



Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008

Erikoiskirjastot

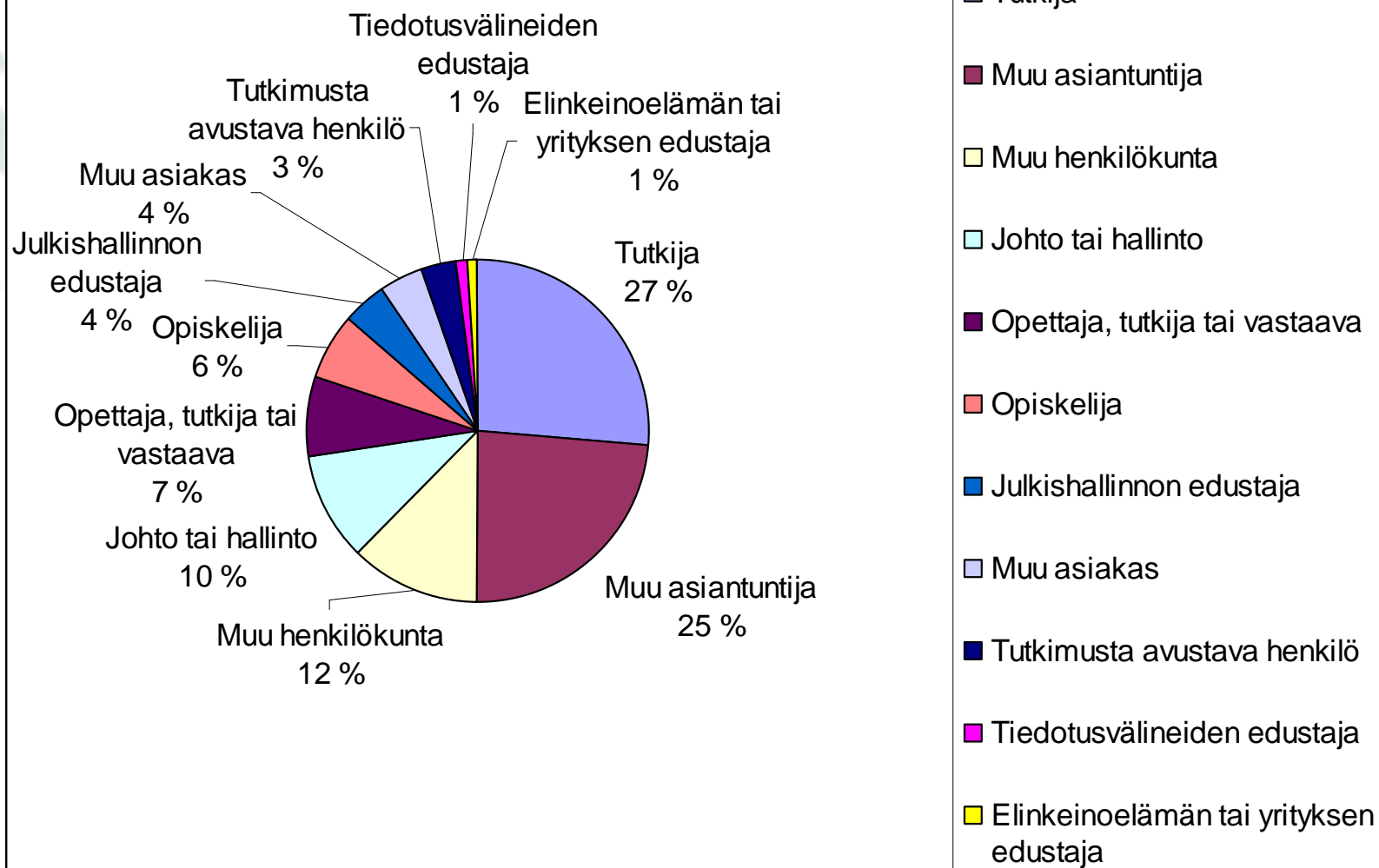
Kyselyn rakenne

1. Vastausmäärät ja vastaajien jakauma henkilöryhmittäin
2. Kirjastopalvelujen käyttö
3. Palvelujen tärkeys ja niissä onnistuminen
4. Kirjasto asioimisympäristönä
5. Aineistot
6. Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus
7. Elektroniset palvelut
8. Kirjastopalvelujen vaikutukset

Taustatiedot

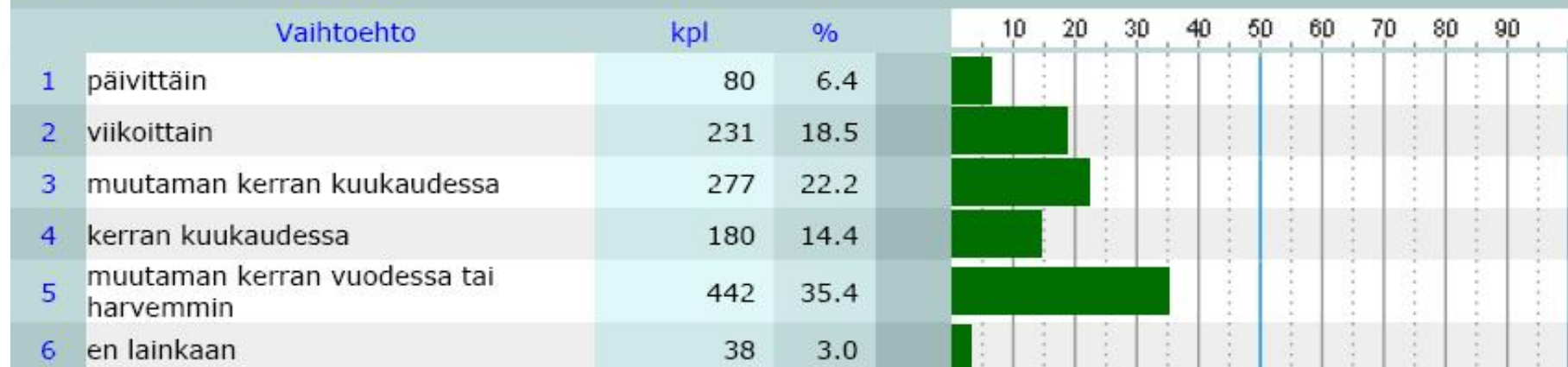
- Vastauksia saatiin yhteensä 1248 kpl yli 30 erikoiskirjastosta
- Kaikki vastaajat olivat iältään yli 18-vuotiaita ja heistä naisia oli 59,4 % ja miehiä 40,6 %
- Suurimmat vastaajaryhmät muodostuivat tutkijoista (26,3 % vastaajista) ja muista asiantuntijoista (23,7 % vastaajista)

Vastaajaryhmät erikoiskirjastoissa



Kirjastopalvelujen käyttö 1/3

2.1 Käyntimäärä



- Vastaajista yhteensä 61,5 % käytti kirjastoa vähintään kerran kuukaudessa ja 3,0 % vastaajista ei käyttänyt kirjastoa lainkaan
- Yleisimmät syyt kirjaston käyttämättä jättämiseen olivat pitkä etäisyys ja ainoastaan sähköisten palvelujen käyttö

Kirjastopalvelujen käyttö 2/3

2.2 Kirjastossa asiointin syy

	Vaihtoehto	kpl	%	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	898	72.0	
2	kirjaston tarjoamat painetut aineistot	585	46.9	
3	kirjaston tarjoamat elektroniset aineistot	573	45.9	
4	tietyn tiedon haku	658	52.7	
5	neuvonta- ja tietopalvelun käyttö	451	36.1	
6	kaukopalvelun käyttö	276	22.1	
7	itsenäinen opiskelu tai työskentely	204	16.3	
8	ryhmässä opiskelu tai työskentely	20	1.6	
9	mukana lehtikierrossa	272	21.8	
10	osallistuminen opastuksiin, opetuksiin	96	7.7	
11	tietokoneen käyttö	127	10.2	
12	kopiointi tai tulostus	189	15.1	
13	muu	25	2.0	

Kirjastopalvelujen käyttö 3/3

- Muita kirjastonkäyttötapoja:
 - Lehtien lukeminen (22 mainintaa)
 - Neuvojen kysyminen henkilökunnalta (6 mainintaa)
 - NetMotin tai muun sanakirjan käyttö (5 mainintaa)
 - Kaukopalvelun hyödyntäminen (4 mainintaa)
 - Muita: hankintaehdotusten tekeminen, näyttelyiden katsominen, arkiston käyttäminen ja sosiaalinen kanssakäyminen

Kirjastopalvelujen tärkeys 1/3

Vastaajat saivat arvottaa eri kirjastopalvelujen tärkeyttä asteikolla 1 – 5, joista

- 1=ei lainkaan tärkeä
- 2=ei kovin tärkeä
- 3=ei tärkeä eikä tarpeeton
- 4= melko tärkeä
- 5=erittäin tärkeä
- Eos= en osaa sanoa

→ Lähes kaikki kirjastopalvelut arviointiin vähintään melko tärkeiksi (keskiarvo 4,0 tai yli)

Kirjastopalvelujen tärkeys 2/3

- Tärkeimmiksi kirjastopalvelujen osa-alueiksi koettiin:
 - Palveluhaluisuus 4,6
 - Asiantuntevuus 4,5
 - Tavoitettavuus 4,4
 - Palvelu kokonaisuudessaan 4,4
 - Painettujen aineistojen ajantasaisuus 4,4
 - Omatoiminen tiedonhankinta 4,3
 - Keskiarvon 4,2 saivat tiedonhankinnan ohjaus, verkkosivujen käytettävyys, painetut aineistot ja aineistojen riittävyys

Kirjastopalvelujen tärkeys 3/3

- Vähiten tärkeiksi kirjastopalvelujen osa-alueiksi koettiin:
 - Opasteet 3,9
 - Tiedotus 3,8
 - Kirjaston tilat vastaavat tarpeita 3,7
 - Tiedonhankintataitojen kehittyminen 3,5
 - Tilojen rauhallisuus 3,4
 - Tietokoneet 3,3

Kirjastopalveluissa onnistuminen 1/3

Vastaajat saivat kertoa tyytyväisyytensä erikoiskirjaston palveluihin arvoasteikolla 1 – 5, joista

- 1=erittäin tyytymätön
 - 2=melko tyytymätön
 - 3=en ole tyytyväinen enkä tyytymätön
 - 4=melko tyytyväinen
 - 5=erittäin tyytyväinen
 - eos=en osaa sanoa
-
- → Erikoiskirjastoihin kokonaisuudessaan oltiin melko tyytyväisiä (keskiarvo 4,1)

Kirjastopalveluissa onnistuminen 2/3

- Parhaat arvosanat saivat:
 - Palveluhaluisuus 4,6
 - Asiantuntevuus 4,4
 - Tavoitettavuus 4,4
 - Tiedonhankinnan ohjaus 4,2
 - Tiedonhankinnan opetuksen riittävyys 4,1
 - Kirjaston sijainti 4,1
 - Kirjasto luonteva osa toimintaa 4,1

Kirjastopalveluissa onnistuminen 3/3

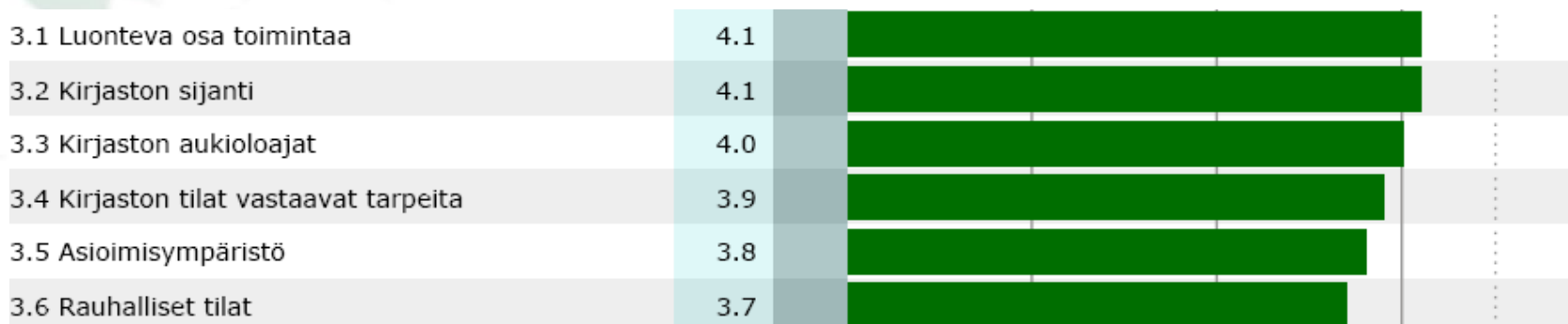
- Heikoimmat arvosanat saivat:
 - Elektroniset aineistot 3,7
 - Tiedotus 3,7
 - Tilojen rauhallisuus 3,7
 - Opasteet 3,6
 - Verkkosivujen käytettävyys 3,6
 - Elektronisten palvelujen käyttöohjeet 3,5
 - Tiedonhankintataitojen kehittyminen 3,5
 - Tietokoneet 3,5

Kirjastopalveluissa onnistuminen suhteessa palvelujen tärkeyteen

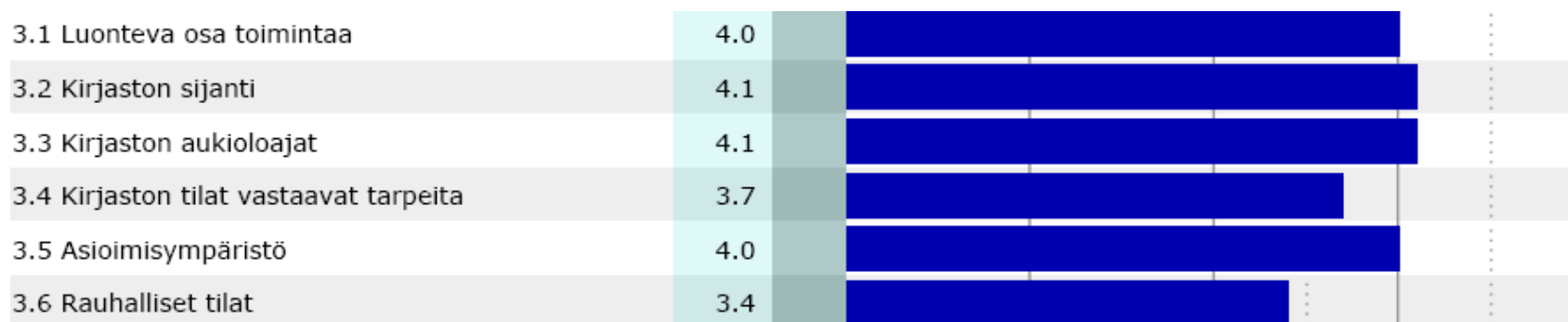
- Eniten parannettavaa:
 - **Painettujen aineistojen ajantasaisuus** (*tärkeys 4,4 ja onnistuminen 4,0*)
 - **Aineistojen riittävyys** (*tärkeys 4,2 ja onnistuminen 3,8*)
 - **Verkkosivujen käytettävyys** (*tärkeys 4,2 ja onnistuminen 3,6*)
 - **Elektronisten palvelujen käyttöohjeet** (*tärkeys 4,0 ja onnistuminen 3,5*)

Kirjasto asiointisympäristönä 1/3

- Onnistuminen:

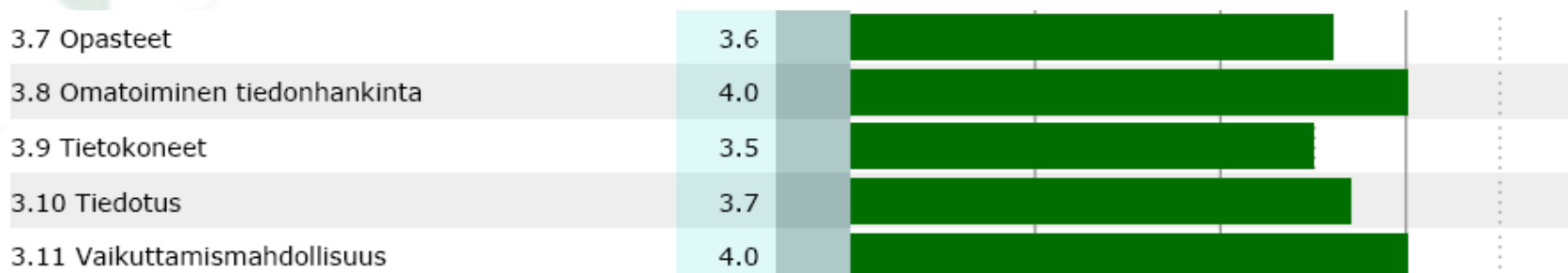


- Tärkeys:

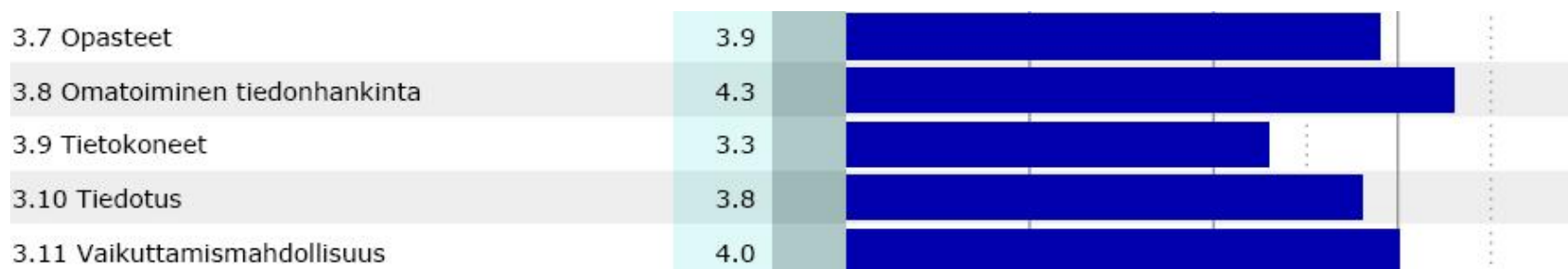


Kirjasto asiointisympäristönä 2/3

- Onnistuminen:



- Tärkeys:

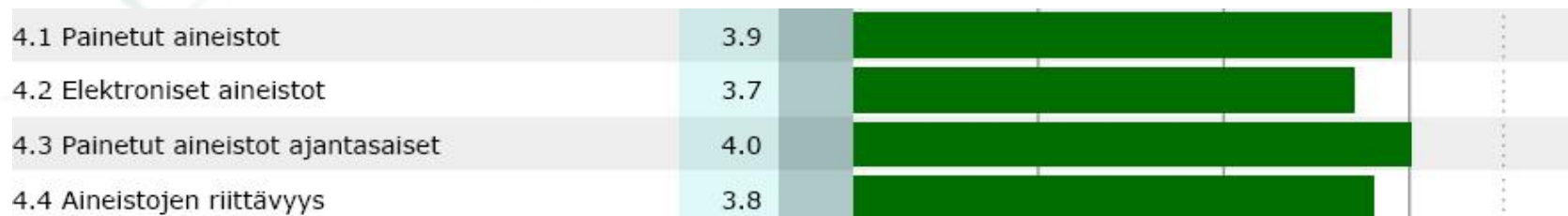


Kirjasto asioimisympäristönä 3/3

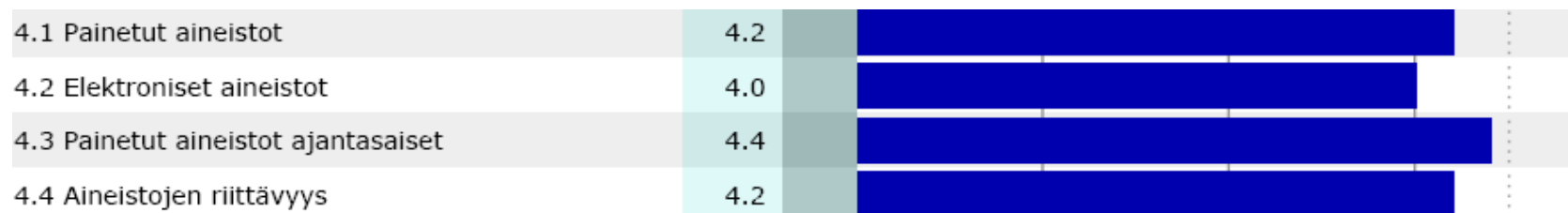
- Avoimen palautteen tyypittely:
 - Tilaongelmat kuten ahtaus ja kirjaston epäkäytännöllinen sijainti esim. kellarissa (36 mainintaa)
 - Lisää tiedotusta ja markkinointia kirjaston palveluista (28 mainintaa)
 - Puutteelliset opasteet (14 mainintaa)
 - Sekava hyllyjärjestys ja kirjojen luokitus (12 mainintaa)
 - Liian lyhyet aukioloajat (8 mainintaa)
 - Muita: kaukolainaus tärkeä palvelu, liian vähän tietokoneita sekä fyysinen kirjastotila lähes tarpeeton

Aineistot 1/2

- Onnistuminen:



- Tärkeys:

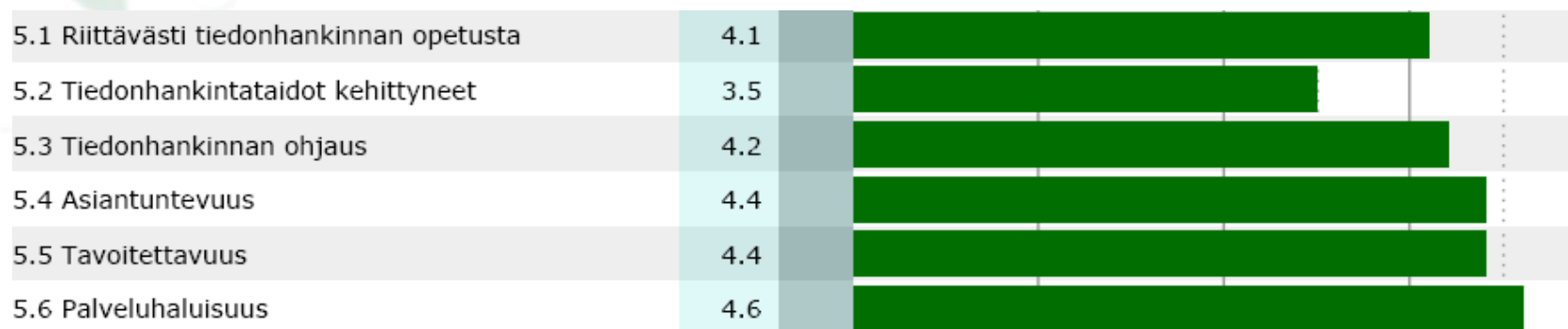


Aineistot 2/2

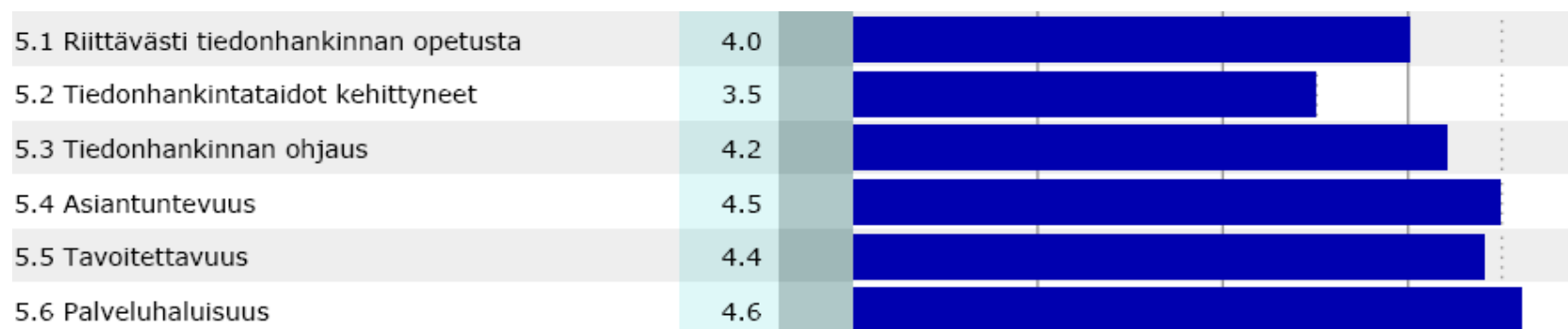
- Aineistoon liittyvä avoin palaute:
 - Aineistoa tarvitaan lisää (76 mainintaa)
 - Näistä erityisesti elektronisia aineistoja toivoi 28 vastaajaa ja ainoastaan painettuja aineistoja 2 vastaajaa
 - Aineiston karsintaa tarvitaan lisää (6 mainintaa)
 - Vanha aineisto täytyy säilyttää (3 mainintaa)
 - Aineistoa voitava lainata ulos kirjastosta (4 mainintaa)
 - Käsikirjasto tärkeämpi kuin lainattavuus (2 mainintaa)
 - Positiivisia mainintoja aineistosta 3 kpl
 - Muita: lisää tietokantoja, lehtikiertoa, mahdollisuus tehdä hankintaehdotuksia tärkeä palvelu ja vanhan aineiston digitoinnin tärkeys

Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus 1/2

- Onnistuminen:



- Tärkeys:



Asiakaspalvelu, neuvonta, opastus ja tiedonhankinnan ohjaus 2/2

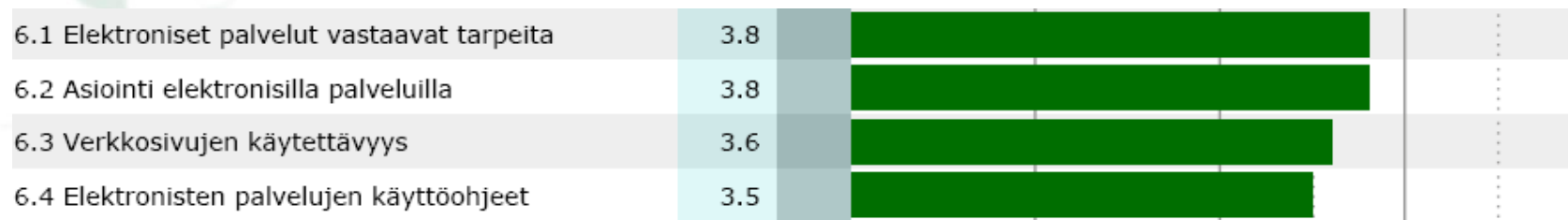
- Avoin palaute:
 - Positiivisia mainintoja henkilökunnasta 83 kpl
 - Negatiivisia mainintoja 9 kpl
 - Tiedonhankinnan opetusta tarvitaan lisää (14 mainintaa)

”Lisää tiedonhaun opetusta oman työpöydän ääressä vrt. kiertävät fysioterapeutit”

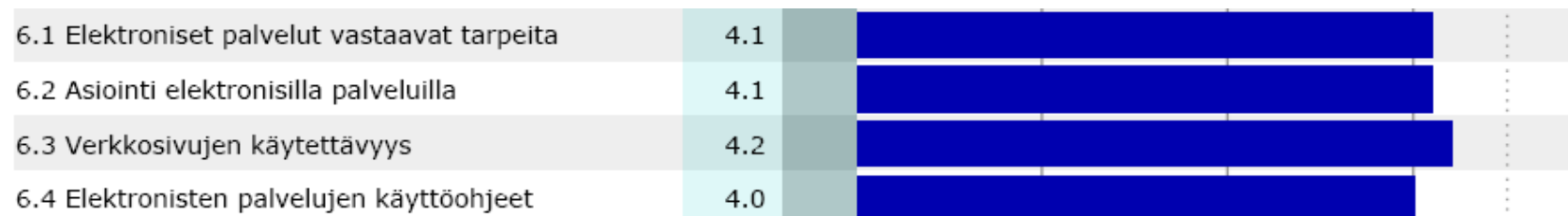
”Erittäin hyvä henkilökunta. Osa asiansa ja asenne on kohdallaan. Ilo tehdä yhteistyötä.”

Elektroniset palvelut 1/5

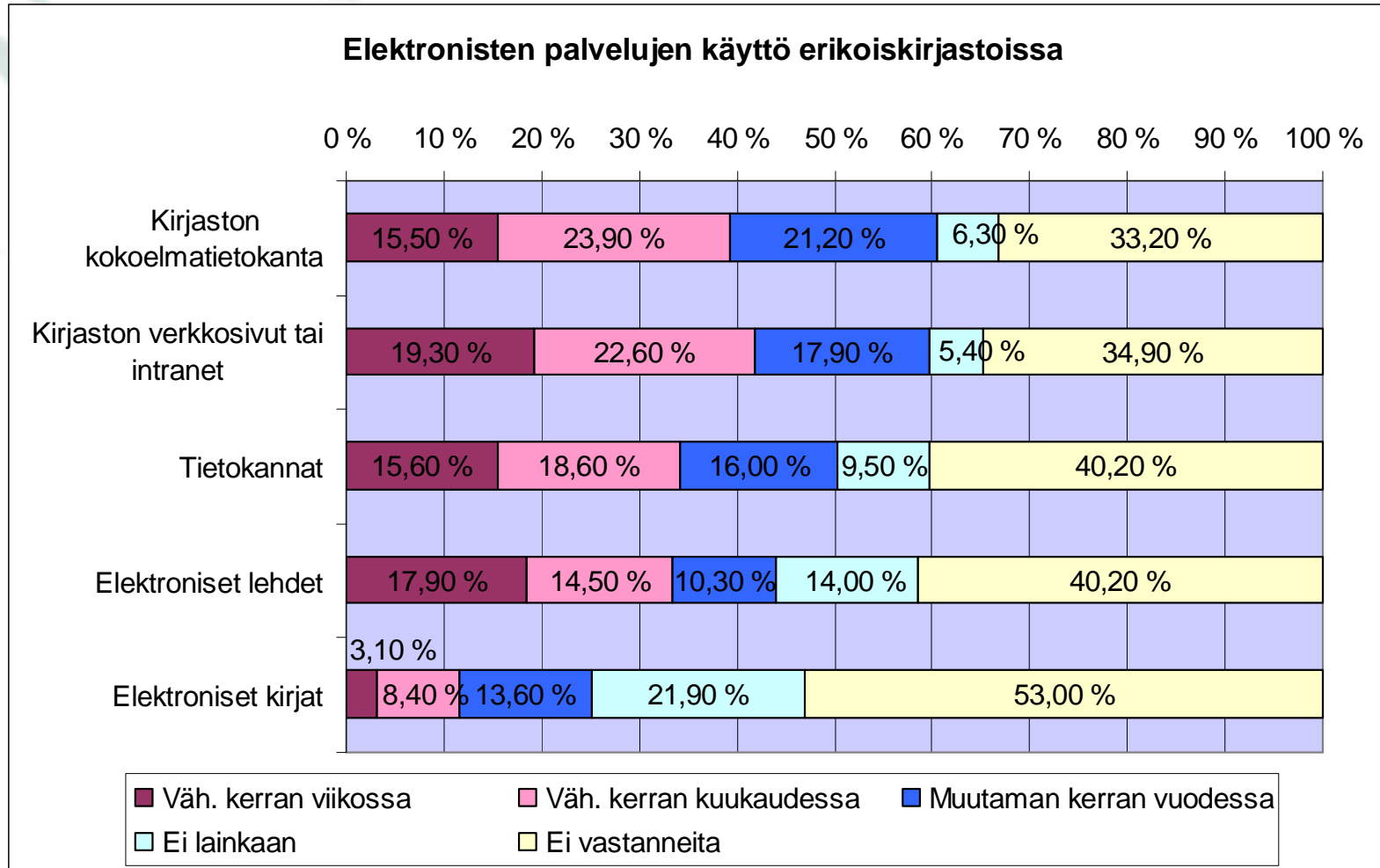
- Onnistuminen:



- Tärkeys:

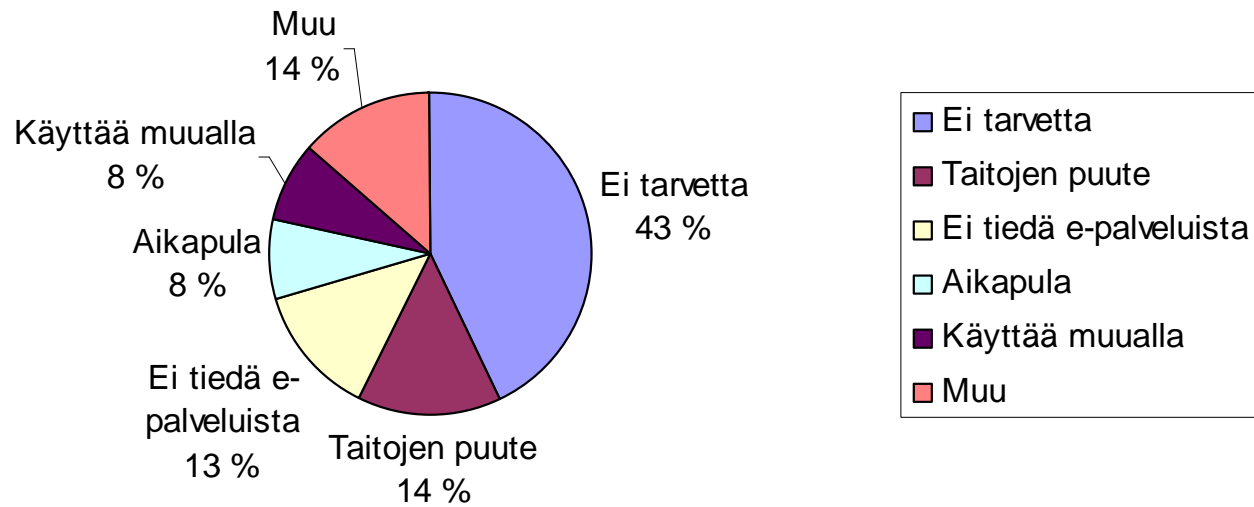


Elektroniset palvelut 2/5



Elektroniset palvelut 3/5

E-palvelujen käyttämättä jättämisen syyt
erikoiskirjastoissa



Elektroniset palvelut 4/5

- Em. kategorioiden ulkopuolisia syitä elektronisten palvelujen käyttämättä jättämiselle olivat mm.
 - Aineistossa ei itselle relevanttia materiaalia (13 mainintaa)
 - Painettu aineisto sähköistä aineistoa miellyttävämpää käyttää (8 mainintaa)
 - Neuvojen kysyminen tai aineiston etsiminen itse hyllystä nopeampaa kuin elektronisten palvelujen käyttö (6 mainintaa)
 - Muita: elektroniset palvelut toimivat huonosti ja konkreettinen kirjastossa käynti tai henkilökunnan kanssa asiointi miellyttävämpää

Elektroniset palvelut 5/5

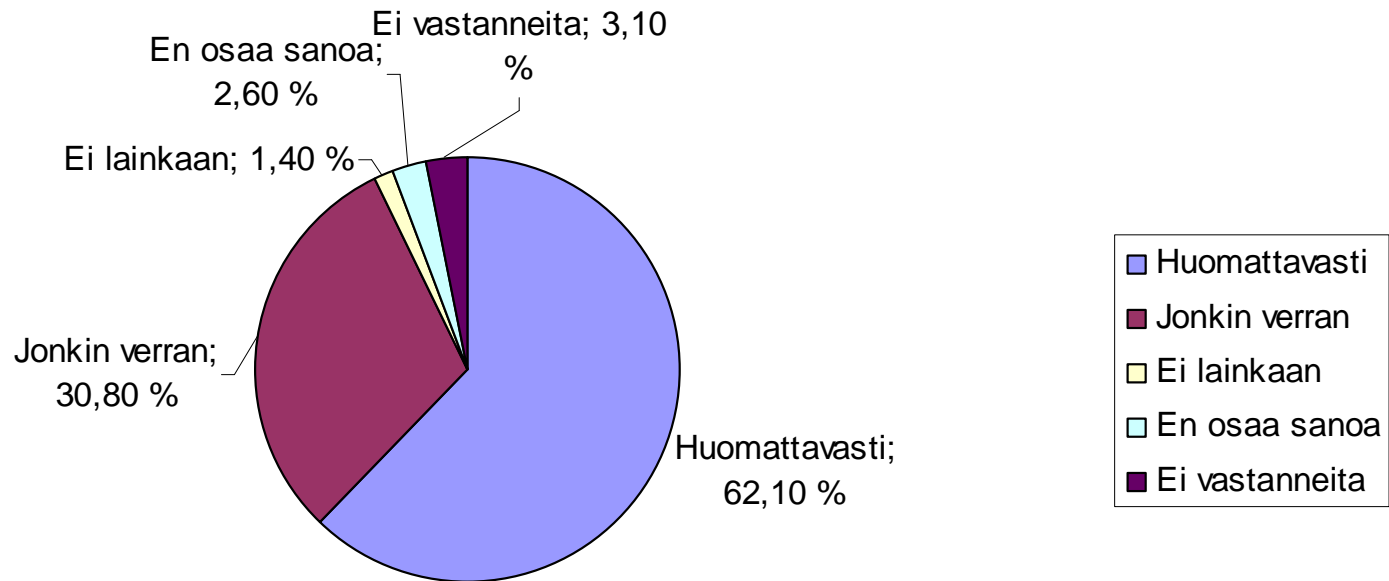
- Avoin palaute:
 - Lisää koulutusta ja tiedotusta (21 mainintaa)
 - E-palveluiden toimivuudessa ongelmia (18 mainintaa)
 - E-palvelut onnistuneita (16 mainintaa)
 - E-palveluita tarvitaan lisää (14 mainintaa)
 - E-palvelujen ja www-sivujen huono käytettävyys (11 mainintaa)
 - Muita: lisää etäkäyttömahdollisuuksia ja tietokantoja

Kirjastopalvelujen vaikutukset 1/6

- Vastaajat saivat arvioida kirjastopalvelujen vaikutuksia aineiston löytämisen ja alan seuraamisen helpottumiseen, opiskelun tai työtehtävien laadun parantamiseen, opiskelun tai työnteon tehostumiseen ja uusien ideoiden syntymisen edistämiseen.
- Arvosteluasteikkona käytettiin numeroarviointia välillä 1 – 4, josta
 - 1 = huomattavasti
 - 2 = jonkin verran
 - 3 = ei lainkaan
 - 4 = en osaa sanoa

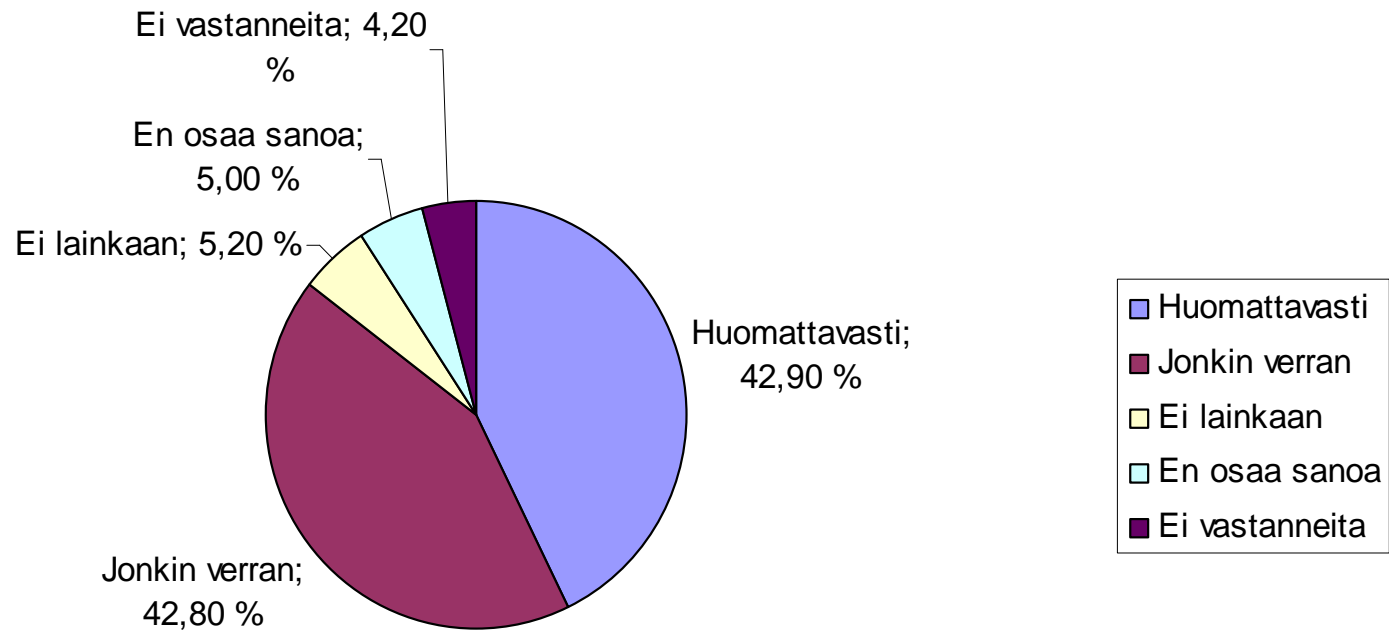
Kirjastopalvelujen vaikutukset 2/6

Kirjastopalvelut helpottaneet aineistojen löytymistä



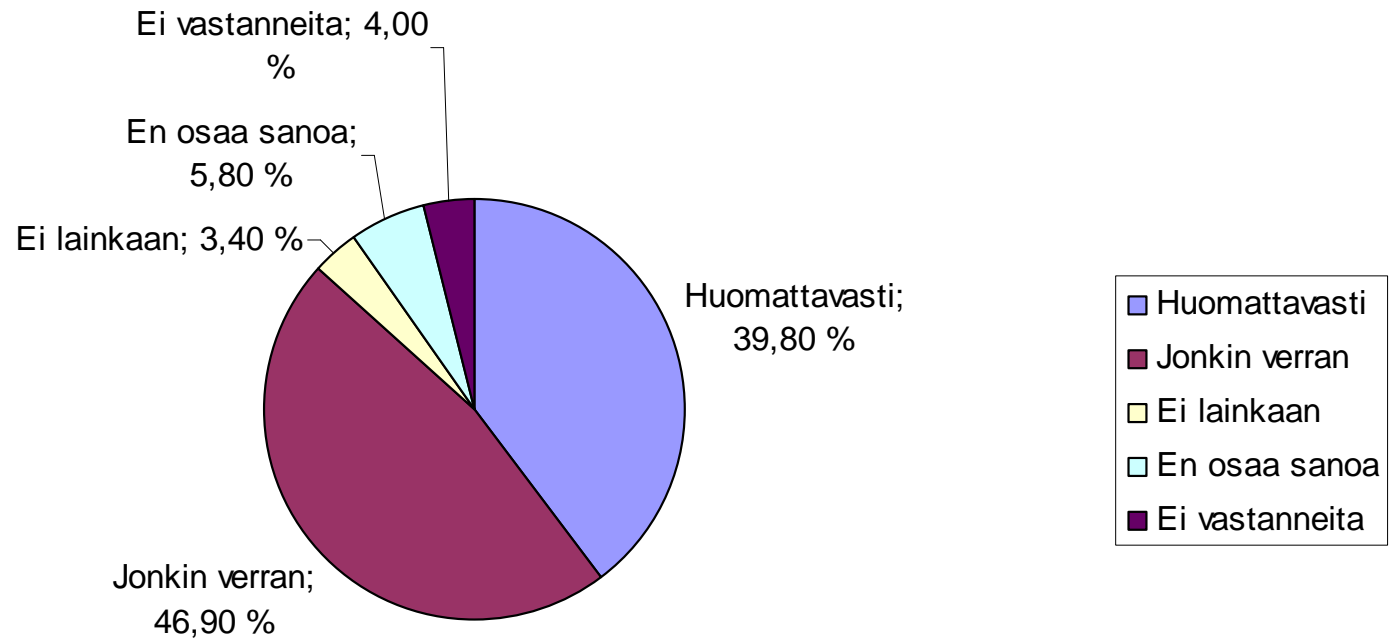
Kirjastopalvelujen vaikutukset 3/6

Kirjastopalvelut helpottaneet alan seuraamista



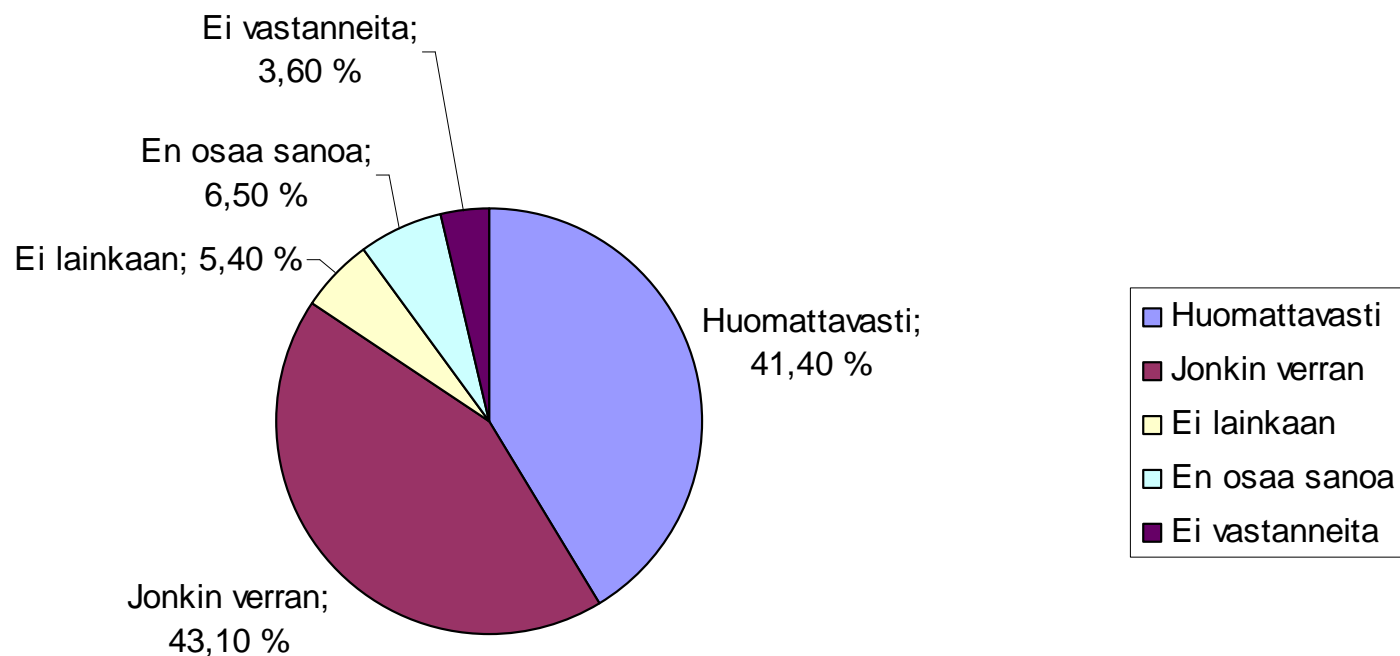
Kirjastopalvelujen vaikutukset 4/6

Kirjastopalvelu parantaneet opiskelun, työn tai muun toiminnan laatua



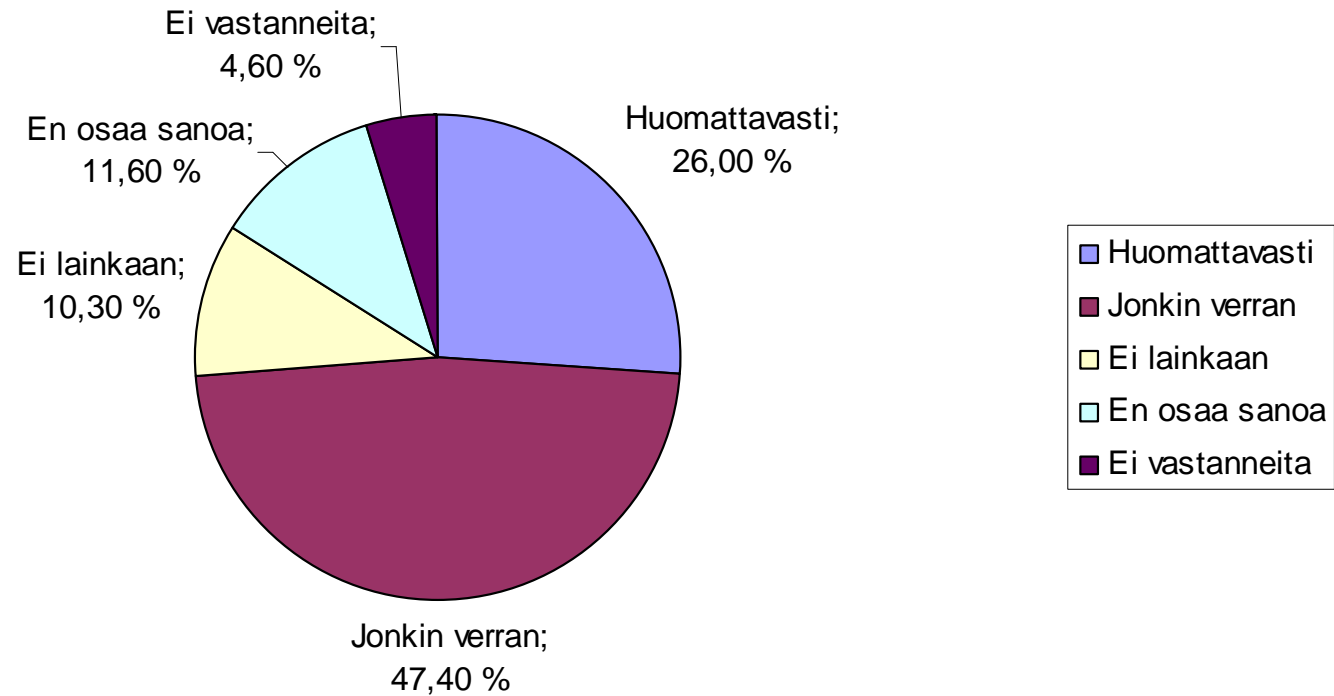
Kirjastopalvelujen vaikutukset 5/6

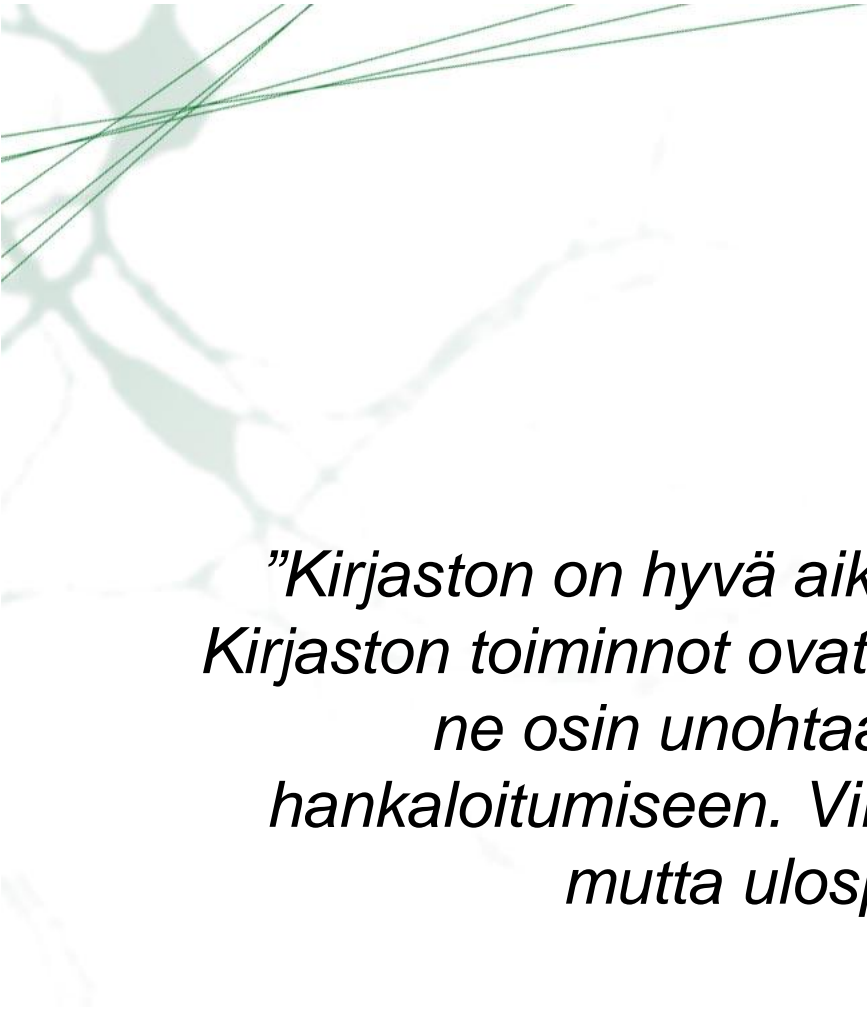
Kirjastopalvelut tehostaneet työtä, opiskelua tai muuta toimintaa



Kirjastopalvelujen vaikutukset 6/6

Kirjastopalvelut edistäneet uusien ideoiden syntymistä





”Kirjaston on hyvä aika ajoin pitää meteliä itsestään. Kirjaston toiminnot ovat tarpeellisia, ja käyttäjätkin voivat ne osin unohtaa, mikä johtaa oman työn hankaloitumiseen. Vireä kirjasto on sisältä hiljainen, mutta ulospäin välillä kuuluva.”