



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 | 34 | 23.9 | | | | | | | | | |
| 2 | nainen | 108 | 76.1 | | | | | | | | | |
| | Ei vastanneita | 0 | 0.0 | | | | | | | | | |

1.4 Ikä

| | Vaihtoehto | kpl | % | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 |
|---|----------------|-----|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | alle 15 | 4 | 2.8 | | | | | | | | | |
| 2 | 15-19 | 13 | 9.2 | | | | | | | | | |
| 3 | 20-25 | 16 | 11.3 | | | | | | | | | |
| 4 | 26-35 | 31 | 21.8 | | | | | | | | | |
| 5 | 36-45 | 27 | 19.0 | | | | | | | | | |
| 6 | 46-55 | 21 | 14.8 | | | | | | | | | |
| 7 | 56-65 | 23 | 16.2 | | | | | | | | | |
| 8 | 66-75 | 7 | 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 | 72 | 50.7 | | | | | | | | | | |
| 2 | opiskelija | 34 | 23.9 | | | | | | | | | | |
| 3 | työtön | 10 | 7.0 | | | | | | | | | | |
| 4 | eläkeläinen | 19 | 13.4 | | | | | | | | | | |
| 5 | kotiäiti tai -isä | 4 | 2.8 | | | | | | | | | | |
| 6 | muu | 3 | 2.1 | | | | | | | | | | |
| | Ei vastanneita | 0 | 0.0 | | | | | | | | | | |
| | muu, mikä | | | | | | | | | | | | |
| 1 | koululainen | | | | | | | | | | | | 1 |
| 2 | alterneringsledig | | | | | | | | | | | | 1 |
| 3 | Vuorotteluvapaa | | | | | | | | | | | | 1 |

2.2 Kirjastossa asiointin syy

| | Vaihtoehto | kpl | % | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | |
|---------------------|---|-----|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 1 | lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa | 132 | 93.0 | | | | | | | | | | |
| 2 | tutustun aineistoihin | 65 | 45.8 | | | | | | | | | | |
| 3 | haen tietoa tietyistä aiheesta | 57 | 40.1 | | | | | | | | | | |
| 4 | luen lehtiä | 76 | 53.5 | | | | | | | | | | |
| 5 | käytän neuvonta- tai tietopalveluja | 20 | 14.1 | | | | | | | | | | |
| 6 | käytän kaukopalvelua | 10 | 7.0 | | | | | | | | | | |
| 7 | opiskelen tai työskentelen itsenäisesti | 21 | 14.8 | | | | | | | | | | |
| 8 | opiskelen tai työskentelen ryhmässä | 3 | 2.1 | | | | | | | | | | |
| 9 | käytän tietokoneita | 38 | 26.8 | | | | | | | | | | |
| 10 | kopioin tai tulostan | 13 | 9.2 | | | | | | | | | | |
| 11 | osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin | 4 | 2.8 | | | | | | | | | | |
| 12 | osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms. | 26 | 18.3 | | | | | | | | | | |
| 13 | vietän aikaa kirjastossa | 30 | 21.1 | | | | | | | | | | |
| 14 | tapaan ystäviä | 11 | 7.7 | | | | | | | | | | |
| 15 | muu | 2 | 1.4 | | | | | | | | | | |
| | Ei vastanneita | 0 | 0.0 | | | | | | | | | | |
| muuta, mitä? | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | pelaan pelejä lasteni kanssa | | | | | | | | | | | | 1 |
| 2 | Tiedonhakua tapahtuu 99 % kotona tietokoneelta. Siis sähköistä asioista. | | | | | | | | | | | | 1 |
| 3 | joskus lainaan kirjan | | | | | | | | | | | | 1 |
| 4 | jag raggat kassatanterna | | | | | | | | | | | | 1 |
| 5 | nautin ilmapiiristä, aina ystävällinen ja henkevä! | | | | | | | | | | | | 1 |
| 6 | osallistun eri järjestöjen kokouksiin kirjaston neuv.huoneissa tai kahvilassa | | | | | | | | | | | | 1 |

Kieli

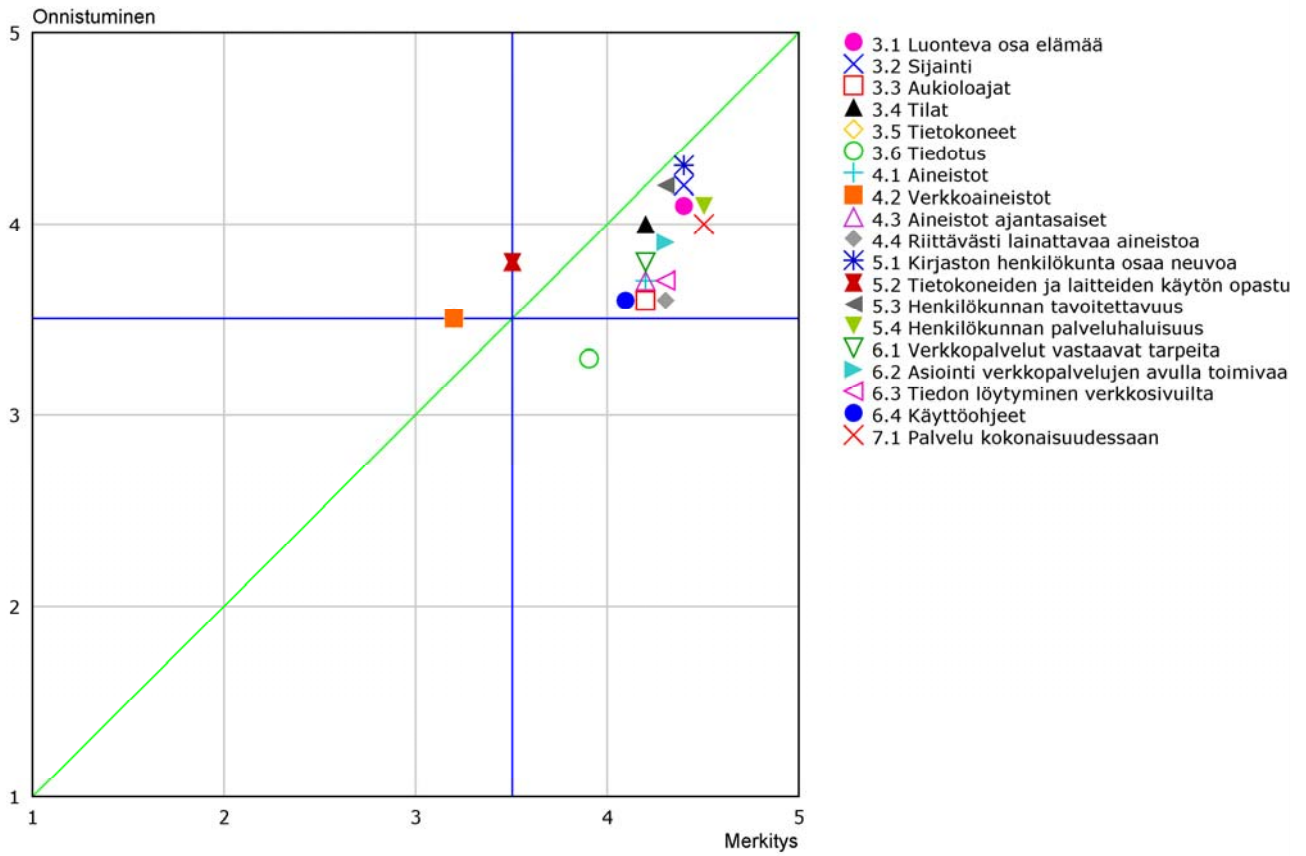
| | Vaihtoehto | kpl | % | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 |
|---|----------------|-----|------|--------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | Suomi | 114 | 80.3 | [Green bar representing 80.3%] | | | | | | | | |
| 2 | Ruotsi | 28 | 19.7 | [Green bar representing 19.7%] | | | | | | | | |
| 3 | Englanti | 0 | 0.0 | [Empty bar representing 0.0%] | | | | | | | | |
| | Ei vastanneita | 0 | 0.0 | [Empty bar representing 0.0%] | | | | | | | | |

| Vaihtoehto | kpl | % | Osuus % |
|--|-----|------|----------------------------|
| 2.3 Elektronisten palvelujen käyttö | | | |
| kirjaston aineistotietokantaa | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 päivittäin | 6 | 4.2 | |
| 2 viikoittain | 40 | 28.2 | |
| 3 muutaman kerran kuukaudessa | 42 | 29.6 | |
| 4 kerran kuukaudessa | 13 | 9.2 | |
| 5 muutaman kerran vuodessa | 27 | 19.0 | |
| 6 en lainkaan | 3 | 2.1 | |
| Ei vastanneita | 11 | 7.7 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| kirjaston verkkosivuja | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 päivittäin | 4 | 2.8 | |
| 2 viikoittain | 21 | 14.8 | |
| 3 muutaman kerran kuukaudessa | 48 | 33.8 | |
| 4 kerran kuukaudessa | 19 | 13.4 | |
| 5 muutaman kerran vuodessa | 25 | 17.6 | |
| 6 en lainkaan | 9 | 6.3 | |
| Ei vastanneita | 16 | 11.3 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| Nelli-portaalia | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 päivittäin | 2 | 1.4 | |
| 2 viikoittain | 2 | 1.4 | |
| 3 muutaman kerran kuukaudessa | 11 | 7.7 | |
| 4 kerran kuukaudessa | 10 | 7.0 | |
| 5 muutaman kerran vuodessa | 24 | 16.9 | |
| 6 en lainkaan | 59 | 41.5 | |
| Ei vastanneita | 34 | 23.9 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| verkkotietopalveluita | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 päivittäin | 1 | 0.7 | |
| 2 viikoittain | 1 | 0.7 | |
| 3 muutaman kerran kuukaudessa | 4 | 2.8 | |
| 4 kerran kuukaudessa | 4 | 2.8 | |
| 5 muutaman kerran vuodessa | 28 | 19.7 | |
| 6 en lainkaan | 73 | 51.4 | |
| Ei vastanneita | 31 | 21.8 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| linkkirjastoja | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 päivittäin | 2 | 1.4 | |
| 2 viikoittain | 3 | 2.1 | |
| 3 muutaman kerran kuukaudessa | 8 | 5.6 | |
| 4 kerran kuukaudessa | 6 | 4.2 | |
| 5 muutaman kerran vuodessa | 34 | 23.9 | |
| 6 en lainkaan | 57 | 40.1 | |
| Ei vastanneita | 32 | 22.5 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| tietokantoja | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 päivittäin | 3 | 2.1 | |
| 2 viikoittain | 4 | 2.8 | |
| 3 muutaman kerran kuukaudessa | 15 | 10.6 | |
| 4 kerran kuukaudessa | 9 | 6.3 | |
| 5 muutaman kerran vuodessa | 33 | 23.2 | |
| 6 en lainkaan | 47 | 33.1 | |
| Ei vastanneita | 31 | 21.8 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| verkkolehtiä | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 päivittäin | 4 | 2.8 | |
| 2 viikoittain | 4 | 2.8 | |
| 3 muutaman kerran kuukaudessa | 7 | 4.9 | |
| 4 kerran kuukaudessa | 4 | 2.8 | |
| 5 muutaman kerran vuodessa | 23 | 16.2 | |
| 6 en lainkaan | 70 | 49.3 | |
| Ei vastanneita | 30 | 21.1 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| e-kirjoja | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 päivittäin | 1 | 0.7 | |
| 2 viikoittain | 1 | 0.7 | |
| 3 muutaman kerran kuukaudessa | 1 | 0.7 | |
| 4 kerran kuukaudessa | 2 | 1.4 | |
| 5 muutaman kerran vuodessa | 12 | 8.5 | |
| 6 en lainkaan | 91 | 64.1 | |
| Ei vastanneita | 34 | 23.9 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| muu | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 päivittäin | 1 | 0.7 | |
| 2 viikoittain | 3 | 2.1 | |
| 3 muutaman kerran kuukaudessa | 1 | 0.7 | |
| 4 kerran kuukaudessa | 0 | 0.0 | |
| 5 muutaman kerran vuodessa | 5 | 3.5 | |
| 6 en lainkaan | 72 | 50.7 | |
| Ei vastanneita | 60 | 42.3 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |

| Kriteeri | Ka | Onnistuminen = 3.85 | | | |
|--|-----|-------------------------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.1 Luonteva osa elämää | 4.1 | [Bar chart showing score 4.1] | | | |
| 3.2 Sijainti | 4.2 | [Bar chart showing score 4.2] | | | |
| 3.3 Aukioloajat | 3.6 | [Bar chart showing score 3.6] | | | |
| 3.4 Tilat | 4.0 | [Bar chart showing score 4.0] | | | |
| 3.5 Tietokoneet | 3.5 | [Bar chart showing score 3.5] | | | |
| 3.6 Tiedotus | 3.3 | [Bar chart showing score 3.3] | | | |
| 4.1 Aineistot | 3.7 | [Bar chart showing score 3.7] | | | |
| 4.2 Verkkoaineistot | 3.5 | [Bar chart showing score 3.5] | | | |
| 4.3 Aineistot ajantasaiset | 3.7 | [Bar chart showing score 3.7] | | | |
| 4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa | 3.6 | [Bar chart showing score 3.6] | | | |
| 5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa | 4.3 | [Bar chart showing score 4.3] | | | |
| 5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus | 3.8 | [Bar chart showing score 3.8] | | | |
| 5.3 Henkilökunnan tavoitettavuus | 4.2 | [Bar chart showing score 4.2] | | | |
| 5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus | 4.1 | [Bar chart showing score 4.1] | | | |
| 6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita | 3.8 | [Bar chart showing score 3.8] | | | |
| 6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa | 3.9 | [Bar chart showing score 3.9] | | | |
| 6.3 Tiedon löytäminen verkkosivuilta | 3.7 | [Bar chart showing score 3.7] | | | |
| 6.4 Käyttöohjeet | 3.6 | [Bar chart showing score 3.6] | | | |
| 7.1 Palvelu kokonaisuudessaan | 4.0 | [Bar chart showing score 4.0] | | | |

| Kriteeri | Ka | Merkitys = 4.16 | | | |
|--|-----|-----------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.1 Luonteva osa elämää | 4.4 | | | | |
| 3.2 Sijainti | 4.4 | | | | |
| 3.3 Aukioloajat | 4.2 | | | | |
| 3.4 Tilat | 4.2 | | | | |
| 3.5 Tietokoneet | 3.2 | | | | |
| 3.6 Tiedotus | 3.9 | | | | |
| 4.1 Aineistot | 4.2 | | | | |
| 4.2 Verkkoaineistot | 3.2 | | | | |
| 4.3 Aineistot ajantasaiset | 4.2 | | | | |
| 4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa | 4.3 | | | | |
| 5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa | 4.4 | | | | |
| 5.2 Tietokoneiden ja laitteiden käytön opastus | 3.5 | | | | |
| 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 | 4.3 | | | | |
| 6.3 Tiedon löytyminen 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 | 72 | 50.7 | |
| 2 jonkin verran | 57 | 40.1 | |
| 3 ei lainkaan | 5 | 3.5 | |
| 4 en osaa sanoa | 5 | 3.5 | |
| Ei vastanneita | 3 | 2.1 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| 8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 huomattavasti | 10 | 7.0 | |
| 2 jonkin verran | 47 | 33.1 | |
| 3 ei lainkaan | 66 | 46.5 | |
| 4 en osaa sanoa | 17 | 12.0 | |
| Ei vastanneita | 2 | 1.4 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| 8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 huomattavasti | 91 | 64.1 | |
| 2 jonkin verran | 42 | 29.6 | |
| 3 ei lainkaan | 3 | 2.1 | |
| 4 en osaa sanoa | 3 | 2.1 | |
| Ei vastanneita | 3 | 2.1 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| 8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 huomattavasti | 73 | 51.4 | |
| 2 jonkin verran | 53 | 37.3 | |
| 3 ei lainkaan | 10 | 7.0 | |
| 4 en osaa sanoa | 3 | 2.1 | |
| Ei vastanneita | 3 | 2.1 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| 8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 huomattavasti | 14 | 9.9 | |
| 2 jonkin verran | 47 | 33.1 | |
| 3 ei lainkaan | 67 | 47.2 | |
| 4 en osaa sanoa | 12 | 8.5 | |
| Ei vastanneita | 2 | 1.4 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |
| 8.6 Parantaneet elämänlaatua | | | |
| | | | 10 20 30 40 50 60 70 80 90 |
| 1 huomattavasti | 52 | 36.6 | |
| 2 jonkin verran | 65 | 45.8 | |
| 3 ei lainkaan | 13 | 9.2 | |
| 4 en osaa sanoa | 8 | 5.6 | |
| Ei vastanneita | 4 | 2.8 | |
| YHTEENSÄ | 142 | | |