

Eepos-kirjastojen asiakaskysely

Hyvök 21.02.2024 § 9
78/12.03.02/2024

Valmistelija

Sivistysjohtaja Tarja Puro ja kirjastonjohtaja Joonas Hakalahti

Etelä-Pohjanmaan Eepos-kirjastokimppa teetätti asiakaskyselyn osana Parasta palvelua – Eepos hanketta (9/2023-12/2024). Kysymykset keskittyivät palveluun ja asiakaskokemukseen. Kyselyyn vastasi koko Eepoksen alueella 1996 henkilöä; Lappajärvellä vastaajia oli 45.

Lappajärven kunnan talousarviossa vuodelle 2023 oli yhtenä tavoitteena asiakaskyselyn tekeminen kirjaston asiakkaille. Koska Eepos teetätti kyselyn loppuvuodesta 2023, ei kirjastossa tehty omaa kyselyä. Lasten ja nuorten osaston uudistaminen on myös vielä vähän kesken, joten sen osaston kysely jäi tekemättä vuonna 2023.

Lappajärven kirjaston osalta kyselystä (tulokset liite 3) voidaan tehdä seuraava yhteenveto (vastaajia 45):

- Suurin osa (49 %) vastaajista oli ikähaarukassa 36-65 vuotta; nuoria alle 17 v oli vain 4. Naisia vastaajista oli 89 %.
- Vastaajista 21 käytti muutakin kirjastoa kuin Lappajärven kirjastoa, suosituimmat olivat Seinäjoen, Vimpelin ja Alajärven kirjastot.
- Kotikirjaston lisäksi eniten on käytetty seuraavia palveluja: Eepos-verkkokirjasto sekä lainaukset ja palautukset johonkin toiseen kirjastoon.
- Lappajärven kirjaston palveluihin ovat vastaajat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä; erityisesti asioinnin helppous ja palvelu saavat kiitosta.
- Kirjaston viihtyisäksi kokee 60 %, 24 % on jokseenkin samaa mieltä ja loput 16 % eivät pidä kirjastoa viihtyisänä.
- Suurin osa kokee pystyvänsä ainakin jossain määrin vaikuttamaan kirjaston aineistoihin, palveluihin ja tapahtumiin.
- 63 % vastaajista asioi kirjastossa mieluiten omatoimiaikana.
- Tyytyväisimpiä vastaajat ovat kirjaston aukioloaikoihin ja palveluihin palveluihin. Tyytyväisyys tiloihin jakoi eniten mielipiteitä (27 % tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä).

Kysymykseen, miten kirjasto voisi palvella paremmin, tuli mm. seuraavia vastauksia:

- tiloja toivottiin viihtyisemmiksi sekä huomautettiin sisäilman huonoudesta (4 kommenttia)
- palvelua ja aukioloaikoja kiiteltiin

Kyselyn pohjalta kirjaston seuraavat kehittämiskohteet voisivat olla sähköisten palvelukanavien käytön opastus; kirjastossa vain 20 % käyttää mieluiten sähköisiä palvelukanavia. Asiakkaita voidaan edelleen osallistaa enemmän. Tilojen turvallisuutta ja sisäilmaa tulee seurata aktiivisesti. Vastaajaryhmistä puuttuivat pitkälti nuoret ja miehet; heidän aktiivointi kirjastonkäyttäjänä on syytä myös nostaa esille.

Esittelijä

Sivistysjohtaja Tarja Puro

Päätösehdotus

Hyvinvointivaliokunta merkitsee tiedoksi kyselyn tulokset.

Päätös

Hyväksyttiin. Kirjaston tilojen turvallisuutta ja sisäilmaa seurataan.

Lisätietoja antaa

Sivistysjohtaja Tarja Puro puh. 044 3699 221, s-posti tarja.puro(at)
lappajarvi.fi