

”Mitä mistään tulisi ilman kirjastoa?” Kirjaston käyttäjäkyselyn tuloksia 2013

24.9.2013 Tekijä Jyväskylän yliopiston kirjasto

Jyväskylän yliopiston kirjastossa toteutettiin käyttäjäkysely keväällä 2013. Kyselyssä selvitettiin, mitä kirjaston palveluja asiakkaat käyttävät ja miten hyvin ne asiakkaiden mielestä toimivat. Vastajat saivat arvioida tärkeyttä ja onnistumista asteikolla 1-5 sekä kirjata vapaamuotoisia terveisiään.

Kun tärkeyttä ja onnistumista verrattiin, kyselyssä huonoimman arvosanan sai väittämä ”tilat vastaavat työskentelytarpeitani”. Avoimista palautteista saimme paljon arvokkaita vinkkejä siihen, mitä nykyopiskelija odottaa kirjastolta työskentelytilanaan ja mitkä asiat kaipaavat eniten korjausliikettä.

Tilojen merkitys opiskelijoille on suuri, sillä yli 80 prosenttia vastaajista piti niitä tärkeinä tai erittäin tärkeinä. Kirjasto on keskeinen kohtaamispaikka, jossa opiskelijat tapaavat toisiaan ryhmätöitä tehden, mutta myös vapaa-aikaa viettäen. Useassa vastauksessa kirjasto rinnastettiin ”yhteiseen olohuoneeseen” johon kaikki opiskeluajan ”keskustelut ja mukavat tapaamiset kulminoituvat”.



Kuva: Petteri Kivimäki

”Lisää kunnollisia ryhmätyötiloja”

Yliopiston lukuisten toimipisteiden remontointi näkyy kirjaston tiloihin kohdistuvassa kysynnässä. Opiskelijat kaipaavat lisää ryhmätyöskentelytiloja. Kirjastolla on tällä hetkellä kaksi varattavissa

olevaa ryhmätöhuonetta ja lukusaleissa on jaoteltuna hiljaisen työskentelyn alueita. Vastauksissa kaivataan silti enemmänkin äänieristettyjä alueita, joihin voi huoletta mennä ryhmänä niin, ettei tarvitse pelätä häiritsevänsä kanssaopiskelijoita.

Vastaavasti myös hiljaisia työskentely- ja lukusopukoita kaivataan. Muutoksena aiempaan myös yksinopiskeluun kaivataan äänieristettyä työskentelytilaa. Yhä harvemmin opiskelijalla on tarve työskennellä pelkän perinteisen kirjan kanssa, mutta nyt kaivataan tiloja, joissa voi rauhassa tehdä töitä tietokoneella. Tämä on ymmärrettävää, sillä yhä useampi kirja löytyy elektronisessa muodossa, joten sivujen sijaan rapisee näppäimistö.

Ruokalan myötä lisää työtilaa

Opiskelijaravintola Lozzin aloittaessa vuoden 2014 alussa toimintansa kirjaston 1. kerroksessa on luvassa uudenlaista työskentelytilaa. Lounasajan päätyttyä ruokala on käytettävissä opiskelijoiden työskentelyyn. Toisen ja kolmannen kerroksen lukusaleihin pyritään myös selkeämmin osoittamaan erilaiseen työskentelyyn varattuja tiloja.

”Tilojen tulee olla viihtyisät ja ergonomia tulisi ottaa huomioon”

Ergonomia ja yleinen viihtyisyys saivat runsaasti palautetta. ”Tietokonepisteille kaipaisi parempaa ergonomiaa, istuimen, näppäimistön ja näytön korkeudet sopiviin suhteisiin kuten kirjaston seinällä olevassa mallikuvassa: muista kunnon asento”. Osalle vastaajista ergonomian ja henkilökohtaisen työskentelyasennon säätämisen puute estää opiskelun kirjaston tarjoamissa tiloissa. Lisäksi tiloilta vaaditaan viihtyisyyttä ja rentoon olemiseen soveltuvia kalusteratkaisuja. Moni nimesi puutteita myös sisäilman laadussa ja tilojen valaistuksessa.

Ergonomian parantamiseksi on tilattu uusia säädettäviä työtuoleja asiakkaiden käyttöön. Suurempiin rakennuksen muutostöihin joudumme odottamaan peruskorjausta.

Nykyaikainen kirjasto mielletään oppimistilaksi, jonka toivotaan olevan auki vuorokauden ympäri.

Kirjasto on tärkeä ja monelle opiskelijalle ainoa paikka tehdä tehokkaasti opintoihin liittyviä töitä. Tällä hetkellä aukioloaikojen pidennystä ei kuitenkaan ole näköpiirissä, sillä kävijämäärät ovat olleet vähäisiä hyvin myöhään illalla ja varhain aamulla.

”E-aineistoja lisää tai kertokaa mistä niitä löytää?”

Käyttäjäkyselyn mukaan selvää on, että aineistoja kaivataan lisää. Toisaalta moni vastaaja on avoimen palautteen mukaan epävarma omista taidoistaan; kenties aineistoja onkin riittävästi, mutta niitä ei vain löydetä. Ainoastaan puolet vastaajista kokee löytävänsä elektronisen aineiston ”hyvin” tai ”erittäin hyvin”. Tämä on merkittävä ongelma. Jokaisen tieteenalan tärkeä

tutkimusaineisto löytyy yhä enenevässä määrin verkosta ja opiskelijoiden on pystyttävä se löytämään jokapäiväisessä opiskelussaan.

Kurssikirjastossamme sekä osin muissakin kokoelmissamme on otettu käyttöön QR-koodit (Quick response code), joka avaa älypuhelimeen tai tablettitietokoneeseen ladatun lukuohjelman avulla linkin suoraan e-kirjaan. Koodilaput on kiinnitetty näkyvälle paikalle painetun kirjan läheisyyteen. Tämän käytännön toivomme lisäävän kovasti asiakkaiden tietoisuutta e-kirjojen olemassaolosta. Syksyllä 2013 alkaa iPadien lainaus opiskelijoille ja henkilökunnalle. Näin elektronisen aineiston käyttö helpottuu myös heillä, joilla ei vielä ole omaa kannettavaa tietokonetta.

”Henkilökunta on osaavaa ja ystävällistä”

Kyselyn parhaat arvot tulivat osiosta, jossa kysyttiin mielipidettä asiakaspalvelusta, neuvonnasta, ohjauksesta sekä tiedonhankinnan opetuksesta. Yli 80 prosenttia vastaajista arvosti tärkeäksi tai hyvin tärkeäksi nämä palvelumme ja yli 90 prosenttia oli vastaavasti sitä mieltä, että tällä alueella myös onnistutaan hyvin tai erittäin hyvin.

”Kirjaston henkilökunta on oikein mukavaa ja on perehtynyt selvästi työhönsä hyvin. Olen aina saanut hyvää ja mukavaa palvelua”.

Parannusehdotuksia tuli kirjaston tapaan viestiä ja markkinoida näitä omia hyviksi arvioituja palvelujaan sekä aineistojaan. Esimerkiksi tiedonhaun koulutuksiin osallistuneet harmittelevat, etteivät tienneet jo aiemmin tästä opintoja tukevasta mahdollisuudesta.

Kirjastossa mietitään jatkuvasti keinoja kuinka e-aineistojen näkyvyyttä opiskelijoiden suuntaan voidaan parantaa. Koska e-aineistojen käyttö on keskeinen osa kirjaston koulutuksia, aineistojen löytyvyyttä ja oikeaa käyttöä voidaan koulutuksissa vahvistaa.

Kuluvana vuonna pyrimme entistä enemmän markkinoimaan koulutuksiamme ja tiedonhaun ohjausta muun muassa Kirjaston OPS-sivuston kautta. Tiedonhaun koulutus on yhä useammin integroitu osaksi jokaisen seminaarityötään tekevän opiskelijan opintoja. Lisäksi avoin tiedonhaun verkkokurssimme [Kirjastotuutori](#) on saanut sivuillemme oman logonsa erottuakseen paremmin.

Jyväskylän yliopiston kirjaston käyttäjäkysely toteutetaan muutaman vuoden välein. Tämän vuoden kyselyyn vastasi kaikkiaan 691 asiakasta. Kirjasto arpoi vastaajien kesken iPad minin sekä parikymmentä kirjapalkintoa.

Vastausten ja vapaamuotoisten kommenttien suuri määrä kertoo, että kirjaston palvelut koetaan tärkeiksi ja niiden kehittämiseen halutaan osallistua. Suuri kiitos kaikille vastaajille!

Nina Kivinen