



Kirjastoverkkopalvelut

## Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008

### Erikoiskirjastot

## **KYSELY ERIKOISKIRJASTOJEN PALVELUISTA**

- 1.1 Kirjastot  
( Minkä kirjaston palveluja arvioit )

### **I TAUSTATIEDOT**

- 1.2 Sukupuoli  
1.3 Ikä  
1.4 Asema  
( Mihin asiakasryhmään lähinnä kuulut )

### **II KIRJASTON PALVELUT**

- 2.1 Käyntimäärä  
( Käyn arvioimassani kirjastossa )  
2.2 Kirjastossa asiointin syy  
( Mitä seuraavista kirjaston palveluista yleensä käytät )  
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö  
( Jos käytät elektronisia palveluja: Mitä seuraavista elektronisista palveluista käytät )  
2.3 Mitä muuta tehdään kirjastossa  
( Miksi ei käytetä elektronisia palveluja )  
2.4 Asiointi puhelimella, sähköpostilla, postitse  
( Kuinka usein asioit puhelimitse, sähköpostitse tai postitse kirjaston / tietopalvelun kanssa )

### **Kirjasto asiointiympäristönä**

- 3.1 Luonteva osa toimintaa  
( Kirjasto on luonteva osa työskentelyäni )  
3.2 Kirjaston sijanti  
( Kirjaston sijainti on sopiva )  
3.3 Kirjaston aukioloajat  
( Kirjaston aukioloajat ovat sopivat )  
3.4 Kirjaston tilat vastaavat tarpeita  
( Kirjaston tilat vastaavat tarpeitani )  
3.5 Asioimisympäristö  
( Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä )  
3.6 Rauhalliset tilat  
( Kirjasto tarjoaa rauhallisen työ- tai opiskelutilan )  
3.7 Opasteet  
( Kirjaston opasteet ovat selkeitä )  
3.8 Omatoiminen tiedonhankinta  
( Kirjasto mahdollistaa omatoimisen tiedonhankinnan )  
3.9 Tietokoneet  
( Kirjaston tietokoneet vastaavat tarpeitani )  
3.10 Tiedotus  
( Kirjasto tiedottaa palveluistaan riittävästi )  
3.11 Vaikuttamismahdollisuus  
( Pystyn halutessani vaikuttamaan kirjaston toimintaan )  
3.12 Asiointi- ja oppimisympäristö  
( Kommentteja ja kehittämissuhteita kirjastoon asiointiympäristönä )

### **Kirjaston aineistot**

- 4.1 Painetut aineistot  
( Kirjaston painetut aineistot vastaavat tarpeitani )  
4.2 Elektroniset aineistot  
( Kirjaston elektroniset aineistot vastaavat tarpeitani )  
4.3 Painetut aineistot ajantasaiset  
( Kirjaston aineistot ovat ajantasaiset )  
4.4 Aineistojen riittävyys  
( Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa )  
4.5 Aineistot  
( Kommentteja ja kehittämissuhteita kirjaston aineistoihin )

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

- 5.1 Riittävästi tiedonhankinnan opetusta  
( Kirjasto tarjoaa riittävästi tiedonhaun opastusta )
- 5.2 Tiedonhankintataidot kehittyneet  
( Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani )
- 5.3 Tiedonhankinnan ohjaus  
( Saan tarvitsemani tiedon kirjaston tietopalvelusta )
- 5.4 Asiantuntevuus  
( Henkilökunta tuntee hyvin kirjaston aihealueet )
- 5.5 Tavoitettavuus  
( Kirjaston henkilökunta on helposti tavoitettavissa )
- 5.6 Palveluhaluisuus  
( Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista )
- 5.7 Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinta  
( Kommentteja ja kehittämisehdotuksia asiakaspalveluun, neuvontaan, ohjaukseen ja tiedonhankinnan opetukseen )

## **Kirjaston elektroniset palvelut**

- 6.1 Elektroniset palvelut vastaavat tarpeita  
( Kirjaston tarjoamat elektroniset palvelut vastaavat tarpeitani )
- 6.2 Asiointi elektronisilla palveluilla  
( Asiointi elektronisten palvelujen avulla on toimivaa )
- 6.3 Verkkosivujen käytettävyys  
( Kirjaston verkkosivuilta löydän helposti etsimäni )
- 6.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet  
( Elektronisten palvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä )
- 6.5 Elektroniset palvelut  
( Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston elektronisiin palveluihin )
- 7.1 Palvelu kokonaisuudessaan  
( Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia )

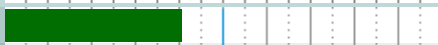


## **Kirjastopalvelujen vaikutukset**

- ( Miten arvioimasi kirjaston palvelut ovat vaikuttaneet työhösi, opiskeluusi tai muuhun toimintaasi? )
- 8.1 Helpottaneet aineistojen löytymistä  
( Helpottaneet tarvitsemiäni aineistojen löytymistä )
- 8.2 Helpottaneet alan seuraamista  
( Helpottaneetalani seuraamista )
- 8.3 Parantaneet opiskelun, työn tai muun toiminnan laatua  
( Parantaneet työni, opiskeluni tai muun toiminnan laatua )
- 8.4 Tehostaneet työtäni, opiskeluni tai muuta toimintaani  
( Tehostaneet työtäni, opiskeluni tai muuta toimintaani )
- 8.5 Edistäneet uusien ideoiden syntyä  
( Edistäneet uusien ideoiden syntyä )
- 8.6 Palvelujen muu vaikutus  
( Muuta, mitä )
- 9.1 Kirjaston palvelut yleensä  
( Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä )
- 9.2 Kommentit kyselyyn  
( Kommentteja ja kehittämisehdotuksia tähän asiakaskyselyyn )











# I TAUSTATIEDOT



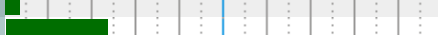



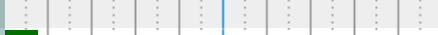





## 1.2 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	507	40.6									
2	nainen	741	59.4									
	Ei vastanneita	0	0.0									

## 1.3 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 18	0	0.0									
2	18-25	47	3.8									
3	26-35	296	23.7									
4	36-45	347	27.8									
5	46-55	325	26.0									
6	56-65	209	16.7									
7	yli 65	24	1.9									
	Ei vastanneita	0	0.0									

## 1.4 Asema

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	tutkija	328	26.3									
2	tutkimusta avustava henkilö	43	3.4									
3	muu asiantuntija	296	23.7									
4	johto tai hallinto	129	10.3									
5	muu henkilökunta	153	12.3									
6	elinkeinoelämän tai yrityksen edustaja	10	0.8									
7	opettaja, tutkija tai vastaava	93	7.5									
8	opiskelija	79	6.3									
9	julkishallinnon edustaja	52	4.2									
10	tiedotusvälineiden edustaja	13	1.0									
11	muu asiakas	52	4.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									

### muu, mikä

1	Kehitysvammaisen isä	1
2	Vanhempi	1
3	Organisaation eläkkeellä oleva työntekijä	1
4	kirjailija	1
5	työtön maahanmuuttaja	1
6	rakennusinsinööri	1
7	erikoislääkäri	1
8	lukija, asiakas	1
9	psykoterapeutti	1
10	'tilastonikkari'	1
11	eläkeläinen	7
12	Penkkiurheilija	1
13	sekä opiskelija	1
14	Tutkija ja tutkimusta avustava	1
15	jatko-opiskelija	1
16	vammaisjärjestön ohjelmapäällikkö	1
17	Pensionerad missionsforskare och docent	1
18	Muu järjestö	1
19	Järjestö	2
20	työntekijä	1
21	Lähetyskurssi	1
22	tietotekniikka työntekijä	1
23	jäsenorganisaation edustaja	1
24	kääntäjä / tulkki	1
25	Olen työharjoittelussa SLS:ssa kahden kuukauden ajan.	1
26	Kansalaisjärjestön johtoa	1
27	kenttätyöntekijä	1
28	Näyttelysuunnittelija	1
29	terveydenhuolto	1
30	Taiteilija	1
31	kirjaston käyttäjä	1
32	nuorisotyön suunnittelija järjestössä	1

33	nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja	1
34	tutkija, Turun yliopisto	1
35	asianharrastaja	1
36	järjestöt	1
37	tutkimus	1
38	museoalalla toimiva asiantuntija	1
39	nuorisotyöntekijä	1
40	taidemuseon työntekijä	1
41	Helsingin sosiaalivirasto, sosiaalityöntekijä	1
42	Opettaja sekä tutkija	1
43	Terapeutti	1
44	Eläkkeellä, rotari	1
45	kansalaisjärjestö, esityksen valmistelu	1
46	urheilufani	1
47	kehitysvammaisten ohjaaja	1
48	kirjastonhoitaja	1
49	Kuntosaliharrastelija	1
50	työtön	1



## 2.2 Kirjastossa asiointin syy

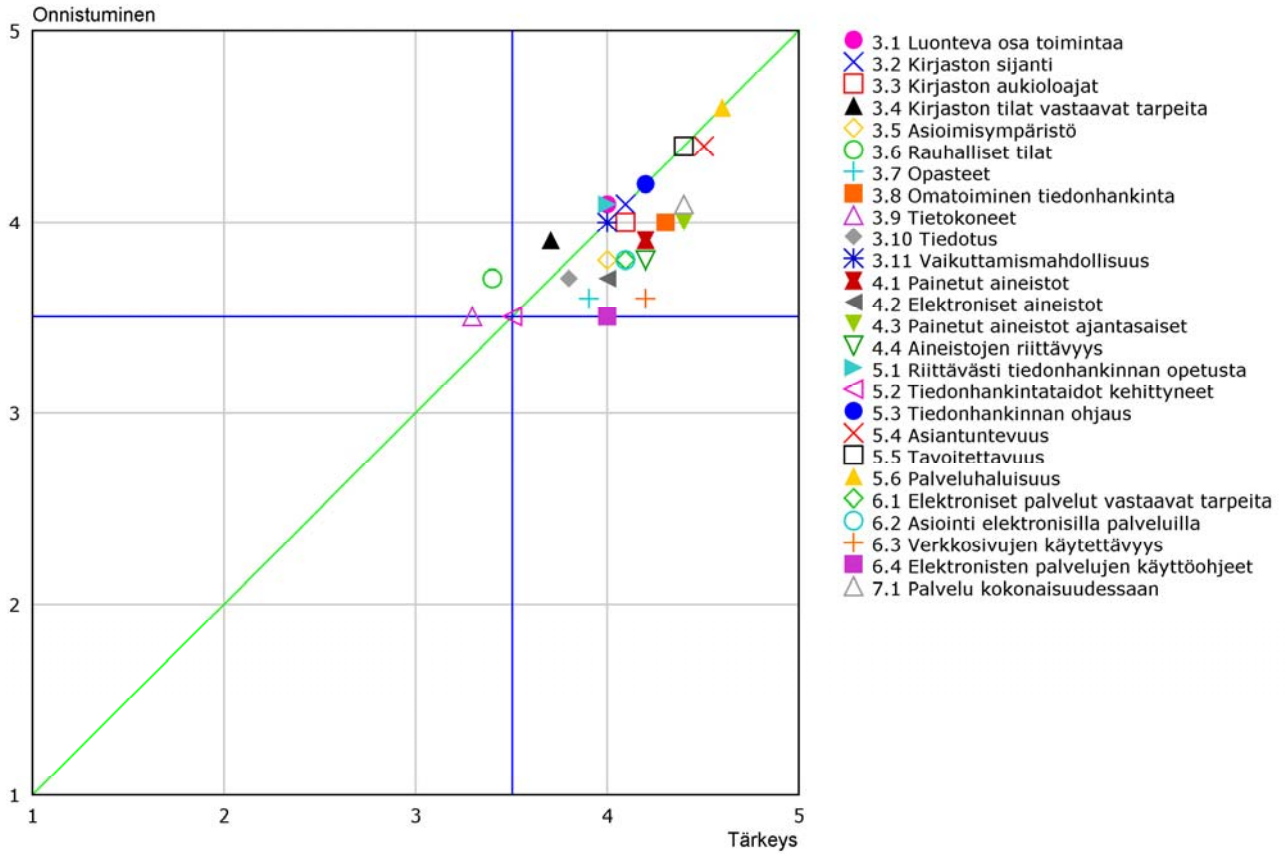
	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	898	72.0											
2	kirjaston tarjoamat painetut aineistot	585	46.9											
3	kirjaston tarjoamat elektroniset aineistot	573	45.9											
4	tietyn tiedon haku	658	52.7											
5	neuvonta- ja tietopalvelun käyttö	451	36.1											
6	kaukopalvelun käyttö	276	22.1											
7	itsenäinen opiskelu tai työskentely	204	16.3											
8	ryhmässä opiskelu tai työskentely	20	1.6											
9	mukana lehtikierrossa	272	21.8											
10	osallistuminen opastuksiin, opetuksiin	96	7.7											
11	tietokoneen käyttö	127	10.2											
12	kopiointi tai tulostus	189	15.1											
13	muu	25	2.0											
	Ei vastanneita	0	0.0											
<b>muuta, mitä?</b>														
1	käytän ystävällisen henkilökunnan neuvonta- ja etsintäpalvelua													1
2	Erikoisalojen lehtien luku													1
3	Ammattialan lehdistä (elektroniiikka, tietoliikenne, tietotekniikka) seuraan alan uusia asioita, uutta tekniikkaa.													1
4	Ehdotan kirja/lehtihankintoja													1
5	-													1
6	tyhmä pakote, jos en tarvitse yleensäkkään mitään kirjastoa													1
7	Käytän arkistomateriaaleja													1
8	Tutustun uutuuksiin ja käyn lukemassa lehtiä													1
9	Tilda													1
10	käyn säännöllisesti kirjaston järjestämässä taidenäyttelyissä													1
11	esittelen uusille työntekijöille kirjaston toimintoja ja palveluja sekä tilaan virkakirjallisuutta yksikölle kirjaston kautta.													1
12	käyn lukemassa lehtiä													1
13	käyn katsomassa kirjaston näyttelyitä													1
14	luen lehtiä													4
15	Joskus luen päivän lehtiä tai haen niistä artikkeleita alaltani.													1
16	luen sanomalehtiä työtäni varten, kuntaliitosseuranta Joskus luen mys iltapäivälehtiä tauollani.													1
17	Käyn päivittäin lukusalissa.													1
18	Kurssilla ollessa kävelen usein ohi													1
19	Library PressDisplay													1
20	en mitään													1
21	buy the yearbook and consult reference desk													1
22	Käytän arkistokokoelmia, kuten lehtileikearkistoa.													1
23	Julkaisujen ja raporttien painattamiseen liittyvät asiat													1
24	teen kirjahankintoja kirjaston avustamana													1
25	Seuraan informaation sähköpostitiedotuksia ja selaan lehtitelinetä													1
26	Lehtikierrosta ollaan luovuttu, se on ollut kuitenkin hyvä juttu.													1
27	ovatko tietokannat elektronisia aineistoja?													1
28	uusien aikakauslehtien selailu													1
29	Suunnittelen tiedonhankintaa yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa													1
30	Oletin, että tarkoitettiin palveluja kirjastossa fyysisesti käydessäni?													1
31	Tarvitsen tietynlaisia tilastotietoja ja tiedustelin asiaa tätä kautta.													1
32	Luen päivän lehtiä!													1
33	vierailijoiden kierrätystä kirjastossa													1
34	saan säännöllisesti linkkejä elektronisiin lehtiin (mm Ruotsiin) ja muutakin sähköpostia													1
35	system's flow													1
36	Sosiaalista kanssakäyntiä.													1
37	Käytän lähinnä kirjaston lehtiä													1
38	Teen kirjahankintoja yksikölleni Tilastokirjaston kautta													1
39	Käyn lukemassa päivän lehdet tai kopioimassa tietyn lehtijutun jostain lehdestä. Käyn myös lukemassa maakuntalehtiä, jotka harmi kyllä tulevat yleensä päivän myöhässä.													1
40	käytän erityisesti kirjastoon tulevia lehtiä													1
41	hankintaehdotuksia													1

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
<b>2.3 Elektronisten palvelujen käyttö</b>			
<b>kirjaston kokoelmatietokanta</b>			
1 päivittäin	47	3.8	
2 viikoittain	146	11.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	181	14.5	
4 kerran kuukaudessa	117	9.4	
5 muutaman kerran vuodessa	265	21.2	
6 en lainkaan	78	6.3	
Ei vastanneita	414	33.2	
YHTEENSÄ	1248		
<b>kirjaston verkkosivut tai intranet</b>			
1 päivittäin	67	5.4	
2 viikoittain	174	13.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	171	13.7	
4 kerran kuukaudessa	111	8.9	
5 muutaman kerran vuodessa	223	17.9	
6 en lainkaan	67	5.4	
Ei vastanneita	435	34.9	
YHTEENSÄ	1248		
<b>tietokannat</b>			
1 päivittäin	58	4.6	
2 viikoittain	137	11.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	149	11.9	
4 kerran kuukaudessa	84	6.7	
5 muutaman kerran vuodessa	200	16.0	
6 en lainkaan	118	9.5	
Ei vastanneita	502	40.2	
YHTEENSÄ	1248		
<b>elektroniset lehdet</b>			
1 päivittäin	71	5.7	
2 viikoittain	152	12.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	118	9.5	
4 kerran kuukaudessa	62	5.0	
5 muutaman kerran vuodessa	128	10.3	
6 en lainkaan	175	14.0	
Ei vastanneita	542	43.4	
YHTEENSÄ	1248		
<b>elektroniset kirjat</b>			
1 päivittäin	9	0.7	
2 viikoittain	30	2.4	
3 muutaman kerran kuukaudessa	61	4.9	
4 kerran kuukaudessa	44	3.5	
5 muutaman kerran vuodessa	170	13.6	
6 en lainkaan	273	21.9	
Ei vastanneita	661	53.0	
YHTEENSÄ	1248		
<b>muu</b>			
1 päivittäin	9	0.7	
2 viikoittain	7	0.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	5	0.4	
4 kerran kuukaudessa	7	0.6	
5 muutaman kerran vuodessa	41	3.3	
6 en lainkaan	206	16.5	
Ei vastanneita	973	78.0	
YHTEENSÄ	1248		


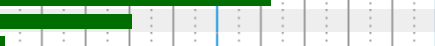

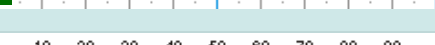




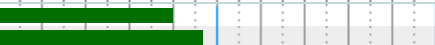






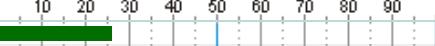


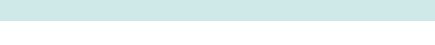






Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 3.94			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa toimintaa	4.1	[Bar chart showing score 4.1]			
3.2 Kirjaston sijanti	4.1	[Bar chart showing score 4.1]			
3.3 Kirjaston aukioloajat	4.0	[Bar chart showing score 4.0]			
3.4 Kirjaston tilat vastaavat tarpeita	3.9	[Bar chart showing score 3.9]			
3.5 Asioimisympäristö	3.8	[Bar chart showing score 3.8]			
3.6 Rauhalliset tilat	3.7	[Bar chart showing score 3.7]			
3.7 Opasteet	3.6	[Bar chart showing score 3.6]			
3.8 Omatoiminen tiedonhankinta	4.0	[Bar chart showing score 4.0]			
3.9 Tietokoneet	3.5	[Bar chart showing score 3.5]			
3.10 Tiedotus	3.7	[Bar chart showing score 3.7]			
3.11 Vaikuttamismahdollisuus	4.0	[Bar chart showing score 4.0]			
4.1 Painetut aineistot	3.9	[Bar chart showing score 3.9]			
4.2 Elektroniset aineistot	3.7	[Bar chart showing score 3.7]			
4.3 Painetut aineistot ajantasaiset	4.0	[Bar chart showing score 4.0]			
4.4 Aineistojen riittävyys	3.8	[Bar chart showing score 3.8]			
5.1 Riittävästi tiedonhankinnan opetusta	4.1	[Bar chart showing score 4.1]			
5.2 Tiedonhankintataidot kehittyneet	3.5	[Bar chart showing score 3.5]			
5.3 Tiedonhankinnan ohjaus	4.2	[Bar chart showing score 4.2]			
5.4 Asiantuntemus	4.4	[Bar chart showing score 4.4]			
5.5 Tavoitettavuus	4.4	[Bar chart showing score 4.4]			
5.6 Palveluhaluus	4.6	[Bar chart showing score 4.6]			
6.1 Elektroniset palvelut vastaavat tarpeita	3.8	[Bar chart showing score 3.8]			
6.2 Asiointi elektronisilla palveluilla	3.8	[Bar chart showing score 3.8]			
6.3 Verkkosivujen käytettävyys	3.6	[Bar chart showing score 3.6]			
6.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet	3.5	[Bar chart showing score 3.5]			
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.1	[Bar chart showing score 4.1]			

Kriteeri	Ka	Tärkeys = 4.08			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa toimintaa	4.0				
3.2 Kirjaston sijanti	4.1				
3.3 Kirjaston aukioloajat	4.1				
3.4 Kirjaston tilat vastaavat tarpeita	3.7				
3.5 Asioimisympäristö	4.0				
3.6 Rauhalliset tilat	3.4				
3.7 Opasteet	3.9				
3.8 Omatoiminen tiedonhankinta	4.3				
3.9 Tietokoneet	3.3				
3.10 Tiedotus	3.8				
3.11 Vaikuttamismahdollisuus	4.0				
4.1 Painetut aineistot	4.2				
4.2 Elektroniset aineistot	4.0				
4.3 Painetut aineistot ajantasaiset	4.4				
4.4 Aineistojen riittävyys	4.2				
5.1 Riittävästi tiedonhankinnan opetusta	4.0				
5.2 Tiedonhankintataidot kehittyneet	3.5				
5.3 Tiedonhankinnan ohjaus	4.2				
5.4 Asiantuntemus	4.5				
5.5 Tavoitettavuus	4.4				
5.6 Palveluhaluisuus	4.6				
6.1 Elektroniset palvelut vastaavat tarpeita	4.1				
6.2 Asiointi elektronisilla palveluilla	4.1				
6.3 Verkkosivujen käytettävyys	4.2				
6.4 Elektronisten palvelujen käyttöohjeet	4.0				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.4				

## NELIKENTTÄANALYYSI





Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
<b>8.0 Kirjastopalvelujen vaikutukset</b>			
<b>8.1 Helpottaneet aineistojen löytymistä</b>			
1 huomattavasti	775	62.1	
2 jonkin verran	384	30.8	
3 ei lainkaan	17	1.4	
4 en osaa sanoa	33	2.6	
Ei vastanneita	39	3.1	
YHTEENSÄ	1248		
<b>8.2 Helpottaneet alan seuraamista</b>			
1 huomattavasti	535	42.9	
2 jonkin verran	534	42.8	
3 ei lainkaan	65	5.2	
4 en osaa sanoa	62	5.0	
Ei vastanneita	52	4.2	
YHTEENSÄ	1248		
<b>8.3 Parantaneet opiskelun, työn tai muun toiminnan laatua</b>			
1 huomattavasti	497	39.8	
2 jonkin verran	585	46.9	
3 ei lainkaan	43	3.4	
4 en osaa sanoa	73	5.8	
Ei vastanneita	50	4.0	
YHTEENSÄ	1248		
<b>8.4 Tehostaneet työtäni, opiskeluani tai muuta toimintaani</b>			
1 huomattavasti	517	41.4	
2 jonkin verran	538	43.1	
3 ei lainkaan	67	5.4	
4 en osaa sanoa	81	6.5	
Ei vastanneita	45	3.6	
YHTEENSÄ	1248		
<b>8.5 Edistäneet uusien ideoiden syntymistä</b>			
1 huomattavasti	325	26.0	
2 jonkin verran	591	47.4	
3 ei lainkaan	129	10.3	
4 en osaa sanoa	145	11.6	
Ei vastanneita	58	4.6	
YHTEENSÄ	1248		