



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)

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	24	30.8									
2	nainen	54	69.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	1	1.3									
2	15-19	2	2.6									
3	20-25	7	9.0									
4	26-35	15	19.2									
5	36-45	16	20.5									
6	46-55	15	19.2									
7	56-65	18	23.1									
8	66-75	4	5.1									
9	yli 75	0	0.0									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.6 Elämäntilanne

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	töissä	43	55.1										
2	opiskelija	11	14.1										
3	työtön	4	5.1										
4	eläkeläinen	12	15.4										
5	kotiäiti tai -isä	3	3.8										
6	muu	5	6.4										
	Ei vastanneita	0	0.0										
	muu, mikä												
1	freelancer												1
2	Siviilipalvelusolento												1
3	Yrittäjä												1

2.2 Kirjastossa asiointin syy

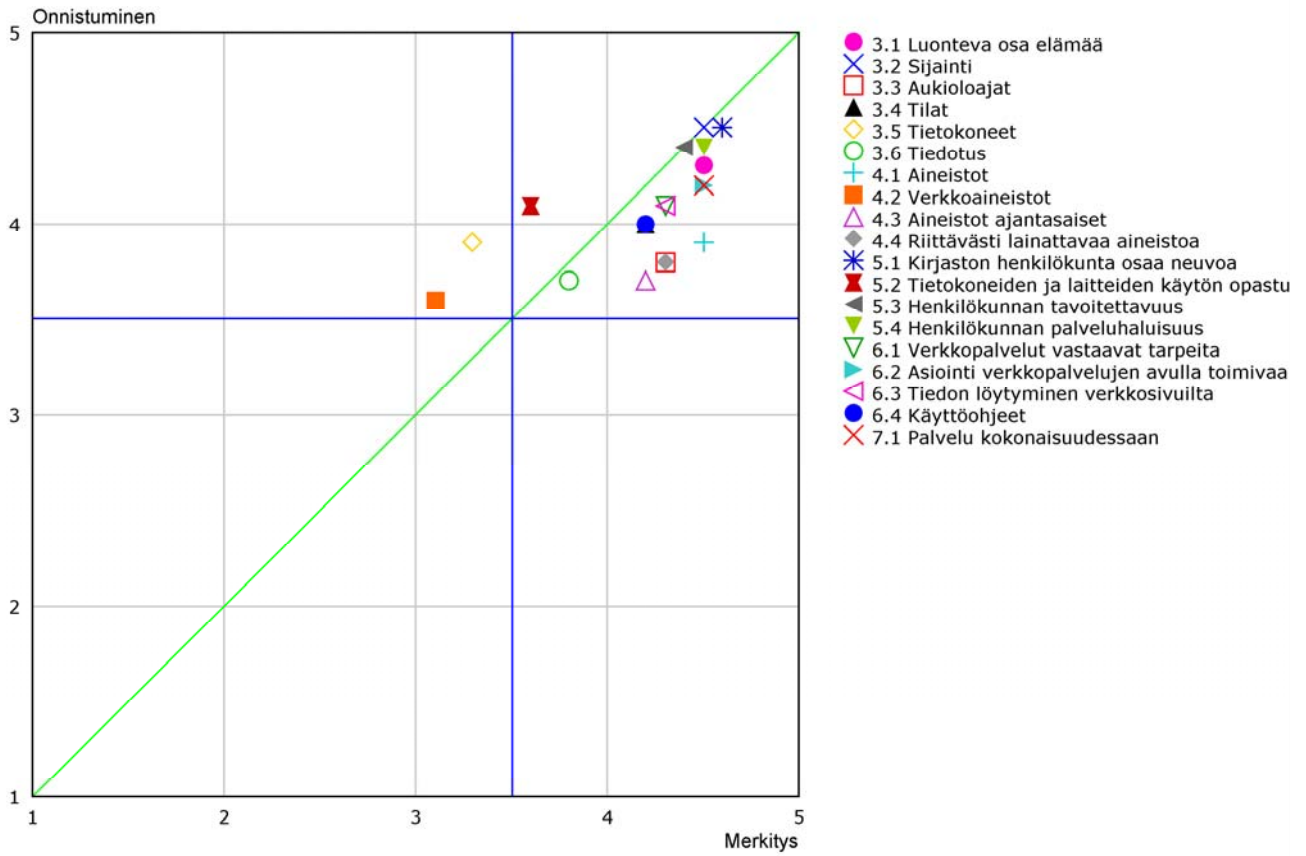
	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	76	97.4											
2	tutustun aineistoihin	47	60.3											
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	35	44.9											
4	luen lehtiä	43	55.1											
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	14	17.9											
6	käytän kaukopalvelua	5	6.4											
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	10	12.8											
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	3	3.8											
9	käytän tietokoneita	9	11.5											
10	kopioin tai tulostan	10	12.8											
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	3	3.8											
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	12	15.4											
13	vietän aikaa kirjastossa	15	19.2											
14	tapaan ystäviä	5	6.4											
15	muu	1	1.3											
	Ei vastanneita	0	0.0											
	muuta, mitä?													
1	MUSIIKIN KUUNTELU JA LAINAUS													1
2	Historiatutkimusta.													1

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	7	9.0	
2 viikoittain	22	28.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	22	28.2	
4 kerran kuukaudessa	12	15.4	
5 muutaman kerran vuodessa	8	10.3	
6 en lainkaan	1	1.3	
Ei vastanneita	6	7.7	
YHTEENSÄ	78		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	3.8	
2 viikoittain	19	24.4	
3 muutaman kerran kuukaudessa	21	26.9	
4 kerran kuukaudessa	10	12.8	
5 muutaman kerran vuodessa	8	10.3	
6 en lainkaan	3	3.8	
Ei vastanneita	14	17.9	
YHTEENSÄ	78		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	3	3.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	3.8	
4 kerran kuukaudessa	1	1.3	
5 muutaman kerran vuodessa	9	11.5	
6 en lainkaan	35	44.9	
Ei vastanneita	27	34.6	
YHTEENSÄ	78		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	1.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	1.3	
4 kerran kuukaudessa	1	1.3	
5 muutaman kerran vuodessa	15	19.2	
6 en lainkaan	33	42.3	
Ei vastanneita	27	34.6	
YHTEENSÄ	78		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	1.3	
2 viikoittain	3	3.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	6	7.7	
4 kerran kuukaudessa	3	3.8	
5 muutaman kerran vuodessa	13	16.7	
6 en lainkaan	26	33.3	
Ei vastanneita	26	33.3	
YHTEENSÄ	78		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	1.3	
2 viikoittain	2	2.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	6	7.7	
4 kerran kuukaudessa	2	2.6	
5 muutaman kerran vuodessa	12	15.4	
6 en lainkaan	28	35.9	
Ei vastanneita	27	34.6	
YHTEENSÄ	78		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	1.3	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	3.8	
4 kerran kuukaudessa	3	3.8	
5 muutaman kerran vuodessa	10	12.8	
6 en lainkaan	35	44.9	
Ei vastanneita	26	33.3	
YHTEENSÄ	78		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	1.3	
4 kerran kuukaudessa	2	2.6	
5 muutaman kerran vuodessa	8	10.3	
6 en lainkaan	41	52.6	
Ei vastanneita	26	33.3	
YHTEENSÄ	78		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	1.3	
2 viikoittain	2	2.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	2	2.6	
6 en lainkaan	32	41.0	
Ei vastanneita	41	52.6	
YHTEENSÄ	78		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 4.07			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.3				
3.2 Sijainti	4.5				
3.3 Aukioloajat	3.8				
3.4 Tilat	4.0				
3.5 Tietokoneet	3.9				
3.6 Tiedotus	3.7				
4.1 Aineistot	3.9				
4.2 Verkkoaineistot	3.6				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.7				
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	4.4				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.4				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.1				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.2				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	4.1				
6.4 Käyttöohjeet	4.0				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.2				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.23			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.5				
3.2 Sijainti	4.5				
3.3 Aukioloajat	4.3				
3.4 Tilat	4.2				
3.5 Tietokoneet	3.3				
3.6 Tiedotus	3.8				
4.1 Aineistot	4.5				
4.2 Verkkoaineistot	3.1				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.2				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.3				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.6				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.6				
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	4.5				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.3				
6.4 Käyttöohjeet	4.2				
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	44	56.4	
2 jonkin verran	25	32.1	
3 ei lainkaan	4	5.1	
4 en osaa sanoa	3	3.8	
Ei vastanneita	2	2.6	
YHTEENSÄ	78		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	6	7.7	
2 jonkin verran	30	38.5	
3 ei lainkaan	33	42.3	
4 en osaa sanoa	7	9.0	
Ei vastanneita	2	2.6	
YHTEENSÄ	78		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	52	66.7	
2 jonkin verran	20	25.6	
3 ei lainkaan	2	2.6	
4 en osaa sanoa	3	3.8	
Ei vastanneita	1	1.3	
YHTEENSÄ	78		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	39	50.0	
2 jonkin verran	25	32.1	
3 ei lainkaan	5	6.4	
4 en osaa sanoa	5	6.4	
Ei vastanneita	4	5.1	
YHTEENSÄ	78		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	6	7.7	
2 jonkin verran	24	30.8	
3 ei lainkaan	35	44.9	
4 en osaa sanoa	11	14.1	
Ei vastanneita	2	2.6	
YHTEENSÄ	78		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	32	41.0	
2 jonkin verran	39	50.0	
3 ei lainkaan	4	5.1	
4 en osaa sanoa	2	2.6	
Ei vastanneita	1	1.3	
YHTEENSÄ	78		