

Julkaistu 2008-01-22 URN:NBN:fi:ju-200801221087 © Jyväskylän yliopiston kirjasto

”Ylipäänsä hyvää toimintaa” – asiakastyytyväisyys Jyväskylän yliopiston kirjastossa syksyllä 2007

Annikki Järvinen
Kirjastonhoitaja
Jyväskylän yliopiston kirjasto

Yliopiston kirjaston perinteinen käyttäjäkysely järjestettiin lokakuussa 2007. Kysely toteutettiin edellisten vuosien tapaan ovensuukyselynä ja se oli suunnattu kirjaston paikallisasiakkaille. Kyselylomakkeita jaettiin viikon ajan sekä pääkirjastossa että neljässä kampuskirjastossa.

Kirjaston syksyn 2007 käyttäjäkyselyyn vastasi hieman yli 600 asiakasta, joista suurin osa oli Jyväskylän yliopiston opiskelijoita. Kirjaston käyttäjät olivat yleisesti ottaen varsin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, vaikka huomautettavaakin löytyi. Tyytyväisyyttä mitattiin asteikolla 1-5. Kirjasto sai yleisarvosanaksi 4,35.

Aukioloajat

Pääkirjaston aukioloaikoihin oltiin yleensä hyvin tyytyväisiä. Viikonlopuksi toivottiin pidempiä aukioloaikoja, mutta ei niinkään palveluiden vuoksi vaan esim. tietokoneita haluttaisiin käyttää myös sunnuntaisin. Tällä hetkellä pääkirjaston 1. kerros ja sen mikroluokka ovat avoinna sunnuntaisin, mutta sitä enempää aukioloaikoja tuskin pystytään laajentamaan.

Usea vastaaja toivoi kampuskirjastojen aukioloaikaa pidemmäksi. Mattilanniemen ja Ylistönrinteen kirjastoissa on syksyllä 2007 kokeiltu pidennettyä aukioloa maanantaista torstaihin klo 18 saakka. Kokeilu sai useilta kyselyyn vastanneilta kiitosta ja sitä jatketaan ainakin kevään 2008 ajan. Klo 16 - 18 kummassakaan kirjastossa ei kuitenkaan ole paikalla kirjaston henkilökuntaa, vaan ainejärjestöjen opiskelijat hoitavat päivystyksen. Sen vuoksi ilta-aikana ei pystytä tarjoamaan kaikkia palveluja. Myös pääkirjaston iltapäivystys maanantaista torstaihin klo 18 - 20 hoidetaan opiskelijavalvojen avulla. Tämän vuoksi 1. kerroksen palvelupisteestä ei voi lainata aineistoa enää klo 18 jälkeen, mitä joissakin palautteissa harmiteltiin.

Palvelu pelaa

Kirjaston henkilökunta sai kyselyssä hyvin myönteistä palautetta. Palvelu oli ystävällistä ja yleensä myös nopeaa, tosin jonot saattoivat satunnaisesti haitata. Henkilökuntaa kehuttiin myös asiantuntevaksi ja avuliaaksi. Kampuskirjastoissa palaute oli vielä myönteisempää kuin pääkirjastossa ja niissä henkilökunnan



puoleen käännettiin herkemmin kuin pääkirjastossa. Eräissä palautteissa suorastaan ylistettiin kirjaston henkilökuntaa: "En ole koskaan saanut huonoa palvelua!" Vastapainoksi yhdessä palautteessa kritisoitiin: "Jotkut henkilökunnan jäsenet voisivat kyllä mennä hymykoulutukseen – asiakas ei saisi tuntea itseään epätoivotuksi." Lyhyesti voi todeta, että asiakaspalvelu on hyvää, mutta aina löytyy parannettavaa.

"JYKDOK on ihan mahtava"

Kirjaston oman JYKDOK-tietokannan käyttöä pidettiin useimmiten sujuvana ja helppona. "JYKDOK on ihan mahtava", uskalsi eräs vastaajista ylistää. Joissakin palautteissa huomauteltiin ajoittaisesta hitaudesta tai ruuhkautumisesta. Samalle viikolle kyselyn kanssa osui palvelimen vaihdosta johtunut JYKDOK-käyttökato. Tähän vastaajat suhtautuivat yleensä ymmärtävästi. Tietojärjestelmissä esiintyy huoltotöistä ja päivityksistä johtuvia katkoja ja niihin on pitänyt tottua.

Moitteita JYKDOK sai liian nopeasta aikakatkaisusta. Yhteys katkeaa 5 minuutin kuluttua, jollei tietokantaa käytetä. Tätä rajaa emme valitettavasti voi korottaa. Kaikkia Suomen yliopistokirjastoja on ohjeistettu pitämään aikaraja korkeintaan 5 minuutissa, jotta järjestelmän kuormitus ei kasvaisi liian suureksi ja aiheuttaisi muita, vielä hankalampia käyttöongelmia. Meille on kuitenkin ilmoitettu, että rajan nosto saattaa olla tulevaisuudessa mahdollista.

Kirjojen metsästystä

Muutamit käyttäjät pitivät JYKDOKin näyttöjä sekavina ja harmittelivat vaikeuksia paikallistaa kirjoja hyllystä. Epäselvyyttä voi aiheuttaa paitsi JYKDOK myös erityisesti pääkirjaston hyllytysjärjestelmä. Kirjojen löytymistä helpottamaan on rakennettu Hae hyllynnumero -palvelu. JYKDOKissa kirjan saatavuustiedoista löytyy Hae hyllynnumero -painike, jonka kautta voi tarkistaa, mihin hyllyyn kirja on sijoitettu. Aina kirja ei kuitenkaan löydy omalta paikaltaan, vaikka sen pitäisi siellä olla. Ongelmatilanteissa kannattaa aina kysyä apua kirjaston henkilökunnalta.

Hyllyssä saatavana olevien kirjojen varaaminen aiheuttaa yhä harmia. Ongelmia on saatu vähennettyä tiedotusta ja ohjeistusta lisäämällä, mutta parannettavaa löytyy edelleen. Selvitämme parhaillaan mahdollisuutta rajoittaa varaamista ohjelmallisesti. Kirjaston erilaiset kokoelmat ja lainauskäytännöt (esim. lukusalikappaleet, arkistokokoelma ja varastotilaukset) asettavat haasteen tälle työlle. Yleisesti kirjojen varaamista ja uusimista netin kautta pidettiin hyvin toimivana. Erityisesti ennakkoilmoitukset erääntyvistä lainoista saivat kiitosta. Lainojen eräpäivää on toivottu näkyviin ilmoituksiin. Tämän voisi kuvitella olevan yksinkertainen toimenpide, mutta asia onkin päinvastoin. Eräpäivän lisääminen edellyttäisi koko ilmoitusjärjestelmän uusimista, johon ei ainakaan lähitulevaisuudessa ole resursseja.

Kurssikirjojen vähyys on asiakaskyselyiden ikuisuusaihe. Ongelmia aiheuttavat erityisesti suuret kurssit. Hyvin monia kurssikirjoja on hankittu pitkälti toista sataa kappaletta. Toisaalta emme voi panostaa pelkästään kurssikirjojen kappalemääriin, vaan monitieteellisen kirjaston pitäisi pystyä ylläpitämään monipuolisia kokoelmia. Joissakin palautteissa toivottiinkin lisäpanostusta tietyn alan kirjoihin.



Tiedon tulvaa ja koulutusta

Muiden tietokantojen ja elektronisen aineiston käyttöä pidettiin vaikeampana ja myös koulutusta kaivattiin. Moni totesi tietävänsä, että koulutusta on tarjolla, mutta siihen ei syystä tai toisesta tule osallistuttua. Joku myös ihmetteli, miksei tiedonhaun koulutus kuulu pakollisena osana opintoihin. Koulutukseen suhteen eri tiedekuntien ja laitosten opiskelijat ovat erilaisessa asemassa.

NELLI-tiedonhakuportaali sai kritiikkiä mm. siitä, etteivät lehtilinkit aina aukea. Joskus tämä saattaa johtua siitä, että käyttäjä yrittää päästä vuosikertaan, johon meillä ei ole käyttöoikeutta. Lehtien aikarajat näkyvät ns. SFX-valikossa jokaisen lehtilinkin yhteydessä. Mutta myös rikkinäisiä linkkejä löytyy valitettavasti aina, koska NELLIn e-lehtien määrä on valtava (tällä hetkellä miltei 15 000 lehteä). Rikkinäisistä linkeistä kannattaa ilmoittaa kirjastoon, jotta ongelmat saadaan paikallistettua ja korjattua.

Kaikki uudet perustutkintoa suorittavat opiskelijat perehdytetään lukukauden alussa kirjaston käyttöön, mutta myös muut opiskelijaryhmät kokivat tarvitsevansa opastusta. "Aikuisopiskelija ei osaa käyttää kaikkia vempaimia, tutorointia ei ole", harmitteli eräs kyselyyn vastanneista. Tällä hetkellä kirjastossa järjestetään avoimia tiedonhankinnan koulutuksia, joihin kaikkien on mahdollista osallistua. Lisäksi ryhmille järjestetään räätälöityä opetusta tilauksesta. Ongelmana näyttää kuitenkin olevan se, että muita opiskelijaryhmiä on hankalampi tavoittaa eivätkä koulutus ja opiskelijat kohta.

Hyvät tilat, mutta remontin tarpeessa

Monet vastaajat kommentoivat pääkirjaston lämpötiloja. Eräs harmitteli: "Kirjastossa on aina kylmä" ja toinen tuskaili: "Kirjastolla on liian kuuma." Vastakkaiset kommentit selittyvät paitsi ihmisten verenkierron eroilla myös vaihtelevilla sääolosuhteilla. Erityisesti ylimmät kerrokset ovat talvisaikaan vilpoisia ja vetoisia, mutta kesällä kuumia. Alakerran kurssikirjasto saattaa olla viileämmälläkin säällä tukala.

Myös valaistuksen riittämättömyys ja kalusteiden huono ergonomia nousivat kyselyssä esiin. Lepotiloja toivottiin, esim. nojatuoleja ja sohvia oleskeluun. Huono ilmanlaatu ja sosiaalilojen epäsiisteys saivat moitteita samoin kuin tilojen yleiskunto. Lyhyesti sanottuna vuonna 1974 rakennettu pääkirjasto ei ole enää parhaimmassa terässään. Kuten eräs vastaajista totesi: "Kirjaston yleisilmettä voisi vähän päivittää". Toisaalta pääkirjastoa myös keuhuttiin avaraksi ja valoiseksi. Eräs asiakas vertasi kirjastoa muihin käyttämiinsä kirjastoihin ja kehui erityisen hyvää "lukemisen henkeä". Hänen mukaansa mm. sisustus ja ikkunoiden paljous edesauttavat sitä, että lukemiseen pystyy keskittymään täysin. Periaatteessa siis hyvät tilat, mutta remontin tarpeessa.

Selkeää parannusta ongelmiin saadaan todennäköisesti vasta kirjaston peruskorjauksen yhteydessä, joka hämmöittää ensi vuosikymmenellä. Tilapalvelujen kanssa on kuitenkin sovittu muutamista pienemmistä parannuksista. Ensimmäisen kerroksen saniteettitilat remontoidaan vuoden 2008 aikana ja myös niiden siivousta tehostetaan. Lukusalien yleisvalaisimet tarkistetaan ja heikkotehoisten loisteputkien tilalle vaihdetaan uudet. Lukusalien lukupöytiä siistitään ja esim. repsottavia näkösuojia uusitaan.



Hiljaisuutta, please!

Kyselyssä tiedusteltiin pääkirjaston hiljaiseen lukusalin tarvetta. Osa vastaajista ihmetteli kysymystä ja piti lukusaleja jo nyt riittävän hiljaisina. Varsinkin 3. kerroksen lukusali koettiin rauhalliseksi. Monet kuitenkin valittivat ihmisten juttelun ja kännyköiden pirinän häiritsevän. "Lukusalissa itsessään ei vikaa, ihmiset vaan mekastavat ns. hiljaisissa tiloissa", kommentoi eräs käyttäjästä. Kieltolappuja toivottiin lisää ja henkilökunta sai kehuja häiriköintiin puuttumisesta. Osaa asiakkaista kiusasi myös läppäreiden näpyttely. Toivottiin, että osa lukusaleista rauhoitettaisiin hiljaisiksi ja osassa voisi työskennellä tietokoneilla. Kaikkiaan miltei 60 prosenttia vastaajista toivoi hiljaista lukusalia. Alustava suunnittelutyö hiljaisen lukusalin rakentamiseksi on jo aloitettu.

Kyselyssä tiedusteltiin myös ryhmätyötilojen tarvetta. Noin kolmannes vastaajista toivoi niitä lisää. Erikseen tuli muutama toive ryhmätyöpaikoista, jotka soveltuisivat myös tietokoneella työskentelyyn.

... ja ne eväät

Kyselyn perusteella monelle asiakkaalle on epäselvää, onko omien eväiden syönti mahdollista pääkirjastossa. Sonaatti Oy:n kanssa on sovittu, että omia eväitä voi syödä alakerrassa Cafe Librin tiloissa. Muissa kirjaston tiloissa ruokailua ei voida valitettavasti sallia, koska lukusaleista mm. puuttuvat sopivat jätteastiat. Toisaalta vaikka ruoan ja jätteiden kanssa olisi kuinka huolellinen, mikrobit lähtevät herkästi leviämään jo pienistä ruokatahroista ja voivat terveysthaittojen lisäksi vahingoittaa ajan myötä myös kirjoja.

Vehkeet ja vimpaimet

Tietokoneita toivotaan kyselyissä aina lisää. Toisaalta esim. pääkirjastossa ei ole koskaan ollut asiakaskäytössä niin paljon koneita kuin tällä hetkellä. Lisäkoneiden hankinta on osittain rahasta, mutta myös tiloista kiinni. Koneet täytyy pystyä sijoittamaan mielekkäästi, jotta niillä työskentely onnistuu hyvin ja tilaa jää myös muulle kirjaston käytölle.

Syksyllä käyttöön lanseeratut uudet monitoimilaitteet kirvoittivat kommentteja. Tulostuksen kanssa oli ongelmia varsinkin alkuvaiheessa ja laitteiden käyttöön toivottiin koulutusta. Koulutustoiveet on välitetty eteenpäin Jyväskylän Yliopistopainolle, joka organisoii laitteiden käyttöönoton ja vastaa niiden toiminnasta. Onneksi laitteiden toimintavarmuus on parantunut alkuvaikeuksien jälkeen ja käyttäjät ovat alkaneet jopa pitää niistä. Eräs kyselyyn vastanneista kuvasi omia kokemuksiaan: "Uusi tulostussysteemi pelotti hieman alussa, mutta nyt on toiminut kuin unelma."

Kiitokset!

Käyttäjäkysely osoittautui jälleen kerran hyväksi tavaksi selvittää asiakkaidemme kokemuksia ja kerätä heidän toiveitaan. Monet vastaajista olivat olleet erittäin aktiivisia ja kirjoittaneet lomakkeeseen myös omia suorasanaisia kommenttejaan.



Kaikesta saadusta palautteesta on aina hyötyä ja yritämme toteuttaa kyselyssä esiin nousseita toiveita mahdollisuuksien mukaan.

Kiitokset kaikille kyselyyn osallistuneille!

Verkkomakasiinin aiemmat käyttäjäkyselyjutut:

["Tämä on kaikin puolin ihana paikka!!!" - kirjaston käyttäjäkyselyn tuloksia v. 2003](#)

[Kirjasto on kampuksen sydän ja keuhkot: kirjaston käyttäjäkyselyn tuloksia \(2001\)](#)

