

Julkaistu 2010-12-15 URN:NBN:fi:juu-201012153175 © Jyväskylän yliopiston kirjasto

## **”Ei mitään oheispalvelua vaan ydinasiaa” – kirjaston käyttäjäkyselyn tuloksia 2010**

**Annikki Järvinen**  
**Kirjastonhoitaja**  
**Jyväskylän yliopiston kirjasto**

**Jyväskylän yliopiston kirjastossa toteutettiin käyttäjäkysely maaliskuuhuhtikuussa 2010. Vastaavia kyselyitä on järjestetty perinteisesti parin vuoden välein. Tämän vuoden kyselyyn vastasi kaikkiaan 701 asiakasta. Suurin osa vastaajista oli opiskelijoita.**

Kirjaston käyttäjäkyselyssä selvitettiin, mitä kirjaston palveluja asiakkaat käyttävät ja miten hyvin ne heidän mielestään toimivat. Vastaajat saivat arvioida tärkeyttä ja onnistumista asteikolla 1-5. Myös vapaamuotoisia kommentteja oli mahdollista antaa ja niitä saimmekin kiitettävän runsaasti.

### **Tietokoneista pulaa**

Kun tärkeyttä ja onnistumista verrattiin, kyselyssä huonoimman arvosanan sai väittämä ”kirjastossa on riittävästi työasemia”. Vaikka tietokoneiden määrä on jatkuvasti kasvanut, kysyntä on kasvanut tätäkin enemmän. Pääkirjaston luentosalin ja mikroluokan käyttö opetukseen herätti vastaajissa erityistä närää, koska näissä tiloissa on paljon työasemia. Molemmat ovat kuitenkin ensisijaisesti opetustiloja, joita käyttävät useat yliopiston laitokset.

Viime kesänä pääkirjaston 3. kerroksen kokoelmia järjesteltiin uudelleen ja saatiin siten lisää tilaa lukuisille uusille työasemille. Uusien tietokoneiden hankinta ei siis ole vain rahasta vaan myös tiloista kiinni. Työasemat täytyy pystyä sijoittamaan mielekkäästi eikä kirjastosta voi tehdä pelkkää tietokonehallia. Onneksi myös omien kannettavien käyttö onnistuu sekä pääkirjastossa että kampuskirjastoissa langattoman verkon ansiosta.

Kyselyssä toivottiin, että pääkirjastossa olisi käytössä yksi pelkästään tulostamiseen tarkoitettu tietokone. Tällainen on jo hankittu 1. kerroksen porrastasanteelle monitoimilaitteiden viereen.

### **Kurssikirjastossa uudistuksia**

”Vuodesta toiseen tulee varmaan sama laulu, mutta joistain kirjoista on liian vähän kappaleita lainattavina”. Tämä asiakkaan kommentti pitää paikkansa - erityisesti kurssikirjojen puute toistuu käyttäjäkyselyissä vuodesta toiseen.



Tästä syksystä alkaen saatavuusongelmaa on pyritty helpottamaan lyhytlainojen avulla. Pääkirjaston kurssikirjastoon on hankittu nopeasti kiertäviä, yhdeksi vuorokaudeksi tai viikonlopuksi lainattavia kappaleita. Samalla on luovuttu vanhasta käytännöstä, jonka mukaan kurssikirjojen lukusalikappaleita lainattiin yö- ja viikonloppulainaksi tiettyjen kellonaikojen mukaan. Lyhytlainan voi lainata automaattilla mihin aikaan päivästä tahansa ja palauttaa seuraavana arkipäivänä kirjaston sulkemiseen mennessä niin ikään automaattilla. Muutaman kuukauden kokemusten perusteella uudistus on otettu hyvin vastaan ja lyhytlainoja on lainattu vilkkaasti.

## E-aineistoja käytetään, mutta...

Kirjaston oma kokoelmaluettelo JYKDOK on kyselyn mukaan käytetyin verkkopalvelu. Samoin kirjaston nettisivuilla vieraillaan ahkerasti. NELLI-portaalin käyttö vaihtelee. Noin puolet vastaajista käyttää sitä usein: päivittäin, viikoittain tai muutamia kertoja kuukaudessa. Toinen puoli käyttää NELLIä vain harvoin.

Huonoimmat arvosanat NELLI ja yleensä e-aineisto saa käytön monimutkaisuudesta. Käytettävyyttä pyritään parantamaan mm. Kansallinen digitaalinen kirjasto -hankkeen myötä. Hankkeen yhtenä tavoitteena on luoda asiakasliittymä, jonka kautta voi tehdä helposti tiedonhakuja sekä painetuista että elektronisista aineistoista.

Osa kurssikirjoista on nykyään luettavissa e-versioina. Useat kyselyyn vastanneet ovat jo tykästyneet e-kirjoihin ja toivoivat niitä lisää. Osa sen sijaan vierastaa e-kirjoja edelleen ja haluaisi mieluummin lukea painettua aineistoa. Tulevina vuosina kurssikirjoja tarjotaan varmasti yhä enemmän e-kirjoina.

E-aineistojen etäkäytössä on tapahtunut selkeää parannus. Aikaisemmissa kyselyissä etäkäytön vaikeutta on tuskailtu, mutta tämän vuoden vastauksissa ei ollut juuri lainkaan mainintoja etäkäytön ongelmista.

## Remonttireiskalle hommia

Pääkirjaston tilat kirvoittivat vastaajilta kriittisiä kommentteja. Vaihtelevat lämpötilat häiritsevät monia, samoin huonosta ilmanlaadusta valitettiin. Tilat ovat ajoittain epäsiistejä, erityisesti 1. kerroksen saniteettitilojen kunto sai pyyhkeitä. Myös työtuolien huonoa ergonomiaa moitittiin. Autenttiset 70-luvun värit ja kuosit ovat keränneet aikaisemmissa kyselyissä sekä ihastuneita että vihastuneita lausuntoja. Tällä kertaa palaute oli enimmäkseen negatiivista.

Pääkirjasto on jo selkeästi keski-iässä ja tilojen kunto sen mukainen. Peruskorjaus ei kuitenkaan näytä toteutuvan lähitulevaisuudessa. Useissa yliopiston kiinteistöissä on vaikeita sisäilmaongelmia ja näiden remontointi on kiireellisempää.

Tilojen ja kalusteiden kunto ei ole ainoa huolenaihe. "Isoimpia ongelmia pääkirjastolla ovat mielestäni tilan riittämättömyys", totesi eräs vastaaja. Tämä kommentti pitää hyvin paikkansa. Kyselyyn vastanneilta tuli monenkirjavia tiloihin ja kalusteisiin liittyviä toiveita, joista alla muutamia poimintoja:

"Rauhallisia työskentelytiloja itsenäiselle opiskelulle sekä ryhmätöille tulisi olla enemmän."



"Lisää ryhmätyötiloja, joissa saa vapaasti höpistä ääneen."

"Kahvilan lisäksi voisi olla enemmän kaverien tapaamispaikkoja, joissa juttelijoita ei mulkoilla."

"Graduntekijä (ja varmaan moni muukin) kaipaa kipeästi hiljaista tietokoneluokkaa".

"Toivon kirjastoon lukollisia säilytyshyllyjä."

"Lisää naulakkoja, sohvia."

Tätä toivomuslistaa lukiessa voi todeta, että kaikki toiveet ovat hyviä ja perusteltuja - mutta haasteena on, mihin tämän kaiken saa mahtumaan.

## Asiakaspalvelusta ja opetuksesta kiitosta

Kyselyn parhaat arvostukset tulivat osiosta, jossa kysyttiin mielipidettä asiakaspalvelusta, neuvonnasta ja ohjauksesta sekä tiedonhankinnan opetuksesta.

"Tiedonhakukoulutus on ollut onnistunutta ja tarpeellista", kuului eräs kommentti. Asiakaspalvelun osalta kiitosta tuli mm. henkilökunnan ystävällisyydestä ja ammattitaidosta sekä palvelun sujuvuudesta. Eräs Mattilanniemen asiakas totesi: "Yleensä ottaen hyvää ja lämminhenkistä palvelua aina." Pääkirjaston palveluita käyttävän asiakkaan mielestä: "Henkilökunta on helposti lähestyttävissä ja tavoitettavissa, ja osaa asettua opiskelijan asemaan". Toki petrattavaakin aina löytyy. Yksi vastaaja esitti hyvin täsmällisen toiveen henkilökunnan suhteen: "Virkailijat voisivat olla vähän (0,2 kertaa) ystävällisempiä."

Osa asiakkaista toivoi sekä pää- että kampuskirjastoihin pidempiä aukiolo- ja palveluaikoja. Tällä hetkellä aukioloaikojen pidennystä ei ole näköpiirissä. Pääkirjastossa asiointi tekee toivottavasti sujuvammaksi varattujen kirjojen itsepalvelunouto, joka on ollut kesästä saakka käytössä kirjaston aukioloaikoina. Sekä Mattilanniemen että Ylistönrinteen kirjastoissa jatketaan opiskelijavoimin iltapäivystystä, jonka ansiosta ovet ovat avoinna kevät- ja syyslukukausien aikaan maanantaista torstaihin klo 18 saakka.

## Hankintaehdotukset, ryhmätyöhuoneet, omat eväät

Näitä pikaisesti katsottuna erilaisia asioita yhdistää se, että kyselyn perusteella kaikissa näytti olevan pientä epäselvyyttä.

Hankintaehdotukset olivat jääneet useille vastaajille vieraaksi. Ihmeteltiin, voiko sellaisia todella tehdä ja mahtavatko ne toteutua. Ehdottomasti voi ja kannattaa tehdä! Hankintaehdotukset pyritään toteuttamaan, mikäli ehdotettu aineisto vain on saatavilla. Ehdotuksia voi tehdä kätevästi esim. nettilomakkeella, johon on linkki kirjaston etusivulta.

Pientä epätietoisuutta aiheuttivat myös pääkirjaston ryhmätyöhuoneet ja niiden käyttö. 3. kerroksessa on kaksi ryhmätyöhuonetta, joita voi varata, kunhan käyttö liittyy yliopistoyhteisön toimintaan. Opiskelijat voivat siis mainiosti hyödyntää näitä tiloja.

Pääkirjastolle toivottiin paikkaa, jossa voisi syödä omia eväitä. Tällainen on jo olemassa; kirjaston kahvilassa voi syödä myös omia eväitä. Asiasta on sovittu Sonaatin kanssa. Muihin kirjaston tiloihin ruokia tai juomia ei pidä viedä.



## Kirjaston monet merkitykset

Kirjaston kokoelmia - sekä painettuja että elektronisia - käytetään vilkkaasti, mutta tämä on vain yksi tapa hyödyntää kirjaston palveluja. Kirjasto on "monen opiskelijan tärkein työtila", toisin sanoen täällä opiskellaan usein enemmän ja mielummin kuin omassa kodissa. Lisäksi kirjasto tarjoaa "sosiaalisen kohtaamis- ja opiskelupaikan myös graduvaiheessa oleville opiskelijoille, jotka eivät enää kursseillaan toisiaan juuri tapaa." Eräälle vastaajalle kirjasto on "tarjonnut paikan tavata ystäviä ja hengähtää mukavassa opiskelijajailmapiirissä."

Vastauksista saattoi myös huomata, että aineistoja käytetään monipuolisesti. Yksi vastaajista paljastaa, että kirjaston kokoelmat ovat "saaneet minut lukemaan sellaistaakin, minkä lukemisesta yliopisto ei ole ilahtunut."

Myös kampuskirjastojen merkitys nostettiin esiin. Eräs Ylistönrinteen kirjaston asiakas hehkutti: "Kampuskirjaston olemassaolo on todella tärkeää! Sieltä löytyy helpoiten oman alan teokset, ja se on lähellä." Valitettavasti kaikki toiveet eivät aina toteudu: "Toivottavasti Tourulan kirjasto säilytetään jatkossakin. Pieni ja viihtyisä kirjasto eikä tarvitse aina mennä kaupungin toiselle laidalle täpötäyteen pääkirjastoon...". Yliopiston vuokrasopimuksen päätyttyä Tourulan kirjasto joutui sulkemaan ovensa joulukuun alussa.

Tämäkertaisessa kyselyssä asiakkailla ei ollut mahdollisuutta antaa numeroin yleisarvosanaa kirjaston palveluista. Vastauksia läpikäydessä vaikuttaa siltä, että useissa yksittäisissä asioissa parannettavaa löytyy, mutta yleisesti ottaen kirjastoon ollaan tyytyväisiä. Erään asiakkaan sanoin: "Kirjaston palvelut kokonaisuudessaan ovat tarpeelliset ja toimivat."

## Kiitos vastaajille!

Vastausten ja vapaamuotoisten kommenttien suuri määrä kertoo siitä, että kirjaston palvelut koetaan tärkeiksi. Asioihin halutaan ottaa kantaa ja olla mukana kehittämässä palveluja entistä paremmiksi. Kirjaston puolesta olemmekin erittäin tyytyväisiä, että saamme aktiivisesti palautetta asiakkailtamme. Sen avulla tiedämme, missä olemme onnistuneet ja mikä vaatii parannettavaa. Lämmin kiitos siis kaikille vastaajille!

Kirjaston asiakkailla ja henkilökunnalla on yksi yhteinen tavoite: hyvät ja toimivat kirjastopalvelut. On siksi helppo yhtyä erään vastaajan painokkaaseen vetoomukseen: "Kirjaston rahoitus pitää turvata, se ei ole mitään oheispalvelua vaan ydinasiaa."

