

Laura Salminen

ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TUTKIMINEN JA
KEHITTÄMINEN: CASE KOURUJÄRVEN KIRJASTO,
RAUMA.

Liiketalouden koulutusohjelma

2013

ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TUTKIMINEN JA KEHITTÄMINEN: CASE KOURUJÄRVEN KIRJASTO, RAUMA.

Salminen, Laura
Satakunnan ammattikorkeakoulu
liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2013
Ohjaaja: Pirkanaho, Tapio
Sivumäärä:
Liitteitä:

Asiasanat: asiakaspalvelu, kirjasto, asiakastyytyväisyys, itsepalvelu, digi

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää miten nykyteknologia, kuten verkko- ja itsepalveluiden lisääntyminen, vaikuttaa asiakaspalveluun kirjastossa. Tutkittiin, pitivätkö kirjaston asiakkaat tätä hyvänä uudistuksena, vai kaipasivatko he enemmän henkilökohtaista palvelua. Työn tilaajana oli Rauman kaupungissa sijaitseva Kourujärven kirjasto.

Tutkimuksen ensimmäinen teoreettinen osuus koostuu palveluosiosta, jossa käsitellään lähemmin asiakaspalvelua ja itsepalvelua. Muita teoreettisia osuuksia ovat asiakastyytyväisyys, organisaatio, jossa kerrotaan tarkemmin kirjastosta sekä sen historiasta, sekä digi. Digi osuudessa käsitellään sähköistä asiointia ja tietotekniikan käyttöä kirjastoissa, kansainvälinen digitaalinen kirjasto -hanke, sekä sitä miten tietotekniikka on otettu käyttöön Kourujärven kirjastossa.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää eli määrällistä tutkimusmuotoa. Tutkimusaineisto kerättiin asiakastyytyväisyyskyselyllä Kourujärven kirjastossa. Kyselyä jaettiin paikan päällä kirjaston asiakkaille 3.4.–10.4.2014 välisenä aikana. Asiakaskyselyn kysymyksiin perehdyttiin Kourujärven kirjaston johtajan Outi Uolan kanssa ennen kyselyn julkistamista.

Kyselyssä käytiin läpi asiakkaiden tärkeinä pitämiä asioita kirjastopalveluissa ja sitä miten ne toteutuvat Kourujärven kirjastossa. Vastauksia tuli yhteensä 37 kappaletta. Tutkimustulokset osoittivat, että kirjastopalveluissa tärkeänä pidettiin juuri henkilökohtaista palvelua ja vastaajista yli puolet, 53 % ei käyttänyt verkkokirjastopalveluita ollenkaan. Tämän perusteella kirjaston ei kannataisi panostaa itsepalveluteknologiaan. Tutkimustulokseen tosin vaikuttaa vastaajien ikäjakauma, josta 41 % oli yli 60-vuotiaita.

CUSTOMER SATISFACTION STUDY AND DEVELOPMENT: CASE KOURUJÄRVE'S LIBRARY, RAUMA

Salminen, Laura
 Satakunta University of Applied Sciences
 Degree Programme in business marketing
 May 2013
 Supervisor: Pirkanaho, Tapio
 Number of pages:
 Appendices:

Keywords: customer service, library, customer satisfaction, self-service, digital

The purpose of this thesis was to examine how the current technology, such as a network - and an increase in self-service, affect customer service in the library. The thesis investigated, if the customers thought it as a good thing, or if they wanted a more personal service from the library. The work was commissioned on Kourujärvi kirjasto in Rauma.

The theoretical part of the study's first section consists of service, which is covered in more detail by explaining customer service and self-service. Other theoretical sections are customer satisfaction, the organization, which describes in more detail the library as well as its history, and digital. The part Digital consists of electronic communication and use of information technology in libraries, international digital library project, as well as how information technology has been introduced to Kourujärvi library.

Quantitative research method was used to make this thesis. The data were collected with customer satisfaction survey at Kourujärvi library. The survey was distributed to customers at the library during the period of 3 April to 10 April 2014. Before the publication of the survey, Kourujärvi library manager Outi Uola examined the questions.

The survey focused on the customers' issues of importance to library services and how they are implemented in Kourujärvi library. Replies came from a total of 37 customers. The results showed that the most important thing customers' value in library service is the personal service they get there. More than half of the respondents, 53 % did not use online library services at all. On this basis, the library should not invest in self-service technology. The study result can be affected by the fact that 41% of the respondents' age, were over 60 years-

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PALVELUT	7
2.1	Palvelun käsite	8
2.2	Itsepalvelu	12
2.3	Axiell Finland Oy	13
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	15
3.1	Asiakastyytyväisyyden tärkeys.....	15
3.2	Asiakastyytyväisyyden mittaus ja selvittäminen	16
3.3	Asiakaspalautteen käyttäminen.....	17
4	RAUMAN KAUPUNGIN PALVELUORGANISAATIO	19
4.1	Kirjasto.....	20
4.2	Historia.....	21
4.3	Kourujärven kirjasto	22
5	DIGITAALISOITUMISEN HAITAT JA HYÖDYT KIRJASTOSSA	23
5.1	Sähköinen asiointi.....	23
5.2	Tietotekniikan käyttö kirjastoissa	24
5.3	Kansainvälinen digitaalinen kirjasto- hanke	25
5.4	Tietotekniikan käyttö kourujärven kirjastossa	26
6	ONGELMAN ASETTELU JA TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS	27
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	28
7.1	Tutkimusasetelma ja tutkimusote	28
7.2	Kysymyslomakkeen suunnittelu	28
7.3	Aineiston keruu ja analysointi	29
7.4	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	29
8	TUTKIMUSTULOKSET	31
8.1.1	SERVQUAL -menetelmä.....	43
9	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTKSET	46
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Kirjastot ovat toimineet tuhansia vuosia ja ensimmäiset ovat olleet temppelien ja hallitsijoiden kirjastoja. Tunnetuin niistä on varmaankin Egyptin hallitsijan Ptolemaios I perustama Aleksandrian kirjasto, joka myös oli ensimmäinen kaikille avoin laitos. Kirjastojen toimintatarkoituksena on ollut tiedon jakaminen ja säilyttäminen. Tämä pätee edelleen nykykirjastoissakin.

Tämä opinnäytetyö käsittelee asiakaspalvelua ja asiakastyytyväisyyttä informaatioalalla, erityisesti kirjastopalveluissa. Tarkoituksena on tutkia, miten nykyteknologia vaikuttaa asiakaspalveluun henkilökohtaisen palvelun vähentyessä, kun verkko ja itsepalvelut lisääntyvät. Miten tämä vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja asiakasmääriin? Pidetäänkö automatisointia asiakaspalvelussa hyvänä vai kaipaavatko asiakkaat enemmän henkilökohtaista palvelua kirjasto ympäristössä? Case -yrityksenä on Kourujärven kirjasto, joka on yksi Rauman kaupungin lähikirjastoista.

Kappaleessa kaksi käsitellään palvelua ja mitä asiakaspalvelu nykyään pitää sisällään. Esimerkiksi pohditaan miten teknologian kehitys on raivannut tietä henkilökohtaisen palvelun siirtymistä itsepalvelumalleihin kaikilla palveluammattialoilla.

Kappaleessa kolme tarkastelemme tarkemmin asiakastyytyväisyyttä, joka on asiakkaan mielikuva palvelun laadusta, koko palveluprosessista tai joidenkin osa-alueiden summasta. Tässä kappaleessa käydään myös läpi asiakastyytyväisyyden tärkeyttä ja mittausmenetelmää.

Kappale neljä keskittyy kokonaisuudessaan organisaatioon, sen historiaan ja nykytilanteeseen. Perehdytään koko Rauman kaupungin kirjastoon ja tarkemmin Kourujärven lähikirjastoon, joka on yksi osa organisaatiota.

Kappale viisi käsittelee tietoteknologian käytettävyyttä asiakaspalvelussa ja erityisesti kirjastoissa. Mihinkin tällä hetkellä tietoteknologiaa käytetään kirjastoissa ja tulevaisuuden hankkeista tällä alalla, kuten kansainvälinen digitaalinen kirjasto-hanke. Kappaleessa on myös kerrottu Kourujärven kirjaston tämänhetkinen tietotekniikan käyttötilanne.

Kappale kuusi on käsitteellinen viitekehys ja kappaleessa seitsemän käydään läpi Kourujärven kirjastossa tehtyä asiakastyytyväisyystutkimusta. Tutkimuksesta kerrotaan sen tarkoitus, toteutustapaa ja tutkimuksen tuloksia sekä päätelmiä tulosten pohjalta.

2 PALVELUT

Palvelu-sanaa käytetään usein, kun puhutaan asiakaspalvelutyöstä, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös palvelua palvelutuotteena. Palvelutuotteesta puhuttaessa palvelu voidaan määritellä asiakkaalle tarjottavana hyötynä tai toimintona, joka voi olla aineetonta tai aineellista, ja jonka tuottamiseen myös asiakas voi osallistua yhtenä prosessin osatekijänä. Palvelutapahtumassa saattaa olla jotain käsin kosketeltavaa, mutta usein se koostuu aineettomista tai muuten vaikeasti määriteltävistä osista. Tällöin asiakas usein mieltää palvelukokonaisuudeksi vain itse kokemansa kokonaisuuden. Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kohtaamisessa tapahtuvaa vuorovaikutustilannetta, joka usein on palveluntuotannossa asiakkaalle näkyvin osa. Asiakaspalvelu voi olla välitöntä, eli synkronista tai viiveellä tapahtuvaa, esimerkiksi internetin välityksellä toimittaessa, jolloin puhutaan asynkronisesta asiakaspalvelusta. (Grönroos 2009, 79; Lovio & Tiihonen 2006, 11—16, 21—22.)

Palvelulle ominaista on sen aineettomuus ja ainutkertaisuus. Useimmiten palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja siihen vaikuttavat monet inhimilliset tekijät niin, että jopa jokainen palvelutapahtuma samankin asiakkaan ja palveluhenkilön välillä on ainutkertainen. Myös valtaosa palvelutuotannosta on asiakkaalle näkymätöntä. Tästä näkymättömästä osasta tärkein on palveluorganisaation palvelukulttuuri. Se muodostuu palveluhenkisyydestä sekä palvelua koskevista arvoista ja normeista. Palvelukulttuuri antaa mahdollisuuksia ja asettaa vaatimuksia asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutustilanteille. Tiedostamalla oman palvelukulttuurinsa yritys voi vaikuttaa asiakaspalvelunsa laatuun merkittävästi. (Lovio & Tiihonen 2006, 13; Rissanen 2005, 19—20.)

Palvelutuote koostuu kolmesta osasta tai kerroksesta: ydintuotteesta, muodollisesta eli havaittavasta tuotteesta sekä laajennetusta tuotteesta. Ydintuote on juuri se osa palvelua, joka vastaa asiakkaan tarpeeseen. Muodollinen tuote on palvelutuotteen keskikerros ja yleensä se ainoa asiakkaalle näkyvä osa. Siihen kuuluvat esimerkiksi hinta, tavaramerkki, palveluympäristö ja muut palvelun markkinointiin kuuluvat ominaisuudet. Palvelun uloin kerros käsittää laajennetun tuotteen osat, eli palvelun jälkimarkkinoinnin, takuun ja toimituksen asiakkaan käytettäväksi. (Rissanen 2005, 21—22.)

Palvelun näkymätön osa voidaan konkretisoida osaksi palveluprosessia, jolloin sen avulla voidaan pyrkiä tuottamaan lisäarvoa asiakkaalle. Tällöin puhutaan palvelun tuotteistamisesta. Hyvin tuotteistettu ja kuvattu palvelu helpottaa myös asiakkaan päätöksentekoa, sillä se luo eri asiakasryhmille

selkeästi profiloituja palvelutuotteita. Tuotteistamisessa on kyse myös yrityksen toimintatapojen vakiinnuttamisesta sekä yhtenäistämisestä. Tuotteistaminen helpottaa erikoistumista, yhteistyötä eri toimijoiden kesken, nopeuttaa palvelujen sisällön kehittämistä sekä uusien palvelutuotteiden luomista. (Lovio & Tiihonen 2006, 13—14.)

Julkinen palvelu sisältää kaikki palvelut, jotka toteutetaan pääsääntöisesti verovarilla. Julkiset palvelut ovat periaatteessa kaikkien käytettävissä eikä niiden käyttö estä muiden palveluiden käyttöä. Julkisten palveluiden tuotantoa ohjataan ja säädellään laeilla ja asetuksilla, eikä palvelun tuottamisesta koituvia kustannuksia yleensä peritä palvelun käyttäjiltä. Vastaavasti palvelujen tavoitteena ei ole voiton maksimointi, vaan oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon edistäminen sekä tiettyjen peruspalveluiden takaaminen tasapuolisesti kaikille kansalaisille. (Lovio & Tiihonen 2006, 14.)

2.1 Palvelun käsite

Jokaisella on kokemusta asiakaspalvelusta, ainakin asiakkaan näkökulmasta. Näin myös jokaisella on oma käsitys siitä millaista on hyvä asiakaspalvelu. Kaupallisessa toiminnassa palvelun hyvyys tai huonous on viime kädessä asiakkaan kokemus, jossa arvion perustana on tilanteesta syntynyt tunne. Tähän liitetään palvelusuoritukseen liittyviä odotuksia ja käytännön havaintoja. Palvelun tuottajalla on yleensä erilainen näkemys palvelun onnistumisesta. (Rissanen, T. 2005, 17)

Vaikka yritykset pitävät asiakaspalvelun laatua tärkeänä, tuloksia mitataan usein vain tehokkuus- eikä tyytyväisyyskysymyksenä. (<http://www.taloussanomat.fi>)

Ennen oli helpompi arvioida asiakaspalvelua katsomalla saiko myyjältä hymyn vai ei. Nykyään kun henkilökohtainen asiakaspalvelu on häviämässä, yritysten on aloitettava miettimään miten hyvin ne palvelevat eri kanavissa kuten verkossa. Siirryttäessä kanavasta toiseen, yritykset yrittävät matkia face-to-face-palvelua vaikka kanavaa pitäisi käyttää siihen, missä se on hyvä. Mentäessä vuorovai- kustuspsykologisesti köyhempään kanavaan, säännöt siitä mikä toimii ja mikä ei muuttuvat. (<http://www.taloussanomat.fi>)

Asiakaspalvelu on markkinoinnin tärkeimpiä palveluja ja siihen lasketaan kaikki asiakkaiden hyväksi tehty työ. Hyvä asiakaspalvelu on tehokas tapa erottua kilpailijoista. Tavara on helppo kopioida, mutta hyvän palvelukonseptin ja ihmissuhdetaitojen kopiointi on paljon vaikeampaa.

(Lahtinen, J & Isoviita, A 1998, 48-51)

Hyvä asiakaspalvelu sisältää monia asiakaan auttamiseksi tehtäviä asioita. Asiakkaan käynti palveluyhteisössä jaetaan seitsemään eri vaiheeseen, joiden avulla asiakasta voidaan palvella jatkuvasti mahdollisimman hyvin. Nämä seitsemän vaihetta ovat palvelun saapumisvaihe, odotusvaihe, tarvetäsmennysvaihe, myyntikeskusteluvaihe, palvelun päätös vaihe, poistumisvaihe ja asiakkaan jälkihoidovaihe.

Palveluun saapumisvaihe tarkoittaa sitä, että asiakas saapuu palveltavaksi. Saapumisvaiheen tavoitteina on hyvän ensivaikutelman luominen, palvelun käytön varmistaminen, jossa varmistetaan, että asiakas käyttää palvelua mitä oli aikonutkin, palveluista tiedottaminen, kuten sisämainonta, opasteet, julisteet ynnä muut.

Odotusvaiheen aikana asiakkaat odottavat vuoroaan. Tässä asiakaspalvelijan on varmistettava, että asiakkaita palvellaan saapumisjärjestyksessä. Tähän tarkoitukseen vuoronumerot sopivat hyvin ja niitä onkin monissa virastoissa ja toimipaikoissa. jossa jonojen muodostaminen olisi hankalaa. Hyvä esimerkki vuoronumeroita käyttävistä toimipaikoista on pankit ja terveysasemat.

Tarvetäsmennysvaiheessa selvitetään asiakkaan arvostuksia, odotuksia ja tarpeita. Asiakaspalvelija ei voi tietää asiakkaan tarpeita, joten niistä on otettava selvää.

Myyntikeskusteluvaiheessa tuote-esittely ei saa olla tyrkyttämistä. Asiakkaan on saatava itse valita omia tarpeitaan ja odotuksiaan vastaava palvelu tai tuote. Jos asiakas todella tarvitsee tai arvostaa tuotteessa jotain tiettyä ominaisuutta, edullisuutta ei kannata korostaa. Asiakaspalvelija voi antaa vaihtoehtoja ja ehdotuksia jotka täyttävät asiakkaan kriteerit, mutta asiakkaan on saatava tehdä päätös itse. Tuoteominaisuuksien luettelemisen sijasta asiakaspalvelijan kannattaa kertoa asiakkaalle tuotteen hyviä puolia ja mitä etuja ja hyötyä tuotteesta asiakkaalle on.

Palvelun päätös vaiheella tarkoitetaan sitä, kun asiakas kertoo haluavansa ostaa tuotteen tai vaihtoehtoisesti ilmaisee, ettei tuote tai palvelu ole asiakkaan tarpeiden mukainen. Asiakaspalvelijan tavoitteena on auttaa asiakasta päätöksenteossa, päästä sopimukseen hinnasta ja maksuehdoista sekä

päästä ostopäätökseen. Aina asiakas ei halua ostaa asiakaspalvelijan tarjoamaa tuotetta tai palvelua jolloin asiakaspalvelijan on hyväksyttävä asiakkaan päätös.

Asiakasta ei saa päästää tyytymättömänä poistumaan palveluympäristöstä jos asiakassuhteen halutaan jatkuvan. Liian usein tapahtuu niin, että asiakkaat päästetään poistumaan esim. jostain erikoisliikkeestä tyytymättömänä palveluun ja sitä kautta menetetään potentiaalisia asiakkaita. Lähes aina asiakkaalle on tärkeää hyvä loppuvaikutelma. Sen saa helposti aikaiseksi ystävällinen hymy, asiakkaan hyvästeleminen, täydellisten ja lyhentämättömien ilmausten käyttäminen, mielikuvituksen käyttäminen hyvästelyissä sekä palautteen kyseleminen asiakkaalta.

Jälkihoitovaiheessa varmistetaan asiakassuhteen jatkuminen. Poistumisvaiheen luomiskeinot ovat erittäin tärkeitä tapahtumia jälkihoitovaiheessa. Jälkitoimenpiteitä ovat tuotteiden huolellinen perille toimittaminen, laskutuksen hoitaminen sovitusti sekä valitusten huolellinen läpikäynti.

Vaiheet vaihtelevat asiakkaan oman tietämyksen mukaan. Jos vertailee 80-vuotiasta eläkeläistä 40-vuotiaaseen tietotekniikan diplomi-insinööriin, tietämyksen taso on aivan eri luokkaa, joten on osattava huomioida asiakkaiden erilaiset lähtökohdat. Tuotteiden ominaisuuksista perillä oleva henkilö kaipaa enemmän hintatietoja kuin henkilö, jolla ominaisuudet ovat täysin vieraita. (Lahtinen, J & Isoviita, A 1998, 69)



Kuvio 1. Asiakaspalvelutapahtuman 7 vaihetta. (Lahtinen, J & Isoviita, A 1998, 69)

Kuten kaikessa asiakaspalvelutyössä, myös kirjastohenkilökuntaa vaanii eräänlainen sokeutumisen mahdollisuus. Monia asioita pidetään itsestäänselvytenä, eikä ymmärretä kuinka vähän asiakkaat mahdollisesti tietävät esimerkiksi kirjastojen tarjoamista mahdollisuuksista ja palveluista. (Pihlaja, J 2004, 38)

Tyytyväinen ja sen ilmaiseva asiakas on asiakaspalvelun tärkein koettu tulos. Kirjastotyöntekijöillä on perinteisesti tarve osoittaa tarpeellisuutensa asiakkaita palvellessaan tekemällä kaikki mahdollisimman valmiiksi. Jos kirjastopalveluiden käytön tarkoituksiksi otetaan kirjastokäyttäjien omatoimisuus ja itsepalvelu, saattaa sitoutuminen hyvän palveluvuorovaikutuksen aikaansaamiseksi olla näiden tavoitteiden kanssa jopa ristiriidassa. (Pihlaja, J 2004, 38)

2.2 Itsepalvelu

Itsepalvelulla tarkoitetaan palvelua, jossa asiakas voi itse omalla ajallaan hoitaa ostamansa palvelun käyttöä. Se, mitä asiakas voi itse hoitaa, riippuu siitä mitkä asiat palveluntarjoaja on määrittänyt itsepalveluksi. Joissain palveluissa itsepalvelun olemassaolo on nykyään välttämätöntä - palvelu ei toimisi tai sen käyttö olisi liian hankalaa ellei asiakas voisi omatoimisesti käyttää sitä itsepalveluna. Toisaalta on myös palveluita jotka eivät toimisi tai toimivuus romahtaisi jos asiakas saisi hoitaa ne itse. (Tuorila 2006, 11.)

Tällä hetkellä elämme arjessa, jossa palveluelinkeinoalueen pääsuuntana on ollut siirtyminen itsepalveluun. Näin on käynyt jo päivittäistavaraliikkeissä, ravintoloissa, pankeissa ynnä muissa vastaavissa palvelupaikoissa. Kehityssuunta on ollut sama julkisten palveluiden keskuudessa. (Rissanen, T 2005, 17-18)

Teknologian kehitys on mahdollistanut asiakaspalvelun siirron automatisointiin ja se onkin helpottanut työskentelyä tietyillä aloilla. Tekniikka ei olekaan niin suurena esteenä, kuin ihmisten asenteet. Hyvänä esimerkkinä tästä on pankkien verkkopankit ja lentoyhtiöiden lähtöselvityksen tekeminen kotikoneelta käsin. Toisaalta automatisoinnin yhteydessä on asiakaspalvelusta vähennetty liikaa väkeä mikä tekee ongelmatilanteiden ilmentyessä niiden selvittämisestä entistä vaikeampaa. (<http://www.taloussanomat.fi>)

Väliinputoajaryhmissä olevat, joiden kyvyt eivät riitä tietoteknisiltä - ja kielitaidoiltaan automatisoitujen palveluiden käyttämiseen, aiheuttavat ruuhka- ja ongelmatilanteita palveluja tarvittaessa. Henkilökohtaisen palvelun saaminen riippuu nykyisin enemmän ja yhä enemmän maksukyvyistä. Yhteystietopalveluihin erikoistuneen Sentraalin tekemä selvitys osoitti, että kuluttaja maksaisi mieluummin hyvästä palvelusta, kuin käyttäisi itsepalvelua. (<http://www.taloussanomat.fi>)

Monet eri syyt vaikuttavat siihen, miksi nykyään tarjotaan itsepalvelua vaihtoehtona perinteiseen asiakaspalveluun. Yksi isoimmista syistä ovat korkeat työkustannukset, mutta myös halu parantaa palvelun laatua tarjoamalla kuluttajalle mahdollisuuden hoitaa asioitaan yrityksen aukioloaikojen ulkopuolella. (Reinbooth 2008, 18.)

Itsepalvelun ajatus kirjaston tapaisessa ympäristössä on sen aukioloaikojen laajentuminen ilman ylimääräisiä kuluja. Tämä mahdollistaisi myös sen, että asiakkaat voivat käyttää palveluja myös sil-

loin kun henkilökunta ei ole paikalla. Itsepalvelun taustalla on ajatus palvelun parantamisesta. Asiakkaat pystyisivät lainaamaan ja palauttamaan teoksia sekä käyttämään kirjaston asiakaskoneita henkilökunnan työvuorojen loputtua. Valvonnasta vastaisivat valvontakamerat. (<http://www.tekniikkatalous.fi>; <http://www.vantaansanommat.fi>)

2.3 Axiell Finland Oy

Axiell Finland Oy on Axiell-konserniin kuuluva kirjastojen IT-palveluiden tuottamiseen erikoistunut yritys. Axell-konserni työllistää 230 ammattilaista, joilla monilla on IT-alan osaamisen lisäksi myös kirjastoalan työkokemusta. Konserni toimii Suomessa, Ruotsissa, Tanskassa sekä Isossa-Britanniassa, jossa asiakaskuntaan kuuluu runsaasti myös museoita ja arkistoja. (<http://www.axiell.fi>)

Axiellin neljä maaorganisaatiota ja viisi liiketoiminta-aluetta ovat: Axiell Finland, joka palvelee suomalaisia kirjastoja. Axiell Sverige, joka palvelee Ruotsin kirjastoja sekä Axiell Danmark jonka palvelualueeseen kuuluu puolestaan tanskalaisia kirjastoja. Axiell UK and Ireland palvelee Brittein saarten ja Irlannin kirjastoja. Viidentenä liiketoiminta-alueena on Axiell CALM joka palvelee museoiden ja arkistojen tarpeita. (<http://www.axiell.fi>)

Konsernin tavoitteena on tarjota kirjastoille, arkistoille ja museoille ratkaisuja ja palveluita, jotka miellyttävät käyttäjiä ja toimivat tehokkaasti organisaatioiden sisäisissä prosesseissa. Visiona on toimia kirjastojen, arkistojen ja museoiden luotettavimpana ja innovatiivisimpina kumppanina. (<http://www.axiell.fi>)

Useat suomalaiset yleiset kirjastot käyttävät Axellin kirjastojärjestelmiä ja käyttöpalveluita. Tällä hetkellä yli 1000 kirjasto-organisaatiota tuhansine toimipisteineen Pohjoismaissa ja Iso-Britanniassa käyttää Axiellin kirjastonhallintajärjestelmiä ja Axiell Arena -virtuaalikirjastotyökalua. (<http://www.axiell.fi>)

Ensimmäinen Axiell:n toimittama Avoin Kirjasto -konseptin kirjasto avasi ovensa Suomessa Mietoisten kylässä Mynämäellä tiistaina 5. helmikuuta 2013 kello 14:30. Kyseinen Avoin kirjastokonsepti on Suomessa vielä ainoa laatuaan. Tämän konseptin avulla kirjastojen aukioloaikoja voidaan jatkaa tai kirjastoa on mahdollisuus pitää avoinna vaikka läpi yön. Henkilökuntaa ei välttä-

mättä tarvita ollenkaan, vaan automaatio hoitaa avoinna olevan kirjastotilan valvonnan, päästää asiakkaat sisään ja ulos kontrolloidusti, sekä mahdollistaa aineiston lainauksen ja palautuksen itsepalveluperiaatteella. (<http://www.mynewsdesk.com>)

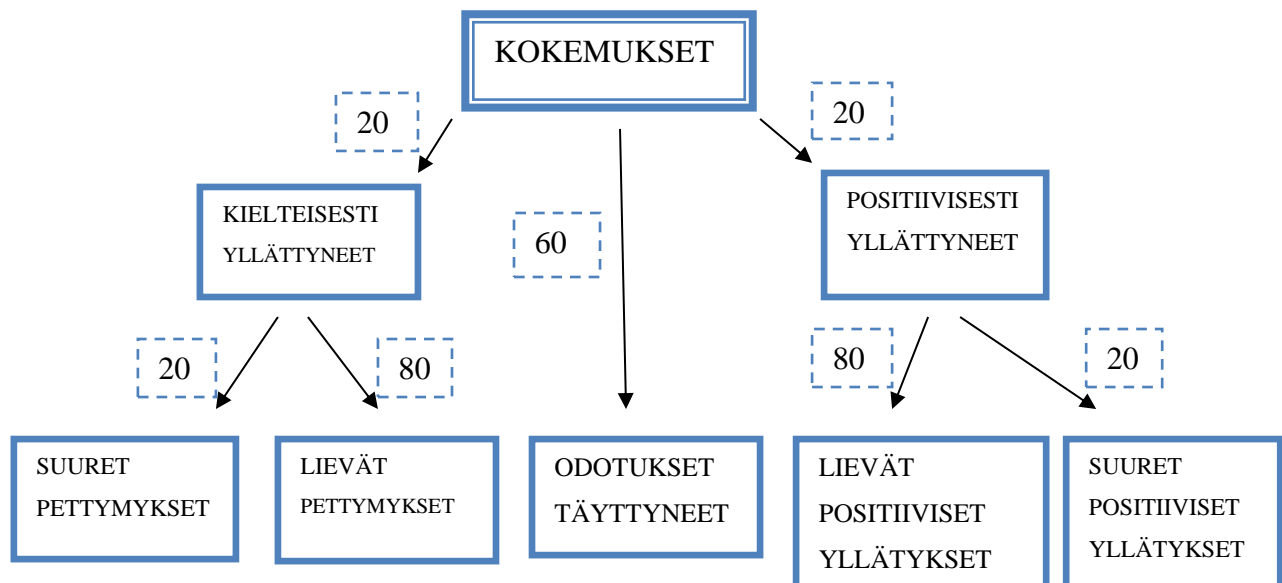
Mynämäellä tämä mahdollisti sen, että kaksi vuotta kiinni ollut sivutoimipiste saatiin avattua uudelleen asiakkaiden käyttöön, aukioloaikoja pystytään pidentämään ja kirjastopalvelut ovat auki myös viikonloppuisin. Ratkaisu säästää pääkirjaston henkilökunnan työaika, koska se ei vaadi työntekijöiden läsnäoloa. Aukioloa voidaan säätää pääkirjastosta käsin, samoin valvontaa voidaan seurata pääkirjaston päätteeltä. (<http://www.mynewsdesk.com>)

Isommalle kirjastoyksikölle Avoin kirjasto-konsepti tarjoaa aukioloaikojen pidennyksen lisäksi mahdollisuuden keskittää ammattitaitoista henkilökuntaansa palvelemaan asiakkaitaan ruuhkaisimpina aukiolotunteina, sekä tarjota kirjaston kokoelmille ja tiloille suurempi käyttöaste. Konseptista on apua myös silloin, kun kunnat pohtivat niukkojen määrärahojen jakoa palvelujen tuottamisessa ja ylläpidossa. (<http://www.mynewsdesk.com>)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyyden voidaan sanoa olevan yksi tärkeimmistä mittareista, kun selvitetään miten hyvin yritys menestyy tai tulee menestymään tulevaisuudessa. Asiakaspalvelu, palvelun laatu sekä palveluodotukset ovat kaikki suorassa yhteydessä asiakastyytyväisyyteen. (<http://www.economic.fi>)

Asiakkaiden kokemukset asiakaspalvelussa jakautuvat erilaisiin tyytyväisyysasteisiin perustuen kokemuksen voimakkuuteen ja suuntaan. Tätä voidaan kuvata kaaviolla seuraavanlaisesti. (Rope, T & Pöllänen, J 1998, 40)



Kuvio 2. Kokemusten (% asiakaskontakteista) jakautuminen tyytyväisyysasteen mukaisesti. (Rope, T & Pöllänen, J 1998, 40)

3.1 Asiakastyytyväisyyden tärkeys

Asiakastyytyväisyys on yritykselle tärkeää koska tyytyväiset asiakkaat ostavat uudelleen ja tulevat siten uskollisiksi yritykselle. Tyytyväiset asiakkaat aiheuttavat vähemmän markkinointikuluja ja näin parantavat yrityksen myyntitulosta ja kannattavuutta. Näin se on vahva kilpailukeino muita yrityksiä vastaan. (Lahtinen, J & Isoviitta, A 1998, 64)

Asiakastyytyväisyys on erittäin tärkeää pelkästään jo asiakkaiden pysymisen kannalta, sillä jopa 90 % tyytymättömistä asiakkaista vaihtaa palvelun tuottajaa. Jo olemassa olevan asiakassuhteen ylläpitäminen voi onnistua jopa viisi kertaa pienemmillä resursseilla kuin yhden uuden asiakassuhteen hankkiminen. (Laukkanen, S 2004, 1.)

3.2 Asiakastyytyväisyyden mittaus ja selvittäminen

Asiakaspalvelun onnistumisia mitataan asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Nämä tutkimukset antavat tietoa koko palvelukokonaisuudesta, jota on joskus vaikea sertifioida tai pisteyttää. (Lahtinen, J & Isoviitta, A 1998, 64)

Yleisesti yritykset näkevät asiakastyytyväisyyden mittausten tulokset hyödyllisinä toiminnan tarkkailun kannalta. Kilpailevilla markkinoilla yritykset kilpailevat asiakkaista, juuri asiakastyytyväisyys nähdään pääkeinona tehdä ero kilpailijoihin ja siitä on tullut oleellinen osa yritysten strategioita. (<http://www.e-conomic.fi>)

Asiakastyytyväisyyttä mitataan aina yksilöllisillä kyselyillä, vaikka tulokset ilmaistaan keskiarvoina. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata monenlaisilla erilaisilla keinoilla, kuten esimerkiksi seuraavanlaisesti:

Asiakkailta kysytään kuinka tyytyväisiä he ovat olleet tuotteeseen tai palveluun asteikolla 1-10. 9-10 ovat tyytyväisiä asiakkaita, 7-8 ovat neutraaleja ja 1-6 ovat pettyneitä saamaansa palveluun. Tuloksista neutraalit jätetään huomioimatta ja tyytyväisten ja pettyneiden asiakkaiden suhde kertoo asiakastyytyväisyyden tason. (<http://www.e-conomic.fi>)

Asiakkaiden odotukset ovat tärkein määrittävä tekijä asiakastyytyväisyyden mittaamisessa ja toteutumisessa. Mitä korkeammat odotukset ovat, sitä vaativampaa niitä on täyttää. (<http://www.e-conomic.fi>)

Esimerkiksi luksustuotteilta odotetaan täydellistä toimivuutta, koska odotukset näille tuotteille ovat niin korkeat. Kun taas esimerkiksi halvan nuorisohotellin tarjoama majoitus puolestaan voi saada loistavat arvostelut, koska odotukset majoituksen suhteen eivät ole kovin korkealla tasolla. Näin vaikka taso absoluuttisessa mielessä jäisikin etäälle tavallisten hotellien tasosta. (<http://www.economic.fi>)

Asiakastyytyväisyyden hallinnan pääasia on kyky kuunnella asiakasta. Asiakastyytyväisyyttä pitää mitata jatkuvasti. Samalla kun selvitetään nykyisten asiakkaiden tyytyväisyys astetta, niin ei saa unohtaa ottaa selvää menetetyiltä asiakkailta, miksi he eivät enää ole asiakkaina

Asiakkaat tyytyväisenä pitävistä asioista täytyy saada tarkkoja ja yksityiskohtaisia tietoja. Tämän vuoksi palvelun laatua on helpompaa parantaa, kun tiedetään mistä asiakkaat pitävät ja mistä eivät, sekä mikä saa heidät vaihtamaan palvelun tarjoajaa. (Lahtinen, J & Isoviitta, A. 1999, 65.)

Asiakastyytyväisyyskyselyjä on tehtävä säännöllisin väliajoin, jotta ne muodostuisivat pysyväksi osaksi asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmää. Tämä mahdollistaa sen, että vastauksia aiemmin suoritettuihin asiakastyytyväisyyskyselyihin voi vertailla. Kyselyitä ei kuitenkaan saisi tehdä jatkuvasti, vaan hyvä perussääntö on, että voi kehittää uuden kyselyn, kun edellisessä kyselyssä esiin tulleet ongelmat on korjattu ja ne ovat alkaneet vaikuttaa asiakkaiden mielipiteisiin. (Ylikoski 1999, 170.)

3.3 Asiakaspalautteen käyttäminen

Asiakastyytyväisyyskyselyistä saadut tiedot kertovat yrityksen kyvystä palvella asiakkaitaan. Kyselyn tulokset kertovat myös mitä yrityksen kannattaisi tehdä, jotta suurempi osa asiakkaista olisi erittäin tyytyväisiä yrityksen tarjoamiin tuotteisiin tai palveluihin. Vastauksia arvioidessa yrityksen täytyy pystyä miettimään miksi tulokset ovat tietyn suuntaisia. Tästä syystä olisi erittäin hyvä, jos vastauksia voisi verrata samalla toimialalla toimivien yritysten tuloksiin. (Jones & Sasser 1995, 96.)

Kun palaute ja mielipiteet on saatu asiakkailta palveluista, ne täytyy työstää konkreettisiksi kehittämistoimenpiteiksi sekä viedä käytäntöön. (Jokinen ym. 2000, 289.)

Jos yritys ei kykene työstämään saamaansa palautetta, se ei ole todellisesti asiakaslähtöinen, sillä asiakaslähtöisyys on välitöntä reagoimista asiakkaiden tarpeisiin. Asiakas huomaa, kun häntä kuunnellaan ja tulee mukaan yrityksen kehittämistyöhön omalla panoksellaan. (Jokinen ym. 2000, 289.)

Kun tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä on saatu, sen käyttöalueet voidaan listata seuraavasti:

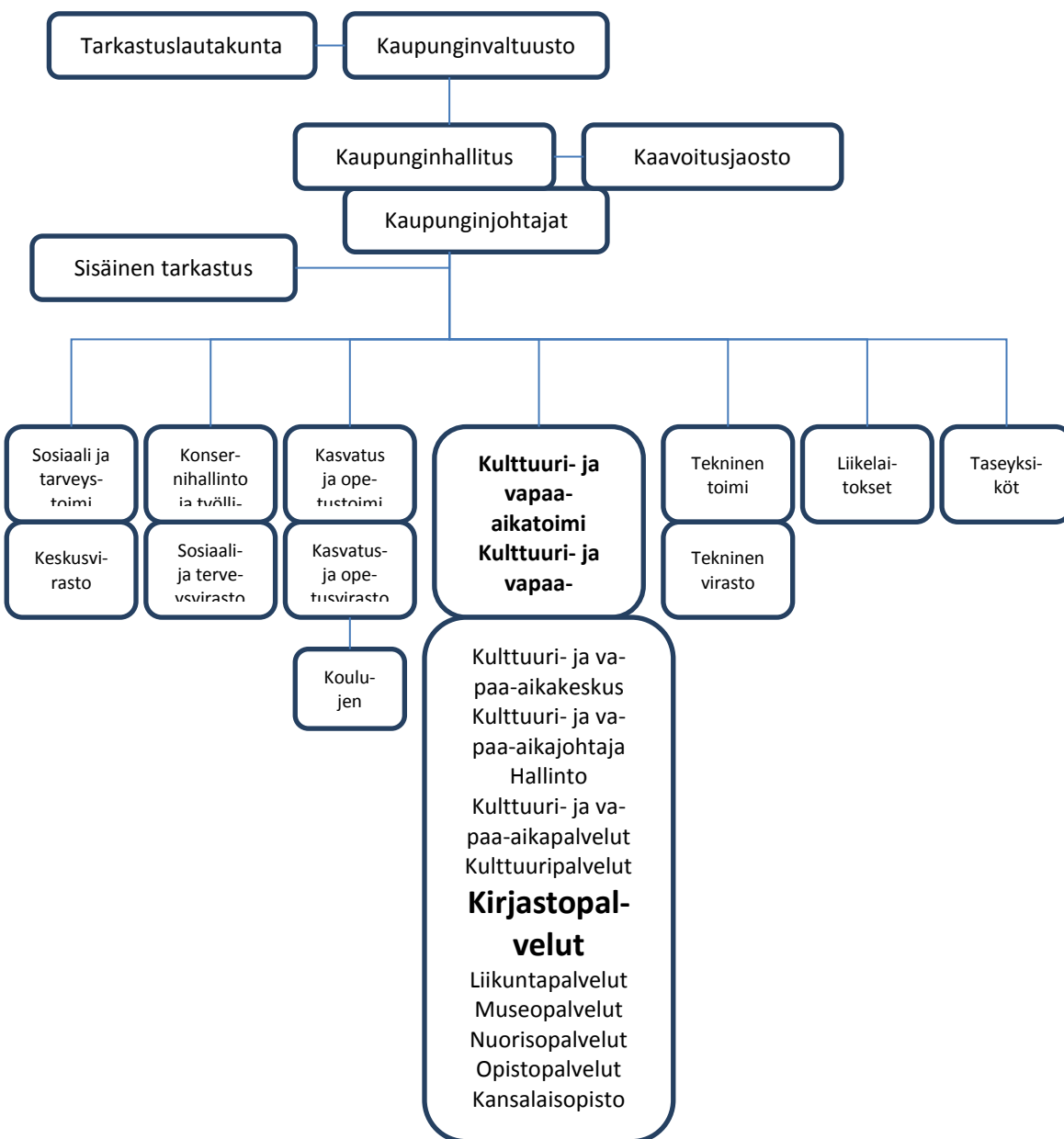
1. Yrityksen toiminnan laadun ongelmakohtien selvittäminen
2. Toiminnan tason ylläpitäminen
3. Kannuste-/johtamisjärjestelmän perustana toimiminen
4. Palautetiedon saaminen asiakkailta systemaattisesti/asiakkaiden arvostusten selvittäminen
5. Kanta-asiakkaisiin tai muihin asiakasryhmiin suuntautuvan markkinoinnin toteuttaminen

Näiden viiden kohdan mukaan pitäisi myös tehdä asiakastyytyväisyyden selvittämisvälineistö. Yritys voi näin hyödyntää kaikki tiedon käyttöalueet, vaikka niitä ei sillä hetkellä tarvittaisikaan. (Rope ym. 1995, 61 -62.)

4 RAUMAN KAUPUNGIN PALVELUORGANISAATIO

Rauman pääkirjasto ja sen sivutoimipisteet, joihin Kourujärven kirjastokin kuuluu, ovat osa Rauman kaupungin palveluorganisaatiota. Kirjastopalvelut ovat luokiteltu kulttuuri- ja vapaa-aikatoimen alaisuuteen yhdessä kulttuuri-, museo-, nuoriso-, liikunta- ja opistopalveluiden kanssa. (<http://www.rauma.fi>)

Rauman kaupungin vuonna 2008 tekemässä tutkimuksessa selviää, että kirjasto- ja kulttuuritoimesta 90,7 % työntekijöistä on naisia ja miehiä 9,3 %. Keski-ikä on naisilla 49,8 vuotta ja miehillä 42,8 % vuotta. Määräaikaisten osuus työntekijöistä on 11,3 %. (www.rauma.fi)



Kuvio 3. Rauman kaupungin palveluorganisaatio. (www.rauma.fi)

4.1 Kirjasto

Kirjastotyö on luokiteltu tietotyöksi, tarkemmin määriteltynä informaatioammattiksi. Kirjastotyö ammattina on eri luokituksissa ryhmitelty eri tavoin. Suomalaisessa tilastokeskuksen määritelmässä kirjastotyötä kuvataan seuraavanlaisesti; kirjasto-, arkisto- ja museotyöntekijät kuuluvat informaatioammatteihin ja siinä informaation jakaja- ryhmään yhdessä opettajien ja viestintä- kulttuurityöntekijöiden sekä uskonnollisten työntekijöiden kanssa.

Nykyaikana pelkkä tieto tiedon vuoksi ei enää riitä. Ihmiset ovat löytäneet uusia oppimisprosesseja tiedon etsintään. Keskeisiksi menestystekijöiksi nyky-yhteiskunnassa ovat nousseetkin oppiminen ja tiedon soveltaminen. Kirjastot toimivat enemmässä määrin kansalaisten oppimiskeskuksina, ja tukevat lasten medialukutaidon kehittymistä. Tiedonhallinta, siihen ohjaaminen sekä aineistohankinta- ja valinta ovat kirjastoammattilaisten osaamisalueita. Kirjastoon tullaan, kun kohdataan ongelmia informaation käytössä ja kaivataan ulkopuolisen apua ongelmanratkaisuun. (<http://www.minedu.fi>)

Kirjastolain 2 § säädetään, että 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. Kirjastolain kolmas, neljäs ja viides pykälä taas määräävät, että kunnalla on velvollisuus järjestää kirjasto- ja tietopalveluita. Yleinen kirjasto toimii yhteistyössä muiden yleisten kirjastojen sekä tieteellisten kirjastojen ja oppilaitoskirjastojen kanssa, sekä kirjaston kokoelmien käyttö kirjastossa ja niiden lainaus on maksutonta. (Kirjastolaki 1998/904)

Kirjastot ovat kuitenkin enemmän kuin kokoelmiensa summa. Niihin vaikuttavat sosiaalinen ympäristö, aika ja paikka. Nämä tekevät siitä dynaamisen yksikön. Tämä tarkoittaa sitä, että niiden pitäisi astua ulos vanhasta toimintaympäristöstään ja ottaa vastaan ne haasteet mitä nykypäivän tietoyhteiskunta sille tarjoaa. (Holmberg, K 2009, 86)

4.2 Historia

Maailman tietävästi ensimmäinen kaikille, ainakin oppineille, avoin kirjasto oli Ptolemaios I perustama Aleksandrian kirjasto 300- ja 200 eKr taitteessa. (http://www.tiede.fi/artikkeli/340/maailman_upein_kirjasto)

Varhaisimmat kotimaiset kirjastot olivat kansainvälisen esikuvan mukaan luostarikirjastoja ja kirkkojen kirjakokoelmia. Esimerkiksi Turun tuomiokirkolla oli keskiajalla merkittävä kirjasto. Vuonna 1640 perustettiin Turun Akatemian kirjasto. Sen tuhouduttua lähes kokonaan Turun palossa 1827, kirjasto siirrettiin laajempaan ja uudelleen muodostettuna Helsingin yliopistoon. (<http://www.rauma.fi/kirjasto/kirjastohistoriikki.htm>)

Suomalaisen kansanvalistustyön menestyksen kannalta oli aikoinaan tärkeää, että joka ikiseen pitäjään saatiin perustetuksi (vähintään yksi) yleinen kirjasto. 1800-luvun puolesta välistä lähtien voimistuneet ponnistelut erityisesti maaseudun väestön ohjaamiseksi lukuharrastuksen pariin tuottivat vähitellen tulosta. Amerikasta saapui 1900-luvun alussa ajatus yleisistä kirjastoista, joka johti nykymuotoisen yleisen kirjastolaitoksen kehittymiseen 1900-luvun alussa. Vasta 1900-luvun jälkipuoliskolla yleisiä kirjastoja ryhdyttiin maanlaajuisesti kehittämään osana hyvinvointivaltion rakennustyötä ja Suomeen syntyi todellinen yleinen kirjastolaitos. (<http://www.rauma.fi>)

Vuonna 1850 perustettiin Biblioteket i Raumo (tai Finska Låne Bibliotheket i Raumo tai Finska Privata Låne-Bibliotheket i Raumo) apteekin takahuoneeseen. Se sisälsi 60 lainattavaa kirjaa, ja lainausmaksu oli riippuvainen asiakkaan säädystä. Vuonna 1887 valmistui Rauman Kansankirjastolle ja Lukusalille oma talo Kuninkaankadun ja Rantakadun kulmaukseen, joka oli kooltaan 230 neliötä ja sisälsi 1200 lainattavaa kirjaa. 1912 kunnallistettiin Rauman Kansankirjasto ja nimeksi tuli Rauman kaupunginkirjasto: 3000 lainattavaa kirjaa. Samana vuonna myös luovuttiin kaupungin asukkaiden kohdalla lainausmaksusta, lähikuntien asukkaat maksoivat yhä viiden markan vuosimaksun ja Uotilaan perustettiin maalaiskunnan kantakirjasto. 1979 perustettiin kourujärven kirjasto ja muutaman vuoden päästä perustetaan Syväraumankirjasto ja Pyynpäänkirjasto. (<http://www.rauma.fi>)

90-luvun alussa saatiin koko Rauman kirjaston lainaustoiminta atk-pohjaiseksi ja pääkirjastoon otetaan käyttöön asiakastietokone, jossa on internet-yhteys. 1995 Suomen kauneimmaksi kirjastokortiksi valittiin Rauman kirjaston uusi Hoppet-laivan kuvalla varustettu kirjastokortti. Vuosikymme-

nen lopulla pääkirjastossa syttyy/sytytettiin tulipalo sekä Kaaron ja Syvärauman kirjastot lopetettiin. 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä tapahtuu paljon uudistuksia. Kirjaston aineistotietokanta ”Ankkuri” saadaan Internetiin ja Satakunnan kirjastot liittyvät yhteen. (<http://www.rauma.fi>)

4.3 Kourujärven kirjasto

Raumalla kirjastoja on yhteensä kuusi kappaletta sekä yksi kirjastoauto. Rauman kirjastot kirjastoauton lisäksi ovat pääkirjasto, Pyynpään kirjasto, Kourujärven kirjasto, Uotilan kirjasto sekä verkkokirjasto. (www.rauma.fi)

Sen lisäksi kesällä on toiminnassa saaristokirjasto, joka sijaitsee Kuuskajaskarin linnakesaarella, tarkemmin saaren tiilikasarmin ravintolasalin kabinetissa. Kirjasto keskittyy meri- ja saaristoteemaan sekä erityisesti Itämeren ja Raumanmeren käsittelevään kirjastoon. Kirjoja ja lehtiä voi lainata kirjastosta, mutta niitä ei saa viedä saaren ulkopuolelle. (www.rauma.fi)

Vuonna 2004 Rauman pääkirjasto siirtyi uusiin tiloihin. Uuden tilan alakerrassa sijaitsee palvelukeskus, ”Tieto ja taito”-osasto, lasten- ja nuortenosasto, lehtilukusali sekä kokous-, opetus- ja näyttelytilat. Yläkerrassa taas on ”Kirjallisuus, musiikki ja taide”-osasto, Rauma-huone, lukuhuone, mikrofiliini-huone, kolme tutkijanhuonetta, ryhmätyöhuone sekä Taidelainaamo. Pääkirjastossa asiakkaalla on käytettävissään tietokoneita, minikannettavia tietokoneita ja kaksi iPadia. Lehtilukusalissa on käytettävissä maksullinen tulostin/kopiokone. Asiakkaat voivat myös lainata ja palauttaa automaateilla. Kirjaston kokous- ja opetustiloja voi vuokrata sekä näyttelyitä varten on mahdollista varata/vuokrata vitriinejä.

Pääkirjaston aineistokokoelmaan kuuluu 170 000 kirjaa sekä nuottia, 11 000 av-tallennetta (äänitteitä, videokasetteja, DVD-levyjä ja cd-rom-levyjä) sekä 450 sanoma- ja aikakauslehtivuositietoa.

Kourujärven kirjasto on Rauman kaupunginkirjaston lähikirjasto joka sijaitsee Kourujärvellä, Kourujärven ala-asteen vieressä Karpalotiellä. Kirjaston aineistokokoelmaan kuuluu noin 40 000 teosta sekä näiden lisäksi valikoima äänikirjoja, sekä cd-, cd-rom- ja dvd -levyjä. Käytettävissä on myös muiden Satakirjastojen aineistot, joita saa halutessa tilattua varausmaksua vastaan Kourujärven kirjastolle. (www.rauma.fi)

Aamupäivisin Kourujärven kirjasto toimii koulukirjastona naapurissa olevalle alakoululle, päiväko-
ti- ja perhepäivähoitoryhmille sekä kerhoille. Kirjastossa on kaksi vakituista työntekijää, sekä yksi
määräaikaisessa työsuhteessa oleva harjoittelija. (www.rauma.fi)

5 DIGITAALISOITUMISEN HAITAT JA HYÖDYT KIRJASTOSSA

Samalla kun taloudellinen kasvu hidastui 1970-luvulla, tapahtui kaupallisen tietoteknologian läpi-
murto kun Yhdysvaltojen puolustushallinnon verkko - internetin esiaste - pysytettiin 1969. Merkit-
täväksi digitaalisen tietoteknologiamurroksen on tehnyt se, että käyttötarkoitukseltaan se on yleinen
teknologia, joka on tunkeutunut kaikkiin perinteisiin työelämän teknologioihin ja levittäytynyt koko
maailmaan. (Kirjasto 2010. 2010, 96)

5.1 Sähköinen asiointi

Monien alojen palvelut ovat muuttumassa sähköiseksi tietoteknologian ja itsepalveluiden kasvaessa.
Sähköisestä asioinnista puhuttaessa tarkoitetaan palveluiden käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan
avulla. Sähköisessä asiointipalvelussa asiakas luo itselleen henkilökohtaisen käyttöliittymän, joka
on ikkuna palveluun tai palveluun liittyvään informaatioon. Näin organisaatio pystyy tarjoamaan
asiakkaalle mahdollisuuden asioiden hoitamiseen ympärivuorokautisesti, niin että asiakaan ei tarvit-
se lähteä henkilökohtaisesti virastoon. (www.vm.fi)

Sähköisen asiointin kehittäminen on palveluprosessin kehittämistä uusien laadukkaampien palvelun
tuotantotapojen ja uusien palveluiden käyttömahdollisuuksien löytämiseksi. Vanhojen rutiinien siir-
ttäminen suoraan sähköisiksi palveluiksi ei yleensä ole mahdollista, joten suositellaan sähköisen asi-
ointin kehittämistä vuorovaikutteisesti toiminnan ja palvelujen kehittäjien kanssa. Toiminnan kehit-
tämisen tarkoituksena on saada asiointiprosessit sujuvammaksi ja vähentää asiointitarvetta. Paras
tulos on, jos koko asiointiprosessi saadaan toteutettua sähköisesti. (www.vm.fi)

Sähköisten asiointipalveluiden tarjontaa ja kehittyneisyyttä eri maiden julkisissa hallinnoissa tutki-
vissa kansainvälisissä vertailuissa Suomi on pärjännyt tähän asti hyvin ja sijoittunut kuuden parhaan

joukkoon. Suomessa valtion laitokset ja kunnat saavat melko itsenäisesti kehittää omia sähköisiä palveluitaan. Suuret kunnat, sekä isot valtion laitokset ovatkin avanneet yleisempiä palveluitaan itsepalvelukäyttöön. Esimerkiksi Kelan sähköisen asiointipalvelun käyttöaste on hyvin korkea. Haasteita sähköisen asioinnin kehittämiseksi ovat resurssien vähyys. Kuntien odotetaan tulevan toimeen pienimmillä resursseilla, mutta samaan aikaan palveluita pitäisi kehittää ja asiakkaiden vaatimukset palveluiden satavuudesta sähköisesti kasvavat. (www.vm.fi)

5.2 Tietotekniikan käyttö kirjastoissa

Suomessa on kansainvälisestäkin ainutlaatuinen yleisten ja tieteellisten kirjastojen yhteinen ja yhtenäinen kirjastoverkko. Tämän on mahdollistanut kirjastojen pitkäjänteinen ja tiivis yhteistyö.

Tietoverkkojen kapasiteetti ja koko kasvavat nopeasti. Tämä edesauttaa tekstitiedostojen ohella myös kuva- ja äänitiedostojen vaivattoman siirtämisen kirjastojen ja muiden tietopalveluorganisaatioiden kokoelmista asiakkaille verkkoyhteyden kautta suoraan kotiin. Koska kaikilla kansalaisilla ei ole mahdollisuutta tai halua hankkia PC-laitteita tai verkkoyhteyksiä yleinen kirjasto on tärkeä ja tehokas väylä verkkojen alati kasvaviin tietoresursseihin. Verkon käyttömahdollisuuksien tarjoaminen yleisissä kirjastoissa on oleellista, koska enenevä osuus kaikesta julkaistavasta tiedosta on saatavilla vain elektronisessa muodossa. (Helsingin yliopiston kirjasto 1997. 7-8)

Suomessa on monia eri kirjallisuus tietokantoja, joista haluamaansa teosta tai artikkelia voi etsiä. Yksi luotettavimmista ja laajimmista tietokannoista on Fennica (<http://fennica.linneanet.fi>). Fennica on Kansalliskirjaston tuottaman Suomen kansallisbibliografia. Vuoden 2011 kesäkuuhun mennessä Fennicasta löytyi kaikkiaan 822 781 kirjaa tai muuta monografiaa, 69 351 jatkuvaa julkaisua (lehteä tai sarjaa) ja 47 984 karttaa. (Haasio, A. 2011. 113)

Suomen Kansalliskirjasto tuottaa myös artikkeliviitetietokanta Arto:a (<http://arto.linneanet.fi>). Arto:sta löytyy noin 600 kotimaista aikakauslehteä. Palvelu sisältää myös kokotekstiaineistoa, mutta suuri osa niistä vaatii erillisen käyttöluvan. (Haasio, A. 2011. 116)

Yleisin tietokanta mitä ihmiset käyttävät, välttämättä edes ajattelematta kyseessä olevan tietokanta, on kirjastojen kokoelmatietokannat. Kaikissa Suomen yleisissä kirjastoissa, mukaan lukien ammat-

tikorkeakoulut ja yliopistot, on kokoelmatietokanta, josta löytyy kyseisen kirjaston aineisto. Kaikki Suomen Yliopistotietokantojen aineistot löytyvät myös keskitetysti Linda- tietokannasta (<http://linda.linnea.fi>). Jos oman paikkakuntasi kirjastokokoelmasta ei löydy haluamaasi kirjaa, voit turvautua Frank- monihakuun (<http://monihaku.kirjastot.fi/fi/frank/search/>), jonka avulla haun pysyy kohdistamaan melkein jokaiseen Suomen kirjaston tietokantaan ja saada selville missä haluamaasi teos olisi saatavilla. (Haasio, A. 2011. 118-119)

5.3 Kansainvälinen digitaalinen kirjasto- hanke

Opetus- ja kulttuuriministeriön kansainvälinen digitaalinen kirjasto (KDK) hankkeen tavoitteena on varmistaa kulttuurin ja tieteen digitaalisten tietovarantojen tehokas ja laadukas hallinta, jakelu ja pitkäaikaissäilytys. Eli hankkeella on tarkoitus lisätä alun perin fyysisessä muodossa olevien kirjasto-, arkisto- ja museoaineistojen digitointia sekä näiden aineistojen saatavuutta. (<http://www.kdk.fi>)

Hankkeen perustana ovat kirjastot, arkistot, museot sekä kulttuuriperintöaineistoa säilyttävät muut organisaatiot ja näiden tietoteknisistä ratkaisuista vastaavat toimijat. Hankkeeseen kytkeytyviä hankkeita ovat AHAA (arkistot), Museo 2015 (museot) ja kirjastojen kansallinen metatieto-varanto (kirjastot). (<http://www.kdk.fi>)

Hankkeen tavoitteiden saavuttamiseksi Kansallisen digitaalisen kirjaston palvelujärjestelmät vaikiinnutetaan. Kansallisen digitaalisen kirjaston asiakasliittymän ylläpitämisestä vastaa Kansalliskirjasto. Vuoden 2013 loppuun saakka digitaalisen kulttuuriperintö- ja asiakirja-aineistojen keskitetyn pitkäaikaisjärjestelmän suunnittelu- ja toteuttamishankkeesta vastaa tieteen tietotekniikan keskus CSC. (<http://www.kdk.fi>)

Kansallinen digitaalinen kirjasto -hankkeen painopistealueet ovat:

- kirjastojen, arkistojen ja museoiden yhteisen asiakasliittymän ylläpito ja kehittäminen sekä aineistojen välittäminen Euroopan digitaaliseen kirjastoon Europernaan.
- kulttuuriperintö- ja asiakirja-aineistojen digitointi
- digitaalisten kulttuuriperintö- ja asiakirja-aineistojen keskitetyn pitkäaikais-säilytyspalvelun suunnittelu ja toteuttaminen
- tietohallinnon yhteentoimivuuden edistäminen

Kansainvälisessä digitaalisen kirjaston – hankkeessa mukana oleva Kansallinen metatietovaranto – hanke on myös Kansalliskirjaston kehittämishanke, jonka tavoite on tarjota yhteinen metatietovarasto (Melinda) kaikille Suomen kirjastoille. Hankkeen pyrkimyksenä on päällekkäisten töiden vähentäminen, eli yksi teos tai aineisto kuvaillaan Suomessa vain kerran metatietovarantoon. (<http://www.kdk.fi>)

Tavoitteena on

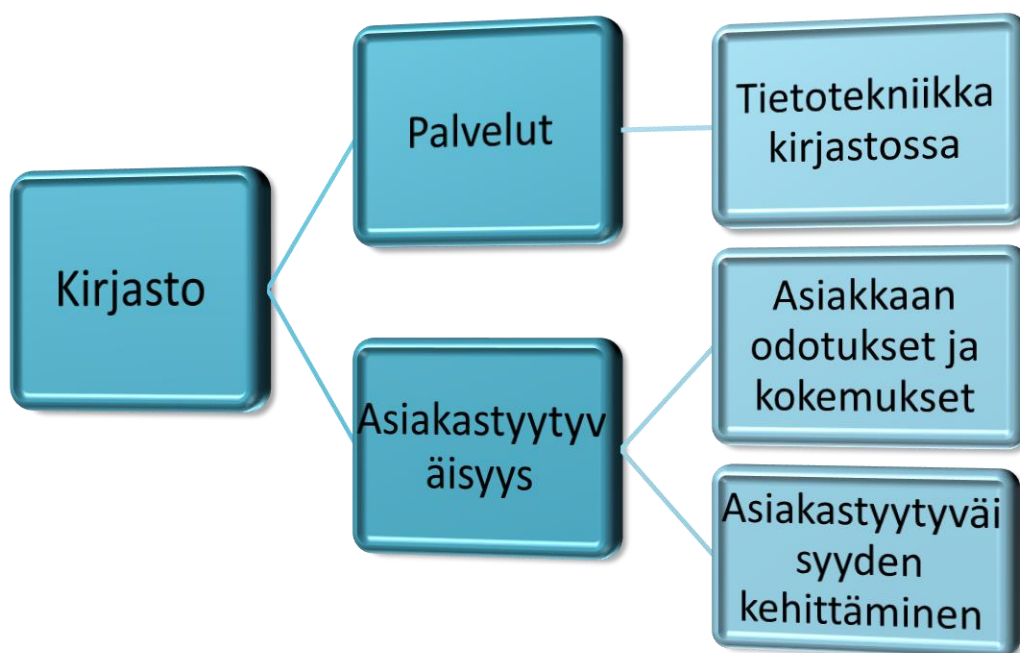
- tarjota Suomen kirjastojen metatiedon tuotannolle uusi työskentely- ja toimintaympäristö
- tehostaa kuvailuprosessia kirjastoissa, jolloin muiden kirjastojen tekemän työn täysipainoinen hyödyntäminen helpottuu ja erilaiset kuvailukäytännöt vähenevät. (<http://www.kdk.fi>)

5.4 Tietotekniikan käyttö kourujärven kirjastossa

Kourujärven kirjasto on pieni sivukirjasto jossa tällä hetkellä on kolme asiakkaiden käytössä olevaa tietokonetta. Kahdella koneista pääsee Internetiin. Sen lisäksi on yksi kone jolla pääsee kirjaston hakutietokantaan. Työkoneita on yhteensä 3 kappaletta. Kirjastossa on myös mahdollisuus käyttää kopiokonetta ja tulostinta. (www.rauma.fi)

Rauman kaupungin kirjastot yhdistyivät vuonna 2009 Satakunnan muiden kirjastojen kanssa ja muodostivat yhteisjärjestelmä Satakirjaston. Tämä on sähköinen palvelu mitä kautta Satakunnan alueella kirjastopalveluja käyttävät ihmiset pystyvät hoitamaan kirjastoasioitaan verkossa. Satakirjastot Web-Origo palvelussa asiakas pystyy käyttämään seuraavia palveluja halutessaan: uusia lainoja, tehdä varauksia ja tarkastella maksuja. Palvelusta näkee myös mitkä kaikki kirjastot kuuluvat Satakirjastot piiriin, lainattavat e-kirjat ja mahdollisuus jättää palautetta Outlookin välityksellä. Tällä hetkellä Satakirjastojen Web-Origo -palvelusta löytyy 370 lainattavaa e-kirjaa. (<http://www.satakirjastot.fi/>)

6 ONGELMAN ASETTELU JA TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS



Kuvio 4. Käsitteellinen viitekehys

Tutkimusongelmana on tekniikan kehittyminen ja julkisten palveluiden, kuten kirjaston pysyminen kehityksen mukana ja mahdollisuuden tarjota asiakkailleen heidän tarvitsemiaan ja haluamiaan palveluita. Miten itsepalvelu konseptien ja verkkopalveluiden määrä vaikuttaa pienissä lähikirjastoissa sekä haluaako näiden asiakaskunta kirjastojen panostavan verkkopalveluiden kasvuun henkilökohtaisen palvelun kustannuksella ja miten se vaikuttaisi lainaaja- ja kävijämääriin pienissä palvelupainotteisissa lähikirjastoissa, kuten Kourujärven kirjasto. Tutkimuksen tavoitteina on saada kerättyä tietoa Kourujärven kirjaston asiakkaiden keskuudesta mitä asioita he pitävät tärkeinä kirjastopalve-

luissa ja miten ne toteutuvat Kourujärvellä. Mitä osa-alueita kannattaa kehittää ja onko asioita, jotka ovat tarpeettomia.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

7.1 Tutkimusasetelma ja tutkimusote

Menetelmänä tutkimuksessa käytän teoreettista tutkimusta, jossa etsin tietoa kirjastopalveluiden kehityksestä tällä vuosituhanella ja sen vaikutuksesta pieniin ja keskisuuriin lähikirjastoihin sekä kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisessa menetelmässä käytän Servqual- kyselymallia sekä avoimia kysymyksiä. Kyselymallissa käytetään asteikkoa 5-1, jossa 5=erittäin tärkeä/täysin samaa mieltä ja 1= ei ollenkaan tärkeää/ täysin eri mieltä. Kysely tehdään tarkastelemalla aihetta kuluttajan näkökulmasta.

7.2 Kysymyslomakkeen suunnittelu

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset suunniteltiin ja käytiin läpi Kourujärven kirjaston johtajan Outi Uolan ja ohjaavan opettajan Tapio Pirkanahon kanssa.

Outi Uolan kanssa kävimme erityisesti taustakysymyksiä läpi ja keskustelimme mitkä aiheet olisivat hyödyllisimmät kirjaston kannalta. Näihin kuuluivat esimerkiksi pikalainausta koskevat tiedot.

Varsinainen kyselylomake oli jaettu kahteen osioon. Ensimmäinen osio tarkasteli vastaajan taustatietoja kuten sukupuolta, ikää, asuinpaikkaa, kuinka usein vieraili kirjastossa ja mitä pääsääntöisesti teki siellä. Toinen osio keskittyi varsinaisiin kysymyksiin asiakkaiden odotuksista ja tyytyväisyydestä. Ensin hahmoteltiin vastaajan odotuksia yleisesti kirjaston toimista ja henkilökunnasta. Tämän jälkeen samoilla kysymyksillä tiedusteltiin miten hyvin väittämät pitävät paikkansa Kourujärven kirjastolla. Kysymyksissä käytettiin Serqual menetelmää, jossa asteikko oli 5=erittäin tärkeää/täysin samaa mieltä, 1=ei ollenkaan tärkeää/täysin eri mieltä.

7.3 Aineiston keruu ja analysointi

Tutkimus toteutettiin paikan päällä Kourujärven kirjastolla, jossa kyselylomaketta jaettiin siellä käyville asiakkaille. Otanta sijoittui yli 15 vuotiaisiin Kourujärven kirjastossa käyviin asiakkaisiin. Kyselyn vastausaika tapahtui 2.4.2014 -10.4.2014 välisenä aikana. Kyselylomakkeet toimitettiin kirjastoon 19.3.2014, jolloin alkuperäinen suunnitelma oli, että vastausaika sijoittuisi 20.3.2014 - 4.4.2014 väliselle ajalle. Valitettavasti kirjaston onnistui saada lomakkeet esille vasta 2.4.2014, joten vastausaikaa päätettiin muuttaa 10.4.2014 asti.

Kyselyä jakoivat pääsääntöisesti Kourujärven kirjaston henkilökunta. Kyselylomakkeita sai pyytämällä henkilökunnalta ja niitä löytyi myös pino lainauspöydältä. Kävin itse myös yhtenä iltapäivänä jakelemassa niitä asiakkaille. Vastauslomakkeita palautettiin yhteensä 37 kappaletta.

Aineisto analysoidaan Servqual menetelmän mukaisesti.

7.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen luotettavuus on suoraan verrannollinen tutkimuksessani käytetyn mittarin eli haastattelun luotettavuuteen. Haastattelutulosten luotettavuus riippuu haastatteluaineiston laadusta. Tallenteiden kuuluvuus täytyy olla hyvä, kaikki haastattelut tehtyinä ja mahdollisimman huolellisesti purettuna, sekä litteroinnin noudattaa samaa sääntöä alussa, että lopussa, jotta haastatteluaineistoa voidaan sanoa luotettavaksi. Luotettavuus muodostuu myös monesta muusta seikasta, muun muassa tutkimuksen reliabiliteetista ja validiteetista. Nämä käsitteet perustuvat ajatukselle siitä, että tutkija voi käsitellä ilmiöitä objektiivisesti. (Metsämuuronen 2006, 56; Hirsjärvi & Hurme 2000, 185.)

Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti kuvaavat tutkimuksen luotettavuutta, mutta eri näkökulmista. Reliabiliteetti viittaa tutkimuksen toistettavuuteen. Esimerkiksi jos haastateltaisiin samoja henkilöitä kahdesti samalla mittarilla, kuinka yhteneväisiä tai eriäväisiä vastauksia saataisiin? Jos vastaukset ovat molemmilla mittauskerroilla melko samanlaisia tai samanlaisia, mittari on reliabeili. (Metsämuuronen 2006, 56; Hirsjärvi & Hurme 2000, 186.)

Tutkimuksen tulokset eivät ole täysin reliaabeleja, koska tutkimus tehtiin nimettöminä kyselylomakkeina, jolloin asiakkailla ei välttämättä ollut kovin suurta panosta tai motivaatiota vastauksiin. Vastaajien ikäjakaumassa oli kyllä hajontaa, jolloin niitä saatiin monelta eri näkökannalta. Jos kysely tehtäisiin uudestaan, voidaan sanoa, että samanlaisia vastauksia saataisiin seuraavallakin kerralla, ovat suuret.

Tutkimuksen validiteetti kertoo siitä, mitataanko sitä mitä on tarkoituskin tutkia. Validiteetti jaetaan ulkoiseen ja sisäiseen validiteettiin. Ulkoinen validius tarkoittaa sitä kuinka yleistettävä tutkimus on. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 186.)

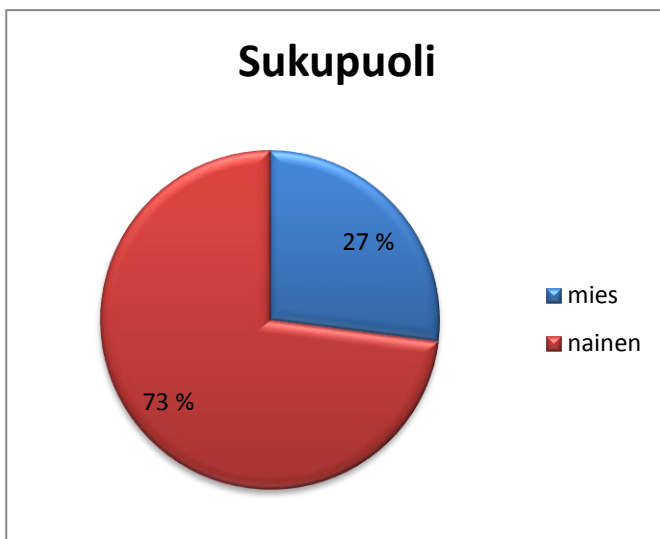
Tutkimukseni tarkoituksena oli kerätä tietoa ihmisten odotuksista kirjastopalveluihin ja niiden toteutuminen Kourujärven kirjastossa. Ulkoisen validiteetin tutkiminen ei ole pääasia työssäni. Sisäinen validiteetti taas voidaan jakaa moneen eri osaan. Ensimmäinen on sisällön validius. Sillä tutkitaan onko tutkimuksessa käytetyt käsitteet tutkimuksen teorian mukaiset. (Metsämuuronen 2006, 56–57.)

Tutkimukseni sisällön validius on mielestäni onnistunut melko hyvin. Mittarini sisältää muun muassa asiakastyytyväisyyteen ja palvelun laatuun liittyviä kysymyksiä sekä verkkopalveluiden toimivuutta ja tietoisuutta asiakkaiden keskuudessa. Käsitevalidius on sisällön validiutta vielä tarkempi, koska se tutkii ovatko tutkimuksen yksittäiset käsitteet oikein käytettyjä. Tutkimukseni ja mittarini käsitteet ovat tarkkaan pohdittuja ja mielestäni käytetty oikein.

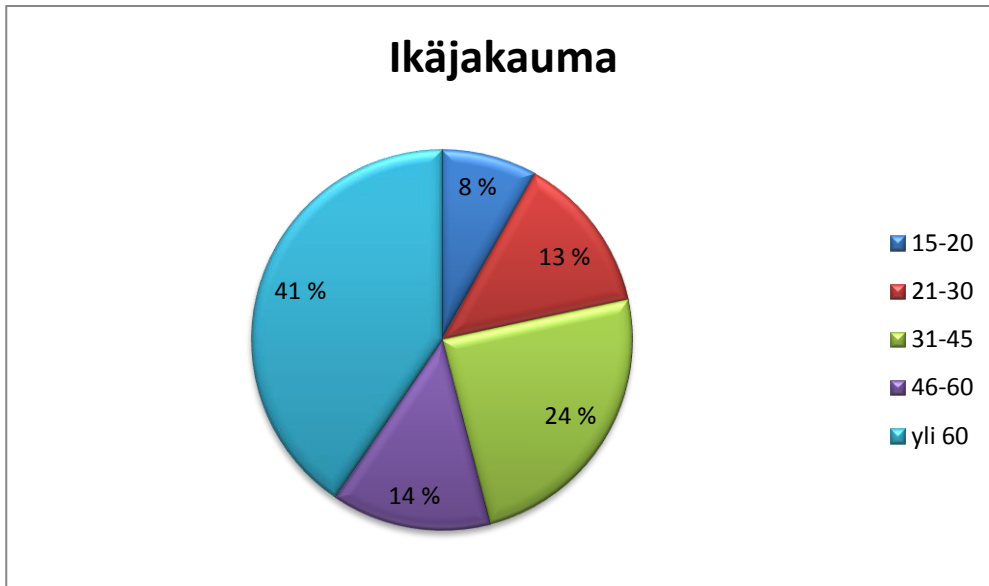
Tutkimukseni kokonaisvaliditeetti onnistui mielestäni tyydyttävästi. Tavoitteenani oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Kourujärven kirjaston palveluihin ja verkkokirjaston tarjoamaan sisältöön. Kyselyn runko suunniteltiin yhdessä Kourujärven kirjaston johtajan Outi Uolan sekä ohjaavan opettajan Tapio Pirkanahon kanssa. Mietimme yhdessä kyselyn sisältöä ja miten siitä saisi optimaalimman tarkoitukseen nähden.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tämän opinnäytetyön asiakastytyväisyystutkimukseen osallistui 37 Kourujärven kirjastossa asioinnutta henkilöä. Näistä suurin osa eli 73% oli naisia, kuten kuvio 5 voi nähdä. Tämä tarkoittaa, että vastanneista 37 ihmisestä 27 oli naisia. Vastausten antaneiden ikäjakauma oli myös painottunut reilusti yhteen ikäryhmään, yli 60 vuotiaisiin, joista vastaajia oli 41 %. Muiden ikäryhmien vastaajien määrässä ei ollut näin isoa heittoa, vaan ne jakautuivat melko tasaisesti. Nuoria 15 -20 -vuotiaita vastasi kyselyyn kaikkein vähiten. Alle 15 -vuotiaita ei otettu kyselyyn mukaan ollenkaan. Ikäjakauma on kuvattu kuviossa 6.

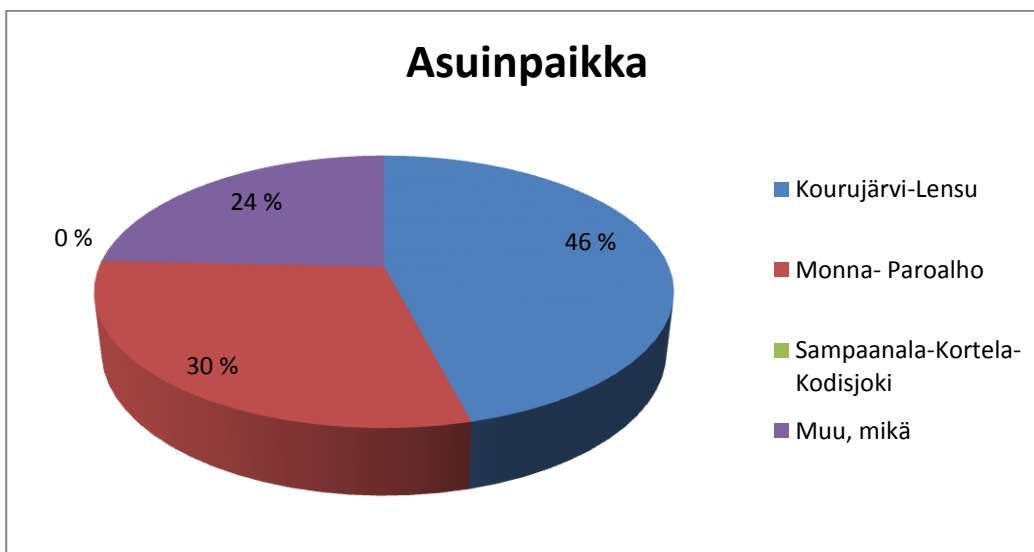


Kuvio 5. Sukupuoli. N37



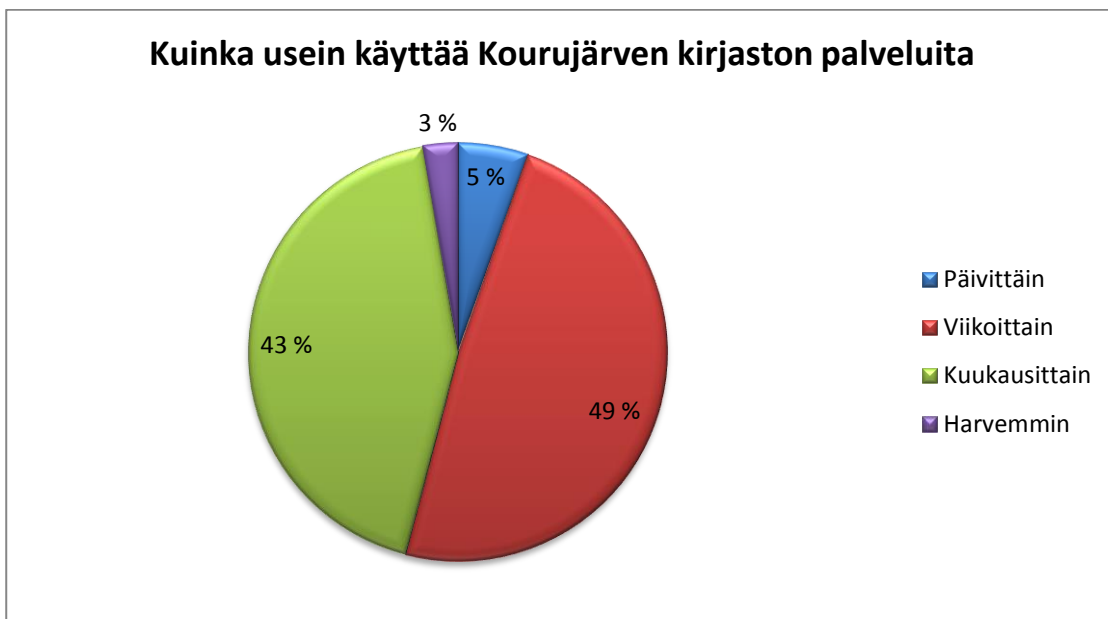
Kuvio 6. Ikäjakauma. N37

Suurin osa vastaajista asuu Kourujärvi-Lensu -alueella mikä oli hyvin odotettavaakin, kun otetaan huomioon tutkimuksessa mukana olevan kirjaston sijainti. Vastaukset muista asuinsijainneista leviivät melko tasaisesti, ainoastaan Sampaanala-Kortela-Kodisjoki -alueelta ei tullut yhtään vastausta. Muu alue sisälsi vastauksia enimmäkseen Keskustasta ja Pyhärannasta, mutta vastauksia tuli myös Kappeliluhdasta, Nummen alueelta, Voiluodolta ja Lapista. Asuinpaikka jakauma on kuvattu kuviossa 7.



Kuvio 7. Asuinpaikka. N37

Kyselyyn vastanneista henkilöistä suurin osa, melkein 50 prosenttia, käyttää Kourujärven kirjaston palveluita viikoittain. Toiseksi suurin osa vastaajista käy kirjastossa vähintään kerran kuussa. Päivittäin kirjaston palveluita käyttäviä henkilöitä oli hyvin vähän, vain viisi prosenttia kyselyyn vastanneista henkilöistä. Harvemmin kuin kuukausittain kirjastossa kävi vain kolme prosenttia vastanneista. Käyntijakauma on kuvattu kuviossa 8.



Kuvio 8. Kuinka usein käyttää Kourujärven kirjaston palveluita. N37

Kuviossa 9 näytetään, mitä kyselyyn vastanneet henkilöt yleensä tekevät kirjastossa käydessään. Yli kuusikymmentä prosenttia kyselyyn vastanneista kertoi käyvänsä kirjastossa joko lainaamassa, palauttamassa tai uusimassa lainattuja kirjoja. Viisitoista prosenttia taas vietti aikaansa kirjastossa lukemalla lehtiä, ja alle kymmenen prosenttia etsi tietoja ja aineistoja, käytti internettiä tai vain vietti aikaa. Kukaan vastanneista ei käynyt kirjastossa opiskelun merkeissä. Tarkemmat prosenttiosuudet on kuvattu kuviossa 9.



Kuvio 9. Mitä tavallisesti tekee Kourujärven kirjastossa. N37

Asiakastyytyväisyyskyselyn ensimmäisessä osiossa tutkittiin vastaajien tärkeinä pitämiä palveluja kirjastoissa. Kyselyn ensimmäinen osa oli jaettu kolmeen eri aihealueeseen. Ensimmäisessä alueessa tiedusteltiin vastanneilta aukioloaikojen sopivuutta, tilojen viihtyisyyttä sekä käytännöllisyyttä ja Internet tietokoneiden määrää.

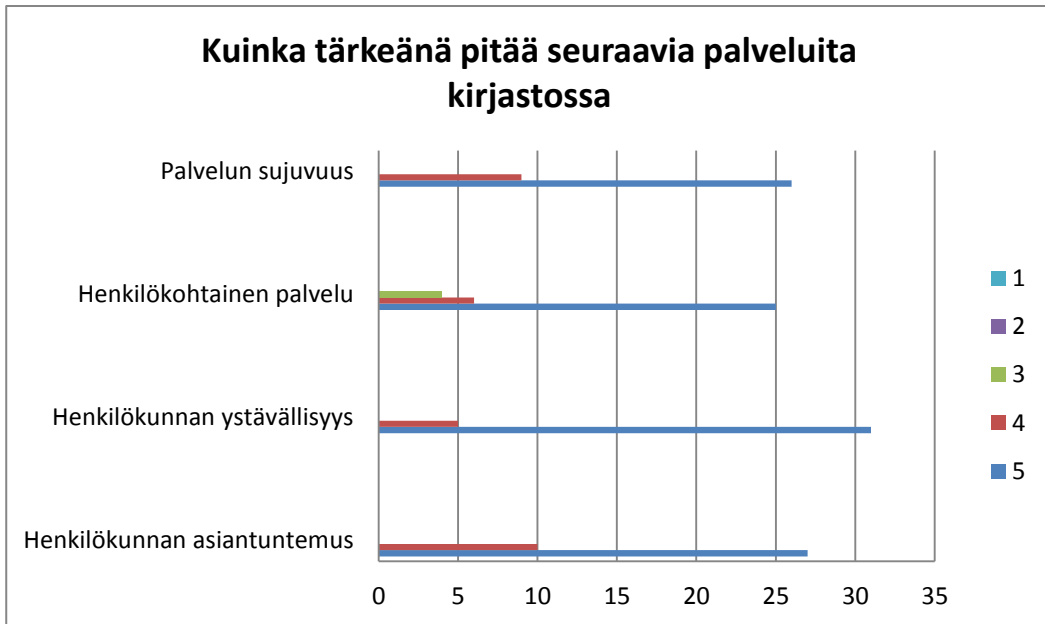
Vastanneet pitivät erityisen tärkeänä sopivia aukioloaikoja ja tilojen viihtyisyyttä sekä käytännöllisyyttä. Internet tietokoneiden riittävää määrää pidettiin huomattavasti vähemmän tärkeänä osana kirjaston toimintaa. Tämä on kuvattu kuvio 10.



Kuvio 10. Kuinka tärkeänä pitää seuraavia asioita kirjastossa. N37

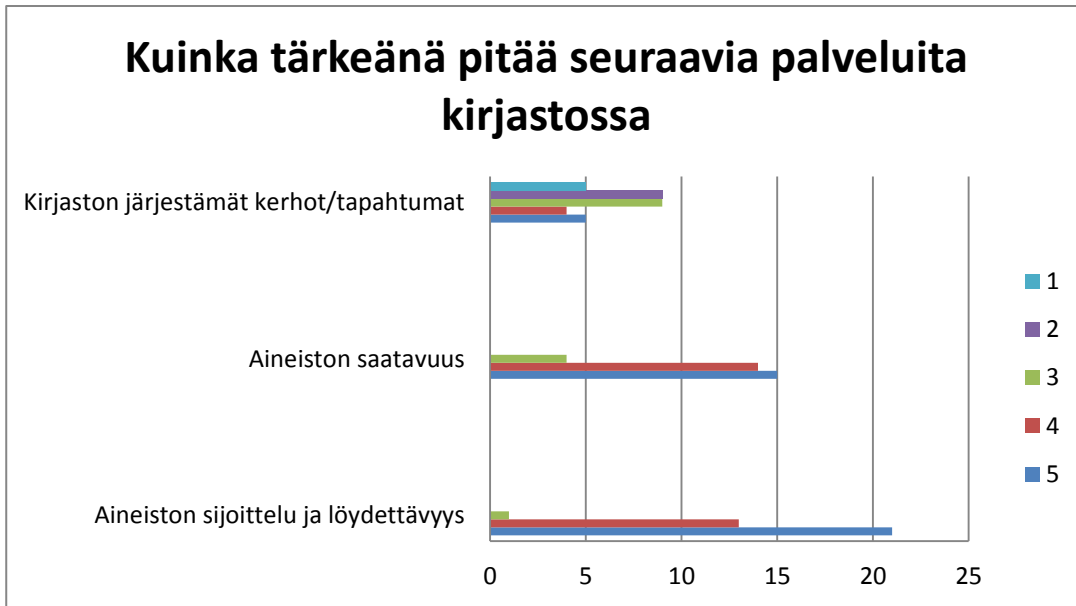
Ensimmäisen osion toisessa aihealueessa tarkasteltiin kuinka tärkeänä vastaajat pitivät henkilökunnan tärkeyttä palvelutapahtumissa ja henkilökohtaisen palvelun tärkeyttä.

Vastaukset olivat hyvin yksipuolisia. Henkilökohtainen palvelu oli ainoa, jota osa vastaajista piti vähemmän tärkeänä. Muissa henkilökuntaa ja palvelun sujuvuutta mittaavissa kysymyksissä, eli palvelun sujuvuudesta sekä henkilökunnan ystävällisyydestä ja asiantuntevuudesta, kyselyyn vastanneet olivat yhtä mieltä, että ne ovat erittäin tärkeitä tai tärkeitä palveluita asiakkaan kannalta. Varsinkin henkilökunnan ystävällisyyttä piti 86 % vastanneista erittäin tärkeänä. Tarkemmat luvut vastauksista on kuvattu kuviossa 11.



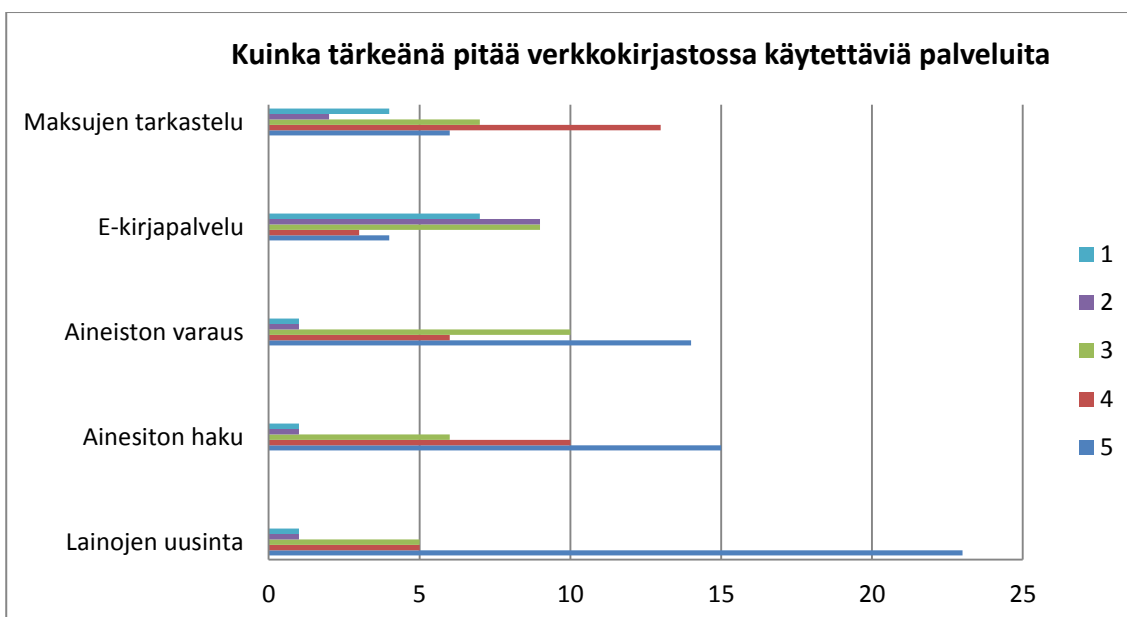
Kuvio 11. Kuinka tärkeänä pitää seuraavia palveluita kirjastossa. N37

Toisessa osiossa tarkasteltiin myös aineiston sekä kirjaston järjestämien kerhojen ja tapahtumien tärkeyttä vastaajien keskuudessa. Missä aineiston sijoittelua ja saatavuutta pidettiin tärkeänä, kirjaston järjestämien kerhojen kohdalla asia on hieman toisin. Vastauksissa erittäin tärkeä ja ei ollenkaan tärkeä saivat molemmat 16 % vastauksista ja ei niin tärkeä ja vähemmän tärkeä saivat yhteensä 44 %. Kirjaston järjestämien kerhojen painopiste on lapset ja nuoret, jotka eivät ikänsä puolesta sopineet tutkimuksen vastaajiin. Tämä saattaa vääristää hieman tuloksia kyseisen kysymyksen kohdalla. Kuviossa 12 on kuvattu näiden kysymysten tulokset.



Kuvio 12. Miten tärkeinä pitää seuraavia palveluita kirjastossa. N37

Ensimmäisen osion viimeisessä aihealueessa tarkasteltiin verkkokirjastopalvelun tärkeyttä vastaajien keskuudessa. Näistä vähiten tärkeäksi muodostui E-kirjapalvelu, jota 50 % vastanneista piti ei ollenkaan tärkeänä tai ei tärkeänä. Lainojen uusinta ja aineiston haku nähtiin tärkeänä toimintona verkkokirjastopalvelussa, kun taas maksujen tarkastelu nähtiin vähemmän tärkeänä toimintona. Kuviossa 13 esitellään verkkokirjastopalvelun tärkeydestä annettuja vastauksia.



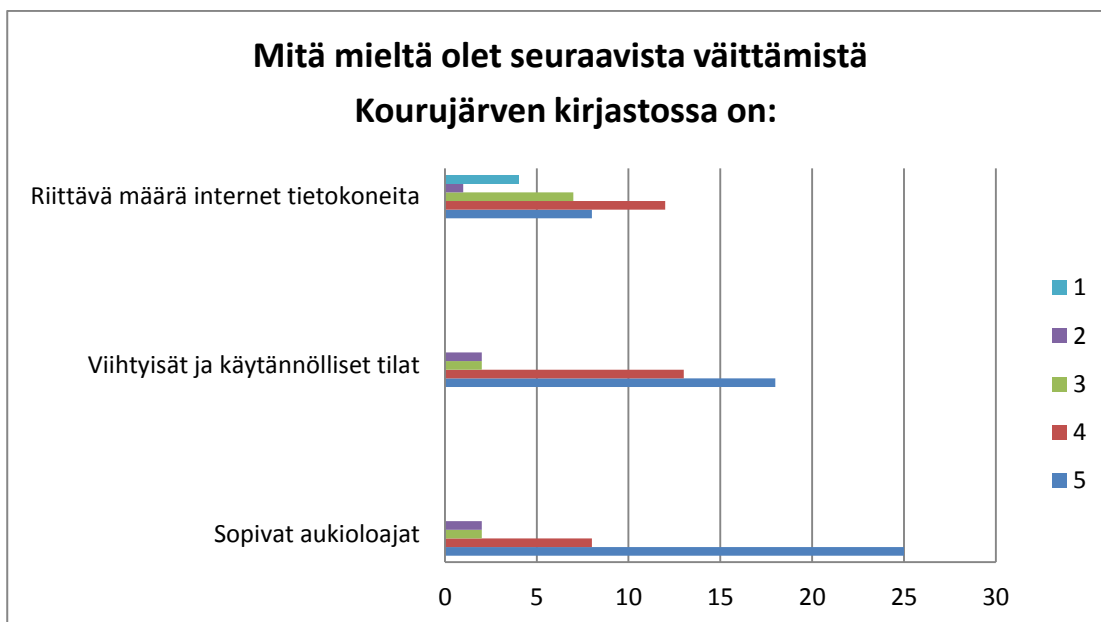
Kuvio 13. Miten tärkeänä pitää verkkokirjastossa käytettäviä palveluita. N31

Asiakastytyväisyyskyselyn toisessa osiossa tutkittiin vastaajien mielikuvaa siitä miten hyvin heidän kirjastossa tärkeinä pitämänsä väittämät toimivat Kourujärven kirjastossa. Kyselyn toinen osa oli myös jaettu kolmeen eri aihealueeseen ja lisäksi muutamaaan täydentävään kysymykseen.

Ensimmäisessä aihealueessa tarkasteltiin väittämien paikkaansa pitävyyttä Kourujärven kirjaston tilojen käytännöllisyydestä ja viihtyisyydestä, aukioloaikojen sopivuudesta sekä Internet tietokoneiden määrästä.

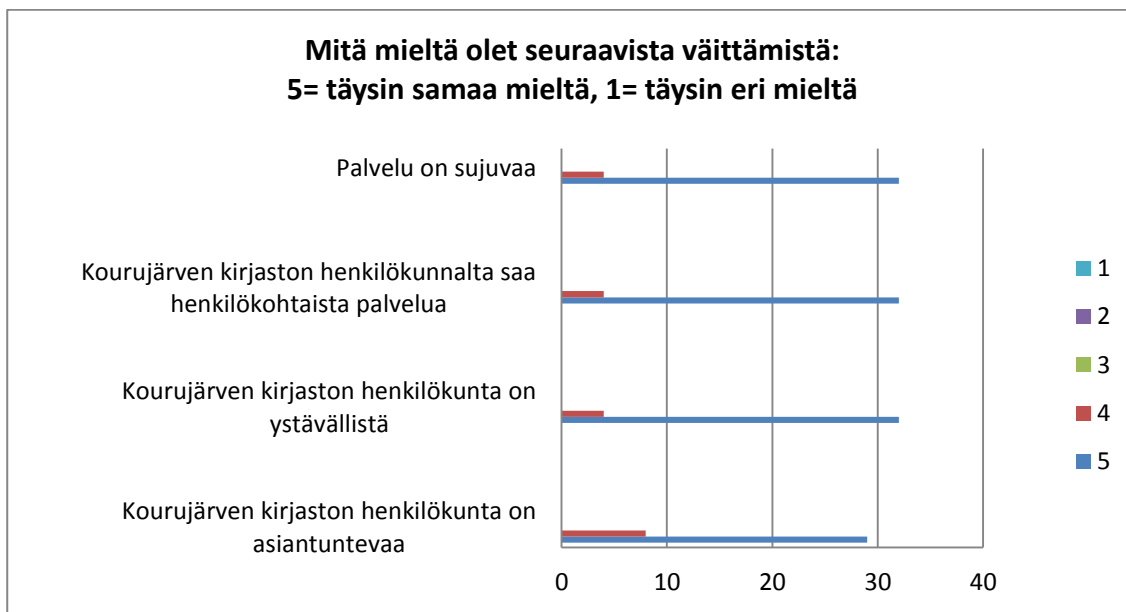
Vain muutaman vastaajan mielestä kirjaston aukioloajat eivät olleet sopivia. Samaa mieltä oltiin myös tilojen viihtyvyydestä ja käytännöllisyydestä. Internet tietokoneiden riittävä määrä-väittäjä ei saanut niin yksipuolisia vastauksia kun kaksi muuta kysymystä. Silti enemmistö vastanneista oli sitä mieltä, että koneita on tarpeeksi.

Vastauksia on kuvattu kuviossa 14.



Kuvio 14. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä. N37.

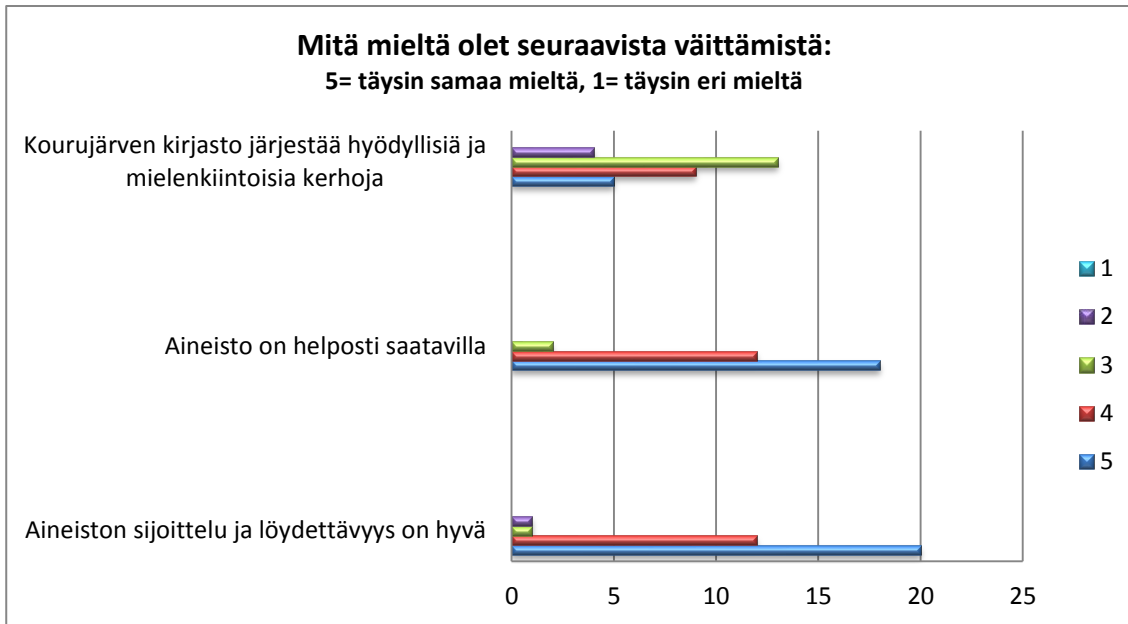
Toisen osan seuraavan aihealueen kysymyksissä käsiteltiin palvelun sujuvuutta, henkilökunnan ystävällisyyttä ja asiantuntemusta ja henkilökohtaisen palvelun määrää. Saadut vastaukset näissä kysymyksissä olivat hyvinkin yksimielisiä. Vastanneista 89 % oli täysin samaa mieltä väittämien, Kourujärven kirjastossa saa henkilökohtaista palvelua, palvelu on sujuvaa ja kirjaston henkilökunta ystävällistä, kanssa. Henkilökunnan asiantuntemuksesta täysin samaa mieltä oli 78 % vastanneista. Vastaukset on kuvattu kuviossa 15.



Kuvio 15. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä. N37

Muut toisen aihealueen kysymykset koskivat kirjaston aineiston saatavuutta ja löydettävyyttä sekä kirjaston järjestämien kerhojen ja tapahtumien mielenkiintoa.

Suurin osa vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa, että Kourujärven kirjasto järjestää hyödyllisiä ja mielenkiintoisia kerhoja. Moni vastaaja oli täysin samaa mieltä, tai samaa mieltä kyseisestä väittämästä. 13 % vastanneista oli kuitenkin eri mieltä väittämän kanssa. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä että Kourujärven kirjastosta aineisto on helposti saatavilla. Melkein kaikki olivat myös samaa mieltä, että aineiston sijoittelu ja löydettävyys on hyvä. Ainoastaan kolme prosenttia vastanneista oli eri mieltä asiasta. Vastaukset ovat kuvattu kuviossa 16.



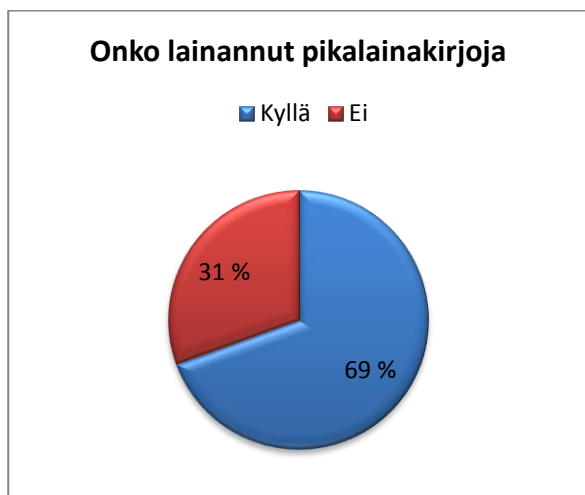
Kuvio 16. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä. N37

Kourujärven kirjastossa on käytössä pikalainakirja -järjestelmä, jossa uusia kirjoja voi lainata viikon ajaksi. Kirjaston henkilökunta halusi tietää kuinka hyödyllisenä kirjaston asiakkaat tätä palvelua pitävät. Kuviossa 17 käy ilmi tulokset kuinka monta prosenttia kyselyyn vastanneista henkilöistä pitää kyseistä pikalainakirja -järjestelmää hyödyllisenä tai hyvänä. Kaaviosta nähdään, että yli 60 % eli suurin osa vastanneista piti pikalainakirja -järjestelmää erittäin hyödyllisinä tai hyödyllisenä palveluna, ja vain 12 prosenttia oli sitä mieltä, että palvelu on hyödytön tai erittäin hyödytön.



Kuvio 17. Miten hyödyllisenä/hyväna pitää pikalainajärjestelmää. N37

Kysymyksessä 15 haluttiin tietää ovatko Kourujärven kirjaston asiakkaat lainanneet pikalainakirjoja. Kyselyyn vastanneista melkein 70 prosenttia kertoi lainanneensa kirjastosta pikalainakirjoja. Vastaukset on kuvattu kuviossa 18.

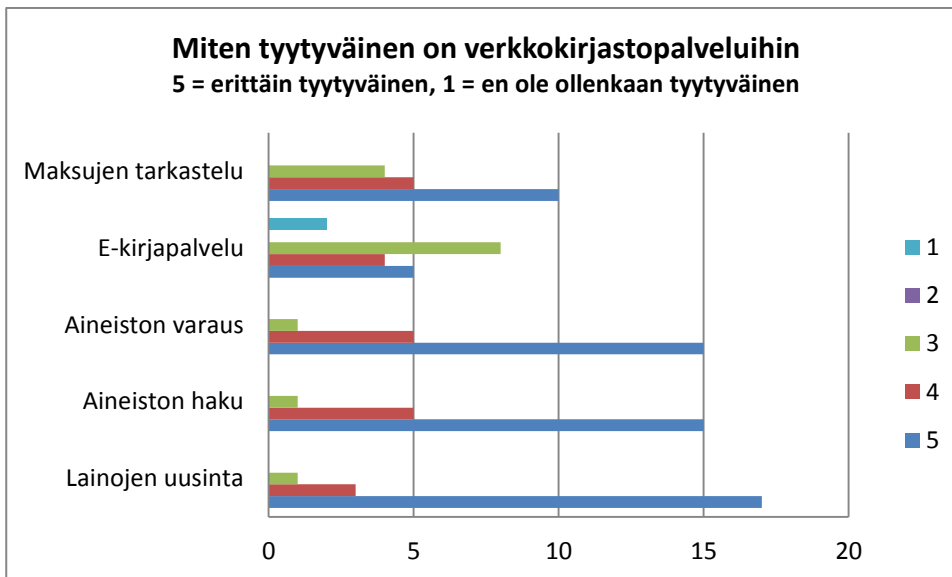


Kuvio 18. Onko lainannut pikalainakirjoja. N37

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin käyttävätkö he verkkokirjastopalveluita. Yli 50 % vastanneista kertoi, ettei käytä kyseistä palvelua ollenkaan. Vastanneilta kysyttiin myös tarkemmin miksi he eivät käytä verkkokirjastopalveluita. Suurin osa, eli 41 prosenttia, vastasi syyksi sen, ettei halua käyttää verkkopalveluita. 12 prosenttia vastaajista kertoi, etteivät he olleet olleet tietoisia kyseisistä palveluista tai heillä ei ollut mahdollisuutta käyttää verkkokirjastopalveluita. Vastanneista kuuden prosentin mielestä verkkokirjastopalvelut ovat liian vaikeakäyttöisiä, eivätkä he sen takia halua niitä käyttää. 29 prosenttia vastasi syyn olevan jokin muu, kuin mikään kysymyksessä listatuista vaihtoehtoista. Muuksi syyksi vastanneet kertoivat halun henkilökohtaiseen palveluun, ajanpuutteen, asiointin sujuvan helposti paikan päällä kirjastossa tai heillä ei yksinkertaisesti ole ollut tarvetta palvelulle. Tarkemmat vastaukset on kuvattu kuvioissa 19 ja 20.

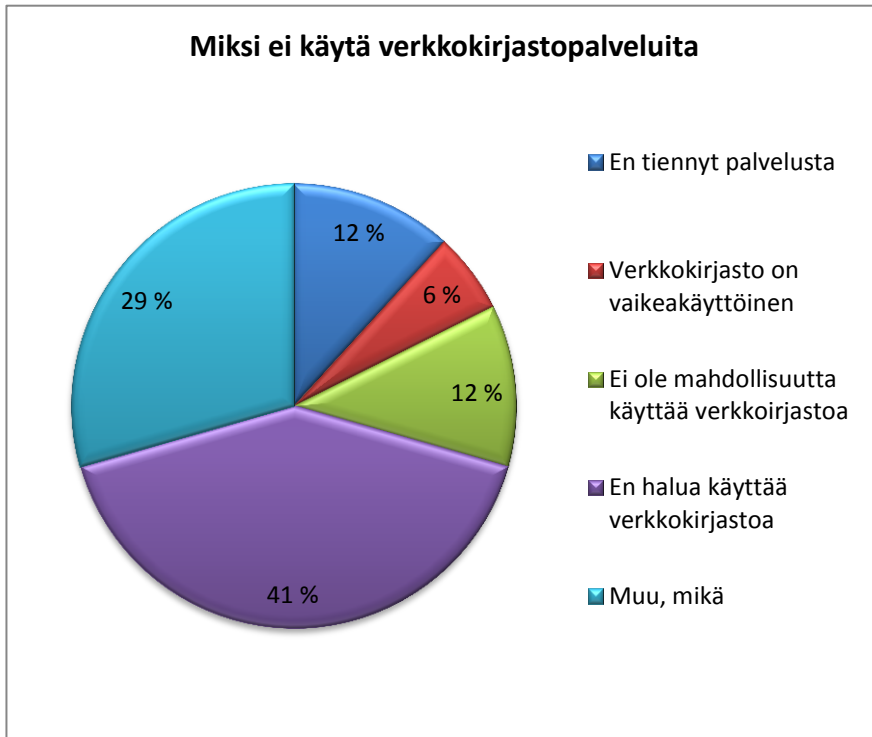


Kuvio 19. Käytätkö verkkokirjastopalveluita. N37



Kuvio 20. Miten tyytyväinen olet verkkokirjasto palveluihin? N26

Pääsääntöisesti vastaajat olivat tyytyväisiä verkkokirjastossa seuraaviin palveluihin; aineiston haku, lainojen uusinta sekä aineiston varaus. Ainoa asia johon oltiin verkkokirjastopalveluissa tyytymättömiä, oli e-kirjapalvelu. Tähänkin palveluun tyytymättömiä oli vain viisi prosenttia kyselyyn vastanneista.



Kuvio 21. Miksi ei käytä verkkokirjastopalveluita. N21

8.1.1 SERVQUAL -menetelmä

SERVQUAL -menetelmä on Leonard Berryn sekä hänen kollegoidensa kehittämä menetelmä, jonka avulla pystytään mittaamaan, miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. Menetelmässä verrataan asiakkaiden odotuksia palvelulta heidän kokemuksiinsa palvelun eri osa-alueiden avulla. Palvelun laadun osatekijät on jaettu viiteen osa-alueeseen. Nämä ovat:

1. Konkreettinen ympäristö (toimitilat, laitteet. Materiaalit, asiakaspalvelijat...)
2. Luotettavuus (palvelun virheettömyys ja täsmällisyys)
3. Reagointialttius (yrityksen työntekijöiden halukkuus auttaa asiakasta)
4. Vakuuttavuus (yrityksen työntekijöiden luotettavuus, turvallisuuden tunne...)
5. Empatia (yrityksen työntekijä ymmärtää asiakkaan ongelmia, kohtelee heitä hyvin, sopivat aukioloajat..)

Näitä viittä osa-aluetta kuvataan 22 eri attribuutilla, joihin vastaajat arvioivat viiden kohdan asteikolla onko täysin samaa vai täysin eri mieltä odotusten suhteen palvelulta, ja heidän kokemuksensa palveluun. Näiden odotusten ja kokemusten keskiarvon erotuksella voidaan laskea kokonaislaatua kuvaava tulos. Mitä suurempi ero on vastanneiden kesken odotusten ja koetun laadun välillä, sitä heikompana palvelun laatua voidaan pitää. Tärkeää on myös tarkastella tuloksia osa-alueittain, jotta palvelun laatuongelmien tarkemmat syyt selviävät. Menetelmää käytettäessä tulee kuitenkin muistaa sovittaa sekä osa-alueet että attribuutit käyttötilanteisiin sopiviksi, koska samat attribuutit eivät sovi kaikkia palveluita kuvaamaan (Grönroos 114 -117)

Kun tutkitaan odotusten ja kokemusten summia kysymyksiin Kourujärven asiakkaiden vastausten kesken, seuraavat kohdat nousevat eniten esille positiivisina. Internet tietokoneiden riittävä määrä Kourujärven kirjastossa sai suhteessa odotuksesta kokemuksiin -0,79. Samoilla tasoilla olivat vastaukset henkilökohtaisen palvelun ja kirjaston järjestämien kerhojen osalta. Henkilökohtaisessa palvelussa lukema on 0,41 ja kirjaston järjestämien kerhojen osalta 0,46.

Parantamisen varaa taas vastanneiden keskuudessa ilmeni kaikissa verkkokirjaston tarjoamissa palveluissa. Odotukset näissä kokemusiin verrattuna olivat huomattavan korkeammalla. Eniten pettymystä on vastanneissa aiheuttanut lainojen uusinta palvelun kautta lukemalla 1,44. Aineiston haussa oli myös erotus yli 1, tarkasti sanoen 1,03. Maksujen tarkastelu ja aineiston varaus- kysymyksissä odotusten täytyminen oli samaa tasoa, 0,78. Muiden kyselyssä olevien kysymysten kohdalla odotukset olivat suurilta osin samalla tasolla kokemusten kanssa. Kaikkien kysymysten odotusten ja kokemusten keskiarvot ja erotukset ovat esitelty tarkemmin kuviossa 21.

Palvelun laadun muuttuja	Keskiarvo odotus	Keskiarvo kokemus	Erotus
Sopivat aukioloajat	4,68	4,51	0,17
Tilon viihtyvyys ja käytännöllisyys	4,08	4,11	-0,03
Internet tietokoneiden riittävä määrä	2,32	3,11	-0,79
Henkilökunnan asiantuntemus	4,73	4,78	-0,05
Henkilökunnan ystävällisyys	4,73	4,76	-0,03
Henkilökohtainen palvelu	4,35	4,76	-0,41
Palvelun sujuvuus	4,49	4,76	-0,27
Aineiston sijoittelu ja löydettävyys	4,32	4,14	0,18
Aineiston saatavuus	3,86	3,89	-0,03
Kirjaston järjestämät kerhot/tapahtumat	2,46	2,92	-0,46
Lainojen uusinta verkossa	4,14	2,70	1,44

Aineiston haku verkossa	3,68	2,65	1,03
Aineiston varaus verkossa	3,43	2,65	0,78
E-kirjapalvelu	2,27	1,81	0,46
Maksujen tarkastelu verkossa	3	2,22	0,78

Kuvio 21. Servqual menetelmän odotusten ja toteutuneiden kokemusten keskiarvot ja erotukset.

9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTKSET

Palveluiden muuttuessa teknologiakehityksen myötä, yritysten täytyy kehittää asiakaspalveluaan oikeaan suuntaan. Itsepalvelun kasvaessa ja internetin verkkopalveluiden laajentuessa, pitää miettiä mikä näistä toimii parhaiten missäkin yrityksessä. Kirjojen ja muun painetun sanan siirtyminen myös bittiavaruuteen luottavaksi tietokoneelta tai muulta älylaitteelta kasvaa koko ajan. Kannattaako kirjastojen panostaa E-kirjapalveluihin vai pitävätkö paperikirjat ja henkilökohtainen palvelu pintansa hektisessä nyky-yhteiskunnassa?

Vastaukset olivat hyvin tasapuolisia kaikkien vastanneiden kesken. Asiakkaiden kirjastoissa tärkeinä pitämien asioiden suhde ja miten ne toteutuvat Kourujärven kirjastolla ovat suurimmaksi osaksi yhtenäisiä. Varsinkin henkilökohtaisen palvelun taso Kourujärvellä oli vastanneiden kesken hyvin korkealla. Tässä kategoriassa kirjaston ei siis tarvitsisi parantaa. Erityisesti henkilökohtainen palvelu Kourujärvellä on täyttänyt odotukset.

Pikalainakirja palvelu sai myös positiivista palautetta asiakkailta, jotka olivat sitä käyttäneet.

Vastaukset joissa oli eniten jakaumaa, olivat Internet tietokoneiden riittävä määrä ja kirjaston järjestämien kerhojen hyödyllisyys ja mielenkiinto. Mielenkiinto jakautuminen näissä kysymyksissä johtuu mahdollisesti ikäjakaumasta. Suurin osa vastanneista oli vanhempaa ikäryhmää ja ei näin ollen ole niin kiinnostunut Internetin käyttömahdollisuuksista kirjastoissa. Kerhojen sisältö on myös suunnattu enemmänkin nuorille ihmisille, joten vanhempien ihmisten vähäinen kiinnostus näitä kohtaan on ymmärrettävää.

Parantamisen varaa huomattavasti on kaikissa verkkokirjaston palveluissa. Vastanneiden kesken odotukset eivät vastanneet läheskään kokemusta. Verkkokirjastopalvelu ei tosin ole yksin Kourujärven kirjaston vaan on Satakirjaston palvelu, johon Kourujärven lähikirjastokin kuuluu. Vastauksia tutkiessa, yleisin syy miksi ei käytä kyseistä palvelua oli, ettei halunnut käyttää ja ei tiennyt palvelusta. Tästä voisi päätellä, että verkkokirjastopalvelua pitäisi saada paremmin ihmisten tietoisuuteen. Huonoiten odotuksia vastannut lainojen uusinta palvelun kautta voi johtua sen rajoituksista. Menetelmä on muuten hyvin helppo. Järjestelmään kirjaututaan kirjastokortin numerolla ja salasanalla, jonka on itse ilmoittanut tietoja päivittäessä kirjastoon. ”Ongelmana” on sama toiminto kuin lainausautomaateilla. Lainaaaja ei voi uusia kirjoja, jos hän on saanut muistutusmaksuja yli 8 € edestä. Maksimi verkon kautta uusimisessa on neljä kertaa. Nämä molemmat rajoitukset yhdessä ja erikseen ovat varmasti yksi syy palvelun huonoon arvosanaan.

Nuorempien henkilöiden vastauksissa Internetin mahdollisuus oli toivottavampaa ja tähän panostamalla kirjasto voisi saada nuorempia asiakkaita innostumaan enemmän kirjastossa käynnistä. Myös markkinoimalla esimerkiksi E-kirjapalvelua, josta moni ei ollut kovin tietoinen, nuorempi asiakas-kunta voitaisiin saada paremmin mukaan.

LÄHTEET

Axiell Finland Oy. 2013. Viitattu 10.11.2013. www.axiell.fi

e-conomic Sverige AB. 2002. Viitattu 15.11.2013. www.e-conomic.fi

FINLEX. 2013. Viitattu 26.11.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>

Grönroos, C. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro Oy 2009

Haasio, Ari. 2011. Mitä iloa Internetistä? Hyödy verkkopalveluista, sukella sosiaaliseen mediaan. Helsinki: BTJ Finland Oy

Heikkinen, K. 2013. Mynämäellä avataan AXIELLin toimittama Avoin Kirjasto –konseptin kirjasto. Mynewsdesk. 5.2.2013. Viitattu. 26.11.2013.

<http://www.mynewsdesk.com/fi/axiell/news/mynaemaellae-avataan-axiellin-toimittama-avoin-kirjasto-konseptin-kirjasto-66093>

Helsingin yliopiston kirjasto 1997. Kirjastojen tietotekninen tulevaisuusskenaario 1997-2006. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena 2000. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 1. painos. Helsinki. Yliopistopaino.

Holmberg, Kim & Huvila, Isto & Kronqvist-Berg, Maria & Nivakoski, Outi & Widen-Wulff, Gunilla 2009, Latvia: BTJ Finland Oy

Hypén, Kaisa (toim.) 2009. Kirjasto 2010: lukijat, tekstit ja verkko. Helsinki: BTJ Finland Oy

Jokinen, R. 2013. Koodilla sisään kirjaston ovesta. Vantaan sanomat. 20.9.2013. Viitattu. 26.11.2013. <http://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/256038-koodilla-sisaan-kirjaston-ovesta>

Jokinen, T. Heinämaa, L. & Heikkinen I. 2000. Tervetuloa asiakas Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Prima. Edita. Helsinki.

Jones, T. O. & Sasser, E. W. Jr. 1995. Why Satisfied Customer Defect. Harward Business Rewiev Nov 1. 88-99.

Kansallinen digitaalinen kirjasto. 2013. Viitattu 26.11.2013. <http://www.kdk.fi>

Kinnarinen, T. 2002. Maailman upein kirjasto. Tiede -lehti 2. Viitattu. 26.11.2013. http://www.tiede.fi/artikkeli/340/maailman_upein_kirjasto

Lahtinen, J & Isoviitta, A . Markkinoinnin suunnittelu. Jyväskylä:Avaintulos Oy.

Laukkanen, S. 2004. Asiakastytyväisyys. Tampereen teknillinen yliopisto.

Lovio & Tiihonen. 2006. Kirjaston asiakaspalvelu. BTJ Kustannus

Luotola, J. Itsepalvelu yleistyy vähitellen myös Suomen kirjastoissa – aukioloajat pitenevät. Tekniikka & Talous. 12.9.2013. Viitattu. 26.11.2013. <http://www.tekniikkatalous.fi/innovaatiot/itsepalvelu+yleistyy+vahitellen+myos+suomen+kirjastoissa+ndash+aukioloajat+pitenevat/a929410>

Metsämuuronen, Jari 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1. painos. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka. 2015. Viitattu 26.11.2013. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/Liitteet/Yleist_en_kirjastojen_laatusuositus.pdf

Opetusministeriön kirjastopolitiikka. 2015. Viitattu 26.11.2013. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf>

Pihlaja, J 2004 Kirjastonkäyttö. Vammala; Vammalan kirjapaino Oy

Ranta, E. 2013. Hymy hyytyi asiakaspalvelussa. Taloussanomat. 15.4.2013. Viitattu 26.11.2013.
<http://www.taloussanomat.fi/ihmiset/2013/04/15/hymy-hyytyi-asiakaspalvelussa/20135215/135>

Rauman kaupungin www-sivut. 2013. Viitattu 26.11.2013.
<http://www.rauma.fi/kirjasto/kirjastohistoriikki.htm>

Reinbooth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Rissanen, Tapio 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd

Rope, T. & Pöllänen J. 1995. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 3. painos.
Ekonomia. WSOY. Juva.

Satakirjastot. 2013. Viitattu 26.11.2013. <http://www.satakirjastot.fi/>

Tuorila H. 2006. Itsepalvelun ikääntyvä ihmema? Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus

Valtionvarainministeriö. 2005. Viitattu 26.11.2013.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20051230Asioin/99202.pdf

Ylikoski. 1999. Unohtuiko asiakas. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

KOURUJÄRVEN KIRJASTON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Opiskelen markkinointi Satakunnan Ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyä Kourujärven kirjastolle. Kyselyn tarkoituksena on selvittää asiakastyytyväisyyttä ja mahdollisuuksia sen parantamiseen Kourujärven kirjastossa. Vastauksesi on tärkeä, joten kiitos käyttämästäsi ajasta!

Merkitse vastaukset rastimalla vaihtoehto tai ympyröimällä numero.

Vastausaika: 20.03 -04.04.2014

1. Sukupuoli

- mies
 nainen

2. Ikä

- 15-20
 21-30
 31-45
 46-60
 yli 60

3. Kaupunginosa jossa asut?

- Kourujärvi-
Lensu Monna-
Paroalho Sampaanala-
Kortela- Kodis-
joki Muu, mikä?

4. Kuinka usein käytät Kourujärven kirjaston palveluita?

- Päivittäin
 Viikoittain
 Kuukausittain
 Harvemmin

5. Mitä tavallisesti teet kirjastossa? Voit valita useampiakin vaihtoehtoja.

- Lainaan, palautan, uusin aineistoa
- Luen lehtiä
- Etsin tietoja tai aineistoja
- Opiskelen
- Käytän internetiä
- Vietän aikaa
- Muu, mikä? _____

6. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita kirjastossa?

5=erittäin tärkeää, 1=ei ollenkaan tärkeää

Sopivat aukioloajat	5	4	3	2	1
Tilojen viihtyvyys ja käytännöllisyys	5	4	3	2	1
Internet tietokoneiden riittävä määrä	5	4	3	2	1

7. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia palveluja kirjastossa?

5=erittäin tärkeää, 1=ei ollenkaan tärkeää

Henkilökunnan asiantuntemus	5	4	3	2	1
Henkilökunnan ystävällisyys	5	4	3	2	1
Henkilökohtainen palvelu	5	4	3	2	1
Palvelun sujuvuus	5	4	3	2	1
Aineiston sijoittelu ja löydettävyys	5	4	3	2	1
Aineiston saatavuus	5	4	3	2	1
Kirjaston järjestämät kerhot/tapahtumat	5	4	3	2	1

8. Kuinka tärkeänä pidät verkkokirjastossa käytettäviä palveluita?

5=erittäin tärkeää, 1=ei ollenkaan tärkeää

Lainojen uusinta	5	4	3	2	1
Aineiston haku	5	4	3	2	1
Aineiston varaus	5	4	3	2	1
E-kirjapalvelu	5	4	3	2	1
Maksujen tarkastelu	5	4	3	2	1

9. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

5=täysin samaa mieltä, 1=täysin eri mieltä

Kourujärven kirjastossa on:

Sopivat aukioloajat	5	4	3	2	1
Viihtyisät ja käytännölliset tilat	5	4	3	2	1
Riittävä määrä internet tietokoneita	5	4	3	2	1

10. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

5=täysin samaa mieltä, 1=täysin eri mieltä

Kourujärven kirjaston henkilökunta on asiantuntevaa	5	4	3	2	1
Kourujärven kirjaston henkilökunta on ystävällistä	5	4	3	2	1
Kourujärven kirjaston henkilökunnalta saa palvelua	5	4	3	2	1
Palvelu on sujuvaa	5	4	3	2	1
Aineiston sijoittelu ja löydettävyys on hyvä	5	4	3	2	1
Aineisto on helposti saatavilla	5	4	3	2	1
Kourujärven kirjasto järjestää hyödyllisiä ja mielenkiintoisia kerhoja esim. lukupiiri, kokkikerho etc.	5	4	3	2	1

11. Käytätkö verkkokirjastopalveluita?

 Kyllä En

Jos vastauksesi on ei, siirry kysymykseen 13.

12. Miten tyytyväinen olet verkkokirjastopalveluihin?

5=erittäin tyytyväinen, 1=en ole ollenkaan tyytyväinen

Lainojen uusinta	5	4	3	2	1
Aineiston haku	5	4	3	2	1
Aineistonvaraus	5	4	3	2	1
E-kirjapalvelu	5	4	3	2	1
Maksujen tarkastelu	5	4	3	2	1

13. Jos et käytä verkkokirjaston palveluita, miksi et? Voit valita useampiakin vaihtoehtoja.

 En tiennyt palvelusta Verkkokirjasto on vaikeakäyttöinen Ei ole mahdollista käyttää verkkokirjastoa En halua käyttää verkkokirjastoa Muu, mikä? _____

14. Oletko lainannut pikalainakirjoja?

 Kyllä En

15. Miten hyödyllisenä/hyväenä pidät pikalainakirja – järjestelmää?

5=erittäin hyödyllisenä, 1=en ollenkaan hyödyllisenä

5

4

3

2

1