



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	99	17.4									
2	nainen	469	82.6									
	Ei vastanneita	0	0.0									

1.4 Ikä

	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	alle 15	15	2.6									
2	15-19	49	8.6									
3	20-25	30	5.3									
4	26-35	110	19.4									
5	36-45	159	28.0									
6	46-55	137	24.1									
7	56-65	60	10.6									
8	66-75	7	1.2									
9	yli 75	1	0.2									
	Ei vastanneita	0	0.0									

2.2 Kirjastossa asiointin syy

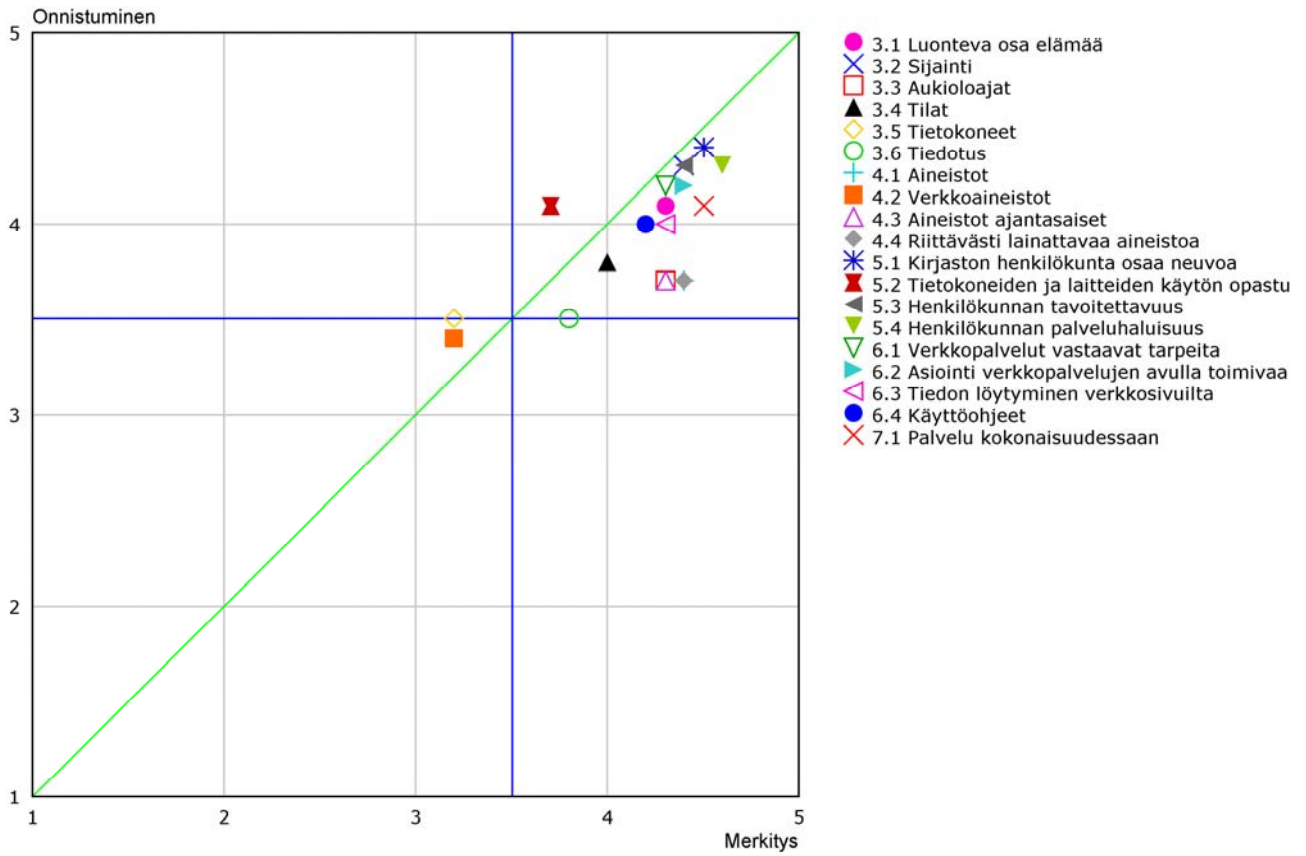
	Vaihtoehto	kpl	%	10	20	30	40	50	60	70	80	90
1	lainaan, palautan, varaan tai uusin aineistoa	552	97.2									
2	tutustun aineistoihin	210	37.0									
3	haen tietoa tietystä aiheesta	191	33.6									
4	luen lehtiä	287	50.5									
5	käytän neuvonta- tai tietopalveluja	66	11.6									
6	käytän kaukopalvelua	68	12.0									
7	opiskelen tai työskentelen itsenäisesti	22	3.9									
8	opiskelen tai työskentelen ryhmässä	4	0.7									
9	käytän tietokoneita	61	10.7									
10	kopioin tai tulostan	36	6.3									
11	osallistun kirjaston järjestämiin koulutuksiin	2	0.4									
12	osallistun kirjaston järjestämiin kulttuuri- yms.	54	9.5									
13	vietän aikaa kirjastossa	103	18.1									
14	tapaan ystäviä	33	5.8									
15	muu	9	1.6									
	Ei vastanneita	0	0.0									
muuta, mitä?												
1	-											
2	nautin tunnelmasta, hipelöin kirjoja											
3	olen töissä											
4	Kaikenlaista koululaisten kanssa											
5	Taidenäyttelyt kiinnostaa											
6	käytän lasta satutuokioissa											
7	Luen sarjakuvia											
8	Osallistun lasten kanssa satutunnille											
9	käytän lapsia kirjastossa											
10	Kirjastokahviossa usein tuttujen kanssa kahvi- ja rupattelutuokio.											
11	tarkistan tietyn tekijän teosta/ tietyn teoksen saatavuutta kirjaston tietokannasta											
12	Käytän oppilaita kirjastossa											
13	henkilökunta, erinomainen asiakaspalvelu											

Vaihtoehto	kpl	%	Osuus %
2.3 Elektronisten palvelujen käyttö			
kirjaston aineistotietokantaa			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	26	4.6	
2 viikoittain	118	20.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	138	24.3	
4 kerran kuukaudessa	61	10.7	
5 muutaman kerran vuodessa	82	14.4	
6 en lainkaan	38	6.7	
Ei vastanneita	105	18.5	
YHTEENSÄ	568		
kirjaston verkkosivuja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	18	3.2	
2 viikoittain	86	15.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	90	15.8	
4 kerran kuukaudessa	52	9.2	
5 muutaman kerran vuodessa	90	15.8	
6 en lainkaan	66	11.6	
Ei vastanneita	166	29.2	
YHTEENSÄ	568		
Nelli-portaalia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.4	
2 viikoittain	12	2.1	
3 muutaman kerran kuukaudessa	23	4.0	
4 kerran kuukaudessa	13	2.3	
5 muutaman kerran vuodessa	47	8.3	
6 en lainkaan	254	44.7	
Ei vastanneita	217	38.2	
YHTEENSÄ	568		
verkkotietopalveluita			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	0.5	
2 viikoittain	4	0.7	
3 muutaman kerran kuukaudessa	11	1.9	
4 kerran kuukaudessa	6	1.1	
5 muutaman kerran vuodessa	60	10.6	
6 en lainkaan	261	46.0	
Ei vastanneita	223	39.3	
YHTEENSÄ	568		
linkkirjastoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	6	1.1	
2 viikoittain	10	1.8	
3 muutaman kerran kuukaudessa	25	4.4	
4 kerran kuukaudessa	20	3.5	
5 muutaman kerran vuodessa	83	14.6	
6 en lainkaan	211	37.1	
Ei vastanneita	213	37.5	
YHTEENSÄ	568		
tietokantoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	12	2.1	
2 viikoittain	20	3.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	38	6.7	
4 kerran kuukaudessa	29	5.1	
5 muutaman kerran vuodessa	87	15.3	
6 en lainkaan	172	30.3	
Ei vastanneita	210	37.0	
YHTEENSÄ	568		
verkkolettiä			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	8	1.4	
2 viikoittain	14	2.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	14	2.5	
4 kerran kuukaudessa	19	3.3	
5 muutaman kerran vuodessa	52	9.2	
6 en lainkaan	245	43.1	
Ei vastanneita	216	38.0	
YHTEENSÄ	568		
e-kirjoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	2	0.4	
2 viikoittain	5	0.9	
3 muutaman kerran kuukaudessa	3	0.5	
4 kerran kuukaudessa	9	1.6	
5 muutaman kerran vuodessa	41	7.2	
6 en lainkaan	287	50.5	
Ei vastanneita	221	38.9	
YHTEENSÄ	568		
muu			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 päivittäin	3	0.5	
2 viikoittain	3	0.5	
3 muutaman kerran kuukaudessa	7	1.2	
4 kerran kuukaudessa	4	0.7	
5 muutaman kerran vuodessa	13	2.3	
6 en lainkaan	208	36.6	
Ei vastanneita	330	58.1	
YHTEENSÄ	568		

Kriteeri	Ka	Onnistuminen = 3.95			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.1				
3.2 Sijainti	4.3				
3.3 Aukioloajat	3.7				
3.4 Tilat	3.8				
3.5 Tietokoneet	3.5				
3.6 Tiedotus	3.5				
4.1 Aineistot	3.7				
4.2 Verkkoaineistot	3.4				
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	4.3				
5.4 Henkilökunnan palveluhaluisuus	4.3				
6.1 Verkkopalvelut vastaavat tarpeita	4.2				
6.2 Asiointi verkkopalvelujen avulla toimivaa	4.2				
6.3 Tiedon löytyminen verkkosivuilta	4.0				
6.4 Käyttöohjeet	4.0				
7.1 Palvelu kokonaisuudessaan	4.1				

Kriteeri	Ka	Merkitys = 4.2			
		1	2	3	4
3.1 Luonteva osa elämää	4.3				
3.2 Sijainti	4.4				
3.3 Aukioloajat	4.3				
3.4 Tilat	4.0				
3.5 Tietokoneet	3.2				
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	3.7				
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	4.3				
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	278	48.9	
2 jonkin verran	232	40.8	
3 ei lainkaan	11	1.9	
4 en osaa sanoa	28	4.9	
Ei vastanneita	19	3.3	
YHTEENSÄ	568		
8.2 Kehittäneet tietoteknisiä taitoja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	36	6.3	
2 jonkin verran	138	24.3	
3 ei lainkaan	280	49.3	
4 en osaa sanoa	90	15.8	
Ei vastanneita	24	4.2	
YHTEENSÄ	568		
8.3 Tukeneet lukemis- tai kulttuuriharrastuksia			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	381	67.1	
2 jonkin verran	143	25.2	
3 ei lainkaan	14	2.5	
4 en osaa sanoa	13	2.3	
Ei vastanneita	17	3.0	
YHTEENSÄ	568		
8.4 Tarjonneet virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	295	51.9	
2 jonkin verran	204	35.9	
3 ei lainkaan	35	6.2	
4 en osaa sanoa	15	2.6	
Ei vastanneita	19	3.3	
YHTEENSÄ	568		
8.5 Lisänneet sosiaalisia kontakteja			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	39	6.9	
2 jonkin verran	182	32.0	
3 ei lainkaan	265	46.7	
4 en osaa sanoa	65	11.4	
Ei vastanneita	17	3.0	
YHTEENSÄ	568		
8.6 Parantaneet elämänlaatua			
			10 20 30 40 50 60 70 80 90
1 huomattavasti	213	37.5	
2 jonkin verran	258	45.4	
3 ei lainkaan	32	5.6	
4 en osaa sanoa	43	7.6	
Ei vastanneita	22	3.9	
YHTEENSÄ	568		