



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 kehittämisehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä)
- 9.2 Kommentit kyselyyn
(Kommentteja ja kehittämisehdotuksia tähän asiakaskyselyyn)

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	119	23.3									
2	nainen	392	76.7									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	7	1.4									
2	15-19	36	7.0									
3	20-25	66	12.9									
4	26-35	124	24.3									
5	36-45	96	18.8									
6	46-55	91	17.8									
7	56-65	70	13.7									
8	66-75	21	4.1									
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	toissä	269	52.6									
2	opiskelija	108	21.1									
3	työtön	50	9.8									
4	eläkeläinen	51	10.0									
5	kotiäiti tai -isä	19	3.7									
6	muu	14	2.7									
	Ei vastanneita	0	0.0									
	muu, mikä											
1	koululainen			2								
2	hoitovapaalla, mutta palaamassa töihin			1								
3	osa-aikaeläke			1								
4	vuorotteluvapaan sijainen			1								
5	osatyökyvyttömyyseläke			1								
6	sairaslomalla			1								
7	toissä sekä kotiäitinä			1								
8	pitkä sairausloma			1								
9	opiskelija			1								
10	vanhempainvapaalla			1								
11	apurahatutkija			1								
12	osa-aikatyössä			1								
13	Opiskella + toissä			1								
14	opiskelija ja määräaikainen työkyvyttömyyseläke			1								
15	sairaspäivärahalla			1								
16	myös opiskelija			1								
17	SIVIILIPALVELUS			1								
18	yrittäjä			1								

II KIRJASTON PALVELUT

2.1 Käyntimäärä

	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	päivittäin	20	3.9											
2	viikoittain	190	37.2											
3	muutaman kerran kuukaudessa	219	42.9											
4	kerran kuukaudessa	54	10.6											
5	muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	27	5.3											
6	en lainkaan	1	0.2											
	Ei vastanneita	0	0.0											
jos et käy lainkaan, miksi et														
1	Internetin vertaisverkoista on äärimmäisen helposti ladattavissa esim. laadukasta lääketieteellistä kirjallisuutta, jossa kehittyneet hakutoiminnot.													1
2	en ole koskaan ajatellut että tällästäki o. eikä jaksa.													1

2.2 Kirjastossa asiointin syy

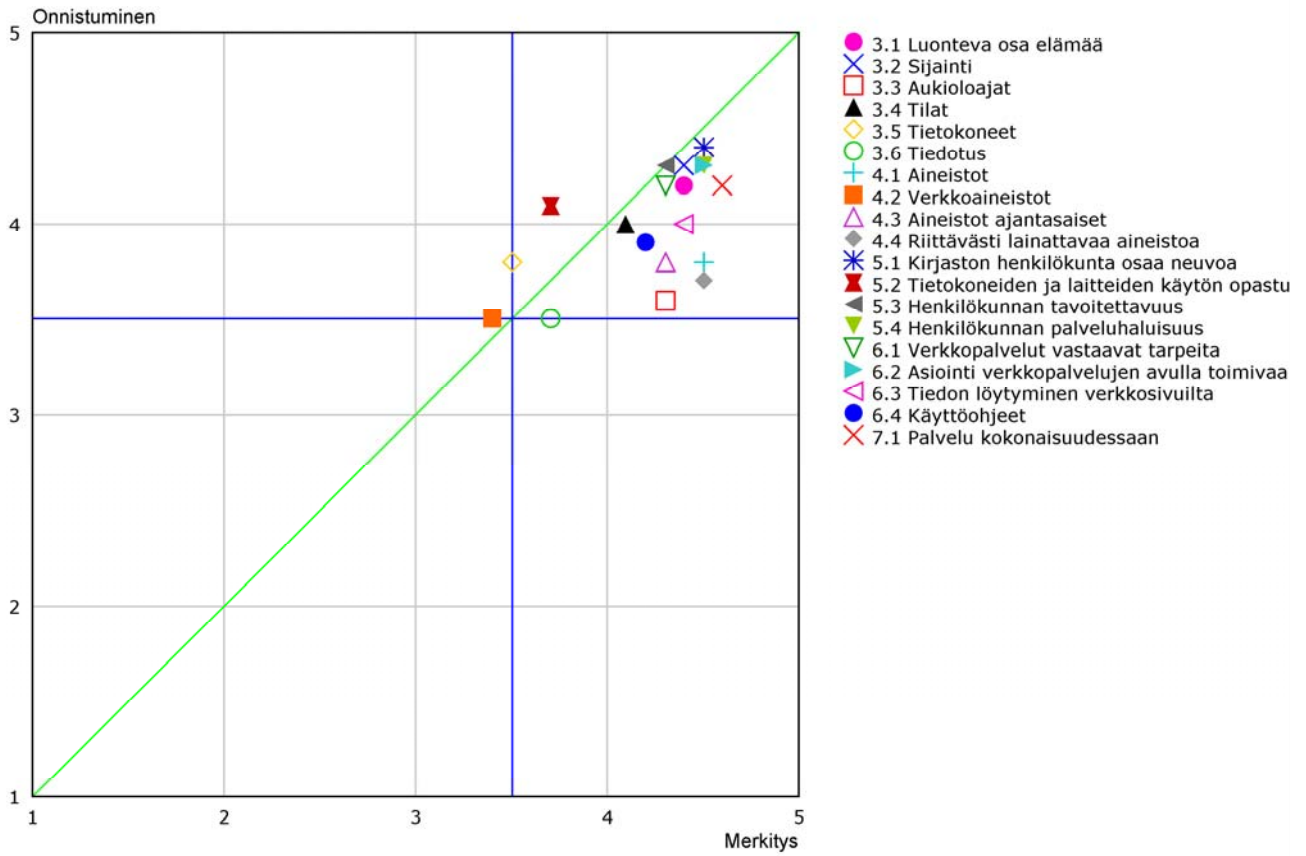
	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	497	97.3									
2	tutustun aineistoihin	272	53.2									
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	179	35.0									
4	luen lehtiä	250	48.9									
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	76	14.9									
6	käytän kaukopalvelua	49	9.6									
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	41	8.0									
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	4	0.8									
9	käytän tietokoneita	76	14.9									
10	kopioin tai tulostan	50	9.8									
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	3	0.6									
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	47	9.2									
13	vietän aikaa kirjastossa	108	21.1									
14	tapaan ystäviä	30	5.9									
15	muu	6	1.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									
	muuta, mitä?											
1	Lueskelen lapsen kanssa lastenosastolla											
2	Opastan opiskelijoita etsimään tietoa. Vinkkaan ystäville kirjoja.											
3	kuuntelen levyjä											
4	opetan lapsilleni kirjaston käyttöä											
5	tutustutan lapsiani kirjastoon											
6	nautin kirjaston rauhallisesta ilmapiiristä.											
7	käytän lapsia kirjastossa											
8	lasten satutuokiot											
9	kirjasto on päivittäinen henkireikä maailmaan, jossa väsynytkin uskaltaa käydä, kokea, nähdä ja oppia											
10	Yritän opettaa lapsille mikä kirjasto on ja miten siellä toimitaan.											
11	kuuntelen musiikkia musiikkiosaston laitteilla											
12	luen kirjoja!											

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	17	3.3	
2 viikoittain	195	38.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	143	28.0	
4 kerran kuukaudessa	64	12.5	
5 muutaman kerran vuodessa	46	9.0	
6 en lainkaan	11	2.2	
Ei vastanneita	35	6.8	
YHTEENSÄ	511		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	10	2.0	
2 viikoittain	116	22.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	140	27.4	
4 kerran kuukaudessa	70	13.7	
5 muutaman kerran vuodessa	71	13.9	
6 en lainkaan	17	3.3	
Ei vastanneita	87	17.0	
YHTEENSÄ	511		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.2	
2 viikoittain	13	2.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	28	5.5	
4 kerran kuukaudessa	15	2.9	
5 muutaman kerran vuodessa	52	10.2	
6 en lainkaan	234	45.8	
Ei vastanneita	168	32.9	
YHTEENSÄ	511		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	4	0.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	11	2.2	
4 kerran kuukaudessa	8	1.6	
5 muutaman kerran vuodessa	74	14.5	
6 en lainkaan	248	48.5	
Ei vastanneita	166	32.5	
YHTEENSÄ	511		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.4	
2 viikoittain	6	1.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	23	4.5	
4 kerran kuukaudessa	23	4.5	
5 muutaman kerran vuodessa	107	20.9	
6 en lainkaan	202	39.5	
Ei vastanneita	148	29.0	
YHTEENSÄ	511		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	4	0.8	
2 viikoittain	19	3.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	38	7.4	
4 kerran kuukaudessa	23	4.5	
5 muutaman kerran vuodessa	110	21.5	
6 en lainkaan	168	32.9	
Ei vastanneita	149	29.2	
YHTEENSÄ	511		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	0.6	
2 viikoittain	12	2.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	19	3.7	
4 kerran kuukaudessa	21	4.1	
5 muutaman kerran vuodessa	65	12.7	
6 en lainkaan	233	45.6	
Ei vastanneita	158	30.9	
YHTEENSÄ	511		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.2	
2 viikoittain	1	0.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	8	1.6	
4 kerran kuukaudessa	9	1.8	
5 muutaman kerran vuodessa	46	9.0	
6 en lainkaan	280	54.8	
Ei vastanneita	166	32.5	
YHTEENSÄ	511		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.2	
2 viikoittain	4	0.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	5	1.0	
4 kerran kuukaudessa	4	0.8	
5 muutaman kerran vuodessa	12	2.3	
6 en lainkaan	227	44.4	
Ei vastanneita	258	50.5	
YHTEENSÄ	511		

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

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	3.5				
3.6 Tiedotus	3.7				
4.1 Aineistot	4.5				
4.2 Verkkoaineistot	3.4				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.3				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.5				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.5				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.7				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.3				
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	4.4				
6.4 Käyttöohjeet	4.2				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.6				

NELIKENTTÄANALYYSI



Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
8. Kirjastopalvelujen vaikutukset			
8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	293	57.3	
2 jonkin verran	184	36.0	
3 ei lainkaan	14	2.7	
4 en osaa sanoa	15	2.9	
Ei vastanneita	5	1.0	
YHTEENSÄ	511		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	31	6.1	
2 jonkin verran	168	32.9	
3 ei lainkaan	247	48.3	
4 en osaa sanoa	53	10.4	
Ei vastanneita	12	2.3	
YHTEENSÄ	511		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	370	72.4	
2 jonkin verran	112	21.9	
3 ei lainkaan	12	2.3	
4 en osaa sanoa	9	1.8	
Ei vastanneita	8	1.6	
YHTEENSÄ	511		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	278	54.4	
2 jonkin verran	183	35.8	
3 ei lainkaan	29	5.7	
4 en osaa sanoa	12	2.3	
Ei vastanneita	9	1.8	
YHTEENSÄ	511		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	31	6.1	
2 jonkin verran	180	35.2	
3 ei lainkaan	238	46.6	
4 en osaa sanoa	54	10.6	
Ei vastanneita	8	1.6	
YHTEENSÄ	511		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	239	46.8	
2 jonkin verran	219	42.9	
3 ei lainkaan	22	4.3	
4 en osaa sanoa	24	4.7	
Ei vastanneita	7	1.4	
YHTEENSÄ	511		