



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 kehittämissuhteita kirjaston palveluihin yleensä)
- 9.2 Kommentit kyselyyn
(Kommentteja ja kehittämissuhteita tähän asiakaskyselyyn)

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	33	25.4									
2	nainen	97	74.6									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	3	2.3									
2	15-19	37	28.5									
3	20-25	19	14.6									
4	26-35	15	11.5									
5	36-45	18	13.8									
6	46-55	17	13.1									
7	56-65	15	11.5									
8	66-75	5	3.8									
9	yli 75	1	0.8									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.5 Koulutus

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	vielä koulussa	31	23.8									
2	kansakoulu	3	2.3									
3	peruskoulu	3	2.3									
4	ammattikoulu tai -kurssi	13	10.0									
5	lukio tai ylioppilas	24	18.5									
6	opistotason ammatillinen koulutus	21	16.2									
7	alempi korkeakoulututkinto	21	16.2									
8	ylempi korkeakoulututkinto	11	8.5									
9	muu koulutus	3	2.3									
	Ei vastanneita	0	0.0									
muu koulutusala, täsmennä mikä												
1	kasvatustiede											1
2	käsityö, yrittäjyys											1
3	peruskoulu on jo käyty											1
4	yo-merkonomi											1
5	avoimen yliopiston opiskelija, aikuislukio kesken											1

1.6 Elämäntilanne

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	toissä	50	38.5										
2	opiskelija	56	43.1										
3	työtön	4	3.1										
4	eläkeläinen	14	10.8										
5	kotiäiti tai -isä	5	3.8										
6	muu	1	0.8										
	Ei vastanneita	0	0.0										
	muu, mikä												
1	kaikenlaista												1
2	MYÖS OPISKELIJA												1
3	osa-aikatoissä, työttömänä, opiskelijana ja kotiäitinä												1

2.2 Kirjastossa asiointin syy

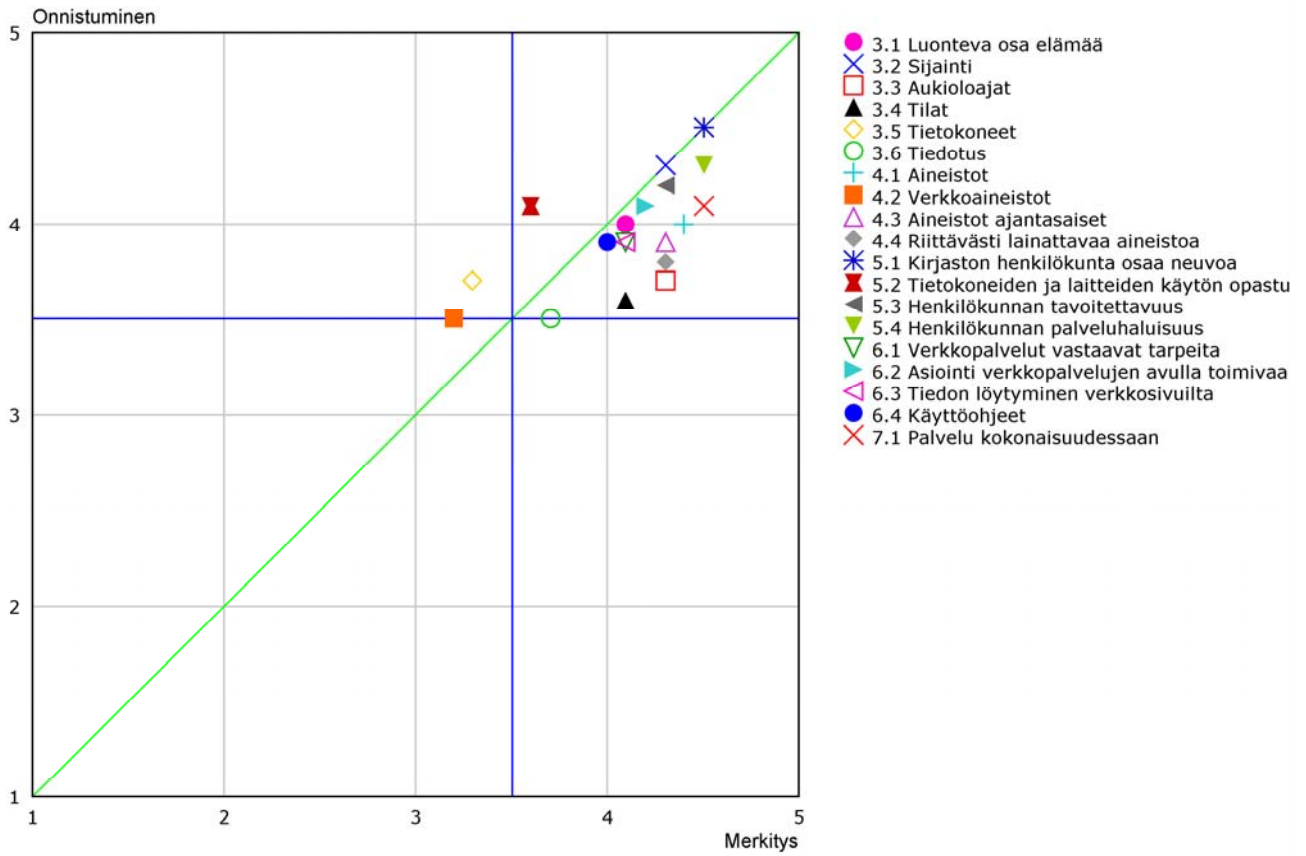
	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	123	94.6											
2	tutustun aineistoihin	56	43.1											
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	45	34.6											
4	luen lehtiä	60	46.2											
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	14	10.8											
6	käytän kaukopalvelua	19	14.6											
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	10	7.7											
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	1	0.8											
9	käytän tietokoneita	22	16.9											
10	kopioin tai tulostan	8	6.2											
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	3	2.3											
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	8	6.2											
13	vietän aikaa kirjastossa	30	23.1											
14	tapaan ystäviä	7	5.4											
15	muu	5	3.8											
	Ei vastanneita	0	0.0											
	muuta, mitä?													
1	katson koneelta pornoa													1
2	luen mikrofilmejä													1
3	tutkin sukua mikrofilmeiltä ja -korteilta													1
4	odotan bussia													1

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	2.3	
2 viikoittain	33	25.4	
3 muutaman kerran kuukaudessa	31	23.8	
4 kerran kuukaudessa	19	14.6	
5 muutaman kerran vuodessa	14	10.8	
6 en lainkaan	13	10.0	
Ei vastanneita	17	13.1	
YHTEENSÄ	130		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	1.5	
2 viikoittain	23	17.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	25	19.2	
4 kerran kuukaudessa	14	10.8	
5 muutaman kerran vuodessa	20	15.4	
6 en lainkaan	19	14.6	
Ei vastanneita	27	20.8	
YHTEENSÄ	130		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	6	4.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	4	3.1	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	11	8.5	
6 en lainkaan	68	52.3	
Ei vastanneita	41	31.5	
YHTEENSÄ	130		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	2	1.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	5	3.8	
5 muutaman kerran vuodessa	12	9.2	
6 en lainkaan	73	56.2	
Ei vastanneita	38	29.2	
YHTEENSÄ	130		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.8	
2 viikoittain	5	3.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	5	3.8	
4 kerran kuukaudessa	4	3.1	
5 muutaman kerran vuodessa	19	14.6	
6 en lainkaan	59	45.4	
Ei vastanneita	37	28.5	
YHTEENSÄ	130		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	2.3	
2 viikoittain	8	6.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	9	6.9	
4 kerran kuukaudessa	7	5.4	
5 muutaman kerran vuodessa	16	12.3	
6 en lainkaan	52	40.0	
Ei vastanneita	35	26.9	
YHTEENSÄ	130		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.8	
2 viikoittain	3	2.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	6	4.6	
4 kerran kuukaudessa	3	2.3	
5 muutaman kerran vuodessa	14	10.8	
6 en lainkaan	63	48.5	
Ei vastanneita	40	30.8	
YHTEENSÄ	130		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	0.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	0.8	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	8	6.2	
6 en lainkaan	80	61.5	
Ei vastanneita	40	30.8	
YHTEENSÄ	130		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.8	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	1	0.8	
5 muutaman kerran vuodessa	4	3.1	
6 en lainkaan	61	46.9	
Ei vastanneita	63	48.5	
YHTEENSÄ	130		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 3.95			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.0				
3.2 Sijainti	4.3				
3.3 Aukioloajat	3.7				
3.4 Tilat	3.6				
3.5 Tietokoneet	3.7				
3.6 Tiedotus	3.5				
4.1 Aineistot	4.0				
4.2 Verkkoaineistot	3.5				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.9				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.8				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.5				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.1				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.2				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.3				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	3.9				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.1				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	3.9				
6.4 Käyttöohjeet	3.9				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.1				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.12			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.1				
3.2 Sijainti	4.3				
3.3 Aukioloajat	4.3				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.3				
3.6 Tiedotus	3.7				
4.1 Aineistot	4.4				
4.2 Verkkoaineistot	3.2				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.3				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.3				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.5				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.6				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.3				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.5				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.1				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.2				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.1				
6.4 Käyttöohjeet	4.0				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.5				

NELIKENTTÄANALYYSI



Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
8. Kirjastopalvelujen vaikutukset			
8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	67	51.5	
2 jonkin verran	53	40.8	
3 ei lainkaan	1	0.8	
4 en osaa sanoa	8	6.2	
Ei vastanneita	1	0.8	
YHTEENSÄ	130		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	11	8.5	
2 jonkin verran	35	26.9	
3 ei lainkaan	66	50.8	
4 en osaa sanoa	17	13.1	
Ei vastanneita	1	0.8	
YHTEENSÄ	130		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	80	61.5	
2 jonkin verran	35	26.9	
3 ei lainkaan	6	4.6	
4 en osaa sanoa	7	5.4	
Ei vastanneita	2	1.5	
YHTEENSÄ	130		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	58	44.6	
2 jonkin verran	52	40.0	
3 ei lainkaan	7	5.4	
4 en osaa sanoa	12	9.2	
Ei vastanneita	1	0.8	
YHTEENSÄ	130		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	10	7.7	
2 jonkin verran	48	36.9	
3 ei lainkaan	55	42.3	
4 en osaa sanoa	16	12.3	
Ei vastanneita	1	0.8	
YHTEENSÄ	130		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	40	30.8	
2 jonkin verran	63	48.5	
3 ei lainkaan	8	6.2	
4 en osaa sanoa	18	13.8	
Ei vastanneita	1	0.8	
YHTEENSÄ	130		