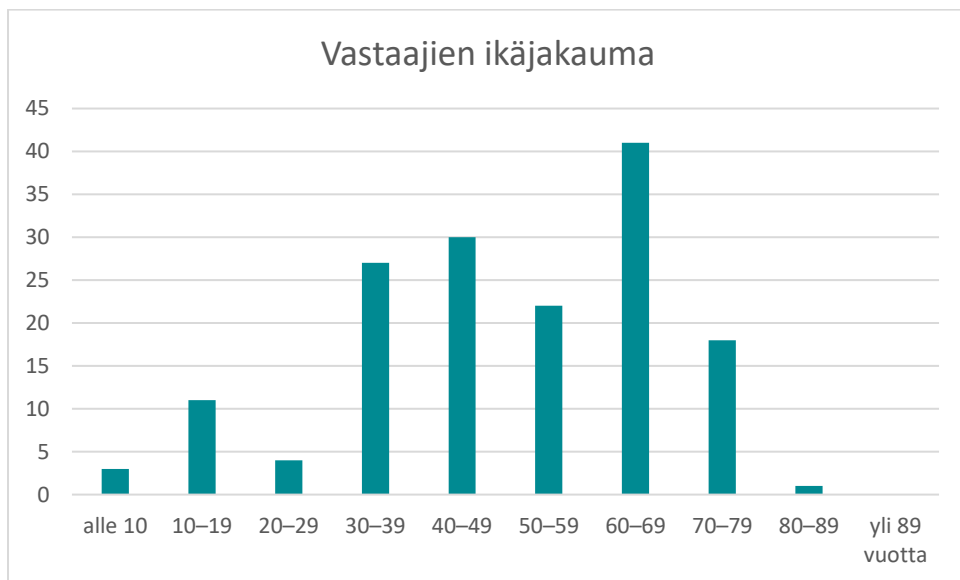


Laukaan kirjaston asiakaskyselyn raportti 2023

Sivistyslautakunnan 15.3.2022 hyväksymän kirjaston kehittämissuunnitelman (<https://laukaa02.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=20222060-7>) yhtenä toimenpiteenä oli vuotuisen asiakaskyselyn käyttöönotto:

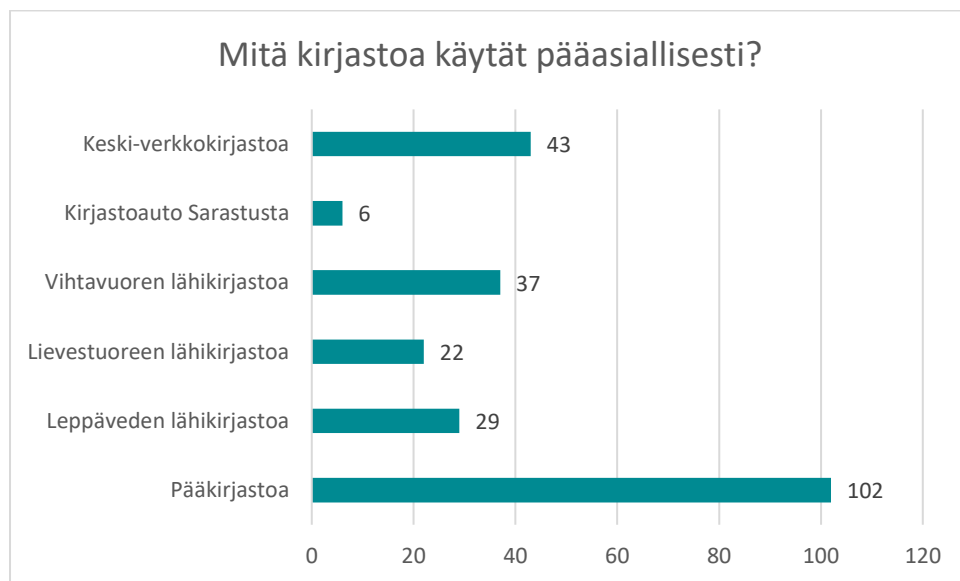
”Vuotuiseseen asiakaskyselyyn pitää houkutella vastaajiksi kaikki ikäryhmät ja kuntalaisista myös he, jotka eivät käytä kirjastopalveluja. Vuoden perään toistuvilla kysymyksillä voidaan seurata muutoksia kirjaston käytössä ja käyttökokemuksissa. Vaihtuvilla kysymyksillä voidaan osallistaa vastaajia ajankohtaisiin aiheisiin kuten esimerkiksi kirjastotilojen kehittämiseen. Paperinen kysely tulee olla vaihtoehtona sähköiselle.”

Ensimmäinen kysely toteutettiin 18.1.- 5.2.2023. Kyselystä tiedotettiin kunnan ja kirjaston sähköisissä kanavissa, kirjastojen tiloissa ja Laukaa-Konnevesi-lehdessä. Sähköinen kysely tehtiin Microsoft Teamsin lomakkeella. Se oli avoimesti verkossa kaikkien saatavilla ja anonyymisti vastattavissa. Sen kautta saatiin 81 vastausta, ja sama määrä oli paperilomakkeella kirjastojen toimipisteisiin palautettuja vastauksia. Vastaajien ikäjakauma oli seuraava 157 vastaajan osalta, jotka kertoivat kyselyssä ikäluokkansa:



Vastaajia pyydettiin kertomaan, mitä kirjastoa he käyttivät pääasiallisesti. Useamman vaihtoehdon valinta oli mahdollista ja myös Keski-verkkokirjasto annettiin yhdeksi vaihtoehdoksi.

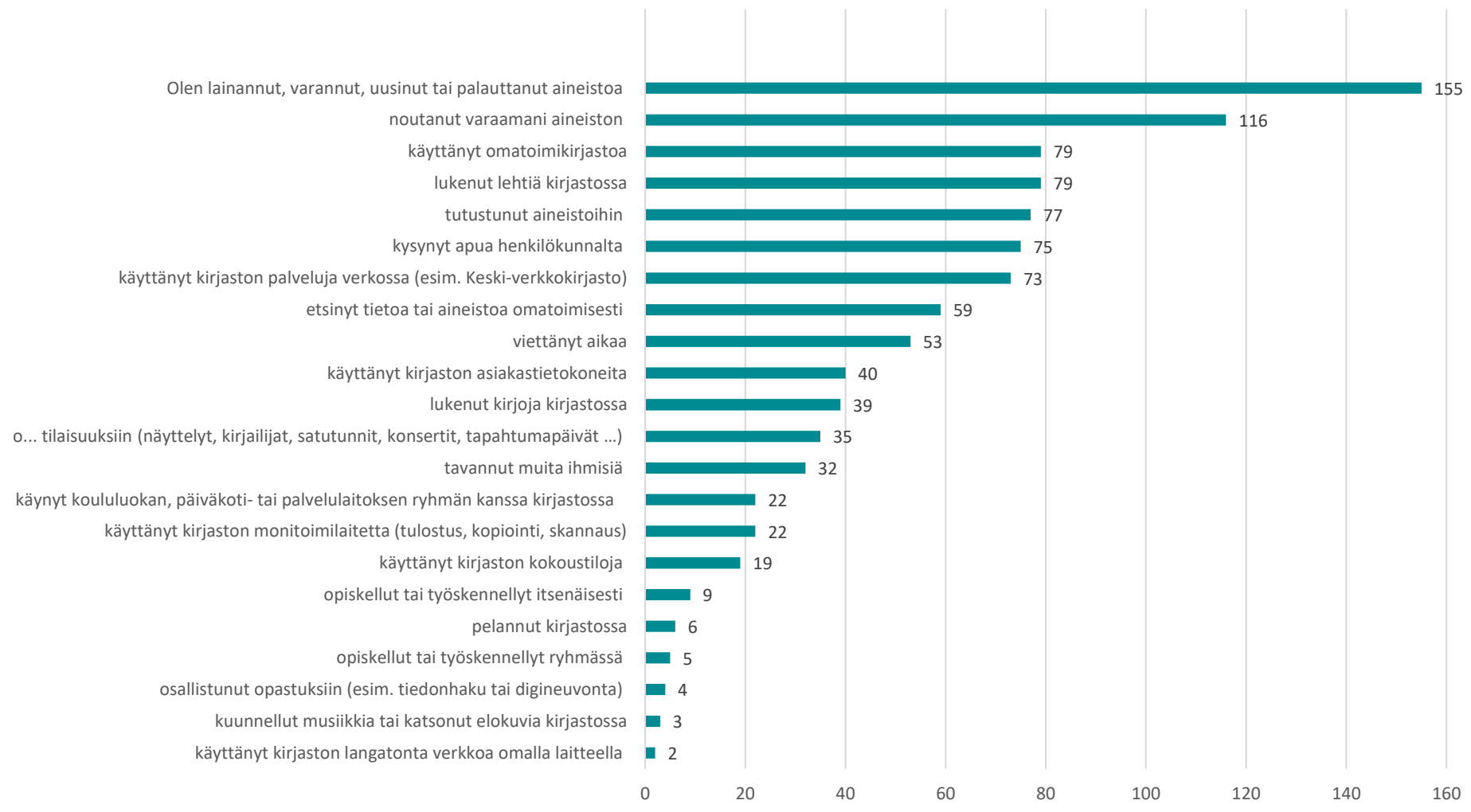
Laukaan kirjaston asiakaskyselyn raportti 2023



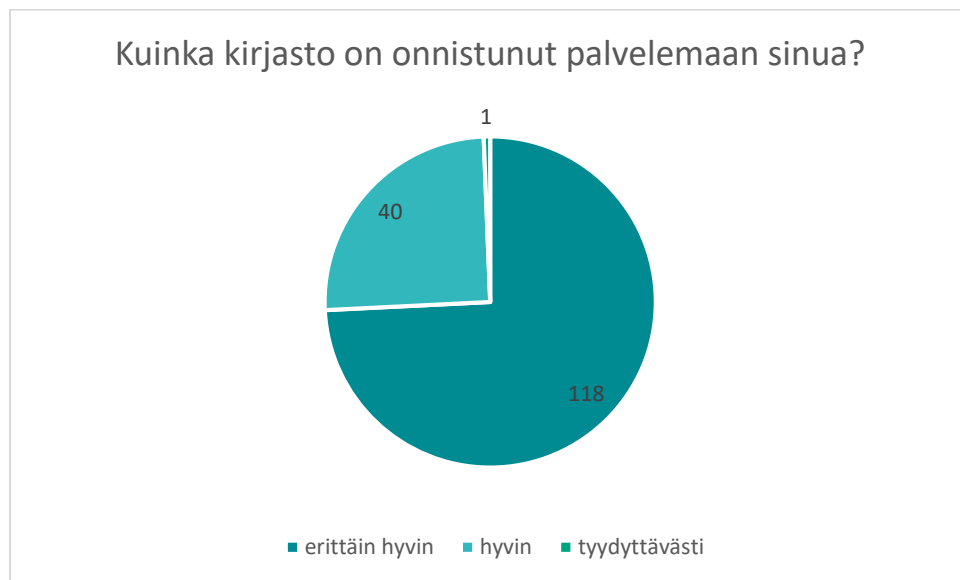
Vain kolme vastaajista ilmoitti, että ei käyttänyt Laukaan kirjastoa tai Keski-verkkokirjastoa. Tuleviin kyselyihin olisi hyvä saada enemmän mukaan ei-käyttäjiä kertomaan syitä, miksi kirjasto ei houkuttele palveluna.

Vastaajat käyttivät kirjastoa seuraavin tavoin, useampi vastausvaihtoehto oli mahdollinen:

Mitä kirjaston palveluja olet käyttänyt viimeisen puolen vuoden aikana?

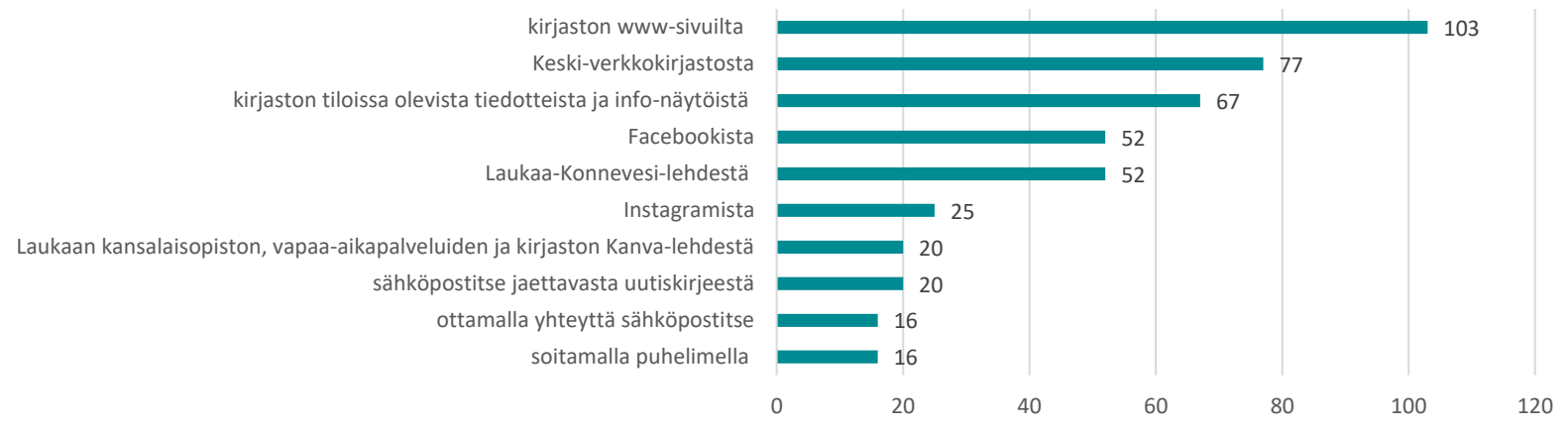


Kirjaston antama palvelu koettiin pääosin erittäin hyväksi:



Kirjaston palveluista viestimisellä haluttiin saada tietoa seuraavalla kysymyksellä:

Mitä kautta haluat saada tietoa kirjaston toiminnasta? Voit valita useamman vaihtoehdon



Laukaan kirjaston asiakaskyselyn raportti 2023

Kyselyssä annettiin mahdollisuus antaa myös sanallista palautetta kirjastosta (esim. sen palveluista, kokoelmista, tiloista ja viestinnästä) ja esittää kehitysideoita. Erityisesti toivottiin ideoita pääkirjaston tilojen kehittämiseen. Saatiin 84 kommenttia, jotka vaihtelivat laidasta laitaan: esille tulivat erilaiset tilatoiveet. Kirjastoon toivottiin selkeästi sekä nuorten ja lasten tilaa että hiljaista työ- ja oleskelutilaa - pelitilan erottamista toivottiin. Kirjastolta toivottiin tiloja kokoontumiseen, oppimiseen ja oleskeluun. Tiloilta halutaan viihtyvyyttä; mukavia istumapaikkoja ja kahviautomaattia.

Omatoimiratkaisua odotetaan pääkirjastoon. Teknisistä ja kirjastojärjestelmäkohtaisista asioista saatiin toiveita lähinnä sujuvuuden ja toimivuuden osalta. Kirjastojen asiakaspalveluhenkeä pääosin kiiteltiin, mutta jokin risukin oli ruusujen seassa. Kirjaston kokoelma kirvoitti kiitosta, mutta myös parannusehdotuksia. Luonnollisesti se, koskiko vastaus pääkirjastoa vaiko lähikirjastoa, vaikutti. Erilaisia tapahtumia toivottiin ja pyrimme toiveeseen tarttumaan. Esimerkiksi Novellikouku-tapahtuma mainittiin ja todennäköisesti pystymme toiminnan aloittamaan jo syksyllä 2023.

Kiitokset vastaajille. Seuraava kysely vuoden 2024 alussa.

Huhtikuussa 2023, vs kirjastotoimenjohtaja Minna Puntala

