



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)

1.2 Kirjastot

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	Loviisa	13	68.4									
2	Porvoo	6	31.6									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.6 Elämäntilanne

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	töissä	12	63.2										
2	opiskelija	2	10.5										
3	työtön	1	5.3										
4	eläkeläinen	1	5.3										
5	kotiäiti tai -isä	1	5.3										
6	muu	2	10.5										
	Ei vastanneita	0	0.0										
	muu, mikä												
1	sairaslomalla												1
2	osaaikainen työntekijä												1

2.2 Kirjastossa asiointin syy

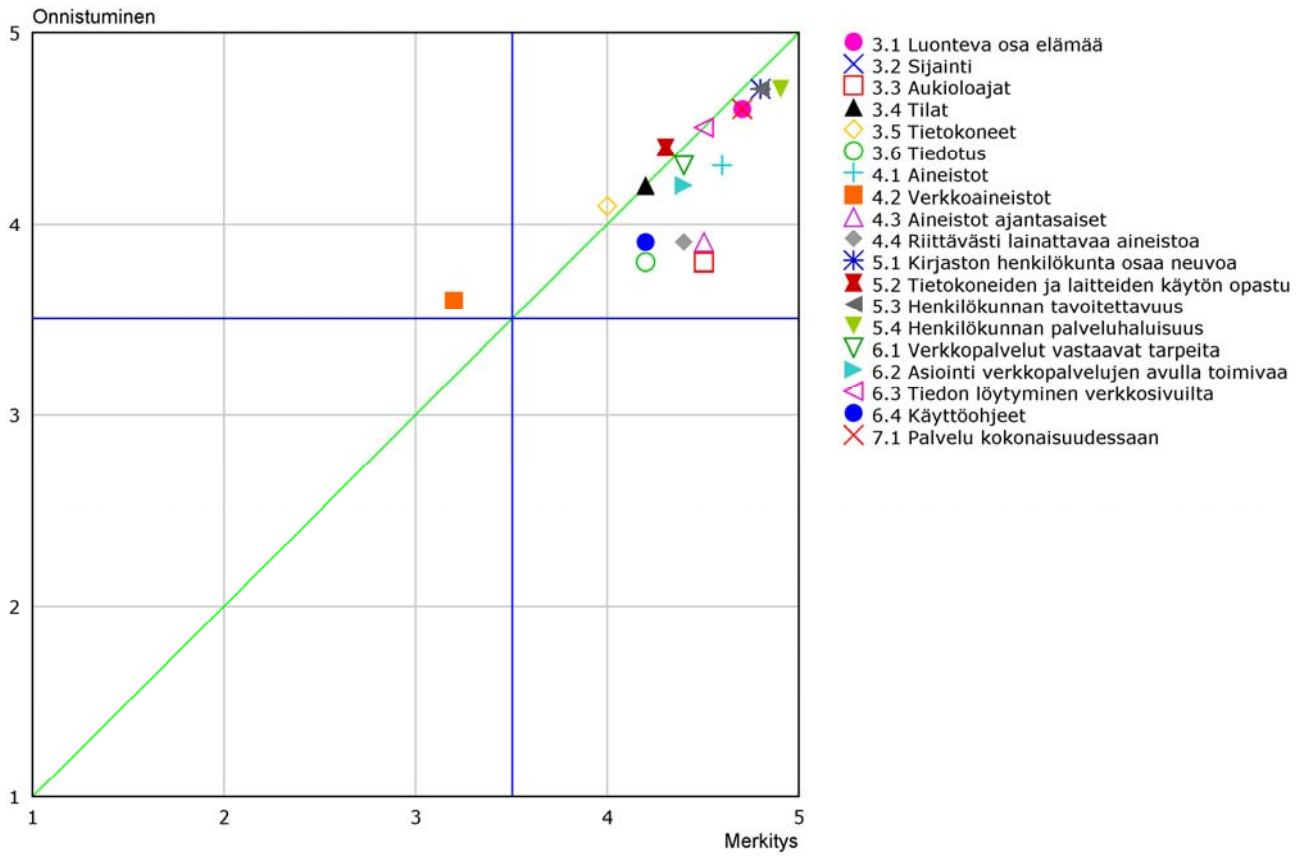
	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	19	100.0										
2	tutustun aineistoihin	9	47.4										
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	11	57.9										
4	luen lehtiä	11	57.9										
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	5	26.3										
6	käytän kaukopalvelua	6	31.6										
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	1	5.3										
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	0	0.0										
9	käytän tietokoneita	7	36.8										
10	kopioin tai tulostan	5	26.3										
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	0	0.0										
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	5	26.3										
13	vietän aikaa kirjastossa	4	21.1										
14	tapaan ystäviä	1	5.3										
15	muu	0	0.0										
	Ei vastanneita	0	0.0										
	<u>muuta, mitä?</u>												
1	käyn kirjaston kahvilassa												

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	5.3	
2 viikoittain	9	47.4	
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	10.5	
4 kerran kuukaudessa	1	5.3	
5 muutaman kerran vuodessa	1	5.3	
6 en lainkaan	0	0.0	
Ei vastanneita	5	26.3	
YHTEENSÄ	19		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	5.3	
2 viikoittain	4	21.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	5.3	
4 kerran kuukaudessa	1	5.3	
5 muutaman kerran vuodessa	3	15.8	
6 en lainkaan	0	0.0	
Ei vastanneita	9	47.4	
YHTEENSÄ	19		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	0	0.0	
6 en lainkaan	9	47.4	
Ei vastanneita	10	52.6	
YHTEENSÄ	19		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	5.3	
4 kerran kuukaudessa	1	5.3	
5 muutaman kerran vuodessa	1	5.3	
6 en lainkaan	7	36.8	
Ei vastanneita	9	47.4	
YHTEENSÄ	19		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	5.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	10.5	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	2	10.5	
6 en lainkaan	5	26.3	
Ei vastanneita	9	47.4	
YHTEENSÄ	19		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	5.3	
2 viikoittain	1	5.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	1	5.3	
5 muutaman kerran vuodessa	2	10.5	
6 en lainkaan	5	26.3	
Ei vastanneita	9	47.4	
YHTEENSÄ	19		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	5.3	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	4	21.1	
6 en lainkaan	5	26.3	
Ei vastanneita	9	47.4	
YHTEENSÄ	19		
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	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	1	5.3	
6 en lainkaan	8	42.1	
Ei vastanneita	10	52.6	
YHTEENSÄ	19		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	0	0.0	
6 en lainkaan	7	36.8	
Ei vastanneita	12	63.2	
YHTEENSÄ	19		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 4.29			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.6				
3.2 Sijainti	4.7				
3.3 Aukioloajat	3.8				
3.4 Tilat	4.2				
3.5 Tietokoneet	4.1				
3.6 Tiedotus	3.8				
4.1 Aineistot	4.3				
4.2 Verkkoaineistot	3.6				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.9				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.9				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.7				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.4				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.7				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.7				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.3				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.2				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	4.5				
6.4 Käyttöohjeet	3.9				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.6				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.47			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.7				
3.2 Sijainti	4.8				
3.3 Aukioloajat	4.5				
3.4 Tilat	4.2				
3.5 Tietokoneet	4.0				
3.6 Tiedotus	4.2				
4.1 Aineistot	4.6				
4.2 Verkkoaineistot	3.2				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.5				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.4				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.8				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.3				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.8				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.9				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.4				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.4				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.5				
6.4 Käyttöohjeet	4.2				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.7				

NELIKENTTÄANALYYSI



Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
8. Kirjastopalvelujen vaikutukset			
8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	11	57.9	
2 jonkin verran	8	42.1	
3 ei lainkaan	0	0.0	
4 en osaa sanoa	0	0.0	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	19		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	1	5.3	
2 jonkin verran	4	21.1	
3 ei lainkaan	10	52.6	
4 en osaa sanoa	4	21.1	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	19		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	11	57.9	
2 jonkin verran	8	42.1	
3 ei lainkaan	0	0.0	
4 en osaa sanoa	0	0.0	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	19		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	9	47.4	
2 jonkin verran	9	47.4	
3 ei lainkaan	1	5.3	
4 en osaa sanoa	0	0.0	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	19		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	1	5.3	
2 jonkin verran	5	26.3	
3 ei lainkaan	13	68.4	
4 en osaa sanoa	0	0.0	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	19		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	11	57.9	
2 jonkin verran	6	31.6	
3 ei lainkaan	1	5.3	
4 en osaa sanoa	1	5.3	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	19		