



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)

1.2 Kirjastot

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	Eno	29	15.4									
2	Ilomantsi	1	0.5									
3	Joensuu	106	56.4									
4	Juuka	1	0.5									
5	Kesälahti	6	3.2									
6	Kitee	11	5.9									
7	Kontiolahti	11	5.9									
8	Lieksa	1	0.5									
9	Liperi	5	2.7									
10	Nurmes	2	1.1									
11	Outokumpu	10	5.3									
12	Polvijärvi	1	0.5									
13	Pyhäselkä	1	0.5									
14	Rääkkylä	1	0.5									
15	Valtimo	2	1.1									
	Ei vastanneita	0	0.0									

I TAUSTATIEDOT

1.3 Sukupuoli

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	mies	40	21.3									
2	nainen	148	78.7									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	3	1.6									
2	15-19	6	3.2									
3	20-25	21	11.2									
4	26-35	40	21.3									
5	36-45	47	25.0									
6	46-55	36	19.1									
7	56-65	29	15.4									
8	66-75	6	3.2									
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	106	56.4										
2	opiskelija	25	13.3										
3	työtön	21	11.2										
4	eläkeläinen	14	7.4										
5	kotiäiti tai -isä	13	6.9										
6	muu	9	4.8										
	Ei vastanneita	0	0.0										
muu, mikä													
1	eläkeläinen												1
2	osatyökyvyttömyyseläkkeellä												1
3	Vuorotteluvapaalla, takaisin töihin 1.9.08												1
4	- palkaton järjestötyöntekijä (eläkeiässä)												1
5	Oppivelvollinen												1
6	yrittäjä												1
7	sairaslomalla												1
8	sairauslomalla												1
9	pätkätyöläinen												1

2.2 Kirjastossa asiointin syy

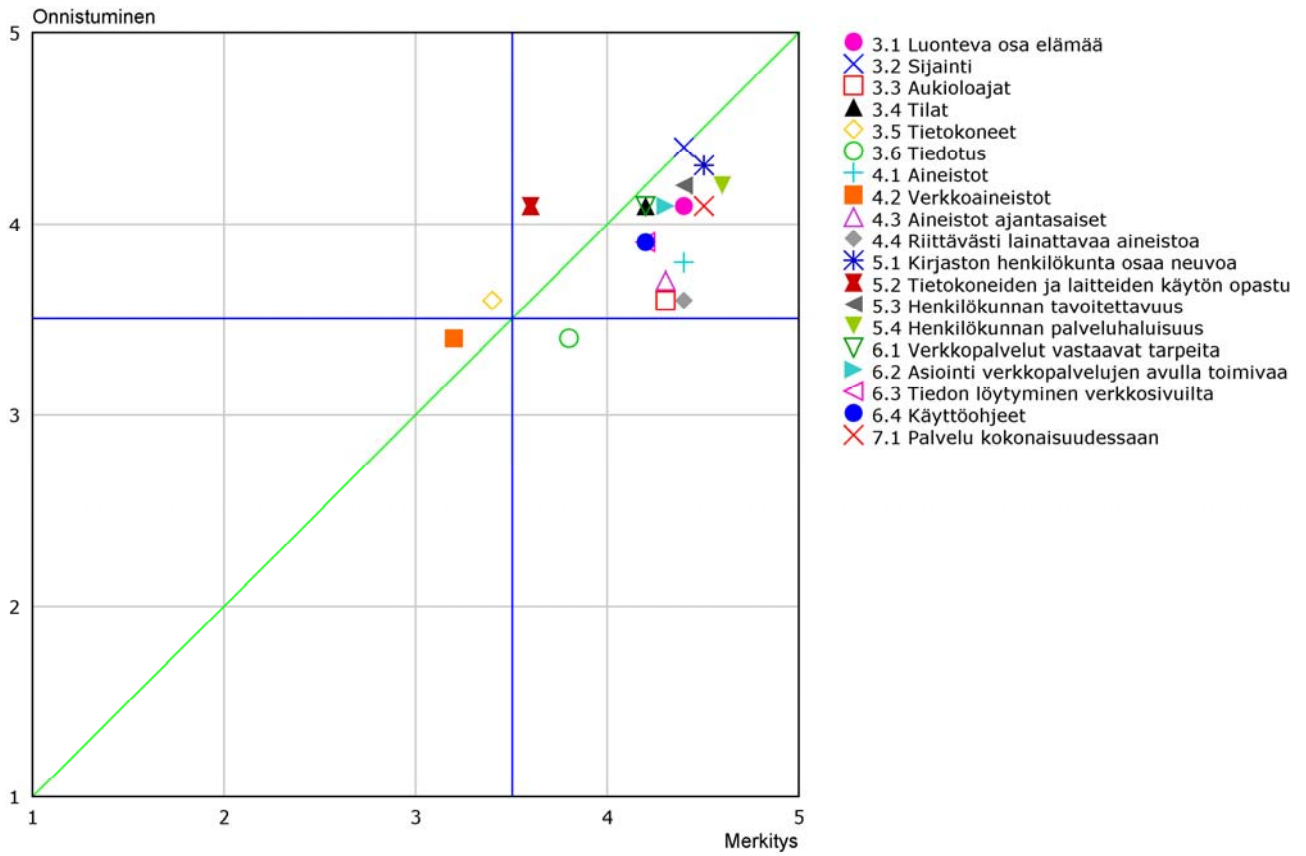
	Vaihtoehto	kpl	%		10	20	30	40	50	60	70	80	90	
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	184	97.9											
2	tutustun aineistoihin	108	57.4											
3	haen tietoa tietystä aiheesta	69	36.7											
4	luen lehtiä	78	41.5											
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	34	18.1											
6	käytän kaukopalvelua	19	10.1											
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	13	6.9											
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	3	1.6											
9	käytän tietokoneita	27	14.4											
10	kopioin tai tulostan	9	4.8											
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	0	0.0											
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	26	13.8											
13	vietän aikaa kirjastossa	38	20.2											
14	tapaan ystäviä	11	5.9											
15	muu	3	1.6											
	Ei vastanneita	0	0.0											
	muuta, mitä?													
1	luen kokeisiin													1
2	Satutunnilla käynti lasten kanssa													1
3	Käytän kahvion palveluja													1
4	tuon lapseni kirjastoon asiakkaaksi													1
5	poistokirjahylly on aarreaitta!													1
6	vien lapsen satutunnille													1
7	Kun olin opintovapaalla, Rantakylän kirjastosta löysin tosi hyvin tarvitsemaani aineistoa.													1
8	Käytän kirjastoautoa taajama-alueella.													1

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	10	5.3	
2 viikoittain	53	28.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	53	28.2	
4 kerran kuukaudessa	20	10.6	
5 muutaman kerran vuodessa	25	13.3	
6 en lainkaan	14	7.4	
Ei vastanneita	13	6.9	
YHTEENSÄ	188		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	4	2.1	
2 viikoittain	38	20.2	
3 muutaman kerran kuukaudessa	41	21.8	
4 kerran kuukaudessa	23	12.2	
5 muutaman kerran vuodessa	30	16.0	
6 en lainkaan	27	14.4	
Ei vastanneita	25	13.3	
YHTEENSÄ	188		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.5	
2 viikoittain	8	4.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	8	4.3	
4 kerran kuukaudessa	6	3.2	
5 muutaman kerran vuodessa	21	11.2	
6 en lainkaan	89	47.3	
Ei vastanneita	55	29.3	
YHTEENSÄ	188		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.5	
2 viikoittain	4	2.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	4	2.1	
4 kerran kuukaudessa	7	3.7	
5 muutaman kerran vuodessa	21	11.2	
6 en lainkaan	98	52.1	
Ei vastanneita	53	28.2	
YHTEENSÄ	188		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	1.6	
2 viikoittain	10	5.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	12	6.4	
4 kerran kuukaudessa	4	2.1	
5 muutaman kerran vuodessa	26	13.8	
6 en lainkaan	83	44.1	
Ei vastanneita	50	26.6	
YHTEENSÄ	188		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.5	
2 viikoittain	8	4.3	
3 muutaman kerran kuukaudessa	20	10.6	
4 kerran kuukaudessa	15	8.0	
5 muutaman kerran vuodessa	25	13.3	
6 en lainkaan	70	37.2	
Ei vastanneita	49	26.1	
YHTEENSÄ	188		
verkkolettiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	1.1	
2 viikoittain	7	3.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	4	2.1	
4 kerran kuukaudessa	7	3.7	
5 muutaman kerran vuodessa	22	11.7	
6 en lainkaan	94	50.0	
Ei vastanneita	52	27.7	
YHTEENSÄ	188		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	0	0.0	
2 viikoittain	1	0.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	2	1.1	
4 kerran kuukaudessa	1	0.5	
5 muutaman kerran vuodessa	13	6.9	
6 en lainkaan	115	61.2	
Ei vastanneita	56	29.8	
YHTEENSÄ	188		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	1	0.5	
2 viikoittain	2	1.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	1	0.5	
4 kerran kuukaudessa	0	0.0	
5 muutaman kerran vuodessa	0	0.0	
6 en lainkaan	85	45.2	
Ei vastanneita	99	52.7	
YHTEENSÄ	188		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 3.94			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.1				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	3.6				
3.4 Tilat	4.1				
3.5 Tietokoneet	3.6				
3.6 Tiedotus	3.4				
4.1 Aineistot	3.8				
4.2 Verkkoaineistot	3.4				
4.3 Aineistot ajantasaiset	3.7				
4.4 Riittävästi lainattavaa aineistoa	3.6				
5.1 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa	4.3				
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 löytyminen verkkosivuilta	3.9				
6.4 Käyttöohjeet	3.9				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.1				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.2			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.4				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	4.3				
3.4 Tilat	4.2				
3.5 Tietokoneet	3.4				
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	4.6				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.2				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.3				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.2				
6.4 Käyttöohjeet	4.2				
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	102	54.3	
2 jonkin verran	73	38.8	
3 ei lainkaan	5	2.7	
4 en osaa sanoa	5	2.7	
Ei vastanneita	3	1.6	
YHTEENSÄ	188		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	14	7.4	
2 jonkin verran	78	41.5	
3 ei lainkaan	80	42.6	
4 en osaa sanoa	13	6.9	
Ei vastanneita	3	1.6	
YHTEENSÄ	188		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	127	67.6	
2 jonkin verran	42	22.3	
3 ei lainkaan	7	3.7	
4 en osaa sanoa	7	3.7	
Ei vastanneita	5	2.7	
YHTEENSÄ	188		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	110	58.5	
2 jonkin verran	59	31.4	
3 ei lainkaan	12	6.4	
4 en osaa sanoa	3	1.6	
Ei vastanneita	4	2.1	
YHTEENSÄ	188		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	21	11.2	
2 jonkin verran	64	34.0	
3 ei lainkaan	80	42.6	
4 en osaa sanoa	20	10.6	
Ei vastanneita	3	1.6	
YHTEENSÄ	188		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	91	48.4	
2 jonkin verran	73	38.8	
3 ei lainkaan	5	2.7	
4 en osaa sanoa	15	8.0	
Ei vastanneita	4	2.1	
YHTEENSÄ	188		