Aluehallintovirasto

”Sinne vain on niin mukava mennä”

Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018

2. painos

Antti Seppänen

118/2021 Aluehallintovirastojen julkaisuja
Regionförvaltningsverkens publikationer

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Opetus- ja kulttuuritoimen vastuualue

”Sinne vain on niin mukava mennä”

18.8.2021

2. painos

Antti Seppänen

Aluehallintovirastojen julkaisuja 118/2018

ISSN 2343-3132 (Verkkojulkaisu)

ISBN 978-952-5890-95-2

Hämeenlinna

2021

KUVAILULEHTI
Aluehallintovirastojen julkaisuja 118/2018

<table>
<tr><td colspan="2">Tekijät
Antti Seppänen

Valtonen Raija</td><td colspan="2">Julkaisuaika
18.8.2021</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2">Toimeksiantajat(t)
Etelä-Suomen aluehallintovirasto</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td colspan="2">Toimielimen asettamispäivä
-</td></tr>
<tr><td colspan="4">Julkaisunnimi
”Sinne vain on niin mukava mennä”</td></tr>
<tr><td colspan="4">Tiivistelmä
Uudistettu laki yleisistä kirjastoista (492/2016) astui voimaan vuoden 2017 alussa. Siinä on aiempaa kirjastolakia täsmällisemmin määritelty yleisten kirjastojen tehtävät. Nyt toteutetun kyselyn tavoitteena on tuottaa tietoa kirjastoille sekä valtionhallinnolle kehittämisen tueksi. Tavoitteena on myös tarkastella uuden lain toteutumista tällä hetkellä asiakkaiden näkökulmasta. Kyselyyn vastasi 9.4.-6.5.2018 välisenä aikana yhteensä 28 824 vastaajaa. Heistä verkkokyselyyn vastasi 18 211 ja paperilomakkeella 10 613. Kyselyn tuloksiin voi tutustua raportointialustalla osoitteessa Taloustutkimus

Asiakaskyselyn tulokset vahvistavat aiempien vastaavien kyselyiden tulosta siitä, että kuntalaiset ovat keskimäärin hyvin tyytyväisiä kirjastoihin. Kirjastopalvelut keräävät vuodesta ja kyselystä toiseen hyvät arviot (vrt. esim. Kuntaliiton Arttu -kyselyt tai Kansalliskirjaston vanhemmat kyselyt). Tämän raportin tulokset antavat yleiskuvaa valtakunnallisesta tilanteesta, varsinaisia kehittämiskohteita on helpommin löydettävissä kuntakohtaisia vastauksia tarkastelemalla.

Kysely toi tietoa kirjaston asiakkaiden käyttäytymisestä. Suurin osa kyselyyn vastanneista käyttää kirjastoa perinteisillä tavoilla, he käyttävät kokoelmaa ja kaipaavat rauhallista ja hiljaista tilaa. Osa osallistuu myös erilaisiin kirjaston järjestämiin tapahtumiin ja koulutuksiin tai vain viettää aikaansa kirjastossa.

2. Painos</td></tr>
<tr><td colspan="4">Asiasanat
Kirjastot, asiakaskyselyt, asiakaspalvelu</td></tr>
<tr><td>ISSN (painettu)</td><td>ISBN (painettu)</td><td>ISSN (verkkojulkaisu)
2343-3132</td><td>ISBN (verkkojulkaisu)
978-952-5890-95-2</td></tr>
<tr><td colspan="2">Kokonaissivumäärä
21</td><td>Kieli
Suomi</td><td>Hinta
Maksuton</td></tr>
<tr><td colspan="2">Julkaisija
Etelä-Suomen aluehallintovirasto</td><td colspan="2">Paino</td></tr>
</table>

INFORMATIONSSIDA
Regionförvaltningsverkens publikationer 118/2018

Sammanställd av Antti Seppänen 2. upplaga Valtonen Raija	Utgivningsdatum 18.8.2021
	Uppdragsgivare Regionförvaltningsverket i Södra Finland
	Datum för tillsättandet av organet -

Publikationens titel
”Sinne vain on niin mukava mennä” - Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018
(”Det är så trevligt att gå dit” – Resultaten av de allmänna bibliotekens användarenkät 2018)

Referat
Vid ingången av 2017 trädde en förnyad lag om allmänna bibliotek (492/2016) i kraft. Den nya lagen definierar de allmänna bibliotekens uppgifter mer noggrant än den tidigare biblioteksslagen. Användarenkäten som nu har genomförts syftar till att ge biblioteken och statsförvaltningen information till stöd för utvecklingsarbetet. Målet är också att titta på hur lagens krav har uppfyllts ur biblioteksanvändarnas perspektiv. Enkäten besvarades under perioden 9.4 - 6.5.2018 av sammanlagt 28 824 personer. Av dem besvarade 18 211 webbenkäten och 10 613 besvarade pappersenkäten. Enkätresultaten finns i rapporteringsplattformen på adressen Taloustutkimus

Resultaten av användarenkäten bekräftar det som tidigare motsvarande undersökningar visat, nämligen att kommuninvånarna överlag är mycket nöjda med biblioteken. Från år till år och i olika enkäter får bibliotekstjänsterna alltid gott betyg (jfr t.ex. Kommunförbundets invånarundersökning eller Nationalbibliotekets tidigare enkäter). Resultaten i den här rapporten ger en riksomfattande översikt. För att hitta utvecklingsobjekt lönar det sig att granska de kommunvisa svaren.

Enkäten gav information om biblioteksanvändarnas beteende. Största delen av dem som besvarade enkäten använder biblioteket på traditionellt sätt, de använder beståndet och vill ha ett lugnt och tyst utrymme. En del deltar också i olika evenemang och utbildningar biblioteket ordnar eller spenderar helt enkelt tid på biblioteket.

2. upplaga 2021

Ämnesord
Biblioteken, användare, survey

ISSN (tryckt)	ISBN (tryckt)	ISSN (webbpublikation) 2343-3132	ISBN (webbpublikation) 978-952-5890-95-2
Sidantal 21		Språk Finska	Pris Kostnadsfri
Utgivare Regionförvaltningsverket i Södra Finland		Tryckeri	

Sisällysluettelo

1. Johdanto 6

2. Kyselyn tulokset 8

2.1. Vastaajat 8

2.2. Kirjaston vaikutukset 10

2.3. Kirjastopalvelujen käyttö 11

2.4. Kokoelmat 13

2.5. Kirjaston käytön sujuvuus ja asiakaspalvelu 15

2.6. Tapahtumat 16

2.7. Tilat 17

2.8. Avopalaute 18

3. Johtopäätökset ja jatkotoimenpiteet 19

1. Johdanto

Uudistettu laki yleisistä kirjastoista (492/2016) astui voimaan vuoden 2017 alussa. Laissa on aiempaa täsmällisemmin määritelty yleisten kirjastojen tehtävät.

6 §

Yleisen kirjaston tehtävänä on:

1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;

2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa;

3) edistää lukemista ja kirjallisuutta;

4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;

5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan;

6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

Yleisellä kirjastolla voi olla 1 momentissa mainittujen tehtävien lisäksi valtakunnallinen kehittämistehtävä, alueellinen kehittämistehtävä ja erityinen tehtävä.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun tehtävän hoitamiseksi yleisellä kirjastolla tulee olla tarkoituksenmukaiset tilat, ajantasainen välineistö sekä riittävä ja osaava henkilöstö.

Nyt toteutetun kyselyn tavoitteena on tuottaa tietoa kirjastoille sekä valtionhallinnolle kehittämisen tueksi. Uuden lain toteutumista tarkastellaan asiakasnäkökulmasta.

Kirjastojen valtakunnallista asiakaskyselyä on toteutettu neljä kertaa. Aiemmat kyselyt vuosina 2008, 2010 ja 2013 koordinoi Kansalliskirjasto ja niissä olivat mukana kaikki kirjastosektorit (yleiset ja tieteelliset sekä erikoiskirjastot). Vuoden 2018 kyselyn toteutuksesta vastasivat aluehallintovirastot. Kysely suunnattiin vain yleisille kirjastoille.

Kyselyn toteuttamista tukemaan perustettiin työryhmä, jossa oli aluehallintovirastojen lisäksi edustajat kirjastoista ja opetus- ja kulttuuriministeriöstä. Työryhmä uudisti kyselylomakkeen, pilotoi kyselyn Etelä-Karjalassa marraskuussa 2017 ja laati tarvittavat määritykset kyselyn toteuttamista varten. Kyselylomakkeen suunnittelun lähtökohtana oli kartoittaa lähinnä aikuisten ja nuorten mielipiteitä. Lasten mielipiteiden kuulemiseen kyselylomake ei ole toimiva vaihtoehto.

Kyselyn toteuttajakumppaniksi valittiin Recommendation Oy ja sen alihankkija Taloustutkimus Oy., joka vastasi kyselyn teknisestä toteutuksesta mm. nettikyselyn ja paperilomakkeiden teosta ja vastausten keruusta sekä tulosten esitysalustan koodaamisesta työryhmän määrittelyjen pohjalta.

Varsinainen valtakunnallinen kysely toteutettiin huhtikuussa 2018. Kyselyn ulkopuolelle jäivät pilottimaakunta Etelä-Karjala sekä suuri osa Päijät-Hämeen kuntia. Kysely osui ajankohtaan, jolloin suuri osa Päijät-Hämeen kirjastoista oli kiinni järjestelmävaihdon vuoksi. Kyselylomakkeen netissä täytti noin 18 500 vastaajaa ja kirjastoissa paperilomakkeen täytti noin 10 600 vastaajaa. Kirjastoautoissa kyselyä ei tällä kertaa toteutettu. Vastausmäärä oli kaksikertainen verrattuna aiempiin kyselyihin.

Raportti on suunnattu kaikille kirjastojen vaikuttavuudesta kiinnostuneille. Raportin toivotaan erityisesti hyödyttävän yksittäisiä kuntia päätöksenteossa ja kirjastojen kehittämistyössä. Opetus- ja kulttuuriministeriö on rahoittanut kyselyn toteuttamisen.

AVIen ja Taloustutkimuksen yhteistyöllä rakentamasta raportointialustasta vastauksia voi tarkastella ristiintaulukoida erilaisten taustamuuttujien avulla sekä verrata tuloksia kirjastojen kesken. Raportointialusta on käytettävissä osoitteessa Taloustutkimus Tuloksia esitellään Etelä-Suomen osalta myös Etelä-Suomen aluehallintoviraston vuotuisessa arviointijulkaisussa ja myöhemmin tuloksia esitellään myös muiden aluehallintovirastojen vastaavissa julkaisuissa.

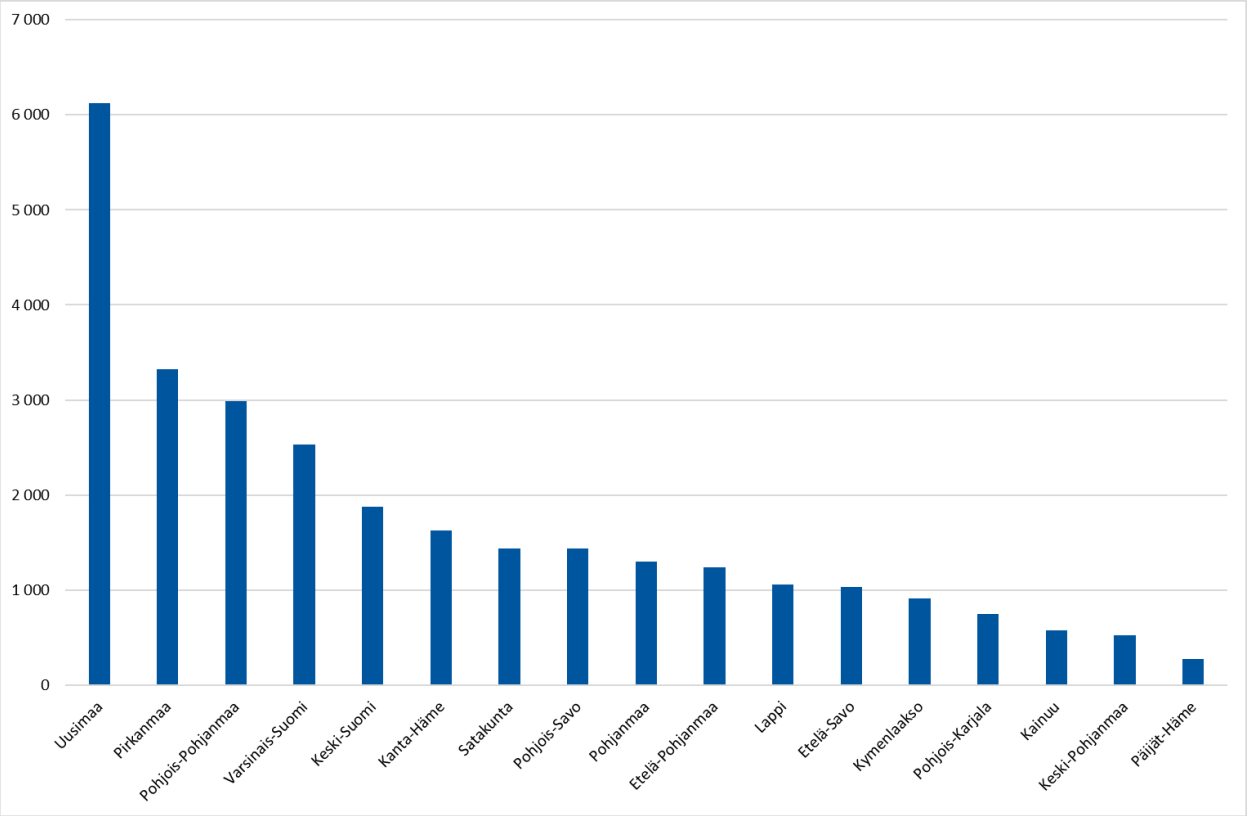
2. Kyselyn tulokset

2.1. Vastaajat

Kyselyyn vastasi 9.4.-6.5.2018 välisenä aikana yhteensä 29 098 henkilöä. Heistä verkkokyselyyn vastasi 18 211 ja paperilomakkeella 10 613. Suhde oli sekä pilottikyselyyn että edelliseen valtakunnalliseen kyselyyn verrattuna painottunut verkkovastaamisen puolelle.

Maakunnittain vastaukset jakautuivat seuraavasti. Etelä-Karjala on jätetty kuvasta pois, sillä sieltä kyselyyn osallistui vain Luumäki. Muut Etelä-Karjalan kunnat osallistuivat marraskuussa 2017 järjestettyyn pilottikyselyyn. Päijät-Hämeen vastaajien määrä on suhteessa väkilukuun pieni, koska siellä vain osa kunnista osallistui kyselyyn. Ahvenanmaa ei osallistunut kyselyyn.

Kuvio 1. Vastaajia maakunnittain

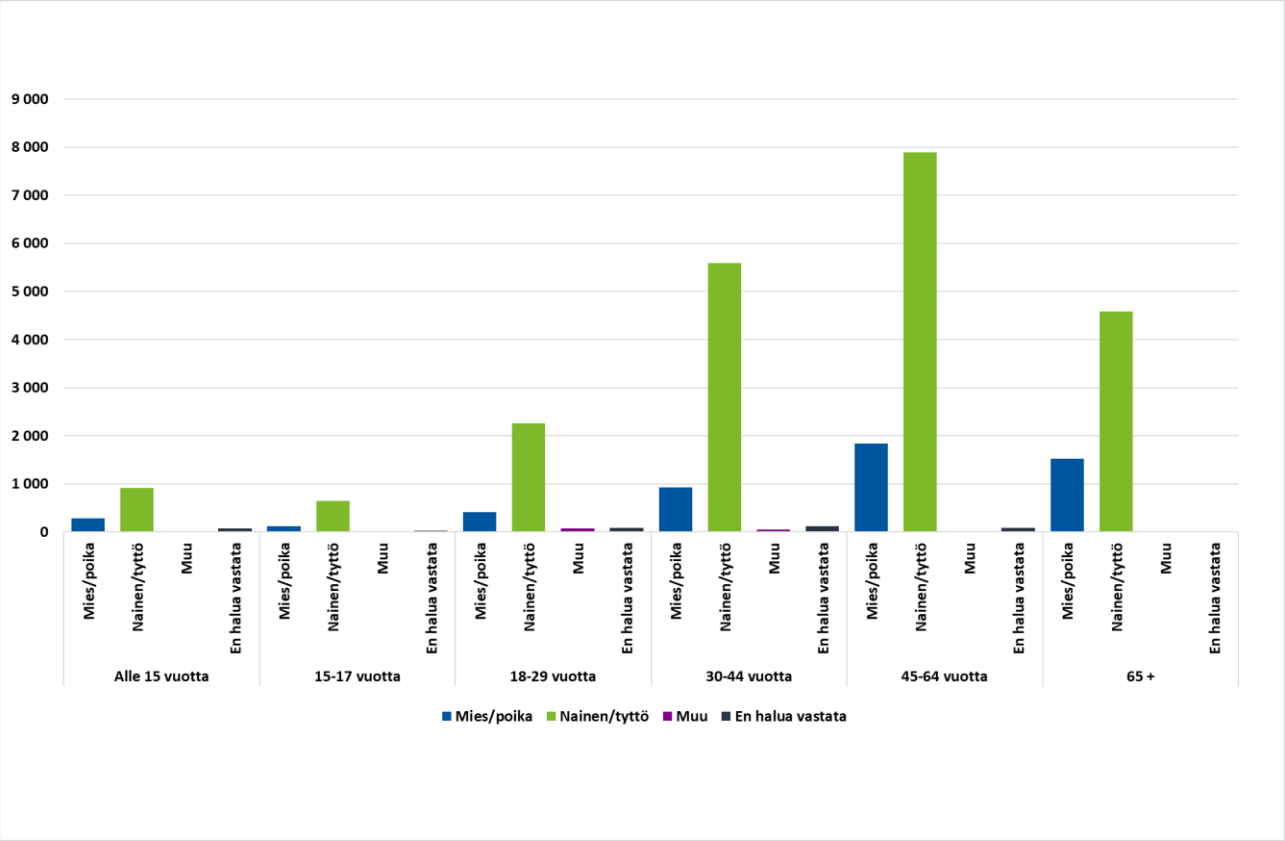


Odotetusti Uudellamaalla vastaajia oli eniten. Suurista kaupungeista vastaajia kertyi eniten (pääkaupunkiseutu, Tampere, Oulu, Turku, Jyväskylä). Kuntatason vastauksia saatiin eniten Helsingistä (2 594 kpl). Yksittäisistä kirjastoista Tampereen pääkirjasto Metson asiakkaat olivat aktiivisimpia vastaajia (522 kpl). Suhteessa väestöön suurin vastausaktiivisuus oli Kanta-Hämeessä, Kainuussa ja Keski-Pohjanmaalla.

Kysely toteutettiin kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Vastauksista 94 % oli suomenkielisiä, 4 % ruotsinkielisiä ja 2 % englanninkielisiä. Eniten ruotsinkielisiä vastauksia tuli Raaseporista, Helsingistä sekä Pohjanmaan ruotsinkielisistä kunnista.

Naiset vastasivat kyselyyn miehiä aktiivisemmin. Vastaajista 22 500 (n. 80 %) oli naisia ja 5 200 (n. 20 %) miehiä. Muun sukupuolisia tai sellaisia, jotka eivät tähän kysymykseen halunneet vastata, oli 700 henkilöä. Vastaajien sukupuolijakauma heijastelee kirjaston käyttäjien jakaumaa. Naiset käyttävät kirjastoja miehiä enemmän.

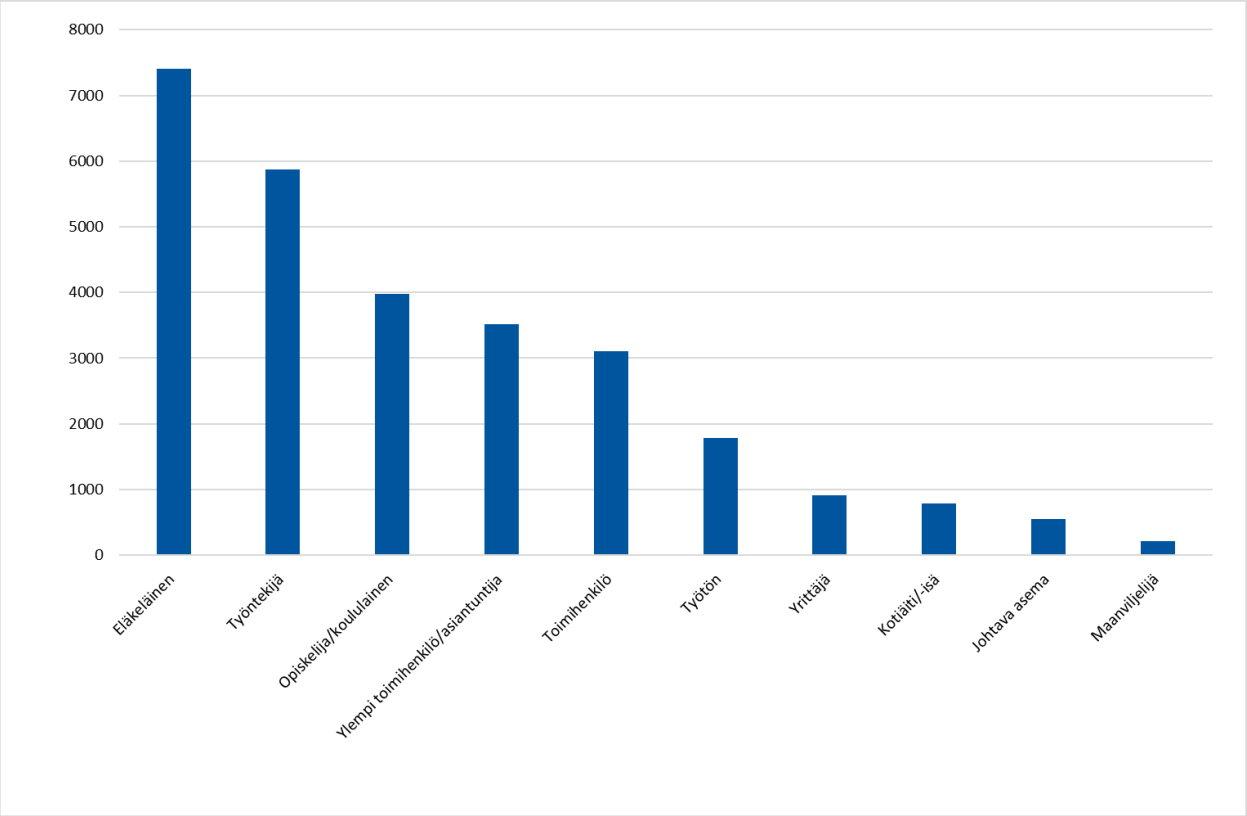
Kuvio 2. Vastaajat iän ja sukupuolen mukaan



Vastaajien suurimmat ryhmät muodostuivat 30-65 vuotiaista naisista. Lasten määrä kyselyyn vastanneista on pieni. Heitä ei kyselyllä ensisijaisesti tavoiteltukaan, sillä tämän tyyppinen kysely sopii huonosti heidän asiakaskokemuksensa mittaamiseen.

Vastaajista korkeasti koulutettuja (yliopisto ja amk) oli 43 % ja toisen asteen tutkinnon suorittaneita lähes saman verran (42 %). Alempi koulutusastetausta oli vastaajista 8 %:lla. Peruskoulussa oli vielä 7 % vastaajista. Ammattiasemaltaan vastaajat jakautuivat seuraavasti (Kuvio 3).

Kuvio 3. Vastaajien ammattiasema

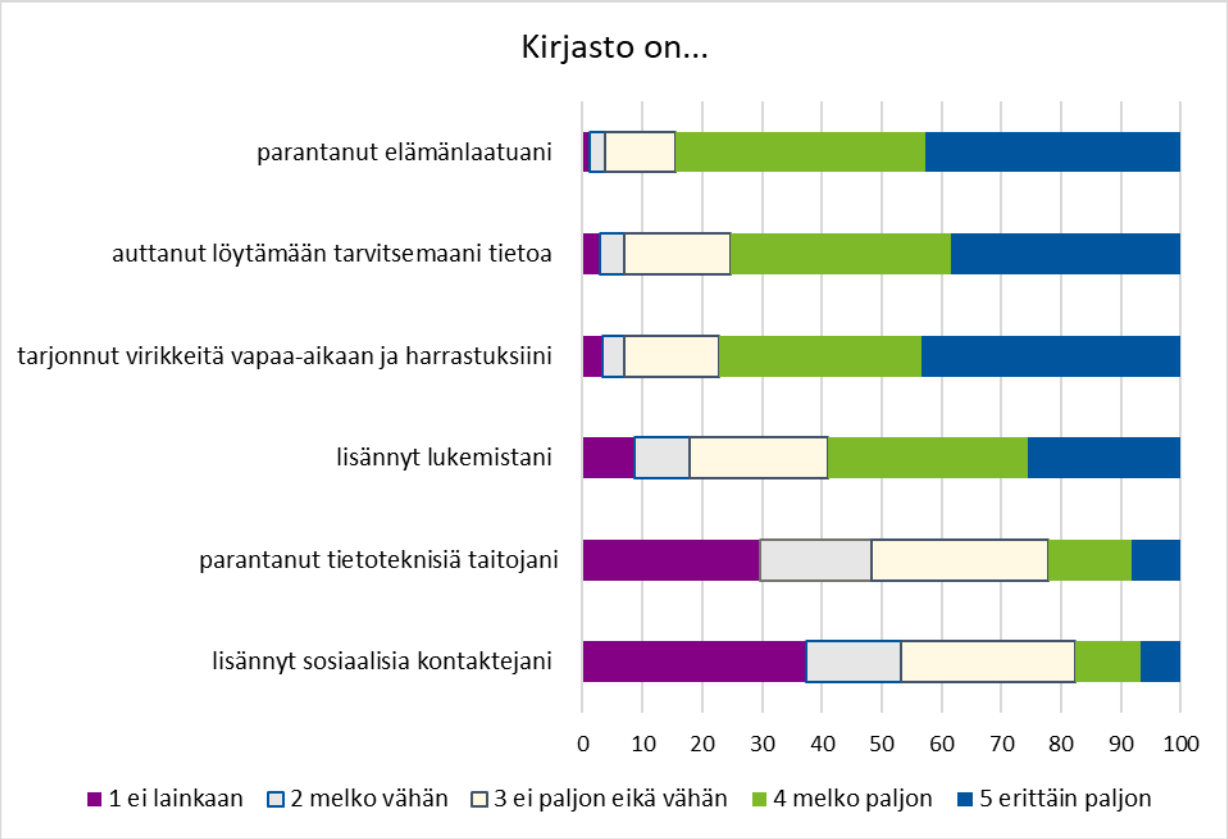


Kyselyn vastaajat ovat otos kirjastojen käyttäjistä. Kirjaston ei-käyttäjät eivät olleet mukana kyselyssä. Otoksessa naisten määrä vastaajista on suurempi kuin heidän osuutensa kirjaston asiakkaista. Myös ikäryhmistä 45-65 vuotiaat ovat yliedustettuna.

2.2. Kirjaston vaikutukset

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan kirjaston vaikutusta omaan elämäänsä kuvion 4 väittämien avulla.

Kuvio 4. Kirjaston vaikutukset



Kyselyyn vastanneet kokivat, että kirjaston käyttö oli melko tai erittäin paljon parantanut heidän elämänlaatuaan, auttanut löytämään tarvittua tietoa ja tarjonnut virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin. Kirjasto oli myös lisännyt lukemista. Sen sijaan tietoteknisiin taitoihin tai sosiaalisiin kontakteihin ei kirjastolla ollut samanlaista positiivista vaikutusta.

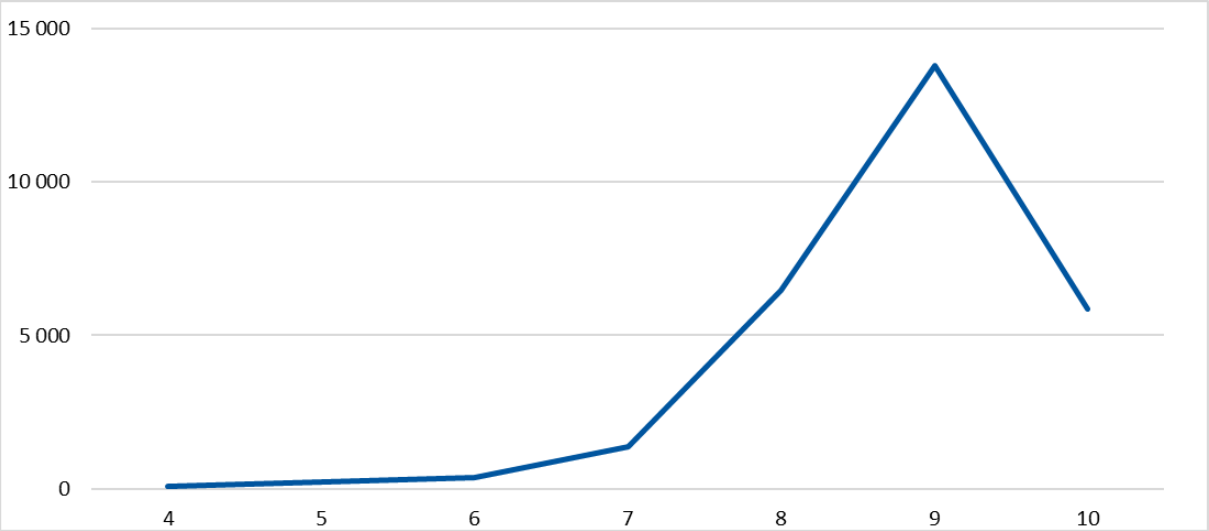
Edellisessä kyselyssä 2013 kysyttiin samaa asiaa, mutta eri asteikolla. Tulokset eivät siis ole suoraan verrattavissa. Kirjaston vaikutukset käyttäjiensä elämään ovat kuitenkin säilyneet. Vuoden 2013 asiakaskyselyn raportti on luettavissa Doria -palvelusta.

Ikäryhmistä eniten positiivisia vaikutuksia kokivat yli 45-vuotiaat ja vähiten 15-29 vuotiaat. Naiset kokivat hieman enemmän positiivisia vaikutuksia kuin miehet. Alle 15 vuotiaista 60 % koki, että kirjasto on lisännyt erittäin paljon heidän lukemistaan.

2.3. Kirjastopalvelujen käyttö

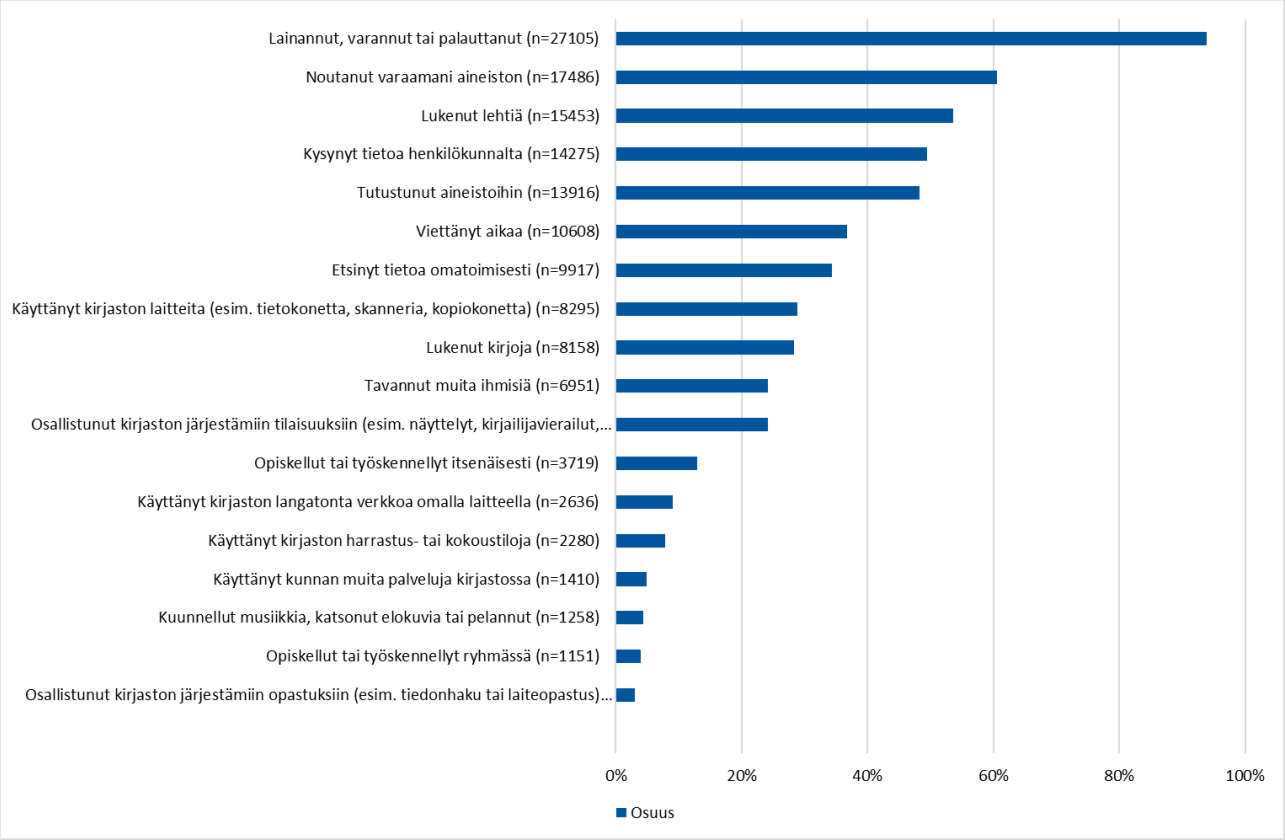
Vastaajia pyydettiin arvioimaan kirjastopalveluja koulujen arvosana-asteikolla 4-10. Kokonaisarvosanaksi kirjasto sai 8,8. Arvosanojen hajonta on pieni, suurin osa vastaajista antaa arvosanaksi 8-10.

Kuvio 5. Kokonaisarvosana kirjaston palveluille ja toiminnalle asteikolla 4-10



Kyselyssä asiakkaita pyydettiin kertomaan, mitä he olivat tehneet kirjastossa viimeisen puolen vuoden aikana.

Kuvio 6. Mitä olet tehnyt kirjastossa viimeisen 6 kuukauden aikana?

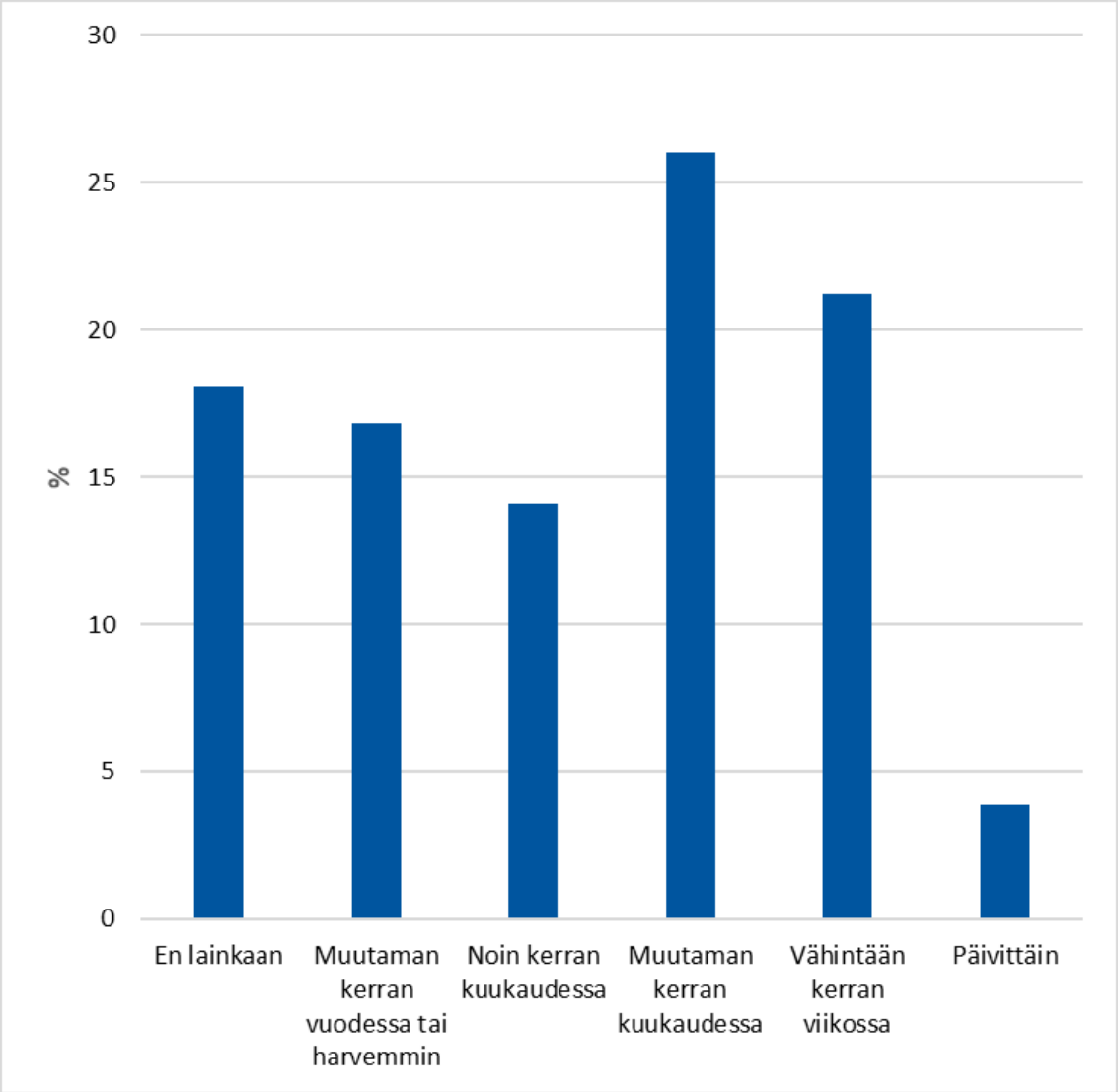


Kirjaston käyttäjistä lähes kaikki olivat lainanneet kirjoja. Kirjaston palveluista se on ylivoimaisesti käytetyin palvelu. Myös kirjojen varaaminen on yleistä. Lehtien lukeminen on kolmanneksi yleisimmin käytetty palvelu. Kirjastot ovat

järjestäneet viime vuosina enenevässä määrin erilaisia tapahtumia ja koulutuksia itse ja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Niihin on osallistunut vajaa viidennes vastaajista.

Kyselyyn vastanneista 35 % seuraa kirjaston some-kanavia. Tältä osin otos saattaa olla vinoutunut sen takia, että linkkiä kyselyyn jaettiin paljon juuri kirjaston some-kanavien mm. Facebook sivujen kautta. Kirjaston verkkopalveluita käytti 82 % vastaajista.

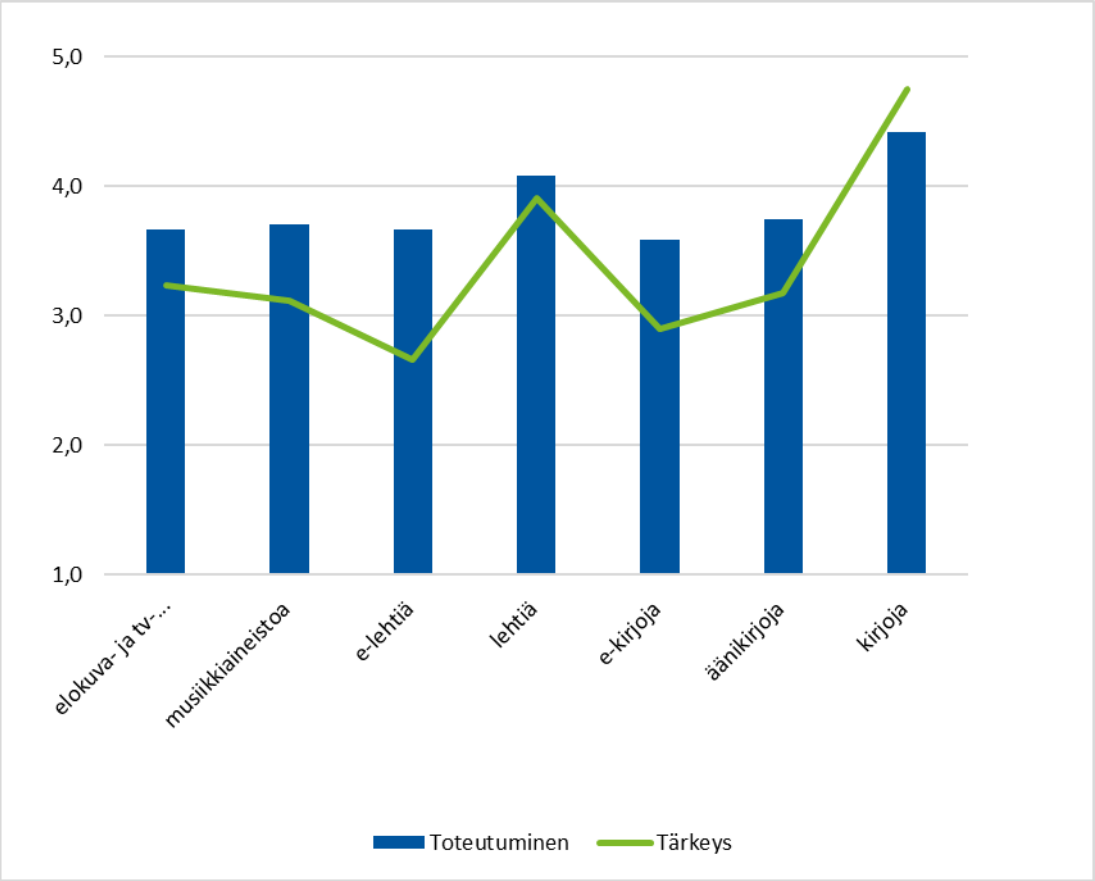
Kuvio 7. Verkkopalveluiden käyttö



2.4. Kokoelmat

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan kirjaston kokoelmia useammallakin kysymyksellä. Tässä ja seuraavissa osa-alueissa heitä pyydettiin arvioimaan sekä väitteiden toteutumista että kyseisen asian tärkeyttä. Kuiluanalyysi osoittaa yhteyden tärkeyden ja toteutumisen välillä.

Kuvio 8. Kokoelmien tärkeys ja toteutuminen

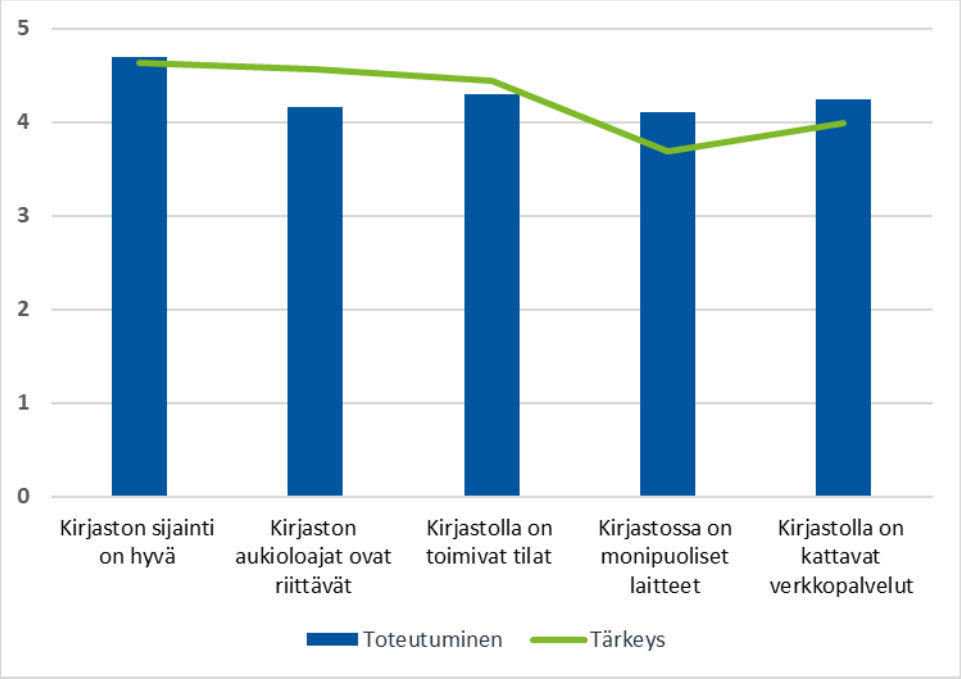


Asiakkaat arvostavat erityisesti painettuja kirjoja ja kokevat niiden kokoelmien olevan myös parhaat. Toisaalta se on ainoa aineistolaji, jossa toiveet ovat korkeammalla tasolla kuin toteutuminen. Toiseksi tärkein aineisto on lehdet. Kirjastojen viime vuosien panostukset e-aineiston hankintaan eivät korreloi vastaajien arvioiden kanssa. Kirjaston koetaan hankkivan hyvin myös ei niin tärkeäksi koettua aineistoa.

2.5. Kirjaston käytön sujuvuus ja asiakaspalvelu

Kirjaston käytön sujuvuutta pyysimme arvioimaan seuraavilla kysymyksillä.

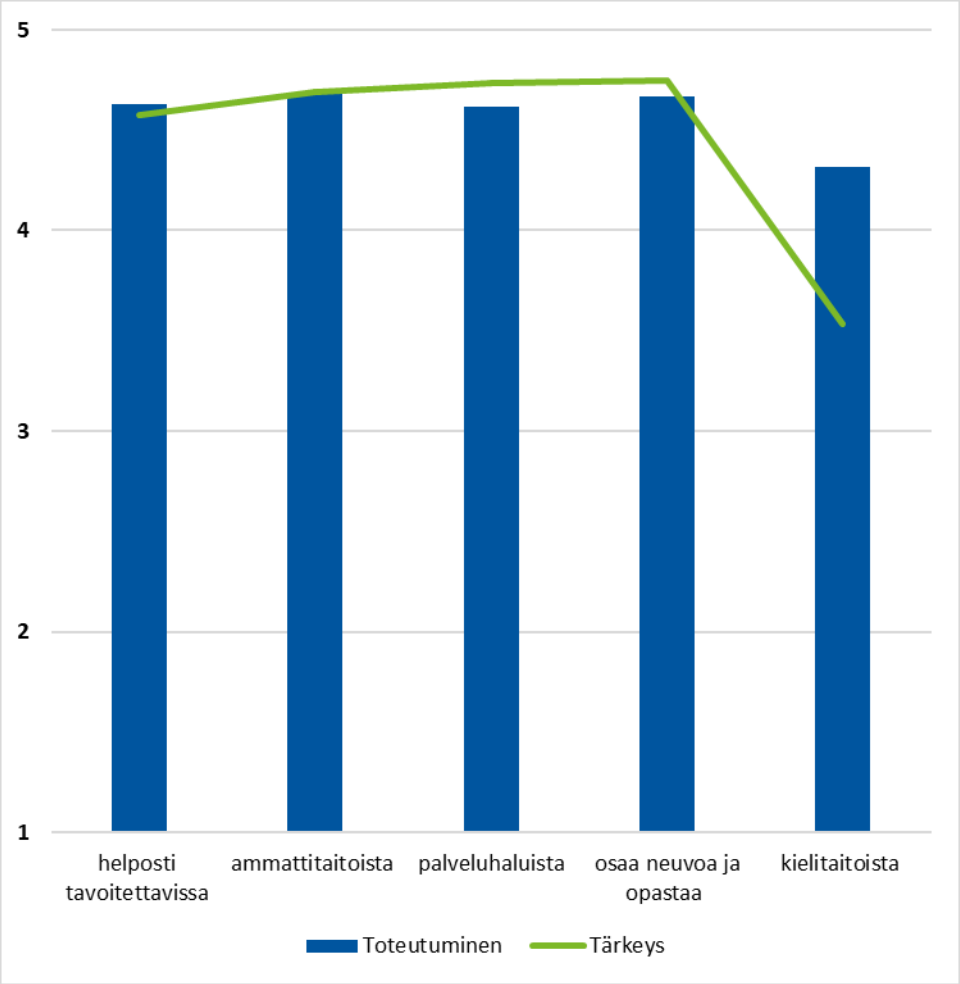
Kuvio 9. Kirjaston käytön sujuvuus



Yleisesti voi todeta, että vastaajat kokivat kirjaston käytön varsin sujuvaksi. Vain tilojen toimivuudessa ja aukioloaikojen riittävyydessä asiakkaiden kokemus tärkeydestä oli suurempi kuin toteutuminen. Osin tähän toiveeseen vastataankin monessa kunnassa perustamalla omatoimikirjastoja, joiden aukioloajat ovat normaalia laajemmat. Huomattava on, että vastaajien mielestä kirjaston sijainti on tärkeintä ja siinä on myös onnistuttu parhaiten.

Asiakaspalvelun osalta kysyimme seuraavasti.

Kuvio 10. Kirjaston asiakaspalvelu

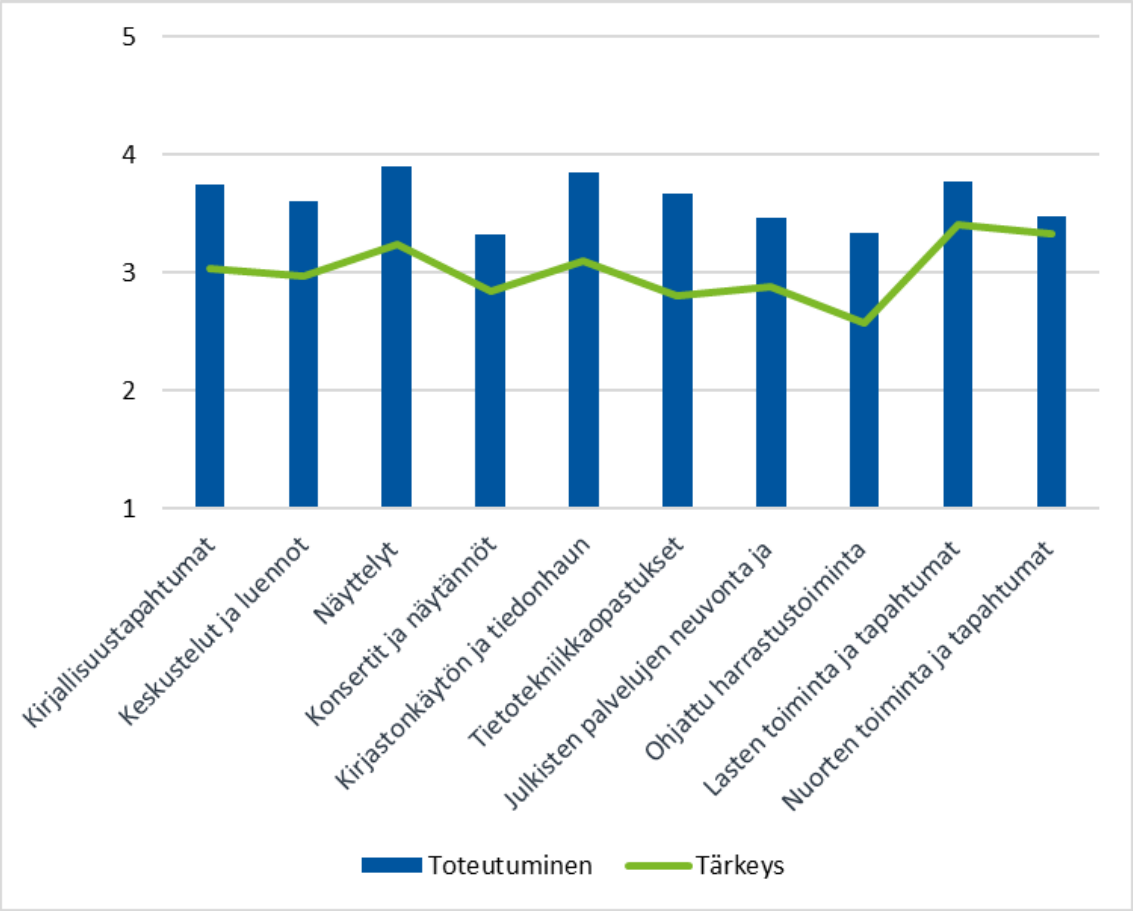


Asiakaspalvelu sai erinomaiset arviot kyselyyn vastaajilta. Ainoa hieman poikkeava arvio saatiin henkilökunnan kielitaidosta, jossa koettu tärkeys ja toteutuminen ovat muita alemmalla tasolla. Kielitaidon tärkeys on korkeammalla ruotsin ja englanninkielisillä vastaajilla (n. 4,4) kuin suomenkielisillä vastaajilla. Toteutumisen osalta kokemus on sama, eli kirjaston henkilökunta koetaan kielitaitoiseksi riippumatta vastaajan kielestä.

2.6. Tapahtumat

Kirjastoissa järjestettävien tapahtumien ja koulutusten määrä on viime vuosina kasvanut. Tapahtumatoiminta heijastelee laajentunutta käsitystä kirjaston perustoiminnasta. Uusi yleisiä kirjastoja koskeva laki ohjaa myös osaltaan kirjastoja monipuolistamaan toimintaansa.

Kuvio 11. Kirjastojen tapahtumat



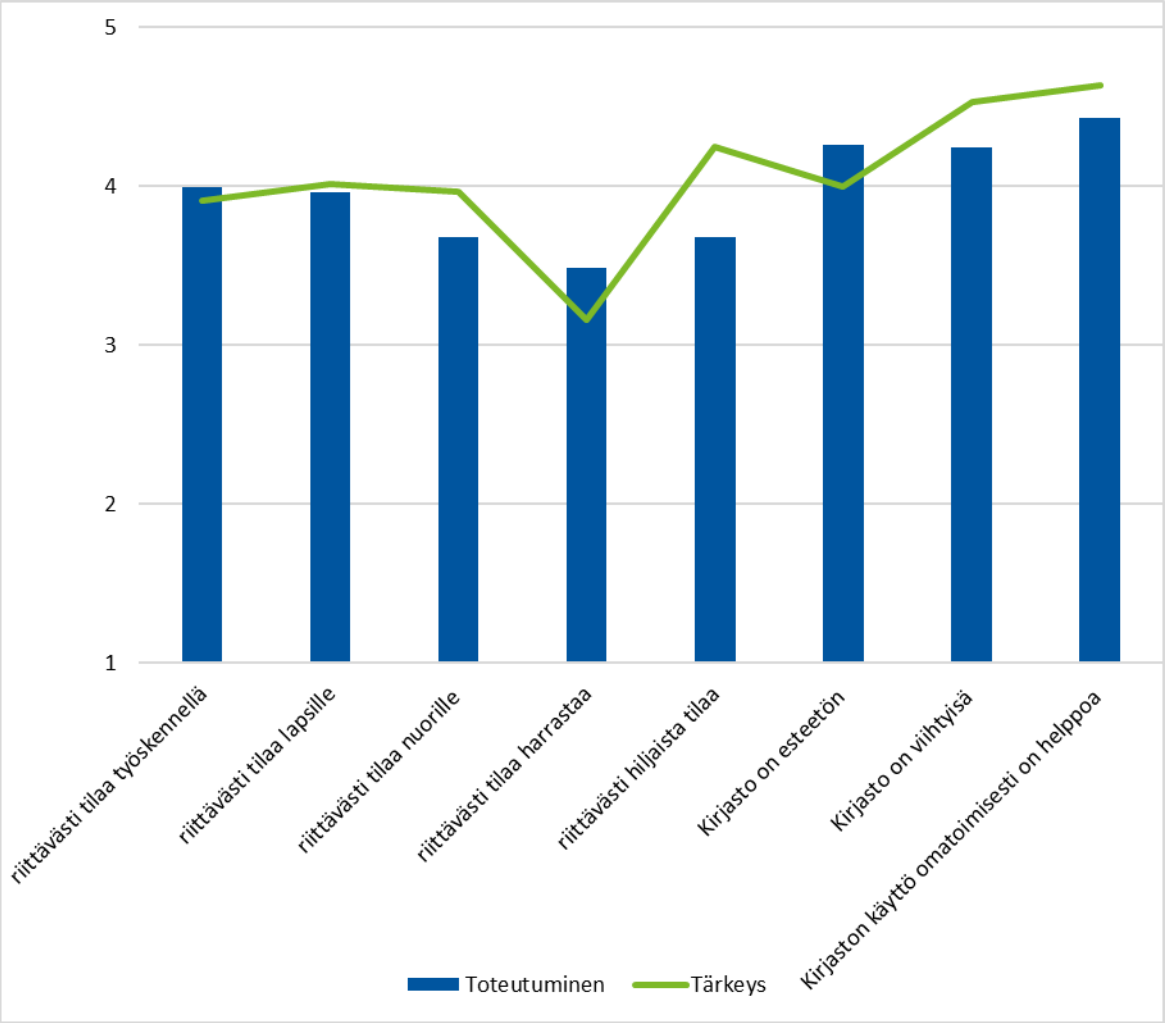
Asiakkaat kokevat, että tapahtumat eivät olleet yhtä tärkeitä kuin kokoelmat. Tärkeimpinä pidettiin lasten ja nuorten tapahtumia sekä näyttelyitä. Parhaiten kirjaston koettiin onnistuneen näyttelyissä, kirjallisuustapahtumissa, lasten tapahtumissa sekä kirjaston käytön ja tiedonhaun opetuksessa. Tapahtumien tärkeys ei missään kategoriassa ylittänyt niiden koettua toteutumista.

Vähiten tärkeänä vastaajat kokivat ohjatun harrastustoiminnan, konsertit ja näytännöt sekä tietotekniikkaopastukset. Näitä samoja palveluita tarjoavat muutkin toimijat kuin kirjastot. Toisaalta kirjasto onnistui hyvin myös näiden tapahtumien tuottamisessa

2.7. Tilat

Kirjastojen tiloihin kohdistuu monenlaisia ja osin ristiriitaisiakin odotuksia. Toisaalta pitäisi olla tilaa kokoontua ja viettää aikaa, järjestää tapahtumia, luentoja ja jopa konsertteja, toisaalta kaivataan hiljaista lukutilaa ja riittävästi tilaa kokoelmille. Lisäksi tilojen tulisi olla mahdollisimman esteettömät, jotta kaikki voisivat käyttää kirjaston palveluita.

Kuvio 12. Kirjaston tilat



Kyselyyn vastaajat pitävät tiloja toimivina. Suurin puute on hiljaisista tiloista, joita pidetään tärkeinä, mutta joita kirjastoissa ei ole tarpeeksi. Harrastustiloja pidettiin vähiten tärkeinä. Niitä on muuallakin saatavilla ja ehkä samalla pelätään niiden vievän tilaa muulta ja aiheuttavan häiriötä. Keskimäärin kirjastot ovat vastaajien mielestä viihtyisiä ja niitä oli helppo omatoimisesti käyttää.

2.8. Avopalaute

Vastaajilla oli mahdollisuus antaa vielä avopalautetta kysymyksillä:

- Mihin asioihin olet tyytyväinen arvioimassasi kirjastossa?
- Mihin asioihin et ole tyytyväinen arvioimassasi kirjastossa?

Sähköiset vastaukset tallentuivat Taloustutkimukselle ja ne toimitetaan kirjastoille. Vastaukset sisältävät myös henkilöihin kohdistuvaa palautetta eikä niitä sen vuoksi voida avoimesti julkaista. Sen sijaan tulosten raportointialustassa voi tarkastella eniten esiintyviä sanoja kummankin kysymyksen osalta ns. sanapilven kautta. Vastauksia voi myös suodattaa erilaisten taustamuuttujien avulla.

Paperisten vastausten osalta avoimet vastaukset ovat jääneet kirjastoille itselleen tutustuttaviksi eikä niitä ole digitoitu.

Kuva 1. Avopalautteissa yleisimmin esiintyneet sanat

Avoimissa palautteissa yleisimmin esiintyneet sanat olivat ystävällinen ja henkilökunta. Kirjastopalveluihin ollaan tyytyväisiä, henkilökunta nähdään asiantuntevana ja ystävällisenä ja sijainti hyvänä.

Kuva 2. Negatiivisessa avopalautteessa yleisimmin esiintyneet sanat

Negatiivista palautteita tuli huomattavasti vähemmän ja siellä toistunein sana oli aukioloajat. Tyytymättömyyttä vaikuttaisi olevan myös lasten ja nuorten kirjastopalveluihin. Myös henkilökunta saa osansa tyytymättömyydestä. Perusteellisemmin avoimet vastaukset käydään läpi kirjasto- ja kuntakohtaisesti.

3. Johtopäätökset ja jatkotoimenpiteet

Asiakaskyselyn tulosten mukaan kuntalaiset ovat keskimäärin hyvin tyytyväisiä kirjastoihin. Kirjastopalvelut keräävät vuodesta ja kyselystä toiseen hyvät arviot (vrt. esim. Kuntaliiton Arttu -kyselyt tai Kansalliskirjaston vanhemmat kyselyt). Varsinaisia kehittämiskohteita valtakunnallisella tasolla on tätä kautta hankala löytää. Kuntatasolla niitä on varmasti helpommin löydettävissä.

Kysely toi uutta tietoa kirjaston asiakkaiden käyttäytymisestä. Suurin osa kyselyyn vastanneista käyttää kirjastoa perinteisillä tavoilla, he käyttävät kokoelmaa sekä kaipaavat rauhallista ja hiljaista tilaa. Osa osallistuu erilaisiin kirjaston järjestämiin tapahtumiin ja koulutuksiin tai vain viettää aikaansa kirjastossa.

Kirjastojen vaikutus käyttäjiensä elämään on monella tapaa positiivinen. Kirjastojen positiivinen vaikutus lukemiseen on ilahduttavaa, sillä lukutaito kehittyy

harjoittelemalla ja lukutaidolla on merkittävä vaikutus mm. opintovalmiuksien kehittymiseen ja sitä kautta opintomenestykseen.

Kirjastojen tiloja pidetään pääosin toimivina. Monessa kunnassa on jo perustettu tai ollaan perustamassa omatoimikirjastoja, joiden aukioloajat ovat normaalia laajemmat. Tämä vastaa hyvin kyselyn vastaajien toiveeseen laajemmista aukioloajoista ja palveluiden paremmasta saatavuudesta.

Tulosten jatkoanalyysiä tehdään alueellisella tasolla AVEIssa ja alueellista kehittämistehtävää hoitavissa kirjastoissa. Kuntatasolla kirjastot hyödyntävät tuloksia omien tarpeidensa mukaan. Valtakunnallisella tasolla AVIt ja OKM sekä valtakunnallista kehittämistehtävää hoitava Helsingin kaupunginkirjasto hyödyntävät tuloksia. AVIt järjestävät syksyllä 2018 koulutusta kirjastojen henkilökunnalle raportointipalvelun käytöstä.

Seuraava valtakunnallinen kysely on suunniteltu järjestettäväksi vuonna 2021. Tämänkertaisen kyselyn toteuttamisesta saadut opit otetaan talteen, jotta seuraavan kyselyn toteutus sujuisi entistä paremmin. Myös mahdollisuus aikasarjojen muodostumiselle otetaan huomioon.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Hämeenlinna

2021