

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalveluala

2025

Havu Laitio

Asiakastyytyväisyys Runosmäen kirjastossa

– kysely

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalveluala

2025 | 43 sivua

Havu Laitio

Asiakastyytyväisyys Runosmäen kirjastossa

- kysely

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Runosmäen kirjaston käyttäjien asiakastyytyväisyyttä niin kirjaston palveluiden, asiakaspalvelun, henkilökunnan ammattitaidon, kirjastossa asiointiin kuin asiointiympäristönkin suhteen. Työ tehtiin toimeksiantona Turun kaupunginkirjastolle.

Opinnäytteen teoriaosuudessa käsiteltiin kirjaston palvelua, asiakaspalvelua ja palvelun laatua sekä asiakaskokemuksen ja asiakastyytyväisyyden käsitteitä. Opinnäytetyön kehittämisosuus tehtiin asiakkaille suunnattuna kyselynä.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin anonyyminä Webropol-verkkokyselynä Runosmäen kirjastossa maaliskuussa 2025. Vastauksia saatiin 52 kpl. Kyselystä saatujen tulosten pohjalta voidaan todeta, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä Runosmäen kirjastoon ja erityisesti kirjaston asiakaspalveluun. Kirjaston kehityskohteiksi tuloksista nousivat esiin rauhallisten ja hiljaisten tilojen puute ja kirjaston korkea äänitaso. Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää kirjastopalveluja kehitettäessä ja tulevaisuuden asiakastyytyväisyyskyselyjen vertailukohtana.

Asiasanat:

asiakaskokemus, asiakastyytyväisyys, kirjastopalvelut, yleiset kirjastot

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Kirjaston palvelut	6
2.1 Asiakaspalvelu	9
2.2 Palvelun laatu	11
3 Asiakaskokemus ja asiakastyytyväisyys	14
3.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	15
3.2 Asiakastyytyväisyys kirjastoissa	16
4 Kyselyn toteutus	19
5 Asiakaskyselyn satoa	21
5.1 Taustakysymykset	21
5.2 Saavutettavuus ja esteettömyys	22
5.3 Asiointi kirjastossa	23
5.4 Asiakaspalvelu	25
5.5 Tiedottaminen ja kokonaisarvosana	27
5.6 Avoimet palautteet	28
6 Johtopäätökset	31
7 Yhteenveto	33
Lähteet	35

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Kuviot

Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma.

Kuvio 2. Kirjastokäyntien tiheys.

Kuvio 3. Kirjastoon on helppo löytää.

Kuvio 4. Kirjaston opasteet ovat selkeät.

Kuvio 5. Kirjastoon pääsee esteettömästi.

Kuvio 6. Mitä teet käydessäsi kirjastossa.

Kuvio 7. Kirjasto asiointiympäristönä.

Kuvio 8. Asiointi henkilökunnan kanssa.

Kuvio 9. Kirjaston asiakaspalvelu.

Kuvio 10. Mistä saat tietoa palveluista ja tapahtumista.

Kuvio 11. Kirjastokäynnin kokonaisarvosana.

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on asiakastyytyväisyyskysely Runosmäen kirjaston asiakkaille. Työn tavoitteena on selvittää Runosmäen kirjaston käyttäjien asiakastyytyväisyyttä niin kirjaston palveluiden, asiakaspalvelun, henkilökunnan ammattitaidon, kirjastossa asioinnin kuin asiointiympäristönkin suhteen. Tässä opinnäytetyössä ei tarkastella Runosmäen kirjaston kokoelmia. Opinnäytetyön kehittämisosuus toteutetaan kyselynä Runosmäen kirjastossa. Kehittämistyön kohderyhmänä ovat Runosmäen kirjaston asiakkaat. Tavoitteena on saada ajantasaista tietoa Runosmäen kirjaston asiakkaiden asiakastyytyväisyydestä. Kyselyssä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa kirjastopalveluja kehitettäessä.

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Turun kaupunginkirjastolle. Aiheen valintaan on vaikuttanut toimeksiannon lisäksi kirjoittajan omakohtainen kokemus työskentelystä Runosmäen kirjastossa. Aihe on ajankohtainen ja tarpeellinen ollessaan ensimmäinen Runosmäen kirjastosta tehty asiakastyytyväisyystutkimus.

Opinnäytetyön tietopohjassa käsitellään kirjaston palvelua, asiakaspalvelua, palvelun laatua sekä asiakaskokemusta ja asiakastyytyväisyyttä tutkimuskirjallisuuden sekä ammattikirjallisuuden valossa. Työn kehittämisosuudessa esitellään kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sekä valittu aineistonkeruumenetelmä. Lisäksi käydään läpi kyselyn tulokset. Opinnäytetyön viimeisissä luvuissa esitellään tuloksista esiin nousseet johtopäätökset ja pohditaan tulosten merkitystä sekä mahdollisia jatkokehittämisaiheita.

2 Kirjaston palvelut

Yleiset kirjastot toimivat kunnissa ja kaupungeissa ja niiden toiminta perustuu kirjastolakiin. Laki määrittelee yleisen kirjaston tehtäväksi seuraavaa:

tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin, ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa, edistää lukemista ja kirjallisuutta, tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon, tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua (Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492: 6 §).

Lain lisäksi kirjastopalveluiden taustalla ovat yleisten kirjastojen arvot: yhdenvertaisuus, vastuullisuus, yhteisöllisyys, rohkeus ja sananvapaus (Yleisten kirjastojen neuvosto (YKN) 2021, 4).

Kirjaston palveluvalikoima koostuu seuraavista palvelun osa-alueista: monipuolisesta kokoelmasta, joka kattaa historian ja nykyhetken, asiakkaiden neuvonnasta ja ohjauksesta, toimivasta ja luotettavasta tiedonvälityksestä, viihtyisistä ja toimivista tiloista sekä kirjaston järjestämistä tapahtumista. Kirjaston perinteisiä ydinpalveluita ovat aineiston lainaus ja palautus sekä neuvonta ja tietopalvelu. (Juntunen & Saarti 2014, 30–31, 54.) Kirjaston palveluun kuuluu olennaisena osana lukutaidon ja sivistyksen edistäminen ja lukemiseen innostaminen. Lukutaitoa tuetaan kaikissa ikä- ja kulttuuriryhmissä monipuolisen ja ajantasaisen kokoelman avulla. Kokoelmat ovat kirjaston perusta. Kirjaston palveluihin kuuluu lisäksi aktiivisen kansalaisuuden tukeminen; kirjasto tarjoaa opastusta monilukutaitoon, mediakasvatukseen ja tiedonhakuun. Kirjasto tukee kansalaisten jatkuvaa oppimista tarjoamalla tilat, tietoa ja välineitä tiedon etsimiseen. Kirjastoammattilaiset kehittävät osaamistaan ja ammattitaitoaan, jotta voivat opastaa asiakkaitaan luotettavan tiedon tunnistamisessa. (YKN 2021, 8.)

Tietopalvelun rooli kirjaston palveluna on kasvanut ja muuttunut vuosien saatossa. Tietopalvelu ei ole pelkästään kirjojen saatavuuden tarkistamista kirjaston kokoelmista, vaan ohjaamista ja opastusta erilaisten käyttöjärjestelmien ja palveluiden käyttöön sekä tiedon soveltamiseen uudella

tavalla. Kirjastot haluavat kannustaa asiakkaitaan olemaan aktiivisia tiedon ja kulttuurin kuluttajia sekä jakamaan näitä kokemuksiaan toisten ihmisten kanssa. Lukupiirit, musiikki- ja kirjallisuustapahtumat ja erilaiset luennot mahdollistavat jaetut elämykset asiakkaiden kesken. Kirjastoon kohdistuu paljon odotuksia. Toiset haluavat hiljaisuutta ja perinteistä kirjastoa, jossa kirjat ovat pääosassa, toiset tapahtumia ja aktiivista tekemistä. Tämä asettaa uudenlaisia vaatimuksia itse kirjastotilaa kohtaan. Tilat onkin sen vuoksi ajateltava uudella tavalla. (Launonen 2015, 49–50.) Vaarne (2018) kirjoittaa Kirjastolehden artikkelissa Kirjasto jakaa tilaa: tarvitaan sekä rauhaa että rokkia, että kirjasto on tilanteessa, jossa kahta vastakkaista tarvetta yritetään sovittaa yhteen. Yhtäältä toivotaan hiljaisuutta ja toisaalta tapahtumia. Hiljaisuus nähdään perinteikkäänä ja arvokkaana ja tapahtumat liittyvät kirjaston uuteen rooliin demokratiatyön edistäjänä. Aina kaikkia ei pystytä miellyttämään, mutta pienillä muutoksilla, kuten väliseinillä ja sermeillä, kirjastotilaan mahtuu sekä hiljaisuutta että toimintaa.

Kirjasto on kaikille kansalaisille avoin ja monipuolinen julkinen ja epäkaupallinen tila. Kirjasto on tila, jossa voi opiskella, työskennellä, virkistäytyä ja hyödyntää erilaisia palveluita, kuten 3D-tulostusta tai urheiluvälineiden lainausta. Kirjasto on sekä kohtaamis- että tapahtumapaikka. Kirjastossa järjestetään erilaisia tapahtumia ja tehdään yhteistyötä kunnan muiden toimijoiden, kuten varhaiskasvatuksen ja koulujen kanssa. (Kunta- ja hyvinvointialueuetyönantajat (KT) 2024, 10.) Tilat itsessään mahdollistavat asiakkaiden pääsyn kokoelmien ja tiedon äärelle. Tilat luovat lisäksi tilaa kulttuurin kokemiselle ja erilaisille tapahtumille. (Juntunen & Saarti 2014, 32.) Kirjastojen tulee olla saavutettavia ja sijainniltaan keskeisiä, jotta kirjastosta muodostuu kohtaamispaikka ja arvokas tila yhteisölleen (Launonen 2015, 53). Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen (2017) mukaan saapumisen kirjastoon tulee olla esteetön ja pääsisäänkäynnin tulee olla helposti löydettävissä ja merkitty asianmukaisin opastein. Esteetön saapuminen edellyttää muun muassa esteettömiä autopaikkoja tarpeeksi lähellä sisäänkäyntiä sekä esteetöntä ja riittävästi valaistua kulkuväylää sisäänkäynnille.

Kirjaston toimintaympäristö on muutoksessa ja kirjastoammattilaisilta vaaditaan uudistuvaa osaamista. Uudistuva osaaminen on keskeinen osa kirjastotyötä ja kirjaston palvelua. Palvelut digitalisoituvat entisestään ja kirjaston tulee pystyä tarjoamaan kaikille kansalaisille ajanmukaiset ja asiakkaiden tarpeisiin sopivat digitaaliset palvelut sekä opastaa asiakkaita käyttämään niitä. Verkostoituminen muiden kirjastojen ja kuntien eri toimijoiden kanssa on tärkeää, jotta kirjasto pystyy tuottamaan asianmukaisia palveluita. Lisäksi pedagoginen osaaminen tulee nousemaan. Tavoitteena on ohjata asiakasta osaamaan itse: käyttämään palveluita ja välineitä omien tarpeiden mukaisesti. (YKN 2021, 6.)

Kirjaston vahvuus on palvelujen ajantasaisuus ja kattavuus sekä tästä seurausta olevat suuret kävijä- ja lainausmäärät. (Kekki ym. 2009, 16). Kirjaston tarjoaman laajan palveluvalikoiman ansiosta asiakkaat pystyvät kehittämään omaa osaamistaan ja olemaan aktiivisia ja kriittisiä tietoyhteiskunnan jäseniä (Tuomi & Saarti 2015, 24). Merkittävä muutos kirjaston toiminnassa on kirjaston muuttuminen pelkästä lainaamosta asiakaspalvelukeskittymäksi. Tämä muutos vaatii kirjastotyöntekijältä uusia taitoja ja uudenlaista suhtautumista koko kirjastotyöhön. Kirjaston palvelut ovat monipuolistuneet vuosien saatossa, ja kirjastotyön tekijöistä on tullut moniosaajia. (KT 2024, 15.)

Asiakkaiden arvostama palvelu

Asiakkaat arvostavat kirjaston palveluita. Taloustutkimuksen (2020) teettämässä Kansallinen asiakaspalvelupalaute-tutkimuksessa kirjasto nousi ykkössijalle, ohi ensiluokkaisesta asiakaspalvelustaan arvostetun Alkon. Tutkimuksessa asiakkaat arvioivat yrityksiä ja julkisia toimijoita, kuten kirjastoa, muun muassa niiden asiantuntemuksen, palvelun joustavuuden ja ystävällisyyden sekä verkkopalveluiden perusteella. Vuonna 2024 toteutetussa Kuntalaistutkimuksessa kuntalaiset arvostavat erityisesti kirjastopalveluja. Kirjastopalvelut ovat yleisemmin käytetty kunnan palvelu ja se saa myös parhaan tyytyväisyys- sekä saatavuus- ja saavutettavuusarvion. (Kuntalaistutkimus 2024.)

2.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun olennaisena osana on ihmisten kanssa toimiminen ja vuorovaikutus. Asiakaspalvelu on tilannesidonnainen ja aineeton vuorovaikutustapahtuma asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, jossa asiakaspalvelija soveltaa omaa ammattitaitoaan; osaamistaan, tietojaan ja taitojaan. Asiakaspalveluosaaminen pohjautuu vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoihin. Ammattitaidon lisäksi hyvän asiakaspalvelun perustana on asiakaspalvelijan kyky olla oma itsensä ja kohdata asiakas aina kulloiseenkin tilanteeseen sopivalla tavalla. Tärkeintä asiakaspalvelussa on keskittyä tilanteeseen, kuunnella ja olla läsnä. Asiakaspalvelu on palvelua tässä ja nyt. (Flink ym. 2024, 102–108.) Kirjaston asiakaspalvelu on perinteisesti mielletty kirjaston tuottamina palveluina asiakkaille. Hyvä asiakaspalvelu on laadultaan sellaista, joka houkuttelee asiakkaat takaisin kirjastoon yhä uudestaan ja uudestaan. Laadukasta palvelua saanut asiakas todennäköisesti kertoo myös muille saamastaan palvelusta. (Maunu 2011, 101.)

Asiakassuuntautuneesta asiakaspalvelusta puhuttaessa viitataan usein Susan Wardin kahdeksan hyvän asiakaspalvelun sääntöön, jotka Maunu (2011, 119–121) esittelee artikkelissaan Asiakkaan kirjasto:

1. Vastaa puhelimeen sekä sähköpostiviesteihin ja tekstiviesteihin.
2. Älä anna lupauksia, joita et voi pitää. Jos et ole varma saapuuko asiakkaan varaama aineisto ensi viikolla, älä lupaa sellaista.
3. Kuuntele asiakkaita. Keskity asiakaspalvelutilanteeseen ja näytä asiakkaalle, että kuuntelet häntä.
4. Käsittele palautteet. Vastaa palautteeseen ripeästi, jotta asiakas kokee tulleen kuulluksi.
5. Ole avuksi, vaikkei sitä sinulta pyydetäkään. Näin saat aikaan hyvää mieltä.
6. Kouluta henkilökunta olemaan avuliasta, asiantuntevaa ja kohteliasta. Näin varmistat, että henkilökunta osaa toimia oikein.

7. Näe vaivaa. Ohjaa asiakas oikean hyllyn luokse henkilökohtaisesti, sen sijaan että vain osoittelet hyllyn suuntaan.
8. Pistä vielä paremmaksi. Hymyile tai toivota hyvää päivän jatkoa, anna hyvän palvelun lisäksi jotain extraa.

Asiakas on entistä selkeämmin keskiössä kirjastotyössä. Asiakastyö on asiakkaan aktiivista kohtaamista sekä paikan päällä kirjastossa että verkon välityksellä. (KT 2024, 15.) Asiakaspalvelu on osa kirjaston ensiluokkaista ja näkyvintä palvelutuotetta. Laadukas asiakaspalvelu edellyttää asiakaspalvelijalta ammattitaitoa ja palveluhenkisyttä. Palvelutilanteet koetaan yksilöllisesti ja tämän vuoksi yhden asiakkaan kokemus ei vastaa toisen asiakkaan kokemusta vastaavasta palvelusta. Vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavat asiakkaan ja asiakaspalvelijan keskinäinen dynamiikka ja vuorovaikutustavat. Asiakkaalle palvelutilanne on ainutkertainen, mutta kirjaston henkilökunnalle se on yksi monista päivän aikana tapahtuvista asiakaspalvelukohtaamisista. Asiakas onkin yleisesti ottaen kiinnostuneempi yksilöllisestä palvelusta kuin siitä, kuinka hyvin asiakkaita keskimäärin palvellaan. (Lovio & Tiihonen 2005, 11, 22–23.)

Kun asiakas asioi kirjastossa, on asiakaspalvelutilanne aina myös ohjaustilanne. Asiakkaalle tarjotaan hänen tarvitsemansa tieto ja lisäksi tavoitteena on tarjota välineitä itsenäiseen tiedonhakuun tulevaisuudessa. Tällä halutaan vahvistaa asiakkaan omaa osaamista ja osallisuutta sekä tuetaan asiakkaan kansalaistaitoja. (Juntunen & Saarti 2014, 31.) Asiakaspalvelun merkitys on kasvanut kirjastotyössä. Kirjastotyön fokus on siirtynyt kokoelmasta asiakkaisiin. Asiakastyöhön suhtaudutaan uudella tavalla: kirjaston henkilökunnan ei tarvitse osata vastata kaikkiin eteen tuleviin kysymyksiin, vaan vastauksia haetaan yhdessä asiakkaan kanssa, asiakasta osallistaen. (KT 2024, 11.) Juntunen & Saarti (2014, 49) korostavat lisäksi asiakaspalvelun luotettavuutta. Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että kirjaston henkilökunta on ammattitaitoista ja osaavaa. Asiakkaat odottavat asiakaspalvelun olevan sujuvaa, lainojen ja palautusten kirjautuvan järjestelmään oikein ja tärkeimpänä, että kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti. Toimiva ja luotettava

asiakaspalvelu on kaiken perusta ja se edellyttää kirjaston henkilökunnalta sitoutumista ja ammattitaitoa.

Yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden lisääntyessä nyky-yhteiskunnassa kirjastojen mahdollisuus aitoon ihmisten kohtaamiseen ja keskusteluun on ensiarvoisen tärkeää ja tätä kannattaisi vahvistaa ja säilyttää myös tulevaisuutta ajatellen. Kirjastokäynti voi olla asiakkaalle viikon paras hetki; mahdollisuus vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen toisen ihmisen kanssa. (Juntunen & Saarti 2014, 47–48.)

2.2 Palvelun laatu

Asiakkaat arvioivat käyttämiensä palveluiden laatua yleispätevien kriteerien perusteella. Kirjastopalveluiden laatua arvioitaessa henkilökunnan ammattitaito, asenne ja käyttäytyminen palvelutilanteessa ovat palvelun laadun tärkeimpiä kriteerejä. Asiakkaat toivovat henkilöstön kiinnittävän heihin huomiota yksilöllisesti ja ystävällisesti palvelua tarvitessaan. Palvelujen saavutettavuus ja joustavuus ovat keskeisiä laadunarviointikriteerejä yhdessä luotettavuuden ja uskollisuuden kanssa. Palvelu on asiakkaiden mielestä laadukasta silloin, kun kirjaston sijainti, aukioloajat ja kirjastojärjestelmät, kuten verkkokirjasto, toimivat ja ovat helposti saatavilla. Luotettavuus ja uskollisuus tarkoittavat, että kirjaston asiakkaat voivat luottaa siihen, että kirjaston lupaamat asiat, kuten aukioloajat pitävät ja palvelu on asiakkaan edun mukaista. (Lovio & Tiihonen 2005, 70.)

Yksi keskeinen laatukriteeri palveluita arvioitaessa on normalisointi eli korjaustoimenpide. Odottamattomien tapahtumien tai virheiden suhteen tulisi toimia heti. Onnistunut normalisointi tarkoittaa sitä, että korjaustoimenpiteiden jälkeen palvelu on entistä parempaa ja vastaa asiakkaiden reaaliaikaisia vaatimuksia. Asiakaspalvelu koetaan laadukkaaksi silloin, kun asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja hänen tarpeensa sekä odotuksensa palvelua kohtaan selvitetään ja otetaan huomioon palvelutilanteessa. Asiakkaan osallistuminen laadun arviointiin parantaa laatua. Hyvästä palvelulaadusta

kertoo myös kirjaston henkilökunnan kokema onnistuminen työssään. (Lovio & Tiihonen 2005, 71.)

Kirjastopalveluiden laatua arvioidaan myös palveluiden ja aineiston saavutettavuudella. Tällä tarkoitetaan kirjaston tiloihin pääsyä ja aineiston luo pääsemistä. Palvelun saavutettavuuteen vaikuttaa kirjastoverkoston tiheys ja esimerkiksi kirjastoauton palvelut, sekä asiakkaan pääsy tietokoneiden ja internetin äärelle. Aineiston saavutettavuudella tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuutta saada aineisto käyttöönsä. Erilaiset ohjeet ja opasteet ovat oleellisia, jotta asiakas saa haluamansa aineiston helposti ja mahdollisesti omatoimisesti käyttöönsä. Aineiston saavutettavuutta edistävät asianmukaisesti tehty luettelointi ja sisällönkuvailu sekä helppokäyttöiset käyttöjärjestelmät. Lisäksi aineiston hyllytys ja hyllyjärjestys vaikuttavat aineiston saavutettavuuteen. (Lovio & Tiihonen 2005, 72.)

Kirjaston onnistumista tehtävässään mitataan sillä, miten hyvin sen tarjoamat palvelut tuottavat lisäarvoa käyttäjilleen. Kirjaston toiminnan ja palvelujen vaikuttavuutta arvioitaessa tietoa saadaan niin tilastoista kuin asiakaspalautteesta ja erilaisista tutkimuksista ja selvityksistä. Asiakaspalautteesta saadaan selville asiakkaiden odotukset, tarpeet ja kokemukset palvelusta ja palvelutilanteista. Myös kirjaston henkilöstön esiin tuoma palaute on tärkeää. Nämä palautetiedot yhdistämällä saadaan tarpeeksi laaja ja moniulotteinen kuva palvelujen vaikuttavuudesta ja laadusta ja sen pohjalta kirjaston palveluja voidaan lähteä kehittämään tarpeelliseen suuntaan (Tyrväinen 2011, 158–159.)

Grönroosin (2020, 3) mukaan asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Tekninen ulottuvuus tarkoittaa sitä, mitä asiakas saa palvelutilanteessa. Palvelun lopputulos voi olla esimerkiksi ravintolassa saatu ruoka-annos. Toiminnallinen ulottuvuus on sitä, millä tavalla asiakas saa palvelun. Ravintolassa asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa se, miten tarjoilija häntä palvelee, onko kohtelu ja käyttäytyminen ammattimaista ja tilanteeseen sopivaa. Nämä asiakkaan ja asiakaspalvelijan väliset

vuorovaikutustilanteet määräävät toiminnallisen laadun tason. Asiakkaan kokemat palvelutilanteet ovat laatukokemuksen kannalta tärkeitä. Asiakkaan kokemaan palvelun kokonaislaatuun vaikuttaa kahden edellä mainitun lisäksi palveluntarjoajan imago. Imago on ikään kuin laadun kokemisen suodatin, asiakas arvioi saamansa palvelun laatua joko myönteisen tai kielteisen mielikuvan läpi ja se vaikuttaa hänen arvioonsa palvelun laadusta.

3 Asiakaskokemus ja asiakastyytyväisyys

Asiakaskokemus on subjektiivinen ja siten henkilökohtainen kokemus, joka rakentuu kaikissa asiakkaan ja organisaation välisissä vuorovaikutustilanteissa. Näitä tilanteita kutsutaan asiakaskokemuksen kosketuspintoiksi.

Asiakaskokemus konkretisoi organisaation asiakaslähtöisyyden. Useat organisaatiot korostavatkin kokonaisvaltaisen asiakaskokemuksen merkitystä tärkeimpänä kilpailukeinona nyky-yhteiskunnassa. Esimerkiksi Alko ja Kela ovat kertoneet asiakaskokemuksen olevan heidän strategiansa keskiössä asiakaspalvelua suunniteltaessa. Asiakaskokemus on tapa toteuttaa asiakaslähtöisyyttä käytännössä: miten asiakas huomioidaan koko asiointin ajan. Organisaation keskittyessä asiakaskokemuksen kehittämiseen, se varmistaa, että tuotteet ja palvelut luovat asiakkaille sellaista arvoa, joita niiden on tarkoituskin luoda. Kaikki organisaatiot, kirjasto mukaan lukien, luovat erilaisia asiakaskokemuksia, joiden tarkoituksena on parantaa elämää. Kokemukset organisaatioiden asiakkaina vaikuttavat siihen, miltä elämä tuntuu ja miten se koetaan. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 1.)

Asiakastyytyväisyys on yksi asiakaskokemuksen osa-alue. Sillä tarkoitetaan sitä asiakkaan kokemaa tilaa, joka syntyy, kun asiakas vertaa saamaansa palvelua niihin odotuksiin, joita hänellä palvelua kohtaan on. Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa se, kuinka paljon hän antaa arvoa kullekin käyttämälleen palvelulle. Arvo on asiakkaan moniulotteisesti määrittelemä kokonaisuus ja mitä paremmin hänen kokemuksensa asiakaspalvelusta kohtaa hänen asettamiinsa arvoihin, sitä korkeampi on hänen asiakastyytyväisyytensä taso. Asiakastyytyväisyys on keskeinen mittari, kun seurataan asiakaskokemuksen onnistumista. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 3.) Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tyytyväisyyden tasoa hänen käyttäessään yrityksen tai organisaation palveluita. Asiakastyytyväisyydellä on suuri merkitys yrityksen toiminnassa. Asiakastyytyväisyyskäsitteeseen liittyy asiakasuskollisuus. Palveluun tai tuotteeseen tyytyväinen asiakas palaa yritykseen yhä uudestaan ja hänestä tulee todennäköisesti kanta-asiakas. Tyytyväiset asiakkaat myös antavat

positiivisia arvioita saamastaan palvelusta, mikä voi edesauttaa uusien asiakkaiden houkuttelua palveluiden piiriin. (Roschier 2024.)

3.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakkuuden säilyttäminen ja kehittäminen edellyttää jatkuvaa asiakassuhteen seurantaa. Jatkuvan seurannan avulla asiakassuhteen kehittäminen on pitkäjänteistä ja mahdollisiin esiin tulleisiin ongelmiin ja kehityskohteisiin pystytään reagoimaan oikea-aikaisesti. Asiakassuhteen kehityksessä seurataan asiakastyytyväisyyttä, asiakasuskollisuutta ja asiakaskannattavuutta.

Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen määritellään luotettavat mittarit ja toteutustapa. Asiakastyytyväisyyttä seurataan spontaanin eli suoran palautteen avulla, asiakastyytyväisyystutkimuksilla ja suosittelumäärän perusteella.

Asiakastyytyväisyystutkimukset ja suora palaute tukevat toisiaan. Erilaisista tutkimuksista ja spontaanista palautteesta saatujen tietojen pohjalta asiakastyytyväisyydestä saadaan monipuolinen kokonaiskuva.

Asiakastyytyväisyysmittauksia tulee tehdä säännöllisesti ja riittävän usein samoja mittareita käyttäen, jotta tutkimuksen tuloksia ja tyytyväisyyden kehitystä voidaan vertailla ja osataan ajoissa kehittää palveluita oikeaan suuntaan tai puuttua ongelmiin, jotka ovat tulleet seurannassa esiin. (Bergström & Leppänen 2021, 6.) Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata monin eri tavoin.

Yleensä asiakastyytyväisyyttä mitataan erilaisilla kyselyillä organisaation asiakaskunnalle. Kyselyitä tulee toistaa tasaisin väliajoin, jotta tulokset ovat vertailukelpoisia ja luotettavia. Organisaation asiakastyytyväisyyttä on tärkeää seurata pitkällä aikavälillä. (Huttunen 2020.)

Spontaani palaute on asiakkailta saatuja kiitoksia, kehitysehdotuksia, toiveita ja moitteita. Sen antaminen pitää olla mahdollisimman helppoa ja palautekanavia tulee olla useita. Asiakkailta saatua palautetta tulee käydä läpi ja hyödyntää järjestelmällisesti. Suosittelumäärä ja tyytyväisyys kulkevat käsi kädessä, yleensä tyytyväisyyden lisääntyminen tuotetta tai palvelua kohtaan lisää suosittelua. Tyytyväisyystutkimusten kohderyhmänä on organisaation sen hetkinen asiakaskunta. Tutkimusten tarkoituksena on selvittää organisaation

tuotteiden ja palveluiden toimivuus suhteessa asiakkaan odotuksiin ja toiveisiin. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa mitataan asiakkaan kokemusten lisäksi hänen odotuksiaan ja odotusten toteutumista. Tutkimuksissa mitataan sekä kokonaistyytyväisyyttä että tyytyväisyyttä eri osa-alueisiin, kuten esimerkiksi asiakaspalveluun, tiettyyn tuotteeseen tai palvelun laatuun. (Bergström & Leppänen 2021, 6.) Palautetta analysoitaessa kiinnostavimpia ovat ääripäät eli positiivisimmat tai negatiivisimmat palautteet, sillä ne kertovat palvelun tai toiminnan onnistumisesta parhaiten. Tyytyväiset asiakkaat ovat herkempiä antamaan palautetta ja suosittelevat hyvää palvelua muille (Juntunen & Saarti 2014, 48.)

3.2 Asiakastyytyväisyys kirjastoissa

Asiakastyytyväisyyttä mitataan kirjastoissa ympäri maailmaa. Seuraavassa esitellään neljä tutkimusta, joissa on tarkasteltu asiakastyytyväisyyttä kirjastokontekstissa erilaisista näkökulmista käsin.

Yksi tapa mitata julkisin varoin tuotetun palvelun asiakasarvostusta on niin sanottu ehdollinen arvottaminen, jossa vastaajat arvioivat halukkuuttaan käyttää palvelua sellaisissa hypoteettisissa tilanteissa, joissa palvelut olisivatkin kaupallisia ja mahdollisesti maksullisia. Lähes 2000 englantilaisille kirjaston käyttäjälle ja ei-käyttäjälle tehty kyselytutkimus osoitti, että vastaajat olisivat olleet valmiita maksamaan kirjastopalveluista keskimäärin 16,1 puntaa nykyisten verojen päälle. Huomionarvoista on, että ne vastaajat, jotka käyttivät kirjaston palveluita, olisivat olleet valmiita maksamaan keskimäärin 19,5 puntaa extraa, kun taas ne, jotka eivät käyttä kirjaston palveluita, olivat valmiita maksamaan keskimäärin vain 10,30 puntaa, eli lähes puolet vähemmän. Tämä kertoo siitä, että kirjastopalveluita arvostetaan. (Fujirawa ym. 2019, 644, 651.)

Borrego & Comalat Navarra (2021, 84) tutkivat käyttävätkö Barcelonan 40 yleisten kirjastojen asiakkaat Google Maps -sovellusta jakaakseen näkemyksiään kirjastojen tiloista ja palveluista sekä millaisen näkemyksen he kirjastoista sovelluksen kautta muille asiakkaille jakavat. Tutkimuksen tuloksissa

ilmeni, että Barcelonan 40 yleistä kirjastoa saivat käyttäjiltään eniten kiitosta lasten osastoista, kokoelmista ja kirjastojen sijainnista. Kirjastojen fyysiset tilat saivat myös kiitosta. Kriittiköä sai useimmin kirjastojen meluisuus ja opiskeluun sopivien istumapaikkojen liian pieni määrä. Tutkimuksen mukaan kirjastojen tulisi panostaa tiedottamisensa ja kirjastoja koskevan informaation, kuten nettisivuilla olevan tiedon, ajantasaisuuteen. Kirjastoilla tulisi olla helposti saavutettavat palautekanavat ja selkeät ohjeistukset asiakkaille niiden käyttöön. (Borrego & Comalat Navarra 2021, 91–94.)

Taufiq ym. (2020) tutkivat yleisten kirjastojen käyttäjien asiakastyytyväisyyttä kirjaston palveluihin Lahoren kaupungissa Pakistanissa. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin strukturoidulla kyselyllä. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat neljän ison kirjaston asiakkaat. Tutkimuksen tulosten avulla Lahoren yleisten kirjastojen kirjastopalveluita voidaan parantaa ja asiakastyytyväisyyden tasoa nostaa. Tutkimuksen mukaan kirjastojen käyttäjät pitävät hyvää kirjastoa sosiaalisena, elämän mittaisen oppimisen ympäristönä. Käyttäjät odottavat kirjastoilta viihtyisää ja melutonta ympäristöä, ajantasaista kokoelmaa, hyvin toimivia it-laitteita ja verkkoyhteyksiä sekä monikäyttöisiä työskentelytiloja. (Taufiq ym. 2020, 3, 12–23.)

Suomessa kirjastojen valtakunnallista asiakaskyselyä on tehty vuosina 2008, 2010, 2013 ja 2018. Uusimman Yleisten kirjastojen kansallisen käyttäjäkyselyn 2018 toteutuksesta vastasivat aluehallintovirastot. Kyselyn tavoitteena oli tuottaa tietoa sekä kirjastoille että valtionhallinnolle kirjastojen kehittämisen tueksi. Lisäksi tavoitteena oli tarkastella vuonna 2017 voimaan tulleen kirjastolain toteutumista asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin verkkokyselynä ja paperilomakkeella. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma heijastaa kirjaston käyttäjien yleistä sukupuolijakaumaa. Tutkimusten perusteella naiset käyttävät kirjastoa miehiä enemmän. Naisia oli vastaajista noin 80 % ja miehiä noin 20 %. Kyselyn tulokset vahvistavat aiemmin toteutettujen kyselyiden tuloksia siitä, että kuntalaiset ovat keskimäärin hyvin tyytyväisiä yleisiin kirjastoihin. Kirjastopalvelut keräävät vuodesta toiseen hyvät arviot toiminnastaan. Kysely antoi uutta tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä.

Suurin osa asiakkaista käyttää kirjastoa perinteisellä tavalla. He lainaavat aineistoa ja kaipaavat rauhallisia ja hiljaisia tiloja. (Seppänen 2018, 3–16.)

4 Kyselyn toteutus

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Runosmäen kirjaston käyttäjien yleistä asiakastyytyväisyyttä koskien kirjaston palveluita, asiakaspalvelua, henkilökunnan ammattitaitoa, kirjastossa asiointia ja kirjastoa asiointiympäristönä. Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä kirjaston kokoelmia. Asiakastyytyväisyyskysely oli ensimmäinen Runosmäen kirjastossa toteutettu kysely uusiin tiloihin muuton jälkeen ja oli tärkeää saada asiakkaiden ääni kuuluviin, jotta tiedetään, onko uusi kirjastotila toimiva ja asiakkaille mieluinen.

Käytetyt menetelmät

Tässä työssä sovellettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tarkastellaan lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä tai ilmiöitä, joten se sopii opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi. Menetelmän avulla saadaan selvitettyä Runosmäen kirjaston asiakkaiden tyytyväisyysaste käsiteltävän asian suhteen. Lisäksi saatuja tuloksia voidaan havainnollistaa kuvioden avulla. (Heikkilä 2014, 15.) Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin kysely, koska se on yleisin määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty aineistonkeruutapa. Kyselylomakkeen käytön etu on se, että vastaaja jää anonymiksi, mikä voi osaltaan madaltaa vastaamiskynnystä. (Vilka 2021, 94.) Kysely on nopea ja tehokas tapa kerätä tietoa isoltakin vastaajajoukolta ja se ei sido kyselyn tekijää olemaan paikalla. Lisäksi kyselyssä saatua dataa pystytään analysoimaan joutuisasti. (Ruohonen 2022.)

Kyselyn toteutus

Kysely tehtiin Webropol -ohjelmalla. Webropol -ohjelma valittiin kyselyn tekemiseen sen helppokäyttöisyyden ja tulosten analysointimahdollisuuksien vuoksi (Webropol 2025). Kysymyksiä laadittaessa otettiin huomioon kirjaston

perustehtävä ja kirjaston tarjoamat palvelut, sekä saavutettavuus ja esteettömyys. Kysely oli suomenkielinen.

Kysely muodostui taustakysymyksistä, kirjaston käyttöä- ja saavutettavuutta koskevista kysymyksistä, palveluista tiedottamisesta, kirjastosta asiointiympäristönä sekä kirjaston asiakaspalvelusta. Kyselyyn valittiin kysymystyypeiksi monivalintakysymyksiä, väittämiä, sekamuotoisia kysymyksiä ja yksi avoin kysymys. Monivalintakysymyksiä oli neljä kappaletta ja sekamuotoisia kysymyksiä kolme kappaletta. Väittämiä kyselyssä oli viisi kappaletta. Väittämissä kyselyn vastaaja arvioi väitteen toteutumista Likertin asteikolla 1–5, arvon yksi ollessa täysin eri mieltä ja arvon viisi ollessa täysin samaa mieltä. Viimeinen kysymys oli avoin kysymys, johon vastaajat pystyivät halutessaan kirjoittamaan palautetta, kehitysehdotuksia tai toiveita kyseessä olevasta aiheesta. Kaikki muut paitsi avoin kysymys olivat pakollisia kysymyksiä. Yhteensä kyselyssä oli kolmetoista kysymystä. Kysely toteutettiin sähköisenä kyselylomakkeena ja sitä jaettiin QR-koodina ja nettilinkkinä Runosmäen kirjastossa. Kysely julkaistiin esitestauksen jälkeen 5.3.2025 ja vastausaikaa oli 19.3.2025 asti. Kyselyyn tuli vastauksia yhteensä 52 kappaletta. Kyselyn tulokset analysoitiin Webropol -ohjelmalla. Kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä.

Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Turun kaupunginkirjasto. Turun kaupunginkirjastoon kuuluu pääkirjaston lisäksi kymmenen lähikirjastoa ja kaksi kirjastoautoa (Turun kaupunginkirjasto 2025). Runosmäen kirjasto on yksi kymmenestä lähikirjastosta ja se sijaitsee Runosmäen kaupunginosassa Turun pohjoispuolella. Runosmäen kirjaston historia ulottuu 1970-luvulle. Kirjasto aloitti toimintansa 1. joulukuuta vuonna 1977. (Korpinen 2015.) Nykyinen Runosmäen kirjasto sijaitsee keväällä 2024 valmistuneessa monitoimitalo Riimissä yhdessä nuorisotilan, varhaiskasvatuksen, seurakunnan palveluiden sekä Varhan perhekeskus- ja neuvolapalveluiden kanssa (Monitoimitalo Riimi 2025.)

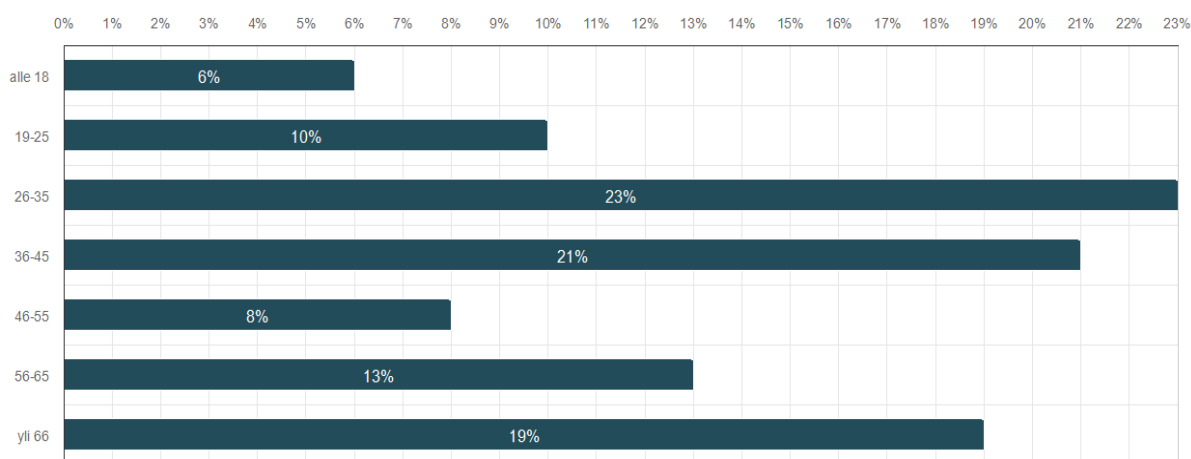
5 Asiakaskyselyn satoa

Asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 52 kappaletta. Vastauksista 25 sisälsi myös vastauksen avoimeen kysymykseen, jossa pyydettiin palautetta, toiveita tai kehitysehdotuksia Runosmäen kirjastolle. Kyselyn kysymykset on tässä luvussa jaoteltu teemoittain analysoinnin ja luettavuuden helpottamiseksi. Aluksi käydään läpi taustakysymykset, saavutettavuus ja esteettömyys, asiointi kirjastossa ja asiakaspalvelu. Lopuksi käydään läpi kirjaston tapahtumien tiedottamista koskeva kysymys ja kokonaisarvosana sekä avoimet palautteet.

5.1 Taustakysymykset

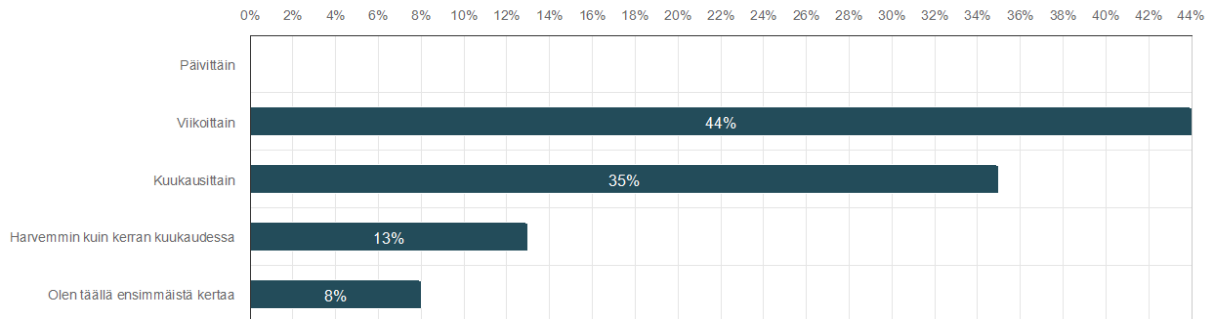
Kyselyyn vastasi yhteensä 52 asiakasta. Heistä suurin osa eli yhteensä 31 henkilöä (59 %) oli naisia. Miehiä oli 18 vastaajaa eli 35 %. Sukupuolen muu ilmoitti kaksi vastaajaa ja yksi vastaajista ei halunnut kertoa sukupuoltaan.

Ikäjakauman suhteen kyselyyn vastattiin kaikista listatuista ikäluokista. Kuviosta 1 nähdään vastaajien ikäjakauma prosenttiosuuksin ilmoitettuna. Eniten vastaajia oli ikäluokassa 26–35-vuotiaat ja ikäluokassa 36–45-vuotiaat.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma (n=52).

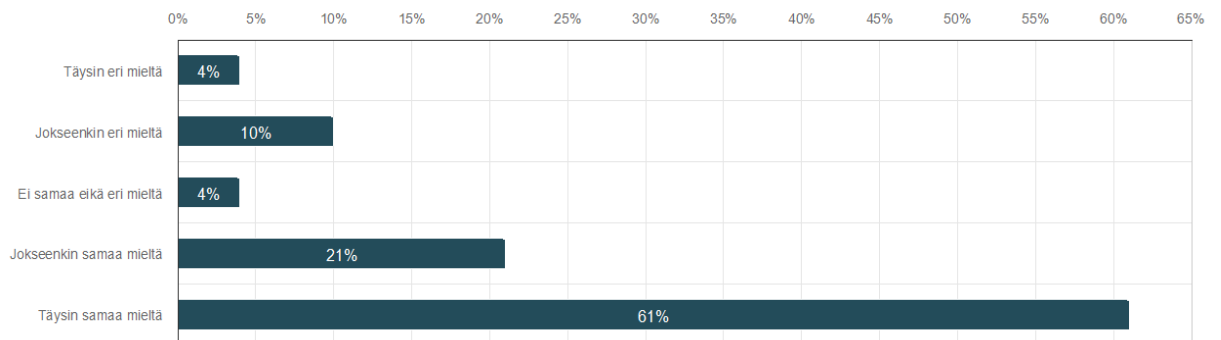
Kyselyyn vastanneista melkein puolet (44 %) käy Runosmäen kirjastossa viikoittain. Kuukausittain kirjastossa käy noin kolmasosa vastaajista. Kuvio 2 kuvaa kirjastokäyntien tiheyden.



Kuvio 2. Kirjastokäyntien tiheys (n=52).

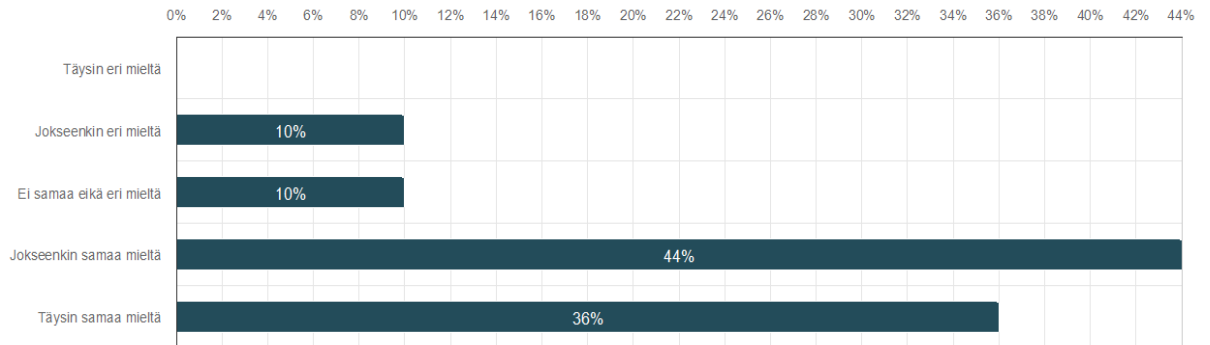
5.2 Saavutettavuus ja esteettömyys

Seuraavat kolme kysymystä koskivat Runosmäen kirjaston saavutettavuutta ja esteettömyyttä. Väittämiä arvioitiin Likertin asteikolla 1–5. Ensimmäinen väittäjä oli kirjastoon on helppo löytää. Kuten kuviosta 3 havaitaan, suurin osa (61 %) vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä.



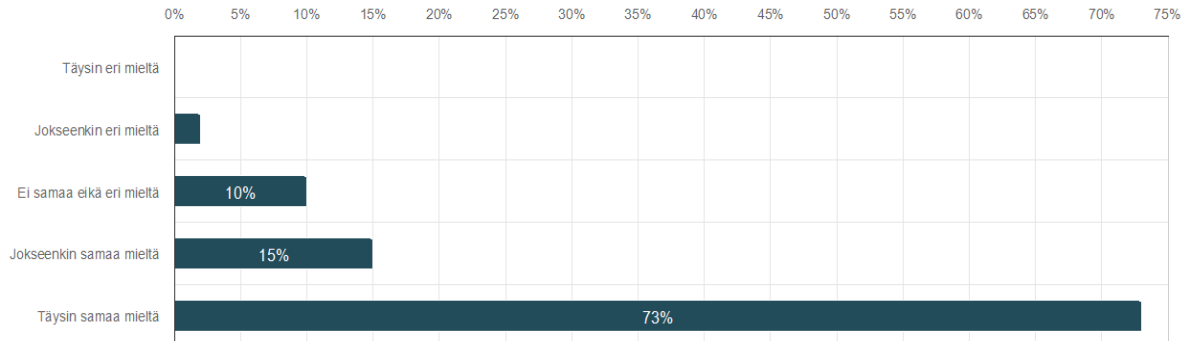
Kuvio 3. Kirjastoon on helppo löytää (n=52).

Toisen väittämän, kirjaston opasteet ovat selkeät, kanssa vastaajista 80 % oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Kuviosta 4 nähdään kaikkien vastausten prosenttiosuudet.



Kuvio 4. Kirjaston opasteet ovat selkeät (n=52).

Kolmannen väittämän, kirjastoon pääsee esteettömästi, kanssa täysin samaa mieltä oli selkeästi suurin osa eli 73 % kyselyyn vastanneista (kuvio 5). Muut vastausvaihtoehdot saivat selkeästi vähemmän vastauksia.

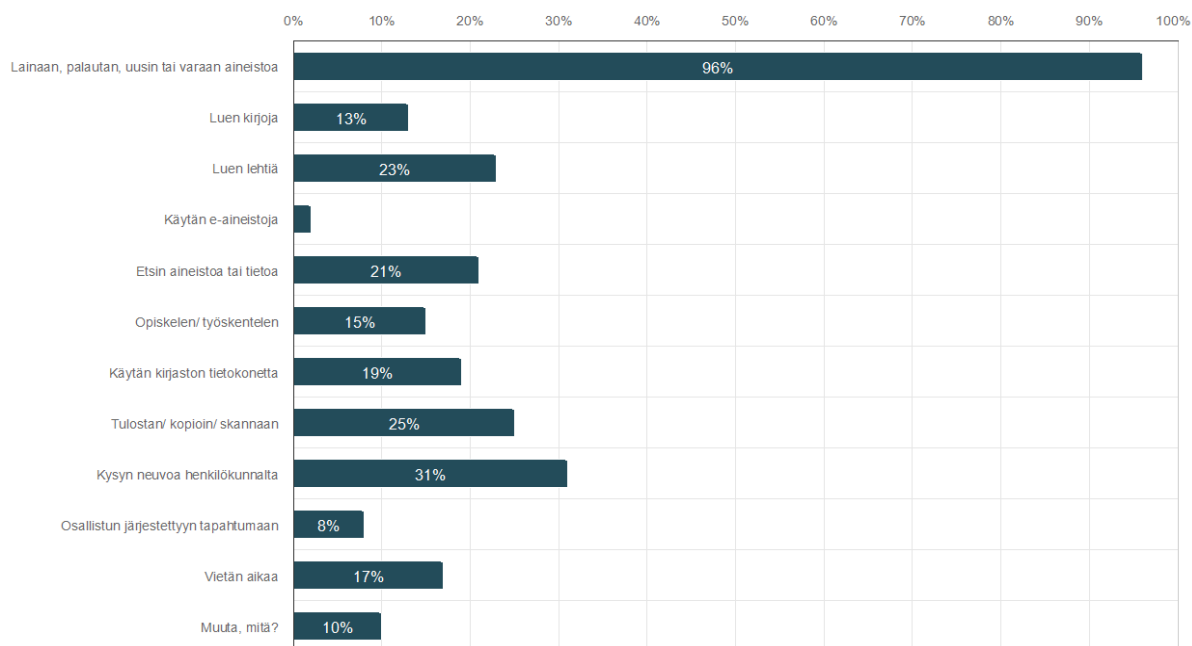


Kuvio 5. Kirjastoon pääsee esteettömästi (n=52).

5.3 Asiointi kirjastossa

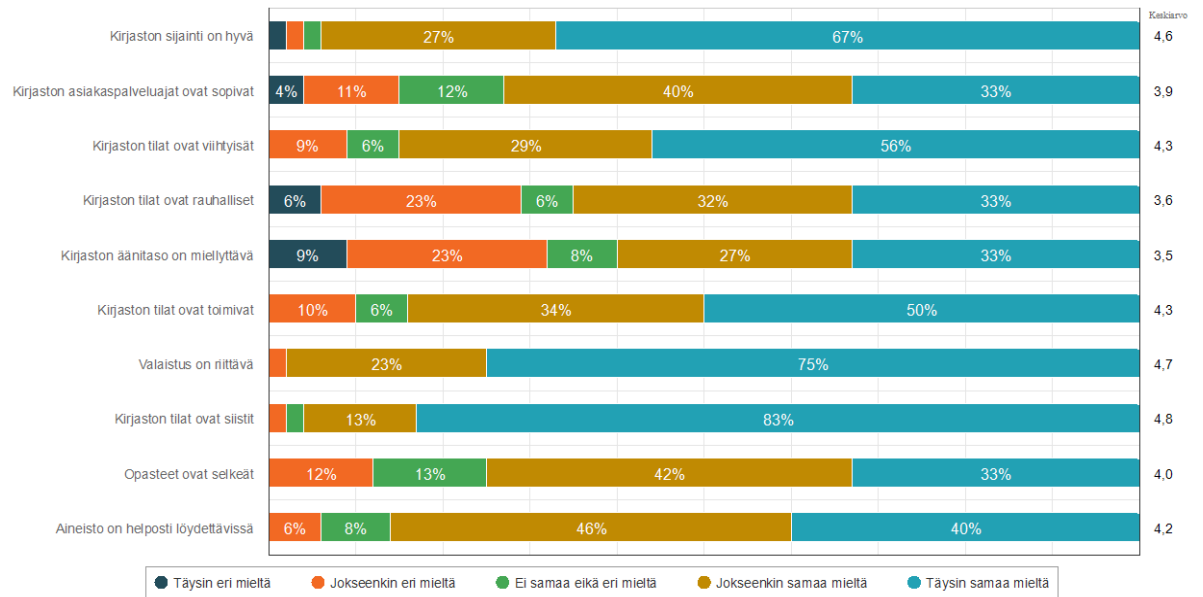
Kysymyksellä numero seitsemän haluttiin selvittää, mitä asiakkaat tekevät käydessään kirjastossa. Vastausvaihtoehtoja oli yhteensä 12 kappaletta ja vastaaja sai valita yhden tai useamman vastausvaihtoehdon. Valittuja vastauksia saatiin 146 kappaletta. Kuviosta 6 havaitaan, että lähes kaikki vastaajat (96 %) lainaavat, palauttavat, uusivat tai varaavat aineistoa kirjastossa

asioidessaan. Kolmasosa (31 %) vastaajista kysyy neuvoa henkilökunnalta ja neljäsosa (25 %) käyttää monitoimilaitetta tulostamiseen, skannaamiseen ja kopiointiin. Vastaajista 10 % tekee jotain muuta, kuten on puhelimella, hengailee tai käyttää alueelle harvinaista julkista wc:tä. Aineiston lainaus, palautus, uusinta ja varaaminen on selkeästi Runosmäen kirjaston käytetyin palvelu.



Kuvio 6. Mitä teet käydessäsi kirjastossa (n=52).

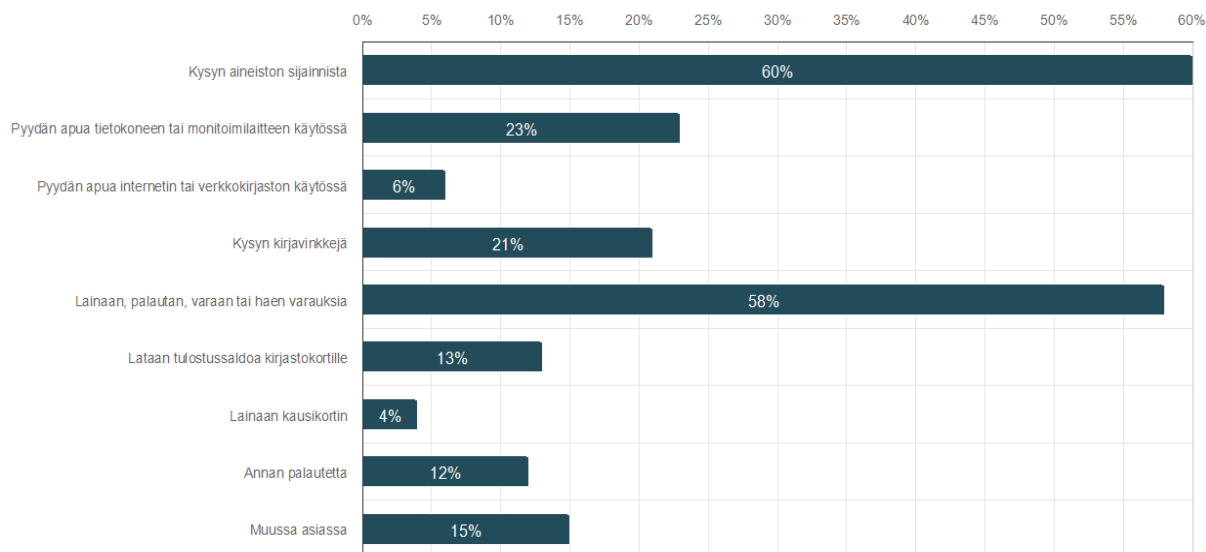
Kysymyksessä kahdeksan kirjaston käyttäjiä pyydettiin arvioimaan kirjastoa asiointiympäristönä vastaamalla kymmeneen eri väittämään. Väittämät nähdään kuvioista 7. Väittämiä arvioitiin Likertin asteikolla 1–5. Korkeimman keskiarvon sai väittämä kirjaston tilat ovat siistit (4,8). Seuraavana tulivat väittämät, valaistus on riittävä (4,7) ja kirjaston sijainti on hyvä (4,6). Matalimman keskiarvon saivat väittämät, kirjaston äänitaso on miellyttävä (3,5) ja kirjaston tilat ovat rauhalliset (3,6).



Kuvio 7. Kirjasto asiointiympäristönä (n=52).

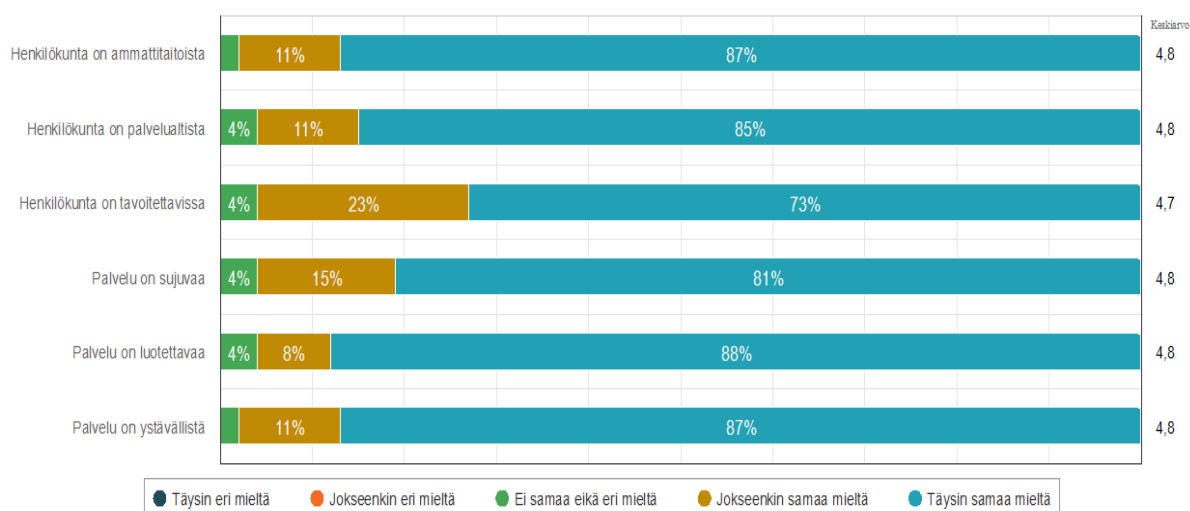
5.4 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelua arvioitiin kahdella kysymyksellä. Ensimmäisessä kysyttiin missä asioissa vastaaja asioi henkilökunnan kanssa (kuvio 8). Kysymyksessä oli yhdeksän eri vastausvaihtoehtoa ja vastaaja pystyi valitsemaan yhden tai useamman vaihtoehdon. Valittuja vastauksia oli 110 kappaletta. Yli puolet vastaajista valitsi vaihtoehdon, kysyn aineiston sijainnista (60 %) ja lainaan, palautan, varaan tai haen varauksia (58 %). Viidennes vastaajista pyytää apua tietokoneen tai monitoimilaitteen käytössä sekä kysyy kirjavinkkejä henkilökunnalta. Osa vastaajista asioi henkilökunnan kanssa muussa asiassa. Näitä muita asioita olivat muun muassa pysäköinnistä kysyminen, kirjastokorttiin liittyvä asiointi sekä varatun aineiston tilanteen selvittäminen.



Kuvio 8. Asiointi henkilökunnan kanssa (n=52).

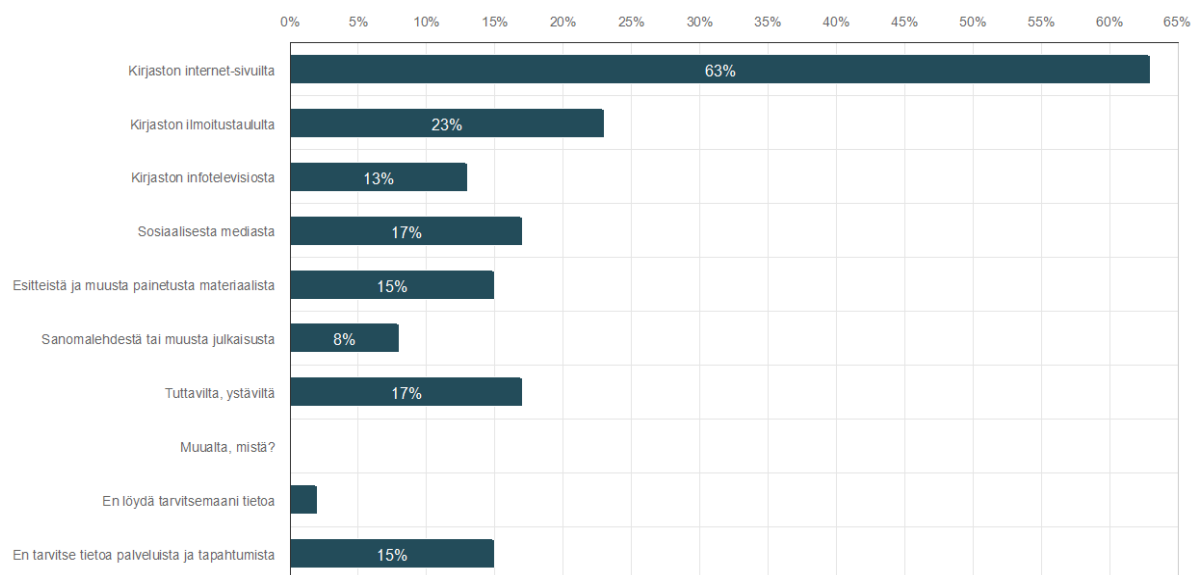
Seuraavaksi vastaaja pyydettiin arvioimaan kirjaston asiakaspalvelua vastaamalla kuuteen väittämään (kuvio 9). Väittämässä arvioitiin henkilökunnan ammattitaitoa, palvelualltiutta ja tavoitettavuutta sekä palvelun sujuvuutta, luotettavuutta ja ystävällisyyttä. Vastaaja arvioi väittämiä asteikolla 1–5. Kaikki muut väittämät, paitsi henkilökunta on tavoitettavissa, saivat vastaajilta keskiarvon 4,8. Henkilökunnan tavoitettavuus sai vastaajilta keskiarvon 4,7.



Kuvio 9. Kirjaston asiakaspalvelu (n=52).

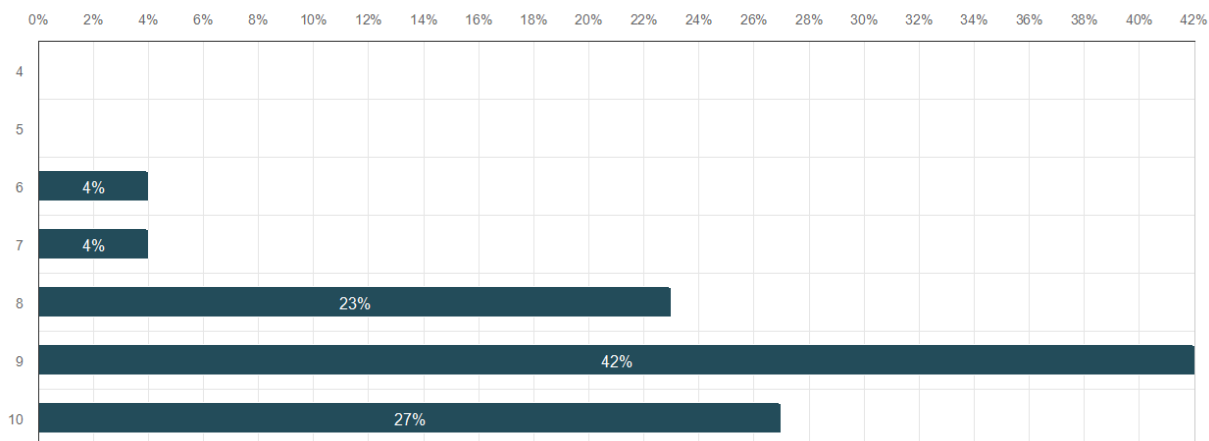
5.5 Tiedottaminen ja kokonaisarvosana

Kysymyksellä 11 haluttiin selvittää mistä asiakas saa tietoa Runosmäen kirjaston palveluista ja tapahtumista. Vastausvaihtoehdoista sai valita yhden tai useamman vaihtoehdon. Valittuja vastausvaihtoehtoja oli yhteensä 91 kappaletta. Kuten kuviosta 10 nähdään, suurin osa vastaajista ilmoitti saavansa tietoa palveluista ja tapahtumista kirjaston internetsivuilta (63 %). Yksi vastaajista ilmoitti, ettei löydä tarvitsemaansa tietoa, mutta ei vastannut jatkokysymykseen, jossa kysyttiin, mitä tietoa hän etsi.



Kuvio 10. Mistä saat tietoa palveluista ja tapahtumista (n=52).

Kokonaisarvosanaa arvioitiin kouluarvosanoilla eli lineaarisella numeroarvioinnilla numerosta neljä numeroon kymmenen (kuvio 11). Vastaajista 42 % antoi kirjastokäynnille kouluarvosanaksi yhdeksän. Kouluarvosanan kymmenen antoi 27 % vastaajista. Arvosanan kahdeksan antoi 23 % kyselyyn vastanneista. Kaikkien annettujen arvosanojen keskiarvo oli 8,8.



Kuvio 11. Kirjastokäynnin kokonaisarvosana (n=52).

5.6 Avoimet palautteet

Kyselyn viimeinen kysymys oli vapaaehtoinen avoin kysymys, johon vastaajat saivat kirjoittaa palautetta, toiveita tai kehitysehdotuksia kirjastolle. Kaikista kyselyyn vastanneista 52 henkilöstä 25 vastasi myös avoimeen kysymykseen. Useassa vastauksessa oli kommentteja useaan eri asiaan. Eniten palautetta saatiin rauhallisten tilojen, kuten opiskelu- ja työskentelytilojen puutteesta ja samassa rakennuksessa toimivan päiväkodin tiloista kantautuvasta melusta.

Rauhallisia tiloja olisi hyvä pohtia vielä että joku pääsee rauhallisemmin opiskelemaan.

Tietokoneet lähellä sitä lasten tilaa. Yleensä teen tärkeitä juttuja tietokoneella ja melu niin kova ettei ajatus kulje. Koneet voisi olla jossakin muualla.

Rauhalliset lukunurkkaukset puuttuvat. Mallia voisi ottaa pääkirjastosta, missä on paljon mukavia nojatuoleja.

En tiedä onko kirjaston käsissä, mutta samassa rakennuksessa sijaitsevan päiväkodin tiloista kuuluu ajoittain paljonkin lasten ja aikuisten meteliä kirjaston puolelle.

Päiväkodista kantautuvalle metelille pitäisi tehdä jotakin.

Hiljaisuus kirjastoon. Lastentarha pois kirjastosta.

Toivoisin rauhallista lukusalia/ -huonetta, joka olisi erotettu sermeillä tms. isosta salista.

Lisäksi palautetta saatiin kirjaston lainaus- ja palautusautomaateista.

Lainaus- ja palautusautomaattien ympärillä oleva tila kirjoille on huonosti suunniteltu. Tilaa saisi olla enemmän jotta lainaus/ palautus sujuisi jouhevasti.

Palautus- ja lainausautomaatteja pitäisi olla kaksi kappaletta. Syntyy aina odotusjonoa. Palautus- ja lainausautomaateissa on aivan liian pienet kopit. Pöytien laskupinta-ala on aivan liian pieni.

Runosmäen kirjaston henkilökunta sai avoimissa palautteissa kiitosta hyvästä asiakaspalvelusta ja ystävällisyydestä.

Tosi palveluultista ja ystävällistä henkilökuntaa.

Kirjaston henkilökunta hoitaa tehtävänsä täydellisesti. Täysi 10 heille.

Runosmäessä aina autetaan ja ohjeistetaan. Sellainen lämmin ilmapiiri. Hauskaa jutella myös muita kuulumisia kirjaston henkilökunnan kanssa.

Olen saanut hyvää palvelua Runosmäen kirjastossa.

Myös itse kirjastotila oli muutaman vastauksen perusteella mieluinen.

Hienot ja modernit tilat.

Hieno uusi kirjastorakennus erinomaisella sijainnilla on kyllä mukava juttu, tulee käytyä mielellään.

Kirjasto on ihanan uusi, valoisa ja siisti.

Avoimissa palautteissa kommentoitiin kirjaston opasteita tai niiden puuttumista.

Ulkona voisi olla selkeä opaste kirjaston bongauksen helpottamiseksi. Tiedän monia alueella asuvia ihmisiä, jotka eivät kirjaston sijaintia vielä tunne.

Kirjaston ulkoseinässä voisi lukea "kirjasto". En itse olisi huomannut että tila on kirjasto, jos en olisi suunnitellut tuloani. Enemmän opasteita ylipäättään tarvittaisiin.

Lisäksi avoimissa vastauksissa oli ehdotus palautuslokerolle, johon voisi palauttaa eräänntyvät lainat kirjaston ollessa suljettuna ja muutamassa vastauksessa toivottiin omatoimiaikaa myös viikonlopuille. Palautteissa toivottiin parkkipaikkoja kirjaston läheisyyteen sekä kommentoitiin kirjaston hitaita ovia ja sitä, että lastenosastolle mennessä pitää ottaa kengät pois. Kirjastoon toivottiin joustavasti käyttöön otettavia tiloja, joita asiakkaat voisivat hyödyntää

tarvittaessa. Lisäksi toivottiin aineiston siirtämistä pois alimmilta hyllyiltä, koska alahyllyille on hankala nähdä.

6 Johtopäätökset

Kyselystä saatujen tulosten perusteella asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä Runosmäen kirjastoon. Kysyttäessä kirjastokäynnin kokonaisarvosanaa, kaikkien annettujen arvosanojen keskiarvo oli 8,8 eli kiitettävä. Avoimissa palautteissa keuhuttiin hienoa ja modernia kirjastotilaa, kirjaston valoisuutta ja siisteyttä sekä kirjaston sijaintia. Asiointiympäristöä arvioitaessa korkeimmat arvosanojen keskiarvot saivat väittämät kirjaston tilat ovat siistit, valaistus on riittävä ja sijainti on hyvä. Matalimmat keskiarvot saivat väittämät kirjaston äänitaso on miellyttävä ja kirjaston tilat ovat rauhalliset. Tulokset antavat viitteitä siitä, että kirjastotila ja kirjaston sijainti on asiakkaiden mieleen.

Avoimeen kysymykseen, jossa asiakkailta pyydettiin palautetta tai kehitysehdotuksia, vastasi lähes puolet kyselyyn vastanneista. Eniten palautetta tuli rauhallisten tilojen puutteesta ja samassa rakennuksessa sijaitsevasta päiväkodista kantautuvasta melusta. Asiakkaat toivoivat opiskelu- ja työskentelytiloja sekä asiakastietokoneita paikkaan, jossa päiväkodin ja lastenosaston melu ei häiritse. Lisäksi toivottiin mukavia lukunurkkauksia nojatuoleineen. Lainaus- ja palautusautomaattien aineistolle varattu laskutila koettiin liian pieneksi lainausta ja palautusta ajatellen.

Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma peilaa kirjaston käyttäjien yleistä sukupuolijakaumaa: naiset käyttävät kirjastoa miehiä enemmän. Kyselyyn vastanneista naisia oli 59 % ja miehiä 35 %. Samansuuntaisia tuloksia saatiin aiemmin luvussa 3.2. mainitussa vuonna 2018 toteutetussa Yleisten kirjastojen asiakaskyselyssä. Tuloksista voidaan päätellä, että suurin osa kyselyyn vastanneista käy Runosmäen kirjastossa melko säännöllisesti. Viikoittain kirjastossa vierailee lähes puolet vastanneista. Tulosten perusteella Runosmäen kirjastoon on suhteellisen helppo löytää ja kirjastoon pääsee esteettömästi. Toisaalta avoimissa palautteissa kommentoitiin ulko-opasteiden puutetta ja sitä, että moni alueella asuva ei tiedä kirjaston eikä parkkipaikan sijaintia. Vaikka uudisrakennusta suunniteltaessa onkin otettu huomioon

esteettömyyssuosituksat, ainakin ulko-opasteiden osalta on tulosten valossa vielä petrattavaa.

Asiakaspalvelu sai vastaajilta kiitettävät arvosanat kaikilla palvelun osa-alueilla. Lisäksi avoimissa vastauksissa kiitettiin henkilökuntaa ystävällisestä ja hyvästä palvelusta. Vastausten perusteella voidaan todeta, että Runosmäen kirjaston henkilökuntaa arvostetaan ja että henkilökunta on koulutettua ja ammattitaitoista. Kirjasto nähdään vastausten perusteella edelleen perinteisenä lainaamona. Kysyttäessä, mitä vastaajat tekevät käydessään kirjastossa, lähes kaikki vastaajat vastasivat lainaavansa, palauttavansa tai varaavansa aineistoa. Vastaavasti vain muutama vastaaja kertoi osallistuvansa kirjaston tapahtumaan. Tulokset osoittivat lisäksi, että kirjaston internetsivut ovat tärkein kanava saada tietoa kirjaston palveluista ja tapahtumista.

7 Yhteenveto

Opinnäytteen tavoitteena oli saada ajantasaista tietoa Runosmäen kirjaston käyttäjien asiakastyytyväisyydestä niin kirjaston palveluiden, asiakaspalvelun, henkilökunnan ammattitaidon, kirjastossa asioinnin kuin asiointiympäristönkin suhteen. Tavoitteena oli, että toimeksiantajalla olisi mahdollisuus kehittää kirjastopalveluita saatujen tulosten perusteella.

Työn tietopohjassa esiteltiin kirjaston palvelua, asiakaspalvelua, palvelun laatua sekä asiakaskokemusta ja asiakastyytyväisyyttä alan kirjallisuuteen pohjautuen. Työn kehittämisosuus toteutettiin kyselynä Runosmäen kirjaston asiakkaille. Kyselyn kysymykset laadittiin pohjautuen edellä mainittuun tietopohjaan. Sähköinen kyselylomake tehtiin Webropol-ohjelmalla ja sitä jaettiin Runosmäen kirjastossa QR-koodina ja nettilinkkinä 5.3.-19.3.2025 välisenä aikana. Kyselyyn vastasi 52 henkilöä. Kyselystä saadut tulokset analysoitiin Webropol-ohjelmalla.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että erityisesti Runosmäen kirjaston henkilökuntaa ja heidän ammattitaitoaan arvostetaan. Asiakaspalvelu sai kaikilla palvelun osa-alueilla kiitettävät arviot. Yleisesti ottaen Runosmäen kirjaston palveluihin ja asiointiympäristöön ollaan tyytyväisiä. Kirjastoon on suhteellisen helppo löytää ja se on esteetön. Kirjaston sijaintia pidetään hyvänä ja tiloja viihtyisinä ja siisteinä. Kirjasto sai lisäksi kehittämisehdotuksia ja palautetta esimerkiksi korkeasta äänitasosta, rauhallisen tilan puutteesta ja puutteellisista opasteista.

Tässä työssä toteutettu kysely oli ensimmäinen Runosmäen kirjastossa tehty asiakastyytyväisyyskysely. Tulokset kertovat vain sen hetkisen tyytyväisyystilanteen kyseisellä vastaajajoukolla. Asiakastyytyväisyyden kehityksestä ei voida tämän kyselyn perusteella tehdä johtopäätöksiä. Tuloksista ei voida myöskään vetää johtopäätöksiä, jotka pätsivät kaikissa Turun kaupunginkirjaston toimipisteissä. Tuloksia voidaan toki peilata muihin kirjastoalan tutkimuksiin, joiden tulokset ovat samansuuntaisia kyseessä olevan kyselyn kanssa. Tulosten luotettavuuteen voivat vaikuttaa seuraavat vastaajaryhmiin ja kyselyn toteuttamiseen liittyvät seikat. Tulosten perusteella

suurin osa kyselyyn vastanneista on Runosmäen kirjaston vakioasiakkaita ja siksi oletettavasti tyytyväisiä kirjastoon ja sen palveluihin. Tämä saattaa vääristää kyselyn lopputulosta. Tulokset olisivat lisäksi luotettavampia, jos vastaajamäärä olisi suurempi. Kysely olisi voinut tavoittaa monipuolisemman vastaajajoukon, jos se olisi ollut saatavilla myös muissa formaateissa, esimerkiksi paperilomakkeena. Sellaiset tulokset, jotka liittyvät kirjaston verkkopalveluihin, saattavat olla ylikorostuneita aineistossa, joka on kerätty pelkästään verkkolomakkeella.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeää, jotta palvelun käyttäjien mielipiteet saadaan kuuluviin. Kysely onkin mahdollista toistaa tulevaisuudessa ja verrata tuloksia ja asiakastyytyväisyyden kehitystä tämän kyselyn tuloksiin. Kyselystä saadun datan ja erityisesti avointen palautteiden pohjalta on mahdollista tehdä korjaustoimenpiteitä ja kehittää kirjastoa asiakkaiden toiveita kuunnellen. Lisäksi tuloksilla voidaan motivoida henkilökuntaa jatkamaan työtään samalla ammattitaitoisella ja ystävällisellä työotteella kuin tähänkin asti.

Opinnäytetyötyöskentely itseohjautuvasti niin työn aikataulutuksen kuin työn toteutuksenkin suhteen on sopinut minulle. Työ on edennyt suunnitellusti ja kirjoittajana olen kehittynyt työn mukana. Aiheen rajaaminen oli selkeää, mikä osaltaan edesauttoi prosessin käynnistymistä. Tietopohjan rakentaminen ja kyselyn valikoituminen aineistonkeruumenetelmäksi oli siksi mutkatonta. Haastavaa opinnäytetyössä oli kysymyslomakkeen rakenteen suunnittelu ja kysymysten muotoilu. Oli tärkeää saada kysymyksistä yksiselitteisiä ja ymmärrettäviä, jotta tarkasteltava asia saatiin selvitettyä lomakkeen kysymysten avulla. Kysely oli onnistunut ja saatu aineisto oli opinnäytetyön tavoitteisiin nähden riittävä ja siitä oli löydettävissä toimeksiannon mukaiset asiat. Huolella laadittu kysely edesauttoi lisäksi johtopäätösten tekemistä.

Lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 19., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Borrego, Á. & Comalat Navarra, M. 2021. What users say about public libraries: An analysis of Google Maps reviews. Online information review. Vol. 45, No 1, 84–98. Viitattu 21.2.2025.

<https://www.emerald.com.ezproxy.turkuamk.fi/insight/content/doi/10.1108/oir-09-2019-0291/full/pdf?title=what-users-say-about-public-libraries-an-analysis-of-google-maps-reviews>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Flink, K., Kerttula, T., Nordling, A. & Rautio, V. 2024. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. 6., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Fujiwara, D., Lawton, R. N. & Mourato, S. 2019. More than a good book: Contingent valuation of public library services in England. Journal of cultural economics. Vol. 43, No 4, 639–666. Viitattu 3.3.2025.

<https://www.proquest.com/docview/2315337596/fulltextPDF/2BAB82B443784D73PQ/1?accountid=14446&sourcetype=Scholarly%20Journals>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Grönroos, C. 2020. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suomentanut Maarit Tillman. 5. painos. Helsinki: Talentum.

<https://www.ellibslibrary.com/book/9789521443541>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

<https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-6495-1>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Huttunen, K. 2020. Asiakastytyväisyys ja sen mittaaminen. Viitattu 18.2.2025.

<https://www.zoner.fi/digitaalinen-markkinointi/asiakastytyvaisuus/>.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta: Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.

Kekki, K., Sulin, H. & Wigell-Ryynänen, B. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Helsinki: Opetusministeriö. Viitattu 8.2.2025.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76687/opm32.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Korpinen, A. 2015. Runosmäen lähikirjasto, Turun kaupunginkirjasto. Viitattu 18.3.2025. <https://digi.kirjastot.fi/items/show/124326>.

Kunta- ja hyvinvointialuetyönantajat. 2024. Työn murros kunta- ja hyvinvointialoilla. Tarinoiden kirjastot palvelevat kaikkia. Viitattu 27.2.2025. [Työn murros 1/2024: Tarinoiden kirjastot palvelevat kaikkia | Kunta- ja hyvinvointialuetyönantajat KT](#).

Kuntalaistutkimus. 2024. Kuntapalveluja arvostetaan – kirjastot suomalaisten kestoosuosikkeja. Viitattu 27.2.2025. <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2024/kuntalaistutkimus-2024-kuntapalveluja-arvostetaan-kirjastot-suomalaisten>.

Laki yleisistä kirjastoista. 29.12.2016/1492. Viitattu 7.2.2025. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>.

Launonen, V. 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Teoksessa Hokkanen, L. (toim.) Sosiaalinen kirjasto: Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 45–67.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Maunu, U-M. 2011. Asiakkaan kirjasto. Teoksessa Almgren, P. Jokitalo, P. (toim.) Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 101–134.

Monitoimitalo Riimi. 2025. Viitattu 18.3.2025. <https://www.turku.fi/monitoimitalo-riimin-vuokrattavat-tilat>.

Roschier, I. 2024. Asiakastyytyväisyyden merkitys: Kasvun edistäminen tyytyväisten asiakkaiden avulla. Oneflow Suomi. Viitattu 18.2.2025. <https://oneflow.com/fi/blogi/asiakastyytyvaisyyden-merkitys/>.

Ruohonen, S. 2022. Kyselytutkimus. Viitattu 10.3.2025. <https://www.muotoilu.info/index.php/tutkivamuotoilu/menetelmat/kyselytutkimus/>

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo.

Seppänen, A. 2018. ”Sinne vain on niin mukava mennä” -Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018. Hämeenlinna: Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Opetus- ja kulttuuritoimen vastuualue. Aluehallintoviraston julkaisuja 47/2018. Viitattu 30.3.2025.

https://www.researchgate.net/publication/328419819_Sinne_vain_on_niin_mukava_menna_-_Yleisten_kirjastojen_asiakaskyselyn_tulokset_2018.

Taloustutkimus. 2020. Kirjaston asiakaspalvelu erinomaista – kansallisen Asiakaspalvelupalaute-tutkimuksen 2020 kärki selvillä! Viitattu 5.2.2025.

<https://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/uutisia/kirjaston-asiakaspalvelu-erinomaista-kansallisen-asiakaspalvelupalaute-tutkimuksen-2020-karki-selvilla.html>.

Taufiq, M.; Rehman, S. Ur & Ashiq, M. 2020. User Satisfaction with Resources and Services of Public Libraries of Lahore, Pakistan. Library Philosophy and Practice (e-journal). No 4347, 1–30. Viitattu 21.2.2025.

<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4347/>.

Tuomi, P. & Saarti, J. 2015. Uusi julkisjohtaminen kirjastoissa – kirjasto käyttäjiä vai käyttäjät kirjastoa varten? Teoksessa Relander, J., Saarti, J. (toim.) Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain, 13–26.

Tuomi, P. 2011. Kirjojen keskellä: Kirjastonhoitaja kaunokirjallisuuden asiantuntijana. Helsinki: Avain.

Turun kaupunginkirjasto. 2025. Viitattu 18.3.2025. <https://www.turku.fi/kirjasto>.

Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa Almgren, P. Jokitalo, P. (toim.) Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 158–193.

Vaarne, V. 2018. Kirjasto jakaa tilaa: tarvitaan sekä rauhaa että rokkia. Kirjastolehti. Viitattu 14.2.2025.

<https://suomenkirjastoseura.fi/kirjastolehti/kirjasto-jakaa-tilaa-tarvitaan-seka-rauhaa-etta-rokkia/>.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Webropol. 2025. Verkkosivusto. Viitattu 10.3.2025. <https://webropol.fi/>.

Yleisten kirjastojen neuvosto. 2021. Onneksi on kirjasto! Yleisten kirjastojen suunta 2021–2025. Viitattu 2.3.2025.

<https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2021-2025-FI-web.pdf>.

Kyselylomake

Asiakastyytyväisyyskysely Runosmäen kirjaston asiakkaille

_ Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Hyvä Runosmäen kirjaston asiakas!

Tämä kysely on osa Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kartoittaa Runosmäen kirjaston asiakastyytyväisyyttä. Vastaamalla kyselyyn suostut tietojen hyödyntämiseen opinnäytetyössä. Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Vastaaminen kestää noin 5 minuuttia. Kiitos vastauksistasi!

1. Sukupuolesi *

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

2. Ikäsi *

- alle 18
- 19–25
- 26–35
- 36–45
- 46–55
- 56–65
- yli 66

3. Kuinka usein käyt Runosmäen kirjastossa *

- Päivittäin
- Viikoittain

-
- Kuukausittain
 - Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
 - Olen täällä ensimmäistä kertaa

4. Kirjastoon on helppo löytää. *

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

5. Kirjaston opasteet ovat selkeät. *

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

6. Kirjastoon pääsee esteettömästi. *

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

7. Mitä yleensä teet käydessäsi kirjastossa? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon. *

- Lainaan, palautan, uusin tai varaan aineistoa
- Luen kirjoja

- Luen lehtiä
- Etsin aineistoa tai tietoa
- Opiskelen/ työskentelen
- Käytän kirjaston tietokonetta
- Tulostan/ kopioin/ skannaan
- Kysyn neuvoa henkilökunnalta
- Osallistun järjestettyyn tapahtumaan
- Vietän aikaa
- Muuta, mitä?

8. Arvioi kirjastoa asiointiympäristönä vastaamalla seuraaviin väittämiin.*

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Kirjaston sijainti on hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston asiakaspalveluajat ovat sopivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston tilat ovat viihtyisät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston tilat ovat rauhalliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston äänitaso on miellyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston tilat ovat toimivat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valaistus on riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjaston tilat ovat siistit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opasteet ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aineisto on helposti löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Missä asioissa yleensä asioit henkilökunnan kanssa? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon. *

- Kysyn aineiston sijainnista
- Pyydän apua laitteiden käytössä
- Pyydän apua internetin tai verkkokirjaston käytössä
- Kysyn kirjavinkkejä

- Lainaan, palautan, varaan tai haen varauksia
- Annan palautetta
- Muussa asiassa

10. Arvioi kirjaston asiakaspalvelua vastaamalla seuraaviin väittämiin.*

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Henkilökunta on ammattitaitoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta on palveluaitista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta on tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on luotettavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelu on ystävällistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mistä saat tietoa Runosmäen kirjaston palveluista ja tapahtumista? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.*

- Kirjaston internet-sivuilta
- Kirjaston ilmoitustaululta
- Kirjaston infotelevisiosta
- Sosiaalisesta mediasta
- Esitteistä ja muusta painetusta materiaalista
- Sanomalehdestä tai muusta julkaisusta
- Tuttavilta, ystäviltä
- Muualta, mistä?
- En löydä tarvitsemaani tietoa
- En tarvitse tietoa palveluista ja tapahtumista

12. Minkä kouluarvosanan antaisit kirjastokäynnille?*

- 4

- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

13. Palautetta, toiveita tai kehittämisehdotuksia kirjastolle.
