

*Pirkanmaan ammattikorkeakoulun
julkaisusarja A.
Tutkimukset ja selvitykset. Nro 7*

RISUT JA RUUSUT

**Ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyn
loppuraportti**

Jyrki Ollikainen – Janne Suhonen – Jari Tyrväinen

AMKIT-konsortion laatutyöryhmä

**Hanna-Riina Aho, KPAMK
Ulla Eskelinen, LAUREA, DIAK
Erja Huovila, LAUREA
Tuomo Häkkilä, AMKIT-konsortio
Maija Koponen, RAMK
Maarit Putous, HIAMK
Jukka Ristiluoma, KTAMK
Jari Tyrväinen, PIRAMK**

***Pirkanmaan ammattikorkeakoulun
julkaisusarja A
Tutkimukset ja selvitykset. Nro 7***

Risut ja ruusut

**Ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyn
loppuraportti**

Jyrki Ollikainen - Janne Suhonen - Jari Tyrväinen

28.10.2004

AMKIT-konsortion laatutyöryhmä

**Hanna-Riina Aho, KPAMK
Ulla Eskelinen, LAUREA, DIAK
Erja Huovila, LAUREA
Tuomo Häkkilä, AMKIT-konsortio
Maija Koponen, RAMK
Maarit Putous, HIAMK
Jukka Ristiluoma, KTAMK
Jari Tyrväinen, PIRAMK**

TAMPERE 2004

**PIRKANMAAN
AMMATTIKORKEAKOULU**

**Kuntokatu 4, 33520 TAMPERE
p. (03) 245 2111
fax (03) 245 2351
www.piramk.fi**

**ISBN 952-5281-14-0
ISSN 1456-1913**

SISÄLLYS

ESIPUHE	5
1 TAUSTAA: MIKSI ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY?	6
1.1 Esimerkkejä arviointimalleista Suomen ammattikorkeakouluissa ja maailmalla	7
1.2 Kyselylomakkeelta ja -ohjelmalta vaaditut ominaisuudet	8
1.3 Kyselyn toteutus	9
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN KESKEISIÄ TULOKSIA.....	11
2.1 Taustamuuttajat	11
2.2 Nelikenttäanalyysi ja avoimen palautteen luokittelu	15
2.2.1 Ammattikorkeakoulujen nelikenttäanalyysi	15
2.2.2 Ammattikorkeakoulujen avoimen palautteen luokittelu	16
2.2.3 Tulokset nelikenttäanalyysistä ja avoimen palautteen luokittelusta valtakunnallisesti sisältäen kaikki ammattikorkeakoulut	17
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TILASTOLLINEN ANALYYSI	19
3.1 Huomioita AMK-kirjastopalvelukyselyn yleisistä tuloksista	19
3.2 Käyttäjryhmien tyytyväisyys kirjastopalveluihin	19
3.3 Tärkeys – onnistuminen käyttäjryhmittäin	24
4 AMMATTIKORKEAKOULUKIRJASTOJEN OMAT TULKINNAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSISTA.....	29
4.1 Kyselytulosten edustavuus	29
4.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset. Mitkä asiat arvioitiin positiivisimmiksi ja mitkä negatiivisimmiksi?	29
4.3 Ammattikorkeakoulujen toimenpiteet kyselyn tulosten johdosta	30
4.4 Ammattikorkeakoulujen henkilöstön ja asiakkaiden mielipiteet kyselystä	31
5 JOHTOPÄÄTÖKSET. MITÄ SEURAAVAKSI?	33
KIRJALLISUUTTA	33
LIITTEET	

Esipuhe

Tämä raportti on jatkoa ammattikorkeakoulujen kirjastonjohtajien laatutyöryhmän julkaisulle AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista: *mittareita ja mietintää* (Opetusministeriön korkeakoulupoliittisia julkaisuja no 88, 2001). Työryhmän suositti raportissaan jatkotoimina ammattikorkeakoulukirjastojen valtakunnallisen laadun arvioinnin tekemistä. Tämän suosituksen mukaisesti Ammattikorkeakoulujen kirjastoysteistyökonsortio AMKIT nimesi 27.5.2002 uuden laatutyöryhmän kehittämään yhteistä arviointimallia ammattikorkeakoulukirjastoille. Työryhmän kokoonpano oli seuraava: Jari Tyrväinen (PIRAMK) pj., Hanna-Riina Aho (KPAMK), Päivi Hollanti (VAMK, myöh. LAUREA), Maija Koponen (RAMK), Maarit Putous (HIAMK), Ulla Eskelinen (LAUREA, myöh. DIAK). Työryhmän työskentelyyn osallistui myös AMKIT-konsortion projektisuunnittelija Tuomo Häkkinä. Kokoonpano muuttui joulukuussa 2002, kun Erja Huovila tuli LAUREAn edustajaksi Päivi Hollannin tilalle. Lisäksi laatutyöryhmä täydentyi toukokuussa 2003 Jukka Ristiluomalla (KTAMK).

Työryhmän määritteli tehtäväkseen luoda arviointiväline, joka palvelisi ammattikorkeakoulujen itsearviointia. Ammattikorkeakoulun strategisen suunnittelun tavoitteet olivat laatutyöryhmän arviointikriteerien ja kysymyksenasettelun taustalla. Kirjastopalveluja haluttiin arvioida oppimisympäristönä, jotta kirjastopalvelujen vaikuttavuus ammattikorkeakouluopiskeluun ja opettamiseen tulisi esille. Työryhmä valitsi laadunarvioinnissa asiakaskeksien lähestymistavan ja päätyi menetelmällisesti kyselytutkimukseen, koska se olisi laajamittaisesti toteutettavassa valtakunnallisessa arviointitutkimuksessa tarkoituksenmukaisin ja tehokkain tiedonkeruumenettelmä asiakkaiden mielipiteiden selvittämiseksi.

Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin kaikissa suomalaisissa ammattikorkeakouluissa maaliskuussa 2004 avoimella www-pohjaisella kyselyllä. AMKIT-konsortion laatutyöryhmä kiittää niitä satoja amk-kirjastoammattilaisia, jotka antoivat kesä-elokuussa 2003 palautetta testikyselystämme. Ilman heidän rakentavia kommenttejaan ja ideoitaan kysely ei olisi toteutunut sellaisena kuin se lopulta toteutettiin. Kiitos myös Arcadan Maria von Hertzenille ja YH Sydvästin Ulrika Wikströmille heidän tarkasta kyselyn ruotsinnoksesta. Asiakastytyväisyyskyselyn sujuvasta käytännön toteuttamisesta on puolestaan kiittäminen kaikkia niitä amk-kirjastojen laatuvaastavia, jotka osallistuivat maaliskuussa 2004 varsinaisen kyselyn paikalliseen organisointiin ja tiedottamiseen omissa ammattikorkeakouluissaan. Lopuksi kaikkein tärkein: kiitos kaikille yli 13 000 vastaajalle, joiden mielipiteet antoivat merkitystä ja mietittävää ammattikorkeakoulukirjastoille.

Lokakuussa 2004

AMKIT-konsortion laatutyöryhmä

*Erja Huovila, LAUREA; Tuomo Häkkinä, AMKIT-konsortio
Maija Koponen, RAMK; Jukka Ristiluoma, KTAMK
Jari Tyrväinen, PIRAMK*

1 Taustaa: miksi asiakastyytyväisyyskysely?

Jari Tyrväinen

AMK-kirjastojen syntyprosessi ja lyhyt historia ovat edellyttäneet monipuolista arviointia ja palautejärjestelmää. Korkeakoulujen arviointineuvosto on arvioinut ammattikorkeakouluja säännöllisesti ja kattavasti. KKA:n erityisenä arviointikohteena ovat olleet ammattikorkeakoulujen laatujärjestelmät eli millaisiin systemaattisiin menetelmiin ja tietoihin ammattikorkeakoulut perustavat laatutyönsä.

Kehittyvän organisaation tarpeet muuttuvat. Jotta kirjasto onnistuisi tekemään muuttuvassa toimintaympäristössä oikeita asioita parhaalla mahdollisella tavalla, on kerättävä systemaattisesti tietoa, joka ohjaa paikallista suunnittelua ja kehittämistä. Palveluorganisaatioina kirjastojen tulee olla perillä siitä, miten ne kykenevät tyydyttämään asiakkaidensa tiedontarpeet.

Asiakkaiden palvelun laatuun liittämät käsitykset ja odotukset syntyvät motiivien, aiempien asioimiskokemuksien, mielikuvien, asenteiden ja kuulopuheiden perusteella. Asiakas on siinä mielessä aina oikeassa, että valitukseen on aina jokin syy. Asiakaskyselyjen palautteita tutkiessa ongelmaksi yleensä osoittautuu tarjonnan suoranaisten puute tai jonkin tietyn palvelukäytännön, säännön tai henkilöstön menettelytavan koettu epämuikavuus. Usein konfliktin kärjistyessä on epäonnistuttu palveluun liittyvässä viestinnässä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeinen tavoite onkin organisaatioviestinnällinen: Ensinnäkin hyvin toteutetussa kyselytutkimuksessa arviointikriteerit ja kysymyksenasettelu tuovat esille selkeästi ja jäsenneysti kirjastopalvelujen eri osa-alueet auttaen asiakasta tunnistamaan ja jäsentämään palveluun kohdistamansa tarpeensa. Samalla kysely tarjoaa tilaisuuden ilmaista nuo tarpeet palvelun tarjoajille dokumentoidussa muodossa. Toisaalta kirjasto analysoidessaan suoraan asiakkailta saatua autenttista palautetta saa käsityksen siitä, mitä asiakkaat ajattelevat kirjastopalveluista. Kun kirjasto laatii asiakaspalautteen perusteella tulosanalyysijä ja toimenpideohjelmia päättäjille kirjaston kehittämisehdotukset saavat näyttöön perustuvaa pohjaa. Tärkeää on myös tiedottaa asiakaskunnalle, johtivatko asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset korjaustoimenpiteisiin ja millaisiin sellaisiin.

Tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin auttaa päätöksentekijöitä ymmärtämään investointien menestymistä. Sinänsä negatiivisilla tuloksilla voi olla positiivisia vaikutuksia, sillä ne ovat näyttöön perustuva signaali päättäjille, että jotain olisi tehtävä ongelman tai puutteen korjaamiseksi. Kyse ei ole aina resursseista, osa tunnistetuista ongelmista on ratkaistavissa organisoimalla palvelu uudelleen.

Tilastot mittaavat toiminnan määrällistä kehittymistä panoksina, tuotoksina ja suoritteina (kulut, kartunta, lainaus), mutta ne eivät suoraan pysty osoittamaan, kuinka onnistuneita palvelut ovat eikä niiden perusteella pystytä tunnistamaan palvelua edistäviä ja haittaavia tekijöitä. Asiakastyytyväisyyskysely tarjoaa laadulliseen tietoon perustuvia vertailupintoja muiden arviointivälien ja tilastollisten tunnuslukujen rinnalle, mikä mahdollistaa saman asian tarkastelun useasta eri näkökulmasta.

Asiakkailta saatu palaute tukee myös henkilöstön kehittämistä rakentavalla tavalla. Positiivinen palaute on aina kannustavaa ja edistää varmasti työntekijöiden jaksamista ja hyvinvointia. Asiallinen kritiikki puolestaan, siihen oikealla tavalla puuttuessa edistää ammatillista kasvua.

1.1 Esimerkkejä arviointimalleista Suomen ammattikorkeakouluissa ja maailmalla

Toimintansa aluksi laatutyöryhmä tutustui jo olemassa oleviin kotimaisiin ja kansainvälisiin kirjastoalan arviointimalleihin. Päivi Hollanti laati selvityksen ammattikorkeakoulujen laatu-järjestelmistä ja asiakastytyväisyyskyselyistä (ks. liite 1). Kysely tehtiin amk-kirjastonjohtajien keskustelulistalla (lib-bosses) ja siihen vastasi 21 kirjastonjohtajaa. Vain yksi vastanneista ilmoitti, ettei laatu-järjestelmää ole; muilla se joko oli olemassa tai se oli juuri rakenteilla. Käytössä olevista laatu-järjestelmistä tavallisimmat ovat ISO 9000-sarja, EFQM ja BSC.

Ilmeni, että laatu-järjestelmän tukena käytettäviä ohjelmistoja on käytössä vain neljässä ammattikorkeakoulussa: Pirkanmaalla sekä Rovaniemen muutamassa yksikössä Optimix, LAUREAn SPSS-pohjainen järjestelmä sekä PKAMKissa ELEF-projektin liittyvä KIPALA-palautepalvelin.

Kansainvälisistä arviointimalleista laatutyöryhmä kiinnostui erityisesti ARL:n (Association of Research Libraries) konsortioyhteistyöhön perustuvasta www-pohjaisesta LibQUAL+-asiakastytyväisyyskyselystä. LibQuAL+ -kysely toteutetaan keväisin konsortiona, johon v. 2004 ilmoittautui yli 500 kirjastoa Pohjois-Amerikasta ja Euroopasta. Kyselyssä asiakkaat arvioivat palvelun nykytasoa suhteessa odotuksiinsa kolmiulotteisella mallilla:

- alin hyväksyttävä taso, minimum service level
- toivottu taso, desired service level
- koettu taso, perceived service level

ARL:n, PIRAMKin, LAUREAn ja P-KAMKin ja arviointimallit esikuvinaan laatutyöryhmä ryhtyi kehittämään omaa web-pohjaista kyselysovellustaan. PIRAMKin kyselystä omaksuttiin kaksiulotteinen arviointimalli, jossa vertailemalla asiakkaiden käsityksiä oman amk-kirjastotietopalvelujen tärkeydestä ja onnistuneisuudesta saadaan kehittämisen painopistealueet selville seuraavasti:

- Sekä merkitykseltään että onnistumiseltaan korkealle arvioidut palvelut ovat *menestystekijöitä*
- Merkitykseltään korkealle arvioidut, mutta onnistumiseltaan matalan arvioinnin saaneet palvelut ovat *kriittisiä tekijöitä*
- Merkitykseltään matalalle, mutta onnistumiseltaan korkealle arvioidut palvelut ovat *ylipanostettuja tekijöitä*
- Sekä merkitykseltään että onnistumiseltaan matalalle arvioidut palvelut ovat *merkityksettömiä tekijöitä*

LAUREAn kyselyn arviointikohteet perustuivat koko ammattikorkeakoulun tasapainotetun palvelutehtävän (BSC) pedagogisen strategian määrittelyihin, jonka näkökulmia olivat vaikuttavuus ja palvelukyky. AMKIT-konsortion asiakastytyväisyyskyselyn kriteerit ja kysymyksenasettelu (ks. liite 2) sovellettiin LAUREAn kirjaston asiakastytyväisyyskyselystä. Kirjasto- ja tietopalvelujen vaikuttavuutta ja palvelukykyä kuvastaviksi arviointikriteereiksi laatutyöryhmä valitsi seuraavat:

- kirjasto itsenäistä työskentelyä tukevana oppimisympäristönä
- aineistojen ajankohtaisuus, kattavuus, relevanssi ja saatavuus
- henkilökunnan kyky neuvoa, ohjata ja opettaa tiedonhankintaa
- kirjaston elektroniset palvelujen relevanssi ja käytettävyys

1.2 Kyselylomakkeelta ja -ohjelmalta vaaditut ominaisuudet

P-KAMK tarjosi ELEF-projektissaan kehittämänsä web-pohjaisen KIPALA-palautepalvelimen AMKIT-konsortion laatutyöryhmän testattavaksi. Kyselylomaketta testattiin KIPALA -palautepalvelimella toukokuun 2003 aikana. PKAMK muokkasi laatutyöryhmän kyselyn web-lomakkeeksi ja sijoitti sen KIPALA-palvelimelle, jonka jälkeen testikyselyyn osallistuneet viisi laatutyöryhmässä edustettuna olevaa AMK-kirjastoa linkittivät kyselylomakkeen www-sivuilleen. Kirjastot ohjasivat asiakkaansa vastaamaan web-kyselyyn tiedottamalla asiakastytyväisyyskyselystä lähinnä sähköpostitse ja sähköisillä ilmoitustauluilla. Vastaukset menivät KIPALA-palvelimella sijaitsevaan tietokantaan ja vastausajan umpeuduttua kerätystä datasta listattiin tilastolliset keskiarvot excel-taulukoiksi ja html-sivuiksi.

Laatutyöryhmä avasi testikyselyn kaikkien ammattikorkeakoulujen kirjastohenkilöstölle amklib-postituslistalla ja testikyselyn lopussa oli mahdollisuus antaa palautetta itse kyselystä ja sen kysymyksenasettelusta. Saadut kyselylomaketta koskevat palautteet (yli 100 vastausta 23 ammattikorkeakoulusta) analysoitiin ja laatutyöryhmä otti ne huomioon kehittäessään kyselylomaketta edelleen. Testikyselystä saamiensa kyselyn teknistä toteutusta koskevien kokemustensa perusteella laatutyöryhmä määritteli kyselylomakkeelta ja -ohjelmalta vaadittavat ominaisuudet:

- tehokas ja käytännöllinen, moniulotteiseen analyysiin sopiva laadunarvioinnin apuneuvo
- kattaa kirjastopalvelujen osa-alueet ja ammattikorkeakoulujen eri asiakasryhmät
- monipuoliset analyysien rajausmahdollisuudet sekä organisaatiotasolla että organisaatioiden välillä
- yksinkertaiset indikaattorit, kriteerit ja kysymyksenasettelu, jotka ovat sopivia ja vertailukelpoisia eri ammattikorkeakoululle ja niiden asiakasryhmille
- mahdollisuus kaksikulotteiseen arviointiin
- laadullisten ja määrällisten menetelmien yhdistyminen:
 - mahdollisuus vastata sekä formuloituihin väitteisiin että avoimiin kysymyksiin
 - välineen tulisi pystyä esittämään tulokset yhtä ytimekkäästi ja selkeästi kuin tilastot sekä numeraalisesti että graafisesti

- käyttöliittymän on oltava käyttäjäystävällinen, jotta kynnys vastaamiseen olisi mahdollisimman matala
- mahdollisuus automaattisesti käsitellä suuria määriä dataa nopeasti ja minimaalisin kustannuksin myös paikallisesti ammattikorkeakoulutasolla
- ei vaadi erityistä järjestelmäosaamista ja resursseja paikallisesti
- mahdollisuus tehdä laadun arvioinnista jatkuva prosessi

1.3 Kyselyn toteutus

AMKIT-konsortio valtuutti yleiskokouksessaan 21.10.2003 laatutyöryhmän toteuttamaan yhteisen asiakaskyselyn maaliskuussa 2004 ja valmistelemaan siihen liittyvää tulosten analysointia työryhmän laatiman kustannusarvion pohjalta. Laatutyöryhmä järjesti kyselyohjelmasta tarjouskilpailun, johon tarjouksia pyydettiin kahdeksasta kyselyohjelmasta (ks liite 3.). Laatutyöryhmä sai tarjoukset seitsemästä (Eduix, Kipala, Optimix, Pikatutkija, SPSS, Webropol ja Zef) ohjelmasta, joita vertailtiin 17.12.2003 pidetyssä kokouksessa.

Laatutyöryhmä arvioi kyselyohjelmat sen mukaisesti, miten hyvin ne mahdollistavat asiakastytyväisyyskyselyn toteuttamisen työryhmän suunnittelemalla tavalla, koko AMKIT-konsortion laajuudessa sekä yleiskokouksessa sovitun kustannusarvion ja aikataulun rajoissa. Vertailun mukaan Optimix osoittautui AMKIT-konsortion tarpeiden kannalta tarjotuista ohjelmista ominaisuuksiltaan (ks. sivu 8) monipuolisimmaksi kyselyohjelmaksi ja kun IT Visionin Optimix-ohjelman ASP-tarjous oli myös edullisin, laatutyöryhmä päätti hankkia Optimixin ASP-palveluna.

Itse kyselyohjelman tuottamia kyselyn tuloksia täydentävää tilastotieteellistä analyysiä tiedusteltiin eräiden yliopistojen tilastotieteen laitoksilta. Tampereen yliopiston tilastotieteen laitoksen TUPA-tutkimuspalvelun todettiin tehneen jo aiemmin yhteistyötä IT Visionin kanssa, joten laatutyöryhmä valitsi TUPA-palvelun lisäanalyysin tekijäksi.

IT Vision muokkasi vuoden 2004 alussa kyselyn laatutyöryhmän suomen-, ruotsin- ja englanninkieliset versiot web-lomakkeiksi ja sijoitti ne Optimix-palvelimelleen. Kukin amk-kirjasto nimesi oman laatu-yhteyshenkilön, jonka vastuulla oli kyselyn käyttöönotto paikallisesti ammattikorkeakoulutasolla. Laatutyöryhmä järjesti 18.3.2004 Tampereella Optimix-koulutuksen, jossa IT Visionin kouluttajat esittelivät Optimixin analyysimenetelmiä.

Kysely avattiin vastaajille 1.3.2004 ja vastausaika umpeutui 31.3.2004. Vastaukset menivät IT-Visionin Optimix-palvelimella sijaitsevaan tietokantaan. Laatu-yhteyshenkilöitä ohjeistettiin lähettämään amk-opiskelijoille, amk-opettajille ja amk:n muulle henkilökunnalle sähköpostitse vastauspyynnön, jossa oli suora linkki kyselyn osoitteeseen Optimix-palvelimella..

Lisäksi kutakin amk-kirjastoa pyydettiin linkittämään kyselyn omalle www-sivulleen ja ohjaamaan asiakkaansa vastaamaan web-kyselyyn tiedottamalla asiakastytyväisyyskyselystä esimerkiksi sähköpostitse, ilmoitustauluilla tai muita paikallisia kanavia käyttäen. Tällä tavoin myös muut kuin amk-asiakkaat saivat tilaisuuden vastata kyselyyn. Mahdollisuuksien mukaan atk-luokassa opettavien opettajien kanssa sovittiin, että nämä varaisivat esimerkiksi tuntien lopusta aikaa kyselyyn vastaamiseksi. Jotta mahdollisimman moni saataisiin vastaamaan kyse-

lyyn, laatutyöryhmä suositteli muistuttamaan amk-asiakkaita maaliskuun puolivälissä kyselystä uudelleen.

Laatutyöryhmän tiedustellessa elo-syyskuussa 2003 ammattikorkeakoulujen kirjastonjohtajilta, millä tavalla nämä toteuttivat kyselyn konkreettiset järjestelyt, useimmat kirjastojen johtajat kertoivat palautteessaan käyttäneensä vähintään kolmea tiedotuskanavaa: useimmiten kyselystä ilmoitettiin perinteisillä ja sähköisillä ilmoitustauluilla / info-TV:ssä, tiedustuslehdissä, julisteilla, kirjaston asiakaspalvelutilanteissa, opettajien kautta ja ammattikorkeakoulun tiloissa olevilla asiakaskoneilla. Lisäksi yksi kirjasto oli järjestänyt vastaajien kesken arvonnin vastausintoa nostattamaan.

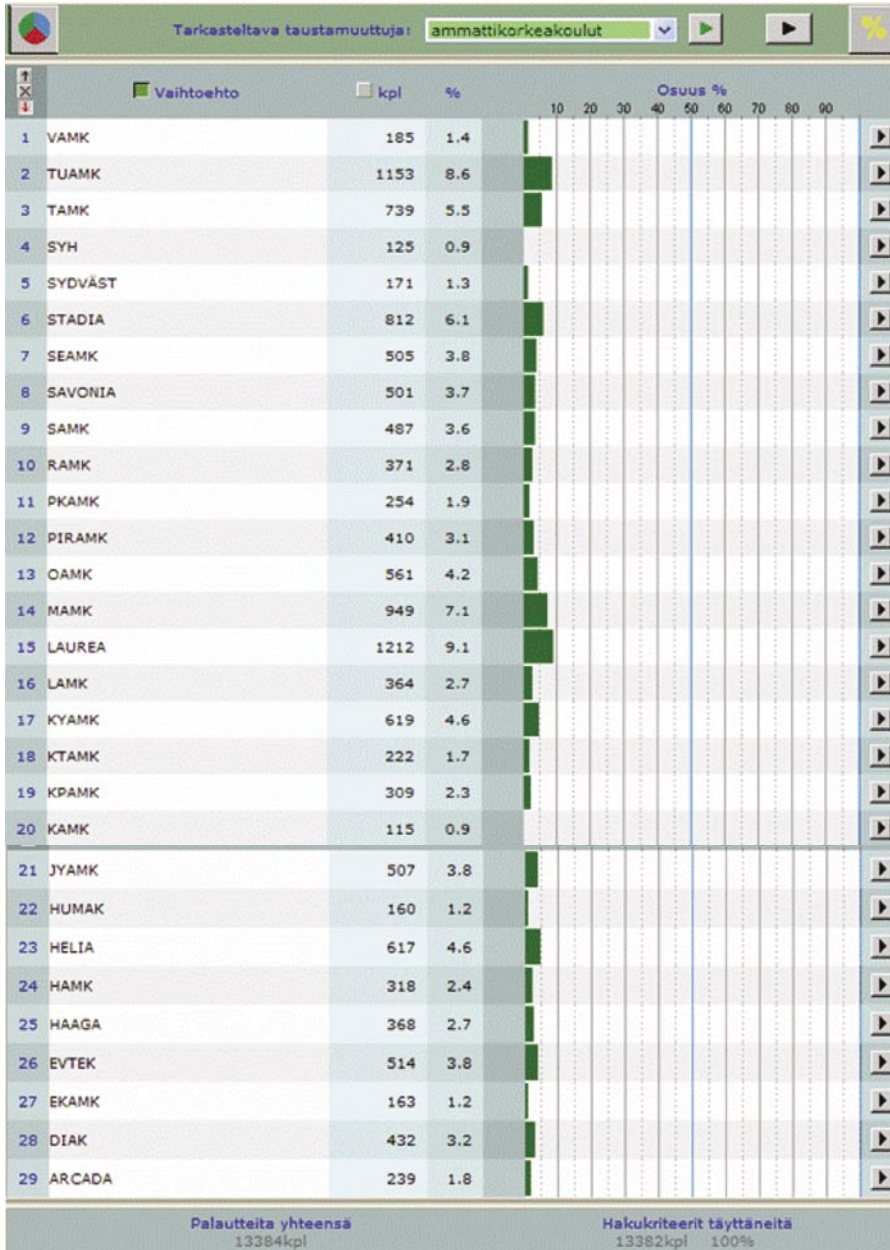
Vastausajan umpeuduttua kerätystä datasta kukin amk-kirjasto sai tulkittavakseen valmiit analyysit oman ammattikorkeakoulunsa osalta ja saattoi verrata niitä muiden ammattikorkeakoulujen keskiarvoihin. Keskiarvojen, nelikenttäanalyysien ja kuiluanalyysien lisäksi IT Vision luokitteli kaikki avoimet palautteet erikseen suunnitellun luokittelumallin mukaan. Luokitteluja tuli yhteensä lähes 5000. IT Vision raportoi keskeiset valtakunnalliset ja ammattikorkeakoulukohtaiset tutkimustulokset ja laitto raportit palvelimelleen kaikkien ammattikorkeakoulujen saataville.

2 Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeisiä tuloksia

Janne Suhonen

2.1 Taustamuuttajat

Kuva 1. Vastaajien määrä ammattikorkeakouluittain



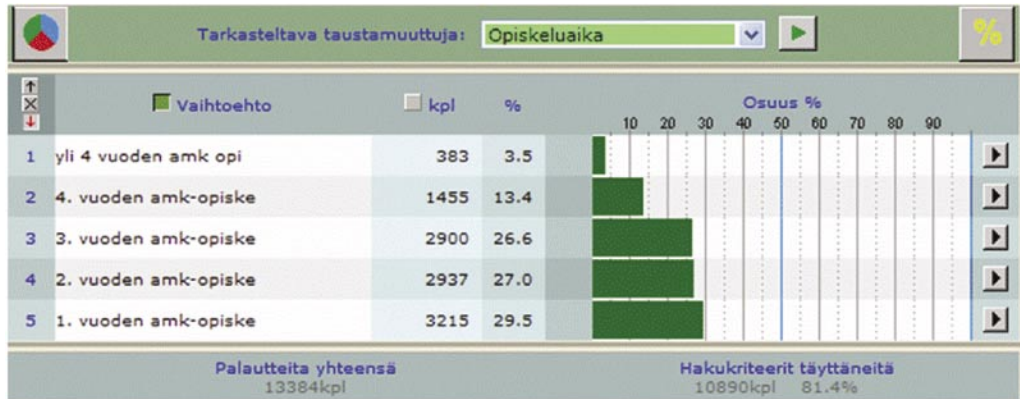
Vastaajia oli yhteensä 13 384. Eniten vastauksia tuli LAUREAsta ja vähiten KAMKsta. Keskimäärin vastauksia tuli 462 vastausta per ammattikorkeakoulu.

Kuva 2. Vastaajien määrä aseman mukaan



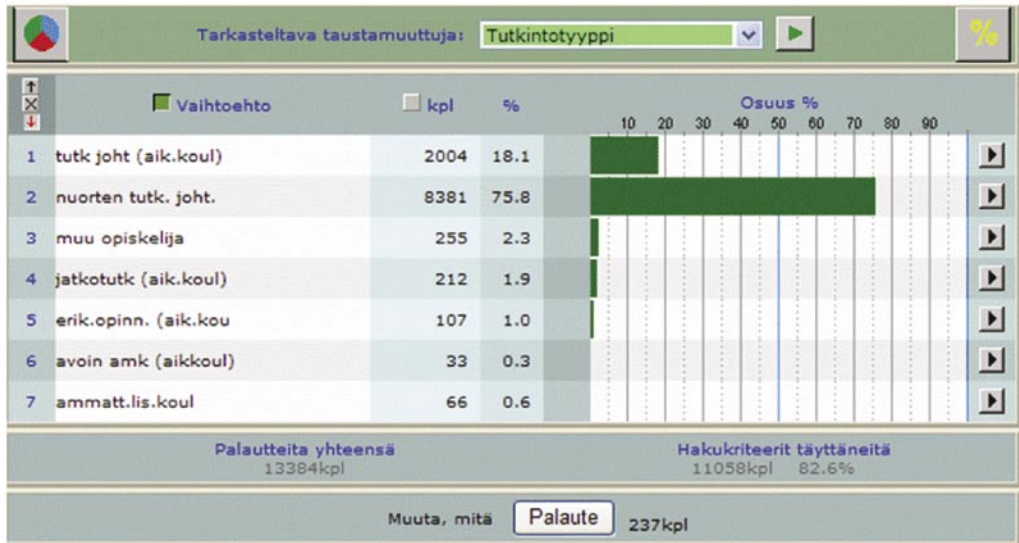
Vastaajista suurin osa oli AMK-opiskelijoita (81,3 %), AMK-opettajia oli 10 % vastaajista.

Kuva 3. Vastaajat opiskeluajankohdan mukaan



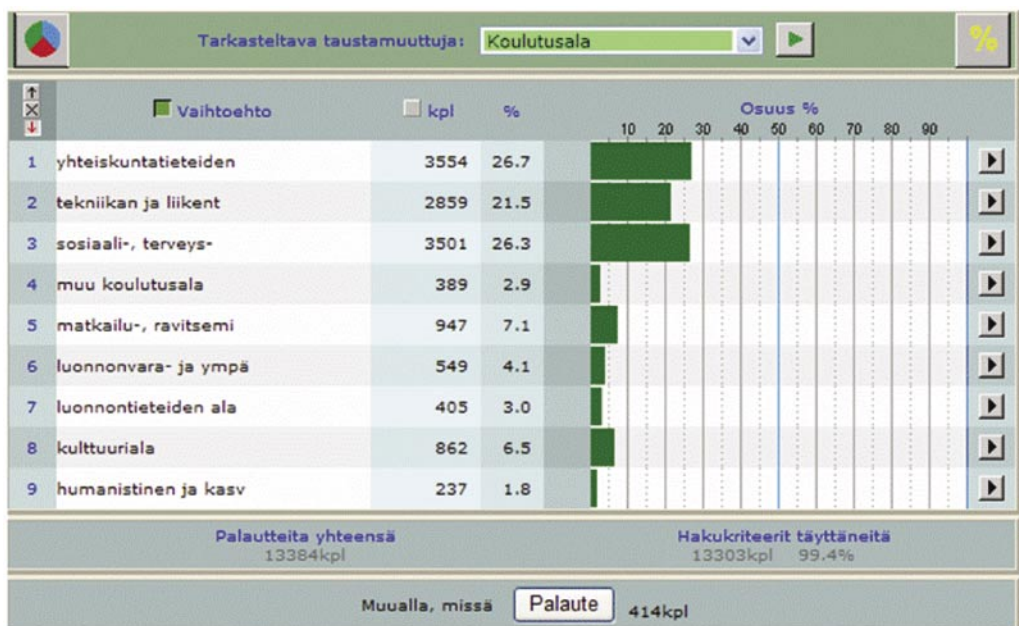
Vastaajien määrä jakautui tasaisesti 1.-3. vuoden opiskelijoiden kesken. Neljättä vuotta opiskelevia 13,4 prosenttia vastaajista ja yli neljä vuotta opiskelleita 3,5 %.

Kuva 4. Vastaajat tutkintotyyppin mukaan



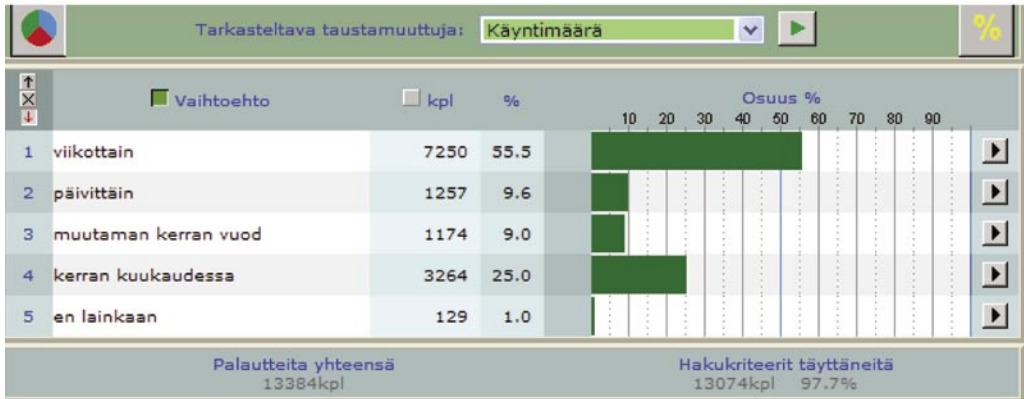
Suurin osa vastaajista oli nuorten tutkintoon johtavassa koulutuksessa (75,8 %). Aikuisopiskelijoita oli 18,1 % vastaajista.

Kuva 5. Vastaajat koulutusalan mukaan



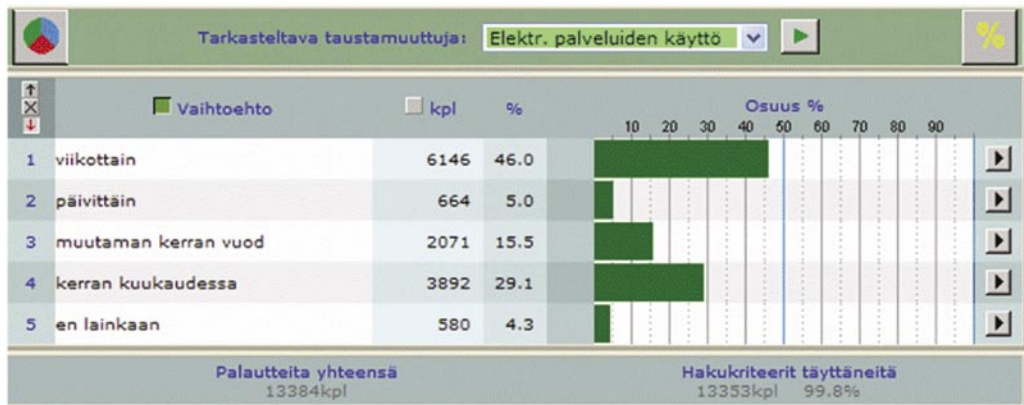
Vastaajia tarkasteltaessa koulutusalan mukaan opiskelijamäärältään suurimmilta aloilta, yhteiskuntatieteistä, sosiaali- ja terveystieteistä, tekniikan ja liikenteen alalta tuli eniten vastauksia.

Kuva 6. Vastaukset käyntimäärän mukaan



Yli puolet kaikista vastaajista kertoi käyvänsä kirjastossa viikottain. Vajaa 10 % käy päivittäin.

Kuva 7. Vastaukset elektronisten palveluiden käytön mukaan



Lähes puolet (46,0 %) vastaajista käyttää elektronisia palveluita vähintään viikottain. Päivittäin palveluita käyttää 5 prosenttia vastaajista.

2.2 Nelikenttäanalyysi ja avoimen palautteen luokittelu

2.2.1 Ammattikorkeakoulujen nelikenttäanalyysi

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 kriteereiden osalta. Tästä muodostuu kuilu, jonka perusteella määräytyy, mihin nelikentän osaan kukin kriteeri sijoittuu.

Toimijan kannalta kriittisten tekijöiden kenttä on oleellisin. Kriittisten tekijöiden kentässä olevien kriteerien merkitys tai tärkeys on suuri, mutta toimija ei ole onnistunut niiden toteuttamisessa. Ylipanostuskentässä yritys on onnistunut hyvin kriteerien toteuttamisessa, mutta niiden merkitys tai tärkeys ei ole kovinkaan suuri. Toimija siis panostaa väärin asioihin liikaa. Merkityksettömien tekijöiden kentässä kriteereillä ei ole suurta merkitystä, mutta niihin ei ole panostettukaan. Optimaalisinta on että yritys on panostanut tärkeimpiin kriteereihin ja onnistunut niissä hyvin, jolloin päästään menestystekijöiden kenttään.

AMKIT-laaturyöryhmä kysyi kyselylomakkeessa arvioita viiden eri kriteerin kannalta, joita kuvasi 19 indikaattoria seuraavasti:

Kirjasto oppimisympäristönä

- Kirjasto on luonteva osa opiskeluani/opetustani/työskentelyäni.
- Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan.
- Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä.
- Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani.
- Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan.

Kirjaston aineistot

- Kirjaston aineistot (painetut ja elektroniset) vastaavat oman alan tiedontarpeita.
- Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset.
- Kirjasto tiedottaa riittävästi uutuushankinnoistaan.
- Kirjaston lehtikokoelmat (painetut ja elektroniset) ovat oman alan kannalta riittäviä.
- Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa.

Kirjaston neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus

- Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani.
- Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeideni mukaisesti.
- Kirjaston henkilökunta tuntee opintojen / opetuksen etenemistä ja sisältöjä riittävästi.
- Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta.

Kirjaston elektroniset palvelut

- Kirjaston elektroniset palvelut (kirjaston oma kokoelmaluettelo, kirjaston www-sivut, tietokannat, elektroniset lehdet, linkkilistat) vastaavat työskentelytarpeitani.
- Kirjaston elektroniset palvelut ovat toimivia.
- Kirjaston omasta kokoelmaluettelosta on helppo etsiä tarvitsemaani aineistoa.
- Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni.

Kirjaston palvelut kokonaisuutena

- Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia.

Asteikkona käytettiin asteikkoa 1-5 seuraavasti:

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.

2.2.2 Ammattikorkeakoulujen avoimen palautteen luokittelu

Avoimen palautteen luokittelussa kaikki avoimet kommentit luokitellaan toimijan kanssa erikseen sovitun luokittelumallin mukaan. Luokittelumallissa palauteluokitellaan sävyn mukaan positiivisiin, negatiivisiin ja idea/kysymys luokkiin ja samalla kohdistetaan toimijan eri toimintoihin. Avoimen palautteen luokittelu voidaan rakentaa 3 hierarkiseksi. Yleensä kuitenkin käytetään 2- hierarkista luokittelumallia.

Ammattikorkeakoulujen kyselyssä avoin palaute luokiteltiin seuraavasti kaksihierarkisesti.

- Kirjasto oppimisympäristönä
 - Työskentelytilojen asianmukaisuus
 - Työvälineet
 - Muuta
- Kirjaston aineistot
 - Aineiston määrä
 - Aineiston laatu ja ajantasaisuus
 - Laina-ajat ja Sakot
 - Muuta
- Kirjastojen asiakaspalvelu
 - Asiakaspalvelijan ystävällisyys
 - Ohjaus, neuvonta ja tiedonhankinnan opetus
 - Aukioloajat
 - Tiedottaminen
 - Muuta
- Kirjaston elektroniset palvelut
 - Palveluiden toimivuus
 - Palveluiden helppokäyttöisyys ja selkeys

- Muuta
- Tutkimus
 - Tutkimuksen sisältö
 - Tutkimuksen pituus
 - Muuta

Tämän lisäksi kukin avoin kommentti luokiteltiin palautteen sävyn mukaan positiivisiin, negatiivisiin ja kysymys/idea tyylisiin luokkiin.

2.2.3 Tulokset nelikenttäanalyysistä ja avoimen palautteen luokittelusta valtakunnallisesti sisältäen kaikki ammattikorkeakoulut

Kuvasta 8 käy ilmi kuinka paljon eri kirjastopalvelujen osa-alueet saivat positiivista ja negatiivista palautetta ja kehittämisehdotuksia. Positiivisen palautteen määrä on oikealla ja negatiivisen vasemmalla. Kehittämisehdotusten määrä on äärimmäisenä oikealla olevassa sarakkeessa.

Kuva 8 Avoimen palautteen luokittelu kaikki AMK:t yhteensä



Ammattikorkeakoulujen kirjastot saavat eniten negatiivista avointa palautetta seuraavista asioista:

- Lainattavan aineiston määrä
- Kirjaston työskentelytilojen asianmukaisuus

- Aineiston laatu ja ajantasaisuus

Positiivista palautetta tulee eniten seuraavista asioista:

- Kirjaston asiakaspalvelun ystävällisyydestä
- Kyvystä neuvoa ja ohjata tiedonhankinnassa.
- Asiakastyytyväisyys kyselyn sisällöstä, kyselylle oli selkeä tilaus

Kehitysehdotuksia ja ideoita tulee eniten seuraavista asioista:

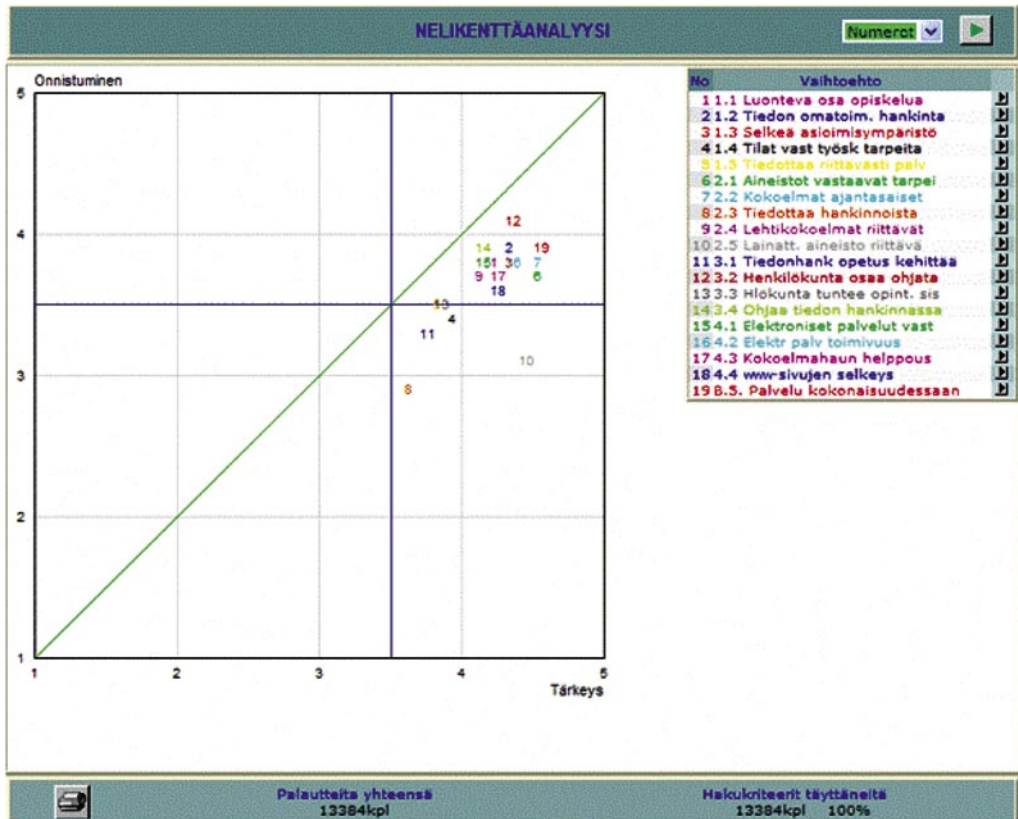
- Kirjaston työskentelytilojen asianmukaisuus
- Aineiston laatu ja ajantasaisuus
- Lainattavan aineiston määrä

Arvosanoilla kysytty nelikenttäanalyysi (Kuva 9) tukee avoimen palautteen antamaa tulosta.

Kriittisten tekijöiden kentässä ovat seuraavat tekijät:

- 1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä.
- 2.5 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa.
- 2.4 Kirjaston lehtikokoelmat (painetut ja elektroniset) ovat oman alani kannalta riittäviä
- 2.2 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset.

Kuva 9 nelikenttäanalyysi kaikki AMK:t yhteensä



3 Asiakastyytyväisyyskyselyn tilastollinen analyysi

Jyrki Ollikainen

3.1 Huomioita AMK-kirjastopalvelukyselyn yleisistä tuloksista

- ensimmäisen päivän aikana vastauksia tuli 10 % koko vastausmäärästä ja neljän ensimmäisen päivän aikana neljäsosa kaikista vastauksista
- vastauksen ajankohta ei näytä vaikuttavan mielipiteeseen, ts. ensimmäiset vastaajat eivät olleet kriittisempiä tai suhtautuneet positiivisemmin kuin myöhemmin vastanneet
- palvelun tärkeyteen vastattiin aktiivisemmin kuin palvelun onnistumiseen
- mitä useammin käytti kirjaston palveluja, sen tyytyväisempi oli palveluun. Tämä koski erityisesti opiskelijoita (tilastollisesti merkitsevä ero joka käyntiryhmällä toiseensa), mutta myös muita käyttäjäryhmiä ääriarvojen kohdalla (päivittäin vs.kork. muutaman kerran vuodessa). Elektronisten palveluiden käytöllä oli samanlainen tulos.
- opintojen alku- ja loppuvaiheessa olevat opiskelijat ovat tyytyväisimpiä kirjastopalveluihin, 3. vuoden opiskelijat ovat tilastollisestikin tyytymättömämpiä kuin ensimmäisen vuoden opiskelijat.

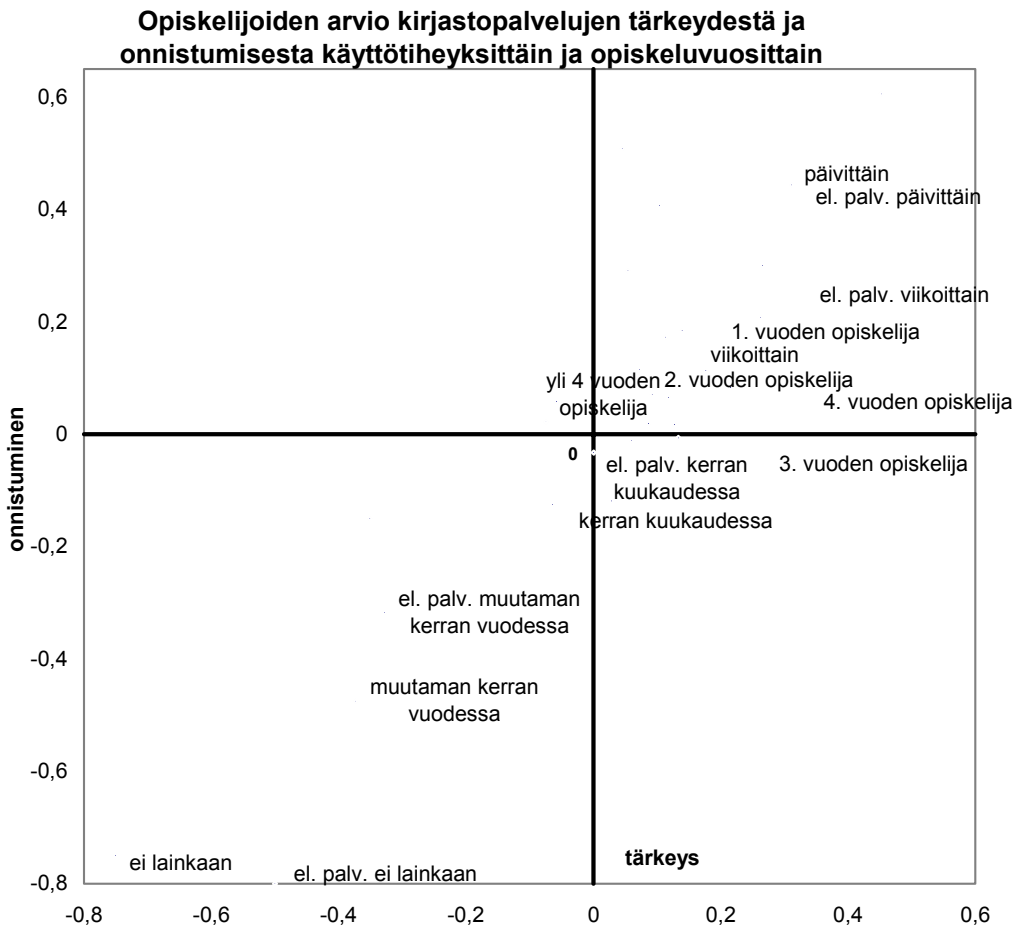
3.2 Käyttäjäryhmien tyytyväisyys kirjastopalveluihin

Opiskelijakäyttäjäryhmäkuvioista 1 ja 2 näkee positiivisimmin palvelut kokevan ’kirjastoa usein käyttävät’ sekä monet muut tutkintotyytit kuin aivan perustutkintoa suorittavat nuoret. Luonnollisesti negatiivisimmin arvioivat vastakkaiset käyttäjäryhmät. Ääriarvot (usein vasemmassa alareunassa) johtuvat monissa tapauksissa osittain kyseisten ryhmien vähäisestä vastausmäärästä.

Mitä useammin käytti kirjaston palveluja, sen tyytyväisempi oli palveluun (kuvio 1). Tämä koski erityisesti opiskelijoita (tilastollisesti merkitsevä ero joka käyntiryhmällä toiseensa), mutta myös muita käyttäjäryhmiä ääriarvojen kohdalla (päivittäin vs. kork. muutaman kerran vuodessa). Elektronisten palveluiden käytöllä oli samanlainen tulos.

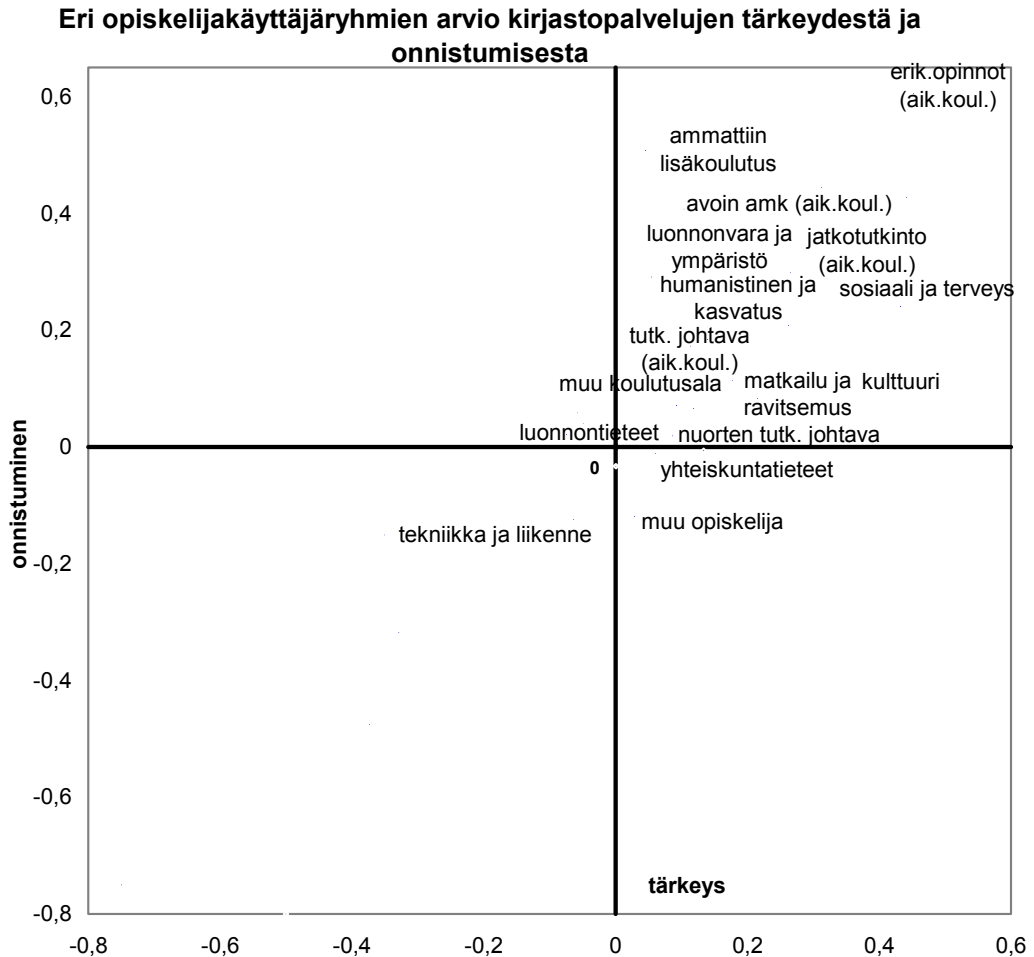
Opintojen alku- ja loppuvaiheessa olevat opiskelijat ovat tyytyväisimpiä kirjastopalveluihin, 3. vuoden opiskelijat ovat tilastollisestikin tyytymättömämpiä kuin ensimmäisen vuoden opiskelijat (kuvio 1).

Kuvio 1



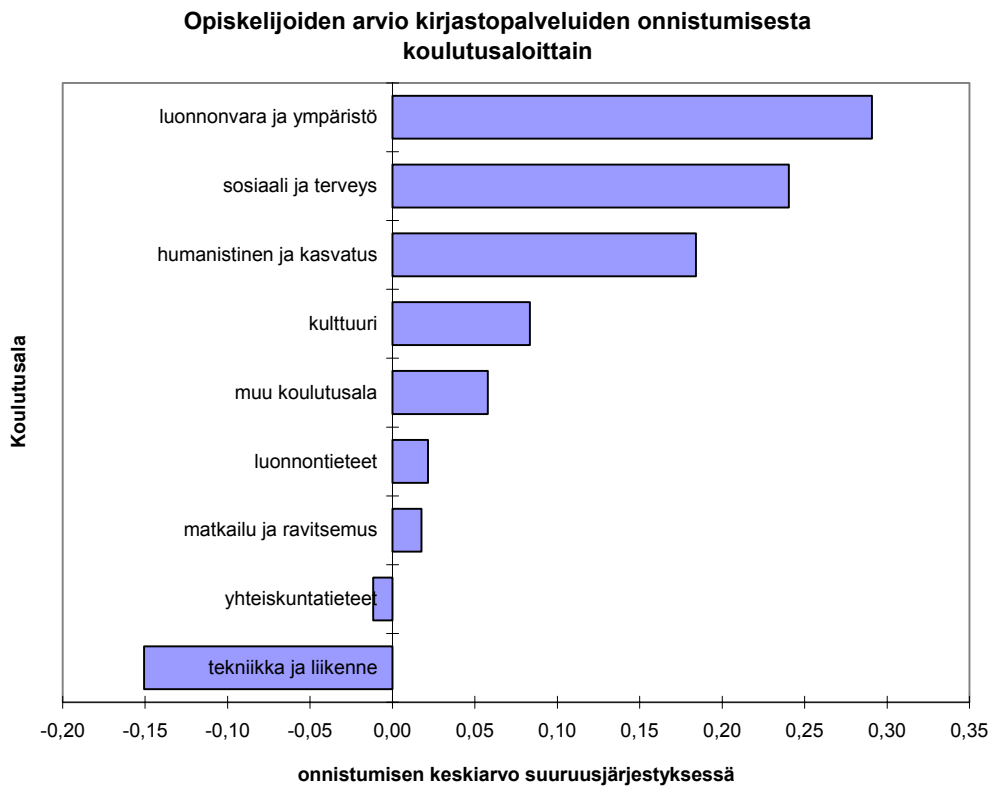
Koulutusaloissa tilastollisesti merkitsevät erot ovat ääripäissä olevien alojen välillä (kuvio 2).

Kuvio 2.

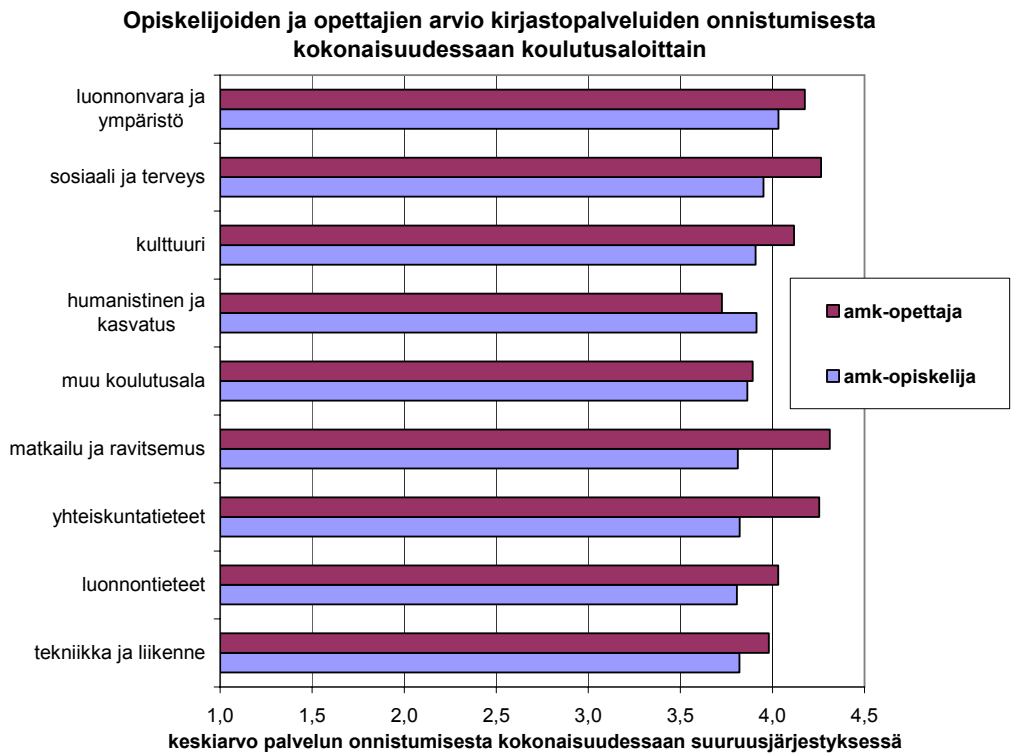


Koulutusaloista tyytyväisimpiä olivat luonnonvara ja ympäristö, sosiaali ja terveys sekä humanistinen ja kasvatustieteet, selkeästi tyytymättömin oli tekniikka ja liikenne (kuvio 3). Ainoastaan humanistinen ja kasvatustieteiden alalta olivat opiskelijat palveluiden onnistumiseen kokonaisuudessaan tyytyväisempiä kuin opettajat (kuvio 4).

Kuvio 3



Kuvio 4



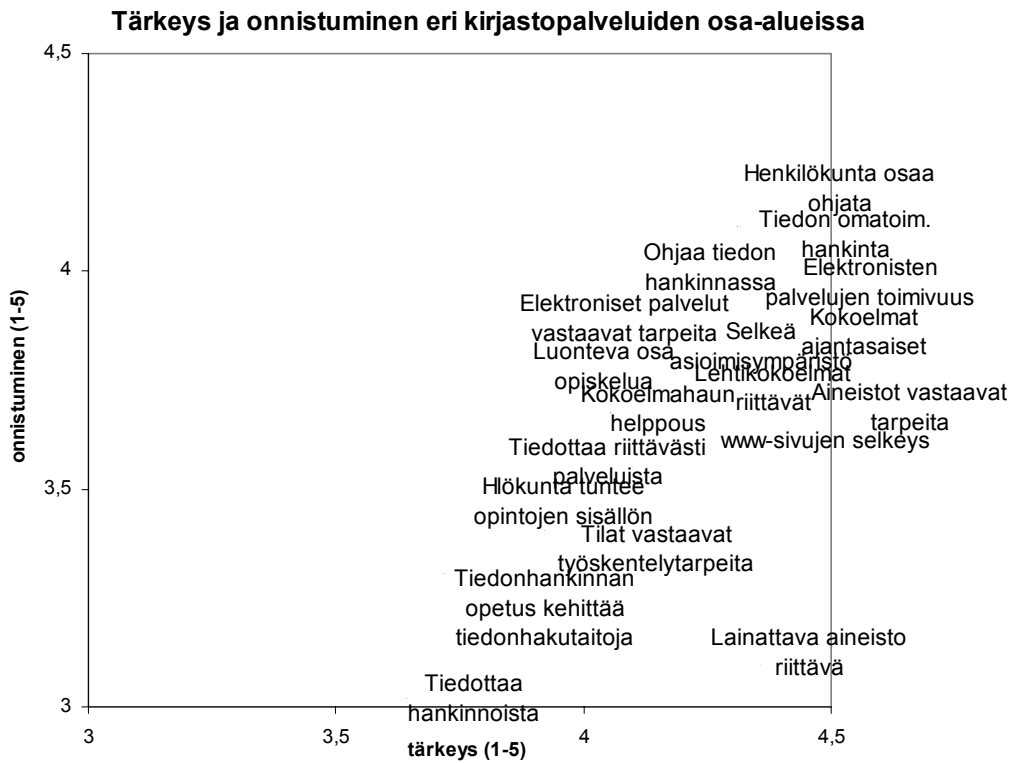
3.3 Tärkeys – onnistuminen käyttäjäryhmittäin

Kuvioissa 5-8 pyritään havainnollistamaan, miten eri käyttäjäryhmät näkevät kirjastopalveluiden tärkeyden ja tyytyväisyyden. Kaikki arviokysymykset (19 kpl yhteensä, aihealuekuvissa 4-5 kysymystä/alue) on tiivistetty yhdeksi tärkeys- ja tyytyväisyyslukuksi pääkomponenttianalyysin avulla. Yksinkertaistettuna analyysi tarkoittaa painotettua summamuuttujaa kaikista kysymyksistä. Sen jälkeen on tutkittu, miten esim. eri vuosikurssien opiskelijat eroavat pistemäärissä. Jos niillä ei olisi tärkeydessä ja tyytyväisyydessä mitään eroa, pistemäärät olisivat nollija ja eri vuosikurssien opiskelijat sijaitsisivat kaikki origossa. Koska eri muuttujaryhmien yhteenlaskettu pistemäärä pitää olla suunnilleen nolla, sijaitsevat alaryhmät toisiinsa nähden eri puolilla kuvaa. Puuttuvien tietojen takia pistemäärät ovat hivenen ”liikaa” positiivisella puolella. Kuvasta näkee siis mm. sen, ketkä ovat tyytyväisimpiä ja pitävät tärkeimpinä eri kirjastopalvelualueita. Yleistasoa ei kuvasta näe.

Opiskelijoiden arviot olivat huonompia kuin opettajien lähes kaikissa osa-alueissa, eniten eroa oli tiedottamisessa, sekä tärkeydessä että onnistumisessa. Lehtikokoelmien riittävyudessa on kummankin ryhmän mielestä onnistuttu yhtä hyvin. Muu amk-henkilökunta oli hivenen positiivisempi arvioissaan kuin opetusväki, muut käyttäjät asettuivat arvioissaan oppilaiden ja opettajien väliin. Yleisesti ottaen parhaimmat arviot tärkeydessä ja onnistumisessa saivat henkilökunta ja elektroniset palvelut ja huonoimmat arviot lainattavan aineiston riittävyys sekä tiedottaminen (kuviot 5-8).

Kuviossa 5 on kaikkien vastaajien tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot eri osa-alueista. Asteikkoa on skaalattu ja otsikoita hivenen siirretty, jotta osa-alueet saataisiin kuvioon edes jotenkin näkyviin. Kuvioista kannattaa huomioida lähinnä ääri-laidoissa olevat osa-alueet, keskellä kuviota olevat alueet eivät toisistaan käytännössä eroa.

Kuvio 5



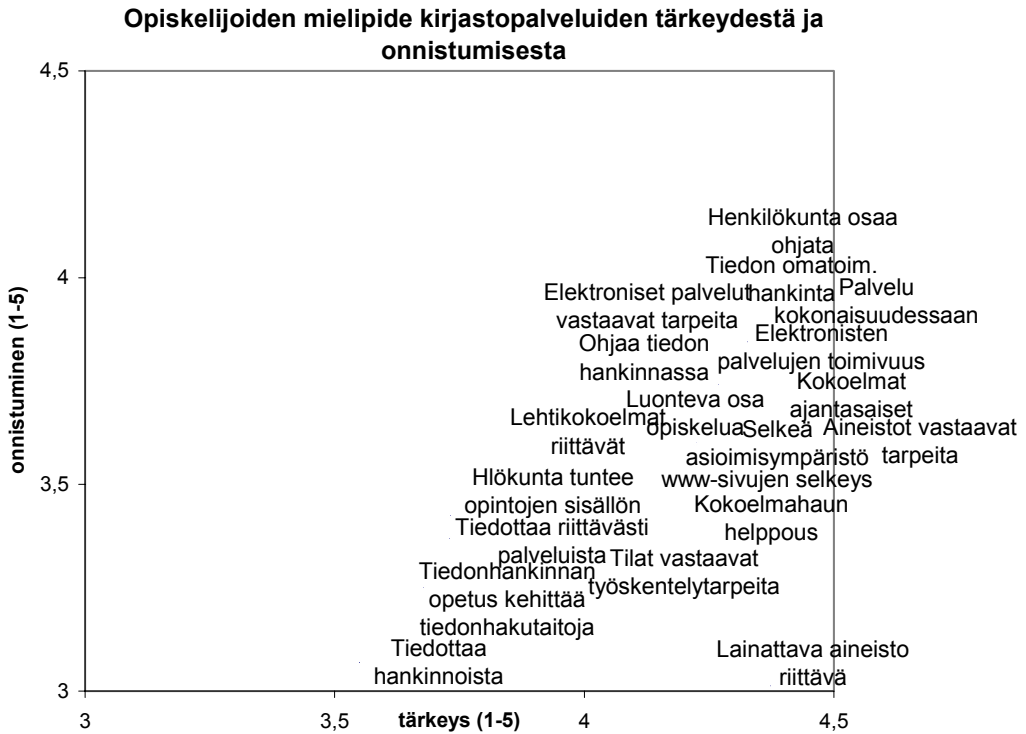
Kuviossa 6 ovat opettajien tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot eri osa-alueista. Asteikkoa on skaalattu ja otsikoita hivenen siirretty, jotta osa-alueet saataisiin kuvioon edes jotenkin näkyviin. Osa teksteistä on jätetty tahallaan päällekkäin minimaalisen eron havainnollistamiseksi.

Kuvio 6

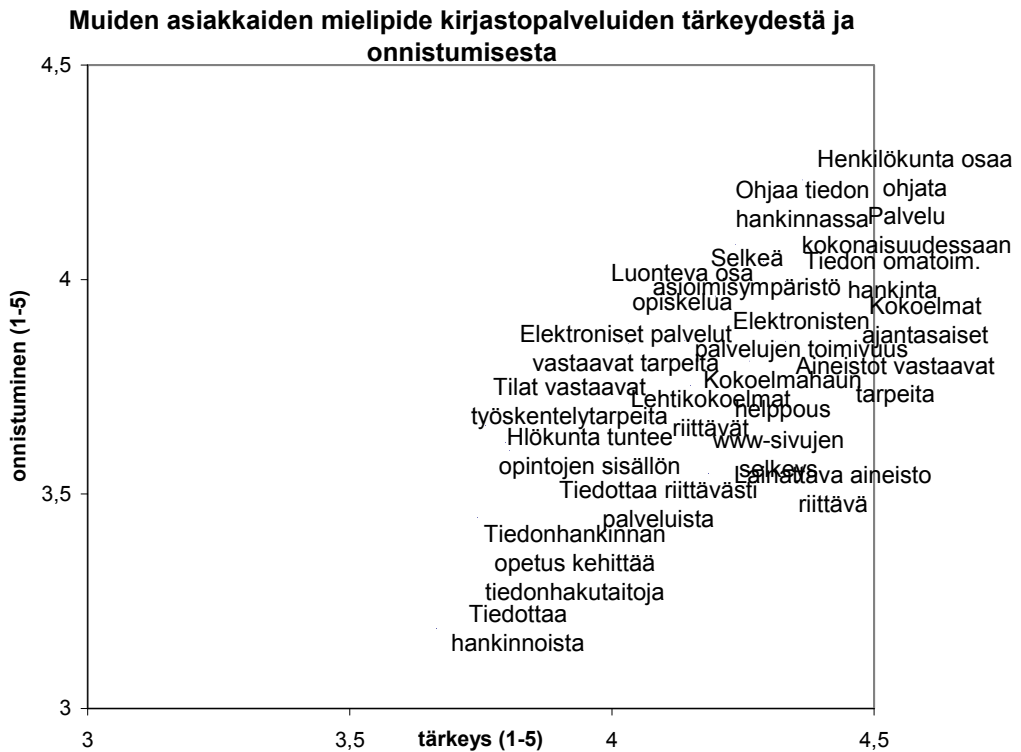


Kuviossa 7 on opiskelijoiden tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot eri osa-alueista. Asteikkoa on skaalattu ja otsikoita hivenen siirretty, jotta osa-alueet saataisiin kuvioon edes jotenkin näkyviin. Opiskelijoiden arviot ovat huonompia kuin opettajien. Osa-alueet ovat pääosin samassa järjestyksessä opettajiin verrattuna, hajontaa on kuitenkin enemmän. Hankinnoista tiedottaminen lienee eniten huonontunut opettajiin verrattuna.

Kuvio 7



Kuvio 8



Kuviossa 8 on muiden kirjastossa asioivien tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot eri osa-alueista. Asteikkoa on skaalattu ja otsikoita hivenen siirretty, jotta osa-alueet saataisiin kuvioon edes jotenkin näkyviin. Arviot eivät suuresti eroa opettajista tai oppilaista, ne ovat suunnilleen heidän välissään.

4 Ammattikorkeakoulukirjastojen omat tulkinnot ja johtopäätökset asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista

AMKIT-konsortion laaturyhmä teki elo-syyskuussa 2004 seurantakyselyn amk-kirjastonjohtajille ja laatuhydyshenkilöille tarkoituksenaan kerätä tietoa siitä, mitkä asiat nousivat ammattikorkeakoulukohtaisesti kevään asiakastyytyväisyyskyselyssä esille ja miten käyttökelpoinen itsearvioinnin väline kysely oli. Kyselyyn vastasi 26 ammattikorkeakoulua.

4.1 Kyselytulosten edustavuus

Vähän yli puolet ammattikorkeakouluista katsoi vastaajien olevan liian vähän ja usein epäiltiin tämän takia tulosten edustavuutta. Loput katsoivat vastauksia olleen riittävästi ja melko edustavasti. Vaikka joissakin ammattikorkeakouluissa vastausaktiivisuuteen oltiin tyytyväisiä, ongelmaksi nähtiin ero vastausaktiivisuudessa saman ammattikorkeakoulun eri yksiköiden välillä. Vastaajaryhmistä henkilökunnan katsottiin usein vastanneet suhteellisesti vähiten. Toisaalta oli myös niitä, joissa opettajien vastausaktiivisuus oli korkein. Muutamassa ammattikorkeakoulussa epäiltiin alhaisen vastausaktiivisuuden johtuneen aiemmista asiakaskyselyistä, joista ei ollut kulunut riittävästi aikaa.

Eräät Itä- ja Pohjois-Suomen ammattikorkeakoulukirjastot arvioivat maaliskuulle ajoittuneen talvilomaviikon vähentäneen vastausten määrää. Ne kirjastot, jotka ilmoittivat lähettäneensä asiakkailleen toisen muistutuksen viikkoa tai kahta ennen vastausajan päättymistä, huomasivat vastausmäärissä selkeät piikit muutama päivä viestien lähettämisen jälkeen.

Jotkut olisivat toivoneet vastaajaryhmien taustojen tarkempaa määrittelyä kyselyssä. Muutamat epäilivät hyvien tulosten olevan yhteydessä pieneen vastausaktiivisuuteen. Joku katsoi pienen vastausmäärän riittäväksi koska asiakkaiden mielipiteet olivat samansuuntaisia kuin kirjaston henkilökunnan omat näkemykset.

4.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset. Mitkä asiat arvioitiin positiivisimmiksi ja mitkä negatiivisimmiksi?

Usein tulokset vahvistivat jo kirjastohenkilöstön olemassa olevia käsityksiä toimintansa luonteesta. Yleensä asiakkaiden vastaukset ja erityisesti kritiikit koettiin todenmukaisiksi ja ansaituiksi. Toisaalta avoimet vastaukset paljastivat myös asiakkaiden mielikuvia, asenteita ja jopa väärinkäsityksiä kirjastopalveluista. Tällaisia saattoivat olla esimerkiksi aineistojen huonoon ”löytyvyyteen” liittyvät maininnat. Kokoelmahaun helppoutta koskevaan kysymykseen vastattiin muun muassa seuraavasti:

”CD-levyt pitäisi löytyä hyllystä ilman elektronista tiedonhakua, toisin sanoen ne pitäisi olla jossakin järkevässä järjestyksessä! (Kuuluu mielestäni kirjaston peruspalveluihin)”

Moni ammattikorkeakoulu on kyselyn jälkeen pohtinut, minkälainen tilanne tai toimintatapa on näitä synnyttänyt. Tällaiset epäselvyydet katsotaan johtuvan puutteellisesta kirjastonkäytön opetuksesta ja tiedotuksesta sekä kirjastojärjestelmän käytettävyyden ongelmista.

Useimmat amk-kirjastot ilmoittivat saaneensa positiivisimmat arviot henkilökunnan asiantuntevuudesta ja palveluhenkisyydestä. Henkilökunnan taito opastaa ja ohjata asiakasta tiedon hankinnassa vastasivat asiakkaiden vaatimuksia. Samalla kuitenkin asiakkaat pitivät useissa ammattikorkeakoulussa kirjastohenkilökunnan tietoja opintojen sisällöstä puutteellisina. Tämä epäkohta saattaa myös heijastua tiedonhankinnan opetuksen suhteellisen huonossa onnistuneisuudessa, mikä joidenkin ammattikorkeakoulujen arvioiden mukaan johtuisi näiden opintojen löyhästä kytkeytymisestä ja jaksottumisesta muuhun opiskeluun ja opetuksen sisältöihin.

Elektronisiin palveluihin oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Kaikkein negatiivisimmat arviot koskivat painetun aineiston tarjontaa. Avoimista vastauksista käy ilmi, että puutetta on erityisesti kurssikirjoista. Palveluista tiedottaminen ja erityisesti uutuuksineistä tiedottaminen oli useimpien amk-kirjastojen vastauksissa eräs palvelujen suurimmista heikkouksista.

Monet kirjastot kiinnittivät huomiota siihen, etteivät tilat vastanneet asiakkaiden työskentelytarpeita. Ne koettiin ahtaiksi ja sijainniltaan liian etäisiksi ja/tai rauhattomiksi, jotta ne voisivat palvella oppimisympäristöinä.

4.3. Ammattikorkeakoulujen toimenpiteet kyselyn tulosten johdosta

Ammattikorkeakoulukirjastot saivat kyselystä pohjaa sekä käytännön ratkaisuihin että pitkän tähtäimen suunnitteluun. Kysely toi esille kriittisiä tekijöitä, jotka asiakkaat näkevät tärkeinä, mutta joissa kirjastot eivät ole onnistuneet. Epäonnistumisen synnä näissä tekijöissä kirjaston näkivät puutteellisen resursoinnin esimerkiksi henkilökunnan, aineistobudjetin ja tilojen osalta. Mutta monia puutteita ja ongelmia voidaan ammattikorkeakoulujen mukaan korjata myös kohdistamalla ja organisoimalla toimintaa uudelleen. Tällaisia ovat muutokset esimerkiksi avoimenaoloissa ja aineistohankintapolitiikan painopisteessä, laina-ajoissa ja tiedotuskäytännöissä. Ammattikorkeakoulukirjastot saivat kyselystä perusteita käytännön ratkaisuihin kirjastotyön arjessa ja monet kirjastot ovatkin tarttuneet välittömästi sellaisiin kyselyn osoittamiin ongelmakohtiin, jotka voidaan ratkaista palvelujen oikealla kohdentamisella.

Viidessä kirjastossa oli tehty palvelujen kokonaisvaltainen kehittämisohjelma, joka sisältää tehokkaan tiedotuskampanjan. Kolme kirjastoa ilmoitti kuitenkin vielä valmistelewansa tietojen analysointia ja tekevänsä johtopäätöksiä sen jälkeen. Lisäksi yhdessä kirjastossa oli henkilökuntapulan vuoksi jouduttu lykkäämään vastausten analysointia.

Viidessä kirjastossa uusiin tai nykyisiin kirjastotiloihin aiotaan sisällyttää asiakkaille erilaisia luku- ja/tai ryhmätyötiloja. Asiakkaiden lukutiloja koskevia toivomuksia pystyttiin ottamaan huomioon valmistumassa olevissa tiloissa, mutta monet totesivat, etteivät käytössä olevat tilat ole riittävän muunnettavia.

Kurssikirjallisuuden puutteita korjataan viidessä kirjastossa kohdentamalla siihen aineistohankinta-varoja. Kolmessa kirjastossa aiottiin täsmentää periaatteita, joiden mukaan määritellään

hankittavien niteiden määrä nimekettä kohti. Yksitoista kirjastoa kertoi tehostavansa uutuushankinnoista tiedottamista kirjastossa ja/tai kotisivuilla.

Asiakaspalautteissa oli nostettu esiin kotisivujen epäinformatiivisuus ja sekava rakenne. Viidessä kirjastossa kotisuja oli ruvettu selkeyttämään. Yhdessä kirjastossa oli päätetty toteuttaa kotisivujen englanninkielinen versio.

Opinnäytetöiden haku nousi yhdessä kirjastossa esiin kyselyn avovastauksissa ja siihen on kehitetty helppokäyttöistä opinnäytteiden haun käyttöliittymää. Sitä oltiin ottamassa käyttöön.

Kolme kirjastoa ilmoitti panostavansa jatkossa henkilökunnan substanssiosaamisen lisääminen ja opetustesisältöjen tuntemukseen. Koulutusohjelmien tuntemusta parannetaan lisäämällä keskinäistä viestintää opettajien kanssa. Kahdessa kirjastossa koulutusohjelmien tunteminen luettiin asiakaspalvelun perusteisiin.

Yhdessä kirjastossa kerrottiin, että tiedonhankinnan ohjauksen sisältöjä ja toteutusajankohtia tarkistetaan vastaamaan eri opiskelijaryhmien ohjaustarpeita. Kolmessa kirjastossa paneuduttiin henkilökunnan kouluttamiseen tiedonhankinnan opetustaidon ylläpitoon. Yhden kirjaston tiedonhankinnan opetuksesta oli tekeillä tutkielma.

Kolmessa kirjastossa yhteenveto asiakastyytyväisyyskyselyn palautteista ja tuloksista aiottiin lisätä kirjaston kotisivulle.

4.4. Ammattikorkeakoulujen henkilöstön ja asiakkaiden mielipiteet kyselystä

Amk-kirjastojen vastauksista seurantakyselyyn voidaan päätellä, että asiakastyytyväisyyskysely täytti kirjastojen sille asettamat odotukset. Kyselyn keskeisenä hyötynä nähtiin se, että vastaus-ten perusteella ammattikorkeakoulut saivat kokonaiskuvan omien kirjastopalvelujensa tilasta. Toisaalta kysely antoi taustamuuttujineen mahdollisuuden profiloida asiakaskuntaa ja tunnistaa asiakkaiden erityistarpeita.

Positiivisena tulosten analysoinnissa pidettiin amk-kirjastojen keskinäistä avoimuutta. Ammattikorkeakoulukirjastoilla oli ensimmäistä kertaa mahdollisuus verrata oman kirjastonsa saamia tuloksia muiden tuloksiin. Tulosten vertailumahdollisuus kirjastojen kesken antaa runsaasti tietoa kehittämistyötä varten. Kyselyn tarjosi vertailukelpoista tietoa sekä valtakunnallisesti ammattikorkeakoulujen välillä että yksittäisen ammattikorkeakoulun yksiköitten välillä. Näin kirjastot ja kirjastotoimipisteet kykenivät arvioimaan omaa asemaansa niin kokonaisuutena kuin myös eri osa-alueilla. Kysely auttoi tunnistamaan eri ammattikorkeakoulukirjastojen vahvuudet ja heikkoudet, mikä helpottaa kirjastoja löytämään esimerkkejä onnistuneista käytännöistä. Kyselyn tulosten analyysi ja tulkinta tuotti indikaattoreita, joita voidaan käyttää esimerkiksi resurssien kohdentamiseen saman ammattikorkeakoulun eri kirjastotoimipisteiden välillä ja strategisen suunnittelun tavoitteidenasettelussa.

Suurin osa ammattikorkeakouluista piti Optimix-kyselyohjelmaa toimivana asiakastyytyväisyyden mittaamisen työkaluna. Ohjelmaa pidettiin riittävän kevyenä, sen helppokäyttöisyyttä ja raportointiominaisuuksia kiiteltiin. Kyselyn toteuttamisen verkossa arvioitiin madaltavan

kynnystä vastaamiseen ja siten nostavan vastausmääriä.

Optimix-ohjelma toimi alun pientä kangertelua ja ajoittaista hidastelua lukuunottamatta teknisesti hyvin. Ongelmana mainittiin, että analysointivaihe on kirjastoille työläs, sillä palautteessa on tarjolla paljon informaatiota, ja ohjelmassa on runsaasti analysointivaihtoehtoja. Kirjastojen työtä helpottamaan toivottiinkin kaavioiden ja taulukoiden kätevämpää jatkokäsittelyä sekä enemmän valmiita analyysejä. Toisaalta kaivattiin mahdollisuuksia monipuolisempiin analyyseihin, esimerkiksi useampien muuttujien yhtäaikaiseen tarkasteluun. Monet analysoinnin vaikeuksista katsottiin voitavan ratkaista myös panostamalla enemmän kyselyohjelman koulutukseen.

Kysymyslomakkeeseen kaivattiin tarkennuksia mm. taustatietojen osalta. Kysymyksiä oli paljon, ja merkitys - onnistuminen -jako ei tullut riittävän ymmärrettävästi esille. Asiakkailta saatiin palautetta, että vastaaminen kesti enemmän kuin lomakkeessa arvioitu 10 minuuttia.

Kyselyn avulla kirjastot saivat dokumentoitua tietoa kirjaston toiminnasta asiakkaiden näkökulmasta. Erityisen arvokkaana kirjasto pitivät avoimia vastauksia, jotka tarjosivat asiakkaille vaikutuskanavan ja aktiivisen roolin suhteessa kirjastopalvelujen kehittämiseen. Myös asiakkaiden avoimista vastauksista kävi ilmi, että valtaosa heistä pitivät kyselyä hyvänä ja tarpeellisena. Asiakkaat toivoivat, että tuloksista tiedotetaan ja että heidän antamallaan palautteilla olisi vaikutusta kirjaston kehittämiseen ja epäkohtia korjataan.

Seuraavassa eräitä asiakkaiden mielipiteitä kyselystä:

”hieno homma että kysytään mielipiteitä! tosin mikään kirjastoa koskeva valitus ei ole kertaakaan tietoni mukaan johtanut mihinkään toimenpiteisiin, todennäköisesti ei tämäkään.”

”toivon mukaan oli hyötyä siitä että vastasin. tuloksista olisi kiva kuulla.”

”Hyvä kun tehdään tällaisia kyselyjä niin voi sanoa avoimesti ja nimettömänä omat mielipiteensä”

”Hyvä että on tällainen palautekysely. Toivottavasti tämä auttaa kehittämään palveluita ja toivottavasti kommentit ja kehittämis ehdotukset otetaan todesta mahdollisuuksien mukaan”

”Hyvin tehty kysely selkeine ohjeineen! Toivon, että tähän kyselyyn vastaaminen tuottaa myös haluttuja tuloksia.”

”Kiva on, että kysellään. Kerrankin tuntee itsekin voivansa vaikuttaa. Kiitos”

”ALussa piti vähän miettiä, mitä tärkeys ja onnistuminen kohdilta osdotettiin, mutta kyllä se sitten lopulta selvisi ;). Ehkä voisivähän yksinkertaistaa vielä tehtävänantoa ;). TOviottavasti vastauksista on hyötyä ja iloa :)! VOimia kehittämis- ja tutkimustyöhön :)!”

5 Johtopäätökset. Mitä seuraavaksi?

Asiakastyytyväisyyskysely ei anna kokonaiskuvaa laadusta, se on vain yksi näkökulma laatuun. Asiakkaan mielipiteet ovat laadullista, subjektiivista tietoa, mikä on otettava huomioon tuloksia tulkittaessa. Laatu ei ole helppo kvantifioida. Mutta asiakkaan subjektiivisetkin mielipiteet auttavat palveluorganisaatiota ymmärtämään tavallisen asiakkaan tarpeita ja toisaalta tunnistamaan erityistarpeita, jotka muuten eivät saataisi tulla ollenkaan ilmaistuksi. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia voi käyttää argumentaation perusteena neuvoteltaessa tavoitteista, resursseista ja henkilöstön kehittämisestä. Vastausprosentti ei voi kyselytutkimuksessa olla liian korkea. Suuri haaste onkin saada vastaajamäärät kohoamaan edustavimmiksi, jotta kyselytulosten todistusarvoa saataisiin entisestään lisättyä.

Kaikki 26 seurantakyselyyn vastanneista ammattikorkeakouluista ilmoittivat olevansa jatkosakin kiinnostuneita osallistumaan asiakastyytyväisyyskyselyyn, mikäli AMKIT-konsortio päättäisi sellaisen järjestää ja kustannukset olisivat kohtuulliset. Mahdollinen kysely toivottiin järjestettävän säännöllisesti, esimerkiksi kahden vuoden välein.

Laatutyö kirjastopalvelujen kehittämiseksi on luonteeltaan jatkuva prosessi. Kehityssuunnan selvittämiseksi laatutyöryhmä suosittaakin, että asiakastyytyväisyyden seurantaan perustuva laadunarviointi jatkuu AMK-kirjastoissa tämän jälkeenkin ja nyt aikaansaatu AMKIT-konsortion yhteinen kysely vakiintuu säännöllisesti toteutettavana osaksi kaikkien ammattikorkeakoulukirjastojen laadunvarmistusjärjestelmiä. Näin täydennettäisiin tieteellisten kirjastojen yhteistilaston kvantitatiivista dataa asiakaslähtöisellä ja –keskeisellä laadullisella tiedolla.

Lisäksi laatutyöryhmä katsoo, että kirjastopalveluja tulisi tarkastella kiinteänä osana ammattikorkeakoulujen koulutuksen laadun kohottamista ja pyrkiä osoittamaan kirjasto- ja tietopalvelujen vaikutus opetukseen ja oppimiseen. Itsearvioinnin ja asiakkaiden tekemän arvioinnin lisäksi amk-kirjastot tarvitsevat ulkopuolista, objektiivista ja kehysorganisaation toimintaan kokonaisvaltaisemmin kytkeytyvää arviointia.

Kirjallisuutta:

AMK-kirjasto - oppimisen resurssi: ammattikorkeakoulukirjastojen strategia 2004 – 2007, 2004. Saatavilla www-muodossa: URL:<http://www.arene.fi/files/pages/89/AMKIT-strategia.doc>. Luettu 28.10.2004.

AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista : mittareita ja mietintää / Sirkku Blinnikka [et al.]... Helsinki: Opetusministeriö, 2001. ISBN 952-442-354-5. Saatavilla www-muodossa: URL: <http://www.minedu.fi/julkaisut/pdf/opm88.pdf>. Luettu 28.10.2004.

Elefistä itään : ELEF-projektista elektronisia kirjastopalveluita Pohjois-Karjalaan / Marjariitta Viiri (toim.). Joensuu : Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, 2003

Lincoln, Yvonna S. Insights into library services and users from qualitative research. *Library & Information Science Research* 1/ 2002, pages. 3-16

Korkeakoulutuksen laadunvarmistus. Helsinki : Opetusministeriö, 2004. ISBN 952-442-709-5 (PDF). Saatavilla www-muodossa: URL:<http://www.minedu.fi/julkaisut/koulutus/2004/tr06/tr06.pdf>. Luettu 28.10.2004.

Laatua ammattikorkeakouluihin / Antti Kauppi, Tapio Huttula (toim.). Helsinki : Edita, 2003. ISBN 951-37-3950-3 (nid.)

Lillrank, Paul: Laatuajattelu, Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Otava, 1998. ISBN 951-1-15812-0

Salminen, Hannele: Suomen ammattikorkeakoulujen auditointi. *Kasvatus* 2/2004, s. 235-236

Viiri, Marjariitta: Asiakaskyselyihin uusia malleja. *Signum* 3/2003, s. 57-58.

liitteet

AMMATTIKORKEAKOULUJEN LAATUJÄRJESTELMÄSELVITYS (8.3.2002)

Päivi Hollanti

Ammattikorkeakoulu	Laatujärjestelmä	Ohjelmisto
Arcada - Nylands svenska yrkeshögskola	Ei ole	Ei ole.
Diakonia-ammattikorkeakoulu	Oma laatujärjestelmä.	Ei ole.
Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulu	Oma laatujärjestelmä	Ei ole.
Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu	Oma laatujärjestelmä	Ei ole.
Helsingin ammattikorkeakoulu, STADIA	Rakenteilla, perustana EFQM.	Ei ole.
Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu	Rakenteilla, perustana EFQM.	Ei ole.
Jyväskylän ammattikorkeakoulu	ISO tekniikassa; muualle rakenteilla, mutta järjestelmää ei vielä valittu.	Ei ole
Kajaanin ammattikorkeakoulu	On, perustana BSC.	Ei ole.
Kymenlaakson ammattikorkeakoulu	ISO 9004-2; laboratorioilla omat; Merenkulussa STCW	Ei ole.
Lahden ammattikorkeakoulu	Kirjastolla EFQM. Aiemmin käytössä SPL & CAF	Ei ole.
LAUREA-ammattikorkeakoulu	Oma laatujärjestelmä; rakenteilla BSC.	Optimixista luovuttu, tilalle mahdollisesti SPSS-pohj. järjestelmä
Mikkelin ammattikorkeakoulu	Oma laatujärjestelmä; rakenteilla EFQM	Ei ole.
Oulun seudun ammattikorkeakoulu	EFQM.	Ei toistaiseksi
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu	Oma laatujärjestelmä.	Optimix.
Pohjois-Savon ammattikorkeakoulu	Oma laatujärjestelmä, pohjana EFQM ja BSC.	Ei ole?
Rovaniemen ammattikorkeakoulu	Oma laatujärjestelmä, mutta ei laatukäsikirjaa.	Optimix käytössä muutamassa yksikössä.
Satakunnan ammattikorkeakoulu	Oma laatujärjestelmä.	Ei ole.
Svenska yrkeshögskolan	ISO 9001 (sertifioitu)	Ei ole.
Turun ammattikorkeakoulu	ISO 9001 rakenteilla; TeLi käytössä ISO 9001 ja ISO 14001	Ei ole.
Vaasan ammattikorkeakoulu	ISO 9001	Ei ole.
Yrkeshögskolan Sydväst	Oma laatujärjestelmä.	Ei ole.

EFQM = European Foundation for Quality Management (www.efqm.org)

BSC = Balanced Scorecard

STCW= Seafarer's Training, Certification and Watchkeeping

AMMATTIKORKEAKOULUKIRJASTOJEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY
© AMKIT-konsortion laatutyöryhmä

A. TAUSTATIEDOT

A.1 Arvioin seuraavan ammattikorkeakoulun kirjaston palveluja:

Ammattikorkeakoulut

A.2 Olen

- amk-opiskelija
- amk-opettaja
- muu amk-henkilökunnan edustaja
- muu amk-kirjaston asiakas

Jos muu, tarkenna mikä

A.3 Jos olen opiskelija, olen

- 1. vuoden amk-opiskelija
- 2. vuoden amk-opiskelija
- 3. vuoden amk-opiskelija
- 4. vuoden amk-opiskelija
- yli 4. vuoden amk-opiskelija

A.4 Jos olen opiskelija, opiskelen

- nuorten tutkintoon johtavassa koulutuksessa
- tutkintoon johtavassa koulutuksessa (aikuiskoulutus)
- jatkotutkintoon johtavassa koulutuksessa (aikuiskoulutus)
- erikoistumisopinnoissa (aikuiskoulutus)
- ammatillisessa lisäkoulutuksessa (aikuiskoulutus)
- avoimessa ammattikorkeakoulussa (aikuiskoulutus)
- olen muu opiskelija

Muuta, mitä

A.5 Opiskelen / opetan / työskentelen pääasiallisesti seuraavalla koulutusalaalla:

- humanistinen ja kasvatusala
- kulttuuriala
- yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
- luonnontieteiden ala
- tekniikan ja liikenteen ala
- luonnonvara- ja ympäristöala
- sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
- matkailu-, ravitsemis- ja talousala
- muu koulutusala

Muualla, missä

A.6 Käyn arvioimassani ammattikorkeakoulun kirjastossa

- päivittäin
- viikottain
- kerran kuukaudessa
- muutaman kerran vuodessa
- en lainkaan

A.7 Käytän arvioimani ammattikorkeakoulun kirjaston elektronisia palveluja (kirjaston oma kokoelmaluettelo, kirjaston www-sivut, tietokannat, elektroniset lehdet, linkkilistat)

- päivittäin
- viikottain
- kerran kuukaudessa
- muutaman kerran vuodessa
- en lainkaan

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 kehittämisehdotuksia.

• 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

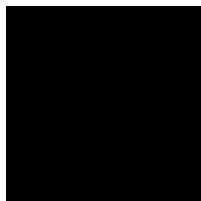
1 = erittäin heikko ja 5 = erittäin hyvä, eos = en osaa sanoa.

B.1. Kirjasto oppimisympäristönä

eos 1 2 3 4 5

1.1 Kirjasto on luonteva osa opiskeluani/opetustani/työskentelyäni.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen



<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1.2 Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen

1.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen

1.4 Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen

1.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen

1.6 Kommenteja ja kehittämishdotuksia kirjastoon oppimisympäristönä.

<div style="border: 1px solid gray; height: 50px; width: 100%;"></div> <div style="text-align: right; border: 1px solid gray; padding: 2px;"><input type="button" value="Uusi"/> <input type="button" value="Poista"/> <input type="button" value="Vastaa"/> <input type="button" value="Vastaa"/></div>
--

B.2. Aineistot

	eos	1	2	3	4	5	
2.1 Kirjaston aineistot (painetut ja elektroniset) vastaavat oman alan tiedontarpeita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen
<hr/>							
2.2 Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen
<hr/>							
2.3 Kirjasto tiedottaa riittävästi uutuuksistaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen
<hr/>							
2.4 Kirjaston lehtikokoelmat (painetut ja elektroniset) ovat oman alan kannalta riittäviä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen
<hr/>							
2.5 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tärkeys
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Onnistuminen

2.6 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston aineistoihin.

<div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> <div style="text-align: right; border: 1px solid gray; padding: 2px;"><input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> <input type="button" value="↕"/> <input type="button" value="↶"/> <input type="button" value="↷"/> <input type="button" value="↸"/> <input type="button" value="↹"/> <input type="button" value="↻"/> <input type="button" value="↺"/> <input type="button" value="↻"/></div>
--

B.3. Neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus

	eos	1	2	3	4	5	
3.1 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tärkeys
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Onnistuminen

.....

3.2 Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeideni mukaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tärkeys
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Onnistuminen

.....

3.3 Kirjaston henkilökunta tuntee opintojen / opetuksen etenemistä ja sisältöjä riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tärkeys
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Onnistuminen

.....

3.4 Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tärkeys
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Onnistuminen

3.5 Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia neuvontaan, ohjaukseen ja tiedonhankinnan opetukseen.

<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<input type="text"/>
---	----------------------

B.4. Kirjaston elektroniset palvelut

4.1 Kirjaston elektroniset palvelut (kirjaston oma kokoelmaluettelo, kirjaston www-sivut, tietokannat, elektroniset lehdet, linkkilistat) vastaavat työskentelytarpeitani.

eos 1 2 3 4 5
 Tärkeys

Onnistuminen

4.2 Kirjaston elektroniset palvelut ovat toimivia.

Tärkeys

Onnistuminen

4.3 Kirjaston omasta kokoelmaluettelosta on helppo etsiä tarvitsemaani aineistoa.

Tärkeys

Onnistuminen

4.4 Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni.

Tärkeys

Onnistuminen

4.5 Kommenteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston elektronisiin palveluihin.

<div style="border: 1px solid gray; height: 50px; width: 100%;"></div>	<input type="text"/>
--	----------------------

B.5. Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia.

eos 1 2 3 4 5


Tärkeys

Onnistuminen

5.1 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä.



B.6 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia tähän asiakastyytyväisyyskyselyyn.



Lähetä käsiteltäväksi

Tyhjennä lomake

TARJOUSPYYNTÖ

Ammattikorkeakoulujen kirjastokonsortion (AMKIT-konsortio) pyytää tarjoustanne kyselysovelluksesta ja siihen liittyvistä palveluista. Tarjous laaditaan annettujen kohtien mukaisesti ja se tulee toimittaa kirjallisena 15.12. 2003 klo 15.45 mennessä osoitteeseen:
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, Kehittämiskeskus/ Jari Tyrväinen, 33520 Tampere.
Tarvittaessa lisätietoja antaa Jari Tyrväinen p. 03-2452365, GSM 050-568 5365

Ostaja pidättää oikeuden olla hyväksymättä tarjousta. Ohjelmiston tai ASP-palvelun hankinnasta tehdään erillinen sopimus ostajan ja myyjän välillä. Valinta suoritetaan kokonaistaloudellisin perustein siten, että hinnan ja ominaisuuksien painoarvo on yhtä suuri.

Ostaja pidättää oikeuden tehdä hankinnat seuraavista kohdista 1 ja 2 eri toimittajilta.

1. Maaliskuussa 2004 toteutettavan pilottikyselyyn liittyvät hankinnat
2. Vuodesta 2005 lähtien toteutettaviin kyselyihin liittyvät hankinnat

Kohdan 1 hankinta päätetään v. 2003 aikana, joten tarjouksen tulee olla voimassa v. 2003 loppuun.

Kohdan 2 hankinnasta päätetään v. 2004 aikana. Siten sitä koskevan tarjouksen tulee olla voimassa v. 2004 loppuun.

Taustatietoja

Pilottikysely toteutetaan kaikissa opetusministeriön alaisissa 29 ammattikorkeakoulussa. Kyseisten ammattikorkeakoulujen keskikoko on n. 3000 opiskelijaa ja niissä on yhteensä n. 200 kirjastotoimipistettä.

AMKIT-konsortion laatutyöryhmä on valmistellut lomakkeet, joita käytetään asiakastytytyväisyyden mittaamiseen. Kyselyssä on n. 6-8 taustamuuttujaa ja varsinaisia kysymyksiä n. 24-26, joissa kysytään asiakkaan mielipidettä kirjastopalvelujen tärkeydestä ja onnistuneisuudesta asteikolla 1-5.

Tarjouksen liitteenä on osa suunnitellusta suomenkielisestä kyselymallista. Lomakkeesta annetaan vastaajien käyttöön vaihtoehtoisesti myös ruotsin- ja englanninkielinen versio.

1. Ohjelman ominaisuudet

1.1 Onko kysely mahdollista tehdä sekä avoimella web-lomakkeella sekä sähköpostilatauksella?

1.2 Muut mahdolliset ohjelmiston käyttötavat asiakkaalle.

1.3 Onko vastausten analyysivaiheessa mahdollista liittää tarkasteluun tilastotietoja tieteellisten kirjastojen yhteistilasto-ohjelmasta (KITT)?

1.4 Millaisia tilastollisia analyysejä ohjelmistossa on vakiona?

1.5 Ovatko analyysitulokset saatavissa graafisessa ja numeraalisessa muodossa?

1.6 Voidaanko ohjelmistolla tehdä kuiluanalysejä ja nelikenttäanalyysi (tärkeys - onnistuminen)?

1.7 Voiko ohjelmalla olla useita käyttäjiä siten, että kustakin ammattikorkeakoulusta on pääsy vain omien tietojen tarkasteluun ja sen lisäksi mahdollisesti kaikkia koskevien keskiarvojen käsittelyyn?
Onko analysoijien määrä/ammattikorkeakoulu rajoitettu?

1.8 Millaiset mahdollisuudet ohjelmistolla on verrata oman amk:n yksittäistä tulosta kaikkien ammattikorkeakoulujen vastaavaan keskiarvoon?

1.9 Onko ohjelmistosta mahdollisuus saada raakadata ulos ja missä muodossa?

1.10 ASP-palvelua koskien: kuinka kauan saatu data on kirjastojen analysoitavissa ja käytettävissä 2004 pilottikyselyn ja mahdollisesti 2005 toteutettavan kyselyn osalta?

1.11. Mitkä ovat ohjelmiston teknilliset vaatimukset palvelimelle ja sen käyttöjärjestelmälle?

2. Ohjelmiston hinta

2.1.1 Pilottikyselyn hinta ASP-palveluna. ASP-palvelun sisältö.

2.1.2. Vuodesta 2005 lähtien kerran vuodessa toteutettavien kyselyjen hinta ASP-palveluna.

2.2. Ohjelmiston hankintahinta

2.3. Ohjelmiston ylläpidon vuosittainen hinta. Selvitys myös siitä mitä ylläpito käsittää.

2.4 Asennuksen hinta

2.5 Käyttäjäkoulutuksen hinta

Kohdassa 2.1.1 ilmoitetaan hinta koko konsortiolle

Kohdissa 2.1.2 – 2.5 ilmoitetaan hinta koko konsortiolle ja lisäksi yksittäiselle ammattikorkeakoululle

3. Ohjelmiston takuehdot

4. Tilastotietojen analyysi

Onko tarjoajalle tilastollista palvelua esim. seuraavien räätälöityjen tietojen tuottamiseen ja miten nämä palvelut on hinnoiteltu?

- korrelaatiot, korrelaatiomatriisit
- regressioanalyysit

Tampereella 4.12.2003

Jari Tyrväinen, AMKIT-konsortion laatutyöryhmän puheenjohtaja



**PIRKANMAAN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Kuntokatu 4, 33520 TAMPERE
puh. (03) 245 2111
fax (03) 245 2351
www.piramk.fi

Tampere 2004
ISBN 952-5281-14-0
ISSN 1456-1913