

22.02.2023

Kasvokkainen asiakaspalvelu on tärkeää kirjaston asiakkaille

Avoimen tiedon keskus (OSC) järjesti asiakaskyselyn viime vuoden marraskuussa ensimmäistä kertaa sen jälkeen, kun Lähde avautui. Kyselyllä saatiin palautetta erityisesti kirjastopalveluista sekä Lähde-rakennuksen tiloista ja tapahtumista.



Kirjaston asiakaspalvelupisteelle pääsee laskeutumalla portaat alas Lähteen sisääntuloaulasta.

Vastaajia oli ilahduttava määrä: 403. Määrä on tilastollisesti merkittävä ja kyselytuloksilla on suuri painoarvo, kun kehitämme toimintaamme ja palvelujamme. Kun asiakaskyselyn tuloksia tarkastellaan kokonaisuudessaan, toimintamme sai hyvää palautetta. Yleisarvosanat liikkuvat 3,8 ja 4,8 välissä maksimin ollessa 5. Tämä osoittaa, että olemme pystyneet palvelemaan asiakkaitamme hyvin. Erityisesti avoimesta palautteesta saimme myös mainioita ideoita ja kehityskohteita, joita lähdemme edistämään.

Suurin osa kyselyyn vastaajista oli JYU:n opiskelijoita (83 %). Vilkkaimmin vastasivat humanistis-yhteiskuntatieteellisen sekä kasvatustieteiden ja psykologian tiedekuntien opiskelijat. 10 % vastaajista oli JYU:n henkilökuntaa ja 5 % yliopiston ulkopuolisia asiakkaita. Avoimen yliopiston opiskelijoita oli vastaajien joukossa vain pari prosenttia. Tämä johtunee osaltaan siitä, että markkinoimme kyselyä näkyvimmin Lähde-rakennuksen tiloissa.

Vastaajista lähes 70 % oli asioinut kirjaston palvelupisteessä. Muita suosittuja asiointikanavia olivat sähköposti joko palveluosoitteisiin tai suoraan henkilökunnalle sekä HelpJYU-portaali. Kirjaston palveluita käytetään sujuvasti myös omatoimisesti, koska neljäsosa vastaajista ei ollut viime vuonna ottanut yhteyttä meihin.

Kysyttäessä kolmea tärkeintä palvelukanavaamme, peräti 90 % vastaajista nimesi tärkeimmäksi palvelupisteemme. Vaikka sähköisiäkin kanavia käytetään vilkkaasti, kasvotusten annettava palvelu on arvostettua. Palvelupisteemme on laajasti avoinna arkisin ja osan päivästä myös lauantaisin. Kyselyn perusteella näin kannattaa jatkaa.

Oli ilo huomata, että asiakkaiden mielestä olemme myös onnistuneet asiakaspalvelussamme. Erityisesti palvelun ystävällisyys ja asiantuntevuus sai mainiot arviot. ”Ihanaa oli palata vanhan opinahjon asiakkaaksi vuosia, vuosia valmistumisen jälkeen, kun sai niin mukavaa ja asiantuntevaa opastusta palvelutiskiltä”, kommentoi eräs vastaaja.

Kysely osoitti, että Lähteen ylemmässä pohjakerroksessa sijaitsevaa palvelupistettämme voi olla vaikea löytää. Olemmekin parhaillaan suunnittelemassa lisäopasteita, jotka toivottavasti ohjaavat jatkossa paremmin perille.

Kirja suosituin julkaisumuodosta riippumatta

Kirjasto tarjoaa asiakkaiden käyttöön moninaisia tietoaineistoja. Kysely osoitti, että kirjat ovat edelleen suosittuja. Vastaajista 78 % oli hakenut meiltä kotilainaan painettuja kirjoja ja e-kirjojen lukijoita oli täsmälleen sama prosenttiosuus. Kun erikseen kysyttiin, käyttääkö vastaaja mieluummin painettua vai e-aineistoa, lähes puolet kertoi käyttävänsä yhtä mielellään molempia.

Yleisesti ottaen vastaajat olivat tyytyväisiä kirjaston aineistotarjontaan. Saimme keskiarvoksi 4,2/5, kun kysyimme, miten hyvin tietoaineistot vastaavat asiakkaiden tarpeita. Yli puolet vastaajista myös tiesi, että [hankintoja voi ehdottaa](#), mikäli aineistoa ei vielä löydy meiltä. ”Hankintapuolelle iso kiitos, olen saanut sitä kautta haltuuni paljon tärkeää tutkimuskirjallisuutta, jota ilman tutkimuksen tekeminen olisi mahdotonta”, kehui eräs vastaaja.

Aiomme markkinoida hankintaehdotuksen tekoa entistä näkyvämmiin, jotta se tulisi tutuksi kaikille asiakkaillemme.

Kurssikirjojen saatavuudesta tuli sekä kritiikkiä että kiitosta. Joskus kurssikirjallisuudesta on hyvin vähän painettuja kappaleita ja myös e-aineistoissa on määrärajoitukset. Tämä hankaloittaa ja hidastaa esimerkiksi tentteihin valmistautumista tai oppimistehtävän tekemistä.

Tarvitsemiani kirjoja olen yleensä saanut lainaan ja on hyvä, että kirjoista on myös e-versioita, etenkin jos kirja on kurssikirja.

Periaatteenamme on hankkia kurssikirjasta aina e-versio, jos sellainen on saatavana. Valitettavasti e-versiota ei ole aina kirjastoille tarjolla. Joskus e-kirjojen yhtäaikaisten käyttäjien määrä voi olla rajattu. Nämä ovat kustantajien määrittelemiä rajoituksia, joihin kirjastojen on hankala vaikuttaa.

Osa vastaajista kokee haastavaksi löytää hyllystä kirjoja, erityisesti tieteenaloittain ryhmitellyn tutkimuskirjallisuuden puolelta.

Kurssikirjapuolen kirjoja on helppo löytää, mutta -2 kerroksen sekalaisten kirjojen puolelta on vaikeaa löytää kirjoja sillä samassa hyllyssä monessa kohtaa esimerkiksi kirjaimella A-alkavia teoksia?

Aiomme lähiaikoina uudistaa ja selkeyttää tutkimuskirjallisuuden hyllyopasteita- ja karttoja.

Selvitimme kyselyssä myös JYKDOKin käytettävyyttä. Lainojen uusinta, varausten teko ja omien asiakastietojen tarkistaminen koettiin helpoksi. Hieman enemmän päänvaivaa aiheutti tiedon etsiminen tietystä aiheesta.

OSC:n tarjoamaan opetukseen oltiin tyytyväisiä ja yleisarvosana hipoikin neljää. Keskiarvoon heijastuu se, että moni vastaaja valitsi tässä kohdassa ”ei samaa eikä eri mieltä” -vaihtoehtoja. Tämä saattaa kertoa siitä, että opetuksista ja oppimateriaaleista oli vähemmän kokemusta kuin kirjaston muista palveluista.

Opetukseen liittyvässä avoimessa palautteessa nousi esiin tiedonhankinnan opetuksen ajoitus ja verkko-oppimateriaalien, kuten Kirjastotuutorin löydettävyys:

Tiedonhankinnan opetus oli liian myöhään, piti oppia itse, miten järjestelmiä käytettiin.

En ollut törmännyt Kirjastotuutoriin ennen tiedonhakukurssia, ehkä koska se ei ollut kovin selkeästi näkyvissä.

Kiinnitämme jatkossa opetussuunnitelmatyössä entistä enemmän huomiota opetuksen ajoitukseen. Toisena kehityskohteenä on Kirjastotuutorin löydettävyyden parantaminen.

Suosituksen Lähteen haasteena ruuhkat ja melu

Eniten avoimia kommentteja saimme Lähde-rakennuksen tiloista. Osa piti rakennuksen peruskorjausta onnistuneena ja tiloja viihtyisinä. Monet kuitenkin kokivat opiskelutilat liian meluisina:

En kaipaa täysin hiljaista tilaa, koska niitä on kyllä saatavilla ja tykkään usein itsekin keskustella opiskelukavereiden kanssa, mutta hieman hiljaisempi ympäristö parantaisi työskentelymukavuutta. Lähteen kerrosten välinen avoimuus tuntuu vielä pahentavan sitä, miten paljon äänet kaikuvat kerroksesta toiseen.

Lähteessä äänet tosiaan kulkeutuvat kerroksesta toiseen. Tämän vuoksi Lähteeseen on tehty hiljaisia tiloja. Joissakin kommentteissa niitä toivottiin lisää, joidenkin mielestä niitä on tarpeeksi. Ristiriita saattaa selittyä sillä, että vastaajat ovat olleet liikkeellä eri aikaan. Iltapäivisin tilat ovat ruuhkaisimmat.

Voi myös olla, että hiljaiset tilat eivät ole kaikkien tiedossa. Sekä 2. että 3. kerroksesta löytyy erikseen nimetyt hiljaiset lukusalit. Ylemmässä pohjakerroksessa on Fennica-lukusali. Lukusalissa on tosin jonkin verran liikehdintää, koska sinne on sijoitettu Kokoelmakeskuksesta tilattujen lukusalikappaleiden säilytyspaikat. Alemmasta pohjakerroksesta puolestaan löytyy ns. tutkijatila (BP15). Tilassa olevan mikrofilmiskannerin käyttö aiheuttaa ajoittain ääntä, mutta muutoin tämäkin tila sopii hiljaiseen opiskeluun.

Päärakennuksen (C) siivestä löytyy lisäksi hiljaiseen työskentelyyn tarkoitettu kaunis [Aallon lukusali](#), jossa on runsaasti sekä lukupaikkoja että tietokoneita opiskelijoille. Sali on avoinna päärakennuksen aukioloaikojen mukaan, pääsääntöisesti arkisin 7.30–18.30.

Vaikka Lähteestä löytyy 17 varattavaa ryhmätyöhuonetta, niitä kaivataan lisää. Eräs vastaaja toteaa:

Opiskelijoiden varattavissa olevia ryhmätyötiloja on surullisen vähän, vaikka kuinka ajoissa yrität olla varaamassa tilaa, aina kaikki on jo varattu. En tiedä voiko tälle asialle hirveästi tehdä mitään, mutta tämä hieman harmittaa.

Tilojen varaamista pidettiin monimutkaisena erityisesti siksi, että jokaisen ryhmätyöhuoneen varaustilanteen joutuu tarkistamaan erikseen.

Monet toivoivat koostenäkymää Lähteen vapaista ryhmätyötiloista tiettyyn aikaan. Tämä kehitysehdotus on viety eteenpäin Navi-tilavarausjärjestelmän kehittäjille.

Ärtymystä aiheuttaa myös se, jos varaus jätetään käyttämättä. Sekä varausjärjestelmän ohjeissa että varaajalle lähtevässä tilausvahvistuksessa kehoitetaan perumaan varaus, jos tilaa ei käytäkään. Ohjeissa muistutetaan, että muilla on oikeus ottaa tila käyttöönsä, mikäli varaaja ei tule paikalle 15 minuutissa.

Lähteen ruuhkaisuudesta ja tilojen ahtaudesta tuli runsaasti palautetta. Lähde on suosittu opiskelupaikka, mikä osoittaa peruskorjauksen onnistuneen hyvin ja tilojen vastaavan opiskelijoiden tarpeita. Suosion käänköpuolena on tilojen täyttyminen ja hälyisyyden lisääntyminen. Siksi on hyvä muistaa muutkin kampusen opiskelutilat.

Päärakennuksessa on hiljaisen Aallon lukusalin lisäksi ryhmätyöskentelyyn sopivia pöytäpaikkoja sekä aulassa että kahviossa. Fennicum-rakennuksessa on tiloja, jotka ovat JYU:n opiskelijoiden käytettävissä päivittäin aamusta iltaan. Iltaisin ja viikonloppuisin sisäänpääsy onnistuu kulkukortilla, jonka saa JYY:n jäsenpalvelu- ja järjestösihteeriltä. Opinkiven tietokonetila on varattu arkipäivisin opetukseen, mutta muutoin opiskelijat voivat käyttää tilaa jopa yöaikaan. Kulkukortteja sinnekin saa JYY:lta.

Lisätietoja opiskelutiloista löydät nettisivulta [Kampus, opiskelutilat ja liikkuminen yliopistolla](#).

Pistorasioiden puute ja hankala sijoittelu Lähteessä sai runsaasti kritiikkiä. Omilla koneilla työskentely on lisääntynyt, ja etenkin ruuhka-aikoina on välillä vaikeaa löytää paikkaa, jossa voisi samalla ladata laitteita. Pistorasioiden hankalan sijainnin vuoksi latausjohtoja vedetään kulkuväylien poikki, mikä aiheuttaa vaaratilanteita. Pistorasioihin liittyviin ongelmiin etsitään nyt ratkaisua yhteistyössä.

Lähteen tiloihin liittyviä palautteita ja kehitysideoita käsitellään Lähteessä toimivien, JYU:n tilapalveluiden sekä rakennuksen omistajan Suomen Yliopistokiinteistöjen säännöllisissä tapaamisissa.

Edellä kuvatuista ongelmista huolimatta Lähde-rakennukseen ollaan kyselyn perusteella enimmäkseen tyytyväisiä. Tilakysymysten keskiarvo liikkui neljän tienoilla viiden ollessa maksimi.

Tapahtumatiedotusta lisättävä

Lähteen sisääntuloaulan Tietoniekka-tilassa järjestetään erilaisia tapahtumia, luentoja ja näyttelyitä. Tapahtumiin osallistuneet kehuivat sekä tilaa että järjestelyjä. Ulkopuolelta kantautuva melu tosin koettiin hieman häiritseväksi. Peräti yli 80 % vastaajista suosittelisi tapahtumia muille. Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan olleet tietoisia tapahtumista ja tiedotusta ja markkinointia toivottiinkin lisää. Saimme ehdotuksia esimerkiksi tapahtumista kertovista infonäytöistä.

Lopuksi kysyimme vielä, mitä kautta asiakkaamme toivovat saavansa tietoa ajankohtaisista asioista ja tapahtumista. Eniten kannatusta sai opiskelijoille suunnattu yliopiston tiedotus (JYUsletter ja Opiskelijalle-verkkosivusto), JYKDOKin etusivu ja Lähteen tilat. Instagram sai jonkin verran ääniä, muut some-kanavat vähemmän. Vapaamuotoisessa palautteessa nostettiin esiin ylioppilaskunnan tiedotuskanavat, esim. Jyytiset-uitiskirje. Olemmekin lisänneet tiedotusta Jyytisissä.

Lämmin kiitos kyselyyn vastanneille! Seuraamme asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti ja toteutamme vastaavia kyselyjä jatkossakin. Jos haluat antaa meille palautetta, sinun ei tarvitse odottaa seuraavaan kyselyyn saakka. Voit jättää kysymyksiä, kommentteja tai ideoita kätevästi kirjaston nettisivuilta löytyvällä [lomakkeella](#).

Annikki Järvinen

Kirjastonhoitaja

Haluatko kirjoittaa OSC Blogiin? Ota yhteyttä julkaisukoordinaattori [Sini Tuikkaan](#).



Blogiteksti on lisensoitu [Creative Commons Nimeä 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä](#).