



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

Valitusta ja vaikuttamista – palautteen monet reitit

Nina Kivinen (Avoimen tiedon keskus,
kirjasto, Jyväskylän yliopisto)



Palautetta kerätään

- Palautelomakkeet verkossa ja paperilla
- Some
- Chat
- Kansalliset kyselyt (esim. Finna)
- Aineiston koekäyttäjien palaute
- Tussitaulu
- Koulutuspalautelomake
- JYY:n hymy- ja valitusviikot,
- Asiakashaastattelut, käyttäjäseuranta



Palaute- kuinka sitä saadaan?

- Vaatii aktiivista vuorovaikutusta kirjaston ja asiakkaiden välillä.
 - Kirjoitettuna palautelaatikkoon tipahtelee viesti kerran kuussa tai harvemmin.
- Asiakkailta kanssakäymisessä saatu palaute täytyy muistaa tallentaa erikseen palautejärjestelmään.
- Palautetta on kerättävä aktiivisesti sekä hyödynnettävä. Asia pidettävä esillä.



Olkkarimme tussitaulu

Vaik ei oo ihan pakko
huomioida kanssa-
opiskelijoita esim. hiljaisuudella
nün se olis kyl huippuu! ♥
ps. kahvittelutila
erikseen ☕

-Turpa rollalle

ONKO näillä koneilla
pöytien ja tuolien korkeus
huomattu? Tunuu että saa
istua "hartiat koverissa" jotta
käteet yltävät häppikselle ☺
Toisin sanen tuolit ovat aika matalat
pöydät korkeat.

↓
PYRITÄÄN
HANKKimaan
LISÄÄ SÄÄDETTÄVIÄ
TYÖTUOLIA
(KUNHAN SAADAAN
RAHAT) T. JYK

Jodlaatko
sinäkin?
☺☺
KHYL!

Jalkaudutaan asiakkaiden pariin ja kysytään.



- Keväällä 2017 toteutimme tuntityöntekijöiden voimin kyselyn kirjastoasiakkaiden keskuudessa.





Näitä mm. kysyttiin:



- Kolme syytäsi tulla kirjastoon?
- Mitkä ovat suosikkipaikkasi kirjastossa?
- Miksi valitsit nyt tämän työskentelypaikaksesi?
- Miten muuttaisit tilaa, jossa nyt työskentelet?
- Mitä tilaa et käytä?
- Minkälainen on mielestäsi hyvä ryhmätyötila? Entä ryhmätyötila 2025?
- Kirjastotila on osin muuttunut hiljaisesta tilasta toiminnalliseksi ääntä sallivaksi tilaksi. Mitä mieltä olet muutoksesta?



Ja näin mm. vastattiin:

- Kukaan vastaajista ei pitänyt hiljaisia tiloja omana suosikkinaan.
- Käyttäjäkunta kuitenkin löytyy hiljaiselle työskentelylle.
- Pääsääntöisesti kaikki nojatuoleja sisältävät tilat koettiin mieluisiksi.
- Kerrosten päädyt vetivät vastaajia puoleensa isojen ikkunoiden ja luonnonvalon takia.



- Tiloja **muutettaisiin** lisäämällä reilusti:
 - pistokepaikkoja.
 - ergonomisia työtuoleja sekä säätöpöytiä.
 - ryhmätyötiloja.
- Kirjastolle tullaan ensisijaisesti opiskelemaan kavereiden kanssa ja kohtaamaan ihmisiä.





JYY:n vuosittaiset valitus- ja hymyviikot



- Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunta on jo vuosien ajan järjestänyt valitus- ja hymyviikkoja.
- Hymyviikot järjestetään syksyisin ja niiden ideana on kerätä opiskelijoilta positiivista palautetta opiskelusta, yliopistosta tai mistä vaan. Kevään valitusviikoilla voi puolestaan valittaa mistä vaan..



- Vuonna 2016 valitusta herätti erityisesti e-kirjat, aukioloajat ja tilat.





Hymyjä saa:

- Aina avulias ja osaava henkilökunta:
- *Kiitos kirjaston henkilökunta! Teiltä saa aina asiantuntevaa ja ystävällistä apua ja neuvoja. Monesti olen nolona tullut selostamaan jotain asiaa tiskille (esim. kun koira söi kirjastokorttini ja tarvitsin uuden) mutta aina olen saanut tosi mukavaa kohtelua ja palvelua!*



Palautteeseen reagoidaan

- Koetamme kertoa asiakkaille eri viestintäkanavien kautta miten annettu palaute vaikuttaa. Mitä tehdään ja myös se miksi kaikki toiveet ei toteudu.
- Palautteen vaikuttavuuden näkyvyys on tärkeää.





Konkreettisia parannuksia

- Uusia ryhmätyötiloja
- Muunneltavat oppimis- ja oleskelutilat
- ”Olkkari” eli olohuone







- Seisomapöydät
- Jumppapallot
- Tutkijavaunut ja gradulokerot
- Refworks-koulutus työpajana
- Tarkkailemme palautetta, mikä nousee ja mikä vähenee.
- Koulutamme henkilökuntaa aktiivisesti.



Asiakaspalveluvalmennus

