

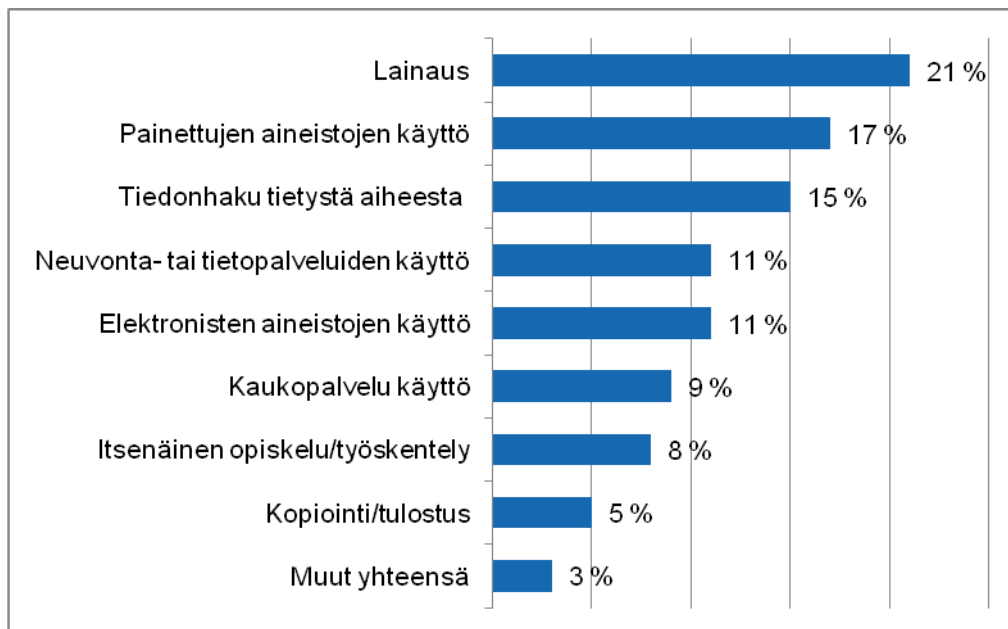
Tilastokirjaston asiakaskyselyn tuloksia

Valtakunnallinen kirjastojen asiakaskysely toteutettiin maalis-huhtikuussa 2010. Kansalliskirjasto koordinoi kaikki kirjastosektorit kattavan asiakaskyselyn. Yliopisto-, ammattikorkeakoulu-, erikois- ja yleisillä kirjastoilla oli kullakin sektorin omat erikoispiirteet huomioon ottava sektorikohtainen verkkokyselylomake.

Tilastokirjaston palveluja arvioi 85 vastaajaa. Vastausmäärissä Tilastokirjasto sijoittui 21 erikoiskirjaston joukossa sijalla 5. Vastaajista 55 % kuului Tilastokeskuksen henkilökuntaan. Miehiä vastauksen jättäneistä oli 39 % ja naisia 61%. Vastaajista 4% kuului ikäluokkaan 18-25 -vuotiaat, 19 % luokkaan 26-35 -vuotiaat, 16 % luokkaan 36-45 - vuotiaat, 27 % luokkiin 26-55 - ja 56-65 -vuotiaat.

Yleisimpiä syitä kirjastossa asioimiseen olivat lainaus, palautus tai uusinta (21 %), kirjaston tarjoamien painettujen aineistojen käyttö (17 %), tiedon haku tietystä aiheesta (15%) ja elektronisten aineistojen käyttö (11 %).

Harvemmin kirjastossa käytiin ryhmässä opiskelun/työskentelyn, kirjaston järjestämien opastusten/koulutusten, kirjaston tietokoneiden käytön ja lehtikierron (0-2 %) takia.



Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan palveluja arvioimalla joidenkin kriteerien tärkeyttä ja niissä onnistumista.

Vastausten mukaan Tilastokirjasto onnistuu parhaiten täyttämään asiakkaan odotukset palveluhaluudessa, tavoitettavuudessa, asiantuntevuudessa ja kirjaston sijainnissa.

Parannettavaa löytyy elektronisten palveluiden ja -aineistojen käyttöohjeissa sekä tiedottamisessa yleensä.

Vaikuttavuutta kyselyssä arvioitiin asteikolla 1= ei lainkaan, 2=jonkin verran ja 3=huomattavasti. Vaikuttavuuskriteereillä tarkasteltuna Tilastokirjaston palvelut saivat hyviä arvioita. Kirjaston palveluiden nähtiin helpottaneen aineistojen löytymistä (2,65), tehostaneen työtä/opiskelua (2,42), parantaneen työn, opiskelun laatua (2,36), helpottaneen alan seuraamista (2,31), edistäneet uusien ideoiden syntyä (2,21).

Kirjaston palvelut kokonaisuutena nähtiin toimivina; onnistuminen sai arvosanan 4,13, tärkeys 4,55 arviointiasteikolla 1-5. Kyselyn valossa Tilastokirjaston vahvuudet ovat palvelussa, asiointiympäristössä ja kokoelmien ajantasaisuudessa.

Onnistuneita palvelukokemuksia kertyi erityisesti asiakaspalvelussa, neuvonnassa, ohjauksessa ja tiedonhankinnassa. Näitä palveluja pidettiin myös varsin tärkeinä. Erityiskiitoksen henkilökunta sai palveluhaluisuudesta (4,65 arviointiasteikolla 1-5).

Onnistuneita palvelukokemuksia kertyi myös kirjaston asiointiympäristön ja aineistojen kriteerien osalta (4,00- 4,37 arviointiasteikolla 1-5).

Kehittämisalueita vastaajat näkivät erityisesti verkkopalveluissa ja aineistossa sekä kirjaston palveluista tiedottamisessa.

Avovastauksissa Tilastokirjasto sai kiitosta pysymisestään mukana ajan hengessä ja myös tärkeästä roolistaan tilastotiedon tietokeskuksena. Kehittämisen kohteeksi nähtiin mm. laajemmat oikeudet tieteellisten julkaisujen sähköisiin tietokantoihin.

Tilastokirjasto hyödyntää kyselyn tuloksia toimintansa kehittämisessä ja kiittää kaikkia kyselyyn vastanneita.

Lisätietoja: Sari Palén, puh. 09-1734 2276 tai Marja Hirvikallio, puh. 09-1734 2216.