul)	-1,7 59	-1,6 48	-1,4 33	-0,8 12	-0,5 2
3	jatkotutk (aik.koul)	-1,0 2	-1,5 6	-1,8 6		
4	erik.opinn. (aik.kou)	-0,4 5		-1,0 1		
5	ammatt.lis.koul	0,0 2	-2,2 6	-1,0 2		
6	avoin amk (aikkoul)			-1,0 1	0,0 1	
7	muu opiskelija	-0,3 3	-0,6 5	-1,5 2		
Palautteita yhteensä		26640kpl				
Hakukriteerit täyttäneitä		881kpl 3,3%				

Taulukossa 14 on eri koulutusalojen opiskelijoiden ja opettajien arvio kirjaston painetuista aineistoista. Koulutusaloista kriittisintä palautetta kirjaston painetuista aineistoista tuli luonnonvara- ja ympäristöalalta.

Taulukko 14. Opiskelijoiden ja opettajien arvio painetuista aineistoista.

Tarkasteltava kriteeri:		2.1.Painetut aineistot			
Tarkasteltava taustamuuttuja		Asema	Kuilu		
Tarkasteltava taustamuuttuja		Koulutusala	Desimaalierotinmerkki <input checked="" type="radio"/> piste <input type="radio"/> pilkku		
Vaihtoehto		1 amk-opiske liija	2 amk-opetta ja	3 muu henkilökunn. ed.	4 muu kirjaston asiak.
1	humanistinen ja kasv	-2.0			0.0
2	kulttuuriala	-1.1	-1.3	-0.7	
3	yhteiskuntatieteiden	-0.9	-1.0	-1.0	-2.0
4	luonnontieteiden ala	-0.7	-0.5	0.0	
5	tekniikan ja liikent	-0.7	-1.0	-0.7	0.5
6	luonnonvara- ja ympä	-1.7		-2.7	
7	sosiaali-, terveys-	-1.0	-0.9	-1.0	-0.9
8	matkailu-, ravitseminen	-1.7	-1.0	-2.5	0.0
9	muu koulutusala	-1.7		-1.3	0.0

Palautteita yhteensä 26640kpl  
Hakukriteerit täytäneitä 1004kpl 3.8%

Palautetta kirjaston elektronisista aineistoista (702 kpl) tuli määrällisesti vähemmän kuin painettuja aineistoja käsitteleviä (1 004 kpl) palautteita. Vaikka elektronisten aineistojen tunnettavuus oli joidenkin avoimien palautteiden mukaan heikko, onnistuttiin palvelussa hyvin, kuilua vain -0,6.

Taulukko 15. Opiskelijoiden arvio elektronisista aineistoista.

Tarkasteltava kriteeri:		2.2.Elektroniset aineistot				
Tarkasteltava taustamuuttuja		Opiskeluaika	Kuilu			
Tarkasteltava taustamuuttuja		Tutkintotyyppi	Desimaalierotinmerkki <input checked="" type="radio"/> piste <input type="radio"/> pilkku			
Vaihtoehto		1 1. vuoden amk-opiske	2 2. vuoden amk-opiske	3 3. vuoden amk-opiske	4 4. vuoden amk-opiske	5 yli 4 vuoden amk opi
1	nuorten tutk. joht.	-0.5	-0.6	-0.7	-0.6	-0.2
2	tutk joht (aik.koul)	-0.6	-0.9	-0.7	-0.6	0.0
3	jatkotutk (aik.koul)	-2.0	-0.4	-0.3		
4	erik.opinn. (aik.kou)	-0.2	0.0	-1.0		
5	ammatt.lis.koul	0.0	-0.4	0.0		
6	avoin amk (aikkoul)				0.0	
7	muu opiskelija	0.0	-0.3	-1.5		

Palautteita yhteensä 26640kpl  
Hakukriteerit täytäneitä 702kpl 2.6%

Taulukossa 15 on kuiluanalyysi opiskelijoiden palautteesta koskien kirjaston elektronisia aineistoja, taustamuuttujina asema ja koulutusala. Kriittisintä palautetta tuli 1. vuoden ammattikorkeakoulun aikuiskoulutuksessa olevilta jatkotutkintoa suorittamassa olevilta opiskelijoilta, (kuilu -2,0.)

Taulukko 16. Arvio elektronisista aineistoista.

Tarkasteltava kriteeri:		2.2.Elektroniset aineistot				
Tarkasteltava taustamuuttuja		Asema		Koulu		
Tarkasteltava taustamuuttuja		Koulutusala		Desimaalierotinmerkki		
		piste		pilkku		
Vaihtoehto		1 amk-opiske lija	2 amk-opetta ja	3 muu henkilökunn. ed.	4 muu kirjaston asiak.	
1	humanistinen ja kasv				0.0	
2	kulttuuriala	-0.7	-0.4	-0.2		
3	yhteiskuntatieteiden	-0.4	-0.3	0.0	-1.0	
4	luonnontieteiden ala	-0.6	0.5	-1.0		
5	tekniikan ja liikent	-0.4	-0.8	-0.6	0.0	
6	luonnonvara- ja ympä	-1.2		-1.0		
7	sosiaali-, terveys-	-0.7	-0.5	0.0	-0.5	
8	matkailu-, ravitseminen	-0.7	-1.0	-1.0	-2.0	
9	muu koulutusala	0.0		-1.1		

Palautteita yhteensä 26640kpl
Hakukriteerit täytäneitä 805kpl 3%

Taulukossa 16 on kuiluanalyysi elektronisista aineistoista saaduista palautteista, taustamuuttujina asema ja koulutusala. Analyysin mukaan positiivista palautetta saatiin ammattikorkeakouluopettajilta luonnontieteiden alalta, (0,5). Kriittisintä palautetta elektronisista aineistoista tuli 1. vuoden ammattikorkeakouluopiskelijoilta luonnonvara- ja ympäristön koulutusosalta,(-1,2).

Taulukko 17. Arvio kirjaston tiedottamisesta.

Tarkasteltava kriteeri:		1.5 Tiedottaa riittävästi pal			
Tarkasteltava taustamuuttuja		Asema		Kuilu	
Tarkasteltava taustamuuttuja		Koulutusala		Desimaalierotinmerkki <input checked="" type="radio"/> piste <input type="radio"/> pilkku	
Vaihtoehto		1 amk-opiskelija	2 amk-opettaja	3 muu henkilökunn. ed.	4 muu kirjaston asiak.
1	humanistinen ja kasv	0.0			0.0
2	kulttuuriala	-0.4	-0.4	0.0	
3	yhteiskuntatieteiden	-0.4	0.3	-0.8	-0.5
4	luonnontieteiden ala	-0.2	0.0		
5	tekniikan ja liikent	-0.2	0.4	0.1	-0.5
6	luonnonvara- ja ympä	-0.5		-1.2	
7	sosiaali-, terveys-	-0.6	-0.2	-0.6	-0.3
8	matkailu-, ravitsemi	-0.7	-0.4	-0.5	
9	muu koulutusala	-1.0		-0.2	
		Palautteita yhteensä 26640kpl		Hakukriteerit täytäneitä 962kpl 3.6%	

Palautteessa *Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi* onnistuminen oli 3,4 ja tärkeys 3,8, (kuilu -0,4). Opettajat olivat palautteen mukaan tyytyväisempiä kirjaston tiedottamiseen kuin opiskelijat (Taulukko 17).

Taulukko 18. Arvio kokoelmien ajantasaisuudesta.

Tarkasteltava kriteeri:		2.3 Kokoelmat ajantasaiset			
Tarkasteltava taustamuuttuja		Asema		Kuilu	
Tarkasteltava taustamuuttuja		Koulutusala		Desimaalierotinmerkki <input checked="" type="radio"/> piste <input type="radio"/> pilkku	
Vaihtoehto		1 amk-opiskelija	2 amk-opettaja	3 muu henkilökunn. ed.	4 muu kirjaston asiak.
1	humanistinen ja kasv	-2.0			0.0
2	kulttuuriala	-0.9	-1.1	-0.8	
3	yhteiskuntatieteiden	-0.7	-0.8	-0.4	0.0
4	luonnontieteiden ala	-0.6	-1.0		
5	tekniikan ja liikent	-0.6	-1.0	-0.6	0.0
6	luonnonvara- ja ympä	-1.3		-2.0	
7	sosiaali-, terveys-	-1.0	-0.6	-0.4	-0.7
8	matkailu-, ravitsemi	-1.0	-2.0	-1.5	-2.0
9	muu koulutusala	-1.3		-0.6	0.0
		Palautteita yhteensä 26640kpl		Hakukriteerit täytäneitä 943kpl 3.5%	

Kokoelmien ajantasaisuudesta saatiin kriittistä palautetta niin ammattikorkeakouluopiskelijoilta kuin opettajiltakin. *Kirjaston muu asiakas* humanistisen, yhteiskuntatieteiden, tekniikan ja muun koulutusalan vastaajista arvioivat kokoelmien ajantasaisuuden onnistumisen ja tärkeyden samanlaisiksi, kuilu 0.(Taulukko 18).

Taulukko 19. Arvio painettujen lehtikokoelmien riittävydestä.

Tarkasteltava kriteeri:		2.4. Painet lehtikok riit				
Tarkasteltava taustamuuttuja		Asema				Kuilu
Tarkasteltava taustamuuttuja		Koulutusala				Desimaalierotinmerkki piste pilkku
Vaihtoehto		1 amk-opiske lija	2 amk-opetta ja	3 muu henkilökunn. ed.	4 muu kirjaston asiak.	
1	humanistinen ja kasv				0.0	
2	kulttuuriala	-0.7	-0.8	-0.3		
3	yhteiskuntatieteiden	-0.2	-0.8	-0.8	-2.0	
4	luonnontieteiden ala	-0.4	-0.5			
5	tekniikan ja liikent	-0.3	-0.9	0.1	-1.0	
6	luonnonvara- ja ympä	-1.1		0.0		
7	sosiaali-, terveys-	-0.5	-0.5	-0.2	-0.6	
8	matkailu-, ravitseminen	-0.4	0.0	-0.5	-1.0	
9	muu koulutusala	0.3		-0.5	0.0	

Palautteita yhteensä 26640kpl
Hakukriteerit täytäneitä 840kpl 3,2%

Kirjaston asiakkaat arvioivat Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä -palvelun tärkeämmäksi (4,2) kuin Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä -palvelun (3,9). Molemmissa palveluissa onnistuttiin kuitenkin palautteiden mukaan hyvin, kuilu oli vain -0,4. Kriittisintä palautetta painettujen lehtikokoelmien riittävydestä tuli 1. vuoden ammattikorkeakouluopiskelijoilta luonnonvara- ja ympäristön koulutusosalta, kuilu -1,1. (Taulukko 19).

Taulukko 20. Arvio elektronisten lehtikokoelmieni riittävydestä.

Tarkasteltava kriteeri:		2.5.Elekt.kok. riittävyys			
Tarkasteltava taustamuuttuja		Asema		Kuilu	
Tarkasteltava taustamuuttuja		Koulutusala		Desimaalierotinmerkki <input checked="" type="radio"/> piste <input type="radio"/> pilkku	
Vaihtoehto		1 amk-opis- laja	2 amk-opetta- ja	3 muu henkilökunn. ed.	4 muu kirjaston asiak.
1	humanistinen ja kasv				0.0
2	kulttuuriala	-0.8	-0.3	-0.5	
3	yhteiskuntatieteiden	-0.2	-0.4	-1.0	-2.0
4	luonnontieteiden ala	-0.3	0.0	0.0	
5	tekniikan ja liikent	-0.1	-0.6	-0.4	0.0
6	luonnonvara- ja ympä	-0.8		-1.0	
7	sosiaali-, terveys-	-0.6	-0.7	0.0	-0.6
8	matkailu-, ravitseminen	-0.5	-0.7	0.0	
9	muu koulutusala	0.3		-0.3	

Palautteita yhteensä 26640kpl
Hakukriteerit täyttäneitä 639kpl 2.4%

Elektronisten lehtikokoelmien riittävydestä kriittistä palautetta tuli yhteiskuntatieteiden ja luonnonvara- ja ympäristön koulutusaloilta, kuilu -1,0 (taulukko 20).

## 6.6 Kirjaston elektroniset palvelut

Elektronisilla palveluilla tarkoitetaan niitä kirjaston www-sivuilla olevia palveluita, jotka mahdollistavat kirjastossa asiointin verkon välityksellä (kirjaston oma kokoelmatietokanta, kirjaston www-sivut, e-lomakkeet, tietokannat, elektroniset lehdet, linkkilistat).

Kyselylomakkeessa asiakkaille esitettiin väitteitä kirjaston elektronisista palveluista seuraavasti: Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani, Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa, Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni, Elektronisten palvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä.



Taulukko 23. Opiskelijoiden arvio tiedonhankinnan opetuksesta.

Tarkasteltava kriteeri:		3.1 Tiedonhank opetus kehittä						
Tarkasteltava taustamuuttuja		Opiskeluaika					Kuilu / kpl	
Tarkasteltava taustamuuttuja		Tutkintotyyppi					Desimaalierotinmerkki	
							<input checked="" type="radio"/> piste <input type="radio"/> pilkku	
Vaihtoehto		1. vuoden amk-opiske	2. vuoden amk-opiske	3. vuoden amk-opiske	4. vuoden amk-opiske	5. yli 4 vuoden amk opi		
1	nuorten tutk. joht.	-0.3 201	-0.6 169	-0.5 179	-0.3 71	0.1 19		
2	tutk joht (aik.koul)	-0.5 58	-0.7 35	-0.5 31	-0.5 12	-0.5 2		
3	jatkotutk (aik.koul)	-1.3 3	0.0 5	-1.0 6				
4	erik.opinn. (aik.kou)	-0.2 5	0.0 1	-1.0 1				
5	ammatt.lis.koul	0.0 2	0.3 4	-1.0 2				
6	avoin amk (aikkoul)			0.0 1	0.0 1			
7	muu opiskelija	-0.3 3	-0.5 2	-0.5 2				
		Palautteita yhteensä 26640kpl					Hakukriteerit täytäneitä 815kpl 3.1%	

Nuorten tutkintoon johtavassa koulutuksessa yli neljännessä vuoden opiskelijat ja toisen vuoden ammattikorkeakoulun opiskelijat ammatillisessa lisäkoulutuksessa antoivat positiivista palautetta siitä, että kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt heidän tiedonhankinta taitojaan. Ensimmäisen vuoden aikuiskoulutuksen jatkotutkinto-opiskelijat olivat kriittisin vastaajaryhmä (Taulukko 23).

Taulukossa 24 on kuiluanalyysi Turun ammattikorkeakoulun palautteesta. Vuonna 2006 suurin kuilu oli lainattavan aineiston riittävydessä (-1,5). Laitattavan aineiston tärkeys (4,5) arvioitiin erittäin korkeaksi suhteessa onnistumiseen (3,0). Parhaiten onnistuttiin henkilökunta osaa ohjata -palvelussa, minkä tärkeys (4,3) ja onnistuminen (4,2) olivat molemmat korkeaksi arvioituja. Kirjaston palvelut kokonaisuutena tärkeys arvioitiin erittäin korkeaksi (4,6) ja onnistuminen palvelussa oli 3,9.



Taulukko 24. Palaute Turun ammattikorkeakoulun kirjastolle.

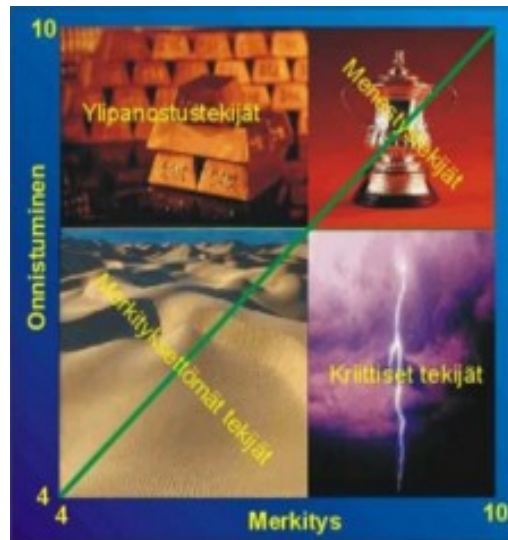
Kriteeri	Kuilu	Tärkeys	Onnistuminen
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-1,5	4,5	3,0
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-1,0	4,6	3,6
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-0,9	4,5	3,6
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-0,8	4,2	3,4
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-0,7	4,6	3,9
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,6	4,2	3,6
2.7 Kokoelmahaun helppous	-0,6	4,4	3,8
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-0,5	4,4	3,9
1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	-0,5	4,4	3,9
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	-0,5	3,8	3,3
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni	-0,5	4,2	3,7
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskelua- ni/opetustani/työskentelyäni	-0,4	4,2	3,8
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-0,4	3,8	3,4
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä	-0,4	4,2	3,8
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	-0,4	3,9	3,5
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-0,4	4,2	3,8
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,3	4,0	3,7
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	-0,3	3,8	3,5
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	-0,3	4,1	3,8
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	-0,2	4,1	3,9
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti	-0,1	4,3	4,2

## 6.8 Nelikenttäanalyysit kirjastopalveluiden tärkeydestä ja onnistumisesta

Nelikenttäanalyysia käytetään, kun halutaan selvittää toimijan menestystekijät, kriittiset tekijät, ylipanostustekijät ja merkityksettömät tekijät eri kriteereiden suhteen. Tällöin kyselyssä kysytään eri kriteereiden tärkeyttä vastaajille ja samoin onnistumista eri kri-

teereiden osalta. Tästä muodostuu kuilu, jonka perusteella määräytyy, mihin nelikentän osaan kukin kriteeri sijoittuu. (Ollikainen, Suhonen & Tyrväinen 2004, 15.)

Kuvassa 1 on nelikenttäanalyysi esitetty havainnollisen kuvin. Vaaka-akselilla on kriteerin merkitys ja pystyakselilla onnistuminen kyseisen kriteerin suhteen. Vasemmasta alakulmasta oikeaan yläkulmaan kulkeva vihreä viiva on niin kutsuttu tavoiteviiva. Tavoiteviiva jakaa nelikentän kahtia: viivan yläpuolella ovat tekijät, joissa on onnistuttu hyvin (ylipanostustekijät) ja viivan alapuolella ovat tekijät, joissa on parantamisen varaa (alipanostustekijät). Ylipanostustekijät -kentässä ovat kriteerit, joissa on onnistuttu hyvin, mutta jotka eivät ole asiakkaille kovinkaan tärkeitä. Menestystekijät -kentässä ovat kriteerit, joissa on onnistuttu erittäin hyvin ja jotka ovat asiakkaille tärkeitä. Merkitysettömät tekijät -kentässä ovat kriteerit, joissa on onnistuttu huonosti ja jotka eivät ole asiakkaille tärkeitä. Kriittiset tekijät -kentässä ovat kriteerit, joissa on onnistuttu huonosti ja jotka ovat tärkeitä asiakkaille.

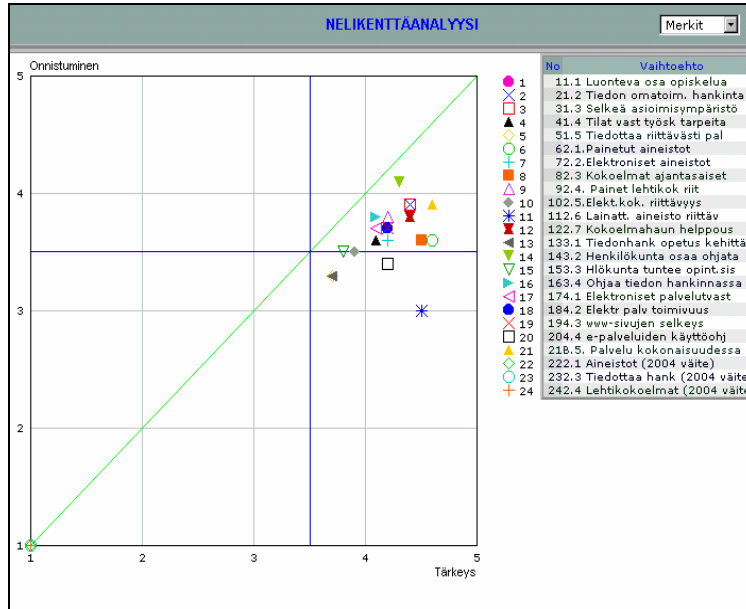


Kuva 1. Nelikenttäanalyysin kentät. (Optimix-ohjeet 2006 [viitattu 1.8.2006]).

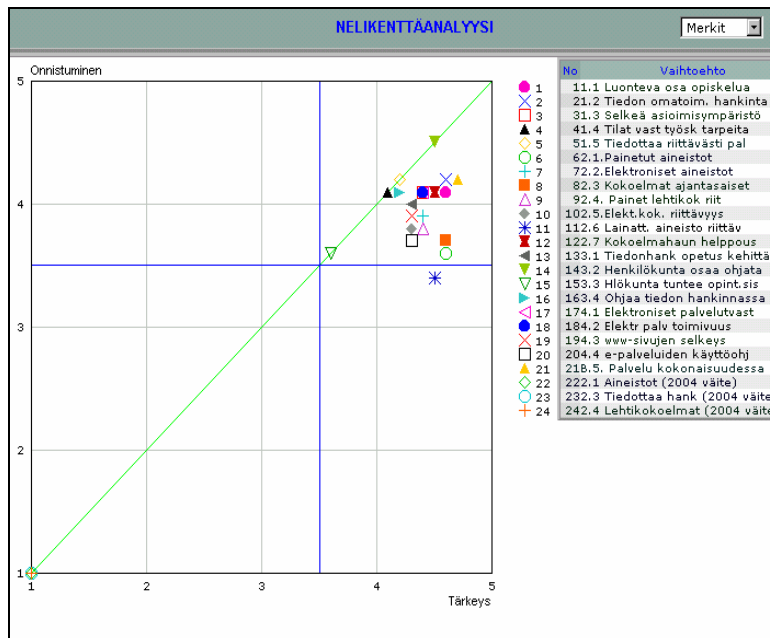
Kuvio 2 on nelikenttäanalyysi ammattikorkeakouluopiskelijoiden mielipiteestä kirjastopalvelujen onnistumisesta ja tärkeydestä ja kuvio 3 ammattikorkeakouluopettajien.

Nelikenttäanalyyseissa ilmeni, että ammattikorkeakouluopiskelijat arvioivat kirjaston palvelut kriittisemmin kuin ammattikorkeakouluopettajat. Kriittisessä kentässä olivat

lainattavan aineiston riittävyys, tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitoja ja e-palveluiden käyttöohjeet. Opettajien palautteista koostetussa nelikenttäanalyysissä vain lainattavan aineiston riittävyys sijoittui kriittiseen kenttään.



Kuvio 2. Opiskelijoiden mielipide palveluista 2006.



Kuvio 3. Opettajien mielipide palveluista 2006.

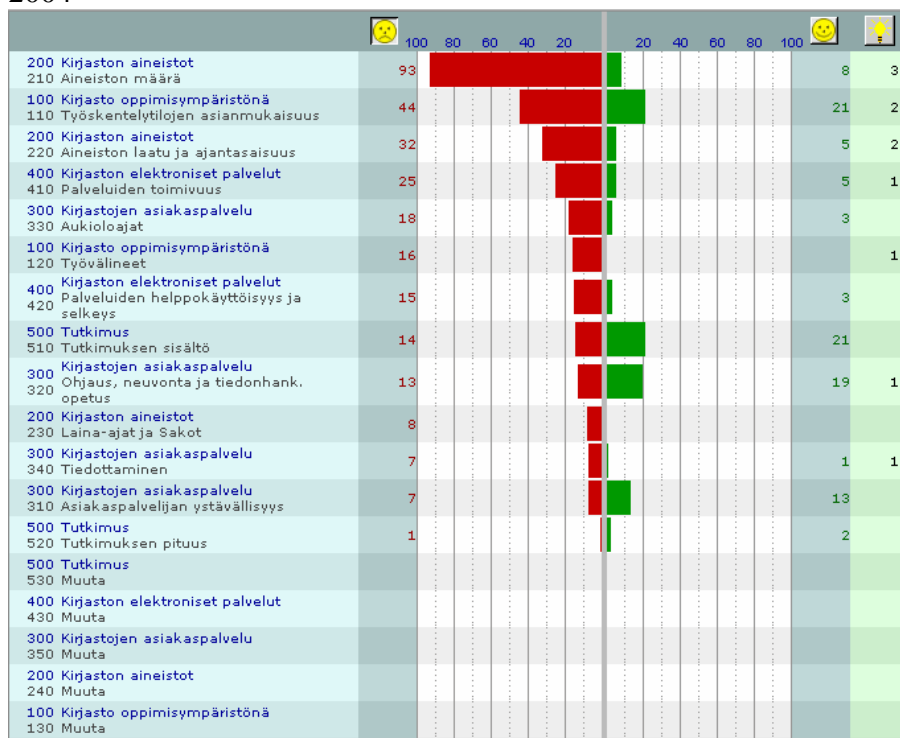
## 6.9 Avoimen palautteen luokittelu ja jakautuminen

Optimix-ohjelmiston toimittanut IT Vision luokitteli kaikki avoimet palautteet sovitun luokittelumallin mukaan. Palaute luokiteltiin sävyn mukaan positiivisiin, negatiivisiin ja idea/kysymys luokkiin. Positiivisen palautteen määrä on oikealla (iloiset kasvot) ja negatiivisen vasemmalla (tyytymättömät kasvot). Kehittämisehdotusten määrä on äärimmäisenä oikealla olevassa sarakkeessa (loistava lamppu)

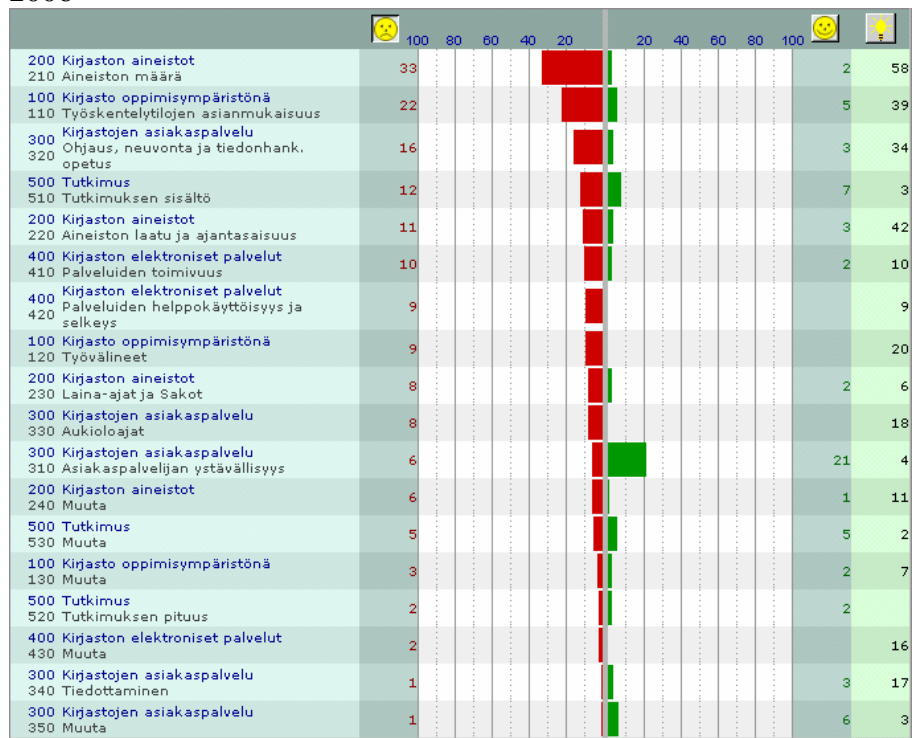
Taulukosta 25 ilmenee kuinka paljon kirjastopalvelujen toiminnot saivat positiivista ja negatiivista palautetta ja paljonko kehittämissuhteita vuosina 2004 ja 2006. Vuonna 2006 avointa palautetta oli määrällisesti vähemmän kuin vuonna 2004.

Taulukko 25. Luokiteltu avoin palaute vuosilta 2004 ja 2006.

2004



2006



Avoin palaute oli samansuuntaista numeraalisen palautteen kanssa kyselyn molempina vuosina. Paljon positiivista palautetta tuli kirjaston asiakaspalvelusta ja henkilökunnan ystävällisyyteen ja asiantuntemukseen oltiin tyytyväisiä.

Negatiivista palautetta ja useita kehittämisehdotuksia tuli kirjaston aineistoista. Joiltakin aloilta kirjoja on palautteen mukaan ylipäänsä liian vähän tai kirjat eivät ole ajantasaisia. Elektronisia kirjoja toivottiin lisää ja verkkokirjoihin kaivattiin helpompaa hakusysteemiä ja elektronisten materiaalien etäkäyttömahdollisuutta odotettiin.

Kirjastoon oppimisympäristönä oltiin tyytyväisiä, mutta joissain avoimissa palautteissa kritisoitiin tilojen meluisuutta ja toivottiin rauhallista lukutilaa sekä ryhmätyötiloja. Tiedotusta ja tietoisuutta toivottiin lisää niin palveluista kuin aineistoista ja lisäksi kirjastolta toivottiin selkeämpiä ohjeita siitä, miten asiakas voisi pyytää ohjausta ja miten tarvittaessa voi saada apua.

Positiivista palautetta asiakkailta saatiin hyvin ylläpidetyistä kotisivuista ja niiden ajantasaisuudesta. Joissakin palautteissa todettiin, että kotisivut tuntuivat vierailta ja suoraa

linkkiä elektronisiin aineistoihin oli hankala löytää. Elektronisia palveluja pidettiin vaikeina ja palautteissa todettiin, ettei tietokantojen sisältöjä tunneta. Ammattikorkeakoulun omaa Aura-kokoelmatietokantaa pidettiin vaikeana ja yleensäkin tietokannoista hakeminen koettiin hankalaksi ja toivottiin helposti ymmärrettäviä käyttöohjeita.

Uutuuksista toivottiin tiedotetta suoraan sähköpostiin. Lainojen uusintamahdollisuus verkossa ja sen helppokäyttöisyys saivat myönteistä palautetta asiakkailta. Avoimessa palautteessa toivottiin enemmän neuvontaa siitä, kuinka hyödyntää tietokantoja. Tiedonhakuiltpäivää tms. ehdotettiin ja kirjaston omia kurseja toivottiin lisää. Jonkun mielestä tiedonhankinnan opetus oli turhauttavaa. Lisäksi toivottiin perusteellisempaa opetusta ja henkilökohtaisia kokeita. Tiedonhankinnan opetuksen oikeaan ajoitukseen toivottiin kiinnitettävän enemmän huomiota ja yhteistyötä koulutusalan opettajien kanssa toivottiin opetusta suunniteltaessa. Opintojen alussa toivottiin enemmän tietoa kirjaston palveluista ja siitä miten etsitään aineistoja.

Lemminkäisenkadun avoimen palautteen mukaan tiedonhankinnan opetusta pidettiin tärkeänä ja yleisesti hyvänä, mutta jonkin verran saatiin myös kielteistä palautetta. Tehtäviä kritisoitiin ja palautetta tiedonhankinnan opetuksen tehtävistä toivottiin ja opetuksen vauhtia pidettiin liian nopeana. Tiedonhankinnan opetuksen osiot koettiin sisällöltään kovin samankaltaisiksi. Opetus toivottiinkin yhdistettäväksi johonkin mielekkäseen kokonaisuuteen, sillä tarpeettoman tai epäkiinnostavan tiedon hakeminen ei motivoi. Joillekin tiedonhankinnan kurssi ei tarjonnut mitään uutta opittavaa.

Linnankadulla pidettiin tiedonhankinnan opetuksen ajankohtaa erittäin tärkeänä ja kommentoitiin sitä, että opetussisältöjä muotoiltaessa olisi hyvä ottaa huomioon, että opiskelijoilla on ollut jonkin verran tiedonhakuun liittyvää opetusta muissa oppilaitoksissa. Toistosta tuli kriittistä palautetta.

Ruiskadulla tiedonhankinnan kurssia pidettiin turhan pitkänä ja tylsänä ja toisissa palautteissa toivottiin pidempää ja syvällisempää opetusta myöhemmissäkin opintojen vaiheissa. Palautteessa todettiin, että Ruiskadulla on helppo saada yksilöllistä ohjausai-  
kaa tiedonhakuun, mutta toisaalta kommentoitiin erikoisosaamisen olevan yhden henki-

lön takana ja sitä, että joudutaan olemaan riippuvaisia hänen työssäolostaan ja ajastaan. Säännöllisiä opetustuokioita kaivattiin, koska asiat unohtuvat. Kirjasto-opetus tunneilla on hyvää ja apuakin saa pyydettyä ja teknisesti henkilökunta on osaavaa, mutta palvelun toivottiin olevan iloisempaa.

Lisäksi tiedonhankinnan opetuksesta mainittiin erityisesti kaksi sisältöön liittyvää kehittämiskohdetta: ajankohta ja integrointi opiskeluun. Opetuksen ajankohtaa pidettiin hyvin tärkeänä sekä opintojen alussa että opinnäytetyötä tehtäessä. Tosin, kuten eräässä palautteessa todettiin, siinä kirjaston on tehtävä yhteistyötä koulutusalan kanssa. Tiedonhankinnan tunteja myös toivottiin lisää, mikä puolestaan mahdollistaisi palautteissa toivotun rauhallisemman tahdin tunneilla. Joillekin sen sijaan tiedonhankinnan tunnit eivät tarjonneet kovinkaan paljon uutta, minkä myös yksi opettaja toi esiin palautteessaan.

#### 6.10 Mielipiteet kyselystä

*Kommentteja ja kehittämisehdotuksia asiakastyytyväisyyskyselyyn* -palautteissa kyselyä pidettiin tärkeänä vaikuttamisen välineenä ja mainittiin kyselyn tutkivan oikeita ja tärkeitä asioita. Kyselylomake koettiin napakaksi ja selkeäksi, mutta muutamassa palautteessa kritisoitiin lomaketta liian pitkäksi ja vaikeasti ymmärrettäväksi.

## 6.11 Palautteet kirjastoyksiköittäin

### Lemminkäisenkadun kirjastoyksikkö:

Lemminkäisenkadun toimipisteen erikoisalajat ovat liiketalous, juridiikka, tietojenkäsittely, palvelujen tuottaminen ja johtaminen, kauneudenhoitoala, bio- ja elintarviketekniikka, laboratorioala sekä kirjasto- ja tietopalveluala.

Vastaajia oli 247, joista 87,4 % oli ammattikorkeakoulun opiskelijoita, 7,7 % opettajia, 4 % muun henkilökunnan edustajia ja 0,8 % muita asiakkaita. Suurin ryhmä vastaajista, 36,3 % edusti yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alaa, 20,8 % vastaajista tekniikan ja liikenteen alaa, 20,8 % matkailu-, ravitsemis- ja talousalaa, 7,9 % kulttuurialaa, 7,1 % luonnontieteiden alaa, 5,8 % sosiaali-, terveys- ja liikunta-alaa ja 1,3 % muita koulutusaloja.

Lemminkäisenkadun kirjastoyksikön (Taulukko 26) numeraalisessa palautteessa *Palvelu kokonaisuudessaan* -kohdassa kuilu oli -0,6. Verrattuna vuoden 2004 tulokseen kuilu oli kaventunut 0,2:lla. Vaikka kohdassa *Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa* kuilu on suurin (-1,7), se on kuitenkin kaventunut 0,1:llä vuoden 2004 tulokseen verrattuna. Lainattavan aineiston riittämättömyys on silti kyselyn perusteella edelleen kirjaston suurin puute asiakkaiden mielestä. Kuilua oli myös aineiston oman alan tiedontarpeisiin vastaamisessa (-1,2). Jonkin verran pienempää kuilua näkyi esim. kokoelman ajantasaisuudessa (-0,8), kokoelmahaun helppoudessa (-0,6) ja www-sivujen selkeydessä (-0,6). Lisäksi kuilun kaventumista 0,2:lla oli kohdissa: *Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta*, *Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti*. Tässä Lemminkäisenkadun kuilu on pienin. Näissä kohdissa tärkeys ja onnistuminen arvioitiin korkeiksi molempina kyselyvuosina, ja henkilökunnan taidot ovat kyselyn perusteella parantuneet.

Numeraalisessa palautteessa tärkeys nousi korkeimmaksi seuraavissa: lainattavan aineiston riittävyys, painettu aineisto vastaa oman alan tiedontarpeita, kokoelman ajan-



tasaisuus, kokoelmahaun helppous. Verrattuna vuoden 2004 tuloksiin kuilu oli kaventunut eniten (0,3:lla) kohdassa Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöä riittävästi.

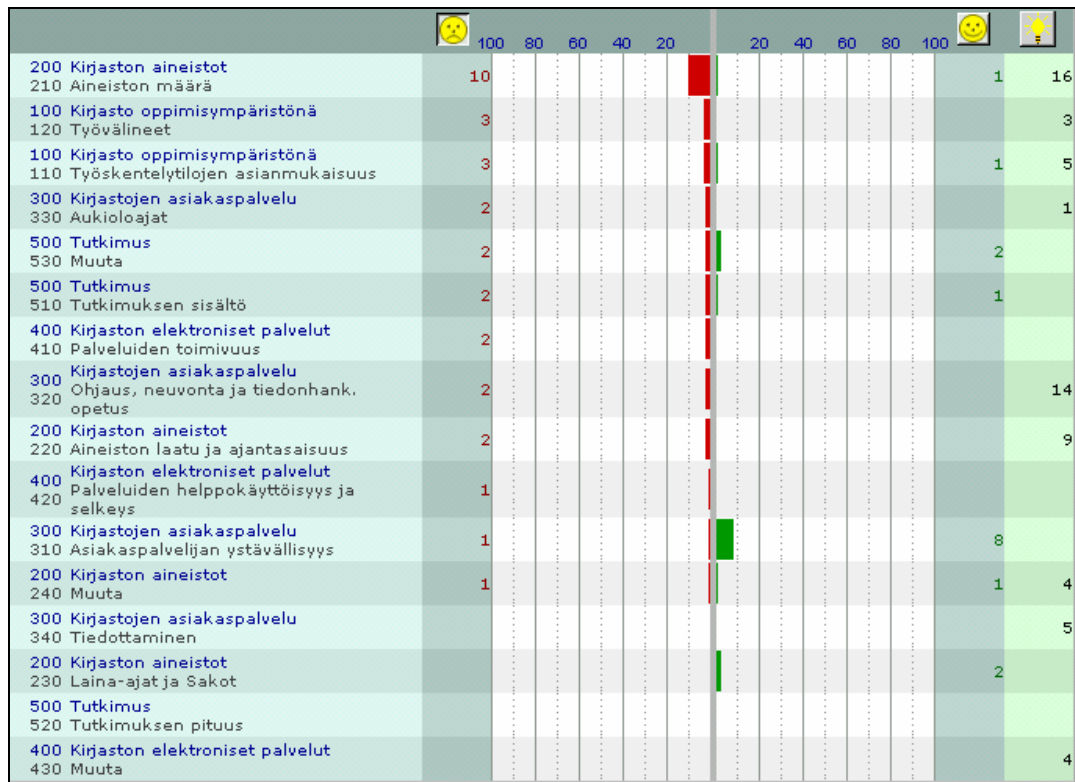
*Taulukko 26. Palaute Lemminkäisenkadun kirjastolle 2006.*

Kriteeri	Kuilu	Tärkeys	Onnistuminen
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-1,7	4,6	2,9
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alan tiedontarpeita	-1,2	4,6	3,4
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-0,8	4,5	3,7
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-0,7	4,3	3,6
2.7 Kokoelmahaun helppous	-0,6	4,5	3,9
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimän	-0,6	4,3	3,7
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-0,6	4,6	4,0
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-0,5	4,5	4,0
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alan tiedontarpeita	-0,5	4,1	3,6
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskelua- ni/opetustani/työskentelyäni	-0,4	4,2	3,8
1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	-0,4	4,4	4,0
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	-0,4	3,7	3,3
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-0,4	4,2	3,8
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,3	4,1	3,8
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-0,3	3,7	3,4
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alan kannalta riittäviä	-0,3	4,1	3,8
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alan kannalta riittäviä	-0,3	3,8	3,5
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	-0,3	3,6	3,3
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	-0,3	4,1	3,8
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	-0,2	4,1	3,9
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti	-0,1	4,3	4,2

Avoin ja numeraalinen palaute olivat samansuuntaiset. Avoimessa palautteessa kirjasto sai eniten kritiikkiä lainattavien kirjojen riittämättömyydestä. (Taulukko 27) Esim. yhteistyötä opettajien kanssa toivottiin lisättävän, niin että kurssikirjat löytyisivät myös kirjastosta. Joiltakin aloilta kirjoja on palautteen mukaan ylipäänsä liian vähän tai kirjat

eivät ole ajantasaisia. Pari vastaajaa kummasteli kirjaston tyhjiä hyllyjä, jotka eivät anna hyvää kuvaa kirjastosta. Verkkokirjoja toivottiin lisää. Kokoelmatietokantaa kritisoitiin ja toivottiin parannusta esim. hakutulosten listaukseen. Itsepalveluvarausta toivottiin.

Taulukko 27. Avoin palaute Lemminkäisenkadun kirjastolle 2006.

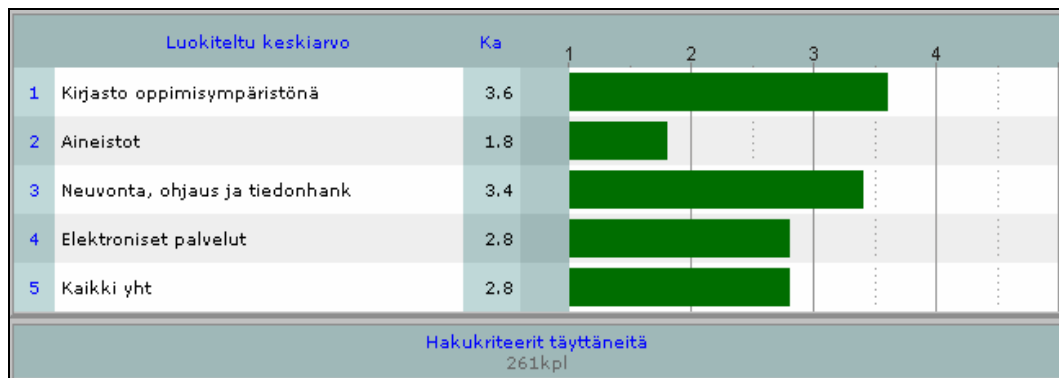


Tiedonhankinnan opetusta kommentoitiin useassa vastauksessa. Kritiikkiä tuli palautteen puutteesta ja liian nopeasta opetustahdista. Tunteja toivottiin lisää ja selvää sisältöeroa tiedonhankinnan perusteiden ja syventävän jakson opetukseen. Myös tuntien kytkemistä akuuttiin tiedonhakarpeeseen toivottiin. Kirjaston tilat saivat kiitosta, mutta lukunurkkauksia ja laskutilaa kaivattiin. Itsenäisen työskentelyn tilan vanha konekanta sai moitteita, tilaan kaivattiin tulostinta ja työskentelyrauhaa. Lainojen myöhästymismaksuja ehdotettiin nostettavan portaittain. Kirjojen kuljetuspalvelua odotettiin toimipisteiden välille. Tiedottamista uutuuksista kaivattiin. Aikuisopiskelijoiden tarpeisiin toivottiin lisää ilta-aukioloaikoja. Joku koki saaneensa kirjastosta huonoa tai tönkää palvelua.

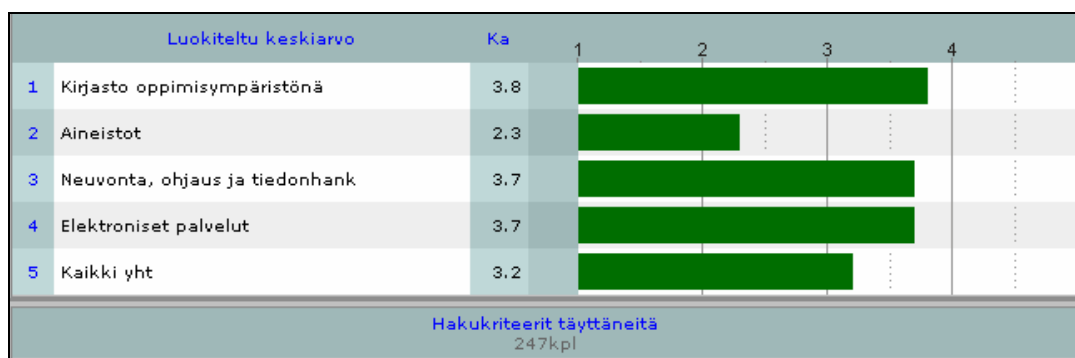
Positiivisessa palautteessa kiitettiin toimivaa kirjastoa, siisteyttä ja rauhallisuutta. Palvelu sai useilta vastaajilta kiitosta, ja henkilökuntaa kiiteltiin asiantuntevaksi, avuliaaksi, ystävälliseksi ja helposti lähestyttäväksi. Kirjaston kehittymistä kiitettiin ja mm. lainausautomaatti noteerattiin.

Vertailtaessa vuosien 2004 ja 2006 lukuja keskenään tulokset osoittavat palveluiden kehittyneen hyvin kaikilla osa-alueilla (taulukot 28 ja 29). Erityisen hyvin on palautteiden mukaan onnistuttu kehittämään kirjaston elektronisia palveluja, neuvonta-, ohjaus- ja tiedonhankintapalveluja.

*Taulukko 28. Keskiarvot onnistumisesta Lemminkäisenkadulla 2004.*



*Taulukko 29. Keskiarvot onnistumisesta Lemminkäisenkadulla 2006.*



Linnankadun kirjastoyksikkö:

Linnankadun toimipisteen erikoisalajat ovat musiikki, esittävä taide, kuvataide ja viestintä.

Vastaajia oli yhteensä 51 kpl, joista 95 % edusti kulttuurialaa, 2,5 % humanistista koulutusalaan ja 2,5 % muita koulutusaloja. Vastaajista 67,3 % oli ammattikorkeakouluopiskelijoita, 22,4 % ammattikorkeakoulun opettajia, muuta henkilökuntaa 8,2 % ja muita kirjaston asiakkaita 2 %.

Palautteen mukaan parhaiten on onnistuttu palveluissa: Henkilökunta osaa ohjata (4,2), Henkilökunta ohjaa tiedon hankinnassa (4,2), Luonteva osa opiskelua (3,9), Tiedon omatoiminen hankinta (3,9) ja Palvelu kokonaisuudessaan (3,9). Huonommin onnistuttiin palveluissa: Tiedonhankinnan opetus (3,0), Lainattavan aineiston riittävyys (3,1), e-aineiston käyttöohjeet (3,2) ja painettujen lehtikokoelmien riittävyys (3,4). (Taulukko 29).

Verrattuna vuoden 2004 kyselyn tuloksiin Linnankadun kirjaston onnistumisen keskiarvo oli noussut (2004: 3,35 / 2006:3,62). Ylipäättään tärkeyden ja onnistumisen välinen kuilu on pienentynyt käytännössä joka osa-alueella, esimerkiksi *Tilat vastaavat työskentelytarpeitani* vuonna 2004 kuilu oli -0,8, vastaavasti vuonna 2006 kuilu oli enää -0,3, *Palvelu kokonaisuudessaan* kuilu oli -1,2 vuonna 2004, vastaavasti vuonna 2006 kuilu oli -0,8. *Henkilökunta osaa ohjata tiedonhankintaani* kuilu oli -0,5 vuonna 2004, kun vuonna 2006 sekä onnistuminen että tärkeys olivat yhtä korkeiksi arvioituja (4,2).

Elektronisia palveluita ei pidetty ensisijaisina. *Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alan tiedontarpeita* -palvelussa kuilu oli -0,3. *Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa* -palvelun kuilu oli -1,3. Lainattavan aineiston riittävyys oli kirjaston suurin puute. Palautteessa ilmeni, että palveluun kokonaisuudessaan oltiin tyytyväisiä ja *kirjaston henkilökunta osaa ohjata* -palveluun oltiin erittäin tyytyväisiä. Tiedonhankinnan opetukseen suhtauduttiin kuitenkin kriittisesti. (Taulukko 30).

Taulukko 30. Palaute Linnankadun kirjastolle 2006.

Kriteeri	Kuilu	Tärkeys	Onnistuminen
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-1,3	4,4	3,1
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-1,1	4,6	3,5
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-0,9	4,4	3,5
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-0,9	4,1	3,2
2.7 Kokoelmahaun helppous	-0,8	4,3	3,5
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-0,8	4,7	3,9
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-0,5	4,4	3,9
1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	-0,5	4,2	3,7
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä	-0,5	3,9	3,4
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	-0,5	4,0	3,5
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	-0,4	3,4	3,0
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-0,4	4,1	3,7
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni	-0,4	4,0	3,6
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,3	4,0	3,7
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-0,3	3,8	3,5
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,3	3,8	3,5
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskeluaani/opetustani/työskentelyäni	-0,2	4,1	3,9
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	-0,1	3,6	3,5
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti	0,0	4,2	4,2
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	0,0	3,7	3,7
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	0,1	4,1	4,2

Avointa palautetta tuli Linnankadulle melko vähän. Taulukossa 31 on luokiteltu avoin palaute. Lainattavan aineiston riittävyttä ei pidetty hyvänä, mutta aineiston laatu ja ajantasaisuus sai positiivista palautetta.

Taulukko 31. Avoin palaute Linnankadun kirjastolle 2006.

	☹️	25	20	15	10	5	5	10	15	20	25	☺️	👤
200 Kirjaston aineistot	2												
230 Laina-ajat ja Sakot													
300 Kirjastojen asiakaspalvelu	1												1
330 Aukioloajat													
500 Tutkimus	1												
530 Muuta													
500 Tutkimus	1												
510 Tutkimuksen sisältö													
200 Kirjaston aineistot	1												
240 Muuta													
200 Kirjaston aineistot	1											2	7
220 Aineiston laatu ja ajantasaisuus													
200 Kirjaston aineistot	1												1
210 Aineiston määrä													
100 Kirjasto oppimisympäristönä	1												
130 Muuta													
300 Kirjastojen asiakaspalvelu												1	1
340 Tiedottaminen													
500 Tutkimus													
520 Tutkimuksen pituus													
400 Kirjaston elektroniset palvelut													
430 Muuta													
400 Kirjaston elektroniset palvelut													1
420 Palveluiden helppokäyttöisyys ja selkeys													
400 Kirjaston elektroniset palvelut													
410 Palveluiden toimivuus													
300 Kirjastojen asiakaspalvelu													
350 Muuta													
300 Kirjastojen asiakaspalvelu													1
320 Ohjaus, neuvonta ja tiedonhank. opetus													
300 Kirjastojen asiakaspalvelu													
310 Asiakaspalvelijan ystävällisyys													

Kirjaston elektroniset palvelut ymmärrettiin usealla eri tavalla ja joistain kommentteista ei voinut olla varma, tarkoittiko kommentti kirjaston vanhoja vai uusia sivuja. Taideakatemian omilla verkkosivuilla on suppea kirjastosivu, jota palaute on myös voinut koskea.

Triviumissa työskentelevät toivoivat kirjastopalvelujaan lähemmäs, käytännössä ICT-talon kirjastoon, jonne Triviumista ollaan muuttamassa. Ilta-aukioloaikoja toivottiin pidemmiksi. Tietokoneita toivottiin myös viikonloppukäyttöön. Uutuuksista tiedottamista toivottiin. Konservatorion lainausjärjestelmää moitittiin, koska asiakas ei saa eräpäiväkuittia eikä voi itse uusia lainojaan. Tätä kommentoinut asiakas sanoi tietävänsä, ettei ongelma varsinaisesti kuulu AMK:n kirjastolle.

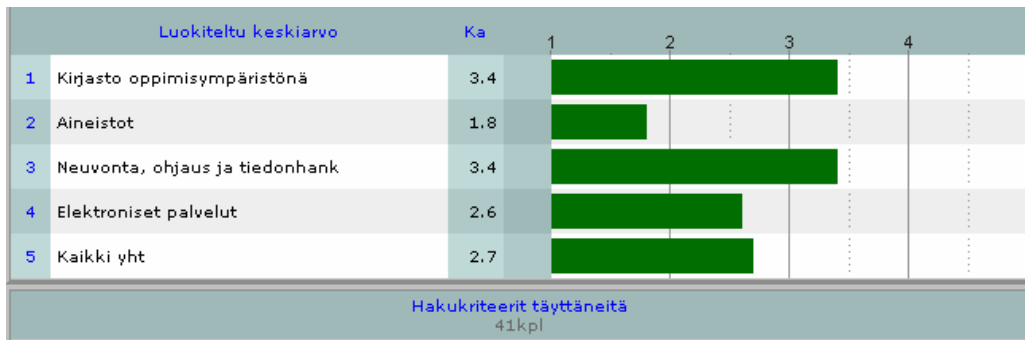
Elokuvavalikoimaa sekä kiitettiin että moitittiin. Nuotteja toivottiin lisää kolmessa kommentissa, mutta vain yhdessä vastauksessa tarkennettiin, minkä tyyppisiä toivottaisiin. Kaunokirjallisuutta, mediataiteen alan kirjallisuutta ja ruotsinkielisiä musiikkihaku-

teoksia toivottiin lisää. Kokoelmaa myös keuhuttiin erikoisista kirja-, elokuva- ja lehtivalinnoista. E-aineistojen etäkäyttöä toivottiin.

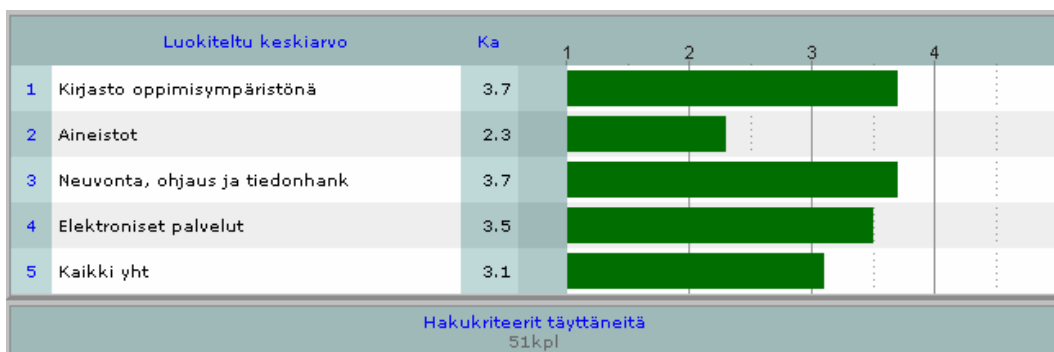
Vertailtaessa vuoden 2004 ja vuoden 2006 avoimen palautteen lukuja, vuonna 2004 avoimia palautteita tuli 16 kpl, vuonna 2006 vain 9 kpl. Elokuvakokoelma jakoi mielipiteet avoimissa palautteissa vuonna 2006. Molempina vuosina Linnankadusta etäällä toimivat asiakkaat toivoivat kirjastopalvelujaan lähemmäs. Henkilökunta ei saanut vuoden 2006 kyselyssä lainkaan avointa palautetta.

Vertailtaessa vuosien 2004 ja 2006 lukuja keskenään tulokset osoittavat palveluiden kehittyneen hyvin kaikilla osa-alueilla (taulukot 32 ja 33).

*Taulukko 32. Keskiarvot onnistumisesta Linnankadulla 2004.*



*Taulukko 33. Keskiarvot onnistumisesta Linnankadulla 2006.*



Loimaan kirjastoyksikkö:

Loimaan toimipisteen erikoisalajat ovat liiketalous, sosiaaliala ja tietojenkäsittely.

Vastaajia oli 63, joista 49,2 % oli sosiaali-, terveys- ja liikunta-alan edustajia, 31,7 % yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alan, 15,9 % luonnontieteiden alan, 1,6 % tekniikan ja liikenteen alan sekä 1,6 % muun koulutusalan edustajia.

Vuoden 2006 kyselyn vastaajista 90,2 % oli ammattikorkeakouluopiskelijoita, opettajia 4,9 %, muuta henkilökuntaa 3,3 % ja muita asiakkaita 1,6. Opettajien osuus vastaajista oli vuonna 2006 Loimaalla huomattavasti pienempi kuin vuonna 2004, jolloin opettajien osuus vastaajista oli 13,9 %. Vuonna 2006 ammattikorkeakouluopiskelijoiden osuus vastaajista lisääntyi verrattuna vuoteen 2004, jolloin opiskelijoiden osuus vastaajista oli 76,7 %. Opettajien ja opiskelijoiden vastaajaosuuksien muuttuminen on saattanut vaikuttaa asiakastytyväisyyskyselyn tuloksiin verrattaessa vuosien 2004 ja 2006 lukuja.

Loimaan kirjastoyksikön numeraalisessa palautteessa *palvelu kokonaisuudessaan* kohdassa kuilu oli -0,6. Verrattuna vuoden 2004 kyselyn tulokseen onnistumisen keskiarvo nousi hiukan.

Numeraalisessa palautteessa (taulukko 34) tärkeys arvioitiin korkeaksi henkilökunnan ohjaustaidoissa, lainattavan aineiston riittävydessä, kokoelman ajantasaisuudessa sekä siinä, että painettu aineisto vastaa oman alan tiedontarpeita.

Kuiluanalyysin suurin kuilu (-1,5) oli lainattavan aineiston riittävydessä. Kuilua oli myös e-palvelujen käyttöohjeistuksessa (-0,8), painetun aineiston oman alan tiedontarpeisiin vastaamisessa (-0,7), kokoelman ajantasaisuudessa (-0,6) palveluista tiedottamisessa (-0,6) sekä tilojen työskentelytarpeisiin vastaamisessa (-0,6). Henkilökunnan ohjaustaidot arvioitiin hyviksi (4,3), kuilu -0,1.



Taulukko 34. Palaute Loimaan kirjastolle 2006.

Kriteeri	Kuilu	Tärkeys	Onnistuminen
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-1,5	4,4	2,9
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-0,8	4,1	3,3
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,7	4,4	3,7
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,6	3,9	3,3
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-0,6	3,8	3,2
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-0,6	4,4	3,8
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	-0,6	4,1	3,5
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-0,6	4,5	3,9
1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	-0,5	4,3	3,8
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,5	4,1	3,6
2.7 Kokoelmahaun helppous	-0,5	4,3	3,8
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-0,4	4,3	3,9
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä	-0,4	3,9	3,5
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	-0,4	3,9	3,5
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	-0,4	4,3	3,9
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskeluni/opetustani/työskentelyäni	-0,3	4,2	3,9
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-0,3	4,0	3,7
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni	-0,3	4,1	3,8
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	-0,2	3,7	3,5
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti	-0,1	4,4	4,3
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	-0,1	3,9	3,8

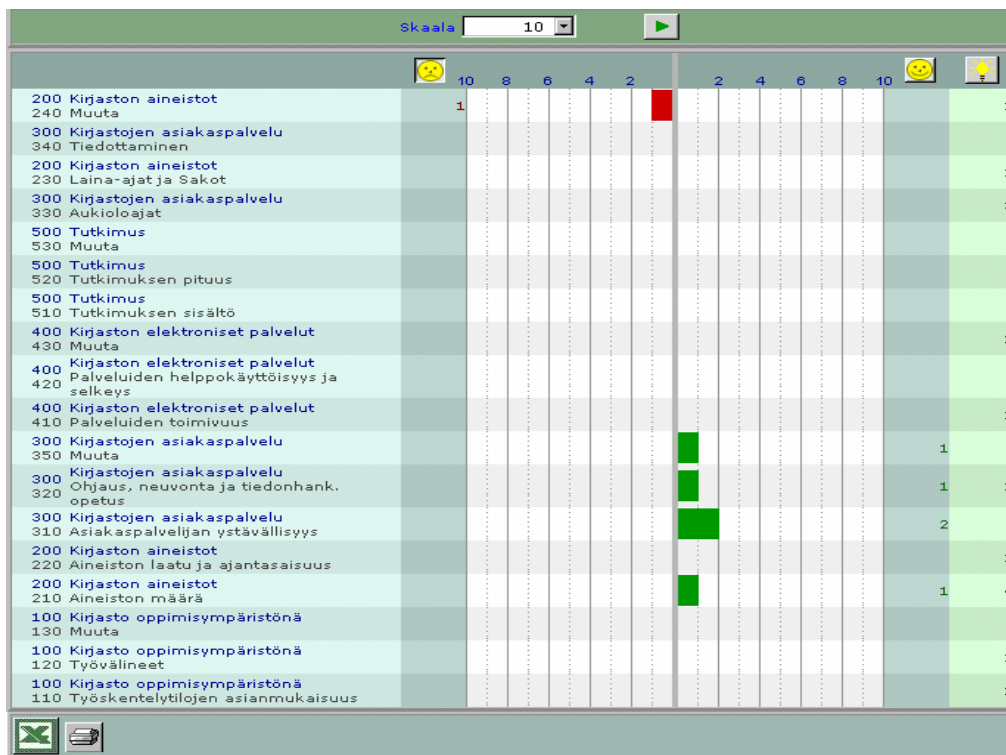
Verrattuna vuoden 2004 tuloksiin palvelu kokonaisuudessaan kuilu kaventui 0,2:lla, kuilu vuonna 2004 oli -0,8, vuonna 2006 vastaavasti -0,6. Kuilu kaventui eniten (0,3) palveluissa: *Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi, Kirjasto on luonteva osa opiskeluni/opetustani/työskentelyäni ja Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani.*

Kuilu kasvoi palveluissa: Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä ja Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi.

Kohdassa *Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa* kuilu oli kaventunut 0,1:llä vuoteen 2004 verrattuna. Lainattavan aineiston riittämättömyys on silti edelleen kirjaston suurin puute asiakkaiden mielestä.

Kirjaston henkilökunnan ohjaustaitojen tärkeys ja onnistuminen arvioitiin molempien vuosien kyselyssä korkeiksi, kuilu oli -0,1 molempina vuosina.

Taulukko 35. Avoin palaute Loimaan kirjastolle 2006.

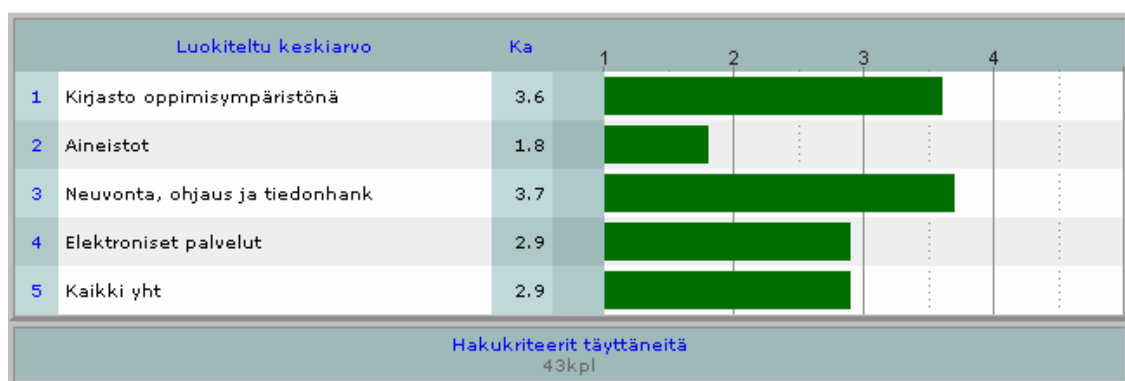


Avoin palaute oli pääosin positiivista (taulukko 35), etenkin kirjaston asiakaspalvelu sai paljon positiivista palautetta. Useassa myönteisessä palautteessa kiitettiin kirjaston palveluja yleensä sekä henkilökunnan taitoja ja avuliaisuutta. Lainattavaa materiaalia toivottiin lisää useammassa avoimen palautteen vastauksessa. Lisäksi toivottiin käsikirjaston laina-aikoihin pidennystä parissa palautteessa. Tilat mainittiin parissa palautteessa, joissa kaivattiin lukusalia. Verkkokirjoja koskevassa palautteessa toivottiin hakua helpommaksi, kokoelmaa laajemmaksi ja ohjeistusta lisää. Tiedonhankinnan opetusta toi-

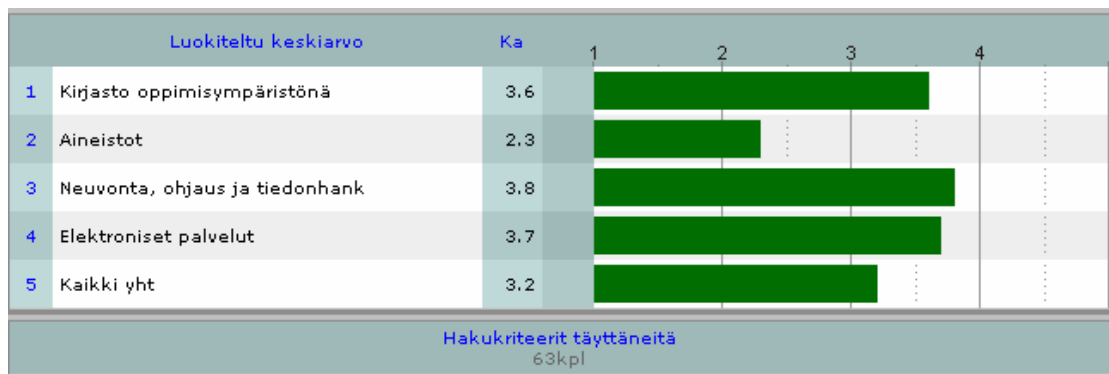
vottiin lisää. Aukioloaikojen toivottiin olevan sama joka päivä. Kirjojen varausmahdollisuutta toivottiin Web-Auraan ja lainojen palauttamismahdollisuutta eri yksiköihin lainauspaikasta riippumatta.

Vertailtaessa vuosien 2004 ja 2006 lukuja keskenään tulokset osoittavat Loimaalla kirjaston palveluiden kehittyneen aineistojen, elektronisten palveluiden, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinta -palveluiden osalta. (taulukot 36 ja 37).

*Taulukko 36. Keskiarvot onnistumisesta Loimaalla 2004.*



*Taulukko 37. Keskiarvot onnistumisesta Loimaalla 2006.*



Mynämäen kirjastoyksikkö:

Mynämäen toimipisteen erikoisalut ovat käsi- ja taideteollisuus, muotoilu ja rakennusrestaurointi.

Vastauksia tuli yhteensä 30, joista 86,7 % oli ammattikorkeakouluopiskelijoita, 6,7 % ammattikorkeakoulun opettajia ja 6,7 % muun henkilökunnan edustajia. Vastaaajista 96 % oli kulttuurialalta, 4 % sosiaali- ja terveysalalta.

Palveluun kokonaisuudessaan oltiin tyytyväisiä. Henkilökunnan ohjaamiseen oltiin erittäin tyytyväisiä. Numeraalisen palautteen mukaan *henkilökunta osaa ohjata* -palvelussa onnistuttiin erittäin hyvin (4,3), mutta *henkilökunta tuntee opintojen sisällön* tuli arvosanaksi vain 3,4. Palautteiden mukaan tiedon omatoiminen hankinta ja asioimisympäristö toimivat.

Tiedonhankinnan opetukseen suhtauduttiin kuitenkin kriittisesti. Lainattavaa aineistoa toivottiin Mynämäellekin hankittavan enemmän. Elektronisten palvelujen riittävyys ja toimivuus voisi olla parempi. Kirjastoa pidettiin selkeänä asioimisympäristönä (4,1), mutta tilat vastaavat työskentelytarpeita saa arvosanaksi vain 3,6 (taulukko 38).

Vertailtaessa Mynämäen yksikön vuoden 2004 (taulukko 40) ja vuoden 2006 (taulukko 41) asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia keskenään, on Mynämäen yksikön onnistumisen keskiarvo pysynyt jokseenkin ennallaan vuoden 2004 luvusta (2004: 3,79 / 2006: 3,75). Myös kysymyksen *Palvelu kokonaisuudessaan* vuoden 2004 luvut, jossa tärkeys oli 4,8 ja onnistuminen 4,1, (kuilu -0,7) ja vuoden 2006 luvut, jossa tärkeys oli 4,7 ja onnistuminen 4,1, (kuilu -0,6), onnistuminen on ennallaan ja kuilu jopa kaventunut.

Palvelussa *Henkilökunta osaa ohjata tiedonhankintaani* tärkeys (4,6) ja onnistuminen (4,3) pysyivät täsmälleen samana molempina kyselyn ajankohtina. *Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita* -palvelun kuilu vuonna 2004 oli -0,2 ja vuonna 2006 kuilu oli -0,6. Näyttäisi siltä, että muotoilijat ovat tulleet tietoisemmiksi elektronisista aineistoista ja myös siitä, että heille suunnattua aineistoa on varsin vähän

ammattikorkeakoulun kirjaston tarjonnassa. Lainattavan aineiston riittävyys oli myös Mynämäen kirjastossa suurin puute. Kirjaston tiedotuksen onnistuminen oli laskenut, mutta sitä ei pidetty yhtä tärkeänä kuin vuoden 2004 kyselyssä.

*Taulukko 38. Palaute Mynämäen kirjastolle 2006.*

Kriteeri	Kuilu	Tärkeys	Onnistuminen
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-1,0	4,5	3,5
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,9	4,6	3,7
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-0,7	4,4	3,7
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,6	4,2	3,6
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä	-0,6	4,4	3,8
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	-0,6	3,9	3,3
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	-0,6	3,7	3,1
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-0,6	4,7	4,1
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,5	4,1	3,6
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-0,5	3,9	3,4
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-0,4	4,5	4,1
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	-0,4	4,5	4,1
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-0,4	4,0	3,6
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskeluaani/opetustani/työskentelyäni	-0,3	4,4	4,1
1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	-0,3	4,4	4,1
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-0,3	3,6	3,3
2.7 Kokoelmahaun helppous	-0,3	4,2	3,9
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti	-0,3	4,6	4,3
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	-0,3	3,7	3,4
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	-0,2	3,8	3,6
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni	-0,2	4,1	3,9

Kirjaston tilat saavat nyt hieman yllättäen paremmat arvosanat kuin vuonna 2004. Tilat eivät ole muuttuneet millään tavalla kyselyjen välillä. Avoimessa palautteessa 2006 kuitenkin valitetaan rauhallisen työtilan puutetta. *Tilat vastaavat työskentelytarpeitani -*

palvelun tulokset vuonna 2004, tärkeys 4,3 ja onnistuminen 3,4, (kuilu -0,9), vuonna 2006 tärkeys oli 4,1 ja onnistuminen 3,6, (kuilu -0,5).

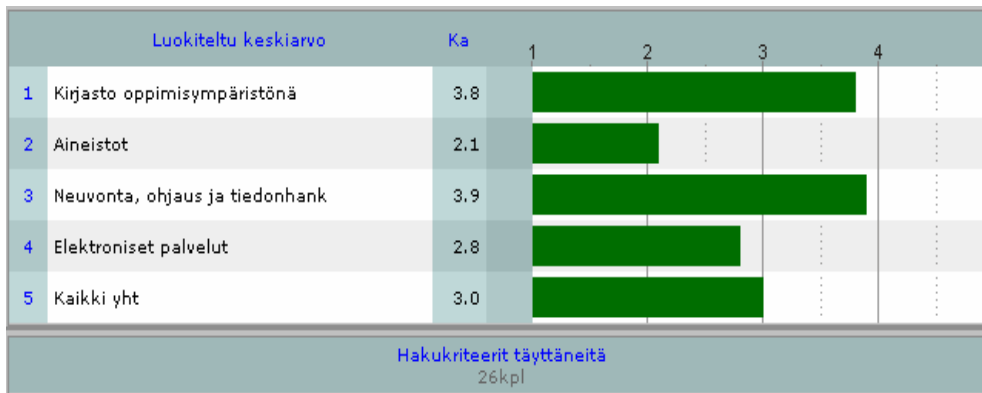
Taulukko 39. Avoin palaute Mynämäen kirjastolle 2006.

	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5		
100 Kirjasto oppimisympäristönä												3
110 Työskentelytilojen asianmukaisuus	1											
300 Kirjastojen asiakaspalvelu												
340 Tiedottaminen												
200 Kirjaston aineistot												
230 Laina-ajat ja Sakot												
300 Kirjastojen asiakaspalvelu												2
330 Aukioloajat												
500 Tutkimus												
530 Muuta												
500 Tutkimus												
520 Tutkimuksen pituus												
500 Tutkimus												
510 Tutkimuksen sisältö												
400 Kirjaston elektroniset palvelut												
430 Muuta												
400 Kirjaston elektroniset palvelut												
420 Palveluiden helppokäyttöisyys ja selkeys												
400 Kirjaston elektroniset palvelut												
410 Palveluiden toimivuus												
300 Kirjastojen asiakaspalvelu												
350 Muuta												
300 Kirjastojen asiakaspalvelu												
320 Ohjaus, neuvonta ja tiedonhank. opetus												1
300 Kirjastojen asiakaspalvelu												
310 Asiakaspalvelijan ystävällisyys												
200 Kirjaston aineistot												
240 Muuta												
200 Kirjaston aineistot												
220 Aineiston laatu ja ajantasaisuus												
200 Kirjaston aineistot												
210 Aineiston määrä												
100 Kirjasto oppimisympäristönä												
130 Muuta												
100 Kirjasto oppimisympäristönä												
120 Työvälineet												

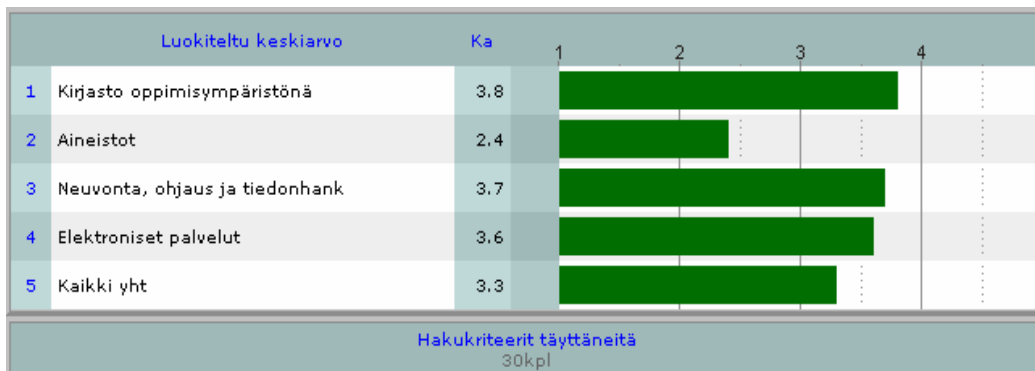
Avointa palautetta tuli vähän (taulukko 39). Avoimessa palautteessa kirjaston pienuutta pahoiteltiin ja aukioloaikoja toivottiin laajennettavaksi pidemmälle iltapäivään ja viikonloppuun. Neljässä kommentissa viitattiin rauhallisen työskentelytilan puutteeseen. Eräässä palautteessa toivottiin kirjaston henkilökunnan osallistumista Taideakatemia kehittämisspäiviin.

Vertailtaessa Mynämäen yksikön vuoden 2004 (taulukko 39) ja vuoden 2006 (taulukko 40) luokiteltuja keskiarvotuloksia keskenään, on onnistumisen keskiarvo palvelussa *Kirjasto oppimisympäristönä* pysynyt samana, *aineistot* ja *elektroniset palvelut* parantuneet, *neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinta* -palvelu hivenen laskenut.

Taulukko 40. Keskiarvot onnistumisesta Mynämäellä 2004.



Taulukko 41. Keskiarvot onnistumisesta Mynämäellä 2006.



Paraisten kirjastoyksikkö:

Paraisten toimipisteen erikoisalut ovat kala- ja ympäristötalous.

Vastaajia oli 7, jotka edustivat ammattikorkeakouluopiskelijoita luonnonvara-alalta.

*Taulukko 42. Palaute Paraisten kirjastolle 2006.*

Kriteeri	Kuulu	Tärkeys	Onnistuminen
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	-2,4	4,4	2,0
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-2,2	4,5	2,3
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	-2,0	4,5	2,5
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-1,9	4,6	2,7
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni	-1,6	4,4	2,8
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-1,6	4,4	2,8
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-1,4	4,7	3,3
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-1,2	4,7	3,5
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-1,2	4,8	3,6
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-1,1	4,3	3,2
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-1,1	3,8	2,7
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä	-1,1	4,4	3,3
1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	-1,0	4,4	3,4
2.7 Kokoelmahaun helppous	-1,0	4,3	3,3
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,9	4,0	3,1
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskelua- ni/opetustani/työskentelyäni	-0,8	4,1	3,3
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	-0,8	3,8	3,0
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-0,6	4,3	3,7
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	0,0	3,8	3,8
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti	0,2	3,8	4,0
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	0,6	3,8	4,4



Onnistuminen Paraisilla oli 3,24. Suurin kuilu oli elektronisten kokoelmien riittävydessä -2,4. Henkilökunnan ohjaustaidot arvioitiin hyväksi (taulukko 42).

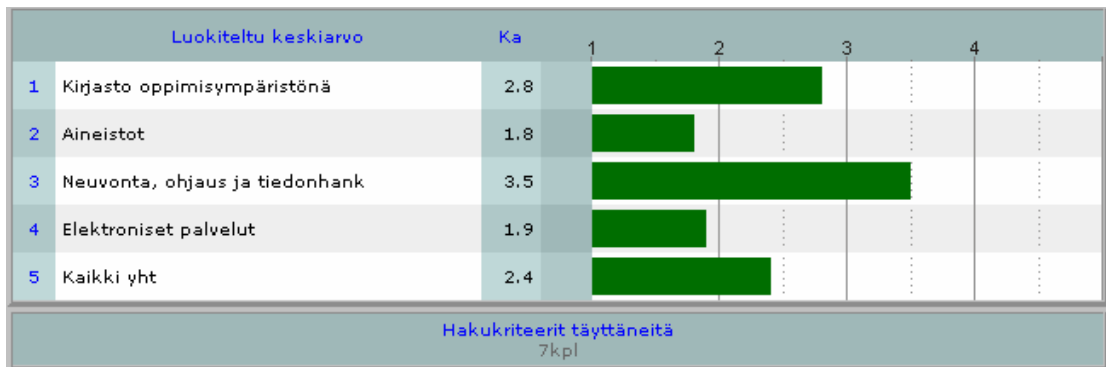
Taulukko 43. Avoin palaute Paraisten kirjastolle 2006.

	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	
200 Kirjaston aineistot											
230 Laina-ajat ja Sakot	1										
300 Kirjastojen asiakaspalvelu											
330 Aukioloajat	1										
300 Kirjastojen asiakaspalvelu											
340 Tiedottaminen											
500 Tutkimus											
530 Muuta											
500 Tutkimus											
520 Tutkimuksen pituus											
500 Tutkimus											
510 Tutkimuksen sisältö											
400 Kirjaston elektroniset palvelut											
430 Muuta											
400 Kirjaston elektroniset palvelut											
420 Palveluiden helppokäyttöisyys ja selkeys											
400 Kirjaston elektroniset palvelut											
410 Palveluiden toimivuus											
300 Kirjastojen asiakaspalvelu											
350 Muuta											
300 Kirjastojen asiakaspalvelu											
320 Ohjaus, neuvonta ja tiedonhank. opetus											
300 Kirjastojen asiakaspalvelu											
310 Asiakaspalvelijan ystävällisyys											
200 Kirjaston aineistot											
240 Muuta											
200 Kirjaston aineistot											
220 Aineiston laatu ja ajantasaisuus											1
200 Kirjaston aineistot											
210 Aineiston määrä											
100 Kirjasto oppimisympäristönä											
130 Muuta											1
100 Kirjasto oppimisympäristönä											
120 Työvälineet											
100 Kirjasto oppimisympäristönä											
110 Työskentelytilojen asianmukaisuus											

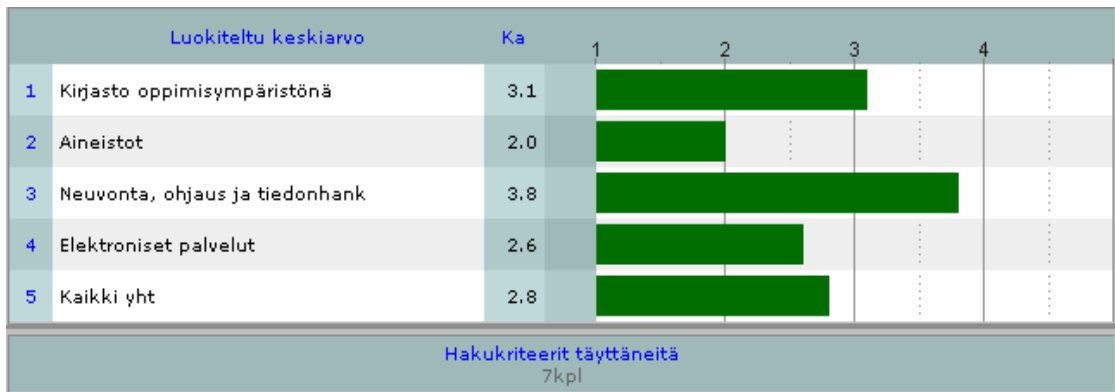
Avoimessa palautteessa toivottiin kirjastolle lisää rahaa hankintoihin Kala- ja ympäristöalouden koulutusohjelman tarpeisiin ja etenkin tieteellisiä sarjajulkaisuja elektronisessa muodossa kaivattiin. (Esim. Freshwater biology tai Journal of Fish Biology kokotekstioikeuksin). Opetus ja ohjaus koettiin tärkeiksi. Aukioloaikoja toivottiin lisää. Myöhästymismaksuja pidettiin liian korkeina (taulukko 43). Yhden vastaajan mielestä Paraisten kirjasto voitaisiin liittää muiden Turun ammattikorkeakoulukirjastojen yhteyteen.

Vertailtaessa Paraisten yksikön vuoden 2004 (taulukko 44) ja vuoden 2006 (taulukko 45) luokiteltuja keskiarvotuloksia keskenään, on nähtävissä palvelun parantuneen kaikilla osa-alueilla.

Taulukko 44. Keskiarvot onnistumisesta Paraisilla 2004.



Taulukko 45. Keskiarvot onnistumisesta Paraisilla 2006.



Ruiskadun kirjastoyksikkö:

Ruiskadun toimipisteen erikoisalajat ovat hoitotyö, ensihoito, fysioterapia, bioanalytiikka, toimintaterapia, suun terveydenhuolto, sosiaaliala, radiografia ja sädehoito.

Vastauksia oli 358, joista 86,8 % oli ammattikorkeakouluopiskelijoita, 6,8 % ammattikorkeakoulun opettajia, 4,8 % muita kirjaston asiakkaita ja 1,7 % muita henkilökunnan edustajia. 98,6 % edusti sosiaali- ja terveysalaa, 0,3 % kulttuuri-, humanistista ja kasvatustalaa ja 0,6 % muuta koulutusala. Suurin ryhmä vastaajista 72,3 % koostui opiskelijoista, jotka opiskelivat nuorten tutkintoon johtavassa koulutuksessa.

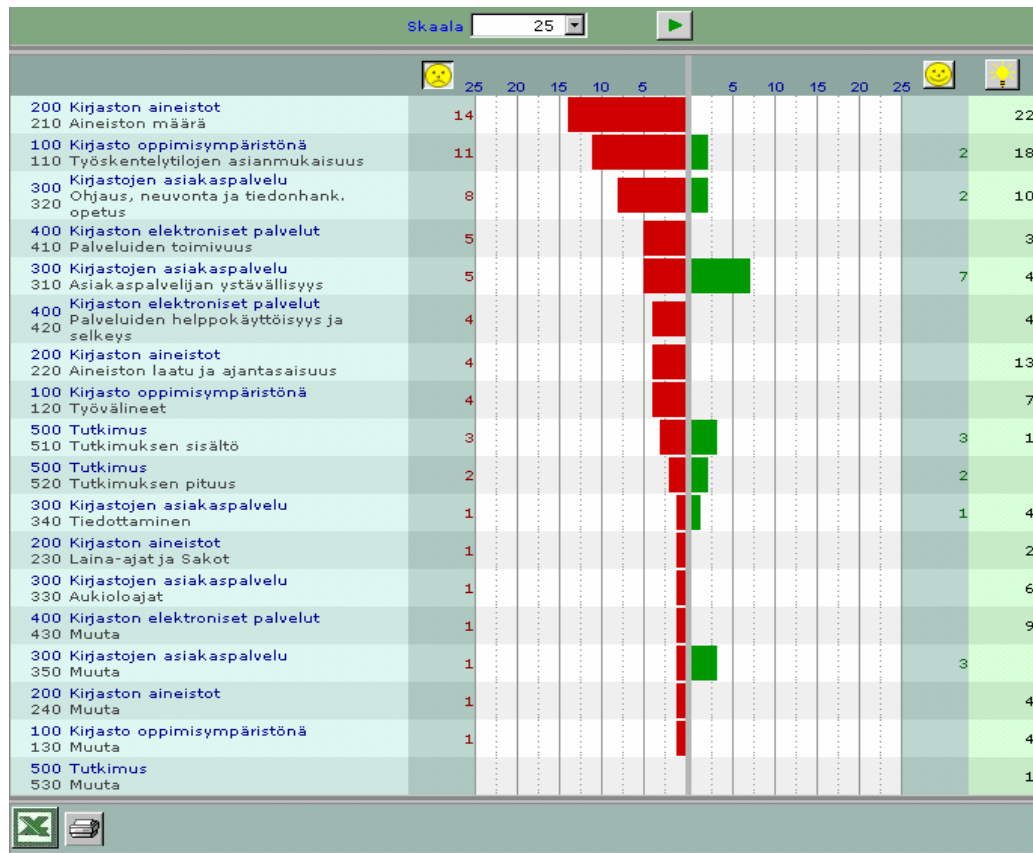
Kohdan *kirjaston palvelu kokonaisuutena* onnistuminen Ruiskadulla oli 3,9 (taulukko 46). Parhaiten onnistuttiin henkilökunta osaa ohjata -palvelussa (4,1). Suurin kiulu tuli

lainattavan aineiston riittävyyden kohdalla (-1,7), mitä kommentoitiin myös avoimessa palautteessa.

*Taulukko 46. Palaute Ruiskadun kirjastolle 2006.*

Kriteeri	Kuilu	Tärkeys	Onnistuminen
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-1,7	4,6	2,9
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-1,0	4,7	3,7
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-1,0	4,6	3,6
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-0,9	4,3	3,4
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-0,8	4,7	3,9
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,7	4,4	3,7
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskelua- ni/opetustani/työskentelyäni	-0,6	4,4	3,8
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	-0,6	4,1	3,5
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-0,6	4,4	3,8
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni	-0,6	4,4	3,8
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-0,5	4,5	4,0
1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	-0,5	4,5	4,0
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-0,5	3,9	3,4
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä	-0,5	4,3	3,8
2.7 Kokoelmahaun helppous	-0,5	4,5	4,0
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	-0,5	4,0	3,5
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	-0,5	3,9	3,4
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	-0,5	4,2	3,7
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	-0,5	4,3	3,8
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,4	4,1	3,7
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti	-0,3	4,4	4,1

Taulukko 47. Avoin palaute Ruiskadun kirjastolle.



Taulukon 47 luokiteltu avoin palaute on samansuuntaista kuin numeraalinenkin palaute (taulukko 46). Avoinessa palautteessa kirjasto oppimisympäristönä -otsikon alle annettiin vastauksia yhteensä 50. Tiloja arvioitiin 25 vastauksessa, joista 4 oli myönteistä arviota ja 15 arvioinnissa esitettiin parannustoiveita. Useassa palautteessa toivottiin, että lukusali olisi suljettu erillinen tila, sillä usein muut kirjaston käyttäjät häiritsevät luku- rauhaa äänien kantautuessa avoimelle parvelle. Lisäksi toivottiin tiloja ryhmätöiden tekemiseen.

Kirjaston aineistot -otsikon alle tuli vastauksia yhteensä 53. Aihealueiksi erottuivat kirjojen riittävyys, aineiston ajantasaisuus, tietokantojen vaikeus ja yhteistyö opettajien kanssa kokoelman puutteiden korjaamiseksi. Toivottiin lisää oppikirjoja, kurssikirjoja, tenttikirjoja, eniten lainattuja kirjoja tai uusimpia kirjoja. 33 vastauksessa oltiin sitä mieltä, että kirjoja on liian vähän. Muutamissa vastauksissa oli mainittu aihe tai koulutusohjelma, jota kirjojen vähyys koskee, esim. fysioterapia ja toimintaterapia. Vastauk-

sista kävi selville, että Aura-tietokannan ja www-sivujemme sisältöjä ja hakuominaisuuksia ei tunneta riittävästi.

Lehtikokoelmaa kuvattiin 5 vastauksessa opiskelijalle liian suppeaksi. Lisää toivottiin fysioterapian, hammashuoltoalan ja toimintaterapian ulkomaisia lehtiä. Palautteissa todettiin, että ammattikorkeakoulun koneilla eivät elektroniset lehdet avaudu yhtä hyvin kuin yliopiston koneilla.

Aineiston ajankohtaisuudesta oli 8 mainintaa. Opettajan kommentin mukaan heidän pitäisi huolehtia, että tilattaisiin enemmän ajankohtaista oman alan kirjallisuutta. Palautteissa huomautettiin, että osa kirjoista on vanhentuneita ja osa videoista ei ole enää ajankohtaisia. Ehdotettiin yhteistyötä opettajien kanssa, jotta kokoelman puutteita saataisiin korjatuiksi. Yhdessä vastauksessa toivottiin opettajille lainattaviksi omia kappaleita tenttikirjoista.

Neuvonta, ohjaus, tiedonhankinta -osiossa oli 29 avointa kommenttia. Arvioista voi erottaa palveluhalukkuutta ja neuvontataitoja ja sekä tiedonhankinnan opetusta koskevat vastaukset. Kirjaston asiakaspalvelu ja tiedonhankinnan ohjaus sai 5 kriittistä ja 7 kiittävästä vastausta. Jonojen muodostumista lainaustiskille pidettiin ikävänä. Palautteissa toivottiin myös lisää henkilökohtaista neuvontaa. Palautteissa korostui asiakkaiden vaativat odotukset kirjaston palveluista.

Tiedonhankinnan opetusta arvioitiin 13 vastauksessa, joissa positiivinen ja negatiivinen palaute olivat usein samassa vastauksessa. 11 asiakasta toivoi, että tiedonhankinnan opetusta olisi enemmän ja opetus perusteellisempaa. Yhden opiskelijan mielestä tiedonhankinnan tunti oli liian pitkä ja opetus tylsää. Opintojen myöhempään vaiheeseen toivottiin tiedonhankinnan kertausta. Säännöllisiä opetustuokioita/tietoiskuja tietokannoista toivoi 3 opiskelijaa.

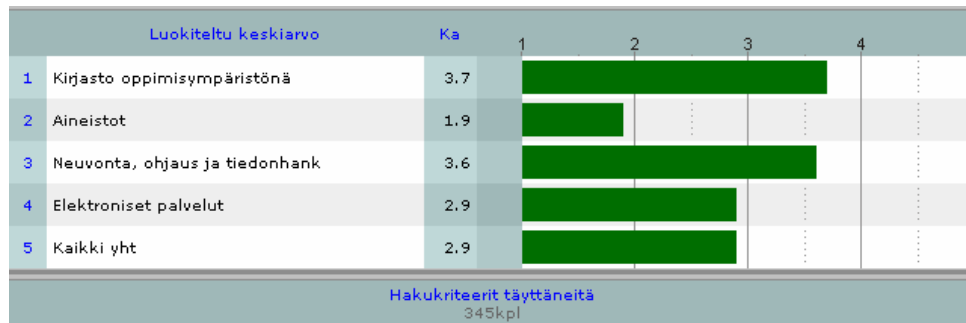
Elektroniset palvelut -kohtaan tuli 28 vastausta. 8 palautteessa toivottiin kirjojen varaimismahdollisuutta nettiin. Muutama vastaaja piti tietokantojen ohjeita sekavina, esim. Cochranen. Yksi opettaja toivoi e-arkistoa, jonne tallentuisivat tietokantauutiset ja tie-

dotteet myöhempää käyttöä varten. Etäkäyttömahdollisuutta tietokantoihin toivottiin oppinnäytetöiden laadun nostamiseksi. Kotikoneella on parempi työrauha kuin kirjaston ja koulun koneilla, todettiin palautteissa.

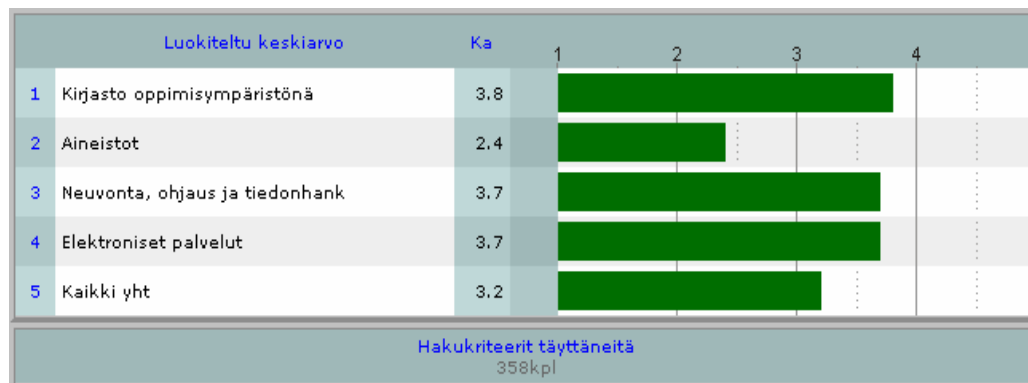
Palvelusta kokonaisuudessaan vastauksia tuli 36. Perjantai-iltapäivään toivottiin pidempää aukioloa. Hyllyjärjestystä toivottiin selkeämmäksi. Kirjaston henkilökunta sai kiitosta 3 vastauksessa. Avoimia kommentteja ja kehittämissuhteita tähän asiakastytyväisyysskyselyyn tuli 29, kyselyä pidettiin hyvänä 15 kommentissa, 5:ssä hiukan sekavana.

Vertailtaessa vuosien 2004 ja 2006 osa-alueiden luokiteltuja keskiarvoja onnistumisen suhteen, ilmeni, että kirjasto on onnistunut parantamaan palvelujaan, etenkin elektroniset palvelut ovat kehittyneet tulosten mukaan hyvin. Onnistuminen elektronisissa palveluissa vuonna 2004 oli 2,9 ja vuonna 2006 onnistuminen oli 3,7 (taulukot 48 ja 49).

*Taulukko 48. Keskiarvot onnistumisesta Ruiskadulla 2004.*



*Taulukko 49. Keskiarvot onnistumisesta Ruiskadulla 2006.*



Salon kirjastoyksikkö:

Salon toimipisteen erikoisalajat ovat business international technology, hoitotyö, nursing, liiketalous, international business, tietojenkäsittely, tietotekniikka, teollinen muotoilu ja yliopiston tietojenkäsittelytiede.

Vastaaajia oli 126, joista 88,9 % ammattikorkeakoulun opiskelijoita, 7,1 % opettajia, 2,4 % muun henkilökunnan edustajia ja 1,6 % muita kirjaston asiakkaita. Vastaaajista 58,4 % edusti sosiaali- ja terveysalaa, 24 % yhteiskuntatieteiden alaa, 8 % tekniikan ja liikenteen alaa, 4,8 % luonnontieteiden alaa, 0,8 % humanistista ja kasvatustaloutta, 0,8 % kulttuurialaa, 0,8 % luonnonvara- ja ympäristöalaa ja 1,6 % ei määritellyt koulutusalaansa.

*Henkilökunta osaa ohjata tiedonhankinnassa ja Tilat vastaavat työskentelyn tarpeita - palvelussa onnistuttiin hyvin. Tärkeys lainattavan aineiston riittävyys -kohdassa määriteltiin korkeaksi (4,3) ja palvelun onnistuminen oli 3,1, kuilu oli -1,2.*

Palvelua kokonaisuudessaan pidettiin erittäin tärkeänä (4,6) ja onnistuminen palvelusta oli 3,9, kuilu oli -0,7. Palautteista ilmeni, että opettajat olivat hiukan tyytymättömämpiä kokonaispalveluun.

Numeraalisen palautteen mukaan vastaajat olivat kuitenkin melko tyytyväisiä tiloihin, onnistuminen 3,9. Palautteessa ilmeni, että opiskelijoiden mielestä kirjasto on luonteva osa opiskelua, opettajilla kuilu oli -1,2 (taulukko 50.) Kirjaston asiakaspalveluun oltiin tyytyväisiä.

Taulukko 50. Palaute Salon kirjastolle.

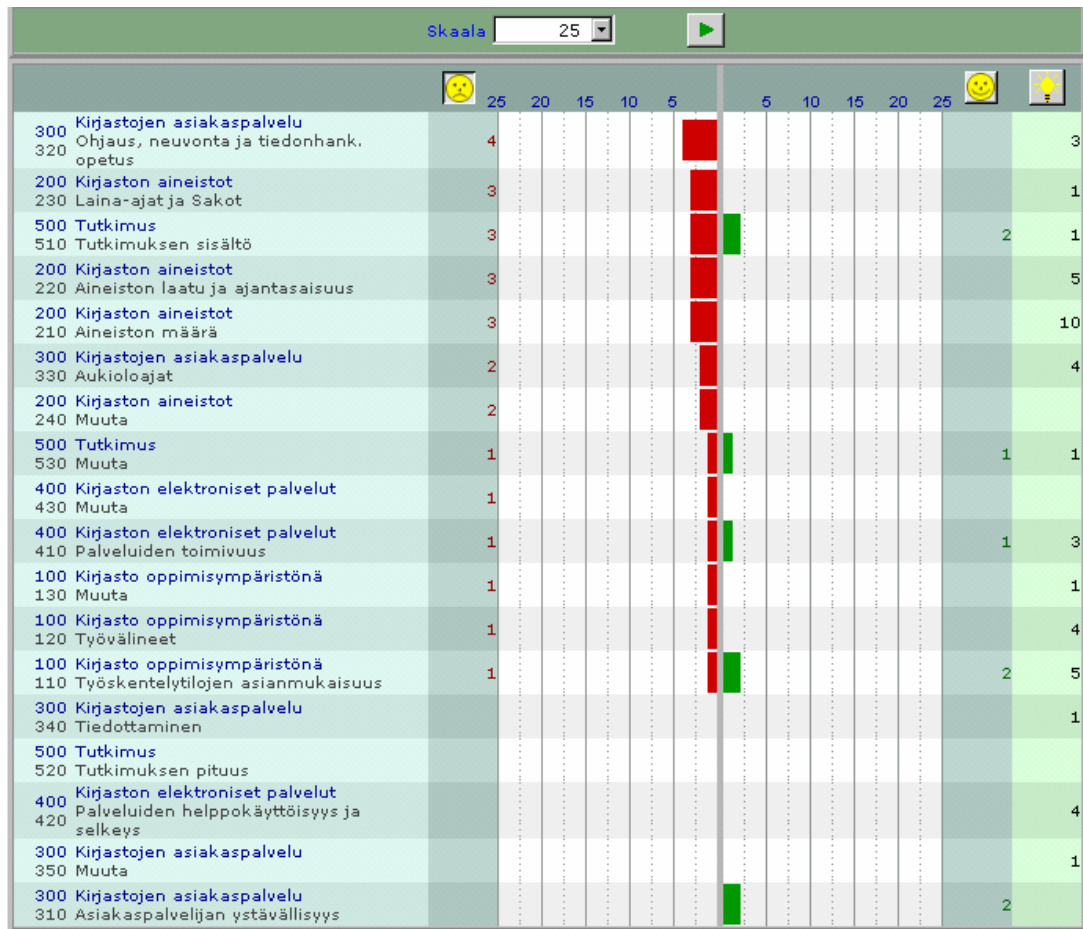
Kriteeri	Kuilu	Tärkeys	Onnistuminen
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-1,2	4,3	3,1
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,9	4,5	3,6
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-0,9	4,5	3,6
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-0,8	4,2	3,4
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-0,7	4,6	3,9
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-0,6	4,4	3,8
2.7 Kokoelmahaun helppous	-0,6	4,4	3,8
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni	-0,6	4,3	3,7
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,5	4,3	3,8
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-0,5	4,3	3,8
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskelua- ni/opetustani/työskentelyäni	-0,4	4,1	3,7
1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	-0,4	4,4	4,0
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	-0,4	4,1	3,7
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	-0,4	3,8	3,4
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-0,3	3,9	3,6
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä	-0,3	4,2	3,9
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	-0,3	4,1	3,8
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	-0,3	4,2	3,9
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,2	4,1	3,9
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti	-0,2	4,4	4,2
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	-0,2	4,1	3,9

Avoimessa palautteessa toivottiin enemmän palvelua ja ohjausta kirjaston käytöstä (taulukko 51). Kolmessa palautteessa toivottiin lisää koneita. Lainattavan aineiston riittävyyttä kommentoitiin 17 palautteessa, missä toivottiin lisää kurssi/tenttikirjoja. Kokoelmien ajantasaisuutta kommentoitiin viidessä avoimessa palautteessa, missä todettiin aineiston olevan vanhentunutta ja haluttiin enemmän uutuuksia.

Aukioloaikoja toivottiin lisättävän ilta-aikaan kolmessa palautteessa. Tietokantojen etäkäyttömahdollisuuksia toivottiin. Elektronisiin materiaaleihin kaivattiin lisää ohjeistusta.



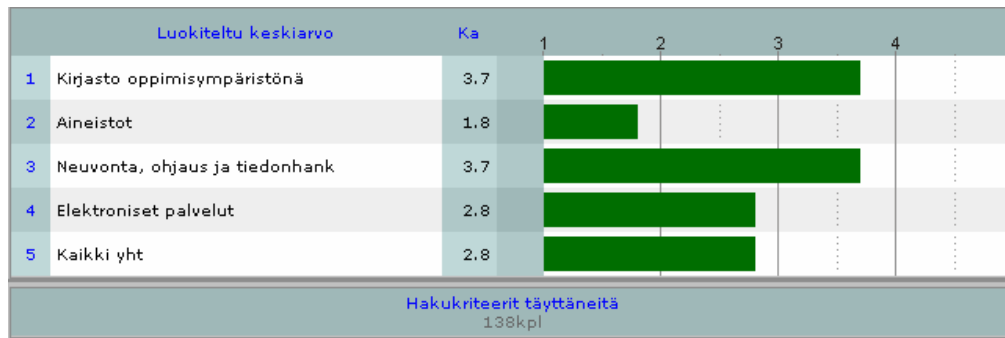
Taulukko 51. Avoin palaute Salon kirjastolle.



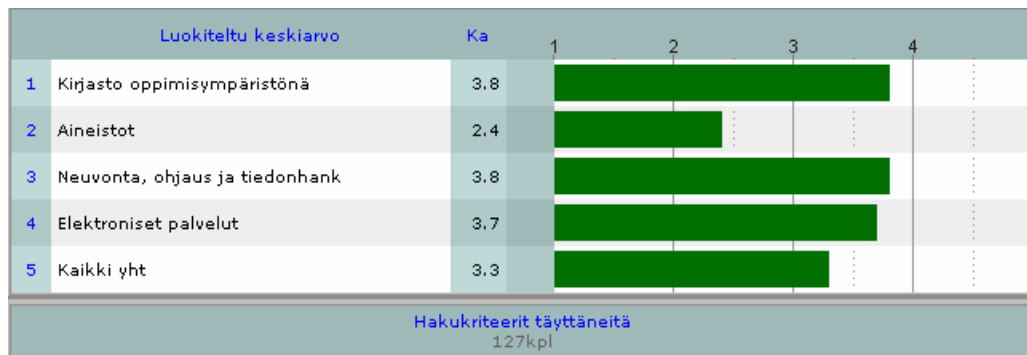
Vertailtaessa vuoden 2004 ja vuoden 2006 palautteiden tuloksia ilmeni, että *lainattavan aineiston riittävyys* -palvelussa kuilu kaventui 0,2:lla ja *tilat vastaavat työskentelyn tarpeita*, kuilu kaventui 0,4:llä ja *kirjasto on luonteva osa opiskelua* -palvelussa kuilu kaventui 0,2:lla (taulukot 52 ja 53).

Opettajien vastauksia tuli vähän ja heidän palautteensa oli kriittisempää kuin vuonna 2004.

Taulukko 52. Keskiarvot onnistumisesta Salossa 2004.



Taulukko 53. Keskiarvot onnistumisesta Salossa 2006.



Sepänkadun kirjastoyksikkö:

Sepänkadun toimipisteen erikoisalajat ovat auto- ja kuljetustekniikka, kestävä kehitys, kone- ja tuotantotekniikka, liiketalous, rakennustekniikka ja rakennusrestaurointi.

Vastaajia oli 196, joista 82,7 % ammattikorkeakouluopiskelijoita, 5,6 % opettajia ja 11,7 % muuta henkilökuntaa. Vuoden 2004 kyselyssä muun henkilökunnan osuus vastaajista oli 5 %, joten muun henkilökunnan osuus lisääntyi huomattavasti vuonna 2006.

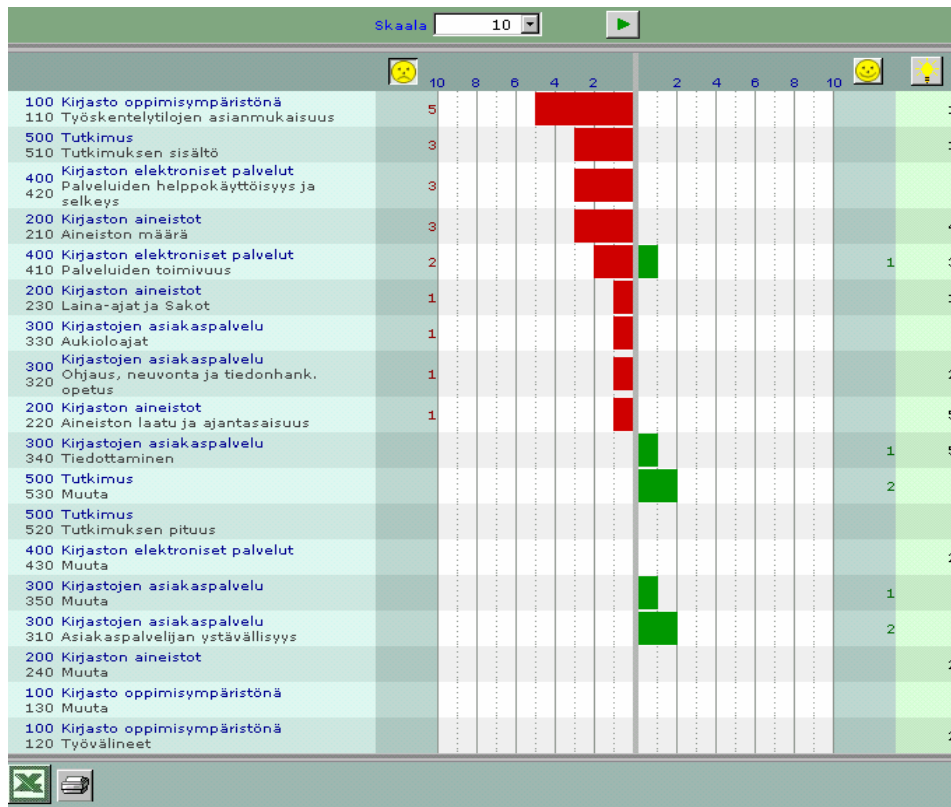
Vastaajista 69 % edusti tekniikan ja liikenteen alaa, 14,2 % luonnonvara- ja ympäristöalaa, 9,6 % yhteiskuntatieteiden alaa, 2,5 % luonnontieteiden alaa, 0,5 % sosiaali- ja terveysalaa, 0,5 % matkailu- ja ravitsemusalaa, 3,6 % vastaajista ei määritellyt koulutuksalaansa.

Taulukko 54. Palaute Sepänkadun kirjastolle.

Kriteeri	Kuilu	Tärkeys	Onnistuminen
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-0,9	4,2	3,3
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,8	4,4	3,6
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-0,8	4,3	3,5
2.7 Kokoelmahaun helppous	-0,6	4,2	3,6
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-0,5	4,4	3,9
1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	-0,4	4,2	3,8
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,4	3,8	3,4
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni	-0,4	4,0	3,6
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-0,4	3,8	3,4
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-0,3	4,2	3,9
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-0,3	3,5	3,2
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,3	3,8	3,5
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä	-0,2	3,9	3,7
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-0,2	3,9	3,7
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskelua- ni/opetustani/työskentelyäni	-0,1	3,8	3,7
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	-0,1	3,8	3,7
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	0,0	3,5	3,5
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	0,0	3,3	3,3
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeiden mukaisesti	0,0	4,1	4,1
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	0,0	3,5	3,5
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	0,0	3,8	3,8

Sepänkadun kirjaston palvelut kokonaisuutena arvioitiin tärkeiksi (4,4) ja onnistuminen oli 3,9 (taulukko 54). Numeraalisessa palautteessa henkilökunnan ohjaustaidot arvioitiin tärkeiksi (4,1) ja onnistuminen oli 4,1. Avoimessa palautteessa henkilökunta sai myös paljon positiivista palautetta. Suurin kuilu oli lainattavan aineiston riittävydessä (-0,9).

Taulukko 55. Avoin palaute Sepänkadun kirjastolle.



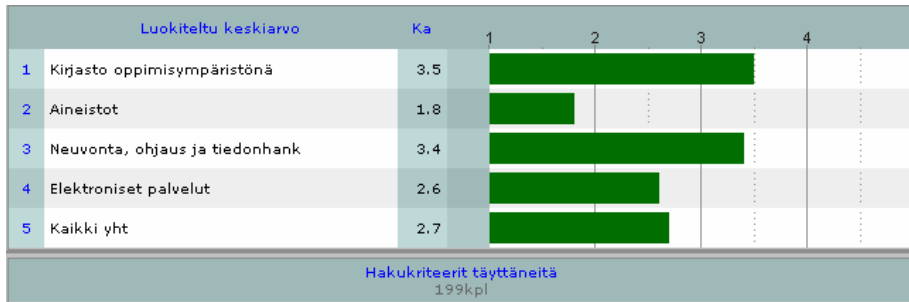
Avointa palautetta tuli aika vähän. Avoinnassa palautteissa nousivat esille tilanahtaus ja kirjojen vähyys (taulukko 55). Palautteissa toivottiin lisää kirjoja, sekä uutta aineistoa että kurssikirjoja. Lisää perusopintojen oppikirjoja toivottiin kirjastoon lainattavaksi pidemmäksi aikaa

Toivottiin lisää tilaa, koneita ja pidemmät aukioloajat. Aukioloaikaa kaivattiin myös loppuviikon iltoihin. Elektronisten aineistojen etäkäyttöä toivottiin, sekä kirjojen varaamista Auran kautta toivottiin.

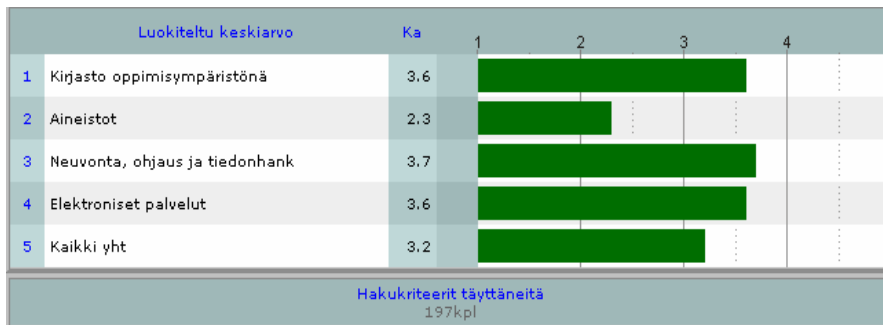
Sepänkadun opettajat olivat palutteen mukaan tyytyväisiä nykyiseen palvelutasoon. Palautteissa kiiteltiin kirjaston hyvää asiakaspalvelua. Henkilökuntaa pidettiin todella palvelualltiina ja ammattinsa osaavana. Sähköpostiin tulevaa muistutusta pian eräännyvistä lainoista pidettiin hienona palveluna.

Vuosien 2004 ja 2006 tuloksia vertailtaessa (taulukot 56 ja 57) on huomattavissa kirjasto-  
topalveluiden Sepätkadulla parantuneen kaikilla palvelun osa-alueilla, etenkin kirjaston  
elektroniset palvelut ovat palautteiden mukaan kehittyneet todella hyvin.

*Taulukko 56. Keskiarvot onnistumisesta Sepätkadulla 2004.*



*Taulukko 57. Keskiarvot onnistumisesta Sepätkadulla 2006.*



Uudenkaupungin kirjastoyksikkö:

Uudenkaupungin toimipisteen erikoisalajat ovat logistiikka ja lähiverkkopalvelut.

Vastaajia oli 27. Vuonna 2006 kaikki vastaajat olivat ammattikorkeakouluopiskelijoita. Lähes 60 % vastaajista edusti yhteiskuntatieteiden koulutusala, 18,5 % luonnontieteiden alaa, kolmas vastaajaryhmä koostui tekniikan ja liikenteen koulutusalan opiskelijoista (14,8 %). Parhaiten onnistuttiin kirjaston henkilökunta osaa ohjata -palvelussa, jossa sekä onnistuminen että tärkeys oli 4,3 (taulukko 58). Suurin kuilu oli lainattavan aineiston riittävydessä (-1,1).

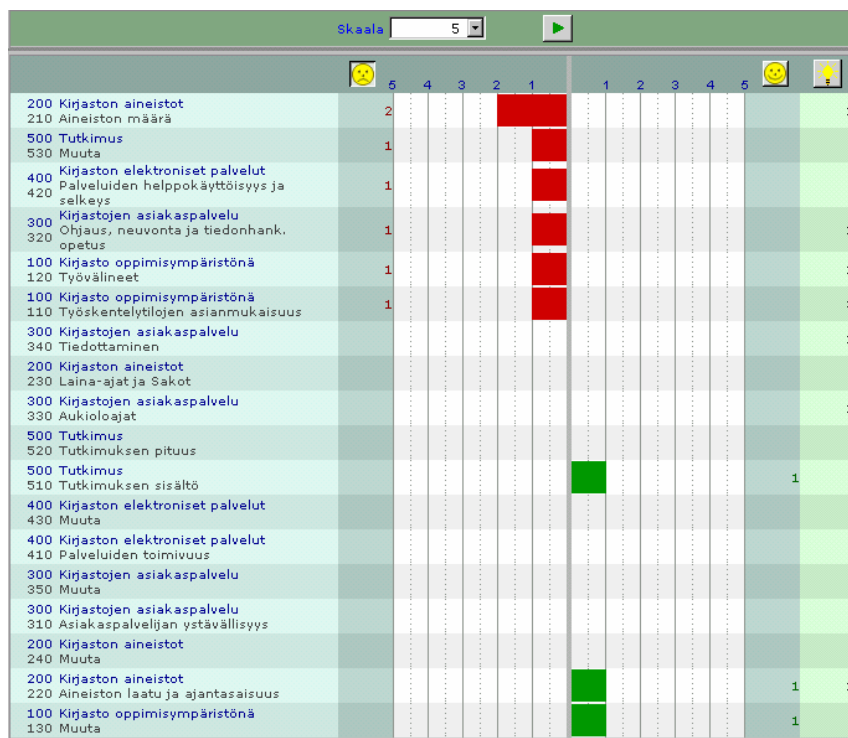
Taulukko 58. Palaute Uudenkaupungin kirjastolle.

Kriteeri	Kuilu	Tärkeys	Onnistuminen
2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	-1,1	4,3	3,2
2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset	-0,7	4,4	3,7
2.7 Kokoelmahaun helppous	-0,7	4,1	3,4
1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan	-0,6	4,3	3,7
4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani	-0,6	4,0	3,4
1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani	-0,5	4,0	3,5
2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,5	4,4	3,9
2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita	-0,5	4,0	3,5
4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa	-0,5	3,8	3,3
4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni	-0,5	4,1	3,6
4.4 Elektronisten palveluiden käyttöohjeet ovat selkeitä	-0,5	3,9	3,4
3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi	-0,4	4,0	3,6
B.5 Kirjaston palvelut kokonaisuutena	-0,4	4,4	4,0
1.3 Kirjasto on asiointiympäristönä selkeä	-0,3	4,2	3,9
1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	-0,3	3,5	3,2
2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä	-0,3	3,8	3,5
1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskelua- ni/opetustani/työskentelyäni	-0,2	4,2	4,0
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	-0,2	3,5	3,3
3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta	-0,2	4,1	3,9
2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat alani kannalta riittäviä	0,0	4,0	4,0
3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaan tarpeiden mukaisesti	0,0	4,3	4,3

Avointa palautetta oli 6 vastaajalla. Verrattuna vuoden 2004 kyselyyn Uudenkaupungin kirjaston toimipiste sai vähemmän vastauksia ja enemmän avoimen palautteen kritiikkiä kuin vuonna 2004, jolloin oli 43 vastaajaa.

Avoimessa palautteessa oli enemmän kritiikkiä kuin kehuja (taulukko 59). Kirjastoa pidettiin liian pienenä työskentelyyn ja koneita hitaina. Kurssikirjoja toivottiin hankittavan useampia kappaleita. Neuvonnan ja ohjauksen osalta tiedonhankinnan opetusta pidettiin jähmeänä ja liian hankalasti omaksuttavana opintojen alkuvaiheessa. Kirjaston elektronisia palveluja tunnettiin huonosti.

Taulukko 59. Avoin palaute Uudenkaupungin kirjastolle.



Vuosien 2004 ja 2006 tuloksia vertailtaessa (taulukot 60 ja 61) on huomattavissa neuvonta-, ohjaus- ja tiedonhankintapalveluiden hivenen huonontuneen, kaikkien muiden palveluiden parantuneen. Etenkin kirjaston elektroniset palvelut ovat palautteiden mukaan kehittyneet hyvin.

Taulukko 60. Keskiarvot onnistumisesta Uudessakaupungissa 2004.

Luokiteltu keskiarvo		Ka	1	2	3	4
1	Kirjasto oppimisympäristönä	3,8				
2	Aineistot	2,1				
3	Neuvonta, ohjaus ja tiedonhank	4,0				
4	Elektroniset palvelut	2,7				
5	Kaikki yht	3,0				
Hakukriteerit täytäneitä 43kpl						

Taulukko 61. Keskiarvot onnistumisesta Uudessakaupungissa 2006.

Luokiteltu keskiarvo		Ka	1	2	3	4
1	Kirjasto oppimisympäristönä	3,7				
2	Aineistot	2,4				
3	Neuvonta, ohjaus ja tiedonhank	3,7				
4	Elektroniset palvelut	3,4				
5	Kaikki yht	3,2				
Hakukriteerit täytäneitä 27kpl						



## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Valtakunnallisessa asiakastyytyväisyyskyselyssä Turun ammattikorkeakoulun kirjasto sai eniten vastauksia vuonna 2006, yhteensä 1 110 eli 8,4 % vastauksista. Turun ammattikorkeakoulun opiskelijamäärä oli vuoden 2005 amkota-tilaston mukaan tutkintoon johtavassa koulutuksessa 9 293 ja erikoistumisopinnoissa 861, päätoimista henkilökuntaa oli 455 ja muuta henkilökuntaa 290, yhteensä 21 798. Lisäksi asiakastyytyväisyyskysely oli avoin kaikille Turun ammattikorkeakoulun kirjastoa käyttäville asiakkaille, toisen asteen opiskelijoille ja ulkopuolisille asiakkaille. Muiden asiakkaiden osuus kyselyssä oli 2,1 %.

Suurin vastaajaryhmä koostui ammattikorkeakouluopiskelijoista (86,2 %). Koulutusalosta suurin oli sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala (43,7 %). Innokkaimmin kyselyyn vastasivat 1. vuoden ammattikorkeakouluopiskelijat (33,3 %).

Vuoden 2006 kyselyyn osallistuneiden suurimpana asiakasryhmänä olivat kirjastossa muutaman kerran kuukaudessa kävijät (42 %), kun vastaavasti vuonna 2004 kyselyssä runsas puolet (54,5 %) vastaajista ilmoitti käyvänsä kirjastossa viikoittain. Vuonna 2006 vain 31,2 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä kirjaston palveluja viikoittain. Asiointi verkon kautta on huomattavasti lisääntynyt parantuneiden elektronisten palveluiden myötä.

Vertailtaessa vuosien 2004 ja 2006 kyselyjen tulosten keskiarvoja ilmeni, että vuoden 2004 kyselyyn verrattuna kirjastopalvelut ovat parantuneet kaikilla osa-alueilla, niin Turussa kuin valtakunnallisestikin. Turun ammattikorkeakoulun kirjaston kokonaispalvelusta saama arvosana jäi kuitenkin valtakunnallisessa vertailussa keskimääräistä alhaisemmaksi.

Syitä alhaiseen sijoittumiseen voisi olla esimerkiksi se, että Turussa on useita korkeakoulukirjastoja, kaksi yliopistokirjastoa ja laaja yleisten kirjastojen verkosto. Erityyppisillä kirjastoilla on erilaiset tavat toimia ja palvella. Kirjastopalveluja käyttävä asiakas ehkä odottaa aina saavansa samanlaista palvelua, vaikka asioikin erityyppisissä kirjas-

toissa, esimerkiksi yliopiston laajat aineistot, kaupunginkirjastomaisen asiakaspalvelun ja korkeakoulujen tutkimusaineistot. Ammattikorkeakoulun kirjastossa opiskelijoita ohjataan ja opastetaan itsenäiseen tiedonhankintaan ja kirjaston palveluiden hyödyntämiseen. Asiakaskyselyn yhtenä tavoitteena on myös auttaa asiakkaita hahmottamaan ammattikorkeakoulukirjaston palveluja.

Kirjaston palveluissa on edellisen vuoden 2004 kyselyn jälkeen tapahtunut suuria muutoksia, joita kommentoitiin myös palautteissa. Konkreettisia muutoksia on ollut Kaarinan ja Raision kirjastoyksiköiden toiminnan loppuminen ja materiaalien siirto Turkuun. Ruiskadulla kirjasto muutti talon sisällä toisiin tiloihin.

Kotisivut saivat uuden ilmeen samanaikaisesti, kun vuoden 2006 kysely avattiin, mikä aiheutti jonkin verran hämmennystä ja näkyi asiakkaiden kommenteissa. Sähköposti-ilmoitukset varatusta materiaalista, eräpäivämuistutukset ja muistutukset erääntyneestä lainasta otettiin käyttöön. Palvelu sai asiakastyytyväisyyskyselyssä paljon positiivista palautetta. Kirjan varaamismahdollisuutta suoraan kokoelmatietokannasta vielä kaivataan. Kirjojen kuljetuspalvelua yksiköiden välille toivotaan.

Palautetta kirjaston elektronisista aineistoista (702 kpl) tuli määrällisesti vähemmän kuin painettuja aineistoja käsitteleviä (1 004 kpl) palautteita. Vaikka elektronisten aineistojen tunnettavuus oli joidenkin avoimien palautteiden mukaan heikko, onnistuttiin palvelussa hyvin, kuilua tuli vain -0,6. Avoimessa palautteessa elektronisia kirjoja toivottiin lisää ja verkkokirjoihin kaivattiin parempaa hakusysteemiä ja etäkäyttömahdollisuutta odotettiin.

Eniten kritiikkiä sai aineiston riittävyys, mistä saatiin myös paljon palautetta. Kurssi- ja tenttikirjojen puute, vanhentunut materiaali ja aineiston sopimattomuus tiedontarpeisiin on yleinen ongelma kaikissa korkeakoulukirjastoissa. Ero tärkeyden ja onnistumisen välillä oli tässä kohden peräti -1,5.

Lisäksi avoimessa palautteessa tuli esille tilojen rauhattomuus, työskentely- ja lukutilojen vähyys. Aukioloaikoja toivottiin lisää sekä tiedottamisen tehostamista erityisesti uu-

tuushankintojen osalta. Palautteissa asiakastyytyväisyyskyselyä pidettiin tärkeänä vaikuttamisen välineenä. Kyselylomaketta kommentoitiin napakaksi ja selkeäksi, mutta muutamassa palautteessa lomaketta kritisoitiin liian pitkäksi ja vaikeasti ymmärrettäväksi.

Aineistotietokannat tuntuivat vaikeilta käyttää ja vaikka tiedonhankinnan opetusta pidettiin tärkeänä, kritisoitiin opetuksen väärää ajankohtaa ja mm. sitä, ettei se vastannut senhetkisiä tarpeita. Opettajat olivat palautteen mukaan tyytyväisempiä kirjaston tiedottamiseen kuin opiskelijat.

Kehittämisehdotuksia kirjaston verkkopalveluihin: ”Verkkosivuja tulisi kehittää yhdessä tiedonhankinnan opetuksen kanssa itsenäistä tiedonhankintaa tukevaksi kokonaisuudeksi. Opettajille suunniteltaisiin ja toteutettaisiin tiedonhankinnan opetusta. Verkkosivuille tulisi lisätä e-aineistojen käyttöohjeita ja opastusta kirjaston palveluista. Tiedonhankinnan opetuksessa oleva oppi- ja opetusmateriaali olisi hyvä saada verkkosivujen kautta yhteiseen käyttöön. Nelli-portaalin käyttäjäkoulutus toteutettaisiin yhteistyössä kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman kanssa. Suurta tarvetta ei ole laajentaa e-aineiston määrää, vaan pikemminkin lisätä sen löytyvyyttä ja käytettävyyttä. (Suikkanen, sähköpostiviesti 25.8.2006)

”Asiakastyytyväisyyskysely ei tuonut tiedonhankinnan opetuksesta esille sellaisia kehittämiskohteita, jotka eivät ennestään olisi olleet tiedossa. Toki vastaukset vahvistivat käsityksiä, joita kirjaston tiedonhankinnan opettajilla oli entuudestaan. Opiskelijaryhmät ovat hyvin heterogeenisiä tullessaan opiskelemaan, joten ryhmän sisälläkin opiskelijoiden tiedot ja taidot ovat hyvin eri tasoilla. Tiedonhankinnan opetukseen osoitettuja tunteja taas on määrällisesti niin vähän, että eri taitotasoa on vaikea ottaa huomioon. Tuntimääriin opettajien taas on vaikea puuttua, mikäli koulutusala ei katso tarpeelliseksi lisätä niitä.

Positiivista vastauksissa oli se, että esimerkiksi opetuksen laatuun ja sisältöön oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Tiedonhankinnan opetusta ei myöskään pidetty turhana; vain tehtävien tekoa hieman vastustettiin. Saatujen vastausten perusteella tiedonhankinnan

opetuksen suunta on oikea, kunhan opetuksesta saadaan muokattua opiskelijoille mielekäs kokonaisuus. Opettajayhteistyön kehittäminen tulee olemaan seuraavien vuosien suurin haaste.

Avoimista vastauksista voi nostaa erikseen kolme tiedonhankinnan opetuksen kehittämiskohdetta. Tiedotusta toivottiin lisää: tietoa palveluista, tietoiskuja materiaaleista sekä selkeitä ohjeita niin palveluista kuin kirjaston käytöstä. Kirjasto otti uudet www-sivut käyttöön juuri kyselyn alettua, joten uusien www-sivujen palautteesta on toistaiseksi vaikea vetää johtopäätöksiä. Vuonna 2007 avattava Nelli-portaali tulee ratkaisemaan osan kehittämistarpeista. Sen sijaan esimerkiksi palautteessa mainitulle www-sivuilla olevalle itseopiskeluoppaalle on olemassa selvä tarve. Englanninkielisiä www-sivuja alettaneen rakentaa pikimmiten.” (Järveläinen, sähköpostiviesti 29.5.2006)

Lemminkäisenkadun toimipisteen kehittämisehdotuksissa toivottiin yhteistyötä opettajien kanssa lisättävän, niin että kurssikirjat löytyisivät myös kirjastosta. Joiltakin aloilta kirjoja on palautteen mukaan ylipäänsä liian vähän tai kirjat eivät ole ajantasaisia. Verkkokirjoja toivottiin myös lisää. Kokoelmatietokantaa kritisoitiin ja toivottiin parannusta esimerkiksi hakutulosten listaukseen. Itsepalveluvarausta toivottiin. (Mäkipää, sähköpostiviesti 22.5.2006)

”Linnankadulla on toteutettu kyselyjen välillä useita uudistuksia, joiden toivookin näkyvän asiakkaiden yleisessä tyytyväisyydessä. Näitä uudistuksia ovat mm. äänitteiden ja lehtien luettelointi (sujuvampi lainaus, kun on voitu luopua kuittilainoista; näkyvyys tietokannassa) ja tietokannan selauskoneet asiakkaiden käyttöön. Kirjaston yleisilmettä on voitu parantaa ja hyllyjärjestystä selkiyttää sen jälkeen kun on saatu varastotilaa.

Linnankadun toimipisteen kehittämisehdotuksia: Koska tiedonhankinnan opetukseen suhtauduttiin palautteissa kriittisesti, pitää opetusta kehittää opiskelijoiden tarpeita vastaavammaksi. Lainattavan aineiston määrä ei tule lähitulevaisuudessa kehittymään toivotulla tavalla, koska määrärahat ovat supistuneet huomattavasti. Kaunokirjallisuutta ei kannata toiveesta huolimatta laajemmin hankkia, koska sitä on saatavilla yleisissä kirjastoissa. Näytelmiä kuitenkin pitäisi hankkia lisää.

Hankintojen laatuun pitää kiinnittää entistä enemmän huomiota, jotta hankintarahat käytettäisiin mahdollisimman viisaasti. Opettajia on aktivoitava tekemään hankintaehdotuksia. Uutuusluettelon käyttöä pitää mainostaa ja ohjata. Nelli - portaalin ohjeistus ja rakenne pitää tehdä mahdollisimman selkeäksi.”(Isomäki, sähköpostiviesti 19.5.2006).

”Mynämäen toimipisteessä opiskelijoiden käytössä oli lukuvuonna 2005 - 2006 heikosti tietokoneita, sillä rikkoutuneita koneita uusittiin pitkällä viiveellä. Mynämäen kunnan lupaamat 2. asteen verkon koneet eivät tätä kirjoittaessa ole vielä tulleet, joskin ne on luvattu toimittaa elokuun viimeisellä viikolla. Kyselyssä ei nimenomaan tiedusteltu tietokoneen käyttömahdollisuuksista, joten tyytymättömyys tästä seikasta on saattanut kanavoitua yleiseen tyytymättömyyteen.

Tiedotusta on pyritty lisäämään vuoden 2004 kyselyn jälkeen. Mynämäen kirjastoyksikön tiedonhankinnan opetusta on kehitettävä edelleen. Muotoilulle suunnattuja elektronisia aineistoja on tällä hetkellä vähän; lisää tarvittaisiin. Tiedotusta toivottiin lisättävän, mutta pitäisi selvittää, minkälaisissa asioissa asiakkaat kaipaisivat tehokkaampaa tiedotusta. Rauhallista työtilaa on vaikea järjestää nykyisissä tiloissa. Arkistohuoneen käyttöä ryhmätyötilana voisi mahdollisesti selvittää.” (Isomäki, sähköpostiviesti 19.5.2006).

Ruiskadun toimipisteen kehittämisehdotuksia:

”Kriittisissä palautteissa näkyy selvästi se, että jotkut asiakkaamme odottavat kirjaston henkilökunnan etsivän heille kirjojen saatavuustiedot Aura-kokoelmatietokannasta ja hakevan kirjat hyllystä. Henkilökunta kuitenkin ohjaa asiakkaan itsenäiseen tiedonhakuun, ja tämä nähdään haluttomuutena palvella.

Palautteessa esille tulleet tulokset vahvistivat henkilökunnan tiedossa olleita kehittämistarpeita. Esimerkiksi tärkeä kehittämistarve on kurssikirjojen parempi kierto. Nythän opiskelijat saattavat pitää kurssikirjaa yli eräpäivän, koska sakkomaksu on pienempi kuin se, että kirjan esimerkiksi ostaisi itse. Sopivalla sanktiolla kirjojen kiertoa voitaisiin parantaa. Nellin ja etäkäyttöproxyn käyttöönotto parantavat elektronisten lehtien löytyvyyttä ja käytettävyyttä. Tietoiskuja kirjaston palveluista pyritään antamaan

enemmän. Kirjastotilan rauhattomuuteen puututaan resurssien rajoissa.” (Mikkola, sähköpostiviesti 22.5.2006).

”Sepänkadun toimipisteen tärkeimmät kehittämissuositukset ja kohteet vuoden 2004 palautteissa olivat Auran varausmahdollisuus, e-aineistojen etäkäyttö, enemmän kirjoja ja suuremmat tilat. Kaikilta osin vuoden 2004 palautteissa esille tulleita parantamisen kohteita ei ole onnistuttu korjaamaan kovinkaan hyvin. Raison toimipisteen muuton jälkeen ahtaus on entistä suurempi ja vähenevillä aineistorahoilla pitää hankkia kirjoja entistä suuremmalle asiakasjoukolle. Kurssikirjojen kappalemääriä on lisätty, maksimissaan kymmeneen lainattavaan ja käsikirjaston kappaleeseen. Lisäkappaleita kysytyimmistä kirjoista on myös hankittu jo aikaisemmin.” (Hattunen, sähköpostiviesti 21.5.2006).

”Uudenkaupungin pienen toimipisteen informaattikopalvelun koetaan olevan niin henkilösidonnaista, että useat henkilövaihdokset puolella vuodessa nakertavat palvelun uskottavuutta.

Vuoden 2004 kyselyssä kritisoidut kirjaston vähäiset hiljaiset luku- tai työskentelytilat eivät ole lisääntyneet, sen sijaan kurssikirjallisuuden kappalemääriä on pystytty jonkin verran lisäämään.” (Levon, sähköpostiviesti 3.5.2006).

## **8 PÄÄTÄNTÖ**

Opinnäytetyöni suunnittelu, toteutus ja raportointi kestivät kokonaisuudessaan runsaan vuoden vaatien paljon uurastusta ja sinnikkyyttä.

Sopivan viitekehyksen aikaansaaminen opinnäytetyöhön vei paljon aikaa, koska minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta tutkimuksen tekemisestä. Asiakastyytyväisyyskyselytutkimuksissa tuntuivat toistuvan samat teemat ja aiheet, ja olisin halunnut löytää uudempiä näkökantoja tutkimukseen. Termien ja käsitteiden ymmärtäminen oli vaikeaa, koska niiden tulkinnoista oli paljon erilaisia näkemyksiä. Päädyin teoriataustassa tarkas-

telemaan palvelun laatua, asiakastyytyväisyyttä ja kirjasto- ja tietopalveluiden arviointia.

Yhdeksän kirjastoyksikön tuloksia analysoidessa työ tuntui loputtomalta ja taulukoiden ja kuvioiden mahduttaminen yhteen opinnäytetyöhön toivottomalta. Aineistoa oli vaikea rajata, koska mielenkiintoista ja tärkeää materiaalia oli paljon. Jouduin useasti miettimään mikä oli työn tarkoitus ja millaisen toimeksiannon olin opinnäytetyöhöni saanut.

Suureksi avuksi työn etenemisessä ovat olleet opinnäytetyön ohjaus ja seminaarit, joissa olen saanut hyvää palautetta, käytännön neuvoja ja ohjeita työhöni. Opinnot kokonaisuutena ovat edesauttaneet työstämään, rajaamaan ja käyttämään tietoa, mutta erityisesti tutkimuksen tekemiseen liittyvät opinnot ja ohjaukset ovat olleet avuksi opinnäytetyötä tehdessä. Oma tietämys ja tuntemus siitä ympäristöstä mistä tutkimus tehtiin, oli osaksi eduksi osaksi haitaksi tutkimuksen etenemisessä. Kokonaisnäkemys Turun ammattikorkeakoulun kirjastosta ja kirjaston palveluista auttoi hahmottamaan kokonaisuutta, mutta samalla aiheutti epätietoisuutta siitä, olinko tutkinut aihetta tarpeeksi, jotta opinnäytetyölläni olisi merkitystä kehitettäessä Turun ammattikorkeakoulun kirjaston palveluja.

## LÄHTEET

Painetut lähteet:

Gränö-Suomalainen, V. & Lovio M. 2002. Mihin me pyrimme? Miksi arvioida kunnan koulutus- ja kirjastopalveluja? Helsinki. Suomen kuntaliitto.

Grönroos, C 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo. WSOY.

Grönroos, C.2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo WSOY.

Hernon, Peter and Whitman, John R 2001. Delivering Satisfaction and Service Quality / A Customer-Based Approach for Libraries. American Library Association.

Hirsjärvi, S 1983. Kasvatustieteen käsitteistö. Helsinki. Otava.

Ikonen, Riitta 1994. Korkeakoulukirjastojen tuloksellisuuden mittaaminen. Jyväskylä. Jyväskylän yliopiston kirjasto.

Julkisten palvelujen laatustrategia. 1998. Helsinki. Edita

Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet 1998. Helsinki: Efektia Oy.

Kuusinen, Iiris 2003. Benchmarking tehostaa asiakaspalvelua. Signum 2003, 3, 59 – 61.

Lovio, Maisa & Tiihonen, Vuokko 2005. Kirjaston asiakaspalvelu.Helsinki. BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Lämsä, A-M & Uusitalo, O 2002. Palvelujen markkinointi. Helsinki. Edita.

Ollikainen Jyrki, Suhonen Janne, Tyrväinen Jari 2004. Risut ja ruusut. Ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastytyväisyyskyselyn loppuraportti. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimukset ja selvitykset. Nro 7. Tampere.

Viiri, Marjariitta 2003. Asiakaskyselyihin uusia malleja. Signum 2003; 3, 57 - 58.

Elektroniset lähteet:

Ammattikorkeakoulukirjasto - oppimisen resurssi. Ammattikorkeakoulukirjastojen strategia 2004-2007. [viitattu 6.9.2006]). Saatavissa <http://www.arena.fi>

AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista. Mittareita ja mietintöjä 2001. Työryhmä: Sirkku Blinnikka & al. Opetusministeriö. Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja. Helsinki. [viitattu 1.8.2006]

Saatavissa <http://www.minedu.fi/julkaisut/julkaisusarjat/ktpojulkaisut.html>



KIRJASTON JA TIETOPALVELUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA 2002 – 2005.  
[viitattu 27.7.2006] Saatavissa <http://intra.turkuamk.fi/ilmotustaulu/kehittäminen.html>  
IT Vision. Optimix-koulutus. Helsinki 27.3.2006

Vakkari, Mikael 2006. ”Ei pidä syyttää peiliä, jos kuva ei miellytä” - Kirjastojen käyttö-  
tutkimushanke – Helsingin yliopiston kirjastojen yhteishanke 2004 – 2006. [pdf-  
dokumentti]. Helsinki: Helsingin yliopisto. Kirjastopalvelujen koordinoituyksikkö [vii-  
tattu 20.11.2006]. Saatavissa <http://www.helsinki.fi/julkaisut/>

### **Sähköpostilähteet:**

Hattunen, Tuulikki, 21.5.2006, asiakastyytyväisyys kysely [viitattu 1.8.2006] Kirsi Nik-  
kanen, [Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi](mailto:Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi)

Isomäki, Pauliina, 19.5.2006, Linnankadun tyytyväisyys [viitattu 1.8.2006] Kirsi Nik-  
kanen, [Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi](mailto:Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi)

Järveläinen, Leena, 29.5.2006, Tiedonhankinnan osuudesta asiakastyytyväisyyskyselys-  
sä. [viitattu 1.8.2006], Kirsi Nikkanen, [Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi](mailto:Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi)

Mikkola, Hannele, 22.5.2006, asiakastyytyväisyyskyselyn kooste Ruiskadulta [viitattu  
1.8.2006], Kirsi Nikkanen, [Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi](mailto:Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi)

Mäkipää, Leena 22.5.2006, Lemminkäisenkadun ja Loimaan asiakastyytyväisyydet [vii-  
tattu 1.8.2006, Kirsi Nikkanen, [Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi](mailto:Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi)

Levon, Sari, 3.5.2006, Tulosten analysointi Optimix-ohjelmalla [viitattu 1.8.2006], Kir-  
si Nikkanen, [Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi](mailto:Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi)

Suikkanen, Eija 25.8.2006, Asiakastyytyväisyyskysely: jatkokeskustelua 25.8. menses-  
sä - verkkopalvelut [viitattu 11.10.2006], Kirsi Nikkanen, [Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi](mailto:Kirsi.Nikkanen@turkuamk.fi)

## Kysely AMK-kirjastojen palveluista © AMKIT-laaturyhmä

### 1) ammattikorkeakoulut Arvioin seuraavan ammattikorkeakoulun kirjaston palveluja:

<i>ARCADA</i>	Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola
<i>DIAK</i>	Diakonia-ammattikorkeakoulu
<i>EKAMK</i>	Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu
<i>EVTEK</i>	EVTEK-ammattikorkeakoulu
<i>HAAGA</i>	Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu
<i>HAMK</i>	Hämeen ammattikorkeakoulu
<i>STADIA</i>	Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia
<i>HELIA</i>	Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu
<i>HUMAK</i>	Humanistinen ammattikorkeakoulu
<i>JAMK</i>	Jyväskylän ammattikorkeakoulu
<i>KAMK</i>	Kajaanin ammattikorkeakoulu
<i>KTAMK</i>	Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu
<i>KPAMK</i>	Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu
<i>KYAMK</i>	Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
<i>LAMK</i>	Lahden ammattikorkeakoulu
<i>LAUREA</i>	Laurea-ammattikorkeakoulu
<i>MAMK</i>	Mikkelin ammattikorkeakoulu
<i>OAMK</i>	Oulun seudun ammattikorkeakoulu
<i>PIRAMK</i>	Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
<i>PKAMK</i>	Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu
<i>RAMK</i>	Rovaniemen ammattikorkeakoulu
<i>SAMK</i>	Satakunnan ammattikorkeakoulu
<i>SAVONIA</i>	Savonia-ammattikorkeakoulu
<i>SEAMK</i>	Seinäjoen ammattikorkeakoulu
<i>SYH</i>	Svenska yrkeshögskolan
<i>TAMK</i>	Tampereen ammattikorkeakoulu
<i>TUAMK</i>	Turun ammattikorkeakoulu
<i>VAMK</i>	Vaasan ammattikorkeakoulu
<i>SYDVÄST</i>	Yrkeshögskolan Sydväst

**2) kirjastot Kirjastot Arcadas bibliotek Arcadas bibliotek**

<i>DIAK-Helsinki</i>	Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsingin yksikön kirjasto
<i>DIAK-Järvenpää</i>	Diakonia-ammattikorkeakoulu, Järvenpään yksikön kirjasto
<i>DIAK-Kauniainen</i>	Diakonia-ammattikorkeakoulu, Kauniaisten yksikön kirjasto
<i>DIAK-Lahti</i>	Diakonia-ammattikorkeakoulu, Lahden yksikön kirjasto
<i>DIAK-Oulu</i>	Diakonia-ammattikorkeakoulu, Oulun yksikön kirjasto
<i>DIAK-Pieksämäki</i>	Diakonia-ammattikorkeakoulu, Pieksämäen yksikön kirjasto
<i>DIAK-Pori</i>	Diakonia-ammattikorkeakoulu, Porin yksikön kirjasto
<i>DIAK-Turku</i>	Diakonia-ammattikorkeakoulu, Turun yksikön kirjasto
<i>EKAMK Koti&amp;Taide</i>	EKAMK Kotitalouden ja taideteollisuuden yksikön kirjasto
<i>EKAMK Kuvataide</i>	EKAMK Kuvataiteen yksikön kirjasto
<i>EKAMK Liiket Imatra</i>	EKAMK Liiketalouden yksikön kirjasto Imatra
<i>EKAMK Liiket Lappeenranta</i>	EKAMK Liiketalouden yksikön kirjasto Lappeenranta
<i>EKAMK Matkailu</i>	EKAMK Matkailun yksikön kirjasto
<i>EKAMK Sos&amp;Terv</i>	EKAMK Sosiaali- ja terveystieteiden yksikön kirjasto
<i>EKAMK Tek Imatra</i>	EKAMK Tekniikan yksikön kirjasto Imatra
<i>EKAMK Tek Lappeenranta</i>	EKAMK Tekniikan yksikön kirjasto Lappeenranta
<i>EVTEK-kirjasto, Leppävaara</i>	EVTEK-kirjasto, Leppävaara
<i>EVTEK-kirjasto, Myyrmäki</i>	EVTEK-kirjasto, Myyrmäki
<i>EVTEK-kirjasto, Tikkurila</i>	EVTEK-kirjasto, Tikkurila
<i>HAAGA Liiket Helsinki</i>	HAAGA Helsingin liiketalousinstituutti
<i>HAAGA Instituutti</i>	HAAGA Haaga Instituutti
<i>HAAGA Liiket Malmi</i>	HAAGA Malmin liiketalousinstituutti
<i>HAAGA Liikunta Vierumäki</i>	HAAGA Vierumäen liikuntainstituutti
<i>HAMK Evo</i>	Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Evo
<i>HAMK Forssa</i>	Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Forssa
<i>HAMK Ilmarila</i>	Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Ilmarila
<i>HAMK Lepaa</i>	Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Lepaa
<i>HAMK Mustiala</i>	Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Mustiala
<i>HAMK Riihimäki</i>	Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Riihimäki
<i>HAMK Valkeakoski</i>	Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Valkeakoski
<i>HAMK Wetterhoff</i>	Hämeen ammattikorkeakoulu - HAMK Wetterhoff
<i>HELIA Pasila</i>	Helian Pasilan kirjasto
<i>HELIA Porvoo Point</i>	Helian Porvoo-Pointin kirjasto
<i>HELIA Porvoo Pomo</i>	Helian Porvoo-Pomon kirjasto
<i>HUMAK Haapavesi</i>	HUMAK / Haapaveden kirjasto
<i>HUMAK Helsinki</i>	HUMAK / Helsingin kirjasto
<i>HUMAK Joensuu</i>	HUMAK / Joensuun kirjasto
<i>HUMAK Joutseno</i>	HUMAK / Joutsenon kirjasto
<i>HUMAK Kauniainen</i>	HUMAK / Kauniaisten kirjasto
<i>HUMAK Korpilahti</i>	HUMAK / Korpilahden kirjasto
<i>HUMAK Kuopio</i>	HUMAK / Kuopion kirjasto
<i>HUMAK Lohja</i>	HUMAK / Lohjan kirjasto
<i>HUMAK Nurmijärvi</i>	HUMAK / Nurmijärven kirjasto
<i>HUMAK Suolahti</i>	HUMAK / Suolahden kirjasto
<i>HUMAK Tornio</i>	HUMAK / Tornion kirjasto
<i>HUMAK Turku</i>	HUMAK / Turun kirjasto
<i>JAMK IT-Dynamon kirjasto</i>	JAMK IT-Dynamon kirjasto
<i>JAMK Luonnonvara-alan kirjasto</i>	JAMK Luonnonvara-alan kirjasto
<i>JAMK Matkailu-, ravitsemis- ja</i>	JAMK Matkailu-, ravitsemis- ja talousalan kirjasto
<i>JAMK Musiikin kirjasto</i>	JAMK Musiikin kirjasto
<i>JAMK Pääkampuksen kirjasto</i>	JAMK Pääkampuksen kirjasto
<i>JAMK Sosiaali- ja terveysalan</i>	JAMK Sosiaali- ja terveysalan kirjasto
<i>KAMK Kajaani</i>	KAMK Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto
<i>KTAMK Kemi</i>	Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu Kemin oppimiskeskus
<i>KTAMK Tek&amp;Tieto</i>	Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu Tekniikan kirjasto- ja tietopalvelu
<i>KTAMK Terv&amp;Tieto</i>	Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu Terveystieteiden kirjasto- ja tietopalvelu
<i>KTAMK Tornio</i>	Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu Tornion oppimiskeskus
<i>KPAMK Kokkola</i>	KPAMK Koulutuskirjasto, Kokkola
<i>KPAMK Raudaskylä</i>	KPAMK Raudaskylä

<i>KPAMK Ylivieska</i>	KPAMK TietopalveluOrigo, Ylivieska
<i>KYAMK Kotka</i>	KYAMK Kotkan Merikirjasto
<i>KYAMK Liiketalous</i>	KYAMK Liiketalouden kirjasto
<i>KYAMK Mets&amp;Puut</i>	KYAMK Metsä- ja puutalouden kirjasto
<i>KYAMK Muotoilu</i>	KYAMK Muotoilun kirjasto
<i>KYAMK Sosiaaliala</i>	KYAMK Sosiaalialan kirjasto
<i>KYAMK Tek&amp;Liiket</i>	KYAMK Tekniikan ja liiketalouden kirjasto
<i>KYAMK Terv Kotka</i>	KYAMK Terveysalan kirjasto Kotka
<i>KYAMK Terv Kuusankoski</i>	KYAMK Terveysalan kirjasto Kuusankoski
<i>KYAMK Viestintä</i>	KYAMK Viestinnän kirjasto
<i>LAMK Orimattila</i>	LAMK Orimattilan tietokeskus
<i>LAMK Fellman</i>	LAMK Fellmannin tietokeskus
<i>LAMK Heinola</i>	LAMK Heinolan tietokeskus
<i>LAMK Hoitajankatu</i>	LAMK Hoitajankadun tietokeskus
<i>LAMK Kampus</i>	LAMK Kampuskirjasto
<i>LAMK Kannas</i>	LAMK Kannaksenkadun tietokeskus
<i>LAMK Nastopoli</i>	LAMK Nastopolin tietokeskus
<i>LAMK Vipusenkatu</i>	LAMK Vipusenkadun tietokeskus
<i>Laurea-kirjasto Hyvinkää</i>	Laurea-kirjasto Hyvinkää
<i>Laurea-kirjasto Järvenpää</i>	Laurea-kirjasto Järvenpää
<i>Laurea-kirjasto Kerava</i>	Laurea-kirjasto Kerava
<i>Laurea-kirjasto Leppävaara</i>	Laurea-kirjasto Leppävaara
<i>Laurea-kirjasto Lohja</i>	Laurea-kirjasto Lohja
<i>Laurea-kirjasto Otaniemi</i>	Laurea-kirjasto Otaniemi
<i>Laurea-kirjasto Porvoo</i>	Laurea-kirjasto Porvoo
<i>Laurea-kirjasto Tikkurila</i>	Laurea-kirjasto Tikkurila
<i>MAMK Humanian kirjasto</i>	MAMK Humanian kirjasto
<i>MAMK Kampuskirjasto</i>	MAMK Kampuskirjasto
<i>MAMK Nikkarilan kirjasto</i>	MAMK Nikkarilan kirjasto
<i>MAMK Paukkulan kirjasto</i>	MAMK Paukkulan kirjasto
<i>MAMK Sosiaali- ja terveysalan</i>	MAMK Sosiaali- ja terveysalan kirjasto
<i>MAMK Travelian-Artian kirjasto</i>	MAMK Travelian-Artian kirjasto
<i>OAMK Opettajakorkeak</i>	OAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun kirjasto
<i>OAMK Kaup&amp;Hall</i>	OAMK Kaupan ja hallinnon kirjasto
<i>OAMK Kulttuuri</i>	OAMK Kulttuurialan kirjasto
<i>OAMK Luonnonvara</i>	OAMK Luonnonvara-alan kirjasto
<i>OAMK Sos&amp;Terv Oulain</i>	OAMK Oulaisten sosiaali- ja terveysalan kirjasto
<i>OAMK Raah</i>	OAMK Raahen korkeakoulukirjasto
<i>OAMK Sos&amp;Terv</i>	OAMK Sosiaali- ja terveysalan kirjasto
<i>OAMK Tekniikan kirjasto</i>	OAMK Tekniikan kirjasto
<i>PIRAMK Ikaalinen</i>	PIRAMK Ikaalisten kirjasto
<i>PIRAMK Koulukatu</i>	PIRAMK Koulukadun kirjasto
<i>PIRAMK Kuntokatu</i>	PIRAMK Kuntokadun kirjasto
<i>PIRAMK Mäntä</i>	PIRAMK Mäntän kirjasto
<i>PIRAMK Musiikin Kir</i>	PIRAMK Musiikin kirjasto
<i>PIRAMK Pihro</i>	PIRAMK Pihron kirjasto
<i>PIRAMK Sosiaaliala</i>	PIRAMK Sosiaalialan kirjasto
<i>PIRAMK Virrat</i>	PIRAMK Virtain kirjasto
<i>PKAMK Liiketalous</i>	PKAMK Liiketalouden tietopalvelu
<i>PKAMK Metsä&amp;Puutalou</i>	PKAMK Metsä- ja puutalouden tietopalvelu
<i>PKAMK Tekniikka</i>	PKAMK Tekniikan tietopalvelu
<i>PKAMK Terveys</i>	PKAMK Terveysalan tietopalvelu
<i>PKAMK Tiedepuisto</i>	PKAMK Tiedepuiston kirjasto
<i>PKAMK Muut</i>	PKAMK Muut
<i>RAMK Levi-Instituutti</i>	RAMK Levi-Instituutin kirjasto
<i>RAMK Liikunt&amp;Vapaa-aika</i>	RAMK Liikunta ja vapaa-aika
<i>RAMK Palvelualat</i>	RAMK Palvelualat
<i>RAMK Sos&amp;Terv</i>	RAMK Sosiaali- ja terveysala
<i>RAMK Tuotantoalat</i>	RAMK Tuotantoalat
<i>SAMK Kuvat Kankaanpää</i>	SAMK Kuvataiteen Kankaanpään kirjasto
<i>SAMK Liiketalou</i>	SAMK Liiketalouden ja tietojenkäsittelyn Huittisten kirjasto
<i>SAMK Liiketal Kankaanpää</i>	SAMK Liiketalouden Kankaanpään kirjasto
<i>SAMK Liiketal Rauma</i>	SAMK Liiketalouden Rauman kirjasto
<i>SAMK Merenkulku Rauma</i>	SAMK Merenkulun Rauman kirjasto

<i>SAMK Sos&amp;Terv Harjav</i>	SAMK Sosiaali- ja terveystalon Harjavallan kirjasto
<i>SAMK Sos&amp;Terv Pori</i>	SAMK Sosiaali- ja terveystalon Porin kirjasto
<i>SAMK Sos&amp;Terv Rauma</i>	SAMK Sosiaali- ja terveystalon Rauman kirjasto
<i>SAMK Tek&amp;Liiket Pori</i>	SAMK Tekniikan ja liiketalouden Porin kirjasto
<i>SAMK Tek Rauma</i>	SAMK Tekniikan Rauman kirjasto
<i>SAVONIA Business Kuopio</i>	SAVONIA Business, Liiketalouden Kuopion kirjasto
<i>SAVONIA Business, Matkailu</i>	SAVONIA Business, Matkailu- ja ravitsemistalon kirjasto
<i>SAVONIA Iisalmen kirjasto</i>	SAVONIA Iisalmen kirjasto
<i>SAVONIA Kuopion Muotoiluakatemia</i>	SAVONIA Kuopion Muotoiluakatemia Taitemien kirjasto
<i>SAVONIA Kuopion Musiikki</i>	SAVONIA Kuopion Musiikki- ja tanssiakatemia kirjasto
<i>SAVONIA pelastusopisto</i>	SAVONIA Pelastusopiston kirjasto
<i>SAVONIA Tekniikka Kuopio</i>	SAVONIA Tekniikan Kuopion kirjasto
<i>SAVONIA Terveystalon Kuopio</i>	SAVONIA Terveystalon Kuopion kirjasto
<i>SAVONIA Varkaus</i>	SAVONIA Varkauden kirjasto
<i>SEAMK Kampuskirjasto</i>	SEAMK Kampuskirjasto
<i>SEAMK Liiketalouden kirjasto</i>	SEAMK Liiketalouden kirjasto
<i>SEAMK Maaseutualan kirjasto</i>	SEAMK Maaseutualan kirjasto
<i>SEAMK Metsäalan kirjasto</i>	SEAMK Metsäalan kirjasto
<i>SEAMK Muotoilun kirjasto</i>	SEAMK Muotoilun kirjasto
<i>SEAMK Ravitsemistalon kirjasto</i>	SEAMK Ravitsemistalon kirjasto
<i>SEAMK Tekniikan kirjasto</i>	SEAMK Tekniikan kirjasto
<i>SEAMK Terveyskirjasto</i>	SEAMK Terveyskirjasto
<i>SEAMK Yrittäjyyden kirjasto</i>	SEAMK Yrittäjyyden kirjasto
<i>STADIA Kult&amp;Palv, Aralis, T&amp;V</i>	STADIA Kulttuuri ja palveluala, Aralis, Stadian esittävän taiteen ja viestinnän kirjastopalvelut
<i>STADIA Kult&amp;Palv, Aralis, P&amp;J</i>	STADIA Kulttuuri- ja palveluala, Aralis, Pop & Jazz konservatorion kirjasto
<i>STADIA Kult&amp;Palv Helsinki</i>	STADIA Kulttuuri- ja palveluala, Helsingin konservatorion kirjasto
<i>STADIA Sos&amp;Terv Sofianlehdonkatu</i>	STADIA Sosiaali- ja terveystalon, Sofianlehdonkatu
<i>STADIA Sos&amp;Terv Tukholmankatu</i>	STADIA Sosiaali- ja terveystalon, Tukholmankatu
<i>STADIA Sos&amp;Terv Viertotie</i>	STADIA Sosiaali- ja terveystalon, Vanha Viertotie
<i>STADIA Tek&amp;Liike Bulevardi</i>	STADIA Tekniikka ja liikenne, Bulevardi
<i>STADIA Tek&amp;Liik Onnentie</i>	STADIA Tekniikka ja liikenne, Onnentie
<i>STADIA Tek&amp;Liik Agricolankatu</i>	STADIA Tekniikka ja liikenne, palveluala, Agricolankatu
<i>SYDVÄST Malmgatan</i>	SYDVÄST Åbo - Malmgatan
<i>SYDVÄST Helsingfors</i>	SYDVÄST Helsingfors
<i>SYDVÄST Överby</i>	SYDVÄST Överby
<i>SYDVÄST Solvalla</i>	SYDVÄST Solvalla
<i>SYDVÄST Nunnegatan</i>	SYDVÄST Åbo - Nunnegatan
<i>SYDVÄST Ekenäs</i>	SYDVÄST Ekenäs
<i>SYDVÄST Karis</i>	SYDVÄST Karis
<i>SYH Huutoniemi Sos</i>	SYH Huutoniemi - Sosiaali- ja terveystalon
<i>SYH Palosaari Tekn</i>	SYH Palosaari - Tekniikka ja liikenne
<i>SYH Pietarsaari Kult</i>	SYH Pietarsaari - Kulttuuriala
<i>SYH Uusikaarlepyy</i>	SYH Uusikaarlepyy - Kulttuuriala
<i>TAMK Finlayson</i>	TAMK Finlayson
<i>TAMK Teiskontie</i>	TAMK Teiskontie
<i>TUAMK Loimaa</i>	Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Loimaa
<i>TUAMK Mynämäki</i>	Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Mynämäki
<i>TUAMK Parainen</i>	Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Parainen
<i>TUAMK Salo</i>	Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Salo
<i>TUAMK Lemminkäisenkatu</i>	Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Lemminkäisenkatu
<i>TUAMK Linnankatu</i>	Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Linnankatu
<i>TUAMK Ruiskatu</i>	Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Ruiskatu
<i>TUAMK Sepänkatu</i>	Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Sepänkatu
<i>TUAMK Uusikaupunki</i>	Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Uusikaupunki
<i>VAMK Raastuvankatu</i>	VAMK Liiketalous, matkailu ja terveystalon, Raastuvankatu
<i>VAMK Wolffintie</i>	VAMK Tekniikka, liikenne ja sosiaaliala, Wolffintie

## A. TAUSTATIEDOT

### 3) Asema A.2 Olen

<i>amk-opiskelija</i>	amk-opiskelija
<i>amk-opettaja</i>	amk-opettaja
<i>muu henkilökunn. ed.</i>	muu amk-henkilökunnan edustaja
<i>muu kirjaston asiak.</i>	muu amk-kirjaston asiakas

Jos muu, tarkenna mikä

---

### 4) Opiskeluaika A.3 Jos olen opiskelija, olen

<i>1. vuoden amk-opiske</i>	1. vuoden amk-opiskelija
<i>2. vuoden amk-opiske</i>	2. vuoden amk-opiskelija
<i>3. vuoden amk-opiske</i>	3. vuoden amk-opiskelija
<i>4. vuoden amk-opiske</i>	4. vuoden amk-opiskelija
<i>yli 4 vuoden amk opi</i>	yli 4. vuoden amk-opiskelija

### 5) Tutkintotyyppi A.4 Jos olen opiskelija, opiskelen

<i>nuorten tutk. joht.</i>	nuorten tutkintoon johtavassa koulutuksessa
<i>tutk joht (aik.koul)</i>	tutkintoon johtavassa koulutuksessa (aikuiskoulutus)
<i>jatkotutk (aik.koul)</i>	jatkotutkintoon johtavassa koulutuksessa (aikuiskoulutus)
<i>erik.opinn. (aik.kou)</i>	erikoistumisopinnoissa (aikuiskoulutus)
<i>ammatt.lis.koul</i>	ammattillisessa lisäkoulutuksessa (aikuiskoulutus)
<i>avoin amk (aikkoul)</i>	avoimessa ammattikorkeakoulussa (aikuiskoulutus)
<i>muu opiskelija</i>	olen muu opiskelija

Muuta, mitä

---

### 6) Koulutusala A.5 Opiskelen / opetan / työskentelen pääasiallisesti seuraavalla koulutusallalla:

<i>humanistinen ja kasv</i>	humanistinen ja kasvatustieteiden ala
<i>kulttuuriala</i>	kulttuuriala
<i>yhteiskuntatieteiden</i>	yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
<i>luonnontieteiden ala</i>	luonnontieteiden ala
<i>tekniikan ja liikent</i>	tekniikan ja liikenteen ala
<i>luonnonvara- ja ympä</i>	luonnonvara- ja ympäristöala
<i>sosiaali-, terveys-</i>	sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
<i>matkailu-, ravitseminen</i>	matkailu-, ravitsemis- ja talousala
<i>muu koulutusala</i>	muu koulutusala

Muualla, missä

---

### 7) Käyntimäärä A.6 Käyn arvioimassani ammattikorkeakoulun kirjastossa

<i>päivittäin</i>	päivittäin
<i>viikottain</i>	viikottain
<i>muutaman kerran kuukaudessa</i>	muutaman kerran kuukaudessa
<i>kerran kuukaudessa</i>	kerran kuukaudessa
<i>muutaman kerran vuod</i>	muutaman kerran vuodessa
<i>en lainkaan</i>	en lainkaan

Jos et käy lainkaan, miksi et

---

## 8) Elektr. palveluiden käyttö A.7 Käytän arvioimani ammattikorkeakoulun kirjaston elektronisia palveluja (kirjaston oma kokoelmatietokanta, kirjaston www-sivut, tietokannat, elektroniset lehdet, linkkilistat)

<i>päivittäin</i>	päivittäin
<i>viikottain</i>	viikottain
<i>muutamana kerran kuukaudessa</i>	muutamana kerran kuukaudessa
<i>kerran kuukaudessa</i>	kerran kuukaudessa
<i>muutamana kerran vuodessa</i>	muutamana kerran vuodessa
<i>ei lainkaan</i>	ei lainkaan

Jos et käytä lainkaan, miksi et \_\_\_\_\_

### B. KIRJASTON PALVELUT

Seuraavissa osioissa 1 - 5 esitetään väitteitä arvioimasi ammattikorkeakoulun kirjaston palveluista. Miten tärkeänä pidät kirjaston palveluja ja miten hyvin kirjasto on onnistunut tarjoamaan niitä? Kunkin osion lopussa oleviin vastauslaatikoihin voit kirjoittaa kommentteja ja kehittämissuhteita. • **TÄRKEYS:** ARVIOI kirjastopalvelujen tärkeyttä opiskelusi/opettamisesi/työskentelysi kannalta 1 - 5 asteikolla siten, että 1 = ei lainkaan tärkeä ja 5 = erittäin tärkeä, eos = en osaa sanoa. • **ONNISTUMINEN:** ARVIOI kirjastopalvelujen toimivuutta opiskelusi/opettamisesi/työskentelysi kannalta 1 - 5 asteikolla, niin että 1 = erittäin heikko ja 5 = erittäin hyvä, eos = en osaa sanoa.

#### 1) 1.1 Luonteva osa opiskelua B.1. Kirjasto oppimisympäristönä

1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskelua- ni/opetustani/työskentelyäni.	1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
	1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

2) 1.2 Tiedon omatoim. hankinta 1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan.	1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
	1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

3) 1.3 Selkeä asioimisympäristö 1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä.	1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
	1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

4) 1.4 Tilat vast työsk tarpeita 1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani.	1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
	1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

5) 1.5 Tiedottaa riittävästi palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi. 1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi.	1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
	1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**1) 1.6 Avoin kirjasto oppimisympärist.** 1.6 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjastoon oppimisympäristönä.

**20) 2.1.\_u\_ painetut aineistot B.2. Aineistot**

2.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**21) 2.2.\_elektroniset aineistot** 2.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat oman alani tiedontarpeita

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**7) 2.3 Kokoelmat ajantasaiset** 2.3 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset.

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**22) 2.4 \_painet lehtikok riit** 2.4 Kirjaston painetut lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**23) 2.5.\_elekt.kok. riittävyys** 2.5 Kirjaston elektroniset lehtikokoelmat ovat oman alani kannalta riittäviä

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**10) 2.6 Lainatt. aineisto riittävä** 2.6 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa.

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**17) 2.7 Kokoelmahaun helppous** 2.7 Kirjaston omasta kokoelmätietokannasta on helppo etsiä tarvitsemaani aineistoa. Huom! Tässä tarkoitetaan tietokantaa, johon kirjaston kokoelmat (kirjat ym.) on tallennettu

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**2) 2.6 Avoin kirjaston aineistot** 2.8 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston aineistoihin.

**11) 3.1 Tiedonhank opetus kehittä**

**B.3. Neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus**

3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani.

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**12) 3.2 Henkilökunta osaa ohjata** 3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeideni mukaisesti.

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
1	2	3	4	5	Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**13) 3.3 Hlökunta tuntee opint.sis** 3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opetuksen sisältöjä riittävästi.

1	2	3	4	5	Kuinka tärkeänä pidät tätä
---	---	---	---	---	----------------------------



1 2 3 4 5 Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**14) 3.4 Ohjaa tiedon hankinnassa** 3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta.

1 2 3 4 5 Kuinka tärkeänä pidät tätä

1 2 3 4 5 Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**3) 3.5 Avoin neuvonta, ohjaus, tiedonhank** 3.5 Kommentteja ja kehittämissuhteita neuvontaan, ohjaukseen ja tiedonhankinnan opetukseen.

**15) 4.1 Elektroniset palvelut vast B.4. Kirjaston elektroniset palvelut** Huom! Elektronisilla palveluilla tarkoitetaan niitä kirjaston www-sivuilla olevia palveluita, jotka mahdollistavat kirjastossa asiointin verkon välityksellä (kirjaston oma kokoelmatietokanta, kirjaston www-sivut, e-lomakkeet, tietokannat, elektroniset lehdet, linkkilistat)

4.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeitani.

1 2 3 4 5 Kuinka tärkeänä pidät tätä  
1 2 3 4 5 Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**16) 4.2 Elektr palv toimivuus** 4.2 Asiointi kirjaston elektronisten palvelujen avulla on toimivaa

1 2 3 4 5 Kuinka tärkeänä pidät tätä  
1 2 3 4 5 Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**18) 4.3 www-sivujen selkeys** 4.3 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni.

1 2 3 4 5 Kuinka tärkeänä pidät tätä  
1 2 3 4 5 Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**24) 4.4 e-palveluiden käyttöohj** 4.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä

1 2 3 4 5 Kuinka tärkeänä pidät tätä  
1 2 3 4 5 Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**4) 4.6 Avoin kirjaston elektr. palvelut** 4.5 Kommentteja ja kehittämissuhteita kirjaston elektronisiin palveluihin.

**19) B.5. Palvelu kokonaisuudessa B.5. Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia.**

1 2 3 4 5 Kuinka tärkeänä pidät tätä  
1 2 3 4 5 Kuinka kirjasto on onnistunut tässä

**5) 5.1 Avoin kirjaston palvelut yleensä** 5.1 Kommentteja ja kehittämissuhteita kirjaston palveluihin yleensä.

**6) 6. Avoin Kommentit kyselyyn B.6** Kommentteja ja kehittämissuhteita tähän asiakas-tyytyväisyyskyselyyn.

## **Tiedotussuunnitelma Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa järjestettävästä asiakastyytyväisyyskyselystä 13.3.-13.4.2006**

### Taustaa

AMKIT-konsortio päätti 1.11.2005 yleiskokouksessaan, että ammattikorkeakoulukirjastoissa järjestetään ajalla 13.3.-13.4.2006 asiakastyytyväisyyskysely. Kysely on sisällöltään samanlainen kuin vuonna 2004. Kyselyssä ammattikorkeakoulukohtaiset ja toimipistekohtaiset tiedot määrittyvät vastaajien valitsemien taustamuuttujien perusteella. Kyselyn avulla kirjaston asiakkaat voivat tuoda esiin toiveitaan ja näkemyksiään sekä parannusehdotuksia kirjaston tarjoamiin palveluihin.

Suomen ammattikorkeakoulujen kirjastot arvioivat asiakaidensa tyytyväisyyttä yhteisellä verkkokyselyllä, joka järjestetään myös Turun ammattikorkeakoulussa.

### Tiedottaminen

Turun ammattikorkeakoulun kirjastoa käyttäville opiskelijoille, henkilökunnalle ja muille asiakkaille tiedotetaan asiakastyytyväisyyskyselystä kirjaston kotisivuilla ajankohtaisissa asioissa, sähköpostilla, ilmoitustauluilla, kirjaston oviteksteillä ja info-TV:ssä (niissä yksiköissä joissa info-TV on) ja kehoitetaan osallistumaan aktiivisesti kyselyyn.

Lisäksi tiedotetaan tiedonhankinnan opettajille, että he varaisivat atk-luokissa aikaa opiskelijoille kyselyyn vastaamiseksi.

Kirjastotiimissä 14.3. pyydetään informaattikkoja lähettämään oman toimipisteensä sähköpostilistalla viestiä asiakastyytyväisyyskyselystä ja liittämään sähköpostiin verkkolin-kin, josta pääsee vastaamaan kyselyyn.

### **Sähköpostiviestin ja kirjaston kotisivulle tulevan viestin sisältö:**

#### KIRJASTON ASIAKASKYSELY 13.3.-13.4.2006

Suomen ammattikorkeakoulujen kirjastot arvioivat asiakaidensa tyytyväisyyttä yhteisellä verkkokyselyllä, joka järjestetään ajalla 13.3.-13.4.2006 myös Turun ammattikorkeakoulussa.

Kyselyssä ammattikorkeakoulukohtaiset ja toimipistekohtaiset tiedot määrittyvät vastaajien valitsemien taustamuuttujien perusteella. Kyselyn avulla kirjaston asiakkaat voivat tuoda esiin toiveitaan ja näkemyksiään sekä parannusehdotuksia kirjaston tarjoamiin palveluihin.

Toivomme, että Turun ammattikorkeakoulun kirjastoa käyttävät opiskelijat, henkilökunta ja muut asiakkaat osallistuvat aktiivisesti kyselyyn, jotta kirjasto- ja tietopalveluja voidaan kehittää vielä entistä paremmin vastaamaan opetuksen ja oppimisen tarpeita.

Vastaa kyselyyn 13.3.-13.4.2006 välisenä aikana verkossa:  
(linkki: <https://www.optimix.org>.)

Lisätietoja **informaatikko Minna Toikka**,  
**[minna.toikka@turkuamk.fi](mailto:minna.toikka@turkuamk.fi)**, 010 5535 846

Enkät över YH-bibliotekens tjänster 13.3.-13.4.2006

Denna information kommer att användas för att utvärdera och utveckla yrkeshögskolebibliotekens tjänster.  
Tack för att du deltar i att utveckla biblioteket!

Tack för din hjälp i utvecklingsarbetet!  
Du kan besvara frågorna under tiden 13 mars -13 april, 2006

Klicka här för att besvara frågorna  
<https://www.optimix.org/optimix/>

Tilläggsinformation informatiker Minna Toikka,  
[minna.toikka@turkuamk.fi](mailto:minna.toikka@turkuamk.fi), 010 5535 846

Questionnaire about the library services of Polytechnics  
13.3.-13.4.2006

The information collected by this questionnaire will be used for the evaluation and development of the library services in Polytechnics.

Thank you for helping us to improve our library services!

Click here to respond to the questionnaire during March 13st to April 13st, 2006: <https://www.optimix.org/optimix/>

additional information Information Specialist Minna Toikka,  
[minna.toikka@turkuamk.fi](mailto:minna.toikka@turkuamk.fi), 010 5535 846

Tiedotteen muoto oviteksteihin, ilmoitustauluille, info-TV:hen ja vastauskoneiden viereen:

**KIRJASTON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY  
13.3.-13.4.2006**

**Vaikuta kirjastopalveluihin vastaamalla 13.3.-13.4.2006 järjestettävään ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyyn.**

**Kiitos etukäteen vastauksestasi!**

**Vastaa kyselyyn verkossa:**

**<https://www.optimix.org/optimix/tailor/MuFo.stm>**

**Toimipisteet, joissa kysely toteutetaan:**

Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Loimaa  
 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Mynämäki  
 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Parainen  
 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Salo  
 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Lemminkäisenkatu  
 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Linnankatu  
 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Ruiskatu  
 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Turku, Sepänkatu  
 Turun ammattikorkeakoulun kirjasto / Uusikaupunki

Åbo yrkeshögskolas bibliotek / Loimaa  
 Åbo yrkeshögskolas bibliotek / Mynämäki  
 Åbo yrkeshögskolas bibliotek / Pargas  
 Åbo yrkeshögskolas bibliotek / Salo  
 Åbo yrkeshögskolas bibliotek / Uusikaupunki  
 Åbo yrkeshögskolas bibliotek / Åbo, Lemminkäinengatan  
 Åbo yrkeshögskolas bibliotek / Åbo, Råggatan  
 Åbo yrkeshögskolas bibliotek / Åbo, Slottsgatan  
 Åbo yrkeshögskolas bibliotek / Åbo, Smedsgatan)

Library, Turku University of Applied Sciences / Loimaa  
 Library, Turku University of Applied Sciences / Mynämäki  
 Library, Turku University of Applied Sciences / Parainen  
 Library, Turku University of Applied Sciences / Turku, Lemminkäisenkatu  
 Library, Turku University of Applied Sciences / Turku, Linnankatu  
 Library, Turku University of Applied Sciences / Turku, Ruiskatu

Library, Turku University of Applied Sciences / Turku,  
Sepänkatu  
Library, Turku University of Applied Sciences / Salo  
Library, Turku University of Applied Sciences / Uusikau-  
punki

Aikataulu ja toteutus:

Asiakastytyväisyyskyselyä laitetaan tiedote viikolla 10 kirjaston kotisivulle ja viimeistään saman viikon perjantaina ovitekstit ja koneiden vierustekstit tulostetaan ja laitetaan paikoilleen ja sähköpostiviestit lähetetään viestinnästä saatujen osoitelistojen mukaan asiakasryhmille.

Info-TV:n tiedote laitetaan pyörimään 13.3.2006.

13.3.2006 kysely avataan. Kirjaston kotisivun etusivulle tulee banneri, josta linkki kyselyyn.

Kyselyn puolessa välissä viikolla 13 (27.3.2006 alkaen) lähetetään muistutus sähköpostiviestit ja kehoitetaan niitä asiakkaita, jotka eivät ole vielä vastanneet osallistumaan kyselyyn.

13.4.2006 kysely suljetaan.