

## Käyttäjäkyselyt 2010

Kiitos vastaajille palautteesta! Iloksemme huomasimme, että joukossa oli paljon myös positiivista palautetta. Tarkoituksemme on käyttää saamaamme palautetta apuna kirjaston toiminnan kehittämisessä.

Vastauksia kyselyyn tuli Metropoliasta yhteensä 686, joista Myyrmäen toimipisteelle 120. Myyrmäen toimipisteen palvelut kokonaisuutena saivat arvion 4,10 (maksimi 5) kaikkien toimipisteiden yhteisen arvion ollessa 4,18.

Kirjaston oven ulkopuolella on palautelaatikko, johon toivomme saavamme palautetta jatkossakin. Sitä voi meille lisäksi lähettää osoitteella kirjasto\_myyrmaki(at)metropolia.fi tai www-sivujen palautelomakkeen kautta osoitteessa <http://www.metropolia.fi/palvelut/kirjasto/kirjastopalvelut/palaute/>.

### TILOISTA

Kirjastoon kaipailtiin rauhallisempaa työskentelytilaa. Saadun palautteen perusteella muutimme käsikirjahuoneen hiljaiseksi työtilaksi. Siellä on nyt kaksi tietokonetta ja pöytiä rauhallista työskentelyä varten. Vastauksissa kaivattiin myös tiloja, joita voisi käyttää kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella. Harmiksemme nykyiset tilat eivät tuollaista toimintaa mahdollista. Kirjastossa haluttiin myös juoda kahvia, mutta ruoan ja juomien tuominen kirjastoon ei ole sallittua. Kirjaston aineistot ja laitteet ovat herkkiä kosteudelle, emmekä halua ottaa riskiä, että aineistot menevät pilalle.

Toivomme, että lähitulevaisuudessa Metropolian suunnitteilla oleva tilastrategia tuo helpotusta myös kirjaston tilojen ahtauteen ja antaa meille paremmat mahdollisuudet toteuttaa asiakkaidemme toiveita.

### AUKIOLOAJOISTA

Monissa vastauksissa toivottiin pidempiä aukioloaikoja kirjastoon. Nykyisillä resursseilla emme pysty pidempiä aukioloaikoja järjestämään, mutta uudet kampuskirjastot tuonevat tähänkin ongelmaan ratkaisun. Erityisesti tiistaisin ja torstaisin ennen viittä on palvelutiskillä ruuhkaa, minkä vuoksi palvelun taso kärsii. Olemme pyrkineet helpottamaan palvelutiskin ruuhkautumista lisäämällä mahdollisuuksia itsepalveluun.

Teemme kaikkemme minimoidaksemme poikkeukset aukioloaikoihin. Aina se ei kuitenkaan onnistu. Poikkeuksista ilmoitamme kirjaston oven lisäksi toimipisteen www-sivulla ja Tuubissa Leiritien kiinteistökohtaisissa tiedotteissa (tilattavat tiedotteet).

### KOKOELMISTA

Vastauksista kävi ilmi, että monen mielestä kirjastossa on tarpeeseen nähden liian vähän kirjoja, ja jotkut kaipasivat lisää englanninkielisiä kirjoja. Tilastojen mukaan Myyrmäen kirjaston kokoelmissa on keskimääräistä enemmän englanninkielistä materiaalia. Erityisesti uusien koulutusohjelmien aineistoissa löytyy varmasti myös puutteita. Otamme erittäin mielellämme vastaan hankintaehdotuksia asiakkailta. Lisäksi kurssikirjojen saatavuuteen on tarkoitus panostaa, ja siihen on tälle vuodelle varattu hieman lisää rahaa. Budjetin puitteissa emme kuitenkaan pysty

hankkimaan aivan niin paljon kirjoja kuin niitä periodien lopussa tarvitaan, mutta seuraamme varausjonoja ja hankimme mahdollisuuksien mukaan lisäkappaleita. Lyhytlainojen laina-aika on lyhyt siksi, että mahdollisimman moni ehtisi saada kirjan kurssin aikana. Jos laina-aika olisi pidempi, harvempi ehtisi saada kirjan lainaan. Yritämme myös osaltamme parantaa yhteistyötä opetushenkilökunnan kanssa, jotta tieto kaikista opetuksessa käytettävistä kirjoista tulisi kirjastoon ajoissa. Hyllyluokitusta oli palautteessa moitittu vaikeaksi ja opasteita epäselviksi. Myös oma havaintomme on, että useat asiakkaat kokevat hyllyluokituksen vaikeaksi. Hyllyluokituksen muuttaminen nopealla aikataululla on vaikeaa, mutta opasteisiin pyrimme panostamaan välittömästi.

## **TIETOKONEISTA**

Kirjastoon kaivattiin lisää tietokoneita ja tulostimien ja skannerien toimintavarmuutta kritisoitiin. Tietokoneet ovat helpdeskin hallinnoimia, joten ongelmista niissä pitäisi ilmoittaa osoitteeseen helpdesk(at)metropolia.fi tai osoitteessa hd.metropolia.fi. Kirjastohenkilökunnalla ei ole oikeuksia, resursseja eikä osaamista useimpien ongelmien hoitamiseen.

## **MUU PALAUTE**

Muista palveluista, kuten www-sivuista ja verkkopalveluista, saatu palaute käsitellään kirjaston osaamistiimeissä, koska ne koskevat koko Metropolian kirjastoa, ja siksi niihin ei oteta kantaa Myyrmäen palautteen yhteydessä.

Kiitämme kaikkia kyselyihin vastanneita!

Inari, Kaija, Kirsti, Päivi P., Päivi Y-K, ja Satu