

Vastauskoonti Keiteleen kunnankirjaston kirjastopalvelukyselystä 4.-24.11.2024

Taustaa: Yksi yleisten kirjastojen lakisääteisistä tehtävistä on arvioida kirjastopalveluiden toteutumista ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Kyselyillä kartoitetaan kirjaston käyttäjien kokemuksia kirjastopalveluiden onnistumisista, käyttökokemuksista ja parannuksen kohteista.

Kysely toimitettiin ajalla 4.-24.11.2024. Kyselyyn pystyi vastaamaan Webropol-lomakkeella netissä ja paperisella lomakkeella. Vastauksia saatiin kaikkiaan 36 kappaletta. Aikaisemmin oli syyskuussa kysytty omatoimikirjaston käyttökokemuksista. Kaksi kyselyä peräkkäin varmasti vaikutti ihmisten intoon vastata ja lisäksi kirjastopalvelukyselyssä oli 36 kysymystä, joista osa oli hyvinkin laajoja.

Kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, joissa oli sitten myös, pystyi sanallisesti tarkentamaan vastauksia. Tulevaisuudessa tullaan toteuttamaan joka toinen vuosi kirjastopalvelukysely, johon on sitten yhdistetty myös kysymyksiä omatoimikirjastosta. Seuraava kirjastopalvelukysely on vuonna 2026.

Kiitämme kaikkia kyselyyn osallistuneita vastauksista.

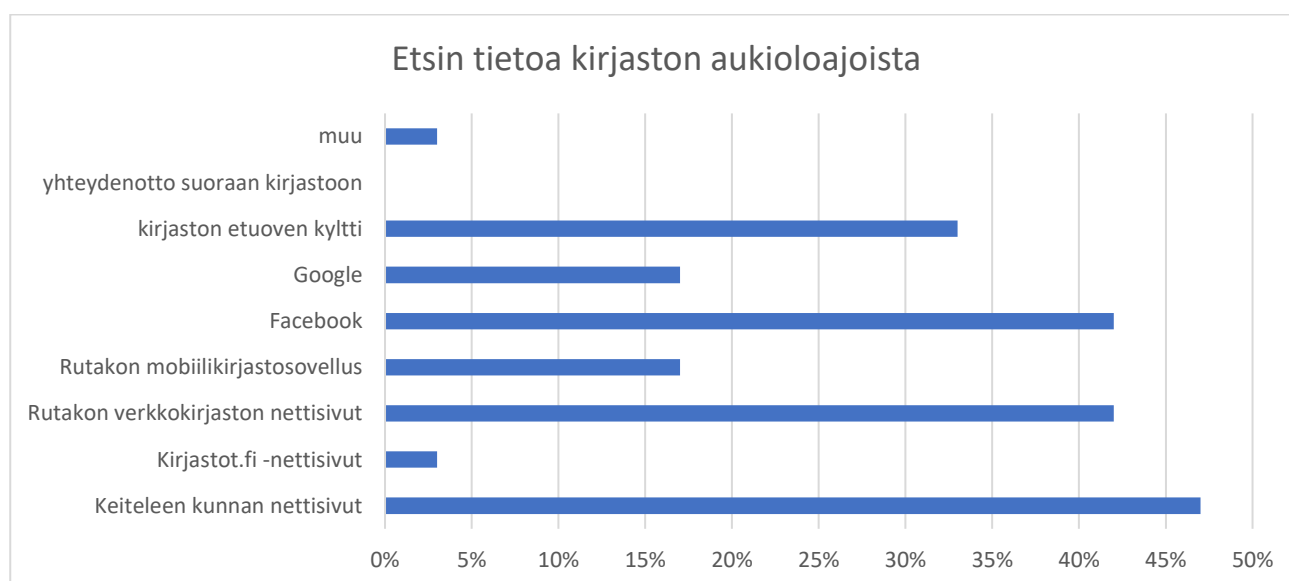
Kirjastopalveluiden käyttö





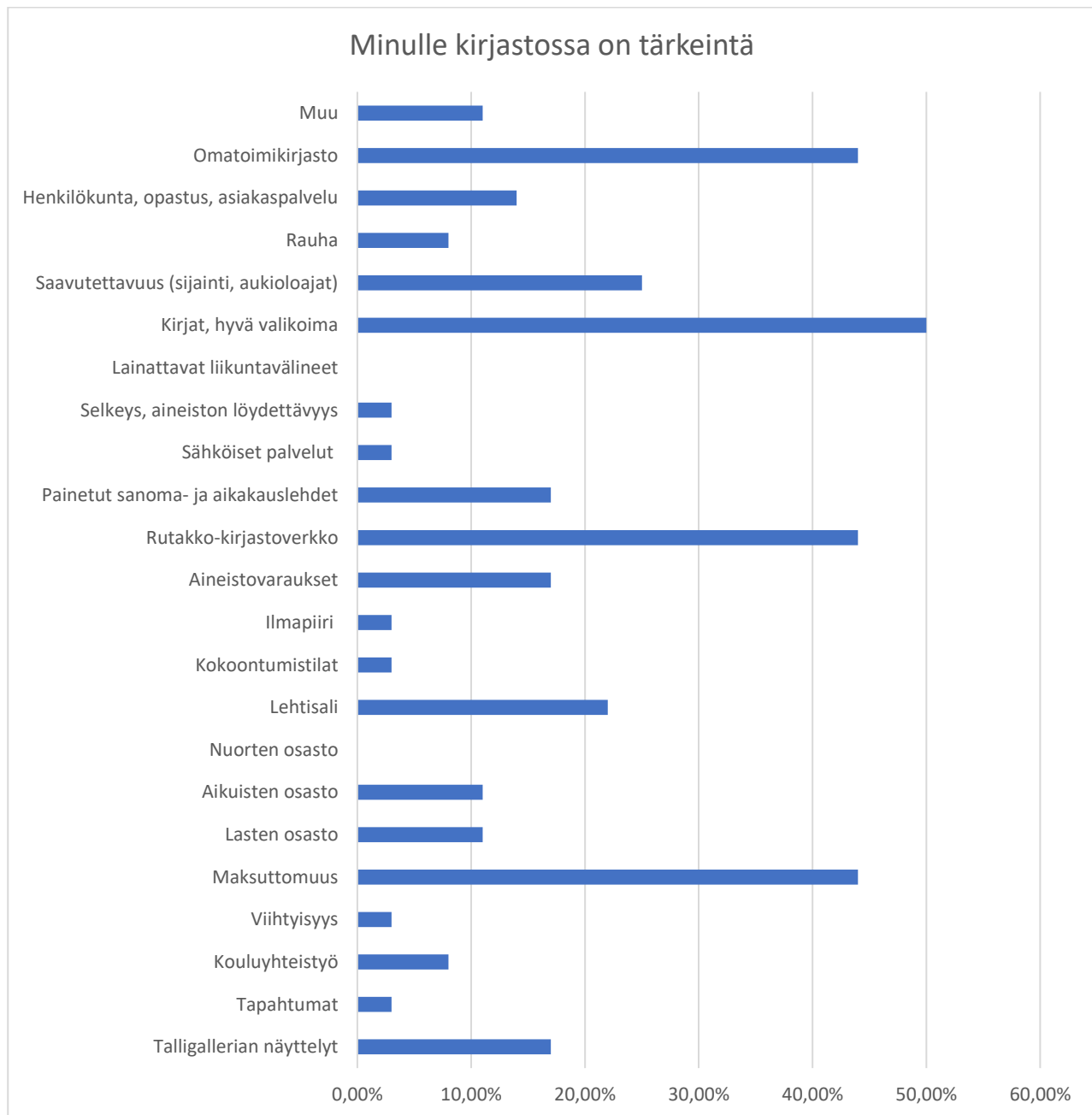
Muita syitä kuin vapaa-aika, opiskelu tai työ käyttää kirjastopalveluita ovat Talligallerian näyttelyt, oleskelu ja kirjojen kierrätysshyllyn käyttö.

Tiedotus on yksi suurista haasteista. Miten saavutetaan mahdollisimman hyvä kattavuus niillä resursseilla, mitä on käytössä. Siksi kysyttiin, miten ihmiset löytävät tietoa kirjaston aukioloajoista. Vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon ja tulokset olivat seuraavat:



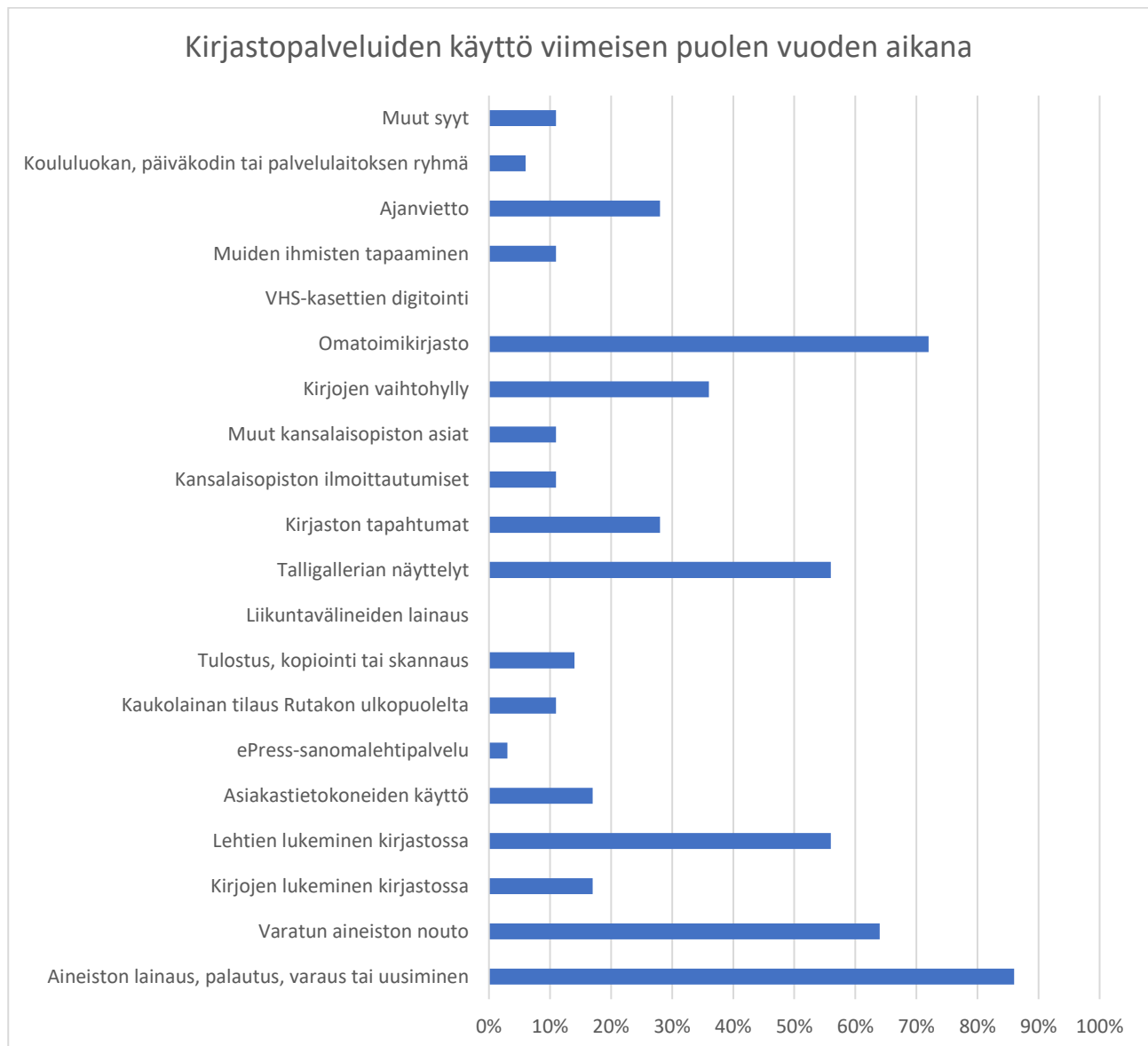
Kysyttiin myös, miten tyytyväisiä ollaan kirjaston nykyisiin asiakaspalveluaikoihin (ma ja ke klo 12–19, ti, to-pe klo 9–15). Vastaajista 61 % oli tyytyväisiä asiakaspalveluaikoihin, 22 % oli erittäin tyytyväisiä, ei olla tyytyväisiä/tyytymättömiä oli 5 % ja tyytymättömiä/erittäin tyytymättömiä oli yhteensä 6 %. Vastausta ei osannut sanoa 6 %.

Kysyttäessä mikä minulle on tärkeintä kirjastossa, sai valita 1–4 vaihtoehtoa.



Muista tärkeitä asioita olivat muun muassa tulostus, tietokoneiden käyttö, skannaus, WIFI ja kirjasto tilana.

Mitä palveluja kyselyyn vastanneet sitten kirjastossa käyttävät. Vastauksia pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon eikä vaihtoehtojen määrää ollut rajoitettu.



Kirjaston aineistot ja kokoelmat

Kysyttäessä tyytyväisyydestä kirjaston aineistovalikoimaan pystyi valitsemaan 6 vaihtoehdosta. erittäin tyytyväinen/ tyytyväinen/ en ole tyytyväinen, enkä tyytymätön /tyytymätön /erittäin tyytymätön tai en osaa sanoa/en käytä näitä aineistoja.

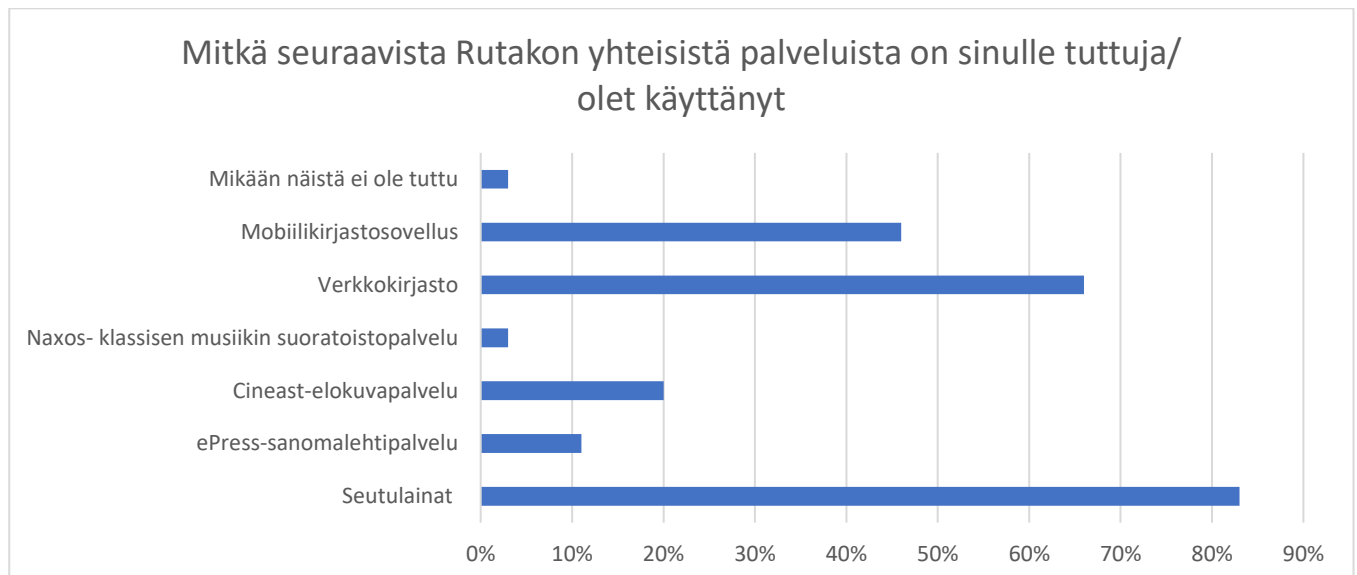
Vastanneista suurin osa oli erittäin tyytyväisiä ja tyytyväisiä aikuisten kaunokirjallisuuden (71 %) ja tietokirjallisuuden (56 %) tarjontaan, lasten kuvakirjoihin (47 %), lasten ja nuorten kaunokirjallisuuteen (44 %) ja painettuihin sanoma (49 %) - ja aikakauslehtiin (55 %). Lasten tietokirjoja kaivattiin avoimissa vastauksissa enemmän valikoimiin.

Vastausten perusteella asiakkaille tuntemattomaksi on jääneet kirjaston aineistoista Rutakko-kirjastojen yhteiset sähköiset palvelut, eli ePress-sanomalehtipalvelu, Cineast-elokuvapalvelu. Naxos-klassisen musiikin palvelu. Näiden markkinointiin tullaan kiinnittämään enemmän huomiota. Samoin parannettavaa on näiden vastausten perusteella myös av-aineiston (musiikkilevyt, cd-äänikirjat, Celia-aineisto, DVD- ja blu ray-levyjen) esiintuomisessa.

Rutakko –kirjastoverkko ja kansallinen e-kirjasto

Keiteleen kunnan kirjasto on osa Ylä-Savon Rutakko-kirjastoverkkoa. Näin ollen kyseltiin myös kokemuksia tästä asiasta.

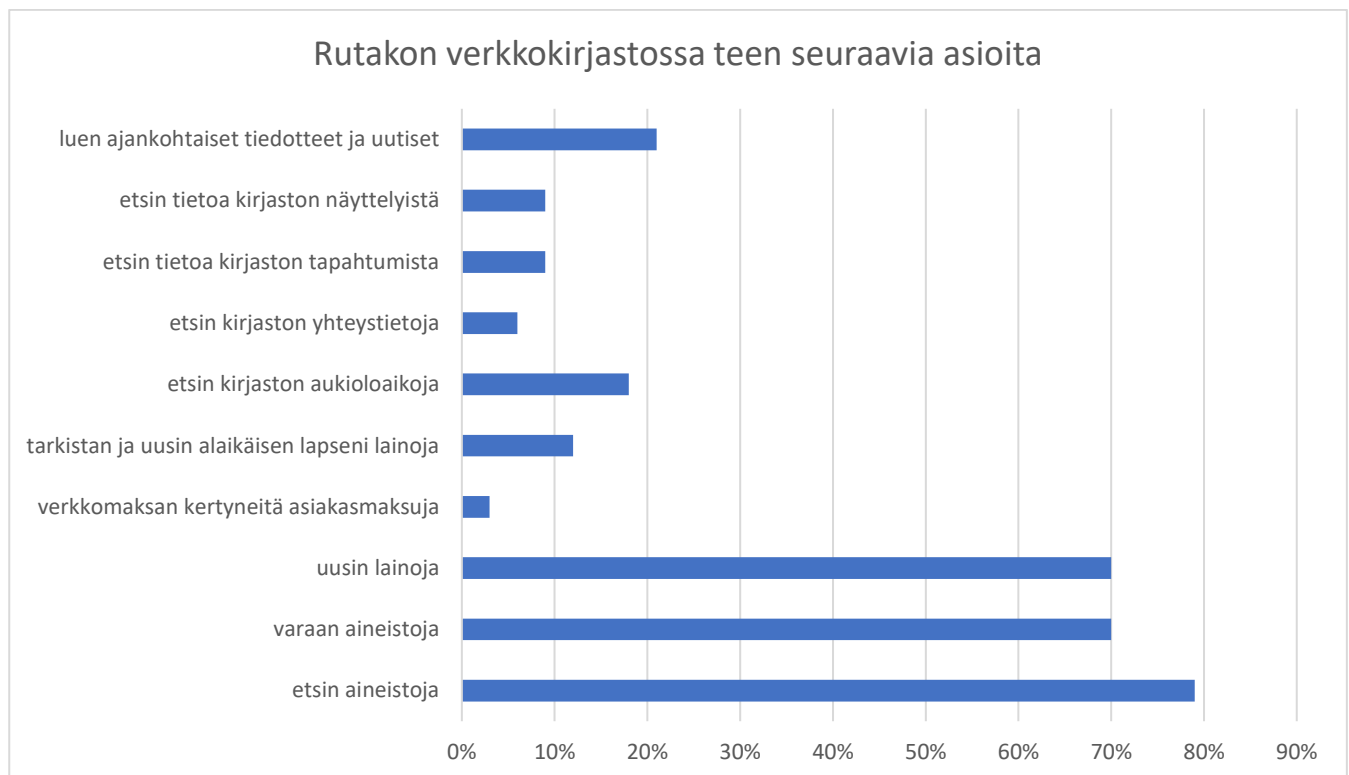
Kysyttäessä, onko Rutakko-kirjastoverkko tuttu niin vastaajista 97 %:lle Rutakko oli tuttu. Kysyttäessä, mitä Rutakon yhteisistä palveluista olet käyttänyt/ tunnet, vastaukset jakautuivat seuraavasti. (Vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon.)



Vastaajille on hyvin tuttuja ja käytettyjä seutulainat, verkkokirjasto ja mobiilikirjastosovellus, mutta sähköiset palvelut kaipaavat vielä enemmän markkinointia ja tutuksi tekemistä.

Jatkokysymyksenä kysyttiin verkkokirjaston (<https://rutakko.verkkokirjasto.fi>) käyttöä. Vastaajista 31 % käyttää sitä viikoittain ja 34 % kuukausittain. Mitä sitten verkkokirjastossa tehdään. Eniten

uusitaan, varataan ja etsitään aineistoja, mutta seurataan myös ajankohtaisia asioita ja etsitään yhteystietoja. Verkkomaksaminen on tullut mahdolliseksi vuoden 2024 aikana kun vaihdettiin kirjastojärjestelmää. Tämänkin palvelun käytön edistämiseksi tiedottamista pitää lisätä.



Kysyttäessä Rutakon mobiilikirjastosovelluksen käytöstä vastaukset jakautuivat puoliksi. 49 % on käyttänyt mobiilikirjastosovellusta ja 51 % ei ole käyttänyt. Sovelluksen käyttö on koettu helpoksi, mutta vapaa sana –palautteissa tuotiin esillä, että uusi mobiilisovellus, joka otettiin käyttöön kirjastojärjestelmän vaihdon yhteydessä, on hankalampi kuin ennen vaihtoa ollut. Kyselyn jälkeen (joulukuussa 2024 – tammikuussa 2025) mobiilikirjastosovellukseen on tullut päivitystä. Kyseinen sovellus on ollut kirjastojärjestelmävalmistaja Axiellin pilottikokeilu uudeksi mobiilikirjastoksi.

Kansallinen e-kirjasto

Uutena palveluna on Suomessa tullut toukokuussa 2024 kansallinen e-kirjasto. Kansallisen e-kirjaston valikoimassa on ääni- ja e-kirjoja ja normaaleista kirjaston tarjoamista sähköisistä palveluista poiketen e-kirjastoon ei kirjauduta kirjastokortilla ja pin-koodilla vaan vahvalla tunnistautumisella.

Kirjastopalvelukyselyä tehtäessä 91 % vastanneista kansallinen e-kirjasto ei ollut tuttu palvelu. Ne vastaajat, jotka kuitenkin palvelua olivat käyttäneet, kokivat sen kysyttäessä helppokäyttöiseksi. Opastusta ja tiedottamista palvelun käytöstä ja sisällöstä kaivattiin. Lisäksi koettiin, että tässä vaiheessa (marraskuu 2024) tarjolla oleva kokoelma vielä hyvin suppeaksi.

Kirjaston tilat

Kysyttiin myös parin kysymyksen verran kirjaston tiloista. Vastanneista 91 % oli tyytyväinen kirjaston nykyisiin tiloihin. Kysyttäessä tilojen parannusehdotuksia nousi esiin seuraavia asioita:

- *Asiakas-wc:iden valaistuksen parannus*
- *Talligallerian portaat eivät sovi kaikkein huonojalkaisimmille*
- *Esteettömyyden parempi huomiointi*
- *Sähköisen ulko-oven ajastus (liian pitkään auki)*
- *Aineistovaihtohyllyn parempi sijoittelu*

Yhteenveto kyselyn tuloksista

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 36 henkilöä ja kaikki vastaukset tulivat Webropol-lomakkeella. Vastaajista 28 oli naisia, 4 miehiä ja 3 ei halunnut kertoa. Suurin vastaajien ikäryhmä oli 26-45 –vuotiaat (36 %) ja toiseksi suurin 46-65 –vuotiaat (30 %)

Kysyttäessä kokonaisarvosanaa kirjastopalveluista keskiarvoksi saatiin **8,5** (vastausasteikko oli 1-10). Lisäksi voidaan ajatella, että vastausten vähyys kertoo myös siitä, että kirjastopalvelut koetaan hyväksi palveluksi, koska negatiivisen palautteen antamisessa ollaan herkempiä kuin sellaisissa tilanteissa, joissa asioiden vallitsevaan tilaan ollaan vähintään tyytyväisiä. Eniten parannettavaa on tiedottamisessa ja kirjaston palveluiden (sähköiset ja ei-sähköiset) markkinoinnissa. Näihin seikkoihin tullaan kiinnittämään huomiota. Samoin kansallisen e-kirjaston markkinointia ja tunnettavaksi tehtävää on lisättävä. Kaikkea palautetta tullaan hyödyntämään kirjaston palveluita toteutettaessa ja mahdollisia tilaratkaisuja suunniteltaessa. Seuraavan kerran kirjastopalvelukysely toteutetaan vuonna 2026.