

2011

Porin kirjaston asiakaskysely
2011

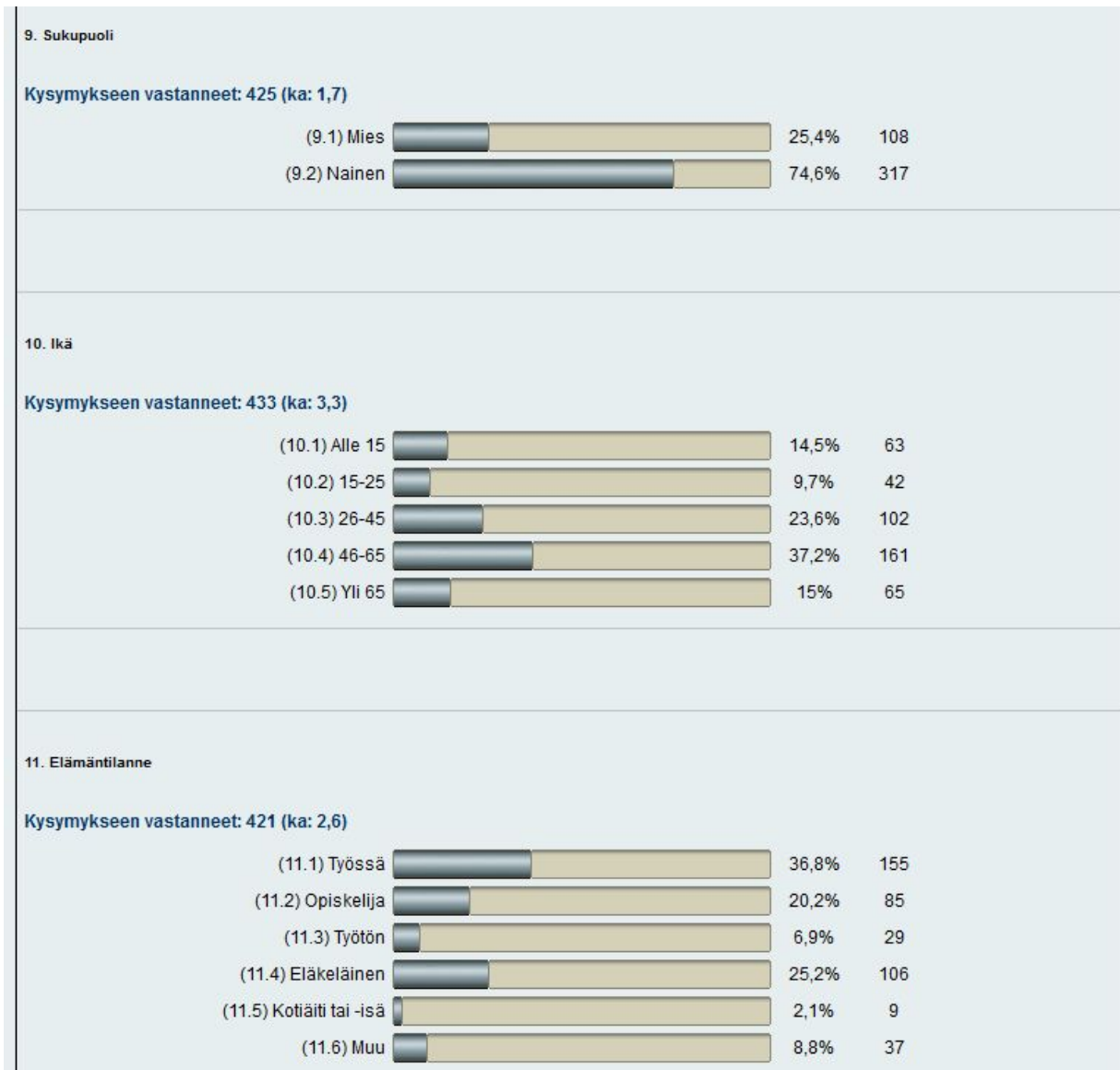
Porin kaupunginkirjasto –
Satakunnan
maakuntakirjasto

1. Kyselyn toteutus ja osallistujat

Porin kaupunginkirjasto on koko 2000-luvun ajan tehnyt vuosittain asiakaskyselyn selvittääkseen asiakkaiden mielipiteitä kirjastopalvelujen laadusta ja kerätäkseen ehdotuksia palvelujen parantamiseksi. Vuonna 2011 kyselyajankohtana oli 21. marraskuuta – 4. joulukuuta. Kysely toteutettiin eri kirjastopisteissä jaossa olleilla kyselylomakkeilla sekä internetissä täytettävällä lomakkeella. Kyselyvastauksia kertyi yhteensä 440.

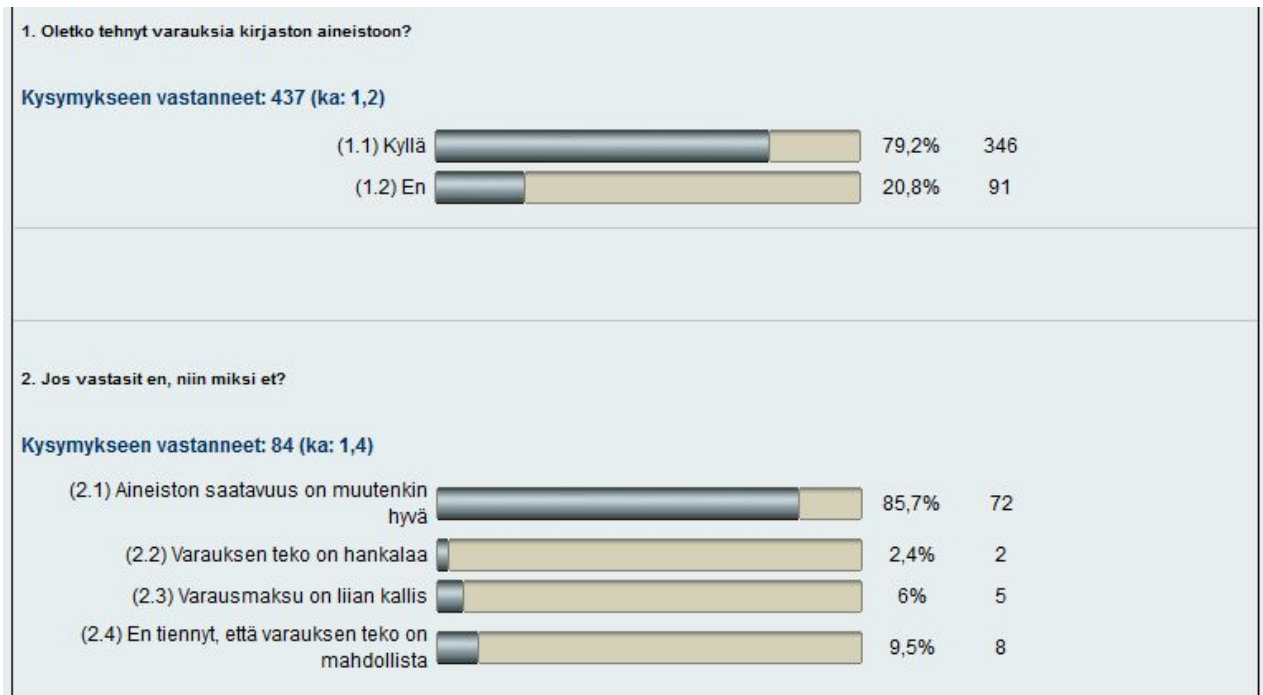
Vastaajien sukupuolijakauma on kirjaston kyselyissä lähes aina samantyyppinen, eli naiset muodostavat suurimman joukon vastanneista. Tänäkin vuonna miesten osuus kyselyyn osallistuneista jäi neljäsosaan. Suurimmat ikäryhmät olivat 46-65 –vuotiaat (37,2 % vastanneista) sekä 26-45 –vuotiaat (23,6 % vastanneista). Tämän jälkeen seurasivat yli 65-vuotiaat (15 %), alle 15-vuotiaat (14,5 %) ja pienimpänä ryhmänä 15-25 –vuotiaat (9,7 % vastanneista).

Runsas kolmannes (36,8 %) oli mukana työelämässä ja neljännes (25,2 %) eläkeläisiä. Opiskelijoiden osuus oli noin 20 %. Työttömiä oli 7 % vastanneista ja kotiäitejä tai –isiä 2 %.

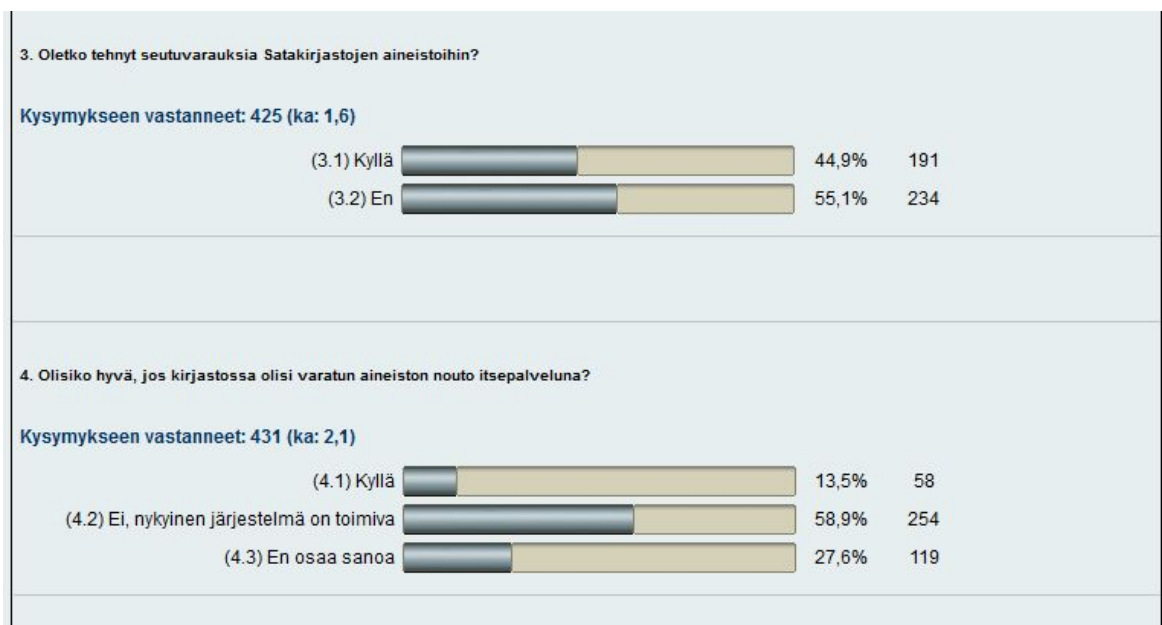


2. Kyselyvastaukset

Tällä kertaa kyselyssä tiedusteltiin mm. asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä aineiston varaamisesta. Selvästi suurimmalle osalle vastanneista aineiston varaaminen oli tuttua, sillä lähes 80 % ilmoitti tehneensä varauksia kirjaston aineistoon. Tärkein syy siihen, ettei varauksia tehty oli se, että aineiston saatavuus on muutenkin hyvä. Muutamat asiakkaat kertoivat syyksi sen, etteivät he tieneet, että aineistoa oli mahdollista varata. Vain harva kyselyyn vastannut piti varausmaksua liian kalliina tai varauksen tekoa hankalana.



Melkein puolet kyselyyn vastanneista oli tehnyt myös seutuvarauksia eli varauksia koko Satakirjastojen aineistoon. Suurin osa asiakkaista piti nykyistä varausten noutokäytäntöä hyvänä ja vain runsaat 13% halusi siirtyä varausten noutamisessa itsepalveluun.



Kyselyssä haluttiin tietää myös asiakkaiden mielipiteitä lokakuussa käyttönotetusta pääkirjaston palautusautomaatista. Vastanneista yli puolella oli jo kokemusta palautusautomaatin käytöstä. Enemmistö palautusautomaatilla asioineista oli tyytyväisiä automaatin toimivuuteen ja käytön helppouteen. Useimmat olivat myös sitä mieltä, että rutiinotoimintojen automatisointi kirjastossa mahdollistaa paremman asiakaspalvelun. Tosin tästä asiasta oli kokonaan tai osittain eri mieltä noin viidennes kysymykseen vastanneista.

5. Jos olet käyttänyt pääkirjaston palautusautomaattia, niin rengasta sopivin vaihtoehto. Jos et ole käyttänyt palautusautomaattia siirry kysymykseen 6.

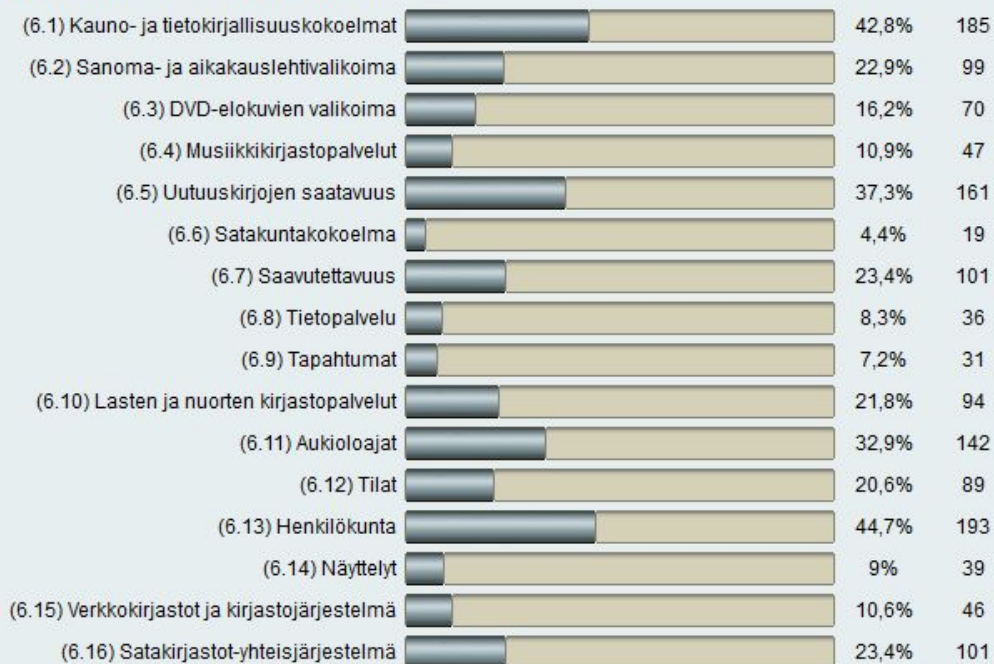
Kysymykseen vastanneet: 246

	Täysin samaa mieltä (arvo: 1)	Osittain samaa mieltä (arvo: 2)	Osittain eri mieltä (arvo: 3)	Täysin eri mieltä (arvo: 4)	En osaa sanoa (arvo: 5)
Olen tyytyväinen palautusautomaatin toimivuuteen (ka: 1,71; yht: 241)	57,7% 139	24,5% 59	10,8% 26	3,3% 8	3,7% 9
Palautusautomaatti on helppokäyttöinen (ka: 1,517; yht: 242)	69% 167	20,7% 50	3,7% 9	2,9% 7	3,7% 9
On hyvä, että rutiinotoimintoja automatisoidaan, jotta henkilökunnalle jää enemmän aikaa asiakkaiden opastamiseen (ka: 1,858; yht: 240)	50,8% 122	25,4% 61	13,3% 32	7,9% 19	2,5% 6
ka: 1,694; yht: 723	59,2% 428	23,5% 170	9,3% 67	4,7% 34	3,3% 24

Asiakkaat saivat kyselylomakkeessa valita kolme parasta asiaa Porin kaupunginkirjastossa. 45 % vastanneista arvioi parhaiden asioiden joukkoon kirjaston henkilökunnan. Lähes yhtä paljon kiitettiin kauno- ja tietokirjallisuuskokoelmaa (43 %). Myös uutuuskirjojen saatavuutta (37 %) ja aukioloaikoja (33 %) pidettiin hyvinä. Lähes neljännes asiakkaista mainitsi hyvinä asioina Satakirjastot-yhteisjärjestelmän sekä kirjastopalvelujen saavutettavuuden. Seuraavaksi parhaiksi listalla nousivat sanoma- ja aikakauslehtivalikoima (23%) sekä lasten ja nuorten kirjastopalvelut (22%).

6. Mikä on mielestäsi erittäin hyvää Porin kaupunginkirjastossa? Valitse 3 tärkeintä.

Kysymykseen vastanneet: 432 (ka: 8,2)



Kirjaston henkilökunnan tarjoaman palvelun laatua mitattiin edellisten vuosien kyselyjen tapaan esittämällä henkilökuntaa koskevia väittämiä, joista asiakkaat saivat antaa mielipiteensä. Väittämästä *työntekijät ovat luotettavia* oli täysin samaa mieltä lähes 86 % ja osittain samaa mieltä 11,4 % kyselyyn vastanneista. Melkein yhtä kiittäviä olivat arviot väittämästä *työntekijät ovat kohteliaita*, sillä 78,6 % allekirjoitti tämän lausuman täysin ja 18,2 % osittain.

Vähän yli puolet vastanneista oli varauksetta sitä mieltä, että *kirjaston asiakaspalvelussa on riittävästi työntekijöitä* ja osittain samaa mieltä oli runsas kolmannes. Työntekijöitä piti poikkeuksetta *helposti lähestyttävänä* kolme neljäsosaa kyselyyn osallistuneista ja noin viidennes jätti tähän pienen varauksen, mutta vain harva piti työntekijöiden lähestymistä hankalana.

Erittäin hyvän arvosanan sai kyselyssä *kirjaston työntekijöiden asiantuntemus ja ammattitaito*. Täysin tyytyväisiä tähän oli yli 80 % vastanneista ja osittain tyytyväisiä melkein kaikki muut kyselyyn osallistuneet. Tyytymättömiä työntekijöiden asiantuntemukseen ja ammattitaitoon oli alle prosentti vastanneista. *Kokonaisuutena kirjaston asiakaspalvelua* kiitti ehdoitta 77% ja varauksin 21% kyselyyn osallistuneista.

7. Mitä mieltä olette seuraavista kirjaston henkilökuntaan liittyvistä väittämistä?

Kysymykseen vastanneet: 433

	Täysin samaa mieltä (arvo: 1)	Osittain samaa mieltä (arvo: 2)	Osittain eri mieltä (arvo: 3)	Täysin eri mieltä (arvo: 4)	En osaa sanoa (arvo: 5)
Työntekijät ovat luotettavia (ka: 1,221; yht: 430)	85,6% 368	11,4% 49	0,7% 3	0% 0	2,3% 10
Työntekijät ovat kohteliaita (ka: 1,259; yht: 429)	78,6% 337	18,2% 78	2,6% 11	0,2% 1	0,5% 2
Asiakaspalvelussa on riittävästi työntekijöitä (ka: 1,651; yht: 427)	53,6% 229	34,7% 148	7,3% 31	1,9% 8	2,6% 11
Työntekijöitä on helppo lähestyä (ka: 1,336; yht: 428)	74,1% 317	21,3% 91	3% 13	0,2% 1	1,4% 6
Työntekijät ovat asiantuntevia ja ammattitaitoisia (ka: 1,216; yht: 426)	82,6% 352	15,5% 66	0,7% 3	0% 0	1,2% 5
Kokonaisuutena kirjaston asiakaspalvelu on hyvää (ka: 1,262; yht: 428)	77,3% 331	21% 90	0,7% 3	0% 0	0,9% 4
ka: 1,324; yht: 2568	75,3% 1934	20,3% 522	2,5% 64	0,4% 10	1,5% 38

Kirjaston henkilökunnalle annetut korkeat arvosanat näkyivät myös siinä, kuinka moni kyselyyn osallistuneista olisi valmis suosittelemaan Porin kaupunginkirjastoa ystävilleen tai tuttavilleen. Peräti 99 % piti kirjastoa suosittelemisen arvoisena.

8. Olisitko valmis suosittelemaan Porin kaupunginkirjastoa ystävillesi ja tuttavillesi?

Kysymykseen vastanneet: 360 (ka: 1)

(8.1) Kyllä		99,2%	357
(8.2) En		0,8%	3

3. Vapaa palaute

Tutkimuksen Ruusuja ja risuja –osiossa asiakkaat saivat omin sanoin kiittää tai moittia kirjaston palveluja. Ruusuja kertyi huomattavasti enemmän kuin risuja ja kiitosta saivat runsaasti mm. kirjaston henkilökunta sekä kirjastopalvelut yleensä:

Olen käyttänyt kaupunginkirjastoa useiden vuosien ajan lähes päivittäin, eikä minulla ole risun risua annettavana. Pelkkää ruusua. Jatkaa samaan malliin!

Olen erittäin tyytyväinen osaavaan, palvelualttiiseen ja miellyttävään henkilökuntaan. Voin vilpittömästi sanoa tuttavilleni, että Porissa on uskomattoman hyvä kaupunginkirjasto.

Isommasta kaupungista muuttaneena jaksaa yhä ällistellä miten toimivat palvelut ja hyvä valikoima/saatavuus Porissa on.

On ollut todella hyvä ja kohtelias palvelu.

Porissa kaupunginkirjaston henkilökunta on äärettömän upea! Palvelu on ystävällistä ja sujuvaa.

Olen tyytyväinen kirjaston toimintaan. Kirjasto seuraa aikaansa, mikä nykyisessä sähköisessä yhteiskunnassa on välttämätöntä.

Olette todella hyvin työnne tehneitä!

Kirjastossa on todella hyviä kirjoja ja henkilökunta on todella kohtelias. Moitittavaa ei ole juuri lainkaan.

Kirjastossa on kivat työntekijät ja ilmapiiri on mukava. Kirjastossa on kiva viettää aikaa ja tehdä läksyjä.

Ruusuja hyvästä palvelusta. Kaikki ovat ystävällisiä. Neuvonnassa on aina henkilöitä tavattavissa ja he auttavat erittäin palvelualttiisti. He tekevät työtään oikealla asenteella.

I love you.

Aivan pelkkää suitsutusta ei henkilökunta kuitenkaan saanut:

Henkilökunta voisi olla ystävällisempää (pääkirjastossa)

Mielestäni jotkut työntekijät ovat epäkohteliaita.

Kirjaston kokoelmiin oltiin yleisesti tyytyväisiä:

Valikoima on ollut erityisesti kaunokirjallisuuden puolella todella hyvä.

Loistavasti on saatu uutuuksia kokoelmiin.

Valikoima joka osastolla kattava. Kiitos!

Erytiskiitos nuorten osaston loistavalle englanninkielisten kirjojen valikoimalle.

Kirjaston eri toimipisteet ja pääkirjaston osastot saivat oman osansa kiitoksista:

Porissa on erittäin toimiva kirjastoverkko. Ahlaisten kirjasto on erityisesti hieno kyläläisten tapaamispaikka.

Pihlavan kirjastossa on loistava, osaava, palveleva ja kohtelias henkilökunta.

Reposaaren kirjasto on elintärkeä saarelle. Kotoisa ilmapiiri on loistava ja luotettava. Kirjasto on sosiaalinen tapahtumapaikka.

Ruusuja kirjastoauton henkilökunnalle.

Ruusuja lasten osaston ihanille kirjastotädeille.

Ruosniemen kirjasto on iki-ihana keidas!

Käppärän kirjasto on paras kirjasto!

Keskussairaalan pisteessä on aina ilo asioida!

Sylintäydeltä ruusuja erityisesti tietopalvelun väelle ylä- ja alakerroksessa.

Myös esimerkiksi Satakirjastot-yhteisjärjestelmää, näyttelytoimintaa ja kirjaston Facebook-sivuja kiiteltiin:

Satakirjastot-yhteishanke on todella hyvä.

Satakirjastot palvelee hyvin koko maakuntaa.

On mukava, kun kirjastossa on näyttelyitä.

Facebook-sivu on oikein kiva.

Kritiikkiä saivat mm. aukioloajat, lainaus- ja palautusautomaatit sekä Noormarkun kirjaston tilat:

Lauantaina menee jo kolmelta kiinni, liian aikaisin.

Lehtilukusali myös sunnuntaina auki.

Älkää liikaa automatisoiko toimintoja, työntekijöitä tarvitaan myös!

Kohtaan mieluummin ihmisen kuin automaatin.

Noormarkun kirjasto tulisi saada mahdollisimman pian vanhoihin kunnanviraston tiloihin.

Noormarkun kirjaston tilat aivan liian pienet.