

Katariina Pirilä

**Lisää tapahtumia Ylistaron kirjastoon:  
asiakaskysely 18–35-vuotiaille kirjastokäyttäjille**

Opinnäytetyö

Syksy 2014

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Katariina Pirilä

Työn nimi: Lisää tapahtumia Ylistaron kirjastoon: asiakaskysely 18–35-vuotiaille kirjastokäyttäjille

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 48

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus selvittää, miten 18–35-vuotiaat Ylistaron kirjaston asiakkaat kokevat kirjaston tapahtumat. Tavoitteena oli saada selville, kuinka usein tämän ikäryhmän asiakkaat käyvät tapahtumissa. Tarkoituksena oli myös kerätä asiakkailta mielipiteitä ja ideoita siitä, mihin suuntaan tapahtumia voisi lähteä kehittämään ja mitä tapahtumia voisi olla lisää.

Tutkimus oli kvantitatiivinen ja se toteutettiin lomakekyselyinä Ylistaron kirjastossa. Ajankohta kyselyllä oli 1.7.2014–31.7.2014. Kyselyyn haluttiin vastauksia 18–35-vuotiailta Ylistaron kirjaston asiakkailta. Hyväksytyjä vastauksia tuli yhteensä 45 kappaletta. Kyselyn tulokset käsiteltiin Webropol-ohjelmalla.

Kirjaston tapahtumiin oltiin yleisesti melko tyytyväisiä. Kyselyyn vastanneista asiakkaista kovinkaan moni ei sanonut käyvänsä nykyisissä tapahtumissa. Kuitenkin asiakkaiden mielestä oli hyvä, että kirjasto järjestää erilaisia tapahtumia. Vastauksista kävi myös ilmi, että erilaisia tapahtumia kaivataan lisää, ja asiakkaat myös antoivat itse erilaisia ideoita tapahtumiksi.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, kyselytutkimus, tapahtumat

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Katariina Pirilä

Title of thesis: Customer opinions about the events at the library of Ylistaro: survey among the 18 to 35-year-old customers of the library

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2014

Number of pages: 48

Number of appendices: 2

---

The purpose of this thesis was to find out how 18 to 35-year-old customers experienced the events at the library of Ylistaro. The purpose was to find out how often this age group took part in the library's events. Another purpose was to gather opinions from the customers and to find out how the library should improve their events. The survey also gathered new event ideas from the customers.

The survey was quantitative, and it was carried out on the library premises from 1 July to 31 July in 2014. The survey was targeted at those library customers who were between 18 and 35 years of age. There were a total of 45 accepted answers. The results were processed by the Webropol program.

The customers were mainly satisfied with the library's events. Only a few customers said they took part in the current events in the library. However, according to customers it was good that library organizes different events. The answers indicated that customers wanted more different events and they also expressed their own ideas as to how to develop the supply of events at the library.

Keywords: customer satisfaction, survey, events

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	3
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 KIRJASTON ASIAKKAAT .....	8
2.1 Asiakkuuden määrittely .....	8
2.2 Kirjaston asiakasryhmät .....	9
3 ASIAKKAAT JA KIRJASTOPALVELUJEN ARVIOINTI .....	10
3.1 Palvelu yleisesti.....	10
3.2 Asiakaspalaute.....	10
3.3 Asiakaspalautteen eri kanavat ja menetelmät.....	11
3.4 Asiakaspalautteen onnistuminen.....	11
3.5 Asiakaspalautteen ongelmat .....	12
4 TAPAHTUMA KIRJASTOSSA .....	13
4.1 Tapahtuman määrittelmä .....	13
4.2 Onnistunut tapahtuma.....	13
4.3 Tapahtumien markkinointi .....	14
4.3.1 Markkinoinnin määrittelmä .....	14
4.3.2 Tapahtumamarkkinointi.....	14
5 YLISTARO .....	16
5.1 Ylistaron kunta .....	16
5.2 Ylistaron kirjasto.....	17
5.2.1 Kirjaston historia .....	17
5.2.2 Kirjasto nykyään.....	18
5.2.3 Tapahtumat Ylistaron kirjastossa .....	19
6 TUTKIMUSASETELMA.....	20
6.1 Tutkimusongelma ja lähtökohdat.....	20
6.2 Käytetty tutkimusmenetelmä, mittaaminen ja otanta .....	20

6.3 Kyselylomake .....	22
6.3.1 Kyselylomakkeen muoto .....	22
6.3.2 Kyselylomakkeen toteutus .....	23
7 TULOKSET .....	25
7.1 Taustatiedot .....	25
7.2 Kirjaston käyttö.....	27
7.3 Kirjaston tapahtumat .....	30
7.4 Arvio kirjaston tapahtumista ja ehdotuksia uusiksi tapahtumiksi .....	34
7.5 Arvio kirjaston tiloista .....	38
7.6 Asiakkaiden kehitysideoita kirjastolle .....	39
9 POHDINTA .....	42
10 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	44
LÄHTEET .....	46
LIITTEET .....	48

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastaajien koulutustausta. ....	26
Kuvio 2. Kirjaston palvelujen käyttötiheys. ....	28
Kuvio 3. Kirjastopalvelujen käyttö. ....	30
Kuvio 4. Miten vastaaja saa tietoa kirjaston tapahtumista.....	34
Kuvio 5. Mitä tapahtumia vastaajat haluaisivat kirjaston järjestävän.....	37
Taulukko 1. Kuinka usein vastaajat käyvät kirjaston tapahtumissa.....	32
Taulukko 2. Arviot kirjaston tapahtumiin liittyvistä väitteistä.....	35
Taulukko 3. Mitä mieltä vastaajat ovat kirjaston tiloista.....	39

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö tehtiin pääasiassa Ylistaron kirjastoa varten. Kirjastolla on tarkoitus muutaman vuoden päästä aloittaa hanke, joka keskittyy 18–35-vuotiaisiin asiakkaisiin. Hankeen puitteissa järjestetään muun muassa erilaisia tapahtumia, jotka keskittyvät tähän ikäryhmään. Ennen tätä Ylistaron kirjaston hankkeet ovat keskittyneet ikäihmisiin, kuten myös lapsiin ja nuoriin.

Kirjastolla oli tarvetta saada tietää, miten tämä asiakasryhmä kokee kirjaston tapahtumat tällä hetkellä, ja miten tapahtumia voitaisiin kehittää paremmiksi tai millaisia tapahtumia haluttaisiin lisää. Tähän ikäryhmään kuuluu vaihtelevasti eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä, ja kirjastolle on tärkeää palvella heidän erilaisia tarpeita mahdollisimman kattavasti.

Opinnäytetyöhön kuului asiakaskyselyn tekeminen, jolla kartoitetaan näiden kirjastoa jo käyttävien asiakkaiden mielipiteitä kirjastoon liittyen. Ylistaron kirjastolla oli tarvetta saada tietää asiakkaiden mielipiteitä tapahtumiin liittyen, ja saada heiltä myös mahdollisia ehdotuksia ja mielipiteitä kirjaston tapahtumista. Kysely toteutettiin lomakekyselynä 2014 kesällä.

Aihepiiri kiinnosti minua jo sen vuoksi, että olin harjoittelussa Ylistaron kirjastossa ja pääsin järjestämään erilaisia tapahtumia muun henkilökunnan kanssa. Usein tuli pohdittavaksi juuri se, minkälaiset tapahtumat kiinnostaisivat minkälaisia kohde-ryhmiä, ja keille esimerkiksi jotain tiettyä näyttelyä olisi mielekästä markkinoida.

Kirjasto halusi myös hankkeensa vuoksi tehdä kartoitusta siitä, mihin sen kannattaa mahdollisesti panostaa ja millaisia tapahtumia asiakkaita varten tehdä, jotta mahdollisimman moni tulisi kirjastoon.

## 2 KIRJASTON ASIAKKAAT

### 2.1 Asiakkuuden määrittely

Maisa Lovio ja Vuokko Tiihonen (2011) ovat perehtyneet asiakkaaseen ja sen määrittelyyn teoksessaan ”Kirjaston asiakaspalvelu”. Heidän mukaansa yritystoiminnassa asiakkaat ovat niitä henkilöitä, jotka ovat erilaisten markkinointi- ja myyntitoimenpiteiden kohteina (2011, 19). Kirjaston tapauksessa asiakkaat ovat niitä, jotka käyttävät kirjaston palveluita (lainausta, palautusta ja niin edelleen), mutta myös jotka ottavat osaa erilaisiin tapahtumiin. Lovio ja Tiihonen (2011, 19) mainitsevat myös, että asiakkaana voi toimia niin yksilö kuin ryhmäkin, mutta yrityksissä yleensä tiedostetaan asiakkaiden halu tulla kohdelluiksi yksilöinä asiakasryhmästä riippumatta. Sekä yrityksen että myös kirjaston asiakas säilyy yleensä asiakkaana, vaikka ei olisi käyttänyt palveluita tiettyyn aikaan.

Koska kuntien ylläpitämät kirjastot toimivat julkisella sektorilla, ovat palveluita käyttävät julkisten palvelujen asiakkaita. Kuntansa asukkaina asiakkailta on oikeus saada laadukkaita palveluita niin tarvitessaan. He myös osallistuvat näiden palveluiden maksamiseen veronmaksajana, mutta vain välillisesti. Asiakkailta on kuitenkin tiettyjä oikeuksia että myös velvollisuuksia, ja heidän tulee ottaa muut asiakkaat huomioon käyttäytymällä esimerkiksi kirjaston käyttösääntöjen mukaan. (Lovio & Tiihonen 2011, 20.)

Lovion ja Tiihosen mukaan (2011, 20) asiakas tekee sopimuksen kirjaston kanssa hakiessaan ja saadessaan kirjastokortin. Tällöin hän myös sitoutuu tiettyihin ehtoihin kirjaston käyttöä koskien, kuten esimerkiksi palauttamaan lainaamansa aineiston tietyn ajan sisällä. Kirjasto voi olla palvelematta käyttösääntöjä rikkovat tai muuten muita häiritsevät asiakkaita, mutta nämä ovat Lovion ja Tiihosen mukaan ainoita poikkeuksia. Kaikkia muita käyttäjiä on palveltava ikään tai sosiaaliluokkaan katsomatta (2011, 21).

## 2.2 Kirjaston asiakasryhmät

Lovio ja Tiihonen (2005, 9) toteavat yleisesti kirjaston toiminnasta siten, että sen tärkeimpiä tavoitteita on palvella asiakkaita ja vieläpä mahdollisimman hyvin. Kuitenkin kirjaston asiakaskunta kattaa ihmiset aina vauvasta vaariin, joten tavoite on heidän mukaansa ymmärrettävästi haasteellinen toteuttaa. Jokaisella asiakasryhmällä on erilaiset tarpeet mitä tulee palveluihin, sekä myös toiveet eriytyvät iästä riippuen.

Asiakkaita voi kuitenkin heidän mukaansa luokitella erilaisiksi ryhmiksi eli segmentoida, jolloin näille ryhmille on helpompi kohdentaa erilaisia palveluita. Zuzana Hellinskyn (2012, 48) mukaan segmentointi tarkoittaa sitä, että asiakkaat jaetaan sellaisiin ryhmiin, joilla uskotaan olevan yhteisiä tarpeita. Näiden ryhmien jäsenten voidaan kuvitella myös reagoivan suhteellisen samalla tavalla kirjaston tarjontaan tai tapahtumiin.

Esimerkiksi ikä on yksi tapa, jolla asiakkaat voidaan segmentoida eri ryhmiin. Lovio ja Tiihonen ottavat esimerkiksi muun muassa lapset ja nuoret, jotka tarvitsevat lähipalveluita eri tavalla kuin työssäkäyvät aikuiset asiakkaat. Heidän mukaansa on olemassa myös niin sanottuja täsmäpalveluasiakkaita, jotka tarvitsevat esimerkiksi tiettyä julkaisua tai tiettyä palvelua. Näiden määrän arvioidaan kasvavan sitä mukaa, mitä tietointensiivisemmäksi yhteiskunta muuttuu. (2005, 30.) On kuitenkin tärkeää, että mukaan asiakkuuksien hallintaan otetaan myös ne mahdolliset asiakasryhmät, jotka eivät tällä hetkellä käytä aktiivisesti kirjaston palveluita. (Lovio & Tiihonen 2005, 29.)

## 3 ASIAKKAAT JA KIRJASTOPALVELUJEN ARVIOINTI

### 3.1 Palvelun määritelmä

Lovion ja Tiihosen mukaan *palvelu*-sanalla tarkoitetaan yleensä asiakaspalvelutyötä, mutta myös puhuttaessa palvelusta palvelutuotteena. Palvelua voi myös olla asiakkaalle tarjottavaa toimintaa tai jonkinlaista hyötyä, joka voi esiintyä myös aineettomassa muodossa. Kirjaston näkökulmasta he tarjoavat esimerkkeinä aineiston lainauksen ja sen käytön kirjaston tiloissa, mutta myös mainitsevat neuvonnan ja tietopalvelut. (2005, 11.)

Palvelutuotteella taas Lovion ja Tiihosen (2005, 12) mukaan tarkoitetaan jotain toimintasarjaa, joka kirjaston näkökulmasta voi esimerkiksi tarkoittaa lainauspalvelun eri osia aina kirjan hankinnasta kirjan käyttöönottoon ja lainaamiseen asiakkaalle. Palvelua ei pysty yleensä varastoimaan.

### 3.2 Asiakaspalaute

Palveluiden arviointi on jatkuvasti tärkeää kirjastoille. Kirjastolain mukaan (4.12.1998/904, 5 luku, 6 §) kuntien tulee arvioida järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua, ja arvioinnin tarkoituksena on parantaa saatavuutta ja tukea näiden palveluiden kehittämistä. Myös arvioinnilla seurataan palveluiden laatua yleisesti, sekä myös taloudellisuutta.

Lovion ja Tiihosen mukaan kirjastot voivat itsearvioida omaa organisaatiotaan ja täten tunnistaa ja paikantaa vahvuuksia että parantumiskohteita. Tällaisessa arvioinnissa käytetään usein apuna erilaisia laadunarviointimalleja.

Asiakaspalautteella on kuitenkin heidän mukaansa hyvin suuri painoarvo, sillä juuri asiakkaat ja heidän palvelemisensa luo perustan kirjaston toiminnalle. Lovion ja Tiihosen (2005, 75) mukaan asiakkailta on kerättävä systemaattisesti ja säännöllisesti tietoa, jotta kirjasto voisi tehdä parhaita mahdollisia muutoksia. He myös jatkavat, että asiakasarviointi tuo tasapainoa eri organisaatioiden asiantuntija- ja hallintokeskeisyyteen. Asiakkaiden näkökulma korjaa sellaisia asenteita, joiden mu-

kaan kirjaston toimintatapoja perustellaan asiantuntemuksen, ei asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan.

Asiakkaille voidaan tarjota asiakaspalautteen myötä parempaa palvelua heidän toiveidensa mukaan. Heille voidaan myös tarjota luonteva kansalaisvaikuttamisen kanava. (Lovio & Tiihonen 2005, 84.)

### **3.3 Asiakaspalautteen eri kanavat ja menetelmät**

Palautetta voi kerätä asiakkailta erilaisilla tavoilla riippuen siitä, mitä asiakkailta halutaan kysyä. Tyrväisen (2012, 159) mukaan menetelmiä on yhteensä kolme: välitön palaute, asiakaskyselyt sekä syventävät ja osallistavat menetelmät.

Välitön palaute on asiakkaan itse vapaamuotoisesti antamaa palautetta, joka annetaan asiakkaan itsensä halusta riippuen valitulla hetkellä. Tähän Tyrväinen (2012, 159) listaa muun muassa asiakaspalautelomakkeella, sähköpostilla että sosiaalisen median kautta annetut palautteet. Hänen mukaansa suullista palautetta tulee tavallisissa asiakaspalvelutilanteissakin niin paljon, ettei kaikkea voi ehtiä listaamaan, mutta sitä voidaan tarpeen tullessa viedä jalostettuna ja perusteltuna jatkokäsittelyyn. Hän jatkaa myös, että suullisen palautteen annossa näkyy usein se, että ihmiset ottavat tällä tavalla yhteyttä jonkin epäkohdan sattuessa.

Asiakaskyselyt Tyrväisen (2012, 60) mukaan keskittyvät yleensä johonkin tiettyyn asiakasryhmään tai aiheeseen, kuten tässä opinnäytetyössä nuoriin aikuisiin asiakkaisiin. Syventävät ja osallistavat menetelmät taas menevät vielä syvemmälle, kun halutaan tarkempaa tietoa joltain asiakasryhmiltä tai tietyistä aiheista.

### **3.4 Asiakaspalautteen onnistuminen**

Lovio ja Tiihonen (2005, 77) painottavat, että luotettavuuden takaamiseksi asiakasarviointi perustuu ensinnäkin todelliseen kokemukseen ja on mahdollisimman suoraa. Sen tulisi myös kattaa kaikenlaiset asiakkaat, niin äänekkäät kuin hiljaiset, tyytyväiset ja tyytymättömät.

Asiakkaita tulisi myös heidän mukaansa kannustaa aktiiviseen palautteen antamiseen. Henkilöstöllä on kuitenkin oltava valmiuksia ottaa vastaan palautetta ja kuunnella asiakkaita, tai muuten asiakkaat voivat kokea, ettei hänen palautteellaan voi vaikuttaa mihinkään. (Lovio & Tiihonen 2005, 78.)

Tyrväinen (2012, 162) ottaa esille myös johdon ja henkilöstön sitoutumisen. Mikäli palautteen halutan vaikuttavat asiakastyytyvyyden kehittämiseen, on palautetta käsiteltävä, seurattava ja ryhdyttävä tarvittaviin kehittämistoimenpiteisiin.

Palautteita voi luokitella Tyrväisen (2012, 163) mukaan eri tavalla aiheesta tai palautteen kohteesta riippuen. Palautteet voi myös jaotella myönteisiin, negatiivisiin ja kehitysehdotuksiin, joihin kaikkiin reagoidaan eri tavalla. Luokittelu voi kuitenkin osoittautua hänen mukaansa ongelmalliseksi, sillä palautteissa voi olla useaan eri luokkaan kohdistuvaa aineistoa. On myös tärkeää informoida asiakasta siitä, mitä palaute on saanut aikaan ja mitä mahdollisille ideoille tapahtuu.

Lovio ja Tiihonen (2005, 84) toteavat myös asiakasryhmittäin jaotellun palautteen olevan tarkastelun arvoista. Eri elämäntilanteessa olevien ihmisten tarpeet kun eroavat toisistaan, ja muutaman kerran vuodessa asioivan asiakkaan mielipiteet saattavat erota radikaalistikin viikoittain kirjastossa käyvän mielipiteistä. Keskiarvot ovatkin heidän mielestään hyviä lähtökohtia mitä tulee palvelujen kehittämiseen.

### **3.5 Asiakaspalautteen ongelmat**

Kuten on jo mainittu, kirjastoilla täytyy olla valmiuksia kuunnella asiakkaita ja ottaa vastaan heidän palautettaan, tai muuten asiakas saattaa kokea, ettei hänen mielipiteellään ole vaikutusta mihinkään (Lovio & Tiihonen 2005, 78).

Asiakkaiden on myös hyvä tuntea kirjaston palveluita sen verran, että he voivat antaa palautetta perustuen oikeisiin käsityksiin. Mikäli palautteenantaja ei esimerkiksi tiedä, että heidän käyttämänsä kirjasto tekee yhteistyötä muiden lähialueiden kirjastojen kanssa, hänen palautteensa asiaan liittyen menee tietämättömyyden piikkiin. (Lovio & Tiihonen 2005, 79.)

## 4 TAPAHTUMA KIRJASTOSSA

### 4.1 Tapahtuman määritelmä

Helena Vallo ja Eija Häyrinen (2012, 59) sanovat, että tapahtumat voi luokitella sisältönsä puolesta eri kategorioihin: asiatapahtumiin, viihdetapahtumiin sekä niiden yhdistelmiin. On tapahtumanjärjestäjän itsensä käsissä, millaista tapahtumaa hän haluaa lähteä kehittelemään.

Heidän mukaansa tapahtumia yhdistävät useat eri tekijät: muun muassa aikatauluutus, esiintyjien ammattitaitoisuus, tekniikan ja isäntien toiminta, tapahtumapaikka ynnä muut. Täten heidän mukaansa myös seminaarit on luokiteltavissa tapahtumiksi, vaikka niitä varten ei erikseen suunniteltaisikaan mitään uutta ideaa.

### 4.2 Onnistunut tapahtuma

Mikä tekee tapahtumasta onnistuneen? Vallo ja Häyrinen (2012, 101) kuvaavat onnistunutta tapahtumaa tähtenä, joka muodostuu kahdesta kolmiosta: strategisesta ja operatiivisesta. Molemmissa kolmioissa on listattu kolme kysymystä, joiden avulla tapahtumaa ylipäättänsä lähdetään rakentamaan. Näiden kysymysten on kuitenkin oltava tasapainossa, tai muuten tapahtuman jokin osa-alue mahdollisesti alkaa hallita kokonaisuutta liikaa. Tällöin myös on mahdollista, että jokin alue kärsii, ja asiakkaat Vallon ja Häyrisen mukaan kyllä huomaavat tämän. (2012, 105.)

Strategisessä kolmiossa olevat kysymykset liittyvät seuraaviin asioihin: miksi tapahtuma järjestetään, kenelle se järjestetään sekä missä ja milloin tapahtuma järjestetään. Näihin seikkoihin on Vallon ja Häyrisen mukaan oltava vastaukset tapahtuman järjestävällä taholla. Näiden kysymysten avulla kun on määriteltävissä koko tapahtuman idea, jonka ympärille koko tapahtuma rakentuu. (2012, 102-103.)

Operatiivisessa kolmiossa olevat kysymykset sen sijaan auttavat tapahtuman toteuttamisessa: miten tapahtuma toteutetaan, millainen sisältö ja ohjelma tapahtumalla on ja kuka tai ketkä toimivat vastuuhenkilöinä. Näistä kysymyksistä hyötyvät

Vallon ja Häyrisen mukaan organisaation oma mahdollinen projektipäällikkö ja hänen projektiryhmänsä ja näihin kysymyksiin vastaamalla tapahtumalle muodostuu teema. (2012, 105.)

### **4.3 Tapahtumien markkinointi**

#### **4.3.1 Markkinoinnin määritelmä**

Jukka Lahtinen ja Antti Isoviita (2001, 11) sanovat markkinoinnin yleisellä tasolla olevan toimintaa, jonka päämääränä on taata asiakkaiden tyytyväisyys. Heidän mukaansa aiemmin markkinointia toteutettiin siten, että yritykselle haluttiin taata jokin tietty markkina-asema – nykyään kuitenkin asiakkaat ovat nousseet tärkeämmiksi. Heidän mukaansa (s. 1) markkinoinnilla tarkoitetaan siis sitä, että toinen osapuoli – myyjä, palvelun tarjoaja ja niin edelleen – auttaa asiakasta ja/tai palvelun käyttäjää tekemään hyviä ostamiseen liittyviä päätöksiä.

Seija Bergström ja Arja Leppänen (2001, 10) ovat niin ikään perehtyneet markkinoinnin määritelmään, ja heidän mukaansa markkinointi on se seikka yrityksessä, joka näkyy eniten ulospäin. Heidän mukaansa nykyaikaista markkinointia on se, että oivalletaan kaikkien menetyistä hankkivien päätösten ja toimenpiteiden olevan tietynlaista markkinointia.

He jatkavat, että markkinoinnin tarkoituksena on luoda yritykselle jonkinlainen kilpailuetu ja että yritys kykenisi luomaan ja ylläpitämään kaikkia osapuolia tyydyttäviä asiakassuhteita. Markkinoinnin avulla pyritään myös viemään yrityksen hyödykkeitä tai palveluita markkinoille ja luoda ostohalua niihin liittyen. (2001, 15.)

#### **4.3.2 Tapahtumamarkkinointi**

Vallo ja Häyrinen (2012, 19) kertovat, että nimensä mukaisesti tapahtumamarkkinointi on tapahtuman ja markkinoinnin yhdistämistä. Se on heidän mukaansa toimintaa, joka yhdistää vuorovaikutteisella ja tavoitteellisella tavalla tapahtumaan

organisaation, kuten myös sen kohderyhmät, valitun teeman ja idean. Tästä muodostuu toiminnallinen kokonaisuus.

Vallo ja Häyrinen myös jatkavat määrittelyä siten, että yksi tapa määrittellä tapahtumamarkkinointia on nähdä se pitkäjänteisenä, strategisesti suunniteltuna toimintana. Yritykset ja yhteisöt pyrkivät tämän toiminnan avulla luomaan tapahtumia, joiden kautta se viestii valittujen kohderyhmien kanssa ja kohtaa myös heidät ennalta valitussa paikassa ja tilanteessa. (2012, 13.)

Tapahtumamarkkinointi on ennen kaikkea tavoitteellista toimintaa, ja sen tarkoituksena on vahvistaa tai jopa rakentaa yrityksen imagoa tai tuotteiden ja palveluiden brandia. Tapahtumamarkkinointi mielletään usein osaksi organisaation muuta markkinointistrategiaa. Tapahtumalla täytyy kuitenkin olla tiettyjä kriteereitä, joiden tulee täytyä ennen kuin voidaan puhua tapahtumamarkkinoinnista: tapahtuman on oltava esimerkiksi etukäteen suunniteltu sekä kohderyhmät ja tavoitteet tulee olla määriteltä. (Vallo ja Häyrinen 2012, 20.)

Tapahtumamarkkinoinnilla on myös monia vahvuuksia liittyen asiakkaan kohtamiseen ja palautteen saamiseen, ja markkinointivälineenä tapahtumamarkkinointi mielletään henkilökohtaisemmaksi tavaksi kuin kenties muut välineet ja tavat ovat. Tapahtumamarkkinoinnille tulee myös asettaa aina tavoite – yksittäinen tapahtuma voi esimerkiksi liittyä näkyvyyden hankintaan, tai esitellä uusia palveluita tai tuotteita. (Vallo ja Häyrinen 2012, 22.)

## 5 YLISTARO

### 5.1 Ylistaron kunta

Jussi Kankaan toimittamassa kyläkirjassa (2005, 19) kerrotaan, että Ylistarosta muodostui oma kappelinsa vuonna 1658, kun viimeisetkin pitäjät olivat irtaantuneet suuresta Pohjankyrön kirkkopitäjästä. Vuonna 1859 Ylistaro itsenäistyi omaksi pitäjäksi ja kirkkoherrakunnaksi.

Kankaan (2005, 43) mukaan muutos kirkkopitäjästä kunnaksi tapahtui vuonna 1865, jolloin seurakuntajohtoinen pitäjähallinto muuttui kuntahallinnoksi. Tämä tapahtui maaseudun kunnallishallinnosta annetulla asetuksella, ja aluksi kunnat olivat olemassa lähinnä paperilla kaiken omaisuuden jäädessä kirkolle. Kirkonkokoukset vaihtuivat kuntakokouksiin, jossa päätösvallassa olivat kunnan harvat niin kutsutut ”mahtimiehet”.

Ylistaro lakkasi olemasta itsenäinen kuntansa vuoden 2009 alussa, jolloin se liittyi Nurmon kanssa Seinäjoen kaupunkiin (Seinäjoen kaupunki - Historia, [viitattu 6.5.2014]).

Seinäjoen oman tilastosivun mukaan Ylistarossa oli asukkaita 31.12.2013 yhteensä 3124 (Seinäjoki tilastoissa, [viitattu 6.5.2014]). Kun tätä lukua vertaa Seinäjoen kokonaisasukaslukuun, joka on 60 354, on Ylistaron osuus asukkaista melko vähäinen.

Tilastokeskuksen mukaan 31.12.2012 Ylistaron kirkonkylällä asui miehiä yhteensä 1250, naisia taas hieman enemmän eli 1339. Kun ottaa mukaan Halkosaaren, miesten määrä on yhteensä 1586 ja naisten 1688, mikä yhteensä tekee asukasluvuksi Tilastokeskuksen mukaan 3274. (Taajama- ja haja-..., [viitattu 7.5.2014].)

Saman tilaston mukaan 18–35-vuotiaita asukkaita oli 31.12.2012 Ylistaron kirkonkylän alueella yhteensä 432. Halkosaareessa, joka kuuluu Ylistaron alueeseen, 18–35-vuotiaita on yhteensä 201. Ylistaron alueella tämän tilaston mukaan olisi täten ollut 633 asukasta tähän ikähaarukkaan sopien.

## 5.2 Ylistaron kirjasto

### 5.2.1 Kirjaston historia

Raimo Salokangas ja Ulla Ekman- Salokangas (2005, 670-671) sanovat, että Ylistaroon perustettiin ensimmäisen kerran kirjasto vuonna 1861 - se oli yhdeksäs suomenkieliselle Etelä-Pohjanmaalle perustettu kirjasto. Alkujaan kirjasto toimi kirkon sakaristossa, ja oli auki lähinnä kirkonmenojen jälkeen. 1880-luvun alussa kirjasto sai paikan Herttualan koululta, jossa sen sanotaan pysyneen kauan aikaa. Tämän kunnankirjaston lisäksi 1890-luvulla eri kylät ja nuorisoseurat perustivat omia kirjastojaan: oli Heikkolan, Kainaston, Kitinojan, Topparlan ja Untamalan kyläkirjastot sekä nuorisoseuran oma kirjasto. Kunta avusti näitäkin kirjastoja jonkin verran, mutta pääasiassa Herttualan koulussa sijaitsevaa kunnankirjastoa.

Kirjaston asema oli kuitenkin epäselvä, ja Ylistarossakin kirjasto joutui aloittamaan toimintansa uudelleen vuonna 1918. Tällä kertaa kirjasto sijaitsi säästöpankin talolla ollen auki sunnuntaisin, ja sen sivutoimisena hoitajana aloitti opettaja Maria Pirilä. Hänen aikanaan kirjasto muutti useaan kertaan – vuonna 1924 kirjasto muutti lyhyeksi aikaa Y.K:n talolle, sieltä kunnantalolle ja takaisin Herttualan kansakoululle vuonna 1926. Muutaman muun kierroksen jälkeen kirjasto päätyi takaisin säästöpankin tiloihin, mutta tällä kertaa alakertaan, jossa tila kasvoi lopulta 80 neliöön. (Salokangas & Ekman-Salokangas 2005, 887.)

Vuoden 1928 kirjastolaki sai aikaan useita lainausasemia Ylistaron alueelle, mutta uuden, vuoden 1961 kirjastolain tullessa voimaan nämä lainausasemat katosivat tai muuttuivat kiinteiksi piirikirjastoiksi. Vuodesta 1962 lähtien Ylistarossa oli pääkirjasto sekä vuodesta 1963 alkaen viisi sivukirjastoa. Kirjastoauto aloitti vuonna 1975 syyskuussa, ja tämä tulikin tarpeeseen, sillä juuri elokuun alussa kunnan sivukirjastot oli lakkautettu. (Salokangas & Ekman-Salokangas 2005, 888.)

Pääkirjasto joutui muuttamaan vielä pariin kertaan, ensin säästöpankista omiin tiloihin vanhaan apteekkitaloon, jossa se toimi vuodesta 1966 vuoteen 1973. Tällöin kirjasto pääsi ihan sille tarkoitettuihin tiloihin koulukeskukseen, jossa kirjaston palvelut saattoivat myös laajentua. Mukaan tulivat niin musiikinkuuntelulaitteet kuin

satutunnit ja kirjastonkäytön opetustunnitkin. Tilat olivat kuitenkin liian ahtaat, mutta saadun rahoituksen myötä uuden kirjaston suunnittelu laitettiin vireille vuonna 1985. Vuonna 1990 kirjasto pääsi muuttamaan uuteen virastotaloon. (Salokangas & Ekman-Salokangas 2005, 889.) Nykyään Ylistaron kirjasto sijaitsee uudella paikalla Ylistaron keskustassa lähellä muita palveluita.

### 5.2.2 Kirjasto nykyään

Kirjaston kotisivujen mukaan Ylistaron kirjastosta voi lainata niin kauno- kuin tietokirjallisuutta, äänikirjoja, lehtiä, musiikkia, elokuvia ja pelejä (Ylistaron kirjasto, [viitattu 30.4.2014]). Myös aikakauslehtiä sekä sanomalehtiä voi käydä lukemassa kirjaston lehtilukunurkkauksessa. Ylistaron kirjastossa on asiakkaiden käytössä viisi tietokonetta – yksi näistä sijaitsee nuorten puolella ja on tarkoitettu pikakäyttöön, kun taas neljä muuta ovat varsinaisesti aikuisten puolella. Näille tietokoneille voi varata ajan tunniksi ennakoon. (Ylistaron kirjasto - koneet, [viitattu 30.4.2014].) Kirjastossa on myös yksi Seitti-hakuun tarkoitettu asiakaspääte.

Kirjastossa on henkilökuntaa kirjastonjohtajan ja kahden kirjastovirkailijan verran, ja kotisivuilla on myös mainittu viransijainen kirjastovirkailija sekä määräaikainen järjestelyapulainen. (Ylistaron kirjasto, henkilökunta, [viitattu 30.4.2014].) Ennen Seinäjoen kaupunkiin yhdistymistä Ylistaron kirjastolla oli käytössä myös yksi kirjastoauto, joka edelleen liikennöi Ylistaron alueella.

Koska Ylistaron kirjasto kuuluu Seitti-yhteiskirjastojärjestelmään, on sillä samantyyppiset käytösäännöt olemassa kuin Seinäjoen alueen kirjastoilla sekä Kuortaneen kunnankirjastolla. Seitti-kirjastoilla on yhteinen kirjastokortti ja yhteiset kokoelmat, joita voi selata joko näissä kirjastoissa tai Internetissä. (Seinäjoen kaupungin kulttuurilautakunta 2014.)

Ylistaron kirjastossa on omat osastonsa niin lapsille, nuorille, nuorille aikuisille kuin aikuisillekin. Kirjasto tarjoaa kotisivujen mukaan lapsille niin kirjoja, lehtiä, musiikkia kuin pelejä ja elokuvia, mutta myös pitää satutunteja kerran kuukaudessa. Nuorille on tarjolla niin ikään kauno- ja tietokirjallisuutta, lehtiä kuten pelejäkin, ja nuorille aikuisille on mainittu olevan kaunokirjallisuutta, aikuisille suunnattua sarja-

kuvaa sekä nuorten aikuisten äänikirjoja. (Ylistaron kirjasto - lapset ja nuoret, [viitattu 30.4.2014].)

### **5.2.3 Tapahtumat Ylistaron kirjastossa**

Kuten jo mainittua, Ylistaron kirjastossa järjestetään joka kuukausi puolen tunnin kestoinen satutuokio lapsille ja lapsenmielisille (Ylistaron kirjasto - Lapset ja nuoret, [viitattu 30.4.2014]). Tällä hetkellä on myös tulolla lapsille tarkoitettu ympäristöaiheinen näytelmä, johon lapset saavat itse ottaa osaa tuomalla mukanaan turhat lelunsa. Tämän järjestää kirjaston kanssa yhteistyössä taho nimeltä Kulttuuriyhdistys Kurpitsa. (Ylistaron kirjasto - satutuokiot, [viitattu 7.5.2014].)

Kotisivujensa mukaan Ylistaro järjestää myös näyttelyitä. Tällä hetkellä meneillään oleva näyttely liittyy valokuviiin kansainvälisesti tunnetuista jazzmuusikoista, ja näyttely kestää melkein kuukauden verran. Tähänkin näyttelyyn liittyi avajaisjuhla, jossa näyttely avattiin ja sitä esitelmöimässä oli valokuvaaja itse. Tapahtumassa oli myös musiikkia ja tarjoilua. (Ylistaron kirjasto - näyttelyt, [viitattu 7.5.2014].)

Ylistaro järjestää myös muita tapahtumia, kuten esimerkiksi erilaisten yhdistysten vierailuja: kotisivujen mukaan ainakin Ikäkeskus on vierailut kirjastossa. Ylistaron kirjasto antaa myös tilat erilaisille kerhotapaamisille, kuten neulekerholle, joka koontuu aina keskiviikkoisin Ylistaron kirjaston tiloissa. (Ylistaron kirjasto - tapahtumat, [viitattu 7.5.2014].)

## 6 TUTKIMUSASETELMA

### 6.1 Tutkimusongelma ja lähtökohdat

Ylistaron kirjastossa olisi tarkoitus lähitulevaisuudessa järjestää hanke, joka keskittyisi 18–35-vuotiaisiin kirjaston asiakkaisiin. Tämän vuoksi Ylistaron kirjasto halusi nimenomaan tältä asiakasryhmältä mielipiteitä ja kommentteja siitä, mitä kirjastossa voitaisiin heille tapahtumina järjestää.

Ylistaron kirjastolla oli kerran aikaisemmin tehty asiakastyytyväisyyskysely yleisemmällä tasolla, joten tästä syystä tämä tutkimus keskittyi tapahtumiin ja tiloihin.

Tutkimusongelmana oli selvittää, miten tyytyväisiä tähän ikäryhmään osuvat asiakkaat ovat Ylistaron kirjaston tapahtumiin. Tästä kysymyksestä nousi seuraavallaisia lisäkysymyksiä:

- Kuinka usein 18–35-vuotiaat asiakkaat ottavat osaa kirjaston oheistapahtumiin?
- Miten he saavat tietää kirjaston oheistapahtumista?
- Kuinka tyytyväisiä he ovat kirjaston nykyisiin oheistapahtumiin?
- Mitä oheistapahtumia Ylistaron kirjastolla voisi olla lisää?

### 6.2 Käytetty tutkimusmenetelmä, mittaaminen ja otanta

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää. Tarja Heikkilän (1999, 15) mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa selvitetään sellaisia kysymyksiä, jotka liittyvät lukumääriin ja prosenttiosuuksiin. Kyseisessä tutkimuksessa selvitetään myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai jossain ilmiössä tapahtuvia muutoksia. Heikkilän mukaan (1999, 16) kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään aineistonkeruuseen yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Hanna Vilkan (2007, 13) mukaan määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin kuinka paljon tai miten usein.

Heikkilän (1999, 16) mukaan kvantitatiivista tutkimusta yleensä arvostellaan sen pinnallisuudesta – tutkija vain raapaisee tutkittavien asioiden pintaa, eikä pääse tutkittavien maailmaan. Tällöin on mahdollista, että tutkija tekee virhepäätelmiä tai virhetulkintoja saamistaan tuloksista - tämä mahdollisuus vain lisääntyy, mikäli aihe ei ole tutkijalle tuttu. (Heikkilä 1999, 16.)

Mittaamisessa käytetään sekä asenneasteikkoja sekä mitta-asteikkoja. Vilkan (2007, 45) mukaan asenneasteikon avulla mitataan henkilön kokemukseen perustuvaa mielipidettä jostain asiasta, vaikkapa palvelusta. Mitta-asteikko on taas mitaustaso, jolla eritellään eri muuttujien ilmaisemia asioita.

Kyselylomakkeessa (Liite 2) käytettiin muun muassa Likertin asteikkoa, joka on järjestysasteikko. Vilkan (2007, 46) mukaan se on erityisen käytetty mielipideväittämiä kysyttäessä, ja se voi olla esimerkiksi 4-, 5-, tai jopa 9-portainen. Likertin asteikossa on perusideana se, että asteikossa on keskikohta, josta toiseen suuntaan mentäessä samanmielisyys kasvaa ja toiseen samanmielisyys taas vähenee (Vilka 2007, 46). Kyselyssä käytettiin myös välimatka-asteikkoa eli intervallias- teikkoa, joka Vilkan (2007, 49–50) mukaan on mitta-asteikko ja jolla ilmaistaan eri havaintojen etäisyyttä toisistaan. Etäisyys jokaisen havainnon välillä on täsmälleen sama, joten tätä asteikkoa käytän ikää kysyttäessä.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa suurena tekijänä ovat otanta ja sen eri vaiheet. Kananen (2011, 65) määrittelee eri vaiheet seuraavasti: määrittellään populaatio ja otoskehikko, valitaan otantamenetelmä, otoskoko ja otosyksikkö. Näitä seuraavat kenttävaihe ja itse tiedonkeruu. Populaatio tarkoittaa Kananen mukaan sitä kohde- ryhmää tai perusjoukkoa, josta halutaan tutkimuksessa tehdä päätelmiä. Mikäli kaikki perusjoukon yksiköt mitataan, on kyseessä kokonaistutkimus eli niin sanottu census.

Vilka (2007, 52) sanoo kuitenkin, että kokonaistutkimus tai kokonaisotanta ei ole varsinaisesti otantamenetelmä, mutta sellaista käytetään erityisesti pienissä tutki- muksissa. Otantamenetelmän lisäksi Kananen (2012, 66) mukaan täytyy olla otos- kehikko, jonka avulla luetellaan valitun populaation yksilöt.

Tässä opinnäytetyössä populaationa olivat 18–35-vuotiaat kirjaston asiakkaat. Mit- taan kaikki perusjoukot yksiköt, sillä tutkimus ei ollut kovinkaan suuri, ja populaatio

oli jo rajattu tiettyihin asiakasryhmiin. Ylistaron kirjasto on myös sen verran pieni kirjasto, että vastaajia ei kuvittelisi tulevan yli sataa, mitä muun muassa Vilkka (2007, 52) pitää pienenä perusjoukon rajana.

### **6.3 Kyselylomake**

#### **6.3.1 Kyselylomakkeen muoto**

Vilkan mukaan (2007, 27) kysely aineiston keräämistapana on muodoltaan vakioitu. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikilta kyselyyn vastanneilta kysytään samat kysymykset samassa järjestyksessä sekä samalla tavalla. Tällöin kysymysten muoto on vakioitu eli standardoitu. Vilkka (2007, 28) jatkaa, että asiakas täyttää kyselyn itse lukemalla kysymykset ja vastaamalla niihin, ja kyselyn havaintoyksikkönä ovat yksilö ja hänen asenteet, mielipiteet, ominaisuudet tai käyttäytyminen.

Kyselyä käytetään yleensä silloin, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan. Kysely mahdollistaa myös henkilökohtaisten asioiden tutkimisen – esimerkiksi terveyteen ja kulutukseen liittyvät asiat ovat mahdollisia toteuttaa kyselymuodossa. (Vilkka 2007, 28.)

Kyselyä toteuttaessa on kuitenkin tärkeää ottaa huomioon sen haittapuolet. Vilkka (2007, 28) listaa ongelmaksi sen, että vastauslomakkeet voivat palautua hitaasti tutkijalle. Toisinaan tutkijan on jopa tehtävä uusintakysely, mikä nostattaa tutkimuksen kustannuksia. Kyselyä tehdessä on Vilkan mukaan muistettava myös ajoitus, sillä se voi määrittää vastausprosentin suuruuden (2007, 28).

Jorma Kananen (2011, 30) myös sanoo, että kieliasun on hyvä olla jokapäiväistä käyttökieltä, jotta kyselyyn vastaajat sen ymmärtäisivät. Ketään ei myöskään saa pakottaa vastaamaan mihinkään.

### 6.3.2 Kyselylomakkeen toteutus

Kyselylomake (Liite 1) oli yhteensä kolme sivua pitkä. Lomakkeessa oli 12 monivalintakysymystä ja yksi avoin kysymys, johon toivottiin niin kehitysehdotuksia kuin muutakin palautetta. Lomakkeen kysymykset eivät olleet pakollisia täytettäviä, joten ihan kaikkiin kysymyksiin ei saatu vastausta.

Lisäksi kyselylomakkeeseen tehtiin myös saatekirjeen (Liite 2), sillä Ylistaron kirjasto lähetti kyselylomakkeita myös postitse. Näin ajateltiin, että kysely mahdollisesti saavuttaisi enemmän tarkastelussa olevan ikäryhmän asiakkaita ja vastauksia saataisiin enemmän.

Ensimmäiset viisi kysymystä kyselylomakkeessa liittyivät taustatietoihin. Lomakkeessa kysyttiin vastaajien sukupuolta, ikää, asuuko asiakas tällä hetkellä Ylistarossa, siviilisäätyä sekä koulutustaustaa. Asuinpaikkaan liittyvässä kysymyksessä ei kysytty tarkemmin, missä muualla oleskelevat tällä hetkellä asuvat, sillä se ei ollut tämän kyselyn kannalta oleellista. Kysymyksen tarkoituksena oli saada tietää, kuinka moni 18–35-vuotiaista vastanneista asuu tällä hetkellä Ylistarossa ja miten mahdollisesti muualla asuminen voisi vaikuttaa kirjaston tapahtumiin osallistumiseen.

Kysymykset 6 ja 7 liittyivät yleiseen kirjastonkäyttöön: kuinka usein asiakas käyttää kirjaston palveluja ja mitä asiakas tekee kirjastossa. Kysymyksessä 8 haluttiin tietää, kuinka usein vastaaja käy tällä hetkellä Ylistaron kirjastossa järjestettävissä erilaisissa tapahtumissa. Kysymys numero 9 liittyi siihen, miten asiakas saa tietoa tapahtumista.

Kysymys 10 oli arviointikysymys, jossa oli erilaisia väitteitä liittyen kirjaston tapahtumiin ja niihin liittyviin aiheisiin. Lomakkeessa kysyttiin esimerkiksi, tiedottaako kirjasto tapahtumistaan hyvin ja ovatko tapahtumat järjestetty hyvään (kellon) aikaan. Kysymys numero 11 liittyi taas siihen, mitä tapahtumia asiakas toivoisi kirjaston järjestävän tulevaisuudessa. Kysymyksessä saattoi myös vastata vapaasti, mikäli listassa ei ollut sopivaa vaihtoehtoa.

Kysymyksessä 12 kysyin erilaisia väittämiä liittyen kirjaston tiloihin, ja asiakkaat saivat arvioida, miten tyytyväisiä he tilojen eri seikkoihin olivat. Tämä kysymys li-

sättiin lomakkeeseen siksi, että kirjasto järjestää suurimman osan tapahtumistaan kirjaston omissa tiloissa, ja niiden viihtyvyys vaikuttaa myös omalta osaltaan tapahtumien mielekkyyteen.

Viimeinen kysymys 13 oli avoin kysymys, jossa vastaaja sai halutessaan jättää kehitysehdotuksia, ideoita ja muuta yleistä palautetta.

## 7 TULOKSET

Kyselylomake oli jaossa Ylistaron kirjastossa 1.7.–31.7.2014 ja vastauksia tuli yhteensä 45 kappaletta. Asiakaskyselyitä jaettiin Ylistaron kirjaston mukaan 92 lomaketta: tiskillä jaon lisäksi henkilökunta postitti sopiville vastaajille lomakkeen myös postitse. Lomakkeita jaettiin myös yhden tapahtuman aikana heinäkuun 2014 alussa. Yhtäkään lomaketta ei tarvinnut hylätä, sillä asiakkaat olivat vastanneet kaikkiin kysymyksiin – vain avoimeen palautteeseen oli tullut vaihtelevasti vastauksia, mutta siihen vastaamatta jättäminen ei vaikuta tuloksiin.

Koska tuloksia tuli niin vähän, yleistäviä johtopäätöksiä ei voi kaikista Ylistaron kirjaston kyseiseen ikäryhmään kuuluvista asiakkaista tehdä. Tämän tutkimuksen vastaukset toimivat enemmän suuntaa-antavina.

Vastausten analysoinnissa käytettiin Webropol-ohjelmaa. Avoimen kysymyksen vastausten kokoamisessa käytettiin Microsoft Word-tekstinkäsittelyohjelmaa. Kysymyksiä lomakkeessa oli yhteensä 13, joista viimeinen kysymys oli avoin kysymys, jossa saattoi antaa kehitysehdotuksia tai muuta palautetta.

### 7.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneita oli yhteensä 45; näistä naisia oli yhteensä 32 ja miehiä taas 13. Naisia oli vastaajissa hieman enemmän, mutta näin pienestä vastaajamäärästä on hankala tehdä suurempaa olettamusta siitä, miksi miehiä on vastaajissa vähemmän. Miesten kirjastonkäyttö on kuitenkin yleisesti vähäisempää, joten tämä mahdollisesti saattaa heijastua myös tähän kyselyyn.

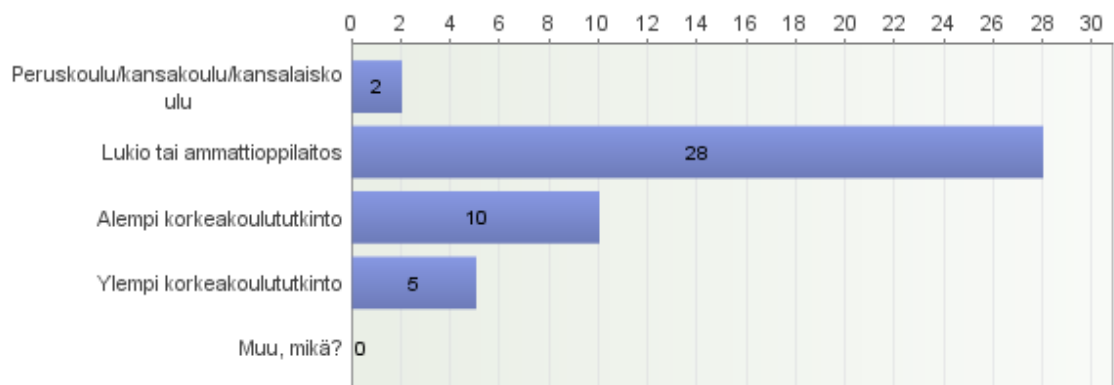
Vastaajista 18–25-vuotiaita oli yhteensä 21 henkilöä, 31–35-vuotiaita 13 henkilöä sekä 26–30-vuotiaita 11 henkilöä. Koska vastaajia oli vähäinen määrä, ei ikäkaumasta voida tehdä yleistäviä päätelmiä: 31–35-vuotiaita oli melkein saman verran kuin 26–30-vuotiaita. Kuitenkin 18–25-vuotiaita oli vastaajien kokonaismää-

rään verrattuna eniten. Tämä saattaa johtua siitä, että kyselyn aikaan oli menossa kesäloma, ja moni muuallakin asuva nuori oli tullut kesäksi kotipaikkakunnalle.

32 vastaajista vastasi asuvansa Ylistarossa tällä hetkellä, kun taas 13 vastaajaa sanoi asuvansa muualla. Kysymyksessä ei kysytty, missä Ylistaron ulkopuolella asuvat vastaajat asuvat ja mistä syystä, sillä tätä ei koettu tarpeelliseksi tiedoksi kyselyn kannalta. Sen sijaan siitä, asuuko vastaaja Ylistarossa tällä hetkellä, voi päätellä myös tämän halusta ja mahdollisuuksista osallistua kirjaston tapahtumiin tai kirjaston käyttöön ylipäänsä.

Suurin osa 45 vastaajasta oli naimattomia (24 vastaajaa). Toiseksi eniten vastaajista oli naimisissa (12 vastaajaa) ja vähiten vastaajista oli avoliitossa (9 vastaajaa). Kysymyksellä haluttiin saada selville, millaisessa elämäntilanteessa vastaajat ovat, sillä elämäntilanne vaikuttaa esimerkiksi siihen, mihin tapahtumiin tullaan ja mitkä kiinnostavat eniten. Naimattomien suuri määrä selittyy ikäryhmien jakautumisella vastaajien kesken, sillä vastaajista suurin osa kuului 18–25-vuotiaisiin.

Seuraavaksi kysyttiin vastaajien koulutustausta (Kuvio 1).



Kuvio 1. Vastaajien koulutustausta.

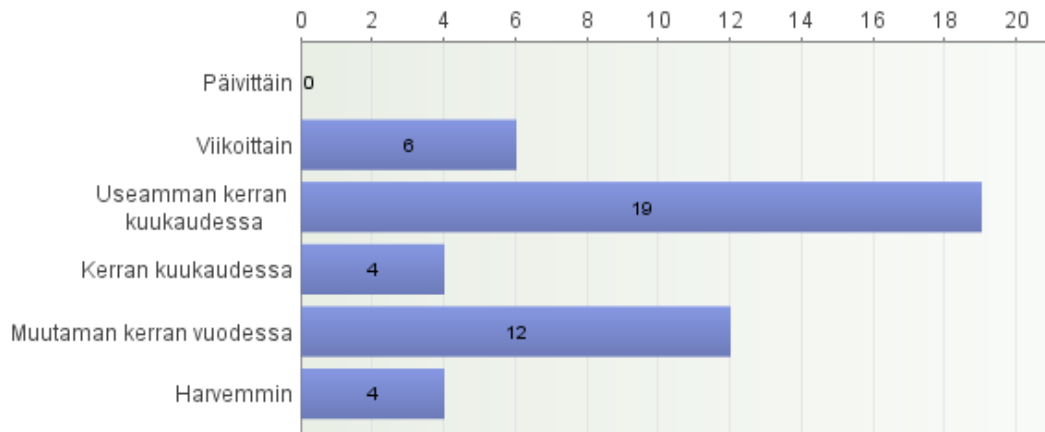
Kaikkein eniten vastauksia tuli kohtaan lukio tai ammattioppilaitos (28 vastausta). Toiseksi eniten tuli kohtaan alempi korkeakoulututkinto (10 vastausta) ja seuraavaksi ylempi korkeakoulututkinto (5 vastausta). Vain kaksi vastaajaa valitsi kohdan peruskoulu/kansakoulu/kansalaiskoulu. Muutamassa lomakkeessa vastaaja oli rastinut kaksi vaihtoehtoa, esimerkiksi sekä peruskoulu-kohdan että lukio tai am-

mattioppilaitos-kohdan. Kysymyksen asettelu saattoi hämmentää, sillä kysymys oli pelkästään muotoiltu termiksi koulutustausta – asiakas saattoi luulla, että hänen täytyisi valita kaikki suorittamansa koulutukset. Näissä kohdissa valittiin kuitenkin viimeisin suoritettu koulutus.

## **7.2 Kirjaston käyttö**

Vastaajien kesken kirjaston palveluita käytettiin vaihtelevasti. (Kuvio 2). Päivittäin kirjaston palveluita käyttäviä ei ollut vastaajissa yhtään, mutta viikoittain kirjaston palveluita käyttäviä oli 6 vastaajaa. Useamman kerran kuukaudessa palveluita käyttäviä vastaajissa oli eniten, 19 vastaajaa. Kerran kuukaudessa käyttäviä oli 4 vastaajaa, kun taas muutaman kerran vuodessa käyttäviä oli yhteensä 12 vastaajaa. Harvemmin kuin muutaman kerran vuodessa käyttäviä oli vastaajissa 4 vastaajaa.

Eniten vastaajista käytti kirjaston palveluita useamman kerran kuukaudessa. Tämä mielestäni selittyy sillä, että esimerkiksi aineisto on yleensä noin kuukauden verran lainassa ennen kuin se täytyy uusia. Välttämättä tällöin kirjastossa ei käydä sen useammin kuin palauttamassa kirjat tai uusimassa lainat. Sen sijaan toiseksi eniten vastaajia käytti palveluita vain muutaman kerran vuodessa – tämä saattaa johtua siitä, että osa kyselyyn vastanneista ei asu tällä hetkellä vakituisesti Ylistarossa. Heillä ei täten ole mahdollisuutta käyttää kirjastoa kuin käydessään Ylistarossa esimerkiksi lomien aikana.



Kuvio 2. Kirjaston palvelujen käyttötiheys.

Vastaajista lähes kaikki vastaajat (44 kappaletta) sanoivat lainaavansa ja/tai palauttavansa, mikä oli kaikkein suosituin kirjaston palvelu näiden vastaajien kesken (Kuvio 3). Seuraavaksi eniten asiakkaat vastasivat lukevansa lehtiä (15 vastausta) tai tutustuvansa senhetkiseen näyttelyyn (15 vastausta). 11 vastaajaa sanoi käyttävänsä tietokoneita. 8 vastaajaa vastasi viettävänsä aikaa muuten vain kirjastossa. Vähiten vastauksia tuli seuraaviin kohtiin: käyn kopioimassa (5 vastausta), käyn satutunneilla (5 vastausta), opiskelen (3 vastausta) ja käyn kirjailijavierailuissa (1 vastaus). Lukupiireissä ja kirjavinkkauksissa ei vastaajista käynyt yksikään henkilö.

Kohdan Muuta, mitä? valitsi kaksi vastaajaa, ja heidän vastauksensa kuuluivat seuraavasti:

*”Poistomyynti”*

*”Kirjojen poistomyynneissä ym. tapahtumissa”*

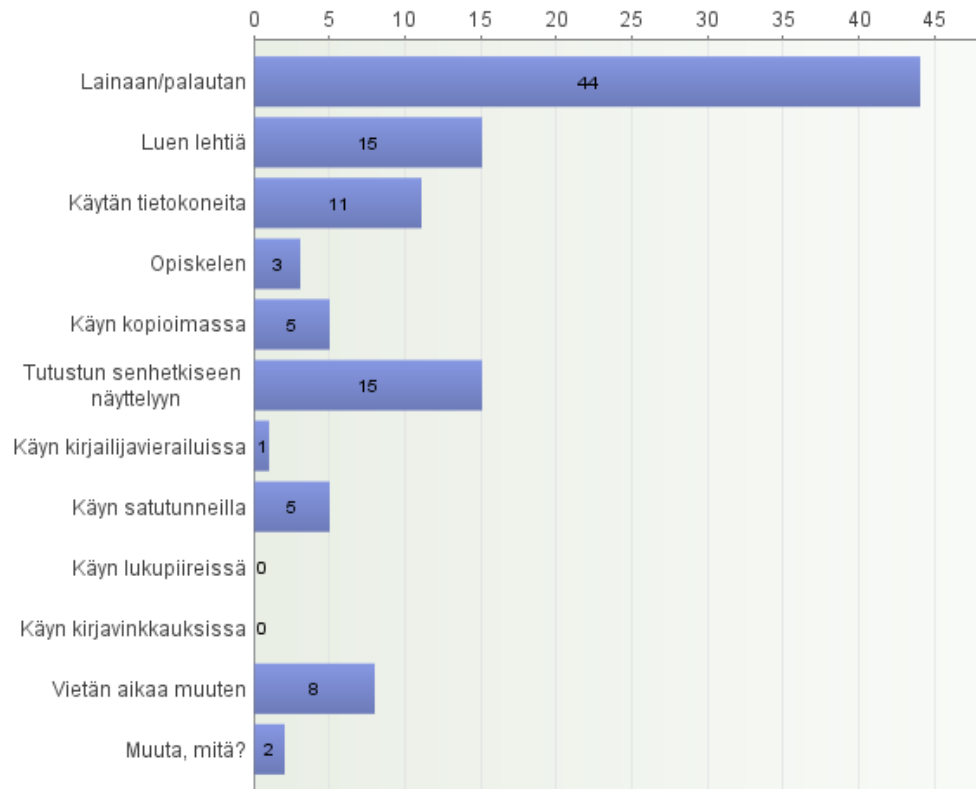
Nämä vastaukset selittynevät sillä, että lomakkeita jaettiin muun muassa kirjaston järjestämässä kirjapoistomyyntitapahtumassa. Myös näyttelyihin osallistuvien määrä voi johtua siitä, että kyselyn aikana Ylistaron kirjastossa oli meneillään näyttely, ja se tuli täten helposti mieleen.

Lainaus ja palautus ovat kirjastojen peruspalveluita, joten niiden osuus on syystään korkeimpana. Samoin lehtien lukemisen saattaa selittyä myös sillä, että lehdet

mielletään kirjastoihin kuuluvaksi tavalliseksi aineistoksi. Näyttelyihin tutustuminen sen sijaan nousi yllättävän korkealle – ehkä siksi, että Ylistarossa näyttelyt ovat yleensä esille hyllyjen lomassa. Näyttelyihin on täten helppo törmätä ihan vain kirjastossa asioidessaan, eikä sitä varten tarvitse mennä erityisesti mihinkään kohtaan kirjastoa.

Tietokoneiden käyttäminen sai myös paljon vastauksia, ja tämä selittynee sillä, että kirjastoissa koneiden käyttäminen on ilmaista ja sinne on helppo tulla. Ylistarossakin on useita koneita, joita asiakkaat voivat käyttää.

Satutunneilla kävijöitä oli yllättävän vähän siihen nähden, että satutunneilla on usein paljon lapsia mukana. Kuitenkin nämä lapset tulevat satutunneille esimerkiksi ollessaan päivähoitossa, joten lasten vanhemmat eivät ole usein mukana. Tämä saattaa vaikuttaa siihen, ettei monikaan valinnut tätä kohtaa. Myös kopiointi oli vähäistä, mikä ehkä johtune siitä, että tällä ikäluokalla on kokemusta koneiden käytöstä ja he saattavat omistaa esimerkiksi tarvittavat laitteet kopiointia varten itse. Opiskeluun kirjastoa käyttää vastanneista vähiten, mikä saattaa johtua siitä, että kirjasto on varsin kaukana kouluista, ja läksyjä ei tulla sinne varta vasten tekemään. Osa vastanneista saattaa myös opiskella Ylistaron ulkopuolella, jolloin heillä ei ole mahdollisuuttakaan opiskella kirjastossa.



Kuvio 3. Kirjastopalvelujen käyttö.

### 7.3 Kirjaston tapahtumat

Yleisesti kirjaston nykyisissä tapahtumissa käydään tästä ikäryhmästä melko harvoin (Taulukko1). Vain yksi tapahtuma nousi keskiarvoltaan kahden yläpuolelle ja muut pysyttelivät sen alapuolella. Tämä saattaa johtua siitä, että osa kyselyyn vastanneista ei asu tällä hetkellä Ylistarossa, mikä vaikeuttaa tapahtumiin osallistumista. Osa vaihtoehtoissa olevista tapahtumista on voitu myös aiemmin järjestää toisenlaiselle ikä- ja/tai kohderyhmälle.

Kaikkein suosituimpia tapahtumia (keskiarvo 2,3) vastaajien vastausten perusteella olivat näyttelyt: niissä usein kävi kaksi vastaajaa, toisinaan 7 vastaajaa, joskus 8 vastaajaa, harvoin 12 vastaajaa ja ei koskaan 15 vastaajaa. Sen sijaan näyttelyiden avajaisiin osallistuminen oli vähäisempää: keskiarvo oli 1,4 ja usein osallistu-

via oli 1 vastaaja, joskus 3 vastaajaa, harvoin 7 vastaajaa ja ei koskaan 32 vastaajaa.

Tämä voi johtua siitä, että näyttelyt ovat yleensä asiakkaiden nähtävillä pidemmän ajan, ja siihen voi tutustua helposti itsekseen käydessään samalla kirjastossa muilla asioilla. Näyttelyihin osallistuminen ei myös vaadi erilliseen tapahtumaan osallistumista. Näyttelyiden avajaiset ovat taas oma, yksittäinen tapahtumansa, johon kaikki eivät välttämättä ehdi tai halua osallistua.

Toiseksi eniten osallistujia keräsivät satutunnit (keskiarvo 1,51). Usein satutunneilla käyviä oli 2 vastaajaa, joskus käyviä 6 vastaajaa, harvoin käyviä 2 vastaajaa ja ei koskaan käyviä 33 vastaajaa. Vaikka mahdollisesti vastaajien lapset kävisivät satutunneilla, he saattavat käydä niissä ollessaan esimerkiksi päivähoitossa. Tällöin vanhemmat eivät ole välttämättä mukana satutunneilla, joten niihin ei mielletä otettavan osaa. Satutunnit ovat ensisijaisesti tarkoitettu lapsille, mutta heidän vanhempansa ovat tietysti tervetulleita. Täten voisi miettiä, oliko kysymyksen asettelu täysin onnistunut, sillä ehkä sitä olisi voinut tarkentaa siten, että käyvätkö tapahtumissa vastaajat tai esimerkiksi heidän lapsensa. Toisaalta haluttiin nimenomaan kartoittaa tiettyyn ikäryhmään liittyen asiakkaiden tapahtumissa käymistä, mutta satutunnit eivät ole tarkoitettu ensisijaisesti heille.

Seuraavaksi eniten asiakkaat käyvät kirjailijavierailuissa (keskiarvo 1,44): usein käyviä oli 1 vastaaja, joskus käyviä 3 vastaajaa, harvoin käyviä 9 vastaajaa ja ei koskaan käyviä 30 vastaajaa. Kirjavinkkauksessa käyvien keskiarvo oli 1,24; usein käyviä oli 1 vastaaja, joskus käyviä 2 vastaajaa, harvoin käyviä 2 vastaajaa ja ei koskaan käyviä 37 vastaajaa.

Kaikkein vähiten vastaajat vastasivat käyvänsä lukupiireissä sekä ATK-opetuksessa, joiden molempien keskiarvot olivat 1,1. Molemmissa vastaukset sijoittuvat samoihin kohtiin; usein käyviä oli molemmissa 1 vastaaja, ja ei koskaan käyviä oli lukupiirien kohdalla 40 vastaajaa ja ATK-opetuksen kohdalla 41 vastaajaa.

Kysymykseen olisi voinut liittää jatkoksi toisen kysymyksen, jossa vastaajilta kysyttäisiin syitä sille, miksi he käyvät tai eivät käy kirjaston tapahtumissa. Niistä vastauksista olisi voitu saada lisätietoa liittyen siihen, miksei tapahtumissa paljoakaan

käydä. Vastaukset myös sijoittuivat voimakkaasti toiselle puolelle arviointitaulukkoa, mikä pistää miettimään, onko kysymys ollut tarpeellinen vai olisiko se pitänyt muotoilla eri tavalla.

Yhteenkään kohtaan ei saatu kaikilta 45 vastaajalta vastauksia, sillä osassa lomakkeita vastaaja oli saattanut merkitä vain muutamaan kohtiin vastauksensa. Ehkä he olivat tarkoittaneet, että merkkeamattomissa kohdissa he eivät olleet käyneet ollenkaan – tätä ei kuitenkaan päätelty, vaan kohdat jätettiin tyhjiksi, mikäli vastaaja oli niin tehnyt.

Taulukko 1. Kuinka usein vastaajat käyvät kirjaston tapahtumissa.

	1 = En koskaan	2 = Harvoin	3 = Joskus	4 = Toisinaan	5 = Usein	Yhteensä	Keskiarvo
Satutunnit	33	2	6	0	2	43	1,51
Lukupiirit	40	0	0	0	1	41	1,1
Näyttelyt	15	12	8	7	2	44	2,3
Näyttelyiden avajaiset	32	7	3	0	1	43	1,4
Kirjailijavierailut	30	9	3	0	1	43	1,44
Kirjavinkkaukset	37	2	2	0	1	42	1,24
ATK-opetus	41	0	0	0	1	42	1,1
Yhteensä	228	32	22	7	9	298	1,44

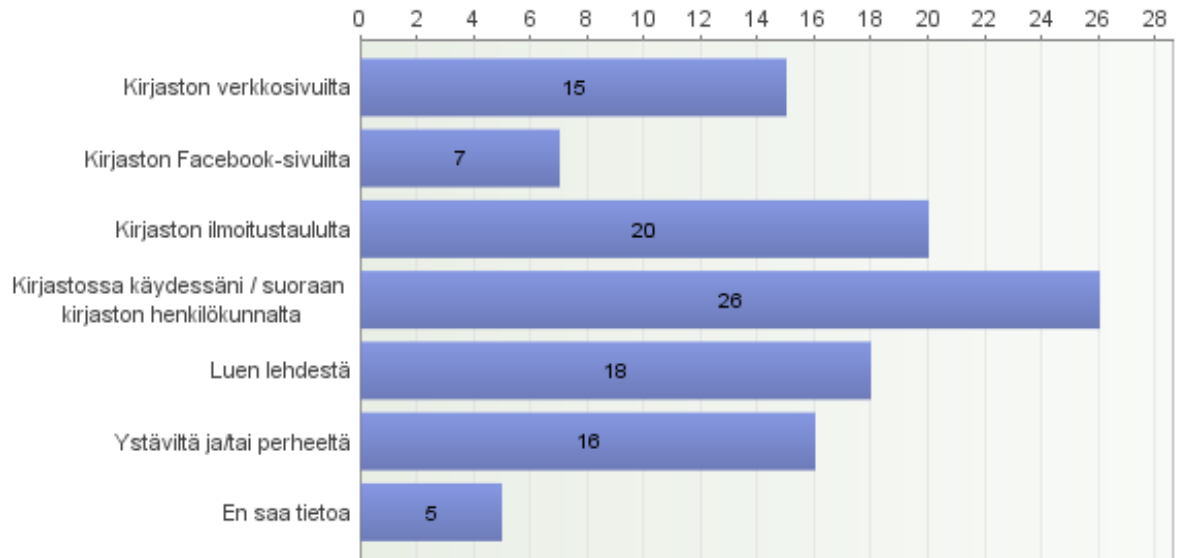
Tiedon tapahtumista vastaajat saivat pääasiassa melko hyvin erilaisista lähteistä (Kuvio 4). Suurin osa vastaajista (26 kappaletta) vastasi saavansa tietoa kirjaston tapahtumista suoraan kirjaston henkilökunnalta kirjastossa käydessään. Seuraavaksi eniten vastaajat sanoivat saavansa tietoa kirjaston ilmoitustaululta (20 kappaletta). Kolmanneksi eniten vastaajat sanoivat lukevansa tapahtumista lehdistä (18 kappaletta).

Ystäviltä ja perheeltä tiedon vastasi saavansa 16 vastaajaa, kun taas kirjaston verkkosivuilta tiedon sai 15 vastaajaa. Vähiten tietoa saatiin kirjaston Facebook-sivuilta, jonka valitsi vain 7 vastaajaa. En saa tietoa-kohdan valitsi 5 vastaajaa,

tosin yhdessä lomakkeessa oli huomautuksena, että vastaaja ei ole tietoa etsinytkään, joten ei ole sitä voinut myös löytää.

Kaiken kaikkiaan kuitenkin kirjaston tapahtumista saadaan tietoa monesta eri välineestä, mutta kirjaston henkilökunta ja ilmoitustaulu koetaan kuitenkin suurimmaksi tiedotusvälineeksi. Myös lehteen laitettavat ilmoitukset ovat tavoittaneet vastaajia. Kirjastosta saatu informaatio tapahtumista on koettavissa ehkä varmimmaksi, joten se selittäisi, miksi moni vastaaja on valinnut joko saavansa tiedon kirjaston henkilökunnalta tai kirjaston ilmoitustaululta. Ylistaron kirjasto on hyvin ahkerasti myös kertomassa tapahtumista asiakkaille ja käyttävät ilmoitustaulua hyödykseen, mikä myös selittänee lukuja hieman.

Facebookin kautta vastaajista sai vähiten tietoa, mikä ikäryhmän huomioon ottaen on hieman yllättävää. Toisaalta asiaan saattaa vaikuttaa se, että ehkä kirjaston Facebook-sivuilla ei mainosteta aivan kaikkia tapahtumia, mitä on tulossa – tai niistä ilmoitetaan vasta, kun ne ovat jo tapahtuneet. Välttämättä Facebookissa ei myöskään seurata kirjaston sivuja, jolloin tietoa ei saada tätä kautta. Seuraamista vaikeuttaa luultavasti muun muassa se, ettei Ylistaron kirjastolla varsinaisesti ole omia Facebook-sivuja. Kirjaston tiedottaminen esimerkiksi tapahtumista tapahtuu Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston sivun kautta. Välttämättä asiakkaille ei ole selvää, että pääkirjaston Facebook-sivuilla mainostetaan myös muissa Seinäjoen alueen kirjastoissa olevia tapahtumia ja uutisia. Lomakkeessa olisi voinut myös kysyä vielä, seuraavatko vastaajat Facebookissa kirjaston sivuja vai eivät.



Kuvio 4. Miten vastaaja saa tietoa kirjaston tapahtumista.

#### 7.4 Arvio kirjaston tapahtumista ja ehdotuksia uusiksi tapahtumiksi

Keskiarvoja tarkastelemalla voidaan huomata, että kysytyjen väitteiden kanssa oltiin suurimmaksi osaksi jokseenkin samaa mieltä (Taulukko 2). Suurimman keskiarvon (4,58) sai ensimmäinen väite, jonka mukaan on hyvä, että kirjasto järjestää erilaisia tapahtumia. Täysin samaa mieltä vastaajista oli 32, jokseenkin samaa mieltä oli 8 vastaajaa, ei samaa enkä eri mieltä 4 vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä yksi vastaaja. Täysin eri mieltä ei ollut yksikään vastaaja.

Seuraavaksi korkein keskiarvo oli kahdella väitteellä: kirjasto tiedottaa tapahtumistaan hyvin sekä tapahtumat on järjestetty hyvin. Molempien vastausten keskiarvo oli 3,91. On kuitenkin huomattava, että väitteeseen ”tapahtumat on järjestetty hyvin” on vastannut vain 43 vastaajaa. Muihin väitteisiin on vastannut kaikki 45 vastaajaa. Saattaa olla, että väite on epähuomiossa jäänyt vastaamatta, sillä se on melko keskellä kysymystä ja vastaaja on saattanut vahingossa hypätä sen ylitse.

Seuraavaksi korkeimman keskiarvon sai väite, jonka mukaan tapahtumat on järjestetty hyvään (kellon)aikaan (keskiarvo 3,73). Täysin samaa mieltä vastaajista oli 9, jokseenkin samaa mieltä oli 17 vastaajaa, ei samaa eikä eri mieltä oli 18 vastaajaa ja täysin eri mieltä oli yksi henkilö. Jokseenkin eri mieltä ei ollut kukaan. Myös

väite, jonka mukaan tapahtumien aiheet ovat mielenkiintoisia, sai keskiarvoksi 3,73.

Vastauksien mukaan väite, että tapahtumia on tarpeeksi usein, sai alhaisimman keskiarvon (3,53). Täysin samaa mieltä vastanneista oli 8, jokseenkin samaa mieltä 14 vastaajaa, ei samaa eikä eri mieltä 18 vastaajaa, jokseenkin eri mieltä 4 vastaajaa ja täysin eri mieltä yksi vastaaja. Tässä kohdin olisi voitu lomakkeessa myös kysyä, kuinka usein vastaajat haluaisivat tapahtumia kirjastossa järjestettävän. Tällä hetkellä tapahtumia järjestetään jo mielestäni melko usein, mutta koska kyselyyn vastanneiden mielipiteet jakoutuivat näin laajasti, olisi jatkokysymys voinut olla selventämässä asiaa hieman. Saattoi myös olla, että koska kirjastolla oli ollut meneillään muita hankkeita ja kirjasto on keskittynyt osittain muihin ikäryhmiin, ei tämä ikäryhmä ole saanut niille täysin räätälöityjä tapahtumia, mikä vaikuttaa vastaustulokseen.

Taulukko 2. Arviot kirjaston tapahtumiin liittyvistä väitteistä.

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Jokseenkin eri mieltä	3 = En samaa enkä eri mieltä	4 = Jokseenkin samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo
On hyvä, että kirjasto järjestää erilaisia tapahtumia	0	1	4	8	32	45	4,58
Tapahtumien aiheet ovat mielenkiintoisia	2	1	15	16	11	45	3,73
Kirjasto tiedottaa tapahtumistaan hyvin	1	1	14	14	15	45	3,91
Tapahtumat on järjestetty hyvin	1	1	11	18	12	43	3,91
Tapahtumat on järjestetty hyvään (kellon)aikaan	1	0	18	17	9	45	3,73
Tapahtumia on tarpeeksi usein	1	4	18	14	8	45	3,53
Yhteensä	6	8	80	87	87	268	3,9

Vastaajien kesken haluttiin monenlaisia tapahtumia, ja vastaajat ehdottelivat myös ideoita itse (Kuvio 5). Eniten vastaajat halusivat, että kirjasto järjestäisi kirjavinkkausta eri genreihin liittyen (15 vastausta). Seuraavaksi eniten vastauksia saivat esi-

telmät eri aiheista ja näyttelyt (14 vastausta molempiin). Peli-illat saivat yhteensä 13 vastausta.

Musiikilliset tarinatuokiot saivat yhteensä 11 vastausta, ja satuhetket illalla taas 10 vastausta. Myös loruttelutuokiot sylilapsille saivat 9 vastausta, kun taas satutunnit saivat 7 vastausta. Myöskään loput vaihtoehdot saivat vastauksia: into-illat kirjaston lehti- ja /tai musiikkipalveluihin liittyen saivat 7 vastausta, tehokas tiedonhakuilta 6 vastausta ja lukupiirit Internetissä 4 vastausta.

Muuta, mitä?-vaihtoehdon valitsi kuusi vastaajaa, ja he antoivat omia ideoitaan liittyen kirjaston tapahtumiin:

*”esim. draama- ja teatteripajoja eri kirjoista ja genreistä”*

*”Pieniä näytelmiä tai esim. runonlausuntaa”*

*”Klassisen musiikin iltoja -> konsertissa kävijän opastusta”*

*”ATK / IT”*

*”Elokuva suosituksia”*

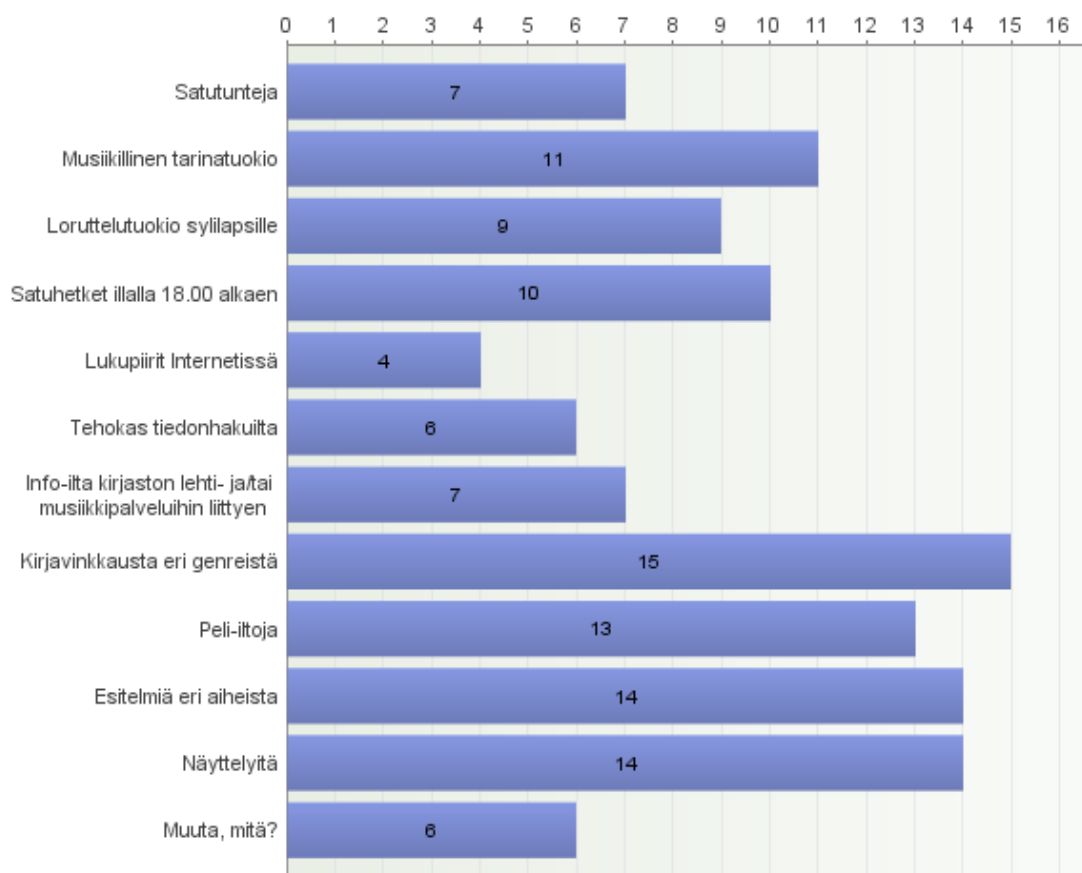
*”Kirjailijavierailijoita”*

Yleisesti ottaen kaikki vaihtoehdot saivat ainakin jonkin verran kannatusta. Kolme suosituinta ovat miellettäviissä melko tyypillisiksi kirjastossa järjestettäviksi tapahtumiksi – kirjavinkkausta, näytelmiä ja esitelmiä on useissa kirjastoissa ja niiden suosio oli tässäkin kyselyssä korkealla. Yllättävän korkealle nousivat myös peli-illat, mikä johtunee ehkä pelaamisen ja pelien yleistymisestä, mutta myös kyselyyn vastanneesta ikäryhmästä.

Myös niin sanotusti lapsille tarkoitettut tapahtumat (satutunnit, musiikilliset tarinatuokiot, loruttelutuokiot sekä satuhetket illalla) olivat suosittuja. Tämä selittynee myös ikäryhmällä – osalla vastaajista saattaa olla jo pieniä lapsia, joille toivotaan ja etsitään sopivia tapahtumia. Vaikka aiemmassa kysymyksessä monikaan vas-

taajista ei sanonut ottavansa osaa itse satutunteihin, niin niitä ja muita lapsille tarkoitettuja tapahtumia kuitenkin selkeästi toivotaan.

Kaikkein vähiten vastaajat toivoivat info-iltoja kirjaston lehti- ja/tai musiikkipalveluihin liittyen, tehokkaita tiedonhakuiltoja ja lukupiirejä Internetissä. Tähän saattaa vaikuttaa se, että ihmisillä on mahdollisuuksia hakea tietoa itse omalla ajalla – ja jos tämä ei onnistu, voi aina apua tulla kysymään vaikkapa kirjaston tiskiltä. Lukupiireihin osallistuminen Internetissä voi ehkä olla myös melko vieras käsite, sillä yleensä lukupiirejä järjestetään perinteisesti kirjaston tiloissa.



Kuvio 5. Mitä tapahtumia vastaajat haluaisivat kirjaston järjestävän.

## 7.5 Arvio kirjaston tiloista

Keskiarvoja tarkasteltaessa kirjaston tiloihin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä, sillä kaikkien vastausten keskiarvo oli yhteensä 3,94 (Taulukko 3). Vain yksi vastaaja ei vastannut tähän kysymykseen, joten vastauksia tuli 44 jokaiseen kohtaan.

Kaikkein tyytyväisimpiä vastausten mukaan oltiin viihtyvyyteen (keskiarvo 4,18) – erittäin tyytyväisiä oli 17 vastaajaa, jokseenkin tyytyväisiä 20 vastaajaa, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 5 vastaajaa, jokseenkin tyytymättömiä 2 vastaajaa ja erittäin tyytymättömiä ei ollut ollenkaan. Toiseksi eniten tyytyväisiä vastaajat olivat mukavuuteen (keskiarvo 4,14): erittäin tyytyväisiä oli 16 vastaajaa, jokseenkin tyytyväisiä 19 vastaajaa, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 8 vastaajaa, jokseenkin tyytymättömiä 1 vastaaja ja erittäin tyytymättömiä ei ollut ollenkaan.

Kolmanneksi tyytyväisiä vastanneet asiakkaat olivat valaistukseen (keskiarvo 4,09). Erittäin tyytyväisiä oli 16 vastaajaa, jokseenkin tyytyväisiä 20 vastaajaa, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 4 vastaajaa ja jokseenkin tyytymättömiä 4 vastaajaa. Erittäin tyytymättömiä ei ollut yhtäkään vastaajaa. Seuraavaksi vastaajat olivat eniten tyytyväisiä helppokulkaisuuteen (keskiarvo 3,94): erittäin tyytyväisiä oli 15 vastaajaa, jokseenkin tyytyväisiä 16 vastaajaa, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 10 vastaajaa, jokseenkin tyytymättömiä 2 vastaajaa ja erittäin tyytymättömiä yksi vastaaja.

Opasteiden selkeys sai keskiarvoksi 3,77: erittäin tyytyväisiä oli 6 vastaajaa, jokseenkin tyytyväisiä oli 24 vastaajaa, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 12 vastaajaa ja jokseenkin tyytymättömiä 2 vastaajaa. Erittäin tyytymättömiä ei ollut yhtäkään. Kaikkein vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat tilojen avaruuteen (keskiarvo 3,48): erittäin tyytyväisiä oli 8 vastaajaa, jokseenkin tyytyväisiä 17 vastaajaa, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä oli 10 vastaajaa, jokseenkin tyytymättömiä oli 6 vastaajaa ja erittäin tyytymättömiä 3 vastaajaa.

Ylistaron kirjaston tilat ovat melko pienet ja erinäiset tapahtumat järjestetään usein kirjaston tiloissa muuttamalla tiloja tilapäisesti tapahtumiin sopiviksi. Koska erillistä tilaa ei ole, saattavat tilat muuttua nopeastikin ahtaiksi. Tämä selittäisi omalta osaltaan sitä, miksi tilojen avaruus sai tässä kyselyssä asiakkailta huonoimmat pisteet.

Taulukko 3. Mitä mieltä vastaajat ovat kirjaston tiloista.

	1 = Erittäin tyytymätön	2	3	4	5 = Erittäin tyytyväinen	Yhteensä	Keskiarvo
Viihtyvyys	0	2	5	20	17	44	4,18
Mukavuus	0	1	8	19	16	44	4,14
Opasteiden selkeys	0	2	12	24	6	44	3,77
Valaistus	0	4	4	20	16	44	4,09
Avaruus	3	6	10	17	8	44	3,48
Helppokulkuisuus	1	2	10	16	15	44	3,95
Yhteensä	4	17	49	116	78	264	3,94

## 7.6 Asiakkaiden kehitysideoita kirjastolle

Viimeiseksi kyselylomakkeessa oli avoin palauteosio, johon asiakkaat saivat halutessaan jättää kehitysehdotuksia tai muuta palautetta ja kommenttia. Avoimeen kysymykseen vastasi 19 henkilöä. Kommenteissa oli muun muassa ehdotuksia kirjastolle tapahtumiksi, mutta myös toiveita liittyen kirjaston kokoelmaan ja kehitettiin kirjaston asiakaspalvelua ja kirjastoa ylipäänsä.

Yhteensä kuudessa vastauksessa annettiin ehdotuksia kirjaston tapahtumiksi:

*”Enemmän ohjelmaa kaiken ikäisille, erityisesti nuorille (yläaste ja lukioikäiset), vaikka kohderyhmä on Ylistarossa haastava. Osallistavaa kulttuuritoimintaa.”*

*”... Lapsille yhteistyössä esim. MLL kanssa, jotain kivaa yhteistä!”*

*” Olisi todella mukavaa, jos tosiaan kirjastossa olisi pieniä näytelmiä silloin tällöin. Se olisi hyvä lisä "kulttuurikeskukselle". Esim! konsertti lapsille.”*

*”Katuteatteria, musiikkia, klassista”*

*"Kirja-esittelyitä 25-35 vuotiaille enemmän. Levy-kuuntelu iltoja -> juttelua kuunnellusta levystä."*

*"Teema esimerkiksi sisustus, käsityöt, kalastus, lapsille näyttelyitä..."*

Kahdessa vastauksessa keuhuttiin kyselyn aikana ollutta näyttelyä, joista alla toinen vastauksista:

*"Yhtä kivoja näyttelyitä lisää (nyt Muumi-näyttely ihana!)"*

Neljässä vastauksessa toivottiin muutoksia kirjaston tiloihin esimerkiksi uusien istumapaikkojen muodossa:

*"Lisää mukavia/pehmoisia tuoleja joissa istuskellessa voi lukea"*

*"Sohvia!"*

*"Kirjaston ovet ovat liian painavat vammaisten, vanhusten ja lasten on vaikea saada ovia auki. Miksi vessat ovat lukossa?"*

*"... istumapaikat parempia ja pehmeämpiä. Ehkä kirjaston viihtyvyyttäkin voisi jollain tapaa parantaa, kun tilat ovat niin ahtaat ja muistuttavat lähinnä pommisuojausta."*

Kolmessa vastauksessa otettiin kantaa kirjaston kokoelman eri osa-alueisiin:

*"Pikalainat on tosi hyvä juttu ja Ylistarossa niitä on ihan hyvin yleensä saatavillakin, mutta mitä enemmän pikalainoja sitä parempi. ☺ Toivotavasti myös lehtivalikoima pysyy monipuolisena."*

*"Enemmän eri lehtiä tilaukseen. Romaaneista löytyy kiitettävästi uutuuksia!"*

*"DVD-valikoima voisi olla monipuolisempi ..."*

Myös huoli kirjaston pysymisestä Ylistarossa sai muutaman kommentin:

*"Säilyttäkää kirjasto Ylistarossa! Paljon käytetään sen palveluita."*

*"Pitäkää toimipiste auki myös tulevaisuudessa!"*

Viisi vastanneista henkilöistä oli omien sanojensa tyytyväisiä kirjaston toimintaan nykyisellään. Kirjaston henkilökunta sai myös kiitosta hyvästä asiakaspalvelusta:

*"Olen täysin tyytyväinen sekä upeaa asiakaspalvelua!"*

*"Näin on hyvä =)"*

*"Olen ollut varsin tyytyväinen palveluun."*

*"Tarpeeni ovat vähäiset ja ne on täytetty."*

*"Kiitos hyvästä palvelusta. Ilo asioida"*

Yksi vastanneista sanoi olevansa vain väliaikaisesti Ylistarossa, eikä täten osannut omasta mielestään antaa kovin kattavaa palautetta. Kirjaston olemassaolo oli kuitenkin kiva asia:

*"Tämä on ehkä vähän huono palaute, kun olen vain kesätoivissa Ylistarossa, niin en voi kovin kattavasti vastata, mutta tosi kiva että täällä on kirjasto!"*

## 9 POHDINTA

Tutkimus oli siltä osin onnistunut, että vastaajilta saatiin vastauksia että myös omia ehdotuksia tuleviksi tapahtumiksi. Vastaajia oli kuitenkin vähemmän kuin toivottiin, mikä aiheutti omat haasteensa mitä tuli tulosten analysointiin. En voinut täten tehdä yleistäviä päätelmiä tuloksista, ja vastauksista tehdyt päätelmät olivatkin lähinnä suuntaa-antavia.

Vastausten vähäiseen määrään vaikutti varmasti ensinnäkin kyselyn ajankohta, sillä kysely oli kirjastossa jaettavana kesäaikaan. Tällöin osa asiakkaista saattoi olla lomailmassa tai muuten vain käyttivät kirjastoa vähemmän. Kesäaika myös toi Ylistaroon sellaisiakin asiakkaita, jotka asuivat muun osan vuotta muualla. Täten he eivät voineet ottaa osaa kirjaston tapahtumiin samalla tavalla, ja täten heidän vastauksensa muuttivat tuloksia. Ennen opinnäytetyön aloittamista minulla oli kuitenkin tiedossa, että tämä ikäryhmä saattaa olla Ylistaron kirjastossa haastava.

Voisi kuitenkin miettiä, olisiko toisenlainen kyselylomakkeen malli voinut tavoittaa lisää vastaajia. Esimerkiksi kirjaston verkkosivuille laitettava nettikysely olisi saattanut tavoittaa sellaisiakin vastaajia, jotka eivät kyselylomakkeen jaon aikana olleet tavoitettavissa Ylistarosta. Tähän kyselyyn vastanneet asiakkaat kuitenkin sanoivat saavansa tiedon ensisijaisesti kirjaston henkilökunnalta, ja esimerkiksi verkkosivuilta ja Facebook-sivuilta sai tietoa yhteensä vähemmän kuin mitä kirjaston henkilökunnalta ja ilmoitustaululta saataisiin. Kyselyä kuitenkin lähetettiin myös postissa sellaisille asiakkaille, jotka kirjaston henkilökunta tiesi sopivan tähän kyselyn ikäryhmään. Kirjaston asiantuntijuus ja asiakkaiden tunteminen olivatkin avaintekijöitä tässä, että vastauksia saatiin edes tämän verran.

Kävin myös kerran jakamassa lomakkeita kirjastossa yhden tapahtuman aikana, mikä oli mielestäni hyvä päätös. Vaikka kyseisessä tapahtumassa ei ikäryhmään sopivia henkilöitä hirveästi ollut, sain kuitenkin jaettua lomaketta ja sain kerättyä myös omalta osaltani muutaman vastauksen. Toin myös lomaketta julki puhumalla ihmisten kanssa, vaikka nämä eivät olisi kyselyyn vastanneetkaan. Olisin ehkä voinut käydä jakamassa myös toistamiseen lomakkeita kirjaston tiskissä, mutta koska lomaketta postitettiin jo sopiville asiakkaille, en sitten käynyt toista kertaa kirjastossa.

Kyselylomake oli pituudeltaan hyvän mittainen, sillä asiakkaat jaksoivat vastata lähestulkoon jokaiseen kysymykseen. Muutamissa lomakkeissa oli saattanut jäädä kohtia merkitsemättä, mutta tämä saattoi hyvinkin johtua epähuomiosta. Erityisen onnistunut oli mielestäni viimeisin avoin kysymys, johon asiakkaat saattoivat jättää omia kehitysehdotuksiaan ja ideoitaan. Näitä nimenomaan kaivattiin, jotta kirjaston tapahtumia voisi kehittää tätä ikäryhmää varten.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vastanneiden asiakkaiden mielestä oli yleisesti hyvä asia, että kirjasto järjestää monenlaisia tapahtumia. Kyselyyn vastanneet asiakkaat kuitenkin kävivät nykyisissä tapahtumissa melko vähän tai eivät ollenkaan – syitä tähän olisi voinut kysyä esimerkiksi jatkokysymyksellä, jota en huomannut ajatella kyselylomaketta laatiesani. Syitä siihen, miksi tapahtumiin ei osallistuta, olisi voinut saada paremmin julki ja niistä olisi voinut hyötyä vielä enemmän.

Vastanneiden kesken oli myös hajontaa muihin kirjaston tapahtumiin liittyvien väitteiden kesken. Osa vastaajista koki tapahtumat hyvin mielenkiintoisiksi, siinä missä osa vastaajista taas piti aiheita keskitasoisina. Samoin oli kellonaikojen kohdalla, kuten myös siinä, järjestetäänkö tapahtumia tarpeeksi usein. Kirjasto voisikin pohtia, voisiko esimerkiksi tapahtumien kellonaikoihin tehdä muutoksia, mikäli tapahtumiin ei osallistuta väkeä. Mielestäni Ylistaron kirjasto järjestää jo varsin usein kaikenlaisia tapahtumia, mutta tapahtumien erilaisuuteen voisi panostaa entisestään vaikka käyttämällä avuksi tässä kyselyssä tulleita ideoita ja vastauksia.

Asiakkailta saatiin kuitenkin hyvin vastauksia siihen, mitä tapahtumia voitaisiin kirjastossa tulevaisuudessa järjestää. Siinä missä näyttelyt, esitelmät ja kirjavinkkaukset olivat suosituimpia, asiakkaat toivoivat myös useasti peli-iltoja järjestettäväksi. Myös lapsille suunnatut satuhetket, loruttelutuokiot sekä musiikilliset satutuokiot olivat suosittuja. Erilaiset infoillat ja tiedonhaun opetus jäivät vähäiselle huomiolle, mutta muutama toivoi niitäkin. Asiakkaat myös antoivat omia ideoita ja palautetta, mikä omalta osaltaan teki tutkimuksesta onnistuneen. Mielestäni ehdotuksissa oli paljon kirjastoa hyödyntäviä ideoita, joita jalostamalla voisi hyödyntää tulevissa tapahtumissa.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat kokivat saavansa hyvin tapahtumista tietoa, pääsääntöisesti kirjaston henkilökunnalta tai kirjaston ilmoitustaululta. Myös lehti-ilmoitukset, sukulaiset ja ystävät sekä kirjaston kotisivut koettiin hyviksi lähteiksi. Vain Facebook-sivut saivat vähän kannatusta, ja muutama vastaajista koki, ettei saanut tietoa ollenkaan. Voisikin pohtia, käytetäänkö Facebookia ja yleisesti sosiaalista mediaa riittävästi tapahtumien markkinoinnissa, ja voisiko siihen panostaa enemmän.

Kirjaston tiloihin kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä. Kaikkein vähiten tyytyväisiä vastanneet asiakkaat olivat tilojen avaruuteen. Ylistaron kirjasto on pieni kirjasto, ja välttämättä sen tiloissa ei voida hirveästi suuria muutoksia tehdä. Hyllyjen välissä kulkemista voi helpottaa esimerkiksi siirtämällä helpommin liikuteltavia telineitä ja varmistamalla, että tilaa on kulkea.

Avoimessa kysymyksessä tuli kaikenlaista palautetta. Henkilökunta sai kehuja hyvästä palvelusta, ja vastanneista asiakkaista osa toivoi myös kirjaston säilyvän jatkossakin Ylistarossa. Muutamassa vastauksessa ehdotettiin erilaisten istumapaikkojen lisäämistä, kuten esimerkiksi sohvia tai muita pehmeitä huonekaluja. Myös kirjaston ovien painavuudesta sanottiin yhdessä palautteessa.

Muutamassa avoimen kysymyksen palautteessa toivottiin myös kokoelmiin liittyviä muutoksia, kuten esimerkiksi lehtikokoelman suurentamista sekä DVD-kokoelman uudistamista ja niin ikään suurentamista. Tähän tietysti kirjasto voi vaikuttaa siinä mielessä rajallisesti, että varat täytyy jakaa muihinkin kirjastoon hankittaviin osaluokkiin. Asiakkaita voi myös muistuttaa siitä, että muista Seitityhteiskirjastojärjestelmään kuuluvista kirjastoista voi varata aineistoa, mikäli Ylistaron kokoelmista ei haluttua aineistoa löydy. Osalle asiakkaista voi tietysti olla tärkeää päästä selaamaan itse esimerkiksi DVD-hyllyä.

Mielestäni kirjaston kannattaa harkita erityisesti pienten lasten vanhemmille suunnattuja tapahtumia, sillä niiden kannatus oli tämän kyselyn mukaan melko voimakasta. Kuitenkin tähän kyselyyn vastasi pieni määrä kyseisen ikäryhmän edustajia, joten tuloksiin on hyvä suhtautua suuntaa-antavasti. Tämän ikäisille asiakkaille olisi mielestäni hyvä kehittää myös omia tapahtumia, kuten ideoissa on esimerkiksi tuotu ilmi erilaiset draama-, kirjavinkkaus- ja elokuvapajat.

## LÄHTEET

- Bergström, S. & Leppänen, A. 2001. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 4.-6. p. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Heikkilä, T. 1999. Tilastollinen tutkimus. 2., uud. p. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Helinsky, Z. 2011. Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista. Suomentaja Päivi Jokitalo. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Kananen, J. 2001. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118.
- Kangas, J. (toim.) 2005. Varrella virran...: Ylistarolainen kyläkirja 2005. Isokyrö: Kylänpään historiapiiri & Kyrönmaan Opisto.
- L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos Oy.
- Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.
- Salokangas, R. & Ekman-Salokangas, U. 2005. Ylistarolaisten historia. Ylistaro: Ylistaron historiatoimikunta.
- Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa: Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy. 158-194.
- Vallo, H. & Häyrinen, E. 2012. Tapahtuma on tilaisuus: Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 3. uud. p. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Taajama- ja haja-asutusalueväestö iän ja sukupuolen mukaan kunnittain 31.12.2012. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 7.5.2014]. Saatavana: [http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=149\\_vaerak\\_tau\\_321&path=../database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi](http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=149_vaerak_tau_321&path=../database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi)

- Seinäjoen kaupungin kulttuurilautakunta. 10.4.2014. Seitti-yhteiskirjastojärjestelmän käyttösäännöt. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 30.4.2014]. Saatavana:  
<http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/kayttosaannot.html>
- Seinäjoen kaupunki: Seinäjoki tilastoissa. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 7.5.2014]. Saatavana:  
<http://www.seinajoki.fi/seinajoenkaupunki/tietoaseinajoesta/seinajokitilastoissa.html>
- Seinäjoen kaupunki: Historia. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 7.5.2014]. Saatavana:  
<http://www.seinajoki.fi/seinajoenkaupunki/tietoaseinajoesta/historia.html>
- Ylistaron kirjasto. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 30.4.2014]. Saatavana:  
[http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/ylistaron\\_kirjasto.html](http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/ylistaron_kirjasto.html)
- Ylistaron kirjasto: Henkilökunta. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 30.4.2014]. Saatavana:  
<http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/henkilokunta.html>
- Ylistaron kirjasto: Koneet. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 30.4.2014]. Saatavana:  
<http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/koneet.html>
- Ylistaron kirjasto: Lapset ja nuoret. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 30.4.2014]. Saatavana:  
[http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/lapset\\_ja\\_nuoret.html](http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/lapset_ja_nuoret.html)
- Ylistaron kirjasto: Lapset ja nuoret. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 30.4.2014]. Saatavana:  
[http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/lapset\\_ja\\_nuoret.html](http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/lapset_ja_nuoret.html)
- Ylistaron kirjasto: Näyttelyt. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 7.5.2014]. Saatavana:  
<http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/nayttelyt.html>
- Ylistaron kirjasto: Satutuokiot. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 7.5.2014]. Saatavana:  
<http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/satutuokiot.html>
- Ylistaron kirjasto: Tapahtumat. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 7.5.2014]. Saatavana:  
<http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/ylistaro/tapahtumat.html>

## LIITTEET

## LIITE 1 Kyselylomake

### YLISTARON KIRJASTO – ASIAKASKYSELY 18–35-VUOTIAILLE KIRJASTON ASIAKKAILLE

Tämä kysely kuuluu osana Seinäjoen Ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijan opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kartoittaa tapahtumiin ja tiloihin liittyviä kehitystarpeita. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Palauta täytetty lomake lainaustiskille tai kirjaston palautelaatikkoon.

#### TAUSTATIEDOT

**1. Sukupuoli**

- Mies
- Nainen

**2. Ikä**

- 18-25-vuotias
- 26-30-vuotias
- 31-35-vuotias

**3. Asutko tällä hetkellä Ylistarossa?**

- Kyllä
- En

**4. Siviilisäätty**

- Naimaton
- Naimisissa
- Avoliitossa

**5. Koulutustausta**

- Peruskoulu/kansakoulu/kansalaiskoulu
- Lukio tai ammattioppilaitos
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**TUTKIMUSKYSYMYKSET****6. Kuinka usein käytät Ylistaron kirjaston palveluita? (Valitse sopivin vaihtoehto)**

- Päivittäin
- Viikoittain
- Useamman kerran kuukaudessa
- Kerran kuukaudessa
- Muutaman kerran vuodessa
- Harvemmin

**7. Mitä teet kirjastossa? (Valitse haluamasi vaihtoehdot)**

- Lainaan/palautan
- Luen lehtiä
- Käytän tietokoneita
- Opiskelen
- Käyn kopioimassa
- Tutustun senhetkiseen näyttelyyn
- Käyn kirjailijavierailuissa
- Käyn satutunneilla
- Käyn lukupiireissä
- Käyn kirjavinkkauksissa
- Vietän aikaa muuten
- Muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**8. Kuinka usein käyt kirjaston tapahtumissa? (5 = Usein, 4 = Toisinaan, 3 = Joskus, 2 = Harvoin, 1 = En koskaan)**

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| <input type="radio"/> Satutunnit             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> Lukupiirit             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> Näyttelyt              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> Näyttelyiden avajaiset | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> Kirjailijavierailut    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> Kirjavinkkaukset       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> ATK-opetus             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**9. Miten saat tietoa kirjaston oheistapahtumista? (Valitse haluamasi vaihtoehdot)**

- Kirjaston verkkosivuilta

- Kirjaston Facebook-sivuilta
- Kirjaston ilmoitustaululta
- Kirjastossa käydessäni / suoraan kirjaston henkilökunnalta
- Luen lehdestä
- Ystäviltä ja/tai perheeltä
- En saa tietoa

**10. Arvioi seuraavat väittämät (5 = Täysin samaa mieltä, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 3 = En samaa enkä eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 1 = Täysin eri mieltä)**

- On hyvä, että kirjasto järjestää erilaisia tapahtumia  
1            2            3            4            5
- Tapahtumien aiheet ovat mielenkiintoisia  
1            2            3            4            5
- Kirjasto tiedottaa tapahtumistaan hyvin  
1            2            3            4            5
- Tapahtumat on järjestetty hyvin  
1            2            3            4            5
- Tapahtumat on järjestetty hyvään (kellon)aikaan  
1            2            3            4            5
- Tapahtumia on tarpeeksi usein  
1            2            3            4            5

**11. Mitä tapahtumia haluaisit Ylistaron kirjaston järjestävän? (Valitse haluamasi vaihtoehdot)**

- Satutunteja
- Musiikillinen tarinatuokio
- Lorutteluokio sylilapsille
- Satuhetket illalla 18.00 alkaen
- Lukupiirit Internetissä
- Tehokas tiedonhakuilta
- Info-ilta kirjaston lehti- ja/tai musiikkipalveluihin liittyen
- Kirjavinkkausta eri genreistä
- Peli-iltoja
- Esitelmiä eri aiheista
- Näyttelyitä
- Muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**12. Mitä mieltä olet kirjaston tiloista? (Arviointi asteikolla 1-5, jossa 1 on erittäin tyytymätön ja 5 erittäin tyytyväinen)**

- Viihtyisyys    1            2            3            4            5
- Mukavuus     1            2            3            4            5
- Opasteiden

selkeys	1	2	3	4	5
○ Valaistus	1	2	3	4	5
○ Avaruus	1	2	3	4	5
○ Helppokul- kuisuus	1	2	3	4	5

**13. Onko sinulla kehitysehdotuksia kirjastolle? (Sana vapaa)**

---

---

---

---

---

**KIITOS VASTAUKSESTASI!**

**LIITE 2 Saatekirje**

Arvoisa vastaanottaja

Olen Seinäjoen ammattikorkeakoulun, kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelmassa opiskeleva 3. vuoden opiskelija. Teen opinnäytetyön Ylistaron kirjaston tilauksesta. Aiheenani on selvittää, miten Ylistaron kirjaston asiakkaat kokevat kirjaston tapahtumat ja miten niitä voisi parantaa entisestään.

Opinnäytetyöhön liittyy asiakaskyselyn tekeminen. Siihen voivat vastata kaikki 18–35-vuotiaat Ylistaron kirjastoa käyttävät / käyttäneet asiakkaat. Asiakaskyselyn tarkoituksena on kartoittaa nykyistä tilannetta tapahtumien suhteen ja kysyä asiakkaiden mielipiteitä siitä, mitä kirjastossa voisi järjestää esimerkiksi tulevien hankkeiden aikana. Asiakkaat pääsevät siis suoraan vaikuttamaan kirjaston toimintaan ja antamaan palautetta.

Asiakaskyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista ja vastaukset käsitellään nimettöminä.

Täytettyäsi kyselylomakkeen, voit palauttaa sen Ylistaron kirjaston palautusluukuun tai Ylistaron kirjaston asiakaspalvelutiskille 31.7.2014 mennessä.

Ylistaron kirjasto

Matinpalontie 1

61400 YLISTARO

Kiitos vastauksestasi

Ystävällisin terveisin

Katariina Pirilä

Seinäjoen Ammattikorkeakoulun opiskelija

[katariina.pirila@gmail.com](mailto:katariina.pirila@gmail.com)