



# Kirjastojen asiakaskysely

Erikoiskirjastojen neuvoston kevätkokous  
5.3.2008

Aki Kangas  
Kansalliskirjasto, Kirjastoverkkopalvelut

# Kaksi kyselyä tänä keväänä

- Kirjastojen kansallinen asiakaskysely maaliskuu-huhtikuussa
- Kansalliskirjaston asiakaskirjastoille suunnattu kysely huhtikuussa

# Kirjastojen kansallinen asiakaskysely

- Taustaa
  - Kyselyjä jo toteutettu kirjastojen yhteistyönä
  - Idea yhteistyön tiivistämisestä kyselyjen suunnittelussa ja toteuttamisessa
- Sektorikohtaiset kyselylomakkeet, osin yhteiset kysymykset
- Suunniteltu kirjastojen kanssa yhteistyössä
- Toteutetaan verkkokyselynä
- Valmiit raportit vastauksista, tutkimusyhteistyö
- Pilotti
  - Kerätään kokemuksia, miten toimitaan jatkossa

## Mitä kysytään:


- Kirjaston aineistot
  - Painettujen aineistojen vastaavuus tarpeisiin, elektronisten aineistojen vastaavuus tarpeisiin, aineistojen löydettävyys, aineistojen riittävyys
- Kirjaston tilat ja laitteet
  - Tilojen sopivuus tarpeisiin (opiskelu, ryhmätyö, oleskelu), viihtyisyys, laitteiden sopivuus ja riittävyys
- Henkilökunta ja palvelut
  - neuvonta ja opastus tiedonhankinnassa ja laitteiden käytössä, ystävällisyys, saavutettavuus
  - Kirjastopalvelujen käyttö: paikallis- ja etäpalvelut

- Kirjastopalvelujen vaikutukset
  - Tarvittavan tiedon löytyminen
  - Tiedonhankintataitojen parantuminen
  - Työskentelyn laatu
  - Työskentelyn tehostuminen
  - Uudet ideat
  - Tietoyhteiskunnan kansalaistaidot (tietotekniset valmiudet)
  - Kirjallisuuden ja kulttuurin tukeminen
  - Sosiaaliset kontaktit
  - Muut vastaajan määrittelemät vaikutukset

- Raportointi erikoiskirjastoille
  - Yhteenveto sektorin vastauksista
  - Kirjastokohtainen analyysi
    - Taustamuuttujajakauma
    - Kriteerien jakauma
    - Kunkin kirjaston avoimet palautteet (sisällytetään vain kirjastokohtaiseen osaan)

## Kansalliskirjaston asiakaskirjastoille suunnattu kysely

- Toteutetaan joka toinen vuosi
  - huhtikuussa 2008
  - edellisen kerran keväällä 2006
- Läpileikkaus asiakaskuntaan
- Palvelujen kehittämisen toimenpideohjelma kyselyn perusteella
  - Laaditaan yhteistyössä kirjastoverkon kanssa
  - Toimenpideohjelman toteutumisen seuranta

- 
- Kirjastoille suunnatut palvelut itsessään
    - palvelujen tuntemus
    - palvelujen tärkeys
    - Kansalliskirjaston onnistuminen palvelujen tuottamisessa
  - Viestintä
  - Palveluperiaatteet
    - avoimuus, luotettavuus, läpinäkyvyys, ammattitaito, innovatiivisuus



# Tervetuloa kevään koulutuksiin!

- Kirjastoverkkopäivä 11.4.
  - Teemana tietojärjestelmät ja Kirjasto 2.0
  - Ohjelma ja ilmoittautuminen  
<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala>
- <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/koulutus.html>
  - Mm. Linda-päivä (Voyager-kirjastoille) 6.5.
  - FinELib-päivä 9.5.
  - MARC-formaattikoulutus 19.-20.5.
  - FinELib-lisensiointiseminaari 23.5.