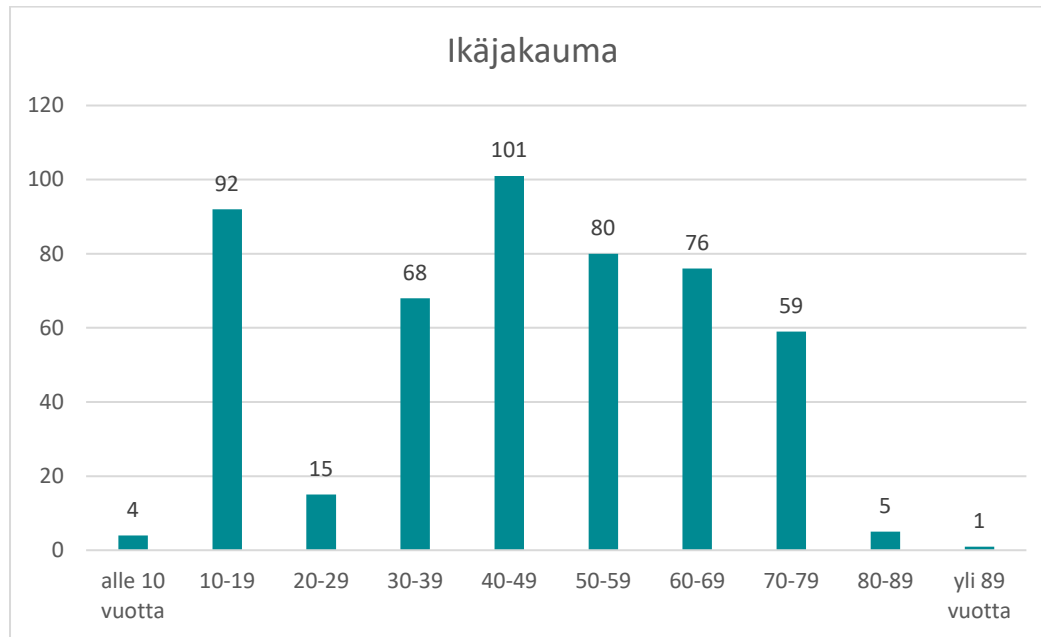


Laukaan kirjaston vuotuisen asiakaskyselyn raportti 2025

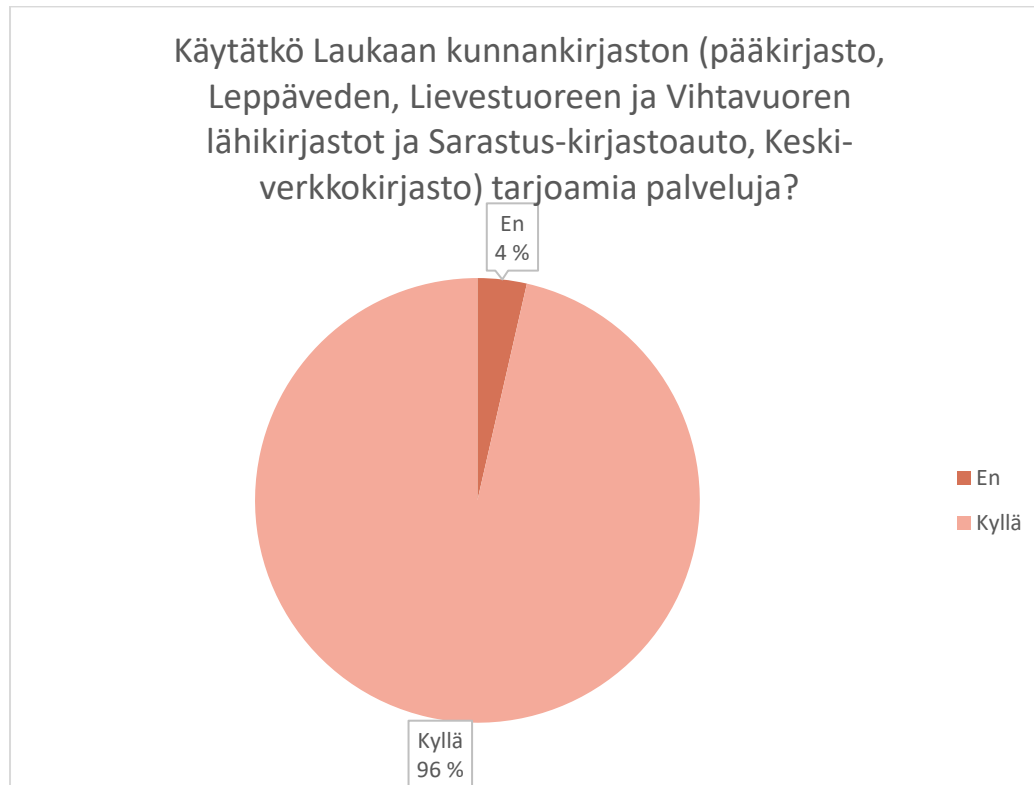
Sivistyslautakunnan 15.3.2022 hyväksymän kirjaston kehittämissuunnitelman (<https://laukaa02.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=20222060-7>) yhtenä toimenpiteenä oli vuotuisen asiakaskyselyn käyttöönotto: *”Vuotuiseseen asiakaskyselyyn pitää houkutella vastaajiksi kaikki ikäryhmät ja 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 2025 kysely toteutettiin 10.3.-6.4.2026. 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 anonymisti vastattavissa. Paperista kaavaketta jaettiin lähikirjastoissa ja kirjastoautossa. Markkinoimme kyselyä aktiivisesti. Saimme 504 vastausta.

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



2. Vastaajia pyydettiin kertomaan kirjaston käytöstään ja 96 % vastanneista vastasi myöntävästi:



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



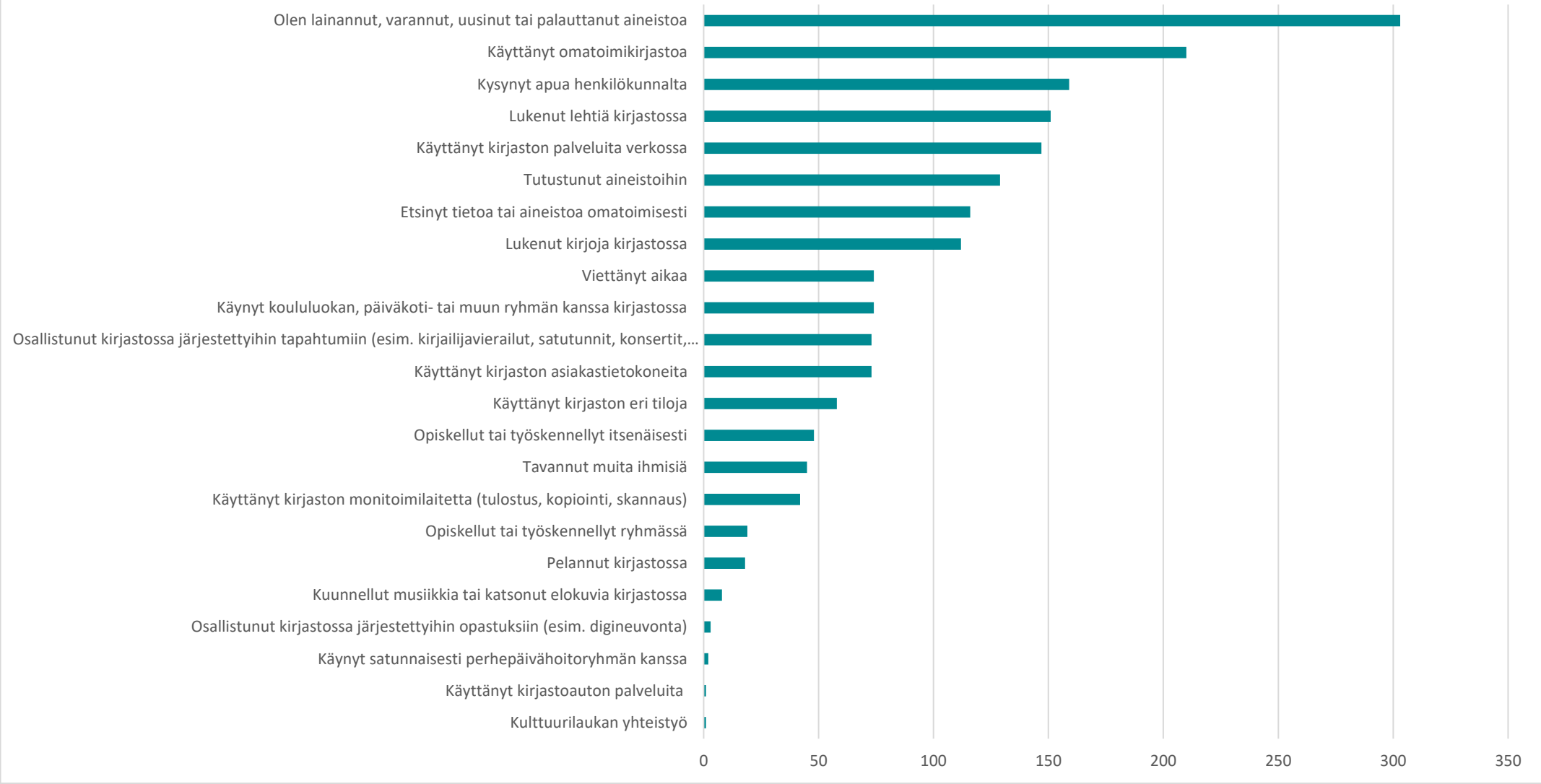
4. Syitä siihen, miksi kirjaston palveluita ei käytetä



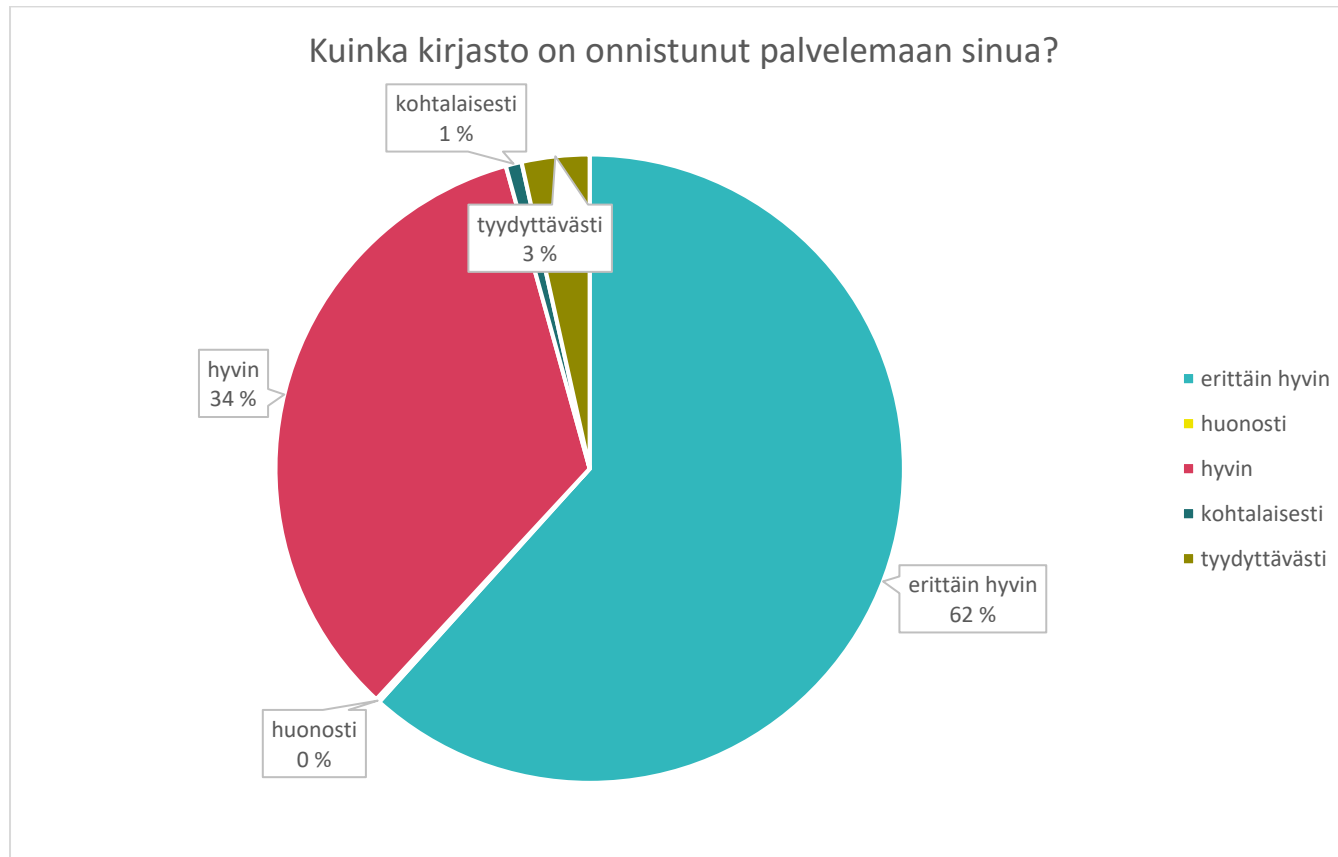
Ei-kirjastonkäyttäjien näkemyksiä olisi hyvä saada esille paremmin ja eritellymmin jatkossa. Luonnollisesti heidän saamisensa asiakkaiksi kiinnostaa koko kirjastokenttää.

5. Vastajaat käyttivät kirjastoa seuraavin tavoin ja useampi vastausvaihtoehto oli mahdollinen:

Mitä kirjaston palveluita olet käyttänyt viimeisen puolen vuoden aikana?



6. Kirjaston antama palvelu koettiin pääosin erittäin hyväksi:



62 % vastaajista koki, että kirjasto on palvellut erittäin hyvin, 34 % hyvin.

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



8. Asiakkailta kysyttiin vapaamuotoista palautetta kirjastosta

Kyselyssä tarjottiin mahdollisuus antaa myös avointa sanallista palautetta kirjastolle. Vastauksista tehtiin tiivistelmä aihealueittain ja analyysissa käytettiin tekoälyä apuna.

Yleinen tyytyväisyys:

- Suurin osa palautteista oli erittäin positiivisia.
- Kirjastoa kuvattiin usein "ihanaksi paikaksi", tärkeäksi kuntalaisille sekä lasten ja nuorten lukuharrastukselle.
- Henkilökuntaa kiitettiin runsaasti ystävällisyydestä, ammattitaidosta ja avuliaisuudesta.

Omatoimiaika ja aukioloajat:

- Omatoimiaika sai paljon kiitosta: mahdollistaa kirjaston käytön joustavasti.
- Osassa palautteista toivottiin enemmän palveluaikaa henkilökunnan kanssa, erityisesti päiväsaikaan ja iltaisin.
- Kritiikkiä tuli ilkeästä omatoimiaikana sekä siitä, ettei nuoremmat asiakkaat aina pääse tiloihin. Toisaalta osassa vastauksista ikärajaa keuhuttiin, koska ilkeä on sen jälkeen vähentynyt.

Tilat ja viihtyisyys:

- Tilat ovat siistit, rauhalliset ja viihtyisät, mutta toivottiin:
 - Lisää luku- ja työskentelytiloja.
 - Sohvia, tyynyjä, pehmeitä istuimia ja vilttiä.
 - Lasten omia tiloja ja opiskelijoille hiljaisia työskentelyhuoneita.
 - Kahvipistettä ja parempia lehtisätiloja.

Kokoelmat ja aineisto:

- Kirjavalikoimaan oltiin melko tyytyväisiä, mutta esiin nousi toiveita:
 - Lisää uutuuksia, dekkareita ja englanninkielistä kirjallisuutta.
 - Laajempi valikoima lasten ja nuorten kirjoja.
 - Enemmän äänikirjoja, erityisesti myös fyysisessä muodossa.
 - Monipuolisempaa lehtivalikoimaa, kuten Suomen Kuvalehti ja Maaseudun Tulevaisuus takaisin.

Toiminta ja tapahtumat:

- Tapahtumat, kirjavinkkaukset, teemaesillepanot ja yhteistyö koulujen ja päiväkotien kanssa saivat kiitosta.
- Toivottiin lisää tapahtumia, esimerkiksi lukukoiria, satutunteja ja lasten konsertteja.
- Toivottiin myös yhteistoimintaa nuorisotyön, järjestöjen ja liikuntapalvelujen kanssa.

Kehitysehdotuksia:

- Mahdollisuus lainata liikuntavälineitä ja muita hyötyesineitä.
- Parempi tiedotus erityisesti paikallislehtien kautta ja vähemmän somessa.
- Palvelualttiimpaa ja ystävällisempää asiakaspalvelua
- Palautusautomaatin ja tulostuspalveluiden toimivuutta kritisoitiin.
- Ikärajojen ja sääntöjen valvontaa toivottiin tehokkaammaksi.

Kirjastoauto:

- Kirjastoauton tärkeys syrjäseuduille korostui useissa kommenteissa.
- Toivottiin lisää vuoroja ja sen säilymistä tulevaisuudessa.

9. Viimeisessä osiossa pyydettiin vapaamuotoista palautetta kirjaston remontista

Vastauksista tehtiin tiivistelmä aihealueittain ja analyysissa käytettiin tekoälyä apuna.

Yleisarvio:

- Valtaosa vastaajista oli tyytyväisiä remonttiin
- Omatoimikirjaston käyttöönotto oli selkeästi eniten kiitosta saanut uudistus.
 - Kiitettiin erityisesti laajemmista aukioloajoista, vapaudesta asioida omaan tahtiin ja työn/arkihaasteiden helpottumisesta.

Positiivisia nostoja:

- Tilat koettiin siisteiksi, valoisiksi ja viihtyisiksi.
- Seinämaalaukset (kuten hirvi) saivat paljon kehuja, osalle ne toivat jopa iloa ja paikallisuustunnetta.
- Uudistus nähtiin hyvin toteutettuna, harkittuna ja sopivan kokoisena – ei liikaa muutoksia, mutta juuri sopivasti nykyaikaisuutta.
- Asiakkaat kokivat kirjaston edelleen tutuksi ja turvalliseksi.
- Mahdollisuus asioida kirjastossa töiden jälkeen tai kiireisen arjen ulkopuolella sai runsasta kiitosta.

Toiveita ja kehitysehdotuksia:

- Palautusautomaatti mainittiin monessa vastauksessa hitaana, kömpelönä tai epäkäytännöllisenä.
- Toivottiin esimerkiksi:
 - Lisää sohvia, mukavia tuoleja, levähdyspaikkoja
 - Lasten leikkitilaa tai kengätöntä aluetta
 - Värikkäämpää sisustusta, esteettömiä kalusteita
 - Aulatilaa parempaa valvontamahdollisuutta asiakastiskiltä
 - Kolikkoautomaatin poistamista printtipalveluista

Huolenaiheita ja kritiikkiä:

- Ilkivalta ja nuorison häiriköinti omatoimiaikana nousivat merkittäväksi huoleksi.
- Oven toiminta (hitaasti avautuva/sulkeutuva) aiheuttaa pelkoa siitä, että ulkopuoliset pääsevät sisään toisen perässä.

Sanallisesta palautteesta osa on aivan aiheellista ja olemme pyrkineet epäkohtia korjaamaan. Osin on kommentoitu asioita, joista asiakkailla ei ole tarkkaa tietoa (esim. kirjastojen valvonta) tai jotka eivät ole helposti korjattavissa (esim. tulostustoiminto pääkirjastolla, sisustuksen värit ja tyyli). Palvelumme sai sekä ruusuja että risuja, pääosin ruusuja.

Kiitos kaikille vastaajille ja kyselyn toteutukseen osallistuneille. Seuraava kysely toteutetaan vuonna 2026.

Toukokuussa 2025, kirjastopalveluiden johtaja Minna Puntala