



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)

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	23	17.4									
2	nainen	109	82.6									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	6	4.5									
2	15-19	7	5.3									
3	20-25	13	9.8									
4	26-35	22	16.7									
5	36-45	33	25.0									
6	46-55	30	22.7									
7	56-65	17	12.9									
8	66-75	3	2.3									
9	yli 75	1	0.8									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.6 Elämäntilanne

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	töissä	76	57.6										
2	opiskelija	23	17.4										
3	työtön	8	6.1										
4	eläkeläinen	16	12.1										
5	kotiäiti tai -isä	6	4.5										
6	muu	3	2.3										
	Ei vastanneita	0	0.0										
	muu, mikä												
1	omaishoitaja												1
2	yliopisto-opinnot alkaneet v.2007												1
3	en halua kertoa												1

II KIRJASTON PALVELUT

2.1 Käyntimäärä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	päivittäin	8	6.1	■								
2	viikoittain	44	33.3	■	■	■	■					
3	muutaman kerran kuukaudessa	52	39.4	■	■	■	■	■				
4	kerran kuukaudessa	16	12.1	■	■							
5	muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	11	8.3	■								
6	en lainkaan	1	0.8									
	Ei vastanneita	0	0.0									
jos et käy lainkaan, miksi et												
1	Ostan kirjat, jotka tarvitsen. Käytän muiden kirjastojen verkkopalveluja.											1

2.2 Kirjastossa asiointin syy

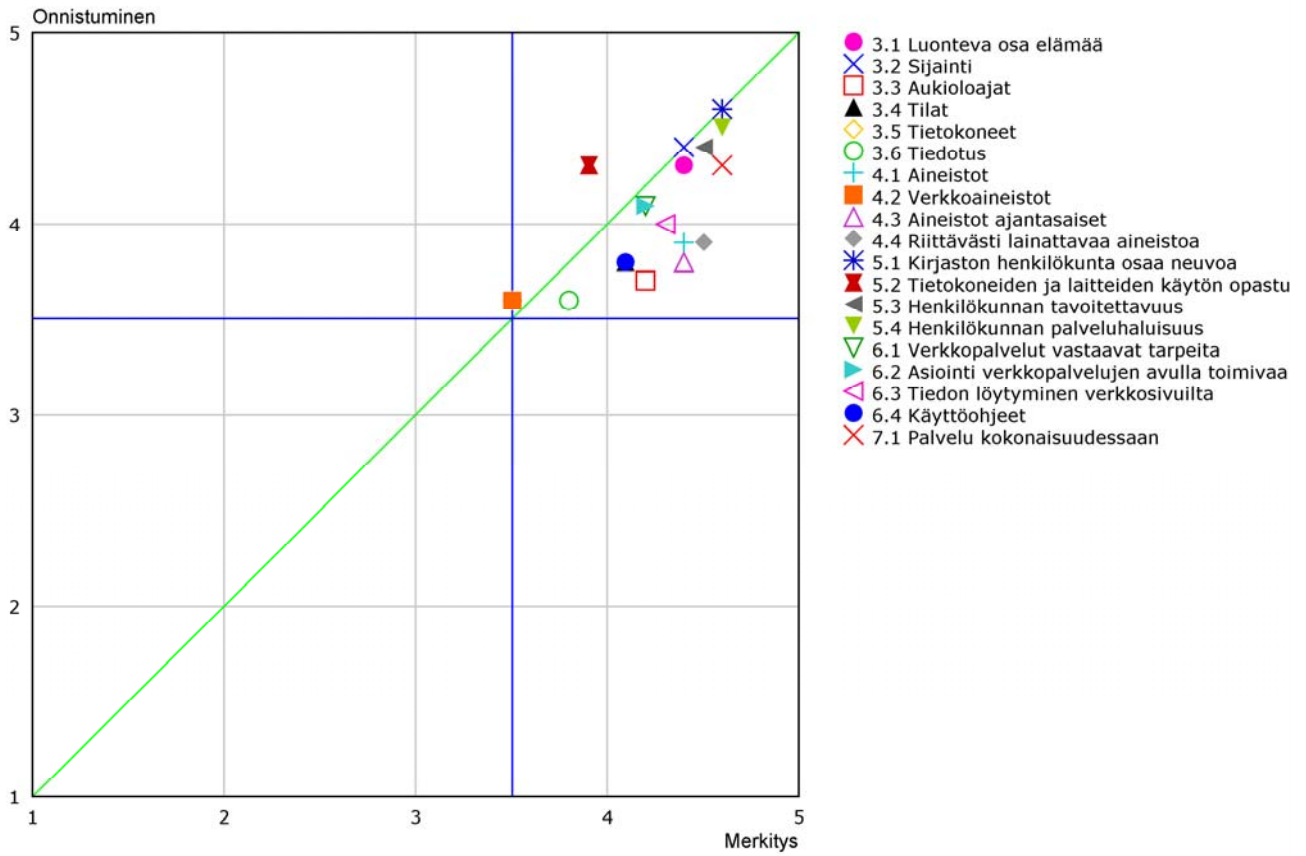
	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	126	95.5											
2	tutustun aineistoihin	58	43.9											
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	51	38.6											
4	luen lehtiä	60	45.5											
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	24	18.2											
6	käytän kaukopalvelua	19	14.4											
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	11	8.3											
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	2	1.5											
9	käytän tietokoneita	25	18.9											
10	kopioin tai tulostan	6	4.5											
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	0	0.0											
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	18	13.6											
13	vietän aikaa kirjastossa	22	16.7											
14	tapaan ystäviä	8	6.1											
15	muu	3	2.3											
	Ei vastanneita	0	0.0											
	muuta, mitä?													
1	Kysymyslomakkeessa on vika: se vaatii vastaamaan tähän kysymykseen, vaikka vastasin jo, että en käy arvioimassani kirjastossa (joka siis on lähikirjastoni)													1
2	Ostan poistokirjoja													1
3	kerään julisteita													1
4	katselemassa, odottamassa, läksyt													1

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	6	4.5	
2 viikoittain	34	25.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	25	18.9	
4 kerran kuukaudessa	12	9.1	
5 muutaman kerran vuodessa	18	13.6	
6 en lainkaan	4	3.0	
Ei vastanneita	33	25.0	
YHTEENSÄ	132		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	5	3.8	
2 viikoittain	18	13.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	30	22.7	
4 kerran kuukaudessa	8	6.1	
5 muutaman kerran vuodessa	23	17.4	
6 en lainkaan	12	9.1	
Ei vastanneita	36	27.3	
YHTEENSÄ	132		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	3	2.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	4	3.0	
4 kerran kuukaudessa	5	3.8	
5 muutaman kerran vuodessa	13	9.8	
6 en lainkaan	50	37.9	
Ei vastanneita	57	43.2	
YHTEENSÄ	132		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.8	
2 viikoittain	3	2.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	2.3	
4 kerran kuukaudessa	3	2.3	
5 muutaman kerran vuodessa	16	12.1	
6 en lainkaan	49	37.1	
Ei vastanneita	57	43.2	
YHTEENSÄ	132		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	2.3	
2 viikoittain	4	3.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	2.3	
4 kerran kuukaudessa	3	2.3	
5 muutaman kerran vuodessa	28	21.2	
6 en lainkaan	37	28.0	
Ei vastanneita	54	40.9	
YHTEENSÄ	132		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	5	3.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	11	8.3	
4 kerran kuukaudessa	6	4.5	
5 muutaman kerran vuodessa	19	14.4	
6 en lainkaan	39	29.5	
Ei vastanneita	52	39.4	
YHTEENSÄ	132		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.8	
2 viikoittain	2	1.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	5	3.8	
4 kerran kuukaudessa	6	4.5	
5 muutaman kerran vuodessa	13	9.8	
6 en lainkaan	47	35.6	
Ei vastanneita	58	43.9	
YHTEENSÄ	132		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	0.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	0.8	
4 kerran kuukaudessa	3	2.3	
5 muutaman kerran vuodessa	9	6.8	
6 en lainkaan	60	45.5	
Ei vastanneita	58	43.9	
YHTEENSÄ	132		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.8	
2 viikoittain	3	2.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	0	0.0	
4 kerran kuukaudessa	1	0.8	
5 muutaman kerran vuodessa	3	2.3	
6 en lainkaan	41	31.1	
Ei vastanneita	83	62.9	
YHTEENSÄ	132		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 4.05			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.3				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	3.7				
3.4 Tilat	3.8				
3.5 Tietokoneet	3.6				
3.6 Tiedotus	3.6				
4.1 Aineistot	3.9				
4.2 Verkkoaineistot	3.6				
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	4.3				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.4				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.5				
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	3.8				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.3				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.25			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.4	[Progress bar]			
3.2 Sijainti	4.4	[Progress bar]			
3.3 Aukioloajat	4.2	[Progress bar]			
3.4 Tilat	4.1	[Progress bar]			
3.5 Tietokoneet	3.5	[Progress bar]			
3.6 Tiedotus	3.8	[Progress bar]			
4.1 Aineistot	4.4	[Progress bar]			
4.2 Verkkoaineistot	3.5	[Progress bar]			
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.4	[Progress bar]			
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.5	[Progress bar]			
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.6	[Progress bar]			
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.9	[Progress bar]			
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.5	[Progress bar]			
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.6	[Progress bar]			
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.2	[Progress bar]			
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.2	[Progress bar]			
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.3	[Progress bar]			
6.4 Käyttöohjeet	4.1	[Progress bar]			
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.6	[Progress bar]			

NELIKENTTÄANALYYSI



Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
8. Kirjastopalvelujen vaikutukset			
8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	73	55.3	
2 jonkin verran	47	35.6	
3 ei lainkaan	2	1.5	
4 en osaa sanoa	4	3.0	
Ei vastanneita	6	4.5	
YHTEENSÄ	132		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	12	9.1	
2 jonkin verran	33	25.0	
3 ei lainkaan	58	43.9	
4 en osaa sanoa	19	14.4	
Ei vastanneita	10	7.6	
YHTEENSÄ	132		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	80	60.6	
2 jonkin verran	35	26.5	
3 ei lainkaan	7	5.3	
4 en osaa sanoa	4	3.0	
Ei vastanneita	6	4.5	
YHTEENSÄ	132		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	69	52.3	
2 jonkin verran	45	34.1	
3 ei lainkaan	5	3.8	
4 en osaa sanoa	7	5.3	
Ei vastanneita	6	4.5	
YHTEENSÄ	132		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	10	7.6	
2 jonkin verran	51	38.6	
3 ei lainkaan	43	32.6	
4 en osaa sanoa	20	15.2	
Ei vastanneita	8	6.1	
YHTEENSÄ	132		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	48	36.4	
2 jonkin verran	61	46.2	
3 ei lainkaan	5	3.8	
4 en osaa sanoa	11	8.3	
Ei vastanneita	7	5.3	
YHTEENSÄ	132		