

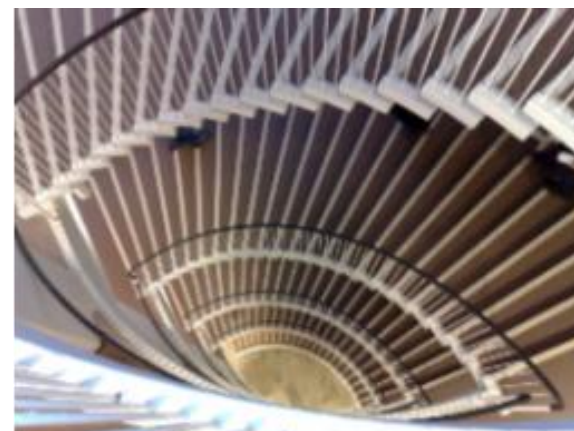
Kirjastojen käyttäjäkysely



Päivi Jokitalo. Kansalliskirjasto.
Kirjastoverkkopalvelut

Tämän päivän sisällöt : Kirjastojen käyttäjäkysely

- erikoiskirjastojen vastaukset 2010
- kyselyn kehittäminen jatkossa



Erikoiskirjastojen vastaajat

- vastaajia 1491 (2008: 987)
 - vastaajamäärä 51% edelliskyselyä suurempi
- vastaajien ikäjakaumassa ja rooleissa ei suuria muutoksia; henkilökunta hieman vanhempaa

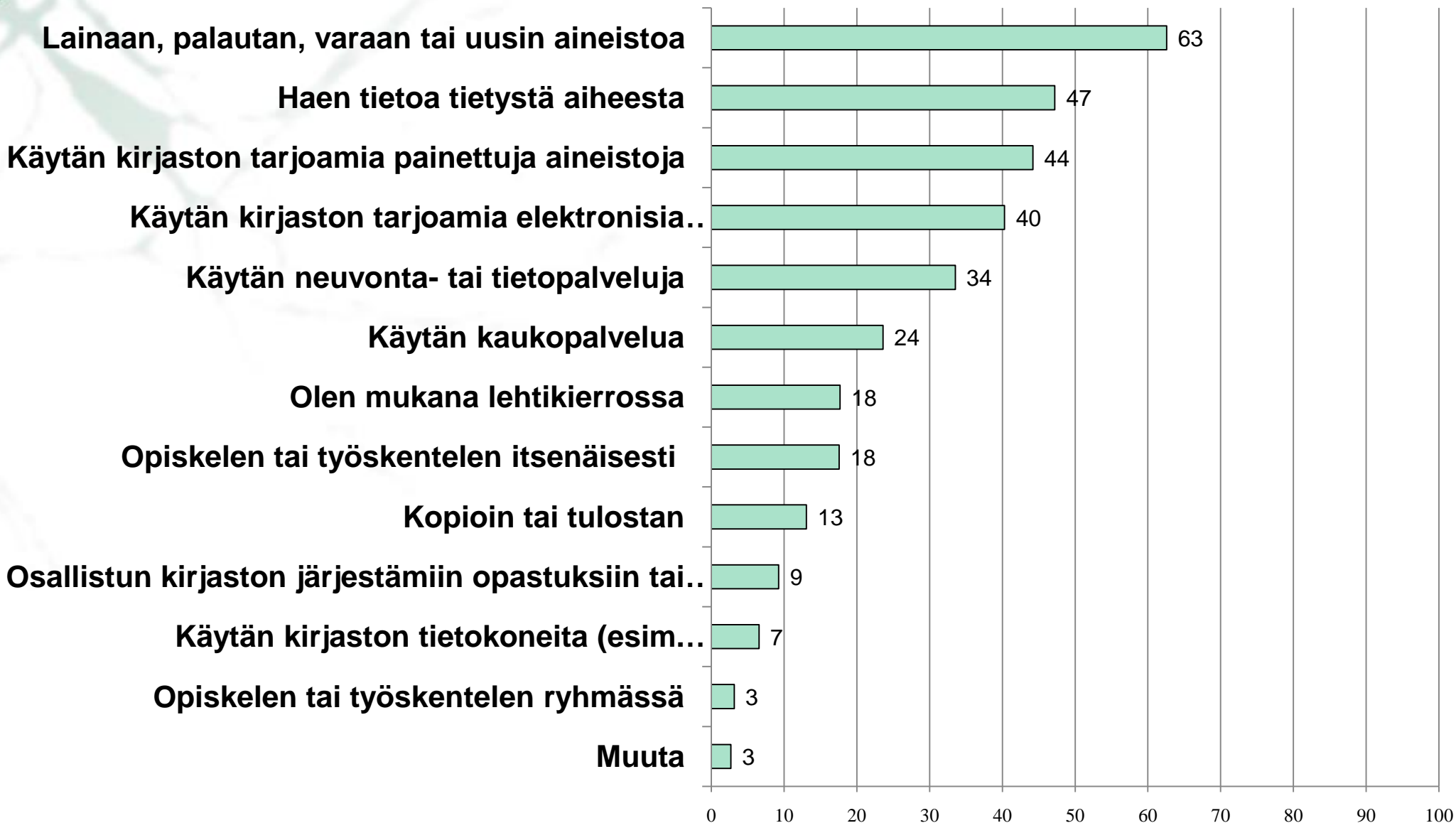


Erikoiskirjastojen vastaajat

Kriminologinen kirjasto, Rikosseuraamusalan koulutuskeskus	15	1%
Geologian tutkimuskeskuksen kirjasto	78	5%
Kotus, kirjasto	28	2%
Kirjasto, Svenska litteratursällskapet i Finland	39	3%
Venäjän ja Itä-Euroopan instituutti	5	0%
Nuorisotiedon kirjasto	137	9%
STUK - Säteilyturvakeskus	110	7%
Patentti- ja rekisterihallitus / kirjasto	50	3%
Tilastokirjasto	85	6%
THL/ Tutkimuksen yksikkö	25	2%
Suomen pankin kirjasto	85	6%
Museoviraston kirjasto	68	5%
Työterveyslaitos. Kirjasto ja tietopalvelu	155	10%
MTT (Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus)	32	2%
Kansallinen audiovisuaalinen arkisto. Kirjasto	35	2%
Lastensuojelun keskusliitto, kirjasto ja tietopalvelu	52	3%
Metsäntutkimuslaitos Metla, Tietopalvelu	180	12%
Valtion taidemuseon kirjasto	50	3%
Yhdyskuntasuunnittelun ja kaupunkitutkimuksen tietopalvelu	43	3%
Suomen ympäristökeskus. Tietopalvelu	78	5%
Suomen Urheilukirjasto	4	0%
Kehitysvammaliiton kirjasto	5	0%
Raja- ja merivartiokoulun tietopalvelu	84	6%

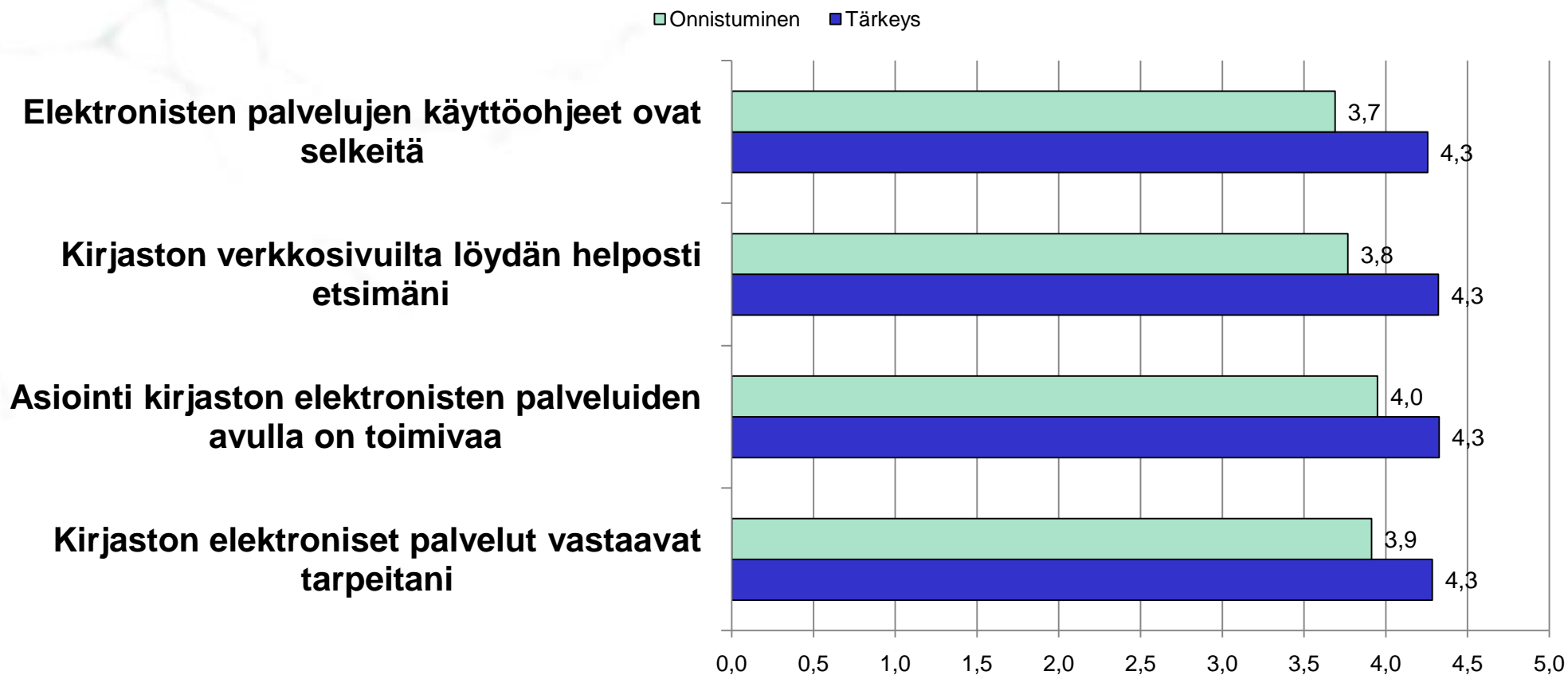
Kuinka asiakkaat käyttävät erikoiskirjastoja

□ % vastaajista



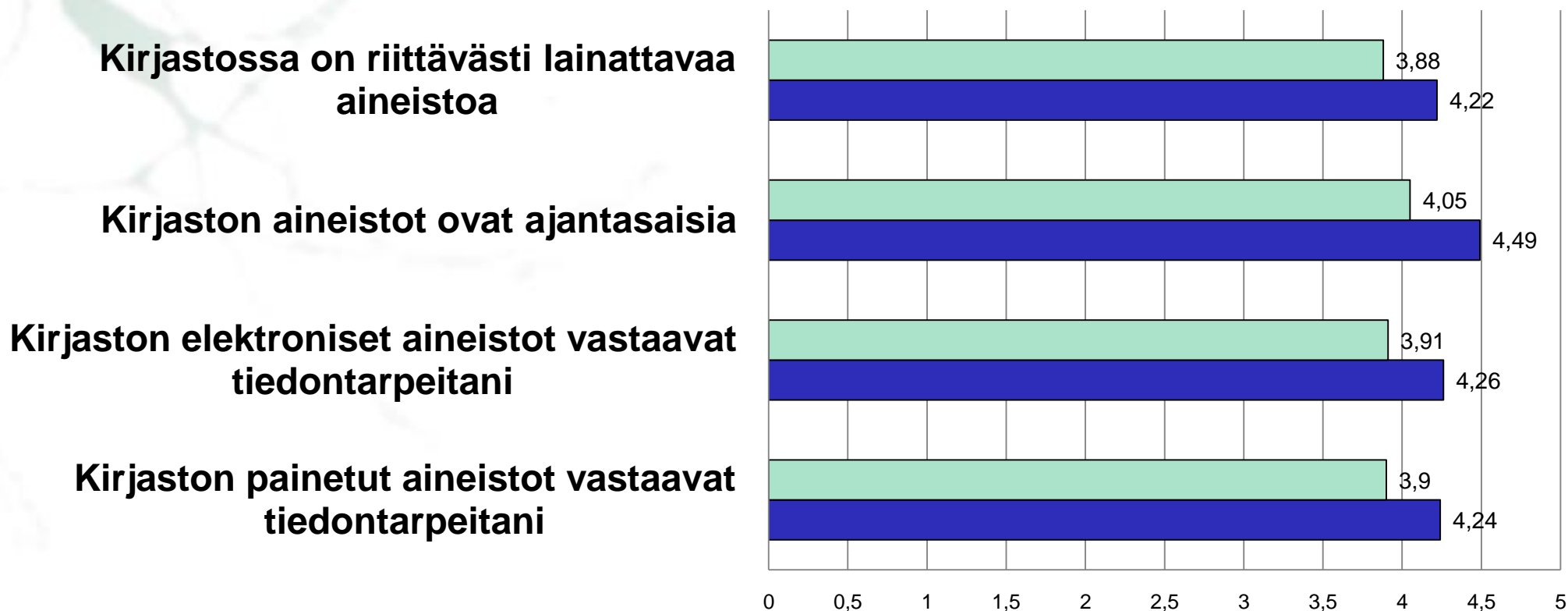
Mikä asiakkaille tärkeää erikoiskirjastojen e-palveluissa / missä kirjasto onnistunut

asteikolla 1-5, missä 5=erittäin tärkeä / 5=erittäin hyvin



Miten käyttäjät arvioivat erikoiskirjastojen aineistoja

■ Onnistuminen - 2 ■ Tärkeys - 1

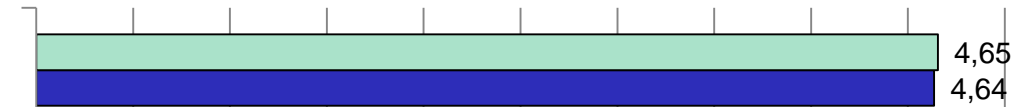


- kaikki väitteet arvioitiin onnistuneemmiksi kuin 2008
 - o 2010: 3,9 - 4,1 (2008: 3,7 – 4,0)

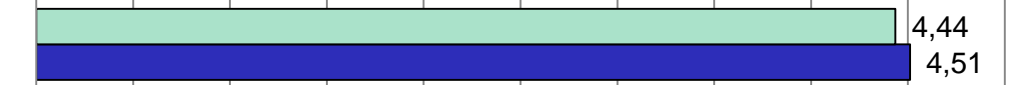
Mitä mieltä käyttäjät olivat erikoiskirjastojen asiakaspalvelusta

□ Onnistuminen ■ Tärkeys

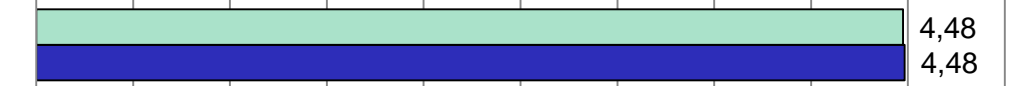
Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista



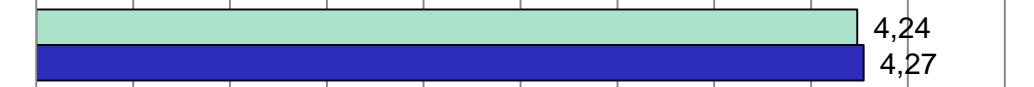
Kirjaston henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa



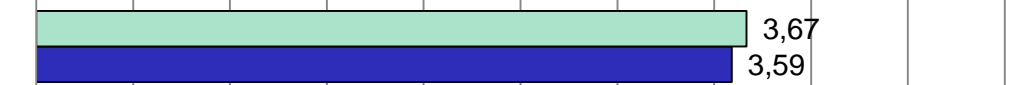
Henkilökunta tuntee hyvin kirjaston aihealueet



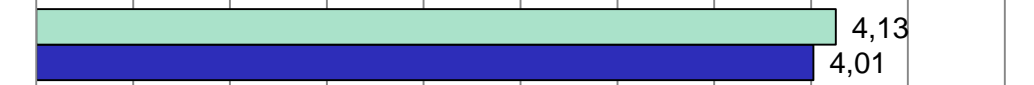
Saan tarvitsemani tiedon kirjaston tietopalvelusta



Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt...



Kirjasto tarjoaa riittävästi tiedonhaun opastusta



0,00 0,50 1,00 1,50 2,00 2,50 3,00 3,50 4,00 4,50 5,00

- ei merkittäviä muutoksia tärkeydessä (välillä 3,6-4,6)
- onnistumisessa kohdat 1-4 edelliskyselyä parempia arvioita, jälleen paras arvo henkilökunnan palveluhenkisydelle (4,7)

E-palveluiden tärkeyden ja onnistumisen välinen kuilu : erikoiskirjastot

	N	Tärkeys	Onnistuminen	ERO
6.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä	783	4,26	3,68	-0,58
6.3 Kirjaston verkkosivuilta löydän helposti etsimäni	941	4,32	3,77	-0,55
4.3 Kirjaston aineistot ovat ajantasaisia	1 028	4,50	4,05	-0,45
6.1 Kirjaston elektroniset palvelut vastaavat tarpeitani	863	4,33	3,91	-0,43
6.2 Asiointi kirjaston elektronisten palveluiden avulla on toimivaa	850	4,36	3,95	-0,41
4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat tiedontarpeitani	897	4,31	3,90	-0,41
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tiedontarpeitani	1 082	4,28	3,90	-0,38
4.4 Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	971	4,26	3,88	-0,37
3.7 Kirjaston opasteet ovat selkeitä	954	4,02	3,73	-0,29
3.8 Kirjasto mahdollistaa omatoimisen tiedonhankinnan	1 034	4,34	4,07	-0,27
3.5 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	1 022	4,08	3,84	-0,24

•erikoiskirjastoilla myös positiivisia kuiluja, joita muilla ei juuri ole

Missä määrin erikoiskirjastopalvelut ovat vaikuttaneet käyttäjien opiskeluun / työhön

	jonkin verran % vastaajista	huomattavasti % vastaajista	yhteensä
Helpottaneet tarvitsemiä aineistojen löytymistä	18	56	74
Helpottaneet alan seuraamista	28	42	70
Parantaneet työtäni, opiskeluni tai muun toiminnan laatua	29	42	71
Tehostaneet työtäni, opiskeluni tai muuta toimintaani	29	42	71
Edistäneet uusien ideoiden syntymistä	36	26	62

Käyttäjäkyselyn kehittäminen ja jatko

- Työpajapäivä 1.3.2011
- Palautetta sektoreilta Vaikuttavuuden arviointiryhmän kautta
- Käsittely sektorikokouksissa
- Suunnitteluun ryhmä, jossa sektoreiden edustus + ryhmät, jotka työskentelevät arvioinnin, mittaamisen, tilastojen, laatukysymysten kanssa
- Yhteistyö LibQual-kirjastojen ja Eduskunnan kirjaston kanssa
- Seuraava yhteinen kysely 2013? 2014?

