



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)**

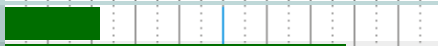


- 6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita  
( Kirjaston tarjoamat verkkopalvelut vastaavat tarpeitani )
- 6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa  
( Asiointi kirjaston verkkopalvelujen avulla on toimivaa )
- 6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta  
( Kirjaston verkkosivuilta löydän helposti etsimäni )
- 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 kehittämissuhteita kirjaston palveluihin yleensä )
- 9.2 Kommentit kyselyyn  
( Kommentteja ja kehittämissuhteita tähän asiakaskyselyyn )









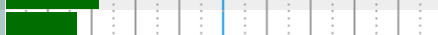

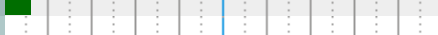
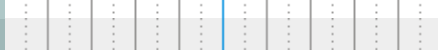


# I TAUSTATIEDOT

## 1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	87	21.8									
2	nainen	312	78.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									

## 1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	5	1.3									
2	15-19	26	6.5									
3	20-25	24	6.0									
4	26-35	62	15.5									
5	36-45	105	26.3									
6	46-55	86	21.6									
7	56-65	66	16.5									
8	66-75	24	6.0									
9	yli 75	1	0.3									
	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	387	97.0											
2	tutustun aineistoihin	186	46.6											
3	haen tietoa tietystä aiheesta	142	35.6											
4	luen lehtiä	192	48.1											
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	51	12.8											
6	käytän kaukopalvelua	52	13.0											
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	41	10.3											
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	10	2.5											
9	käytän tietokoneita	73	18.3											
10	kopioin tai tulostan	42	10.5											
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	5	1.3											
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	54	13.5											
13	vietän aikaa kirjastossa	65	16.3											
14	tapaan ystäviä	21	5.3											
15	muu	8	2.0											
	Ei vastanneita	0	0.0											
	<b>muuta, mitä?</b>													
1	käyn näyttelyssä													1
2	tutustun taidenäyttelyihin													1
3	työskentelen siellä													1
4	käyn kahvilla													2
5	Harjoittelen kirjastossa käyntiä tukihenkilöni kanssa.													1
6	lapsi osallistuu satutunteihin													1
7	on kiva katsoa taidetta													1
8	järjestän kuntalaisille tilaisuuksia													1
9	vien hoitolapset satutunnille													1
10	käyn kirjastossa oppilaiden kanssa													1
11	Odotan innolla kirjaston järjestämiä tietokoneen käyttö ohjauksia! En ole huomannut vuosiin edellä mainittuja täällä Järvenpään kaupungin kirjastossa.													1
12	vien lapsia satutunnille :-)													1
13	lapseni käy satutunneilla													1
14	Lukisin mikrofilmejä, jos olisi mahdollista.													1
15	Käytän enimmäkseen kirjastoautoa.													1

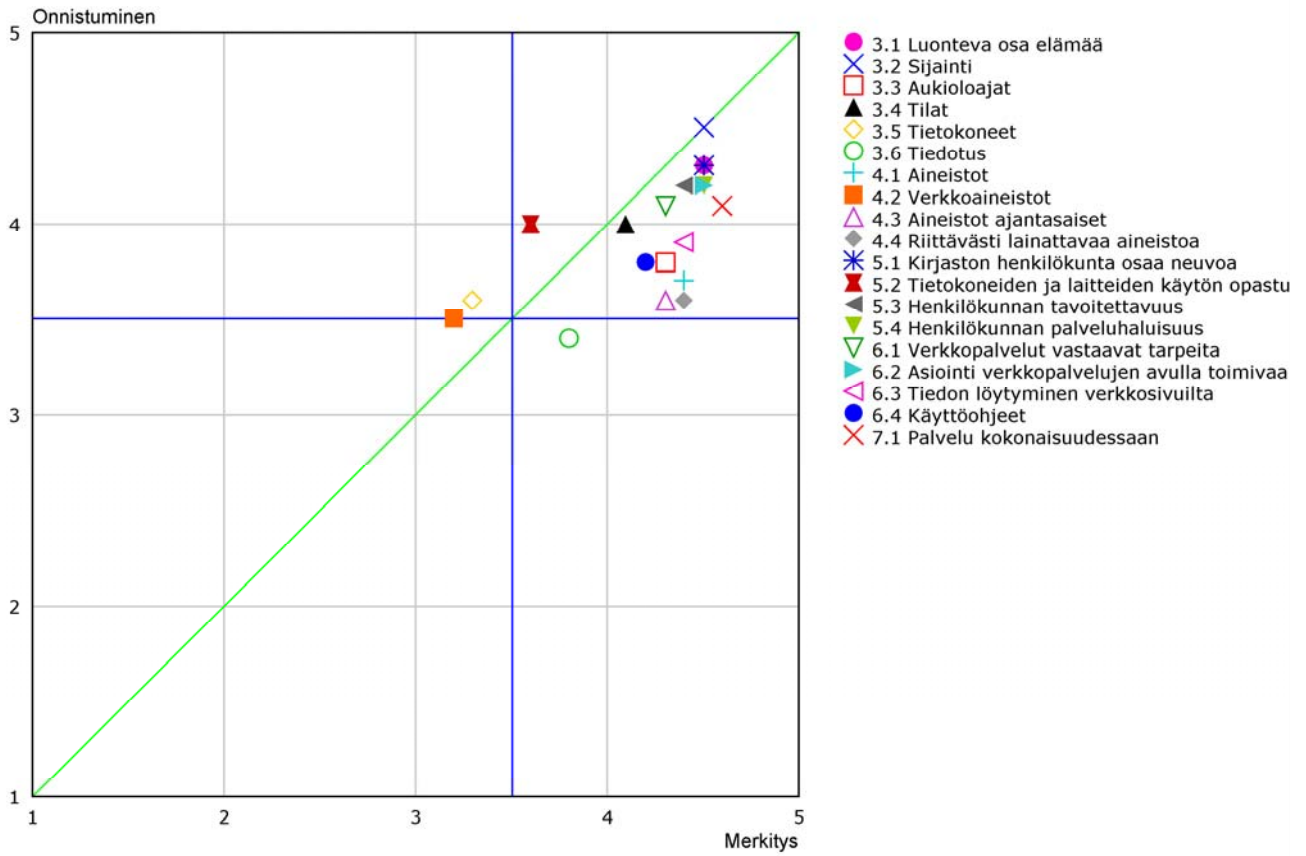


Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
<b>2.3 Elektronisten palvelujen käyttö</b>			
<b>kirjaston aineistotietokantaa</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	14	3.5	
2 viikoittain	121	30.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	123	30.8	
4 kerran kuukaudessa	43	10.8	
5 muutaman kerran vuodessa	44	11.0	
6 en lainkaan	13	3.3	
Ei vastanneita	41	10.3	
YHTEENSÄ	399		
<b>kirjaston verkkosivuja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	4	1.0	
2 viikoittain	92	23.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	98	24.6	
4 kerran kuukaudessa	53	13.3	
5 muutaman kerran vuodessa	56	14.0	
6 en lainkaan	23	5.8	
Ei vastanneita	73	18.3	
YHTEENSÄ	399		
<b>Nelli-portaalia</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	5	1.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	14	3.5	
4 kerran kuukaudessa	9	2.3	
5 muutaman kerran vuodessa	23	5.8	
6 en lainkaan	211	52.9	
Ei vastanneita	137	34.3	
YHTEENSÄ	399		
<b>verkkotietopalveluita</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.3	
2 viikoittain	3	0.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	12	3.0	
4 kerran kuukaudessa	7	1.8	
5 muutaman kerran vuodessa	56	14.0	
6 en lainkaan	186	46.6	
Ei vastanneita	134	33.6	
YHTEENSÄ	399		
<b>linkkirjastoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.5	
2 viikoittain	11	2.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	21	5.3	
4 kerran kuukaudessa	17	4.3	
5 muutaman kerran vuodessa	59	14.8	
6 en lainkaan	157	39.3	
Ei vastanneita	132	33.1	
YHTEENSÄ	399		
<b>tietokantoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	0.8	
2 viikoittain	21	5.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	35	8.8	
4 kerran kuukaudessa	16	4.0	
5 muutaman kerran vuodessa	57	14.3	
6 en lainkaan	140	35.1	
Ei vastanneita	127	31.8	
YHTEENSÄ	399		
<b>verkkolehtiä</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	4	1.0	
2 viikoittain	7	1.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	18	4.5	
4 kerran kuukaudessa	12	3.0	
5 muutaman kerran vuodessa	32	8.0	
6 en lainkaan	184	46.1	
Ei vastanneita	142	35.6	
YHTEENSÄ	399		
<b>e-kirjoja</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	0.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	7	1.8	
4 kerran kuukaudessa	4	1.0	
5 muutaman kerran vuodessa	30	7.5	
6 en lainkaan	214	53.6	
Ei vastanneita	143	35.8	
YHTEENSÄ	399		
<b>muu</b>			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	0.8	
2 viikoittain	4	1.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	0.3	
4 kerran kuukaudessa	1	0.3	
5 muutaman kerran vuodessa	7	1.8	
6 en lainkaan	174	43.6	
Ei vastanneita	209	52.4	
YHTEENSÄ	399		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 3.96			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.3				
3.2 Sijainti	4.5				
3.3 Aukioloajat	3.8				
3.4 Tilat	4.0				
3.5 Tietokoneet	3.6				
3.6 Tiedotus	3.4				
4.1 Aineistot	3.7				
4.2 Verkkoaineistot	3.5				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.6				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.6				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.3				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.0				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.2				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.2				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.1				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.2				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	3.9				
6.4 Käyttöohjeet	3.8				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.1				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.23			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.5				
3.2 Sijainti	4.5				
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	3.2				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.3				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	4.4				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.5				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	3.6				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.4				
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 %
<b>8. Kirjastopalvelujen vaikutukset</b>			
<b>8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa</b>			
1 huomattavasti	206	51.6	
2 jonkin verran	155	38.8	
3 ei lainkaan	11	2.8	
4 en osaa sanoa	18	4.5	
Ei vastanneita	9	2.3	
YHTEENSÄ	399		
<b>8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja</b>			
1 huomattavasti	32	8.0	
2 jonkin verran	109	27.3	
3 ei lainkaan	196	49.1	
4 en osaa sanoa	46	11.5	
Ei vastanneita	16	4.0	
YHTEENSÄ	399		
<b>8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia</b>			
1 huomattavasti	270	67.7	
2 jonkin verran	95	23.8	
3 ei lainkaan	19	4.8	
4 en osaa sanoa	5	1.3	
Ei vastanneita	10	2.5	
YHTEENSÄ	399		
<b>8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin</b>			
1 huomattavasti	196	49.1	
2 jonkin verran	141	35.3	
3 ei lainkaan	36	9.0	
4 en osaa sanoa	13	3.3	
Ei vastanneita	13	3.3	
YHTEENSÄ	399		
<b>8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja</b>			
1 huomattavasti	26	6.5	
2 jonkin verran	112	28.1	
3 ei lainkaan	209	52.4	
4 en osaa sanoa	38	9.5	
Ei vastanneita	14	3.5	
YHTEENSÄ	399		
<b>8.6 Parantaneet elämänlaatua</b>			
1 huomattavasti	157	39.3	
2 jonkin verran	178	44.6	
3 ei lainkaan	26	6.5	
4 en osaa sanoa	22	5.5	
Ei vastanneita	16	4.0	
YHTEENSÄ	399		