



# Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013

RAPORTTI TÄRKEIMMISTÄ TULOKSISTA

ANNA NIEMELÄ



Kansalliskirjasto, Kirjastoverkkopalvelut

**TEKIJÄ**

Anna Niemelä

**TIIVISTELMÄ****Tiivistelmä:**

Kansalliskirjasto toteutti kirjastojen kansallisen käyttäjäkyselyn maaliskuussa 2013. Verkkokyselyllä kartoitettiin kirjastopalvelujen käyttöä, merkitystä sekä asiakastyytyväisyyttä. Palautetta kerättiin samaan aikaan yliopisto- ja ammattikorkeakoulukirjastoissa sekä useissa erikoiskirjastoissa ja yleisissä kirjastoissa. Kirjastojen yhteinen kysely toteutettiin nyt kolmatta kertaa.

Kyselyyn vastasi 34 967 kirjastoasiakasta. Heistä 17 561 arvioi korkeakoulukirjastoja, 16 137 yleisiä kirjastoja ja 1269 erikoiskirjastoja.

Kyselyn tulokset ovat enimmäkseen myönteisiä ja melko samansuuntaisia kuin kahdessa aiemmassa kyselyssä. Kyselyn vastaajat pitävät lähes kaikkia kirjastopalvelujen osatekijöitä tärkeinä ja ovat niihin pääosin tyytyväisiä. Kirjastojen erityiseksi vahvuudeksi erottuu asiakaspalvelu, joka vastaa kyselyn perusteella asiakkaiden odotuksia hyvin tai erinomaisesti.

Eniten kehitettävää kyselyn vastaajat näkevät kirjastojen aukioloajoissa sekä korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen elektronisten aineistojen löydettävyydessä. Korkeakoulukirjastojen asiakkaiden mielestä myös aineistojen tarjontaa olisi kehitettävä.

**ASIASANAT**

asiakastyytyväisyys, arviointi, kyselyt, kirjastot, Kansalliskirjasto, 2013

**KOKONAISIVUMÄÄRÄ**

23

**KIELI**

Suomi

## Sisällysluettelo

<a href="#">1. Johdanto</a> .....	4
<a href="#">2. Kyselyn toteuttaminen</a> .....	4
<a href="#">3. Vuoden 2013 tulokset sekä vertailu edellisten kyselyjen tuloksiin</a> .....	5
<a href="#">3.1 Vastaajat</a> .....	5
<a href="#">3.1.1 Vastausmäärät sektoreittain</a> .....	5
<a href="#">3.1.2 Vastaajien ikä- ja sukupuolijakauma sekä elämäntilanne</a> .....	5
<a href="#">3.3 Kirjasto työskentely- ja asiointiympäristönä</a> .....	9
<a href="#">3.4 Kirjaston aineistot</a> .....	12
<a href="#">3.5 Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus</a> .....	16
<a href="#">3.6 Kirjastopalvelut kokonaisuutena</a> .....	19
<a href="#">3.7 Palvelujen hyödyt ja vaikutukset</a> .....	201
<a href="#">3.9 Lopuksi</a> .....	21

# 1. Johdanto

Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely kerää tietoa kirjastopalvelujen käytöstä sekä asiakastyytyvyydestä. Kysely on suunnattu yleisten kirjastojen sekä korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen asiakkaille. Kirjastosektoreiden yhteinen kysely toteutettiin ensimmäisen kerran keväällä 2008 ja toisen kerran keväällä 2010. Nyt raportoitava kysely on järjestyksessä kolmas. Kyselyn suunnittelusta on vastannut kirjastosektoreiden yhteinen työryhmä, koordinoinnista ja käytännön järjestelyistä Kansalliskirjasto ja teknisestä toteuttamisesta sekä raportoinnista Surveypal Oy.

Kyselyn toteuttaminen on osa Kansalliskirjaston kirjastoverkkopalvelujen palvelukokonaisuutta. Säännölliset kyselyt antavat tietoa kirjastopalvelujen käytön ja asiakastyytyvyyden kehitystrendeistä. Yhteinen, keskitetty kysely mahdollistaa tulosten vertailun organisaatioiden ja kirjastosektoreiden välillä.

## 2. Kyselyn toteuttaminen

Vuonna 2013 kyselyllä selvitettiin

- kirjastopalvelujen käyttötapoja
- miten tärkeiksi kirjastopalvelujen eri osatekijät koetaan
- kuinka hyvin kirjastot ovat onnistuneet palveluiden tarjoamisessa
- miten asiakkaat kokevat kirjastopalvelujen vaikuttaneen elämäänsä
- kuinka palveluja tulisi kehittää

Kysely toteutettiin avoimena verkkokyselynä 4.3. –7.4.2013 Surveypal Oy:n kyselysovelluksella. Osa kirjastoja keräsi vastauksia myös paperilomakkeilla, jotka tallennettiin kyselysovellukseen Kansalliskirjastossa. Paperivastauksia kertyi n. 7500 kpl, josta suurin osa täytettiin yleisissä kirjastoissa.

Kyselyyn osallistui 38 korkeakoulukirjastoa, joka sisältää kaikki Suomen korkeakoulukirjastot lukuun ottamatta Turun yliopiston kirjastoa, Sibelius-akatemian kirjastoa sekä Högskolan på Ålandin kirjastoa. Yleisiä kirjastoja oli mukana 200 ja erikoiskirjastoja 16. Kyselyyn osallistuneiden kirjastojen määrä oli jonkin verran pienempi kuin vuonna 2010, sillä mukana olivat vain erikseen ilmoittautuneet kirjastot.

Kysely toteutettiin maaliskuussa osittain samansisältöisenä kuin vuosina 2008 ja 2010. Kyselylomaketta kuitenkin lyhennettiin jonkin verran ja muutamia kysymyksiä muotoiltiin uudelleen. Lisäksi ammattikorkeakoulu- ja yliopistokirjastojen lomakkeet yhdistettiin korkeakoulukirjastojen yhteiseksi kyselyksi. Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää myös vapaamuotoisia kehittämissuhteita ja kommentteja. Avoimia palautteita annettiin kyselyssä yli 30 000 kpl.

Kirjastojen toimintaa arvioitiin kyselyssä kahden ulottuvuuden avulla. Vastaajia pyydettiin arvioimaan eri palvelujen ja tekijöiden tärkeyttä sekä toisaalta onnistumista asteikolla 1–5. Tavoitteena oli tunnistaa oleelliset vahvuudet ja kehittämiskohteet kirjastojen toiminnassa.

Tärkeyden ja onnistumisen suhdetta voidaan kuvailla ns. kuiluanalyysillä, jossa kuilu viittaa tärkeyden ja onnistumisen keskiarvojen väliseen erotukseen. Kuiluanalyysi kertoo, kuinka hyvin vastaajien odotuksiin on onnistuttu vastaamaan. Negatiivinen kuilu tarkoittaa, että asiakkaiden odotukset eivät täysin täyty. Kuiluanalyysissä ns. kriittiseksi rajaksi asetetaan usein -0,5. Tällöin palvelussa tulkitaan olevan parantamisen varaa, mikäli tärkeyden ja onnistumisen kuilu on -0,5 tai suurempi. Oleellista on kiinnittää huomiota niihin tekijöihin, joissa tärkeyden arviot ovat korkeita ja kuilu selvästi negatiivinen.

Arvioitavat palvelut ja tekijät oli kyselyssä jaettu kolmeen kokonaisuuteen ja lisäksi kysyttiin arvioita kirjastopalveluista kokonaisuutena sekä kirjastopalvelujen vaikutuksista omaan toimintaan. Tässä raportissa on kuvailtu kyselyn keskeisimmät tulokset. Kyselystä on julkaistu verkossa myös yksityiskohtaisemmat kirjastosektoreiden raportit, maakuntakirjastoalueiden raportit sekä valittuja aikasarjoja taulukoina ja graafeina. Materiaalit löytyvät kyselyn wikisivuilta osoitteesta <https://wiki.helsinki.fi/pages/viewpage.action?pageId=78617744>.

### 3. Vuoden 2013 tulokset sekä vertailu edellisten kyselyjen tuloksiin

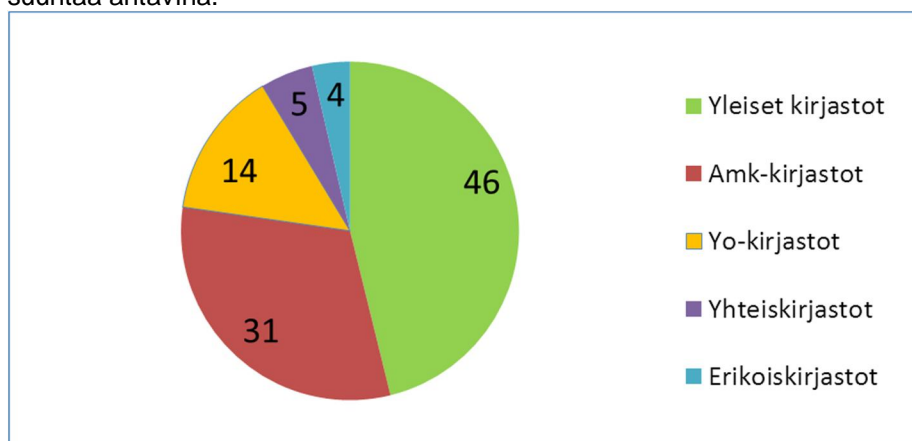
#### 3.1 Vastaajat

##### 3.1.1 Vastausmäärät sektoreittain

Vuoden 2013 käyttäjäkyselyyn vastasi 34 967 kirjastoasiakasta. Heistä 17 561 arvioi korkeakoulukirjastoja, 16 137 yleisiä kirjastoja ja 1269 erikoiskirjastoja. Vastausten määrä oli jonkin verran suurempi kuin edellisessä, vuonna 2010 toteutetussa kyselyssä siitä huolimatta, että kirjastoja oli mukana vähemmän. Vuonna 2010 vastauksia saatiin yhteensä 34 300 ja vuonna 2008 vastaajamäärä oli 21 758. Yleisten kirjastojen kyselyyn vastattiin aikaisempaa aktiivisemmin, kun taas korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen vastaajamäärät laskivat hiukan.

Kuviosta 1 selviävät kirjastosektorien osuudet vastausten kokonaismäärästä. Yhteiskirjastot tarkoittaa kirjastoja, jotka toimivat useammalla sektorilla, tässä tapauksessa sekä yliopisto- että ammattikorkeakoulukirjastona.

Vuoden 2013 kyselyyn osallistui selvästi aiempaa vähemmän erikoiskirjastoja ja osallistuneet organisaatiot olivat vain osittain samat kuin aiemmin. Erikoiskirjastojen tulokset eivät siten ole samalla tavalla vertailukelpoisia aiempiin kyselyihin kuin muilla sektoreilla. Tästä syystä erikoiskirjastojen vertailut on raportoitu muita sektoreita suppeammin ja esitettyihin vertailuihin tulee suhtautua vain suuntaa antavina.



Kuvio 1. Vastaajamäärät sektoreittain, %

##### 3.1.2 Vastaajien ikä- ja sukupuolijakaumat sekä elämäntilanne

Kuvioissa 2 sekä 3–5 on esitetty kyselyn vastaajien sukupuoli- ja ikäjakaumat sektoreittain.

Enemmistö vastaajista on kaikilla sektoreilla naisia, mutta sukupuolijakauma on muita tasaisempi erikoiskirjastojen kyselyssä. Sukupuolijakauma on yleisten kirjastojen sekä yliopisto- ja erikoiskirjastojen vastaajilla lähes sama kuin vuoden 2010 kyselyssä. Ammattikorkeakoulukirjastojen kyselyssä ei aiemmin kysytty vastaajan sukupuolta.

Yleisten kirjastojen kyselyssä 55–64-vuotiaat ovat suurin ikäryhmä (20 % kaikista vastaajista). Iäkkäämmät asiakkaat ovat tällä kertaa vastanneet yleisten kirjastojen kyselyyn entistä aktiivisemmin. Kun yli 66-vuotiaita vastaajia oli vuoden 2010 kyselyssä 7 %, on 65 vuotta täyttäneiden osuus nyt 17 %. Alle 25-vuotiaiden osuus sen sijaan on suurin piirtein sama kuin viime kierroksellakin.

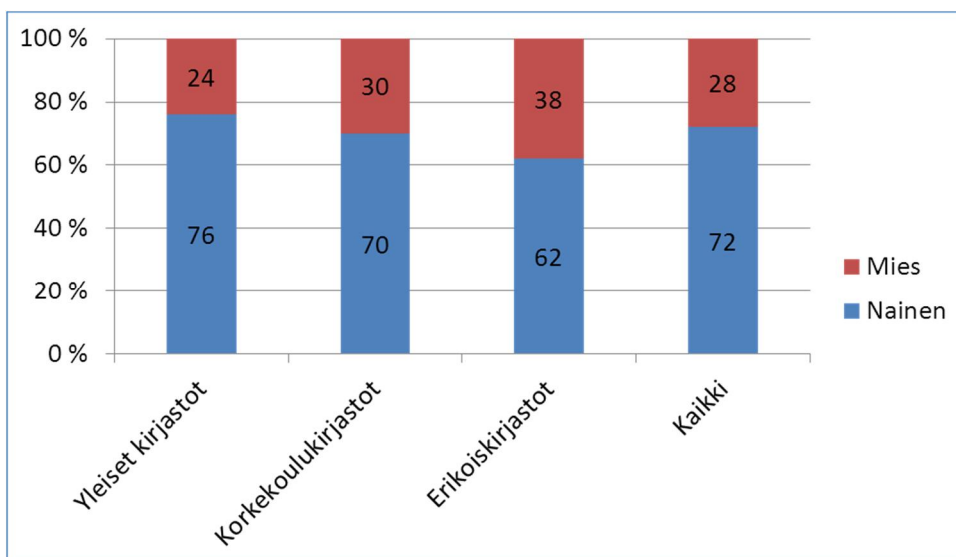
Korkeakoulusektorilla suurimman ikäryhmän muodostavat 25–35-vuotiaat vastaajat. Ammattikorkeakoulukirjastojen vastaajissa on yliopistoja enemmän nuorempiin ikäluokkiin kuuluvia. Yliopistokirjastojen vastaajat ovat myös keskimäärin hieman vanhempia kuin viime kyselyssä.

Erikoiskirjastojen vastaajakunta on painottunut työikäisiin: suurin osa (95 %) on 25 vuotta täyttäneitä ja suurin ikäryhmä 45–54-vuotiaat (26 % vastaajista). Kun vastaajat erotellaan kirjaston kehysorganisaation työntekijöihin ja ulkopuolisiin asiakkaisiin, suurimmiksi asiakasryhmiksi erottuvat kehysorganisaatiossa työskentelevistä tutkijat ja ulkopuolisista kirjaston käyttäjistä opiskelijat.

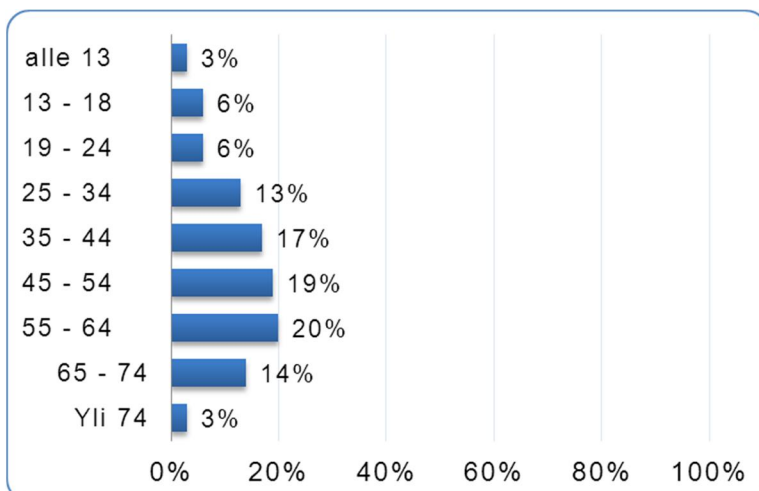
Kyselyssä selvitettiin myös vastaajien elämäntilannetta. Yleisten kirjastojen vastaajista kohdalla suurimman ryhmän muodostavat työssäkäyvät, joita on 45 % vastaajista ja toiseksi suurimman eläkeläiset 24 %:n osuudella. Eläkeläisten osuus on edellisestä kyselyä suurempi ja työssäkäyvien pienempi; muissa elämäntilanteissa olevien vastaajien osuudet ovat suurin piirtein samat (kuvio 6).

Tieteellisten kirjastojen lomakkeissa puolestaan kysyttiin, mihin asiakasryhmään vastaaja kuuluu. Kuten edellisessäkin kyselyssä, perustutkinto-opiskelijat muodostavat suurimman vastaajaryhmän sekä ammattikorkeakoulukirjastoilla (77 %) että yliopistokirjastoilla (64 %). Opiskelijoiden ja henkilökunnan osuudet vastaajista eivät juuri ole muuttuneet vuoden 2010 kyselystä.

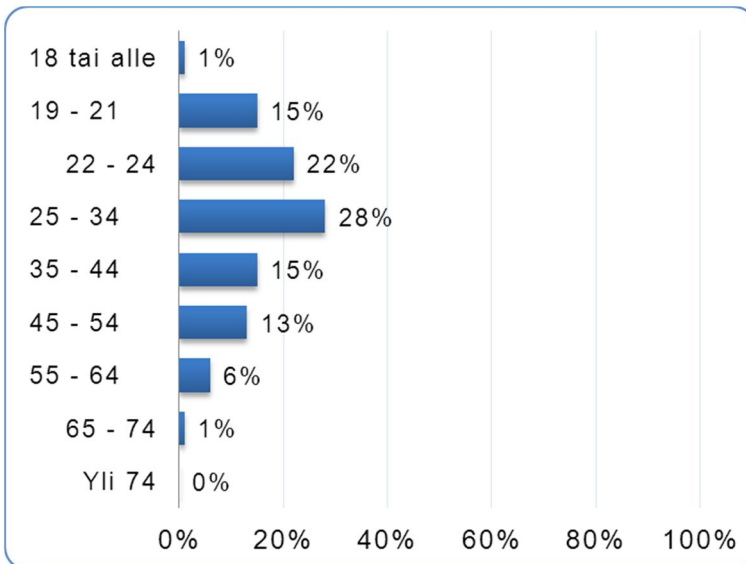
Asiakasryhmän ohella tiedusteltiin vastaajien tieteen- tai koulutusalaan sekä korkeakouluopiskelijoiden opiskeluvuotta. Tarkemmat luvut vastaajien taustatiedoista löytyvät sektorikohtaisista raporteista.



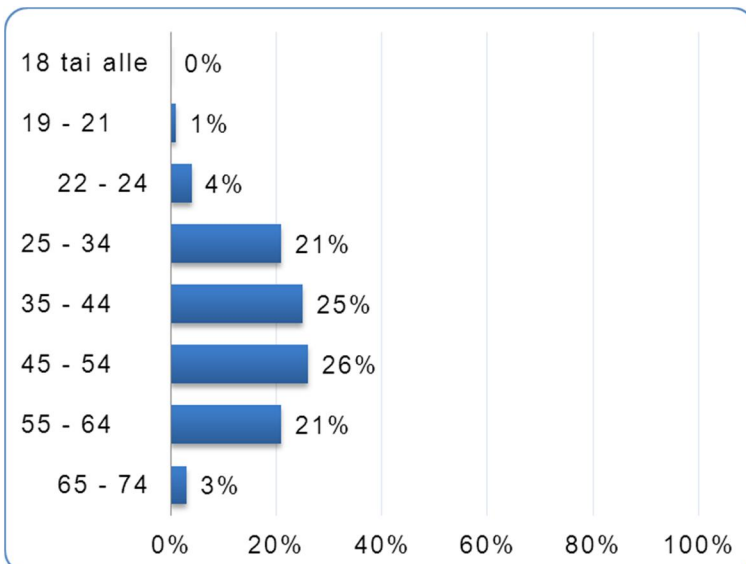
Kuvio 2. Vastaajien sukupuolijakauma sektoreittain, %



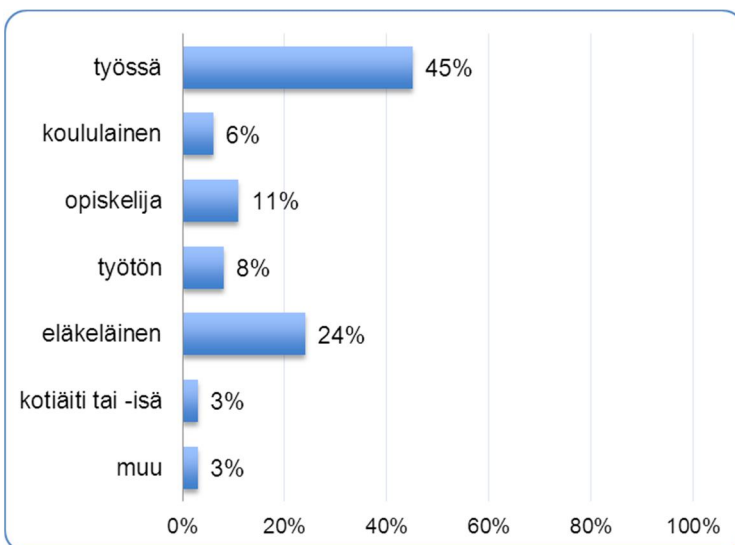
Kuvio 3. Yleisten kirjastojen vastaajien ikäjakauma



**Kuvio 4. Korkeakoulukirjastojen vastaajien ikäjakauma**



**Kuvio 5. Erikoiskirjastojen vastaajien ikäjakauma**

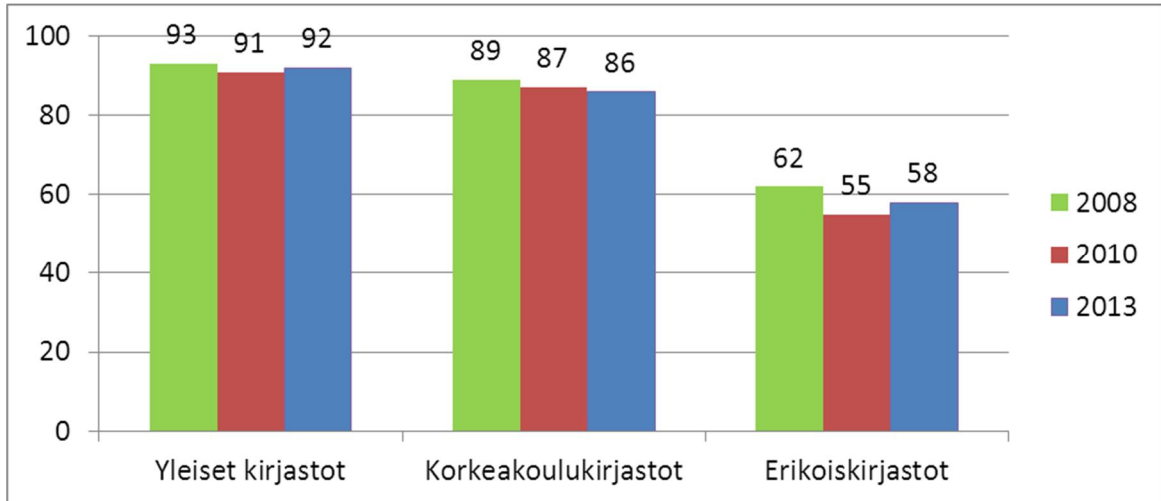


**Kuvio 6. Yleisten kirjastojen vastaajien elämäntilanne.**

### 3.2 Kirjaston käyttö

Kyselyssä tiedusteltiin, asioivatko vastaajat kirjastossa paikan päällä vai verkossa ja mitä he tavallisesti tekevät kirjastossa. Lisäksi kyselyssä selvitettiin eri verkkopalvelujen käyttöä.

Vaikka fyysiset kirjastokäynnit ovat viime vuosikymmenen aikana vähentyneet, lähes kaikki yleisten ja korkeakoulukirjastojen vastaajat asioivat kirjastossa paikan päällä. Yleisten kirjastojen vastaajista 92 % käy kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa. Korkeakoulukirjastoilla vastaava luku on 87 % . Luvut ovat samaa luokkaa kuin vuoden 2010 kyselyssä. Kirjastossa vähintään kerran viikossa käyvien osuus sen sijaan on korkeakoulusektorilla hieman edellistä kyselyä pienempi.



**Kuvio 7. Kirjastossa vähintään kerran kuussa käyvien osuudet 2008–2013, %**

Kirjaston käyttö vain paikan päällä on ammattikorkeakoulukirjastojen asiakkaiden keskuudessa selvästi yleisempää (16 % vastaajista) kuin yliopistokirjastoissa (7 %). Sen sijaan erikoiskirjastojen vastaajista joka kolmas asioi ainoastaan verkkokirjastossa. Vastaajista 58 % vierailee kirjastossa paikan päällä vähintään kuukausittain.

Aineistojen lainaus, palautus, varaaminen ja uusiminen ovat tavallisimmat syyt kirjastossa asiointiin kaikilla sektoreilla. Yleisten kirjastojen vastaajien keskuudessa seuraavaksi yleisimmät kirjastojen käyttötavat ovat lehtien lukeminen (52 % vastaajista) ja aineistoihin tutustuminen (40 %). Edelliseen kyselyyn verrattuna lehtien lukeminen kirjastossa on hieman aiempaa yleisempää; muuten tulokset ovat lähes samanlaiset kuin vuonna 2010.

Korkeakoulusektorilla sekä erikoiskirjastoissa tiedonhaku sekä painettujen ja elektronisten aineistojen käyttö ovat lainaukseen liittyvän toiminnan jälkeen suosituimmat aktiviteetit. Korkeakoulukirjastoissa kaikki kolme ovat nyt yleisempiä kirjaston käyttötapoja kuin vuoden 2010 kyselyssä. Mobiililaitteiden yleistymisestä huolimatta kirjaston tietokoneita ilmoittaa käyttävänsä suurin piirtein yhtä moni korkeakoulukirjaston asiakas kuin kolme vuotta sitten.

Kirjaston käytössä on muutamia eroja yliopisto- ja ammattikorkeakoulukirjastojen vastaajien välillä. Elektronisia aineistoja käyttää yliopistokirjastojen vastaajista puolet, mutta amk-kirjastoilla vain 39 %. Myös itsenäinen työskentely sekä oman tietokoneen käyttö ovat yliopistokirjastojen vastaajien keskuudessa amk-asiakkaita yleisempiä. Ammattikorkeakoulukirjastojen vastaajat puolestaan tekevät kirjastossa ryhmätöitä ja käyttävät tietopalvelua yliopistosektorin vastaajia ahkerammin.

Kirjaston käyttötavoista verkkopalvelujen, kuten verkkoasioinnin, tietokantojen ja e-lehtien käyttöä selvitettiin kyselyssä laajemminkin. Tarkat tulokset ovat luettavissa sektorikohtaisista raporteista. Lisäksi uutena kysymyksenä tiedusteltiin, seuraako vastaaja kirjastoa sosiaalisessa mediassa. Kyselyn vastaajien keskuudessa seuraaminen ei toistaiseksi ole kovin yleistä, sillä yleisten kirjastojen kyselyssä joka neljäs vastasi kysymykseen myöntävästi. Korkeakoulusektorilla seuraaminen on vielä harvinaisempaa: vain noin joka kymmenes vastaaja tekee niin.



### 3.3 Kirjasto työskentely- ja asiointiympäristönä

Ensimmäinen kokonaisuus, jonka tärkeyttä ja onnistumista kyselyssä selvitettiin, käsittelee kirjastoa työskentely- ja asiointiympäristönä. Kuvioissa 8–11 on esitetty väittämien keskiarvot ja taulukoissa 1–3 kyselyille yhteisten kohtien keskiarvot vuosina 2008–2013 sektoreittain. Tarkemmat jakaumat on julkaistu sektorikohtaisissa raporteissa.

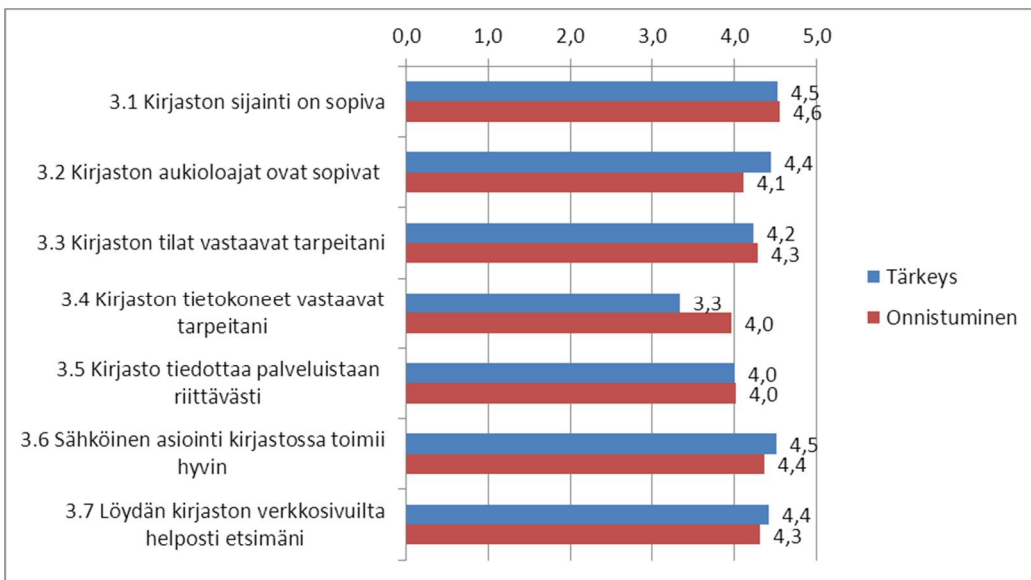
Yleisten kirjastojen vastaajat pitävät kaikkia kirjastoympäristön tekijöitä paitsi tietokoneita vähintään melko tärkeinä. Onnistumisen keskiarvot sijoittuvat hyvän ja erittäin hyvän välille. Parhaat arvot saa kirjaston sijainti, jota 91 % vastaajista pitää hyvänä tai erittäin hyvänä. Suurin negatiivinen kuilu asiakkaiden odotusten ja koetun laadun välillä löytyy kirjaston aukioloajoista.

Korkeakoulukirjastoissa tärkeimmäksi tekijäksi nousee molemmilla sektoreilla sähköisen asioinnin toimivuus. Seuraavaksi tärkeimpinä tekijöinä pidetään aukioloaikoja sekä tiedon löytyvyyttä verkkosivuilta. Vähiten merkittävänä pidetään tiedottamista, ryhmätyötiloja sekä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia. Parhaat arvosanat saa sähköisen asioinnin toimivuus, jonka onnistumisen keskiarvo on yliopistokirjastojen tuloksissa 4,3 ja amk-kirjastoilla 4,4. Yliopistokirjastojen vastaajat ovat arvioissaan hieman amk-kirjastojen asiakkaita kriittisempiä.

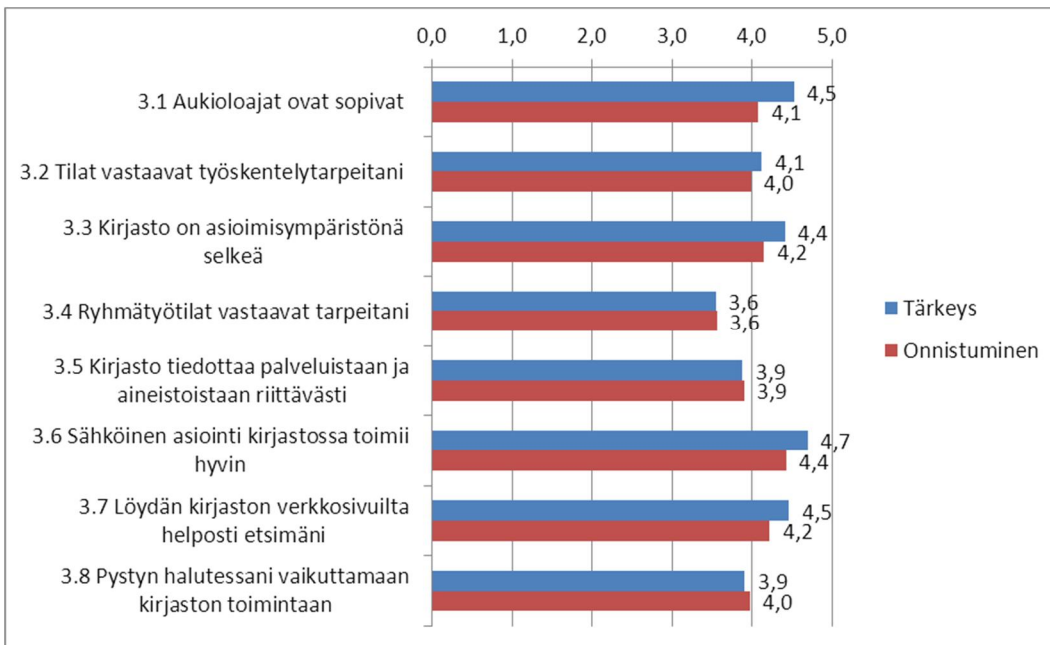
Tärkeyden ja onnistumisen välisen kuilun mukaan tulkittuna eniten kehitettävää on kirjaston aukioloajoissa. Vastaajien selvä enemmistö on niihin kuitenkin tyytyväinen niin yleisissä kirjastoissa (78 %), yliopistokirjastoissa (74 %) kuin amk-sektorillakin (77 %).

Toisaalta tiedottamisen ja ryhmätyötilojen sekä yliopistokirjastoilla myös tilojen ja vaikutusmahdollisuuksien onnistumisen keskiarvot jäävät alle 4:n. Koska niitä ei kuitenkaan pidetä toimivan kirjastoympäristön keskeisimpinä tekijöinä, kuilu jää pieneksi.

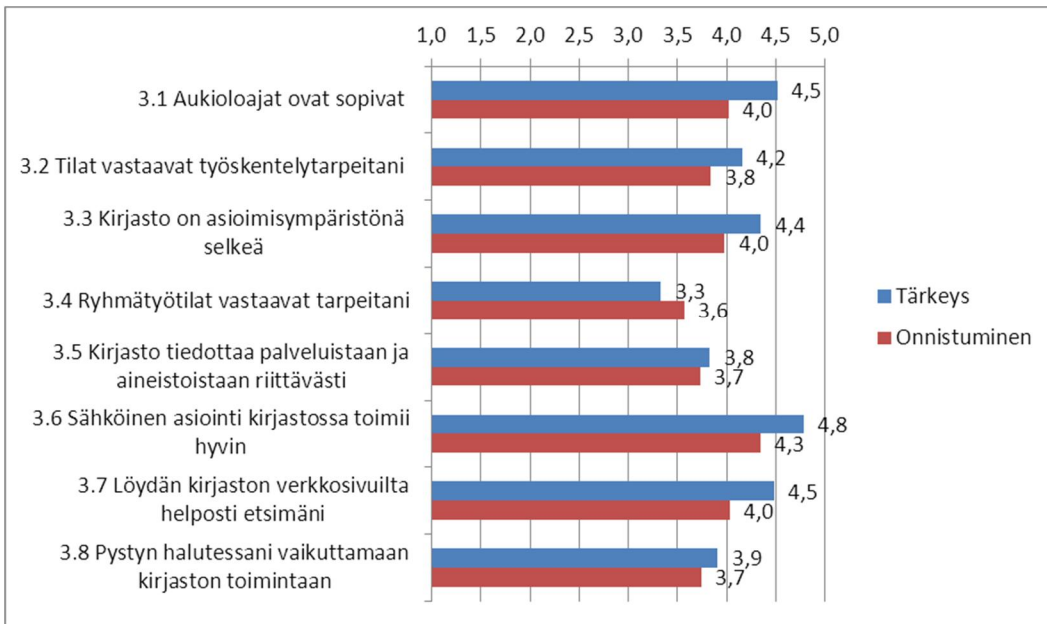
Erikoiskirjastojen vastaajat arvioivat kirjastoa ympäristönä hieman keskimääräistä myönteisemmin: tärkeyden ja onnistumisen väliset kuilut ovat joko hyvin pieniä tai positiivisia. Erikoiskirjastojen käytön verkkopainotteisuus näkyy tuloksissa, jotka joiltakin osin poikkeavat muista sektoreista. Erikoiskirjastojen vastaajille kirjaston fyysisillä tiloilla ja aukioloajoilla on muita sektoreita vähemmän merkitystä. Kuten korkeakoulukirjastoissakin, tärkeimpänä tekijänä pidetään sähköisen asioinnin toimivuutta ja siihen kohdistuva asiakastyytyväisyys on hyvällä tasolla.



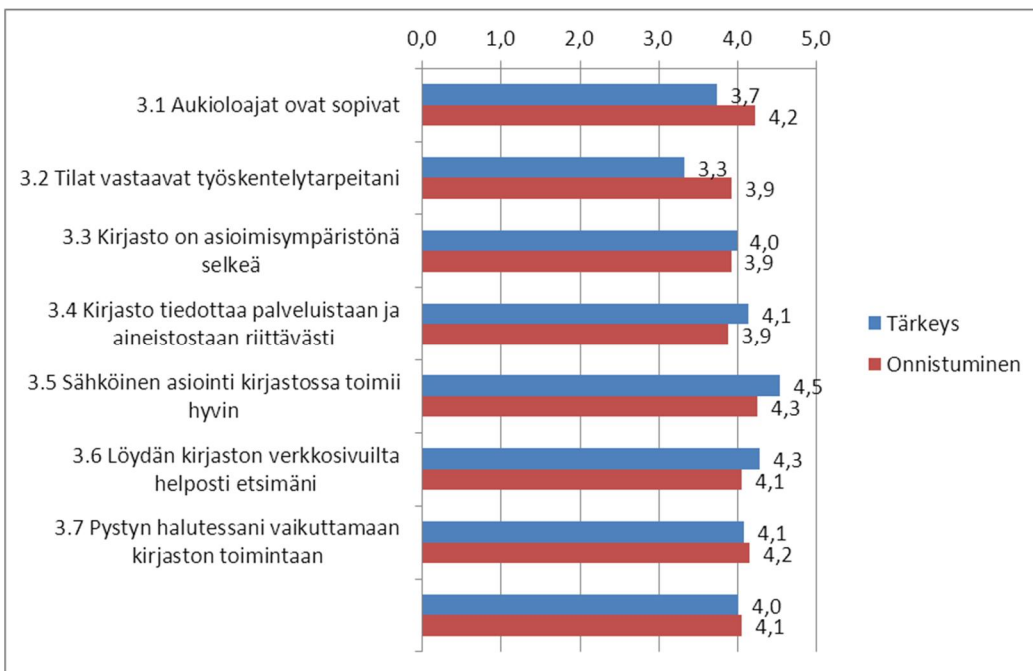
**Kuvio 8. Kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä: tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yleisissä kirjastoissa**



**Kuvio 9. Kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot ammattikorkeakoulukirjastoissa**



**Kuvio 10. Kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yliopistokirjastoissa**



**Kuvio 11. Kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot erikoiskirjastoissa**

Taulukoissa 1–3 näkyvät muutokset ja pysyvyydet aiempiin kyselyihin verrattuna. Kun yleisten kirjastojen tuloksia tarkastellaan kuiluanalyysin valossa, tyytyväisyys tiedotukseen, aukioloaikoihin sekä tiedon löytyvyyteen verkkosivuilta ovat parantuneet jonkin verran, joskin muutokset ovat pieniä. Kirjaston tietokoneiden merkitys vaikuttaa kyselyvastausten perusteella hieman vähentyneen.

Korkeakoulukirjastojen muutokset liittyvät lähinnä verkkoympäristöön. Sekä toimivaa sähköistä asiointia että tiedon löytyvyyttä verkkosivuilta pidetään entistä tärkeämpinä, ja positiivinen tulos on, että onnistumisen arviot ovat parantuneen rinnakkain merkityksen kanssa. Samankaltaisia muutoksia on havaittavissa erikoiskirjastojen tuloksissa, joissa näkyy lisäksi fyysisen kirjaston merkityksen väheneminen.

		2008	2010	2013
3.1 Kirjaston sijainti on sopiva	Tärkeys	4,4	4,5	4,5
	Onnistuminen	4,4	4,4	4,6
3.2 Kirjaston aukioloajat ovat sopivat	Tärkeys	4,3	4,3	4,4
	Onnistuminen	3,7	3,9	4,1
3.3 Kirjaston tilat vastaavat tarpeitani	Tärkeys	4,1	4,2	4,2
	Onnistuminen	4,0	4,2	4,3
3.4 Kirjaston tietokoneet vastaavat tarpeitani	Tärkeys	3,4	3,5	3,3
	Onnistuminen	3,7	3,9	4,0
3.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan riittävästi	Tärkeys	3,8	3,9	4,0
	Onnistuminen	3,5	3,7	4,0
3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	Tärkeys	4,4	4,3	4,5
	Onnistuminen	4,2	4,2	4,4
3.7 Löydän kirjaston verkkosivuilta helposti etsimäni	Tärkeys	4,3	4,3	4,4
	Onnistuminen	4,0	4,0	4,3

**Taulukko 1. Kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä: tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yleisissä kirjastoissa 2008–2013.**

		2004	2006	2008	2010	2013
3.1 Aukioloajat ovat sopivat	Tärkeys			4,3	4,4	4,5
	Onnistuminen			3,9	4,0	4,1
3.2 Tilat vastaavat työskentelytarpeitani	Tärkeys		4,1	4,0	4,1	4,1
	Onnistuminen		3,6	3,8	3,9	4,0
3.3 Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä	Tärkeys		4,4	4,3	4,3	4,4
	Onnistuminen		3,9	4,0	4,1	4,1
3.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	Tärkeys		3,9	3,9	4,0	3,9
	Onnistuminen		3,6	3,9	3,9	3,9
3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	Tärkeys	4,3	4,2	4,2	4,3	4,7
	Onnistuminen	3,8	3,9	3,9	4,0	4,4
3.7 Löydän kirjaston verkkosivuilta helposti etsimäni	Tärkeys	4,2	4,3	4,3	4,4	4,5
	Onnistuminen	3,6	3,8	3,7	3,8	4,2

**Taulukko 2. Kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot ammattikorkeakoulukirjastoissa 2004–2013.**

		2008	2010	2013
3.1 Aukioloajat ovat sopivat	Tärkeys	4,3	4,5	4,5
	Onnistuminen	3,9	4,1	4,0
3.4 Ryhmätyötilat vastaavat tarpeitani	Tärkeys	3,4	3,4	3,3
	Onnistuminen	3,5	3,5	3,6
3.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan riittävästi	Tärkeys	3,9	3,9	3,8
	Onnistuminen	3,7	3,7	3,7
3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	Tärkeys	4,4	4,5	4,8
	Onnistuminen	3,9	3,9	4,3
3.7 Löydän kirjaston verkkosivuilta helposti etsimäni	Tärkeys	4,4	4,5	4,5
	Onnistuminen	3,7	3,7	4,0

**Taulukko 3. Kirjasto asiointi- ja oppimisympäristönä: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yliopistokirjastoissa 2008–2013.**

### 3.4 Kirjaston aineistot

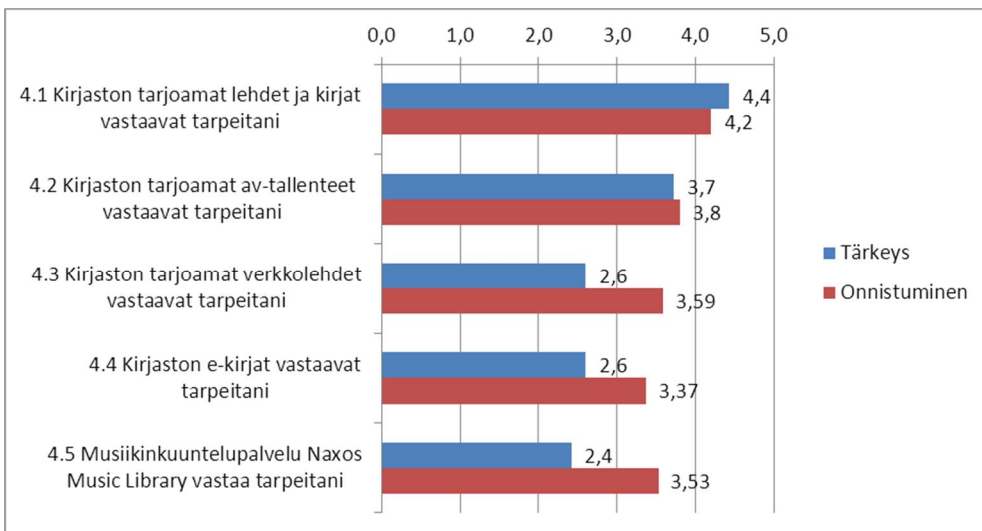
Kirjaston tarjoamiin aineistoihin kohdistuvaa tyytyväisyyttä kartoitettiin niin painetun kuin elektronisenkin tarjonnan osalta. Kuvioissa 12–14 on esitetty tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot sektoreittain.

Yleisissä kirjastoissa lehdet ja kirjat arvioidaan selvästi muita aineistoja merkittävämmiksi. Myös niiden tarjonta vaikuttaa kyselyn perusteella onnistuneelta, sillä vastaajista 80 % katsoo kirjaston kirjojen ja lehtien vastaavan tarpeitaan hyvin tai erittäin hyvin. Av-tallenteen jakavat mielipiteitä enemmän, eikä niitä pidetä yhtä tärkeänä osana kirjaston palveluja.

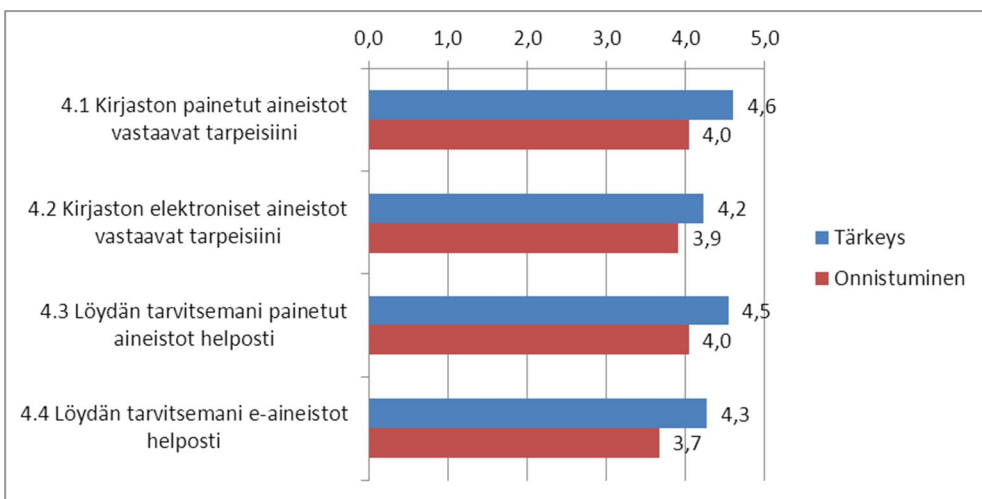
Yleisten kirjastojen vastaajat arvioivat kyselyssä aktiivisesti kirjojen ja lehtien sekä av-aineistojen tärkeyttä ja tarjontaa. Sen sijaan verkkolehtien ja -kirjojen sekä musiikinkuuntelupalvelu Naxos Music Libraryn kohdalla vastaajien enemmistö on valinnut en osaa sanoa -vaihtoehdon. Kyseisiä palveluita arvioineet eivät pidä niitä keskimäärin kovin tärkeinä, ja onnistumisen arviot sijoittuvat hyvän ja tyydyttävän välille. Näiden aineistojen määrä kirjastoissa vaihtelee ja niiden tarjoaminen on usein vasta käynnistetty, mikä heijastuu myös käyttäjäkyselyyn arvioinnin hankaluutena. Näin ollen raportoidut luvut edustavat vain pienen vastaajajoukon näkemyksiä.

Tieteellisten kirjastojen lomakkeissa tiedusteltiin vastaajan näkemystä painettujen ja elektronisten aineistojen tarjontaan ja löytyvyyteen. Korkeakouluissa aineistoille annetaan muita arvioituja kokonaisuuksia kriittisempiä arvosanoja. Yliopistokirjastojen tuloksissa tärkeyden ja onnistumisen välinen kuilu on kaikissa neljässä kysymyksessä suurempi kuin -0,5 ja onnistumisen arviot jäävät tyydyttävän ja melko hyvän välimaastoon. Amk-kirjastojen vastaajat ovat näkemyksissään hiukan myönteisempiä, mutta sekä e-aineistojen tarjonnan että löytyvyyden keskiarvot jäävät alle neljän eli arvosanan ”hyvä”. Vertaillen yliopisto- ja amk-kirjastojen tuloksia suurin ero löytyy painettujen aineistojen tarjonnasta: yliopistokirjastojen vastaajista 64 % katsoo painettujen aineistojen vastaavan tarpeitansa hyvin tai erittäin hyvin, kun amk-sektorilla vastaava osuus on 76 %.

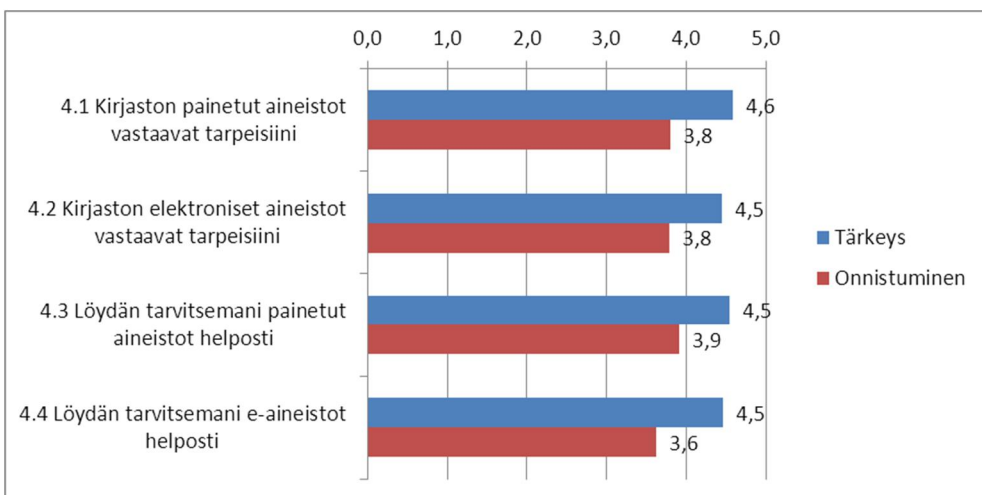
Tieteellisten kirjastojen tuloksissa on jonkin verran muitakin eroja. Erikoiskirjastojen vastaajille elektroniset aineistot ovat selvästi painettuja tärkeämpiä ja yliopistokirjastojen vastaajille aineistomuotojen merkitys on jotakuinkin yhtä suuri. Sen sijaan ammattikorkeakoulujen vastaajakunta pitää painettujen aineistoja e-aineistoja tärkeämpinä. E-aineistojen pienemmän merkityksen voidaan tulkita heijastuvan myös onnistumista koskeviin arvioiteihin: joka neljäs amk-kirjastojen vastaajista on valinnut tarjontaa ja löytyvyyttä koskevissa kysymyksissä en osaa sanoa -vaihtoehdon. Erikoiskirjastojen käyttäjät ovat arvioimansa kirjaston aineistoihin korkeakoulukirjastojen vastaajia tyytyväisempiä; kriittisimmät arviot kohdistuvat e-aineistojen löydettävyyteen.



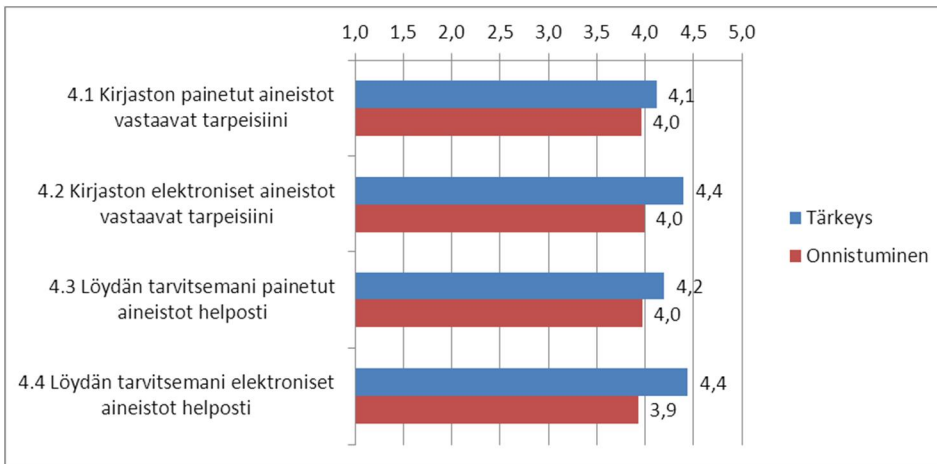
Kuvio 12. Kirjaston aineistot: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yleisissä kirjastoissa



Kuvio 13. Kirjaston aineistot: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot ammattikorkeakoulukirjastoissa



Kuvio 14. Kirjaston aineistot: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yliopistokirjastoissa



Kuvio 15. Kirjaston aineistot: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot erikoiskirjastoissa

Taulukoista 4–6 käyvät ilmi myös aiempien kyselyjen sektorikohtaiset keskiarvot. Yleisten kirjastojen tulosten vertailu edellisiin kyselyihin ei suurimmaksi osaksi ole mahdollista, koska kysymyksiä on muotoiltu uudelleen. Kirjaston tarjoamia lehtiä ja kirjoja koskeva kysymys on tässä nostettu mukaan vertailuun; aiemmin se oli muodossa ”kirjaston tarjoamat painetut aineistot vastaavat tarpeitani”. Aiempiä kysymykset mm. aineistojen ajantasaisuudesta on jätetty pois ja korvattu aineistoja tarkemmin koskevilla kysymyksillä.

Verrattuna vuoden 2010 kyselyyn korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen tulokset ovat suurin piirtein ennallaan sekä elektronisten että painettujen aineistojen osalta; muutokset ovat korkeintaan 0,1:n suuruisia. Tarkasteltaessa pidemmän aikavälin muutoksia esiin nousee e-aineistojen lisääntyne merkitys ja myös niiden tarjontaan kohdistuvan tyytyväisyyden kohentuminen erikoiskirjastoissa. Aineistojen koskevissa onnistumisen arvioissa on tapahtunut pientä nousua myös amk-kirjastoissa sekä painettujen aineistojen osalta yliopistokirjastoissa.

		2008	2010	2013
4.1 Kirjaston tarjoamat painetut aineistot vastaavat tarpeitani	Tärkeys	4,4	4,4	4,4
	Onnistuminen	3,8	4,0	4,2

Taulukko 4. Kirjaston painetut aineistot: keskiarvot yleisissä kirjastoissa 2008–2013.

		2006	2008	2010	2013
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tarpeisiin	Tärkeys	4,6	4,5	4,5	4,6
	Onnistuminen	3,8	3,9	4,0	4,0
4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat tarpeisiin	Tärkeys	4,2	4,1	4,2	4,2
	Onnistuminen	3,7	3,7	4,0	3,9

Taulukko 5. Kirjaston aineistot: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot ammattikorkeakoulukirjastoissa 2006–2013.

		2008	2010	2013
4.1 Kirjaston painetut aineistot vastaavat tarpeisiini	Tärkeys	4,5	4,5	4,6
	Onnistuminen	3,6	3,8	3,8
4.2 Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat tarpeisiini	Tärkeys	4,4	4,4	4,5
	Onnistuminen	3,7	3,9	3,8
4.3 Löydän tarvitsemani painetut aineistot helposti	Tärkeys	4,4	4,5	4,5
	Onnistuminen	3,7	3,9	3,9
4.4 Löydän tarvitsemani elektroniset aineistot helposti	Tärkeys	4,3	4,4	4,5
	Onnistuminen	3,5	3,7	3,6

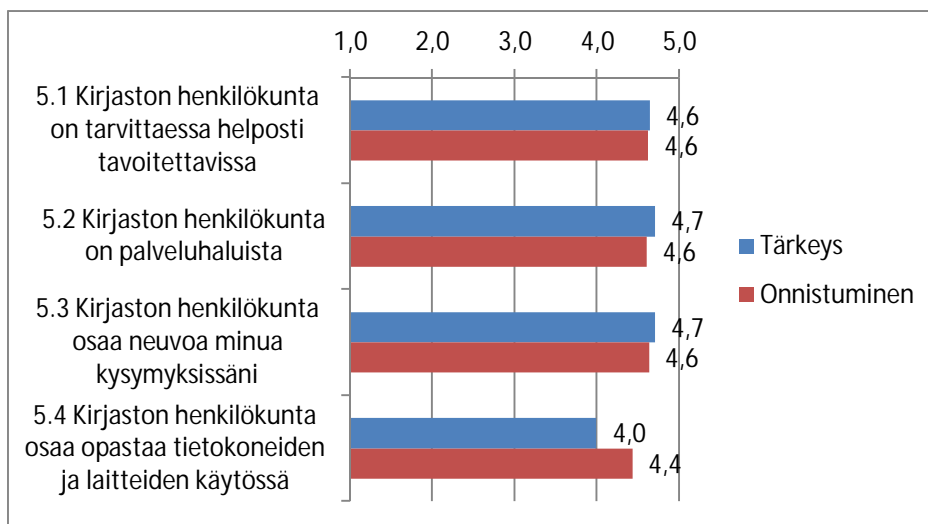
Taulukko 6: Kirjaston aineistot: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yliopistokirjastoissa

### 3.5 Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus

Kolmas arvioitu kokonaisuus koskee asiakaspalvelua osatekijöineen. Vastaajilta pyydettiin arvioita mm. kirjaston henkilökunnan palveluhaluudesta, tavoitettavuudesta ja asiantuntijuudesta. Kuvioista 15–18 käyvät ilmi vastausten keskiarvot sektoreittain.

Tulosten perusteella asiakaspalvelu on kokonaisuudessaan varsin olennainen kirjastopalvelujen laatutekijä. Sektorista riippumatta kaikki asiakaspalvelun, neuvonnan ja opastuksen osatekijät lukuun ottamatta tiedonhankinnan ja tietokoneiden käytön opastusta arvioidaan varsin merkittäviksi. Tärkeyden keskiarvot vaihtelivat välillä 4,4–4,8. Myös tyytyväisyys asiakaspalveluun on sangen korkea: onnistumisen keskiarvot liikkuvat välillä 4,3–4,7. Poikkeuksena on korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen lomakkeessa arvioitu tiedonhaun opastus, jossa luvut ovat hieman matalampia, arvioiden ollessa kuitenkin pääosin myönteisiä. Kirjastojen asiakaspalvelu näyttää siis täyttävän asiakkaiden odotukset pääasiallisesti hyvin tai erittäin hyvin.

Yleisten kirjastojen vastaajista 90–93 % katsoo henkilökunnan tavoitettavuuden, palvelunhalun ja neuvomiskyvyn toimivan joko hyvin tai erittäin hyvin. Tietokoneiden käytön opastus taas on palvelu, jota läheskään kaikki asiakkaat eivät tarvitse ja sitä olikin arvioinut selvästi muita kohtia pienempi, joskin yhtä lailla tyytyväinen vastaajajoukko.

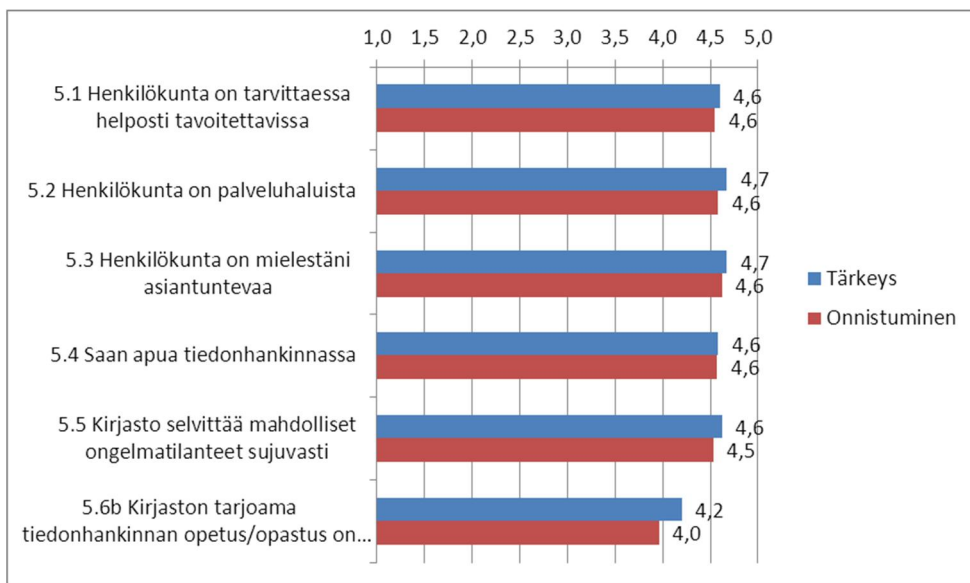


Kuvio 16. Asiakaspalvelu: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yleisissä kirjastoissa

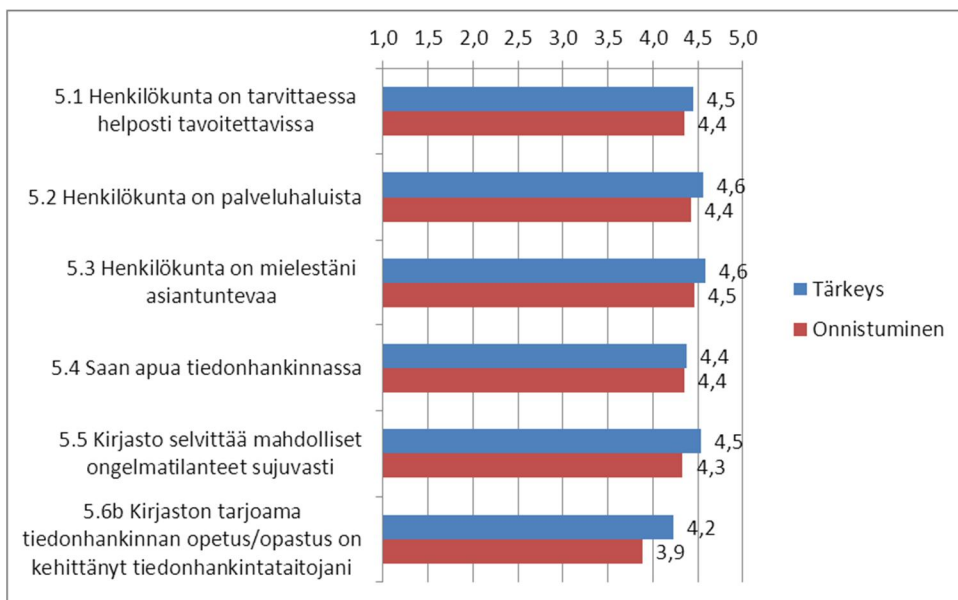


Myös korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen tulokset ovat voittopuolisesti positiivisia. Tärkeimmiksi tekijöiksi erottuvat henkilökunnan palveluhalu ja asiantuntemus. Ammattikorkeakoulukirjastojen vastaajat pitävät asiakaspalvelun osatekijöitä sekä jonkin verran tärkeämpinä että onnistuneempina kuin yliopistokirjastojen vastaajat.

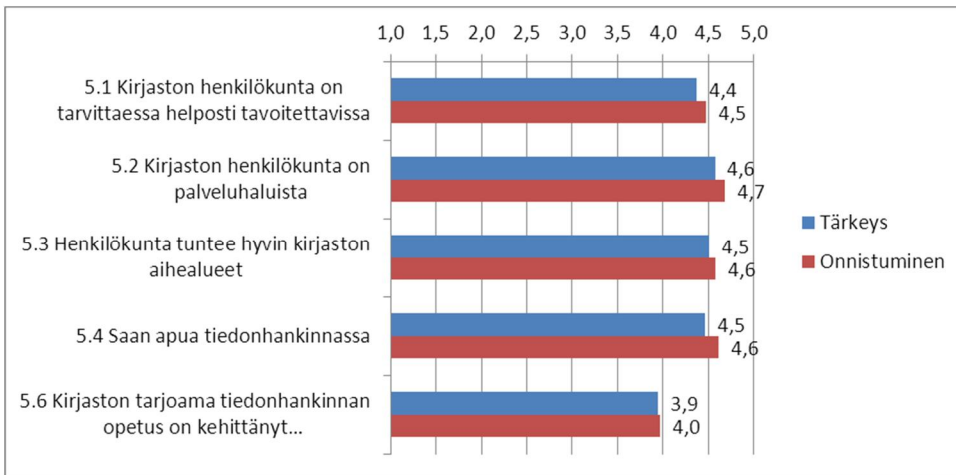
Korkeakoulusektorin kriittisimmät arviot kohdistuvat yliopistokirjastojen tiedonhaun opetuksen/opastuksen tuloksiin. Vastaajista 66 % kuitenkin katsoo, että opetus on onnistunut tiedonhankintataitojen kartuttamisessa hyvin tai erittäin hyvin. Ammattikorkeakoulukirjastojen tuloksissa vastaava osuus on 67 %, mutta arviot ovat painottuneet yliopistokirjastoja enemmän ”erittäin hyvään”. Kysymys suunnattiin ainoastaan tiedonhankinnan kursseille osallistuneille. Heidän osuutensa yliopistokirjastojen vastaajista on 55 %, amk-kirjastojen vastaajista 60 % ja erikoiskirjastojen vastaajista 36 %.



Kuvio 17. Asiakaspalvelu: tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot ammattikorkeakoulukirjastoissa



Kuvio 18: Asiakaspalvelu: tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yliopistokirjastoissa



Kuvio 19: Asiakaspalvelu: tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot erikoiskirjastoissa

		2008	2010	2013
5.3 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa minua kysymyksissäni	Tärkeys	4,5	4,5	4,7
	Onnistuminen	4,4	4,5	4,6
5.4 Kirjaston henkilökunta osaa opastaa tietokoneiden ja laitteiden käytössä (esim. internetin käyttö)	Tärkeys	3,7	3,7	4,0
	Onnistuminen	4,1	4,2	4,4
5.1 Kirjaston henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa	Tärkeys	4,4	4,5	4,6
	Onnistuminen	4,3	4,4	4,6
5.2 Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista	Tärkeys	4,5	4,6	4,7
	Onnistuminen	4,3	4,4	4,6

Taulukko 7. Asiakaspalvelu: Tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yleisissä kirjastoissa 2008–2013.

		2004	2006	2008	2010	2013
5.2 Henkilökunta on palveluhaluista	Tärkeys			4,5	4,6	4,7
	Onnistuminen			4,4	4,5	4,6
5.6 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	Tärkeys	3,7	3,9	3,9	3,9	4,2
	Onnistuminen	3,3	3,5	3,6	3,7	4,0

Taulukko 8. Asiakaspalvelu: tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot ammattikorkeakoulukirjastoissa 2004–2013.

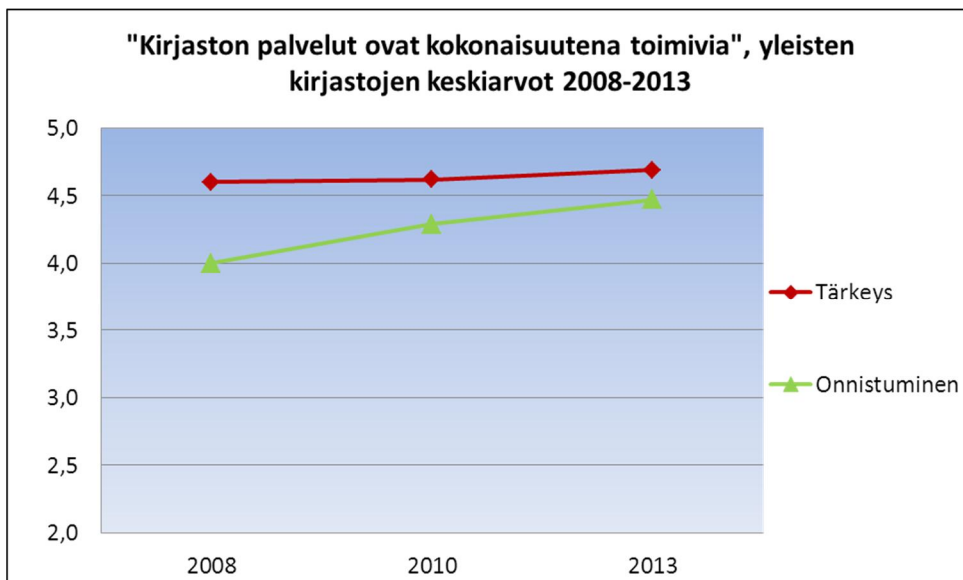
		2008	2010	2013
5.3 Kirjaston henkilökunta on mielestäni asiantuntevaa	Tärkeys	4,5	4,6	4,6
	Onnistuminen	4,3	4,3	4,5
5.1 Kirjaston henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa	Tärkeys	4,4	4,5	4,4
	Onnistuminen	4,2	4,3	4,3
5.2 Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista	Tärkeys	4,5	4,6	4,6
	Onnistuminen	4,3	4,3	4,4
5.5 Kirjasto selvittää mahdolliset ongelmatilanteet sujuvasti	Tärkeys	4,4	4,5	4,5
	Onnistuminen	4,2	4,2	4,3
5.6 Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani	Tärkeys	3,8	3,8	4,2
	Onnistuminen	3,5	3,7	3,9

**Taulukko 9. Asiakaspalvelu: tärkeyden ja onnistumisen keskiarvot yliopistokirjastoissa 2008–2013.**

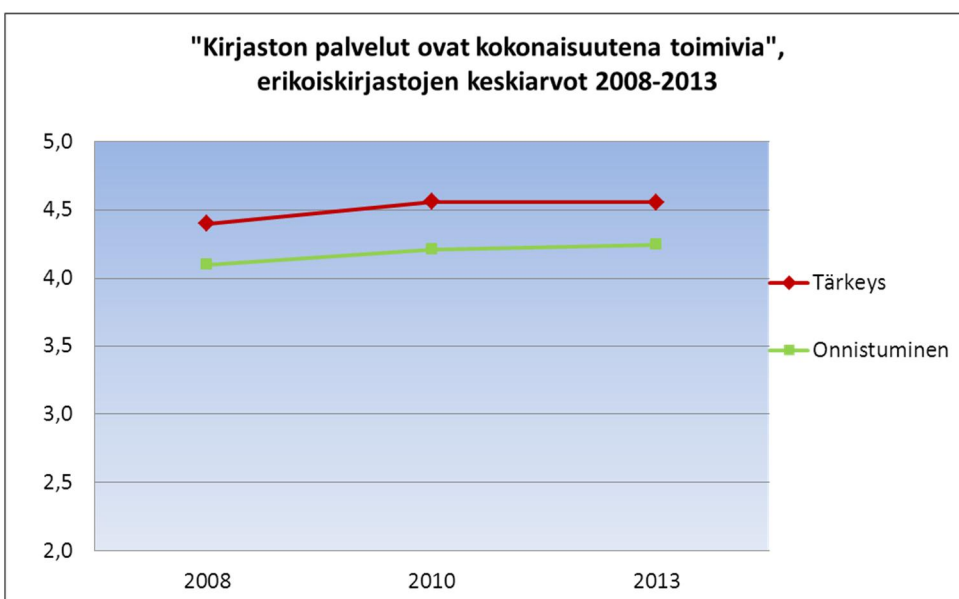
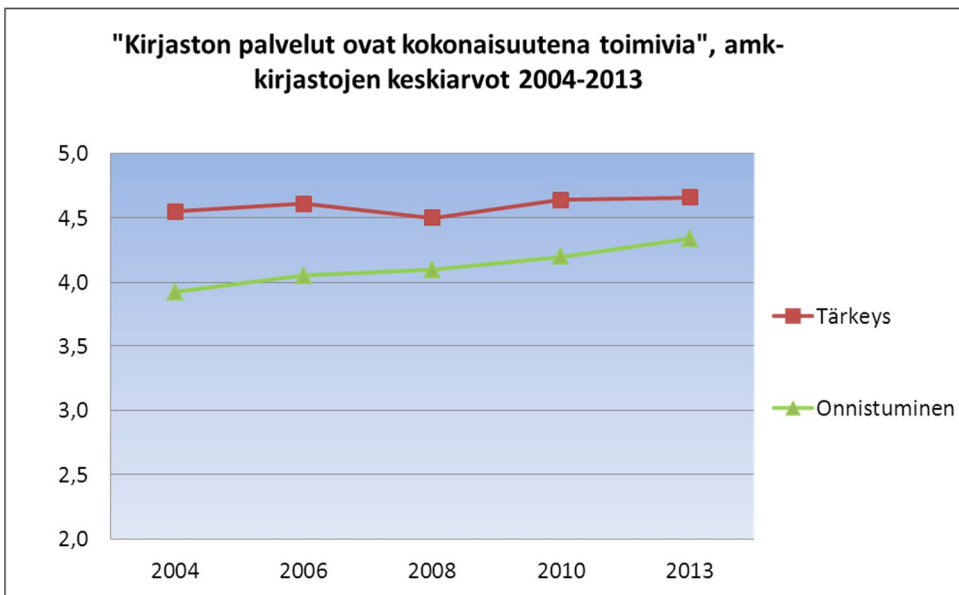
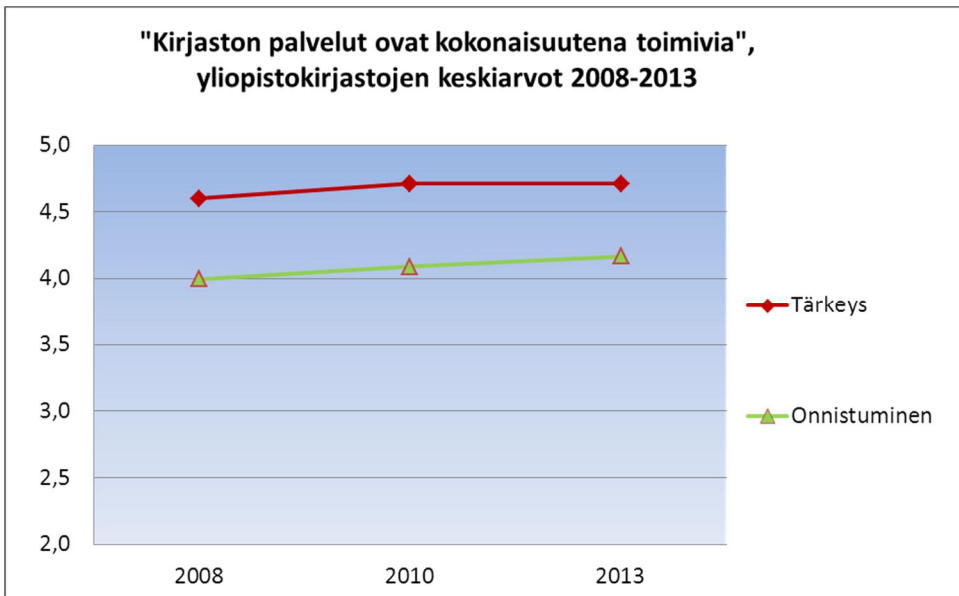
### 3.6 Kirjastopalvelut kokonaisuutena

Edellä raportoidun kolmen kokonaisuuden jälkeen kyselyn vastaajilta pyydettiin vielä arviota siitä, kuinka hyvin kirjaston palvelut toimivat kokonaisuutena. Ei ole yllättävä tulos, että kirjastopalvelujen toimivuus kokonaisuutena nousi kaikilla sektoreilla yhdeksi tärkeimmistä tekijöistä: tärkeyden keskiarvo vaihteli 4,6:n ja 4,7:n välillä. Myös onnistumisen arvosanat olivat keskimäärin korkeita ja tyytyväisimpiä olivat yleisten kirjastojen vastaajat. Niiden vastaajien osuus, jotka katsovat kokonaistoimivuuden onnistuneen joko hyvin tai erittäin hyvin, oli yliopistokirjastoilla 97%, amk-kirjastoilla 91 %, yleisillä kirjastoilla 92 % ja erikoiskirjastoilla 85 %.

Kuvioista 20–23 käy ilmi, että keskiarvojen valossa arviot ovat aikaisempiin kyselyihin verrattuna joko pysyneet suurin piirtein ennallaan tai parantuneet. Ammattikorkeakoulukirjastoissa on havaittavissa kokonaistyytyväisyyden vähittäistä parantumista vuodesta 2004 lähtien.



**Kuvio 20. Kirjaston palvelujen kokonaistoimivuus 2008–2013, yleisten kirjastojen keskiarvot.**



Kuviot 21–23. Tyytyväisyys kirjaston palveluihin kokonaisuutena 2004/2008–2013, amk-, yliopisto- ja erikoiskirjastojen keskiarvot.

### 3.7 Palvelujen hyödyt ja vaikutukset

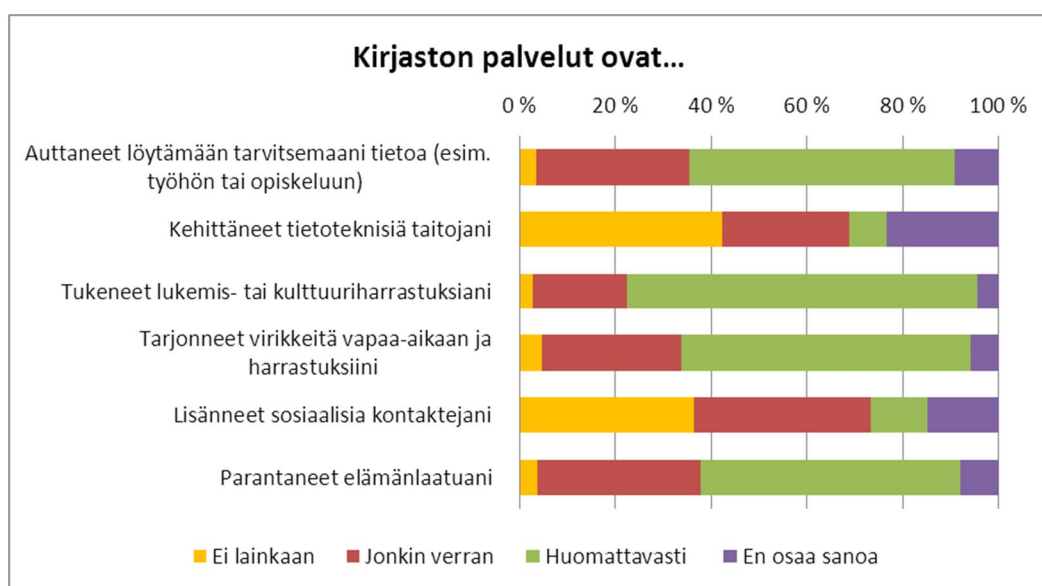
Kyselyssä selvitettiin myös vastaajien kokemia kirjastopalvelujen hyötyjä ja vaikutuksia kysymyksellä. Lomakkeessa pyydettiin arvioimaan eri vaikutuksia asteikolla ei lainkaan – jossain määrin – erittäin paljon. Kuviossa 24 on esitetty yleisten kirjastojen vastausten jakaumat, kuvioissa 25 ja 26 korkeakoulusektori ja kuviossa 27 erikoiskirjastojen vastaukset.

Tulosten perusteella asiakkaiden kokemat hyödyt ovat merkittävät. Lähes kaikkien tekijöiden kohdalla enemmistö vastaajista katsoo, että vaikutuksia on ollut jossain määrin tai erittäin paljon.

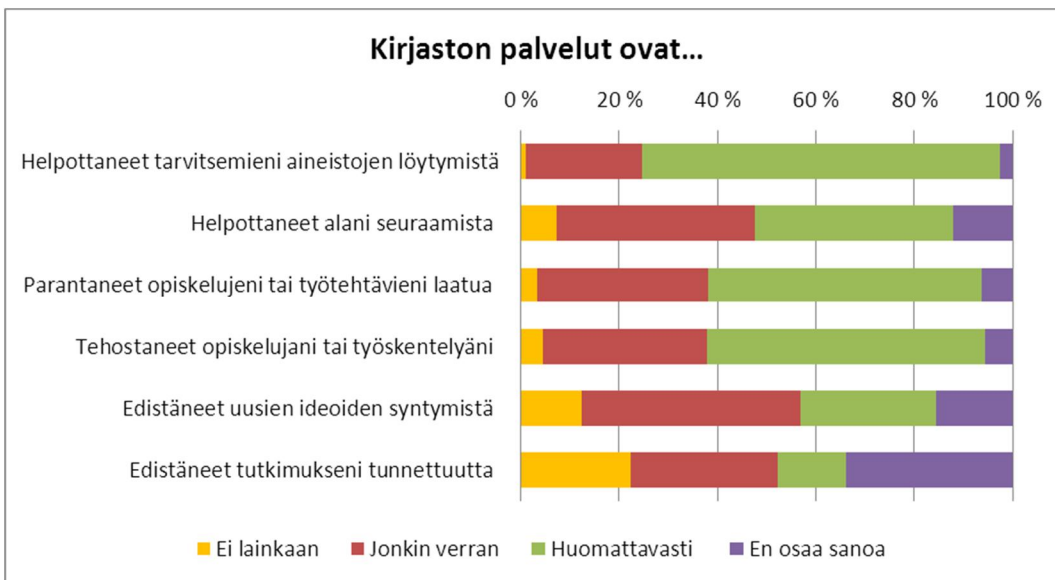
Yleisten kirjastojen vastaajien kokemuksissa kirjastojen suurimmat vaikutukset liittyvät lukemis- ja kulttuuriharrastusten tukemisen sekä vapaa-ajan virikkeiden tarjoamiseen. Lähes yhdeksän kymmenestä vastaajasta (88 %) kokee kirjaston parantaneen myös elämänlaatuaan. Sen sijaan tietotekniisiin taitoihin ja sosiaalisiin kontakteihin liittyvät vaikutukset arvioidaan keskimääräistä vähäisemmiksi ja vastaukset ovat epätasaisemmin jakautuneita kuin muissa kohdissa. Kirjaston perinteisempien tehtävien voidaan sanoa korostuvan hyötyjä ja vaikutuksissa koskevilla arvioilla.

Kirjastopalvelut koetaan merkittäviksi myös akateemisen työn tuloksellisuudelle niin opiskelijoiden kuin opetus- ja tutkimustyötä tekevienkin keskuudessa. Neljän ensimmäisen väittämän kohdalla 82–97 % tieteellisten kirjastojen vastaajista kokee kirjaston vaikuttaneen jossain määrin tai huomattavasti. Uusien ideoiden synnyttämisen kohdalla vastaavat osuudet ovat amk-kirjastoille 75 %, yliopistokirjastoilla 73 % ja erikoiskirjastoilla 76 %.

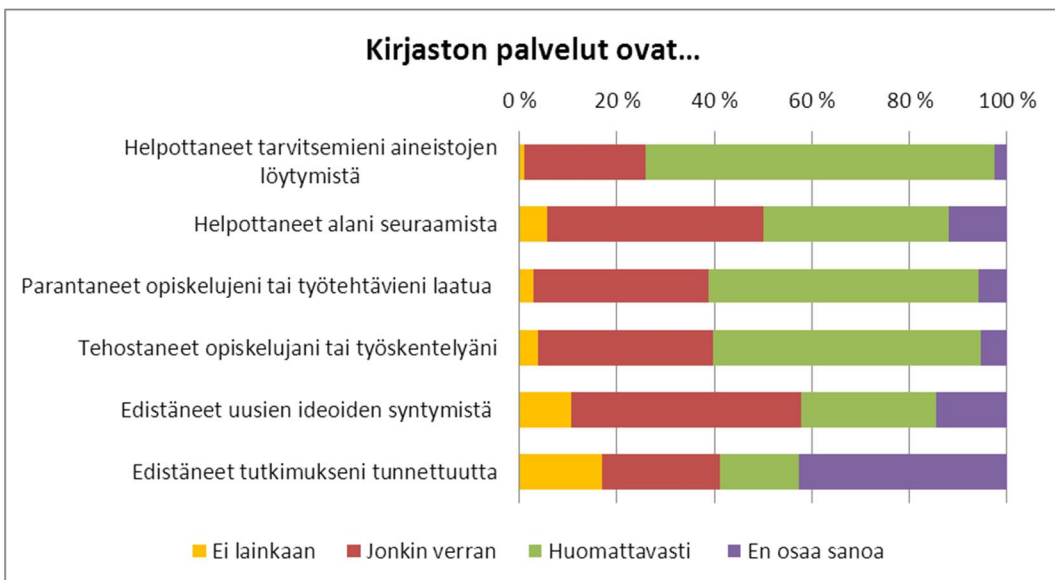
Kirjaston rooli tutkimuksen tunnettuuden edistämässä sen sijaan jakaa vastaajien näkemyksiä. Kysymys on lomakkeessa uusi ja sen yhtenä tavoitteena oli selvittää kirjaston asiantuntijapalvelujen merkitystä. Kysymys sisältyi korkeakoulukirjastojen lomakkeeseen ja se pyrittiin suodattimien avulla suuntaamaan vain tutkijoille, opettajille ja muille vastaaville ryhmille, jotka ovat kirjaston julkaisemiseen liittyvien palvelujen potentiaalisia asiakkaita. Kyselyn valossa kirjaston roolia ei kuitenkaan koeta tässä yhteydessä kovin merkittäväksi: kummallakin korkeakoulusektorilla alle puolet vastaajista arvioi kirjaston vaikuttaneen oman tutkimuksen tunnettuuteen. Myös en osaa sanoa -vaihtoehdon valinnoita on molemmilla sektoreilla huomattavasti.



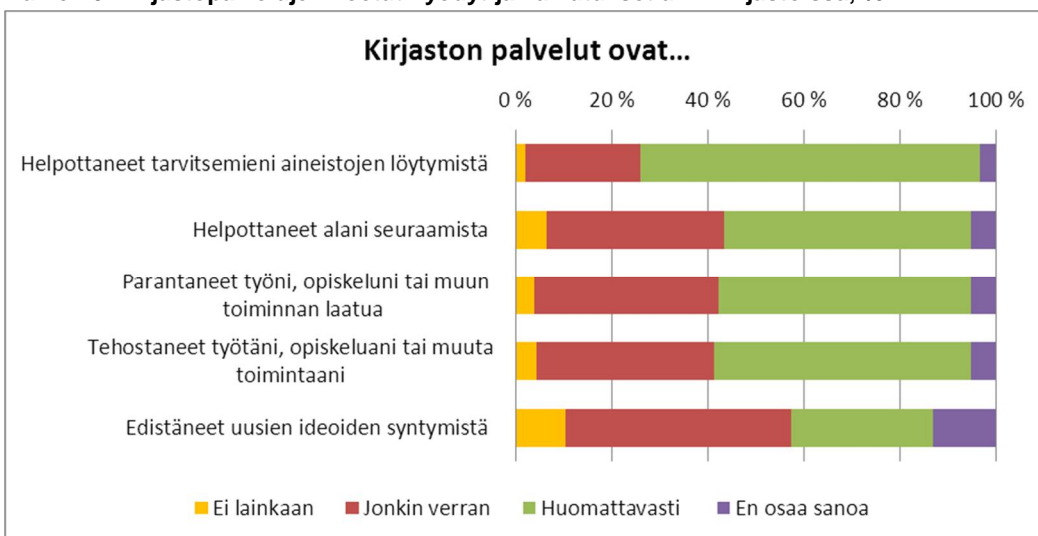
Kuvio 24. Kirjastopalvelujen koetut hyödyt ja vaikutukset yleisissä kirjastoissa, %



**Kuvio 25. Kirjastopalvelujen koetut hyödyt ja vaikutukset yliopistokirjastoissa, %**



**Kuvio 26. Kirjastopalvelujen koetut hyödyt ja vaikutukset amk-kirjastoissa, %**



**Kuvio 27. Kirjastopalvelujen koetut hyödyt erikoiskirjastoissa, %**

### 3.9 Lopuksi

Kyselyn tulokset ovat enimmäkseen myönteisiä ja melko lailla samansuuntaisia kuin kahdessa aiemmassa kyselyssä.

Lähes kaikkia palvelujen osatekijöitä pidetään melko tai erittäin tärkeinä. Tuloksiin mahtuu kuitenkin muutamia poikkeuksia. Näistä selvimmin erottuvat yleisten kirjastojen verkkoaineistot, joiden merkitys vaikuttaa olevan keskimääräiselle asiakkaalle vielä vähäinen.

Kyselyn vastanneiden mielestä yksittäisistä tekijöistä tärkeimpiä ovat henkilökunnan palveluhalu ja asiantuntemus. Myös sähköisen asioinnin toimivuus nousee tärkeimpien tekijöiden joukkoon.

Asiakkaiden näkökulmasta tärkeimpiä ovat melko lailla samat palvelut kuin aikaisemmissa kyselyissä. Toimivan sähköisen asioinnin ja verkkosivujen merkitys tieteellisten kirjastojen asiakkaille näyttää kyselyn valossa kasvaneen viime vuosina. Myös tuloksellista tiedonhankinnan opetusta pidetään entistä tärkeämpänä.

Tärkeyden ja onnistumisen väliset kuilut jäävät pääosin pieniksi, sillä lähes kaikissa palveluissa vastaajien enemmistö arvioi onnistumisen olevan hyvää tai erittäin hyvää. Erityiseksi vahvuudeksi erottuu asiakaspalvelu. Asiakaspalvelua koskevassa tyytyväisyydessä ei ole tapahtunut erityisiä muutoksia.

Yleisten kirjastojen vastaajat näkevät eniten korjattavaa aukioloajoissa. Korkeakoulusektorilla kehittämisen kohteiksi erottuvat aineistojen löydettävyys ja tarjonta sekä aukioloajat. Erikoiskirjastoilla puolestaan e-aineistojen löydettävyys ei täysin vastaa asiakkaiden odotuksia.

Kirjastopalvelujen koettuja hyötyjä ja vaikutuksia mittaavien kysymysten valossa yleisten kirjastojen rooli on erityisen merkittävä kulttuuriharrastusten tukijana, vapaa-ajan vinkkien tarjoajana sekä elämänlaadun lisääjänä. Tieteellisten kirjastojen hyödyt kytkeytyvät akateemisen työn tukemiseen ja edistämiseen, ja suurimmat vaikutukset liittyvät vastaajien mielestä aineistojen löytymiseen sekä työn ja opiskelun tehokkuuden ja laadun parantamiseen.

