

Palvelutarpeen kartoitus

Kirjaston toimintaa suunniteltaessa tulisi tehdä palvelutarpeen kartoitus. Etenkin Kustavin kunnankirjaston tulevaisuuteen vaikuttavien päätösten kaltaisissa, voimakkaasti palvelutasoon ja asiakaslähtöisyyteen vaikuttavissa tilanteissa on ensi arvoisen tärkeää, että päätösten taustalla on oikeaa, todelliseen tilanteeseen perustuvaa tietoa sekä käsitys siitä, miten esimerkiksi eri käyttäjäryhmät tarvitsevat, mitä he kirjastopalveluilta odottavat ja millä tavoin he kirjastossa asioivat.

Asiakkaiden toiveet ja odotukset ovat tärkeimpiä palvelutarpeen mittareita. Samalla tavoin asiakastyytyväisyys kertoo, miten palvelujen tuottamisessa on onnistuttu ja ovatko palvelunkäyttäjien odotukset täyttyneet. Asiakkaat arvioivat palvelujen laatua eri kriteereillä kuin palvelujen tuottajat. Asiakkaat eivät pidä kirjastoa arvokkaana siksi, että se on instituutio tai noudattaa kuntastrategiaan kirjattuja tavoitteita, vaan siksi, että sieltä saa mieluisia aineistoja ja palveluita. Asiakkaille tärkeitä seikkoja ovat palvelun varmuus ja luotettavuus, pyrkimys tarpeiden tunnistamiseen, palvelun oikea-aikaisuus ja täsmällisyys, palveluammattilaisten ammattitaito, palvelun helppo saavutettavuus ja aukioloajat, kohteliaisuus, ystävällisyys ja palveluympäristö. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että kaikki edellä mainitut toteutuvat moitteettomasti.

Julkishallinnon periaatteena on, että kansalaisilla on oikeus edellyttää palvelun olevan niin laadukasta kuin hyväksytyllä kustannustasolla on mahdollista. Lisäksi lähtökohtana on, että julkisen palvelun tuottajan on parannettava toimintaansa. Palvelutarpeen kartoituksessa esiin tulevat tavoitteet voidaan järjestää sujuvasti, kun käytävissä olevat resurssit mahdollistavat kirjastolain toteutumisen. Ohjeina on mahdollista käyttää myös Yleisten kirjastojen laatusuosituksia sekä Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksia. Ensin mainittu ei ole enää voimassa, mutta tarjoaa kuitenkin hyviä neuvoja siihen, miten kirjaston toiminta voidaan riittävällä tasolla järjestää. Palvelutarpeen kartoituksen tavoitteena on ennen kaikkea taata, että kuntalaisten perusoikeudet toteutuvat.

Eri asiakasryhmien palvelutarpeet

Lapset ja nuoret

Lapset ja nuoret ovat kirjaston asiakaskunnasta pieni, mutta sitäkin tärkeämpi osa. Etenkin pienet lapset tarvitsevat asioinnissaan kirjastohenkilökunnan apua. Lapset oppivat nopeasti omaoimiseksi ja osaavat käyttää sujuvasti mahdollisia lainausautomaatteja ja muuta tekniikkaa. Toisaalta lapsiasiakkaiden läsnäolo vaatii henkilökunnalta valvontaa, opastusta ja läsnäoloa.

Lapsille kirjastosta saatavista palveluista sekä kirjaston tiloista tulisi tehdä entistä houkuttelevampia. Eri-ikäisille suunnattujen kirjojen olisi oltava aihepiiriltään riittävän monipuolisia, jotta jokainen lapsi löytää mieleistään luettavaa. Lapset ja nuoret ratkaisevat palveluista saamiensa kokemusten perusteella, kannattaako kirjastoa käyttää. Vain laadukkaat sekä riittävän kiinnostaviksi koetut palvelut houkuttelevat lapset ja nuoret kirjaston asiakkaiksi ja myös pysymään asiakkaina.

Lähes kaikki koulun oppilaat sekä päiväkodin lapset ovat tällä hetkellä kirjaston asiakkaina. Tämän tulisi jatkossakin olla mahdollista. Kirjaston sijainti koulun välittömässä

läheisyydessä helpottaisi asiointia. Kirjaston tilojen tulisi olla riittävän tilavat, jotta koululaisten kirjastonkäytönopetukset ja muu lukutaitotyö voitaisiin järjestää. Tilojen tulisi soveltua myös päiväkodin lapsille pidettävien satutuntien järjestämiseen. Lasten ja nuorten erityistarpeet olisi otettava huomioon tilojen suunnittelussa ja varustamisessa sekä palvelutarjonnassa. Jatkossa lapsille ja nuorille tulisi suunnata omat asiakaskyselyt, joissa kysytään myös heidän toiveitaan tilaratkaisujen ja lainattavan aineiston suhteen.

Lapsiasiakkaat tulisi huomioida myös kalustuksen tarkoituksenmukaisuudessa sekä äänieristyksen suunnittelussa. Eri asiakasryhmien, kuten opiskelijoiden, etätyötä tekevien sekä lasten ja nuorten oleskelu samassa yhtenäisessä tilassa tulisi myös ottaa huomioon.

Eläkeläiset

Kustavin kunnankirjaston asiakaskunnasta huomattava osa on eläkeläisiä. Tämä heijastelee myös kunnan ikärakennetta. Toisaalta varttuneempien asiakkaiden ryhmä on asiointitottumuksiltaan varsin heterogeeninen, samoin suurta vaihtelua on kiinnostuksen kohteissa ja lukumieltymyksissä. Suurena asiakasryhmänä eläkeläiset määrittelevät kuitenkin sen, mihin suurin osa aineiston hankintaan varatuista määrärahoista käytetään. Ikärakenteen ja asiakaskunnan pysyessä jatkossakin mitä ilmeisemmin tämän kaltaisena on perusteltua, että resurssit kohdennetaan myös tulevaisuudessa samoin.

Monet eläkeläiset arvostavat ja usein odottavatkin henkilökohtaista palvelua sekä palvelun helpoutta, eikä ole harvinaista sekään, että kirjastossa käynti on myös sosiaalinen tapahtuma. Henkilökunnan riittävyys ja tarpeeksi laaja palveluaika ovat huomioitavia seikkoja palvelutarvetta kartoitettaessa ja tulevaisuuden palveluita suunniteltaessa. Kirjaston on tarvittaessa tarjottava myös digiopastusta, jonka suurin käyttäjäryhmä ovat eläkeikäiset.

Työikäiset

Tämä asiakasryhmä ei ole lukumäärältään merkittävimpiä, mutta työikäiset asiakkaat tarvitsevat ja haluavat usein viihdekirjallisuuden lisäksi tietoa eri aloilta, mikä tulisi ottaa jollakin tasolla huomioon aineiston monipuolisuudessa. Toisaalta he ovat melko omatoimisia kirjastonkäyttäjiä, jotka varaavat itsenäisesti aineistoa sekä osaavat etsiä tietoa. Työikäiset ovat se ryhmä, joka toivoo eniten kirjaston tapahtumia, mutta he ovat myös muita enemmän valmiita liikkumaan toisille paikkakunnille tapahtumiin osallistuakseen.

Tämä ryhmä on viime vuosina jopa hieman suurentunut. Siksi heidän tarpeensa ja toiveensa tulisi siitäkin syystä ottaa entistä paremmin huomioon. Lisäksi monet työikäiset käyvät kirjastossa lastensa kanssa, joten työikäisten lukuharrastus lisää myös lasten kiinnostusta lukemista kohtaan. Tämä on tärkeä seikka, joka kertoo siitä, että kirjaston on todella oltava eri-ikäisille asiakkaille mieluisa ja erilaisten käyttäjien tarpeisiin soveltuva sekä palvelutarjonnaltaan että tilaratkaisuiltaan.

Vapaa-ajanasukkaat

Kustavi poikkeaa monesta muusta pienestä kunnasta siinä, että kesäaika on kirjastolle kiireisintä aikaa. Vapaa-ajanasukkaat eivät kuitenkaan vaadi varsinaisesti mitään erityispalveluita, ja tällä hetkellä riittää, että kirjasto on avoinna myös kesäisin.

Vapaa-ajanasukkaiden tyytyväisyys Kustavin kunnankirjaston palvelutasoon on yleensä ollut suurta. Kahden viimeisen vuoden aikana tämä on tosin hieman laskenut, mihin näyttäisi vaikuttavan ennen kaikkea aineiston suppeus sekä aukioloaikojen vaihtelu. Aineiston vähäinen määrä johtaa myös siihen, että vilkkaina aikoina kaikki asiakkaat joutuvat tyytymään määrällisesti entistäkin rajoittuneempaan aineistoon.

Maahanmuuttajat

Maahanmuuttajia on Kustavissa verrattain vähän, eikä ukrainalaisten suomen kielen opiskelua lukuun ottamatta ole ollut tarvetta hankkia esimerkiksi vieraskielistä tai erityisesti maahanmuuttajataustaisille suunnattua aineistoa. Yleisesti vieraskielisen kirjallisuuden suhteen pärjätään hyvin aineiston varauksilla, eikä nykyisillä resursseilla voida hankkia edes tyydyttävää saatikka ajantasaista vieraskielistä tai kieltenopiskelua tukevaa kokoelmaa.

Yleistä kaikista asiakasryhmistä

Kaikki asiakasryhmät hyötyisivät omatoimikirjastosta, jolloin saavutettavuus paranisi huomattavasti. Etenkin työikäiset ja vapaa-ajanasukkaat ovat kaivanneet aukioloaikoja myös iltaisin ja viikonloppuisin. Kirjastotilojen riittävyys ja toimivuus hyödyttäisivät niin ikään kaikkia käyttäjiä. Tilojen tarkoituksenmukaisuus on myös perustavaa laatua oleva tekijä, kun eri-ikäiset kirjastonkäyttäjät oleskelevat ja asioivat tiloissa samanaikaisesti.

Lisäksi kaikki käyttäjäryhmät tarvitsevat vaihtelevassa määrin työ- ja opiskelutiloja. Nämä tulisi järjestää siten, että häiriötön työ on mahdollista muista käyttäjistä riippumatta. Tilojen toimivuutta tulisi arvioida säännöllisesti asiakastyytyväisyyskyselyin.

Asiakkaiden osallistaminen kirjastotilojen suunnitteluun osana palvelutarpeen kartoitusta

Paras tulos saavutetaan, mikäli asiakaskysely tehdään ennen kuin aletaan suunnitella tilaratkaisuja tai tehdään niihin liittyviä päätöksiä. Ideaalitulanteessa asiakkaat otetaan mukaan tilojen suunnitteluun mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jolloin heidän toiveensa tulevat huomioiduiksi. Kuntalaisten on saatava tietää ja päästävä itse vaikuttamaan siihen, miten ja mihin suuntaan oman kunnan kirjastopalveluja kehitetään.

Asiakkaiden osallistamisesta kirjastotoiminnan kehittämiseen on esimerkkinä lisälmen ”Inspiroiva ja ihmeellinen kirjasto” -hanke, jolle Itä-Suomen Aluehallintovirasto myönsi huomattavan avustuksen. Hankkeen taustalla on vuosille 2024–2028 ajoittuva kulttuurikeskuksen peruskorjaus ja uudistaminen, jonka yhteydessä kehitetään kattavasti kirjaston tiloja, toimintoja ja palveluita. Hankkeen tavoitteena on lisätä ymmärrystä kirjaston nykyisten käyttäjien sekä potentiaalisten asiakkaiden tarpeista ja toiveista sekä kerätä ideoita unelmien kirjastosta.

Vastaavanlainen aluehallintoviraston rahoittama hanke on järjestetty myös Mäntsälän kirjastossa, kun vuonna 2021 tehdyssä valtuustoaloitteessa pyydettiin kunnanvaltuustoa aloittamaan selvitystyö kirjaston siirtämisestä väljempiin tiloihin. Mäntsälässä on pitkään

ollut asukaslukuun suhteutettuna Suomen pienin kirjasto. Mäntsälän ”Unelmoidaan uudesta” -hankkeessa tavoitteena ei ollut suunnitella uutta kirjastorakennusta tai vanhojen tilojen peruskorjausta, vaan tuotoksia oli tarkoitus käyttää tilasuunnittelun tukena, jos päätös uudesta kirjastosta aikanaan tehtäisiin.

Kustavissa esimerkkien kaltaiset hankkeet saattavat olla liian raskaita ja työläitä, joten tarkoituksenmukaisinta olisi tehdä asiakaskysely, jossa kysytään esimerkiksi seuraavia asioita:

Mikä tekee kirjastosta kaikille helposti saavutettavan?

Mitä arvostat kirjastossa? Mikä kirjastossamme on jo hyvin ja pitää säilyttää entisellään?

Mitä arvostat muissa kirjastoissa? Voit kertoa esimerkin jostakin hyvin toimivasta kirjastosta!

Mikä palvelu tai asia kirjastossamme kaippaa korjaamista tai uudistamista? Mikä uusi palvelu tai tila kirjastoomme tarvitaan?

Jos saataisiin aivan uusi kirjasto, millaisia tiloja, toimintoja ja palveluita siellä olisi?

Mitä toiveita sinulla on, kun uudesta kirjastosta unelmoidaan? Mitä kirjastosta voisi lainata ja mitä siellä voisi tehdä? Miltä kirjasto näyttäisi?

Edellä esitetyt kysymykset on poimittu Mäntsälässä järjestetystä ”Unelmoidaan uudesta” -hankkeesta.

Mäntsälän kirjastoon voi tutustua seuraavista linkeistä:

https://www.youtube.com/watch?v=f_WbSiYEnsg

<https://osana.fi/uusi-kirjasto-synty-y-parhaimmillaan-yhdessa-kuntalaisten-kanssa/>