



Kirjastoverkkopalvelut

Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008

Yleiset kirjastot

Kysely yleisten kirjastojen palveluista

1.1 Maakunta

(Minkä kunnan- / kaupunginkirjaston palveluja arvioit)

1.2 Kirjastot

(Valitse kunta / kaupunki)

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

1.4 Ikä

1.5 Koulutus

1.6 Elämäntilanne

II KIRJASTON PALVELUT

2.1 Käyntimäärä

(Käyn arvioimassani kirjastossa)

2.2 Kirjastossa asiointin syy

(Jos asioit kirjastossa: Mitä yleensä teet asioidessasi kirjastossa)

2.3 Elektronisten palvelujen käyttö

(Jos käytät kirjaston verkkopalveluita: Mitä seuraavista verkkopalveluista käytät)

2.3 Miksi ei käytetä verkkopalveluja

(Jos et käytä verkkopalveluja, miksi et)

Miten tärkeänä pidät kirjaston palveluja ja miten hyvin kirjasto on onnistunut tarjoamaan niitä?

Kirjasto asiointiympäristönä

3.1 Luonteva osa elämää

(Kirjastopalvelut ovat luonteva osa elämäni)

3.2 Sijainti

(Kirjaston sijainti on sopiva)

3.3 Aukioloajat

(Kirjaston aukioloajat ovat sopivat)

3.4 Tilat

(Kirjaston tilat vastaavat tarpeitani)

3.5 Tietokoneet

(Kirjaston tietokoneet vastaavat tarpeitani)

3.6 Tiedotus

(Kirjasto tiedottaa palveluistaan riittävästi)

Kirjaston aineistot

4.1 Aineistot

(Kirjaston tarjoamat aineistot vastaavat tarpeitani)

4.2 Verkoaineistot

(Kirjaston tarjoamat verkoaineistot vastaavat tarpeitani)

4.3 Aineistot ajantasaiset

(Kirjaston aineistot ovat ajantasaiset)

4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa

(Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa)

Asiakaspalvelu

- 5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa
(Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa minua kysymyksissäni)
- 5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus
(Kirjaston henkilökunta osaa opastaa tietokoneiden ja laitteiden käytössä)
- 5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus
(Kirjaston henkilökunta on helposti tavoitettavissa)
- 5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus
(Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista)

Verkkopalvelut

(Jos käytät kirjaston verkkopalveluita)

- 6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita
(Kirjaston tarjoamat verkkopalvelut vastaavat tarpeitani)
- 6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa
(Asiointi kirjaston verkkopalvelujen avulla on toimivaa)
- 6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta
(Kirjaston verkkosivuilta löydän helposti etsimäni)
- 6.4 Käyttöohjeet
(Verkkopalvelujen käyttöohjeet ovat selkeitä)

- 7.1 Palvelu kokonaisuudessaan
(Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia)

- 8. Kirjastopalvelujen vaikutukset
(Miten arvioimasi kirjaston palvelut ovat vaikuttaneet elämääsi)
- 8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa
(Auttaneet löytämään tarvitsemaani tietoa)
- 8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja
(Kehittäneet tietoteknisiä taitojani)
- 8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia
(Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia)
- 8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin
(Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin)
- 8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja
(Lisänneet sosiaalisia kontakteja)
- 8.6 Parantaneet elämänlaatua
(Parantaneet elämänlaatuani)
- 8.7 Palvelujen muu vaikutus

- 9.1 Kirjaston palvelut yleensä
(Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä)
- 9.2 Kommentit kyselyyn
(Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia tähän asiakaskyselyyn)

1.2 Kirjastot

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	Imatra	138	34.4									
2	Joutseno	21	5.2									
3	Lappeenranta	234	58.4									
4	Lemi	1	0.2									
5	Rautjärvi	1	0.2									
6	Ruokolahti	4	1.0									
7	Taipalsaari	2	0.5									
	Ei vastanneita	0	0.0									

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	79	19.7									
2	nainen	322	80.3									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	3	0.7									
2	15-19	13	3.2									
3	20-25	26	6.5									
4	26-35	84	20.9									
5	36-45	90	22.4									
6	46-55	95	23.7									
7	56-65	73	18.2									
8	66-75	16	4.0									
9	yli 75	1	0.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									

2.2 Kirjastossa asiointin syy

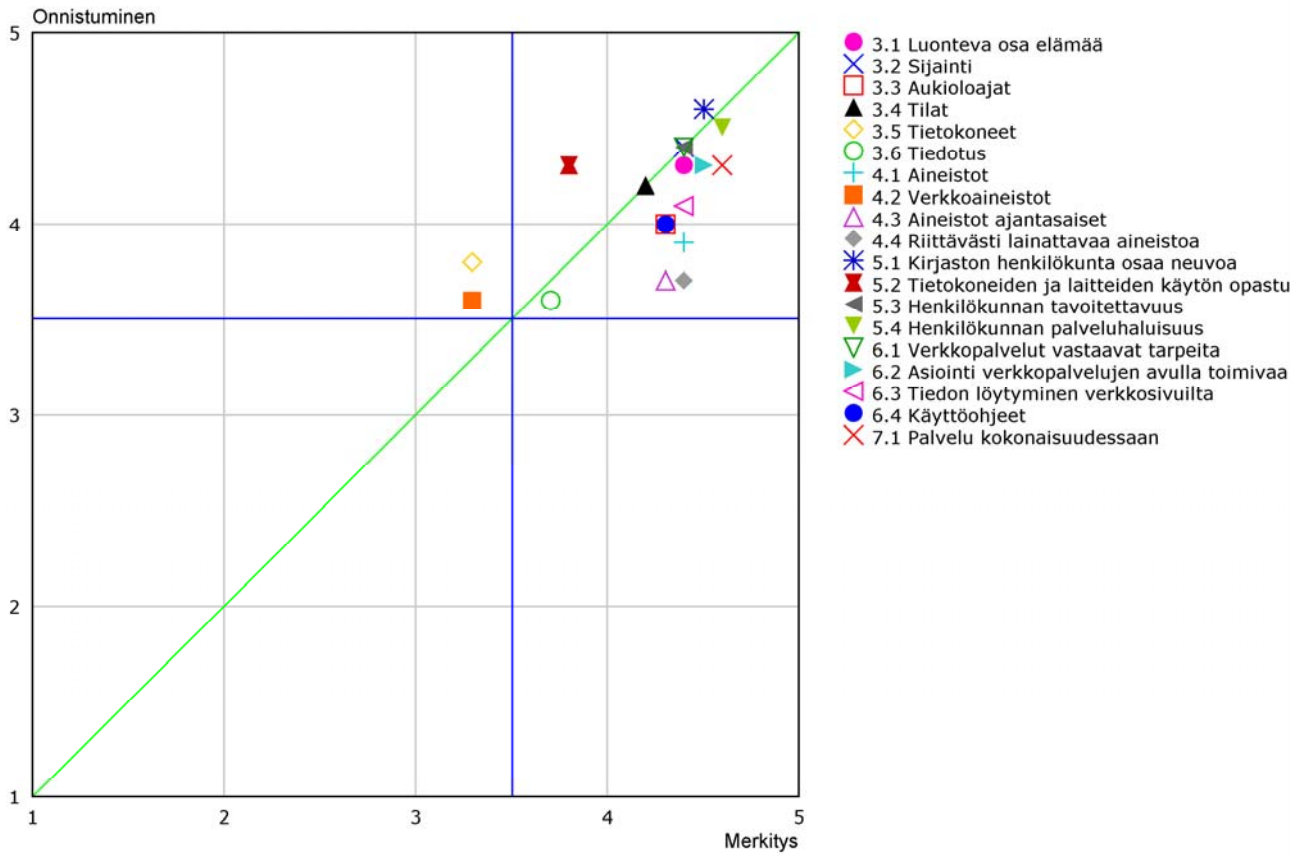
	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	394	98.3										
2	tutustun aineistoihin	170	42.4										
3	haen tietoa tietyistä aiheista	139	34.7										
4	luen lehtiä	164	40.9										
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	70	17.5										
6	käytän kaukopalvelua	59	14.7										
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	17	4.2										
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	2	0.5										
9	käytän tietokoneita	45	11.2										
10	kopioin tai tulostan	20	5.0										
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	6	1.5										
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	41	10.2										
13	vietän aikaa kirjastossa	63	15.7										
14	tapaan ystäviä	12	3.0										
15	muu	9	2.2										
	Ei vastanneita	0	0.0										
muuta, mitä?													
1	tutkin mikrofilmejä sukututkimusta varten												1
2	Käyn lasten kanssa.												1
3	Käyn katsomassa ostettavia kirjoja, jos satun oikeana päivänä paikalle.												1
4	luen mikrofilmejä												1
5	Mitä milloinkin elämäntilanne vaatii.												1
6	syön välipalaa												1
7	Harrastan sukututkimusta ja katselen mikrofilmejä tutkijasalissa.												1
8	verkkopankki/laskut												1
9	Lainaa dvd-filmejä ja tai musiikkia												1
10	nautin kirjaston ilmapiiristä												1
11	käytän lippupalvelua												1
12	lastenkirjoja												1
13	hengailiaan :D												1
14	Tutustun lastenosastoon lapseni kanssa												1

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	10	2.5	
2 viikoittain	109	27.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	118	29.4	
4 kerran kuukaudessa	46	11.5	
5 muutaman kerran vuodessa	52	13.0	
6 en lainkaan	18	4.5	
Ei vastanneita	48	12.0	
YHTEENSÄ	401		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	5	1.2	
2 viikoittain	63	15.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	80	20.0	
4 kerran kuukaudessa	34	8.5	
5 muutaman kerran vuodessa	75	18.7	
6 en lainkaan	35	8.7	
Ei vastanneita	109	27.2	
YHTEENSÄ	401		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.2	
2 viikoittain	3	0.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	15	3.7	
4 kerran kuukaudessa	15	3.7	
5 muutaman kerran vuodessa	43	10.7	
6 en lainkaan	166	41.4	
Ei vastanneita	158	39.4	
YHTEENSÄ	401		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.2	
2 viikoittain	3	0.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	10	2.5	
4 kerran kuukaudessa	5	1.2	
5 muutaman kerran vuodessa	60	15.0	
6 en lainkaan	169	42.1	
Ei vastanneita	153	38.2	
YHTEENSÄ	401		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.2	
2 viikoittain	7	1.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	15	3.7	
4 kerran kuukaudessa	7	1.7	
5 muutaman kerran vuodessa	63	15.7	
6 en lainkaan	158	39.4	
Ei vastanneita	150	37.4	
YHTEENSÄ	401		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	0.7	
2 viikoittain	10	2.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	20	5.0	
4 kerran kuukaudessa	12	3.0	
5 muutaman kerran vuodessa	72	18.0	
6 en lainkaan	132	32.9	
Ei vastanneita	152	37.9	
YHTEENSÄ	401		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	6	1.5	
2 viikoittain	7	1.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	13	3.2	
4 kerran kuukaudessa	9	2.2	
5 muutaman kerran vuodessa	42	10.5	
6 en lainkaan	165	41.1	
Ei vastanneita	159	39.7	
YHTEENSÄ	401		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.5	
2 viikoittain	3	0.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	0.7	
4 kerran kuukaudessa	6	1.5	
5 muutaman kerran vuodessa	36	9.0	
6 en lainkaan	191	47.6	
Ei vastanneita	160	39.9	
YHTEENSÄ	401		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.2	
2 viikoittain	3	0.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	0.7	
4 kerran kuukaudessa	3	0.7	
5 muutaman kerran vuodessa	7	1.7	
6 en lainkaan	163	40.6	
Ei vastanneita	221	55.1	
YHTEENSÄ	401		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 4.11			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.3				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	4.0				
3.4 Tilat	4.2				
3.5 Tietokoneet	3.8				
3.6 Tiedotus	3.6				
4.1 Aineistot	3.9				
4.2 Verkkoaineistot	3.6				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.7				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.7				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.6				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.3				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.4				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.5				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.4				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.3				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.1				
6.4 Käyttöohjeet	4.0				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.3				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.26			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.4				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	4.3				
3.4 Tilat	4.2				
3.5 Tietokoneet	3.3				
3.6 Tiedotus	3.7				
4.1 Aineistot	4.4				
4.2 Verkkoaineistot	3.3				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.3				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.4				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.5				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.8				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.4				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.6				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.4				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.5				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	4.4				
6.4 Käyttöohjeet	4.3				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.6				

NELIKENTTÄANALYYSI



Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
8. Kirjastopalvelujen vaikutukset			
8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	234	58.4	
2 jonkin verran	133	33.2	
3 ei lainkaan	16	4.0	
4 en osaa sanoa	14	3.5	
Ei vastanneita	4	1.0	
YHTEENSÄ	401		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	26	6.5	
2 jonkin verran	113	28.2	
3 ei lainkaan	208	51.9	
4 en osaa sanoa	44	11.0	
Ei vastanneita	10	2.5	
YHTEENSÄ	401		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	260	64.8	
2 jonkin verran	117	29.2	
3 ei lainkaan	10	2.5	
4 en osaa sanoa	8	2.0	
Ei vastanneita	6	1.5	
YHTEENSÄ	401		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	210	52.4	
2 jonkin verran	145	36.2	
3 ei lainkaan	22	5.5	
4 en osaa sanoa	17	4.2	
Ei vastanneita	7	1.7	
YHTEENSÄ	401		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	18	4.5	
2 jonkin verran	131	32.7	
3 ei lainkaan	199	49.6	
4 en osaa sanoa	42	10.5	
Ei vastanneita	11	2.7	
YHTEENSÄ	401		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	159	39.7	
2 jonkin verran	186	46.4	
3 ei lainkaan	18	4.5	
4 en osaa sanoa	30	7.5	
Ei vastanneita	8	2.0	
YHTEENSÄ	401		