

Helle-kirjastojen asiakastutkimus 2025

Kulttuurilautakunta 29.04.2025 § 23
237/12.03.02/2025

Helle-kirjastojen asiakastutkimus kirjaston käyttäjille ja ei-käyttäjille toteutettiin Helle-kirjaston toimintasuunnitelman mukaisesti 17.2 – 9.3.2025. Kyselyn toteuttajaksi valittiin tarjouskilpailun perusteella Innolink.

Kilpailutus järjestettiin ns. käänteisenä kilpailutuksena: hinnaksi määrättiin 10 000 euroa ja kilpailutukseen osallistujat esittivät suunnitelman siitä, mitä he voivat tuolla summalla tehdä.

Kysely toteutettiin kirjastojen asiakkaille netti- ja paperilomaksekyselynä kirjastoissa ja niiden verkkopalveluissa. Innolink kontaktoi myös niitä eri kuntien asukkaita, jotka eivät käytä kirjastoa.

Hellen asiakastutkimukseen tuli yli 900 vastausta kahdestatoista Helle-kunnasta. 6 % vastaajista oli Hankolaisia. Kyselyyn vastanneista valtaosa oli naisia (75 %).

Kyselyssä tiedusteltiin syitä kirjastossa käymiselle tai käyttämättömyydelle, tyytyväisyyttä ja kokonaisarviointia kirjastolle, verkkokirjaston ja muiden palveluiden käyttöä, omatoimikirjastojen ja e-aineistojen käyttöä, mieluisimpia tiedotuskanavia ja toiveita kirjastoilta tulevaisuudessa. Lisäksi pyydettiin avointa palautetta palveluista ja kokoelmista.

Kyselytutkimuksen johtopäätöksiä olivat:

Kirjastoja käytetään hyvin aktiivisesti; ei-käyttäjillä saavutettavuushaasteet korostuvat, kirjaston tehtävää toimittavat mm. kaupalliset e-kirjapalvelut tai aika on kortilla.

- valtaosa käy kirjastossa; 73 % käy vähintään kerran kuukaudessa. Useimmiten syynä on perinteisin palvelu eli kirjojen lainaaminen ja palauttaminen
- vain 5 % ei käy lainkaan eikä käytä kirjaston palveluja. Heistä valtaosa on käyttänyt palveluita, ja kirjastoa käyttämättömiä on eniten iäkkäämpien asukkaiden parissa. Kirjat ostetaan tai ne kuunnellaan kaupallisissa äänikirjapalveluissa. Myös elämäntilanne ja elämän kiireellisyys vaikuttavat käymättömyyteen kuten myös fyysiset rajoitteet ja välimatkat.

Tiedonsaantikanavissa arvostetaan eri ikäryhmien keskuudessa sekä kirjastojen nettisivuja että paikan päältä kirjastoista saatavaa tietoa.

- kaikki ikäryhmät kokevat kirjaston nettisivut ja kirjastossa saatavan tiedon tärkeänä
- sosiaalinen media tiedonsaantikanavana painottuu nuorempiin ja keski-ikäisiin ikäryhmiin ja toisaalta sanoma- ja aikakauslehdet iäkkäisiin ikäryhmiin. Televisio ja radio ei saa kannatusta ja uutiskirjeillä on maltillinen kannatus – eniten keski-ikäisten parissa.

Yleinen tyytyväisyys ja huippuarviot henkilöstöstä

Helle-kirjastojen asiakkaat ovat kautta linjan tyytyväisiä palveluihin. Erityisen korkealle arvioidaan henkilöstöön liittyvät osa-alueet, kuten palvelualttius, asiantuntemus ja kielitaito. Parhaat kokonaisarvosanat sai Hangon

kaupunginkirjasto, mutta kaikki yli 30 vastausta saaneet kirjastot saivat kokonaisarvosanakseen vähintään 4/5.

Vahvuudet ja kehityskohteet

- Erityiset vahvuudet: henkilöstön osaaminen, kirjastojen sijainti ja kielitaito.
- Kehityskohteet: kokoelmien laajuus ja asiakkaiden käytettävissä olevat tilat, erityisesti Loviisan pääkirjastossa.

Tunnettuus ja käytetyimmät palvelut

Helle-kirjastokimpan tunnettuus on yleisesti hyvä, mutta heikompi Siuntion, Raaseporin ja Porvoon alueilla. Eniten käytettyjä palveluja ovat:

- Aineistojen lainaus
- Helle-verkkokirjasto ja kirjastojen omat verkkosivut
- Aineiston käyttö paikan päällä
- Yleisötaphtumat ja tilaisuudet

Omatoimikirjastot

- Lähes puolet vastaajista asioi kirjastoissa omatoimiaukioloaikoina, erityisesti nuoremmat.
- Omatoimikirjastojen käyttö arvioidaan erittäin myönteisesti.
- Käyttäjien mielipiteet jakautuvat sen suhteen, tulisiko henkilökunnan olla aina paikalla vai ei. Omatoimikirjasto nähdään hyvänä lisänä, mutta ei yksiselitteisesti parempana vaihtoehtona perinteiselle palvelulle.

Kirjastojen merkitys ja palvelutoiveet

Kirjastojen rooli nähdään jatkossakin tärkeänä. Asiakkaiden toiveet jakautuvat kolmeen pääsuuntaan:

1. Perinteisten palveluiden puolustajat: painottavat fyysisten kirjojen lainausta, lukemista ja kirjallisuustapahtumia.
2. Digisisällön kannattajat: toivovat enemmän e-kirjoja, äänikirjoja ja muuta digitaalista sisältöä.
3. Monipuolisten palveluiden etsijät: ehdottavat mm. lainattavia tavaroita, uimahallilippuja, hyvinvointitapahtumia ja kahvilapalveluita.

E-kirjasto

- Tunnettuus: yli puolet vastaajista tuntee E-kirjaston, parhaiten Porvoossa ja Loviisassa.
- Käyttö: uudet käyttäjät eivät ole vielä löytäneet palvelua laajasti.
- Arviointi: käyttäjät pitävät E-kirjastoa useimmiten yhtä hyvänä kuin aiempia palveluja, mutta yli kolmannes kokee sen heikommaksi. Ruotsinkieliset ovat hieman kriittisempiä.
- Kehitystarpeet: sisältöjen monipuolisuus, kielivalikoima ja laajuus kaipaavat parannuksia, vaikka tekninen toimivuus on hyvällä tasolla.

Kaikkien kirjastojen kokonaisarvosana asteikolla 1 – 5 oli 4,4. Hangon kirjasto sai parhaimman arvosanan 4,7.

Tulevaisuudelta toivottiin:

- laajat ja joustavat aukioloajat sekä omatoimikirjastojen kehittäminen
- monipuoliset ja ajankohtaiset tapahtumat sekä kirjailijavierailut
- laaja ja ajankohtainen aineistovalikoima

Liitteessä on koko kimpan tulokset ja vielä Hangon tulokset erikseen.

Ehdotus	Kulttuurilautakunta merkitsee tutkimuksen tiedoksi.
Päätös	Kulttuurilautakunta merkitsi tutkimuksen tiedoksi.
Lisätiedot	Kirjastotoimenjohtaja Milla Kuronen, , 040 135 9382