



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	41	18.1									
2	nainen	185	81.9									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	9	4.0									
2	15-19	29	12.8									
3	20-25	13	5.8									
4	26-35	45	19.9									
5	36-45	48	21.2									
6	46-55	52	23.0									
7	56-65	25	11.1									
8	66-75	5	2.2									
9	yli 75	0	0.0									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.5 Koulutus

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	vielä koulussa	36	15.9										
2	kansakoulu	4	1.8										
3	peruskoulu	2	0.9										
4	ammattikoulu tai -kurssi	23	10.2										
5	lukio tai ylioppilas	25	11.1										
6	opistotason ammatillinen koulutus	51	22.6										
7	alempi korkeakoulututkinto	35	15.5										
8	ylempi korkeakoulututkinto	42	18.6										
9	muu koulutus	8	3.5										
	Ei vastanneita	0	0.0										
muu koulutusala, täsmennä mikä													
1	Sibelius-Akatemia Sotilasmusiikkiosasto												1
2	Tietojenkäsittelyn ammattitutkinto												1
3	tietotekniikan insinööri AML												1
4	ammattikoulussa.												1
5	tie. ja vesirakennustekniikka												1
6	tradenomi (AMK)												1
7	lukio+opisto												1
8	AMK												1
9	Artesaani												1
10	Teknillinen koulu												1

1.6 Elämäntilanne

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	töissä	123	54.4										
2	opiskelija	49	21.7										
3	työtön	26	11.5										
4	eläkeläinen	15	6.6										
5	kotiäiti tai -isä	6	2.7										
6	muu	7	3.1										
	Ei vastanneita	0	0.0										
	muu, mikä												
1	Koululainen												1
2	osa-aikaeläkkeellä , välillä töissä												1
3	yrittäjä												2
4	lapsi												1
5	Koulussa												1
6	opiskelen työn ohessa												1
7	Oppisopimuksella parhaillaan kouluttaudun												1
8	sairaslomalla												1
9	opintovapaalla työstä												1
10	Aikuisopiskelija												1

II KIRJASTON PALVELUT

2.1 Käyntimäärä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	päivittäin	20	8.8	■								
2	viikoittain	95	42.0	■	■	■	■	■				
3	muutaman kerran kuukaudessa	90	39.8	■	■	■	■	■				
4	kerran kuukaudessa	12	5.3	■								
5	muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	9	4.0	■								
6	en lainkaan	0	0.0									
	Ei vastanneita	0	0.0									
	jos et käy lainkaan, miksi et											
1	Huom. asun muualla, mutta paikkakunnalla ollessani käytän kirjastoa lähes päivittäin											1

2.2 Kirjastossa asiointin syy

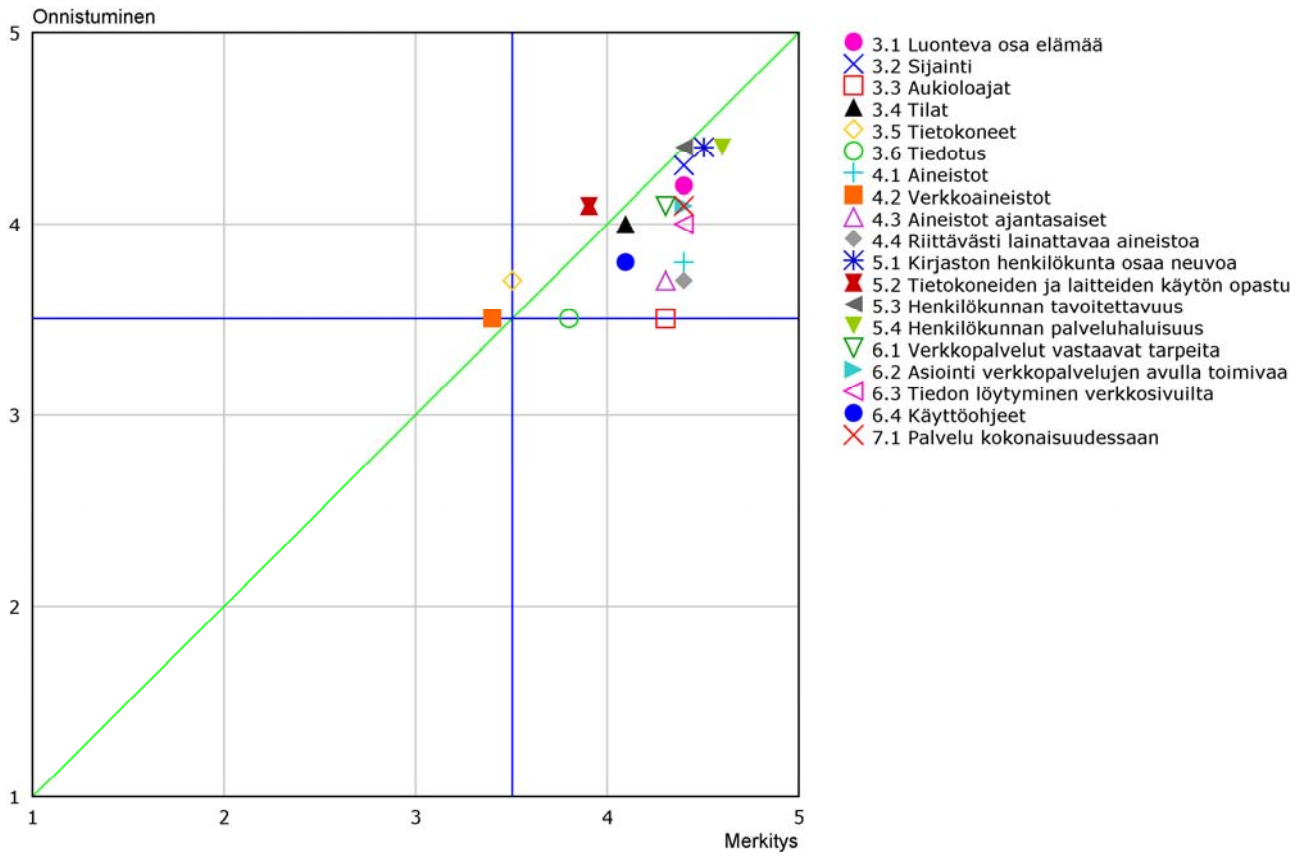
	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	222	98.2											
2	tutustun aineistoihin	116	51.3											
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	85	37.6											
4	luen lehtiä	125	55.3											
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	47	20.8											
6	käytän kaukopalvelua	44	19.5											
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	19	8.4											
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	3	1.3											
9	käytän tietokoneita	45	19.9											
10	kopioin tai tulostan	21	9.3											
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	5	2.2											
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	32	14.2											
13	vietän aikaa kirjastossa	62	27.4											
14	tapaan ystäviä	28	12.4											
15	muu	3	1.3											
	Ei vastanneita	0	0.0											
	muuta, mitä?													
1	mikrofilmien lukupalvelua													1
2	Katson videoita													1
3	Kansalaistoiminta													1
4	Katselen kirjastossa esillä olevia näyttelyitä.													1
5	Käyttäisin tietokonetta, jos tuntisin sen siellä turvallisiksi!!!													1
6	Luen lainaamiani kirjoja, kuuntelen musiikkia													1
7	Luen mikrofilmejä; harrastan sukututkimusta ja hieman historiaa.													1

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	19	8.4	
2 viikoittain	76	33.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	66	29.2	
4 kerran kuukaudessa	12	5.3	
5 muutaman kerran vuodessa	17	7.5	
6 en lainkaan	15	6.6	
Ei vastanneita	21	9.3	
YHTEENSÄ	226		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	15	6.6	
2 viikoittain	47	20.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	57	25.2	
4 kerran kuukaudessa	18	8.0	
5 muutaman kerran vuodessa	37	16.4	
6 en lainkaan	25	11.1	
Ei vastanneita	27	11.9	
YHTEENSÄ	226		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.4	
2 viikoittain	8	3.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	6	2.7	
4 kerran kuukaudessa	8	3.5	
5 muutaman kerran vuodessa	29	12.8	
6 en lainkaan	120	53.1	
Ei vastanneita	54	23.9	
YHTEENSÄ	226		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.9	
2 viikoittain	3	1.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	12	5.3	
4 kerran kuukaudessa	6	2.7	
5 muutaman kerran vuodessa	32	14.2	
6 en lainkaan	116	51.3	
Ei vastanneita	55	24.3	
YHTEENSÄ	226		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.9	
2 viikoittain	7	3.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	15	6.6	
4 kerran kuukaudessa	6	2.7	
5 muutaman kerran vuodessa	58	25.7	
6 en lainkaan	91	40.3	
Ei vastanneita	47	20.8	
YHTEENSÄ	226		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	4	1.8	
2 viikoittain	16	7.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	21	9.3	
4 kerran kuukaudessa	17	7.5	
5 muutaman kerran vuodessa	41	18.1	
6 en lainkaan	82	36.3	
Ei vastanneita	45	19.9	
YHTEENSÄ	226		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	4	1.8	
2 viikoittain	9	4.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	13	5.8	
4 kerran kuukaudessa	7	3.1	
5 muutaman kerran vuodessa	29	12.8	
6 en lainkaan	109	48.2	
Ei vastanneita	55	24.3	
YHTEENSÄ	226		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	2	0.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	1.3	
4 kerran kuukaudessa	5	2.2	
5 muutaman kerran vuodessa	20	8.8	
6 en lainkaan	138	61.1	
Ei vastanneita	58	25.7	
YHTEENSÄ	226		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.9	
2 viikoittain	2	0.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	0.9	
4 kerran kuukaudessa	1	0.4	
5 muutaman kerran vuodessa	6	2.7	
6 en lainkaan	93	41.2	
Ei vastanneita	120	53.1	
YHTEENSÄ	226		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 3.97			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.2				
3.2 Sijainti	4.3				
3.3 Aukioloajat	3.5				
3.4 Tilat	4.0				
3.5 Tietokoneet	3.7				
3.6 Tiedotus	3.5				
4.1 Aineistot	3.8				
4.2 Verkkoaineistot	3.5				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.7				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.7				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.4				
5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus	4.1				
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	3.8				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.1				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.24			
		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	3.8				
4.1 Aineistot	4.4				
4.2 Verkkoaineistot	3.4				
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	3.9				
5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus	4.4				
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	4.1				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.4				

NELIKENTTÄANALYYSI



Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
8. Kirjastopalvelujen vaikutukset			
8.1 Auttaneet löytämään tarvittua tietoa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	111	49.1	
2 jonkin verran	91	40.3	
3 ei lainkaan	7	3.1	
4 en osaa sanoa	12	5.3	
Ei vastanneita	5	2.2	
YHTEENSÄ	226		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	22	9.7	
2 jonkin verran	62	27.4	
3 ei lainkaan	112	49.6	
4 en osaa sanoa	22	9.7	
Ei vastanneita	8	3.5	
YHTEENSÄ	226		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	155	68.6	
2 jonkin verran	52	23.0	
3 ei lainkaan	5	2.2	
4 en osaa sanoa	10	4.4	
Ei vastanneita	4	1.8	
YHTEENSÄ	226		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	113	50.0	
2 jonkin verran	87	38.5	
3 ei lainkaan	12	5.3	
4 en osaa sanoa	10	4.4	
Ei vastanneita	4	1.8	
YHTEENSÄ	226		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	23	10.2	
2 jonkin verran	80	35.4	
3 ei lainkaan	83	36.7	
4 en osaa sanoa	33	14.6	
Ei vastanneita	7	3.1	
YHTEENSÄ	226		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	88	38.9	
2 jonkin verran	100	44.2	
3 ei lainkaan	13	5.8	
4 en osaa sanoa	20	8.8	
Ei vastanneita	5	2.2	
YHTEENSÄ	226		