



”Tämä on kaikin puolin ihana paikka!!!”

Iloksemme näin kommentoi eräs asiakkaamme kirjastoa käyttäjäkyselyn vapaamuotoisessa osuudessa.

Kirjaston perinteinen käyttäjäkysely toteutettiin ovensuukyselynä 20. - 25.10.2003. Kyselylomakkeita jaettiin pääkirjastossa sekä palvelukirjastoissa yhteensä 1000 kpl. Vastauksia saatiin 692 kpl eli vastausprosentti oli 69,2%.

Kyselylomakkeessa asiakkaille esitettiin kuusi kysymystä ja lisäksi toivottiin vapaamuotoisia kommentteja. Tässä tietoa siitä, mitä asiakkaamme vastasivat ja mitä kommentoitavaa heillä oli.

Pääosa kyselyyn vastanneista oli Jyväskylän yliopiston opiskelijoita, mutta myös ohikulkumatkalaisia mahtui joukkoon.

Vastaajat ryhmittäin	lkm	%
JY:n opiskelija	615	88,9
Avoimen yliopiston opiskelija	19	2,7
JY:n henkilökuntaa	24	3,5
Ammattikorkeakoulun opiskelija	10	1,4
Muut 1)	17	2,5
Useita vastauksia	7	1,0
Yhteensä	692	100,0

1) Muut-ryhmään kuuluivat mm. entinen opiskelija, jatko-opiskelija, eläkeläinen, dosentti, tutkija, kesäyliopiston opiskelija, muun oppilaitoksen opettaja, kirjaston päivittäiskäyttäjä.

Käyttäjäkyselyyn vastaaminen ei kuitenkaan ole ainut tapa päästä vaikuttamaan. Meille voi antaa palautetta koska tahansa esim. sähköpostiosoitteeseen: www@library.jyu.fi.

”Olen tiennyt aina, mitä kirjastossa on”

Aikaisempi, mahdollisesti lapsesta asti kertynyt kirjastonkäyttökokemus on auttanut monet alkuun, mutta lisätietoakin kirjastosta kaivataan. Eniten tietoa kirjaston palveluista on saatu kirjaston kotisivuilta. Maailma on kahdessa vuodessa muuttunut tässäkin asiassa: vuoden 2001 kyselyssä tärkein tietolähde oli pääkirjaston lainaustoimisto ja ihmiskontaktit yleensäkin, nettisivut olivat vasta viidentenä.

Mitä kautta olet saanut tietää kirjaston palveluista?

Lähde	lkm	%
Kirjaston kotisivuilta	448	64,7
Koulutustilaisuuksista	385	55,6

Ystävilta	321	46,4
Pääkirjaston neuvonnasta	287	41,5
Pääkirjaston lainauksesta	286	41,3
Palvelukirjastoista	75	10,8
Tiedonjyvistä	6	0,9
Jyväskylän ylioppilaslehdessä	24	3,5
Muualta	88	12,7

Monet mainitsivat saaneensa tietoa opiskelun alussa tutorilta. Useat olivat tutustuneet kirjastoon ja sen palveluihin omatoimisesti kierrellen ja katsellen.

”Palvelut hyvät, mutta miinuspuoli se, että tietokoneet ovat usein jumissa tai todella hitaita”

JYKDOKin jumittaminen on tänä syksynä koetellut sekä asiakkaiden että virkailijoiden hermoja. Kokoelmatietokannan hitaus on ollut ongelmana myös useissa muissa yliopistokirjastoissa, koska CSC:n (Tieteen tietotekniikan keskus) palvelinkoneet, joissa tietokannat sijaitsevat, ovat ylikuormittuneet. Tilannetta pyritään helpottamaan uusilla laitteistohankinnoilla.

Oma ongelmansa on se, että myös aineiston saatavuustietojen haku järjestelmässä kestää hyvin pitkään. Tähän saataneen korjaus seuraavassa Voyager-kirjastojärjestelmän versiossa, johon siirrytään alkuvuodesta 2004.

”Lainakappaleitahan saisi olla aina lisää, mutta muuten olen tyytyväinen kirjaston palveluihin”

Tavallisin syy kirjastossa käyntiin on edelleen perinteinen kirjojen lainaus (palautus, varaus, uusiminen).

Mihin tarkoituksiin käytit kirjastoa tänään?

Käyttötarkoitus	lkm	%
Lainaus	440	63,7
Tiedonhaku JYKDOK, LINDA, ARTO	334	48,3
Tiedonhaku muista tietokannoista	135	19,6
Verkkolehdet	107	15,5
Lukusalityöskentely	363	52,6
Henkilökunnan asiantuntija-apu	133	19,3
Kirjavitriini-kirjakauppa	78	11,3
Kahvio	248	35,0

Muita käyttötarkoituksia oli mainittu mm. netti, sähköposti, mikroluokka, sanomalehtien lukeminen, oman aineiston kopiointi ja verkko-opiskelu (Optima).

Asiakkailla oli mahdollisuus arvioida tyytyväisyyttään käyttämiensä palveluihin 5-portaisella asteikolla. Asiakkaiden on tulkittu olevan tyytyväisiä, jos he ovat antaneet arvion 4 - 5/5.

Miten tyytyväinen olit olosuhteisiin ja palveluihin?

Palvelu	Vastanneet lkm	Vastaaajista tyytyväisiä %
Lainaus	427	91,1
Tiedonhaku JYKDOK, LINDA, ARTO	326	67,7
Tiedonhaku muista tietokannoista	132	56,1
Verkkolehdet	103	44,6
Lukusalityöskentely	351	82,0
Henkilökunnan asiantuntija-apu	131	89,3
Kirjavitriini-kirjakauppa	78	73,1
Kahvio	248	83,7

Käyttäjien mielestä palvelut paransivat, jos mm.

- saataisiin enemmän kurssikirjoja
- mikroja olisi enemmän ja jos mikrofilmien ja mikrokorttien lukulaitteet uusittaisiin
- JYKDOKiin ja sen näyttöihin saataisiin parannuksia
- laina-ajan umpeutumisesta varoitettaisiin etukäteen sähköpostitse
- sakot pystyisi katsomaan myös itse koneelta
- kirjaston aineiston valvontaa tehostettaisiin
- aukioloajat pitenisivät

Lukusaleissa on kylmä ja valaistuksessa on toivomisen varaa. Niissä on aivan liikaa melua, koska ihmiset puhuvat kännyköihin ja toisilleen. Vain Ylistönrinteen lukusalia kiiteltiin hiljaiseksi ja rauhalliseksi.

”Kirjaston henkilökunta on huippua!” Olemme avuliaita ja asiantuntevia, useimmiten olemme ystävällisiä ja jopa hymyilemme.

Kysymysten 3 ja 4 tyytyväisyysvastauksista on ollut tapana laskea käyttäjätyytyväisyysindeksi. Vuonna 2001 se oli 4,05/5. Nyt saimme hiukan paremman tuloksen: 4,18/5.

”Tiedonhaun opettelu olisi ainakin minulle tarpeellista tulevaisuuttakin ajatellen”

Asiakkaat tekevät tiedonhakunsa nykyisin pääosin itse. Käytetyin tietokanta on luonnollisesti kokoelmatietokantamme JYKDOK.

Teetkö itsenäisesti tiedonhakuja? Onko se helppoa?

Itsenäisesti tiedonhakuja tehdään	lkm	%
kokoelmatietokannoista (JYKDOK, LINDA)	640	92,5
kotimaisista artikkelitietokannoista (ARTO, Aleksis)	378	54,6
kansainvälisistä eri alojen tietokannoista	327	47,3
verkkolehdistä	329	47,5

Kokoelmatietokantojen käyttö miellettiin helpoksi. Haku kotimaisista artikkelitietokannoistakin sujuu, mutta kansainvälisten tietokantojen ja elektronisten

lehtien käyttö tuntuu monimutkaisemmalta, monien mielestä jopa vaikealta.

Kirjaston järjestämään tiedonhankinnan koulutukseen oli osallistunut yli puolet kyselyyn vastanneista. Moni, joka ei ollut osallistunut koulutukseen, ilmoitti aikovansa tulla. Olemme viime aikoina kehittäneet koulutustarjontaamme ja kehitämme edelleen: syksyn uutuuksena ovat olleet suositut ja runsaasti kiitosta saaneet tiedonhankinnan graduklinikat. Mukava huomata, että tieto koulutustilaisuuksistamme on tavoittanut asiakkaamme.

Useat tuntevat tarvitsevänsä koulutusta

- kirjaston käytössä 18,8 %
- tietokantojen JYKDOK, LINDA, ARTO käytössä 37,3 %
- muiden tietokantojen ja verkkolehtien käytössä 69,4 %

Monet kaipasivat nettiin ohjeita tietokantojen ja verkkolehtien käytöstä. Suosittelen ensi alkuun tarkempaa tutustumista kirjaston www-sivuihin - sieltä niitä löytyy! - tai osallistumista kirjaston järjestämään koulutukseen.

Tuija Oksman
informaatikko