



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)

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	74	24.1									
2	nainen	233	75.9									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	14	4.6									
2	15-19	25	8.1									
3	20-25	24	7.8									
4	26-35	39	12.7									
5	36-45	63	20.5									
6	46-55	89	29.0									
7	56-65	48	15.6									
8	66-75	4	1.3									
9	yli 75	1	0.3									
	Ei vastanneita	0	0.0									

II KIRJASTON PALVELUT

2.1 Käyntimäärä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	päivittäin	19	6.2	■									
2	viikoittain	127	41.4	■	■	■	■	■					
3	muutaman kerran kuukaudessa	105	34.2	■	■	■	■	■					
4	kerran kuukaudessa	32	10.4	■									
5	muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	23	7.5	■									
6	en lainkaan	1	0.3										
	Ei vastanneita	0	0.0										
jos et käy lainkaan, miksi et													
1	liian kaukana kotoa ei kulkuyhtyksiä												1
2	Kirjaston käyttö jaksottaista. Kun tarvitsen käyn yleensä vähintään kerran viikossa tai useamminkin, käytän aina netin haku- ja varauspalvelua.												1

2.2 Kirjastossa asiointin syy

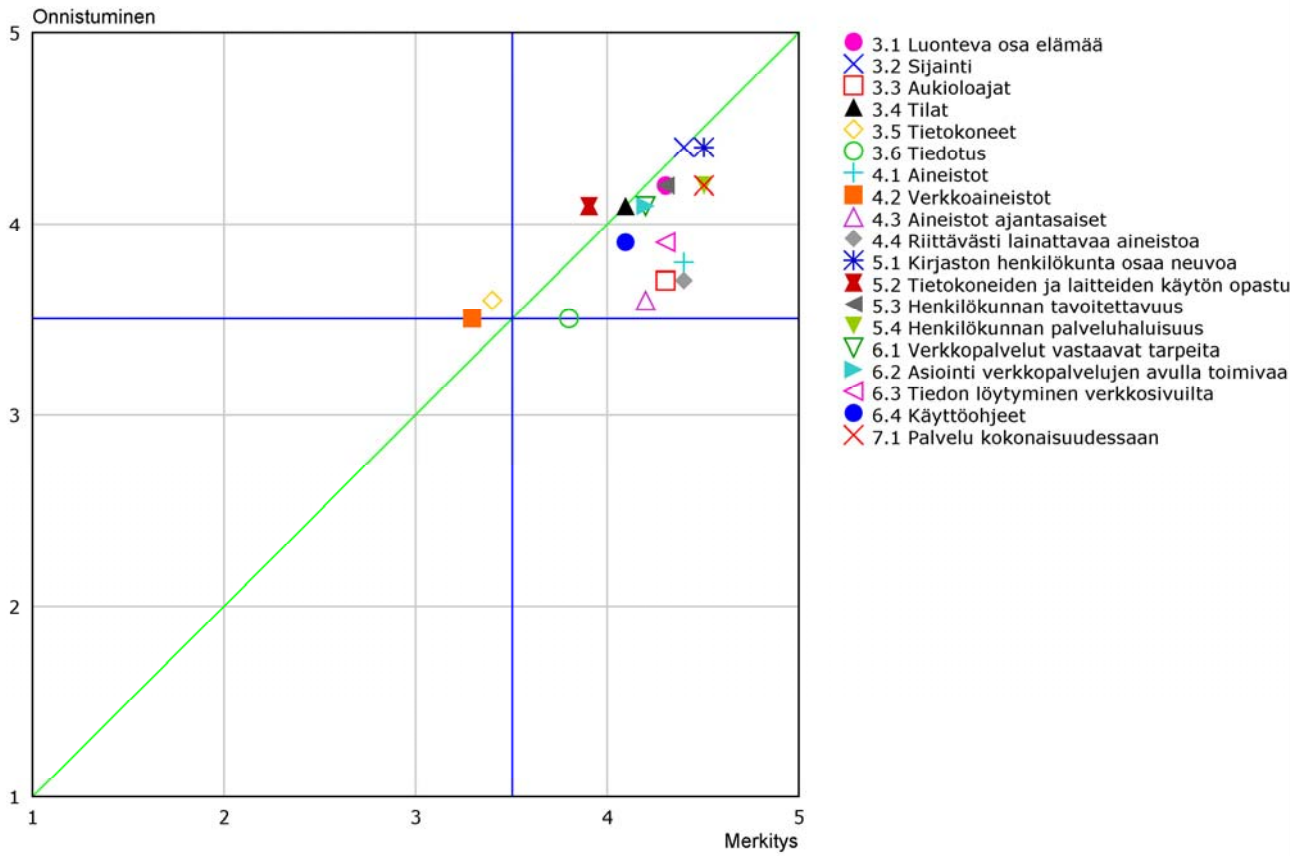
	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	288	93.8										
2	tutustun aineistoihin	129	42.0										
3	haen tietoa tietyistä aiheesta	112	36.5										
4	luen lehtiä	163	53.1										
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	44	14.3										
6	käytän kaukopalvelua	43	14.0										
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	26	8.5										
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	5	1.6										
9	käytän tietokoneita	64	20.8										
10	kopioin tai tulostan	30	9.8										
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	3	1.0										
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	37	12.1										
13	vietän aikaa kirjastossa	71	23.1										
14	tapaan ystäviä	31	10.1										
15	muu	8	2.6										
	Ei vastanneita	0	0.0										
muuta, mitä?													
1	toimin atk-kouluttajana												1
2	kuhertelen kirjastotätien kanssa												1
3	Käyn lasten kanssa satunnilla.												1
4	Käytän IRC:tä.												1
5	skannaan mikrofilmejä												1
6	luen ihan kirjojakin, kun ei kaikkea jaksa kantaa kotiin												1
7	opetan tytärtäni käymään ja käyttämään kirjastoa												1
8	Käyn katsastamassa bookcrossaajien suosimaa kirjanvaihtohyllyä!												1
9	Käyn kokouksissa kirjaston tiloissa												1
10	Teen sukututkimusta eli etsin kirkonkirjatietoja mikrofilmeiltä.												1
11	Katselen tauluja												1
12	Ostan poistoja ja keuhun tulevia.												1
13	käytän hoitolapsia satunnilla, jotka ovat ihan maailman parhaita!												1

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	16	5.2	
2 viikoittain	76	24.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	72	23.5	
4 kerran kuukaudessa	30	9.8	
5 muutaman kerran vuodessa	44	14.3	
6 en lainkaan	22	7.2	
Ei vastanneita	47	15.3	
YHTEENSÄ	307		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	9	2.9	
2 viikoittain	60	19.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	63	20.5	
4 kerran kuukaudessa	18	5.9	
5 muutaman kerran vuodessa	51	16.6	
6 en lainkaan	37	12.1	
Ei vastanneita	69	22.5	
YHTEENSÄ	307		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	11	3.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	21	6.8	
4 kerran kuukaudessa	10	3.3	
5 muutaman kerran vuodessa	30	9.8	
6 en lainkaan	134	43.6	
Ei vastanneita	101	32.9	
YHTEENSÄ	307		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	10	3.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	13	4.2	
4 kerran kuukaudessa	9	2.9	
5 muutaman kerran vuodessa	49	16.0	
6 en lainkaan	123	40.1	
Ei vastanneita	103	33.6	
YHTEENSÄ	307		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.3	
2 viikoittain	16	5.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	20	6.5	
4 kerran kuukaudessa	14	4.6	
5 muutaman kerran vuodessa	50	16.3	
6 en lainkaan	105	34.2	
Ei vastanneita	101	32.9	
YHTEENSÄ	307		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	5	1.6	
2 viikoittain	18	5.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	21	6.8	
4 kerran kuukaudessa	21	6.8	
5 muutaman kerran vuodessa	49	16.0	
6 en lainkaan	96	31.3	
Ei vastanneita	97	31.6	
YHTEENSÄ	307		
verkkolehtiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	1.0	
2 viikoittain	12	3.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	11	3.6	
4 kerran kuukaudessa	11	3.6	
5 muutaman kerran vuodessa	36	11.7	
6 en lainkaan	132	43.0	
Ei vastanneita	102	33.2	
YHTEENSÄ	307		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	6	2.0	
3 muutaman kerran kuukaudessa	5	1.6	
4 kerran kuukaudessa	8	2.6	
5 muutaman kerran vuodessa	26	8.5	
6 en lainkaan	155	50.5	
Ei vastanneita	107	34.9	
YHTEENSÄ	307		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.7	
2 viikoittain	8	2.6	
3 muutaman kerran kuukaudessa	7	2.3	
4 kerran kuukaudessa	3	1.0	
5 muutaman kerran vuodessa	5	1.6	
6 en lainkaan	114	37.1	
Ei vastanneita	168	54.7	
YHTEENSÄ	307		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 3.96			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.2				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	3.7				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.6				
3.6 Tiedotus	3.5				
4.1 Aineistot	3.8				
4.2 Verkkoaineistot	3.5				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.6				
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	4.2				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.2				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.1				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.1				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	3.9				
6.4 Käyttöohjeet	3.9				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.2				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.19			
		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	3.4				
3.6 Tiedotus	3.8				
4.1 Aineistot	4.4				
4.2 Verkkoaineistot	3.3				
4.3 Aineistot ajantasaiset	4.2				
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	4.3				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.5				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.2				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.2				
6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta	4.3				
6.4 Käyttöohjeet	4.1				
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	162	52.8	
2 jonkin verran	121	39.4	
3 ei lainkaan	6	2.0	
4 en osaa sanoa	12	3.9	
Ei vastanneita	6	2.0	
YHTEENSÄ	307		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	14	4.6	
2 jonkin verran	93	30.3	
3 ei lainkaan	145	47.2	
4 en osaa sanoa	43	14.0	
Ei vastanneita	12	3.9	
YHTEENSÄ	307		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	199	64.8	
2 jonkin verran	92	30.0	
3 ei lainkaan	5	1.6	
4 en osaa sanoa	9	2.9	
Ei vastanneita	2	0.7	
YHTEENSÄ	307		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	145	47.2	
2 jonkin verran	125	40.7	
3 ei lainkaan	16	5.2	
4 en osaa sanoa	13	4.2	
Ei vastanneita	8	2.6	
YHTEENSÄ	307		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	26	8.5	
2 jonkin verran	118	38.4	
3 ei lainkaan	129	42.0	
4 en osaa sanoa	30	9.8	
Ei vastanneita	4	1.3	
YHTEENSÄ	307		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	132	43.0	
2 jonkin verran	135	44.0	
3 ei lainkaan	13	4.2	
4 en osaa sanoa	23	7.5	
Ei vastanneita	4	1.3	
YHTEENSÄ	307		