

Palvelupistekysely Merimaskun ja Rymättylän palvelupisteasiakkaille 1.-30.11.2019

144/12.03.01/2020

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 26.02.2020 § 2

Kirjastotoimenjohtaja Tarja Tuomi

Vuoden 2019 taloussuunnitelmassa kirjaston yhtenä strategisena toimenpiteenä oli "Saariston asiointimahdollisuuksien turvaaminen kirjastoissa" ja mittariksi asetettiin "Asiakaskysely palveluiden käytöstä".

Taustalla oli vuosien 2018 ja 2019 vaihteessa tehty muutos, jolloin Merimaskun ja Rymättylän lähikirjastojen palvelupisteiden tehtävät siirtyivät kirjastonhoitajille palveluneuvojien siirtyessä muihin toimipisteisiin. Kyselyllä haluttiin selvittää, ovatko palvelupisteiden palvelut saavutettavissa muutoksen jälkeen ja kuinka paljon palvelua käytetään.

Kysely järjestettiin 1.-30.11.2019. Vastauksia saatiin yhteensä 83 (internetissä 52 ja paperisena 31). Osassa vastauksista kerrottiin kirjastoasiointista, vaikka kysyttiin palvelupisteen käytöstä. Kyselyllä kartoitettiin asiointitiheyttä, asiointipäivää ja -aikaa sekä asiointiasiaa. Lisäksi oli avoin kohta, johon sai antaa palautetta palvelupisteiden toiminnasta. Vastaajista 26,8 % käytti palvelua yli neljä kertaa vuodessa ja 29,3 % harvemmin kuin kerran vuodessa. Suosituin asiointipäivä oli maanantai (62 %) ja vastaajista 75 % asioi mieluiten illalla klo 16 jälkeen. Osa vastaajista asioi mielellään sekä aamupäivisin että iltaisin. Yleisimmät asiointisyyt koskivat tilavuokrauksia ja niihin liittyviä avainasioita, aterialippuja, kuntosalivaroja, kylpylä- ja seniorikortteja sekä liukuesteitä. Avoimissa palautteissa palvelua kiitettiin ja sitä pidettiin toimivana sekä tarpeellisenä.

Merimaskun ja Rymättylän kirjastoissa palvelupistekäynneistä pidettiin myös henkilökunnan omaa seuranta-aikaa 18.2.-31.12.2019, koska haluttiin selvittää päiväkohtaiset asiointimäärät. Tässä ajanjaksossa oli kummassakin kirjastossa 218 aukiolopäivää. Rymättylässä asiointeja oli yhteensä 441 ja Merimaskussa 222. Rymättylässä oli siten 2 asiointia/aukiolopäivä ja Merimaskussa 1 asiointi/aukiolopäivä. Käytännössä jokaisena aukiolopäivänä ei ollut asiointeja lainkaan ja vastaavasti joinakin päivinä oli useampi. Asiointimääriin ei ole laskettu ennakkoäänestyskäyntejä eikä varsinaisen äänestyspäivän käyntejä, koska se ei ole säännöllistä asiointia. Merimaskun ja Rymättylän kirjastoissa suurin asiointi liittyy kirjastoasiointiin, palvelupisteasiointi on satunnaista ja syklittäistä esim. liukuesteitä haetaan talvella.

Palvelupistekysely on liitteenä.

LIITE B2 JA B3, KVLTK 26.2.2020

MUSEONJOHTAJA:

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta merkitsee palvelupistekyselyn tiedoksi.

KULTTUURI- JA VAPAA-AIKALAUTAKUNTA:

Hyväksyttiin ehdotuksen mukaan.