

Kirjaston asiakaskyselyn tulokset ja vuoden 2023 käyttötilastot

Sivla 15.08.2024 § 79
2173/00.01.03/2024

Valmistelu kirjastopalvelupäällikkö Risto Heikkinen, puh. 044 705 8321

Kirjastolain (29.12.2016/1492) 16 § mukaan kunnan on arvioitava yleisen kirjaston toimintaa. Arvioinnin tarkoituksena on turvata lain tarkoituksen toteutumista ja tukea yleisen kirjaston toiminnan kehittämistä.

Lain 4 § mukaan aluehallintoviraston tehtävänä on valtion alueellisena hallintoviranomaisena seurata ja arvioida toimialueensa yleisten kirjastojen toimintaa. Opetus- ja kulttuuriministeriö vastaa aluehallintovirastojen kanssa kuntien yleisten kirjastojen kansallisesta perustilastoinnista. Tilastot ovat tarkasteltavissa Tilastot.kirjastot.fi-palvelussa.

Jämsän kirjastopalveluiden käyttäjien on mahdollista antaa palautetta verkon kautta, paperilomakkeella ja luonnollisesti myös suullisesti esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa. Palautetta käsitellään säännöllisesti muun muassa kirjaston palaverissa. Myös asiakaskyselyjä on järjestetty.

Vuoden 2024 talousarviossa mainitaan, että kirjasto tekee ensimmäisen, vuosittain toistettavan asiakaskyselyn.

Kysely toteutettiin 18.3.- 17.4. Siihen oli mahdollista vastata verkko- ja paperilomakkeella, joita sai kirjaston toimipisteistä. Kyselystä tiedotettiin kunnan ja kirjaston sähköisissä kanavissa sekä kirjastojen tiloissa. Kyselystä oli pieni artikkeli myös paikallislehti Jämsän Seudussa

Kyselyyn saatiin kaikkiaan 262 vastausta. Vastanneiden ikäjakauma poikkesi jämsäläisten ikäjakaumasta. 30-69-vuotiaiden suhteellinen osuus oli vastaajissa jämsäläisten kyseisiä ikäryhmiä isompi. Näitä nuoremmissa ja vanhemmissa ikäryhmissä kyselyyn vastaajien suhteellinen osuus oli vähemmän ikäryhmien väkilukuun nähden. Eli kyselyn tuloksissa painottuu 30-69-vuotiaiden näkemys kirjastopalveluista.

Kyselyyn vastaajia pyydettiin kertomaan, mitä kirjastoja he käyttävät pääasiallisesti. Pääkirjasto sai 201 mainintaa. Jämsänkosken, Kuoreveden ja Länkipohjan omatoimikirjastot saivat 20 - 30 mainintaa. Keski-verkkokirjasto sai 78 mainintaa.

Vastaajista 16 ilmoitti, ettei käytä Jämsän kirjastojen palveluja. Syyt käyttämättömyyteen olivat moninaisia. Se, ettei kirjastopalvelua ei ole lähellä, sai eniten mainintoja.

Kysymyksen ”Mitä kirjaston palveluja olet käyttänyt viimeisen puolen vuoden aikana?” vastauksissa näkyi se, että kirjastoa käytetään edelleen valtaosin perinteiseen tapaan: aineiston lainaukseen ja varausten noutamiseen (yhteensä 416 mainintaa) sekä lehtien ja kirjojen lukemiseen

(194). Omatoimiaikaa on käytetty ahkerasti (112), samaten henkilökunnalta on kysytty melko taajaan apua (120). Kirjasto yleisenä ajanviettopaikkana sai 74 mainintaa. Asiakastietokoneita on käytetty 67 maininnan edestä. Kirjastossa järjestetyt tapahtumat saivat 56 mainintaa.

65 % vastaajista totesi kirjaston onnistuneen palvelussaan erinomaisesti, 28 % hyvin, 3 % tyydyttävästi ja 4 % huonosti.

Kyselyssä haluttiin saada myös tietoa, kuinka vastaaja etsii tai haluaisi saada tietoa kirjaston toiminnasta. Kirjaston www-sivut osoittautuivat suosituimmaksi viestintäkanavaksi 183 maininnalla. Facebook sai 118 mainintaa ja kolmantena oli paikallislehti Jämsän seutu (103).

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä pyydettiin palautetta ja kehitysideoita. Erityisesti toivottiin ajatuksia 15.3. lakkautetusta kirjastoautopalvelusta. Samoin pyydettiin toiveita kirjastoissa järjestettävästä toiminnasta.

Kysymykseen saatiin 134 vastausta. 59 niistä sivusi kirjastoautopalvelua sisältäen harmistusta palvelun päättymisestä: Etäällä asuville ja muille, joilla kulkumahdollisuudet ovat muuten huonommat, on pääsy kirjastoon huonontunut. Koulujen ja päiväkotien, joiden läheisyydessä ei ole kirjastoa, lukemisen edistäminen vaikeutuu. Jatkoa jossain muodossa toivottiin, esimerkiksi pakettiautolla hoidettavana pienimuotoisena palveluna. Myös kirjojen toimitusta suoraan kotiin toivottiin.

Vastauksissa kiitettiin henkilökunnan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, tosin muutama maininta tuli myös huonosta asiakaskokemuksesta. Mahdollisuutta käyttää kirjastoa itsenäisesti omatoimiaikana pidettiin tärkeänä. Pääkirjaston sijaintia keuhuttiin.

Tapahtumien osalta toivottiin tilaisuuksia eri ikäryhmille ja myös muihin toimipisteisiin kuin pääkirjastoon. Kirjallisuusaiheet, kuten kirjailijavierailut painottuivat toiveissa, mutta muun muassa paikallishistoriasta ja kirjaston digipalveluista toivottiin myös tapahtumia. Pyydettiin järjestettävän moniäänisiä ja -kulttuurisia keskustelutilaisuuksia. Toiveiden kirjo oli yleensäkin laaja, esimerkkinä tapahtuma moottori-ihmisille, motoristeille ja vanhojen autojen ihailijoille.

Kirjastopalvelun vuoden 2023 tilastoissa näkyä edeltävään vuoteen kolme merkittävää muutosta: Pääkirjaston ensimmäinen täysi vuosi Foorumin tiloissa nosti Jämsän kirjastolaitoksen kävijämäärää 98 000:sta 145 000:een. Tapahtumien määrä kasvoi 42:sta ja 122:een. Jämsänkosken omatoimikirjaston avautuminen toukokuussa vaikutti pääkirjaston omatoimiajan lisäksi aukioloaikojen kasvamiseen 18 600 tuntiin edellisen vuoden 14 700:sta.

Pääkirjaston volyymit olivat kirjastoautoon ja omatoimikirjastoihin nähden lainaus- ja kävimäärissä suurin piirtein kymmenkertaisia. Eli kun pääkirjaston luvuissa liikutaan näissä 100 000:n tienoilla, toisissa toimipisteissä liikutaan 10 000:ssa. Sen sijaan aukiolotunnit olivat

omatoimikirjastoissa pääkirjastoa laajemmat, koska pääkirjaston omatoimiaikaa on rajoitettu perjantaista sunnuntaihin.

Aineiston lainaus on vahvasti sukupuolittunutta Jämsässäkin. Naiset lainasivat vuonna 2023 kirjastosta kolme kertaa miehiä enemmän. Ikäryhmien lainauksia vertaillen on merkille pantavaa, että 15-24-vuotiaiden tekemät lainat olivat vain neljäsosa 5-14-vuotiaiden tekemistä lainoista. Lainojen määrä asukasta kohti kasvoi edellisvuodesta 10,9:stä 13:een.

Kirjaston toimintakulut asukasta kohden olivat 58,7 € vuonna 2023.

Kyselyn tulokset ja tilastotieto otetaan huomioon kirjaston toiminnan kehittämässä.

Kirjastopalvelupäällikkö Risto Heikkinen selvitti asiaa kokouksessa. Yhteenveto tuloksista on esityslistan oheisaineistona.

Toimivalta, johon päätös perustuu:

Hallintosääntö 26 §: Lautakuntien ja liikelaitosten johtokuntien tehtävät ja yleinen toimivalta. Lautakunnat ja liikelaitosten johtokunnat johtavat ja kehittävät alaistaan toimialaa ja vastaavat palvelujen tuloksellisesta ja tehokkaasta järjestämisestä. Lautakunta ja liikelaitoksen johtokunta seuraa ja arvioi palvelujen vaikuttavuutta ja varaa asukkaille ja käyttäjille mahdollisuuden osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Ehdotus

Sivistystoimenjohtaja Leena Kilpeläinen

Sivistyslautakunta merkitsee tilastokatsauksen tiedoksi ja kyselyn tulokset hyväksytyinä tiedoksi.

Päätös

Ehdotus hyväksyttiin.

Varhaiskasvatusjohtaja Maija Jääskeläinen saapui klo 18.25
Kirjastopalvelupäällikkö Risto Heikkinen poistui klo 18.30