



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 elämäsi )
- 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 )





# I TAUSTATIEDOT

## 1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	78	20.7									
2	nainen	298	79.3									
	Ei vastanneita	0	0.0									

## 1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	7	1.9									
2	15-19	26	6.9									
3	20-25	30	8.0									
4	26-35	67	17.8									
5	36-45	82	21.8									
6	46-55	92	24.5									
7	56-65	51	13.6									
8	66-75	18	4.8									
9	yli 75	3	0.8									
	Ei vastanneita	0	0.0									



## 1.6 Elämäntilanne

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	toissä	198	52.7									
2	opiskelija	63	16.8									
3	työtön	33	8.8									
4	eläkeläinen	52	13.8									
5	kotiäiti tai -isä	15	4.0									
6	muu	15	4.0									
	Ei vastanneita	0	0.0									
	<b>muu, mikä</b>											
1	yrittäjä			2								
2	työharjoittelija			1								
3	sairaslomalla			1								
4	koululainen			1								
5	sairausloma			1								
6	Siviilipalveluksessa			1								
7	Kuntoutustuki			2								
8	opiskelu työn ohella			1								
9	ja työnohessa opiskeleva			1								
10	kotiäiti			1								
11	ala-aste			1								
12	tukityöllistetty			1								
13	aikuisopiskelija työn ohella			1								
14	aikuisopiskelija			1								



## 2.2 Kirjastossa asiointin syy

	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	364	96.8										
2	tutustun aineistoihin	184	48.9										
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	137	36.4										
4	luen lehtiä	163	43.4										
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	71	18.9										
6	käytän kaukopalvelua	45	12.0										
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	23	6.1										
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	7	1.9										
9	käytän tietokoneita	48	12.8										
10	kopioin tai tulostan	21	5.6										
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	2	0.5										
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	42	11.2										
13	vietän aikaa kirjastossa	65	17.3										
14	tapaan ystäviä	19	5.1										
15	muu	4	1.1										
	Ei vastanneita	0	0.0										
<b>muuta, mitä?</b>													
1	teen sukututkimusta												
2	kuuntelen musiikkia ja etsin uusia yhtyeitä ja lainaan heidän musiikkiaan												
3	Luen kirjoja...												
4	ostan kirjoja												
5	Kirjaston on elämäntapa. Sitä ilman ei voi elää!												

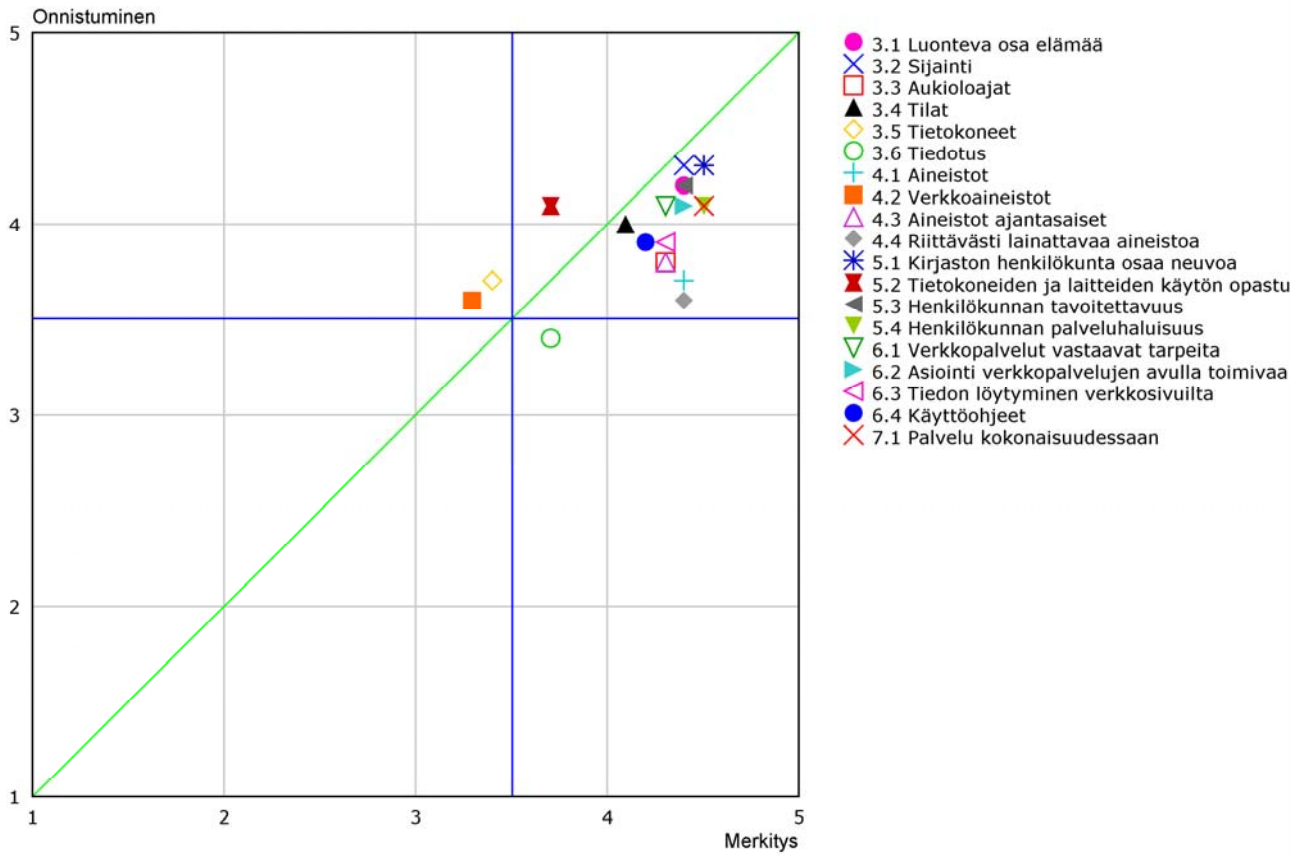


Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
<b>2.3 Elektronisten palvelujen käyttö</b>			
<b>kirjaston aineistotietokantaa</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	11	2.9	
2 viikoittain	114	30.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	122	32.4	
4 kerran kuukaudessa	47	12.5	
5 muutaman kerran vuodessa	37	9.8	
6 en lainkaan	12	3.2	
Ei vastanneita	33	8.8	
YHTEENSÄ	376		
<b>kirjaston verkkosivuja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	7	1.9	
2 viikoittain	72	19.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	102	27.1	
4 kerran kuukaudessa	40	10.6	
5 muutaman kerran vuodessa	58	15.4	
6 en lainkaan	29	7.7	
Ei vastanneita	68	18.1	
YHTEENSÄ	376		
<b>Nelli-portaalia</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.3	
2 viikoittain	10	2.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	18	4.8	
4 kerran kuukaudessa	8	2.1	
5 muutaman kerran vuodessa	32	8.5	
6 en lainkaan	180	47.9	
Ei vastanneita	127	33.8	
YHTEENSÄ	376		
<b>verkkotietopalveluita</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.3	
2 viikoittain	4	1.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	9	2.4	
4 kerran kuukaudessa	8	2.1	
5 muutaman kerran vuodessa	49	13.0	
6 en lainkaan	178	47.3	
Ei vastanneita	127	33.8	
YHTEENSÄ	376		
<b>linkkirjastoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.5	
2 viikoittain	5	1.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	20	5.3	
4 kerran kuukaudessa	8	2.1	
5 muutaman kerran vuodessa	52	13.8	
6 en lainkaan	167	44.4	
Ei vastanneita	122	32.4	
YHTEENSÄ	376		
<b>tietokantoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	6	1.6	
2 viikoittain	22	5.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	27	7.2	
4 kerran kuukaudessa	22	5.9	
5 muutaman kerran vuodessa	49	13.0	
6 en lainkaan	132	35.1	
Ei vastanneita	118	31.4	
YHTEENSÄ	376		
<b>verkkolehtiä</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	5	1.3	
2 viikoittain	10	2.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	10	2.7	
4 kerran kuukaudessa	11	2.9	
5 muutaman kerran vuodessa	34	9.0	
6 en lainkaan	177	47.1	
Ei vastanneita	129	34.3	
YHTEENSÄ	376		
<b>e-kirjoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	0.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	5	1.3	
4 kerran kuukaudessa	5	1.3	
5 muutaman kerran vuodessa	32	8.5	
6 en lainkaan	197	52.4	
Ei vastanneita	136	36.2	
YHTEENSÄ	376		
<b>muu</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	2	0.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	0.5	
4 kerran kuukaudessa	2	0.5	
5 muutaman kerran vuodessa	11	2.9	
6 en lainkaan	154	41.0	
Ei vastanneita	205	54.5	
YHTEENSÄ	376		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 3.95			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.2				
3.2 Sijainti	4.3				
3.3 Aukioloajat	3.8				
3.4 Tilat	4.0				
3.5 Tietokoneet	3.7				
3.6 Tiedotus	3.4				
4.1 Aineistot	3.7				
4.2 Verkkoaineistot	3.6				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.8				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.6				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.3				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.1				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.2				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.1				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.1				
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 = 4.22			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.4				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	4.3				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.4				
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	3.7				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.4				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.5				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.3				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.4				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.3				
6.4 Käyttöohjeet	4.2				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.5				

## NELIKENTTÄANALYYSI



Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
<b>8. Kirjastopalvelujen vaikutukset</b>			
<b>8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	193	51.3	
2 jonkin verran	152	40.4	
3 ei lainkaan	12	3.2	
4 en osaa sanoa	14	3.7	
Ei vastanneita	5	1.3	
YHTEENSÄ	376		
<b>8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	20	5.3	
2 jonkin verran	99	26.3	
3 ei lainkaan	202	53.7	
4 en osaa sanoa	45	12.0	
Ei vastanneita	10	2.7	
YHTEENSÄ	376		
<b>8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	242	64.4	
2 jonkin verran	106	28.2	
3 ei lainkaan	15	4.0	
4 en osaa sanoa	5	1.3	
Ei vastanneita	8	2.1	
YHTEENSÄ	376		
<b>8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	186	49.5	
2 jonkin verran	148	39.4	
3 ei lainkaan	23	6.1	
4 en osaa sanoa	14	3.7	
Ei vastanneita	5	1.3	
YHTEENSÄ	376		
<b>8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	16	4.3	
2 jonkin verran	119	31.6	
3 ei lainkaan	201	53.5	
4 en osaa sanoa	34	9.0	
Ei vastanneita	6	1.6	
YHTEENSÄ	376		
<b>8.6 Parantaneet elämänlaatua</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	144	38.3	
2 jonkin verran	160	42.6	
3 ei lainkaan	27	7.2	
4 en osaa sanoa	37	9.8	
Ei vastanneita	8	2.1	
YHTEENSÄ	376		