



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 )









## 1.6 Elämäntilanne

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	töissä	32	71.1									
2	opiskelija	4	8.9									
3	työtön	4	8.9									
4	eläkeläinen	4	8.9									
5	kotiäiti tai -isä	0	0.0									
6	muu	1	2.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									
	<u>muu, mikä</u>											
1	omaishoitaja											



2.2 Kirjastossa asiointin syy

	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	42	93.3										
2	tutustun aineistoihin	19	42.2										
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	17	37.8										
4	luen lehtiä	16	35.6										
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	11	24.4										
6	käytän kaukopalvelua	12	26.7										
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	2	4.4										
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	0	0.0										
9	käytän tietokoneita	6	13.3										
10	kopioin tai tulostan	0	0.0										
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	0	0.0										
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	10	22.2										
13	vietän aikaa kirjastossa	6	13.3										
14	tapaan ystäviä	2	4.4										
15	muu	1	2.2										
	Ei vastanneita	0	0.0										
	muuta, mitä?												
1	esittelen												

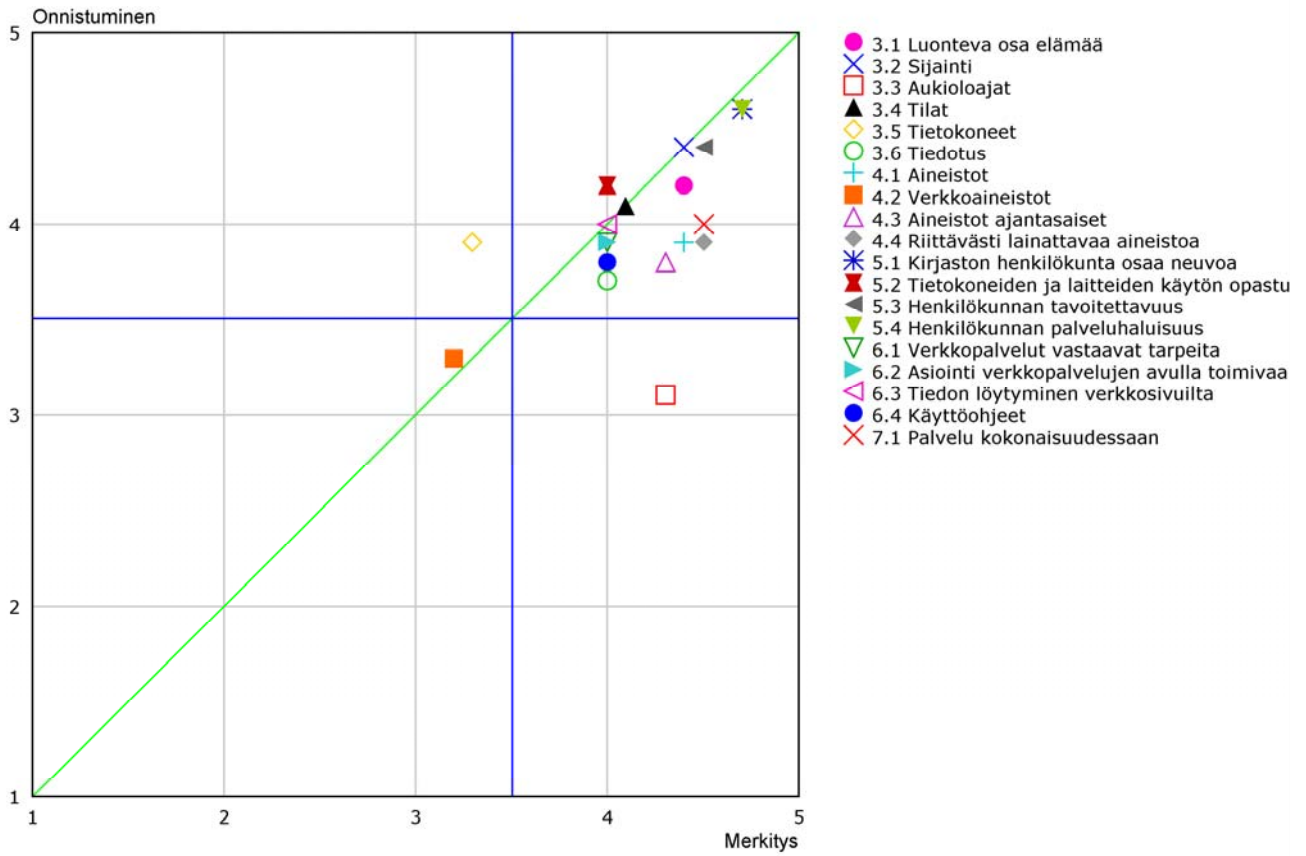


Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
<b>2.3 Elektronisten palvelujen käyttö</b>			
<b>kirjaston aineistotietokantaa</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	7	15.6	█
3 muutaman kerran kuukaudessa	14	31.1	█
4 kerran kuukaudessa	8	17.8	█
5 muutaman kerran vuodessa	4	8.9	█
6 en lainkaan	4	8.9	█
Ei vastanneita	4	8.9	
YHTEENSÄ	45		
<b>kirjaston verkkosivuja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	5	11.1	█
3 muutaman kerran kuukaudessa	7	15.6	█
4 kerran kuukaudessa	4	8.9	█
5 muutaman kerran vuodessa	9	20.0	█
6 en lainkaan	8	17.8	█
Ei vastanneita	12	26.7	
YHTEENSÄ	45		
<b>Nelli-portaalia</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	4.4	█
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	3	6.7	█
6 en lainkaan	24	53.3	█
Ei vastanneita	16	35.6	
YHTEENSÄ	45		
<b>verkkotietopalveluita</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	2.2	█
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	2.2	█
4 kerran kuukaudessa	1	2.2	█
5 muutaman kerran vuodessa	6	13.3	█
6 en lainkaan	19	42.2	█
Ei vastanneita	17	37.8	
YHTEENSÄ	45		
<b>linkkirjastoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	2.2	█
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	4.4	█
4 kerran kuukaudessa	1	2.2	█
5 muutaman kerran vuodessa	7	15.6	█
6 en lainkaan	18	40.0	█
Ei vastanneita	16	35.6	
YHTEENSÄ	45		
<b>tietokantoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	2.2	█
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	4.4	█
4 kerran kuukaudessa	4	8.9	█
5 muutaman kerran vuodessa	7	15.6	█
6 en lainkaan	15	33.3	█
Ei vastanneita	16	35.6	
YHTEENSÄ	45		
<b>verkkolehtiä</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	2.2	█
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	2	4.4	█
5 muutaman kerran vuodessa	3	6.7	█
6 en lainkaan	23	51.1	█
Ei vastanneita	16	35.6	
YHTEENSÄ	45		
<b>e-kirjoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	2.2	█
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	3	6.7	█
6 en lainkaan	25	55.6	█
Ei vastanneita	16	35.6	
YHTEENSÄ	45		
<b>muu</b>			
			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	26	57.8	█
Ei vastanneita	19	42.2	
YHTEENSÄ	45		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 4.01			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.2				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	3.1				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.9				
3.6 Tiedotus	3.7				
4.1 Aineistot	3.9				
4.2 Verkkoaineistot	3.3				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.8				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.9				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.6				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.2				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.4				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.6				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	3.9				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	3.9				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.0				
6.4 Käyttöohjeet	3.8				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.0				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.23			
		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	3.3				
3.6 Tiedotus	4.0				
4.1 Aineistot	4.4				
4.2 Verkkoaineistot	3.2				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.3				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.5				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.7				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.0				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.5				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.7				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.0				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.0				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.0				
6.4 Käyttöohjeet	4.0				
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	28	62.2	
2 jonkin verran	13	28.9	
3 ei lainkaan	1	2.2	
4 en osaa sanoa	3	6.7	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	45		
<b>8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	1	2.2	
2 jonkin verran	15	33.3	
3 ei lainkaan	21	46.7	
4 en osaa sanoa	7	15.6	
Ei vastanneita	1	2.2	
YHTEENSÄ	45		
<b>8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	27	60.0	
2 jonkin verran	16	35.6	
3 ei lainkaan	2	4.4	
4 en osaa sanoa	0	0.0	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	45		
<b>8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	25	55.6	
2 jonkin verran	19	42.2	
3 ei lainkaan	1	2.2	
4 en osaa sanoa	0	0.0	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	45		
<b>8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	2	4.4	
2 jonkin verran	20	44.4	
3 ei lainkaan	19	42.2	
4 en osaa sanoa	3	6.7	
Ei vastanneita	1	2.2	
YHTEENSÄ	45		
<b>8.6 Parantaneet elämänlaatua</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	21	46.7	
2 jonkin verran	21	46.7	
3 ei lainkaan	2	4.4	
4 en osaa sanoa	1	2.2	
Ei vastanneita	0	0.0	
YHTEENSÄ	45		