



Kansalliskirjaston kyselyt kirjastojen asiakkaille ja
asiakaskirjastoille

Suomen yliopistokirjastojen neuvoston
kokous 30.9.2008

Aki Kangas

Kyselyt

- Kansalliskirjaston kysely kirjastoille eli Asiakaskysely kansallisista kirjastoverkkopalveluista
- Kirjastojen asiakkaille suunnattu kansallinen käyttäjäkysely
- FinELibin toimintaympäristökysely
- Rakenteellisen kehittämisen korkeakoulukirjastoverkkokysely

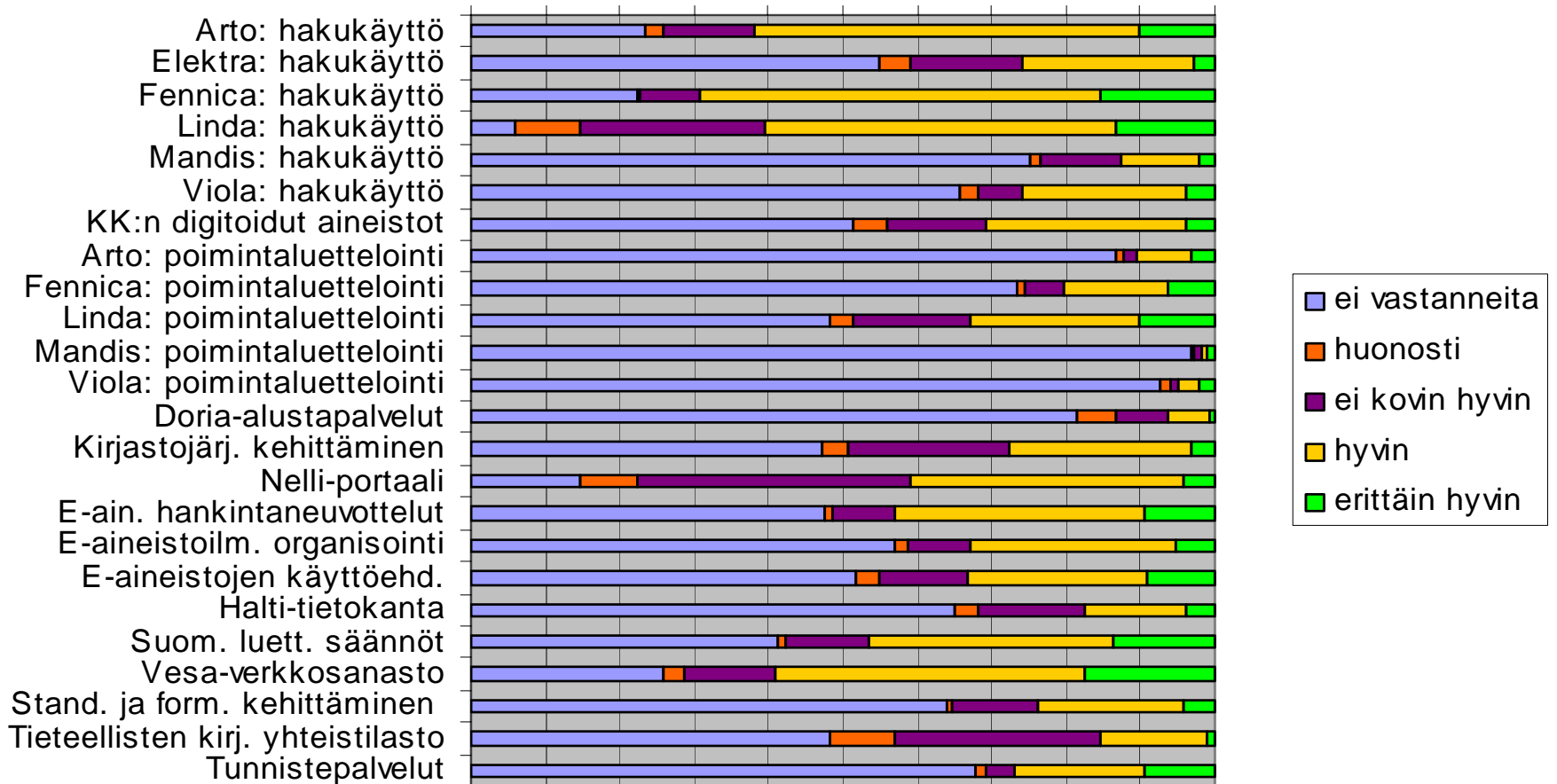
Kysymykset

- Kansallisten kirjastoverkkopalvelujen
 - tuntemus
 - merkitys
 - onnistuminen
- Palveluperiaatteet
- Viestintä- ja koulutustoiveet

Asiakaskysely kansallisista kirjastoverkkopalveluista 2008

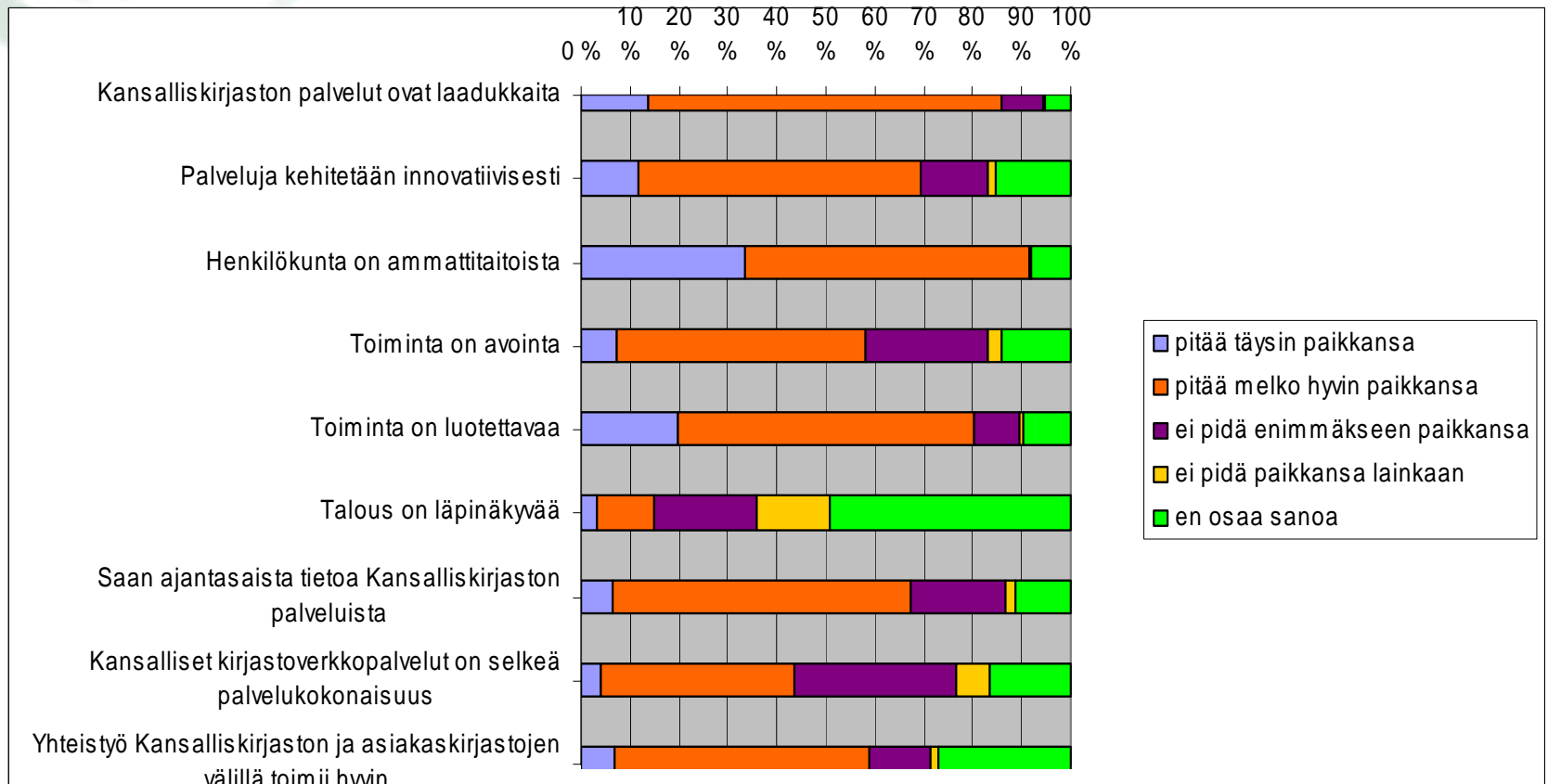
Palveluissa onnistuminen, yo-kirjastot

0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 60 % 70 % 80 % 90 % 100 %



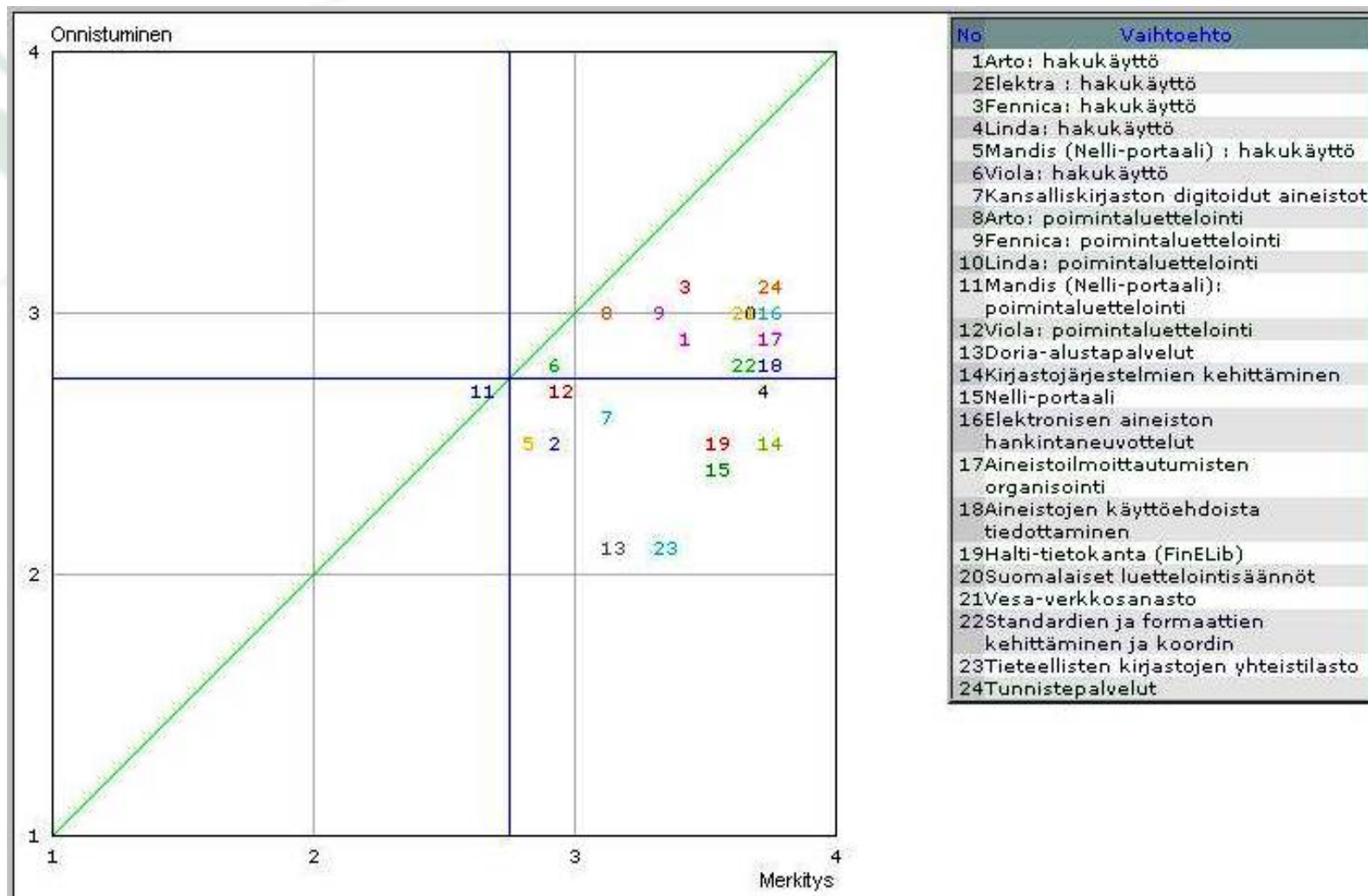
Asiakaskysely kansallisista kirjastoverkkopalveluista 2008

Palveluperiaatteiden toteutuminen, yo-kirjastot



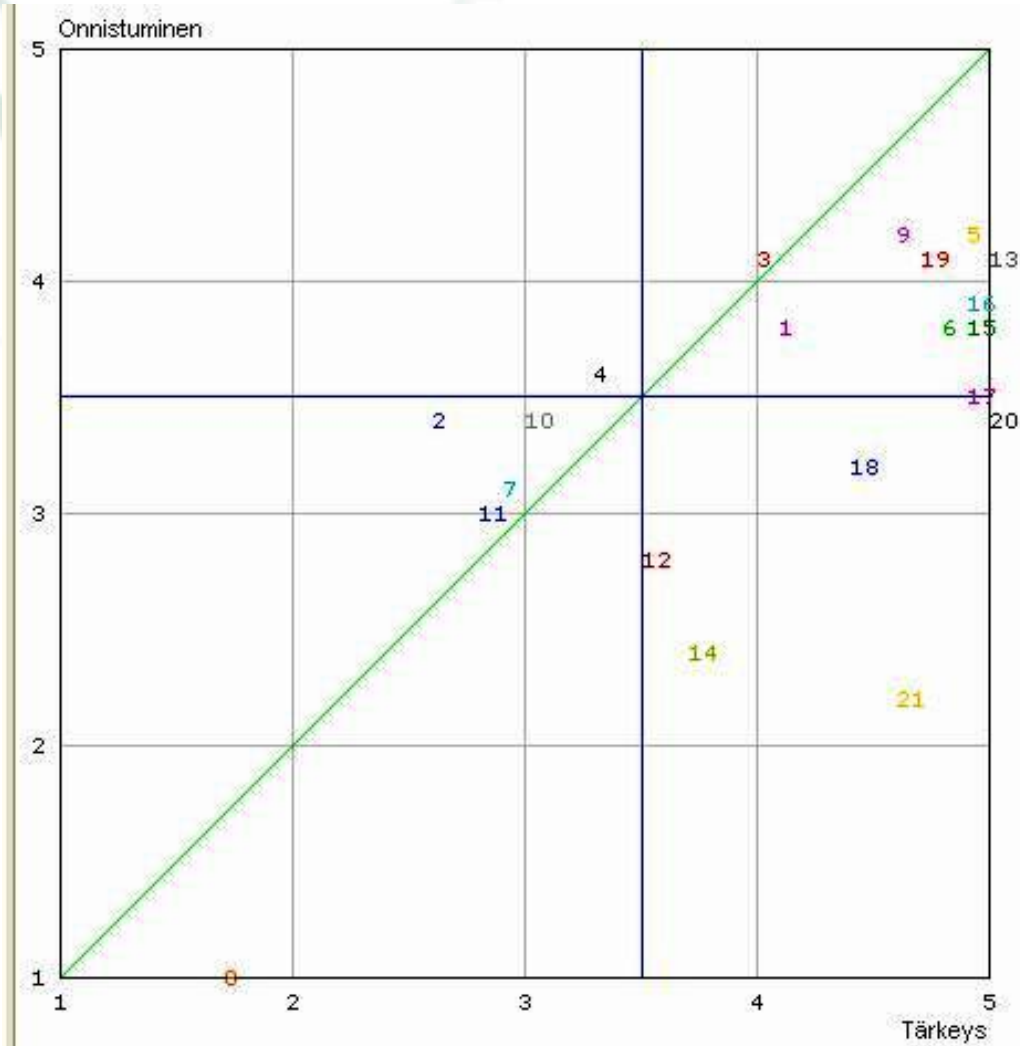
Asiakaskysely kansallisista kirjastoverkkopalveluista 2008

Nelientä, yliopistokirjastot



Asiakaskysely kansallisista kirjastoverkkopalveluista 2006

Nelikenttä, yliopistokirjastot



No	Vaihtoehto
1	Tietok. Arto: hakukäyttö
2	Tietok. Arto: kopioluettelo
3	Tietok. Fennica: hakukäyttö
4	Tietok. Fennica: kopioluettelo
5	Tietok. Linda: hakukäyttö
6	Tietok. Linda: kopioluettelo
7	Tietok. Manda: hakukäyttö
8	Tietok. Manda: kopioluettelo
9	Tietok. Vesa-verkkosanasto
10	Tietok. Viola: hakukäyttö
11	Tietok. Viola: kopioluettelo
12	Verkkoaineisto Doria-kokoelma
13	Verkkoaineisto Hankinta
14	Ylläpito Doria
15	Ylläpito Luettelointisäännöt
16	Ylläpito MARC-formaatit
17	Ylläpito Nelli-portaali
18	Ylläpito Standardit
19	Ylläpito Tunnistepalvelut
20	Ylläpito Voyager
21	Ylläpito Yhteistilasto

Toimenpiteet

- Asiakasliittymä osana KDK-hanketta
- KITTY-yhteistilasto
- Halti-tietokanta
- Viestintä
- Koulutus

Kansallinen käyttäjäkysely 2008

- Vastausmäärät
 - Amk-kirjastot
 - 11 618
 - Erikoiskirjastot
 - 1 248
 - Yleiset kirjastot
 - 4 822
 - Yliopistokirjastot
 - 4 070

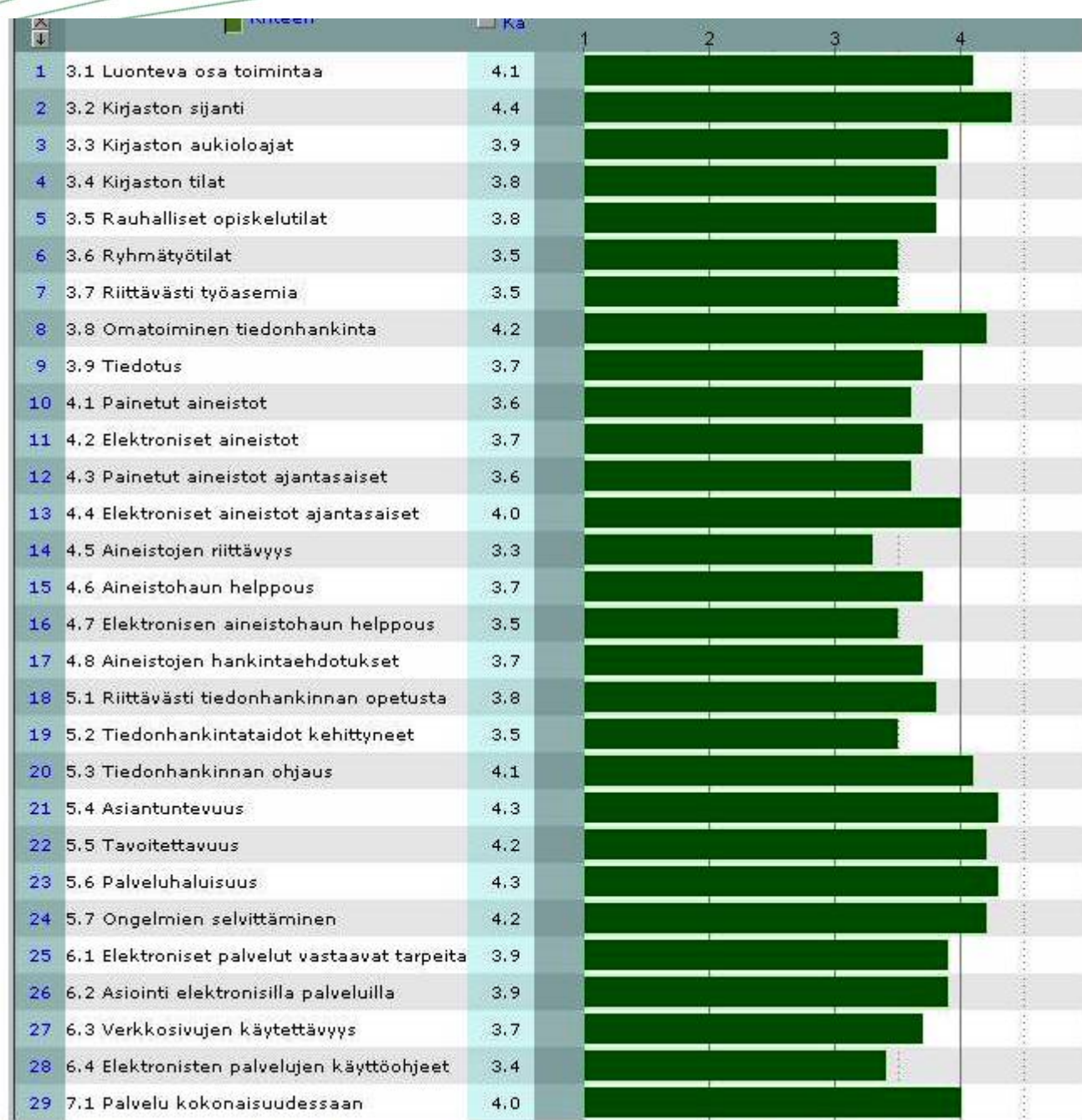
Oulu:	258 (6,3 %)
SibA:	99 (2,4 %)
TTY:	85 (2,1 %)
TaY:	905 (22,2 %)
TeaK:	109 (2,7 %)
Turun yliopisto:	325 (8,0 %)
Vaasa:	108 (2,7 %)
Åbo:	38 (0,9 %)

Joensuu:	292 (7,2 %)
Jyväskylä:	206 (5,1 %)
Kuopio:	848 (20,8 %)
Kuvat.akat.:	60 (1,5 %)
Lappi:	259 (6,4 %)
Lappeenranta:	417 (10,2 %)
Maanpuol.kk.:	31 (0,8 %)

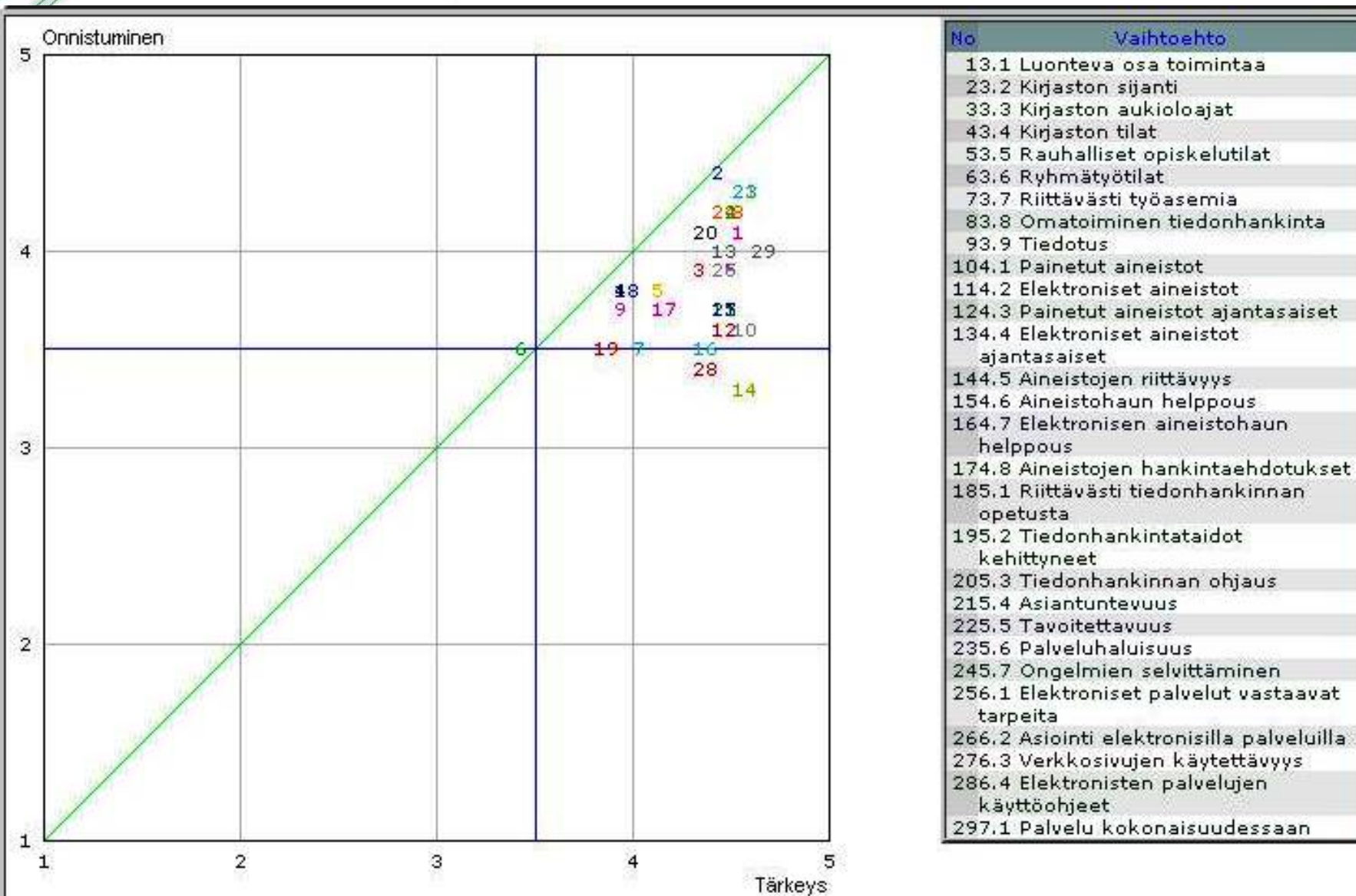
alempaa tai ylempää korkeakoulututkintoa suor. (lähes 70%)

yhteiskuntatiet.	(n. 15 %)
humanistiset tiet.	(n. 15 %)
Teknistiet.	(n. 10 %)
Kasvatustiet.	(n. 10 %)
Luonnontiet.	(n. 10 %)
Lääketiede	(n. 7 %)

Kansallinen
käyttäjäkysely
2008
Yliopisto-
kirjastot,
palveluissa
onnistuminen



Kansallinen käyttäjäkysely 2008, yliopistokirjastot, nelikenttä



Kansallinen käyttäjäkysely 2008

Yliopistokirjastot, palvelujen vaikutukset



Näkökulmat

- kyselyn toteuttamisen ja organisoinnin näkökulma
- informaationäkökulma

Organisointi

- yhteinen kysely mahdollista toteuttaa yo-kirjastoissa jatkossakin
 - rajattu määrä organisaatioita, koordinointi ei ongelma
- kaikki kirjastot mukana automaattisesti vai ilmoittautumisperiaatteella mukaan
- kyselyn toteuttamisväline
 - KK:n koordinoima, Libqual+ ...
 - väline ei itsetarkoitus
- yhteyshenkilöverkosto
 - tiedotus, viestintä ja paikallinen analyysi
- tutkimusdatan pitkäaikaissäilytys
 - yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto?
 - kansallinen tutkimusdata yhdessä paikassa

Eri tahojen tiedontarpeet

- kansallinen taso
 - esim. keskitettyjen palvelujen tarpeet (KK, Varastokirjasto, Helsingin kaupunginkirjasto)
- sektoritaso
- yliopistokirjastotaso
- toimipistetaso
 - vaikuttavat mm. kysymysten muotoiluun ja toteutukseen
 - yhteinen lomake – paikallinen tulkinta?

Vastuunjako

- Mitä ulkoistetaan, mitä tehdään keskitetysti, mitä paikallisesti?
- Ulkoistetaan:
 - kyselylomakkeen tekninen toteutus
 - valmiit perusyhteenvedot vastauksista kullekin kirjastolle
- Keskitetysti:
 - koordinointi
 - kansallisen tason tiedottaminen
 - analyysi keskitettyjen palvelujen näkökulmasta
- Paikallisesti:
 - tiedotus omille asiakkaille
 - paikalliset analyysit ja tulkinta

Jatkosuunnitelmat

- kevään 2008 kyselyn hyötyjen kartoittaminen
 - miten hyödytti kirjastoja
 - organisoinnin ja sisällön muutostarpeet esille
- päätös seuraavasta kyselystä ensi keväänä
 - toteutetaanko?
 - tiedontarpeet: keskitetyt palvelut, paikalliset palvelut
 - vastaava organisointi vai joku muu
- toteutus keväällä 2010

Raportit verkossa

- Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008
 - <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2008.html>
- Asiakaskysely kansallisista kirjastoverkkopalveluista 2008
 - <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/asiakaskysely2008.html>