



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)

1.2 Kirjastot

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	Himanka	7	14.3									
2	Kälviä	4	8.2									
3	Kaustinen	1	2.0									
4	Kokkola	26	53.1									
5	Lohtaja	5	10.2									
6	Toholampi	1	2.0									
7	Veteli	5	10.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	9	18.4									
2	nainen	40	81.6									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	0	0.0									
2	15-19	2	4.1									
3	20-25	4	8.2									
4	26-35	12	24.5									
5	36-45	15	30.6									
6	46-55	8	16.3									
7	56-65	2	4.1									
8	66-75	6	12.2									
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	28	57.1									
2	opiskelija	6	12.2									
3	työtön	2	4.1									
4	eläkeläinen	7	14.3									
5	kotiäiti tai -isä	6	12.2									
6	muu	0	0.0									
	Ei vastanneita	0	0.0									
	<u>muu, mikä</u>											
1	Free lance -terveydenhoitaja											

2.2 Kirjastossa asiointin syy

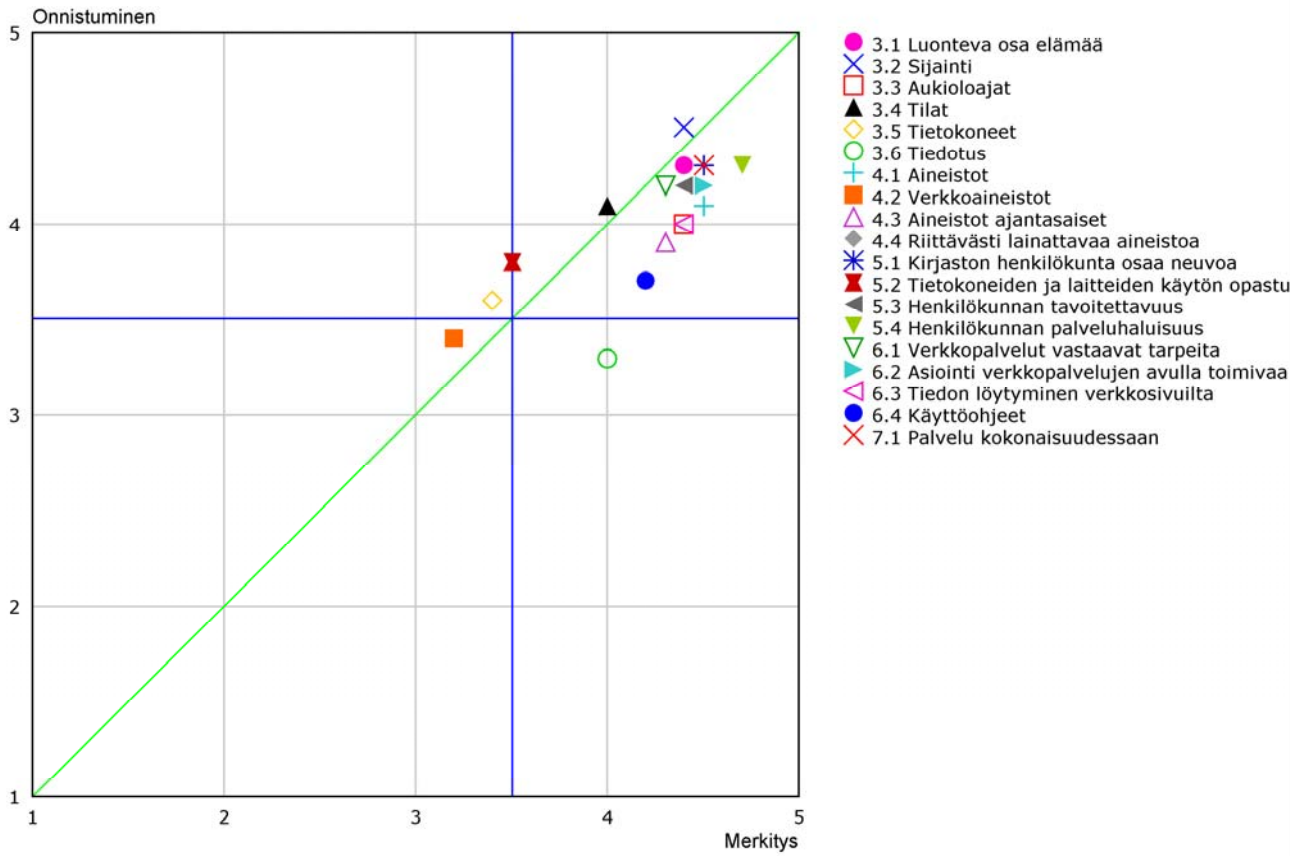
	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	47	95.9											
2	tutustun aineistoihin	26	53.1											
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	19	38.8											
4	luen lehtiä	25	51.0											
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	8	16.3											
6	käytän kaukopalvelua	8	16.3											
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	4	8.2											
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	0	0.0											
9	käytän tietokoneita	4	8.2											
10	kopioin tai tulostan	2	4.1											
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	0	0.0											
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	8	16.3											
13	vietän aikaa kirjastossa	14	28.6											
14	tapaan ystäviä	2	4.1											
15	muu	1	2.0											
	Ei vastanneita	0	0.0											
	muuta, mitä?													
1	vietän aikaa lasten kanssa													1
2	Useimmin lähestyn Axiellin kautta. Hyvä kahvila :-)													1

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	4	8.2	
2 viikoittain	14	28.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	17	34.7	
4 kerran kuukaudessa	8	16.3	
5 muutaman kerran vuodessa	1	2.0	
6 en lainkaan	2	4.1	
Ei vastanneita	3	6.1	
YHTEENSÄ	49		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	4.1	
2 viikoittain	14	28.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	16	32.7	
4 kerran kuukaudessa	3	6.1	
5 muutaman kerran vuodessa	3	6.1	
6 en lainkaan	2	4.1	
Ei vastanneita	9	18.4	
YHTEENSÄ	49		
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	2	4.1	
4 kerran kuukaudessa	2	4.1	
5 muutaman kerran vuodessa	5	10.2	
6 en lainkaan	26	53.1	
Ei vastanneita	14	28.6	
YHTEENSÄ	49		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	2	4.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	4	8.2	
5 muutaman kerran vuodessa	6	12.2	
6 en lainkaan	24	49.0	
Ei vastanneita	13	26.5	
YHTEENSÄ	49		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	2.0	
2 viikoittain	3	6.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	4	8.2	
4 kerran kuukaudessa	3	6.1	
5 muutaman kerran vuodessa	7	14.3	
6 en lainkaan	20	40.8	
Ei vastanneita	11	22.4	
YHTEENSÄ	49		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	4.1	
2 viikoittain	1	2.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	5	10.2	
4 kerran kuukaudessa	5	10.2	
5 muutaman kerran vuodessa	8	16.3	
6 en lainkaan	16	32.7	
Ei vastanneita	12	24.5	
YHTEENSÄ	49		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	6.1	
2 viikoittain	2	4.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	4.1	
4 kerran kuukaudessa	1	2.0	
5 muutaman kerran vuodessa	4	8.2	
6 en lainkaan	22	44.9	
Ei vastanneita	15	30.6	
YHTEENSÄ	49		
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	4	8.2	
6 en lainkaan	28	57.1	
Ei vastanneita	17	34.7	
YHTEENSÄ	49		
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	22	44.9	
Ei vastanneita	27	55.1	
YHTEENSÄ	49		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 4.01			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.3				
3.2 Sijainti	4.5				
3.3 Aukioloajat	4.0				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.6				
3.6 Tiedotus	3.3				
4.1 Aineistot	4.1				
4.2 Verkkoaineistot	3.4				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.9				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.7				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.3				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.8				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.2				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.3				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.2				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.2				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	4.0				
6.4 Käyttöohjeet	3.7				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.3				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.22			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.4				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	4.4				
3.4 Tilat	4.0				
3.5 Tietokoneet	3.4				
3.6 Tiedotus	4.0				
4.1 Aineistot	4.5				
4.2 Verkkoaineistot	3.2				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.3				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.2				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.5				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.5				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.4				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.7				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.3				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.5				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	4.4				
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	31	63.3	
2 jonkin verran	15	30.6	
3 ei lainkaan	0	0.0	
4 en osaa sanoa	1	2.0	
Ei vastanneita	2	4.1	
YHTEENSÄ	49		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	3	6.1	
2 jonkin verran	19	38.8	
3 ei lainkaan	22	44.9	
4 en osaa sanoa	3	6.1	
Ei vastanneita	2	4.1	
YHTEENSÄ	49		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	37	75.5	
2 jonkin verran	11	22.4	
3 ei lainkaan	0	0.0	
4 en osaa sanoa	0	0.0	
Ei vastanneita	1	2.0	
YHTEENSÄ	49		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	26	53.1	
2 jonkin verran	18	36.7	
3 ei lainkaan	1	2.0	
4 en osaa sanoa	1	2.0	
Ei vastanneita	3	6.1	
YHTEENSÄ	49		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	3	6.1	
2 jonkin verran	23	46.9	
3 ei lainkaan	17	34.7	
4 en osaa sanoa	4	8.2	
Ei vastanneita	2	4.1	
YHTEENSÄ	49		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	18	36.7	
2 jonkin verran	28	57.1	
3 ei lainkaan	2	4.1	
4 en osaa sanoa	0	0.0	
Ei vastanneita	1	2.0	
YHTEENSÄ	49		