

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged in a diagonal line from the top right towards the bottom right. Two thin, light blue lines intersect at the top left and extend diagonally across the page, framing the circles.

Ei-käyttäjäkysely Nokian kaupunginkirjaston palveluista 2010

Nokian kaupunginkirjasto
Päivi Kari
2010

Sisältö

Johdanto.....	3
Kyselyn toteutus.....	3
Miksi et käytä kirjastoa?	4
Mitä kirjaston palveluja tunnet?	4
Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?.....	5
Missä toivoisit kirjaston ilmoittavan palveluistaan?.....	5
Yhteenveto	5
Taulukot ja kuvat	7
Lähteet	15
Liitteet.....	15

Johdanto

Kirjastolaki (Kirjastolaki 4.12.1998/904) edellyttää kuntia tekemään arviointia kirjastopalveluistaan. Nokian kaupunginkirjasto on jo aiemmin tehnyt kyselyjä asiakkailleen. Vuonna 1993 tehtiin tilaustyönä pro gradu –tutkielma kirjaston kävijämääristä, koska verrattuna muiden kaupunkien kirjastoihin, Nokiassa oli vähemmän käyttäjiä. Siinä todettiin, että kävijämääriä on mahdollista lisätä, jos selvitetään mitä kaupunkilaiset haluavat kirjastoltaan.

Vuonna 1997 Katja Kartesalo teki opinnäytetyön, jossa hän tutki, oliko kirjasto onnistunut kasvattamaan kävijämääriään. Kartesalon mukaan, Nokian kirjasto oli onnistunut parantamaan palvelukuvaansa ja hankkimaan uusia asiakasryhmiä muuttamalla toimintojaan nykyaikaisemmiksi. (Kartesalo 1998)

Vuonna 2001 Marika Wallenius teki opinnäytetyönään asiakaskyselyn Nokian kaupunginkirjaston toiminnasta. Kysely oli jatkoa kahteen aiempaan tutkimukseen. Kyselyn tulokset olivat hyvin samansuuntaisia aiempien tutkimusten kanssa. (Wallenius 2001)

Kaikissa Nokian kaupungin kirjastoissa toteutettiin syksyllä 2010 asiakaskyselyt. Myös autokirjastossa tehtiin kysely. Asiakaskyselyjen lisäksi tehtiin ensimmäistä kertaa kysely ns. ei-käyttäjille. Tähän kyselyyn toivottiin vastauksia heiltä, jotka eivät ole kirjaston palveluja aiemmin käyttäneet tai käyttävät hyvin harvoin. Sekä kirjaston asiakkaille että ei-käyttäjille suunnattujen kyselyjen tavoitteena on kehittää Nokian kirjaston palveluja vastamaan entistä paremmin kaikkien kaupunkilaisten tarpeisiin.

Kyselyn toteutus

Nokian kaupunginkirjasto toteutti 25.10.–14.11.2010 kyselyn, jolla tavoiteltiin erityisesti henkilöitä, jotka eivät käytä kirjaston palveluja. Tavoitteena oli selvittää miksi he eivät käytä kirjastoa ja millainen mielikuva heillä on kirjastosta ja sen palveluista. Haasteena oli löytää kanava, jota kautta voisi tavoittaa sopivat henkilöt. Kysely päätettiin toteuttaa nettikyselynä kaupungin etusivulla. Kysely oli avoinna kolmen viikon ajan.

Vastauksia kyselyyn saatiin 41 kpl. Valtaosa vastaajista oli työssä käyviä noin 30–49 –vuotiaita. Naisia vastaajista oli 68 %. Useimmat vastaajista asuivat postinumeroalueilla 37100 ja 37120.

Miksi et käytä kirjastoa?

”En lue kirjoja” tai ”Ostan kirjat itselleni” mainittiin useimmiten syyksi kirjaston käyttämättömyyteen. Kolmanneksi valituin syy oli se, ettei kirjastossa vastaajien mielestä ollut sellaista aineistoa, jota he olisivat halunneet. Lähes yhtä usein vastaajat kokivat kirjaston olevan liian kaukana tai aukioloajat eivät sopineet heille. Sen sijaan vastaajat kokivat tuntevansa kirjaston palvelut, sillä vaihtoehto ”En tiedä mitä palveluja voisין kirjastosta saada” valittiin syyksi vain muutaman kerran.

Kysymykseen oli annettu valmiiden vaihtoehtojen lisäksi mahdollisuus vastata omin sanoin ja moni vastaaja käyttikin tätä mahdollisuutta. Näissä vastauksissa useissa mainittiin kirjaston tilat. Huonot tilat olikin eniten toistuva teema avoimissa vastauksissa. Kirjaston tiloja kuvattiin epäviihtyisiksi, ahtaiksi, tylsiksi, tunkkaiseksi, meluisiksi, rumiksi ja jopa homeisiksi. Myös kirjojen sanottiin haisevan homeelta. Lastenrattaiden kanssa kirjastossa kulku koettiin hankalaksi ahtaiden ja kapeiden käytävien takia. Parkkitilojen vähyys myös hankaloitti kirjastoon tuloa. Lähikirjastoissa käyntiä hankaloittivat suppeammat aukiolot. Kun kirjastoon olisi muuten ehtinyt mennä, ei kirjasto ollutkaan auki.

Lähes yhtä usein kuin huonot tilat vastauksissa mainittiin ongelmalliseksi kirjojen palauttaminen ajoissa. Kirjat lainataan mieluummin ystäviltä tai hankitaan omaksi, jotta ei tarvitse huolehtia eräpäivän muistamisesta ja palauttamisesta.

Kirjaston kokoelmaa koskevissa kommentoissa kirjastoa kuvattiin mm. divariksi. Kirjaston hyllyssä sanottiin olevan vanhoja kirjoja ja vain vähän uutuuksia.

Kiire mainittiin syyksi kirjaston käyttämättömyyteen muutamassa vastauksessa. Elämäntilanne oli vaativa, pienet lapset, ikääntyvät vanhemmat, työ jne. Kiireinen elämä vaikutti myös siihen, ettei kirjoja ehditty lukea neljän viikon laina-ajan aikana. Kirjat hankittiin mieluummin muualta kuin kirjastosta, jotta aikaa lukemiseen olisi enemmän.

Vastauksissa kaivattiin myös opastusta, miten käyttää kirjastoa. Pitääkö osata käyttää automaatteja? Mikä kirjastokortti käy kirjastossa? Se, että kirjastot tiedottavat innokkaasti uusista verkkopalveluistaan, saattaa välittää sellaista viestiä, ettei kirjastossa enää voi ilman nettitunnuksia ja salasanoja asioidakaan!

Pari vastaajaa mainitsi syyksi kirjaston käyttämättömyyteen sen, ettei omista kirjastokorttia. Eräs vastaaja sanoi, ettei löydä itseään kiinnostavaa luettavaa. Hän kaipasi lukuvinkkejä, joihin voisi tutustua jo etukäteen ennen kirjastoon tuloa.

Mitä kirjaston palveluja tunnet?

Parhaiten kirjaston palveluista tunnettiin kirjojen lainaus (95 % vastaajista) ja lehtien lukeminen (76 % vastaajista). Lehtien lainaus ei sen sijaan ollut lainkaan niin tunnettu

palvelu, sillä vain alle puolet (46 %) vastaajista tunnisti sen kirjaston tarjoamaksi palveluksi. Musiikin lainaus oli kolmanneksi tunnetuin palvelu; 73 % vastaajista oli valinnut musiikin lainauksen tuntemakseen kirjaston palveluksi. Vastaajista 63 % tiesi kirjastossa olevan nettipäätteitä asiakkaiden käytössä. Reilu puolet vastaajista eli 59 % tiesi, että kirjastosta voi lainata dvd-elokuvia. Mutta vain 17 % vastaajista tiesi kirjastossa olevan mahdollista hakea tietoa tietokannoista.

Vähiten tunnettiin kotipalvelu ja kirjavinkkaus (molemmat 10 %) Lähes yhtä tuntematon palvelu oli kaukopalvelu, jonka mainitsi 12 % vastaajista. Lukupiiritoiminta oli hieman tunnetumpi palvelu, sillä 15 % tunnisti sen kirjaston tarjoamaksi palveluksi.

Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?

Kirjastoa käyttämättömät suhtautuivat kirjaston tiedotuksen onnistumiseen selvästi kriittisemmin kuin kirjastoa käyttävät, joiden suurimman osan (hyvin 52 % ja 19 % erittäin hyvin) mielestä kirjasto tiedotti palveluistaan vähintäänkin hyvin (Nokian kaupunginkirjaston asiakaskysely 2010).

Ei-käyttäjäkyselyyn vastanneista 34 %:n mielestä kirjasto tiedotti palveluistaan tyydyttävästi ja 24 %:n mielestä huonosti. Erittäin huonosti kirjaston koki tiedottavan 10 % ei-käyttäjäkyselyyn vastanneista. Ei-käyttäjistä 15 % vastasi, ettei heillä ole kokemuksia kirjaston tiedotuksesta. Vain seitsemän prosenttia oli sitä mieltä, että kirjasto tiedottaa erittäin hyvin tai hyvin.

Missä toivoisit kirjaston ilmoittavan palveluistaan?

Kirjaston nettisivut olivat toivotuin ilmoituskanava (59 %), lähes yhtä toivottu ilmoituskanava olivat lehdet (56 %).

Kirjaston nettisivut olivat toivotuin ilmoituskanava kaikissa tänä syksynä tehdyissä neljässä kyselyssä: kirjastoauton kyselyssä, kirjastoissa jaossa olleessa kyselyssä, netissä olleessa käyttäjien kyselyssä sekä tässä ei-käyttäjien nettikyselyssä. Samoin kaikkien eri kyselyihin vastanneiden mielestä lehdet olivat lähes yhtä tärkeä ilmoituskanava kuin nettisivut.

Yhteenveto

Yleisimmät syyt kirjaston käyttämättömyyteen olivat kirjojen ostaminen itselle, lukemisen vähyys, arjen kiireet, kirjaston huonot tilat tai ettei kirjastossa ollut sellaista aineistoa, jota he olisivat halunneet.

Kysymykseen: ”Miksi et käytä kirjaston palveluja?” vain muutama oli vastannut syyksi, ettei tiedä mitä palveluja voisi kirjastosta saada. Silti alle puolet vastaajista tiesi esimerkiksi, että kirjastosta voi lainata lehtiä. Ainoastaan kirjojen lainaus oli todella

tunnettu palvelu. Tämän kyselyn perusteella näyttäisi siis siltä, ettei vastaajien kokemus kirjaston palvelujen tuntemisesta pidä aivan paikkaansa ja että kirjaston kannattaa jatkossa panostaa entistä enemmän tiedottamiseen.

Vaikka nettisivut olivatkin toivotuin ilmoituskanava ei-käyttäjienkin mielestä, on tärkeää että kirjasto näkyy myös muulla kuin omilla nettisivuillaan. Kirjaston nettisivulla vierailevat todennäköisemmin sellaiset henkilöt, jotka ovat jo kirjaston asiakkaista. Jos halutaan tavoittaa potentiaalisia asiakkaita, on kirjaston panostettava näkyvyyteen muuallakin esim. lehdissä.

Ei-käyttäjäkyselyjä on tehty muissakin kirjastoissa, esim. Helmet kirjastoissa (2007) ja Seinäjoen pääkirjastossa (Rissanen–Santamaa 2010). Näiden tutkimusten tulokset ovat yhteneväisiä tässä kyselyssä saatujen tulosten kanssa, joten vaikka tähän kyselyyn vastauksia saatiin vain 41, voidaan tuloksia silti pitää ainakin suuntaa-antavina.

Taulukot ja kuviot

Vastaaja

nainen/tyttö	28	68 %
mies/poika	12	29 %
tyhjiä	1	2 %
yhteensä	41	100 %

Vastaaja

koululainen	2	5 %
opiskelija	1	2 %
opiskelija/työssä	1	2 %
työssä	28	68 %
työtön	2	5 %
eläkeläinen	6	15 %
jokin muu	0	0 %
tyhjiä	1	2 %
yhteensä	41	100 %

Vastaajan koulutus

alempi keskiaste (koulu)	5	12 %
keskiaste (yo tutkinto, ammattitutkinto)	25	61 %
ammattikorkeakoulututkinto tai alempi korkeakoulututkinto	5	12 %
ylempi korkeakoulututkinto	5	12 %
lisansiaatin tai tohtorin tutkinto	0	0 %
jokin muu	0	0 %
tyhjiä	1	2 %
yhteensä	41	100 %

Vastaajan ikä

alle 15	1	2 %
15-32	14	34 %
33-49	15	37 %
50-64	7	17 %
yli 64	4	10 %

tyhjiä	0	0 %
yhteensä	41	100 %

Vastaajan postinumero

Tampere/Nokia, Kalkku	33330	1	2 %
Nokia, keskusta	37100	12	29 %
Nokia, Koskenmäki ym.	37120	12	29 %
Nokia, Myllyhaka/Alhoniitty	37130	5	12 %
Nokia, Harjuniitty	37140	4	10 %
Nokia, Kankaantaka	37150	2	5 %
Kulovesi	37210	1	2 %
Linnavuori	37240	1	2 %
Tottijärvi	37310	1	2 %
tyhjiä		2	5 %
		41	100 %

Jos et käytä kirjaston palveluja, miksi?

kirjastossa ei ole sellaista aineistoa jota haluaisin	7	17 %
en lue kirjoja	11	27 %
ostan kirjat itselleni	11	27 %
en tiedä mitä palveluja kirjastosta vois saada	3	7 %
kirjaston aukioloajat eivät sovi minulle	6	15 %
kirjasto on liian kaukana	6	15 %
Jokin muu syy, mikä yhteensä	24	59 %
vastaajia	41	

Tuntemani kirjaston palvelut

kirjojen lainaus	39	95 %
musiikin lainaus	30	73 %
lehtien lukeminen	31	76 %
lehtien lainaus	19	46 %
dvd-elokuvien lainaus	24	59 %
netti-päätteet	26	63 %
kaukopalvelu	5	12 %
kotipalvelu	4	10 %
tiedonhaku tietokannoista	7	17 %
lukupiirit	6	15 %
satutunnit	13	32 %
kirjavinkkaus	4	10 %

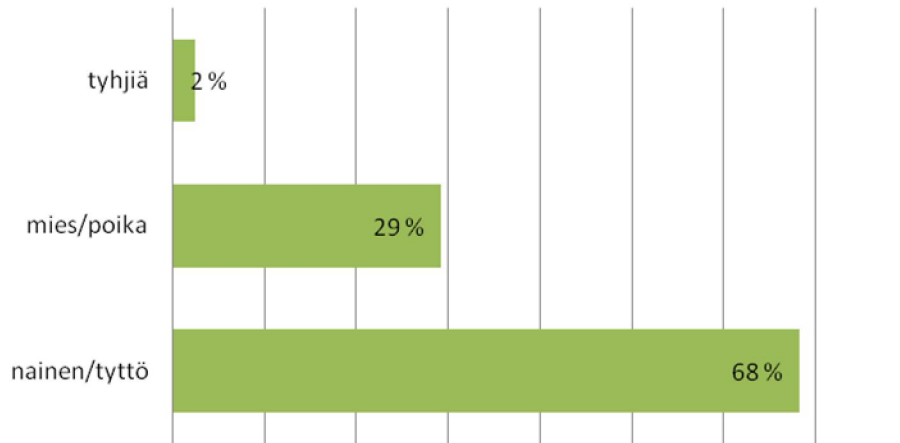
Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?

erittäin hyvin	3	7 %
hyvin	3	7 %
tydyttävästi	14	34 %
huonosti	10	24 %
erittäin huonosti	4	10 %
ei kokemuksia	6	15 %
tyhjiä	1	2 %
yhteensä	41	100 %

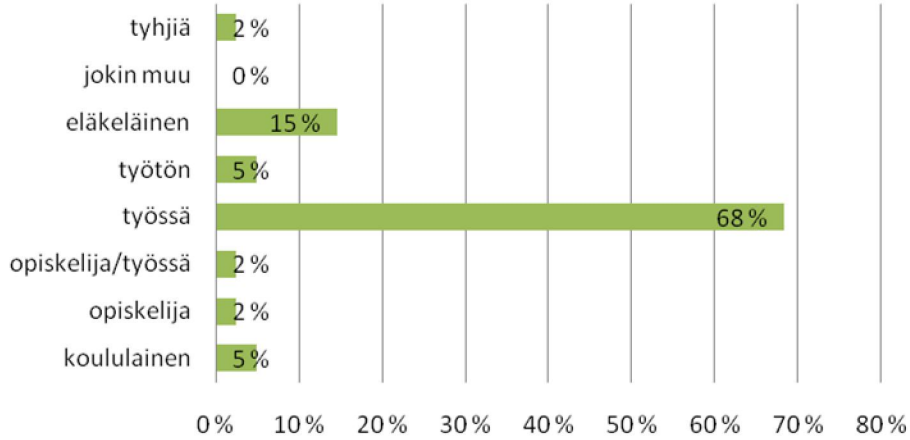
Missä toivoisit kirjaston ilmoittavan palveluistaan? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

kirjaston ilmoitustaululla	5	12 %
kirjaston nettisivuilla	24	59 %
lehdissä	23	56 %
radiossa	1	2 %
muualla	3	7 %
tyhiä	5	12 %
yhteensä	61	

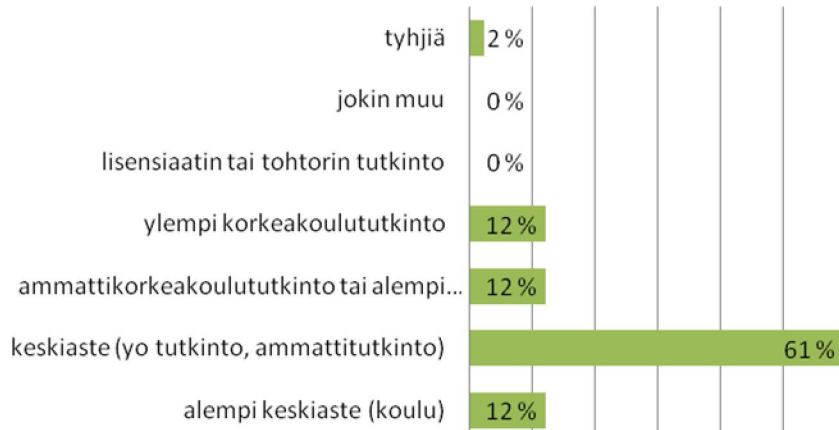
Vastaajien sukupuoli



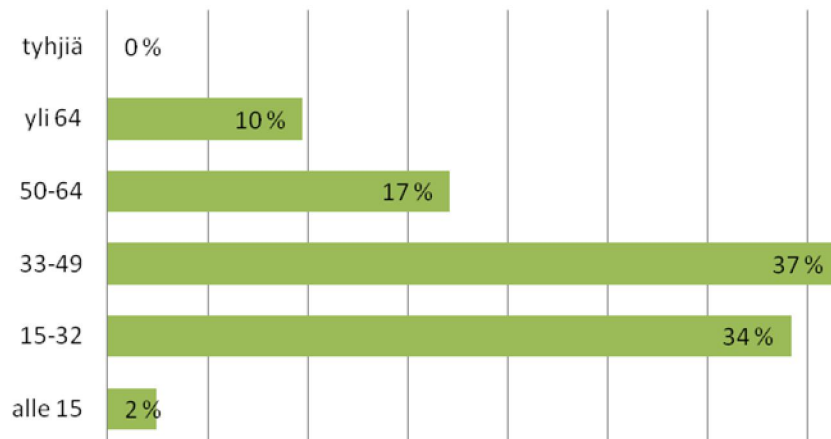
Vastaajien asema



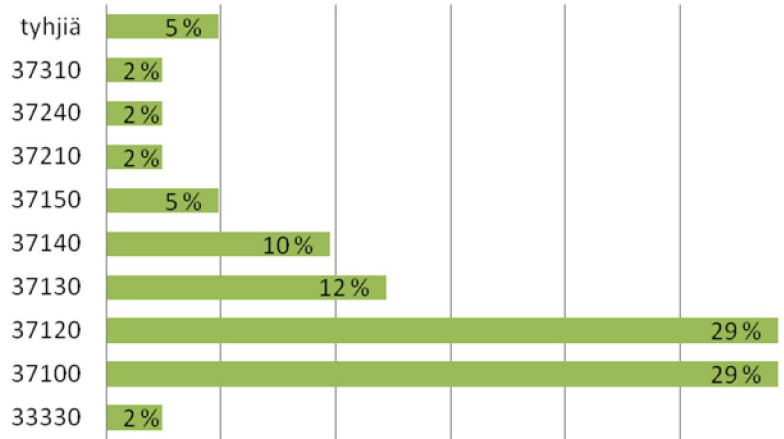
Vastaajien koulutus



Vastaajien ikä



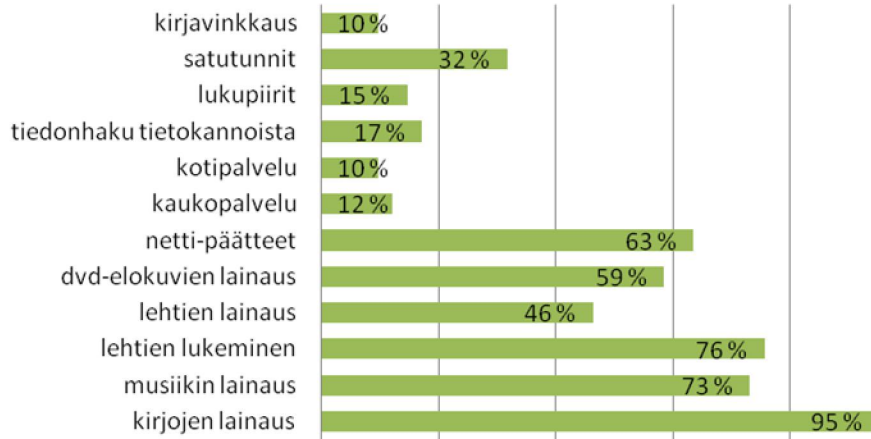
Vastaajien postinumeroalueet



Jos et käytä kirjaston palveluja, miksi?



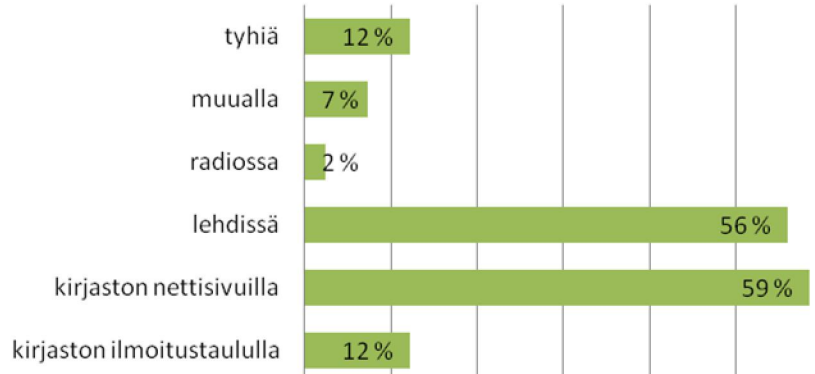
Tuntemani kirjaston palvelut



Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?



Missä toivoisit kirjaston ilmoittavan palveluistaan?



Lähteet

Kartesalo, Katja. 1998. Kaupunginkirjaston toiminnan arviointi – asiakaskysely Nokian pääkirjastossa 8.12.–13.12.1997. Opinnäytetyö.

Kirjastolaki 4.12.1998/904. FINLEX® - Valtion säädöstietopankki. Edita. [Verkojulkaisu]
Saatavana: <http://www.finlex.fi>

Nokian kaupunginkirjaston asiakaskysely 2010.

Nokian kaupungin kirjastoauton asiakaskysely 2010.

Rissanen–Santamaa. 2010. Seinäjoen pääkirjaston ei-käyttäjät. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Opinnäyte.

Taloustutkimus. 2007. Helmet-kirjastot ei-kävijätutkimus. [Ppt-esitys]. Helsinki: Taloustutkimus Oy. [Viitattu 28.12.2010]

Wallenius, Marika. 2001. Nokian kaupunginkirjaston toiminnan arviointi–asiakaskysely pääkirjastossa 27.8.-1–1.9.2001. Valkeakosken aikuiskoulutuskeskus. Opinnäyte.

Liitteet

Kyselylomake

[« takaisin](#)[Tulosta](#)

Sivun sijainti: Etusivu » Palvelut » Vapaa-aika » Kirjasto » Ei-käyttäjän kyselylomake

Ei-käyttäjän kyselylomake

Vastauksesi on meille tärkeä

Tämä kysely on tarkoitettu Sinulle, joka et käy kirjastossa lainkaan tai et ole pitkään aikaan käynyt.

Vastaa oheisiin kysymyksiin ja auta kehittämään kirjaston palveluja paremmiksi!

Valitse sopiva vaihtoehto tai kirjoita vastauksesi sille varattuun paikkaan.

Olen nainen/tyttö mies/poika

Olen koululainen
 opiskelija
 työssä
 työtön
 eläkeläinen
 jokin muu

Koulutukseni alempi keskiaste (koulu)
 keskiaste (yo tutkinto, ammattitutkinto)
 ammattikorkeakoulututkinto tai alempi korkeakoulututkinto
 ylempi korkeakoulututkinto
 lisensiaatin tai tohtorin tutkinto
 jokin muu

Syntymävuoteni on

Postinumeroni on

Jos et käytä kirjaston palveluja, miksi?
 kirjastossa ei ole sellaista aineistoa jota haluaisin
 en lue kirjoja
 ostan kirjat itselleni
 en tiedä mitä palveluja kirjastosta voisin saada
 kirjaston aukioloajat eivät sovi minulle
 kirjasto on liian kaukana

Jokin muu syy, mikä

Tuntemani kirjaston palvelut kirjojen lainaus
 musiikin lainaus
 lehtien lukeminen

- lehtien lainaus
- dvd-elokuvien lainaus
- netti-päätteet
- kaukopalvelu
- kotipalvelu
- tiedonhaku tietokannoista
- lukupiirit
- satutunnit
- kirjavinkkaus

Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?

- erittäin hyvin
 hyvin
 tyydyttävästi
 huonosti
 erittäin huonosti
 ei kokemuksia

Missä toivoisit kirjaston ilmoittavan palveluistaan? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- kirjaston ilmoitustaululla
- kirjaston nettisivuilla
- lehdissä
- radiossa
-

muualla, missä? _____

Terveisiä, palautetta, kehittämissuhteita kirjastolle:

27.12.2010
klo
11:50:47