

Satakirjastojen asiakaskysely 2025 - kooste Kankaanpään kirjastopalveluiden tuloksista

KULTVAP 22.01.2026

242/12.03.02/2022

Valmistelija

Marjut Tiisala

Kirjastolaki 1492/2016 antaa kunnille tehtäväksi arvioida yleisen kirjaston toimintaa. Arvioinnin tarkoituksena on turvata kirjastolain tarkoituksen toteutumista ja tukea yleisen kirjaston toiminnan kehittämistä. Arvioinnilla seurataan kirjastojen tehtävien toteuttamista ja toiminnan järjestämistä.

Asiakaskyselyt ovat yksi työväline kirjastojen toiminnan arviointiin. Satakirjastojen yhteinen asiakaskysely toteutettiin syksyllä 2025, vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 2127. Kankaanpään kirjastopalvelujen osalta kyselyyn vastasi yhteensä 103 henkilöä. Valtaosa vastaajista arvioi Kankaanpään pääkirjaston palveluja, myös Honkajoen lähikirjaston käyttäjiltä saatiin vastauksia.

Kirjastopalvelujen käyttö

Kyselyn tulosten perusteella kirjastoa käytetään ensisijaisesti perinteisiin kirjastopalveluihin. Yleisimpiä käyntisyitä ovat aineiston lainaaminen ja palauttaminen sekä varausten noutaminen. Myös kirjaston tiloissa lukeminen, näyttelyihin tutustuminen ja rauhallinen ajanvietto ovat yleisiä käyttötapoja.

Tilat ja saavutettavuus

Kirjastojen tilat arvioitiin kokonaisuutena myönteisesti. Pääkirjaston sijainti, rauhallisuus ja valaistus saivat hyviä arvioita. Honkajoen lähikirjaston osalta korostuivat rauhallisuus ja tilojen viihtyisyys.

Henkilökunnan toiminta ja asiakaspalvelu

Kankaanpään kirjastojen henkilökunta sai kyselyssä erittäin myönteistä palautetta. Vastaajat pitivät henkilökuntaa asiantuntevana, ystävällisenä ja helposti lähestyttävänä. Asiakaspalvelun kokonaisarvio oli korkea sekä pääkirjastossa että Honkajoen lähikirjastossa.

Sähköiset palvelut, digituki, esinelainaus

Valtakunnallisen E-kirjaston käyttö on kasvussa, mutta edelleen suurin osa vastaajista joko ei käytä palvelua tai vasta harkitsee sen käyttöä. Digitukipalveluiden osalta suuri osa vastaajista ei osannut arvioida palvelua, mikä viittaa joko vähäiseen käyttöön tai palvelun rajalliseen tunnettuuteen. Näiden palveluiden osalta tunnettuudessa ja näkyvyydessä onkin kasvun paikkoja.

Yli puolet vastaajista ei haluaisi lainata esineitä kirjastosta. Vaikka enemmistö ei kaipaa esinelainautusta, liikuntavälineet ja pienkoneet kuten ompelukone olisivat potentiaalisia.

Kirjaston merkitys asiakkaille ja palvelujen kehittämistoiveet

Kyselyn perusteella kirjasto tukee erityisesti lukemisharrastusta ja tiedon löytämistä. Moni vastaaja koki kirjaston parantavan elämänlaatua ja tarjoavan mielekästä tekemistä vapaa-aikaan.

Selkein kehittämistoive koskee tapahtumatarjontaa. Suuri osa vastaajista koki, että kiinnostavat tapahtumat lisäisivät kirjastossa käymistä.

Aukioloaikojen osalta palaute oli pääosin myönteistä, eikä niiden kehittäminen noussut keskeiseksi tarpeeksi pääkirjaston osalta. Honkajoelle sen sijaan toivottiin lisää palveluaikaa.

Avointen vastausten kertomaa

Avoimista vastauksista nousi mm. seuraavia teemoja:

- Henkilökunnan merkitys: avoimissa palautteissa kiitettiin toistuvasti henkilökunnan avuliaisuutta, asiantuntemusta ja ystävällisyyttä.
- Kirjaston viihtyisyys ja siisteys: useat vastaajat kuvasivat kirjastoa rauhalliseksi, turvalliseksi ja miellyttäväksi paikaksi asioida ja oleskella.
- Omatoimikirjaston toimivuus: omatoimiaikoja pidettiin tärkeinä ja joustavuutta lisäävinä.
- Tilojen kehittäminen: esiin nousivat toiveet mukavammista istuimista, rauhallisemmista lukunurkkauksista sekä paremmasta akustiikasta. Avoimissa vastauksissa nousi esiin erityisesti pääkirjaston ajoittainen äänekkyys. Osa vastaajista koki, että melutaso voi paikoin häiritä lukemista tai keskittymistä, erityisesti silloin kun kirjastossa on paljon käyttäjiä tai omatoimiaikaan. Osa vastaajista totesi kirjaston olevan useimmiten rauhallinen, mutta toivoi selkeämpiä käytäntöjä tai tilaratkaisuja, joilla hiljaisempaa työskentelyä voitaisiin tukea.
- Tapahtumat ja näkyvyys: vastaajat toivoivat lisää tapahtumia ja kirjallisuuteen liittyvää ohjelmaa kaikenikäisille.
- Yksittäiset kehittämistoiveet: esitettiin myös ideoita uusista lainattavista esineistä sekä kahvilapalvelujen tai pienen myyntipisteen mahdollisuudesta.

Yhteenveto

Yleisarvosana kirjaston toiminnalle kyselyssä oli 4,51/5. Asiakaskyselyn tulokset osoittavat, että Kankaanpään kirjastopalvelut koetaan kokonaisuutena toimiviksi ja asiakkaita hyvin palveleviksi. Erityisinä vahvuuksina korostuvat peruspalvelujen sujuvuus, henkilökunnan asiakaspalvelu, kirjastojen viihtyisyys sekä omatoimiaikojen kautta kirjastojen saavutettavuus. Avoimet vastaukset tukevat tätä kokonais kuvaa ja nostavat esiin joitain konkreettisia, arkeen liittyviä kehittämistoiveita. Tulokset tarjoavat hyvän pohjan kirjastopalvelujen jatkokehittämiseksi osana kunnan kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluja. Kankaanpään kirjastojen tulokset kokonaisuudessaan ovat hyvin saman suuntaiset muidenkin Satakirjastojen kanssa.

Yritysvaikutukset

Ei yritysvaikutuksia.

Esittelijä

Sivistysjohtaja Kiviniemi Heikki

Päätösehdotus

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta merkitsee tiedoksi asiakaskyselyn 2025 tulokset.

Päätös

Täytäntöönpano

Kankaanpään kaupungin kirjastopalvelut

Lisätietoja antaa

Kirjastotoimenjohtaja Marjut Tiisala, puh. 044 577 2422
