

Mitä asiakas kysyy kirjastosta ja miten onnistumme häntä auttamaan?

Tämän kyselyn on tarkoitus selvittää, mitä asiakkaat meiltä kysyvät, kuinka suuri osa kysymyksistä liittyy digitukeen ja miten usein pystymme heitä auttamaan. Kyselyn tuloksia käytetään digituen suunnitteluun kirjastossa sekä koulutussuunnitteluun. Selvitämme, mitä tukea henkilökunta ja asiakkaat tarvitsevat selvitäkseen digitalisoitumisen haasteista. Vastaa tähän kyselyyn ajalla 3.-16.9.2018 aina, kun asiakas kysyy apua tai neuvoa, ja käytät siihen työaikaasi.

*Pakollinen

1. Kirjasto, jossa asiakas asioi*

Valitse vastauksesi

2. Nimikkeesi*

Valitse vastauksesi

3. Mitä asiakkaan kysymys koski?*

- Kirjastonkäyttöä (lainaus, palautus, varaukset, kortit, aineiston korvaaminen)
- Kirjaston tapahtumia, palveluita tai ilmoittautumista
- Kirjaston tiloja (Missä on..? Missä voin..?)
- Tiedonhakua ja/tai suosittelua kirjaston aineistosta
- E-kirjastoa tai Taskukirjastoa
- Digitaalista asiointia tai nettitiedonhakua
- Kirjaston/pajan laitetta
- Asiakkaan omaa laitetta
- Muu

4. Tarkempi kuvaus asiakkaan kysymyksestä/ongelmasta:

5. Oliko asiakkaalla sovittu opastusaika?

- kyllä
- ei

6. Saiko asiakas apua?*

Valitse sopivin vaihtoehto.

- Asia oli minulle entuudestaan tuttu ja asiakas sai apua nopeasti.
- Asia oli minulle ennestään tuntematon. Selvitimme asiaa yhdessä asiakkaan kanssa hetken aikaa ja asia ratkesi.
- Asian ratkaisuun meni kauan aikaa, mutta lopulta se selvisi.
- En voinut auttaa asiakasta, mutta ohjasin asiakkaan eteenpäin.
- Pyysin ja sain apua kollegalta.
- En osannut auttaa asiakasta. (Vastaa kohdassa 7, mikä olisi voinut auttaa.)
- Muu

7. Kerro, mikä olisi voinut auttaa sinua asian tai ongelman ratkaisussa, tai mitä taitoja siihen olisi vaadittu.

8. Mitä muuta haluat tuoda esille?

Tähän voit kuvailla halutessasi tarkemmin.

Reeta Voutilainen, Espoon kaupunginkirjasto