

Kansalliskirjasto tiedottaa  
Helsingissä 25.2.2010

## ASIAKKAAT ARVIOIVAT KIRJASTOPALVELUJA JA KIRJASTOJEN ONNISTUMISTA KOKO MAASSA

Kaikki kirjastosektorit kattava kysely järjestetään nyt toista kertaa

Maan kaikkien kirjastojen asiakkaat pääsevät maaliskuussa kertomaan mielipiteensä kirjastopalvelujen merkityksestä sekä siitä, kuinka hyvin oma kirjasto on onnistunut vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin.

Kansalliskirjaston organisoima asiakastytyväisyyden kartoitus toteutetaan verkkokyselynä samaan aikaan kaikissa ammattikorkeakoulu- ja yliopistokirjastoissa lukuun ottamatta Turun yliopiston ja Aalto-yliopiston kirjastoja, 25 erikoiskirjastossa sekä yleisissä kirjastoissa Ahvenanmaalta Lappiin saakka. Tuloksia hyödynnetään kirjastopalvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä.

Kysely järjestetään nyt toista kertaa. Edellisen kerran kansallinen asiakaskysely tehtiin vuoden 2008 keväällä, jolloin siihen vastasi kaikkiaan noin 22 000 kirjaston käyttäjää.

Selvityksellä kartoitetaan niin kirjastojen paikallispalvelujen, painettujen ja elektronisten aineistojen kuin verkkopalveluidenkin käyttöä ja käytettävyyttä. Vastaajat voivat myös arvioida henkilökohtaisen palvelun merkitystä ja kirjastotilojen tarkoituksenmukaisuutta.

Kyselyllä pyritään arvioimaan myös kirjastopalvelujen kokonaisvaltaista vaikuttavuutta. Oletuksena on, että korkeakoulumaailmassa laadukkaat kirjastopalvelut tehostavat opiskelua ja tutkimusta sekä parantavat työn tuloksia. Kunnallisten kirjastojen palvelut saattavat puolestaan parhaimmillaan jopa parantaa kansalaisten elämänlaatua.

Kyselyyn voi vastata kunkin kirjaston verkkosivuilla koko maaliskuun ajan suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Osallistujien kesken arvotaan kustantajien lahjoittamia kirjapalkintoja.

Lisätiedot:

Koordinaattori Päivi Jokitalo, Kansalliskirjasto/kirjastoverkkopalvelut  
p. 050 310 2654, paivi.jokitalo@helsinki.fi