

Eepos-asiakaskyselyn tulokset vuodelta 2024

Hyvök 12.12.2024 § 76
333/12.03.02/2024

Valmistelija

Kirjastonjohtaja Joonas Hakalahti

Etelä-Pohjanmaan Eepos-kirjastokimppa teetätti asiakaskyselyn toista kertaa osana Parasta palvelua – Eepos hanketta (9/2023-12/2024). Kysymykset keskittyivät asiakaspalveluun ja -kokemukseen. Kyselyyn vastasi koko Eepoksen alueella 1647 henkilöä; Lappajärvellä vastaajia oli 82, mikä oli huomattava parannus edellisvuoden määrään, joka oli 45.

Lappajärven kirjaston osalta kyselyn tulokset (oheisaineisto) olivat pääpiirteittäin samantyylliset kuin viime vuonna. Suurimmassa osassa vastauksissa on havaittavissa muutamien prosenttiyksikköjen lasku erittäin tyytyväisten määrässä. Tuloksista voidaan tehdä seuraava yhteenveto (vastaajia 82):

- Suurin osa (56 %) vastaajista oli 36-65 vuotiaita; nuoria alle 18 v oli vajaa 10 %. Naisia vastaajista oli 85 %.
- Vastaajista 30 käytti muutakin kirjastoa kuin Lappajärven kirjastoa, suosituimmat olivat Vimpeli, Alajärvi, Kauhava ja Evijärvi.
- Kotikirjaston lisäksi eniten on käytetty seuraavia palveluja: Eepos-verkkokirjasto sekä lainaukset ja palautukset johonkin toiseen kirjastoon. Nämä olivat myös suosituimmat viime vuonna.
- Lappajärven kirjaston palveluihin ovat vastaajat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä; noin yhdeksän kymmenestä kokivat olevansa tervetulleita kirjastoon, kirjastossa on helppo asioida sekä henkilökunta on palvelevaa ja asiantuntevaa.
- 85 % vastaajista koki kirjaston vähintään jokseenkin viihtyisäksi, loput 15 % eivät pidä kirjastoa viihtyisänä, mikä mukaillee viime vuoden tuloksia. Erittäin tyytymättömien määrä kuitenkin nousi parilla prosentilla (vrt. 2023: 0 %).
- Viime vuonna kirjaston koki todella turvalliseksi 93 %, mutta nyt täysin samaa mieltä olevien määrä oli vain 83 % vastaajista. Vähintään jokseenkin turvattomaksi kirjaston koki 3,6 % vastaajista (vrt. 2023: 0 %).
- Suurin osa (78 %) kokee pystyvänsä ainakin jossain määrin vaikuttamaan kirjaston aineistoihin, palveluihin ja tapahtumiin, mutta tästä täysin samaa mieltä olevien osuus oli vain 41 %.
- Mieluiten omatoimiaikana asioivien määrä laski 20 % viime vuodesta: 43 % vastaajista (vrt. 2023: 63 %). Itsenäisesti ilman henkilökunnan apua asioivien määrä nousi kuitenkin 7 %.
- Erittäin tyytyväisten määrä laski huomattavasti, kun arvioitiin tyytyväisyyttä kirjaston aukioloaikoihin, tiloihin ja palveluihin. Erittäin tyytyväisiä aukioloaikoihin oli vastaajista 61 % (vrt. 2023: 82 %), palveluihin 57 % (vrt. 2023: 78 %) ja tiloihin 41 % (vrt. 2023: 56 %) Erittäin tyytymättömiä tiloihin oli 10 % (vrt. 2023: 0 %).

Avoimeen kysymykseen, miten kirjasto voisi palvella paremmin, saatiin 37 kommenttia (vrt. 2023: 16) tuli mm. seuraavia vastauksia:

- Palveluja ja aukioloaikoja kiiteltiin noin kolmasosassa kommentteissa
- Tiloja toivottiin viihtyisemmiksi sekä huomautettiin sisäilman huonoudesta, ja kuinka se vaikuttaa siihen, että kirjastossa ei haluta olla

pitkiä aikoja (8 kommenttia). Tämä tuli esille myös viime vuonna neljässä vastauksessa.

- Halu uudesta kirjastosta nostettiin esille (3 kommenttia)
- Toivottiin myös lisää tapahtumia lapsille ja nuorille (3 kommenttia)

Kyselyn pohjalta kirjaston seuraavat kehittämiskohteet voisivat olla, että tilojen turvallisuuteen ja sisäilmaan panostettaisiin, sillä ne herättivät enemmän tyytymättömyyttä kuin viime vuonna. Sähköisten palvelukanavien käytön opastusta pitäisi järjestää; kirjastossa vain 15 % käyttää mieluiten sähköisiä palvelukanavia. Asiakkaita voidaan myös edelleen osallistaa enemmän. Esille mahdollisesti idealaatikko, johon voisi laittaa tapahtuma- ja hankintaehdotuksia. Vastaajaryhmistä puuttuivat viime vuoden tapaan nuoret ja miehet; heidän aktivointiin tulisi panostaa.

Esittelijä	Sivistysjohtaja Tarja Puro
Päätösehdotus	Hyvinvointivaliokunta merkitsee tiedoksi kyselyn tulokset ja saattaa ne tiedoksi myös tekniselle valiokunnalle ja kunnanhallitukselle.
Päätös	Hyväksyttiin.
Lisätietoja antaa	Sivistysjohtaja Tarja Puro puh. 044 3699 221, s-posti tarja.puro(at)lappajarvi.fi ja kirjastonjohtaja Joonas Hakalahti puh. 044 3699 663, s-posti joona.hakalahti(at)lappajarvi.fi