



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

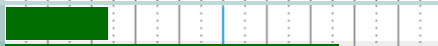


- 9.1 Kirjaston palvelut yleensä
(Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä)
- 9.2 Kommentit kyselyyn
(Kommentteja ja kehittämis ehdotuksia tähän asiakaskyselyyn)

1.2 Kirjastot







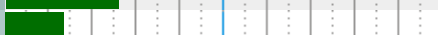

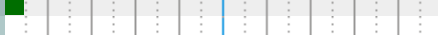
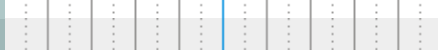
	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	Anjalankoski	92	22.8									
2	Hamina	170	42.1									
3	Iitti	14	3.5									
4	Jaala	1	0.2									
5	Kotka	48	11.9									
6	Kouvola	74	18.3									
7	Kuusankoski	3	0.7									
8	Pyhtää	1	0.2									
9	Valkeala	1	0.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	95	23.5									
2	nainen	309	76.5									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	12	3.0									
2	15-19	39	9.7									
3	20-25	22	5.4									
4	26-35	73	18.1									
5	36-45	80	19.8									
6	46-55	106	26.2									
7	56-65	55	13.6									
8	66-75	17	4.2									
9	yli 75	0	0.0									
	Ei vastanneita	0	0.0									

2.2 Kirjastossa asiointin syy

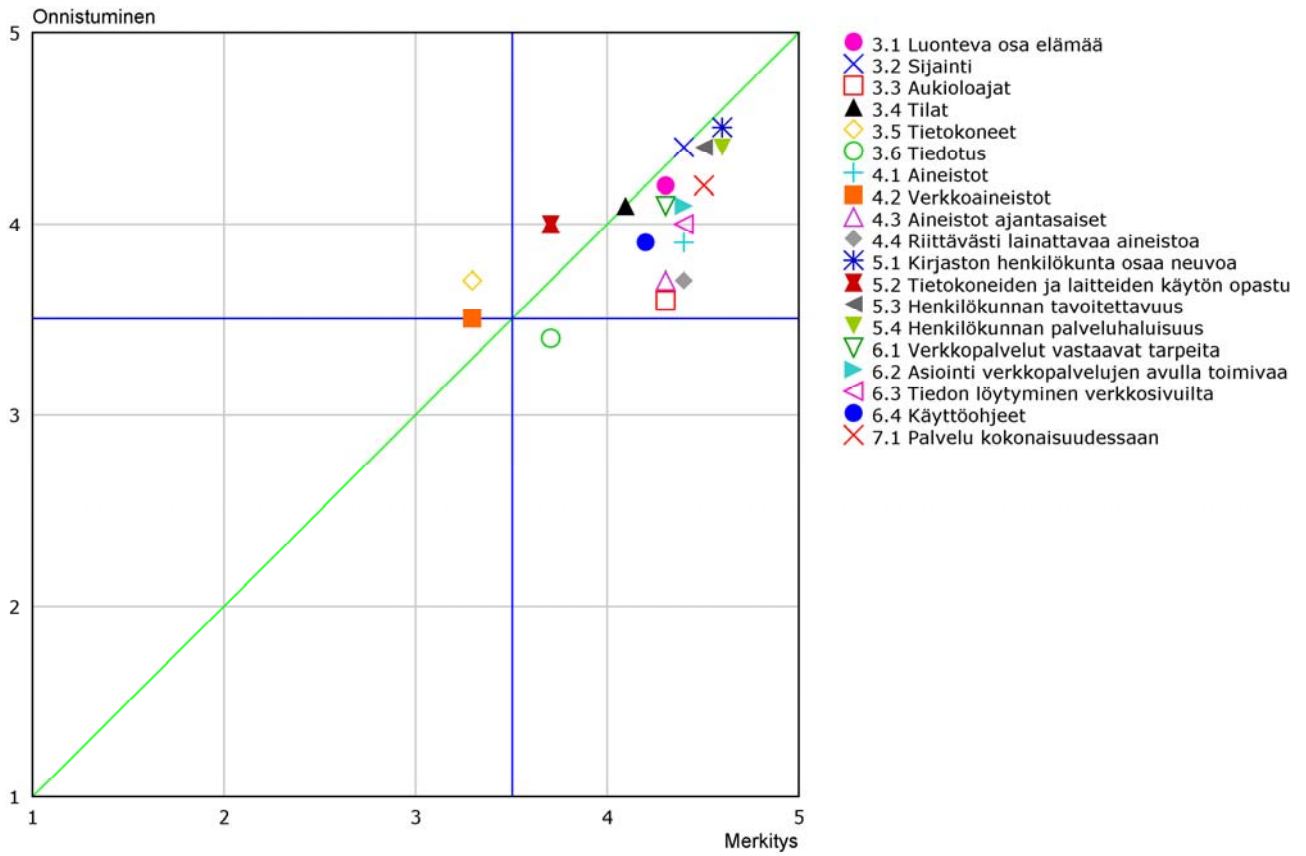
	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	392	97.0										
2	tutustun aineistoihin	162	40.1										
3	haen tietoa tietystä aiheesta	152	37.6										
4	luen lehtiä	186	46.0										
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	60	14.9										
6	käytän kaukopalvelua	59	14.6										
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	31	7.7										
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	7	1.7										
9	käytän tietokoneita	45	11.1										
10	kopioin tai tulostan	26	6.4										
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	5	1.2										
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	51	12.6										
13	vietän aikaa kirjastossa	66	16.3										
14	tapaan ystäviä	20	5.0										
15	muu	9	2.2										
	Ei vastanneita	0	0.0										
muuta, mitä?													
1	pelaan netissä												
2	olen tietokoneella												
3	käyn oppilaiden kanssa												
4	viihdyn												
5	Lasten satutuokiot												
6	käyn taidenäyttelyissä lastenlasten kanssa												
7	Käyn katsomassa näyttelyn												
8	Käytän kirjastokahvilan palveluita												
9	Käytän virkailijoiden tekemiä vinkkejä pöydillä												
10	Tutkin poistokirjavalikoimaa												
11	tuon lapsenlasta satutunnille												
12	Lasten satutunti on positiivinen asia												

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	19	4.7	
2 viikoittain	106	26.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	121	30.0	
4 kerran kuukaudessa	31	7.7	
5 muutaman kerran vuodessa	50	12.4	
6 en lainkaan	25	6.2	
Ei vastanneita	52	12.9	
YHTEENSÄ	404		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	11	2.7	
2 viikoittain	70	17.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	84	20.8	
4 kerran kuukaudessa	40	9.9	
5 muutaman kerran vuodessa	62	15.3	
6 en lainkaan	36	8.9	
Ei vastanneita	101	25.0	
YHTEENSÄ	404		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	0.7	
2 viikoittain	9	2.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	8	2.0	
4 kerran kuukaudessa	6	1.5	
5 muutaman kerran vuodessa	34	8.4	
6 en lainkaan	190	47.0	
Ei vastanneita	154	38.1	
YHTEENSÄ	404		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.2	
2 viikoittain	1	0.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	4	1.0	
4 kerran kuukaudessa	4	1.0	
5 muutaman kerran vuodessa	59	14.6	
6 en lainkaan	184	45.5	
Ei vastanneita	151	37.4	
YHTEENSÄ	404		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.2	
2 viikoittain	14	3.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	20	5.0	
4 kerran kuukaudessa	18	4.5	
5 muutaman kerran vuodessa	87	21.5	
6 en lainkaan	120	29.7	
Ei vastanneita	144	35.6	
YHTEENSÄ	404		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	5	1.2	
2 viikoittain	12	3.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	18	4.5	
4 kerran kuukaudessa	20	5.0	
5 muutaman kerran vuodessa	60	14.9	
6 en lainkaan	144	35.6	
Ei vastanneita	145	35.9	
YHTEENSÄ	404		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	4	1.0	
2 viikoittain	13	3.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	7	1.7	
4 kerran kuukaudessa	8	2.0	
5 muutaman kerran vuodessa	34	8.4	
6 en lainkaan	181	44.8	
Ei vastanneita	157	38.9	
YHTEENSÄ	404		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.5	
2 viikoittain	1	0.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	6	1.5	
4 kerran kuukaudessa	3	0.7	
5 muutaman kerran vuodessa	24	5.9	
6 en lainkaan	208	51.5	
Ei vastanneita	160	39.6	
YHTEENSÄ	404		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	0.7	
2 viikoittain	2	0.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	0.7	
4 kerran kuukaudessa	1	0.2	
5 muutaman kerran vuodessa	11	2.7	
6 en lainkaan	177	43.8	
Ei vastanneita	207	51.2	
YHTEENSÄ	404		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 4.0			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.2				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	3.6				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.7				
3.6 Tiedotus	3.4				
4.1 Aineistot	3.9				
4.2 Verkkoaineistot	3.5				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.7				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.7				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.5				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.0				
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	4.1				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	4.0				
6.4 Käyttöohjeet	3.9				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.2				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.22			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.3				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	4.3				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.3				
3.6 Tiedotus	3.7				
4.1 Aineistot	4.4				
4.2 Verkkoaineistot	3.3				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.3				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.4				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.6				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.7				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.5				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.6				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.3				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.4				
6.3 Tiedon löytyminen 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	203	50.2	
2 jonkin verran	169	41.8	
3 ei lainkaan	10	2.5	
4 en osaa sanoa	18	4.5	
Ei vastanneita	4	1.0	
YHTEENSÄ	404		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	26	6.4	
2 jonkin verran	113	28.0	
3 ei lainkaan	196	48.5	
4 en osaa sanoa	55	13.6	
Ei vastanneita	14	3.5	
YHTEENSÄ	404		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	250	61.9	
2 jonkin verran	119	29.5	
3 ei lainkaan	19	4.7	
4 en osaa sanoa	9	2.2	
Ei vastanneita	7	1.7	
YHTEENSÄ	404		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	204	50.5	
2 jonkin verran	154	38.1	
3 ei lainkaan	22	5.4	
4 en osaa sanoa	16	4.0	
Ei vastanneita	8	2.0	
YHTEENSÄ	404		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	26	6.4	
2 jonkin verran	129	31.9	
3 ei lainkaan	191	47.3	
4 en osaa sanoa	52	12.9	
Ei vastanneita	6	1.5	
YHTEENSÄ	404		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	160	39.6	
2 jonkin verran	172	42.6	
3 ei lainkaan	23	5.7	
4 en osaa sanoa	41	10.1	
Ei vastanneita	8	2.0	
YHTEENSÄ	404		