

Kokkolan kaupunki

Kälviän kirjaston asiakaskysely 2023

Kati Salmén
29.6.2023

*"Kälviän kirjasto on hieno paikka,
jossa asiakaspalvelu on vertaansa vailla!"*

Kälviän kirjaston asiakaskysely 2023

Johdanto

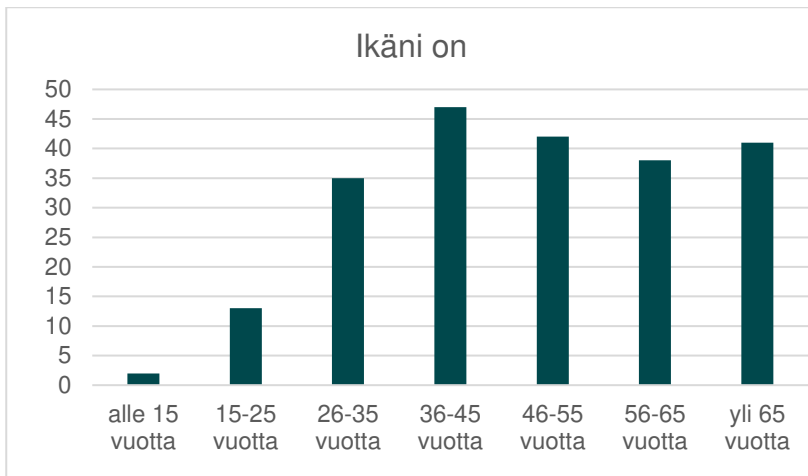
Kälviän kirjastosta tulee omatoimikirjasto vuosien 2023-2024 aikana. Kyseisen hankkeen tarkoituksena on laajentaa kirjaston nykyisiä palveluja siten, että asiakkailla on mahdollisuus käyttää kirjastoa omatoimisesti aikaisin aamulla, myöhään illalla sekä viikonloppuisin ja juhlapyhinä. Henkilökuntaa ei hankkeen johdosta olla vähentämässä eikä palveluvalikoimaa muutoin supistamassa. Aluehallintoviraston teettämän tutkimuksen mukaan omatoimikirjastoissa henkilökunnan työn määrä ei ole vähentynyt, mutta työ on muuttunut. Omatoimikirjastokonsepti antaa lisäksi mahdollisuuden joustaviin aukioloaikamuutoksiin äkillisissä henkilöstövajetilanteissa, henkilökunnan koulutus- ja kehittämispäivinä sekä esimerkiksi hakeutuvaa kirjastopalvelua tehdessä. Laajemmat aukioloajat mahdollistavat myös kirjastotilojen monipuolisemman ja tehokkaamman käytön. (Omatoimikirjastot 2022 – joustavuutta ja tasa-arvoa; 172/2023 Aluehallintovirastojen julkaisuja.)

Kälviän kirjaston omatoimihankkeeseen liittyen kirjastossa on tehty tila- ja hyllymuutoksia jo vuosina 2021-2022. Välttämättöminä omatoimikirjastoon liittyvinä muutoksina toteutetaan kirjaston pääoven ja eteistilan korjaus (heinäkuussa 2023), sähkö- ja valaisinremontti sekä kameravalvonnan asentaminen (syksyllä 2023). Koska kirjastokiinteistö kalustuksineen on jo yli 40-vuotias, kaipaa se muutakin päivitystä pintamateriaalien ja kalustuksen suhteen. Tällä asiakaskyselyllä pyrittiin kartoittamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita kirjaston tulevista uudistuksista. Samalla kyselyssä tiedusteltiin, mitkä kirjaston palvelut he kokevat tärkeimmiksi ja mitä toiveita heillä on tulevan omatoimikirjaston palvelujen suhteen.

Kokkolan kaupungin kirjastopalvelut toteutti 8.5.-5.6.2023 välillä asiakaskyselyn yllä olevista teemoista. Kysely oli suunnattu Kälviän kirjaston nykyisille, entisille ja ei-asiakkaille. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä, josta tiedotettiin kirjastotiloissa, Facebook-ryhmissä, kirjaston somekanavilla sekä asiakkaille lähetettävien muistutusten mukana. Lisäksi kirjastossa oli mahdollisuus vastata paperilomakkeella. Kyselyyn saatiin Webropolin kautta 194 vastausta ja paperilomakkeella 24 vastausta, eli yhteensä 218 vastausta.

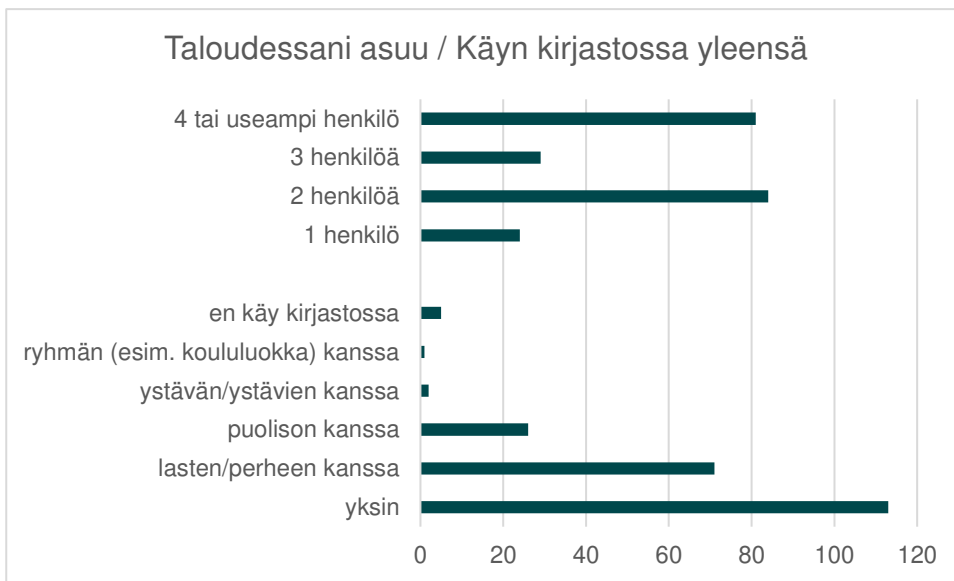
1. Vastaajien demografiset tiedot ja kirjastossa asiointi

Kyselyyn vastaajista valtaosa, 83%, oli naisia. Ikäjakauma oli heterogeenisempi, ikähaarukassa 26-65 vuotta vastaajia oli jokaisessa ikäryhmässä tasaisesti 35-47 kappaletta. Lapsia ja nuoria oli vastaajissa vain vähän, alle 15-vuotiaita kaksi ja 15-25 -vuotiaita 13 kappaletta. (Kuvio 1.) Lasten ja nuorten näkemyksiä kirjastopalveluista ja -tiloista selvitettiin kyselyn kanssa samanaikaisesti kirjastotilassa laputusmenetelmällä sekä mallintamalla tet-harjoittelijan ja kesätyöntekijän kanssa palvelupolkuja.



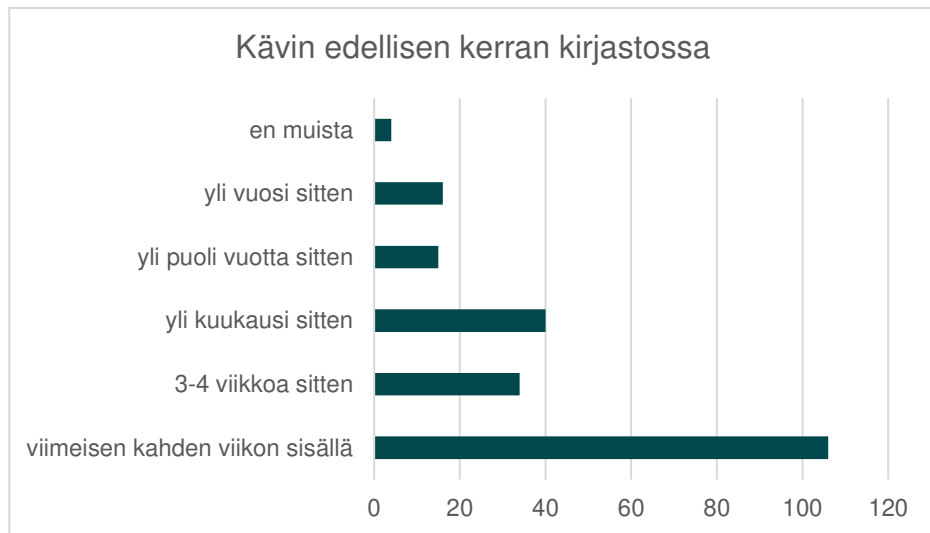
Kuvio 1. Vastaajien ikä (n=218)

Pääosa vastaajista asuu kahden tai useamman henkilön taloudessa, 11% asuu yksin. Kyselyn perusteella yli puolet vastaajista myös asioi kirjastossa yksin. Lähes yhtä suuri osa käy siellä kuitenkin yhdessä perheenjäsenensä/-jäseniensä kanssa. Viisi kyselyyn vastaajaa ei asioi lainkaan kirjastossa. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Talouden koko ja kirjastossa asiointi (n=218)

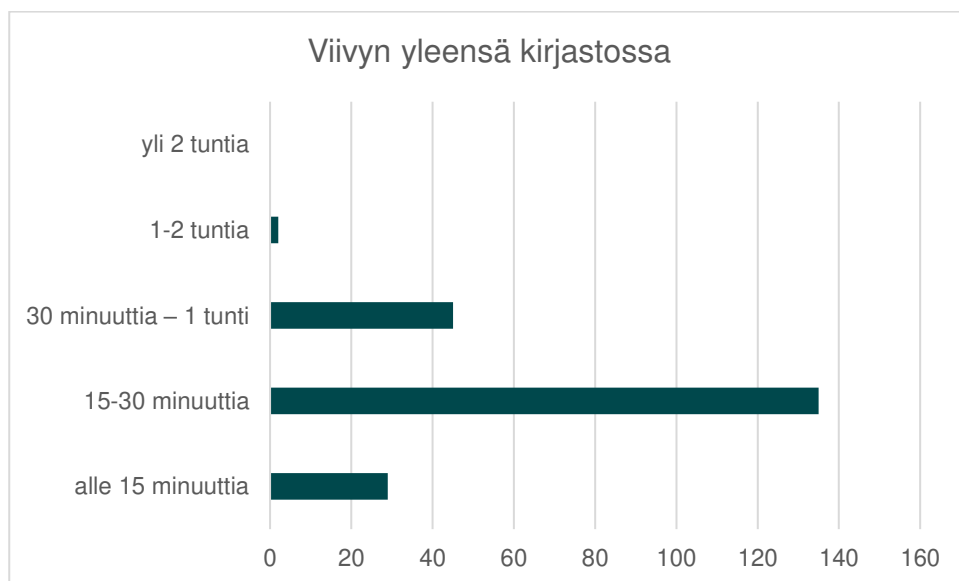
Liki puolet kyselyyn vastaajista oli käynyt kirjastossa hiljattain, eli viimeisen kahden viikon sisällä. Kyselyyn vastaajissa oli täten suuri määrä kirjaston vakioasiakkaita. Kuitenkin merkittävän osan (lähes 40:n) kirjastokäynnistä oli kulunut yli puoli vuotta. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Edellinen kirjastokäynti (n=215)

Kun kysyttiin, onnistuiko edellinen kirjastokäyntisi, lähes 99% kertoi sen onnistuneen. Kappaleessa 4 kerrotaan tarkemmin, miksi muutaman asiakkaan käynti oli epäonnistunut.

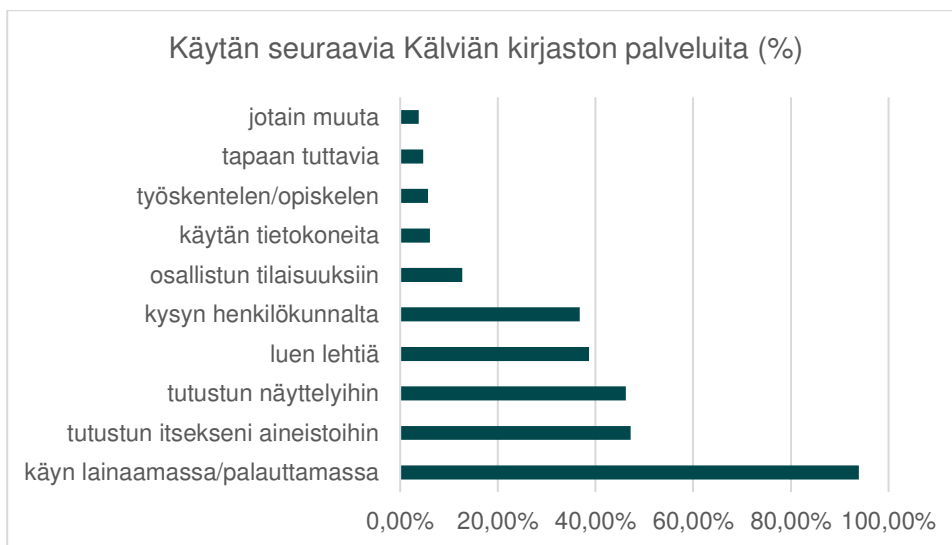
Valtaosa asiakkaista viettää kirjastossa 15-30 minuuttia kerrallaan. Pikakävijöitä (asiointi alle 15 minuuttia) on vajaa 30 kappaletta ja puolesta tunnista - tuntiin viettää aikaa tätä hieman useampi. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Kirjastossa viipyminen (n=211)

2. Mitä palveluita asiakkaat käyttävät

Ei tule yllätyksenä, että kyselyn mukaan melkein kaikki asiakkaat käyvät kirjastossa lainatakseen tai palauttaakseen aineistoa. Se on ylivoimaisesti käytetyin palvelu. Puolet vastaajista tutustuu kirjastokäyntinsä aikana itsekseni aineistoihin, kokoelmiin ja esillä oleviin näyttelyihin. Yli kolmannes vastaajista ilmoitti lukevansa lehtiä tai kysyvän henkilökunnalta tai keskustelevansa henkilökunnan kanssa. 13% kertoi osallistuvansa myös tilaisuuksiin. Jonkin verran mainintoja sai tietokoneiden käyttö (johon sisältyy myös tulostus, skannaus, e-lehtien lukeminen ja verkkokirjaston käyttö), tuttavien tapaaminen tai opiskelu/työskentely. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Kirjaston palvelujen käyttö (vastaajat n=212, valittujen vastausten n=627)

Avoimissa vastauksissa asiakkaat ilmoittavat lisäksi tekevänsä sukututkimusta tai palapeliä, odottavansa lasta harrastuksista sekä tekevänsä kaukolainapyyntöjä.

3. Mikä kirjastossa on tärkeintä

Kyselyssä kysyttiin asiakkailta, mikä on heille tärkeintä kirjastossa. Siihen sai vastata omin sanoin, ja vastauksia annettiin 138 kappaletta. Vastauksissa korostui muutama teema. Ylivoimaisesti kaikkein tärkeintä asiakkaille olivat kirjat/uutuuskirjat ja hyvä valikoima/kokoelma. Se mainittiin vastauksissa 83 kertaa. Selkeästi toiseksi eniten asiakkaat arvostavat henkilökuntaa, ystävällistä opastusta ja asiakaspalvelua ylipäätään. Kirjaston rauha ja palvelujen saavutettavuus (kirjaston sijainti omalla kylällä sekä riittävän laajat aukioloajat) saivat lähes yhtä monta mainintaa. Kirjaston ja kokoelmien selkeys ja aineiston löydettävyys, lehtivalikoima ja hyvin toimiva Anders-kirjastojen seutuvarausjärjestelmä verkkokirjastoineen olivat seuraavaksi arvostetuimmat kokonaisuudet. (Kuvio 6.)

Kirjaston ilmapiiri, lasten osasto kokonaisuudessaan, palvelujen maksuttomuus, viihtyisyys, kouluyhteistyö sekä kirjaston laitteet, näyttelyt ja tapahtumat saivat kukin muutaman maininnan (kuvio 6).



Kuvio 6. Tärkeimmät asiat kirjastossa (n=138)

Vastaajat luonnehtivat itselleen tärkeimpiä asioita esimerkiksi näin:

”Kirjat ja niiden maailmat. Saa ihan ilmaiseksi päästä näihin maailmoihin.”

”Rauhallinen tunnelma, mukava henkilökunta, hyvä valikoima.”

”Se että se sijaitsee Kälviällä. On auki riittävän paljon, säilyy rauhallisena, hiljaisena sekä turvallisena paikkana myös tulevaisuudessa.”

”Lämmin tunnelma ja henkilökunnan lähestyttävyyys.”

4. Ei-käyttäjät ja harvoin kirjastossa käyvät asiakkaat

Asiakaskyselyn kautta tavoitettiin toivotusti myös ei-käyttäjiä ja entisiä asiakkaita. Heiltä kysyttiin syitä sille, miksi he eivät käytä kirjastoa tai miksi käyttävät vain harvoin.

Suurimmalle osalle heistä ensisijainen este oli ajanpuute. 26 vastaajaa totesi, että heillä ei yksinkertaisesti ole aikaa käydä kirjastossa. 19 henkilöä vastasi, että kirjaston aukioloajat eivät sovi heille. Viidennes tähän kysymykseen vastanneista (yht. 61 hlö) ei harrasta lukemista. Osaa ei kiinnostanut kirjaston palvelutarjonta, osalle kirjasto sijaitsee liian kaukana. Yksittäiset vastaajat totesivat, ettei heillä ole kirjastokorttia tai että ovat kokeneet kirjastossa epäasiallista kohtelua. (Kuvio 7.)



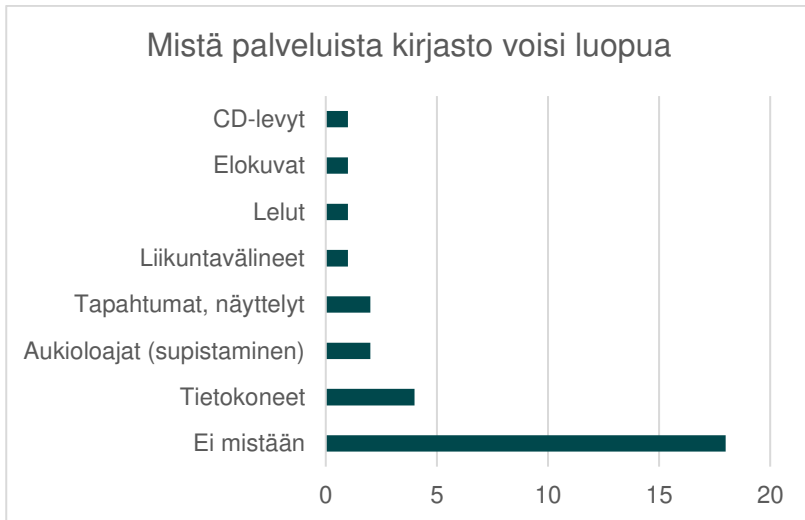
Kuvio 7. Syyt, miksi kirjastopalveluja ei käytetä (n=61).

Aiemmin viitattiin siihen, että kolme (1%) henkilöä vastasi, että kirjastokäynti epäonnistui viimeksi. Syiksi käynnin epäonnistumiseen kerrottiin, että asiakas oli saanut myöhästymismaksun aiheettomasti, kirjasto oli sulkeutunut odotettua aikaisemmin ja että ei löytynyt kiinnostavaa luettavaa. Kaksi vastaajaa totesi, että heitä on kohdeltu epäasiallisesti, ja käyttävät siksi kirjastopalveluja harvoin. Tapauksia ei täsmennetty tunnistettavasti.

5. Mistä palveluista kirjasto voisi luopua

Vastaajilta kysyttiin, että jos kirjaston olisi pakko luopua jostain palvelusta esim. taloudellisten syiden vuoksi, mitä palvelua asiakkaat eivät jäisi kaipaamaan. Tällä haettiin vastausta myös siihen, mikä asiakkaille on vähiten tärkeintä kirjastossa.

Kysymykseen vastasi vain 31 henkilöä, joista yli puolet totesi ytimekkäästi, että ei mistään! Tietokoneet ja nettipalvelu saivat muutaman maininnan sekä aukioloajoista supistaminen, tapahtumat, liikuntavälineet, lelut, elokuvat ja CD-levyt yksittäisiä mainintoja. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Vähiten tärkeät palvelut (n=31)

Asiakkaat kommentoivat kysymystä mm. näin:

"Erittäin epäolennainen ja johdatteleva kysymys, jonka ainoa tarkoitus vaikuttaisi olevan palvelujen lopettaminen." (Huom. kysymys oli henkilökunnan tekemä)

*"Ei mistään - resursseja toivotaan lisää.
Sivistys ja sen saatavuus on mittaamattoman arvokasta!"*

"Esimerkiksi elokuvat, sillä ne eivät ole olennaisin lainattava kirjastossa."

"Ei mistään tarvitsemistani. Kaukolainat, palvelu ja kirjojen uusinta on erittäin tärkeitä asioita. Kälviän ihana henkilökunta ja palvelualltius ovat mahdollistaneet töissä käynnin ja opiskelun! Toivon, että edes kirjastopalvelut pysyvät Kälviällä. Kiitos kälviäläiset kirjastotyöntekijät teille ihanista palveluista!!!! Luottamus teihin ja teidän ammattitaitoon on suuri!!!"

6. Omatoimikirjasto

Kyselyä suunniteltaessa oli tiedossa, että kaikki eivät tiedä, mitä omatoimikirjasto tarkoittaa. Sen vuoksi termi avattiin kyselylomakkeella seuraavasti:

Omatoimikirjastoiksi kutsutaan kirjastoja, joihin on asennettu asiakkaiden omatoimikäytön mahdollistava järjestelmä. Näitä kirjastoja voi käyttää myös varsinaisten aukioloaikojen (=henkilökunta paikalla) ulkopuolella. Omatoimisen käytön aikana kirjastossa ei ole henkilökuntaa, mutta tiloja valvotaan teknisesti muun muassa kameroihin.

Kälviällä omatoimikirjasto on odotettu palvelun laajennus ja vastaajatkin suhtautuivat myönteisesti siihen. Peräti 78% aikoi käyttää tulevaa omatoimikirjastoa ja heistä yli puolet vastasi, että käyttävät sitä ehdottomasti. Kuitenkin viidennes vastaajista vastasi kysymykseen "ei" ja kertoi asioivansa mieluummin henkilökunnan kanssa (kuvio 9).

Aiotko käyttää tulevaa omatoimikirjastoa

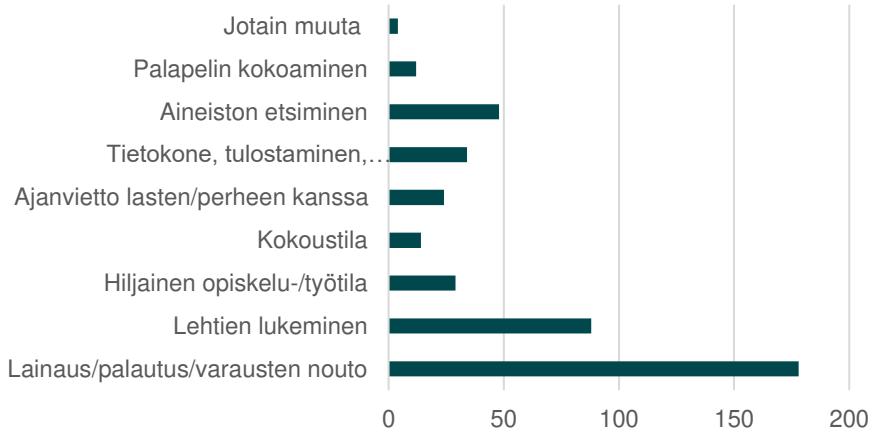


- Ehdottomasti!
- En, asioin mieluummin henkilökunnan kanssa
- En tiedä, mikä omatoimikirjasto on
- Ehkä, jos tulee tarvetta

Kuvio 9. Tulevan omatoimikirjaston käyttö (n=218).

Seuraavaksi tiedusteltiin, mitä palveluja asiakkaat haluaisivat käyttää omatoimiaikana. Odotetusti liki 90% aikoi lainata, palauttaa tai noutaa varauksia. Vajaa 44% arvelee lukevansa lehtiä. Aineiston etsimistä aikoo harrastaa neljäsnes. Tietokone tulostin- ja skannausmahdollisuuksiineen kiinnostaa noin kolmeakymmentä vastaajaa, kuten hiljainen opiskelu- ja työtilakin. Muutoin omatoimikirjastoa suunnitellaan käytettävän ajanviettopaikkana, jossa voi oleskella lasten kanssa tai vaikka rakentaa palapeliä. Kokoustilalle tuli myös 7% vastauksista. (Kuvio 10.) Avoimissa vastauksissa joku kertoi tekevänsä kaikenlaista!

Mitä palveluja haluaisit käyttää omatoimiaikana?



Kuvio 90. Omatoimikirjaston palveluiden käyttö (n=201).

7. Käyttäjien toiveet kirjaston uudistuksista ja korjauksista

Samalla kun kirjasto laajenee omatoimikirjastoksi, kaipaa reilusti keski-ikäinen rakennus muutakin päivitystä. Vastaajien toiveita ja näkemyksiä tiedusteltiin kyselyssä seuraavaksi. Kyselylomakkeelle oli sattumanvaraiseen järjestykseen laitettu henkilökunnan ehdotuksia ja vuosien varrella asiakkailta tulleita uudistustoiveita. Vastausten avulla toiveita on helpompi priorisoida tilanteessa, jossa määrärahat eivät kaikkeen riitä. Lisäksi ison osan budjetista haukkaavat välttämättömät korjaukset, kuten pääoven vaihtaminen sähköoveen sekä kirjaston sähkötyöt ylipäänsä.

Asiakkaat toivoivat ensisijaisesti sohvien ja nojatuolien lisäämistä, tämä oli liki kolmanneksen toiveena. Lähes saman verran toiveita tuli asiakkaiden wc-tilojen uudistamisesta. Melkein yhtä paljon toivottiin päivitystä lasten leikkipaikkaan, lukupaikkoihin, hyllyihin ja lattiaan. Tähän kohti huomautuksena, että kirjastosalin valkoiseen muovimattoon on jäänyt moneen kohtaan rumat jäljet hyllyjen siirrosta johtuen.

8-16 mainintaa tuli työskentelytiloille, esteettömyyden huomiointille, sisäilmalle, valaistukselle ja tietokoneille. Kirjaston lämpötila koettiin hyväksi, se sai vain kaksi mainintaa. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Korjaus- ja uudistustoiveet (n=223).

Sanallisiin kommentteihin sai täsmentää toiveita. Niihin tuli monta kommenttia, että nykyiset nojatuolit ovat tosi matalia. Toivottiin pöytä- ja tuoliryhmiä, joissa voisi lukea rauhassa. Lasten ja nuorten osastojen hyllyjen korkeutta moitittiin. Samoin portaikkoa lastenosastolla, joka on kapeahko ja pienille lapsille liian korkea.

Esimerkkejä kommentteista:

"Semmosia mukavia pikku tiloja istua ja lukea."

"Lastenosaston hyllyt ovat mielestäni liian korkeita lapsille."

Palautteissa toivottiin myös laskutilaa kassille ja matalaa tietokoneenkäyttömahdollisuutta, nämä molemmat on jo korjattu menneen talven aikana. Eräässä vapaassa kommentissa todettiin, että ”kannattaisiko [toiveita] kysyä ensisijaisesti henkilökunnalta?” Henkilökunnan toiveita kyllä kuunnellaan, mutta henkilökunta pitää käyttäjien toiveiden kuulemista vielä tärkeämpänä.

8. Risuja, ruusuja tai kehittämis ehdotuksia Kälviän kirjastolle

Kyselyn lopuksi vastaajilla oli mahdollisuus jättää sanallisesti palautetta tai kehittämis ehdotuksia Kälviän kirjastolle. 84 vastaajaa antoi tässä kohti palautetta.

Ruusuiksi luokiteltavaa palautetta tuli 75 kpl. Suurimmassa osassa kehuttiin kirjaston henkilökuntaa ja palveluja, esimerkiksi näin:

”Ystävällinen palvelu, ehdottomasti pitää olla kirjasto Kälviällä!”

”Kälviän kirjasto on ihana paikka. Henkilökunta ystävällistä ja asianosaavaa. Täys kymppi kirjastolle!”

”Erittäin hyvää palvelua ja suorastaan hauska ilmapiiri.”

”Asiakaspalvelu on huippua ja lähikirjastossa käynti on aina positiivinen kokemus”.

”Mahtavaa, että Kälviällä on kirjasto. Henkilökunta on huippu ja aina on ilo asioida!”

Myönteisissä palautteissa annettiin ymmärtää, että kirjaston tilat ovat toimivat vaikka ovat vanhat. Vastauksissa korostui se, että palveluista ja henkilökunnasta halutaan pitää kiinni, ja ehkä pelättiin tulevan omatoimikirjaston vievän henkilökunnan ja palveluajan minimiin.

Kyselyssä saatiin toki myös risuja, niitä annettiin viisi. Niissä mainittiin aikansa eläneet tilat, joihin kaivattiin uudistusta.

”Joskus harvoin kaipaisin perjantaina pidempää aukioloaikaa, jos en ole ehtinyt viikolla lainata kirjoja, mutta olen kyllä pärjännyt näinkin.”

”Uusimisen paikka. Monta vanhaa juttua kirjastossa.”

”Kirjaston sisätilat ovat aikansa eläneet, eivät enää modernit.”

”Pyöräteline liian lähellä seinää.”

Tässä kyselyn osiossa sai antaa myös yleisiä kehittämissuhteita. Kaikki 16 ehdotusta ovat alla lueteltuna:

- Liikuntavälinepaketteja lapsille, lapsille mukavampi lukunurkka, houkuttelevat värit ja kiva esillepano. Erilaisia tempauksia iltaisin lapsiperheille.
- Enemmän uusia teoksia hyllyihin. (Toki määrärahat rajalliset) Omat instasivut, missä ajankohtaista näyttelyistä ja uusista teoksista esim.
- Mikrofilmien lukulaite on jäänyt ajastaan jälkeen. Toivoisin lisää myyntituotteita, mm. Kokkolan kaupungin.
- Leikkialueelle mallia Kokkolan kirjastosta, voiko lasten alue olla niin ettei häiritse hiljaisuutta haluavia aikuisia?
- Lisää resursseja aineiston hankintaan ja palveluihin.
- Kälviän kirjaston ei tarvitse olla kuin kaupungin. Meillä voi kirjat olla pääosassa!
- Palveluja ei saa huonontaa, mutta omatoimikirjasto olisi kyllä hyvä lauantaisin.
- Käytän kirjastopalveluja harvoin, koska ostan omat kirjat, uusia ja käytettyjä, myös äänikirjat lisää suosiotaan. - moni lukee paljon käyttämättä kirjaston palveluja.
- Voisiko kirjaston kautta kierrättää vanhoja kirjoja, tai välittää niille uuden kodin?
- Lastenosastoon olen antanut vinkkejäkin, kuinka kehittää sitä ja monipuolistaa sitä. Hierontatuoli vanhemmille oiva idea.
- Lastenkirjoja enemmän ja paremmin esille, että lapset voivat itse selailla tarjontaa. Esim. lokerohyllyt kuten Kokkolan pääkirjastossa.
- Viihtyvyyteen voi toki aina panostaa, esimerkiksi esteettisemmällä sisustuksella.
- Olisi hienoa, jos kirjastossa olisi vielä paremmin työskentelypisteitä, niin että sinne voisi tulla vaikka oppilasryhmän kanssa tekemään ryhmätyötä ja aineistot olisivat heti saatavilla.
- Palautus/noutotiskillä ei asiakkaan kassille lasku/lastaus tilaa.
- Harkintaa kirjanostoon, voisi kiinnostavia kirjoja ostaa useampia ja jättää osan kirjoista ostamatta.
- Enemmän uutuuksia esille. Lukuvinkkejä. Lasten tietokirjallisuus on jo aika vanhaa. Lisää poistomyynnejä ja ilmaisjakelua.
-

9 Päätelmät

Kälviän kirjaston asiakaskyselyn vastausmäärä oli tyydyttävä. Prosentuaalisesti se oli n. 15% Kälviän kirjaston vuoden 2022 aktiivisista lainaajista. Tosin huomautetaan tässä kohtaa uudelleen, että pieni osa vastaajista oli toivotusti myös ei-asiakkaita ja harvoin käyviä asiakkaita.

Naiset vastasivat miehiä ahkerammin kyselyyn. Jakauma ei vastaa todellista asiakasrakennetta, vaikka naispuolisia asiakkaita enemmän onkin. Ilahduttavaa oli, että todella monen ikäiset olivat vastanneet kyselyyn. Kun tähän yhdistetään se tieto, mitä lasten ja nuorten omasta mielipidekyselystä laputus- ja havainnointimenetelmällä saadaan, on kasassa melko hyvä käsitys siitä, mitä eri-ikäiset asiakkaat Kälviän kirjastolta toivovat. Kirjastossa asioidaan sekä yksin että perheen kanssa. Monet viiptyvät 15-30 minuuttia ja aika useat vielä pidempään. Kirjastossa tulee siis olla tätä viiptymistä ja oleilua tukevia kalusteratkaisuja ja tiloja.

Vaikka lainaus, palautus ja varausten nouto olivat odotetusti asiakkaiden tärkein palvelumuoto, myös muita palveluja kaivataan runsaasti. Kirjasto ei voi olla pelkkä kylmäasema, josta noudetaan etukäteen varattu

aineisto. Asiakkaat arvostavat sitä, että heillä on mahdollisuus rauhassa itsekseen etsiä aineistoa hyvästä kokoelmasta, joka on järjestetty selkeästi. Lehtien lukeminen, näyttelyt ja tilaisuudet antavat kaivattua lisäarvoa kirjastokäynnille. Hyvin tärkeänä asiakkaat pitävät sitä, että kirjastokäynnin aikana on mahdollisuus kysyä opastusta asiantuntevalta henkilökunnalta. Erittäin monelle asiakkaalle kirjaston henkilökunta voi olla päivän ainoa juttukaveri, jolloin ihan pelkkä yleinen keskustelukin on arvostettu palvelumuoto.

Kun vastaajat saivat vapaasti kertoa, mikä heille on kirjastossa tärkeintä, nousivat ihan selkeinä ykkösinä esille kirjat/uutuuskirjat ja hyvä valikoima/kokoelma. Ystävällinen ja asiantunteva henkilökunta sai toiseksi eniten ja hyvin merkittävän määrän mainintoja. Asiakkaille ei siis riitä se, että kylällä on kirjasto, jossa on hyvä kirjakokoelma, vaan sen rinnalle kaivataan henkilökuntaa monenlaiseen työhön. Myös se, että kirjasto on rauhallinen ja saavutettava riittävine aukioloineen ja sijainteineen, oli vastaajille tärkeä.

Kappaleessa 4 käsiteltiin ei-asiakkaita ja epäonnistuneita asiakaskokemuksia. Suurimmalle osalle syynä kirjastonkäytön vähyyteen oli ajan puute ja riittämättömät kirjaston aukioloajat. Se oli syynä myös yhteen epäonnistuneeseen kirjastokäyntiin. Omatoimikirjasto laajoine aukioloaikoineen on suora vastaus tähän ongelmaan. Samalla näitä ei-käyttäjiä voisi houkuttaa rauhallinen opiskelu-, työ- tai oleskelutila, ellei lukeminen sinällään ole harrastuksena.

Pari asiakasta oli kokenut epäasiallista käytöstä ilmeisesti kirjaston henkilökunnan taholta. Näitä ei oltu sen tarkemmin avattu, joten syitä ei voi tarkasti tietää. Kirjastolla on nollatoleranssi näitä tapauksia kohtaan, mutta kun on kyse ihmisten välisestä kanssakäymisestä, eivät kemiat aina kohtaa. Kyselyssä esiin tulleet tapaukset otetaan kirjaston sisäiseen tarkasteluun ja pohditaan yhdessä, miten asiat korjataan, ettei jatkossa epäasiallista kohtelua tapahtuisi. Asiakkaille voisi antaa ohjeen, että he voivat halutessaan aina näissä tapauksissa antaa nimetöntä palautetta kaupungin palautejärjestelmän kautta, ellei suora palaute kirjastonjohtajalle tule kysymykseen. Näin asioihin voidaan helposti ja nopeasti puuttua.

Kyselyllä haluttiin myös selvittää, mistä palveluista asiakkaat voisivat luopua. Melko suoraviivaisesti voidaan todeta, että eivätpä juuri mistään. Vain 14% kaikista kyselyyn vastanneista vastasi tähän kysymykseen ja heistäkin puolet, että ei mistään. Yksittäisiä mainintoja tässä saaneet liikuntavälineet eivät ole kirjaston hankkimia, elokuvien hankintaa on vähennetty radikaalisti ja CD-levyjä ei hankita enää lainkaan. Tietokoneet ja tapahtumat saivat jokusen maininnan, mutta toisaalta ne olivat myös useasti mainittu käytetyimpien palvelujen ja tulevan omatoimikirjaston palvelujen kohdalla.

9.1 Omatoimikirjastoon ja uudistuksiin liittyvät vastaukset

Kälviän omatoimikirjasto on odotettu palvelu, sitä on kirjaston henkilökunnalta kyselty siitä lähtien, kun siitä pari vuotta sitten ensimmäisen kerran uutisoitiin. Omatoimikirjastokonsepti on monille jo tuttu muilta paikkakunnilta ja heille on selvää, että omatoimipalvelu ei heikennä kirjaston asiakaspalvelua vaan lisää asiakkaitten mahdollisuutta asioida kirjastossa heille sopivampiin aikoihin. Toisaalta kyselyn perusteella selviää, että osalle asiakkaita omatoimikirjasto näyttäytyy uhkana, jossa kirjasto muuttuu pelkäksi kylmäasemaksi, jossa ei ole henkilökunnan tarjoamaa palvelua lainkaan tai sitä vähennetään tuntuvasti.

Omatoimiaikoina kirjastossa halutaan tehdä niitä samoja asioita kuin normaalina aukioloajanakin: lainata, palauttaa, etsiä aineistoa ja lukea lehtiä. Ajanvietto ja työskentely hiljaisessa tilassa on mainittu myös usein.

Kirjaston tilat ja kalustus täytyy suunnitella siten, että tämä kaikki onnistuu asiakkailta itsenäisesti ja sujuvasti.

Kirjastotilojen ja kalustuksen korjaus- ja uudistotoiveisiin liittyvässä kysymyksessä nousi selkeästi esille muutama kokonaisuus. Vastaajat toivovat ennen kaikkea, että kirjastossa olisi mukavia ja rauhallisia lukutiloja, sohvia ja nojatuoleja. Kirjaston nykyiset nojatuolit ovat liian matalia, ja niistä on vaikea päästä ylös ja niissä on epämukavaa istua. Lähes saman verran toiveita tuli asiakkaiden wc-tilojen uudistamisesta; toinen asiakas-wc on ahdas ja molemmat ulkoasultaan tummaa 70-lukua. Estetiikkaan ja kirjaston viihtyisyyteen vaikuttaa paljon myös kirjastosalin nykyinen lattiapinta, johon asiakkaat kovasti toivoivat uudistusta. Lattiapinta on myös liukas kosteilla keleillä ja siten liukastumisriskin aiheuttava.

Paljon mainintoja sai lastenosasto, sinne toivottiin viihtyisää leikkipaikkaa ja oleskelutilaa, matalia kirjahyllyjä ja enemmän kuvakirjalokeroita, joihin lapset itse ylettyvät. Lastenosastolla nykyisin sijaitseva portaikko on toisaalta ollut käyttökelpoinen (satutuokioilla ja ryhmäkäynneillä) mutta toisaalta vaarallinen (siinä on sattunut yksi työtapaturma ja pieniä lapsia on kaatunut). Kyselyssä yksi vastaaja mainitsi portaikon vaarallisuuden. Todennäköisesti portaikko tullaan hävittämään ja korvaamaan leikki- ja oleskelutilalla ja kirjahyllyillä. Tässä uudistuneessa tilassa olisi parempi myös järjestää kyselyssä toivottuja lasten tapahtumia sekä panostaa aineiston parempaan esillepanoon. Uudistuksia tehdessä on pidettävä kuitenkin mielessä se, että sekä kyselyssä että suorassa asiakaspalautteessa on usein kerrottu, että Kälviän kirjastosta löytää paremmin lasten kirjoja kuin pääkirjastosta. Kuvakirjat on Kälviällä järjestetty aiheiden/hahmojen mukaan.

Rauhallinen työskentelytila kirjastosta nykyisellään puuttuu, sitä toivottiin useassa kommentissa. Uudistuksissa täytyy huomioida myös esteettömyys ja sisäilma. Epämiellyttävä sisäilma on usein ollut kirjaston tuulikaapissa ja eteistilassa, se asia toivottavasti korjautuu, kun oviremontti toteutetaan kuluvana kesänä. Mainintoja saanut valaistus on jo menossa osittain uusiksi. Myös asiakastietokoneet ja niiden sijainti ja käytettävyys tulee jatkossa huomioida paremmin.

Nämä asiakastoiveet ja sanalliset vapaat palautteet ovat hyvä pohja, kun kirjaston uudistuksia jatketaan. Tiedossa on, että ihan kaikkeen eivät määrärahat riitä, mutta vastausten perusteella on helpompi priorisoida korjauksia ja suunnitella uudistusten aikataulua.

Kyselyn lopussa ollut osio palautteenantoiheen ja kehittämis ehdotuksineen oli henkilökunnalle erittäin miellyttävää luettavaa. Kälviäläisten oma lähikirjasto ja sen henkilökunta saivat kymmenittäin niin kiittävää ja arvostavaa palautetta, että ne antavat paljon voimaa ja motivaatiota jatkaa kirjastopalvelun kehittämistä Kälviällä. Oli suuri ilo huomata, kuinka tärkeää ja merkityksellistä työtä kirjastossa tehdään. Vaikka tilat ja kalusteet ovat joiltain osin ajastaan jälkeenjääneitä, tärkeintä asiakkaille kuitenkin oli se, että kirjasto ylipäätään on Kälviällä, että siellä on hyvä kokoelma ja asiakaspalvelu.

Kehittämis ehdotuksissa tuli ilmi montaa hyvää ideaa, joista osa on heti ja pienellä vaivalla toteuttavissa. Kun omatoimikirjasto saadaan täydellä teholla avattua, asiakkaille on syytä tarjota mahdollisuus helppoon palautteenantoon, jotta suoraan käyttäjiltä tuleva palaute saadaan heti henkilökunnan tietoon. Asiakkaita ja heidän sujuvaa käyttäjäkokemusta varten tätä työtä tehdään.

Nämä uudistustoiveet vastaavat toteutuessaan myös Kokkolan kaupunkistrategiaan, jossa helminä on nostettu esiin yrittäjystävällisyys, elämyksellisyys ja lapsiystävällisyys. Yrittäjiä tuemme tarjoamalla heille aineistoja ja tiloja opiskelua ja työntekoa varten. Elämyksellisyyttä asiakas kohtaa kirjallisuuden sekä tapahtumien ja näyttelyiden parissa. Lapsiystävällisyys on aina ollut kirjaston teemana, ja uudistuva lasten-

ja nuorten osasto tarjoaa entistä paremmat mahdollisuudet lapsille sekä varhaiskasvatus- ja kouluryhmille viihtyä kirjaston ja kirjallisuuden parissa.

Kälviän kirjaston on hyvä tämän asiakaskyselyn pohjalta jatkaa omatoimikirjaston ja tulevaisuuden suunnittelua. Meillä on tärkein eli asiakkaiden tuki takanamme!

"Kälviän kirjasto on tosi kiva pikkukirjasto ja sitä tarvitaan jatkossakin, jotta Kälviä pysyy elinvoimaisena!"