

Marjaana Karjala

”Enemmän ehkä kuuluisuuksia eikä niin kamalan kotitekoista”

Asiakastyytyväisyyskysely Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston lastentapahtumissa alle 13-vuotiaiden kanssa vierailleille aikuisille

Opinnäytetyö

Kevät 2017

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Marjaana Karjala

Työn nimi: ”Enemmän ehkä kuuluisuuksia eikä niin kamalan kotitekoista”: Asiakastyytyväisyyskysely Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston lastentapahtumissa alle 13-vuotiaiden kanssa vierailleille aikuisille

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2017 Sivumäärä: 39

Liitteiden lukumäärä: 5

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten tyytyväisiä Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston lastentapahtumissa vierailleet täysi-ikäiset asiakkaat ovat esimerkiksi kirjaston tapahtumiin, tapahtumatuotantoon ja mainontaan. Kohde-ryhmään kuuluivat täysi-ikäiset asiakkaat, jotka ovat käyneet kirjaston järjestämässä lastentapahtumissa alle 13-vuotiaiden lasten kanssa.

Teoriaosuudessa käsitellään tapahtuman järjestämisen vaiheita.

Tutkimus suoritettiin kyselytutkimuksena. Tutkimusote oli kvantitatiivinen. Kyselytutkimus suoritettiin lomakekyselynä Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa 27.1.–26.2.2017. Vastauksia kyselytutkimukseen tuli yhteensä 89 kappaletta. Vastaukset käsiteltiin Webropol-ohjelmalla.

Tutkimustulosten mukaan vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun sekä tapahtumien järjestämiseen. Tyytymättömiä vastaajat taas olivat tapahtumien liian vähäiseen määrään, ahtaisiin tapahtumatiloihin, pitkiin välimatkoihin kirjastojen ja kotien välillä sekä tapahtumien ”pääkirjastokeskeisyyteen”. Vastaajia harmitti myös tapahtumien mainonta, joka ei ollut vastaajien mielestä tarpeeksi näkyvää ja tiivistä.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, kirjastopalvelut, kyselytutkimus, Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Marjaana Karjala

Title of thesis: "Maybe more celebrities and not so homespun": A customer satisfaction survey for adult customers who have participated into the events held in Vaasa City Library-Regional Library together with their under 13-year-old children.

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2017 Number of pages: 39 Number of appendices: 5

The aim of the thesis was to discover how satisfied the customers of the Vaasa City Library-Regional Library were with the events at the library, as well as their production and advertising. The target group of this thesis consisted of the adult customers of the library who had visited the events held in the library together with their under 13-year-old children.

The theoretical part focuses on the phases of the arrangement of the events.

The study was conducted as a quantitative survey. The survey was held at the libraries of Vaasa between 27th January and 26th February 2017. A total of 89 responses were received. The survey data was processed using the Webropol program.

According to the results of the survey, the customers were satisfied with the customer service and the arrangement of the events. On the other hand, the customers were unsatisfied with the number of arranged events, cramped settings, long distances between the libraries and their homes, and the customers thought the events were excessively focused on the main library. The customers also felt that the advertising of the events was not visible and frequent enough.

Keywords: customer satisfaction, library services, survey, Vaasa library

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	4
1 JOHDANTO	5
2 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMISEN VAIHEET	6
2.1 Tapahtuman suunnitteluvaihe	6
2.1.1 Tapahtumaprojektin SWOT-analyysi, tehtävät ja niiden jako sekä vastualueet	7
2.1.2 Tapahtuman toteutus ja rahoitus	8
2.1.3 Markkinointi	11
2.2 Tapahtuman jälkimarkkinointivaihe ja yhteenveto	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3 VAASAN KAUPUNKI JA KIRJASTO	13
3.1 Vaasan kaupunki	13
3.2 Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto	13
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
4.1 Tutkimuksen tavoitteet	16
4.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	18
4.3 Kyselyn toteutus	20
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	22
5.1 Taustatiedot	22
5.2 Kirjaston käyttö	24
5.3 Kirjaston tapahtumat	26
5.4 Ruusut ja risut	33
6 YHTEENVETO JA POHDINTAA	34
LÄHTEET	36
LIITTEET	39

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma	24
Kuvio 2. Vastaajien asuinpaikka ja -alue.....	27
Kuvio 3. Käynnit kirjastossa lasten kanssa.	28
Kuvio 4. Syyt harvoin käynteihin kirjastossa	28
Kuvio 5. Käynnit tapahtumissa viimeisen vuoden aikana	28
Kuvio 6. Tapahtumissa käynnit.....	31
Kuvio 7. Tiedonlähteet kirjaston palveluihin liittyen.....	29
Kuvio 8. Mielenpide väittämästä ”kirjasto tiedottaa tapahtumistaan hyvin”	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Kuvio 9. Mielenpide väittämästä ”kirjasto tiedottaa tapahtumistaan hyvin”. Prosentteja.	33
Kuvio 10. Osallistuminen tapahtumiin tulevaisuudessa aikaisempien kokemusten perusteella	34
Kuvio 11. Toivottuja tapahtumia. Vastaajien lukumäärä.....	34
Kuvio 12. Toivottuja tapahtumia. Prosentteja.....	34
Taulukko 1. Tapahtumista tiedottamisen ja kiinnostavuuden onnistuneisuus. Vastaajien lukumäärä.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Taulukko 2. Tapahtumista tiedottamisen ja kiinnostavuuden onnistuneisuus. Prosentteja.....	28

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa järjestetyissä, lapsiperheille suunnatuissa tapahtumissa alle 13-vuotiaiden lasten kanssa vierailleille täysi-ikäisille huoltajille ja sukulaisille suunnattu asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen kiinnosti minua, koska halusin kuulla juuri lapsiperheiden mielteitä tapahtumista. Mikä heidän mielestään toimi tapahtumatuotannossa, ja missä taas olisi parantamisen varaa? Minkälaisissa tapahtumissa he olivat viihtyneet? Halusin myös selvittää, että haluaisivatko asiakkaat esimerkiksi osallistua sellaisiin tapahtumiin, joita ei vielä ole järjestetty Vaasan kirjastoissa. Lapsiperheille suunnatut, erityisesti kirjastoissa järjestettävät tapahtumat yleensäkin kiinnostavat minua, joten halusin tietää aiheesta lisää. Lisäksi olen ollut useamman vuoden ajan töissä Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa osa-aikaisena kirjastoavustajana, ja kirjasto tuntui siksi tutulta, turvalliselta ja luontevalta paikalta tehdä kyselytutkimusta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa täysi-ikäisten asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston järjestämiin lastentapahtumiin, niiden tuotantoon ja markkinointiin. Lisäksi tarkoitus oli kerätä asiakkaiden ideoita ja toiveita tulevia tapahtumia ajatellen. Tarkoitus oli myös koota asiakkaiden palautetta ja kehittämideoita. Näiden ideoiden ja palautteiden pohjalta saatiin tietoa siitä, minkälaisia kehittämistarpeita kirjaston tapahtumatoiminnassa mahdollisesti on. Pitäisikö esimerkiksi mainontaa tehostaa tai monipuolistaa? Minkälaisia tapahtumia asiakkaat haluaisivat enemmän?

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa kävin läpi tapahtuman järjestämisen vaiheita. Kerroin tarkemmin myös Vaasasta sekä Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjastosta.

Tutkimuksen empiirisessä osassa esittelin käyttämäni tutkimusmenetelmän ja tutkimustulokset. Lopuksi tein vielä yhteenvedon ja pohdinnan tutkimustuloksista.

2 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMISEN VAIHEET

2.1 Tapahtuman suunnitteluvaihe

Tapahtuman järjestämisprosessi alkaa ideasta, joka halutaan toteuttaa joko yksin tai yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Ideoinnin jälkeen on vuorossa suunnittelua yhteistyökumppaneiden kanssa, yhteydenottoja ja varmistamisia eri tahoille, tapahtuman markkinointia, yhteistyötä median kanssa, itse tapahtuma ja lopuksi tapahtuman arviointi. On tärkeää varmistaa tiedonkulku koko tapahtumaproessin ajan. Yhteistyökumppaneille, tapahtuman esiintyjille, yleisölle ja medialle tiedottamisen täytyy toimia. (Juntunen & Saarti 2014, 67).

Ajan hallinta muodostaa koko projektin ytimen. Aikatauluun perustuvat niin resurs- kuin kustannusohjauksetkin. Mahdollisimman tarkka tehtävien aikatauluttaminen lisää tapahtuman onnistumisen todennäköisyyttä ainakin järjestelyjen kannalta. Tarkan aikatauluttamisen myötä myös kustannusseuranta helpottuu. Tapahtuman ajankohta vaikuttaa Kauhasen ja kumppaneiden mukaan merkittävästi sen onnistumiseen. On hyvä esimerkiksi miettiä, että kilpaileeko tapahtuma samasta kohdeyleisöstä jonkin muun samaan aikaan tai lähiaikoina järjestettävän tapahtuman kanssa. (Kauhanen ym. 2002, 99).

liskola-Kesosen (2004, 78) mukaan taas

”käytettävissä oleva aika tulee mahdollisimman hyvin käyttöön, kun töitä vähennetään, työskentelyä tehostetaan ja ajankäyttöä suunnitellaan”.

Tehtävät kannattaa luokitella niiden kiireellisyyden ja tärkeyden mukaan. Jos tehtävä on esimerkiksi kiireellinen ja tärkeä, se täytyy tehdä heti. Jos tehtävä taas on esimerkiksi tärkeä, mutta ei kiireellinen, kannattaa varata kalenteriin aikaa asian hoitamiseen. (liskola-Kesonen 2004, 79, kuvio).

Tapahtumaprojekti etenee vaiheittain. Hyvä idea on onnistuneen tapahtumaprojektin perusta. Sitä seuraavat projektin tavoitteiden määrittely, suunnittelu, toteutus ja

päättäminen. On erittäin tärkeää määritellä ja suunnitella projektin tavoitteet huolellisesti ja ajan kanssa. (Iiskola-Kesonen 2004, 8).

2.1.1 Tapahtumaprojektin SWOT-analyysi, tehtävät ja niiden jako sekä vastuualueet

Myös nelikenttäanalyysinä tunnetun SWOT-analyysin avulla voi arvioida minkä tahansa hankkeen, esimerkiksi tapahtumaprojektin, vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Kyseisen menetelmän nimi tulee englanninkielisistä sanoista strengths, weaknesses, opportunities ja threats. SWOT-taulukko koostuu neljästä edellä luetellusta "osatekijälaatikosta", joita täytettäessä on mahdollista pohdiskella esimerkiksi sitä, miten vahvuuksia voisi korostaa ja toisaalta taas kompensoida tai peittää heikkouksia, kuinka mahdollisuuksia voisi hyödyntää paremmin ja kuinka uhilta kannattaisi suojautua. (Krogerus & Tscäppeler 2012, 12-13).

Perusorganisaatio päättää tapahtuman järjestämisestä ja antaa riittävät valtuudet käytännön järjestelyistä vastaavalle organisaatiolle. Perusorganisaatiolla on lopullinen juridinen vastuu tapahtumajärjestelystä. Esimerkiksi yhdistystoiminnassa perusorganisaatio on yleensä esimerkiksi hallitus tai johtokunta. (Iiskola-Kesonen 2004, 30).

Johtoryhmä taas valvoo ja tukee tapahtuman järjestelyjä sekä välittää tarvittavaa tietoa perusorganisaatiolle. Johtoryhmä toimii siis perusorganisaation apuna, mutta tapahtuman käytännön järjestelyistä johtoryhmän jäsenten ei tarvitse olla mukana. Johtoryhmäläisillä on kuitenkin hyvä olla omat vastuualueensa, joita he seuraavat tarkemmin. (Iiskola-Kesonen 2004, 31).

Eri osa-alueiden vastuuhenkilöistä koostuva projektiryhmä, jota voidaan kutsua myös järjestelytoimikunnaksi, koostuu parhaimmassa tapauksessa innostuneista asiantuntijoista. Vastuuhenkilöt suunnittelevat, toteuttavat, valvovat ja kehittävät omien sektoreidensa toimintaa. Lisäksi he rekrytoivat oman henkilökuntansa ja johtavat sen toimintaa. (Iiskola-Kesonen 2004, 31).

Kaikilla vastuutehtävissä olevilla tulee olla asiansa osaava sijainen eli varahenkilö. Vastuuhenkilöstön tulee jakaa sijaisten kanssa kaikki tarpeellinen tieto siltä varalta, että joku päävastuussa oleva henkilö joutuu syystä tai toisesta luopumaan tehtävästään. Siinä tilanteessa on nimittäin tärkeää saada päävastuuhenkilölle osaava sijainen. (Iiskola-Kesonen 2004, 31).

2.1.2 Tapahtuman toteutus ja rahoitus

Tapahtumaprojektin johtajan vastuulla on järjestelyjen eteneminen suunnitelmien mukaan ja aikataulujen pitäminen. Tapahtumaprojektin onnistuneeseen toteutukseen kuuluu olennaisesti myös työntekijöiden hyvä, kattava koulutus ja perehdyttäminen. (Iiskola-Kesonen 2004, 11).

Yleisötapahtuman rahoituksen lähteet voidaan jakaa kolmeen päälohkoon: organisaation oma rahoitus, tapahtuman tuotot, eli pääsylipputulot ja myyntipaikkatulot sekä ulkopuoliset lähteet, eli avustukset ja tuet, tappiontakaus sekä sponsorit. Joissain tapauksissa itse yleisötapahtumaa järjestävällä organisaatiolla on omassa toimintabudjetissaan varattu rahaa tapahtumaan. Joskus tämä rahoitus riittää, mutta joskus tarvitaan lisäksi muitakin rahoituslähteitä. Hyvin usein yleisötapahtuma järjestetään maksullisena, mikä tarkoittaa sitä, että yleisöltä peritään osallistumis- tai pääsymaksu. (Kauhanen ym. 2002, 59).

Esimerkiksi Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto anoi Yleisten Kirjastojen Hankerekisteriltä yhteensä 42000 euron avustusta vuoden 2015 AVI-hankkeelle, joka on nimeltään "Nastat-laitteet - ylihyvät sisällöt 2.0". Hankkeen tavoitteena on nostaa Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston henkilökunnan ja asiakkaiden osaamistasoa ja tietoisuutta tablet-laitteiden, e-aineistojen käytön sekä monilukutaitoisuuden osalta. Hankkeen yhteistyökumppaneina toimivat Vaasan kesäyliopisto sekä Vaasan kaupungin varhaiskasvatus- ja opetusvirasto. Kirjasto sai yhteensä 16000 euron avustuksen hankkeen toteuttamista varten. (Nastat-laitteet - ylihyvät sisällöt 2.0).

2.1.3 Markkinointi

Kirjaston markkinointisuunnitelma syntyy kirjaston strategisista tavoitteista ja visioista, kehitysorganisaation tavoitteista ja visioista, asiakaskyselyistä, kilpailijoiden kehitystrendeistä, kirjastoalan visioista sekä asiakaspalautteista. Esimerkiksi asiakaskyselyt auttavat selvittämään muun muassa sen, että missä on parannettavaa ja mikä taas toimii hyvin. Asiakaspalautteet taas ovat kirjaston kehittämistä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. (Juntunen & Saarti 2014, 32-33).

Markkinointi on tapa, jolla paitsi saatetaan palvelujen olemassaolo asiakkaiden tietoisuuteen, mutta myös aktivoidaan asiakkaita. Hyviä keinoja lisätä palveluiden näkyvyyttä on esimerkiksi verkko-osoitteiden jakaminen ja linkitykset kirjaston sivuilta. Sosiaalisessa mediassa tiedot, linkit ja vinkit leviävät juuri jakamalla, linkittämällä, vinkkaamalla ja eteenpäin välittämällä käyttäjien kesken. (Haasio 2013, 21).

Vaikka Facebook onkin yksi suosituimmista verkkoyhteisöistä, kannattaa kirjaston ehdottomasti mainostaa toimintaansa, palvelujaan ja tapahtumiaan muuallakin. Hyviä vaihtoehtoisia sivustoja voivat olla esimerkiksi ammatillisesti orientoitunut LinkedIn (<http://www.linkedin.com>) sekä mikroblogipalvelu Twitter, jossa käyttäjien on mahdollista lukea ja kommentoida toistensa päivityksiä. (Haasio 2009, 89-91). LinkedIn taas on ikään kuin ammattilaisten Facebook, jonne pystyy Facebookin tavoin luomaan organisaatiosivun. LinkedIn-organisaatiosivut ovat organisaation kontaktipinta ammattilaisiin, sillä ne tarjoavat merkittävimmän hyödyn erityisesti rekrytointiin ja vahvempaan organisaatiomielikuvaan. Usein erilaiset sosiaalisen median yhteisöt täydentävät toisiaan hyvin. (Haasio 2009, 91). Siksi kirjastojenkin kannattaisi käyttää palvelujensa ja tapahtumiensa markkinoimiseen omien verkkosivujensa ja Facebook-sivujensa lisäksi muitakin yhteisöjä. (Haasio 2014, 38).

Tapahtumasta tiedotetaan esimerkiksi kirjaston kotisivuilla, Facebookissa, Twitterissä ja sähköpostilistoilla. Viestintävälineet valitaan tapahtuman kohderyhmän mukaisesti. Ensimmäinen tiedote lähetetään hyvissä ajoin, ja lähempänä tapahtuma-ajankohtaa tiedotteita toistetaan. Kirjastossa tapahtumaa mainostetaan esittein ja mainoksin. (Juntunen & Saarti 2014, 69).

Markkinointi on yksi keskeisimmistä tapahtumajärjestämisen osa-alueista. Markkinoinnin tavoitteena on saada tapahtuma kaupaksi. Jos tapahtumaan ei saada tarpeeksi yleisöä, tapahtuman taloudellinen puoli usein epäonnistuu, tuottotavoitetta ei saavuteta tai tapahtuma tuottaa järjestäjälleen jopa tappiota. Siksi yleisötapahtumaa järjestävässä organisaatiossa jonkun pitää ottaa vastuulleen tapahtuman markkinointi ja tiedottaminen. (Kauhanen ym. 2002, 113).

On tärkeää miettiä tarkkaan tapahtuman kohderyhmät, eli kenelle tapahtuma tehdään. Sitten on selvitettävä kohderyhmän halut ja toiveet tapahtuman suhteen. Tämän jälkeen on vielä mietittävä, että miten toivotun laista tapahtumaa voisi parhaiten markkinoida kohderyhmälle. (Iiskola-Kesonen 2004, 56).

Markkinoinnin perustehtäviä ovat asiakkaiden haluamien tuotteiden luominen, tuotteiden tuominen asiakkaiden tietoisuuteen ja saataville, asiakassuhteiden ylläpitäminen sekä kysynnän luominen ja uusien asiakkaiden saaminen. Asiakas myös vertailee tuotteen hintaa ja laatua. Hyvän hinta-laatusuhteen lisäksi asiakas arvostaa hyvää palvelua, joka mahdollistetaan tunnistamalla asiakkaan toiveet. Tarpeellista tietoa näistä toiveista voi hankkia esimerkiksi asiakas- ja markkinatutkimuksilla. Nykyaikainen markkinointi on ensisijaisesti asiakkaiden tarpeista lähtevää, tavoitteellista ja kannattavaa sekä johdonmukaista ja samaa linjaa noudattavaa. (Iiskola-Kesonen 2004, 53-55).

Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston viestintäsuunnittelija Saari on antanut sähköpostin välityksellä ohjeita muille kirjaston työntekijöille liittyen kirjaston tapahtumien markkinointiin. Saari esimerkiksi muistuttaa, että tiedottamiseen on varattava aikaa vähintään kuukausi, sillä tapahtumaa ei ehdi markkinoida kunnolla viikossa tai kahdessa. Tiedot on myös toimitettava ajoissa tiedottajalle. Lisäksi Saaren mukaan kannattaa varsinkin suuremmissa tapahtumissa laittaa maksettu mainos eli ilmoitus lehteen, esimerkiksi Vaasan Ikkunaan. Varsinkin, jos kirjastolla on projektirahaa käytössä, kannattaa maksettuun ilmoitukseen panostaa. Mainoksella nimittäin tavoitetaan Saaren mukaan sellaisia henkilöitä, jotka eivät käy kovin usein kirjastoissa tai kirjaston sivuilla. Ehdottoman tärkeää on Saaren mukaan myös sisäinen tiedottaminen, eli kaikille henkilökunnan edustajille tapahtumasta kertominen esimerkiksi sähköpostin välityksellä. (Saari 2016).

Sähköpostinsa liitteenä Saari on välittänyt ohjeet siihen, miten ja kuka hoitaa Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston tapahtumista tiedottamisen. Esimerkiksi isommat tapahtumat ja tapahtumakokonaisuudet, kuten yleisötapahtumat, kirjailijavierailut ja konsertit, kannattaa nostaa verkkokirjaston etusivulle. Myös medialle on hyvä tiedottaa tapahtumasta, ja lehteenkin on hyvä laittaa maksettu ilmoitus. Tiedottaja hoitaa Saaren mukaan medialle tiedottamisen sekä noston verkkokirjaston etusivulle. Kirjasto tai tapahtuman vastuhenkilö taas hoitaa maksetun ilmoituksen lehteen, eli varaa ilmoitustilan lehdestä ja tilaa sekä ilmoituksen suunnittelun graafisista palveluista, ilmoituksen oikoluvun että ilmoituksen toimituksen lehteen. Facebook-tapahtuman hoitaa tiedottaja, ja seinämainoksen sekä jaettavat ”flyerit” taas hoitaa tapahtuman vastuhenkilö. Pienimuotoisemmista tapahtumista, kuten satutuokioista ja askarteluista, ilmoitetaan yleensä tapahtumakalenterissa tapahtuman vastuhenkilön toimesta. (Saari 2016).

2.2 Tapahtuman jälkimarkkinointivaihe ja yhteenveto

On hyvä kiittää kaikkia keskeisiä sidosryhmiä ja sponsoreita tapahtumaan osallistumisesta ja tarjotusta tuesta. Sopivia tapoja kiittää voivat olla esimerkiksi kirje, kortti tai jopa henkilökohtainen kiittämiskäynti. Nämä ovat usein tarkoituksenmukaisia tapoja antaa tunnustusta arvokkaasta tuesta sekä myötäelämisestä. Kaikille tapahtuman järjestämiseen osallistuneille on aina kiitosten lisäksi syytä antaa myös palautetta heidän työpanoksestaan. (Kauhanen ym. 2002, 127-128).

Tapahtuman päätyttyä projektiryhmä laatii johtoryhmälle loppuraportin. Loppuraportin sisältörunko voi koostua esimerkiksi seuraavista aiheista:

1. Tapahtuman yleiskuvaus
2. Tapahtuman taloudelliset, taiteelliset ja imagolliset tavoitteet
3. Tapahtuman ajallinen onnistuminen, eli aikataulun toteutuminen ja henkilöstön käyttö

4. Tapahtuman taloudellinen onnistuminen, eli kustannukset, tuotto ja kate, rahoitus ja lopullinen taloudellinen tulos
5. Projektioorganisaation, eli johtoryhmän, projektiryhmän ja alihankkijoiden, toiminta
6. Tapahtumassa havaitut ongelmat
7. Tapahtuman arviointi
8. Muut selvitykset ja liitteet

Projektioorganisaatio puretaan, kun johtoryhmä on käsitellyt tapahtuman loppuraportin. Projektioorganisaation purkamisen jälkeen projektiin osallistuneille työntekijöille annetaan palautetta. (Kauhanen ym. 2002, 30).

Kauhasen ja kumppaneiden (2002, 30, 127) mukaan projektin päätteeksi on syytä palkita tapahtuman järjestelyyn osallistuneet niinsanotun ei-taloudellisen palkitsemisen keinoin. Niitä ovat esimerkiksi työtehtäviin liittyvät sekä sosiaaliset palkkiot. Työtehtäviin liittyvän palkkion saavaa henkilöä voidaan esimerkiksi pyytää mukaan myös seuraavaan tapahtumaan, tai hänet voidaan palkita jopa haasteellisemmilla tai näkyvämmillä tehtävillä uudessa hankkeessa. Sosiaaliin palkkioihin taas liittyvät erilaiset huomionosoitukset, kuten kunniakirjat ja pyynnöt edustaa tapahtumaa.

3 VAASAN KAUPUNKI JA KIRJASTO

3.1 Vaasan kaupunki

Vaasa on yli 67000 asukkaan kaupunki ja Pohjanmaan suurin taloudellinen keskus. Vaasan kaupunki muodostaa Vaasan seudun yhdessä kuuden naapurikuntansa kanssa. Vaasan seudulla asuu yhteensä yli 114000 asukasta.

Vaasa on kaksikielinen kaupunki. Vaasalaisista noin 69,5 prosenttia on suomenkielisiä ja noin 22,6 prosenttia ruotsinkielisiä. Muunkielisten osuus kaupungin väestöstä on 7,9 prosenttia.

Vaasa on yksi Suomen suurimmista opiskelijakaupungeista, sillä siellä on kuusi korkeakouluyksikköä, jotka tarjoavat yhteensä yli 30 eri alan tutkintoa suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Vaasan korkeakouluissa opiskelee yli 13000 ihmistä, ja ammatillisessa koulutuksessa on noin 4000 opiskelijaa. (Yleistietoa Vaasasta.)

3.2 Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto

Vuonna 1794 Vaasaan perustettiin Suomen ensimmäinen lainakirjasto, joka kantoi silloin nimeä Vaasan Luku-kirjasto. Vaikka kyseinen lainakirjasto perustettiin Vaasan Luku-seuran osakkaiden ”huviksi ja ajankuluksi”, sieltä lainattiin aineistoa myös muille kuin lukuseuran omille jäsenille. Siten kirjastosta muodostui nopeasti kaikille vaasalaisille avoin lainakirjasto. (Historiaa.)

Luku-kirjaston toiminta hiipui vähitellen, ja vuonna 1844 se loppui kokonaan. Seitsemän vuotta myöhemmin, vuonna 1851, aloitti toimintansa uusi kirjasto, nimeltä Waasan Kaupunginkirjasto. Toiveista huolimatta Waasan Kaupunginkirjasto ei profiloitunut koko kansan kirjastoksi, ja siksi kaupungissa heräsi ajatus vielä uuden kirjaston, eli kansankirjaston perustamisesta. Kansankirjasto avattiin vuonna 1863, ja vuonna 1911 nimi muuttui kaupunginkirjastoksi. (Historiaa.)

Vuonna 1932 kaupunginarkkitehti Carl Schoultz aloitti kirjastotalon suunnittelun. Hänen kuolemansa jälkeen suunnittelua jatkoi Einar Flinckenberg, ja lopulta vuon-

na 1933 suunnittelutyön saattoi päätökseen kaupunginarkkitehti Ingvald Serenius. Vuonna 1936 kirjasto muutti ensimmäiseen varsinaista kirjastotoimintaa varten suunniteltuun taloon, osoitteeseen Kirjastonkatu 13. (Historiaa).

Vuonna 1968 kirjasto sai valtioneuvostolta maakuntakirjasto-oikeudet, ja kirjaston viralliseksi nimeksi tuli Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Nykyinen pääkirjastotalo, jossa yhdistyy vanha saneerattu osa ja uudisosa, otettiin käyttöön vuonna 2001. (Historiaa).

Vaasan kaupunginkirjastoon kuuluu pääkirjaston lisäksi seitsemän lähikirjastoa: Huutoniemen kirjasto, Merikaarron kirjasto, Palosaaren kirjasto, Sundomin kirjasto, Suvilahden kirjasto, Variskan kirjasto ja Vähänkyrön omatoimikirjasto. Kirjastoauto Röllä kiertää aamupäivisin kouluilla ja päiväkodeilla, sekä arki-iltapäivisin ja -iltoisin ja lauantaisin lähiöissä. (Kirjastot.) Lisäksi pääkirjastossa toimii muun muassa Suomen kirjastomuseo, Kansalaisinfo sekä erityisryhmien tieto- ja viestintäteknikkakeskus Datero. (Pääkirjasto.)

Vaasan kaupunginkirjasto toimii Pohjanmaan maakuntakirjastona ja tiedottaa siten alueensa kirjastoille ajankohtaisista kirjastokentän tapahtumista sekä alan koulutuksista. Vaasan lisäksi Pohjanmaan maakuntakirjastoalueeseen kuuluu 14 kuntaa, jotka ovat:

- Isokyrö
- Kaskinen
- Korsnäs
- Kristiinankaupunki
- Kruunupyö
- Laihia
- Luoto
- Maalahti
- Mustasaari

- Närpiö
- Pedersöre
- Pietarsaari
- Uusikaarlepyy
- Vöyri.

Pohjanmaan maakuntakirjastoalueen enemmistökieli on ruotsi.

Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kokoelma käsitti Suomen yleisten kirjastojen tilastot -sivuston (<http://tilastot.kirjastot.fi/index.php?lang=fi>, viitattu 20.1.2017) mukaan vuonna 2015 yhteensä 519846 kirjaa.

Kirjaston aineiston kokonaislainausmäärä oli Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston toimintakertomusten mukaan esimerkiksi vuonna 2014 yhteensä 1 221 786 kappaletta. (Toimintakertomus 2014.)

Vuonna 2014 Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston vakituisen henkilökunnan keski-ikä oli 47,43 vuotta. Eläkkeelle ja osa-aikaeläkkeelle jäi sinä vuonna yhteensä neljä henkilöä. Arvion mukaan eläkeiän saavuttaa vuosien 2015-2020 aikana yhteensä 10 henkilökunnan edustajaa. (Toimintakertomus 2014).

Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kirjastonhoitajien henkilötyövuodet olivat 22,41, ja kirjastovirkailijoiden työvuodet taas 30,17 vuonna 2014. Muiden kuin kirjastonhoitajien tai kirjastovirkailijoiden työvuodet olivat 5,43 vuonna 2014. (Toimintakertomus 2014).

Vuonna 2015 Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa järjestettiin yhteensä 428 tapahtumaa ja 60 näyttelyä. Näihin tapahtumiin osallistui yhteensä 18174 henkilöä. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, viitattu 3.3.2017).

Kulttuuri- ja kirjastolautakunnan 23.2.2017 pidetyn kokouksen pöytäkirjan mukaan vuonna 2016 taas Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston järjestämiin tapahtumiin osallistui yhteensä 17769 henkilöä. (Toimintakertomuksen sisältö).

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyöni oli asiakastyytyväisyyskysely, joka oli suunnattu Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa järjestetyissä, alakouluikäisten ja sitä nuorempien, eli noin 1-13-vuotiaiden lasten kanssa lapsiperheille suunnatuissa tapahtumissa vierailleille täysi-ikäisille huoltajille ja sukulaisille.

Tutkimuksen tavoitteena oli muun muassa selvittää, että mikä asiakkaiden mielestä toimi kirjaston tapahtumatuotannossa, ja missä taas olisi parantamisen varaa. Tapahtumatuotannon toimivat ”osaset” pyrittäisiin luonnollisesti pitämään tulevaisuudessakin yhtä laadukkaina. Asiakkaiden huomaamat epäkohdat taas voitaisiin luonnollisesti pyrkiä korjaamaan. Täten tapahtumatuotanto saataisiin toimimaan entistäkin paremmin, ja parhaassa tapauksessa kirjaston tapahtumien kävijämäärät kasvaisivat.

Entä minkälaisissa tapahtumissa asiakkaat olivat viihtyneet? Näitä ”viihdyttäviä” tapahtumia voitaisiin kenties järjestää entistä enemmänkin tulevaisuudessa, jos kirjaston henkilökuntakin olisi siihen suostuvainen. Vastauksista saataisiin myös osviittaa siitä, että minkä tyyppisiä, mutta kenties hieman erilaisia tai jollain lailla uudenlaisia tapahtumia voisi kokeilla järjestää. Jos esimerkiksi asiakkaat ovat viihtyneet esimerkiksi satutuokioissa, kirjastossa voisi joskus kokeilla järjestää vaikka jotain monipuolisempia ja pitkäkestoisempia, satuaiheisia tapahtumia.

Tarkoitus oli myös selvittää, että haluaisivatko asiakkaat esimerkiksi osallistua sellaisiin tapahtumiin, joita ei vielä ennestään ole järjestetty Vaasan kirjastoissa. Olisiko vastaajilla tarjota uusia tapahtumaideoita, joiden pohjalta voitaisiin tulevaisuudessa kenties tarjota entistäkin monipuolisempi valikoima erityisesti lapsille ja lapsiperheille suunnattuja tapahtumia?

Tutkimuksen pääasiallisena tavoitteena oli selvittää, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mihin taas tyytymättömiä Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston tapahtumissa ja tapahtumatoiminnassa.

Miten onnistuneeksi asiakkaat kokevat kirjaston tapahtumista tiedottamisen? Onko tiedottaminen tarpeeksi tehokasta ja toimivaa? Pitäisikö mainonnan näkyvyyttä lisätä? Mitä tiedotusvälineitä kirjaston tulisi asiakkaiden mielestä käyttää tapahtumiaan mainostaessaan?

Entä kuinka kiinnostavina asiakkaat pitävät kirjastossa järjestettyjä tapahtumia? Tapahtumien kiinnostavuus lienee verrannollinen tapahtumien kävijämääriin. Siksi olisi tärkeää tietää, että kiinnostavatko kohderyhmälle tarkoitettut tapahtumat lapsiperheitä ylipäänsä.

Minkälaisissa tapahtumissa asiakkaat ovat lasten kanssa käyneet, ja minkälaisia tapahtumia he toivoisivat kirjastossa järjestettävän lapsille ja lapsiperheille tulevaisuudessa?

Mikä olisi asiakkaille sopivin aika osallistua tapahtumiin? Kaikki ajankohdat kun eivät välttämättä sovi lapsiperheiden aikatauluihin. Esimerkiksi aamupäivät voivat olla lapsiperheissä hyvinkin kiireisiä, ja lapset saattavat sitä paitsi olla esimerkiksi päiväkodissa tai koulussa aamupäivisin, jolloin perheen ei tietenkään ole mahdollista käydä kirjaston tapahtumissa yhdessä. Kysymyksen avulla on mahdollista arvioida, minä päivinä ja minä kellonaikoina lapsille ja lapsiperheille olisi järkevintä järjestää tapahtumia.

Voisivatko kävijät kuvitella tulevansa kirjaston järjestämiin tapahtumiin tulevaisuudessaikin aikaisempien kokemuksiansa perusteella? Kysymyksen avulla on mahdollista selvittää, että miten hyviä tai huonoja aikaisemmat kokemukset kirjaston tapahtumissa ovat olleet. Vaikuttavatko esimerkiksi aiemmat positiiviset kokemukset siten, että vastaajat haluaisivat luultavasti tulla tapahtumiin tulevaisuudessaikin?

Onko asiakkailla parannusehdotuksia tapahtumiin liittyen? Nämä ehdotukset olivat erittäin toivottuja ja tervetulleita, sillä mahdollisten parannuksien myötä lapsille suunnattujen tapahtumien kävijämäärät mitä luultavimmin kasvaisivat.

Mistä asiakkaat haluavat erityisesti kiittää, kehua tai antaa rakentavaa palautetta kirjastolle? Erityisesti rakentavaa palautetta toivottiin, sillä niiden pohjalta kirjaston toimintaa voitaisiin tulevaisuudessa parantaa.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston ja sen sivukirjastojen täysi-ikäiset asiakkaat.

4.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Vilkan (2005, 181) mukaan kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä selittää asioita ja ilmiöitä numeraalisesti, teknisesti ja kausaalisesti. Tutkimusmenetelmän tavoitteena on kuvailla numeraalisesti jotain asiaa, asian muutosta tai sen vaikutusta johonkin toiseen asiaan. Kyselylomake taas on Vilkan mukaan (2005, 180) määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty, standardoitu eli vakioitu tapa kerätä tutkimusaineistoa. Vakioiminen on Vilkan mukaan (2005, 73) sitä, että kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään täysin sama asiasisältö täsmälleen samalla tavalla.

Määrällisen tutkimusmenetelmän tutkimusaineistoa voi kerätä joko kyselylomakkeen, systemaattisen havainnoinnin tai valmiiden rekisterien ja tilastojen avulla. Tutkimuskohteiksi soveltuvat sekä ihmiset että kulttuurituotteet, eli ihmisten luomat teksti- ja kuva-aineistot. (Vilka 2005, 73).

Kyselylomake on tavallisin tapa kerätä aineistoa määrällisessä tutkimusmenetelmässä. Kyselytutkimuksessa vastaaja lukee ja vastaa kirjallisesti esitettyihin kysymyksiin. Kyselylomake voidaan lähettää esimerkiksi internetin välityksellä tai sähköpostitse. Vilka kertoo paikan päällä toteutettavasta tutkimusaineiston keräämisestä kyselylomakkeella (2005, 74-75) seuraavaa:

”Tutkimusaineiston kerääminen kyselylomakkeella voidaan toteuttaa myös paikan päällä esimerkiksi jossakin tapahtumassa tai käyntihaastatteluna. Paikan päällä tehtynä kysely toimii parhaiten, jos tutkimusongelma ei ole laaja ja tutkimuskysymykset ovat tarkkaan rajattuja. Tämä sopii tutkimuksiin, joissa tutkittava joukko on jollakin tapaa rajattu esimerkiksi työpaikoilla, messuilla, yrityksissä ja organisaatioissa. -- Paikan päällä tehdyssä kyselyssä tutkija kysyy tutkittavalta kysymykset ja kirjaa lomakkeeseen vastaajan antaman tiedon.”

Vilka myös muistuttaa, että tutkija on vaitiolovelvollinen tutkimuksen vastaajista. (Vilka 2005, 73-75).

Kvantitatiivinen tutkimus hyödyntää määrällisyyttä, eli määrien jakaumia, muutoksia ja eroja. Juuri jakaumien, muutosten ja erojen avulla kuvataan ja tulkitaan tutkittavaa ilmiötä sekä siinä havaittuja yhteyksiä ja vaikutussuhteita. Määrät ja niiden muutokset tiivistetään tunnusluvuiksi, ja ne analysoidaan tilastollisesti. Määrällinen tutkimus pyrkii nimensä mukaisesti hyödyntämään määriä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimustietoa kerätään niin suurista joukoista, että yksilökohtainen sattumanvaraisuus häviää. Suurista joukoista tietoa keräämällä on myös mahdollista kuvata tutkimuskohdetta yleisemmin ja havaita eroja ryhmien ja tilanteiden välillä. (Ronkainen ym. 2011, 83-85).

Kvantitatiivisella tutkimusaineistolla tarkoitetaan numeerista havaintomatriisia eli datatiedostoa. Tyypillinen tietoarkistoon arkistoitu kvantitatiivinen tutkimusaineisto on kerätty kirje-, puhelin- tai käyntikyselyillä. (Keckman-Koivuniemi ym. 2006, 37).

Kyselylomakkeen kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, ettei vastaaja ymmärrä kysymyksiä väärin, koska siten tulokset vääristyvät. Kysymyksiä on lähdettävä rakentamaan ensisijaisesti tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat huomioiden. Tutkimusaineistoa on hyvä ryhtyä keräämään vasta tavoitteiden ja tutkimusongelmien täsmennyttyä. Kun tutkimusongelmat ovat selvillä, tiedetään myös että mitä tietoa tutkimusaineiston keruulla pyritään löytämään. Siten vältetään esittämästä turhia kysymyksiä ja muistetaan kysyä kaikki olennainen. (Aaltola & Valli 2001, 100).

Kun suunnitellaan kyselylomakkeen rakennetta, on kiinnitettävä huomiota esimerkiksi kyselyn pituuteen ja kysymysten lukumäärään. Lomake ei saa olla liian pitkä, sillä muuten vastaajat saattavat joko vastata kysymyksiin huolimattomasti tai jättää jopa kokonaan vastaamatta. Myös muun muassa kyselylomakkeen selkeyteen, ulkoasuun, kysymysten loogiseen etenemiseen sekä vastausohjeiden tarpeellisuuteen on kiinnitettävä huomiota lomakkeen laadintavaiheessa. (Aaltola & Valli 2001, 100).

4.3 Kyselyn toteutus

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka oli saatavilla Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa sekä lähikirjastoissa 27.1.-26.2.2017. Lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata internetin kautta Webropol –palvelussa. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston täysi-ikäisten asiakkaiden tyytyväisyyttä alle 13-vuotiaille lapsille ja lapsiperheille suunnattuihin tapahtumiin. Lisäksi kyselyn tarkoituksena oli kerätä asiakkaiden ideoita ja toiveita tulevia tapahtumia varten. Tutkimuksen avulla haluttiin saada käyttökelpoista ja hyödyllistä tietoa siitä, minkälaisia kehittämistarpeita Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston tapahtumatuotannossa on.

Kyselyn tiedot kerättiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, jossa oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Asenneasteikkona oli Likertin asteikko, jossa vastaajat arvioivat viisiportaisella asteikolla esitettyjä asenneväittämiä. Kyselylomake sisälsi kolme eri osiota: taustatiedot, kirjaston käyttö ja kirjaston tapahtumat. Lomakkeessa oli yhteensä 21 kysymystä. Siinä oli sekä valmiiksi laadittuja että avoimia kysymyksiä. Vastaajat saivat mahdollisuuden kertoa omin sanoin mielipiteitään ja kehittämisideoitaan kirjaston järjestämiin tapahtumiin liittyen. Monivalintakysymyksissä oli numeroidut vastausvaihtoehdot, jossa vastaaja rengasti yhden tai useampia vaihtoehtoja. Strukturoidussa kysymyksessä oli valmiit vastausvaihtoehdot ja näiden vaihtoehtojen jälkeen avoin kysymys. Kyselyä markkinoitiin pää- ja sivukirjastoissa asiakkaille, Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston verkkosivuilla sekä kirjaston omilla Facebook-sivuilla. Kysely oli siis tehty ja asiakkaiden saatavilla ja täytettävissä sekä paperisena lomakkeena että elektronisena versiona osoitteessa <https://www.webropolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SDID=Fin1220891&SID=bb4ac21a-48c9-4300-bd2d-b7c1a0124dd0&dy=2124823792>. Vaasan kaksikielisyyden ja kaupungissa asuvien maahanmuuttajien takia kyselylomakkeita oli tarjolla sekä suomeksi, ruotsiksi että englanniksi. Suomenkielisiä lomakkeita täytettiin 80 kappaletta ja ruotsinkielisiä lomakkeita 9 kappaletta. Yksikään vastaaja ei kuitenkaan täyttänyt englanninkielistä kyselylomaketta.

Kyselyä markkinoitiin asiakkaille pääkirjaston lasten- ja nuortenosastolla sekä lähikirjastoissa ja kerrottiin samalla kyselyn tarkoituksesta. Paperiset kyselylomakkeet

palautettiin suljettuun laatikkoon kirjastossa. Paperisten vastauslomakkeiden tiedot syötettiin lopuksi Webropol -tilasto-ohjelmaan, jolla koko aineisto lopuksi käsiteltiin. Webropol on kysely- ja tiedonkeruutyökalu, jolla luodaan internetissä julkaistavia kyselylomakkeita. Kaikki Webropolin keräämät tiedot ja tulokset voidaan siirtää esimerkiksi Exceliin, Wordiin ja Powerpointiin.

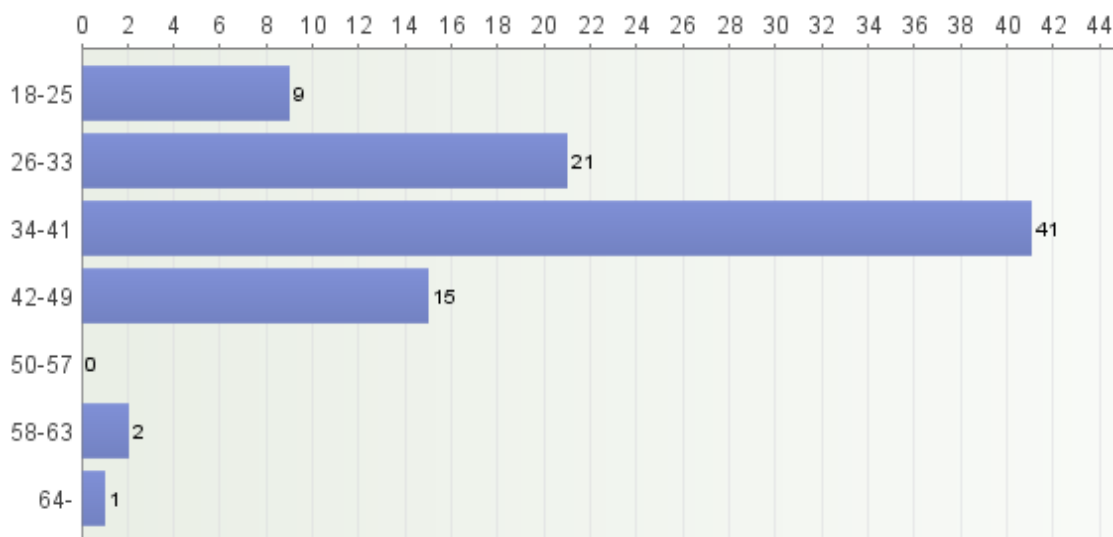
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä 89 henkilöä, joista suomenkielisen lomakkeen täytti 80 ja ruotsinkielisen 9 henkilöä. Englanninkielistä kyselylomaketta ei täyttänyt yksikään vastaaja.

Suurin osa kaikista vastaajista, eli yhteensä 81 henkilöä (91%) oli naisia. 7 henkilöä eli 7,9% kaikista vastaajista oli miehiä. Vaihtoehdon ”muu” valitsi yksi henkilö, eli 1,1% koko vastaajaryhmästä. Vaihtoehdolla ”muu” tarkoitettiin tässä tapauksessa sitä, että vastaaja voi olla esimerkiksi agender, ei-binäärinen, gender queer, intersukupuolinen, sukupuoleton, transgender, muunsukupuolinen tai kolmannen sukupuolen edustaja. (Muunsukupuolisuus.).

Kyselyyn vastasivat eniten 34-41-vuotiaat, joita oli yhteensä 41 henkilöä eli 46,1% kaikista vastaajista. Toiseksi eniten vastaajia oli 26-33-vuotiaiden ryhmässä, jossa oli 21 henkilöä eli 23,6% kaikista vastaajista. Kolmanneksi eniten vastasivat 42-49-vuotiaat, joita oli yhteensä 15 henkilöä, eli 16,9% kaikista. 50-57-vuotiaita vastaajia ei ollut ollenkaan.



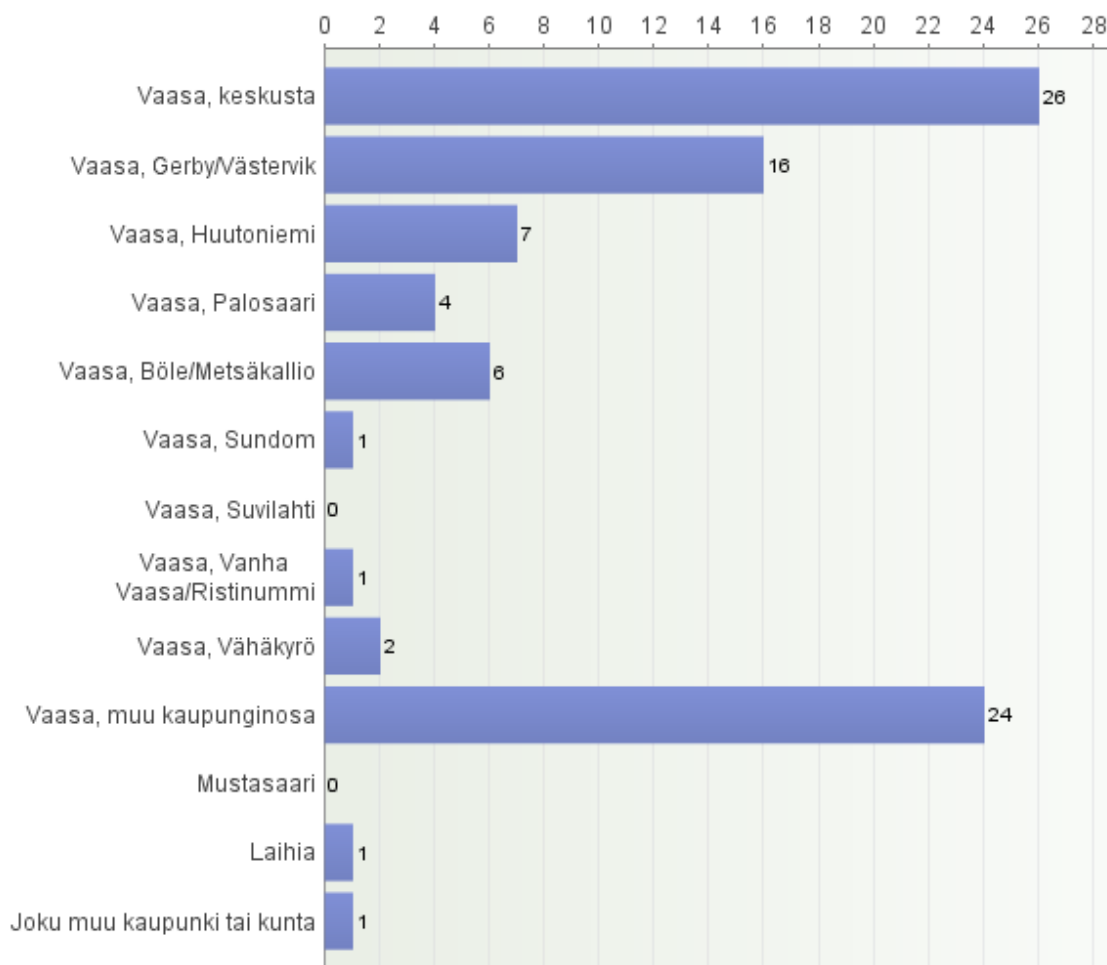
Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma. Vastaajien lukumäärä.

Suurin osa vastaajista, eli yhteensä 43 henkilöä (48,3%) kertoi perheessä olevan 2 lasta. Toiseksi eniten vastaajia, eli 28 henkilöä (31,5%) kertoi että perheessä on 1 lapsi. Vähiten vastaajia, eli 18 henkilöä (20,2%) kertoi että perheessä on 3 lasta tai enemmän.

Kysymyksessä, jossa kysyttiin vastaajan elämäntilannetta, vaihtoehtoina olivat opiskelija, kotiäiti tai -isä, työntekijä, yrittäjä, työtön ja eläkeläinen. Suurin osa, eli 66 henkilöä (74,2%) kaikista vastaajista oli työntekijöitä. Toiseksi eniten vastaajissa oli kotiäitejä tai -isiä, joita oli yhteensä 13 eli 14,6% kaikista vastaajista. Yksi vastaajista kertoi olevansa eläkeläinen. Yrittäjiä tai työttömiä ei ollut vastaajien joukossa yhtäkään.

Suurin osa vastaajista, eli yhteensä 53 henkilöä (59,6%) oli naimisissa. Toiseksi eniten vastaajia, eli 25 henkilöä (28,1%) oli avoliitossa. Vastausvaihtoehto ”rekisteröidyssä parisuhteessa” lisättiin listaan, vaikka maaliskuussa 2017 voimaan tulevan tasa-arvoisen avioliittolain myötä ”perinteinen” avioliitto ja rekisteröity parisuhde ovat samanarvoisia ja tarkoittavat samaa asiaa. Yksikään vastaaja ei ilmoittanut olevansa rekisteröidyssä parisuhteessa. Naimattomia vastaajia oli yhteensä 11 henkilöä, eli 12,4% kaikista vastaajista. Eronneilta tai leskeksi jääneiltä ei tullut yhtään vastausta. Vastauksista voidaan siis päätellä, että suurin osa kirjaston lapsiperheille suunnattuihin tapahtumiin osallistuvista aikuisista on joko avio- tai avoliitossa.

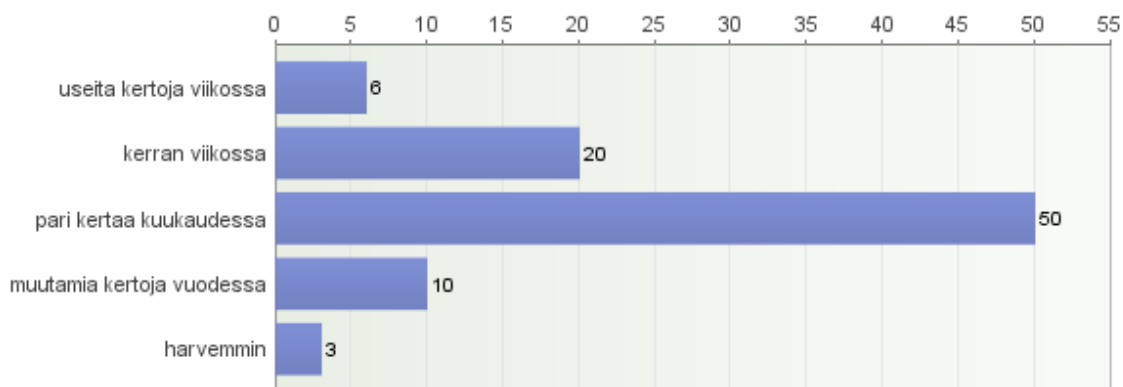
Suurin osa vastaajista, eli 26 henkilöä (29,2%) ilmoitti asuvansa Vaasan keskustan alueella. Lähes yhtä suuri osa vastaajista, eli 24 henkilöä (27%) kertoi asuvansa jossain muussa kuin listassa luetelluissa Vaasan kaupunginosissa. Kolmanneksi eniten vastaajia, eli 16 henkilöä (18%) asui Gerbyn ja Västervikin alueella, ja neljänneksi eniten vastaajia (7,9%) taas asui Huutoniemellä. Vähiten vastaajia, eli yhteensä 3,3% kaikista vastaajista, ilmoitti asuvansa joko Sundomissa, Laihialla tai jossain muussa kuin edellä luetellussa kunnassa tai kaupungissa. Bölen ja Metsäkallion seudulla ilmoitti asuvansa yhteensä 6, Palosaarella taas yhteensä 4 henkilöä. Yksikään vastaaja ei ilmoittanut asuinalueeseen Suvilahtea tai Mustasaarta.



Kuvio 2. Vastaajien asuinpaikka ja -alue. Vastaajien lukumäärä.

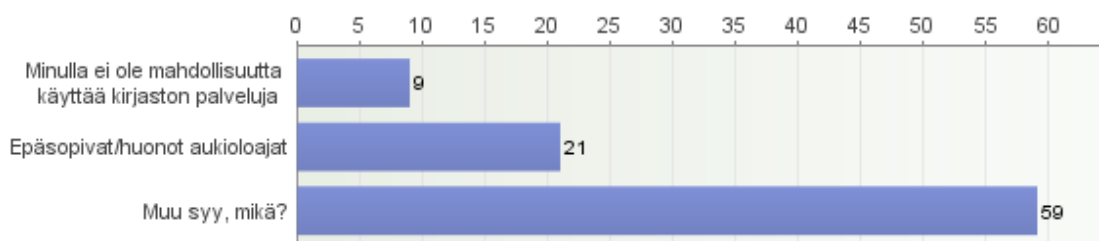
5.2 Kirjaston käyttö

Suurin osa kyselyyn vastanneista, eli 50 henkilöä (56,2%), kertoi käyvänsä kirjastossa lasten kanssa pari kertaa kuukaudessa. Seuraavaksi suurin osa vastaajista, eli yhteensä 20 henkilöä (22,5%) kertoi käyvänsä kirjastossa kerran viikossa. Useita kertoja viikossa kirjastossa käyviä oli yhteensä 6 (6,7%), ja muutamia kertoja vuodessa tai harvemmin käyviä oli yhteensä 13 henkilöä (14,6%).



Kuvio 3. Käynnit kirjastossa lasten kanssa. Vastaajien lukumäärä.

Lasten kanssa tehtävien kirjastokäyntien määrään liittyvässä jatkokysymyksessä, tiedusteltiin syytä siihen, että miksi vastaaja käy kirjastossa mahdollisesti pari kertaa kuukaudessa tai harvemmin. Tähän kysymykseen suurin osa, eli yhteensä 59 henkilöä (66,3%) vastasi vaihtoehdolla ”muu syy, mikä?”. Syiksi harvoin kirjastokäynteihin annettiin muun muassa se, ettei useammille käynneille ole tarvetta tai että vastaajat eivät vain ehdi käydä kirjastossa useammin. Toiseksi suurin osa vastaajista, eli 21 henkilöä (23,6%) kertoi syiksi harvoin kirjastokäynteihin kirjaston epäsopivat tai huonot aukioloajat. Yhteensä 9 henkilöä eli 10,1% kaikista vastaajista taas kertoi, ettei heillä ole mahdollisuutta käyttää kirjaston palveluja ja siten myöskään mahdollisuutta käydä kirjastossa useammin. Tähän voisi olla ratkaisuna esimerkiksi se, että kirjastojen aukioloaikoja pidennetään. Toisaalta asiakkaille voisi myös järjestää ”vapaan pääsyn” kirjastoon virka-ajan ulkopuolellakin, tyyliin 24/7. Kirjaston ovet voisivat aueta kirjastokortin avulla, ja valvontakamerat tallentaisivat mahdolliset häiriökäyttötymiset ja ilkivallan. Siten henkilökuntaan välttämättä ei tarvitsisi päivystää kirjastossa jatkuvasti.



Kuvio 4. Syyt harvoin käynteihin kirjastossa. Vastaajien lukumäärä.

Yhteensä 63 vastaajaa (70,8%) kertoi lainaavansa, palauttavansa ja uusivansa kirjaston aineistoa käydessään kirjastossa lasten kanssa. 8 vastaajaa (9%) taas kertoi käyvänsä kirjaston tapahtumissa lasten kanssa.

Eräässä kysymyksessä haluttiin selvittää, että minkälaista aineistoa vastaajat yleensä lainaavat käydessään lasten kanssa kirjastossa. Vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon. Vaihtoehdot olivat: tietokirjallisuutta, sarjakuvia, kuvakirjoja, satukirjoja, runoja, musiikkia, äänikirjoja, elokuvia sekä konsoli- ja lautapelejä. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kertoa jostain muusta lainaamastaan materiaalista valitsemalla avoimen kohdan ”jotain muuta, mitä?”. Suurin osa vastaajista, eli 72 henkilöä (80,9%) kertoi lainaavansa ainakin satukirjoja. Lähes yhtä suuri osa vastaajista, eli yhteensä 66 henkilöä kertoi lainaavansa kuvakirjoja. Tietokirjallisuutta kertoi lainaavansa 43 henkilöä, ja elokuvia taas yhteensä 35 henkilöä. Vähiten kerrottiin lainattavan runoja, joita kertoi lainaavansa vain yksi kaikista vastaajista (1,1%).

Suurin osa vastaajista, eli 46 henkilöä (51,7%) vastasi löytävänsä kirjaston lasten- ja nuortenosastolta aina luettavaa tai jotain muuta aineistoa. Melkein aina aineistoa kertoi löytävänsä 40,4% vastaajista. Kukaan ei valinnut vaihtoehtoja ”harvoin” tai ”en koskaan”. Kyselyyn vastanneet kirjastossa vierailijat siis löytävät lainattavaa aineistoa aina tai melkein aina. Tästä voidaan päätellä, että kirjastojen tarjonta on asiakkaiden mielestä tarpeeksi monipuolista, ja aineistossa on myös tarpeeksi valinnanvaraa.

5.3 Kirjaston tapahtumat

Eräässä kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien mielipidettä tapahtumista tiedottamisen onnistuneisuudesta sekä tapahtumien kiinnostavuudesta. Arvosanavaihtoehdot olivat seuraavat: 1 = huono, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = erinomainen. Suurin osa vastaajista antoi tapahtumista tiedottamiselle arvosanan 4. Kukaan ei antanut tiedottamiselle arvosanaa 1. Tapahtumista tiedottaminen sai keskiarvokseen 3,16. Vastaajien mielestä kirjaston tapahtumista tiedotetaan siis

varsin tyydyttävästi, mutta parantamisen varaa on silti. Suurin osa vastaajista, eli 37 henkilöä (32,6%) antoi tapahtumien kiinnostavuudelle arvosanan 3. Yksikään vastaajista ei antanut tapahtumien kiinnostavuudelle arvosanaa 1. Tapahtumien kiinnostavuus sai keskiarvon 3,38. Yleisesti ottaen suurin osa vastaajista pitää siis kirjaston järjestämiä tapahtumia varsin kiinnostavina.

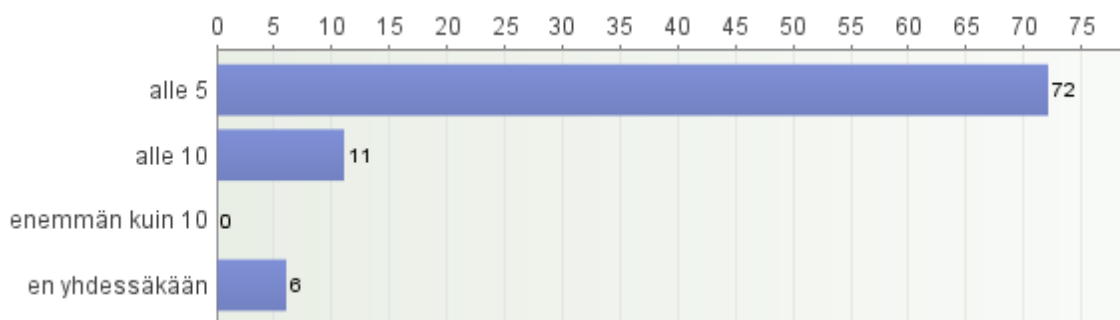
Taulukko 1. Tapahtumista tiedottamisen ja kiinnostavuuden onnistuneisuus. Vastaajien lukumäärä.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Tapahtumista tiedottaminen	0	27	27	29	6	89	3,16
Tapahtumien kiinnostavuus	0	13	37	31	8	89	3,38

Taulukko 2. Tapahtumista tiedottamisen ja kiinnostavuuden onnistuneisuus. Prosentteja.

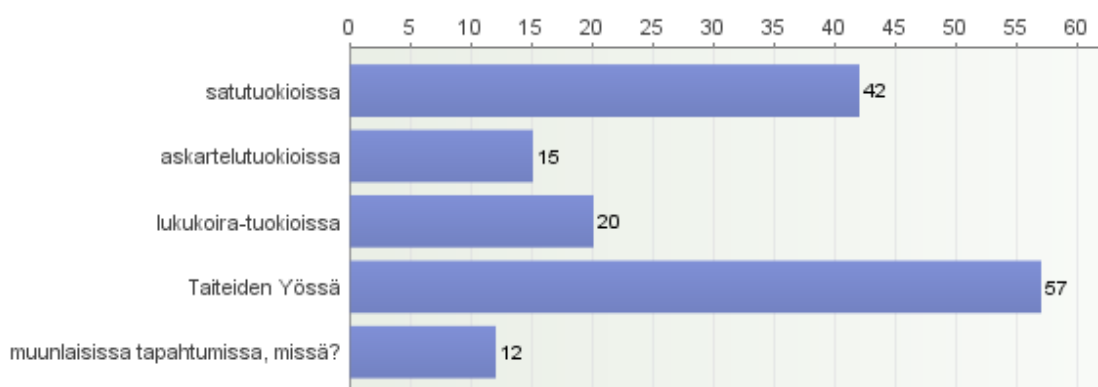
	1	2	3	4	5	Keskiarvo
Tapahtumista tiedottaminen	0%	30,34%	30,34%	32,58%	6,74%	3,16
Tapahtumien kiinnostavuus	0%	14,61%	41,57%	34,83%	8,99%	3,38

Kun vastaajilta tiedusteltiin, että kuinka monessa tapahtumassa he ovat käyneet lasten kanssa viimeisen vuoden aikana, olivat vastausvaihtoehdot seuraavat: alle 5, alle 10, enemmän kuin 10 ja "en yhdessäkään". Yhteensä 72 henkilöä, eli 80,9% kaikista vastaajista valitsi vaihtoehdon "alle 5". Toiseksi eniten vastaajia, eli 11 henkilöä (12,4%) kertoi käyneensä alle 10 tapahtumassa. 6,7% vastaajista, eli 6 henkilöä kertoi, ettei ole käynyt yhdessäkään kirjaston järjestämässä tapahtumassa viimeisen vuoden aikana.



Kuvio 5. Käynnit tapahtumissa viimeisen vuoden aikana. Vastaajien lukumäärä.

Eräässä kysymyksessä tiedusteltiin, että minkälaisissa kirjaston järjestämässä tapahtumissa vastaajat ovat käyneet lasten kanssa. Vastaajien oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Suurin osa vastaajista, eli 57 henkilöä (64%) kertoi käyneensä Taiteiden Yössä, jossa kirjastokin on järjestänyt joka vuosi erilaisia taiteisiin ja kulttuuriin liittyviä tapahtumia. Muunlaisia tapahtumia, joissa vastaajat ovat vierailleet, olivat muun muassa nukketeatteriesitykset, perinteiset teatteriesitykset, monitoimitila Huudin pöllöpäivä, musiikkiesitykset, kesätapahtumat sekä pääkirjaston uudistetun lasten- ja nuortenosaston avajaiset.

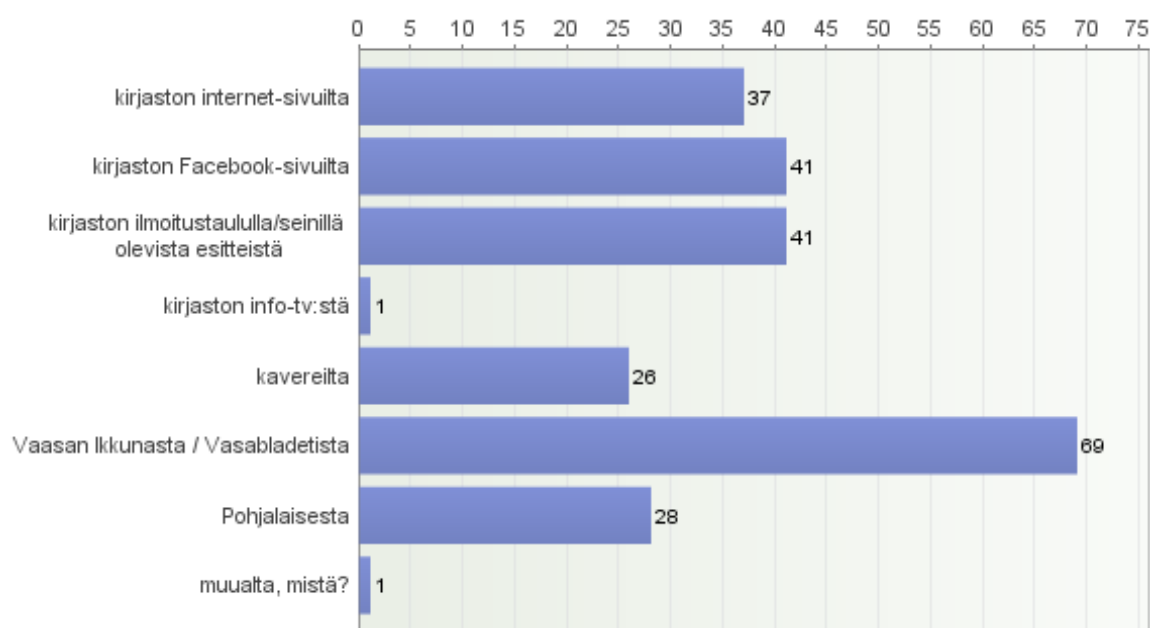


Kuvio 6. Tapahtumissa käynnit. Vastaajien lukumäärä.

Vastaajien oli mahdollista valita yhdestä kolmeen sopivinta vaihtoehtoa kysyttäessä heille sopivinta aikaa osallistua tapahtumiin. Vaihtoehdot olivat: arkisin aamupäivällä, arkisin iltapäivällä, arkisin illalla, lauantaisin ja sunnuntaisin. Vastaajien oli mahdollista korkeintaan 3 heille sopivinta vastausvaihtoehtoa. Suurin osa vastaa-

jista, eli yhteensä 82 henkilöä (92,1%) kertoi että sopivin aika osallistua olisi lauantaisin. Seuraavaksi sopivin vaihtoehto oli sunnuntai, jonka valitsi 65 henkilöä (73%). Kolmanneksi sopivin ajankohta oli arkisin illalla, jonka valitsi yhteensä 50 henkilöä (56,2%). Vähiten ääniä sai vaihtoehto ”arkisin aamupäivällä”, jonka valitsi yhteensä 4 henkilöä (4,5%). Vastausten pohjalta voidaan päätellä, että kirjaston olisi järkevää järjestää lisää lapsiperheille suunnattuja tapahtumia erityisesti arki-iltaisin sekä viikonloppuisin.

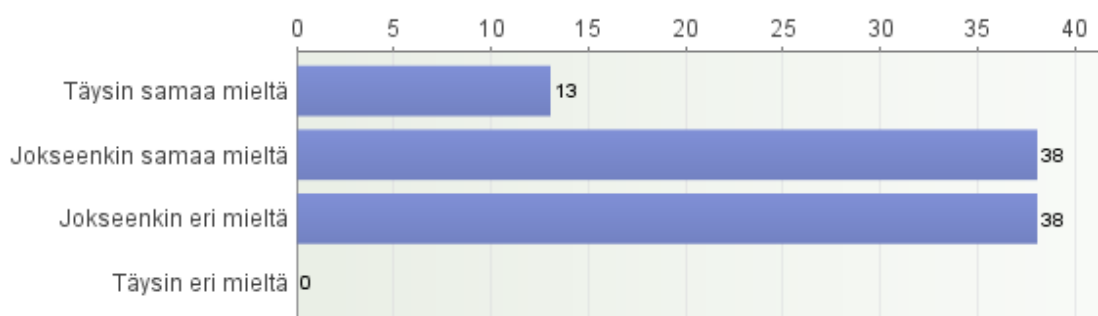
Useimmat kyselyyn vastanneista kertoivat saavansa tietoa kirjaston järjestämistä tapahtumista ilmaisjakelulehdistä, eli Vaasan Ikkunasta ja ruotsinkielisestä Vasabladetista. Myös sanomalehti Pohjalainen oli useamman vastaajan tiedonlähde tapahtumia ajatellen. Vähiten vastaajat kertoivat saavansa tietoa kirjaston info-tv:stä. Avoimessa vastausosiossa eräs vastaaja kertoi saavansa tietoa tapahtumista kavereiltaan ja tutuiltaan.



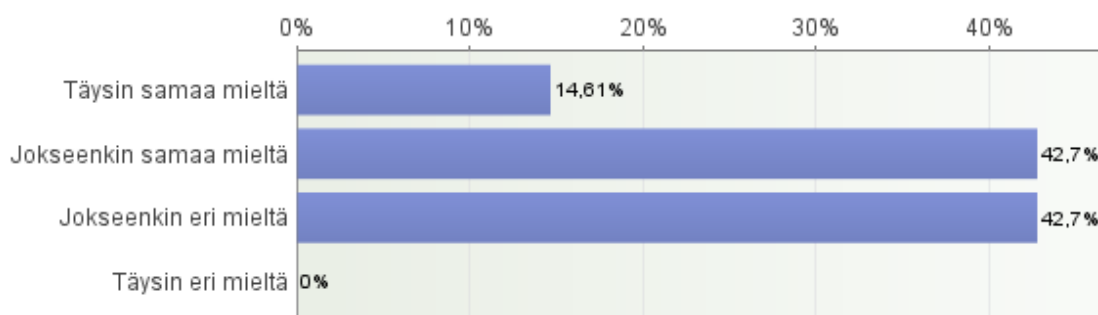
Kuvio 7. Tiedonlähteet kirjaston palveluihin liittyen. Vastaajien lukumäärä.

Erään kyselyssä esiintyneen väittämän mukaan ”kirjasto tiedottaa tapahtumistaan hyvin”. Vastaajat saivat kertoa, olivatko he väittämän kanssa samaa vai eri mieltä. Vastausvaihtoehdot olivat ”täysin samaa mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Vastaajista suurin osa, eli 38 henkilöä (42,7%) oli jokseenkin samaa mieltä. Toisaalta tasan yhtä suuri osa vastaajista, eli

38 henkilöä (42,7%) oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli yhteensä 13 henkilöä, eli 14,6% kaikista vastaajista. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa. Tästä voidaankin päätellä, että suurin osa vastaajista on jakautunut aikalailla kahtia sen suhteen, että miten hyvin he kokevat kirjaston tiedottavan tapahtumista. Noin puolet vastaajista on sitä mieltä, että kirjasto tiedottaa tapahtumistaan varsin hyvin, mutta toisaalta yhtä suuri määrä taas pitää mainontaa varsin huonona.



Kuvio 8. Mieli pide väittämästä "kirjasto tiedottaa tapahtumistaan hyvin". Vastaajien lukumäärä.



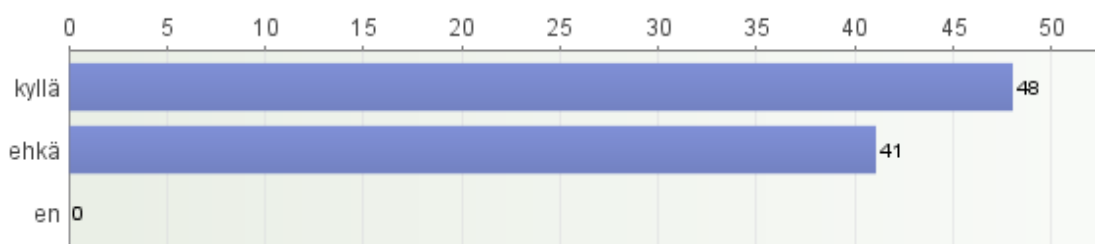
Kuvio 9. Mieli pide väittämästä "kirjasto tiedottaa tapahtumistaan hyvin". Prosentteja.

Eräässä kysymyksessä vastaajien oli mahdollista antaa parannusehdotuksiaan kirjaston tapahtumiin liittyen. Tähän kysymykseen vastasi yhteensä 19 henkilöä, joista suurin osa eli 18 henkilöä oli naisia. Monet vastaajista toivoivat enemmän näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa, kuten erilaisissa paikallisissa Facebook-ryhmissä. Monet toivoivat näkyvämpää mainostusta myös lehdissä ja itse kirjas-

toissa, kuten niiden ilmoitustauluilla. Eräs 58-63-vuotiaiden ikäryhmään kuuluva naishenkilö esimerkiksi vastasi kysymykseen näin:

”Tapahtumia voisi mielestäni mainostaa näyttävämmin esim. Pohjalaisessa tai Vaasan ikkunassa! Kaikki kun eivät käytä Facebookia tai nettiä :-)”.

Hieman yli puolet kaikista vastaajista, eli yhteensä 48 henkilöä (53,9%) tulisi aikaisempien kokemusien perusteella Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston järjestämiin tapahtumiin tulevaisuudessakin. Yhteensä 41 vastaajaa (46,1%) taas kertoi että osallistuisi ”ehkä” kirjaston tapahtumiin tulevaisuudessakin kokemusien perusteella. Yksikään vastaaja ei valinnut vaihtoehtoa, että ei osallistuisi tapahtumiin tulevaisuudessa aikaisempien kokemusien perusteella.

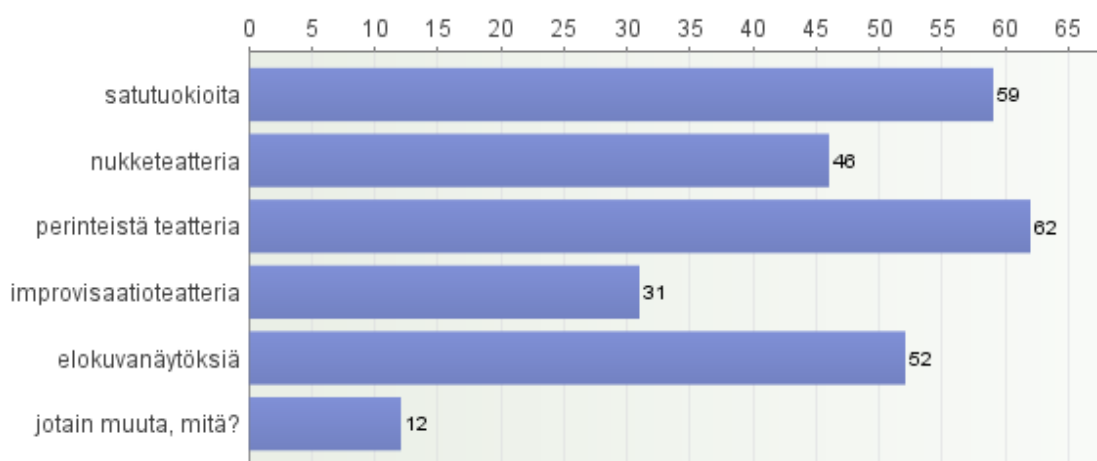


Kuvio 10. Osallistuminen tapahtumiin tulevaisuudessa aikaisempien kokemusten perusteella. Vastaajien lukumäärä.

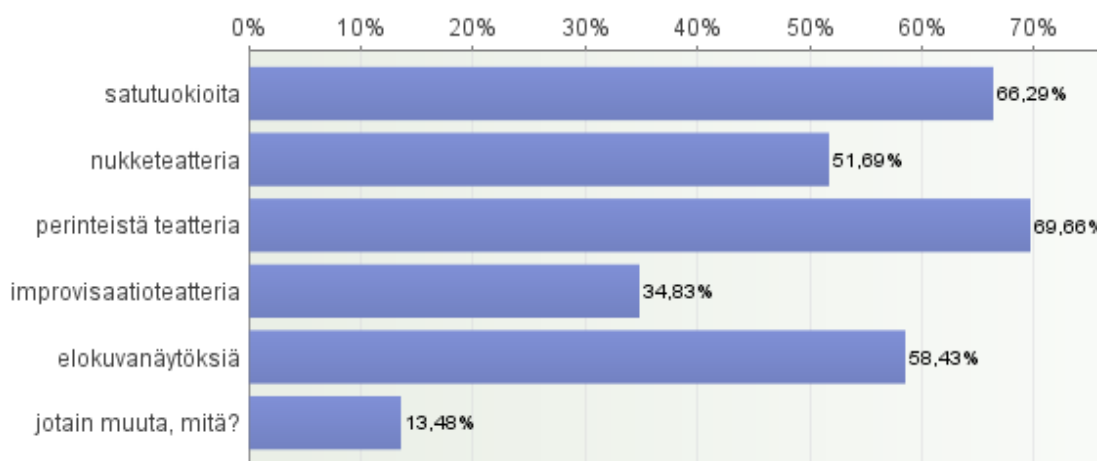
Vastauksista voidaan päätellä, että kirjaston tapahtumat ovat sen verran viihdyttäviä ja laadukkaita, että suurin osa ottaisi osaa tai ainakin harkitsisi tapahtumiin osallistumista aikaisempien kokemusien perusteella.

Vastaajat saivat myös esittää toiveitaan siitä, minkälaisia tapahtumia he haluaisivat järjestettävän lapsille ja lapsiperheille Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa. Suurin osa kaikista vastaajista, eli yhteensä 62 henkilöä (69,7%) toivoi, että kirjastossa järjestettäisiin perinteistä teatteria. Lähes yhtä moni vastaaja, eli 59 henkilöä (66,3%), toivoi lisää satutuokioita. Myös elokuvanäytöksiä ja nukketeatteria toivottiin paljon. Vähiten valmiista vastausvaihtoehdoista toivottiin improvisaatioteatteria, jota toivoi yhteensä 31 vastaajaa (34,8%). Vaihtoehdon ”jotain muuta, mitä?” valitsi 12 henkilöä (13,5%). Vaihtoehtoisiksi tapahtumiksi ää-

nestettiin esimerkiksi erilaisia teemapäiviä, askartelutuokioita, väritustehtäviä, musiikkiesityksiä, lautapeliäpäiviä, aartenetsintää, tietyn aihepiirin työpajoja, workshoppeja ja luentoja sekä lastenkirjailijoiden vierailuja. Vastauksista voidaan päätellä, että eniten lapsiperheitä kirjastoon houkuttelisivat esimerkiksi teatteriesitykset, nukketeatteri, elokuvanäytökset ja jo käytössä olevat satutuokiot. Satutuokioita voisi siis mitä ilmeisimmin järjestää tulevaisuudessa lisääkin, jos se vain suinkin on mahdollista.



Kuvio 11. Toivottuja tapahtumia. Vastaajien lukumäärä.



Kuvio 12. Toivottuja tapahtumia. Prosentteja.

5.4 Ruusut ja risut

Viimeinen osio kyselyssä oli avoin kysymys otsikolla ”Ruusuja ja risuja kirjaston tapahtumista, tapahtumatuotannosta, mainonnasta tai muusta”. Ohjeistuksena oli teksti ”Kiitä, moiti, anna rakentavaa palautetta ☺”. Tähän vapaaehtoiseen kysymykseen vastasi yhteensä 17 henkilöä, joista kaikki olivat 34-41-vuotiaita naisia. Liitteessä (Liite 5. Avoimet vastaukset ”Ruusut ja risut”-osioon”) näkee asiakkaiden vapaasti antamia kiitoksia, kritiikkejä ja rakentavaa palautetta kirjastolle esimerkiksi sen tapahtumatuotantoon liittyen.

Eniten kiitosta sai asiakaspalvelu sekä henkilökunnan iloisuus ja palveluallttius. Myös tapahtumien järjestäminen sai ruusuja. Esimerkiksi eräs 34-41-vuotiaiden edustaja taas kertoi olevansa tyytyväinen tapahtumatuotantoon ja kehui tapahtumia hyvin järjestetyiksi. Toinen samaan ikäryhmään kuuluva vastaaja kiitteli kirjastosta monitoimitilaksi muuttuneen Huudiksen runsasta lainattavaa aineistoa sekä tilan satunurkkausta. Eräs kolmas saman ikäryhmän edustaja taas kertoi arvostavansa kirjaston henkilökunnan työtä kehaisemalla ”Kiitos, teette valtavan tärkeää työtä!”. Eräs 42-49-vuotias vastaaja taas kertoi miten tärkeitä satutuokiot ovat hänen perheelleen. Lisäksi hän kertoi tutustuvansa usein lasten kanssa kirjastojen näyttelyihin.

Eniten moitteita vastaajat antoivat tapahtumien vähäisyydestä, tapahtumien ruuhkaisuudesta, pitkistä välimatkoista asiakkaiden ja kirjastojen välillä (mikä vaikeuttaa tapahtumiin osallistumista), sekä tapahtumista tiedottamisesta. Lisäksi joidenkin vastaajien mielestä tapahtumia on keskitetty liikaa kaupungin keskustassa sijaitsevaan pääkirjastoon. Esimerkiksi eräs 64-vuotias naisasiakas toivoi lähikirjastoihin enemmän iltaisin järjestettäviä tapahtumia. Sama vastaaja muistutti myös siitä, että myös lähikirjastot tulisi tulevaisuudessakin pitää mielessä tapahtumia järjestettäessä komentoimalla ”Lapsia löytyy myös muualta kuin keskustasta”.

6 YHTEENVETO JA POHDINTAA

Kyselyyn ei saatu ihan niin paljon vastauksia kuin alussa toivottiin. Alkuperäinen toivomus tai tavoite oli saada kokoon noin 150 vastausta. Saadut 89 vastausta ovat kuitenkin suuntaa antavia, joten siihen vastausmäärään tyydyttiin.

Vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä muun muassa saamaansa laadukkaaseen asiakaspalveluun ja kirjaston henkilökunnan avuliaisuuteen ja iloisuuteen. Lisäksi vastaajat olivat tyytyväisiä kirjaston tapahtumien järjestämiseen. Suurin osa vastaajista myös piti kirjaston järjestämiä tapahtumia sangen kiinnostavina, sillä tapahtumien kiinnostavuus sai varsin hyvän keskiarvon, 3,38.

Tyytymättömiä vastaajat taas olivat tapahtumien liian vähäiseen määrään, ahtaisiin tapahtumatiloihin, pitkiin välimatkoihin sekä tapahtumien ”pääkirjastokeskeisyyteen”. Vastaajat antoivat myös tapahtumista tiedottamiselle risuja, vaikka se oli eräässä aikaisemmassa kysymyksessä saanut varsin tyydyttävän arvosanan, eli keskiarvon 3,16. Tapahtumista tiedotetaan siis vastaajien mielestä varsin tyydyttävästi, mutta parantamisen varaa siinä taitaa olla vieläkin. Erityisesti vastaajia harmitti se, että tapahtumiin liittyvä mainonta ei heidän mielestään ole tarpeeksi näkyvää ja ”tiheää”.

Kysely onnistui siinä, että vastaajat antoivat käyttökelpoisia kehittämissuhteita esimerkiksi tapahtumien mainontaan liittyen. Esimerkiksi sosiaalista mediaa kehoitettiin käyttämään monipuolisemmin ja aktiivisemmin. Lisäksi vastaajat esittivät esimerkkejä uudentyyppisistä tapahtumista, joihin he mahdollisesti voisivat tulevaisuudessa osallistua. Vastaajat ehdottivat mieluisiksi ja uudentyyppisiksi tapahtumiksi esimerkiksi aarteensintää, askartelua, väritystehtäviä ja käsityötunteja.

Kyselyn vastausten perusteella kirjasto voisi tulevaisuudessa järjestää esimerkiksi täysin uudentyyppisiä tapahtumia. Vastaajat ehdottivat kiinnostaviksi tapahtumiksi esimerkiksi teatteriesityksiä, elokuvanäytöksiä, nukketeatteria, erilaisia teemapäiviä, tiettyjen aihepiirien workshoppeja, musiikkiesityksiä ja aarteensintää. Nämä voisivat olla kokeilemisen arvoisia. Myös lisää suosittuja satutuokioita voisi järjestää, koska ne tuntuvat useimmiten houkuttelevan runsaasti kävijöitä. Myös lisää

erityisesti lastenkirjallisuuteen erikoistuneita kirjailijoita voisi pyytää vierailuille aikaisempaa useammin.

Yhdeksi keskeisimmistä asioista kyselyssä nousi se, että vastaajat kävisivät tapahtumissa mieluiten arki-iltaisain ja viikonloppuisin. Siksi olisi varmasti suotavaa yrittää järjestää enemmän lapsiperheille sopivia tapahtumia juuri kyseisinä ajankohtina.

Myös lähikirjastoissa olisi vastausten perusteella hyvä järjestää aiempaa useammin erilaisia lapsiperheille sopivia tapahtumia. Jotkut vastaajat olivat nimittäin sitä mieltä, että pääkirjasto on joko turhan kaukana asuinpaikkaan nähden, tai että sinne asti ei aina viitsisi mennä, tai että pääkirjastossa järjestetään muutenkin turhan paljon tapahtumia pienempiin sivukirjastoihin nähden. Lisäksi jotkut vastaajat halusivat tukea pienempiä lähikirjastoja käynneillään. Tapahtumia lisäämällä myös lähikirjastoja saataisiin ”elävämmiksi”, ja niiden kävijämäärät kasvaisivat.

Useimmat vastaajista moittivat tapahtumatilojen ahtautta. Olisi siis ilmeisesti hyvä järjestää jotenkin enemmän tilaa tapahtumien yleisölle. Ehkä tapahtumille voisi varata käyttöön suuremmat tilat? Myös esimerkiksi irtaimistoa raivaamalla ja siirtelämällä voisi saada pienempiinkin tiloihin hieman enemmän tilaa.

Myös kirjaston tapahtumiin liittyvää mainontaa voisi tulevaisuudessa harjoittaa entistäkin näkyvämmiin ja monipuolisemmin. Esimerkiksi erilaiset paikalliset FB-ryhmät, Vaasan Ikkuna ja muut ilmaisjakelulehdet, Pohjalainen ja Vasabladet voisi ottaa entistä tehokkaammin käyttöön. Myös kirjastojen ilmoitustauluja voisi yrittää tehdä näkyvämmiksi, jotta ne kiinnittäisivät kävijöiden huomion tehokkaammin.

Yhtenä huomion arvoisena seikkana kyselyn tuloksista nousi esiin myös kirjaston epäsopivat aukioloajat lapsiperheiden aikatauluihin nähden. Tähän voisi olla ratkaisuna esimerkiksi laajennetut aukioloajat. Myös sisäänpääsy kirjastoihin virk ajan ulkopuolella esimerkiksi henkilö- tai kirjastokorttia jonkinlaiselle lukulaitteelle näyttämällä voisi kenties toimia, kunhan turva- ja valvontajärjestelmät ovat kunnossa.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Haasio, A. 2013. Sosiaalinen media ja kirjastot. Helsinki: Avain.
- Haasio, A. 2009. Facebook-opas. Helsinki: BTJ.
- Historiaa. Ei päiväystä. Vaasa: Vaasa Kirjasto/Bibliotek [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 26.10.2016]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/default.aspx?id=301150>.
- Iiskola-Keskonen, H. 2004. Käsikirja tapahtumajärjestäjille: Mitä, miksi, kuinka? Iisalmi: Suomen Liikunta ja Urheilu ry.
- Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta: kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.
- Kananen, J. 2011. Kvantti : kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kuuluu sarjaan Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Kauhanen, J., Juurakko, A., Kauhanen, V. 2002. Yleisötapahtumien suunnittelu ja toteutus. Helsinki: WSOY.
- Keckman-Koivuniemi, H. & Kleemola, M. 2006. Opas kvantitatiivisten tutkimusaineistojen jatkokäyttöön. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Kirjastot. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 5.6.2016]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/Kirjastot>.
- Krogerus, M. & Tscäppeler, R. 2012. Pieni suuri päätösten kirja: 50 toimivinta ratkaisumallia. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Toimintakertomuksen sisältö: Toimintakertomus 2016 kukilTK LIITE 1. [Verkkosivusto]. Vaasa: Vaasan kaupunki. [Viitattu 29.3.2017]. Saatavana: <http://ktweb.vaasa.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/epjattn.htm?KUKILTK+23%2e2%2e2017%2017%3a00+7+0>.
- Maakuntakirjastotoiminta. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 26.10.2016]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/maakuntakirjastotoiminta>.

- Muunsukupuolisuus. 18.9.2015. [Verkkosivusto]. Helsinki: Transtukupiste. [Viitattu 22.2.2017]. Saatavana: <http://transtukupiste.fi/muunsukupuolisuus/>.
- Nastat-laitteet - ylihyvät sisällöt 2.0. 31.10.2014. [Verkkosivusto]. Helsinki: Hankkeet.kirjastot.fi. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/nastat-laitteet-ylihyv%C3%A4t-sis%C3%A4ll%C3%B6t-20>.
- Pääkirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 25.7.2016]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/paakirjasto>.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.
- Saari, S. 1.2.2016. Kirjaston tapahtumien markkinointi. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Marjaana Karjala ja muut kirjaston työntekijät. [Viitattu 20.2.2017].
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. [Verkkosivusto]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 20.2.2017] Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/index.php?orgs=396&years=2010%2C2011%2C2012%2C2013%2C2014%2C2015&stats=17%2C108%2C111#results>.
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. [Verkkosivusto]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 3.3.2017]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=396&years=2015&stats=67%2C68%2C69%2C107#results>.
- Toimintakertomus 2009. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 27.1.2017]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/Gemensamt/Dokument/Dokument/c135d6c4-d341-4365-a5d3-b2965675edf5.pdf>.
- Toimintakertomus 2010. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 20.1.2017]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/Gemensamt/Dokument/Dokument/c05f7fda-0179-41f6-9c04-f895dbf4bdf0.pdf>.
- Toimintakertomus 2011. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 20.1.2017]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/Gemensamt/Dokument/Dokument/fbce0a62-3b30-467b-a58e-c468b106adbc.pdf>.
- Toimintakertomus 2012. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 20.1.2017]. Saatavana:

<https://kirjasto.vaasa.fi/Gemensamt/Dokument/Dokument/cfbc100f-f611-49bd-a69f-28464ae24079.pdf>.

Toimintakertomus 2013. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 20.1.2017]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/Gemensamt/Dokument/Dokument/ab26916e-484c-49f0-bc1e-d903d18bea14.pdf>.

Toimintakertomus 2014. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Vaasa: Vaasan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 15.1.2017]. Saatavana: <https://kirjasto.vaasa.fi/Gemensamt/Dokument/cd254e32-3a97-465c-ac2a-ea4e0e3ce305.pdf>.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Yleistietoa Vaasasta. Ei päiväystä. Vaasa: Vaasan kaupunki. [Viitattu 5.1.2017]. Saatavana: <https://www.vaasa.fi/yleistietoa-vaasasta>.

LIITTEET

Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake

Liite 2. Ruotsinkielinen kyselylomake

Liite 3. Englanninkielinen kyselylomake

Liite 4. Avoimet vastaukset "Parannusehdotuksia tapahtumiin liittyen" -osioon

Liite 5. Avoimet vastaukset "Ruusut ja risut"-osioon

LIITE 1 Suomenkielinen kyselylomake

Tapahtumatyytyväisyyskysely alakouluikäisten ja sitä nuorempien lasten huoltajille ja täysi-ikäisille sukulaisille

Tämä tyytyväisyyskysely on suunnattu Vaasan kaupunginkirjastossa järjestetyissä, alakouluikäisille ja sitä nuoremmille, eli noin 1-13-vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen suunnatuissa tapahtumissa vierailleille täysi-ikäisille asiakkaille.

Kysely on osa Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan tradenomiopiskelijan opinnäytetyötä.

Taustatiedot

1. Sukupuoli? *

Nainen Mies Muu

2. Ikä? *

18-25 26-33 34-41 42-49 50-57 58-63 64-

3. Lasten lukumäärä? *

1 2 3 tai enemmän

4. Elämäntilanne? *

Opiskelija Kotiäiti/-isä Työntekijä Yrittäjä Työtön Eläkeläinen

5. Siviilisääty? *

- Naimisis-
sa
 Rekiste-
röidyssä pari-
suhteessa
 Avoliitos-
sa
 Naima-
ton
 Les-
ki
 Eron-
nut

6. Asuinpaikka ja asuinalue? *

- Vaasa, keskusta
 Vaasa, Gerby/Västervik
 Vaasa, Huutoniemi
 Vaasa, Palosaari
 Vaasa, Böle/Metsäkallio
 Vaasa, Sundom
 Vaasa, Suvilahti
 Vaasa, Vanha Vaasa/Ristinummi
 Vaasa, Vähäkyrö
 Vaasa, muu kaupunginosa
 Mustasaari
 Laihia
 Joku muu kaupunki tai kunta

Kirjaston käyttö

7. Kuinka usein käyt kirjastossa lasten kanssa? *

- useita kertoja
viikossa
 kerran vii-
kossa
 pari kertaa kuukau-
dessa
 harvemmin
- muutamia kertoja vuodessa

8. Jos valitsit edellisestä kysymyksestä vaihtoehdot 3, 4 tai 5, niin miksi et käy kirjastossa useammin? *

- Minulla ei ole mahdollisuutta käyttää kirjast-
ton palveluja
 Epäsopivat/huonot auki-
oloajat

Muu syy, mikä? _____

9. Mitä yleensä teet kirjastossa lasten kanssa? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- Lainaan, palautan, uusin tai varaan kirjaston aineistoa
- Luen lehtiä
- Kuuntelen musiikkia
- Tapaan ystäviä/vietän vapaa-aikaa
- Tutustun näyttelyihin
- Käyn kirjaston tapahtumissa
- Käyn satutuokioissa
- Jotain muuta, mitä? _____

10. Mitä lainaat, luet tai kuuntelet lasten kanssa? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- tietokirjallisuutta
- sarjakuvia
- kuvakirjoja
- satukirjoja
- äänikirjoja
- elokuvia
- pelejä (konsoli- tai lautapelejä)
- musiikkia
- runoja
- jotain muuta, mitä? _____

11. Löydätkö lasten- ja nuortenosastolta luettavaa tai muuta aineistoa..? *

aina melkein aina silloin tällöin harvoin en koskaan

Kirjaston tapahtumat

12. Miten onnistuneiksi koet seuraavat asiat? Ympyröi sopivin vaihtoehto. 1 = huono, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = erinomainen *

1 2 3 4 5

Tapahtumista tiedottaminen

Tapahtumien kiinnostavuus

13. Kuinka monessa ala-asteikäisille lapsille ja heidän perheilleen suunnatussa tapahtumassa olet

käynyt lasten kanssa viimeisen vuoden aikana? *

alle 5 alle 10 enemmän kuin 10 en yhdessäkään

14. Millaisissa tapahtumissa olet käynyt lasten kanssa? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

satutuokioissa

askartelutuokioissa

lukukoira-tuokioissa

Taiteiden Yössä

muunlaisissa tapahtumissa, missä? _____

15. Mikä olisi sinulle sopivin aika osallistua tapahtumiin? Voit valita 1-3 sopivinta vaihtoehtoa. *

- arkisin aamupäivällä
 arkisin iltapäivällä
 arkisin illalla
 lauantaisin
 sunnuntaisin

16. Mistä saat tietoa kirjaston tapahtumista? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- kirjaston internet-sivuilta
 kirjaston Facebook-sivuilta
 kirjaston ilmoitustaululla/seinillä olevista esitteistä
 kirjaston info-tv:stä
 kavereilta
 Vaasan Ikkunasta / Vasabladetista
 Pohjalaisesta
 muualta, mistä? _____

17. Kirjasto tiedottaa tapahtumistaan hyvin? *

- Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 Täysin eri mieltä

18. Parannusehdotuksia tapahtumiin liittyen?

19. Tulisitko aikaisempien kokemusten perusteella vastaavanlaisiin tapahtumiin tulevaisuudessa? *

- kyllä
 ehkä
 en

20. Minkälaisia tapahtumia toivoisit kirjastossa järjestettävän lapsille ja lapsi-

perheille? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- satutuokioita
- nukketeatteria
- perinteistä teatteria
- improvisaatioteatteria
- elokuvanäytöksiä
- jotain muuta, mitä? _____

21. Ruusuja ja risuja kirjaston tapahtumista, tapahtumatuotannosta, mainonnasta tai muusta. Kiitä, moiti, anna rakentavaa palautetta :)

KIITOS KUN OSALLISTUIT KYSELYYN! Palautathan täytetyn kyselylomakkeen palautuslaatikkoon. Kaikki lomakkeen täyttäjät voivat halutessaan osallistua arvontaan, josta on mahdollisuus voittaa lastenkirjapalkinto. :) Annettuja yhteystietoja käytetään ainoastaan arvonnän voittajalle tiedottamiseen.

LIITE 2 Ruotsinkielinen kyselylomake

Utvärderingsenkät av evenemangen till vårdnadshavarna och myndiga släktingar till barn i lågstadieålder och yngre.

Den här nöjdhetsundersökningen är riktad till barn i lågstadieåldern och yngre (dvs. 1-13 åriga barn) och deras familjer som besökt evenemangen i Vasa stadsbibliotek. Enkät är ett del av examensarbete. Alla svar behandlas anonymt.

Bakgrundsinformation

1. Kön? *

Kvinna

Man

Annat

2. Ålder? *

18-25

26-33

34-41

42-49

50-57

58-63

64-

3. Antal barn under 13 år? *

1

2

3 eller mera

4. Livssituation? *

Studerande

Föräldraledig

Arbetstagare

Företagare

Arbetslös

Pensionär

5. Civilstånd? *

Gift

I äktenskap / registrerat partnerskap

I samboende

Ogift

Änkling

Skild

6. Bostadsort och -område? *

Vasa, centrum

Vasa, Gerby/Västervik

Vasa, Roparnäs

Vasa, Brändö

Vasa, Böle/Skogsberget

Vasa, Sundom

- Vasa, Sunnanvik
- Vasa, Gamla Vasa/Korsnäståget
- Vasa, Lillkyro
- Vasa, annan stadsdel
- Korsholm
- Laihela
- Annat

Ärenden på bibliotek

7. Hur ofta besöker du biblioteket med ditt barn? *

- Flera gånger i veckan
- En gång i veckan
- Några gånger i månaden
- Några gånger per år
- Mer sällan än ovan

8. Om du på föregående fråga valde alternativ 3,4 eller 5 varför besöker du inte biblioteket oftare? *

- Jag har inte möjlighet att använda bibliotekstjänster
- Olämpliga/dåliga öppettider
- Annan orsak, vad? _____

9. Vad gör du i biblioteket med ditt barn? Det är möjligt att välja flera alternativ. *

- Jag lånar, returnerar eller förnyar biblioteksmaterial
- Läser tidningar eller böcker
- Lyssnar på musik
- Möter vänner/tillbringar tid
- Ser på utställningar
- Deltar i evenemang
- Deltar i sagostunder
- Någonting annat, vad? _____

10. Vad lånar eller läser/lyssnar du på med ditt barn? Det är möjligt att välja flera alternativ. *

- Faktaböcker
- Serier
- Bilderböcker
- Sagoböcker
- Dikter
- Musik
- Ljudböcker
- Filmer
- Spel (konsol- eller brädspel)
- Någonting annat, vad?

11. Hittar ni någonting att läsa, titta eller lyssna på? *

- Alltid
- Nästan alltid
- Ibland

Sällan

Aldrig

Evenemangen på biblioteket

12. Erfarenheter av service på biblioteket *

Bedöm hur du upplever följande saker. Välj mellan följande alternativ. Skalan är: 1 = dåligt, 2 = drägligt, 3 = godtagbart, 4 = bra, 5 = utmärkt.

1 2 3 4 5

Biblioteket informerar om sina evenemang

Biblioteket erbjuder intressanta evenemang

13. I hur många evenemang har du deltagit med ditt barn det senaste året? *

Under 5 Under 10 10 eller mer Inget

14. I hurdana evenemang har du deltat med barn? Du kan välja flera alternativ. *

Sagostunder

Pysselverkstäder

Läsehundsverksamhet

Konstens Natt

Någonting annat, vad? _____

15. Vilken tid skulle passa för att du skulle delta i evenemang? Du kan välja flera alternativ. *

På morgonen på vardagar

På dagen på vardagar

På kvällen på vardagar

På lördagar

På söndagar

16. Var får du information om bibliotekets evenemang? Du kan välja flera alternativ. *

Bibliotekets hemsidor

Bibliotekets Facebooksidor

Bibliotekets anslagstavlor

Bibliotekets info-TV

Kompisar

Vaasan Ikkuna / Vasabladet

Pohjalainen

Något annat sätt, vad? _____

17. Biblioteket informerar tillräckligt om sina evenemang? Alternativ: 1 = helt av samma åsikt, 5 = helt av annan åsikt *

1 2 3 4 5

Biblioteket informerar tillräckligt om sina evenemang? ○○○○○

18. Ge tips på evenemang som biblioteket kunde arrangera *

19. Skulle du delta i biblioteks evenemang med ditt barn i framtiden? *

Ja Kanske Nej

20. Hurdana evenemang skulle du önska att biblioteket ordnade för barnfamiljer? Du kan välja flera alternativ. *

Sagostunder

Dockteater

Teater

Improvisationsteater

Filmstunder

Nånting annat, vad? _____

21. "Ros och ris" till biblioteksevenemang, evenemangproduktion, annonsering osv. Skryt, klaga, ge feedback! :)

Tack så mycket!

LIITE 3 Englanninkielinen kyselylomake

Customer satisfaction poll for the parents and their 18 years or older relatives

This customer satisfaction poll is for the parents and over 18 years old relatives, who have visited in events held in the libraries of Vaasa with their 1-13 year old children, siblings, nephews etc.

The answers are handled anonymously. The poll is a part of a thesis.

Background information

1. Gender? *

Female

Male

Other _____

2. Age? *

18-25

26-33

34-41

42-49

50-57

58-63

64-

3. Number of children? *

1

2

3 or more

4. You're a...? *

Student

Housewife/househusband

Employee

Entrepreneur

Unemployed

Pensioner

5. Marital status? *

Married

In a registered partnership

Cohabitated

Unmarried

Widow

Divorced

6. Domicile and residential area? *

Vaasa, center

Vaasa, Gerby/Västervik

Vaasa, Huutoniemi

Vaasa, Palosaari

Vaasa, Böle/Metsäkallio

Vaasa, Sundom

- Vaasa, Suvilahti
- Vaasa, Vanha Vaasa/Ristinummi
- Vaasa, Vähäkyrö
- Vaasa, other area
- Mustasaari
- Laihia
- Some other city

Usage of the library

7. How often do you visit the library with children? *

- Several times a week
- Once a week
- A few times a month
- A few times a year
- Not so often

8. If you picked up the option 3, 4 or 5 in the question number 7, why don't you visit the library more often? *

- I don't have a chance to use the services of the library
- The opening hours aren't that good. I don't have time to visit the library
- Other reason, what? _____

9. What do you usually do in the library with children? You can choose several options. *

- I borrow, return, renew or reserve the library material
- Read magazines
- Listen to music
- Meet friends/spend my spare time
- Take a look at the exhibitions
- Participate the events
- Participate the storytime sessions
- Something else, what? _____

10. What do you usually borrow/read/listen to with children? You can choose several options. *

- Nonfiction
- Comics
- Picture books
- Storybooks
- Poems
- Music
- Audiobooks
- Movies
- Games (consol- or board games)
- Something else, what?

11. How often do you find interesting material from the children and young adults department? *

- Always
- Almost always
- Now and then

Rarely

Never

Events in the library

12. How successful do you find the following things? Please choose the most suitable option. 1 = poor, 2 = tolerable/below average, 3 = satisfying/average, 4 = good, 5 = excellent. *

1 2 3 4 5

Informing about the events

Pleasantness of the events

13. In how many events, meant for children and their families, have you been during this year? *

Less than 5

Less than 10

More than 10

None

14. In what kind of events have you been? *

Storytime sessions

Arts and crafts sessions

Night of Arts

Other, what? _____

15. What would be the most suitable time for you to participate the events? You can choose 1-3 options. *

On weekdays, in the morning

On weekdays, in the afternoon

On weekdays, in the evening

On Saturdays

On Sundays

16. Where do you get information from about the events in the library? You can choose several options. *

Library's website

- Librarys Facebook-page
- Posters on the notice board
- Librarys info-tv
- Friends
- Vaasan Ikkuna / Vasabladet
- Pohjalainen
- Somewhere else, where?

17. The library informs about its events well? *

- I totally agree
- I agree
- I somewhat disagree
- I totally disagree

18. Suggestions for improving the events?

19. Based on the earlier experiences, would you participate the events in the library in the future? *

Yes

Maybe

No

20. What kind of events do you wish the library would organize for children and their families? You can choose several options. *

Storytime sessions

Puppetry theatre

Theatre

Improvisation theatre

Movie hours

Something else, what? _____

21. "Bouquets and brickbats" for the events, producing of the events, adver-

tisement or something else. Compliment, criticize, give feedback! :)

Thank you for answering the poll!

Liite 4. Avoimet vastaukset "Parannusehdotuksia tapahtumiin liittyen" -osioon

"Enemmän näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa" (nainen, 26-33v)

"Aamutapahtumiin voivat osallistua vain ne, jotka ovat kotona lasten kanssa. Lisää iltatapahtumia!" (nainen, 64-v)

"Aina ei ole tieto tulevasta löytynyt ja olen lukenut vasta lehdestä, jotain kivaa olleen.." (nainen, 34-41v)

"Tapahtumat Facebookiin! Puskaradio, Vaasan Mammot, Pulinakirppis, Vaasan alueen lapsiperheiden tapahtumat" (nainen, 26-33v)

"Enemmän 1-6v suunnattuja tapahtumia!" (nainen, 34-41v)

"Kirjailijavierailuita lapsille" (nainen, 34-41v)

"Palapeli- tai käsityöaiheisiä teemapäiviä" (nainen, 34-41v)

"Lisää satutunteja" (nainen, 34-41v)

"Vähän kuin Taiteiden Yö, mutta muina vuodenaikoina. Parin vuoden takainen kummitusjahti oli hauska" (nainen, 34-41v)

"Vaasan alueen lapsiperheiden tapahtumat -fb sivu on ensisijainen paikka, mistä etsin lapselle sopivia tapahtumia." (nainen, 42-49v)

"Tapahtumista voisi mielestäni tiedottaa sekä netissä, lehdissä että itse kirjastossa näkyvämmiin." (muu sukupuoli, 26-33v)

"Voisiko paikallisliikenteen busseja hyödyntää tiedottamiseen, mainoksia ja ilmoituksia sisään busseihin?" (nainen, 34-41v)

"Enemmän lapsille suunnattua ohjelmaa, nukketattereita yms." (nainen, 34-41v)

"Suurin osa tapahtumista on alle kouluikäisille suunnattuja. Nuortenkirjailijoiden vierailuja olisi kiva olla, voisi vaikka koulun kanssa tulla koko luokka." (nainen, 42-49v)

"Tapahtumia voisi mielestäni mainostaa näyttävämmin esim. Pohjalaisessa tai Vaasan ikkunassa! Kaikki kun eivät käytä Facebookia tai nettiä :-)" (nainen, 58-63v)

"Lisää askartelu- ja satutuokioita" (nainen, 26-33v)

"Erilaisista lastentapahtumista voisi mielestäni tiedottaa näkyvämmin. Lisäksi lapsille voisi järjestää monipuolisempia tapahtumia, esim. nukketeatteja ja teatteriesityksiä." (nainen, 18-25v)

Liite 5. Avoimet vastaukset "Ruusut ja risut"-osioon

"Niitä voisi olla useammin." (nainen, 26-33v)

"Hienoja juttuja järjestätte! Enemmän ehkä kuuluisuuksia eikä niin kamalan kotitekoista. Lähikirjastoihin enemmän iltatapahtumia. Lapsia löytyy myös muualta kuin keskustasta. Kaikki toiminta on aivan liikaa keskitetty pääkirjastoon. Uusia tuulia kaivataan ajattelussa!" (nainen, 64-v)

"Henkilökunta mukavaa ja avuliasta." (nainen, 34-41v)

"Läheisessä kirjastossamme (Huudis) on otettu lapset hienosti huomioon. Heille löytyy leluja, oma satunurkkaus ja lainattavaa vaikka paikka ei enää virallinen kirjasto ole. Kauemmas lähteminen olisi haasteellista. Myös henkilökunta on ihanan huomioonottavaa ja avuliasta myös lapsen osalta. Paikalle pääsee ihanan helposti rattailta (liuska+hissi olko-oven vieressä) - paremmin kun osaan muista vaasan kirjastoista. Vaikka emme pääse käymään kun harvoin, on paikka ja palvelu meille tärkeä." (nainen, 34-41v)

"Mukava kun tapahtumia on! Toivoisin vielä enemmän näitä koska ovat usein valan suosittuja, niin olisi vähemmän ehkä ruuhkaa." (nainen, 34-41v)

"Pääkirjaston lastenosaston uudistus on ihan loistava, kiitos siitä ☐" (nainen, 34-41v)

"Kiitos, käytämme Suvilahden kirjastoa, loistopaikka" (nainen, 34-41v)

"Hienoa, että kirjastoauto pysähtyy Viertolantiellä" (nainen, 34-41v)

"Rakastan kirjastoa, mielestäni se on yksi tärkeimmistä demokraattisista instituuteista!" (nainen, 34-41v)

"Tapahtumia voisi olla enemmänkin" (nainen, 34-41v)

"Tuleva aikuisten elokuvanäytös Draama on hyvä juttu, myös lapsille voisi olla vastaavaa? Kiitos, teette valtavan tärkeää työtä!" (nainen, 34-41v)

"Olisin mielelläni osallistunut satutuokioihin ollessani lapsen kanssa kotona, mutta etäisyys kirjastoon oli niin pitkä, ettei siitä tullut mitään. Satutuokiot ovat tärkeitä (mutta onneksi meillä luetaan muutenkin paljon). Tutustumme usein lasten kanssa näyttelyihin. Maasalon teoksia olemme ihastelleet moneen kertaan, luontokuvia on katseltu ja vitriineissä olevat piennäyttelyt, samoin kuin taidenäyttelyt, kiinnittävät usein lapsen huomion. Siinä saa kirjastopalvelujen lisäksi muunkinlaisen kulttuuripläjäyksen." (nainen, 42-49v)

"Ystävällinen ja avulias henkilökunta, erityisesti lastenosastolla. Mukava tulla!" (nainen, 34-41v)

"Hyvin järjestettyjä. Tyytyväisiä olemme." (nainen, 34-41v)

"Kivoja työntekijöitä" (nainen, 34-41v)

"Aivan loistavaa palvelua! :) " (nainen, 42-49v)