



# Kyselyt 2010

## Käyttäjäkysely 2010

Keskustelu- ja tiedotustilaisuus 17.6.2010

# Mitä luvassa tänään ?

- Tavoite: saada kirjastojen näkemys kyselyn hyödyistä ja ongelmista jatkoa varten
- Lyhyt katsaus käyttäjäkyselyn tuloksiin
- Vielä lyhyempi katsaus palvelukyselyn tuloksiin
- Tieto siitä, mitä tulossa kumpaankin kyselyyn liittyen
- Sektoreiden puheenvuorot:
  - Kyselyn tulosten hyödyntäminen kirjastoissa
  - Kansallisen kyselyn hyödyt?
  - Mihin suuntaan jatkossa?
- Päivän päätteeksi: miten suunnittelua ja kehittämistä jatketaan yhdessä kirjastojen kanssa?

# Käyttäjäkyselyn vastaajat 2010

- vastausten määrä nousi 56 prosenttia edellisestä kyselystä
- kaikkiaan kyselyyn vastasi 34 300 kirjastoasiakasta, joista (suluissa vuoden 2008 luvut)
  - yleisistä kirjastoista 13 484 vastausta (4 822)
  - ammattikorkeakouluista 13 259 vastausta (11 618)
  - yliopistoista 6 066 vastausta (4 070) ja
  - erikoiskirjastoista 1 491 vastausta (1 248)

# Kirjaston käyttö 2010

- vastaajista käy kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa
  - yleiset kirjastot 91% (93%)
  - yo-kirjastot ja amk-kirjastot 87% (88% / 89%)
  - erikoiskirjastot 55% (62%)
- yleisimpiä syitä kirjastossa asiointiin aineiston lainaus, palautus, varaaminen tai uusiminen
- yleisimpiä syitä käymättömyyteen pitkä matka ja verkkopalvelujen käyttö

# Palveluiden merkitys ja suurimmat ongelmat

- lähes kaikkia kirjastopalveluja pidettiin melko tai erittäin tärkeinä (arvot 4-5 asteikolla 1 – 5)
- kaikilla sektoreilla gap-analyysin suurimmat kuilut liittyvät aineistoihin ja elektronisiin palveluihin
- suurimmat ongelmat (kuiluanalyysi tärkeys-onnistuminen):
  - ammattikorkeakoulukirjastot: aineistojen riittämättömyys (-0,86)
  - erikoiskirjastot: elektronisten palveluiden käyttöohjeiden selkeys (-0,58)
  - yleiset kirjastot: aineistojen riittämättömyys (-0,56)
  - yliopistokirjastot: aineistojen riittämättömyys (-1,15)

# Palveluiden merkitys ja suurimmat ongelmat

- yleisten kirjastojen vastaajat kiinnittivät huomiota myös aukioloaikojen sopivuuteen (gap -0,47)
- tieteellisissä kirjastoissa elektronisten aineistojen käyttöohjeista toivotaan nykyistä selkeämpiä (gap -0,62 amk / -0,91 yo)
- erikoiskirjastoissa toivotaan kirjaston verkkosivuista toimivampia (gap -0,55)

# Palveluhaluinen henkilökunta

- tärkeimpiä palvelun osatekijöitä - kaikilla sektoreilla tärkeyden keskiarvo 4,6
- palveluhenkisyydessä kirjastojen arvioitiin myös onnistuneen yhtä hyvin tai paremmin kuin kaksi vuotta sitten – onnistumisen keskiarvot:
  - amk-kirjastot 4,5 (4,4)
  - erikoiskirjastot 4,7 (4,6)
  - yleiset kirjastot 4,4 (4,3)
  - yliopistokirjastot 4,3 (4,3)

# Kirjastopalvelut helpottaneet aineistojen löytymistä

huomattavasti / % vastaajista

2010 2008

Amk-kirjastot: 61% 58%

Erikoiskirjastot: 56% 62%

Yleiset kirjastot: 44% 54%

Yliopistokirjastot: 56% 63%

# Parantaneet työn, opiskelun tai muun toiminnan laatua huomattavasti

2010 2008

Amk-kirjastot: 47% 40%

Erikoiskirjastot: 42% 40%

Yliopistokirjastot: 41% 43%

# Edistäneet uusien ideoiden syntymistä huomattavasti

2010 2008

Amk-kirjastot: 23% 21%

Erikoiskirjastot: 26% 26%

Yliopistokirjastot: 18% 21%

# Tarjonneet virikkeitä harrastuksiin ja vapaa-aikaan

huomattavasti (yleiset kirjastot)

2010: 47% vastaajista

2008: 51% vastaajista

# Runsaasti kiitosta henkilökunnalle

Upeaa asiakaspalvelua! Kiitos siitä.

Fantastic.

Olette huippuja.

Fungerar smidigt.

Henkilökunta osaa kohdata asiakkaan. Jatkakaa samaan malliin!

Kun kaikki sujuu hyvin, niin monet eivät edes huomaa, että kirjasto tarjoaa heille työpäivän tärkeimmän infran.

# Käyttäjäkyselyn jatko

- suppeahko yhteenveto keskitetysti KK:ssa, julkaistaan verkossa kesäkuussa, tiedotetaan listojen kautta
- avoin palaute organisaatioittain luokiteltuna kesäkuussa
- syksyllä työpajoja, joissa mietitään myös kyselyn toteutusta, rakennetta ja sisältöä jatkossa

# Palvelukysely: Miten annetut väitteet kuvaavat Kansalliskirjastoa

	yliopistokirjasto (ml. Kansalliskirjasto)	ammattikorkeakoulukirjasto	yleinen kirjasto	erikoiskirjasto / tutkimuslaitos	muu
asteikko 1 -4	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo	Keskiarvo
N=	160	79	301	48	7
Palvelut ovat laadukkaita	3,08	3,08	3,39	3,2	3,17
Palveluja kehitetään innovatiivisesti	3,04	3,13	3,3	3,06	3,
Henkilökunta on ammattitaitoista	3,32	3,45	3,54	3,5	3,33
Toiminta on avointa	2,87	2,95	3,12	3,	3,
Toiminta on luotettavaa	3,09	3,2	3,54	3,3	3,2
Talous on läpinäkyvää	2,41	2,34	2,83	2,67	2,33
Saan ajantasaista tietoa kansallisista kirjastoverkkopalveluista	3,	3,1	3,02	3,09	3,33
Kansalliset kirjastoverkkopalvelut on selkeä palvelukokonaisuus	2,49	2,46	2,71	2,61	2,6
Tiedän, keneen tai mihin tahoon ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa	2,46	2,6	2,43	2,6	2,6
Yhteistyö Kansalliskirjaston ja asiakaskirjastojen välillä toimii hyvin	2,81	2,79	2,95	2,96	3,25
Kirjastot voivat vaikuttaa kansallisiin kirjastoverkkopalveluihin	2,49	2,67	2,62	2,59	2,5

# Kirjastoverkkopalvelut : tärkeyden ja onnistumisen kuilu-arvot

	2008	2010	Muutos
Kuinka tärkeinä pidät seuraavia palveluja ja miten Kansalliskirjasto on onnistunut niissä?	-0,56	-0,47	0,09
<b>Kirjastojärjestelmien kehittäminen</b>	-1,22	-1,09	0,12
Linda: poimintaluettelointi	-0,67	-0,80	-0,12
Nelli-portaali	-0,87	-0,78	0,09
Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto (KITT)	-1,19	-0,62	0,57
Linda: hakukäyttö	-0,63	-0,61	0,02
Standardien ja formaattien kehittäminen ja koordinointi	-0,83	-0,61	0,22
Doria- ja Theseus-alustapalvelut	-0,96	-0,60	0,36
Elektronisen aineiston hankinta (FinELib)	-0,78	-0,55	0,24
Kirjastoverkkopalveluiden asiakas- ja aineistotietokanta Halti	-0,89	-0,49	0,40
Verkkoarkisto	0,00	-0,42	-0,42
Suomalaiset luettelointisäännöt	-0,48	-0,41	0,08
Kansalliskirjaston ylläpitämät asiasanastot	-0,39	-0,40	-0,01
Arto: hakukäyttö	-0,41	-0,40	0,01
Kansalliskirjaston digitoidut aineistot: hakukäyttö	-0,37	-0,38	-0,01
Viola: poimintaluettelointi	-0,33	-0,37	-0,04
Fennica: hakukäyttö	-0,31	-0,30	0,01
Fennica: poimintaluettelointi	-0,36	-0,29	0,06
Elektra : hakukäyttö	-0,35	-0,28	0,07
Tunnistepalvelut (ISBN, ISSN, ISMN, URN)	-0,42	-0,27	0,15
Käyttäjäkyselyt	0,00	-0,27	-0,27
Arto: poimintaluettelointi	-0,19	-0,25	-0,06
Viola: hakukäyttö	-0,22	-0,19	0,03
Mandis: poimintaluettelointi	-0,27	-0,17	0,09
Mandis: hakukäyttö	-0,48	-0,15	0,33
elektronisten aineistojen bX-suosituspalvelu	0,00	-0,02	-0,02

# Kirjastoverkkopalvelut : muutos kuiluvarvossa 2008-2010

	<b>Muutos 2008-2010</b>
Kuinka tärkeinä pidät seuraavia palveluja ja miten Kansalliskirjasto on onnistunut niissä?	
Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto (KITT)	0,57
Kirjastoverkkopalveluiden asiakas- ja aineistotietokanta Halti	0,40
Doria- ja Theseus-alustapalvelut	0,36
Mandis: hakukäyttö	0,33
Elektronisen aineiston hankinta (FinELib)	0,24
Standardien ja formaattien kehittäminen ja koordinointi	0,22
Tunnistepalvelut (ISBN, ISSN, ISMN, URN)	0,15
Kirjastojärjestelmien kehittäminen	0,12
Mandis: poimintaluettelointi	0,09
Nelli-portaali	0,09
Suomalaiset luettelointisäännöt	0,08
Elektra : hakukäyttö	0,07
Fennica: poimintaluettelointi	0,06
Viola: hakukäyttö	0,03
Linda: hakukäyttö	0,02
Fennica: hakukäyttö	0,01
Arto: hakukäyttö	0,01
Kansalliskirjaston digitoidut aineistot: hakukäyttö	-0,01
Kansalliskirjaston ylläpitämät asiasanastot	-0,01
Viola: poimintaluettelointi	-0,04
Arto: poimintaluettelointi	-0,06
Linda: poimintaluettelointi	-0,12

# Palvelukyselyn jatko

- yhteenveto kesän aikana
- käsitelty toimintayksiköissä, elokuussa käsittely koko kvp:n tasolla
- syksyllä kehittämisohjelma, joka tiedoksi kirjastoille, samoin sen seuranta