



Kysely johdon tiedonlähteenä

30.1.-20.2.2013 Helsinki, Tampere, Oulu

Anna Niemelä, Kansalliskirjasto, Kirjastoverkkopalvelut

anna.niemela@helsinki.fi

Kirjastojen asiakaskyselyjä

- Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely vuodesta 2008
 - Mukana kaikki kirjastosektorit
 - Seuraava (kolmas) **4.3. 2013** alkaen
- Ammattikorkeakoulukirjastojen yhteinen kysely 2004 ja 2006
- LibQual-kysely
- Kirjastojen omat kyselyt

Mihin asiakaskyselyjen dataa tarvitaan?

- Palvelut tehdään asiakkaille → tarvitaan tietoa palvelun onnistumisesta **käyttäjän näkökulmasta**
- Kyselyistä saadaan esiin tilastoissa näkymättömäksi jäävää tietoa, esim. eri asiakasryhmien erot
- Kyselydata täydentää ja auttaa tulkitsemaan tilastotietoa (ja toisin päin)
 - Toimenpiteiden ja panostusten suunnittelu & arviointi

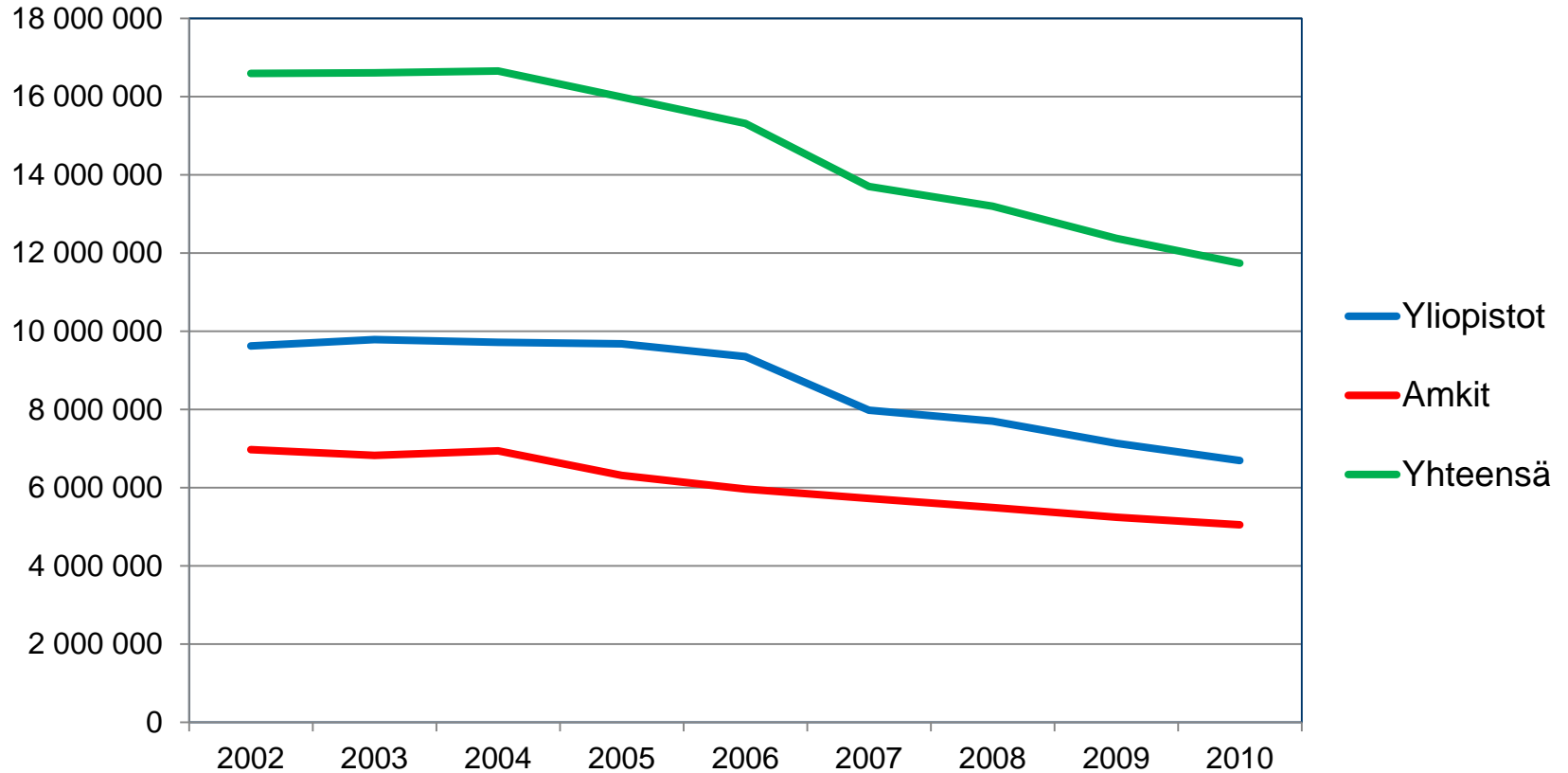
Kyselyt osana vaikuttavuuden arviointia

- Kirjastopalvelujen vaikutuksia käyttäjien elämään on vaikea arvioida ja osoittaa
- Vaikutuksia koskevilla kysymyksillä voidaan kuitenkin selvittää subjektiivisia kokemuksia: esim. kirjastopalvelujen vaikutus työn tai opiskelun tehokkuuteen
- Asiakkaan saama hyöty = osa vaikuttavuutta

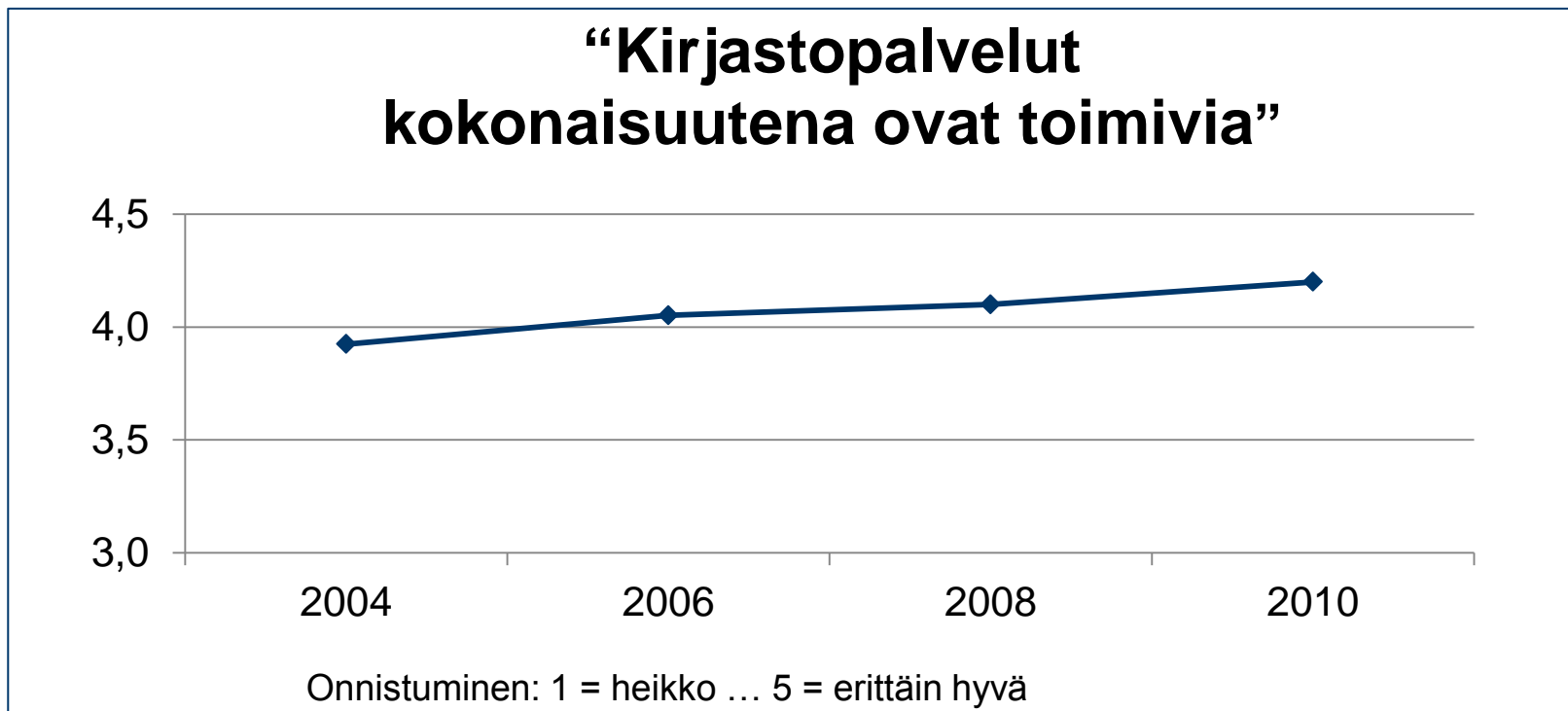
Miten kyselyt ja tilastot täydentävät toisiaan kirjaston arvioinnissa?

- Kaksi esimerkkiä amk-sektorilta
 - Tilasto osoittaa, että kirjastokäynnit ovat vähentyneet
→ onko taustalla tyytymätön asiakas?
 - Tilasto osoittaa, että e-aineistoihin on panostettu ja niiden käyttö on kasvanut voimakkaasti
→ näkyykö panostus myös asiakastyytyväisyydessä?

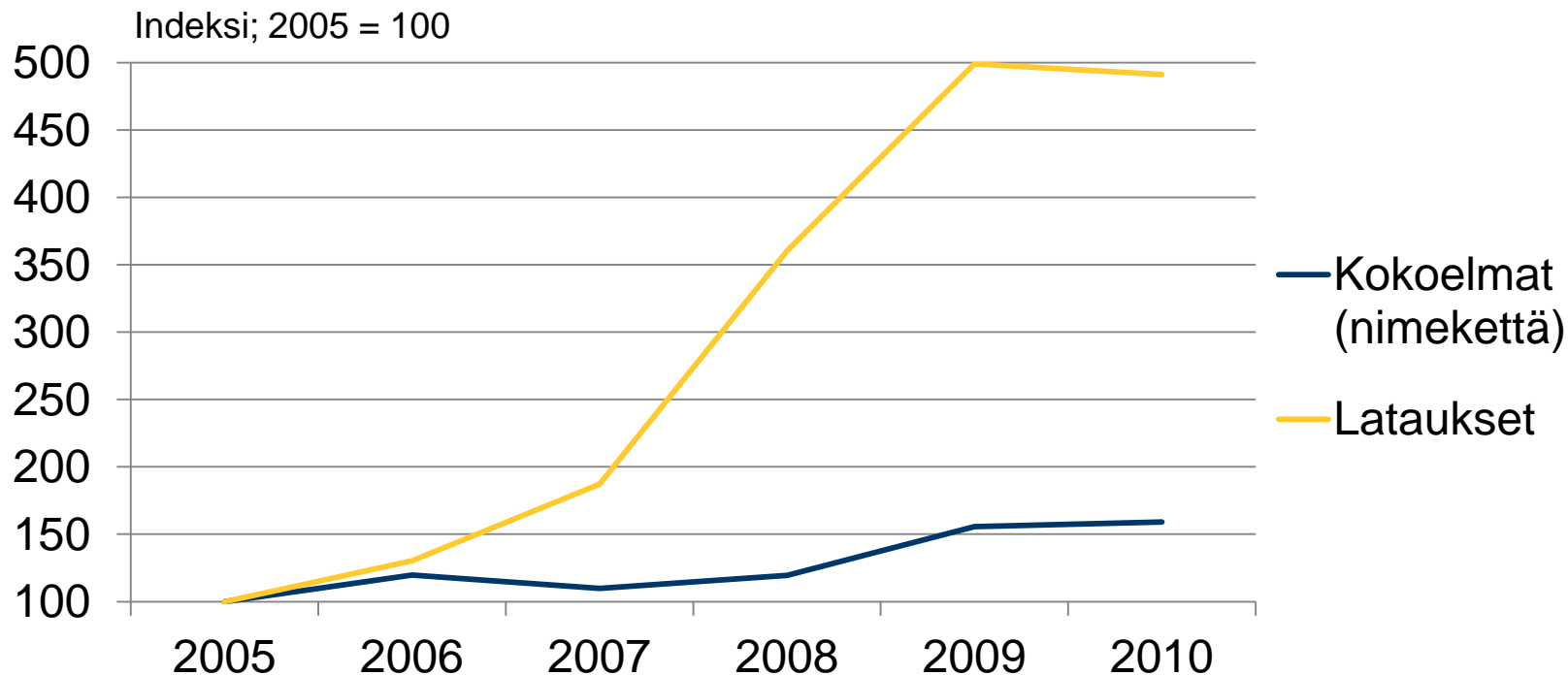
Kirjastokäynnit korkeakoulukirjastoissa 2002-2010



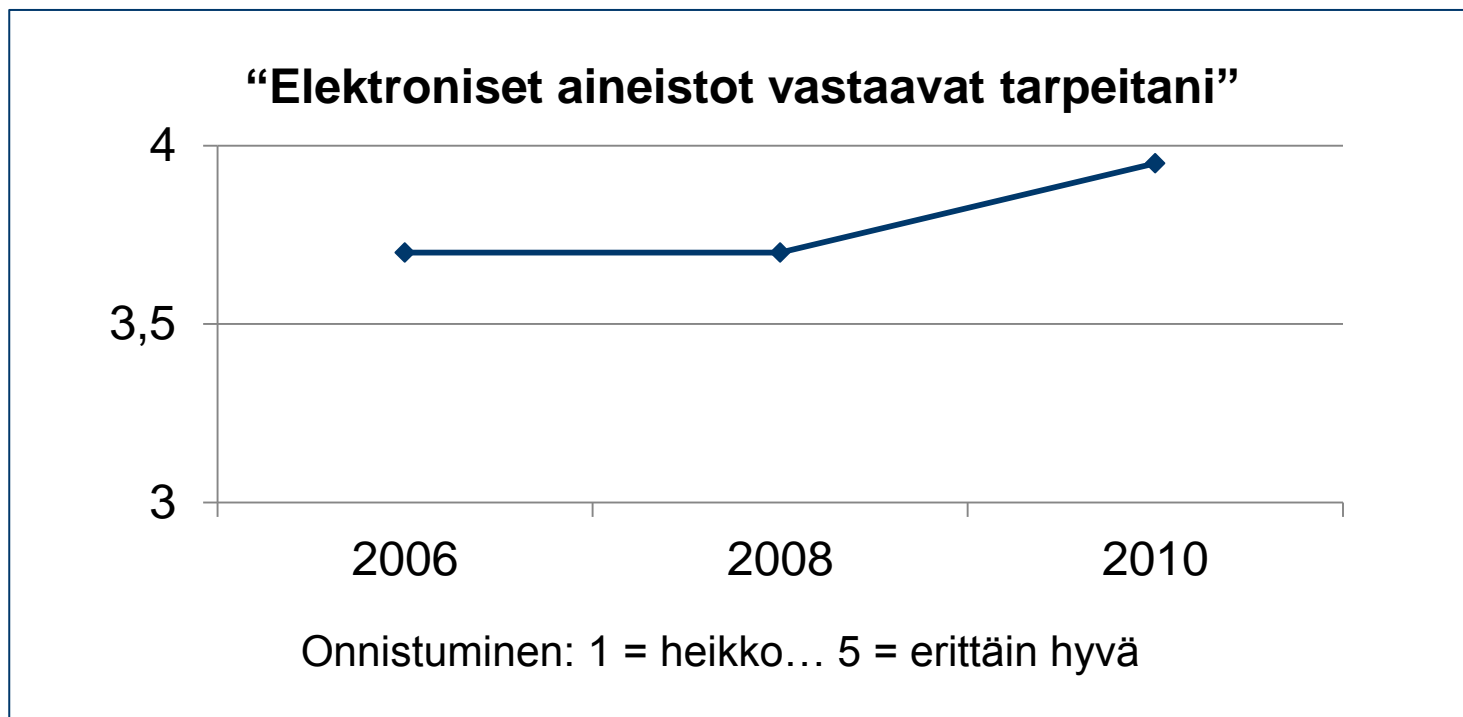
Amk-kirjastojen asiakastyytyväisyys kirjastopalveluihin kokonaisuutena 2004-2010



Elektronisten kausijulkaisujen määrä ja käyttö ammattikorkeakoulukirjastoissa 2005-2010



Amk-kirjastojen asiakastytyväisyys elektronisiin aineistoihin 2006-2010



Kiitos!



16 40

KANSALLIS
KIRJASTO