

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Yrityksen tietohallinto

2010

Vivian Julla

LOIMAAN KAUPUNGIN- KIRJASTON PALVELUN ARVIOINTI



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | Yrityksen tietohallinto

18.11.2010 | 49

Katja Repo

Vivian Julla

LOIMAAN KAUPUNGINKIRJASTON PALVELUN ARVIOINTI

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Loimaan kaupunginkirjaston asiakkaiden tyytyväisyyttä. Keskeisiä tutkimuskohteina olivat palvelu ja henkilökunta Loimaan kaupunginkirjastossa sekä Hirvikosken kirjastossa. Työssä verrataan myös vuoden 2007 tutkimuksen tuloksia sekä annetaan kehittämissuhteita.

Teoria käsittelee mitä ovat kirjaston palvelut ja millaista se on parhaimmillaan. Kirjaston palvelut voidaan luokitella neljään eri kastiin. Esimerkiksi ensimmäinen ryhmä on perinteiset palvelut vs. sähköiset palvelut. Näitä ovat aineiston lainaus ja Internetin mahdollistama verkkokirjasto.

Hyvä kirjastopalvelu on parhaimmillaan sitä, että asiakas on tyytyväinen. Tähän vaikuttaa monet tekijät, kuten tilat ja yleinen viihtyvyys. Palvelu itsessään on merkittävä tekijä.

Palvelu on toimintaa, joka on ainutkertaista eikä sitä voida konkretisoida. Laatuun vaikuttavia tekijöitäkin on useita. reagoitavuus ja pätevyys edustavat palvelun tuottajaan kohdistuvia kriteereitä. Palvelulle on määritetty myös seitsemän kriteeriä, kuten palvelumaisema ja ammattimaisuus ja taidot. Esimerkiksi nämä kohteet auttavat mittaamaan asiakastyytyväisyyttä.

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena, johon saatiin sata vastausta. Teoria osuus auttoi analysoimaan vastuksia. Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä kirjastoihin. Tosin he toivoivat enemmän panostusta tilojen viihtyvyyteen ja monipuolisuutta aineistojen valikoimiin.

ASIASANAT:

Asiakastyytyväisyystutkimus, kirjasto, palvelu, laatu.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Program in Business | Information Business Management

18.11.2010 | 49

Katja Repo

Vivian Julla

THE ASSESSMENT OF SERVICE IN THE CITY OF LOIMAA'S LIBRARY

This thesis purpose was to determine clients contentment to Loimaa's library. The main targets in this exploration were service and personnel in Loimaa's head library and in Hirvikoski's library. This thesis will also compare the results of 2007 customer satisfaction exploration and it will give although some development recommendations.

The theory consist about issues like library's service and what it is when it is best. Library's services can be categorise in four groups. For example the first group consist of the classic and electrical services. That would be like borrowing the material or net library in Internet.

The best result of good library service is the pleased customer. Many things effects to getting this target like premises and the common comfortability. The service itself is a remarkable issue of all.

Service is action which is unique but non touchful. Talking about quality there's lot of things which effects it. Able to reaction and qualification represents the criterions which directed to the service's producer. Although there has specified seven criterions to service like the service scenery, ability to be a professional and skills. For example these subjects helps to measure the customer satisfaction.

This research was complete by quantitative and it gave also hundred answers. The theory part helped to analyse the results. In most cases clients were satisfied to library's services. Still they wished to invest to the premises comfortability and to have more material.

KEYWORDS:

Customer satisfaction research, library, service, qualification.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 LOIMAAN KAUPUNGINKIRJASTO	6
2.1 Pääkirjasto	6
2.2 Hirvikosken kirjasto	7
2.3 Palveleva kirjasto	8
2.3.1 Kirjaston palvelut	9
2.3.2 Hyvä kirjastopalvelu	11
3 PALVELUN LAATU	12
3.1 Palvelu	12
3.2 Laatuun vaikuttavat tekijät	14
3.3 Palvelun seitsemän kriteeriä	16
3.4 Koettu palvelu	18
3.4.1 Koettu kokonaislaatu	19
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	20
4.1 Tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	20
4.2 Tyytymättömyys vs tyytyväisyys	22
4.3 Asiakastyytyväisyystutkimus	23
5 TUTKIMUS	25
5.1 Tausta	25
5.1.1 Loimaan kirjaston näkökulma tutkimukseen	26
5.2 Kyselylomakkeen suunnittelu	26
5.3 Toteutus	27
6 ANALYSOINTI	28
6.1 Vuoden 2007 tutkimuksen tulosten vertailu	35
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	38
KUVAT	
Kuva 1: Pääkirjasto ulkoa	6
Kuva 2: Pääkirjasto sisältä	7
Kuva 3: Hirvikosken kirjasto ulkoa	8
Kuva 4: Hirvikosken kirjasto sisältä	8
KUVIOT	
Kuvio 1: Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta s.65	20
Kuvio 2: Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys s. 102	21
Kuvio 3: Ylikoski 1999 s.157	24

TAULUKOT

Taulukko 1. Vastaajamäärät sukupuolen ja asiointipaikan mukaan.....	28
Taulukko 2. Työmarkkina-asema asiointipaikan mukaan.	28
Taulukko 3. Kirjaston käyttö asiointipaikan mukaan.	29
Taulukko 4. Verkkokirjaston käyttö	30
Taulukko 5. Verkkokirjaston käyttämättömyyden syyt.	30
Taulukko 6. Aukioloaikojen sopivuus.	31
Taulukko 7. Aineistojen sijainnin selkeys.	31
Taulukko 8. Aineistojen löydettävyys.	32
Taulukko 9. Laina-aikojen pituus.....	32
Taulukko 10. Lainojen maksuton palautus.	32
Taulukko 11. Kuljetuksen tuoma saatavuus.	33
Taulukko 12. Kirjastokortin sopiminen muihin Loisto-kirjastoihin.	33
Taulukko 13. Henkilökunta on asiantuntevaa ja ammattitaitoista.	33
Taulukko 14. Kokonaisuutena kirjaston asiakaspalvelu on hyvää.	34
Taulukko 15. Parannusehdotusten antaminen.	34
Taulukko 16. Vastaajamäärät sukupuolen ja asiointipaikan mukaan.....	35
Taulukko 17. Asiointi kirjastoissa.	36
Taulukko 18. Tilojen viihtyvyys.....	36
Taulukko 19. Aukioloajat.....	36
Taulukko 20. Henkilökunnan palvelualltius.	37

1 Johdanto

Kuntalaiset valitsevat aina yhä uudelleen kirjaston yhdeksi suosituimmaksi palvelulaitokseksi. Silti olisi hyvä pystyä muuttumaan ja ylittää asiakkaan odotukset yhä uudelleen palvelutilanteessa. Tähän tavoitteeseen päästään selvittämällä asiakasryhmien tarpeita, esimerkiksi käyttämällä asiakastyytyväisyystutkimusta. (Opetusministeriö 2004, 19.)

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan mitä mieltä asiakkaat ovat Loimaan kaupunginkirjaston palveluista. Tutkimuksen kohteina ovat pääkirjasto sekä sen sivukirjasto, joka sijaitsee Hirvikoskella. Luvussa kaksi esitellään näitä kohteita ja kerrotaan, mitä hyvä kirjastopalvelu on.

Kuten muissakin organisaatioissa, myös kirjastossa asiakkaan mielipiteellä on suuri arvo. Loimaan kaupunginkirjasto onkin kiinnostunut kehittämään toimintaansa aina asiakasmyönteisemmäksi ja täten asiakastyytyväisyyskysely on toimiva tiedonkeruumenetelmä. Mitkä asiat sitten muodostavat asiakkaassa tyytyväisyyttä? Niin palveluympäristö, suoritteiden laatu kuin luotettavuuskin ovat näitä tekijöitä sekä luonnollisesti koettu vuorovaikutustilanne. (Ylikoski 1997, 102). Tyytyväisyyttä pystytään parantamaan entisestään myös tiedostamalla palvelun laadun kriteerit, kuten esimerkiksi kohteliaisuuden ja pätevyyden. (Ylikoski 1997, 90-91). Luvun kaksi lisäksi palvelun laadusta ja asiakastyytyväisyydestä piirtyy tämän tutkimuksen teoreettinen viitekehys, joihin perehdytään luvuissa kolme ja neljä.

Asiakastyytyväisyystutkimus suoritettiin kyselylomakkeella, jossa keskeisinä arviointikohteina ovat henkilöstö ja palvelu. Samalla selvitettiin verkkokirjaston palvelun käyttöä. Luvussa viisi tarkastelemme itse tutkimusta ja sen taustaa sekä sitä, miten se toteutettiin. Kuudennessa luvussa pääsemme perehtymään asiakkaiden vastauksiin, joista selvisi, että kokonaisuutena Loimaan kaupunginkirjastoon oltiin tyytyväisiä. Samassa luvussa vertaamme myös vuoden 2007 tutkimuksen tuloksia. Lopuksi on vielä esitelty johtopäätöksiä ja parannusehdotuksia.

2 Loimaan kaupunginkirjasto

Tutkimus käsittelee mihin palveluihin kyseisen kirjaston asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mitä olisi vielä kehitettävää. Vaikka kirjaston palveluihin ollaankin oltu tyytyväisiä, ei voida kokonaan poistaa ajatusta siitä, ettei asiakastyytyväisyyskysely auttaisi parantamaan palveluja entisestään. Tässä ja seuraavassa luvussa esitellään tutkimuksen kohteena olevia kirjastoja.

2.1 Pääkirjasto

Pääkirjasto sijaitsee Loimaan keskustassa, torin vieressä. Sijainti on hyvä ja toimiminen lähes symbolisella paikalla tuo lisää arvokkuutta kirjastolle. Kirjasto on myös helposti havaittavissa ja täten vieraammatkin kävijät löytävät tiensä kirjastolle. Sanottakoon vielä, että rakennuksella on huomattavaa maisemallista, rakennus- ja kulttuurihistoriallista merkitystä ja se on suojeltu rakennus. Rakennus on otettu kirjastokäyttöön vasta vuonna 1998.



Kuva 1: Pääkirjasto ulkoa

Kirjastossa on myös asioita, joiden puutteet tiedetään. Parkkipaikan tilan vähyys ja rakennuksen toisessa kerroksessa toimiminen ovat olleet keskeisimpiä ongelmia. Myös koulujen kaukainen sijainti on haitannut, sillä se vaikuttaa kirjaston ja koulujen väliseen yhteistoimintaan. Henkilökunta taas toivoisi työtiloihin parempia ratkaisuja.

Pääkirjastossa on kirjastontoimenjohtaja, kirjastonhoitaja sekä viisi kirjastovirkailijaa. Johtajalla, kirjastonhoitajalla ja yhdellä virkailijalla on

korkeakoulututkinto. Muulla henkilöstöllä on erilaisia koulutuksia. Samainen henkilöstö voi tehdä työvuoroja myös Hirvikosken kirjastolla. (Norr, 13.4.2010.)



Kuva 2: Pääkirjasto sisältä

2.2 Hirvikosken kirjasto

Kirjastorakennus valmistui 1994 Loimaan kunnan pääkirjastoksi. Hirvikosken kirjasto- nimitys otettiin käyttöön Loimaan kaupungin ja kunnan yhdistyessä 2005. Rakennuksen on suunnitellut arkkitehti Saara Juola ja hyötypinta-alaa on 525 m². Kirjasto sijaitsee samassa pihapiirissä alakoulun (Hirvikosken koulu) kanssa. Lähietäisyydellä on myös yläkoulu (Opintien koulu) sekä päiväkoti. Sijainti on erittäin hyvä taajaman keskellä, jolloin yhteistyö koulujen kanssa on tiivistä. Hirvikoskella sijaitsevat liikuntapaikat (Hirvihovi ja Vesihovi) tuovat näin asiakkaita kauempaakin.

Hirvikosken kirjastolla on kirjastotoimenjohtaja, joka hoitaa lähinnä hallinto puolen. Tämän lisäksi löytyy vielä kolme kirjastovirkailijaa.

Kirjasto on tilana pääosin toimiva ja se on saanut kiitosta varsinkin siitä ettei portaita ole. Näin ollen monet liikuntaesteiset kauempaakin pystyvät asioimaan Hirvikosken kirjastossa.



Kuva 3: Hirvikosken kirjasto ulkoa

Parkkipaikka on normaalioloissa riittävä, mutta usein koulupäivän päättymisaikaan ahdas. Ongelmana kirjastossa on asiakaskäytössä olevien nettikoneiden sijoitus. Pääosa koneista on sijoitettu lukusaliin, jolloin koneita käyttävät koululaiset häiritsevät lehdenlukijoita. Asiaa on kyllä mietitty, mutta tilat ovat tehokkaassa käytössä, eikä muuta sijoituspaikkaa ole löydetty.

Ongelma on myös lainausosaston suuret etelään suuntautuvat ikkunat. Tämän takia lämpötila kohoaa keväällä ja kesällä lähelle 30 astetta. Jäähdyttävää ilmastointia ei ole. (Norr, 13.4.2010.)



Kuva 4: Hirvikosken kirjasto sisältä

2.3 Palveleva kirjasto

Tässä luvussa esitetään millaista on hyvä kirjastopalvelu ja mitä kaikkea siihen kuuluu. Lähteenä käytetään Opetusministeriön vuonna 2004 julkaisemaa Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla -teosta, joka selventää mm. mitä kirjaston

palvelut sisältää. Lisäksi luvussa 2.3.2 kerrotaan mitä on hyvä kirjastopalvelu perustuen Loimaan kaupungin kirjastotoimenjohtaja Riitta Norrin haastatteluun.

2.3.1 Kirjaston palvelut

Jotta voidaan määrittää hyvä palvelu, täytyy ensin tietää mitä nämä palvelut ovat yleisesti kirjastossa. Näitä palveluja voidaan luokitella neljään eri ulottuvuuteen:

- Perinteiset palvelut vs. sähköiset palvelut
- Peruspalvelut vs. lisäpalvelut
- Yksilöllinen palvelu vs. joukkopalvelu
- Palveluiden maksullisuus / maksuttomuus

Perinteiset palvelut muodostuvat kirjaston keskeisimmistä ja tärkeimmistä toiminnoista. Näitä ovat kirja-aineiston tarjoaminen asiakkaiden käyttöön, lainattavaksi sekä paikan päällä käytettäväksi. Asiakkaita opastetaan ja opetetaan tiedonhaussa ja –hankinnassa. Jotta asiakkaat pystyvät hyödyntämään laajaa aineistoa riittävien aukioloaikojen puitteissa täytyy kirjaston tarjota siihen apua. Yksinkertaisimmillaan puhutaan itse kirjastotilasta sekä välineistä. Lisäksi osaava ja ystävällinen henkilökunta on ehdottomasti tärkeässä roolissa. (Opetusministeriö 2004, 14.)

Internetin kautta toimivat tietokannat, e-kirjat ja asiakkaan profiiliin mukaisesti tulevat ilmoitukset niin matkapuhelimeen kuin sähköpostiinkin kuuluvat selkeästi sähköisiin palveluihin. Virtuaalinen kirjastotila taas puolestaan mahdollistaa oman kotikoneen avulla asiointin kirjaston aineistotietokannassa. Asiointin syynä voi olla lainan uusiminen tai varauksen tekeminen. Näitä digitaalisuuden avulla suoritettuja toimintoja voidaan kutsua aidoiksi sähköisiksi palveluiksi, joita kirjastolla on tarjolla. Samalla ne mahdollistavat palveluiden helppouden. (Opetusministeriö 2004, 14.)

Peruspalveluiden lähtökohta on hyvin kiteytetty Suomen kirjastolaissa: "Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen

sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisen ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä" (Opetusministeriö 2004, 18). Lisäpalveluina nähdään mm. dokumenttien jako kuten Opinto-oppaat sekä sähköiset lisäpalvelut. (Opetusministeriö 2004, 20.)

On muistettava, että lisäpalvelut eivät toimi, jos peruspalvelut eivät tyydytä asiakasta. Täten olisi suotavaa, että perus- ja lisäpalvelut tarjottaisiin asiakkaille aina yhtenäisenä palvelukokonaisuutena. Esimerkkinä on tietokirjasto tai sivistyskirjasto. (Opetusministeriö 2004, 20.)

Yksilöllisen palvelun erottaminen joukkopalvelusta on vaikeaa, sillä yksilöllinenkin palvelu perustuu konseptiin, jonka pohjalta palvelua kohdennetaan suurelle yleisölle. Silti tähän palveluun kuuluu useimmiten lisämaksu, jonka vuoksi palvelun laatukin voi olla parempaa. Uutuusilmoitus asiakkaan sähköpostiin ilmentyy juuri tällaisena. Täten voidaan mainita, että yksilöllinen palvelu on lähes aina sähköistä lisäpalvelua.

Joukkopalvelussa halutaan taata kaikille asiakkaille tasapuolinen palvelu ja siitä alhaisempi hinta. Tätä on esimerkiksi asiakastyytyväisyystutkimus, joka ajaa niin asiakkaiden kuin palveluntuottajienkin etua selvittäessä, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mihin eivät. (Opetusministeriö 2004, 21.)

Palvelujen maksuttomuus perustuu siihen, että asiakkailla on lupa lainata ja käyttää kirjaston omia kokoelmia. "Jo UNESCO:n yleisten kirjastojen manifesti korostaa maksuttomien peruspalvelujen tärkeyttä rinnastaen ne jopa maksuttomaan koulutukseen ja terveydenhuoltoon. Maksuttomuus on paitsi käytännön toimintaa esimerkiksi lasten ja varattomien tiedon ja sivistyksen puolesta, myös periaatteellinen julkilausuma tasa-arvon ja demokratian merkityksestä yhteiskunnassa" (Opetusministeriö 2004, 18).

Laki määrää useimpien kirjaston palvelujen olevan maksuttomia, silti esimerkiksi lisäpalveluista voidaan periä hinta kuten kaukolainauksesta. Täytyy kuitenkin muistaa se, että kirjasto haluaa vain kattaa palvelusta syntyvän kulun eikä tavoittele taloudellista hyötyä siitä. (Opetusministeriö 2004, 24.)

2.3.2 Hyvä kirjastopalvelu

Tavoitteena hyvässä kirjastopalvelussa nähdään tyytyväinen asiakas. Samalla tilat vaikuttavat tähän päätökseen. Voidaan kiteyttää, että hyvä kirjastopalvelu koostuu tiloista, kokoelmasta ja henkilökunnasta sekä välineistöstä.

Palvelun tulee olla helposti saavutettavissa ja aukioloajat on oltava asiakkaille sopivat. Viihtyisät ja asianmukaiset kirjastotilat lisäävät puolestaan tyytyväisyyttä. Henkilökunnalta taas odotetaan niin ammattimaisuutta kuin innostuneisuuttakin.

Kokoelmien tulee olla uusiutuvaa ja asiakkaiden tarpeiden mukaista. Saatavuus nähdään myös seuraavanlaisesti: Asiakas saa tarvitsemansa aineiston kohtuullisessa ajassa. Tavoitteena on, että yhteistyö muiden kirjastojen kanssa on sujuvaa. Loimaan kaupunginkirjastossa osallistuminen Loistokirjasto – hankkeeseen (pienen kirjastojen yhteistyön tulos) on yksi esimerkki tästä. Halutaan myös, että asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa kirjaston kokoelmaan hankintaehdotuksilla.

Verkkokirjaston palvelun merkitys lisääntyy koko ajan. Halutaan, että kirjastoverkko olisi alueellisesti kattava. On selvää, että helppokäyttöiset ja selkeät verkkopalvelut kuuluvat tänä päivänä olennaisena osana kirjastopalveluun.

Kirjasto tarjoaa myös elämyksiä: näyttelyitä, tapahtumia ja mielenkiintoista aineistoa. Näistä lisäpalveluista ei asiakkaalla välttämättä ole aina tietoa tullessaan kirjastoon. Myönteiset yllätykset asiakkaalle ovat aina tervetulleita.

Hyvä kirjastopalvelu on sitä, että asiakas saa tarvitsemansa aineiston. Voidaan todeta myös, että tavoitteeseen päästään aina silloin, kun asiakas tuntee saaneensa kirjastokäynniltä enemmän, kuin mitä on lähtenyt alun perin tavoittelemaan. On myös mahdollista saada pitkäaikaisia asiakkaita, kun pystytään ylittämään asiakkaan odotukset. (Norr, 30.4.2010.)

3 Palvelun laatu

3.1 Palvelu

”Palvelu on toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta ja jossa omistusoikeus ei siirry. Palvelun tuottaminen voi olla sidoksissa tavaraan” (Ylikoski 1997, 14). Edellisen luvun perusteella kirjaston kohdalla tavaroita ovat lainattavat aineistot, kuten lehdet ja kirjat.

Grönroos taas selventää palvelu käsitettä kirjassaan niin, että se on jotain mitä ei voi pudottaa varpailleen, mutta ostaa ja myydä voi. Tässä lauseessa kiteytetään hyvin palvelun sanoma ja voidaan oivaltaa sen perusajatus: palveluja ei voida kokea konkreettisesti. (Grönroos 2001, 79.)

Palvelun aineettomuus erottaa tämän tavarasta. Haasteena tämä näkyy esimerkiksi siinä, että kysyntää tulisi pystyä tasoittamaan eri ajankohtiin. Asiakkaiden houkuttelemisen hiljaisina aikoina jollain tapahtumalla, on yksi keino. Palvelulle on merkitty myös muitakin ominaispiirteitä. Niitä on selvennetty Lämsän ja Uusitalon kirjassa aineettomuuden lisäksi seuraavasti (Lämsä 2003, 17):

- heterogeenisyys
- tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus
- ainutkertaisuus

Useat ihmiset osallistuvat palvelujen tuottamiseen. Samalla tilanne on ainutertainen, mutta myös vaihteleva eli heterogeeninen. Niin itse asiakas kuin muutkin samassa tilassa olevat ihmiset kuuluvat palvelutapahtumaan ja täten vaikuttavat sen onnistumiseen. Haasteena onkin tilanteen huono ennakoitavuus ja sen hallinta asiakkaan toiveiden mukaisesti. Onhan muistettava, että tilanteet elävät kaiken aikaa. (Lämsä 2003, 18.)

Varmaa on kuitenkin se, että palvelut ovat useimmiten yksilöllisiä, sillä palvelua tuotetaan samaan aikaan kuin sitä kulutetaan. Kun halutaan vastata asiakkaan kysyntään, pyritään siten tuottamaan palvelua lähellä tätä. Palvelutapahtumassa olevien muiden asiakkaiden merkitys nousee taas

entisestään. Heidän on mahdollista vaihtaa palvelukokemuksiaan toistensa kanssa ja keskustella niistä. Nämä keskustelut voivat usein muokata vielä sitä lopullista kokemusta minkä, asiakas kokee palvelutilanteessa. (Lämsä 2003, 19.)

Ainutkertaisuus palvelussa nähdään siten, että sitä ei voi varastoida, säilyttää, palauttaa tai myydä edelleen. Vaikka kyky ennakoida onkin haasteellista, on se myös välttämätöntä organisaatiolle. Tällöin keinojen käyttäminen kysynnän jakaantumiselle on toinen pelastava strategia, jotta ainutkertaista palvelua voitaisiin kontrolloida paremmin. Palvelun palauttamisen mahdottomuus tuo muita sovitettavia keinoja. Kirjastossa tilanne voisi olla se, että asiakkaan Internetin käyttöaika onkin annettu vahingossa toiselle asiakkaalle. Tilanne voidaan korvata mm. antamalla tämän viettä seuraavalla kerralla tuplasti enemmän aikaa koneella. (Lämsä 2003, 19.)

Vuorovaikutustilanteet ovat palveluissa tärkeitä, vaikka osapuolet eivät sitä aina tiedosta. Kuitenkin juuri nämä tilanteet muodostavat asiakkaalle kokemuksen ja siitä syntyvän vaikutuksen, hyvän tai huonon. Palvelut ovat aineettomia ja niitä voidaan tarkastella prosessien avulla. Näin pystytään löytämään mm. tyytyväisyystekijöitä. (Grönroos 2001, 79.)

Erinomaiseen palveluun kannattaa aina pyrkiä. Ja niin kuin sanottu, hyvä palvelu on kannattavaa kahdesti: toimittajalle ja asiakkaalle. Mitä sitten huono palvelu tuottaa? On selvää, että silloin niin organisaation, yrityksen kuin asiakkaankin tilanne kärsii. Turhia ja tarpeettomia kustannuksia syntyy. Grönroos selventää kirjassaan mitä tekijöitä analysoinnin avulla on saatu selville. Niitä ovat palvelujen virheet, menettelytapojen monimutkaisuus, valitukset sekä laatuongelmat. Nämä ovat peräisin tehottomista ja epäluotettavista palvelujärjestelmistä. Hyödyllinen strategia olisikin palvelun laadun parantaminen. (Grönroos 2001, 194-195.)

Miten palvelu rooli sitten nähdään kirjastossa? Voidaan sanoa, että sen tehtävä on olla osana yrityksen kokonaistarjontaa. Konkreettisesti se on sitä, että asiakas saa lainata palvelun kautta tavarana (kirjan), jonka takia on tullut paikalle. Lämsä ja Uusitalo ovat jaotelleet palvelun tehtävät seuraavasti (Lämsä 2003, 20):

- palvelu liiketoiminnan kohteena
- palvelu osana yrityksen kokonaistarjontaa
- palvelu kilpailukeinona
- palvelu sisäisenä palveluna

Kun tehtävän on olla liiketoiminnan kohteena, tavoitellaan sitä, että yritys markkinoi pelkästään palveluja. Tällöin itse palvelu on asiakkaan ostos. Silloin korostuu myös se, että näihin liittyvät mahdolliset aineelliset osat ovat asiakkaalle vähemmän tärkeitä. Tämä palvelun tehtävä on ominaista esimerkiksi pankki- ja kampaamopalveluille. (Lämsä 2003, 20.)

Palvelu tukee myyntiä kun sen tehtävä on olla kilpailukeino. Varsinkin silloin kun markkinoilla on paljon saman tavaran myyjiä, palveluun keskittyminen on viisasta. Yksi esimerkki on kehittää henkilökohtainen asiakaspalvelu keskeiseksi kilpailukeinoksi. (Lämsä 2003, 20.)

Henkilöstön kehittämisosaston palvelut tukevat muiden ryhmien työtä. Silloin voidaan sanoa, että palvelun tehtävä on sisäinen palvelu. Täten palveluja tuotetaan sisäistä toimintaa varten. (Lämsä 2003, 20.)

3.2 Laatuun vaikuttavat tekijät

Lähes aina laadun parantaminen nimitetään organisaatiossa sisäiseksi tavoitteeksi. Se mitä se on, ei anna vastausta välttämättä siihen miten sitä parannettaisiin. Kauniista sanoista kannattaa päästä kuitenkin siihen lopputulokseen, että laatu on sitä mitä asiakas sanoo laadun olevan. (Grönroos, 1998. s. 62). ”Laatu on mitä tahansa asiakkaat sanovat sen olevan ja tietyn tuotteen tai palvelun on, mitä tahansa miksi asiakas sen kokee” (Grönroos 1998, 62).

Ilmiönä palvelun laatu ei ole yksiselitteinen. Laatu-sana tulisi pilkkoa pienempiin osiin, jotta sitä pystyttäisiin paremmin hallitsemaan. Tämän jälkeen kannattaa miettiä, millä laadun osa-alueella lähdetään kilpailemaan. Täytyy myös muistaa, että laatua odotetaan muualtakin kuin tekniikan osa-alueelta. Tämä osa-alue on useimmiten hyvin kapeahko. Sen sijaan henkilökunnan palvelu tai ympäristön

viihtyvyys voivat poikia suuremman palan asiakkaan hyvästä laadun kokemuksesta. (Grönroos 1998, 62.)

Millaista on sitten laadukas palvelu? Asiakkaan odotukset palvelusta vaikuttavat osaltaan siihen, miten asiakas arvioi tilannetta. Jotta saataisiin aikaiseksi laadukasta palvelua, kuuluu tuntea asiakkaan odotukset ja ymmärrettävä niitä. Nämä odotukset ovat palveluun toimittamista koskevia uskomuksia. Ne ovat myös vertailukohteita, joita asiakas arvioi palvelun aikana ja sen jälkeen. (Lämsä 2003, 51.)

Palvelun laatu on merkittävä kirjaston menestymisen kannalta. Siihen kohdistuu monia asioita, joita tarkastellessa sitä voidaan arvioida. Niitä on yritetty saada selville monissa tutkimuksissa ja yleisin siteerattu tutkimus on Parasuraman vuonna 1985 laatima tutkimus. Kirjaston kohdalla voidaan tätäkin tutkimusta käyttää osittain yhtenä arviointimenetelmänä. Ylikosken kirjassa selvitetään kymmentä Parasuraman arviointikriteeriä, jotka tunnetaan myös nimellä laadun ulottuvuudet. Nämä laadun ulottuvuudet on saatu kuluttajia haastattelemalla. (Ylikoski 1997, 90–91.)

Palvelun laatua arvioidessaan kuluttaja muodostaa käsityksensä seuraavista laadun ulottuvuuksista (Ylikoski 1997, 90–91):

Luotettavuus ilmenee kuluttajalle johdonmukaisena ja vastuullisena palvelusuorituksena. Lupauksista kiinni pitäminen ensimmäisestä kerrasta on tätä. käytännössä se ilmenee niin, että laskutetaan oikein ja palvellaan oikeaan aikaan.

Henkilöstön halukkuus ja valmius palvella asiakkaita on yhtä kuin **reagointialttius**. Tämä on sitä, että nopeassa palvelussa mukana oleva paperi puoli hoituu ripeästi ja välittömästi eteenpäin.

Pätevyydellä tarkoitetaan sitä, että palvelun tuottajalla on tarvittavat taidot ja tiedot. Asiakaspalveluhenkilöstöä ja heidän toimintansa taustalla toimivia henkilöitä kutsutaan palvelun tuottajiksi.

Helppo yhteydenotto on sama kuin **saavutettavuus**. Tällöin asiakkaan ei tarvitse odottaa liian kauan palvelua. Myös yrityksen sijainnilla ja aukioloajoilla on merkitystä, jotta se tulkittaisiin edellyttävän helppoa yhteydenottoa.

Asiakasta kohtaan näkyvä arvokas ja huomaavainen käytös on **kohteliaisuutta**. Silloin ollaan asiakkaalle myös ystävällisiä.

Asiakkaalle ammattikielellä leikittely ei ole sopivaa. **Viestintään** kuuluu, että puhutaan niillä termeillä, joilla asiakas ymmärtää asiakaspalvelijaa. Kun viestintä toimii, vakuuttuu myös asiakas siitä, että hänen asiansa tulee hoidetuksi.

Uskottavuudella haetaan sitä, että asiakas voi luottaa siihen, että hänen etuaan ajetaan rehellisesti.

Kun palveluun ei liity taloudellisia tai fyysisiä riskejä voidaan puhua **turvallisuudesta**. Luotettavuus onkin osa turvallisuuden kokemusta.

Erityistarpeiden selvittäminen ja asiakkaiden huomioiminen yksinään kuuluu **asiakkaan ymmärtämiseen/tuntemiseen**. Tällä pyrkimyksellä vakioasiakas ilahtuu siitä, kun henkilöstö osoittaa tuntevansa hänet.

3.3 Palvelun seitsemän kriteeriä

Tutkimuksista ja teoreettisista pohdinnoista sekä käytännön kokemuksista on syntynyt hyväksi koettu palvelun seitsemän kriteeriä. Nämä kriteerit on suunniteltu lähemmin antamaan näkökohtia johtajille, mutta tässä tutkimuksessakin sitä voidaan käyttää tietynlaisena ohjenuorana. Lyhyet luettelot kantavat riittävän selonteon hyvän palvelun puolista. Täytyy kuitenkin muistaa, että seuraavassa käsitellyssä luettelossa pitää soveltaa alan ja asiakkaan mukaan. (Grönroos 2001, 123-124.)

Seuraavassa laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä (Grönroos 2001, 123–124):

Ammattimaisuus ja taidot kriteeri selventää, että asiakas ymmärtää palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden omaavan tiettyjä asioita, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ratkomiseen. Näitä ovat tiedot ja taidot, operatiiviset

järjestelmät ja fyysiset resurssit. Tämä kriteeri liittyy asiakaspalvelun lopputulokseen.

Asenteissa ja käyttäytymisessä asiakas tuntee, että kontaktihenkilöt kiinnittävät heihin huomion. Tämä kertoo myös sen, että asiakaspalvelijat haluavat ratkaista asiakkaan ongelman ystävällisesti ja spontaanisti. Prosessiin liittyvällä kriteerillä tämä on ominaista.

Toinen prosessiin liittyvä kriteeri on **lähestyttävyys ja joustavuus**. Siinä tietyillä tekijöillä vaikutetaan siihen, että asiakas tuntee palveluntarjoajan haluavan sopeutuvan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti. Näihin vaikuttavat tekijät voivat olla sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät.

Luotettavuus on kolmas prosessiin liittyvä kriteeri. Tässä korostuu asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen lupausten lunastus. Asiakas voi luottaa siihen, että mistä on sovittu, siitä pidetään myös kiinni. Toiminnassa pyritään ajamaan asiakkaan etua.

Palvelun normalisointi selittää sen, että vaikka mitä tapahtuisi, niin palveluntarjoaja pystyy hallitsemaan tilanteen. Asiakas ymmärtää, että tällaisessa tilanteessa tullaan tavoittelemaan niin nopeasti kuin mahdollista uutta ja hyväksyttävää ratkaisua.

Palvelumaisemalla on myös vaikuttava asema kriteerinä. Siinä fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön vaikuttavat tekijät tukevat asiakkaan myönteistä kokemusta.

Imagoon liittyvä seitsemäs kriteeri kattaa maineen ja uskottavuuden. Asiakas voi luottaa palvelun tarjoajan toimiin ja hyväksyä ne. Lopputuloksena on se, että asiakas saa rahalleen vastineen.

Nämä kaikki kriteerit tulisi täyttyä, jotta asiakas olisi tyytyväinen kirjastossa. Ongelmatilanteessakaan ei kaikkea ole menetetty vaan lopputulokseen vaikuttaa se, kuinka hyvin kirjaston työntekijä hoitaa asian. Esimerkkinä voi olla tilanne, jossa asiakas ei ole saanut ilmoitusta sähköpostiin varatun kirjan saapumisesta. Tällöin asiakas ottaa yhteyttä puhelimitse ja kysyy kirjaa.

Kirjastosta voidaan selittää virheen syyksi sähköistä ongelmaa, jonka takia viestit tulevat viiveellä perille. Jos vielä kirjaston imago on ollut hyvä asiakkaan mielessä, tilanne epäilemättä rauhoittuu. Palvelun normalisointi, käyttäytyminen, luotettavuus, ammattitaito ja kirjaston imago ovat kriteereitä, jotka korostuvat edellä mainitussa tilanteessa. Toki kaksi muutakin kriteeriä pystytään vielä poimimaan samaisesta tilanteesta.

Paljon riippuu myös asiakkaan omista asenteista. Vaikka palvelutilanne olisi kuinka hienosti mennyt, voi tietty imagokin häiritä tilannetta. Kuvitellaan, että samalla asiakkaalle olisi käynyt jo useasti samanlainen unohdus kirjaston puolelta. Täten mikään tilanteen korjaaminen ei enää auttaisi.

Kun kyseiset kriteerit ovat kohdallaan, pysyy tyytyväisyys yleensä korkealla. Paketti voi kuitenkin helposti hajota, jos yksi kriteeri on heikompi kuin muut. On siis tärkeää huolehtia, että nämä kaikki mainitut kohdat olisivat kunnossa niin kirjastossa kuin muissakin organisaatioissa.

3.4 Koettu palvelu

Edellisessä kappaleessa on käyty läpi mitkä tekijät vaikuttavat laatuun sekä mitä kriteerejä palvelulla on. Tässä luvussa perehdytään vielä syvemmälle esimerkiksi siihen mitä koettu palvelu on tietolähteenä ja mistä asiakas muodostaa käsityksen ja kuinka hyvin asiakaspalvelutilanne meni. Ennen seuraavaa lukua esitellään viimeisessä kappaleessa lyhyesti odotettua palvelua.

”Näkyvät todisteet” eli konkreettiset asiat palvelussa sisältyvät **palveluympäristöön** luonnollisesti. Näitä asioita ovat koneet, tilat, henkilöstön olemus, laitteet sekä muut palvelutilanteissa olevat asiakkaat. (Ylikoski 1997, 90 – 91.)

Vuorovaikutus tekijänä synnyttää kokemuksen, mikä on koettua palvelua asiakkaalle. Tähän tilanteeseen vaikuttaa luonnollisesti se mitä ostajan ja myyjän välillä tapahtuu vuorovaikutustilanteessa. Tällöin voidaan puhua totuuden hetkistä. (Grönroos 1998, 63.)

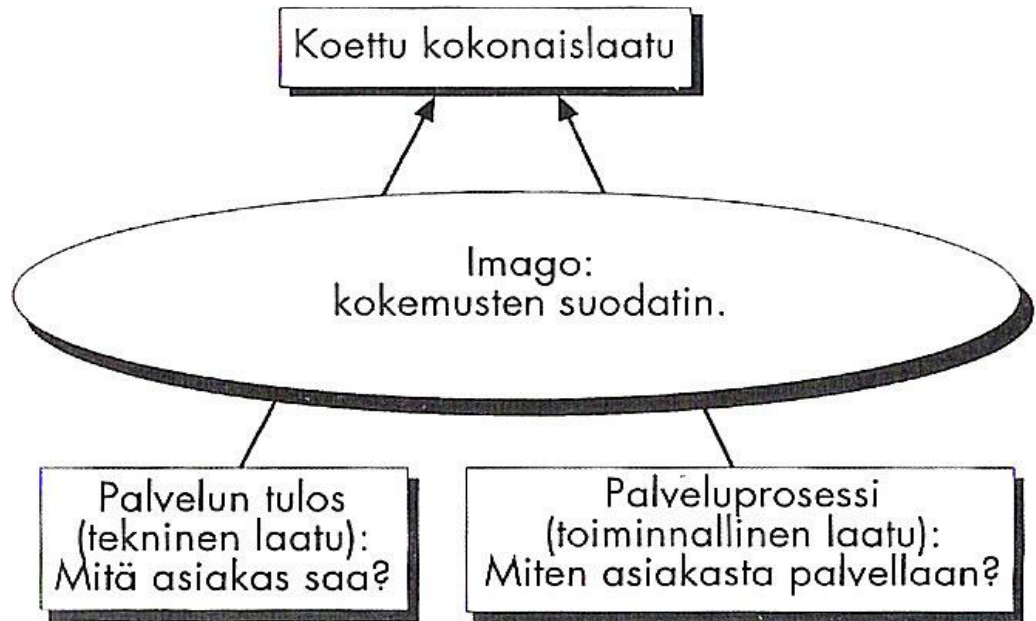
Se mitä asiakas saa, ei välttämättä kerro kuinka hyvä asiakaskokemus oli. **Tavalla** on väliä ja varsinkin kirjastoissa tällä asialla kilpaillaan. Samaa tuotettahan voi saada ilmaisena muistakin kirjastoista, mutta se miten asiakas tuotteen saa, vaikuttaa kokonaislaatuun.

Odotetusta laadusta puhutaan silloin, kun asiakkaan odotuksiin on vastattu. Asia ei kuitenkaan ole aivan yksiselitteinen, sillä tavoite jolloin asiakkaan odotukset ovat täyttyneet, vaaditaan monia muitakin tekijöitä. Edellä mainittujen asioiden lisäksi näitä tekijöitä ovat markkinointiviestintä, suusanallinen viestintä, yrityksen tai sen osan imago ja luonnollisesti asiakkaan tarpeet ja arvot. (Grönroos 2001, 105.)

3.4.1 Koettu kokonaislaatu

Loppuun on hyvä vielä lisätä millainen kokonaisuus koettu laatu on ja mistä se muodostuu.

Se perustuu perusulottuvuuksista, joita on kaksi eli tekninen laatu, mitä ja prosessin toiminnallinen laatu, miten. Muitakin tekijöitä löytyy, kuten imago, josta kerrottiin myös luvussa 3.3. Se miten asiakas näkee jo organisaation vaikuttaa laadun kokemiseen suuresti. Tämä voidaan konkretisoida seuraavalla esimerkillä. Asiakas antaa paremmin pienet virheet anteeksi, jos hänellä on myönteinen kuva yrityksestä. Jos taas imago on kielteinen, pienetkin virheet saavat suuret mittasuhteet. Täten voidaan sanoa, että suodatin sopii kuvaamaan hyvin imagoa. (Grönroos 1998, 64.) Seuraavassa kuva palvelun kokonaislaatuun vaikuttavista tekijöistä:



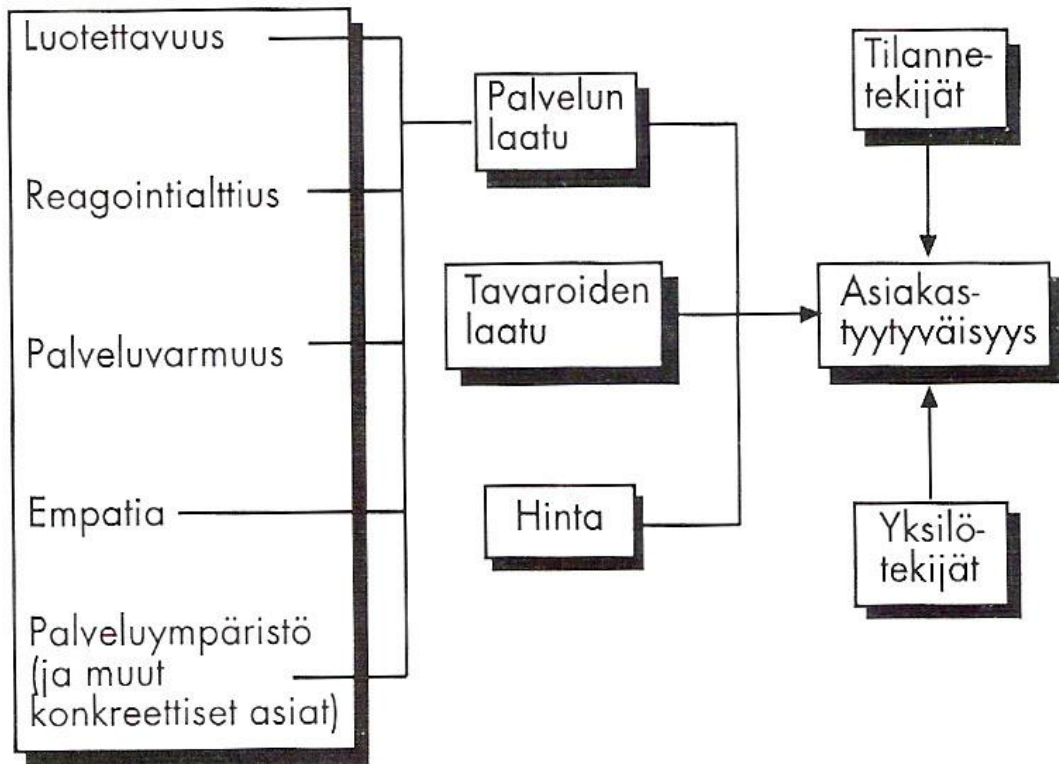
Kuvio 1: Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta s.65

Käytännön esimerkkinä voidaan kuvitella, että kirjasto tunnetaan nopeasta ja huolellisesta palvelusta. Silti vaikka palvelu olisi kärsinyt hitaasta asiakaspalvelijasta, ei kokonaislaatu välttämättä kärsi. Juuri tämä imago, mikä palvelun seitsemäntenä kriteerinä suodattaa tällaiset poikkeavuudet ja asiakas pitää lopputulosta hyvänä.

4 Asiakastyytyväisyys

4.1 Tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

”Tyytyväisyyttä pidetään tämänhetkisen näkemyksen mukaan laajempänä käsitteenä, ja palvelun laatua asiakastyytyväisyyden yhtenä tekijänä. Laatukokemuksen lisäksi tyytyväisyyteen vaikuttavat palveluun mahdollisesti liittyvien tuotteiden laatu, hinta, tilannetekijät ja kuluttajan ominaisuudet” (Ylikoski 1997, 102). Seuraavassa on kuvio, joka selvittää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä:



Kuvio 2: Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys s. 102

Kokemus kertoo miten asiakas kokee, että hänen tarpeensa on tyydytetty. Palvelukokemus sisältää tärkeitä asioita, joita tarkastellen pystytään vaikuttamaan entistä paremmin asiakastyytyvyyteen. Sellaiset käsitteet kuten asiakkaan saama arvo, palvelun laatu sekä asiakastyytyväisyys kuuluvat kaikki asiakkaan palvelukokemukseen ja näin olennaisesti toisiinsa. Vuorovaikutustilanteessa näitä ovat muokkaamassa niin palveluorganisaation henkilöstö, palveluympäristö, palvelusta peritty hinta sekä organisaation imago. (Ylikoski 1997, 104.)

Totuuden hetkestä puhutaan kun asiakas ja palvelun tuottaja kohtaavat. Silloin vuorovaikutus on käynnissä näiden osapuolten kanssa. Samalla asiakkaalle paljastuvat yritysten keskeiset palvelun laatua kuvastavat tekijät. Näiden tilanteiden aikana asiakas tekee päätöksiä, jatkaako hän palvelusuhdetta ja onko hän tyytyväinen siihen. Jokainen kohtaaminen nähdään siis mahdollisuutena. Silloin voidaan osoittaa henkilöstön ammattimaisuus, taito ja

tarjota palvelua. Mahdollisuutena nähdään myös huonon asiakaskokemuksen korjaaminen. (Lämsä 2003, 58.)

Erilaisiin todistusaineistoihin perustuvat asiakkaan kokemus palvelusta. Asiakas etsii vihjeitä, joihin tämä perustaa käsityksensä palvelusta. Palveluyrityksissä kuten kirjastossa näitä vihjeitä voi löytää kolmesta eri lähteestä:

- ihmisistä
- prosesseista
- fyysisistä todisteista

Asiakas voi arvioida niin omaa kuin muidenkin käyttäytymistä. Kiinnitetään huomiota myös siihen miten asiat sujuvat kirjastossa. Missä määrin palvelu on joustavaa ja mitä vaiheita palvelutapahtumassa on. Fyysisiin todisteisiin kuuluvat painettu viestintä, takuut, yrityksen toimitilat sekä käytössä olevat laitteet ja koneet. (Lämsä 2003, 58.)

4.2 Tyytymättömyys vs tyytyväisyys

Mikä sitten tuo tyytymättömyyttä? Se, että asiakas ei saakaan tarvitsemaan tavaraa, ei aina välttämättä jää tämän mieleen epäonnistuneena palvelukokemuksena. Samat toiminnot eivät aina tuota tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä. Myös erilaiset asiakkaat ja erilaiset tilanteet vaikuttavat siihen, mikä tulkitaan niiksi tekijöiksi, jotka aiheuttavat tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä.

Usein se tekijä tuottaa tyytyväisyyttä, jonka asiakas on kokenut tuottavan positiivisen yllätyksen. Tällöin odotusten mukainen toiminta ei ole tyytyväisyyden tuottaja. Sen sijaan se on odotustekijä, jonka uskotaan automaattisesti toteutuvan. (Rope ym. 1998, 165-166.)

Poikkeuksellisen hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu voi toimia esimerkkinä. Tilanteena on neuvon antaminen, mikä ratkaisee asiakkaan ongelman. Tällöin asiakas on tyytyväinen, mutta jos vaikka sovituista asioista luistetaan, tuntee asiakas itsensä petetyksi. Asiakkaan tyytyväisyys varmistetaan tarjoamalla odotusten mukaista palvelua. (Rope ym. 1998, 165-166.)

4.3 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyystutkimus sopii kaikenkokoisille organisaatioille ja yrityksille. Sillä mitataan mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä. Palvelukokonaisuus toimii keskeisenä tutkimuskohteena. Isoviidan ja Lahtisen teoksessa palvelukokonaisuuteen kuuluu:

- ensivaikutelma
- odotusaika
- palvelun asiantuntemus
- palvelun ystävällisyys
- asiakkaan huomioiminen
- joustavuus
- tilojen viihtyvyys

Edellä mainitut kohteet käyvät tutuksi myös tämän opinnäytetyön tutkimuksessa. Tosin kaikkia kohteita ei kysytä sanatarkasti kyselylomakkeella. (Lahtinen, Isoviita 1994, 27; Haaga-Perho 2007.)

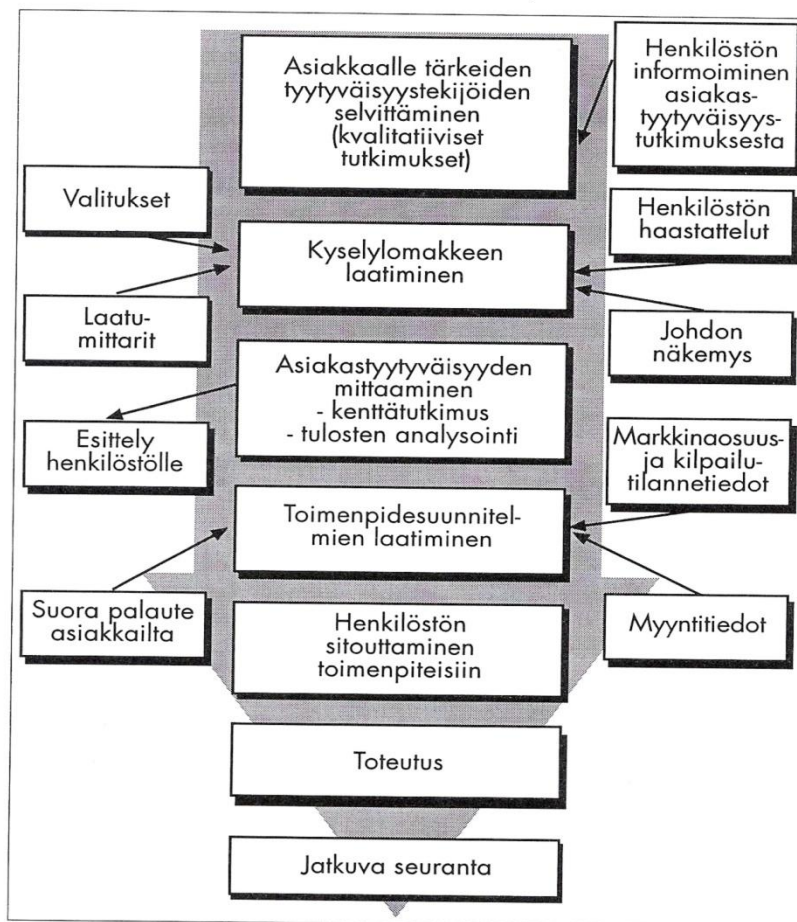
Asiakastutkimusten avulla pystytään parantamaan samalla organisaation tai yrityksen kehitystä. Tutkimuksia tehdään noin vuoden kahden välein. Kuten nyt Loimaan kaupunginkirjastossa tehdyssä tutkimuksessa palvelun mittaamista pyritään tekemään joka vuosi. Tällöin voidaan samalla katsoa aikaisempia tuloksia ja nähdä ollaanko pystytty vastaamaan asiakkaiden toiveisiin. Seuraavassa on lueteltu asiakastyytyväisyyden neljä päätavoitetta, jotka toteutuvat myös tässä tutkimuksessa (Ylikoski 1999, 156; Haaga-Perho 2008):

- Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen.
- Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen.
- Toimenpide-ehdotusten tuottaminen.
- Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta.

Kun lähdetään tekemään tutkimusta, selvitetään ensin asiakkaiden tyytyväisyyden kohteet. Edellä mainittu palvelukokonaisuuden kohteet sopivat useimmiten tutkittaviksi, kun on kyse määrään perustuvasta tutkimuksesta.

Tämän jälkeen laaditaan kyselylomake ja tehdään sen avulla kenttätutkimus. Seuraavaksi on vuorossa tulosten analysointi joiden perusteelta yritys laatii toimenpidesuunnitelman. Lopuksi tarvitaan henkilökunnan sitouttaminen toimenpiteisiin sekä jatkuvaa seuranta. Ylikosken teoksessa on tarkemmin kuvattu Dutkan tekemä prosessikuvaus asiakastytyväisyyden tutkimisesta:

Kuva 6-4. Asiakastytyväisyyden tutkiminen prosessina



Lähde: Ks Dutka (1994), 14-15.

Kuvio 3: Ylikoski 1999 s.157

Tutkimus voidaan suorittaa niin kvantitatiivisesti kuin kvalitatiivisestikin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mitataan määriä. Sopivia tiedonkeruumenetelmiä ovat mm. kirje- ja postikyselyt, testit, havainnointi sekä puhelinhaastattelut. Kvalitatiivisessa käytetään usein syvä-, teema- ja

ryhmähäätatteluja, jotka tuovat paremmin laadullista tietoa tutkimukseen. (Raatikainen 2004, 32-33; Haaga-Perho 2008.)

Tämän tutkimuksen tiedonkeruumenelmänä oli kyselylomake. Sen hyvät puolet ovat edullisuus ja vastaajan mahdollisuus paneutua rauhassa kysymyksiin itse valitsemana ajankohtana. Ongemallisuus taas saattaa esiintyä kysymysten väärinymmärtämisestä. Tämä johtuu siitä, että tekijä ja vastaaja eivät ole välittömässä vuorovaikutuksessa, mikä voi johtaa myös alhaiseen vastausmäärään. Seuraava luku kertoo enemmän tämän tutkimuksen toteutuksesta ja kyselylomakkeesta. (Raatikainen 2004, 33.)

5 Tutkimus

5.1 Tausta

Tutkimuksen keskeisenä ongelmana oli selvittää Loimaan kaupunginkirjaston sekä Hirvikosken kirjaston asiakastyytyväisyyttä. Haluttiin selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat esimerkiksi henkilökuntaan, palveluun, viihtyvyyteen sekä aineiston riittävyyteen. Verkkokirjaston käytettävyys kiinnosti myös sekä syyt miksi sitä ei käytetä.

Kvantitatiivinen tutkimus mittaa määriä, kuten aikaisemmassa luvussa kerrottiin. Sille on ominaista käyttää tiedonkeruumenetelminä haastatteluita, havainnointia tai kyselylomaketta (Raatikainen 2004, 14). Kirjastojen asiakastyytyväisyyttä haluttiin mitata juuri kyseisen kyselylomakkeen avulla. Näitä toivottiin saavan kokoon sata kappaletta maaliskuun aikana.

Loimaan kaupunginkirjastolla on ollut tapana tehdä asiakastyytyväisyyskyselyt joka vuosi, mutta silti viimeisestä kerrasta oli kulunut jo kaksi vuotta. Verkkokirjaston palveluista taas oli tehty kysely vuonna 2008. Asiakastyytyväisyystutkimus oli siten tervetullut.

5.1.1 Loimaan kirjaston näkökulma tutkimukseen

Tässä luvussa pohditaan millaisia kokemuksia Loimaan kaupungin kirjastotoimenjohtaja Riitta Norrilla on aiheesta ja mitä hän odottaa juuri tältä asiakastyytyväisyyskyselyltä:

Kirjastopalveluihin ollaan yleensä varsin tyytyväisiä. Myös kaupungin järjestämissä asiointityytyväisyyskyselyissä, joissa on arvioitu kaikkia kaupungin järjestämiä palveluita, kirjastopalvelut ovat saaneet yleensä korkeat pisteet.

Kirjastolaki velvoittaa kirjastoja arvioimaan toimintaansa. Arviointi on toiminnan kehittämisen työkalu ja asiakastyytyväisyyskysely on osa tätä arviointia. Asiakkailta tuleva palaute on aina arvokasta. Sitä saadaan normaalin asiakaspalvelun yhteydessäkin, mutta säännöllisesti tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ovat keskenään vertailtavia ja kertovat, missä on onnistuttu ja missä on kehittämisen varaa. Jos jollain osa-alueella saadaan aikaisempaa huonommat pisteet, on syytä miettiä, mistä se johtuu.

Asiakaspalaute pyritään ottamaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Etenkin vastaukset avoimiin kysymyksiin ovat toiminnan kehittämisen kannalta antoisia.

5.2 Kyselylomakkeen suunnittelu

Tiedonkeruumenetelmänä on kyselylomake ja sen suunnittelu ja tekeminen oli erittäin tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta. Lomaketta rakennettiin pääosin kirjastotoimenjohtaja Riitta Norrin toiveiden mukaisesti. Kyselyn teossa käytettiin pohjana mm. yleisiä kirjaston kysymyksiä, joita oli aikaisemmissa tyytyväisyyden mittauksissa käytetty.

Lomakkeen alkuun tehtiin pieni saate, jossa ilmeni kuka tekee kyselyä ja miksi. Haluttiin kertoa vastaajille myös mahdollisesta arvonnasta kyselyyn osallistuessa. Arvonnan palkintona oli lahjakortti kirjakauppaan.

Kysymystyyppinä ahkerammin käytettiin Likertin asteikkoa ja strukturoituja kysymyksiä. Mukaan mahtui myös muutama avoin kysymys. Kaiken kaikkiaan kysymyksiä oli kolmetoista ja kyselyn pituus tavoitti maksimimäärän, neljä sivua. Kyselylomake löytyy liitteestä 1.

5.3 Toteutus

Kysely suoritettiin 8.-27.3 2010 ja näiden kolmen viikon aikana vastauksia saatiin Loimaan kaupunginkirjastosta 49 kappaletta ja Hirvikosken kirjastosta 53 kappaletta. Vuoden 2009 kävijämäärät viikossa olivat Hirvikosken kirjastossa 1016 ja pääkirjastossa 1730. Edellä mainittujen kirjastojen henkilökunta kertoi, että kirjaston asiakkaat vastasivat hyvin oma-aloitteisesti.

Sadasta kahdesta vastauksesta jouduttiin kuitenkin hylkäämään 2 kappaletta, koska ne olivat puutteellisia. Kyselyn arvonta suoritettiin viikolla kolmetoista.

Pääasiassa kyselyn rakentaminen onnistui, mutta jotain jäi kuitenkin korjaamatta. Kyselylomakkeen viidennessä kysymyksessä kysytään kuinka usein asioit kirjastossa. Siinä kuudentena vaihtoehtona on: ei koskaan. Luonnollisesti se on tarpeeton kohta, sillä kyselyyn pystyi vastaamaan vain paikan päällä. Kysely piti kuitenkin alun perin järjestää myös Internetissä, mutta siellä oli valtakunnallinen asiakastytyväisyyskysely samaan aikaan. Ikävä kyllä tämä vaihtoehto jäi kummittelemaan kyselyyn, sillä uutinen ilmeni liian myöhään.

Kyselyt analysoitiin Spss-ohjelman avulla ja taulukot tehtiin Word-ohjelmaa käyttäen.

6 Analysointi

Tässä luvussa käymme kyselyn kaikki vastaukset läpi aihe-alueittain. Samaan lukuun on liitetty myös muutamia kaaavioita. Analysoinnin apuna käytettiin Spss-ohjelmaa ja kaiken kaikkiaan 100 vastausta oli analysoinnin kohteena. Tutkimuksen kysely löytyy liitteestä 1.

Taustatiedot olivat kyselyn ensimmäisenä osa-alueena. Kokonaisuudessa sadasta vastaajasta miehiä oli lähes neljännes. Sata vastausta jakaantui puoliksi kyselyn vastauspaikkojen kesken. Jaakaantuminen on esitetty seuraavassa kaaviossa:

Taulukko 1. Vastaajamäärät sukupuolen ja asiointipaikan mukaan.

Asiointipaikka	Nainen	Mies
Pääkirjasto	41 %	8 %
Hirvikosken kirjasto	33 %	18 %

Hirvikosken vastaajista lähes puolet oli koululaisia ja työssä olijoina oli taas yksi viidennes. Pääkirjaston enemmistö vastaajina olivat työssäkävijät.

Taulukko 2. Työmarkkina-asema asiointipaikan mukaan.

Asiointip.	Työssä	Työtön	Eläkeläinen	Koululainen	Opiskelija	Kotiäiti
Pääkirjasto	19 %	4 %	8 %	7 %	8 %	3 %
Hirvikosken kirjasto	13 %	3 %	12%	19 %	4%	0 %

Kyselyn toinen aihealue koski **kirjaston käyttöä**. Viidennessä kysymyksessä haluttiin selvittää kuinka usein asiakas käy kirjastossa. Tässä vaiheessa voidaan kuitenkin todeta, että viimeinen vaihtoehto (en koskaan) kysymyksessä oli turha. Sillä kun on vastannut kyselyyn on myös konkreettisesti käynyt paikanpäällä. Seuraavassa kaaviossa näkyy, että reilu puolet vastaajista kävi kirjastossa viikottain ja lähes viidennes jopa päivittäin.

Taulukko 3. Kirjaston käyttö asiointipaikan mukaan.

Asiointip.	Lähes päivittäin	Viikottain	Kuukausittain	Muutamia kertoja vuodessa	Harvemmin
Pääkirjasto	7 %	28 %	12 %	2 %	0 %
Hirvikosken kirjasto	16 %	28 %	5 %	1 %	1 %

Kuten aikaisemmin tutkimuksessa mainittiin, kysymyksellä kuusi ei ollut tarvetta, sillä kyselyä ei julkaistu Internetissä. Täten siirrymme analysoinnissa suoraan kysymykseen seitsemän, jossa kartoitettiin kirjastokäynnin tarkoitusta. Asiakkaat nimesivät kymmenestä vaihtoehdosta neljä asiaa, joita he tekevät kirjastokäynnillä. Neljä suosituinta asiaa tärkeysjärjestyksessä olivat:

1. Kirjojen ja muun aineiston lainaus
2. Lehtien luku
3. Ystävien tapaaminen
4. Internetin käyttö

On selvää, että kirjaston perinteiset palvelut ovat edelleen pääsyyinä käyttää kirjastoa. Tietysti Internet uutena tulokkaana on vienyt suosiota. Tämä voi toimia myös vinkkinä, että yleisestikin tietokoneisiin ja Internet-liittymään kannattaa jatkossakin panostaa.

Verkkokirjastoa koskeva kysymys oli kahdeksas. Siinä kerättiin tietoa kuinka usein sitä käytettiin. Reilu kolmannes ei käyttänyt koskaan palvelua, mutta neljännes puolestaan käytti kuukausittain. Jopa viidennes oli löytänyt palvelun käytettäväkseen viikottain.

Taulukko 4. Verkkokirjaston käyttö

Asiointip.	Lähes päivittäin	Viikottain	Kuukausittain	Muutamia kertoja vuodessa	Harvemmin	En koskaan
Pääkirjasto	1 %	6 %	12 %	4 %	6 %	19 %
Hirvikosken kirjasto	2 %	4 %	6 %	5 %	16 %	18 %

Kahdeksanteen kysymykseen oli liitetty rinnakkaiskysymys numero yhdeksän koskien en koskaan-vastausta. Tässä tämän kysymyksen tärkeys korostui, koska vaihtoehdon valitsi liki neljäkymmentä prosenttia vastanneista. Seuraava taulukko kartoittaa miksi asiakkaat eivät käyttäneet verkkokirjastoa.

Taulukko 5. Verkkokirjaston käyttämättömyyden syyt.

Asiointip.	Ei vastausta	Ei osaa käyttää	Ei omista Internettiä	En osaa sanoa	Ei tarvetta	Ei tiennyt palvelusta	Ei tunnuksi
Pääkirjasto	27 %	2 %	2 %	1 %	14 %	2 %	1 %
Hirvikosken kirjasto	37 %	1 %	2 %	0 %	8 %	2 %	2 %

Kolmas kohta kyselyssä käsitteli **kirjaston palveluja**. Niistä kysymys kymmenen pyysi arvioimaan tiettyjä keskeisiä asioita kirjastosta. Vastaukset jakaantuivat lähes tasan kirjastojen kesken.

Reilu puolet vastaajista valitsivat melko hyvän kuvaamaan tilojen viihtyvyyttä sekä rauhallisuutta. Erittäin hyvän vaihtoehdon valitsi lähes neljännes vastaajista, kun taas keskinäisenä piti reilu viisitoista prosenttia vastaajista.

Tosin muutama vastaus arvioi kyseisien kohtien olevan melko huonollakin tasolla.

Reilu kolmannes oli erittäin tyytyväinen aukioloaikojen sopivuuteen ja lähes puolet piti niitä melko hyvinä. Neljätoista vastaajaa näki kyseisen asian taas keskinkertaisena.

Taulukko 6. Aukioloaikojen sopivuus.

Asiointip.	Erittäin huono	Melko huono	Keskinkertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Pääkirjasto	2 %	1 %	5 %	23 %	18 %
Hirvikosken kirjasto	1 %	2 %	9 %	22 %	17 %

Lainauksen ja palautuksen sujuvuuten oli erittäin tyytyväisiä noin seitsemänkymmentä prosenttia vastaajista. Noin neljäsos piti niitä melko hyvänä ja vain viisi prosenttia keskinkertaisena.

Aineiston sijainnin selkeyteen oli vastaajista lähes viidennes erittäin tyytyväisiä ja puolet piti sitä melko hyvänä. Lähes kymmenen prosenttia asiakkaista piti melko huonona ja keskinkertaiseksi nimesi viisitoista prosenttia vastaajista. Aineiston löydettävyyteen oli melkein kolmannes melko tyytyväinen ja neljäsos vastaajista pitivät sitä niin keskinkertaisena kuin erittäin hyvänäkin. Vastaukset on esitetty myös seuraavissa kahdessa taulukossa.

Taulukko 7. Aineistojen sijainnin selkeys.

Asiointip.	Erittäin huono	Melko huono	Keskinkertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Pääkirjasto	1 %	6 %	9 %	22 %	11 %
Hirvikosken kirjasto	3 %	2 %	6 %	30 %	10 %

Taulukko 8. Aineistojen löydettävyys.

Asiointip.	Erittäin huono	Melko huono	Keskinkertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Pääkirjasto	1 %	4 %	14 %	20 %	10 %
Hirvikosken kirjasto	3 %	3 %	10 %	21 %	14 %

Aineiston monipuolisuutta erittäin hyvänä piti lähes kolmannes ja reilu neljäkymmentä prosenttia melko hyvänä. Vastauksista viidennes puolsi keskinkertaisen vaihtoehdoksi. Laina-aikojen pituuteen oli vaihtoehdoista lähes puolet valinnut erittäin hyvän ja reilu kolmannes melko hyvän. Vain joka kymmenes vastaajista piti niitä keskinkertaisina.

Taulukko 9. Laina-aikojen pituus.

Asiointip.	Erittäin huono	Melko huono	Keskinkertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Pääkirjasto	1 %	0 %	4 %	21 %	23 %
Hirvikosken kirjasto	1 %	5 %	6 %	15 %	24 %

Kysymys yksitoista käsitteli Loisto-kirjastoa koskevia kysymyksiä, joita oli kolme. Aineiston palautuksen maksamattomuuteen oli puolet erittäin tyytyväisiä. Keskimäärin kolmannes näki asian merkityksen melko tärkeänä ja alle kymmenen prosenttia piti sitä tarpeettomana.

Taulukko 10. Lainojen maksuton palautus.

Asiointip.	Ei lainkaan	Ei kovin tärkeää	Ei tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
Pääkirjasto	0 %	2 %	6 %	14 %	27 %
Hirvikosken kirjasto	1 %	4 %	2 %	17 %	27 %

Seuraava kysymys jakaantui lähes tasan melko hyvän ja erittäin hyvän vaihtoehtojen kesken. Kuljetuksen tuomaa saatavuutta siis arvostettiin. Kuljetuksella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että Hirvikosken kirjaston aineistoa voi tilata pääkirjastolle. Jopa seitsemänkymmentä prosenttia piti erittäin tärkeänä kirjastokortin käyttömahdollisuutta muihin Loisto-kirjastoihin.

Taulukko 11. Kuljetuksen tuoma saatavuus.

Asiointip.	Ei lainkaan	Ei kovin tärkeää	Ei tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
Pääkirjasto	1 %	3 %	0 %	17 %	28 %
Hirvikosken kirjasto	3 %	2 %	0 %	28 %	18 %

Taulukko 12. Kirjastokortin sopiminen muihin Loisto-kirjastoihin.

Asiointip.	Ei lainkaan	Ei kovin tärkeää	Ei tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
Pääkirjasto	2 %	2 %	0 %	7 %	38 %
Hirvikosken kirjasto	2 %	2 %	0 %	15 %	32 %

Kahdestoista kysymys koski **henkilökuntaa**. Ensimmäisenä arvion kohteena oli, että henkilökunta on asiantuntevaa ja ammattitaitoista. Täysin samaa mieltä oli lähes seitsemänkymmentä prosenttia vastaajista ja reilu neljännes oli jokseenkin samaa mieltä. Ainoastaan viisi prosenttia ei osannut sanoa mitään.

Taulukko 13. Henkilökunta on asiantuntevaa ja ammattitaitoista.

Asiointip.	Täysin eri	Jokseenkin	En osaa	Jokseenkin	Täysin
------------	------------	------------	---------	------------	--------

	mieltä	eri mieltä	sanoa	samaa mieltä	samaa mieltä
Pääkirjasto	0 %	1 %	5 %	14 %	29 %
Hirvikosken kirjasto	1 %	0 %	0 %	12 %	38 %

Puolet vastaajista piti henkilökuntaa ystävällisenä ja viidennes oli jokseenkin samaa mieltä. Noin kymmenen prosenttia ei osannut sanoa mitään joista reilu puolet oli pääkirjaston vastaajista.

Tyytyväisiä saatuun neuvontaa ja palveluun oli kaksi kolmas osaa vastaajista ja neljännes valitsi jokseenkin samaa mieltä vaihtoehdon. Väitteeseen neuvon kysyminen helppona oli neljännes vastaajista jokseenkin samaa mieltä ja lähes seitsemänkymmentä prosenttia täysin samaa mieltä. Lähes samalla lailla vastattiin viimeiseen väitteeseen, joka on esitetty seuraavassa taulukossa.

Taulukko 14. Kokonaisuutena kirjaston asiakaspalvelu on hyvää.

Asiointip.	Täysin mieltä	eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Pääkirjasto	0 %	2 %	3 %	12 %	32 %	
Hirvikosken kirjasto	1 %	1 %	1 %	12 %	36 %	

Kyselyn viimeinen kysymys oli avoin kysymys ja siinä kartoitettiin vastaajien parannus- ja kehittämis-toiveita koskien yleisesti kirjaston toimintaa. Ikävä kyllä vastauksia jäi saamatta reilulta puolelta vastaajista. Seuraavan taulukon jälkeen kerrotaan muutamista esille tulleista ehdotuksista. Tarkemmat vastaukset löytyvät liitteestä 2.

Taulukko 15. Parannusehdotusten antaminen.

Asiointipaikka	Ei vastausta	Vastaus
Pääkirjasto	32 %	17 %
Hirvikosken kirjasto	29 %	22 %

Pääkirjaston käyttäjien yleisimmät toiveet piirtyivät lukusalin rauhallisuuden huomioimiseen ja varsinkin siitä kertomiseen muille asiakkaille. Toivottiin myös oleskelutilojen mukavuuden parantamista ja aineiston laajentamista. Myös aukiolo- ja laina-aikoihin pyydettiin muutoksia.

Hirvikosken kirjastoon toivottiin myös kiinnitettävän enemmän huomiota lukurauhaan sekä tilojen parantamiseen esimerkiksi lisäämällä sohvia. Lisäksi aineistoon kaivattiin lisää monipuolisuutta kuten lisäämällä cd-levyjä. Toivottiin myös enemmän opasteita kirjojen löytämiseen.

6.1 Vuoden 2007 tutkimuksen tulosten vertailu

Tässä luvussa perehdytään aikaisemman asiakastytyväisyystutkimuksen muutamaan tulokseen, jotka ovat verrattavissa. Tämä perustuu siihen, että molemmissa tutkimuksissa on esitetty sama kysymys. Vuoden 2007 tutkimus oli 26.11-22.12. esillä ja vastaajamäärä ylsi 238:saan. Vaikka vastausmäärällä onkin eroa edelliseen, haluttiin vertausta kuitenkin tehdä. Kuten luvussa 4.3 on kerrottu, tutkimuksen kehityksen seuranta on yksi asiakastytyväisyyden neljästä tavoitteesta ja niin tässäkin tutkimuksessa halutaan vastata niihin. Tämän luvun kaikki taulukot koskevat vuoden 2007 tuloksia. Edellisestä luvusta löytää tarvittaessa vuoden 2010 vastaavat tulokset.

Tänä vuonna miesten vastausmäärä oli laskenut vain muutaman prosentin edellisestä. Asiointi kirjastossa oli noussut taas huomattavasti. Esimerkiksi viikottaisia asiakkaita oli käynyt kolme vuotta sitten reilu neljäkymmentä prosenttia, kun taas vuoden 2010 määrä oli lähes kuusikymmentä prosenttia.

Taulukko 16. Vastaajamäärät sukupuolen ja asiointipaikan mukaan.

Asiointip.	Mies	Nainen
Pääkirjasto	14,7 %	37,8 %
Hirvikosken kirjasto	13,8 %	33,6 %

Taulukko 17. Asiointi kirjastoissa.

Asiointip.	Lähes päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain	Muutaman kerran vuodessa	Harvemmin
Pääkirjasto	7,5 %	25,2 %	17,6 %	1,2 %	0 %
Hirvikosken kirjasto	11,3 %	18,9 %	16,8 %	0,42 %	0 %

Tilojen viihtyvyyteen oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, kuten vuoden 2010 tutkimuksessakin. Tosin vuoden 2007 vastaajista lähes kolmannes oli valinnut erittäin hyvän vastaamaan näkemystään, kun taas tuoreimmissa tuloksissa vain neljännes näki asian samana.

Taulukko 18. Tilojen viihtyvyys.

Asiointip.	Erittäin huono	Melko huono	Keskinkertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Pääkirjasto	0 %	0 %	3,3 %	32,7 %	16,4 %
Hirvikosken kirjasto	0,4 %	0 %	0,4 %	20,1 %	26,4 %

Aukiolojen sopivuus oli noussut. Tässä tutkimuksessa erittäin hyvän oli valinnut jo kolmekymmentäviisi prosenttia, kun se aikaisemmassa tutkimuksessa oli jäänyt reiluun kahteenkymmeneen.

Taulukko 19. Aukioloajat.

Asiointip.	Erittäin huono	Melko huono	Keskinkertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Pääkirjasto	0 %	0 %	2,5 %	36,5 %	13,4 %
Hirvikosken kirjasto	0 %	0,4 %	3,3 %	27,7 %	18,9 %

Viimeistä taulukkoa voidaan verrata tämän tutkimuksen neljäänteentoista kysymykseen: Kokonaisuutena kirjaston asiakaspalvelu on hyvää. Erittäin hyvän vastauksen oli valinnut tänä vuonna kuusikymmentäkahdeksan, kun se vuoden 2007 tutkimuksessa oli kuusikymmentäviisi. Tosin melko hyvän oli silloin valinnut reilu kolmekymmentä prosenttia, kun se nyt jäi vain kahteenkymmeneen neljään.

Taulukko 20. Henkilökunnan palvelualltius.

Asiointip.	Erittäin huono	Melko huono	Keskinkertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Pääkirjasto	0 %	0,8 %	0,8 %	19,3 %	31,5 %
Hirvikosken kirjasto	0 %	0 %	0 %	13,4 %	34 %

Nämä vertaukset ovat suuntaa antavia, sillä vastausmäärillä oli kuitenkin huomattavasti eroa. Silti voidaan yleisesti sanoa, että vastaukset eivät eronneet kovin paljoa aiemmasta tutkimuksesta. Ainoastaan asiain väheneminen jäi vertauksista mietityttämään. Oliko kenties Internetin tarjoama kirjastopalvelu saanut enemmän käyttäjiä, kuin kolme vuotta sitten? Voidaan kuitenkin todeta se, että tämän tutkimuksen luvussa kuusi esitettyjä parannusehdotuksia kannattaa hyödyntää. Niihin ja lopullisiin johtopäätöksiin päästään tutkimuksen seuraavassa luvussa perehtymään vielä lisää.

7 Johtopäätökset

Tutkimus näyttää, että Loimaan kirjastoa käytetään ahkerasti. Perinteiset palvelut ovat edelleen kirjaston vetokohtia ja se nähdään myös ystävien tapaamis- paikkana kuin sähköisen viestinnän käyttömahdollisuutena kodin tai kahvilan sijasta. Voidaan myös pohtia, mistä johtuu, että juuri nämä asiat korostuvat. Ovatko esimerkiksi tulostin ja kopiopalvelut ehkä liian hintavia vai viekö ystävien tapaamisesta aiheutava ääni opiskelurauhaa kirjastosta?

Vaikuttaa siltä, että saatavuus on kunnossa Loimaan kaupunginkirjastossa. Saatavuutena voidaan nähdä esimerkiksi aukioloajat, Loisto-kirjasto ja aineiston löydettävyys. Näihin vastaajista suurin osa oli tyytyväisiä. Saatavuuden lisäksi joustavuus näkyi palautuksen ja lainauksen mutkattomuudessa sekä riittävänä laina-aikojen pituutena.

Loisto-kirjastolla on oma merkityksensä, sillä se hyödyntää kaikkia siihen kuuluvia kirjastoja ja niiden asiakkaita. Jo saman kirjastokortin käyttömahdollisuus muissa kirjastoissa nähtiin hyvin tärkeänä. Ilmaiset kuljetukset ja maksuton palautus mihin vain Loisto-kirjastoon sai tältäkin tutkimukselta puolestapuhujia.

Edellä mainituista Parasuman laadun ulottuvuuksista voidaan siirtyä palvelujen kriteereihin. Palvelumaisemaan luonnollisesti kuuluvat tilat ja niiden viihtyvyys miellyttivät suurinta osaa vastaajista. Tosin koko tutkimuksesta jäi imagoa tarkemmin käsittelevä kysymys. Täten kirjaston imagoa ei voida suoranaisesti määrittää tämän tutkimuksen kautta.

Henkilökuntaa koskevat kysymykset saivat eniten laadun ulottuvuuden merkkejä osalleen. Niin reagoivallisuus, ammattitaito kuin kohteliaisuus ovat Loimaan kaupunginkirjaston valtteja. Ystävällinen palvelu tulisi aina olla muissakin palveluyrityksissä- ja organisaatioissa tällä tasolla. Palvelun kriteereistä voidaan lisätä henkilökunnan lähestyttävyyden, käyttäytymisen sekä yleisesti työhön kuuluvien taitojen olevan kohdallaan.

Vaikka tämän tutkimuksen yleinen arvio Loimaan kaupunginkirjaston palvelusta on hyvä, voidaan sille lisätä vielä muutamia kehitysehdotuksia. Aineistojen

laajentaminen mm. lehdillä, elokuvilla ja cd-levyillä on useimpien vastaajien toivomuksena. Myös panostaminen istumapaikkoihin sekä tilojen viihtyvyyteen olisi aina tervetullutta.

Vastaajista osa halusi myös kiittää kirjastoa ymmärtäen sen tärkeyden ja haluavan sen jatkaa samalla lailla. Kokonaisuutena kirjaston asiakaspalvelun arvosana oli hyvä.

Lähteet

Kirjallisuus

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WSOY Porvoo

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY: Porvoo.

Raatikainen, L. 2004. Tavoitteellinen markkinointi. Markkinoinnin tutkimus ja suunnittelu. Edita: Helsinki

Rope, T.- Pöllönen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. WSOy: Juva.

Ylikoski, T. 1997. Unohtuiko asiakas? Perustietoa palvelujen markkinoinnista. Ky-palvelu Oy: Keuruu

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Perustietoa palvelujen markkinoinnista. Ky-palvelu Oy: Keuruu

Lämsä, A-M., Uusitalo, O. 2003. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita: Helsinki.

Lahtinen, J. Isoviita, A. 1994. Asiakaspalvelu. KP Paino: Kokkola

Sähköpostilähteet

Norr, Riitta, 24.3.2010. Kysely kirjastoista [viitattu 13.4.2010] Julla, Vivian.

Norr, Riitta 24.3.2010. Kysely kirjastoista [viitattu 30.4.2010] Julla, Vivian.

Sähköiset lähteet

Viitattu 22.05.2010 Opetusministeriö 2004

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_189_kirjastopalvelut.pdf?lang=fi

Viitattu 19.06.2010 Haaga-Perho 2008

http://www.haagaperho.fi/Haaga-Perho/Suomeksi/Palvelut/TK_-palvelut/Asiakastytyvaisyystutkimus.iw3

LIITE 1

Asiakastyytyväisyyskysely

Hei! Olen liiketalouden opiskelija Vivian Julla Turun ammattikorkeakoulusta. Teen asiakastyytyväisyyskyselyn Pääkirjastosta ja Hirvikosken kirjastosta. Kysely järjestetään 8.3.–27.3., johon voit vastata nimettömänä ja vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan lahjakortti kirjakauppaan. Arvontaan voit osallistua erillisen arvontapaperin kanssa. Kertomalla mielipiteesi, pääset vaikuttamaan kirjastomme palveluun.

Kiitos yhteistyöstä!

TAUSTATIEDOT

- | | | | | |
|------------------------------------------------------------------|---|-------------|---|----------------------|
| 1. Sukupuoli. | 1 | Nainen | 2 | Mies |
| 2. Ikäsi | 1 | alle 15 | | |
| | 2 | 16–25 | | |
| | 3 | 26–39 | | |
| | 4 | 40–64 | | |
| | 5 | 65 tai yli | | |
| 3. Tavallisin asiointipaikkasi? | 1 | Pääkirjasto | 2 | Hirvikosken kirjasto |
| 4. Työmarkkina-asemasi tällä hetkellä (ympyröi yksi vaihtoehto)? | | | | |
| | 1 | työssä | 4 | koululainen |
| | 2 | työtön | 5 | opiskelija |
| | 3 | eläkeläinen | 6 | kotiäiti / koti-isä |

KIRJASTON KÄYTTÖ

5. Kuinka usein asioit kirjastossa (ympyröi yksi vaihtoehto)?

- | | |
|---|---------------------------|
| 1 | lähes päivittäin |
| 2 | viikoittain |
| 3 | kuukausittain |
| 4 | muutamia kertoja vuodessa |
| 5 | harvemmin |
| 6 | en koskaan |

6. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ” en koskaan”, merkitse syy, miksi et käytä kirjastopalveluitamme. Muut vastaajat voivat jättää tämän kysymyksen väliin.

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 | En tarvitse kirjastopalveluja |
| 2 | Käytän muuta kirjastoa, mitä |
-

- | | |
|---|-----------------------------------------------|
| 3 | Muu perheenjäsen käyttää kirjastoa puolestani |
| 4 | Muusta syystä eli |
-

7. Jos asioit kirjastossa, mitä useimmiten teet (valitse enintään 4 vaihtoehtoa)?

- | | |
|---|--------------------------------------------|
| 1 | Lainaan kirjoja ja muuta aineistoa |
| 2 | Luen lehtiä |
| 3 | Käytän kaukopalvelua |
| 4 | Käytän Internetiä |
| 5 | Käytän mikrofilmin/mikrokortinlukulaitetta |
| 6 | Kopioin / tulostan |
| 7 | Opiskelen / teen koulutehtäviä |

- 8 Tutustun näyttelyihin
- 9 Tapaan ystäviäni
- 10 Vietän aikaa

8. Kuinka usein käytät verkkokirjaston palveluita (ympyröi yksi vaihtoehto)?
Verkkokirjasto on Internetissä käytössä oleva palvelu, jossa on mahdollista esimerkiksi uusia lainansa, varata hyllyssä olevaa aineistoa tai vain selailta kirjastojen aineistokokoelmia.

- 1 lähes päivittäin
- 2 viikoittain
- 3 kuukausittain
- 4 muutamia kertoja vuodessa
- 5 harvemmin
- 6 en koskaan

9. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ” en koskaan”, perustele vastauksesi. Muut vastaajat voivat jättää tämän kysymyksen väliin.

PALVELUT

10. Mitä mieltä olet seuraavista asioista? Ympyröi vain yksi mielipidettäsi kuvaava numero.

1= Erittäin huono 2= Melko huono 3= Keskinkertainen 4= Melko hyvä 5= Erittäin hyvä

Tilojen viihtyvyys	1	2	3	4	5
Tilojen rauhallisuus	1	2	3	4	5

Aukioloaikojen sopivuus	1	2	3	4	5
Lainauksien sujuvuus	1	2	3	4	5
Palautuksen sujuvuus	1	2	3	4	5
Aineiston sijainnin selkeys	1	2	3	4	5
Aineiston löydettävyys	1	2	3	4	5
Aineiston monipuolisuus	1	2	3	4	5
Laina-aikojen pituus	1	2	3	4	5

11. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita koskien Loisto-kirjastoa? Ympyröi vain yksi mielipidettäsi kuvaava numero. Loistokirjasto on Loimaan seutukunnan 7 kirjaston yhteistyön tulos, joilla on sama aineiston tietokanta käytössä. Täten mm. sama kirjastokortti käy näissä kaikissa kirjastoissa.

1= Ei lainkaan 2= Ei kovin tärkeää 3= Ei tärkeää tai tarpeetonta 4= Melko tärkeää 5= Erittäin tärkeää

Mahdollisuutta palauttaa maksutta lainat mihin tahansa Loisto-kirjastoon

1 2 3 4
5

Saada kuljetuksen mukana aineistoa toisesta Loisto-kirjastosta omaan kirjastoon

1 2 3 4
5

Kirjastokortti käy kaikissa Loisto-kirjastoissa

1 2 3 4
5

HENKILÖKUNTA

12. Mitä mieltä olette seuraavista asioista? Ympyröi vain yksi mielipidettäsi kuvaava numero.

1= Täysin eri mieltä 2= Jokseenkin eri mieltä 3= En osaa sanoa 4= Jokseenkin samaa mieltä 5= Täysin samaa mieltä

Henkilökunta on asiantuntevaa ja ammattitaitoista	1	2	3
4	5		
Henkilökunta on ystävällistä	1	2	3
4	5		
Olen tyytyväinen saamaani neuvontaan ja tietopalveluun	1	2	3
4	5		
Minun on helppo kysyä neuvoa henkilökunnalta	1	2	3
4	5		
Kokonaisuutena kirjaston asiakaspalvelu on hyvää	1	2	3
4	5		

13. Mitä haluisit parantaa / kehittää kirjaston toiminnassa?

Kiitos vastauksista ja mukavaa kevään odotusta!

LIITE 2

13. kysymyksen vastaukset

Pääkirjasto:

- Toisinaan lukusalissa osa asiakkaista seurustelee varsin äänekkäästi. Hiljaisuus –opaste esille? Lukusaliin pöytiä lisää tai nojatuoleihin pöytätasot. Nykyiset pöydät hyviä sanomalehtien lukemiseen
- Olen tyytyväinen Loimaan kirjastoon juuri tällaisena. Lisää ehkä käsityöalanlehtiä.
- cd-valikoima laajemmaksi
- Olen erittäin tyytyväinen Loimaan kirjastoon. Erinomainen valikoima ja asiantunteva, ystävällinen palvelu
- Enemmän lueskelu tilaa
- Pidemmät laina-ajat, kivempaa henkilökuntaa, viihtyisämpi ja helpompi tiedonhaku. Tyylikkäämpiä pöytiä ja pehmeitä tuoleja.
- Lehtivalikoimiin Mikropc, kiitos!
- Uutuuskirjojen laina-aika saisi olla lyhyempi.
- Aukioloaikoja pidemmäksi ja varausmaksu voisi olla pienempi (ainakin opiskelijoille)
- Kirjojen löytäminen joskus vaikeaa, mutta neuvoja saa aina.
- Kielicd-levyjen valikoima olematon ja olemassa oleva vanhentunutta tekniikkaa (espanja mm.).
- Kirjasto on aivan upea asia. Nimim. 40 vuotta kirjastossa asioinut.
- Sakkomaksujen kohtuullistaminen.
- Asiakaspalveluhenkisyttä enemmän
- Satutunteja lapsille (myös niille jotka, eivät ole pp-hoidossa). Vaikka 2 x kk eri päivinä Hirvikoskella ja pääkirjastolla.
- Lisätkää oleskelutilojen mukavuutta
- Enemmän tuoleja, kirjoja ja limsa-automaatin lisäys.

Hirvikosken kirjasto:

- Enemmän sohvia ja tilaa
- Ei mitään, kaikki on niin kuin pitää
- Homeet pois
- Kiitän siitä, että uutuuskirjoja saapuu jatkuvasti
- Aukioloajat saisivat olla pidemmät ja kirjastosta voisi kehittää kartan, niin löytäisi helpommin hyllyt.
- Nuorison käyttäytyminen harmittaa. Syödään, metelöidään ja juodaan koneen käytön aikana. Monta lasta saman koneen kimpussa. Liukuovi kiinni, meteliä!
- Kirjaston sisätilat voisivat olla modernimpia ja värikkäämpiä.
- Kirjastossa voisi olla ohjeet miten löytää oikean kirjan hyllytä, jos on käyttänyt hakua.
- Dvd-osastoa voisi suurentaa.
- Katto kuntoon, ei hometta! Valot toimii. Viikonloppuisin auki edes vähän aikaa.
- Dvd:tä saisi olla enemmän
- Toivon kirjaston säilyvän ja henkilökunnan myös. Palvelu on hyvää.
- Lukusalin toivon rauhallisemmaksi. Voiko päätteet siirtää pois salista?
- Joskus mietin lukeeko kukaan uutuuskirjoja. Tai ehkä makuni on outo kun en löydä niistä mieleistäni kirjaa.
- Kirjan haussa, opastuksen epäselvyys häiritsee.
- Koululaisten häiritsevä käyttäytyminen sekä puhelimen käyttö.
- Koululaisten äänekäs käyttäytyminen.
- Kierrätystä enemmän. Olisi myös mukavaa, jos kirjastoon voisi jo 15-vuotiaana kesätöihin.
- Olen erittäin tyytyväinen kirjaston toimintaan. Mutta kirjailijavierailut voisivat olla hyvä lisä.
- Elokuvatarjoontaa enemmän

- Lehtivalikoima monipuolisemmaksi. Poistettaisiin päällekkäislehtien tilauksia (molemmissa kirjastoissa samat lehdet, rahaa jäisi uusiinkin lehtiin.
- Pääkirjastoon monipuolisempaa cd-valikoimaa.
- Tilavuutta ja selkeyttä lisää. Enemmän sohvia.