



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 )



## 1.2 Kirjastot

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	Iisalmi	16	15.7									
2	Kuopio	61	59.8									
3	Lapinlahti	1	1.0									
4	Leppävirta	19	18.6									
5	Nilsia	1	1.0									
6	Pielavesi	1	1.0									
7	Rautalampi	1	1.0									
8	Siilinjärvi	1	1.0									
9	Varkaus	1	1.0									
	Ei vastanneita	0	0.0									

# I TAUSTATIEDOT

## 1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	21	20.6									
2	nainen	81	79.4									
	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	10	9.8									
3	20-25	8	7.8									
4	26-35	21	20.6									
5	36-45	17	16.7									
6	46-55	19	18.6									
7	56-65	22	21.6									
8	66-75	5	4.9									
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	51	50.0										
2	opiskelija	19	18.6										
3	työtön	9	8.8										
4	eläkeläinen	17	16.7										
5	kotiäiti tai -isä	2	2.0										
6	muu	4	3.9										
	Ei vastanneita	0	0.0										
	<b>muu, mikä</b>												
1	sairauslomalla												1
2	yksityisyrittäjä												1
3	ja sivutoimiopiskelija												1
4	siviilipalvelusmies												1



## 2.2 Kirjastossa asiointin syy

	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	101	99.0											
2	tutustun aineistoihin	54	52.9											
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	37	36.3											
4	luen lehtiä	42	41.2											
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	17	16.7											
6	käytän kaukopalvelua	8	7.8											
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	11	10.8											
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	4	3.9											
9	käytän tietokoneita	13	12.7											
10	kopioin tai tulostan	6	5.9											
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	1	1.0											
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	11	10.8											
13	vietän aikaa kirjastossa	28	27.5											
14	tapaan ystäviä	7	6.9											
15	muu	3	2.9											
	Ei vastanneita	0	0.0											
<b>muuta, mitä?</b>														
1	sukututkimushuoneiston aineistoa													1
2	käytän tutkijanhuonetta sukututkimukseen													1
3	erinomainen kahvila!													1
4	vedän kulttuuria, kun sitä valtionvaroin niin kalliisti tuotetaan, vedän sieraimet pullollaan. Ihmettelen sitä, miten 10 tätä on vailla järkevää tekemistä ja terveyskeskuksissa on kuukausien jonot.													1
5	ostan poistomateriaalia													1

Kieli

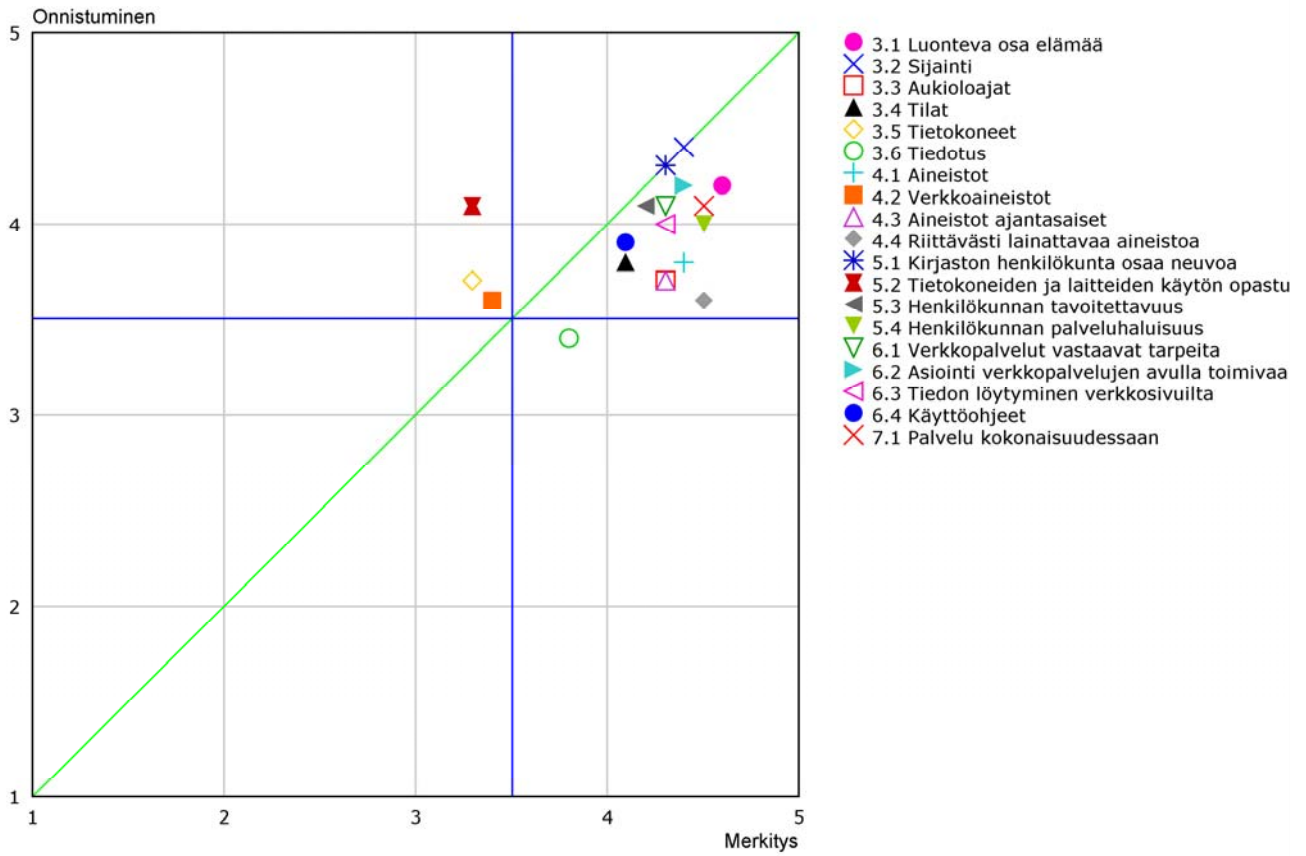
	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	Suomi	102	100.0	[Green bar representing 100%]								
2	Ruotsi	0	0.0	[Empty cells]								
3	Englanti	0	0.0	[Empty cells]								
	Ei vastanneita	0	0.0	[Empty cells]								

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	3	2.9	
2 viikoittain	43	42.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	32	31.4	
4 kerran kuukaudessa	7	6.9	
5 muutaman kerran vuodessa	7	6.9	
6 en lainkaan	2	2.0	
Ei vastanneita	8	7.8	
YHTEENSÄ	102		
<b>kirjaston verkkosivuja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	5	4.9	
2 viikoittain	22	21.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	27	26.5	
4 kerran kuukaudessa	13	12.7	
5 muutaman kerran vuodessa	13	12.7	
6 en lainkaan	4	3.9	
Ei vastanneita	18	17.6	
YHTEENSÄ	102		
<b>Nelli-portaalia</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	7	6.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	9	8.8	
4 kerran kuukaudessa	4	3.9	
5 muutaman kerran vuodessa	8	7.8	
6 en lainkaan	41	40.2	
Ei vastanneita	33	32.4	
YHTEENSÄ	102		
<b>verkkotietopalveluita</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	1.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	5	4.9	
4 kerran kuukaudessa	4	3.9	
5 muutaman kerran vuodessa	15	14.7	
6 en lainkaan	41	40.2	
Ei vastanneita	36	35.3	
YHTEENSÄ	102		
<b>linkkirjastoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	1.0	
2 viikoittain	4	3.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	5	4.9	
4 kerran kuukaudessa	8	7.8	
5 muutaman kerran vuodessa	20	19.6	
6 en lainkaan	32	31.4	
Ei vastanneita	32	31.4	
YHTEENSÄ	102		
<b>tietokantoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	1.0	
2 viikoittain	6	5.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	11	10.8	
4 kerran kuukaudessa	4	3.9	
5 muutaman kerran vuodessa	17	16.7	
6 en lainkaan	29	28.4	
Ei vastanneita	34	33.3	
YHTEENSÄ	102		
<b>verkkolehtiä</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	1.0	
2 viikoittain	3	2.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	2.0	
4 kerran kuukaudessa	5	4.9	
5 muutaman kerran vuodessa	13	12.7	
6 en lainkaan	40	39.2	
Ei vastanneita	38	37.3	
YHTEENSÄ	102		
<b>e-kirjoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	1.0	
4 kerran kuukaudessa	2	2.0	
5 muutaman kerran vuodessa	18	17.6	
6 en lainkaan	46	45.1	
Ei vastanneita	35	34.3	
YHTEENSÄ	102		
<b>muu</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	1.0	
2 viikoittain	0	0.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	5	4.9	
6 en lainkaan	41	40.2	
Ei vastanneita	55	53.9	
YHTEENSÄ	102		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 3.92			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.2				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	3.7				
3.4 Tilat	3.8				
3.5 Tietokoneet	3.7				
3.6 Tiedotus	3.4				
4.1 Aineistot	3.8				
4.2 Verkkoaineistot	3.6				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.7				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.6				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.3				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.1				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.1				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.0				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.1				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.2				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	4.0				
6.4 Käyttöohjeet	3.9				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.1				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.19			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.6				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	4.3				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.3				
3.6 Tiedotus	3.8				
4.1 Aineistot	4.4				
4.2 Verkkoaineistot	3.4				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.3				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.5				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.3				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.3				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.2				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.5				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.3				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.4				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.3				
6.4 Käyttöohjeet	4.1				
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	57	55.9	
2 jonkin verran	37	36.3	
3 ei lainkaan	3	2.9	
4 en osaa sanoa	4	3.9	
Ei vastanneita	1	1.0	
YHTEENSÄ	102		
<b>8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	7	6.9	
2 jonkin verran	28	27.5	
3 ei lainkaan	58	56.9	
4 en osaa sanoa	7	6.9	
Ei vastanneita	2	2.0	
YHTEENSÄ	102		
<b>8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	71	69.6	
2 jonkin verran	25	24.5	
3 ei lainkaan	2	2.0	
4 en osaa sanoa	2	2.0	
Ei vastanneita	2	2.0	
YHTEENSÄ	102		
<b>8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	51	50.0	
2 jonkin verran	39	38.2	
3 ei lainkaan	6	5.9	
4 en osaa sanoa	3	2.9	
Ei vastanneita	3	2.9	
YHTEENSÄ	102		
<b>8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	6	5.9	
2 jonkin verran	34	33.3	
3 ei lainkaan	54	52.9	
4 en osaa sanoa	6	5.9	
Ei vastanneita	2	2.0	
YHTEENSÄ	102		
<b>8.6 Parantaneet elämänlaatua</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	44	43.1	
2 jonkin verran	47	46.1	
3 ei lainkaan	5	4.9	
4 en osaa sanoa	5	4.9	
Ei vastanneita	1	1.0	
YHTEENSÄ	102		