

Tiedote Eepos- kirjastojen asiakaskyselyn tuloksista 13.12.2023

Julkaisuvapaa heti

Kirjasto keräsi kiitosta ja kehitysideoita

Kirjaston asiakaskysely toteutettiin tänä vuonna osana Eepos-kirjastojen yhteistä hanketta. Kysymykset keskittyivät asiakaspalveluun ja asiakkaan kokemukseen kirjastosta. Oma kyselynsä oli myös heille, jotka eivät käytä kirjastoa lainkaan. Asiakaskysely oli avoinna loka-marraskuussa ja se keräsi yhteensä 1996 vastausta. Lapualla saatiin 107 vastausta. Lähes kaikki (1983 kpl) vastasivat suomenkieliseen kyselyyn, vaikka tarjolla oli myös englannin- ja ruotsinkieliset kyselyt.

Kiitos jokaiselle vastaajalle arvokkaasta palautteesta!

Kirjaston ei-käyttäjiltä saatiin 30 vastausta. Esteenä kirjaston käytölle koettiin ensisijaisesti vastaajan omaan ajankäyttöön ja elämäntilanteeseen liittyvät haasteet. 25 % ei-käyttäjistä koki, ettei tarvitse kirjastoa ja 18 % piti aukioloaikoja käytön esteenä. Kirjaston kuitenkin koettiin olevan tärkeä palvelu ja kirjaston olevan kaikille. Vastauksissa liitettiin kirjasto tiiviisti lukemiseen, eikä esimerkiksi tapahtumia, esinelainoja, laitteita tai tiloja mainittu lainkaan.

Tyytyväisiä kirjaston käyttäjiä Lapualla

Lapualla kirjastoa käyttävistä vastaajista 58 % oli työikäisiä, 19 % yli 65-vuotiaita ja 16 % nuoria aikuisia. Lapsia vastaajista oli 4 % ja nuoria 3 %. Vastaajista 82 % oli naisia, 13 % miehiä ja 5 % muun sukupuolisia tai he eivät halunneet ilmoittaa sukupuoltaan.

Eepos-kimpan palveluista käytetyin oli Eepos-verkkokirjasto. Verkkokirjastoa ilmoitti käyttävänsä 62 % Lapualla kyselyyn vastanneista. Toiseksi eniten käytettiin mahdollisuutta lainata ja palauttaa aineistoa missä tahansa Eepos kirjastossa. Tätä palvelua kertoi käyttäneensä 58 % kaikista vastaajista. Kolmanneksi käytetyin palvelu oli seutuvaraus, 49 % vastaajista. Seutuvarausta toivottiin useissa palautteissa maksuttomaksi, jotta jokaisen olisi mahdollista saada kaikki haluamansa aineistot käyttöönsä.

Tyytyväisyys aukioloaikoihin, tiloihin ja palveluihin vaihteli eri kirjastojen ja ikäryhmien välillä. Lapualla kaikista vastaajista 46 % oli erittäin tyytyväisiä aukioloaikoihin, 67 % tiloihin ja 63 % palveluihin. Kirjastojen viihtyisyyttä ja tiloja kommentoitiin runsaasti avoimissa vastauksissa. Lapualla toivottiin lisää viihtyisiä lukunurkkia, suosituslistoja, henkilökunnan palvelua sekä kaivattiin myös hiljaisuutta.

Henkilökuntaa kaivataan itsepalvelun rinnalle

83 % kyselyyn vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämistä *tunnen olevani tervetullut kirjastoon* ja 85 % *kirjasto on turvallinen*. Vastaajista 81 % koki, että *kirjastossa on helppo asioida*. Asioinnin helppous korostui myös avoimissa palautteissa, joissa omatoimikirjastoa kiiteltiin runsaasti. Lisäksi tuotiin esille, että omatoimikirjastojen käytäntöjen tulisi olla yhtenäiset koko Eepos-alueella ja omatoimisopimus pitäisi pystyä tekemään kerralla kaikkiin kirjastoihin.

Lapualla 77 % vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että *henkilökunta on palvelevaa ja*

asiantuntevaa. Vastaajista 68 % koki, että *henkilökunta on saatavilla*. Kysyttäessä millaista palvelua toivot, vastauksissa korostui henkilökunnan tärkeys itsenäisen asioinnin rinnalla. Useissa palautteissa kommentoitiin, että henkilökunnan toivotaan olevan läsnä ja käytettävissä, vaikka asiakas suosikin itsenäistä asiointia. Asiakkaan kommentti: *Olen erittäin tyytyväinen kotikirjastooni. Jatkakaa samaan malliin!*

Henkilökunnalta kaivattiin tukea tiedonhakuun, suosituksia aineistoista ja palveluista sekä apua omatoimikirjaston käytössä. Erityisesti alle 18-vuotiaat ja yli 65-vuotiaat toivoivat henkilökohtaista palvelua sekä henkilökunnan aktiivisuutta ja suosituksia.

Asiakkaat mukaan kehittämään tulevaisuuden kirjastoja

Heikoiten kirjasto menestyi asiakkaiden osallistamisessa. Vain 38 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että he voivat vaikuttaa kirjaston aineistoihin, palveluihin ja tapahtumiin. Kyselyn tulokset vahvistivat sitä, mitä ennakkoon ounastelimme: kirjaston käyttäjät ovat pääosin tyytyväisiä, mutta tarpeet ovat hyvin yksilöllisiä. Siksi kirjastoammattilaiset eivät voi yksin tehdä kehitystyötä. Yhteistyössä kuntalaisten kanssa syntyy monipuolisempi kirjasto, jonka yhä useampi voi kokea omakseen.

Eepos-kirjastokimpan yhteiset tulokset

Lisätietoja:

Projektipäällikkö Paula Nurmesniemi p. 040 664 0682

Parasta palvelua – Eepos -hanke

Tai

Lapuan kirjaston tulokset:

Kirjastotoimenpäällikkö Päivi Pippola, Lapuan kaupunginkirjasto

paivi.pippola(at)[lapua.fi](mailto:paivi.pippola@lapua.fi) tai p.044 438 4570

