

# Kiitos palautteestasi – palveltava, penkoja, pesiytyjä ja piipahtaja!

Posted on [18.12.2013](#) by [helehilt](#)  
[4](#)

Keväällä Helsingin yliopiston kirjasto sai yli 1 100 vastausta [kirjastojen kansallisessa kävijäkyselyssä](#). Vastauksia, toiveita, kiitoksia ja moitteita, on tutkittu ja pyöritelty ennen kaikkea asiakasprofiilien kannalta: miten voisimme vastata erilaiset kävijöiden tarpeisiin, mihin tartumme seuraavaksi?

Asiakkaat vierailevat kirjastossa erilaiset toiveet mielessään ja niiden mukaan hän verhoutuu erilaisiin rooleihin. Näin opimme palvelumuotoilu-hankkeessa.

Kirjasto tarjoaa erilaisia palveluita opiskelijalle, tutkijalle, opettajalle tai humanistille, tulevalle eläinlääkärille tai kemistille. Voimme käyttää myös toista lähestymistapaa palvelujen suunnittelussa. Asiakasprofiilit ohjaavat meitä näkemään asiakkaamme yksilöinä, jotka toisena hetkenä haluavat piipahtaa kirjastossa hakemaan aineistoa ja toisena hetkenä etsivät kirjastossa parhaimman paikan pesiytymiseen.

## Palveltava asiakas

Kirjaston asiakaspalvelu on perinteisesti saanut hyvä palautetta käyttäjäkyselyissä, niin tälläkin kertaa. Kirjastossa on panostettu jo usean vuoden ajan henkilökunnan asiakaspalvelutaitojen parantamiseen. Jokaisen asiakaspalveluun osallistuvan tulee suorittaa asiakaspalvelukoulutus. Silti kehittämisen varaa on, myös käyttäjäkyselyn perusteella.



Palveltava asiakas käyttää kirjaston paikallispalveluita ja verkkopalveluita. Hän haluaa perehtyä tarjolla oleviin palveluihin tai tarvitsee apua tiedonhaussa. Palveltava kysyy herkästi apua kirjaston asiakaspalvelusta ja arvostaa asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua.

Käyttäjäkyselystä kävi ilmi, etteivät asiakkaat tunteneet riittävästi palveluitamme. Ohjeistusta kirjaston palveluista paitsi suomen myös englannin kielellä on parannettu niin verkossa kuin paikallisesti. Palautteen perusteella on kiinnitetty huomiota myös kirjaston opasteisiin. Palveluista ja opasteista mainittakoon e-aineistojen lisääntynyt tiedotus mm. kirjahyllyihin kiinnitettyjen QR-koodien ja BookNavigatorin avulla.

Käyttäjäkyselyssä toivottiin henkilökunnan jalkautumista asiakkaiden joukkoon. Pitäisikö asiakaspalvelu siis miettiä uudelleen ja lähteä pois ”tiskin” takaa? Asiakkaiden näyttää olevan myös vaikea tunnistaa henkilökuntaa hyllyjen välistä, joten auttaisivatko selkeät tunnisteet, kuten liivi kaupunginkirjaston tapaan löytämään virkailijan? Viime syksystä alkaen henkilökunnan on voinut tunnistaa nimikyltissä, johon on etunimen lisäksi merkitty kieli, jolla asiakas voi lähestyä virkailijaa.

Käyttäjäkyselyn perusteella asiakkaat pitivät tiedonhaun opetusta tärkeänä, mutta suurin osa kyselyyn vastanneista ei ollut osallistunut opetukseen. Jos palveltava asiakas saa tiedonhankinnan opetusta, niin onko hän sen jälkeen enää palveltava?

### **Penkoja haluaa upottua aineistoon, ei etsimiseen**

Monet toiveet ja moitteet on ollut kirjastossa tiedossa ennen kävijäkyselyä, jonka tulokset vain vahvistavat penkojan ääntä.

Koska penkoja arvostaa laajoja kokoelmia, hän viihtyy kirjaston aineistojen kanssa verkossa ja varsinkin pääkirjastossa. Suurin este kuitenkin penkomiselle ovat toimimattomat verkkopalvelut, kirjaston hyllyluokituksen sekavuus sekä hukassa olevat kirjat.



Kirjaston verkkosivuja ja -palveluita parannetaan ensi vuonna eri tieteenalojen aineistojen sekä asiantuntijoiden löytymisen näkökulmasta. Asiakkaat eivät aina tiedä kenen puoleen kääntyä, jos haluaa tilata kirjan, jota ei ole Helsingin yliopiston kirjastossa. Muutenkin ohjeistuksen, opastuksen ja verkkopolkujen puutteisiin kiinnitettiin huomiota. Terkon Navigator-palvelut auttavat lääketieteen opiskelijoita ja tutkijoita oikean tiedon ja aineiston pariin, muualla yliopiston kirjastossa keskitytään ensi vuonna LibGuides-palvelun kehittämiseen. Tavoitteena on avata ensi keväänä eri tieteenaloille palvelusivuja, johon on koottu kaikki keskeinen oman alan aineisto sekä linkit tietoasiantuntijoihin ja informaatiolukutaidon ja eri verkkopalvelujen käytön ohjeisiin.

Viime vuonna pääkirjasto Kaisa-talossa avasi portit penkojan fyysiseen kirjaparatiisiin: lähes 30 kilometriä painettua tekstiä. Yhtä isoa kokoelmaa oli toivottu pitkään – vihdoin saatiin 10 kirjaston kirjat yhden katon alle. Kokonaisuus ei kuitenkaan ole pelkästään penkojan unelma, sillä muutosta mukana taloon tuli myös 10 kirjaston hyllyluokitusjärjestelmän. Kokoelma on niin mittava, ettei ennen muuttoa yli miljoona niteen yhdistämisorakkaan voitu tarttua. Pientä hämmennystä aiheuttaa myös, että keskustakampuksella käyttäytymistieteen kirjallisuutta löytyy osin pääkirjastosta ja suurelta osin Minervasta. Koko kokonaisuuden persoonallisuutta lisää myös se, että jokaisessa kampuskirjastossa ja Kansalliskirjastossa on oma tapansa järjestää kirjat hyllyyn.

Pääkirjaston avaamisesta alkaen kirjaston hyllyluokitusta on tarkistettu ja yhdistetty. Lisäksi Helka-karttapalvelu tarkentuu sitä mukaan, kun ”siivoustyö” edistyy. Kirjastossa on työn alla kokoelmapolitiikka, joka ottaa kantaa mm. sähköisten ja painettujen aineistojen suhteeseen, yhteistyön Helsingin yliopiston kirjaston ja Kansalliskirjaston välillä.

### Mitä teemme pesiätyjälle?



Fyysiseen tai virtuaaliseen kirjastoon pesiätyvälle tärkeää on tilallisuus eli hyvä oppimis- ja työskentely-ympäristö. Tämä tarkoittaa oppimisen ja sosiaalisen kanssakäymisen tukemista tarkoituksenmukaisilla tiloilla ja palveluilla. Kirjasto vastaa koko yliopistoa koskevaan haasteeseen katoavista opiskelijoista tukemalla opiskelijan viihtyvyyttä sekä tämän halua pysyä yliopiston opiskelijana ja aikanaan valmistua.

Uusi yliopiston kirjaston pääkirjasto suunniteltiin lähtökohtaisesti viihtyisäksi oppimisympäristöksi ja suunnittelussa käytettiin paljon palvelumuotoiluhankkeen aikana tehtyjä havaintoja ja jalostuneita ideoita kuten tilojen värikoodaus erilaisten käyttötarkoituksen mukaan. Nyt myös Kumpulassa ja hieman myöhemmin Viikissä ja Meilahdessa kehitetään kirjastoista oppimisympäristöjä samojen periaatteiden mukaisesti – aineistojen säilytyspaikoista viihtyisiksi ja tarkoituksenmukaisiksi työskentelytiloiksi.

Käyttäjäkyselystä esiin nousseen palautteen perusteella pesiätyjien toiveisiin on pystytty reagoimaan monin tavoin. Erityyppisiä luku- ja työskentelypaikkoja on järjestetty lisää sekä pääkirjastoon että myös muihin kampuskirjastoihin. Esimerkiksi Kumpulassa kampuskirjaston oppimisympäristöhankkeessa opiskelijoille tarkoitettujen työasemien määrä kaksinkertaistuu. Tiedotuksellisin keinoin on pyritty selkiyttämään sekä työskentelypaikkojen löytyvyyttä että niiden käytettävyyttä esimerkiksi varauskalentereiden avulla.

Kyselystä nousi hyvin selkeästi esiin, kuinka paljon opiskelijat arvostavat ja tarvitsevat työskentelytiloja. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että uusia oppimisympäristöjä suunniteltaessa ollaan oikealla tiellä.

Kaisa-talo on rakennuksena kiinnostanut kansalaisia ja talossa on käynyt lukemattomia vierailijaryhmiä. Pesiytyjän kannalta ryhmät ovat kuitenkin olleet ongelmallisia lähinnä melun ja alituisen liikenteen vuoksi. Tästä saadun negatiivisen palautteen perusteella ryhmien vierailuaikoja on rajattu, yliopiston ulkopuolisten opastetut vierailut muutettu maksullisiksi ja kirjastossa on myynnissä korvatulppia.

### **Kuinka vastaamme piipahtajien tarpeisiin**



Kirjastossa tai verkkopalvelussa

piipahtajalle tärkeää on aineistojen ja tarvittavan informaation nopea paikantaminen.

Käyttäjäkyselyn perusteella kehittämistä kaipaa erityisesti verkkosivustomme, joka ulkoasunsa lisäksi sai kritiikkiä tärkeän tiedon piilottamisesta. Palautteet otetaan huomioon, kun verkkosivuja kehitetään ja Flammaan luodaan sisältöjä. Asiakasviestintää on tarkoitus muutenkin kehittää. Yksi keskeinen osa viestintää on palautejärjestelmä, joka uusitaan koko kirjaston tasolla vuoden 2014 aikana.

Painetun aineiston löytämistä helpottaa Helka-karttapalvelu, joka näyttää Helka-haun yhteydessä teoksen sijainnin kirjaston karttakuvassa. Palvelusta löytyvät tällä hetkellä pääkirjaston, Viikin ja Hammaslääketieteen kirjaston aineistot, ja palvelua ollaan laajentamassa kaikille kampuksille. Kurssikirjojen saatavuutta on parannettu siirtymällä vaiheittain 14 vuorokauden laina-aikaan. Uusi laina-aika on ollut käytössä keskustakampuksella sekä Kumpulan ja Viikin kampuksilla syyslukukauden alusta, ja myös Meilahden kampus siirtyy 14 vuorokauden laina-aikaan keväällä 2014.

Piipahtajille olisi myös tärkeää, että kaikki palvelut saisi juuri siitä kirjastosta, joka on heitä lähimpänä, eikä aikaa menisi eri kampuksilla juoksemiseen. Pääkirjaston avaamisesta lähtien on ollut mahdollista palauttaa lainattu aineisto kaikkiin Helsingin yliopiston kirjaston toimipisteisiin. Aineistojen tilausmahdollisuutta toisille kampuksille on myös kovasti toivottu, ja kirjastossa onkin tarkoitus tehdä selvitys palvelun vaatimista resursseista.

**Teksti:**

*Mika Hirvonen, Tuula Huuskonen, Anne Kakkonen, Kirsi Luukkanen, Marja Moisio ja Antti Virrankoski*

**Kuvat:**

*Suunnittelutoimisto Taivas*