

Ratamo-kirjastojen (Hausjärvi, Hyvinkää, Nurmijärvi ja Riihimäki) sekä Lopen kirjaston yhteinen asiakaskysely

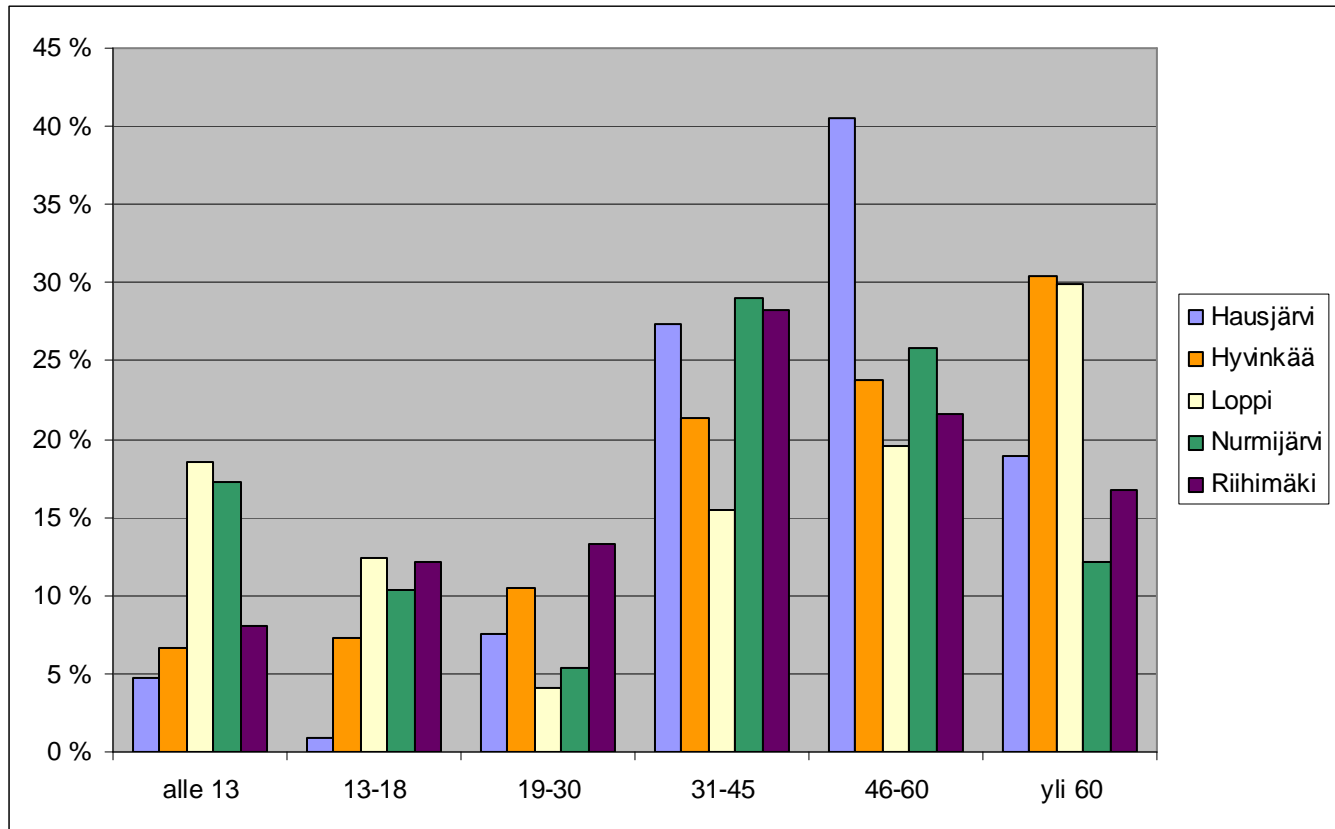
Tässä raportissa tarkastellaan 5.-18.11.2012 järjestetyn asiakaskyselyn tuloksia Hyvinkään kirjaston näkökannalta.

Jakaumat ja taustatiedot

Taulukosta käy ilmi annettujen vastausten määrä toimipisteittäin.

Toimipiste	Toimipistettä koskevat vastaukset
Hausjärvi	
Hausjärven pääkirjasto	35
Ryttylän kirjasto	24
Hikiän kirjasto	12
Hausjärven kirjastoauto	37
yht.	108
Hyvinkää	
Hyvinkään pääkirjasto	236
Hakalan kirjasto	27
Paavolan kirjasto	72
yht.	335
Loppi	
Lopen kirjasto	92
Lopen kirjastoauto	6
yht.	98
Nurmijärvi	
Nurmijärven pääkirjasto	91
Klaukkalan kirjasto	112
Rajamäen kirjasto	63
Nurmijärven kirjastoauto	15
yht.	281
Riihimäki	
Riihimäen kirjasto	295
Yhteensä	1117

Alla olevassa kaaviossa näkyy vastaajien ikäjakauma.

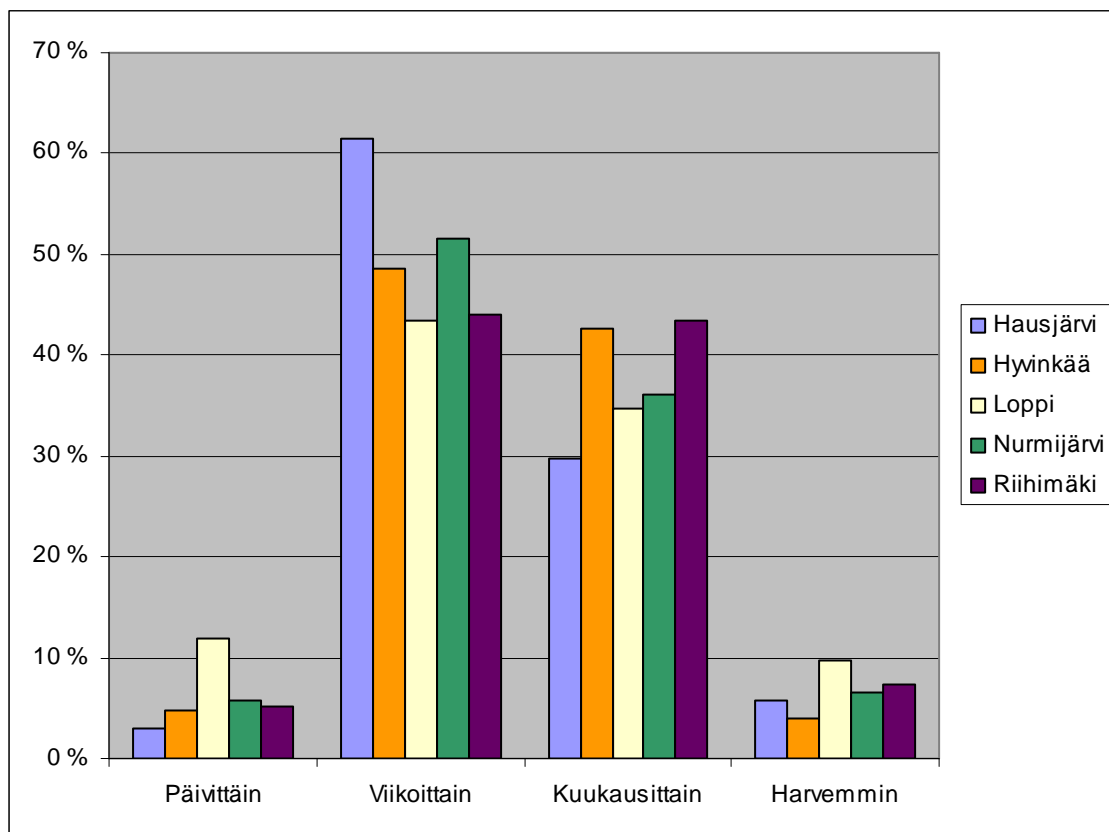


Alla olevassa taulukossa on jakauma vastanneiden naisten ja miesten kesken. Naisia oli n. kolme neljäsosaa ja miehiä yksi neljännes.

	Hausjärvi	Hyvinkää	Loppi	Nurmijärvi	Riihimäki	Kaikki
Nainen	74 %	73 %	72 %	77 %	77 %	75 %
Mies	26 %	27 %	28 %	23 %	23 %	25 %

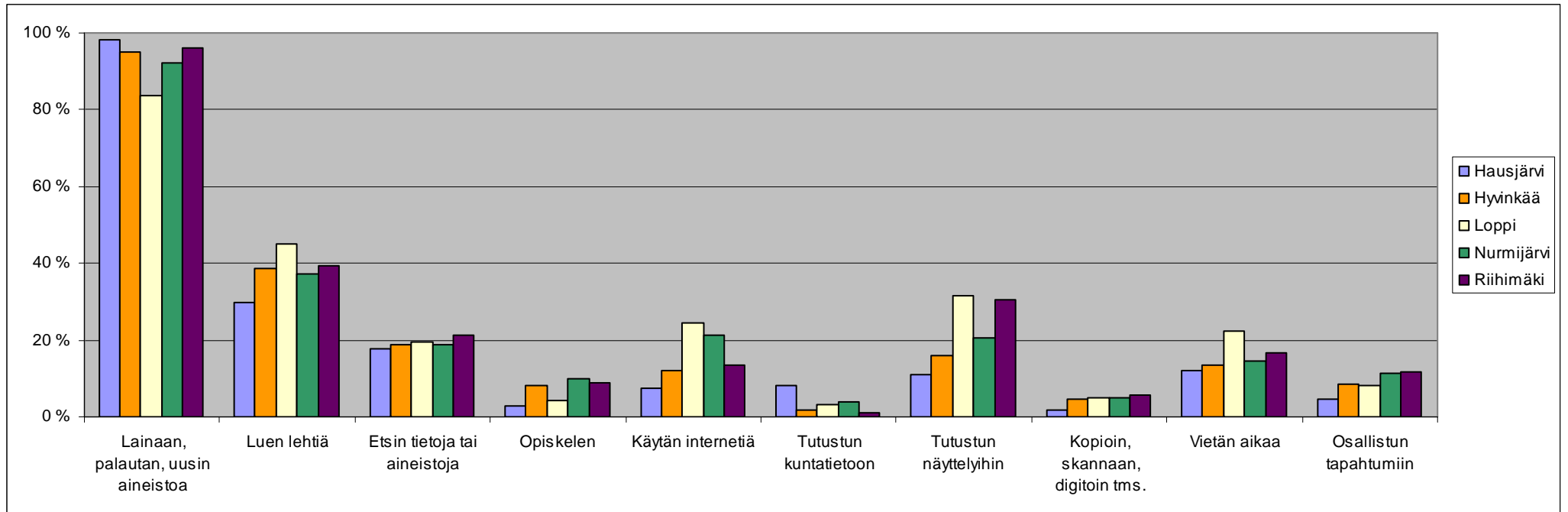
Käyntitiheys kirjastossa

Vastanneiden käyntitiheys kirjastossa. Suurin osa oli viikoittain tai kuukausittain kävijöitä.



Tekeminen kirjastossa

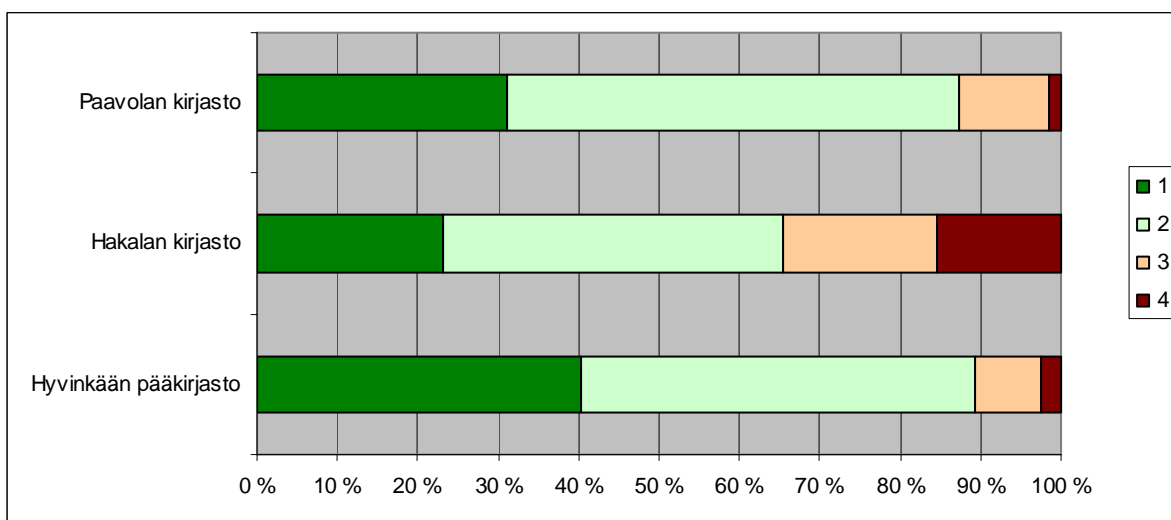
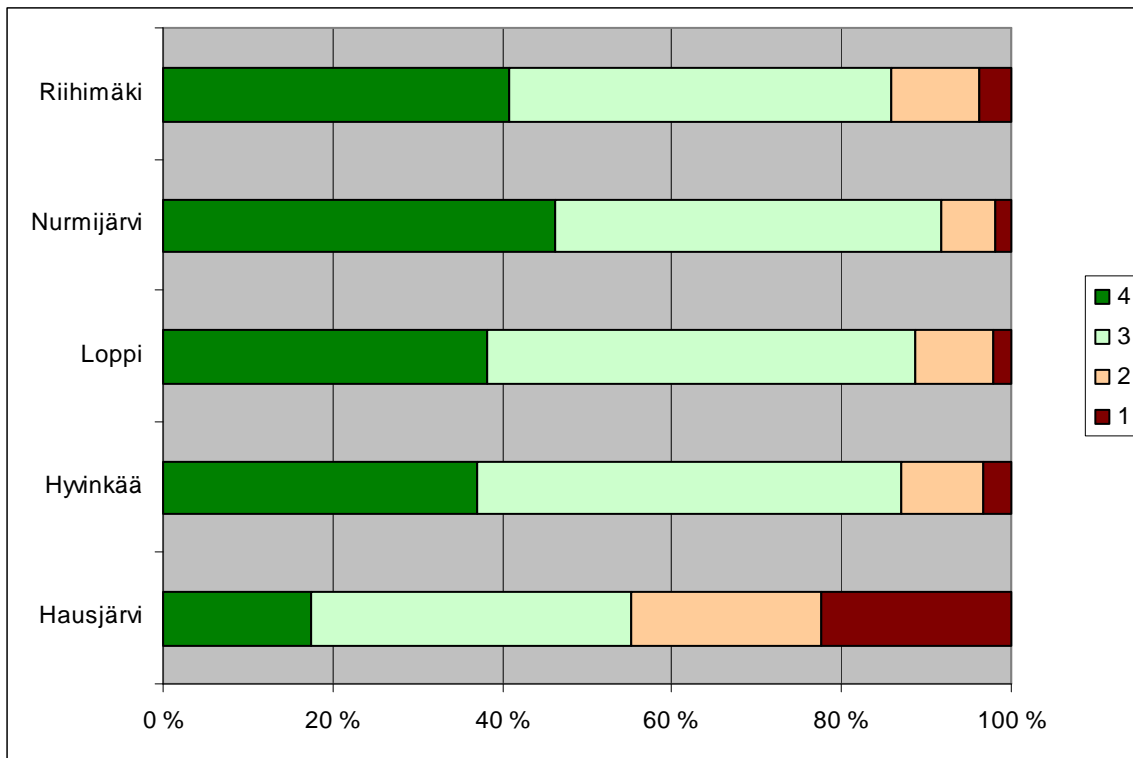
Kaaviossa näkyy jakauma sen mukaan, että mitä vastaajat ilmoittivat tavallisesti tekevänsä kirjastossa. Tässä kohdassa sai valita useita vaihtoehtoja.



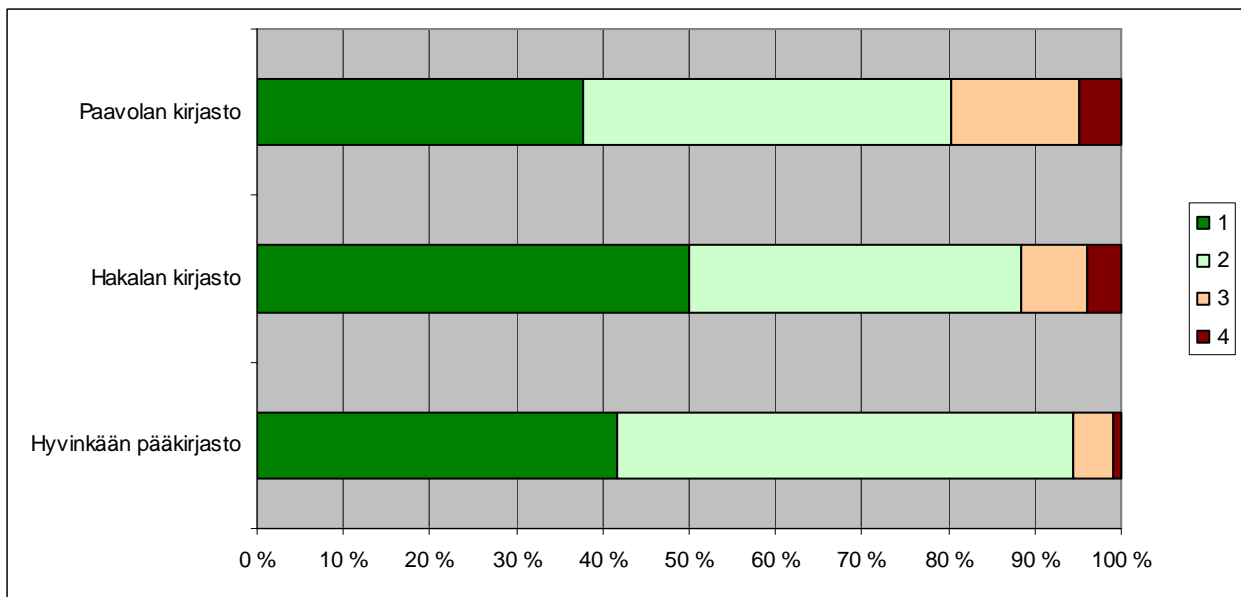
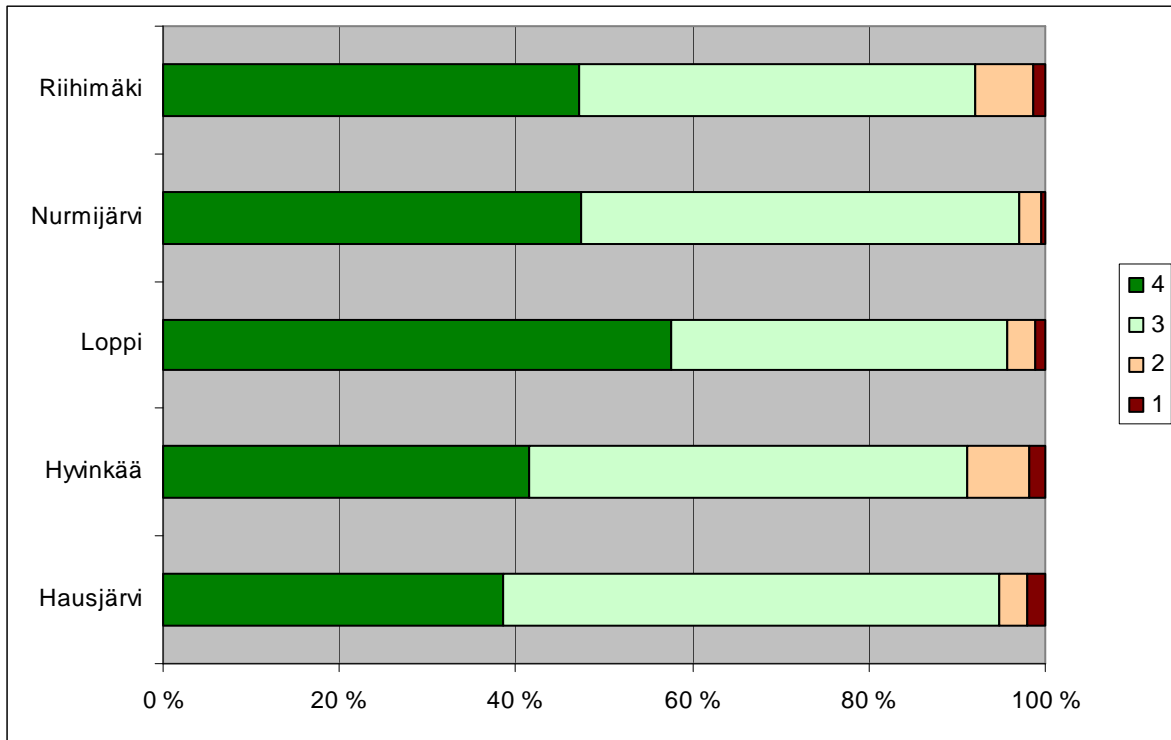
Aukioloajat, tilat ja laitteet

Seuraavissa kohdissa pyydettiin arvioimaan kirjaston aukioloaikoja, tiloja ja laitteita asteikolla 4 = erittäin hyvä, 3 = hyvä, 2 = välttävä, 1 = huono

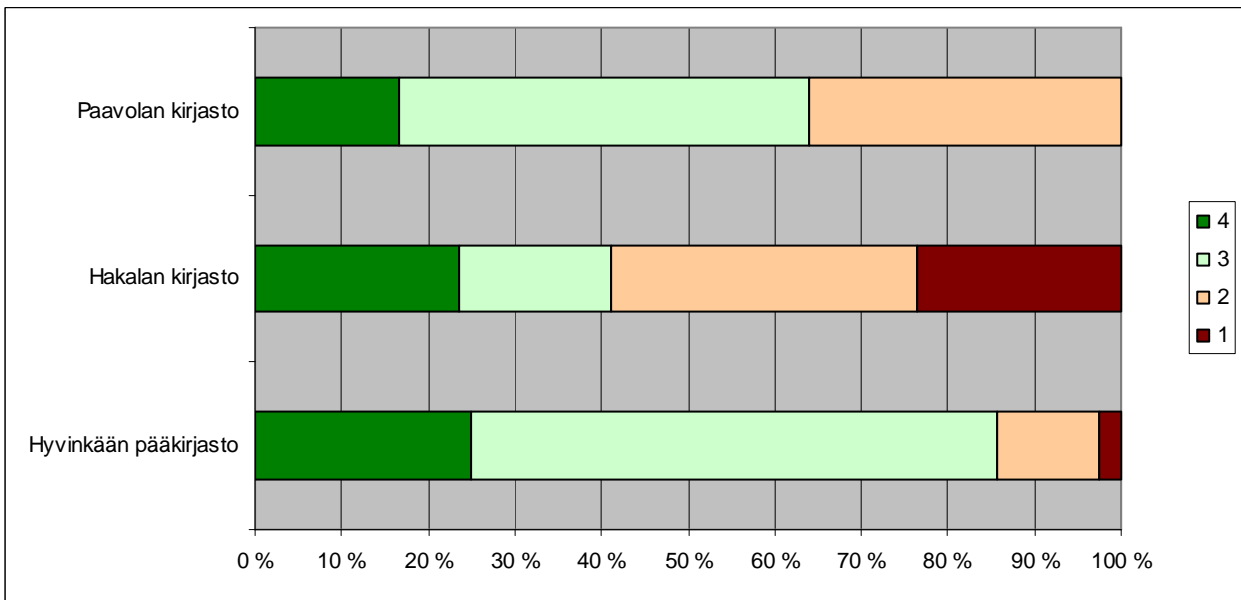
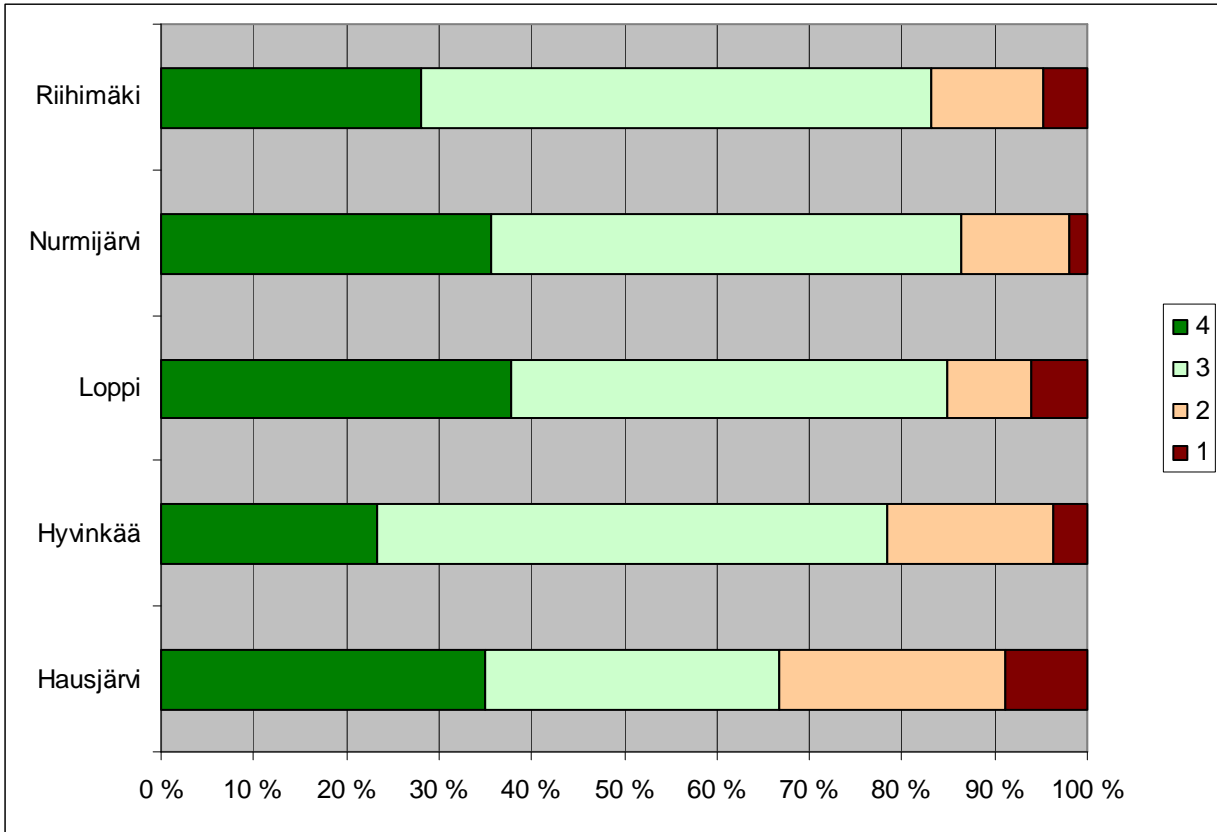
Aukioloajat



Tilojen viihtyisyys ja käytännöllisyys

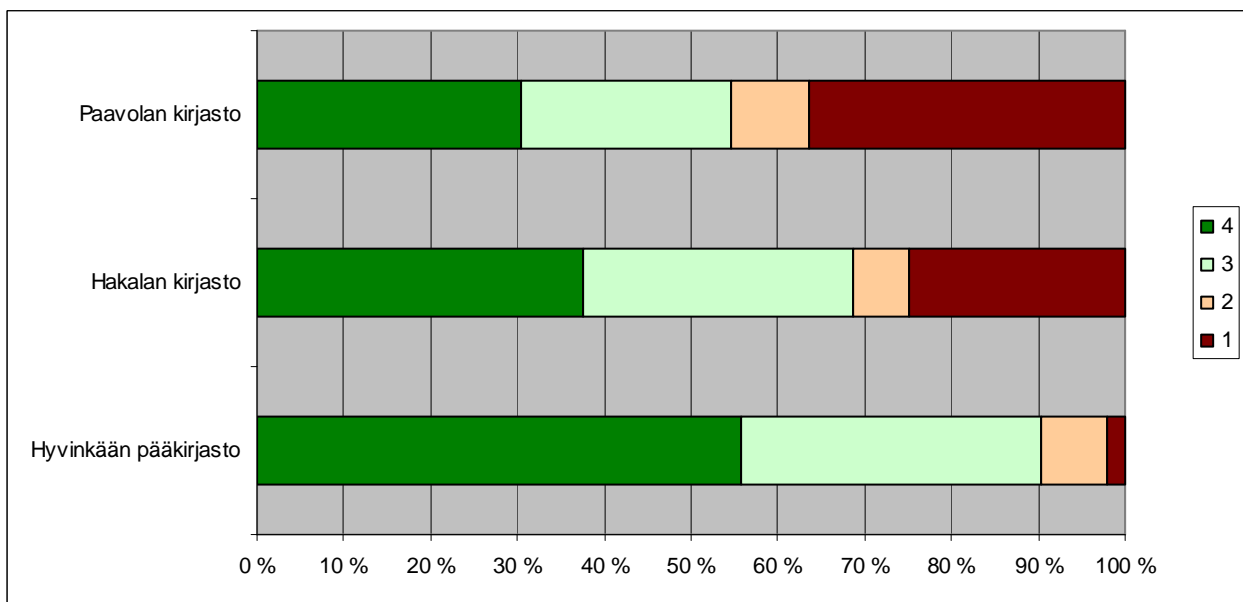
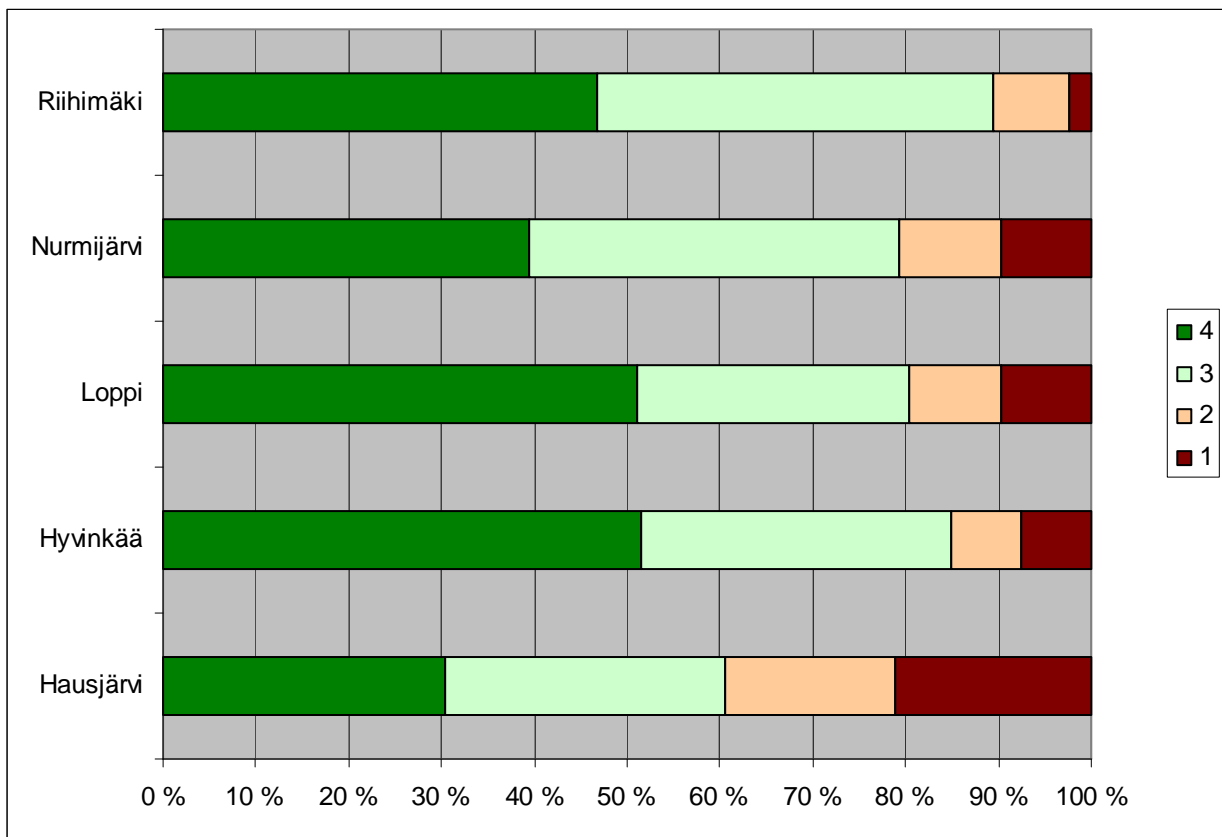


Internet-tietokoneiden määrä



Lainaus- ja palautusautomaatit

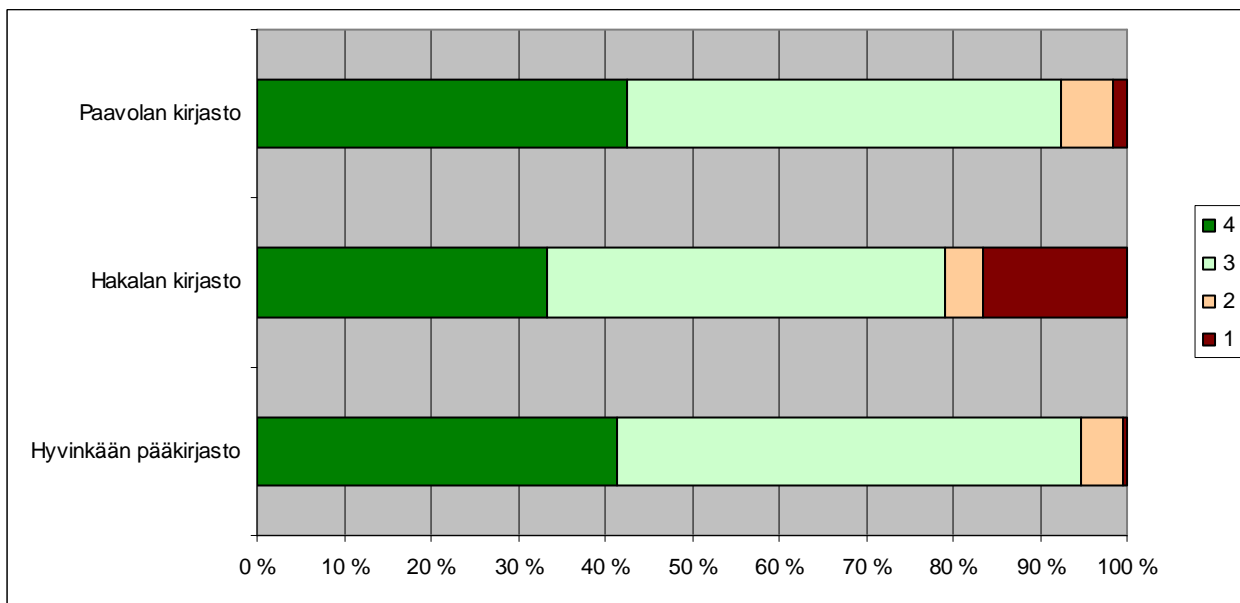
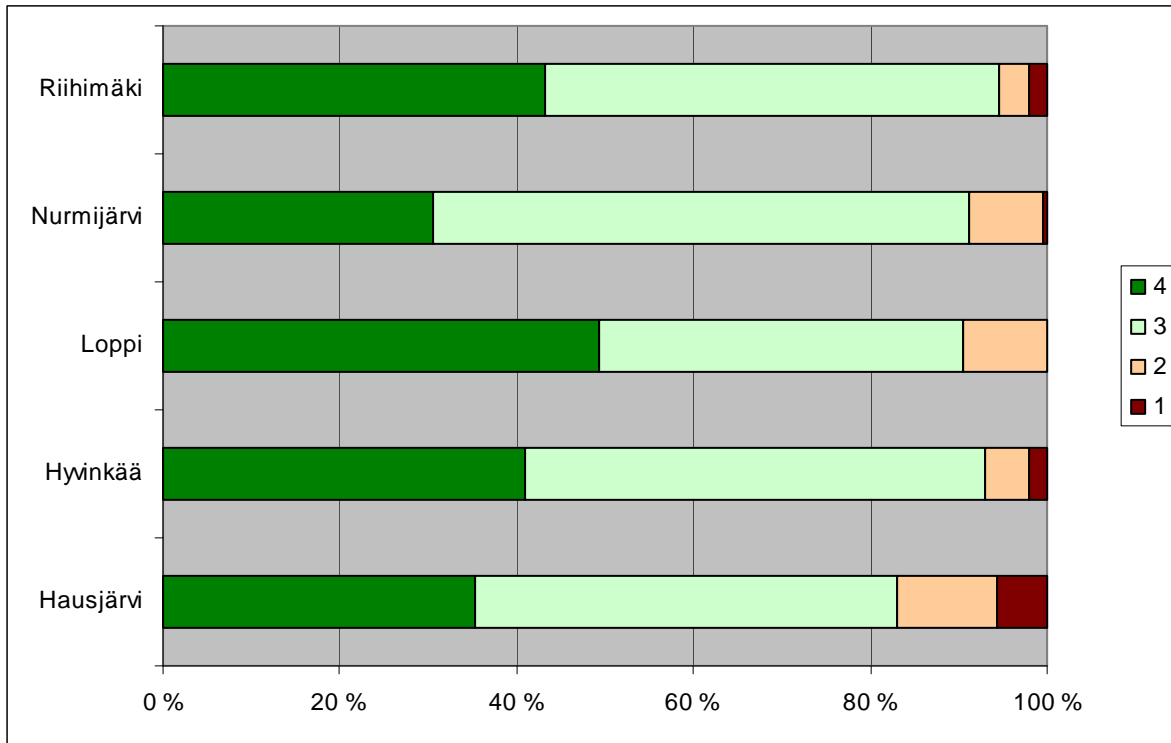
Vastauksissa on syytä huomioida, että Hakalan ja Paavolan kirjastoissa ei automaatteja ole lainkaan käytössä.



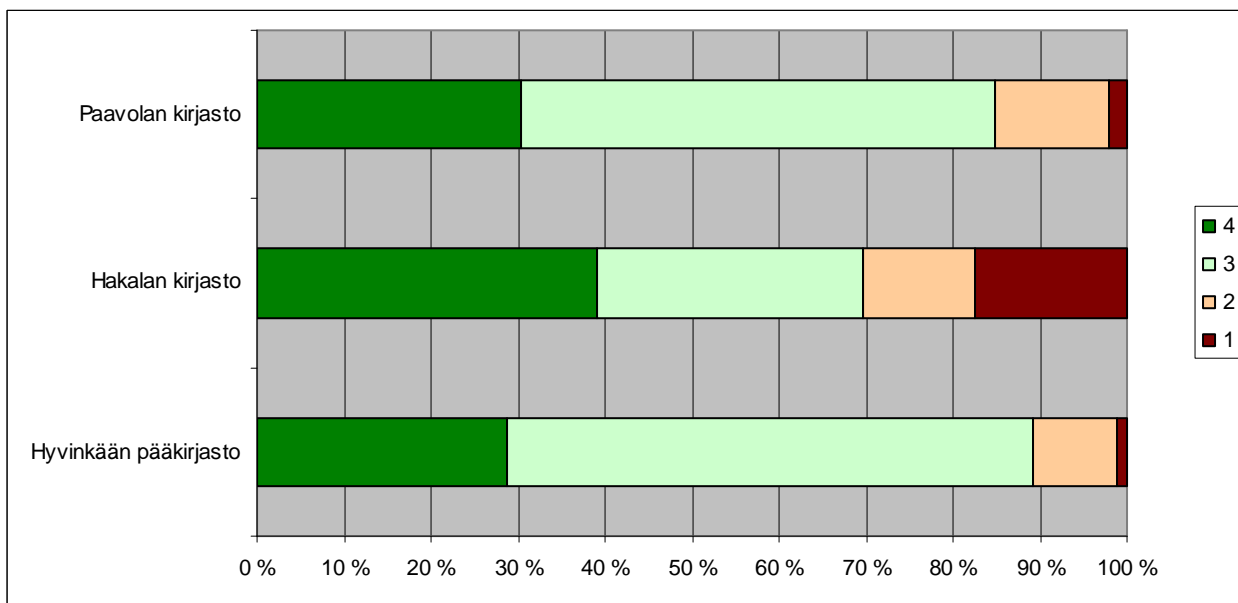
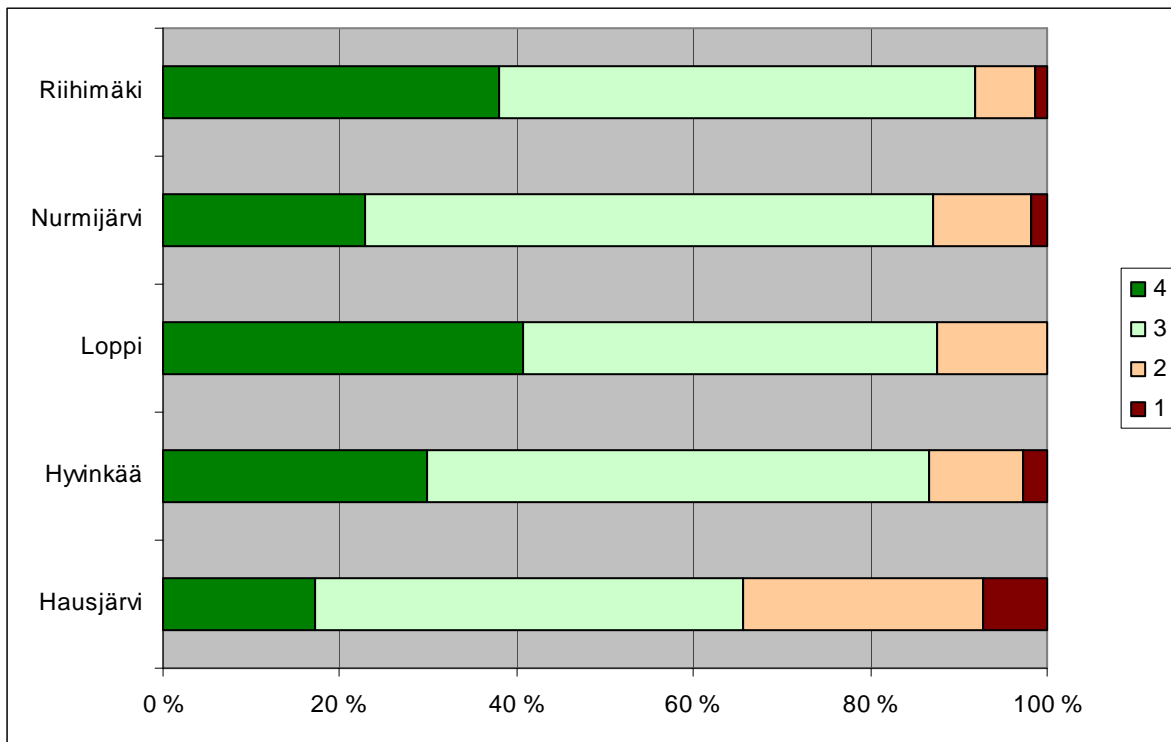
Kirjaston kokoelmat

Seuraavissa kohdissa pyydettiin arvioimaan kirjaston kokoelmia asteikolla 4 = erittäin hyvä, 3 = hyvä, 2 = välttävä, 1 = huono

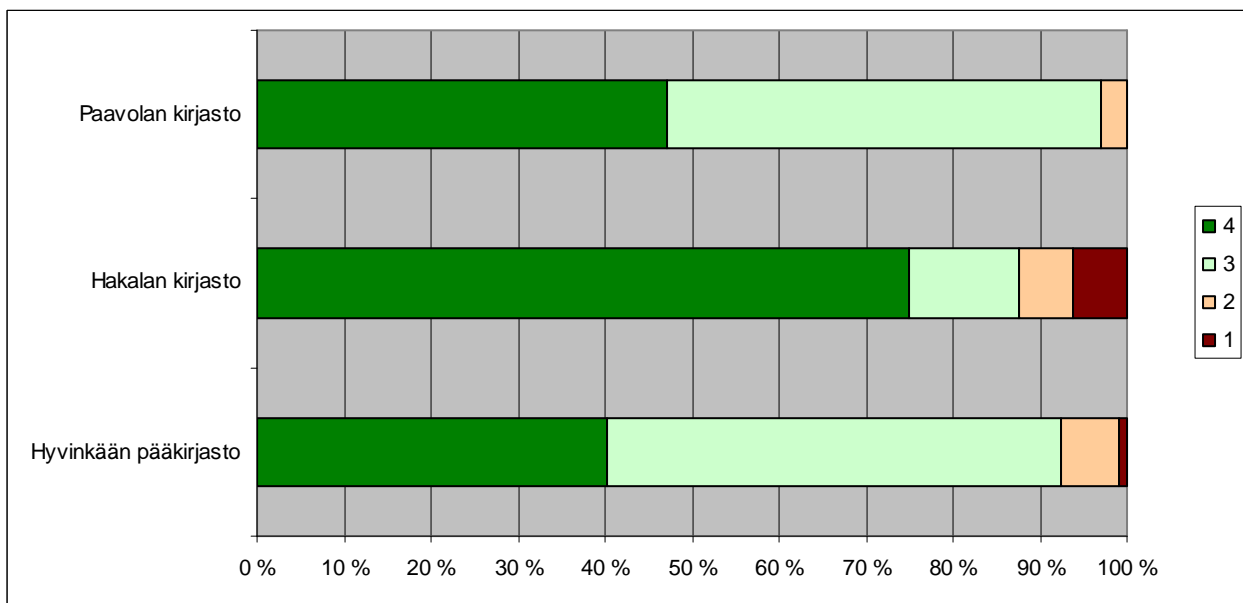
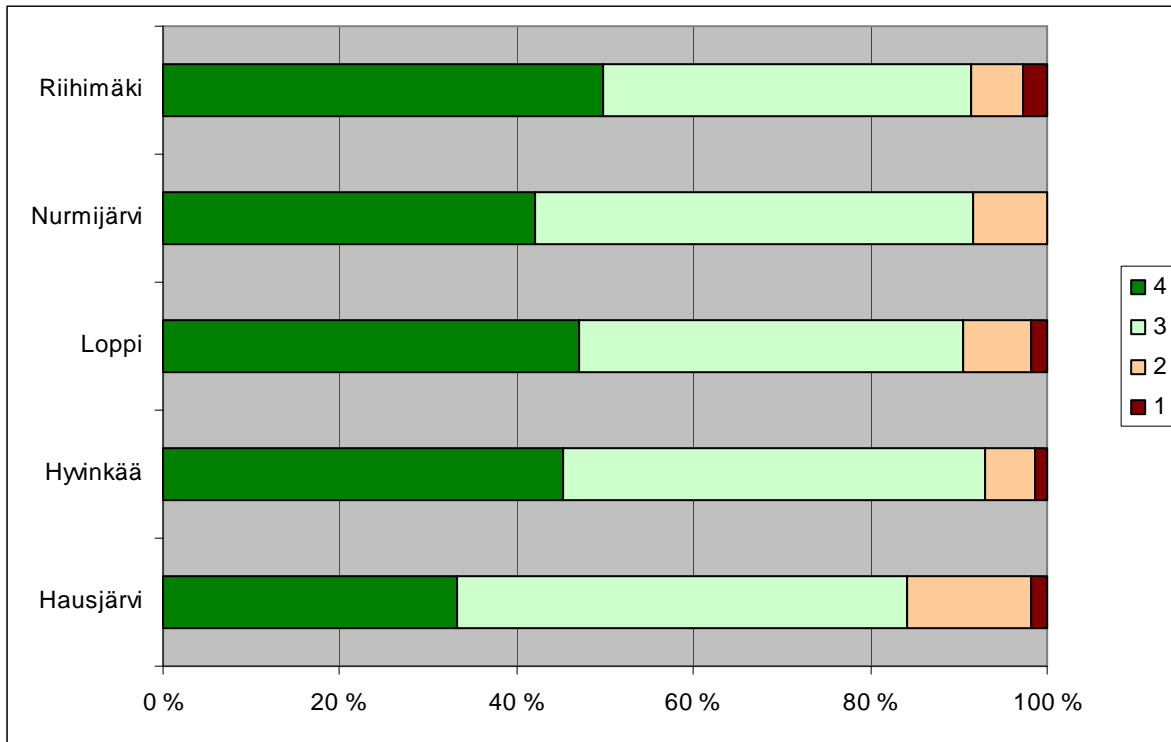
Aikuisten kaunokirjallisuus



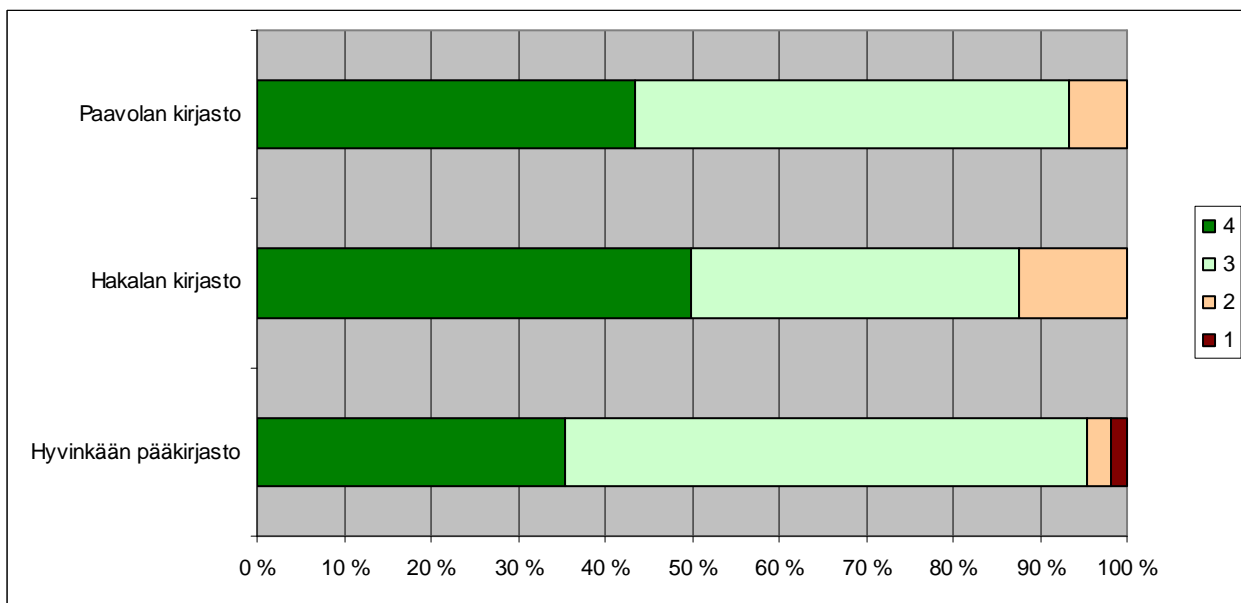
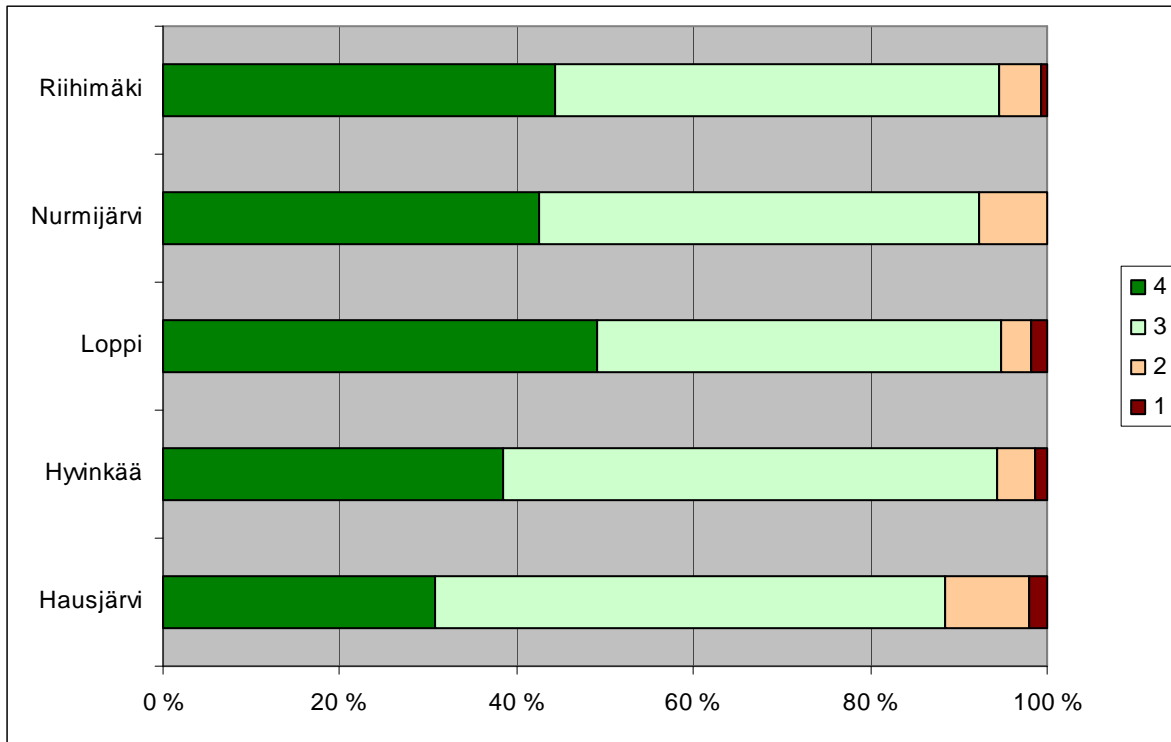
Aikuisten tietokirjallisuus



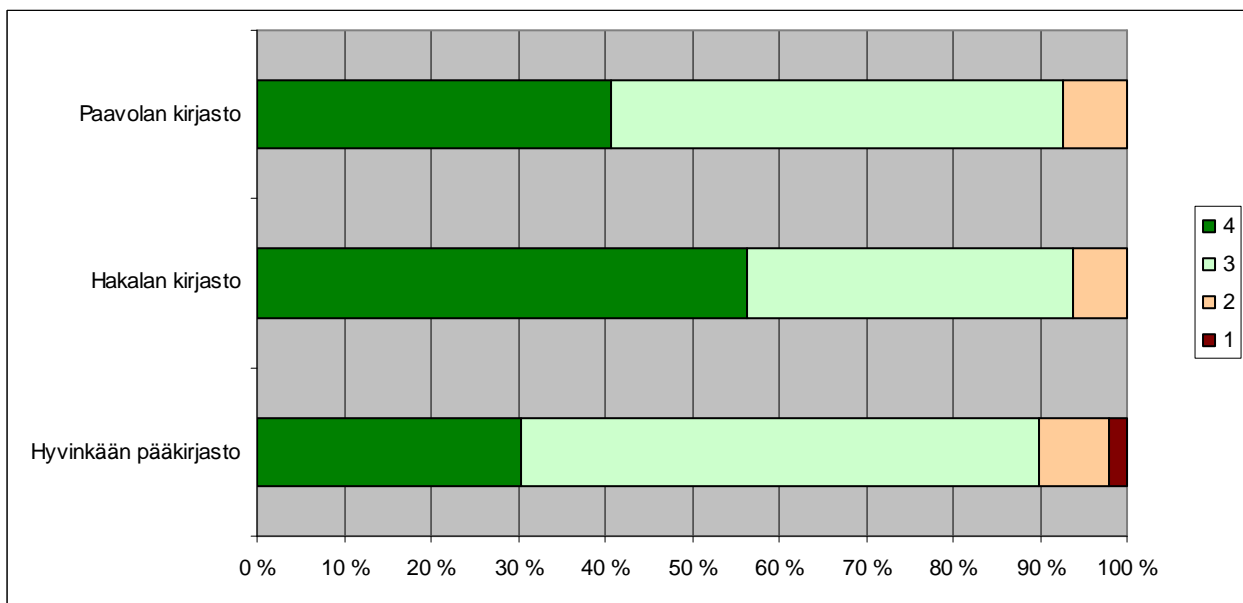
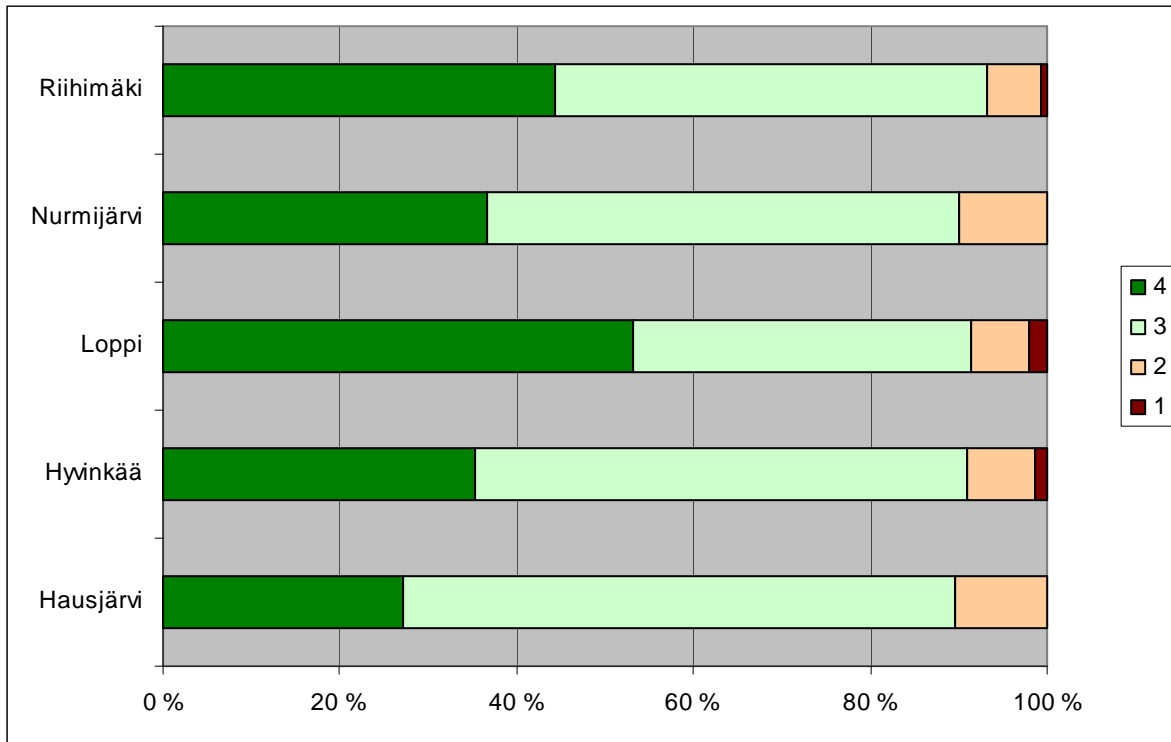
Lasten kuvakirjat



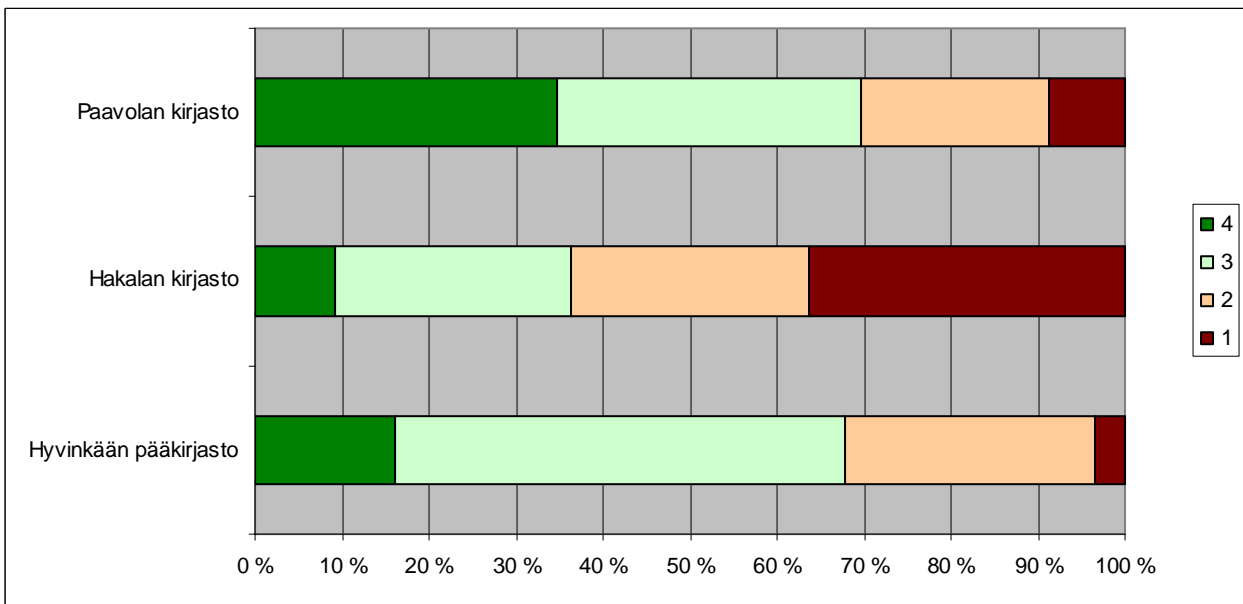
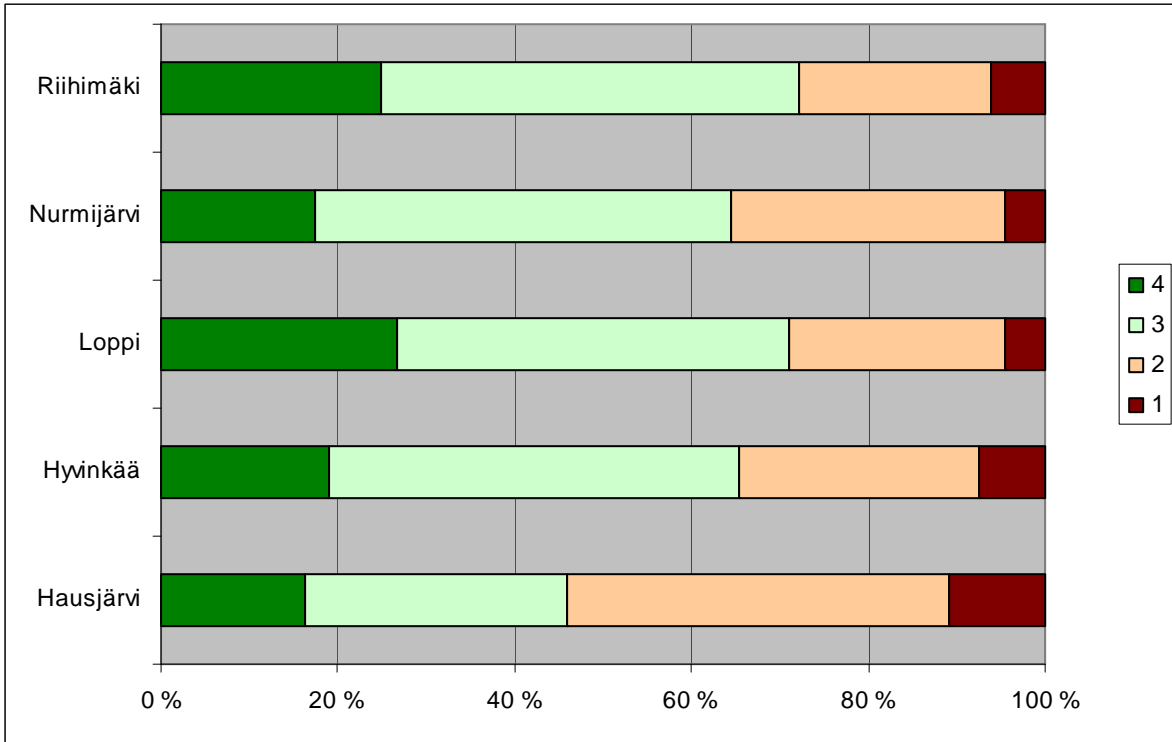
Lasten ja nuorten kaunokirjallisuus



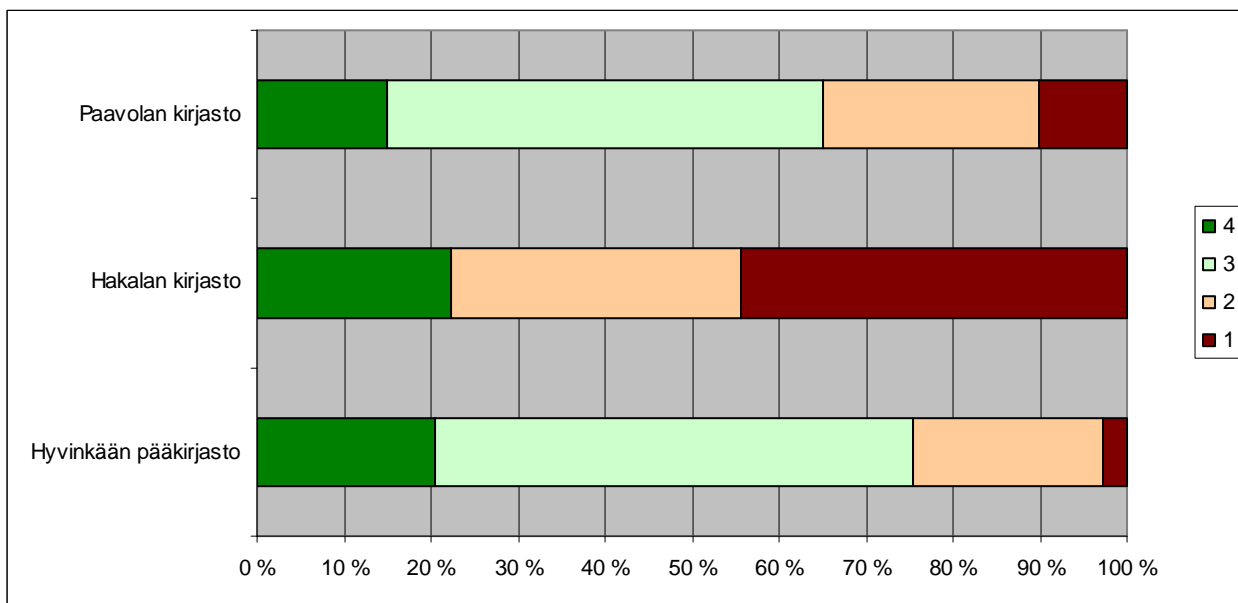
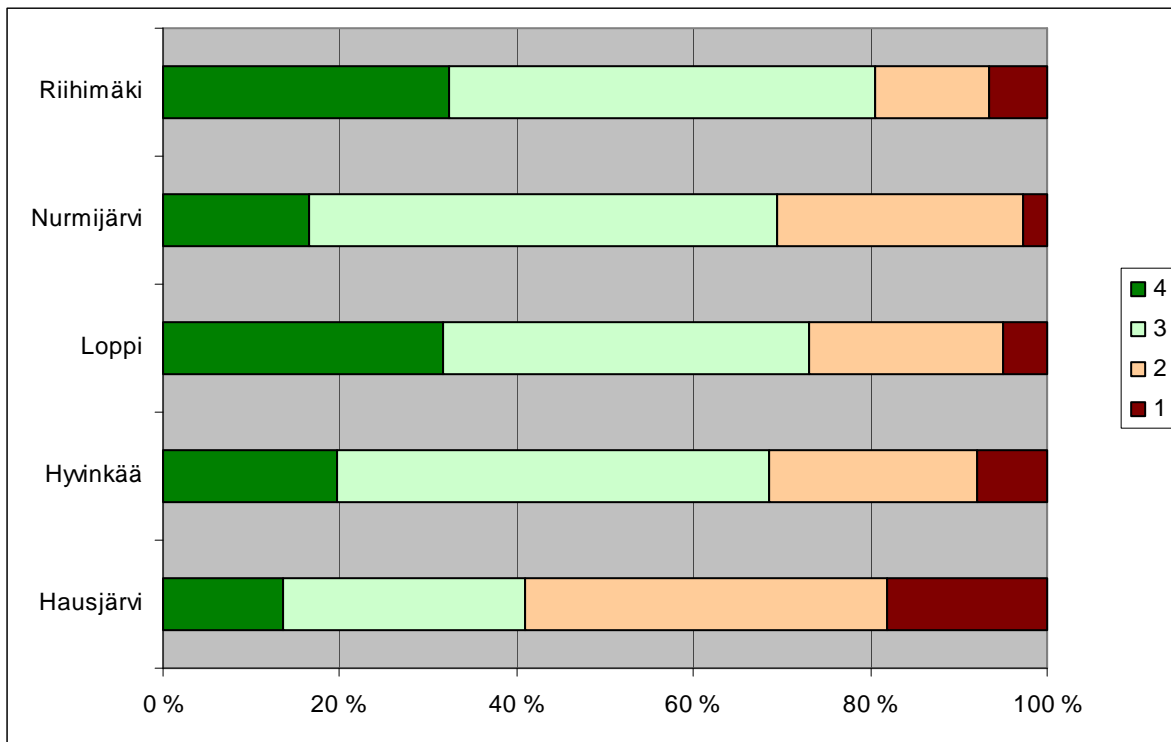
Lasten ja nuorten tietokirjallisuus



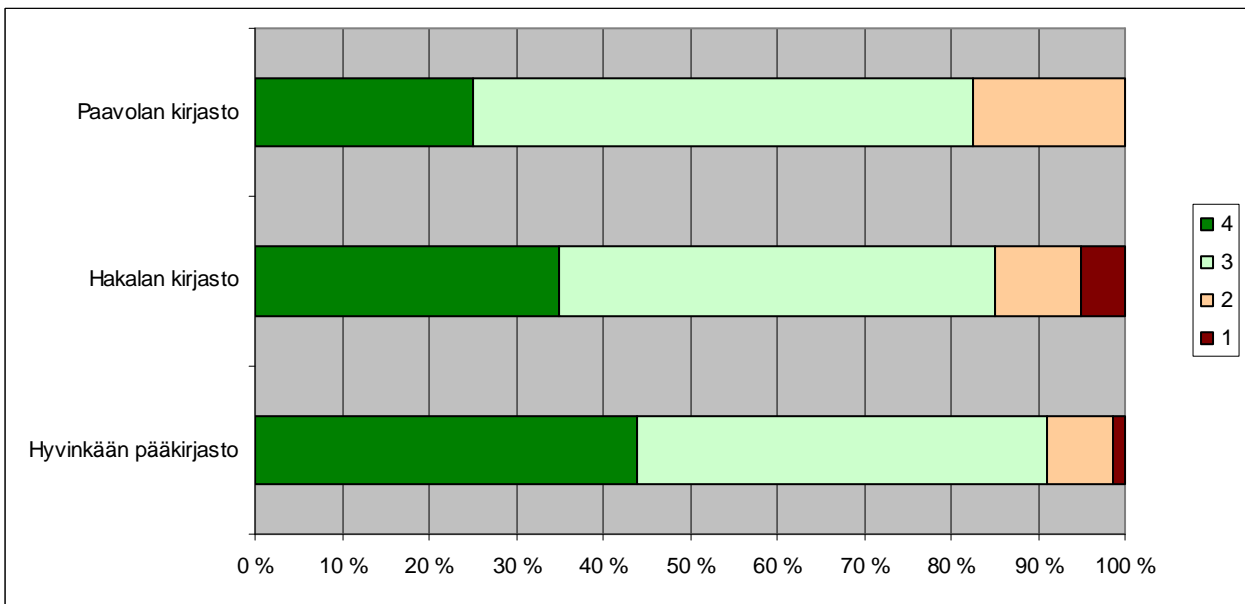
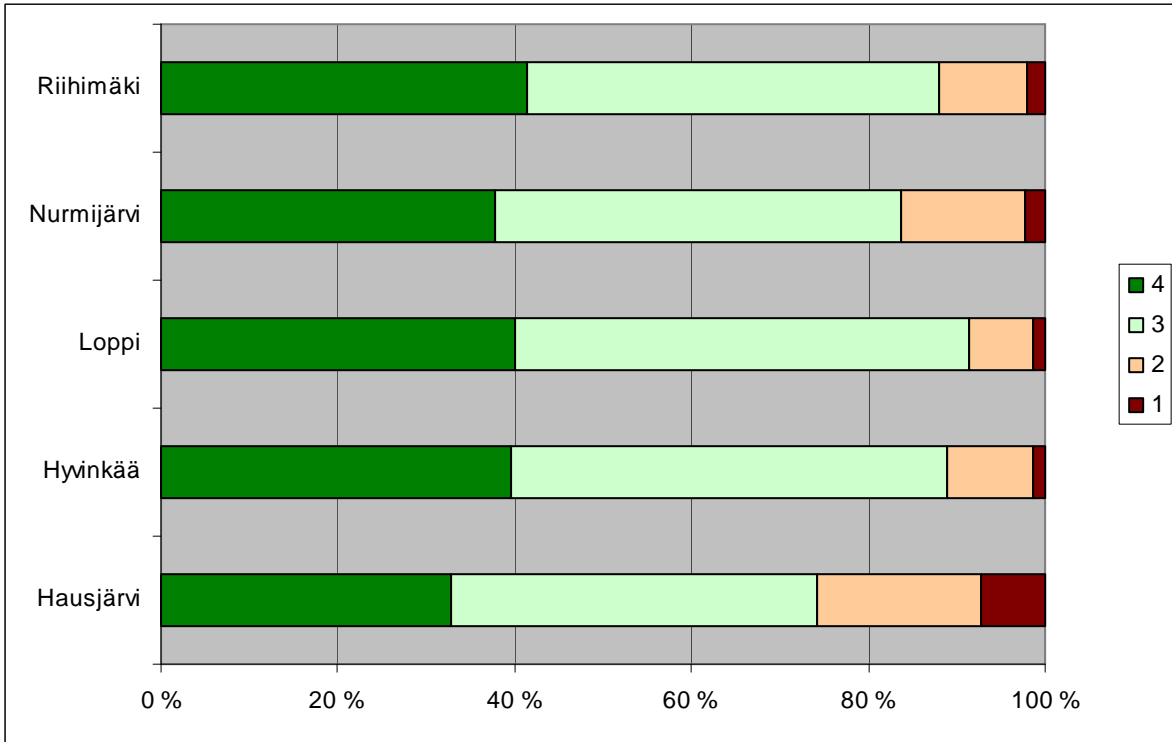
Äänikirjat



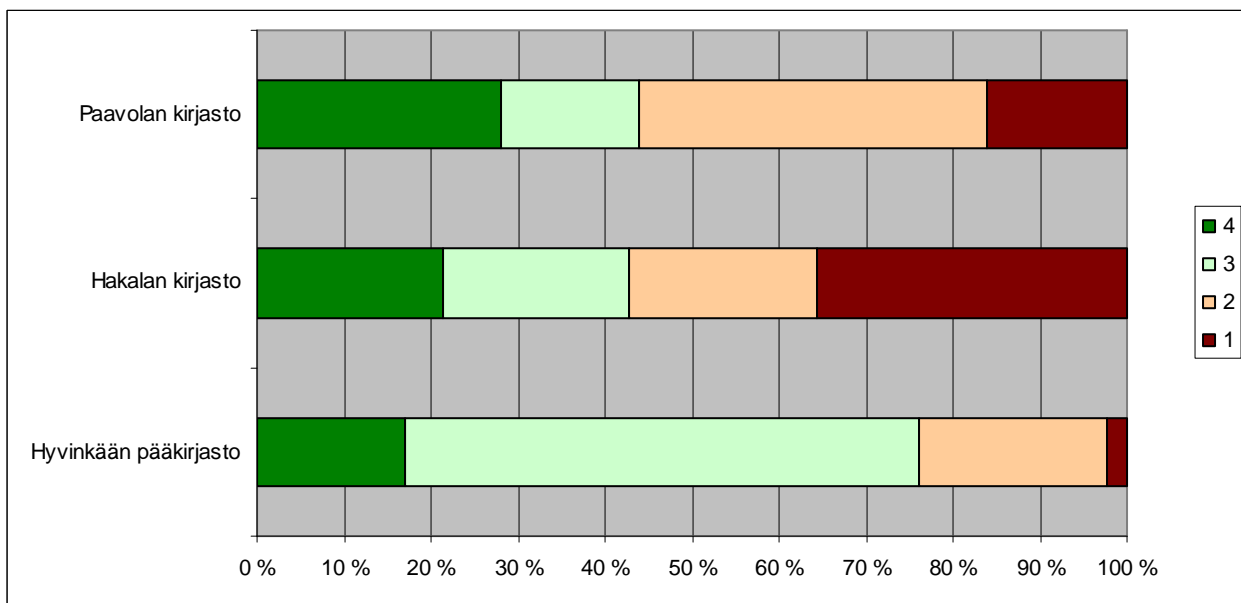
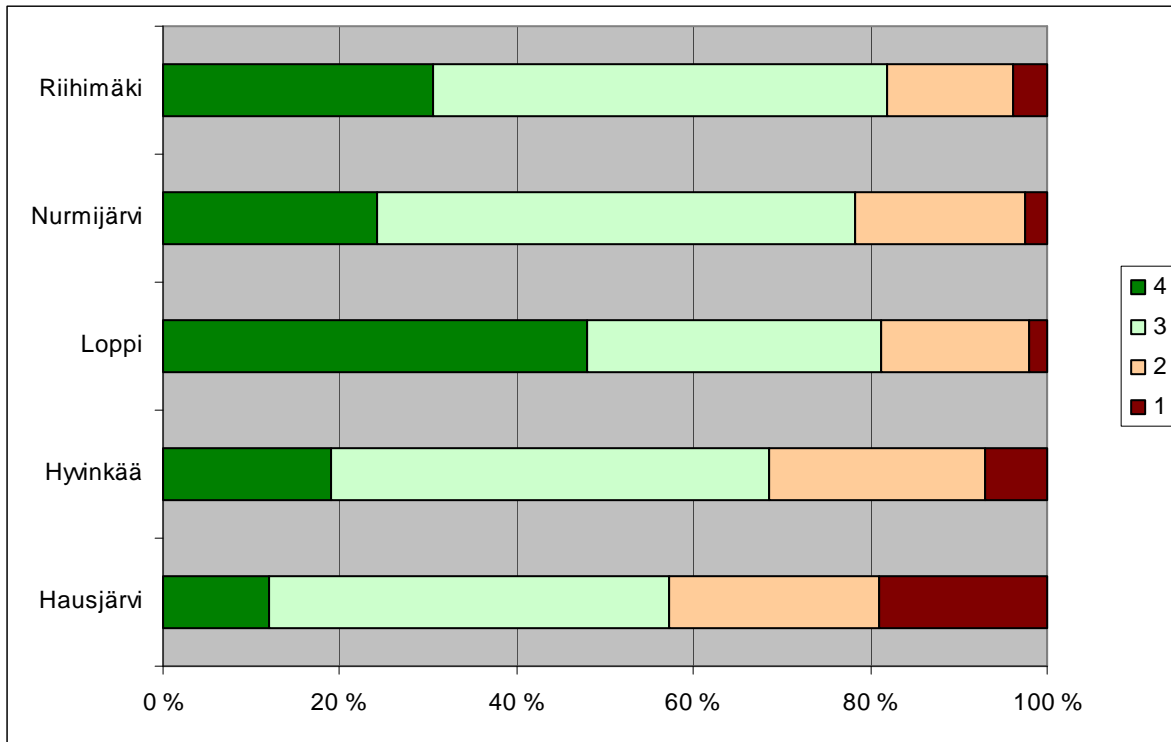
Kielikurssit



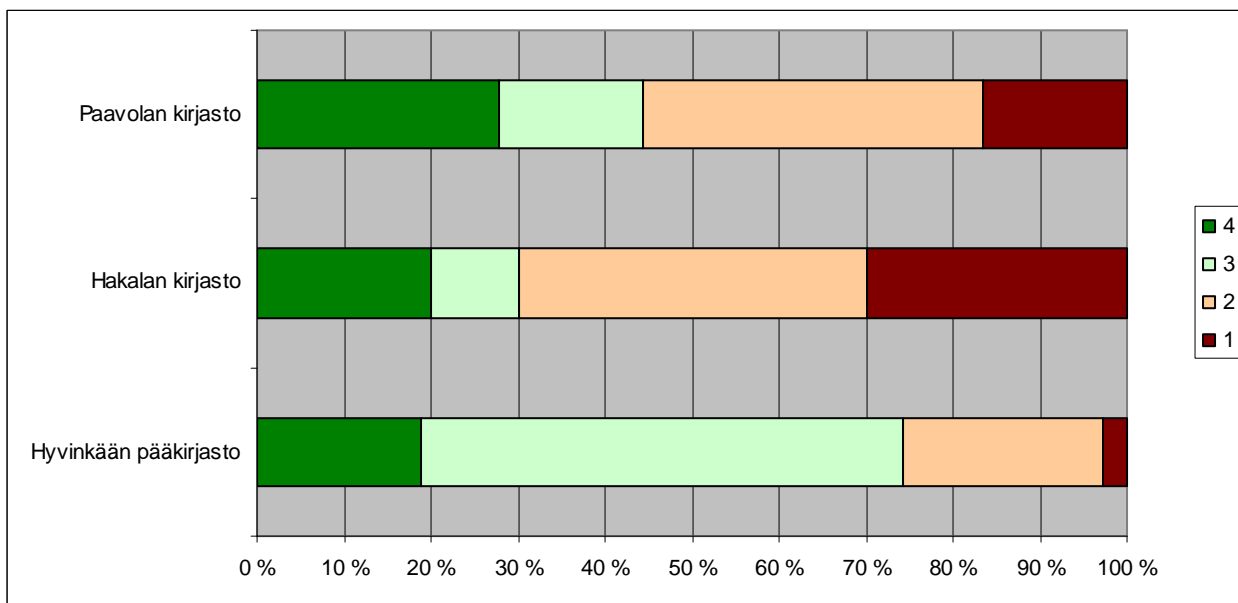
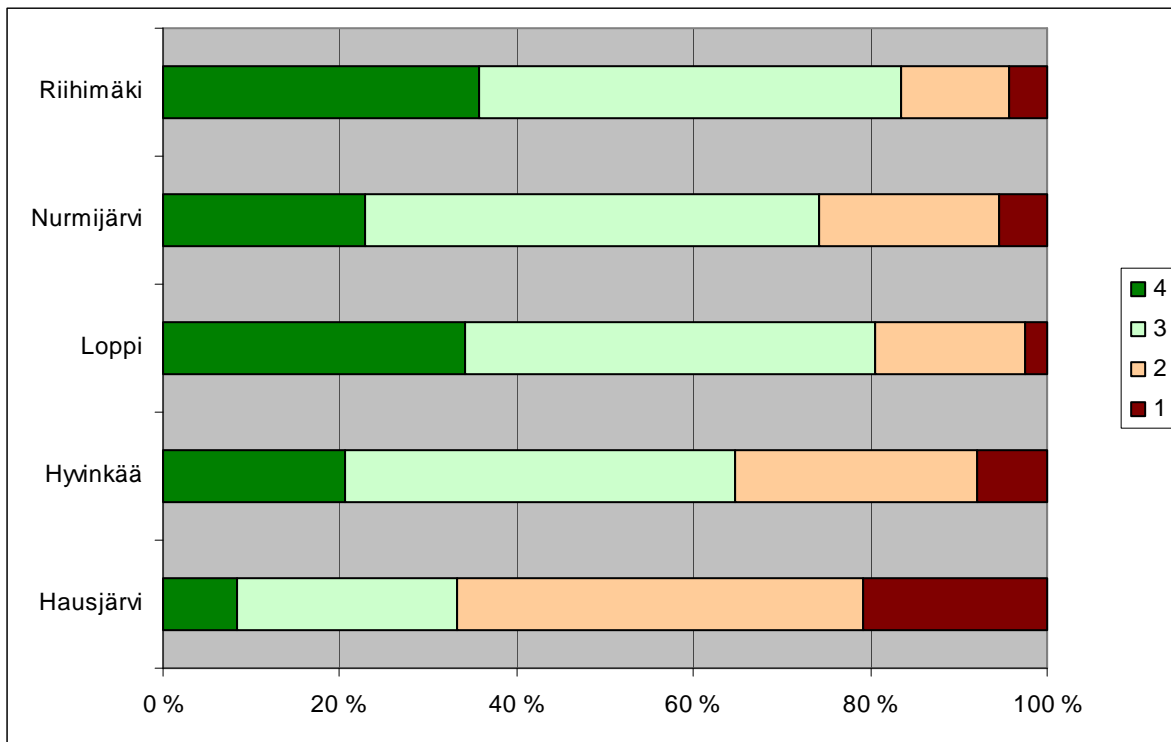
Lehdet



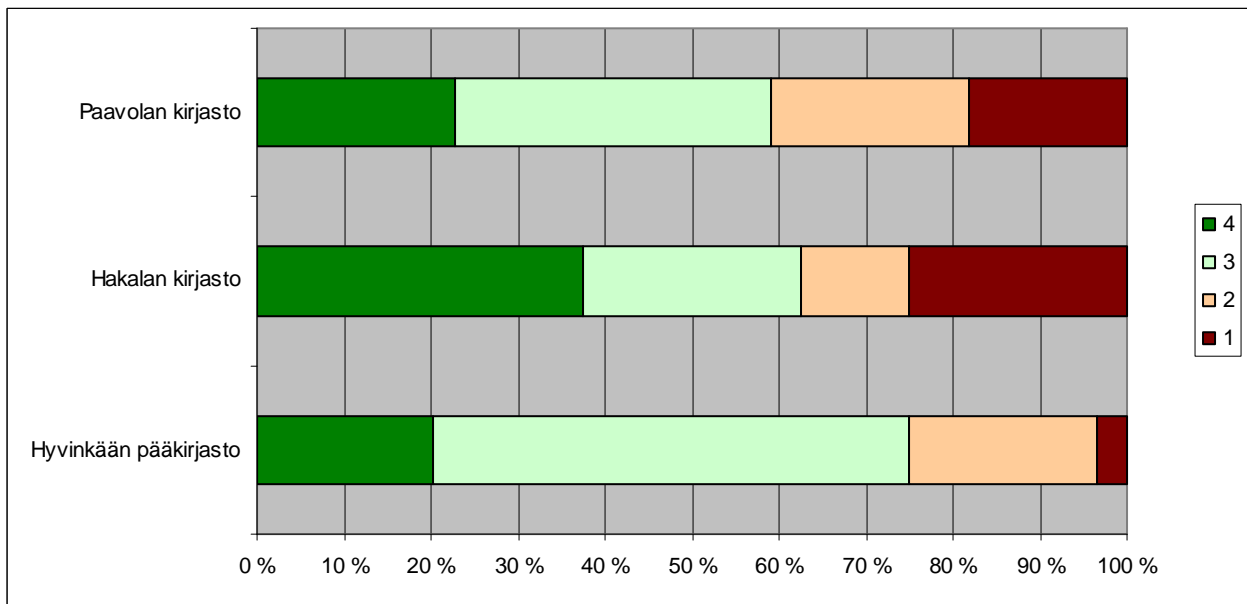
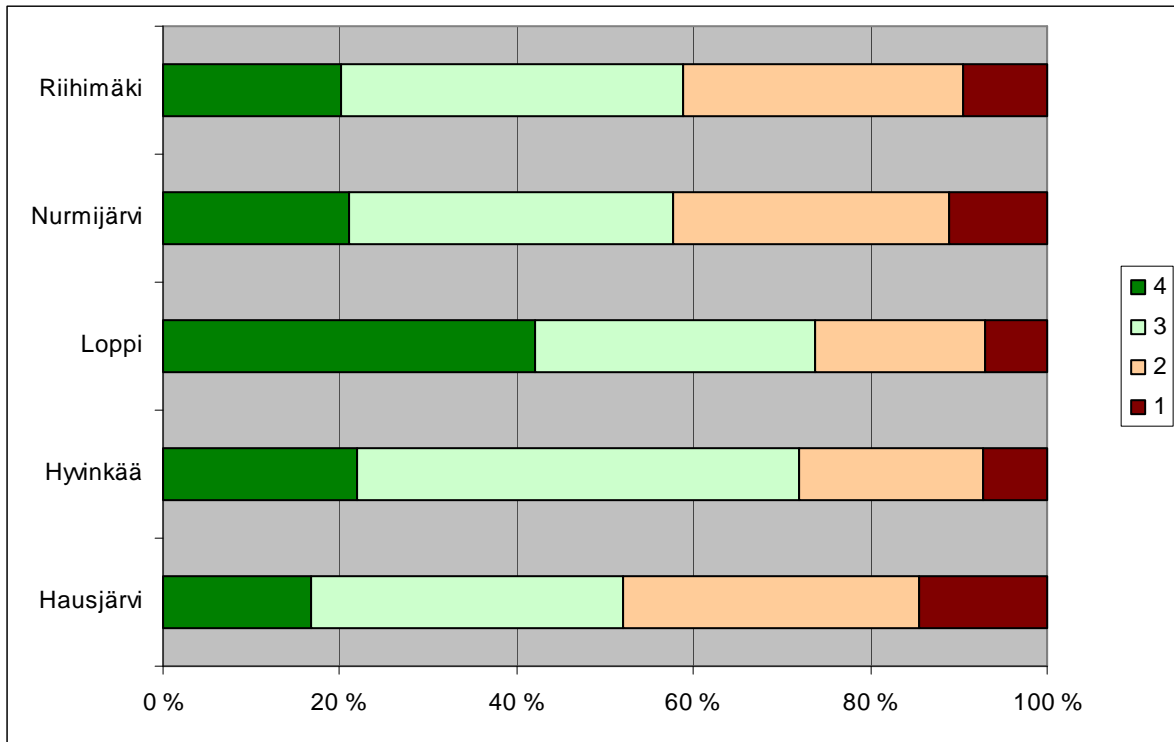
Musiikkiäänitteet



Nuotit



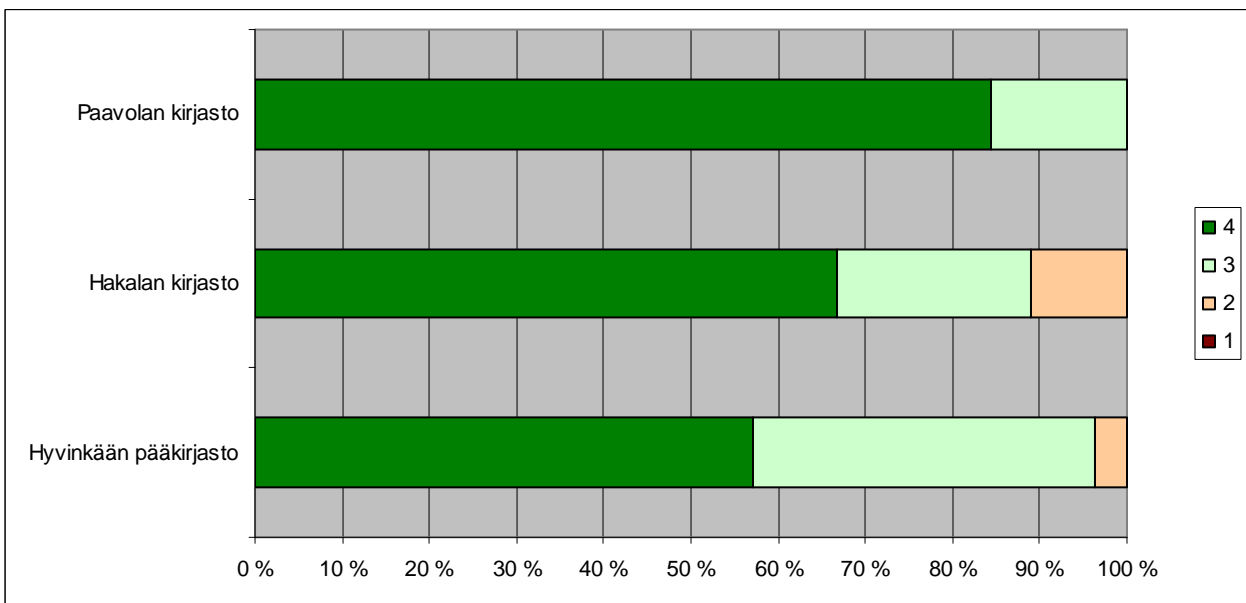
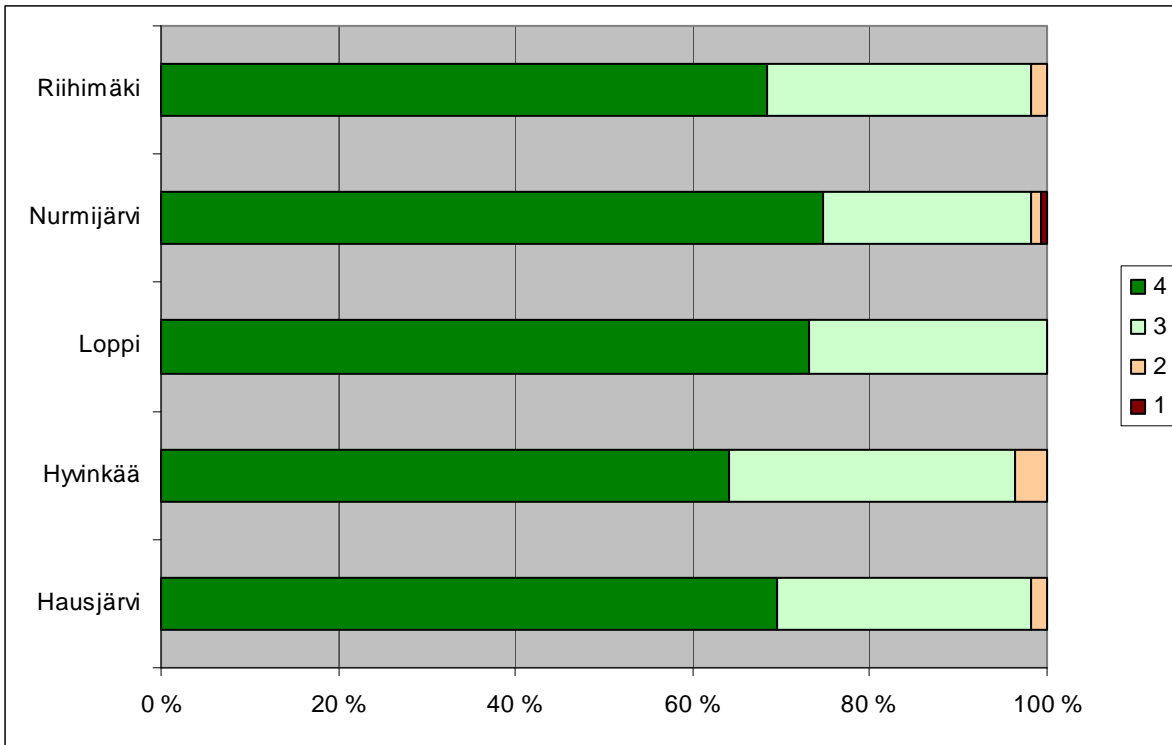
Elokuvat



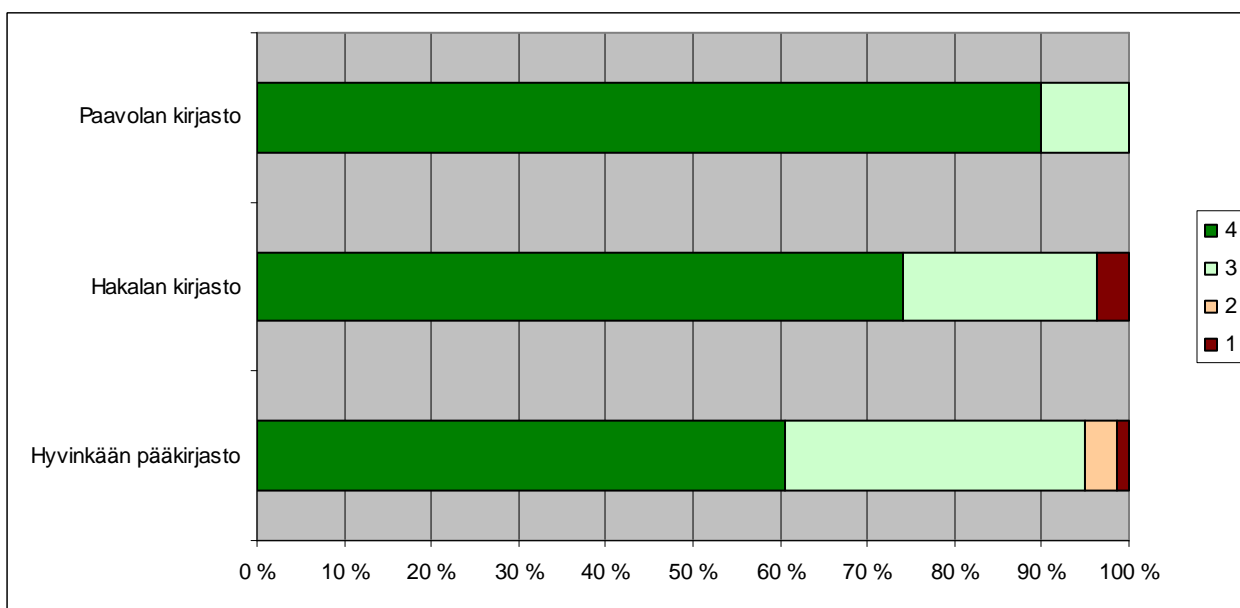
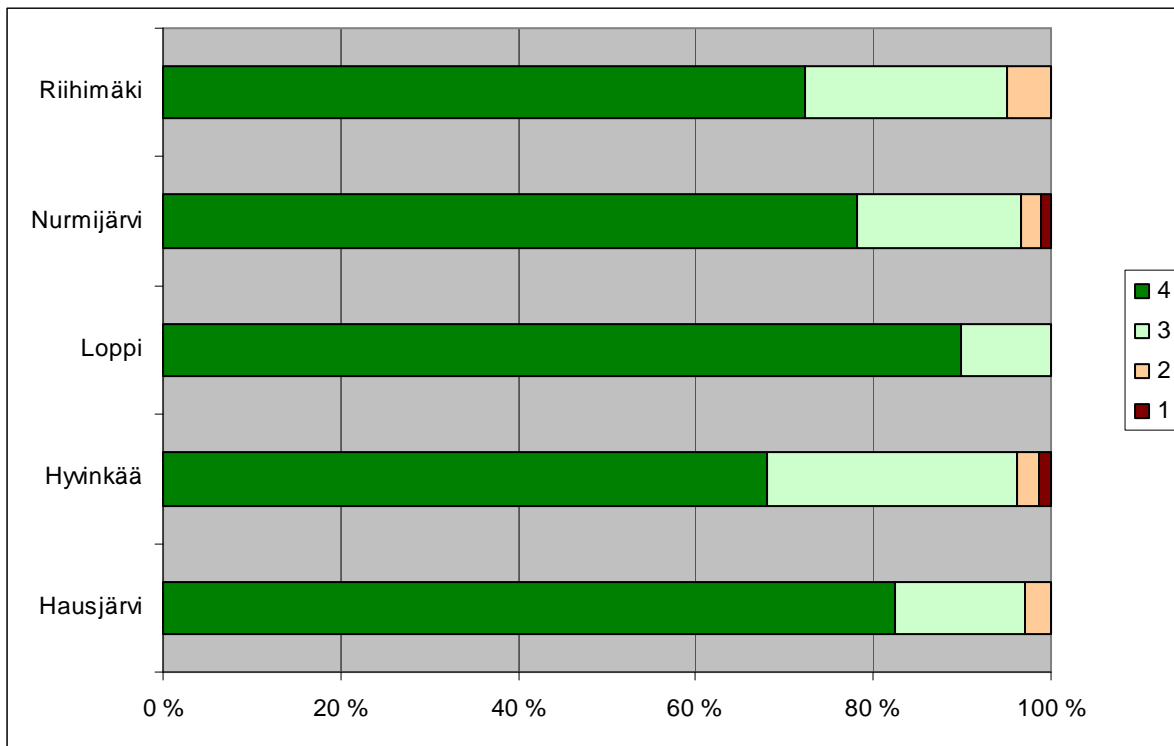
Kirjaston palvelut

Seuraavissa kohdissa pyydettiin arvioimaan kirjaston palveluja asteikolla 4 = erittäin hyvä, 3 = hyvä, 2 = välttävä, 1 = huono

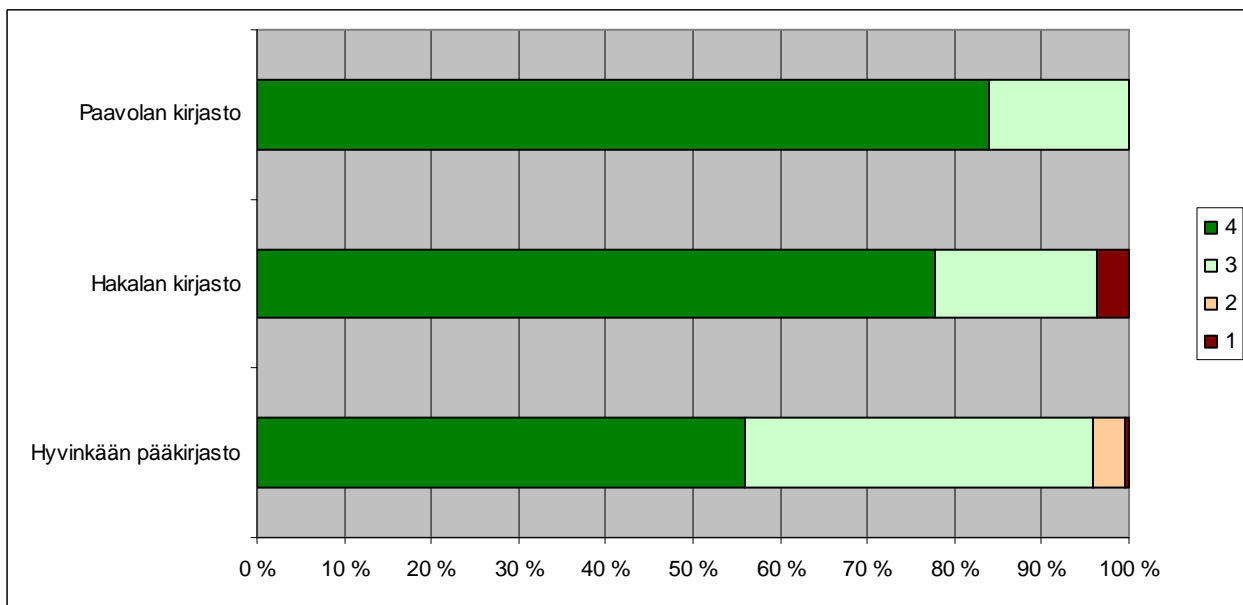
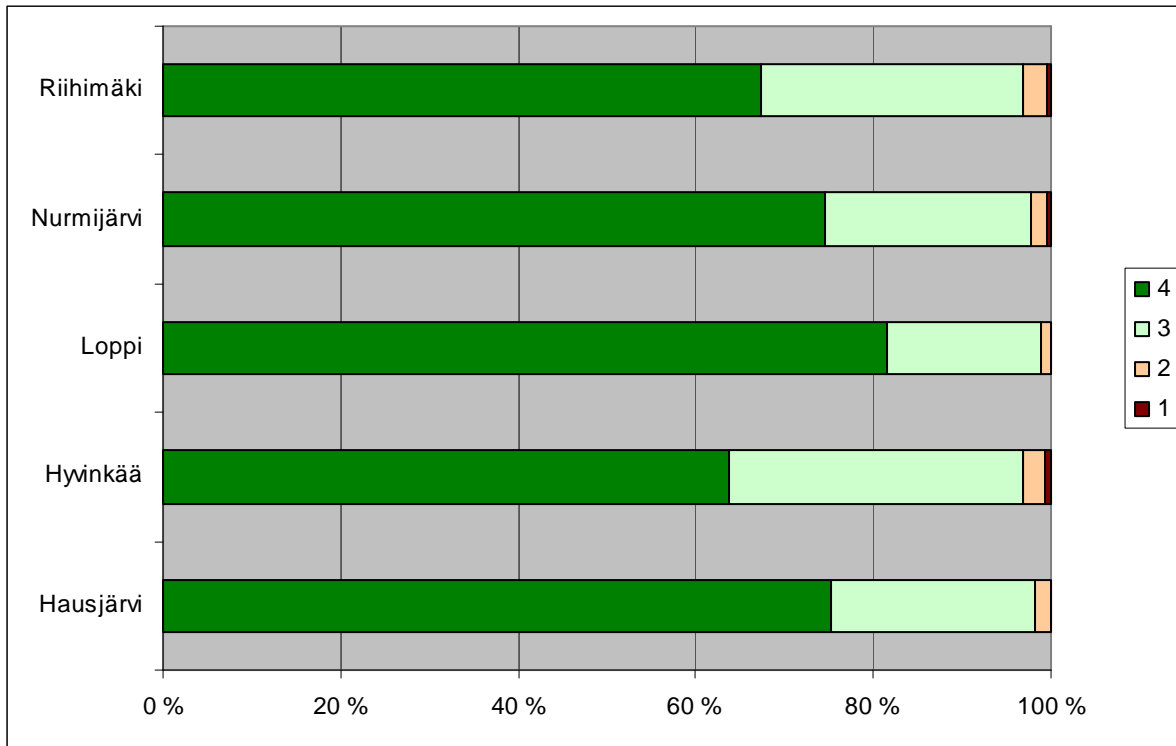
Henkilökunnan asiantuntemus



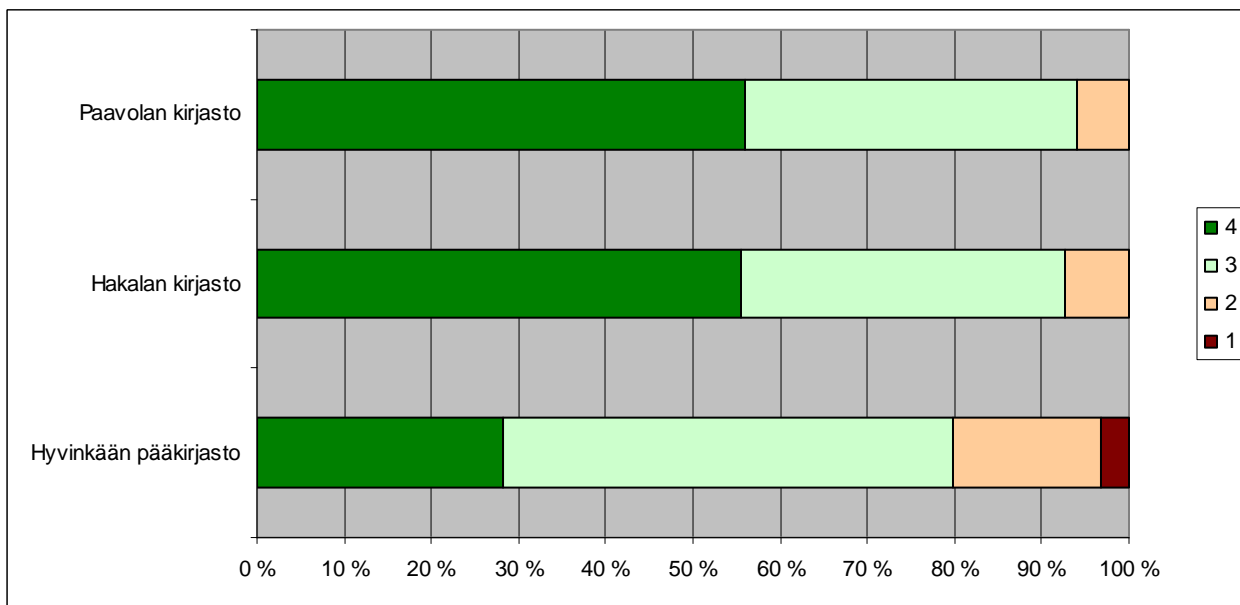
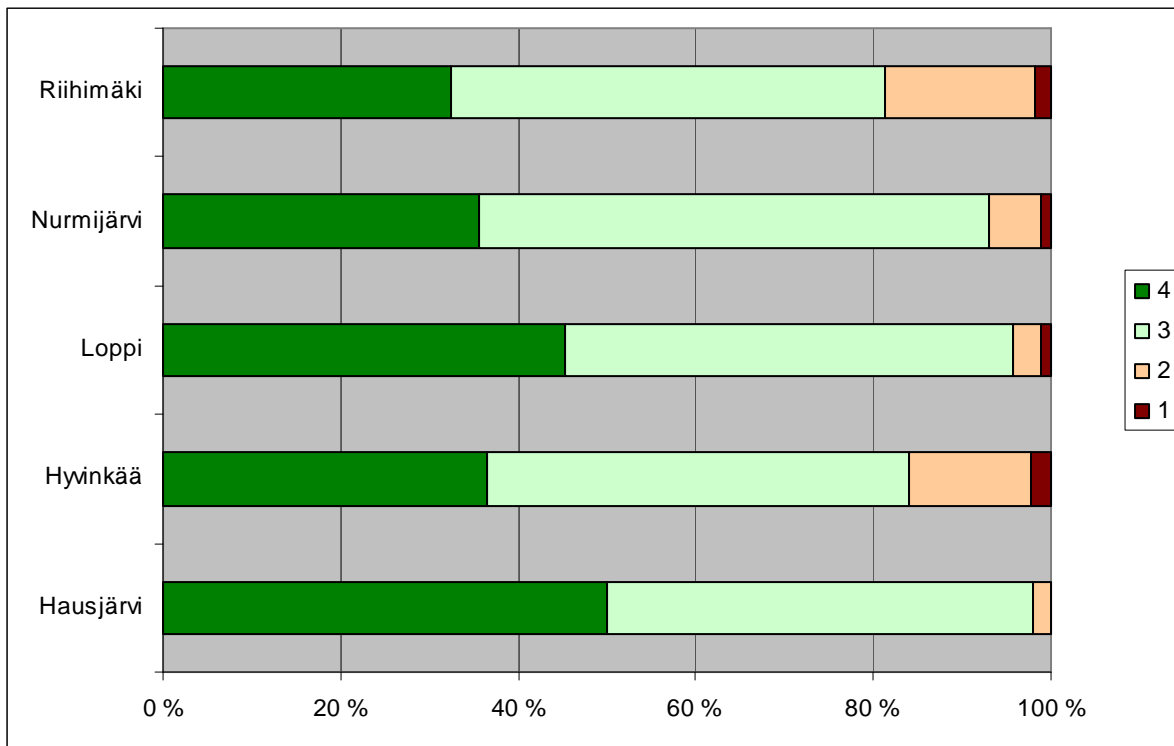
Henkilökunnan ystävällisyys



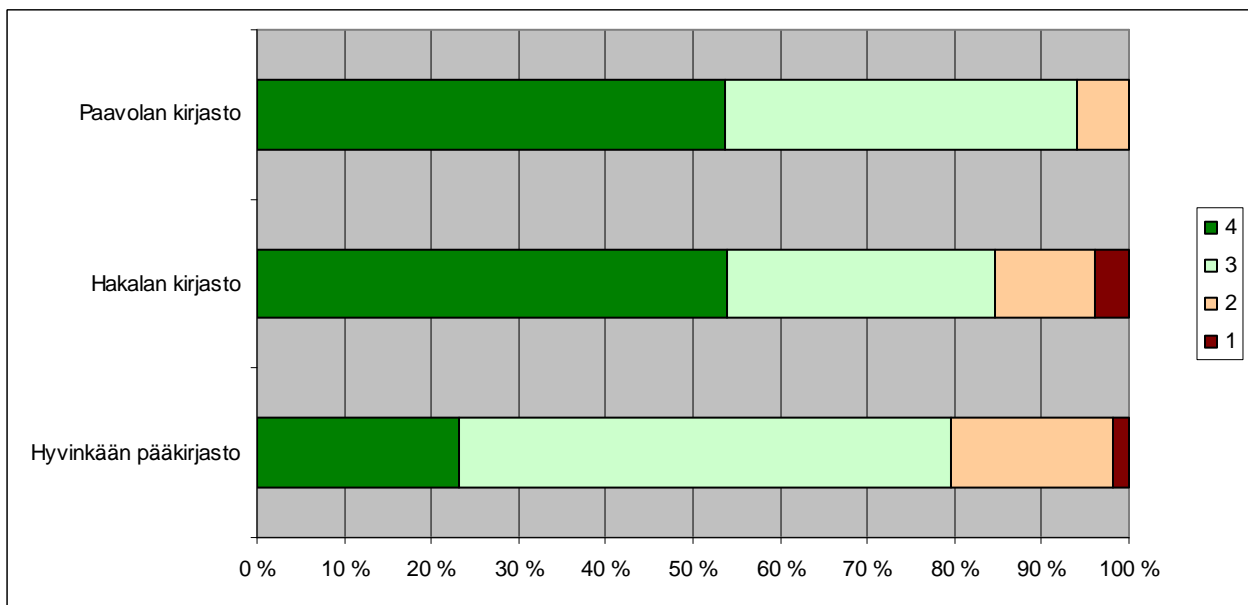
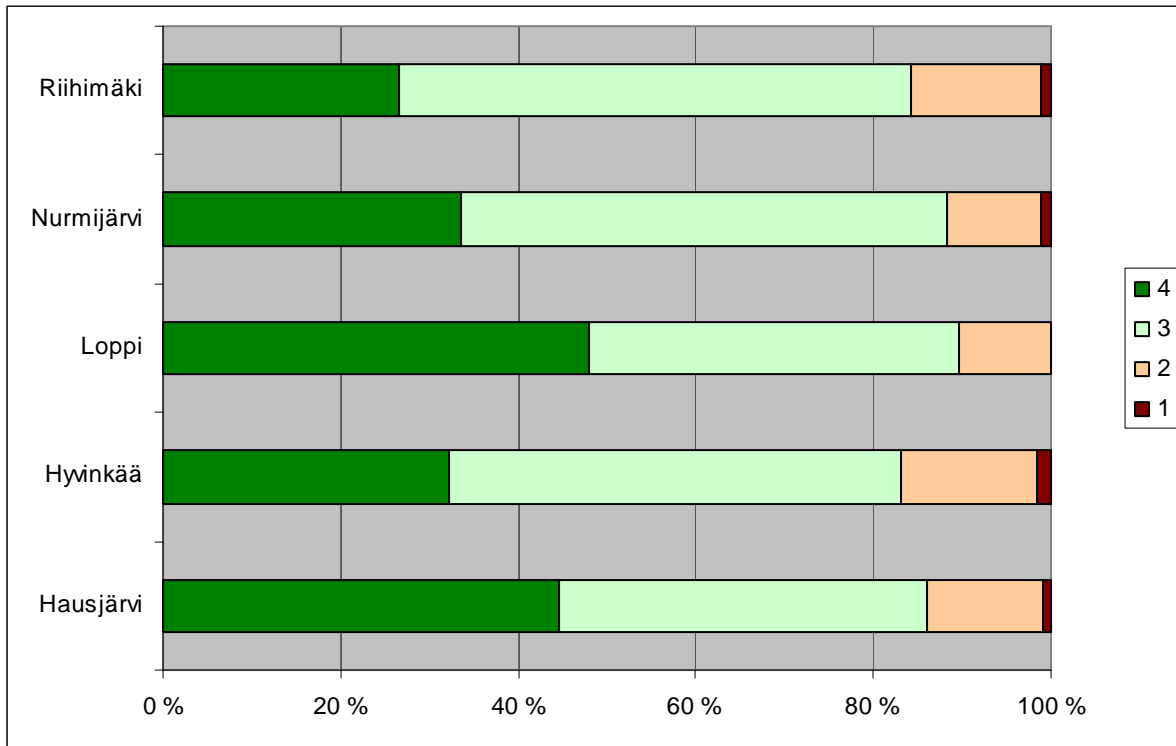
Palvelun sujuvuus



Aineiston sijoittelu ja löydettävyys



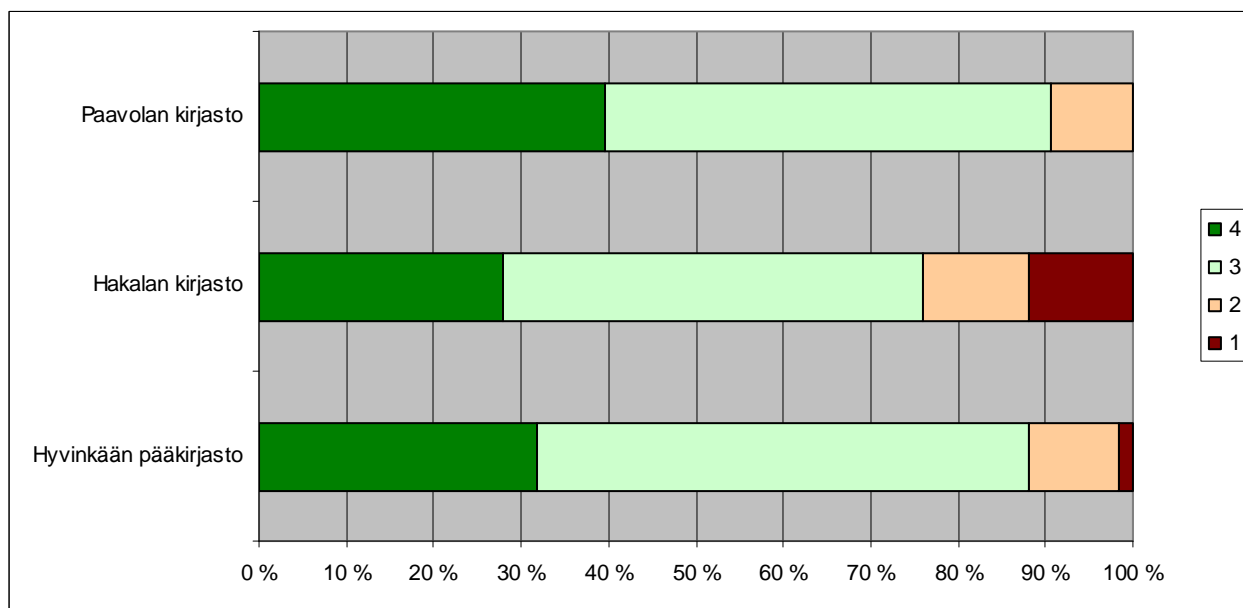
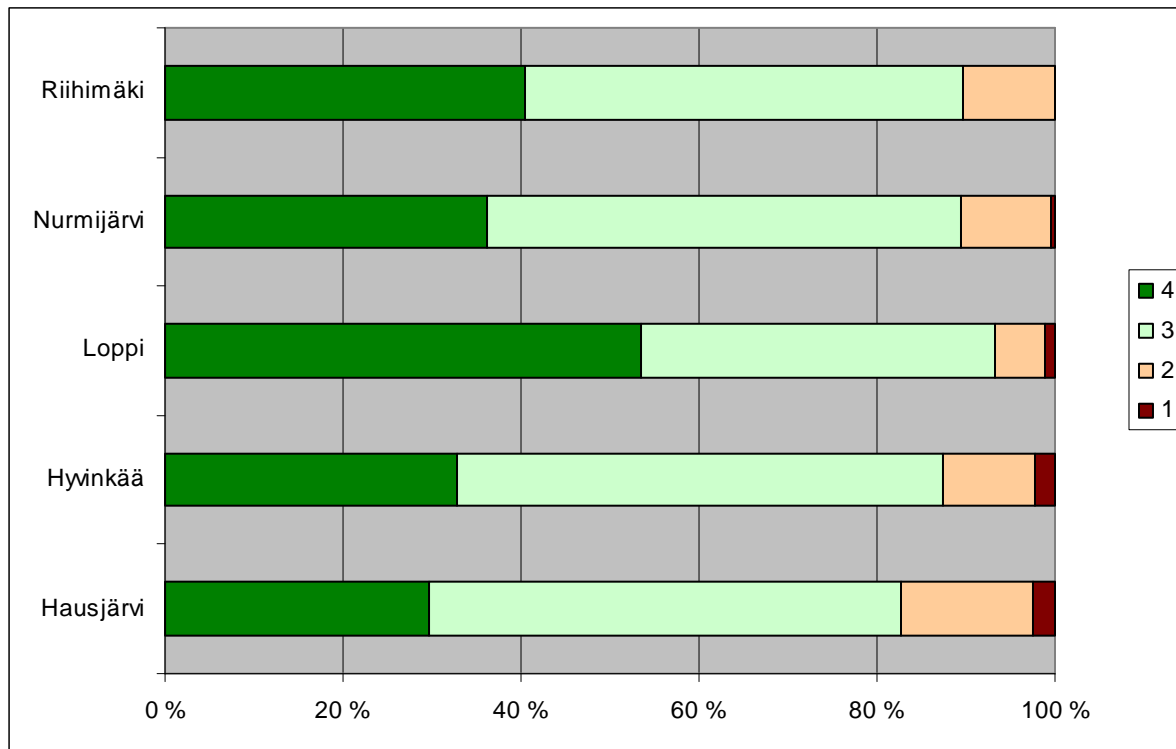
Aineiston saatavuus



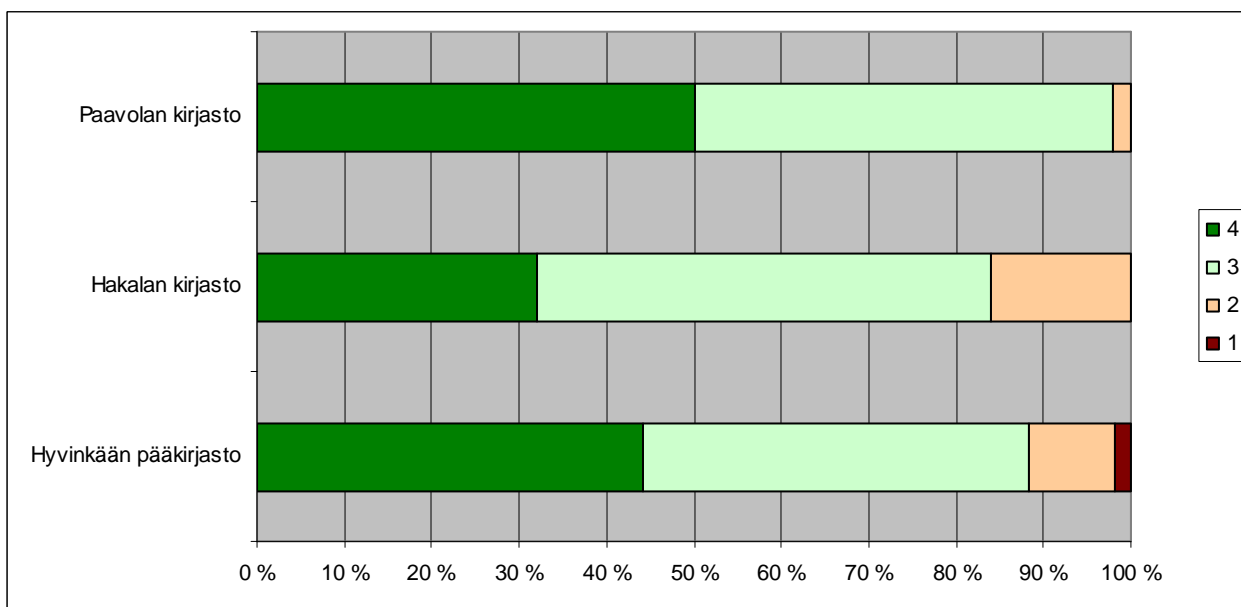
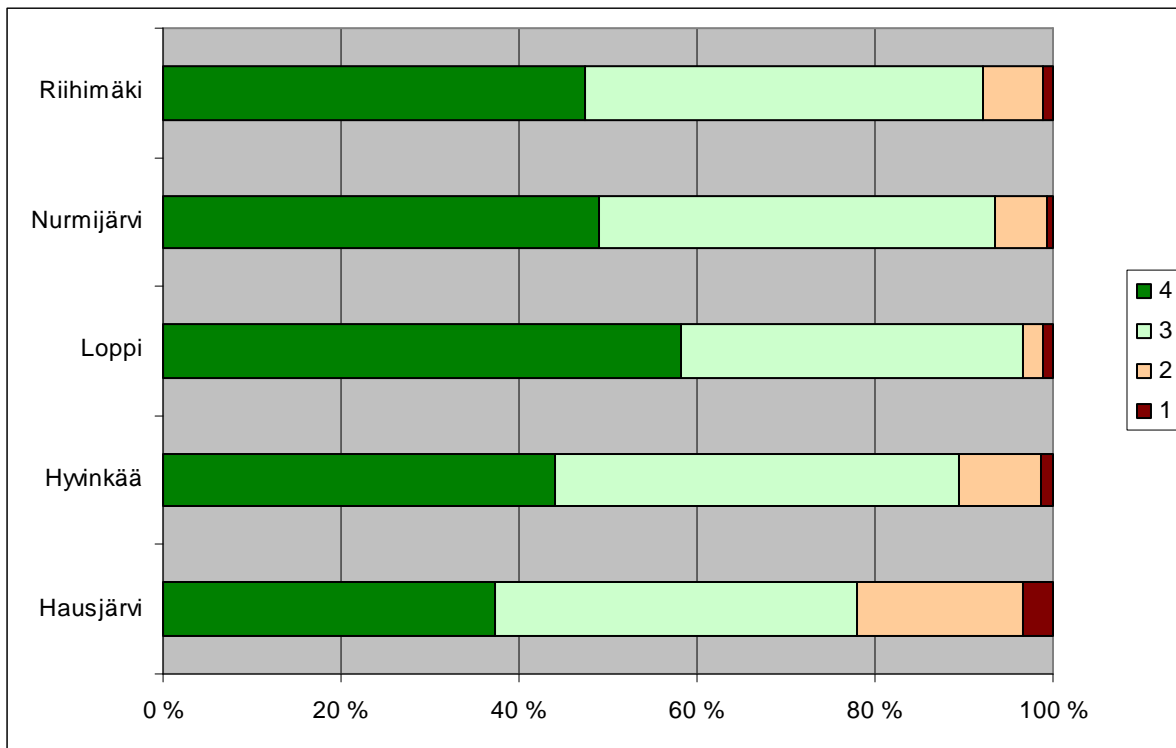
Tiedottaminen ja kotisivut

Seuraavissa kohdissa pyydettiin arvioimaan kirjaston tiedottamista ja kotisivuja asteikolla 4 = erittäin hyvä, 3 = hyvä, 2 = välttävä, 1 = huono

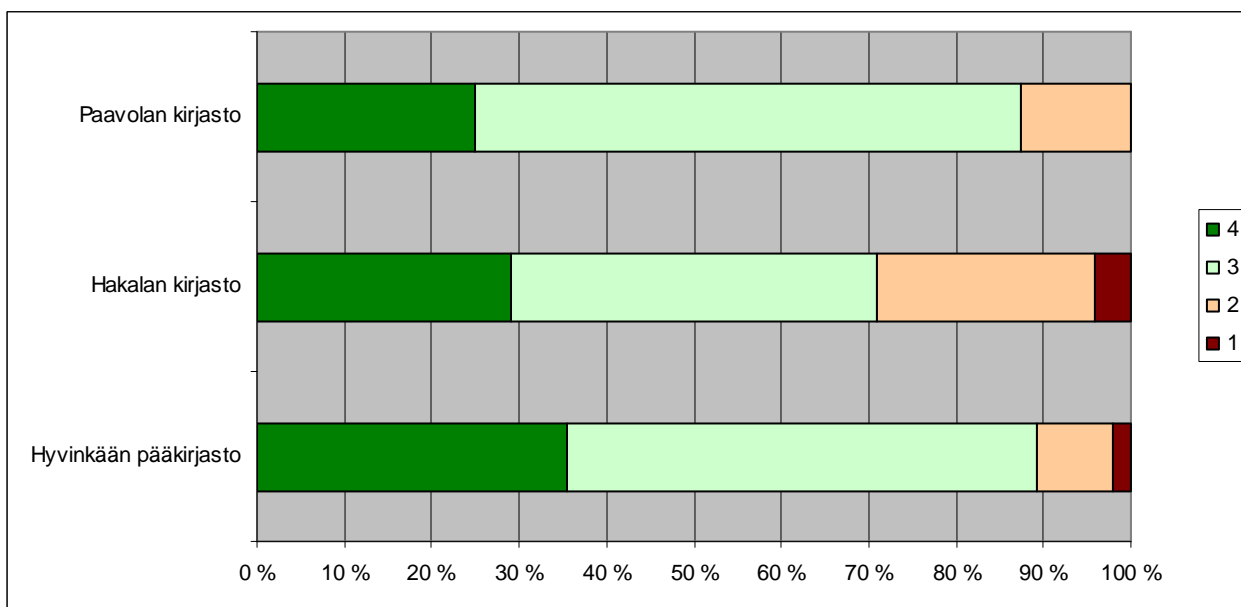
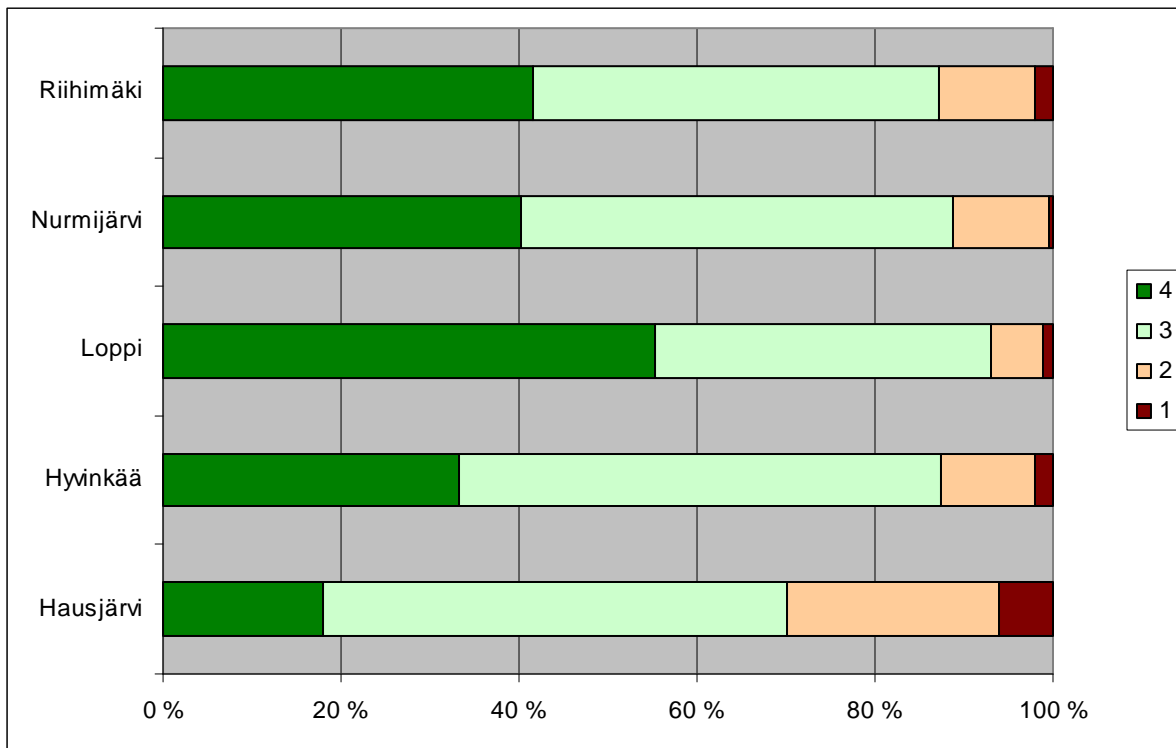
Tiedon saanti palveluista



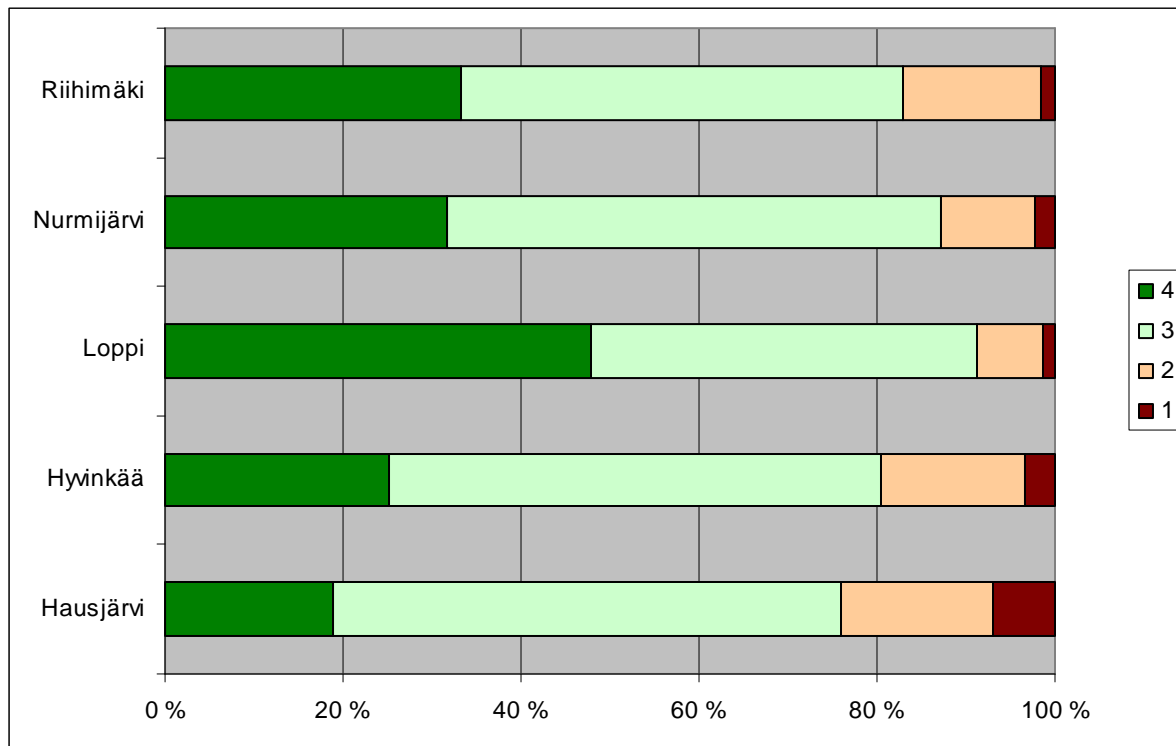
Tiedon saanti aukioloajoista



Tiedon saanti tapahtumista



Kirjaston kotisivut



Tiedonlähteet

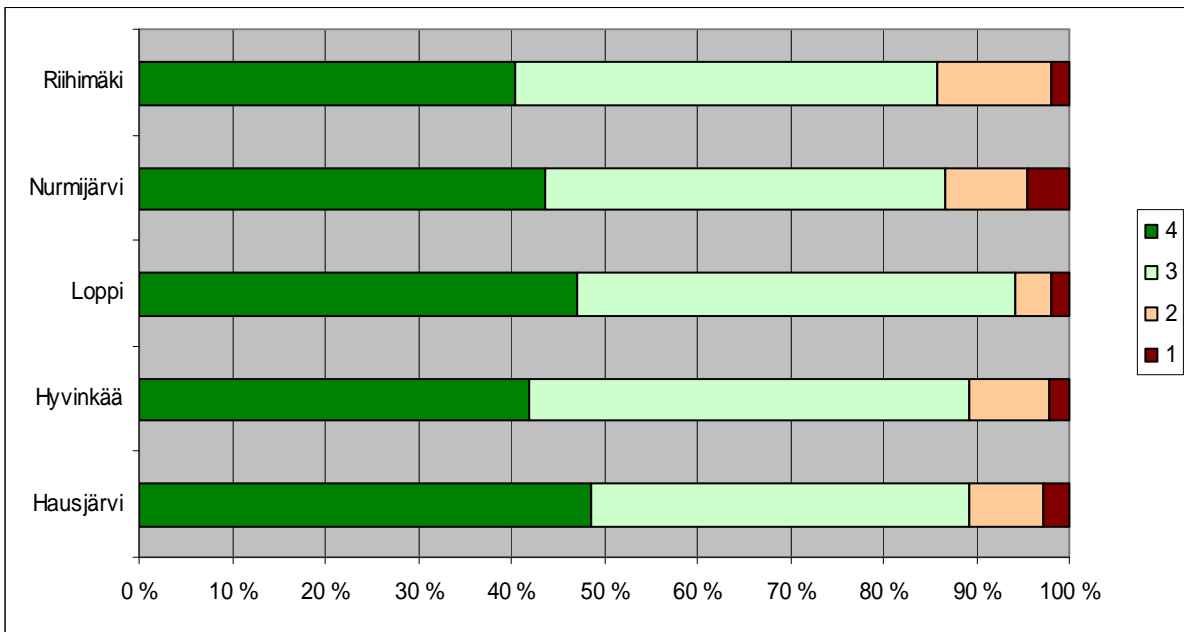
Vastaajia pyydettiin lisäksi nimeämään lähteitä, joista he saavat tietoa kirjaston toiminnasta. Eniten mainintoja saivat kirjaston internet-sivut, paikalliset sanomalehdet sekä kirjaston ilmoitustaulu ja muut sisäiset lähteet kuten tiedotteet, lainauskuitit ja henkilökunta.

Verkkokirjasto

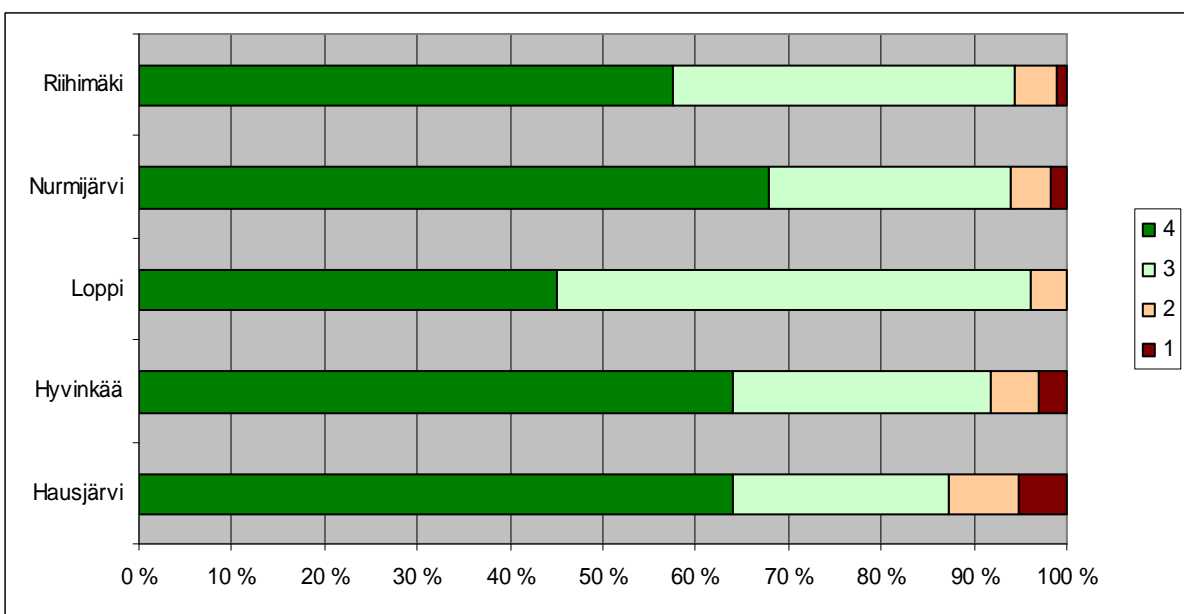
Seuraavissa kohdissa pyydettiin arvioimaan verkkokirjaston toimintoja asteikolla 4 = erittäin hyvä, 3 = hyvä, 2 = välttävä, 1 = huono

Ratamo-kirjastoilla (Hausjärvi, Hyvinkää, Nurmijärvi ja Riihimäki) on yhteinen verkkokirjasto eli Ratamo-tietokanta. Sen pohjana on Axiellin toimittama PallasPro-Intro -verkkotietokanta. Lopella on oma verkkokirjastonsa. Myös sen toimittajana on Axiell, mutta se on malliltaan Arena.

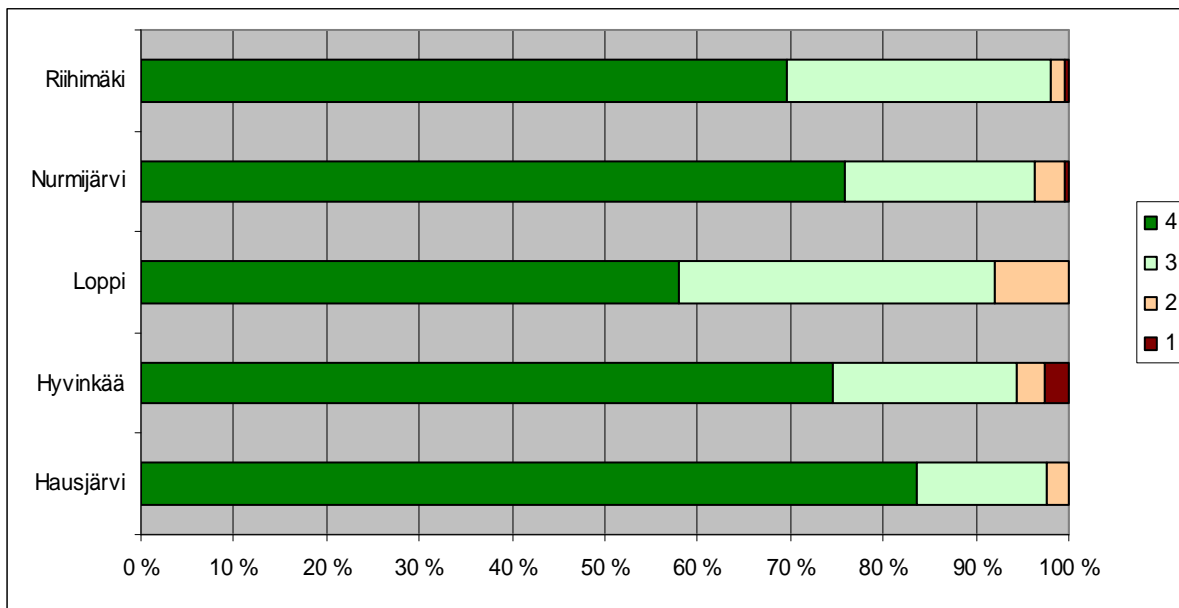
Tiedonhaku



Varausten tekeminen

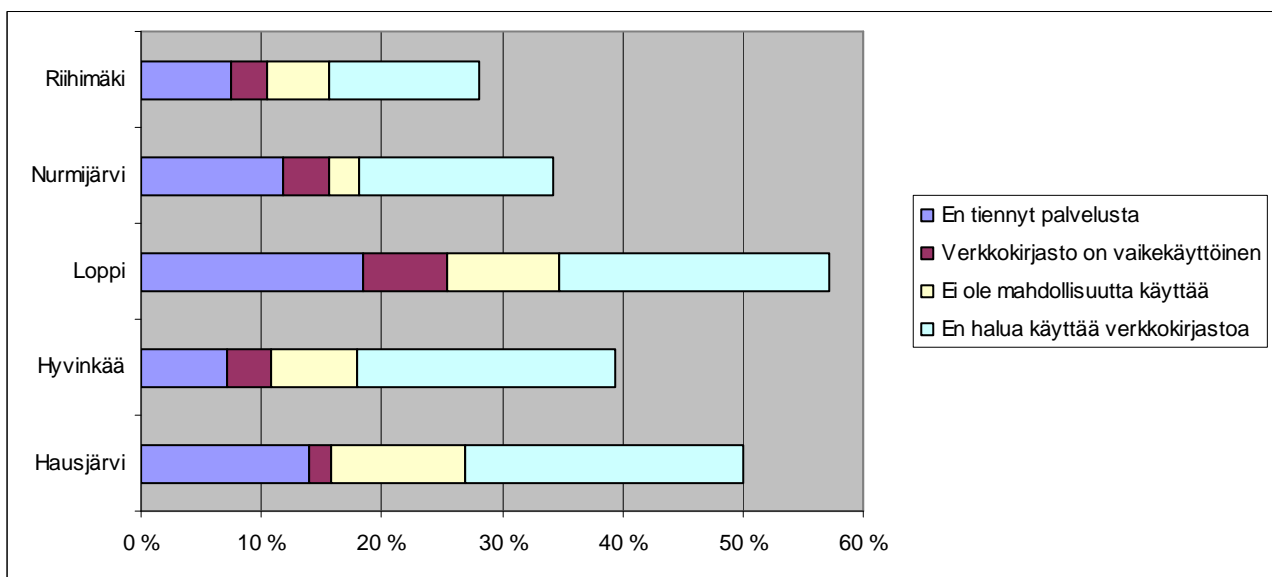


Lainojen uusiminen



Miksi verkkokirjastoa ei käytetä

Jos vastaaja ei käytä verkkokirjastoa, häntä pyydettiin kertomaan miksi ei. Tässä kohdassa sai valita useampiakin vaihtoehtoja.

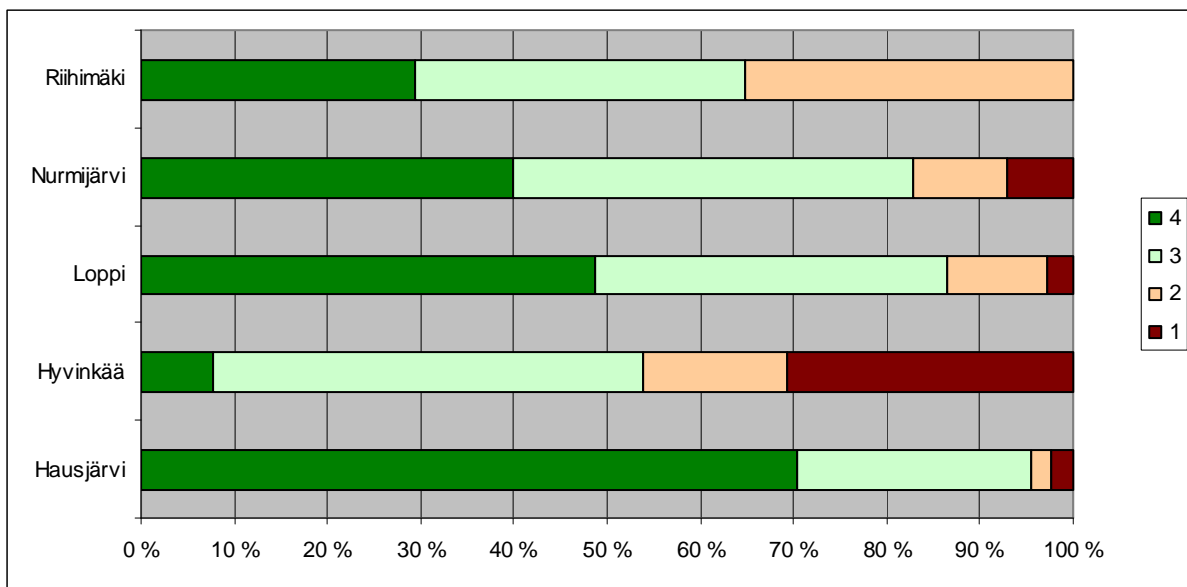


Kirjastoautot

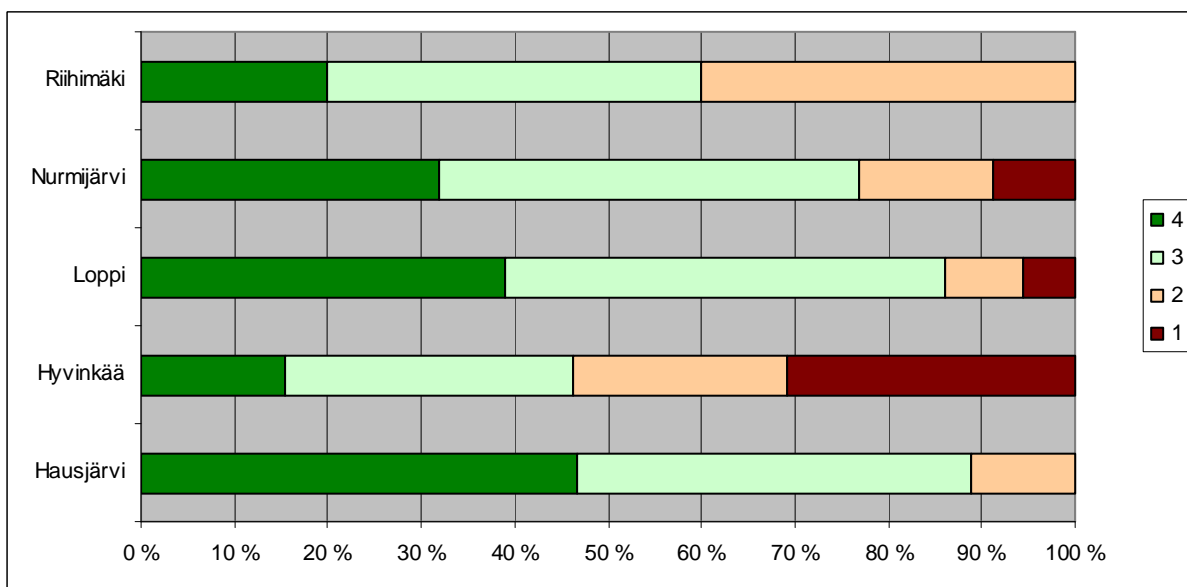
Seuraavissa kohdissa pyydettiin arvioimaan kirjastoauton toimintaa asteikolla 4 = erittäin hyvä, 3 = hyvä, 2 = välttävä, 1 = huono

Hyvinkään kirjastolla ei ole omaa kirjastoautoa vaan se ostaa niiden palveluita omille kuntalaisilleen Hausjärveltä ja Lopelta. Tähän kysymykseen vastattiin ylipäätään vähemmän kuin muihin kysymyksiin ja Hyvinkäällä ja Riihimäellä erityisen vähän. Se kuvastanee paitsi palvelun merkitystä toisille kunnille myös vastaajien ikärakennetta – Hyvinkäällä kirjastoautoa käyttävät pääasiassa koululaiset.

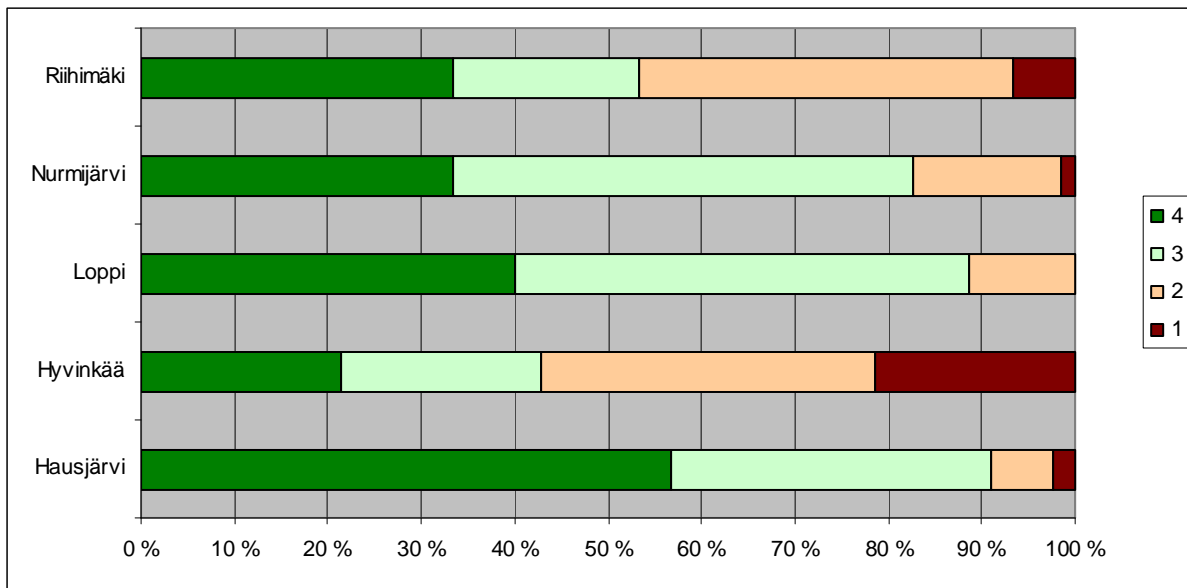
Pysäkkien sijainti



Pysähtymisen ajankohta



Pysähtymisajan pituus



Vapaa palaute

Vapaaseen palautteeseen saatiin runsaasti vastauksia. Ensinnäkin kiitos kiitoksista ja kehuista, joita saatiin paljon. Kiitos myös kritiikistä, joka on arvokasta toiminnan kehittämisen kannalta.

Parannusehdotuksista iso osa koski uuden aineiston hankintaa. Toiveita pyritään täyttämään mahdollisuuksien mukaan, mutta esimerkiksi elokuvien ja äänikirjojen hankintaa rajoittaa se, että kaikkea ei kirjastoille ylipäättään ole tarjolla – lakisyistä esim. mitä tahansa DVD:tä ei voi kirjastoon ostaa lainattavaksi vaan siihen on oltava olemassa sopimus tekijöiden kanssa.

Aukioloaikoihin toivottaisiin kaikissa toimipisteissä lisäystä. Toisaalta pääkirjaston laajennettua itsepalveluaukioloa klo 9:stä lähtien kiitettiin. Lähikirjastoissa on koulujen vierailuja varten varattu aamuaukioloaikoja, mikä valitettavasti vastaavasti vähentää mahdollisuuksia ilta-aukioloaikoihin.

Verkkokirjastoon kaivattaisiin erilaisia parannuksia. Niissä asioissa useimpiin emme voi suoraan vaikuttaa, koska järjestelmäkehittäjä tekee ohjelman ja kirjastosta voidaan vaan esittää toiveita – joita ei usein syystä tai toisesta voida toteuttaa. Monen kaipaama lainassa olevan aineiston eräpäivän näyttö päätettiin ottaa muutama vuosi sitten pois käytöstä, koska sen huomattiin antavan joissain tapauksissa väärää tietoa.

Jotkut esitetyistä toiveista ovat jo olleet käytössä, kuten langaton verkko asiakkaille pääkirjaston tiloissa sekä diojen digitointimahdollisuus skannerilla. Näitä varmastikin voisi mainostaa enemmän.

Osa palautteesta koski kirjastojen tiloja ja aineiston erilaista järjestämistä. Metelistä ja lehtisalin ilmanvaihdosta valitettiin myös. Ilmanvaihto on ollut pitkään pääkirjastossa ongelmana ja sitä on yritetty korjata, mutta erityisesti netti- ja lehtisalissa ilma on edelleen huono.