

2011

Nokian kaupunginkirjaston asiakaskysely 2010

Nokian kaupunginkirjasto
Päivi Kari
2011



Sisältö

Johdanto.....	3
Kyselyn toteutus.....	4
Vastaajat.....	4
Mitä kirjastoja käytät?.....	6
Kirjastojen aukioloajat	7
Kuinka usein käyt kirjastossa?.....	8
Mihin tarkoitukseen käytit/käytät kirjastoa tällä käynnillä?	9
Mitä teit kirjastossa viimeksi käydessäsi?	9
Jos hait aineistoa miten menettelit?.....	10
Löysitkö tällä/edellisellä kirjastokäynnilläsi etsimäsi tiedon tai aineiston?	11
Jos vastasit EN, mistä arvelet sen johtuvan?	12
Jos lainasit tällä kertaa aineistoa, käytitkö lainausautomaattia?	13
Millaiset ovat kokemuksesi kirjaston asiakaspalvelusta tällä kirjastokäynnillä?	14
Tavoitettavuus	14
Asiantuntemus.....	15
Ystävällisyys.....	16
Mistä saat tietoa kirjaston toiminnasta ja sen tarjoamista palveluista?.....	17
Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?.....	18
Missä toivoisit kirjaston ilmoittavan palveluistaan?.....	19
Avoimet palautteet	20
Yhteenveto	31
Liitteet.....	32
Kysymyslomake.....	32
Taulukot	32

Johdanto

Kirjastolaki (Kirjastolaki 4.12.1998/904) edellyttää kuntia tekemään arviointia kirjastopalveluistaan. Nokian kaupunginkirjasto on tehnyt kyselyjä asiakkailleen useamman kerran. Vuonna 1993 tehtiin tilaustyönä pro gradu –tutkielma kirjaston kävijämääristä, koska verrattuna muiden kaupunkien kirjastoihin, Nokialla oli vähemmän käyttäjiä. Siinä todettiin, että kävijämääriä on mahdollista lisätä, jos selvitetään mitä kaupunkilaiset haluavat kirjastoltaan.

Vuonna 1997 Katja Kartesalo teki opinnäytetyön, jossa hän tutki, oliko kirjasto onnistunut kasvattamaan kävijämääriään. Kartesalon mukaan, Nokian kirjasto oli onnistunut parantamaan palvelukuvaansa ja hankkimaan uusia asiakasryhmiä muuttamalla toimintojaan nykyaikaisemmiksi. (Kartesalo 1998)

Vuonna 2001 Marika Wallenius teki opinnäytetyönään asiakaskyselyn Nokian kaupunginkirjaston toiminnasta. Kysely oli jatkoa kahteen aiempaan tutkimukseen. Kyselyn tulokset olivat hyvin samansuuntaisia aiempien tutkimusten kanssa.(Wallenius 2001)

Nokialla on pääkirjaston lisäksi kaksi lähikirjastoa, Koskenmäen kirjasto ja Linnavuoren kirjasto. Kaikissa näissä Nokian kaupungin kirjastoissa toteutettiin syksyllä 2010 asiakaskyselyt. Kyselyjen tavoitteena oli kehittää Nokian kirjaston palveluja vastamaan entistä paremmin kaikkien kaupunkilaisten tarpeisiin. Erityisesti tässä kyselyssä haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia ja toiveita kirjastojen aukioloista sekä kirjaston tiedottamisesta.

Kyselyyn vastanneiden perusteella pääkirjastossa käy enemmän eläkeläisiä asiakkaina kuin lähikirjastoissa Koskenmäessä ja Linnavuoressa. Pääkirjastossa vastanneissa oli eläkeläisiä yhtä paljon kuin työssä käyviä eli molempia 34 % vastaajista. Koskenmäen kirjastossa oli eläkeläisiä 30 % vastaajista ja Linnavuoren kirjastossa 25 % vastaajista. Työssä käyviä Koskenmäen vastaajissa oli 41 % ja Linnavuoren vastaajissa 58 %.

Koululaisia vaikuttaa kyselyn perusteella olevan suhteessa enemmän asiakkaina Linnavuoressa ja Koskenmäessä kuin pääkirjastossa. Molemmissa lähikirjastoissa koululaisia oli vastaajissa 8 % kun pääkirjastossa heitä oli 3 % vastaajista.

Taulukko 2 Vastaajien asema

asema	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastaajat	Kaikki vastaajat
koululainen	3 %	8 %	8 %	6 %	1 %	4 %
opiskelija	7 %	8 %	0 %	7 %	4 %	6 %
työssä	34 %	41 %	58 %	39 %	72 %	52 %
työtön	9 %	6 %	0 %	7 %	3 %	5 %
eläkeläinen	34 %	30 %	25 %	31 %	15 %	25 %
muu	6 %	6 %	4 %	6 %	6 %	6 %
tyhjiä	6 %	2 %	4 %	4 %	0 %	2 %
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Kirjastoissa asioivat sen lähellä asuvat (Taulukko 3.). Erityisesti lähikirjastoja, Koskenmäkeä ja Linnavuorta käyttivät niiden lähellä asuvat kuntalaiset. Koskenmäen kirjastossa vastanneista 108 henkilöstä suurin osa (81 %) asuu Koskenmäen postinumeroalueella 37120. Linnavuoren vastaajista suurin osa asuu postinumeroalueilla 37240 Linnavuori ja 37200 Siuro. Pääkirjastossa vastaajien postinumeroissa on enemmän hajontaa. Kuitenkin pääkirjaston vastaajista hieman yli puolet asui postinumeroalueilla 37100 ja 37120.

Suurin osa nettivastaajista asui postinumeroalueella 37120 ja seuraavaksi postinumeroalueilla 37100 ja 37130.

Taulukko 3 Vastaajien postinumerot

Alue	Postinumero	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastaajat
Pori	28120	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Tampere, Tahmela	33240	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Tampere, Epilä						
Kaarila	33270	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Tampere, Rahola/Villilä	33300	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Tampere, Hervanta	33720	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Nokia, keskusta	37100	34 %	6 %	4 %	20 %	17 %
Nokia, Koskenmäki ym.	37120	24 %	81 %	4 %	46 %	43 %
Nokia, Myllyhaka/Alhoniitty	37130	15 %	0 %	0 %	7 %	15 %
Nokia, Harjuniitty	37140	4 %	3 %	0 %	3 %	6 %
Nokia, Kankaantaka	37150	8 %	0 %	0 %	4 %	7 %
Nokia, Sarkola	37180	2 %	0 %	0 %	1 %	1 %
Siuro/Linnavuori	37200	5 %	0 %	38 %	6 %	3 %
Linnavuori	37240	1 %	1 %	54 %	6 %	0 %
Tottijärvi	37310	2 %	3 %	0 %	2 %	0 %
Rämsöö	37350	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Sastamala	38460	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
tyhjiä		3 %	5 %	0 %	4 %	6 %
yhteensä		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Mitä kirjastoja käytät?

Pääkirjastoa käytti 78 % kaikista vastanneista. Koskenmäen kirjastoa ilmoitti käyttävänsä yli puolet vastaajista (55 %).

Uskollisimpia omalle kirjastolleen olivat kyselyn perusteella Linnavuoren asiakkaat. Yli puolet 56 % Koskenmäen asiakkaista käytti myös pääkirjastoa, mutta Linnavuoren asiakkaista vain 21 % ilmoitti käyttävänsä myös pääkirjastoa. Kirjastoautoa heistä ilmoitti käyttävänsä vain 4 % kun pääkirjaston asiakkaista 16 % prosenttia käytti myös autoa ja Koskenmäen asiakkaista 13 %.

Nettivastaajissa oli paljon kirjastoautoa käyttäviä. Heistä lähes neljännes (24 %) ilmoitti käyttävänsä kirjastoautoa kun kirjastoissa vastanneissa kirjastoauton käyttäjiä oli vain

14 %. Kirjastoauton asiakkailla oli tänä syksynä mahdollisuus vastata myös kirjastoauton omaan asiakaskyselyyn käydessään kirjastoautossa.

Kirjastojen aukioloajat

Koskenmäen asiakkaat vastasivat kysymykseen kirjastojen aukioloajoista aktiivisemmin kuin esim. pääkirjaston asiakkaat, joista moni jätti vastaamatta kohtaan. Tyhjäksi tämän kohdan pääkirjaston asiakkaista jätti 12 %. Vastausten perusteella tyytyväisimpiä oltiin pääkirjaston aukioloaikoihin, joita 88 % vastaajista piti sopivina. Tyytymättömiä pääkirjaston aukioloihin oli 12 % pääkirjastoa käyttävistä, kun Koskenmäen kirjaston aukioloaikoihin tyytymättömiä oli 17 % ja Linnavuoren kirjaston aukioloihin 16 % kirjastoa käyttävistä.

Taulukko 4 Ovatko käyttämiesi kirjastojen aukiolot sopivia?

Kirjasto	aukioloaika	Kirjastoissa vastanneet	Netissä vastanneet	Kaikki vastaajat
Koskenmäki	sopiva	86 %	79 %	83 %
	ei-sopiva	14 %	21 %	17 %
Linnavuori	sopiva	86 %	78 %	84 %
	ei-sopiva	14 %	22 %	16 %
Pääkirjasto	sopiva	90 %	85 %	88 %
	ei-sopiva	10 %	15 %	12 %

Nettivastaajat olivat aukiolojen suhteen kriittisempiä kuin kirjastoissa vastanneet. Netissä vastanneista Koskenmäen kirjastoa käyttävistä 21 % piti Koskenmäen kirjaston aukioloaikoja ei-sopivina kun kirjastoissa vastanneista vain 14 % piti aukioloaikoja ei-sopivina. Samoin Linnavuoren kirjastoa käyttävistä nettivastaajista 22 % ilmoitti olevansa tyytymätön kirjastonsa aukioloaikoihin kun kirjastoissa vastanneista vain 1 %.

Vastaajilla oli halutessaan mahdollisuus esittää oma ehdotuksensa kirjastojen aukioloaikoihin. Lähes kaikki, jotka käyttivät Koskenmäen kirjaston kohdalla tätä mahdollisuutta, toivoivat Koskenmäen kirjaston olevan pidempään ja useammin auki iltaisin. Lisäksi toivottiin yhtenäisempiä ja helpommin muistettavia aukioloaikoja.

Pääkirjastoa käyttävien vastaajien useimmin esittämä toive oli, että kirjasto olisi auki pidempään iltaisin eli klo 20:een tai klo 20.30:een, ja lähes yhtä moni toivoi kirjaston aukeavan aamulla aiemmin jo klo 8 tai 9. Lehtilukusalin toivottiin olevan auki myös viikonloppuisin ja sunnuntaisin. Sunnuntai-aukioloja koko kirjastolle, ei vain lehtilukusalille toivottiin muutamassa vastauksessa.

Netissä vastanneet pääkirjaston käyttäjät toivoivat pääkirjaston olevan auki myös sunnuntaisin, arkisin klo 20:een saakka ja toisaalta toivottiin myös että kirjasto aukeaisi jo klo 8 tai klo 9 aamulla.

Linnavuoren kirjaston vastaajat toivoivat olevan enemmän auki sekä aamusta että illasta. Nykyiset aukioloajat koettiin vaikeaksi muistaa niiden epäyhtenäisyyden vuoksi.

Kuinka usein käyt kirjastossa?

Vastaajat käyvät kirjastossa tavallisesti kerran kahdessa viikossa tai kerran kuussa. Aktiivisimpia olivat Linnavuoren asiakkaat joista kolmannes ilmoitti käyvänsä kirjastossa noin kerran viikossa. Nettivastaajat ilmoittivat käyvänsä kirjastossa hieman harvemmin kuin muut, sillä heistä suurin osa ilmoitti käyvänsä kirjastossa noin kerran kuussa.

Taulukko 5 Kuinka usein käyt kirjastossa?

Kuinka usein käyt kstossa?	Pääkstossa vastanneet	Koskenmäessä vastanneet	Linnavuoressa vastanneet	Nettivastaajat
harvemmin kuin kerran kuussa	7 %	7 %	0 %	16 %
noin kerran kuussa	25 %	28 %	29 %	41 %
noin kerran kahdessa viikossa	30 %	31 %	21 %	28 %
noin kerran viikossa	23 %	23 %	33 %	12 %
useammin kuin kerran viikossa	11 %	9 %	17 %	3 %
tyhjä	4 %	1 %	0 %	0 %
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %

Mihin tarkoitukseen käytit/käytät kirjastoa tällä käynnillä?

Kyselyyn vastanneista valtaosa ilmoitti käyttävänsä kirjastoa virkistykseen, seuraavaksi yleisin vastaus oli harrastus ja yleissivistys. Netissä kyselyyn vastanneet vaikuttivat käyttävän kirjastoa monipuolisemmin kuin muut vastaajat. He ilmoittivat muita useammin käyttävänsä kirjastoa opiskeluun, työhön ja käytännön elämään.

Kohdassa, jossa oli mahdollista ilmoittaa jokin muu syy tarkoitukseen käyttää kirjastoa toistui useassa vastauksessa ”lapset” ja ”satutunnit”. Lapset tuovat kirjastoon mukanaan yleensä ainakin toisen vanhemmista.

Taulukko 6 Mihin tarkoitukseen käytit/käytät kirjastoa tällä käynnillä?

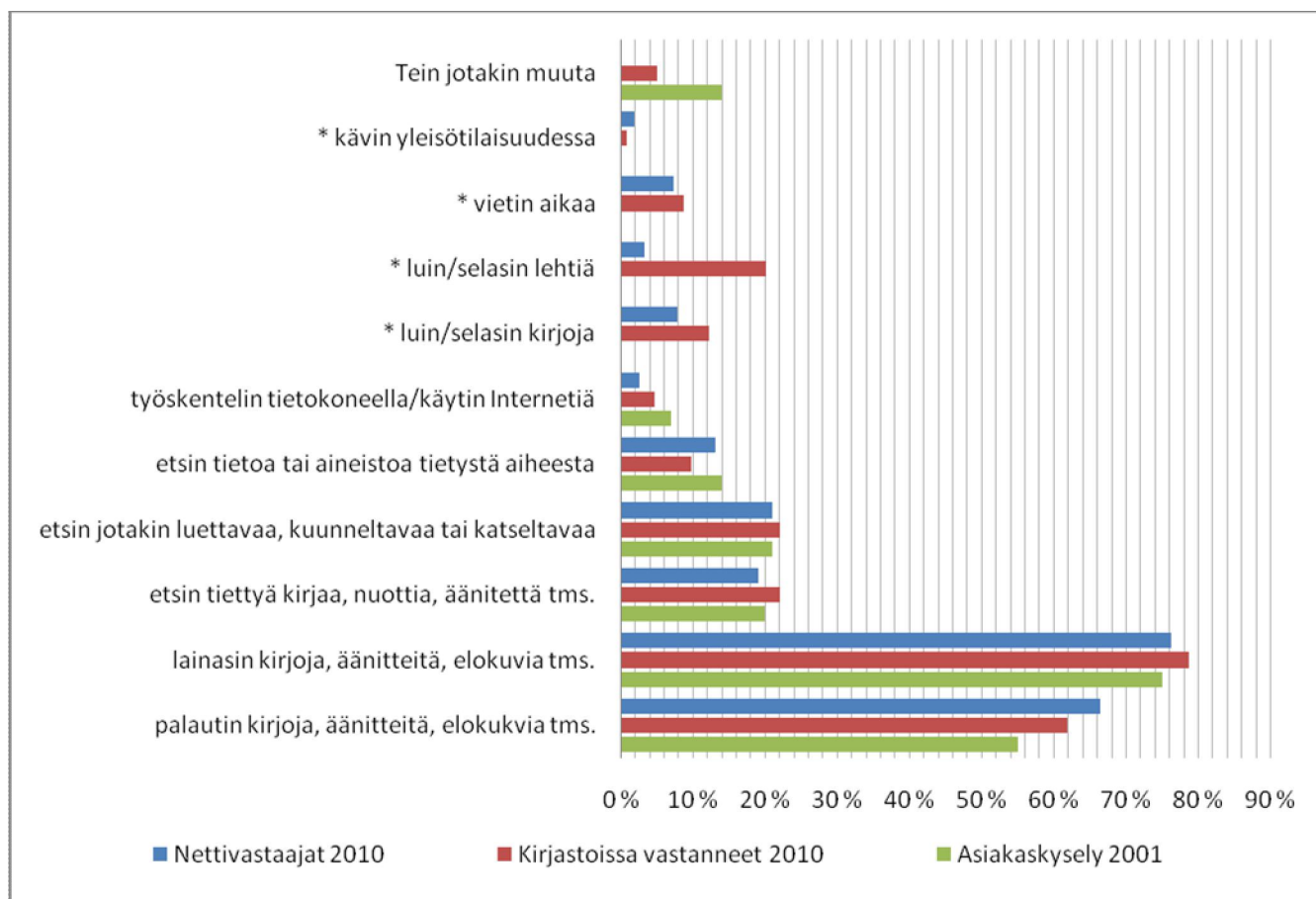
tarkoitus	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht	Nettivastaajat	Kaikki vastaajat
virkistys	71 %	81 %	54 %	74 %	84 %	78 %
harrastus	34 %	37 %	33 %	35 %	55 %	43 %
työ	11 %	12 %	25 %	13 %	26 %	18 %
opiskelu	17 %	15 %	17 %	16 %	28 %	21 %
yleissivistys	39 %	31 %	21 %	34 %	47 %	39 %
käytännön elämä	12 %	9 %	8 %	11 %	29 %	18 %
jokin muu	9 %	7 %	21 %	9 %	5 %	8 %

Mitä teit kirjastossa viimeksi käydessäsi?

Kirjastoon tullaan etsimään jotakin luettavaa, kuunneltavaa tai katseltavaa. Monella on mielessä jo tullessaan, mitä haluaisi lainata. Suurin osa vastaajista lainasi ja /tai palautti kirjoja, äänitteitä tms. kirjastossa viimeksi käydessään. Verrattuna vuonna 2001 tehtyyn asiakaskyselyyn ei tässä kohtaa ole juuri muutoksia tapahtunut. Nettikoneiden käyttö on jonkin verran laskenut.

Kohdassa ”Tein jotakin muuta” vastaajat ilmoittivat käyneensä satutunnilla, ostamassa poistokirjoja, katsomassa näyttelyä, keskustelemassa kirjastonhoitajan kanssa tai tekemässä varauksia.

Kuva 1 Mitä teit kirjastossa viimeksi käydessäsi? *-merkittyjä vaihtoehtoja ei kysytty v. 2001



Jos hait aineistoa miten menettelit?

Vastausvaihtoehtoja kysymykseen oli seitsemän: 1) kysyin henkilökunnalta, 2) etsin palautushyllyltä, 3) katselin esillä olevia (esim. näyttelyssä tai uutuushyllyillä), 4) katselin ja haeskelin sieltä ja täältä, 5) etsin tietyistä hyllyistä, 6) etsin aineistotietokannasta/PIKI-verkkokirjastosta, 7) muulla tavalla.

Pääkirjastossa ja netissä vastanneilla oli lähes sama tärkeysjärjestys hakuvaihtoehtoilla, erona oli vain se, että nettivastajaat ilmoittivat käyttävänsä PIKI-verkkokirjastoa hieman enemmän. Silti verkkokirjasto oli vähiten käytetty aineiston hakutapa.

Pääkirjastossa ja netissä vastanneet olivat omatoimisempia etsijöitä kuin Koskenmäen ja Linnavuoren kirjastojen asiakkaat, joille henkilökunnalta kysyminen oli käytetyin keino

etsiä aineistoa. Linnavuoren asiakkaista 58 % kysyi henkilökunnalta kun pääkirjastossa vastaajista vain 34 % ilmoitti kysyvänsä henkilökunnalta.

Ero voi johtua siitä, että virkailijat pääkirjastossa ovat varatumpia. Voi myös olla, että kynnys ”vaivata” henkilökuntaa on matalampi pienessä kirjastossa, jossa asiakkaat ja henkilökunta tuntevat toisensa paremmin.

Taulukko 7 Jos hait aineistoa, miten menettelit?

Miten hait aineistoa?				Kstoissa	Kaikki	
	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	yht.	Nettivastaajat	vastaajat
kysyin henkiökunnalta	34 %	53 %	58 %	44 %	29 %	66 %
etsin palautushyllyiltä	23 %	23 %	13 %	22 %	22 %	36 %
katselin esillä olevia (esim. kirjanäyttelyssä tai uutuushyllyillä)	30 %	20 %	25 %	25 %	22 %	40 %
katselin ja haeskelin sieltä täältä	21 %	26 %	25 %	24 %	18 %	36 %
etsin tietyistä hyllyistä	41 %	40 %	25 %	39 %	34 %	61 %
etsin aineistotietokannasta/Piki-verkkokirjastosta	13 %	14 %	13 %	13 %	21 %	24 %
muulla tavalla	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %

Löysitkö tällä/edellisellä kirjastokäynnilläsi etsimäsi tiedon tai aineiston?

Valtaosa vastaajista löysi etsimänsä tiedon tai aineiston viimeisimmällä kirjastokäynnillään. Nettivastaajat olivat jälleen kriittisempiä kuin kirjastoissa vastanneet. Kirjastoissa kyselyyn vastanneista vain 1 % ilmoitti, ettei ollut saanut mitään käynnillään, kun nettivastaajista 3 % vastasi, ettei ollut saanut mitään etsimäänsä. Kaikista parhaiten etsimänsä löysivät Linnavuoren asiakkaat, joista lähes 79 % vastasi löytäneensä etsimänsä.

Taulukko 8 Löysitkö täällä/edellisellä kirjastokäynnilläsi etsimäsi tiedon tai aineiston?

Saitko etsimäsi?	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastaajat	Kaikki vastaajat
kyllä	66 %	68 %	79 %	68 %	68 %	68 %
kyllä, osittain	17 %	18 %	4 %	16 %	21 %	17 %
en saanut etsimääni, mutta						
löysin muuta	6 %	4 %	8 %	5 %	9 %	6 %
en saanut mitään	2 %	1 %	0 %	1 %	3 %	2 %
tyhjät	9 %	10 %	8 %	9 %	0 %	7 %
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Jos vastasit EN, mistä arvelet sen johtuvan?

Yleisin syy siihen ettei haluttua aineistoa ollut löytynyt oli se, että aineisto oli lainassa. Toiseksi tavallisin syy oli, että aineistoa ei ollut hankittu kirjastoon. Nettivastaajien etsimä aineisto oli hieman useammin sellaista, ettei sitä oltu hankittu kirjastoon kuin kirjastoissa vastanneiden etsimä aineisto. Nettivastaajat ilmoittivat useammin, että aineisto oli sekaisin hyllyssä tai ei ollut omalla paikallaan, kuin muut vastaajat. Kukaan vastaajista ei ollut valinnut syyksi aineiston löytymättömyyteen sitä ettei henkilökunta olisi osannut tai ehtinyt auttaa.

Taulukko 9 Jos vastasit EN, mistä arvelet sen johtuvan?

Syy	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastaajat	Kaikki vastaajat
se oli lainassa	62 %	71 %	0 %	64 %	55 %	61 %
sitä ei ole hankittu kirjastoon	14 %	8 %	50 %	13 %	21 %	16 %
en löytänyt tai osannut hakea hyllystä	5 %	8 %	0 %	6 %	3 %	5 %
aineisto oli sekaisin hyllyssä, se ei ollut paikallaan	0 %	4 %	0 %	2 %	10 %	5 %
en halunnut tai osannut käyttää Piki-päätettä	5 %	4 %	0 %	4 %	0 %	3 %
henkilökunta ei ehtinyt auttaa	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
henkilökunta ei osannut auttaa	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
haluan selvittää itse	0 %	0 %	0 %	0 %	3 %	1 %
jokin muu syy yhteensä	14 %	4 %	50 %	11 %	7 %	9 %
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Jos lainasit tällä kertaa aineistoa, käytitkö lainausautomaattia?

Nokian pääkirjastossa on ollut lainausautomaatti käytössä loppuvuodesta 2008 alkaen. Tässä kyselyssä haluttiin selvittää käyttävätkö asiakkaat automaattia ja jos eivät, niin miksi. Tähän kysymykseen pyydettiin vastauksia vain heiltä, jotka asioivat pääkirjastossa. Kyselylomakkeita oli jaossa useassa eri paikassa pääkirjastossa mm. lehtilukusalissa, lastenosastolla, palvelutiskillä sekä lainausautomaatin läheisyydessä. Parhaiten kyselyyn saatiin vastauksia tiskillä asioivilta, koska heille kyselyä pystyttiin markkinoimaan tehokkaimmin. Lainausautomaatin lähellä ollut lomakepino hupeni hitaammin, sillä heille ei kyselyä voitu yhtä ponnekkaasti markkinoida. Joten tämä kysely ei varmasti anna oikeaa kuvaa automaatin käyttömäärästä, mutta toisaalta se voi valaista syitä miksi automaattia ei käytetä tai haluta käyttää. Kyselyyn vastanneista 71

% ilmoitti, ettei käyttänyt lainausautomaattia ja 13 % ilmoitti käyttäneensä lainausautomaattia tällä kerralla.

Suurin osa vastaajista (61 %) ilmoitti syyksi automaatin käyttämättömyyteen sen, että haluaa asioida ihmisen kanssa. Osa vastaajista (13 %) ei ollut edes tiennyt, että kirjastossa on lainausautomaatti. Automaatin paikka ei varmasti ole paras mahdollinen, joten jos ei tiedä sen olevan olemassa sitä voi olla vaikea huomata.

Automaatin käyttöä rajoittaa hieman se, että osa aineistosta on sellaista, ettei sitä saa ilman virkailijan apua lainattua. Dvd-levyt ja osa cd-levyistä on turvakuorissa, joita lainaaja ei itse saa poistettua. Muiksi syiksi automaatin käyttämättömyyteen vastaajat ilmoittivat vanhan tottumuksen, kiireen, tunnusluvun unohtamisen tai varatun kirjan noutamisen. Eräs vastaaja ilmoitti, ettei käyttänyt automaattia, koska se ei ole pakollista. Useampi vastaaja ei ollut käyttänyt automaattia tällä kertaa, koska tiskillä oli sillä hetkellä vapaata eikä tarvinnut jonottaa.

Taulukko 10 Käytikö automaattia?

Käytikö automaattia?	%
kyllä	13 %
en	71 %
tyhjiä	16 %
yhteensä	100 %

Taulukko 11 Jos vastasit EN, niin miksi?

Jos vastasit EN, niin miksi?	%
haluan asioida ihmisen kanssa	60,9 %
jokin muu syy	20,7 %
en tiennyt että kirjastossa on automaatti	12,6 %
tarvitsisin opastusta automaatin käytössä	6,9 %
tyhjiä	6,9 %

Millaiset ovat kokemuksesi kirjaston asiakaspalvelusta tällä kirjastokäynnillä?

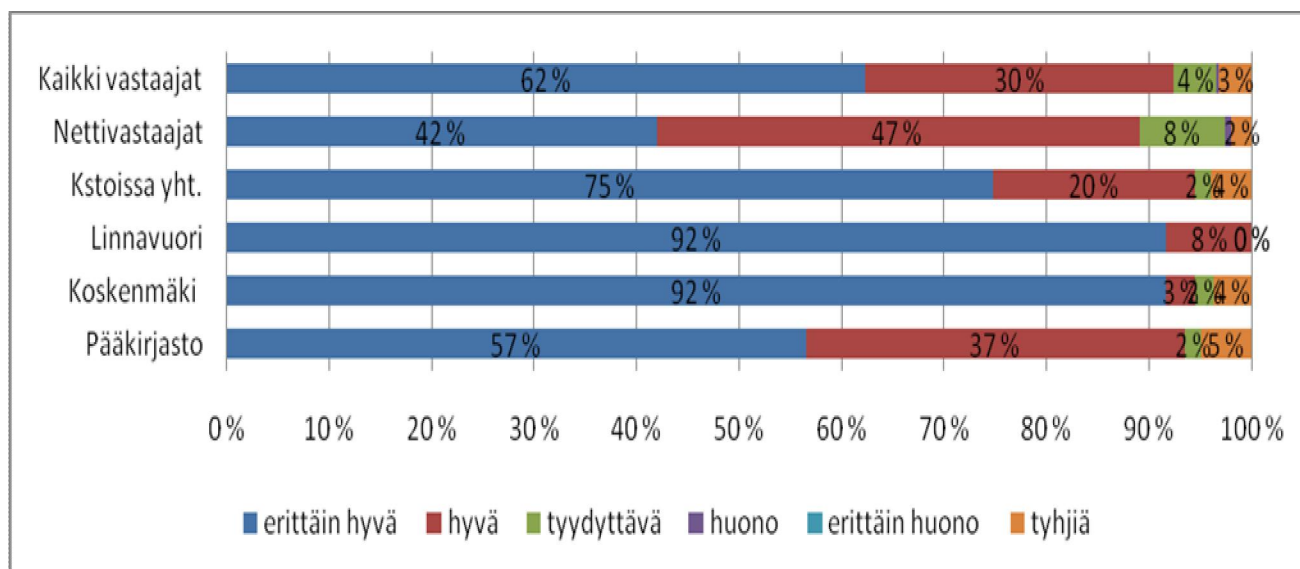
Vastaajilla oli mahdollisuus arvoida kirjaston asiakaspalvelua kolmesta näkökulmasta tavoitettavuuden, asiantuntemuksen ja ystävällisyyden kannalta. Asteikko oli 5-portainen: 5 erittäin hyvä, 4 hyvä, 3 tyydyttävä, 2 huono ja 1 erittäin huono.

Tavoitettavuus

Henkilökunnan tavoitettavuuden vastaajat arvioivat useimmiten erittäin hyväksi. Kyselyyn vastanneista Linnavuoren ja Koskenmäen asiakkaista peräti 92 % koki

henkilökunnan tavoitettavuuden erittäin hyväksi. Pääkirjastossa 57 % vastaajista oli sitä mieltä, että henkilökunnan tavoitettavuus on erittäin hyvä ja 37 % piti tavoitettavuutta hyvänä. Kaikkein kriittisimpiä olivat jälleen nettivastaajat, joista 42 % piti henkilökunnan tavoitettavuutta erittäin hyvänä ja 47 % hyvänä. Keskiarvoksi henkilökunnan tavoitettavuudesta kirjastot saivat 4,6 kun paras arvo olisi 5 (erittäin hyvä).

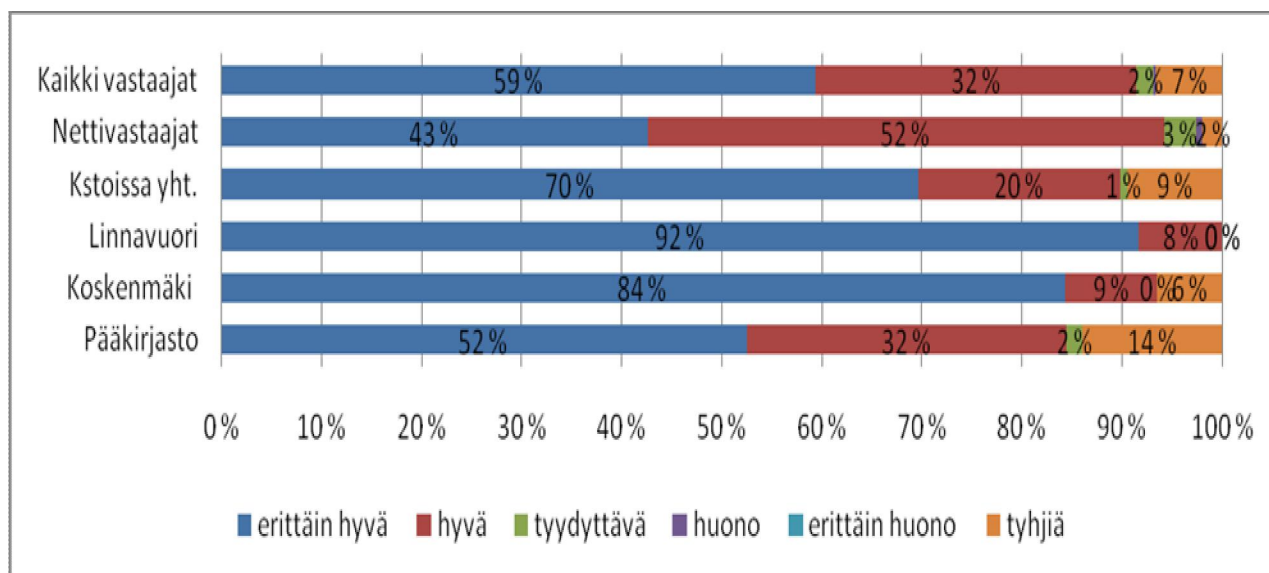
Kuva 2 Henkilökunnan tavoitettavuus



Asiantuntemus

Henkilökunnan asiantuntemusta valtaosa eli 59 % kaikista vastaajista piti erittäin hyvänä. Netissä vastanneet olivat jonkin verran kriittisempiä, heistä 43 % piti henkilökunnan asiantuntemusta erittäin hyvänä ja 52 % hyvänä. Keskiarvoksi asiantuntemuksesta kirjastot saivat 4,6.

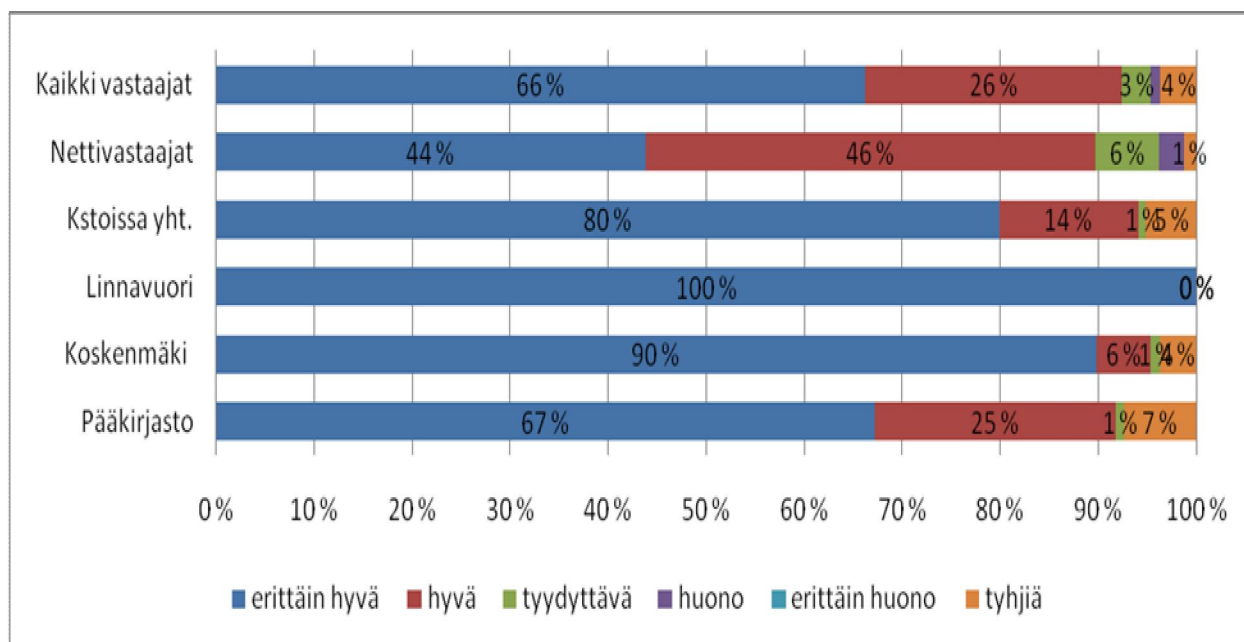
Kuva 3 Henkilökunnan asiantuntemus



Ystävällisyys

Vastaajat kokivat kirjastojen henkilökunnan varsin ystävälliseksi, sillä 66 % kaikista vastaajista piti kirjastojen henkilökuntaa erittäin ystävällisenä. Nettivastaajista 46 % piti henkilökunnan ystävällisyyttä hyvänä ja 44 % erittäin hyvänä. Tyydyttäväksi henkilökunnan ystävällisyyden arvioi nettivastaajista 7 % ja muutaman vastaajan mielestä se oli huonoa. Nettivastaajien kriittisempi asenne näkyi siis tässäkin kohdassa. Keskiarvoksi ystävällisyydestä tuli 4,6.

Kuva 4 Henkilökunnan ystävällisyys



Mistä saat tietoa kirjaston toiminnasta ja sen tarjoamista palveluista?

Kirjastoissa vastanneille tärkein tiedotuskanava oli henkilökunta ja kakkosena kirjaston verkkosivut. Lähikirjastoissa henkilökunnan merkitys tiedon välittäjinä oli vielä suurempi kuin pääkirjastossa esim. Linnavuoressa 92 % vastaajista oli valinnut kirjaston henkilökunnan tietolähteekseen kun pääkirjastossa vastaava luku oli 73 % vastaajista. Linnavuoressa vastanneille toiseksi tärkein tiedotuskanava oli lehdet ja kaverit. Kavereiden tärkeys johtunee siitä, että Linnavuoren vastaajissa oli suhteessa enemmän koululaisia kuin esim. pääkirjastossa. Kolmanneksi tärkein tiedotuskanava kirjastossa kyselyyn osallistuneilla oli lehdet.

Nettivastaajille tärkein tiedotuskanava oli kirjaston verkkosivut, joita piti tärkeimpänä 67 % netissä vastanneista. Kakkosena heille oli kirjaston henkilökunta ja kolmantena, kuten muillekin vastaajille, lehdet.

Annettujen vaihtoehtojen lisäksi tietoa kirjaston toiminnasta ja palveluista vastaajat ilmoittivat saavansa kirjaston ilmoitustaululta, kirjaston tiedotteista, koulusta ja facebook'ista.

Taulukko 12 Mistä saat tietoa kirjaston toiminnasta?

Mistä tietoa?	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastaajat	Kaikki vastaajat
kirjaston henkilökunnalta	73 %	80 %	92 %	78 %	45 %	40 %
kirjaston verkkosivuilta	51 %	44 %	17 %	44 %	67 %	33 %
kavereilta	4 %	7 %	21 %	7 %	5 %	4 %
lehdistä	19 %	27 %	21 %	22 %	21 %	13 %
en mistään	1 %	3 %	4 %	2 %	6 %	2 %
muualta, mistä	5 %	2 %	0 %	3 %	3 %	2 %
tyhjät	3 %	5 %	0 %	4 %	0 %	1 %

Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?

Runsas puolet kirjastoissa vastaajista oli sitä mieltä, että kirjasto tiedottaa palveluistaan hyvin. Myös nettivastaajista 50 % mielestä kirjaston tiedotus on onnistunut hyvin. Nettivastaajissa oli niitäkin, joiden mielestä asiassa oli parannettavaa: 9 % netissä vastanneista oli sitä mieltä, että kirjasto tiedottaa huonosti palveluistaan ja toiminnastaan. Vastaavasti kirjastoissa vastanneista vain 3,5 % mielestä kirjasto tiedottaa huonosti palveluistaan. Nettivastaajien kriittisempi asenne tässäkin kohtaa. Lisäksi nettivastaajista 6,5 % ilmoitti, ettei heillä ollut kokemuksia kirjaston tiedottamisesta. Keskiarvoksi tiedottamisesta kirjasto sai 4,0 (hyvä).

Taulukko 13 Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?

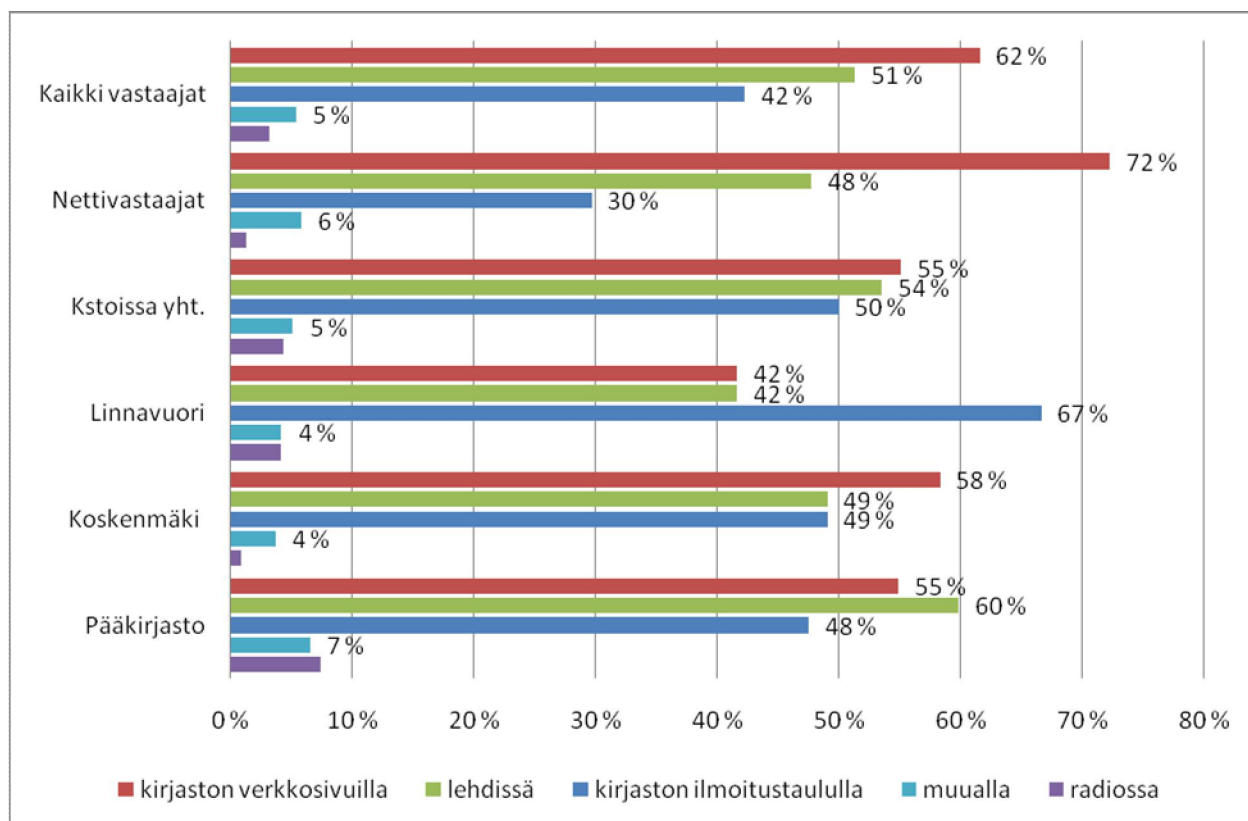
Tiedotuksen onnistuminen	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastaajat	Kaikki vastaajat
erittäin hyvin	10,7 %	21,3 %	50,0 %	18,9 %	5,8 %	13,9 %
hyvin	54,1 %	53,7 %	33,3 %	52,0 %	50,3 %	51,3 %
tydyttävästi	23,8 %	15,7 %	12,5 %	19,3 %	26,5 %	22,0 %
huonosti	4,9 %	1,9 %	4,2 %	3,5 %	9,0 %	5,6 %
erittäin huonosti	0,8 %	0,0 %	0,0 %	0,4 %	0,6 %	0,5 %
ei kokemuksia	3,3 %	0,9 %	0,0 %	2,0 %	6,5 %	3,7 %
tyhjiä	2,5 %	6,5 %	0,0 %	3,9 %	1,3 %	2,9 %
yhteensä	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Missä toivoisit kirjaston ilmoittavan palveluistaan?

Pääkirjaston asiakkaiden eniten toivoma tiedotuskanava oli lehdet. Kakkosena pääkirjaston käyttäjillä oli kirjaston verkkosivut ja kolmantena kirjaston ilmoitustaulu. Linnavuoren asiakkaille toivotuin tiedotustapa oli kirjaston ilmoitustaulu. Verkkosivut ja lehdet olivat kakkosena yhtä toivottuja, molempia toivoi ilmoituskanavaksi 42 % Linnavuoren vastaajista. Koskenmäen asiakkaat toivoivat näkevänsä kirjaston tiedottamista etenkin kirjaston verkkosivuilla. Lehdet ja ilmoitustaulu olivat molemmat toisella sijalla.

Kun kaikki vastaukset otetaan huomioon, toivotuin tiedotuskanava olivat kirjaston verkkosivut (62 %), toisena lehdet (51 %) ja kolmantena kirjaston ilmoitustaulu (42 %).

Kuva 5 Missä toivoisit kirjaston ilmoittavan palveluistaan?



Avoimet palautteet

Kyselyyn vastanneilla oli halutessaan mahdollisuus antaa kirjastolle palautetta tai. Vastaajista yhteensä 209 käyttikin tätä mahdollisuutta.

Monissa palautteissa keuhuttiin kirjaston palveluja ja henkilökuntaa. Uusia tiloja toivottiin useissa palautteissa. Parempia työskentely- ja lukupaikkoja kaivattiin ja tapahtumia kirjaston tiloihin ehdotettiin. Nykyinen pääkirjasto oli vastaajien mielestä ahdas ja sekava, vaikka uudet hyllyt hieman tilannetta paransivatkin.

Koskenmäen kirjaston asiakkaita huoletti kirjastonsa tulevaisuus ja monessa palautteessa toivottiin kirjaston säilyvän Koskenmäessä. Lähikirjastojen tärkeys tuli esille monessa palautteessa. Linnavuoren uudet ja avarat tilat saivat kiitosta. Molemmat lähikirjastot saivat paljon kiittävää palautetta asiakasläheisestä palvelustaan.

Avoimet palautteet:

Nyt uusi järjestys ok, kun on jo tottunut muutoksiin

Kaikki hyvin - samaa toivon jatkossakin

Tilavammat viihtyisämmät tilat.Tapahtumia ja luentoja erilaisille väestöryhmille

Voisi syksyisin pitää palveluista esittelytilaisuuden: millaisia, missä, miten käytetään yms. (kaikki ei käytä nettiä eli verkkosivuja)

Toivoisin tiedotusta OmaNokiassa, joka tulee kaikille riippumatta tilaako vai ei

Kiitoksia kirjaston henkilökunnan palvelualttiudesta

Vieraskielistä (eng) kirjallisuutta lisää. Kiitos runsaasta äänikirjavalikoimasta jota voisi vieläkin laajentaa!

Nykyisen pääkirjaston sijainti hyvä(ydinkeskustassa sopii myös liikuntarajoitteisille). Uutuuksia(vars. tietokirjoja) voisi tulla enemmän etenkin Linnavuoren sivukirjastoon. Kirjallisuusiltoja myös Linnavuoreen!Sellaisia kirjoja lukupiiriin, jotka saatavissa lainaksi kirjastosta.

Varatun aineiston saapumisesta voisi ilmoittaa tekstiviestillä

Enemmän hengellisiä kirjoja.Lähetyskirjoja, elämäntosi kertomuksia, cd kasetteja enemmän kuten hengellisiä.Palautusautomaatti. Älkää ottako kaupungilta leikkauksia, protestoikaa?

Toivoisin uutta laajempaa kirjastoa lueskelupaikkoineen!

Kiitos, aina sujuu

palvelu on ollut hyvää ja kiitettävää koko ajan

Kiitos auttavasta palvelusta. Itse olen töissä pk:ssa olisi kiva saada siihen toimiva systeemi että voin lainata pk:n kortilla silloinkin kun se on työpaikalla esim. ikinäätäkortilla pystyisimme todistamaan henkilöllisyyden.Usein tulee ohimennessä mieleen että ain niin olisi pitänyt hakea sitä tai tätä matskua, mutta kortti on tpoissä kuin se ei siellä tullut välttämättä mieleen.Hankala juttu varsinkin pääkirjastossa jossa asioin harvemmin ja kasvoista ei voi muistaa kuka missäkin töissä. ymmärrän että ilman todisteita ei voi lainailla kunka sattuu.

Lapsille jotain palveluja lisää.Olen erittäin tyytyväinen kirjastopalveluihin tällaisenaankin.

Pääkirjaston kirjahankintoihin sellainen ehdotus että uutuuksia olisi toinen tai kolmaskin kappale.Koskenmäen kirjasto loistaa siinä, että uutuuksia löytää useimmin suoraan hyllystä, kun taas pääkirjastolla pitää melkein automaattisesti mennä jonon jatkoksi.Oikein hyvää syksyä ja tulevaa talvea muuten kaikille!

Nuorten kirjoja enemmän tarjolle

Lehtiä ja sanomalehtiä on kiitettävänä laajasti

Huonoin kirjasto missä olen ikinä ollut. Kirjoja löydän vain palautetuista koska muuten hyllyt ovat epäjärjestyksessä ja täyteen tupattuina. Henkilökunta yleensä ystävällistä mutta h-i-d-a-s-t-a.

uutuksia ja enemmän jännittäviä nuortenkirjoja sekä jännityskirjoja. Hyvää syksyä! Kiitoksia mukavasta palvelusta.

Haluan toivottaa hyvää syksyn jatkoa

Jatkakaa samaan malliin! Tosin olisi hyvä jos aineisto ei olisi aina yhdessä paikassa vaan esim. viikottain kiertäisi eri kirjastoissa.

Enemmän espanjan ja katalaanin oppimista edistäviä aineistoja sekä enemmän Espanjan matkailukirjoja

Voisitteko kehittää yhteistyötä Metson kanssa? Esimerkiksi voisiko lehtiä (Janus, Gerontologia ym.) tulla sieltä tänne lainattavaksi, jos Nokialla ei ole rahaa tilata niitä tänne. Rakennus on kamala! Vaikea tästä on saada viihtyisää, tosin nuo uudet hyllyjärjestelyt olivat piristäviä!

Uusi kirjasto!

Ainutlaatuinen palveluelämys ja kaikkien saatavilla. Toivottavasti yhteiskunta ymmärtää pitää siitä jatkossakin kiinni ja mahdollistaa toiminnan jatkumisen nykyisessä muodossaan.

Uusi kirjastorakennus! Esim. Harju-Center

Kiitos, aina on ollut erittäin hyvä palvelu.

[Tiedotusta]ilmaisjakelulehdissä

Enemmän klassista musiikkia laadukasta vaikka vähemmän keskitaso tai huonompi ei kiinnosta.

Ihan hyvää palvelua. Kirjastoauto hyvä itselle.

Hienoa, kuinka moninaisesti osataan käyttää hyllyjä jakamaan tiloja ym. Lukusalikin on aivan kuin uusi vain pöytien paikkoja muuttamalla. Tilankäyttö eri tavoin mahdollistaa pienenkin neliömäärän käytän monipuolisesti. Huomaa että on pohdittu moneen kertaan ja onnistuttu saamaan toimiva kokonaisuus! Palvelu on aina ystävällistä! Toivon että kirjasto voisi olla omalla paikallaan.

Jatkakaa samaan malliin.

Kiitos hyvästä palvelusta!

Kiitos mukavasta ja lämminhenkisestä kirjastosta!

Kiitos kehittämishalustanne ja innokkuudestanne ylläpitää kirjastopalveluita näinkin pienellä paikkakunnalla kuin Nokia!

Kaupungin päättäjille terveiset! (Uusi) tilavampi paikka kirjastolle . Lisää tilaa!

En meinaa enää löytää mitään hyllyjärjestyksen muututtua.

Toivon edelleen saavani kirjastosta uutta laadukasta koti- ja käännöskertomakirjallisuutta.

Olen erittäin tyytyväinen kirjaston toimintaan kautta linjan, henkilökunta on erittäin avuliasta ja miellyttävää.

Suomalaisia sota-aiheisia kirjoja liian vähän.

Mielestäni nykyinen tilanne on ok.

Pieni kahvi-tai juomapaikka olisi mukava

Iso kiitokset henkilökunnalle!

Lähes joka kerta ollut kiitettävää ja ystävällistä palvelua.

Kirjasto on niin upea paikka että voisi pitää enemmän melua itsestään! Verkkosivuillakaan ei tule joka päivä (eikä joka toinenkaan) käytyä. Viimeinen asiakasiltakin pääsi menemään ohi, kun en huomannut. Kirjaston kokoamat näyttelyt ovat aina mielenkiintoisia!

Selvemmin merkityt missä on mitäkin kirjoja. Hyvää syksyä!

Pc-pelit laittaisi näkyviin ja hyvää syksyä!

Kirjastossa palvelualltius ja ystävällisyys hyvällä tasolla - toiveita olisi uusien tilojen saamisessa. Kiitokset hyvästä palvelusta!

Kiitokset hyvästä palvelusta (kokemusta vuodesta 1976)! Kirjasto on yksi Nokian parhaista paikoista. Tilanpuutteen vuoksi korotetut kirjahyllyt pilaavat entisaikojen avaruuden tunteen. Ruusuja myös lastenosastosta!

Koska aina olen saanut hyvää palvelua, niin eipä muuta kuin jatkakaa samoilla linjoilla.

Olisiko mahdollista saada lapsille kulttuuri puolen esim. nukketeatteriesityksiä viikonlopuille niin kuin Tampereella Metsossa on hienosti järjestetty.

Koskenmäen kirjastoa ei saa jatkossakaan lakkauttaa! Se on tärkeä sivukirjasto jatkuvasti kasvavalle koko etelä-Nokian väestölle. Siellä on miellyttävä asioida (kuten pääkirjastossakin) pätevän henkilökunnan hoivissa.

Kiitos kirjasto olemassa olostasi.

Kiitokset hyvästä palvelusta.

Itse kun olen jo eläkkeellä niin voisi olla joku "teema" joko kirjan aihe tai kirjailija-esitelmä tai muu sellainen? Jokin "täsmä" aihe, historia, kasvatus, luonto, matkailu?!

Nokian kaupungin pitäisi sijoittaa rahaa kirjastoon. Suomen kansa nousee hyvinvointiin osaamisella, oppimisella, lukemisella. Kirjasto, koulutus on tärkeitä sijoituskohteita.

Äänikirjoja lisää - dekkareita. Tietokoneilla pelaamisen voisi kieltää.

Nokialle uusi nykyaikainen tilava pääkirjasto-kulttuuritalo - avoinna joka päivä. Kaikki kulttuuripalvelut samassa rakennuksessa kylän keskellä. Kirjasto, lukusali, book-cafe jossa kotitalousneuvonnan halvat pullat ja kahvit, musiikkiauditorio, nettistudio pelikoneet lapsille eri tilassa. Taidetalo, -näyttelyt, työväenopisto kielistudiot. Ole hyvä katso kuva.

Ei mitään katkoja lehtisalin käyttöön. Sali muutettava takaisin entiselle paikalleen ulko-oven viereen.

Kirjastoa voisi hyödyntää vielä enemmän erilaisiin ilta/teematilaisuuksiin, luentoihin, (opiskeluun? Esim. kielet?)

Koskenmäen kirjaston henkilökunta on avuliasta, ammattitaitoista ja palvelualtista väkeä! Kirjastossa on monipuolisesti lastenkirjoja ja äänikirjoja. Mikäli tarvitsee apua, sitä saa varmasti. Myös lapset ovat tervetulleita pikkuasiakkaita. Aineiston valikoima on hyvä - kirjoja löytyy joka reissulta mukaan niin isojen kuin pienienkin iloksi. Kiitos!

Toivoisin kirjaston olevan pitempään auki, olen koululainen ja pääsen usein 16.15 koulusta ja menen kotiin syömään enkä ehdi käymään kirjastossa. Muuten kyllä kirjaston on kiva paikka ja palvelu hyvää!

Koskenmäen kirjastoa ei saa sulkea! Kiva idyllinen kirjasto!

oikein kivaa syksyn jatkoa koko kirjaston henkilökunnalle!

Sivukirjastot ovat tärkeitä.

Tämä on erittäin toimiva ja kodikas peni kirjasto ja henkilökunta on ystävällistä ja palveluhenkistä ja hyvin ammattitaitoista. Tätä kirjastoa ei saa koskaan lakkauttaa. Kiitos henkilökunnalle, tänne on aina mukava tulla!

Koskenmäen kirjasto erittäin hyvä! Asiantunteva ja ystävällinen henkilökunta.

Koskenmäen kirjasto on paras.

Lisää henkilökuntaa kirjastoihin

Koskenmäen kirjasto erittäin viihtyisä, henkilökunta mukavaa ja palvelua saa kiitettävästi. Kirjojen lukeminen vähenee huomattavasti, jos tämä kotoinen kirjasto lakkautetaan. En tule asioimaan pääkirjastossa.

Koskenmäen kirjaston säilyminen nykyisessä muodossa.

Koskenmäen kirjastoa ei saa lopettaa! Aukioloaikoja voi supistaa jos on pakko säästösyistä.

Aina olen saanut Nokian kirjastoissa erittäin hyvää palvelua! Kiitos siitä!

Koskenmäen kirjastossa on ihana asioida. Siellä on ammattitaitoinen, ystävällinen, iloinen henkilökunta. (toisin kuin keskustassa) Paikkana Koskenmäen kirjasto on idyllinen ja lämmin. Isot kirjastot ovat kovin kolkkoja.

Kiva, viihtyisä paikka. Kirjat löytyy hyvin.

Kiitos Koskenmäen kirjaston ihanalle henkilökunnalle. Täällä on tosi mukava poiketa ja saa tarvittaessa asiantuntevaa, mukavaa palvelua yms. Parhainta syksyn jatkoa kirjaston henkilökunnalle! Kiitos!

Yleensä kaikki kirjat löytyvät nopeasti, mikä on ihanaa!

Koskenmäen kirjastoa ei saa lopettaa!

Koskenmäen kirjasto on tosi mukava paikka. Henk.kunta erittäin ystävällistä, auttavaista ja ammattitaitoista.

Koskenmäen kirjasto ehdottomasti säilytettävä.

Lehtilukusaleihin hiukka enempi tilaa dvd-elokuvia enemmän (määrärahat, määrärahat..) Voiko kirjastoon lahjoittaa kirjoja siitä voisi joskus ilmoitella.

Koskenmäen kirjastossa on kiva käydä.

Ihanaa syksyä Koskenmäen kirjastolle! Täällä on aina mukava poiketa. Minä ja vanhempani käydään mieluummin pienessä kirjastossa, jossa on valtavasti silti kirjoja! Mitää kehittämistä en keksi.

jee!

Älkää vaan hävittäkö tätä kirjastoa! Aina (n. 20v.) kun olen käynyt palvelu on mahtavaa, missään muussa kirjastossa ei vastaavaa palvelua saa.

Minusta kirjasto palvelee hyvin omasta näkökannastani katsottuna. Nyt ei ole mitään erityistoiveita! Kiitos, että Koskenmäenkirjasto sai lisä-aikaa!

Koskenmäen kirjastoa ei saa lopettaa!

Tsemppiä

Koskenmäen kirjastoa ei saa lopettaa! Kosken eteläpuoli tarvitsee kirjaston jatkossakin.

Ruusuja varsinkin Koskenmäen porukalle!

kiitos Koskenmäen kirjastosta! Mukava, pieni kirjasto, jossa on kiva asioida!

Toivottavasti kirjasto saa jatkaa Koskenmäen kirjastossa saa ain a hyvää palvelua ja henkilökunta on ystävällistä.

Koskenmäen kirjastossa on aina ystävällinen palvelu.

Koskenmäen kirjasto on paras! Ehdottomasti säilytettävä. Henkilökunta osaavaa ja palvelevaa. Ihana ilmapiiri, houkuttelee kirjallisuuden pariin. Kiireetön ilmapiiri, kirjat hyvin esillä.

Minulle on käynyt niin että olen pudonnut palveluiden ulkokäyttäjäksi, enkä kuulu sisäpiiriin. Kirjastot voisivat palvella pitempään; aukioloaikoja voisi pidentää.(esim ti 10-18)

Jatketaan samaan malliin. KIITOS

Hyvätasoiset kirjastot ja todella auliisti palveleva henkilökunta. Peffa nousee kerkeästi penkistä ja virkailija on nopeammin kuin ajatus etsimässä hyllystä kirjaa, kun asiakas vähänkin vihjaisee jotain tiettyä etsivänsä. Eipä ole kokemusta samantasoisesta palvelusta ympäristökuntien kirjastoissa! Pitäkää näistä hyvää huolta etteivät karkaa muualle meitä palvelemasta.

Koskenmäessä ystävällinen palvelu, iloisia ja palvelevia kirjastonhoitajia. Nokian pääkirjastossa huono palvelu.

Kirjastossa erittäin ystävällinen ja asiantunteva henkilöstö sekä hyvä aineisto (Koskenmäki). Toivottavasti kirjasto pysyy Koskenmäessä vielä pitkään.

Jatkakaan "tytöt" samaan malliin, olette tosi iloisia ammattilaisia!

Toivomus: cd äänikasetit joita ilmestyy vuosittain - saatavuus Nokian kirjastoon toivomana [?]. Olen yllätynyt useasti etsiessäni kirjaa - lähtenyt hieman negatiivisella asenteellakin ja yllätys melkein kaikki kirjat ovat löytynyt Nokian kirjastosta/valikoima on monipuolinen/ Kiitos siitä.

Olen tyytyväinen jos palvelu säilyy nykyisellä tasolla.

Ei saa lopettaa Koskenmäen kirjastoa eikä kirjastoautoa!

Kirjasto toimii samoin periaattein kuin ennenkin! Kiitos Koskenmäen kirjasto ja henkilökunta täällä on niin kiva käydä!

[toivoo tiedotusta sähköpostilla] Koskenmäen lähikirjasto on työn, harrastusten ja koko perheen lukemisen kannalta elintärkeä. Sen tunnelma on upea ja paikka koko Etelä-Nokian keskus. Hieno piha on iso bonus, jota voisi käyttää aktiivisemmin (esim. maksuton kirjanvaihtopäivä - kirppari-idealla?)

Koskenmäen kirjastoa ei saa lopettaa!

Koskenmäen kirjasto on tarpeellinen!

HarjuCenter on vapautumassa varatkaa nyt hyvät päättäjät sieltä pääkirjaston laajennustilat. Koskenmäen kirjasto pitää säilyttää.

Lisää (äänikirjoja) cd äänitteitä tänne meille Koskenmäkeä. Tämä Koskenmäen kirjasto tulee säilyttää meille ja myös seuraaville sukupolville!

Pääkirjasto selkeämmäksi (uudistusten jälkeen). Koskenmäen kirjaston on helppo käyttää ja ihanan lähellä, paras kirjastoista missä käyn.

Lisää erilaisia manga-sarjoja suomen kielellä, englannin kielellä ym. kielillä Nokialle! Pääkirjaston hyllyluokittelu on vaikea. Koskenmäki on ihanan pieni, turvallinen ja kodikas! Ei automaatti Koskenmäkeen!

Toivoisin että täällä Koskenmäen kirjastossa olisi lautapelejä vähän vanhemmillekin kuin 3-6vuotiaalle esim. Monopoli tms. mutta niitä ei välttämättä saisi lainata.

Kunhan vaan ette sulje Koskenmäkeä niin kaikki hyvin!

Erittäin hyvä ja hyvinpalveleva tämä Koskenmäen kirjasto!

Koskenmäen kirjasto on lempikirjastoni, se on kävelymatkan päässä, se on kodikas, henkilökunta ammattitaitoista, kirjavalikoima riittävä. Jos jotain ei löydy voi tilata muista kirjastoista. Vaikka tilat ovat pienet, menee "korttelikirjaston"lämmihenkisyyss edelle.

Koskenmäen kirjastossa todella hyvä palvelu.Opiskeluuni tarvittavat kirjat olen kirjaston kautta saanut. Kiitos hyvästä palvelusta!

Kiitoksia hyvästä palvelusta. Pääkirjastossa voisi alataso olla työskentelytilana.

Voisiko laina-aikoihin tehdä valinnaiset laina-ajat. Esim. 2 viikkoa, 4 viikkoa tai 6 viikkoa. Lainaaja saisi itse valita.

Kiitos koko henkilökunnalle. Tuotte iloa elämään. Koskenmäen kirjasto on viihtyisä, uniikki kirjasto.

Aukioloja ei missään nimessä saisi lyhentää näin ollen kaikilla olisi mahdollisuus käyttää palveluita (mm. vuorotyöläiset)

Toivoisin Koskenmäen kirjaston säilyvän.

Kiitos Koskenmäen upealle henkilökunnalle! Ammattitaitoa ja ystävällisyyttä löytyy!

Koskenmäen kirjastoa ei saa sulkea.

Kirjastomaksut (seutukuljetus, myöhästymismaksut jne.) pitäisi voida maksaa verkkopankissa

Linnavuoressa on erittäin toimiva kirjasto ja paras kirjastotäti!

Linnavuoren kirjasto on ihana, samoin henkilökunta.

Linnavuoren kirjaston sydän on ihana Irja. 10pistettä.

Runsa kiitos Linnavuoren Irja-kirjastontädille.

Linnavuoren kirjastossa ehdottomasti paras asiakaspalvelu, hyvät tilat ja materiaalia helppo löytää. Nykyiset isot tilat miellyttävät myös silmää ja en enää käy missään muussa kirjastossa. Irjan asiantuntemus ja ystävällisyys ovat aivan huippuluokkaa! Lisäksi hän osaa auttaa kaikessa kirjoihin liittyvissä asioissa.

Linnavuoren kirjasto on täydellinen. Kiitos!

Linnavuoren kirjasto ja Irja ovat maailman parhaat!!

Kaikki on loistavasti ja palvelu erinomaista. Kiitos!!

Yleisesti toiveena kaikkien kirjastojen osalta: Painetut kirjat säilytettävä tasaveroisina sähköisesti luettavien kirjojen rinnalla. Mieluummin painettu kuin sähkökirja. Painetun käyttömahdollisuudet monipuolisempia.

Linnavuoren kirjastonhoitaja Irja on korvaamaton.

Linnavuoren kirjastoon voisi hankkia nettiyhteyden asiakkaiden käyttöön. Muuten olen aika tyytyväinen ko. kirjaston palveluihin saa ystävällistä asiakaspalvelua ja kirjavalikoima on aika sopiva, aina löytyy lainattavaa. Sivukirjastoja ei saa missään nimessä lopettaa, ne ovat tärkeitä "henkireikiä" monille ihmisille. Ps. Saisiko sen kirjojen palautuslaatikon kirjaston seinään. PS2 Kirjaston parkkipaikkaaluetta voisi laajentaa tai jotenkin paremmin merkitä.

Kirjoista luku- ja keskusteluhetkiä vähän "satutunti"-tyyliin.

Tämä kirjasto toimii hyvin.

Matkailuiltoja, kielikurssia vasta-alk., atk-kurssia vasta-alk."senioreille" ym. ohjelmaa Linnavuorelaisille iltapimeiksi!

Hyvä kirjasto

Kiitos!!! Linnavuoren ja pääkirjaston henkilökunnalle.

Linnavuoreessa Pirkanmaan paras kirjasto. Eritt. Hyvä palvelu, kiitos Irja! Hyvin saatavilla uusiakin kirjoja. Helppo ja mutkaton asioida. Apua saa aina ja halutut kirjat on lopulta saatu luettavaksi. Joustava palvelu. Koululaisille ihana kirjasto. Upeat uudet tilat!

Tässä kyselyssä ei käy ilmi missä kirjastossa on täyttänyt tämän kyselyn.

No moikka vaan! Kiva ja paras kirjasto!

olen innokas ristikoiden tekijä, joskus tulee hankalia vihjeitä, olen saanut kirjaston henkilökunnalta erittäin kiitettävästi apua. pääkirjastossa on ystävällinen ja palvelualtis joukko töissä, kiitos.

Erityiskiitokset Koskenmäen kirjastoon, josta löytyy helposti uutuuskirjat ja henkilökunta auttaa mielellään. Lasten kanssa on tosi kiva käydä ja Koskenmäen kirjasto on heillekin mieluisampi kuin pääkirjasto.

Lehdet tärkeitä

Palvelu on erinomaista, suurimmaksi osaksi. Hyvää palvelua saa myös Linnanvuoren ja Koskenmäen kirjastoissa. Siis Ruusuja teille!

Postituslistan perustaminen halukkaille tiedotusta varten. Facebook-ryhmän perustaminen tiedotusta varten.

Meillä on Nokialla erittäin ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta kirjastossa. Erityiskiitos Soilelle, Maaritille ja Marikalle. Varsinkin, kun tyttäreni opiskeli, ja käännyin usein Maaritin tai Soilen puoleen, saimme hyvin asiantuntevaa palvelua heiltä.

Koskenmäen kirjastoon kaikille työntekijöille suuret kiitokset hyvästä ja ystävällisestä palvelusta!

"Linnavuoren ja Koskenmäen kirjastoissa uutuuksia hyvin saatavana, pääkirjastossa huonommin. Pääkirjaston valikoima ja toimitilat ovat aivan ala-arvoiset tämän kokoiseen kaupunkiin! Juuri kukaan tutuistani keskusta-alueeltakaan ei käytä pääkirjaston palveluita sen heikon valikoiman ja epäviihtyisän tilan takia. Linnavuoren vanhassakin kirjastossa oli ahdasta, mutta henkilökunta oli aina ystävällistä ja paikat olivat siistit, toisin kuin pääkirjastossa jossa kirjat haisevatkin niin pahalta ettei niitä viitsi kotiinsa tuoda.."

"Kiitokset Nokian kaikille kirjastoille ja niiden henkilökunnalle. Vaikka joka paikassa pitäisi säästää, niin toivottavasti saamme pitää kuitenkin erinomaiset kirjastopalvelut! Kehitysidea: Nyt kun pääkirjastossa hyllyjärjestystä on muutettu, niin nettiin voisi tehdä pohjapiirroksen, josta käy ilmi mitä milläkin hyllyllä/käytävällä on. Voisi jo kotona varmistaa, mihin hyllylle suunnistaa."

Olisi hienoa jos kirjastossa olisi taidenäyttelyitä. Jos toivoa saa niin uusia teoksia valokuvan alalta taiteesta kuvajournalismiin eikä vain suomalaisia vaan kansainvälisiä myös.

Koskenmäen kirjasto on aivan upea paikka. Kun oven avaa, kokee henkäyksen jostain vanhasta ja perinteikkäästä. Se on paikka, joka tuntuu kotoisalle. Haluan lapsenikin muistavan kirjaston ilmapiirin vanhana.

Kirjaston naistyöntekijät ovat aivan loistavia ja ystävällisiä. Se yksi mies siellä on hiukan kyllästyneen oloinen.

"Minä rakastan lukemista ja olen aivan ihastunut Koskenmäen kirjastoon. Se on viihtyisä, siellä on mukava tunnelma, paljon luettavaa ja kivat työntekijät. Harvoin tulee käytyä kirjastossa ja lainattua kirjoja, sillä en muista sitten palauttaa niitä. Olen muutaman vuoden ajan lainannut kirjoja ystävältäni, jonka kirjoille ei ole palautusaikaa. Ehkä toisenlaisessa elämäntilanteessa (nyt pienet lapset) palaan jälleen kirjaston käyttäjäksi. Kiitos kuitenkin kirjastolaisille hyvästä palvelusta! "

Tällä hetkellä ainakin meidän postinumero alueella kirjastoauto käy liian harvoin. Aikaisempi joka viikko käynti oli helpompaa, koska ei tarvinnut miettiä onko tämä se viikko kun auto tulee vai ei.

Asiat ovat tuntuvasti kohentuneet viimeisen vuoden aikana, esim. vanhentunutta aineistoa karsittu ja hylty muutenkin siistimmässä kunnossa!

"Jostain syystä henkilökunta saa minun tuntemaan oloni vaivautuneeksi, aivan kuin olisi laittomilla teillä tai jos kysyy jotain, niin tuntuu, että vaivaan heitä turhan takia. Jotenkin kaipaen sinne henkilökuntaa, joka ei olisi niin totista ja ilotonta ja jota voisi tarpeen tullen myös häiritä. Ehkä tämä on vain minun oma ongelmani. Yleensä saan joka paikassa palvelua ja ystävällistä kohtelua, koska itsekin olen ystävällinen ja hymyilevä"

Uusi, isompi kirjasto olisi tarpeen.

"Kirjastoautossa on hyvä palvelut. Tänä kesänä kirjastoauton "pois toiminnasta" -viikot oli ilmoitettu hassusti päättyneinä. Ensin kerrottiin, että lomailee, sitten että on lomalla. Tiedotteesta, jota mm. kirjastossa jaettiin, ei selvästi yhdellä silmäyksellä selvinnyt, millä aikavälillä kirjastoauto ei kulje. (voi syyt eritelläkin, mutta ensin olisi tärkeää kertoa, millä aikavälillä ei kulje. Tämän jälkeen voi eritellä syyt, mistä poissolo muodostuu). Kirjastoauton palveluita olisi syytä markkinoida enemmänkin. Tällä hetkellä löydän reitin ja aikataulun netistä, kun tiedän mistä hakea. Tämä voisi olla suoraan etusivulla, ei usean klikkaamisen päässä kuten nyt. "

lisää nettikoneita nuorille.

"Kirjastotoiminta on jokaisen perusoikeus ja tarjoaa monelle kaivattua virkistystä. Tärkeää on säilyttää laadukas kirjastopalvelu, joka tarjoaa monipuolista palvelua mahdollisimman laajasti. Tämä edellyttää useita toimintapisteitä eli kirjastoverkon kaventaminen pitää estää."

Pääkirjasto on toimiva ja hyvä sijainti keskustassa.

Uudet tilat olisivat tervetulleet, sellaiset lukusalit, missä voisi rauhassa istahtaa lueskelemaan löytöjä. Kirjasto keskellä kylää!

Toivoisin hyvää ja laadukasta kaunokirjallisuutta, eläkkeellä ollessa ei ole varaa ostaa siksi käytän kirjastoa paljon, ja toivon edelleen että hyvä laadukas kotimainen ja käänöskirjallisuus säilyisi vahvana kirjastonvalikoimissa.

asiakasilta ke 22.9. oli erittäin hyvä!

miksi ei kysytty uuden kirjaston paikasta, tarpeesta yleensä. joko vanhan saneeraus tai uusi tehtaansuoralle!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Kirjasto voisi ottaa kuntalaisten käyttöön myös euron täysimittaiset palvelut. Euroopan unioni ja Suomen valtio haluaisi EU:n olevan lähempänä kansalaisia joten tämän palvelun käyttömahdollisuus auttaisi tässä asiassa.

Koskenmäen Kirjasto on ihana pikkukirjasto ja on tosi hyvä että se on parina iltana pidempään auki että töiden jälkeenkin ehtii hyvin käymään! Kiitokset Koskenmäen Kirjaston henkilökunnalle iloisesta ja mukavasta palvelusta!

"Toioveena tunti enemmän aukioloaikaa arki-illasta, jotta ehtisi kiirettömämmin istua lukemassa lehtiä ja tietokirjallisuutta. Tuoreempia kirjoja, nyt paljon ajantasaisuutensa menettänyttä tietokirjallisuutta jopa 70-luvulta. Hieman ahdas tila, joka tosin on saatu mukavan kodikkaaksi, eli kirjasto ei ole liian laitosmainen. Henkilökunta on sinänsä ystävällistä, mutta ehkä hieman etäistä, vaikeasti lähestyttävää. Sinänsä ymmärrettävää, kun pienellä porukalla pitävät pyörät pyörimässä."

Pidätte Koskenmäen kirjaston toiminnassa. Jos Pääkirjasto kaipaa uudistumista tai lisää tilaa, olkaa valveilla Harjucentterin suhteen.

Koskenmäen kirjaston henkilökunnalle Kiitokset hyvästä palvelusta!!!

"Ahdas ja osin sen vuoksi sekavahan pääkirjasto on...Uudet kirjat ovat hyvin esillä ja eri aiheisiin/tapahtumiin liittyvien kirjojen vaihtuvat näyttelyt ovat mielenkiintoisia. Kirjastoautolla on tosi hyvä aikuisten kirjatarjonta, lasten kirjojen taas ei. Pääkirjastossa on hyvä lasten osasto!"

"Pidän erittäin tärkeänä kirjaston olemassaoloa. Se on aivan huippujuttu, että Suomessa on hyvät kirjastopalvelut. Toivon, että Koskenmäen kirjastoa ei tulla missään vaiheessa lakkauttamaan, sen verran tärkeässä roolissa se on niin meille kuin koko alueen koululaisille ja asukkaille, mutta ennen kaikkea - tulevia lukijoita ajatellen! Syysterveisin Koskenmäestä."

Muuttakaa Harju-Centeriin

kysymyksiin vaikea vastata, koska kaupungin sisällä eri toimipisteissa palvelu hyvin erilaista

Koskenmäen kirjasto pitää ehdottomasti säilyttää samalla paikalla jatkossakin. T: Perhepäivähoitaja

kirjasto on tällähetkellä ainakin minun tarpeisiini hyvällä tasolla. jos ja kun, nokialle joskus saadaan uusi kirjasto, niin mielestäni kannattaisi harkita sen yhteyteen pientä kahviota.tsemppiä työntekijöille!

Toivoisin, että Koskenmäen kirjasto säilyisi, koska meitä käyttäjiä on paljon. Pieni kirjasto ja hyvä palvelu. Kiireettömyyden tuntu asiakaspalvelussa. Terv. Anneli Virtanen, asiakas koko kirjaston olemassaolon ajan.

Kirjasto nykyisellä paikallaan ja nykyisen kokoisena/tasoisena on riittävä. Koskenmäen kirjasto pitäisi lakkauttaa, koska pääkirjasto on niin lähellä.

Kiitos pääkirjaston henkilökunnalle hyvästä työstä

viestoparkkeeraus kirjaston parkkipaikalle, mahtuisi huomattavasti useampia autoja

Yhteenveto

Nokian kaupunginkirjaston asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä kirjastonsa palveluun ja toimintaan. Kirjastojen palveluiden heikentämisestä tai lakkauttamisesta ollaan huolissaan ja omaa lähikirjastoa puolustetaan ponnekkaasti.

Kirjastojen toivotaan olevan enemmän auki silloin kun itsellä olisi vapaata eli iltaisin ja viikonloppuisin. Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat pääkirjaston aukioloaikoihin. Lähikirjastojen epäyhtenäiset aukioloajat koettiin hankaliksi muistaa. Erityisesti lehtilukusalille toivottiin entistä laajempia aukioloaikoja niin kellonaikojen kuin päivien suhteen.

Vaikka kirjasto sai suht hyvän arvosanan 4 (asteikolla 1-5) tiedottamisestaan, on kirjastolla varmasti kehitettävää tässä asiassa. Netissä kyselyyn vastanneista liki 7 %:lla ei ollut lainkaan kokemuksia kirjaston tiedottamisesta ja lähes 10 %:n mielestä se oli huonoa. Tiedotusta on nyt tarjolla lähinnä ”kirjaston sisällä” esim. tiedotelappusina

tiskillä ja kirjaston nettisivuilla, mutta se ei tavoita niitä potentiaalisia asiakkaita, jotka eivät käy kirjastossa tai kirjaston nettisivuilla. Kirjaston pitäisi löytää kanava, jolla se tavoittaisi myös nämä potentiaalisetkin asiakkaat. Toivotuimmat tiedotuskanavat olivat nettisivut ja lehdet.

Uutta pääkirjastoa kaivataan, mutta toisaalta nykyisen sijainti keskustassa pidetään hyvänä. Pääkirjaston ahtaiden ja hankalakulkuisten (kirjastosalissa on portaita tms.) tilojen vuoksi esim. pyörätuolilla tai rollaattorilla pääsy kirjastoon on tällä hetkellä hyvin hankalaa.

Lähteet

Kartesalo, Katja. 1998. Kaupunginkirjaston toiminnan arviointi – asiakaskysely Nokian pääkirjastossa 8.12.–13.12.1997. Opinnäytetyö.

Kirjastolaki 4.12.1998/904. FINLEX® - Valtion säädöstietopankki. Edita. [Verkojulkaisu]
Saatavana: <http://www.finlex.fi>

Wallenius, Marika. 2001. Nokian kaupunginkirjaston toiminnan arviointi–asiakaskysely pääkirjastossa 27.8.-1–1.9.2001. Valkeakosken aikuiskoulutuskeskus. Opinnäyte.

Liitteet

Kysymyslomake

Taulukot

Nokian kaupunginkirjaston toiminnan arviointilomake 2010

Vastaamalla oheisiin kysymyksiin olet mukana kehittämässä kirjaston palveluja.

Ympyröi sopiva vaihtoehto tai kirjoita pyydetty tiedot.

1. Olen a nainen / tyttö b mies / poika
2. Olen a koululainen c työssä e eläkeläinen
 b opiskelija d työtön f muu, mikä

3. Koulutukseni

- a alempi keskiaste (koulu)
b keskiaste (yo tutkinto, ammattitutkinto)
c ammattikorkeakoulututkinto tai alempi korkeakoulututkinto
d ylempi korkeakoulututkinto
e lisensiaatin tai tohtorin tutkinto
f jokin muu, mikä? _____

4. Syntymävuoteni on _____

5. Postinumeroni on _____

6. Merkitse käyttämäsi kirjastot (voit valita useamman)

- a kirjastoauto
b Koskenmäen kirjasto
c Linnavuoren kirjasto
d Pääkirjasto

7. Ovatko käyttämiesi kirjastojen aukioloajat sopivat? Arvioi käyttämiäsi kirjastoja.

Koskenmäen kirjasto

a on b ei oma ehdotuksesi aukioloajaksi

Linnavuoren kirjasto

a on b ei oma ehdotuksesi aukioloajaksi

Pääkirjasto

a on b ei oma ehdotuksesi aukioloajaksi

8. Käytö tässä kirjastossa

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| a harvemmin kuin kerran kuussa | d noin kerran viikossa |
| b noin kerran kuussa | e useammin kuin kerran viikossa |
| c noin kerran kahdessa viikossa | |

9. Mihin tarkoitukseen käytät tai käytit kirjastoa tällä käynnillä? (merkitse tarvittaessa useita)

- | | |
|-------------|-------------------|
| a virkistys | e yleissivistys |
| b harrastus | f käytännön elämä |
| c työ | g jokin muu, mikä |
| d opiskelu | _____ |

10. Mitä teit kirjastossa tällä käynnillä? (merkitse tarvittaessa useita)

- | | |
|--|---|
| a palautin kirjoja, äänitteitä, videoita tms. | f työskentelin tietokoneella /
käytin Internetiä |
| b lainasin kirjoja, äänitteitä, videoita tms. tai
uusin lainojani | g luin / selasin kirjoja |
| c etsin tiettyä kirjaa, nuottia, äänitettä tms. | h luin / selasin lehtiä |
| d etsin jotakin luettavaa, kuunneltavaa tai
katseltavaa | i vietin aikaa |
| e etsin tietoa tai aineistoa tietystä aiheesta | j kävin yleisötilaisuudessa |
| | k tein jotakin muuta, mitä |
| | _____ |

3

11. Jos hait aineistoa, miten menettelit?

(merkitse tarvittaessa useita)

- | | |
|---|--|
| a kysyin henkilökunnalta | e etsin tietyistä hyllyistä |
| b etsin palautushyllyiltä | f etsin aineistotietokannasta / PIKI-verkkokirjastosta |
| c katselin esillä olevia (esim. kirjanäyttelyssä tai uutuushyllyillä) | g muulla tavalla, miten |
| d katselin ja haeskelin sieltä täältä | _____ |

12. Löysitkö / saitko tällä kirjastokäynnillä etsimäsi tiedon tai aineiston?

- | | |
|-------------------|---|
| a kyllä | c en saanut etsimääni, mutta löysin muuta |
| b kyllä, osittain | d en saanut mitään |

Jos vastasit EN, mistä arvelet sen johtuvan?

- | | |
|--|----------------------------------|
| a se oli lainassa | f henkilökunta ei ehtinyt auttaa |
| b sitä ei ole hankittu kirjastoon | g henkilökunta ei osannut auttaa |
| c en löytänyt tai osannut hakea hyllystä | h haluan selvittää itse |
| d aineisto oli sekaisin hyllyssä, se ei ollut paikallaan | i jokin muu syy, mikä |
| e en halunnut tai osannut käyttää Piki-päätettä | _____ |

13. Jos lainasit tällä kertaa aineistoa, käytitkö lainausautomaattia (vastaa tähän kysymykseen, jos asioit pääkirjastossa)?

- a kyllä
- b en

Jos vastasit EN, niin miksi?

- a tarvitsisin opastusta automaatin käytössä
- b haluan asioida ihmisen kanssa
- c en tiennyt että kirjastossa on automaatti
- d jokin muu syy, mikä _____

4

14. Millaiset ovat kokemuksesi kirjaston asiakaspalvelusta tällä kirjastokäynnillä?

	erittäin hyvä	hyvä	tydyttävä	huono	erittäin huono
a henkilökunnan tavoitettavuus	5	4	3	2	1
b asiantuntemus	5	4	3	2	1
c ystävällisyys	5	4	3	2	1

15. Mistä saat tietoa kirjaston toiminnasta ja tarjoamista palveluista?

- a kirjaston henkilökunnalta
- b kirjaston verkkosivuilta
- c kavereilta
- d lehdistä
- e en mistään
- f muualta, mistä _____

16. Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?

erittäin hyvin	hyvin	tydyttävästi	huonosti	erittäin huonosti	ei kokemuksia
5	4	3	2	1	0

17. Missä toivoisit kirjaston tiedottavan palveluistaan? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- a kirjaston ilmoitustaululla
- b kirjaston verkkosivuilla
- c lehdissä
- d radiossa
- e muualla, missä _____

18. Terveisiä, toiveita tai kehittämisideoita kirjastolle:

Kiitos vastauksistasi!

koulutus	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat	
alempi keskiaste	30 %	21 %	25 %	26 %	8 %	19 %	
keskiaste (yo tutkinto, ammattitutkinto)	35 %	40 %	54 %	39 %	40 %	39 %	
ammattikorkeakoulututkinto tai alempi korkeakoulututkinto	18 %	20 %	8 %	18 %	29 %	22 %	
ylempi korkeakoulututkinto	12 %	14 %	4 %	12 %	20 %	15 %	
lisensiaatin t. tohtorin tutkinto	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %	1 %	
jokin muu	2 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	
tyhjiä	2 %	5 %	8 %	4 %	0 %	2 %	
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
4.Vastaajan syntymävuosiluku							
syntymävuosikymmen	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat	
1920	1	2	0	3	0	3	
1930	12	5	1	18	3	21	
1940	32	23	6	61	14	75	
1950	22	17	2	41	30	71	
1960	18	26	6	50	40	90	
1970	13	17	6	36	48	84	
1980	12	5	1	18	13	31	
1990	7	7	2	16	3	19	
2000	1	5	0	6	0	6	
tyhjiä	4	1	0	5	4	9	
yhteensä	122	108	24	254	155	409	
syntymävuosikymmen	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat	
1920	1 %	2 %	0 %	1 %	0 %	1 %	
1930	10 %	5 %	4 %	7 %	2 %	5 %	
1940	26 %	21 %	25 %	24 %	9 %	18 %	
1950	18 %	16 %	8 %	16 %	19 %	17 %	
1960	15 %	24 %	25 %	20 %	26 %	22 %	
1970	11 %	16 %	25 %	14 %	31 %	21 %	
1980	10 %	5 %	4 %	7 %	8 %	8 %	
1990	6 %	6 %	8 %	6 %	2 %	5 %	
2000	1 %	5 %	0 %	2 %	0 %	1 %	

tyhjiä	3 %	1 %	0 %	2 %	3 %	2 %	
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
Vastaajin ikä							
ikä	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat	
alle 15	3	7	2	12	0	12	
15-32	18	12	1	31	24	55	
33-49	30	37	12	79	76	155	
50-64	36	33	5	74	41	115	
yli 64	31	18	4	53	10	63	
tyhjiä	4	1	0	5	4	9	
yhteensä	122	108	24	254	155	409	
ikä	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat	
alle 15	2 %	6 %	8 %	5 %	0 %	3 %	
15-32	15 %	11 %	4 %	12 %	15 %	13 %	
33-49	25 %	34 %	50 %	31 %	49 %	38 %	
50-64	30 %	31 %	21 %	29 %	26 %	28 %	
yli 64	25 %	17 %	17 %	21 %	6 %	15 %	
tyhjiä	3 %	1 %	0 %	2 %	3 %	2 %	
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
5.Vastaajan postinumero							
postinumero	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat	
28120	1	0	0	1	0	1	
33240	0	0	0	0	0	0	
33270	1	0	0	1	1	2	
33300	0	0	0	0	1	1	
33720	0	1	0	1	0	1	
37100	42	7	1	50	27	77	
37120	29	88	1	118	67	185	
37130	18	0	0	18	24	42	
37140	5	3	0	8	9	17	
37150	10	0	0	10	11	21	
37180	2	0	0	2	1	3	
37200	6	0	9	15	4	19	
37240	1	1	13	15	0	15	
37310	2	3	0	5	0	5	
37350	1	0	0	1	0	1	
38460	0	0	0	0	1	1	
tyhjiä	4	5	0	9	9	18	

7.Ovatko käyttämiesi kirjastojen aukioloajat sopivat? (mukana niiden vastaajien vastaukset, jotka ilmoittivat käyttävänsä ko. kstoa)						
Kirjasto	Koskenmäki		Linnavuori		Pääkirjasto	
aukioloaika	sopiva	ei-sopiva	sopiva	ei-sopiva	sopiva	ei-sopiva
Kirjastoissa vastanneet	121	20	25	4	147	16
Netissä vastanneet	64	17	7	2	100	18
Kaikki vastaajat	185	37	32	6	247	34
Kirjasto	Koskenmäki		Linnavuori		Pääkirjasto	
aukioloaika	sopiva	ei-sopiva	sopiva	ei-sopiva	sopiva	ei-sopiva
Kirjastoissa vastanneet	86 %	14 %	86 %	14 %	90 %	10 %
Netissä vastanneet	79 %	21 %	78 %	22 %	85 %	15 %
Kaikki vastaajat	83 %	17 %	84 %	16 %	88 %	12 %
Kirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	pääkirjasto			
Kirjastoissa vastanneet	141	29	163			
Nettivastaajat	81	9	118			
Kaikki vastaajat	222	38	281			
Koskenmäki:oma ehdotus aukioloaikoihin						
illat liian lyhyet ei kerkiä töistä						
yhtenäisempi aukioloaika helpottaisi muistamaan aukioloajat						
voisi aukaista aiemmin						
pidemmät aukiolot						
11 - 18						
12-18.30 usein pääsen koulusta niin myöhään etten ehdi kirjastoon						
ilta-aikoja enemmän						
klo 17-18 asti						
joka päivä auki 18 asti						
16-17 [sulkemisaika?]						
ehkä yksi ilta lisää?						
iltaisinkin vaikka klo 17 joka päivä						
ma-pe 11-18						
viikolla useammin pidempään kuin 16.00 esim. ma pe 10-18						
aina 10-19						
arkisin voisi olla hieman pidempään auki, vaikka aukeaisi vähän myöhempään (jos on pakko)Lauantaisin voisi olla kirjasto auki.						

Jonain iltana 20 asti olisi hyvä ja muina 18 jotta ehtisi töiden jälkeen							
menevät liian aikaisin kiinni. Joka pv klo 12-18. Aina ei esim. koulun jälkeen ehdi kirjastoon kun pääsee koulusta klo 16.							
10-19 ark. 10-15 la							
kaikki muut paitsi keskiviikkoisin vois olla kans esim. vaik 12-19 tai 18..							
Linnavuori: oma ehdotus aukioloaikoihin							
Aukioloaikaa voisi olla ainakin kahtena iltana viikossa klo 19ta. Avautua voisi aiemmin kuin vasta klo 13(to ja ma). Keskiviikon aukiolo voisi olla vaikka 9-13. Jos on kaksoispyhä tai arkipyhä tulossa aattona pitäisi aina olla auki (normaali ajan)							
saisi olla enemmänkin auki							
Hyvä että myös keskiviikkona auki nykyään edes muutaman tunnin. Aukioloajat joka kerta tarkistettava ennen kuin lähtee kirjastoon koska joka päivä erilaiset ajat. Hyvä, että jonain päivänä on myöhempään auki ja jonain aukeaa aamusta.							
10-19							
tiistai 12-18							
Pääkirjasto: oma ehdotus aukioloaikoihin							
arki-iltaisin klo 20 asti							
Ma-pe 9.30-20 la 9.30-15 myös kesällä kesä- ja heinäkuussa							
saisi avata 9 aamulla kesällä auki heinäkuussakin paitsi lauantaina tai sekin voisi olla							
mutta kyllä 8:an asti voisi olla							
Saisi olla illalla pidempään auki ja lauantaisin (lukusali!)							
su 11-15							
lauantaina vähän pidempään							
Hienoa olisi jos kirjasto olisi auki hieman aikaisemmin ja auki jonkin verran myöhempään. Esim. 9-20.							
m-p 9-20.30, la 9-16, su 10-17							
vois kyllä aueta klo 9.00							
9-20							
8-20							
lehtien lukusali myös viikonloppuina							
illat, pyhät lehtilukusali							
pidempään viikonloppuisin							
20.00 auki							
9-18							
ma-pe 10-20							
lauantaisin auki							
auki voisi olla klo 20 asti							
mahd. laajat							
Nettivastaajat							
Koskenmäki: Oma ehdotuksesi aukioloajaksi							
Voisi olla useampana päivänä myöhempään kuin neljään							
10-18							

joka iltapäivä voisis olla auki 17/18 asti							
yksi pitempi päivä lisää							
myöhempään kuin neljään							
9-							
10-19							
Kirjasto voisi olla auki 3 päivänä klo 12-19 nyk. 2 päivän sijaan							
arkisin 9-15 lauantaisin 9-13							
10-18							
10-18							
enemmän ilta-aikoja							
myöhemmäksi							
enemmän ilta-aikoja							
07.00-13.00							
pidempi parempi							
saisi olla useampana iltana auki							
useampana iltana klo 19.00							
samat kellonajat helpottaisivat muistamista							
joka iltapäivä voisi olla auki klo 17/18 asti							
sunnuntai 12-15 auki							
auki arkisin klo 20 asti							
9-							
Voisi olla arkena auki klo 20:een. Ehtisi työn jälkeen paremmin asioida ja lukea lehtiä.							
lauantaisin myöhempään, auki sunnuntaisin, kiinni maanantaisin							
9.30-19							
arkisin 9-18 lauantaisin 9-13							
lauantaisin pidempää, sunnuntaisin auki							
lauantaisin aikaisemmin auki esim. klo 8.00							
sunn myös auki sunnuntaisin							
Voisi aueta hieman aikaisemmin, ehkä 9.							
8.00-20.00							
Pitemmät aukioloajat							
Myös sunnuntai aukioloaikoja edes silloin tällöin							
Pääkirjasto voisi olla arkisin auki klo 20 asti							
aikaistaisin avausaika esim. klo 9.00							
Arkisin klo 20 saakka + sunnuntaiaukiolo							
arkisin klo20 asti							

8. Kuinka usein käytät tässä kirjastossa? (Kirjastoissa vastanneet)					
		Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	yhteensä
	harvemmin kuin kerran kuussa	9	8	0	17
	noin kerran kuussa	31	30	7	68
	noin kerran kahdessa viikossa	36	34	5	75
	noin kerran viikossa	28	25	8	61
	useammin kuin kerran viikossa	13	10	4	27
	tyhjät yhteensä	5	1	0	6
		122	108	24	254
		Pääkirjastossa vastanneet	Koskenmäessä vastanneet	Linnavuoressa vastanneet	yhteensä
	harvemmin kuin kerran kuussa	7 %	7 %	0 %	7 %
	noin kerran kuussa	25 %	28 %	29 %	27 %
	noin kerran kahdessa viikossa	30 %	31 %	21 %	30 %
	noin kerran viikossa	23 %	23 %	33 %	24 %
	useammin kuin kerran viikossa	11 %	9 %	17 %	11 %
	tyhjät	4 %	1 %	0 %	2 %

	yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %		
8.Kuinka usein käytät tässä kirjastossa (nettivastaajat)?							
	harvemmin kuin kerran kuussa	25	16 %				
	noin kerran kuussa	63	41 %				
	noin kerran kahdessa viikossa	44	28 %				
	noin kerran viikossa	18	12 %				
	useammin kuin kerran viikossa	5	3 %				
	tyhjä	0	0 %				
	yhteensä	155	100 %				
9.Mihin tarkoitukseen käytät tai käytit kirjastoa tällä/edellisellä käynnillä?							
tarkoitus	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastaajat	Kaikki vastaajat	
virkestys	87	88	13	188	130	318	
harrastus	41	40	8	89	86	175	
työ	13	13	6	32	41	73	
opiskelu	21	16	4	41	43	84	
yleissivistys	48	33	5	86	73	159	
käytännön elämä	15	10	2	27	45	72	
jokin muu	11	8	5	24	7	31	
tarkoitus	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastaajat	Yhteensä	
virkestys	71 %	81 %	54 %	74 %	84 %	78 %	
harrastus	34 %	37 %	33 %	35 %	55 %	43 %	
työ	11 %	12 %	25 %	13 %	26 %	18 %	
opiskelu	17 %	15 %	17 %	16 %	28 %	21 %	
yleissivistys	39 %	31 %	21 %	34 %	47 %	39 %	
käytännön elämä	12 %	9 %	8 %	11 %	29 %	18 %	
jokin muu	9 %	7 %	21 %	9 %	5 %	8 %	

Nettivastaajat	jokin muu, mikä						
	lapsen kanssa						
	lapset						
	pelaamiseen						
	hyvä ja laatuista kaunokirjallisuus						
	henkiseen kehitykseen ja kasvuun						
	satutunnit						
	lapselle						
10.Mitä teit kirjastossa tällä/edellisellä käynnillä?							
Mitä teit kirjastossa ?	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat	
palautin kirjoja, äänitteitä, videoita tms.	75	63	19	157	101	258	
lainasin kirjoja, äänitteitä, videoita tms. tai uusin lainojani	92	90	18	200	116	316	
etsin tiettyä kirjaa, nuottia, äänitettä tms.	26	26	4	56	29	85	
etsin jotakin luettavaa, kuunneltavaa tai katseltavaa	24	25	7	56	32	88	
etsin tietoa tai aineistoa tietyistä aiheista	12	9	4	25	20	45	
työskentelin tietokoneella/käytin internetiä	6	5	1	12	4	16	
luin/selasin kirjoja	13	12	6	31	12	43	
luin/selasin lehtiä	27	18	6	51	5	56	
vietin aikaa	11	8	3	22	11	33	
kävin yleisötilaisuudessa	1	1	0	2	3	5	
tein jotakin muuta, mitä	5	4	4	13	3	16	

Mitä teit kirjastossa?	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat
palautin kirjoja, äänitteitä, videoita tms.	61 %	58 %	79 %	62 %	65 %	63 %
lainasin kirjoja, äänitteitä, videoita tms. tai uusin lainojani	75 %	83 %	75 %	79 %	75 %	77 %
etsin tiettyä kirjaa, nuottia, äänitettä tms.	21 %	24 %	17 %	22 %	19 %	21 %
etsin jotakin luettavaa, kuunneltavaa tai katseltavaa	20 %	23 %	29 %	22 %	21 %	22 %
etsin tietoa tai aineistoa tietyistä aiheista	10 %	8 %	17 %	10 %	13 %	11 %
työskentelin tietokoneella/käytin internetiä	5 %	5 %	4 %	5 %	3 %	4 %
luin/selasin kirjoja	11 %	11 %	25 %	12 %	8 %	11 %
luin/selasin lehtiä	22 %	17 %	25 %	20 %	3 %	14 %
vietin aikaa	9 %	7 %	13 %	9 %	7 %	8 %
kävin yleisötilaisuudessa	1 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %
tein jotakin muuta, mitä	4 %	4 %	17 %	5 %	2 %	4 %
Vastaajia						
Pääkirjasto	122					
Koskenmäki	108					
Linnavuori	24					
Kstoissa yht.	254					
Nettivastajat	155					
Yhteensä	409					
Pääkirjasto	Muuta, mitä					
	tein kirjavarauksen					
	katselin näyttelyä					
	hain varauksesta kirjan					
	kirjojen osto					

		Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat
Jos hait aineistoa, miten menettelit ?							
	kysyin henkiökunnalta	34 %	53 %	58 %	44 %	29 %	66 %
	etsin palautushyllyiltä	23 %	23 %	13 %	22 %	22 %	36 %
	katselin esillä olevia (esim. kirjanäyttelyssä tai uutuushyllyillä)	30 %	20 %	25 %	25 %	22 %	40 %
	katselin ja haeskelin sieltä täältä	21 %	26 %	25 %	24 %	18 %	36 %
	etsin tietyistä hyllyistä	41 %	40 %	25 %	39 %	34 %	61 %
	etsin aineistotietokannasta/Pikiverkkokirjastosta	13 %	14 %	13 %	13 %	21 %	24 %
	muulla tavalla	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %
Vastaajia							
Pääkirjasto	122						
Koskenmäki	108						
Linnavuori	24						
Kstoissa yht.	254						
Nettivastajat	155						
Yhteensä	409						
Pääkirjasto	muulla tavalla, miten varasin						

Linnavuori	jokin muu syy						
	ei ole suomennettu						
Nettivastaajat	jokin muu syy						
	kirja oli varastossa, jota en tiennyt						
	Luultavasti näin						
13.Jos lainasit tällä kertaa aineistoa, käytitkö lainausautomaattia (vastaa tähän kysymykseen, jos asioit pääkirjastossa)?							
Käytitkö automaattia?		Käytitkö automaattia?					
kyllä	16	kyllä	13 %				
en	87	en	71 %				
tyhjiä	19	tyhjiä	16 %				
yhteensä	122	yhteensä	100 %				
	Jos vastasit EN, niin miksi?		%				
	tarvitsisin opastusta automaattien käytössä	6	6,9 %				
	haluan asioida ihmisen kanssa	53	60,9 %				
	en tiennyt että kirjastossa on automaatti	11	12,6 %				
	jokin muu syy	18	20,7 %				
	tyhjiä	6	6,9 %				
En-vastaajia yhteensä	87						
jokin muu syy, mikä							
	Käytin Vantaalla aina 10 vuotta sitten, nyt ei ole tullut käytettyä, kun ei tarvitse jonottaa.						

	Vanhasta tottumukselta tiskiltä. Varmaankin jos ois pakollista niin lainaisin automaattista						
	Kiire ja väsymys						
	En muistanut sitä mahdollisuutta.						
	Tiskillä oli vapaata.						
	Poika opettelee kirjastossa käymistä.						
	En muista tunnusta						
	En lainannut mitään						
	Aineisto ei ollut sopiva automaattiin						
	Tilatun kirjan sai virkailijalta						
	Otettiin lastenpeli lainaksi						
	En muista tunnustani(enkä haluakaan muistaa, nykyään on liikaa pin-koodeja						
	Dvd-levyt						
	Käy nopeasti virkailijalta asiointi						
	Äiti lainasi kirjat ja kassa oli vapaana						
	En muista vielä turvanumeroa						
	Ystävälläni ei ollut koodia						
	Videon lainaus > suojakannen poisto						
	14. Millaiset ovat kokemuksesi kirjaston asiakaspalvelusta tällä kirjastokäynnillä?						
Henkilökunnan tavoitettavuus	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastanneet	
erittäin hyvä	69	99	22	190	65	255	
hyvä	45	3	2	50	73	123	
tydyttävä	2	2	0	4	13	17	
huono	0	0	0	0	1	1	
erittäin huono	0	0	0	0	0	0	
tyhjiä	6	4	0	10	3	13	
yhteensä	122	108	24	254	155	409	
asiantuntemus							
erittäin hyvä	64	91	22	177	66	243	
hyvä	39	10	2	51	80	131	
tydyttävä	2	0	0	2	5	7	
huono	0	0	0	0	1	1	
erittäin huono	0	0	0	0	0	0	
tyhjiä	17	7	0	24	3	27	
yhteensä	122	108	24	254	155	409	
ystävällisyys							
erittäin hyvä	82	97	24	203	68	271	
hyvä	30	6	0	36	71	107	

tydyttävä	1	1	0	2	10	12	
huono	0	0	0	0	4	4	
erittäin huono	0	0	0	0	0	0	
tyhjiä	9	4	0	13	2	15	
yhteensä	122	108	24	254	155	409	
Henkilökunnan							
tavoitettavuus	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivistajat	Kaikki vastaajat	
erittäin hyvä	57 %	92 %	92 %	75 %	42 %	62 %	
hyvä	37 %	3 %	8 %	20 %	47 %	30 %	
tydyttävä	2 %	2 %	0 %	2 %	8 %	4 %	
huono	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	
erittäin huono	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	
tyhjiä	5 %	4 %	0 %	4 %	2 %	3 %	
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
asiantuntemus							
erittäin hyvä	52 %	84 %	92 %	70 %	43 %	59 %	
hyvä	32 %	9 %	8 %	20 %	52 %	32 %	
tydyttävä	2 %	0 %	0 %	1 %	3 %	2 %	
huono	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	
erittäin huono	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	
tyhjiä	14 %	6 %	0 %	9 %	2 %	7 %	
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
ystävällisyys							
erittäin hyvä	67 %	90 %	100 %	80 %	44 %	66 %	
hyvä	25 %	6 %	0 %	14 %	46 %	26 %	
tydyttävä	1 %	1 %	0 %	1 %	6 %	3 %	
huono	0 %	0 %	0 %	0 %	3 %	1 %	
erittäin huono	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	
tyhjiä	7 %	4 %	0 %	5 %	1 %	4 %	
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
keskiarvo							
tavoitettavuus	Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivistajat	Kaikki vastaajat	
asiantuntemus	4,58	4,93	4,93	4,76	4,33	4,57	
ystävällisyys	4,59	4,90	4,89	4,76	4,39	4,61	
	4,72	4,94	4,96	4,83	4,33	4,63	

15.Mistä saat tietoa kirjaston toiminnasta ja tarjoamista palveluista?							
		Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat
	kirjaston henkilökunnalta	89	86	22	197	70	267
	kirjaston verkkosivuilta	62	47	4	113	104	217
	kavereilta	5	8	5	18	8	26
	lehdistä	23	29	5	57	32	89
	en mistään	1	3	1	5	10	15
	muualta, mistä	6	2	0	8	5	13
	tyhjät	4	5	0	9	0	9
		Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat
	kirjaston henkilökunnalta	73,0 %	79,6 %	91,7 %	77,6 %	45,2 %	40,3 %
	kirjaston verkkosivuilta	50,8 %	43,5 %	16,7 %	44,5 %	67,1 %	32,7 %
	kavereilta	4,1 %	7,4 %	20,8 %	7,1 %	5,2 %	3,9 %
	lehdistä	18,9 %	26,9 %	20,8 %	22,4 %	20,6 %	13,4 %
	en mistään	0,8 %	2,8 %	4,2 %	2,0 %	6,5 %	2,3 %
	muualta, mistä	4,9 %	1,9 %	0,0 %	3,1 %	3,2 %	2,0 %
	tyhjät	3,3 %	4,6 %	0,0 %	3,5 %	0,0 %	1,4 %
Vastaajia							
Pääkirjasto	122						
Koskenmäki	108						
Linnavuori	24						
Kstoissa yht.	254						
Nettivastajat	155						
yhteensä	663						
Pääkirjasto	muualta, mistä						
	Kirjaston "ajankohtaishyllystä" esitteinä ja ilm.taululta						
	Kirjoitustaululta ja ohikulkiessa esim. kun kirjaston alapihalla oli poistomyynti						
	Ala-asteelta ja ylä-asteelta						
	Kirjaston tiedotteista						
	ilm.taulu/tiedotteet kirjastossa esim. aukioloaikojen muutoksista						
Koskenmäki	muualta, mistä						

17. Missä toivoisit kirjaston tiedottavan palveluistaan?							
		Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat
kirjaston ilmoitustaululla		58	53	16	127	46	173
kirjaston verkkosivuilla		67	63	10	140	112	252
lehdissä		73	53	10	136	74	210
radiossa		9	1	1	11	2	13
muualla		8	4	1	13	9	22
	tyhjiä	6	13	3	22	2	24
		Pääkirjasto	Koskenmäki	Linnavuori	Kstoissa yht.	Nettivastajat	Kaikki vastaajat
	kirjaston ilmoitustaululla	48 %	49 %	67 %	50 %	30 %	42 %
	kirjaston verkkosivuilla	55 %	58 %	42 %	55 %	72 %	62 %
	lehdissä	60 %	49 %	42 %	54 %	48 %	51 %
	radiossa	7 %	1 %	4 %	4 %	1 %	3 %
	muualla	7 %	4 %	4 %	5 %	6 %	5 %
Vastaajia							
Pääkirjasto		122					
Koskenmäki		108					
Linnavuori		24					
Kstoissa yht.		254					
Nettivastajat		155					
Kaikki yht.		409					
Pääkirjasto	muualla, missä						
	Nokian uutiset						
	Oma Nokia, joka tulee kaikille riippumatta tilaako vai ei.						
	Kirjastossa lainauksen yhteydessä						
	Koulussa						
	tekstiviestillä						
	Ympäri Nokiaa paikoissa missä ihmiset liikkuvat						
	Paikallislehdessä						
	Henkilökunta kertoo						
Koskenmäki	muualla, missä						
	Lainaustiskin läheisyydessä						

	s-postin kautta					
	ihän missä vaan					
	Sähköpostitse					
Linnavuori	muualla, missä					
	Lainattujen kirjojen kuitista					
Nettivastaajat	muualla, missä					
	mielestäni on riittävää					
	sähköpostilla (postituslista), facebookissa (ryhmä)					
	facebookis sa					
	verkkosivuilla vain tulee käytyä harvoin siis kirjaston					
	Kaupungin sivuilla (onkin jo..)					
	paikallislehdet: Nokian uutiset ja OmaNokia					
	= "tieto ulkoovessa myös ed. hyvä, jos menee "väärään aikaan""					
	suoraa sähköpostiin ajankohtaisia asioita					
	Paikallisessa sanomalehdessä (Nokian Uutiset)					