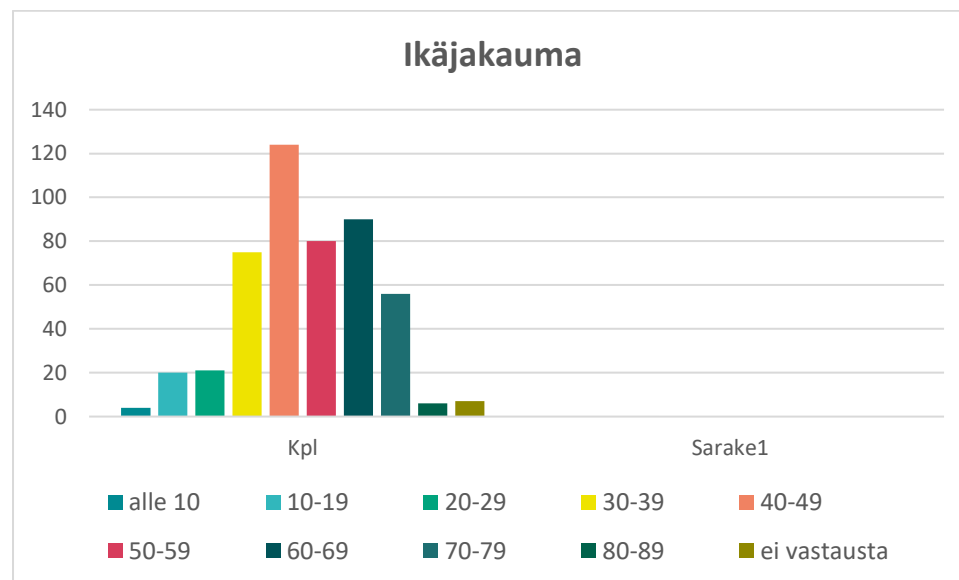


## Laukaan kirjaston vuotuisen asiakaskyselyn raportti 2024

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.”*

Vuoden 2024 kysely toteutettiin 18.3.-21.4.2024; vastata saattoi sekä paperilomakkein että netissä. Kyselystä tiedotettiin kirjastoissa, kunnan sivuilla, Keski-Finnassa, sähköpostilinkillä opettajille ja varhaiskasvatuksen henkilöstölle – erityisesti keskityimme someviestintään. Sähköinen kysely toteutettiin kunnan pilvikyselyllä, joka oli avoimesti verkossa kaikkien saatavilla ja turvallisesti sekä anonyymisti vastattavissa. Paperista kaavaketta jaettiin lähikirjastoissa ja kirjastoautossa. Markkinoimme kyselyä aktiivisesti. Saimme 483 vastausta. Kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin pieni lahjakorttipalkkio.

### 1. Vastaajien ikäjakauma oli seuraava (niiden osalta, jotka kysymykseen vastasivat):



**2. Vastaajia pyydettiin kertomaan, käyttävätkö he kirjaston palveluita – vastanneista 98 % oli kirjaston käyttäjiä:**



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



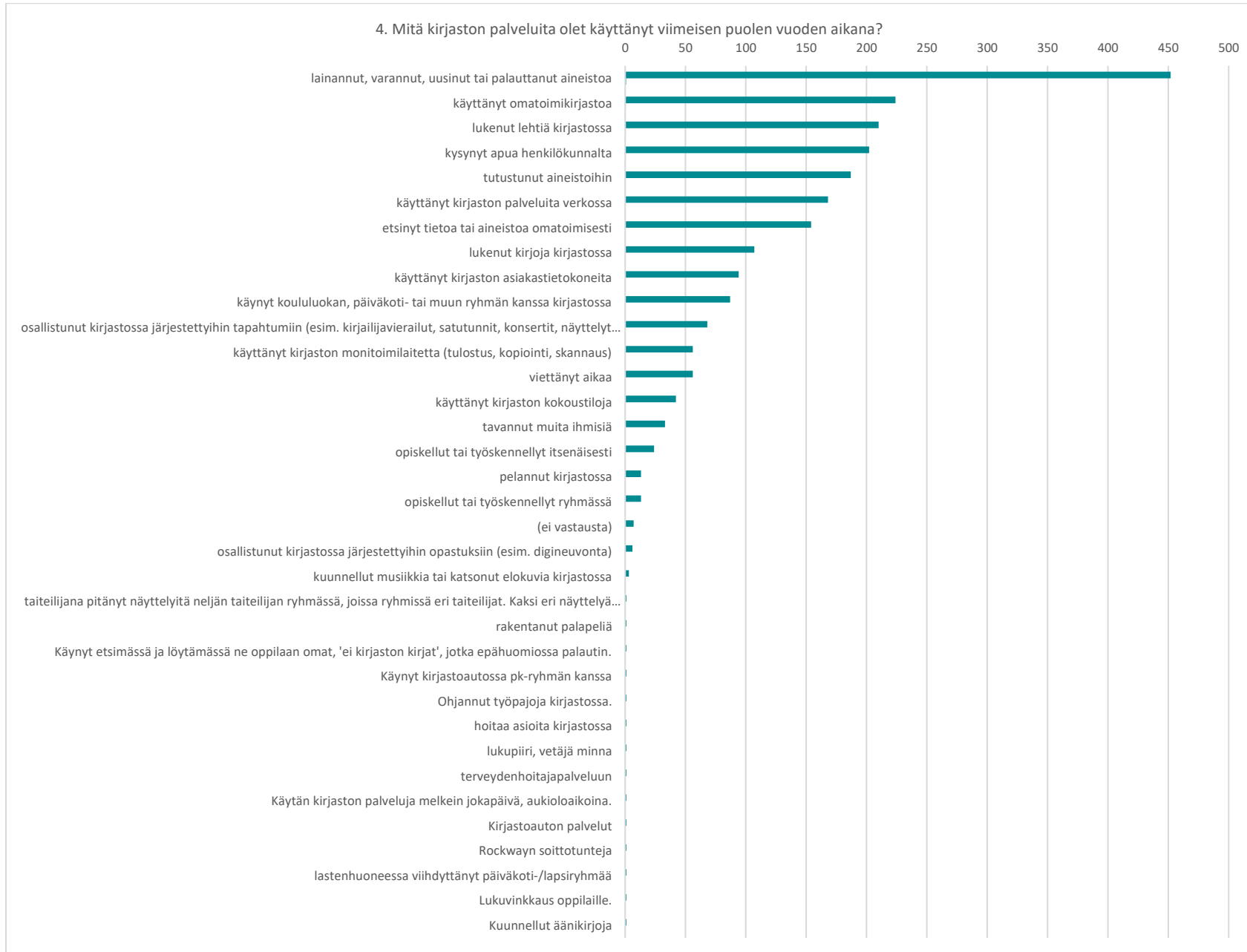
#### 4. Syitä siihen, miksi kirjaston palveluita ei käytetä



Ei-kirjastonkäyttäjien näkemyksiä olisi hyvä saada esille paremmin ja eritellymmin jatkossa. Luonnollisesti heidän saamisensa asiakkaiksi kiinnostaa koko kirjastokenttää.

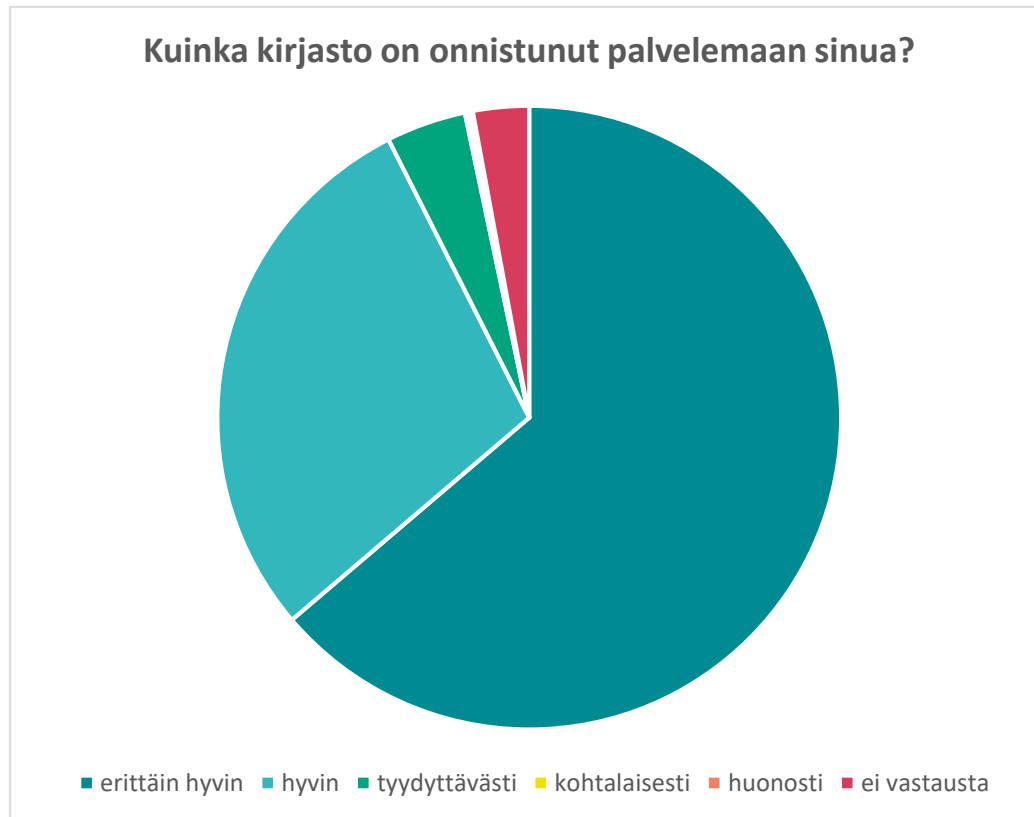
**5. Vastaajat käyttivät kirjastoa seuraavin tavoin, usea vastausvaihtoehto oli mahdollinen:**

## Laukaan kirjaston asiakaskyselyn raportti 2024



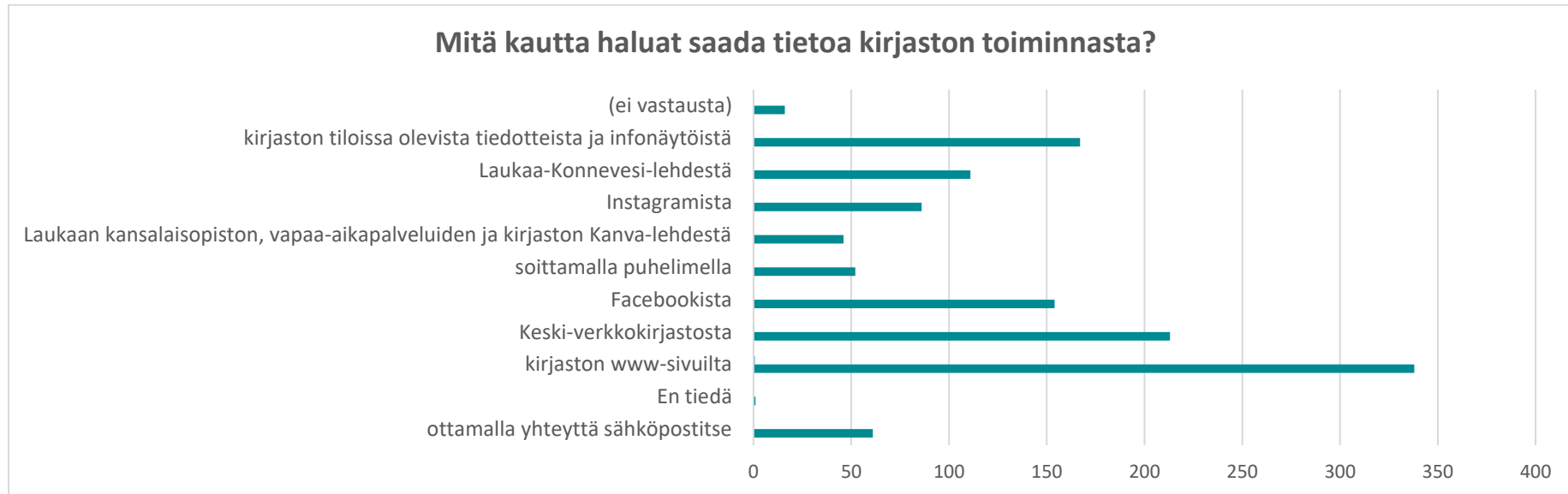
Osa vastauksista sai hyvin vähän vastauksia eivätkä ne erotu selkeästi graafissa.

**6. Kirjaston antama palvelu koettiin pääosin erittäin hyväksi:**



64 % vastaajista koki, että kirjasto on palvellut erittäin hyvin, 39 % hyvin.

**7. Selvitimme myös, kuinka asiakkaat haluavat saada tietoa toiminnastamme:**



**Sanallinen palaute:**

Kyselyssä tarjottiin mahdollisuus antaa myös avointa sanallista palautetta kirjastolle (esim. sen palveluista, kokoelmista, tiloista ja viestinnästä) ja esittää kehitysideoita. Pääkirjaston remontista kysyttiin erillisessä osiossa, erikseen siitä mikä ei toimi ja kuinka asiaa haluttaisiin muuttaa. Kysyttiin myös, että mikäli voisit muuttaa yhden asian pääkirjastossa, mikä se olisi. Omatoimilainauksen ja –palautuksen uusista kalusteista kysyttiin erikseen: Mitä asiakkaat toivovat niissä erityisesti otettavan huomioon.

Esille nousi monia aiheita, joista ohessa teemapoimintoja kommentein:



## Laukaan kirjaston asiakaskyselyn raportti 2024

---

- Vastauksesta ei voinut aina tietää, mitä yksikköä se koski – lähikirjastot saivat paljon personoitua kiitosta, myös niiden omatoimipalvelua kiitettiin. Pienissä kirjastoissa työtä tehdään pakostakin persoonalla.
- Kouluyhteistyö sai kiitosta, mutta esimerkiksi kirjavinkkausvierailuja toivottiin enemmän, samoin ”osallistuvaa” otetta koko henkilökunnalta vierailujen aikana. Tätä ei nykyisellä henkilöresurssilla voida toteuttaa.
- Pääkirjaston remonttia pidettiin pääosin tarpeellisena, erityisesti omatoimikirjaston osalta. Aistittavissa oli myös pelko, että remontointi voisi muuttaa kirjastoa jotenkin huonommaksi tai ettei toimivaa kannata remontoida. Kaunis ja toimiva rakennus sai mainintoja; valo, ikkunat, avaruus – jotka säilyvät. Joissain vastauksissa ilmaistiin halu isompaankin uudistukseen. Omatoimipalvelumahdollisuuden lisäksi toivottiin viihtyisyyttä, jota on remontin myötä tulossa.
- Lehtisalin ja varattavien kokoontumistilojen toivottiin säilyvän.
- Pääkirjaston aiempaan verrattuna niukat aukioloajat saivat arvostelua osakseen – ihan aiheesta. Omatoimikirjasto parantaa tilannetta hyvin v. 2025.
- Huono akustiikka mainittiin, samoin lehtisalin rauhattomuus ja liian vähäiset oleskelualueet. Toivomme, että remontti tuo näihin ratkaisun ja erilaiset käyttäjäryhmät löytävät itselleen sopivat tilat remontin jälkeen.
- Toivottiin lisätilaa, kirjailijavierailuja, enemmän uutuuksia. Näihin toiveisiin ei talouden tasapainottamistilanteessa voida kovin hyvin vastata.
- Lähikirjastojen ja kirjastoauton toiminta koettiin tärkeäksi.
- Omatoimiratkaisulta toivottiin toimivuutta, tilavuutta, muunneltavuutta eri käyttäjille sekä ulkonäöltä ”tuoreutta”

Lämmin kiitos kaikille vastaajille ja kyselyn toteutukseen osallistuneille kirjastolaisille. Seuraava kysely toteutetaan vuonna 2025.

*Elokuussa 2024, kirjastopalveluiden johtaja Minna Puntala*