



TAMPEREEN KAUPUNKI

Kansallinen kirjastojen käyttäjäkysely 2013

Tampereen kaupunginkirjaston
tuloksia



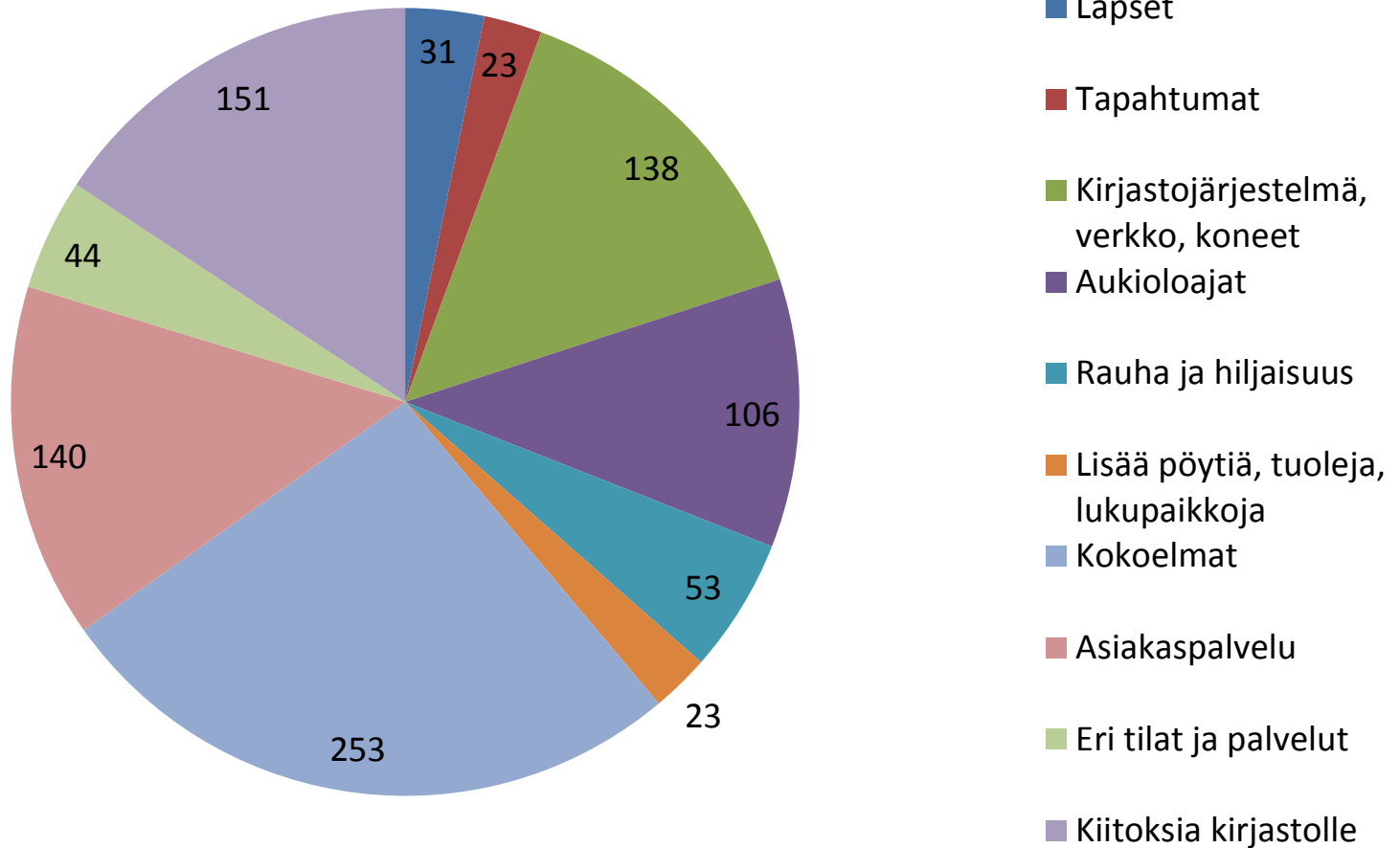


Kyselyn toteutus

- **v. 2010 Tampereella ainoastaan verkkokyselynä, jolloin vastauksia n. 150**
- **tänä vuonna jaettiin lomakkeita kirjaston eri toimipisteissä 40-300 kpl, lisäksi verkkokysely**
- **vastauksia yhteensä 1330 kpl (koko maassa yleisten kirjastojen vastauksia 16 137)**
- **paperilomakkeet tallennettiin Kansalliskirjastossa**

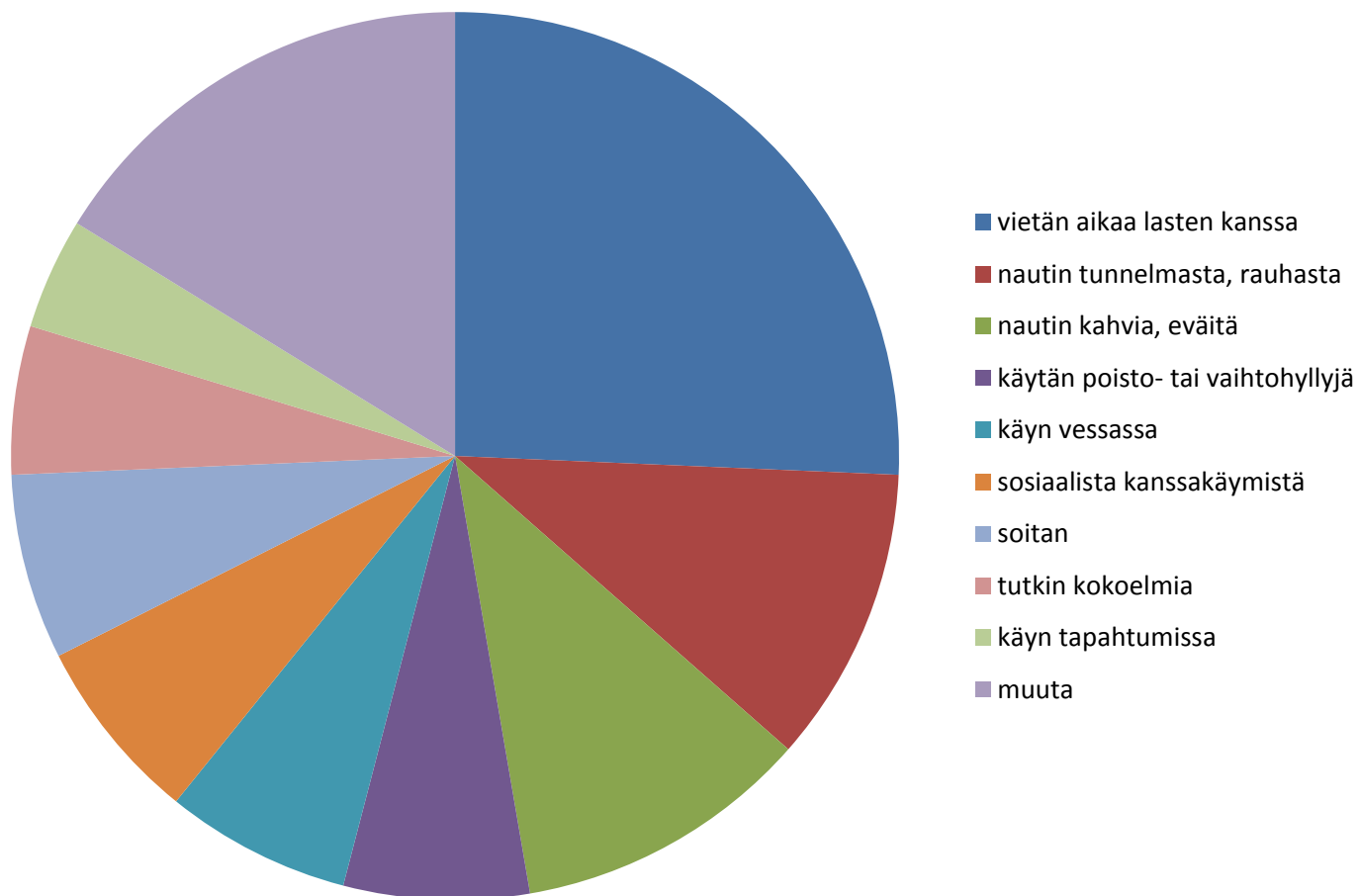


Vapaapalautteiden yleisimmät aiheet (895 kpl)





2.3 Mitä yleensä teet käydessäsi kirjastossa? (74)





2.3 Jos asioit kirjastossa: Mitä yleensä teet käydessäsi kirjastossa? Voit valita useamman vaihtoehdon. - Teen jotain muuta, mitä?

- **Vietän aikaa lasten kanssa (19)**
 - *noudan kirjastossa läksyjä tekevän ja aikaa viettävän koululaisen kotiin*
 - *Pelaan lasteni kanssa lautapelejä ja kuuntelutan heillä satuja lastenosastolla*
 - *Käyn hoitolasten kanssa viettämässä aikaa kirjoja lukien ja katsellen*
- **Nautin tunnelmasta, rauhasta (8)**
 - *kiireisenä yrittäjänä nautin kirjaston tunnelmasta.*
 - *pohdin, kirjasto on niitä harvoja paikkoja jossa elämä ei pyöri rahan ympärillä*
- **Nautin kahvia tai eväitä (8)**
 - *Syön eväitä. Hienoa, että sille on varattu paikka*
- **Käytän poisto- ja vaihtohyllyjä (5)**
- **Käyn vessassa (5)**
- **Sosiaalista kanssakäymistä (5)**
 - *Vaihdan mielipiteitä kirjastonhoitajan kanssa*
 - *lähestyn kauniita naisia*
- **Soitan (5)**
 - *soitan pianoa (sitä teen kaikkein useimmin) on ihan mahtavaa, että kirjastossa on piano*
- **Tutkin kokoelmia (4)**
- **Käyn tapahtumissa (3)**
- **Muuta**
 - *opiskelen englantia*
 - *lämmittelen*
 - *Ilmoitukseinällä on aina jotain mielenkiintoista*



PIKI-verkkokirjaston aineistovinkit (kirja-arviot, musiikki- ja elokuvavinkit, muiden asiakkaiden suositukset jne.) (819) (EOS: 15)

PIKI-verkkokirjaston aineistovinkit (kirja-arviot, musiikki- ja elokuvavinkit, muiden asiakkaiden suositukset jne.)

päivittäin

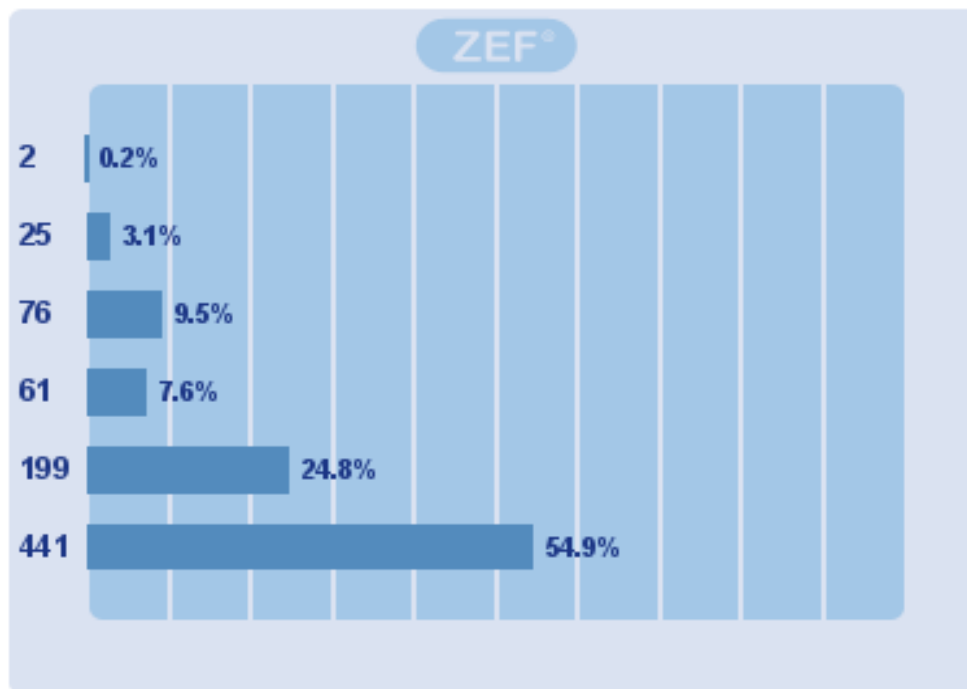
vähintään kerran viikossa

muutamana kerran kuukaudessa

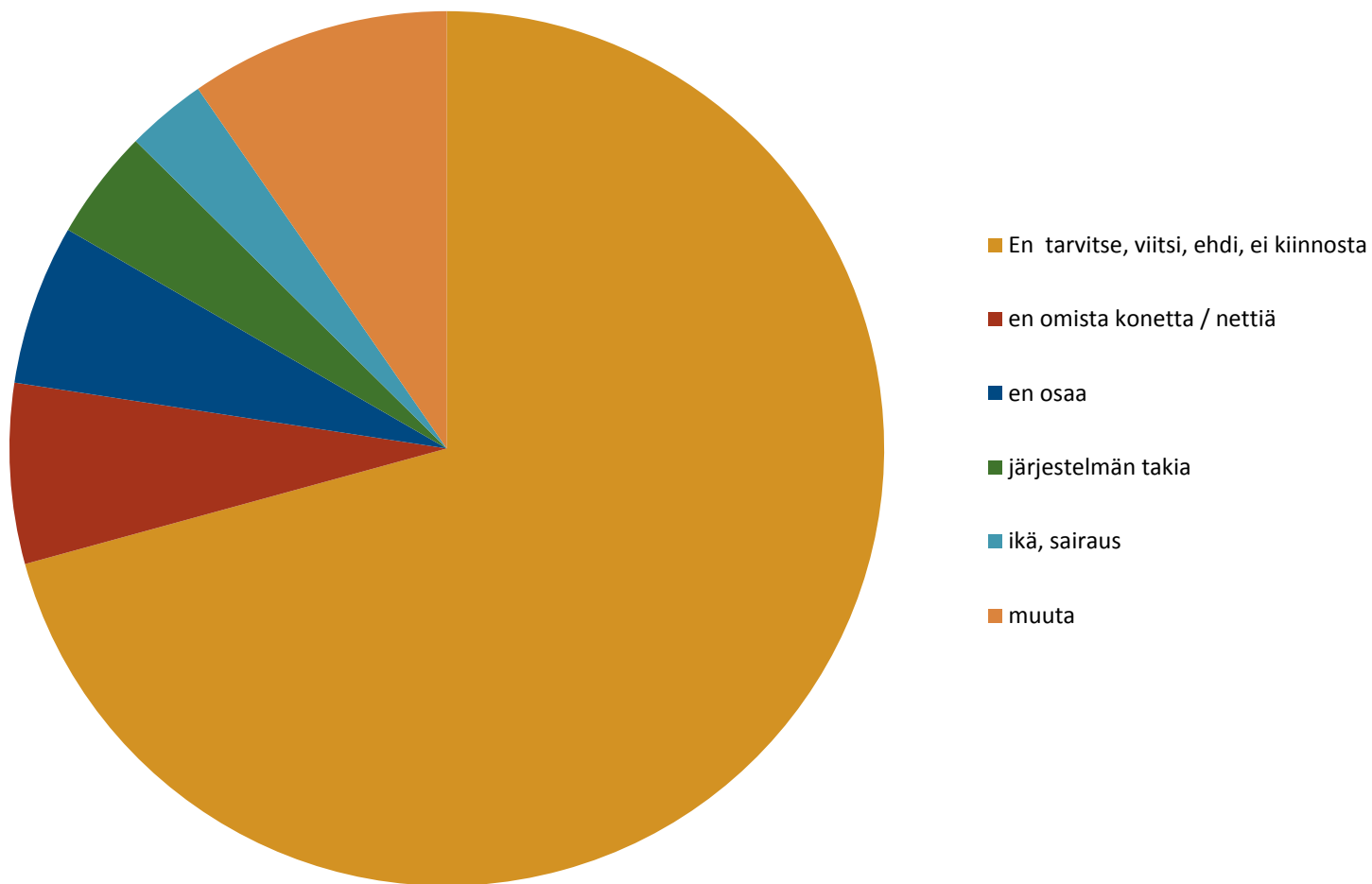
noin kerran kuukaudessa

muutamana kerran vuodessa tai harvemmin

ei lainkaan




2.5 Jos et käytä kohdissa 2.4.1 ja 2.4.2 mainittuja verkkopalveluja, miksi et? (270)





2.5 Jos et käytä edellisissä kohdissa mainittuja verkkopalveluja, miksi et?

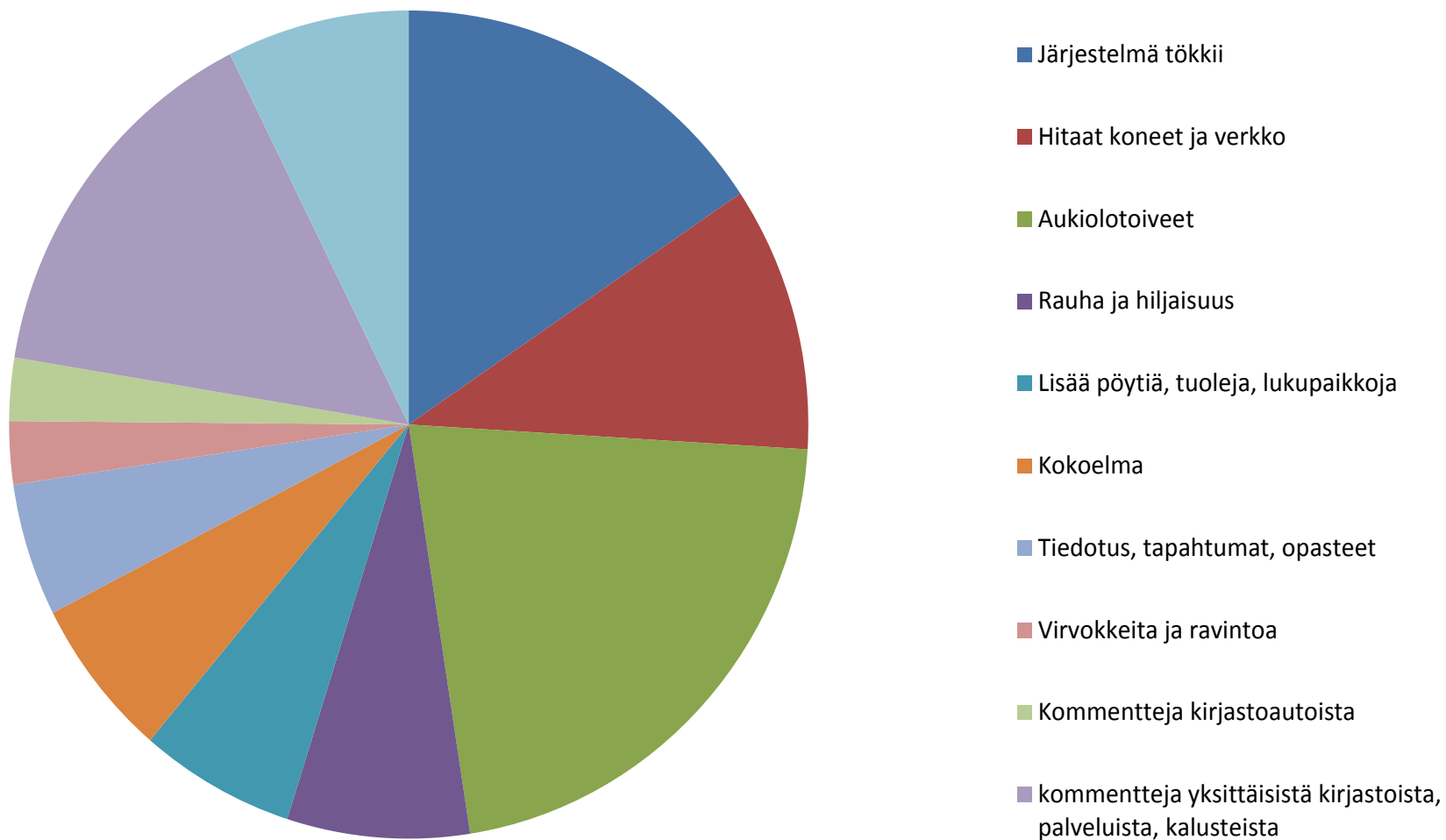
- **En tarvitse, viitsi, ehdi, ei kiinnosta (n. 180)**
 - *Mukavampi käydä paikan päällä. Ammattitaitoinen ja mukava palvelu ja opastus.*
 - *en koe tarvetta valita lukemista ym toisten arvioilla*
 - *Kirjavinkkejä kysyn tutuilta. En ole tullut eprehtyneeksi järjestelmään. Jossain vaiheessa tuntui kankealta palvelulta ja käyttö jäi opettelematta.*
 - *Eiköhän ne ole mukavammin muualla kuin tahmaavassa Pikissä*
 - *Aineistovinkit on mielestäni turhia, enemmän toivoisi peruspalvelujen toimimista. Verkkosivuilla katson poikkeavat aiaktaulut juhlapyhinä jne.*
 - *jos tiedän mitä etsin, en välitä aineistovinkeistä*
 - *Miksi antaisin elämäni tietokoneelle?*



2.5 Jos et käytä edellisissä kohdissa mainittuja verkkopalveluja, miksi et?

- **En ole tiennyt (32)**
 - *Itse asiassa en ole tiennyt, että Pikin verkkosivuilla on esim. kirja-arvosteluja. Varmasti alan tästä lähtien hyödyntää palvelua*
 - *Ei vain ole käynyt mielessäkään käyttää moisia*
- **En osaa (16)**
 - *kaipaisin opastusta*
- **En omista konetta/nettiä (18)**
- **Järjestelmän takia (11)**
 - *käyttäjätunnusta on rasittava näpytellä. Salasanaa en muista. kirjautuminen ja hauat ovat hidasta ja ne pätkii.*
- **Ikä , sairaus (8)**
- **Muuta (26)** *Olen vasta muuttanut tampereelle. Tulevaisuudessa varmaan enemmän*

3.8 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjastoon asiointi- ja oppimisympäristönä (366)





3.8 Kommentteja ja kehittämissuhteita kirjastoon asiointi- ja oppimisympäristönä

Järjestelmä (57) ja hitaat koneet / verkko (38)

- *Verkkokirjaston murheenkryyni on hiukan parantunut, mutta uutuushaut ja hakujen sumealogiikka ontuu edelleen. Siinäpä palveluntuottajalle kehitettävää ja tällä tarkoitan nimenomaan ohjelmiston toimittajaa, en kirjastoa.*
- *Sähköinen asiointi on varausten ja uusintojen kohdalla helppoa, mutta haku ei toimi kunnolla. Ei voi valita tiettyä kirjastoa (tai edes kuntaa), osa teoksista tuntuu puuttuvan jne.*
- *Verkkokirjaston käytettävyys ei ole hyvä. Verkkokirjastoon itse tehdyt yhteystietomuutokset eivät kirjaudu ja aiheuttavat lainojen myöhästelyä (myös. ilm. sähköpostiin)*
- *PIKI-haku niputtaa tuloksia, esim. monia kemiankirjoja samaan nippuun ja nippu täytyy avata ennen kuin näkee yksittäiset kirjat. ei hyvä. PIKIn some-ominaisuudet ovat turhia.*
- *Piki on todella hiiiidas ja hakusysteemi silloin tällöin ei tunnu toimivan.*

Aukiolo (79)

- *pidemmät aukioloajat, sunnuntaina auki*



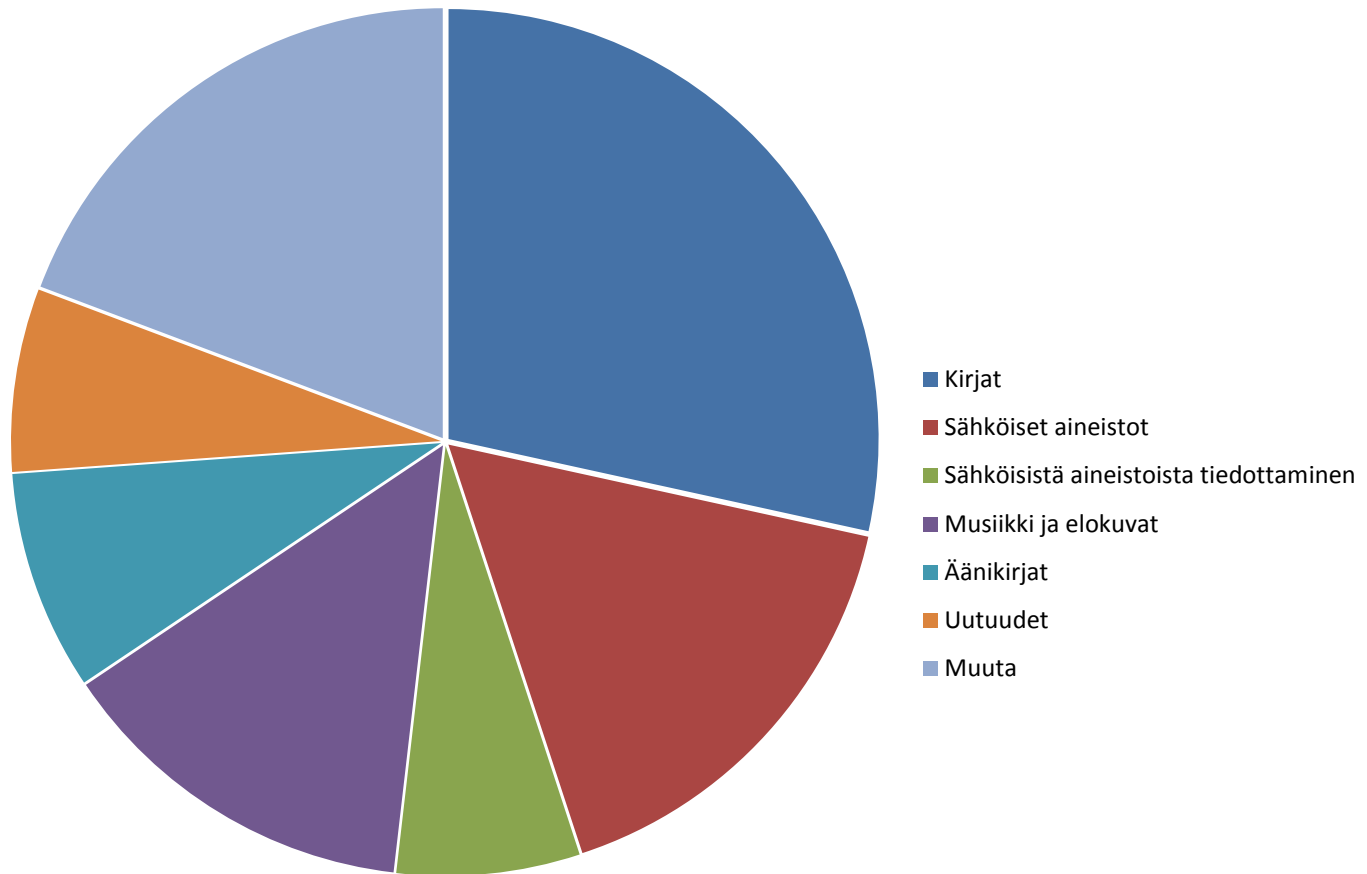
3.8 Kommentteja ja kehittämissuhteita kirjastoon asiointi- ja oppimisympäristönä

Rauha ja hiljaisuus (27)

- *Toivoisin, että kirjasto säilyisi hiljaisena "kirjavarastona". Olen huolissani esim. lehdissä puhuttaneesta uudesta tuulesta, että kirjaston tulee olla olohuone. Tietenkin on mukavaa, jos kirjastossa myös viihtyy, mutta voihan mennä vaikka kahvilaan, jos haluaa pelkästään jutella kavereitten kanssa tms. Minä käytän kirjastoa siksi, koska siellä on niin monipuolinen aineistovalikoima - ja rauhallista. On kauheaa, jos kirjastosta tehdään "seksikkäämpi" näiden asioiden kustannuksella. Mielestäni hiljaa olevia ei tule sulkea omaan erillistilaansa, kuten nyt yleensä tehdään, vaan päinvastoin tehdä erillinen tila niille, jotka haluavat esim. keskustella.*



4.6 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston aineistoihin (218)





4.6 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston aineistoihin

Kirjat (62)

- *Kiitos VIP-lainoista! Loistava idea.*
- *Nuorten englanninkielistä kirjallisuutta saisi olla enemmän ja sarjoista voisi olla saatavilla kaikki eikä vain sitä keskimmäistä osaa.*

Sähköiset aineistot (36) ja niistä tiedottaminen (15)

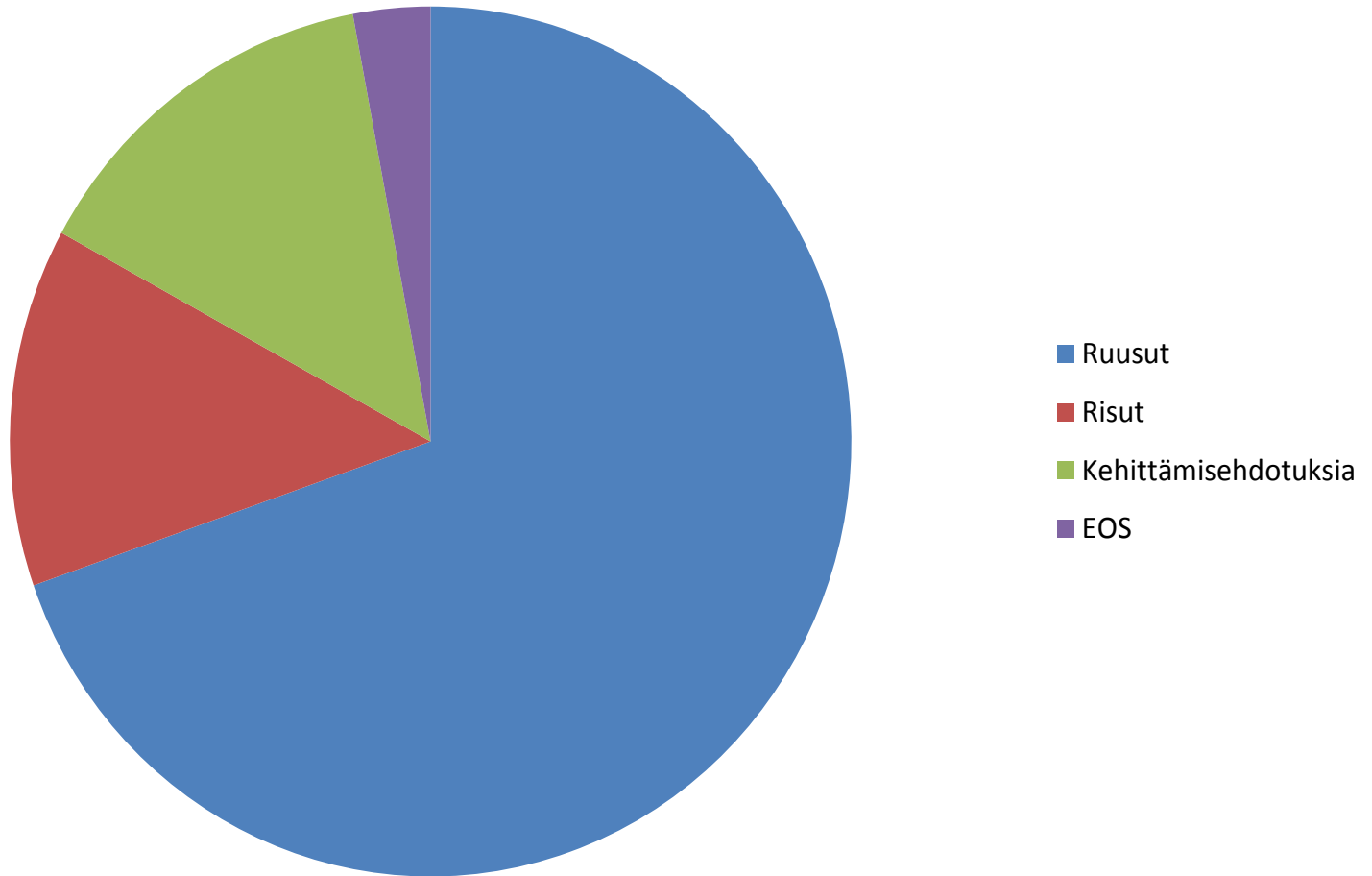
- *Sähköisistä kirjoista ja lehdistä voisi olla enemmän infoa, että miten ja missä niitä oikein voisi käyttää.*
- *En ole edes tiennyt, että kirjastossa on e-kirjoja tai Naxos Music Library. Onko Tesomallakin? Uutuuskirjat ovat Tesomalla hyvin saatavilla.*

Musiikki, elokuvat (30)

- *Dvd:dtä pitäisi pitää parempi huoli. Kaikki naarmuilla, kotelot rikki tms. Lajittelu genren mukaan*



5.5 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia asiakaspalveluun (135)





5.5 Kehittämisehdotuksia asiakaspalveluun (19)

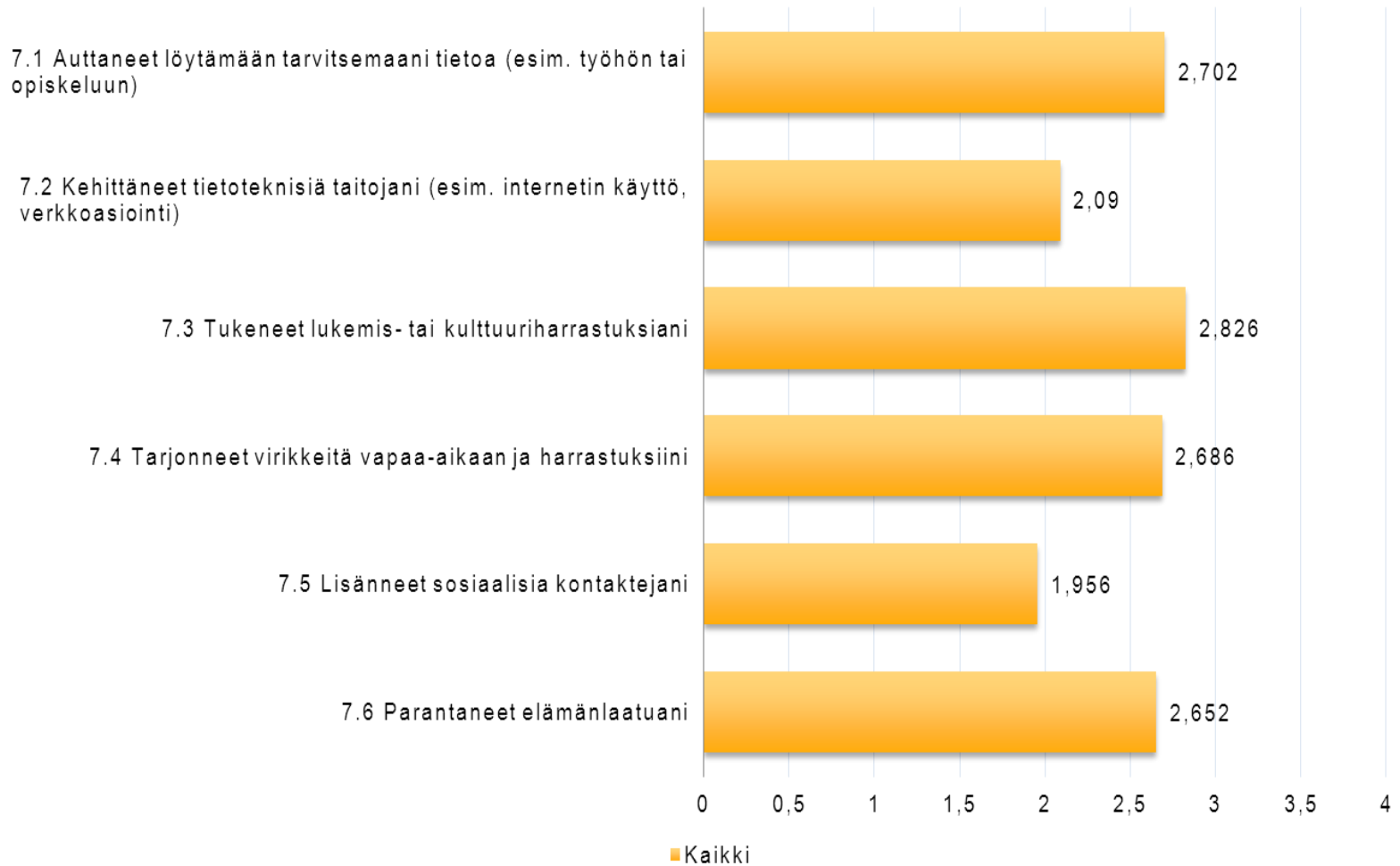
- *Tietokoeen käytön opastusta olisi lisättävä joka kirjastossa*
- *Laitteiden käyttöä on osattava neuvoa, jos niitä käynteäväksi tarjotaan.*
- *Kun lapsi kirkuu, voisi kirjastonhoitaja mennä äidin (yleensä yliväsyneen) luo ja sanoa: ota tuo lapsi syliin, minä etsin sinulle kirjat ja kannan ne.*
- *Henkilökuntaa voisi kouluttaa enemmän yhden kasettien dvd:lle siirto -laitteen käytössä. Olen kerran uhrannut asialle 3 h ja tuloksena oli tyhjä dvd.*
- *Olisi hyvä, jos kirjaston henkilökunta kertoisi asiakkaalle, jos tällä on noudettavissa olevia varauksia silloin, kun asiakas palauttaa aineistoa tai maksaa varausmaksuja lainaustiskillä.*
- *riittävästi henkilökuntaa kirjastoihin*

Gap-tulokset

Gapin kriittinen raja on asetettu -0,5, jota pienemmät luvut on värjätty huomiovärillä

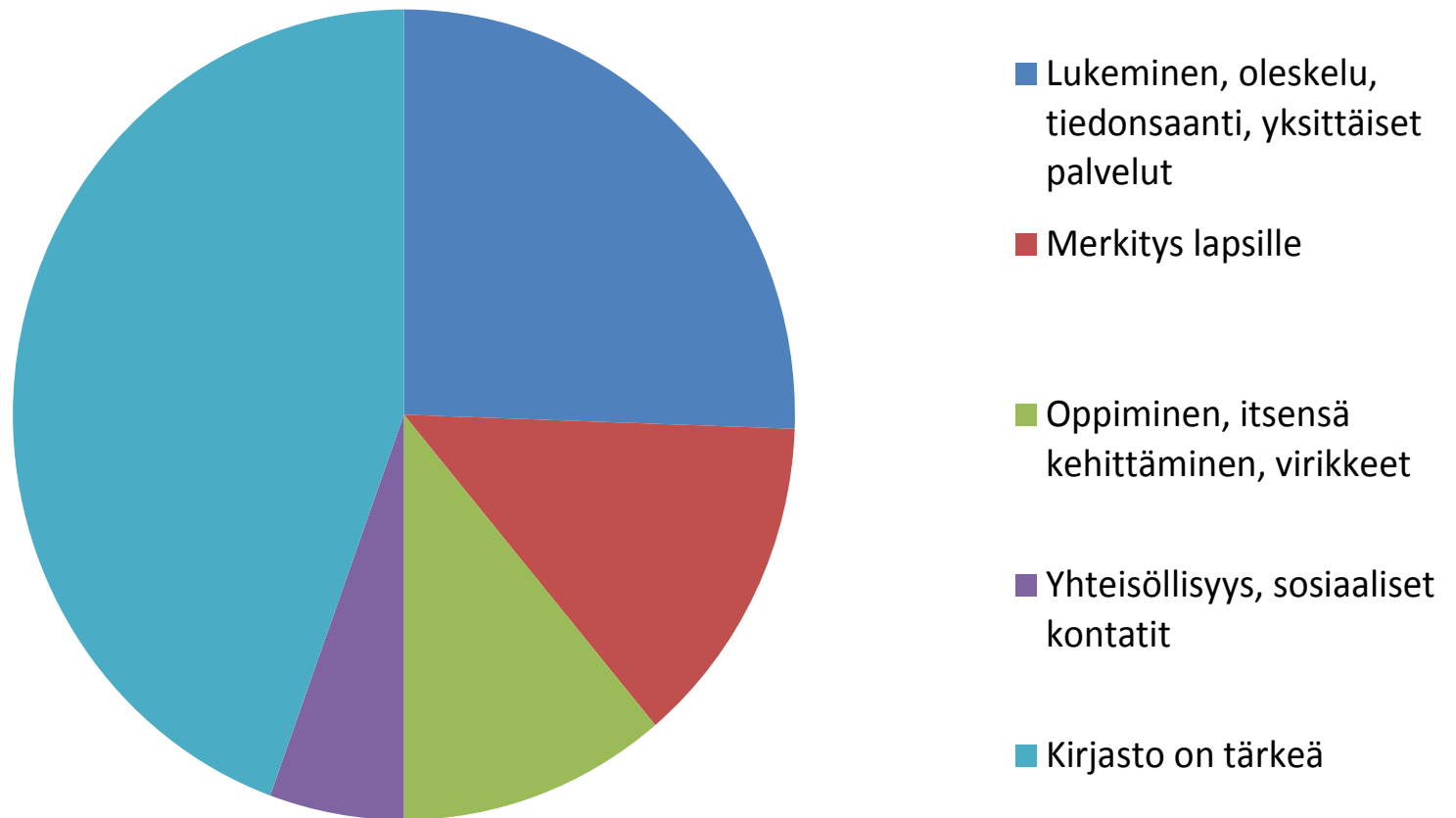
	N	Tärkeys	Onnis- tuminen	Gap
Kirjasto asiointiympäristönä				
3.1 Kirjaston sijainti on sopiva	1303	4,52	4,53	0,00
3.2 Kirjaston aukioloajat ovat sopivat	1279	4,36	4,12	-0,23
3.3 Kirjaston tilat vastaavat tarpeitani	1246	4,19	4,26	0,07
3.4 Kirjaston tietokoneet vastaavat tarpeitani	939	3,47	3,89	0,42
3.5 Kirjasto tiedottaa palveluistaan riittävästi	1063	3,81	3,90	0,09
3.6 Sähköinen asiointi kirjastossa toimii hyvin	1022	4,48	4,02	-0,47
3.7 Löydän kirjaston verkkosivuilta helposti etsimäni	978	4,36	4,14	-0,22
		<u>4,17</u>	<u>4,12</u>	<u>-0,05</u>
Kirjaston kokoelmat ja aineistot				
4.1 Kirjaston tarjoamat lehdet ja kirjat vastaavat tarpeitani	1247	4,40	4,20	-0,21
4.2 Kirjaston tarjoamat av-tallenteet vastaavat tarpeitani	957	3,74	3,82	0,08
4.3 Kirjaston tarjoamat verkkolehdet vastaavat tarpeitani	570	2,63	3,62	0,99
4.4 Kirjaston e-kirjat vastaavat tarpeitani	568	2,64	3,45	0,81
4.5 Musiikinkuuntelupalvelu Naxos Music Library vastaa tarpeitani	530	2,55	3,60	1,05
		<u>3,19</u>	<u>3,74</u>	<u>0,54</u>
Asiakaspalvelu, neuvonta, ohjaus ja tiedonhankinnan opetus				
5.1 Kirjaston henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa	1279	4,60	4,59	-0,01
5.2 Kirjaston henkilökunta on palveluhaluista	1256	4,63	4,62	-0,01
5.3 Kirjaston henkilökunta osaa neuvoa minua kysymyksissäni	1242	4,68	4,62	-0,05
5.4 Kirjaston henkilökunta osaa opastaa tietokoneiden ja laitteiden käytössä	903	4,01	4,42	0,42
		<u>4,48</u>	<u>4,56</u>	<u>0,08</u>
Kirjastopalvelut kokonaisuutena				
6. Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia	1272	4,64	4,43	-0,22
		<u>4,64</u>	<u>4,43</u>	<u>-0,22</u>
		Koko kysely yhteensä		
		<u>4,12</u>	<u>4,21</u>	<u>0,09</u>

7. Kirjaston hyödyt ja vaikutukset: Kirjaston palvelut ovat...





7.7. Kirjaston palvelut ovat... Muuta, mitä? (90)



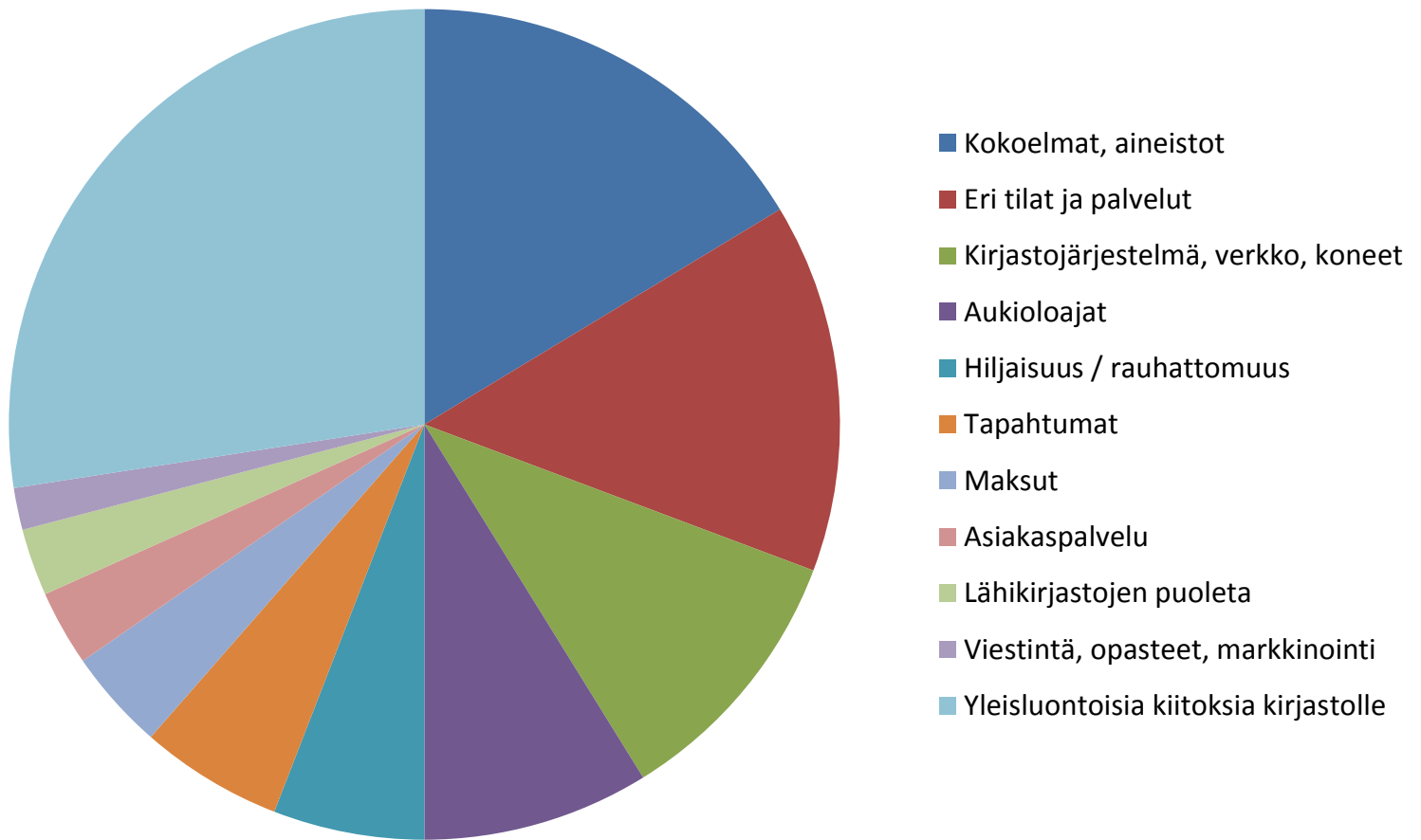


7.7. Kirjaston palvelut ovat... Muuta, mitä?

- *Kirjastosta olen löytänyt rauhan olla vaan tai mielenkiinnon uuteen.*
- *Olen pitkäaikaistyötön ja voin kuvitella, että olisin pahasti syrjäytynyt ilman kaikkea sitä mitä saan kirjastosta. Mainitsen esimerkkinä tietokoneen käytöstäni facebookin, joka on aktivoinut minua myös yhteiskunnallisesti.*
- *Kirjaston tietotori mahdollistaa arkeni toimimisen. Ilman sitä olisin täysin hukassa asioiden hoidon kanssa.*



9.1 Kommentteja ja kehittämisehdotuksia kirjaston palveluihin yleensä (306)





Seurauksia

- elokuvavippien paikan vaihto
- jonotusjärjestelmän yhtenäistäminen
- äänikirjoista palautetta kustantajille
- citrix-koneiden vaihto mikroiksi
- verkkokirjaston käytettävyystudkimus



Kiitos!

