

Taru Karttunen

Asiakastyytyväisyystutkimus Outokummun kirjastossa

Opinnäytetyö

Syksy 2013

Liiketoiminnan ja kulttuurin yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminnan ja kulttuurin yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Taru Karttunen

Työn nimi: Asiakastyytyväisyystutkimus Outokummun kirjastossa

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 91

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää, kuinka tyytyväisiä kirjaston asiakkaat ovat Outokummun kirjaston palveluihin. Tavoitteena oli tutkia, miten usein kirjastossa asioidaan, mitä palveluita asiakkaat yleensä käyttävät, miten tyytyväisiä he ovat kirjaston sijaintiin, tiloihin ja aukioloaikoihin ja mitä he ajattelevat kirjaston kokoelmista, aineiston löydettävyydestä, asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta. Tarkoituksena oli myös kerätä asiakkailta itseltään kehittämissuhteita kirjaston palvelujen suhteen.

Työssä esitellään myös Outokummun kirjasto ja sen toimintaympäristö. Kirjaston käyttöön, asiakaspalveluun ja markkinointiin liittyvistä ilmiöistä etsittiin tietoa kyseisten alojen kirjallisuudesta. Tästä muodostuu työn viitekehys.

Tutkimus oli kvantitatiivinen ja se toteutettiin lomakekyselynä Outokummun kirjaston tiloissa ajalla 3.6.2013 – 30.8.2013. Kysely oli vastattavissa myös Joensuun seutukirjaston internetsivuilla ja Facebook -sivuilla. Kysely oli suunnattu kaikille Outokummun kirjaston käyttäjille. Hyväksytyjä vastauksia kyselyyn saatiin yhteensä 101. Tulokset käsiteltiin Webropol -ohjelmalla.

Outokummun kirjaston palveluihin oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Eniten positiivista palautetta annettiin kirjaston henkilökunnalle hyvästä asiakaspalvelusta. Eniten kritiikkiä tuli kirjaston aukioloajoista.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, kirjastopalvelut, kyselytutkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Taru Karttunen

Title of thesis: Customer satisfaction study at the library of Outokumpu

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2013

Number of pages: 91

Number of appendices: 1

The research problem of this thesis was to find out how satisfied the library customers were with the services of the library of Outokumpu. The purpose was to survey how often they visit the library, what library services they usually use, and how satisfied they are with the location, premises and opening hours of the library, as well as what they think about the collections, their ability to find the materials they are seeking, customer service and informing. The aim was also to get some ideas from the customers as to how the library should develop its services.

The library of Outokumpu and its operational environment are also presented in this thesis. Information about the phenomena relating to library use, customer service and marketing was searched in the literature on each field. This forms the framework of the thesis.

The survey was quantitative and it was carried out on the library premises from 3 June to 30 August 2013, and it was also available on the homepage and Facebook page of the regional library of Joensuu. The survey was targeted at all library customers. There were 101 accepted answers. The results were processed by the Webropol program.

The customers were mainly satisfied with the services of Outokumpu Library. The most positive feedback was given to the library staff for good customer service. Most criticism related to the opening hours.

Keywords: library services, customer satisfaction, survey

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	9
2 KIRJASTON PALVELUT	10
2.1 Palvelun määritelmä	10
2.2 Yleisimmät kirjasto- ja tietopalvelut.....	11
2.3 Kirjaston asiakaspalvelu	13
2.3.1 Hyvä asiakaspalvelu	13
2.3.2 Asiakaspalvelun vaiheet.....	15
3 KIRJASTON KÄYTTÖ JA KIRJASTON ASIAKKAAT	19
3.1 Miksi ja mihin kirjastoa käytetään?.....	19
3.2 Ketkä kirjastoa käyttävät?	20
3.2.1 Yleisen kirjaston asiakkaat	20
3.2.2 Asiakkaiden segmentointi.....	20
4 PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	24
4.1 Palvelun laatu	24
4.1.1 Toiminnallinen - ja lopputuloslaatu, organisaation imago.....	24
4.1.2 Asiakkaan odotukset	26
4.2 Asiakastyytyväisyys	26
4.2.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	26
4.2.2 Asiakkaat kirjastopalveluiden arvioijina	28
5 OUTOKUMMUN KAUPUNKI JA KIRJASTO	32
5.1 Outokummun kaupunki	32
5.2 Outokummun kirjasto	33
6 TUTKIMUSASETELMA	36
6.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen lähtökohdat	36

6.2 Tutkimusmenetelmät.....	37
6.2.1 Kvantitatiivinen tutkimusote.....	37
6.2.2 Kyselylomakkeen suunnittelu.....	37
6.2.3 Kyselytutkimuksen toteutus.....	43
6.3 Mittauksen luotettavuus	44
6.3.1 Validiteetti.....	45
6.3.2 Reliabiliteetti.....	46
7 TULOKSET	48
7.1 Taustatekijät	49
7.2 Kirjaston käyttö	52
7.3 Kirjastoautopalvelut.....	57
7.4 Kirjaston verkkopalvelut	60
7.5 Kokoelma ja aineiston löydettävyys	65
7.6 Kirjaston asiakaspalvelu	70
7.7 Kirjasto asiointiympäristönä	72
7.8 Palveluista tiedottaminen	74
7.9 Avoimen kysymyksen vastaukset	76
8 POHDINTA.....	81
9 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	83
LÄHTEET	86
LIITTEET	91

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma.....	49
Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma	50
Kuvio 3. Vastaajien elämäntilanne.....	52
Kuvio 4. Kuinka usein käyt kirjastossa?.....	53
Kuvio 5. Mitä yleensä teet asioidessasi kirjastossa?	55
Kuvio 6. Oletko asioinut kirjastoautossa?	58
Kuvio 7. Käytätkö kirjaston verkkopalveluja?	60
Kuvio 8. Mitä kirjaston verkkopalveluja käytät?	62
Kuvio 9. Kaunokirjallisuuden hyllyjärjestyksen selkeys	69
Kuvio 10. Aineiston löydettävyys.....	70
Kuvio 11. Mistä saat parhaiten tietoa kirjaston ajankohtaisista asioista?	74
Taulukko 1. Sukupuoli ikäluokittain.....	51
Taulukko 2. Verkkopalvelujen käyttö ikäluokittain.....	61
Taulukko 3. Vastaajien tyytyväisyys aineistokokoelmien laatuun.....	66
Taulukko 4. Vastaajien tyytyväisyys kirjaston asiakaspalveluun.....	71
Taulukko 5. Vastaajien tyytyväisyys kirjastoon asiointiympäristönä.....	73

Käytetyt termit ja lyhenteet

Kirjastopalvelut

Kirjaston on kirjastolain velvoittamana tarjottava kuntalaisille ilmaisia peruspalveluja riippumatta heidän ikä-, koulutus-, tai kielitaustastaan. Kirjaston peruspalveluihin kuuluvat aineiston lainaus ja käyttö kirjastossa sekä neuvonta- ja tietopalvelu. Muita yleisiä kirjastopalveluja ovat asiakkaiden opastaminen sekä tiedonhankintataitojen- ja kirjastonkäytön opetus. Kirjaston palveluihin voi kuulua myös hakeutuvaa kirjastotoimintaa, kuten kirjavinkkausta ja kotipalvelutoimintaa. Palveluiden saatavuutta voidaan edistää kirjastoautotoiminnan sekä sähköisten palvelujen avulla. Lisäksi kirjastossa voidaan järjestää joko kirjaston tai harrastajaryhmien toimesta monenlaisia oheistoimintoja, kuten satutunteja ja kirjailijavierailuja.

Kirjaston käyttö

Kirjaston käytön on määritelty olevan sitä, että henkilö käy kirjastossa ja hyödyntää ainakin yhtä sen palveluista. Koska nykypäivänä kirjaston käyttöä voi olla myös kirjaston sähköisten palvelujen käyttö kotikoneelta käsin, tulee määritelmästä pudottaa pois kirjastossa käynnin edellytys. Tarpeet, joita kirjaston käytöllä halutaan tyydyttää vaihtelevat orientoitumisen ja käytännön elämän tarpeiden kautta itsensä kehittämisen ja virkistäytymisen tarpeisiin. Kirjaston käyttö voidaan jakaa kolmeen historialliseen tyyppiin: perinteiseen -, tietotekniseen - ja sosiaaliseen käyttöön.

Asiakkaiden segmentointi

Asiakkaiden segmentointi on potentiaalisten asiakkaiden jakamista keskenään erilaisiin ryhmiin jollain kriteerillä, joita kirjaston kohdalla voivat olla esimerkiksi ikä, elämäntapa ja -tapa tai harrastukset ja kiinnostuksen kohteet.

Kullekin segmentille markkinoidaan eri tuotetta tai saman tuotteen eri versiota käyttäen erilaisia markkinointikeinoja. Erilaisia markkinointikeinoja käytetään, koska asiakkaiden tottumukset, tarpeet ja odotukset ovat keskenään erilaisia.

Palvelun laatu

Palvelun laadulla on kaksi eri ulottuvuutta: tekninen ulottuvuus ja toiminnallinen ulottuvuus. Tekninen eli lopputuloslaatu on se, mitä asiakkaalle jää, kun vuorovaikutustilanne asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä on ohitse. Sitä, miten palvelun lopputulos asiakkaalla välitetään, nimitetään toiminnalliseksi eli prosessilaaduksi. Palvelun laadulla on tavallaan kolmaskin ulottuvuus: organisaation imago, jonka läpi asiakas suodattaa kokemuksiaan palvelun laadusta. Asiakkaalla on myös etukäteisodotuksia palvelun laadusta. Jos odotukset täyttyvät, palvelun laatu koetaan hyväksi.

Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä ja laatua pidetään usein samaa tarkoittavina asioina, mutta todellisuudessa palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyden osatekijöistä. Asiakkaan kokema tyytyväisyyden tunne perustuu siihen, minkälaisen hyötykimpun hän palvelun ostaessaan saa. Tyytyväisyyttä luovat sekä palvelun ominaisuudet, että palvelun käytön seuraukset. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat myös palveluihin liittyvien tavaroiden laatu ja hintataso, tilannetekijät ja asiakkaan palvelusta saama arvo eli se, miten paljon hän joutuu näkemään vaivaa suhteessa palvelusta saamaansa hyötyyn.

1 JOHDANTO

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Outokummun kirjaston asiakkaat ovat kirjaston tarjoamiin palveluihin; tarkemmin sanoen kirjaston kokelmiin, aineiston löydettävyyteen, kirjaston asiakaspalveluun ja tiedottamiseen sekä kirjastoon asiointiympäristönä. Halusin tutkia myös sitä, miten usein asiakkaat kirjastossa asioivat ja mitä kirjaston palveluja he yleensä käyttävät.

Olin harjoittelussa Outokummun kirjastossa saadessani idean opinnäytetyöni aiheeksi. Kuulin, että kirjastossa ei ole aiemmin tehty asiakastyytyväisyystutkimusta, vaan palautetta asiakkailta on saatu esimerkiksi suullisesti ja asiakaspalautelomakkeilla. Tämän takia asiakkaiden mielipiteiden laajempi selvittäminen kyselyn avulla tuntui minusta mielenkiintoiselta ja tärkeältä aiheelta.

Kyselylomake muodostettiin yhdessä kirjastonjohtajan kanssa, jotta se vastaisi paremmin kirjaston tarpeita. Kyselystä pyrittiin tekemään mahdollisimman kattava, mutta samalla pitämään se lyhyenä, jotta asiakkaat jaksaisivat vastata siihen paremmin.

Opinnäytetyöni teoriaosassa esittelen kirjaston yleisimpiä palveluita, hyvän asiakaspalvelun kriteerejä ja tapoja segmentoida kirjaston asiakkaita sekä kirjaston käyttöön, palvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen liittyviä tekijöitä. Kerron myös tarkemmin Outokummun kirjastosta ja sen toimintaympäristöstä. Empiirisessä osassa esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmän ja tutkimustulokset sekä annan kirjaston palvelujen suhteen kehittämisehdotuksia.

2 KIRJASTON PALVELUT

2.1 Palvelun määritelmä

Grönroos (1998, 52) esittää palvelusta seuraavanlaisen määritelmän:

Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelujen tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.

Grönroosin (1998, 53) mukaan palvelujen neljä peruspiirrettä ovat seuraavat: 1) palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia, 2) palvelut ovat tekoja tai tekojen sarjoja, eivätkä asioita, 3) palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti ja 4) asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin.

Vaikka palvelut ovatkin Grönroosin (1998, 53) mukaan usein *aineettomia*, voi niihin liittyä myös konkreettisia aineksia. Näin onkin mielestäni esimerkiksi kirjastossa, jossa palveluihin liittyy usein kirjaston kirjoja tai muuta kokoelmiin kuuluvaa aineistoa. Palvelujen aineettomuudesta seuraa Grönroosin mukaan (s.54) yleensä se, että niiden arviointi muodostuu asiakkaalle vaikeaksi. Koska palvelut ovat *tekoja tai tekojen sarjoja, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti*, niiden laadunvalvominen etukäteen on mahdotonta. Koska *asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin*, seuraa tästä se, ettei palveluja voida pitää varastossa. Otetaan taas esimerkki kirjastosta: kun kirjastossa järjestetään jokin tapahtuma, esimerkiksi kirjailijavierailu, se on ohitse vierailijan lähdettyä, eikä samaa vierailua pystytä enää seuraavana päivänä uusimaan.

Grönroos (1998, 55) toteaa, että palvelujen ominaispiirteiksi voidaan lukea myös se, etteivät palvelut useinkaan johda mihinkään omistukseen. Esimerkiksi kirjaston asiakas palauttaa lainaamansa kirjat takaisin kirjastoon niiden eräpäivään mennessä. Koska palvelujen tuotanto- ja jakeluprosessiin vaikuttavat aina ihmiset, palvelut ovat hänen mukaansa myös heterogeenisiä eli seuraavan asiakkaan

saama palvelu ei koskaan ole samanlaista kuin edellisen asiakkaan saama palvelu.

2.2 Yleisimmät kirjasto- ja tietopalvelut

Menessämme kirjastoon luomme Pihlajan (2004, 35) mukaan mielikuvan kirjastosta ja sen palveluista ensisijaisesti ns. kirjaston infrastruktuuripalvelujen eli kirjaston sijainnin ja saavutettavuuden, aukioloaikojen, fyysisten tilojen, kokoelmien ja perusasiakaspalvelun pohjalta.

Heinisuo, Koskela ja Saine (2004, 17) kirjoittavat, että kirjaston on kirjastolain velvoittamana tarjottava asiakkailleen ilmaisia peruspalveluja ikä-, koulutus- tai kielitaustasta riippumatta. Kirjaston peruspalveluiksi Lovio ja Tiihonen (2005, 11) määrittelevät aineiston lainauksen ja käytön kirjastossa sekä neuvonnan ja tietopalvelun. Lovion ja Tiihosen mukaan (s. 25) peruspalveluista käytetään eniten aineiston lainausta, joka voi tapahtua itsepalveluna kirjaston lainausautomaatilla tai henkilökunnan antamana palveluna.

Siinä tapauksessa, ettei haluttua aineistoa löydy kirjastosta, voi asiakas saada sen Lovion ja Tiihosen (2005, 25) mukaan jostain muusta kirjastosta esimerkiksi kaukolainana. Mikäli asiakkaan käyttämä kirjasto kuuluu johonkin kirjastokimppaan, voidaan haluttu aineisto saada myös kimppalainana. Kirjastokimppat ovat heidän mukaansa kirjastojen vapaaehtoisia yhteenliittymiä. Heinisuo ym. (2004, 53) kuitenkin ehdottavat kirjastokimppan sijaan käytettäväksi nimitystä seutukirjasto, joka on tosin perinteisesti tarkoittanut kirjastokimppaa tiiviimpää yhteistyötä, jolloin jopa kirjastojen hallinto ja talous voivat olla yhteisiä.

Lovion ja Tiihosen (2005, 26) mukaan itsepalvelun yhä lisääntyessä yksi merkityksensä säilyttävistä henkilökunnan antamista palveluista on kirjaston tietopalvelu, jota käytetään heidän mukaansa lähinnä aineiston tai sisällön löytämiseen ja paikantamiseen. Tietopalvelu voi pitää sisällään niin tiedonhakua kuin tiedonhankinnan ohjaustakin. Yksi osa tietopalvelua on palveluneuvonta, jota

asiakas käyttää esim. tarvitessaan apua saatavuustietojen tarkistamiseen, opastusta tiedonlähteiden käyttöön tai vastausta johonkin aiheenmukaiseen kysymykseen. Kirjastossa voidaan innostaa asiakkaita lukemaan esimerkiksi suosittelemalla heille heitä mahdollisesti kiinnostavaa kirjallisuutta tai kirjavinkkaamalla. Kirjavinkkaaja kertoo kirjoista omin sanoin tai antaa lukunäytteitä. Kirjavinkkausta voidaan tehdä päiväkodeissa ja kouluissa tai kirjastossa paikan päällä.

Toinen hyvä esimerkki hakeutuvasta kirjastotyöstä kirjavinkkauksen lisäksi on Heinisuon ym. (2004, 32) mukaan kirjastojen kotipalvelutoiminta. Se on toimintaa, jota kirjastot järjestävät sairaille, vammaisille ja vanhuksille, jotka eivät itse pääse tulemaan kirjastoon. Tällöin asiakas tilaa kirjastolta haluamansa aineiston, joka toimitetaan hänelle sovittuna päivänä ja samalla viedään edelliset lainat pois. Palvelujen saatavuutta voidaan Heinisuon ym. mielestä edistää myös kirjastoautotoiminnalla, jonka säilyttäminen olisi ensiarvoisen tärkeää niillä alueilla, joissa kirjastojen toimipisteitä lakkautetaan joko säästösyistä tai asutusrakenteen muuttumisen takia. Myös kirjastoautoista on heidän mukaansa kuitenkin monin paikoin luovuttu, mistä syntyvät haitat ovat laaja-alaisia; kirjastoautot palvelevat nimittäin myös kouluja, päiväkoteja ja vanhusten palvelutaloja.

Lovio ja Tiihonen (2005, 27) edelleen listaavat kirjastonhoitajan työhön kuuluvaksi asiakkaiden opastamisen sekä tiedonhankintataitojen- ja kirjastonkäytön opetuksen. Kirjastoissa järjestetään myös kaikenlaisia oheistoimintoja joko kirjaston henkilökunnan tai harrastajaryhmien toimesta. Oheistoimintoihin kuuluvat esim. satutunnit, kirjailijavierailut, lukupiirit ja elokuvakerhot. Ei sovi unohtaa sitä, että kirjastolla on tehtävänsä myös kansalaisten tietoyhteiskuntataitojen opastajana. Kirjaston sähköisten palvelujen käyttö onkin Lovion ja Tiihosen mukaan tulevaisuudessa kasvamaan päin, mikä osaltaan auttaa kirjastoa tuon tehtävän täyttämässä.

Heinisuo ym. (2004, 13) käyttävät nykyajan kirjastosta nimitystä hybridikirjasto. Nimitys juontaa juurensa siitä, että nykyään kirjastot tarjoavat asiakkailleen sekä perinteisiä, että sähköisiä palveluita. Sähköiset palvelut he määrittelevät kokonaan

uudenlaisiksi digitaalisiksi palvelukokonaisuuksiksi, joihin lukeutuvat lisensoidut internetin kautta toimivat tietokannat, e-kirjat ja uutusseuranta sekä perinteiset, digitaalisesti etätyönä suoritettavat palvelut. Viimeksi mainittuihin kuuluvat esimerkiksi aineiston varaaminen ja uusiminen verkkokirjastossa. Heidän mukaansa näillä sähköisillä palveluilla ei suinkaan ole tarkoitus korvata kirjaston perinteisiä palveluja, vaan pelkästään täydentää niitä. Sähköiset palvelut ovatkin oiva asiointitapa monille kiireisille asiakkaille, jotka eivät esimerkiksi ehdi uusimaan lainojaan kirjastossa paikan päällä.

2.3 Kirjaston asiakaspalvelu

2.3.1 Hyvä asiakaspalvelu

Harrisin (2007, 2) mukaan tehokkain ja halvin tapa markkinoida yritystä ja sen palveluita asiakkaille on tarjota heille hyvää asiakaspalvelua. Hän määrittelee asiakaspalvelun olevan kaikkea sitä, mitä asiakkaan hyväksi tehdään hänen palvelukokemuksensa parantamiseksi. Lahtisen ja Isoviidan (2000, 48) mukaan hyvän asiakaspalvelijan on tärkeää tietää, kuinka ihmiset haluavat itseään kohdeltavan. Asiakkaat haluavat tulla asiakaspalvelutilanteissa kohdelluiksi yksilöinä ja tuntea, että heidän tarpeitaan, ideoitaan, tuntemuksiaan ja persoonaansa arvostetaan.

Harrisin mukaan (2007, 3) yrityksen tulee asiakaspalveluaan kehittääkseen määritellä nykyisen asiakaspalvelunsa taso ja tutkia, miten hyvin se vastaa heidän nykyisten asiakkaidensa tarpeita. Yrityksen on muokattava strategiansa vastaamaan noihin tarpeisiin. Hänen mukaansa (s. 4) hyvän asiakaspalvelun tarjoaminen vaatii sitä, että yrityksellä on käytössään nykyaikaista tekniikkaa ja ajantasaista tietoa tuon tekniikan käyttämiseksi. Mielestäni tämä on erityisen tärkeää kirjaston kohdalla, jolla on siis mainitusti oma tehtävänsä kansalaisten yhteiskuntataitojen opastajana. Yrityksen on myös hänen mukaansa (s. 3) huolehdittava siitä, että se palkkaa asiakaspalvelutehtäviin oikeanlaisia ihmisiä.

Lahtisen ja Isoviidan (2000, 3) mukaan asiakaspalvelijaksi sopii vain sellainen ihminen, joka suhtautuu myönteisesti toisiin ihmisiin.

Lovion ja Tiihosen (2005, 35 - 36) mukaan kirjaston asiakaspalvelussa työskenteleviltä edellytetään seuraavanlaisia ominaisuuksia:

- Ystävällisyys ja kohteliaisuus
- Asiantuntemus
- Palvelualltius
- Ihmiskeskeisyys ja aito kiinnostus asiakaspalvelutyöhön
- Viestintä- ja vuorovaikutustaidot
- Kuuntelemisen taito ja selkeä ilmaisukyky
- Empatia
- Luottamuksellisuus ja hienotunteisuus

Lovion ja Tiihosen (2005, 35) mukaan asiakkaiden eniten arvostama ominaisuus edellä mainituista on ystävällisyys, johon liittyy läheisenä ominaisuutena kohteliaisuus. Kohtelias asiakaspalvelija omaa hyvät käytöstavat, joihin kuuluvat esimerkiksi tervehtiminen, kiittäminen ja katsekontakti. Almgrenin ja Jokitalon (2011, 19) mukaan viimeisen valtakunnallisen asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaat arvostavat henkilökunnan palvelualltiutta hieman enemmän kuin heidän asiantuntemustaan. Palvelualltius on myös asiakkaille tärkeämpää kuin verkkopalveluiden toimivuus tai kirjaston sijainti.

Kirjastotyöntekijän ominaisuuksiin kuuluvista asioista Lovio ja Tiihonen (2005, 56) nostavat tärkeimmäksi luottamuksellisuuden, joka merkitsee sitä, että kirjaston henkilökunta on vaitiolovelvollinen kaikista asiakkaita koskevista tiedoista. Hienotunteisuuteen kuuluu se, että keskusteltaessa asiakkaan kanssa

negatiivissävytteisistä asioista, kuten korvausvelvollisuudesta, pyritään se tekemään mahdollisimman vähän huomiota herättäen. Lovion ja Tiihosen mukaan (s. 56 - 57) asiakkailla tulee myös olla mahdollisuus kieltäytyä neuvonta- tai tietopalvelutilanteessa kertomasta, mihin tarkoitukseen hän tietoa tarvitsee.

Jotta yritykset pystyvät säilyttämään asiakaspalvelun tason hyvänä, tulee Harrisin mukaan (2007, 4) heidän säännöllisesti selvittää, mitä heidän asiakkaansa siitä ajattelevat. Ei riitä, että yritys arvelee asiakkaidensa olevan tyytyväisiä heidän tarjoamaansa palveluun, sillä se ei välttämättä pidä edes paikkaansa. Sen sijaan asiakkailta tulee itseltään kysyä, missä asioissa yritys on heidän mielestään onnistunut ja missä sillä on vielä parannettavaa.

2.3.2 Asiakaspalvelun vaiheet

Lahtisen ja Isoviidan (2000, 69) mukaan hyvään asiakaspalveluun kuuluu useita asiakkaan hyväksi tehtäviä asioita. Jotta asiakkaita pystytään palvelemaan jatkuvasti mahdollisimman hyvin, on tärkeää tunnistaa asiakaspalvelutapahtumaan kuuluvat vaiheet.

Lovion ja Tiihosen (2005, 33) mukaan asiakaspalveluun kuuluu kolme seuraavaa vaihetta:

1. Asiakkaan vastaanottaminen
2. Palvelutilanteen hoitaminen
3. Palvelun päättäminen

Asiakkaan vastaanottaminen. Kun asiakas tulee sisään kirjastoon, hän Lovion ja Tiihosen (2005, 33) mukaan orientoituu tilaan, henkilökuntaan ja palvelun saatavuuteen. Lahtisen ja Isoviidan (2000, 70) mukaan on tärkeää tehdä asiakkaaseen hyvä ensivaikutelma, sillä onnistunut ensivaikutelma saa asiakkaan antamaan pienet virheet ja puutteet anteeksi jatkossa. Ensivaikutelman syntyyn

vaikuttavat heidän mukaansa Lovion ja Tiihosen edellä luettelemien seikkojen lisäksi myös muut asiakkaat, asiakkaan odotukset, yrityksen imago ja asiakassuhde.

Lovion ja Tiihosen (2005, 34) mukaan asiakaspalvelijan tulisi kiinnittää huomiota käyttäytymiseensä ja sanattomaan viestintään. Lahtinen ja Isoviita (2000, 71) tähdentävät, että oheisviestintä, kuten eleet ja äänenkäyttö, antaa asiakaspalvelijan palvelualltiudesta todenmukaisemman kuvan kuin sanat. Heidän mukaansa (s. 72) asiakaspalvelijan tulee palvelutilanteessa tervehtiä, hymyillä ja pitää asiakkaaseen katsekontakti.

Paitsi henkilöstöön, kiinnittää kirjastoon tuleva Lovion ja Tiihosen (2005, 36) mukaan huomiota myös tilan toimivuuteen. Jotta asiakas löytää etsimänsä aineiston, tulee kirjaston opasteiden olla selkeitä. Kirjastossa tietokoneiden ja automaation täytyy sijaita sopivalla paikalla ja toimia moitteetta. Almgrenin ja Jokitalon (2011, 18) mukaan osa kirjaston asiakkaista on itsensä palvelijoita ja kulkevat kirjastoon tullessaan palautusautomaatin kautta. He myös etsivät itse haluamansa aineistonsa ja käyttävät automaattia sen lainaamiseen.

Henkilökunnan antamien palveluiden säilyttäminen vastaisuudessakin on kuitenkin Almgrenin ja Jokitalon mielestä (2011, 18 - 19) tärkeää niiden asiakkaiden vuoksi, jotka asioivat mieluummin henkilökunnan kanssa. Lovio ja Tiihonen (2005, 35) kirjoittavat, että palveluneuvonnan tulisi sijaita kirjastossa lähellä. Asiakasta kohtaan olisi myös reilumpaa, jos hän saisi kaikki tarvitsemansa palvelut yhdeltä tiskiltä.

Lahtisen ja Isoviidan (2000, 71) mukaan asiakkaat kiinnittävät huomiota myös siihen, millaisia muut asiakkaat ovat ja miten he käyttäytyvät. Jos muut asiakkaat ovat liian erilaisia tai käyttäytyvät täysin toisella tavalla, osa asiakkaista voi kääntyä ovella takaisin tai olla tulematta uudelleen. Myös se, paljonko muita asiakkaita on, vaikuttaa esimerkiksi siihen, kuinka kauan joudutaan jonottamaan omaa vuoroa.

Asiakkaan odotusten ja yrityksen imagon lisäksi ensivaikutelmaan vaikuttaa Lahtisen ja Isoviidan (2000, 76) mukaan asiakassuhde. Asiakassuhteen ollessa kiinteä tai mielikuva yrityksestä muuten myönteinen, ovat myös asiakkaan odotukset myönteiset, mikä taas mahdollistaa hyvän ensivaikutelman saamisen.

Palvelutilanteen hoitaminen. Ylikosken (1999, 34) mukaan asiakaskeskeisen palveluorganisaation ajattelutapaan kuuluu se, että toiminnan lähtökohtana nähdään asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen. Lovio ja Tiihonen (2005, 36) kirjoittavat, että palvelutilanteessa asiakaspalvelijan tulee kuunnella asiakasta ja määrittellä hänen tiedontarpeensa. He tähdentävät (s. 23), että kirjastossa tarjottavien palvelujen tulisi vastata johonkin todelliseen tarpeeseen. Myös Poroilan (2011, 38) mielestä on tärkeää, että asiakaspalvelija todella ymmärtää asiakkaan tarpeen oikein. Asiakasta ei nimittäin hyödytä se, että asiakaspalvelija löytää nopeasti ja tarkasti sellaista, mitä hän ei alun perin edes etsinyt tai halunnut.

Lovion ja Tiihosen (2005, 23) mukaan kirjaston tulisi pyrkiä huomioimaan myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Asiakkaita tulee asiakaspalvelutilanteissa kohdella heidän mukaansa (s. 23 - 24) yksilöllisesti ja pyrkiä tilanteen mukaan joustamaan. Asiakkaille on tiedotettava kaikista kirjaston palvelumahdollisuuksista. Katteettomia lupauksia asiakkaille ei saa antaa, vaan lupaukset on aina pystyttävä pitämään. Lovio ja Tiihonen (2005, 37) kirjoittavat, että jos asiakas joutuu odottamaan palvelun saamista, täytyy hänelle kertoa syy viivästy miseen ja pahoitella tapahtunutta. Kesken palvelun ei myöskään saisi ottaa vastaan muita asiakkaita tai vastata puhelimeen.

Lovion ja Tiihosen (2005, 37) mukaan häiriötä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisessä vuorovaikutuksessa voi aiheuttaa se, ettei asiakaspalvelija tiedä, tulisiko hänen sinutella vai teititellä asiakasta. Epävarmoissa tilanteissa teititleminen on kuitenkin usein viisaampaa. Asiakaspalvelutilanteessa tulisi heidän mukaansa (s. 37 - 38) välttää käyttämästä ammattislangia tai negatiivisia ilmauksia. He muistuttavat (s. 38) myös, että jos asiakkaalle suositellaan kirjallisuutta, täytyy välttää tyrkyttämistä ja asiakkaan maun väheksymistä. Muita häiriötekijöitä voivat olla kiire ja väsymys sekä asiakkaan liian suuret odotukset tai psyykkiset esteet.

Palvelun päättäminen. Lovion ja Tiihosen (2005, 38) mukaan asiakkaalle jää palvelutilanteesta mieleen asiakaspalvelussa ollut henkilö ja palveluympäristö. Peruspalveluita voidaan heidän mukaansa (s.39) myös täydentää erilaisin lisäpalveluin, joita kirjastossa voi olla esimerkiksi aineiston suosittelu tai internetin käytön opastus sekä ensimmäistä kertaa kirjastoon tuleville kirjaston esittely. Tällöin asiakas saa palvelutilanteessa enemmän kuin osasi etukäteen odottaakaan.

Almgren ja Jokitalo (2011, 20) kuitenkin muistuttavat, että joskus asiakaspalveluakin voi olla liikaa. Kirjaston asiakkaat ovat konservatiivisia: he käyttävät mieluummin painettuja aineistoja ja lainausta kuin e-aineistoja ja asiakaspäätteitä. Almgren ja Jokitalo kysyvätkin, kuinka pitkälle kirjaston asiakkaalle on tarjottava muuta kuin hän tuli hakemaan ja miten tunnistetaan se, mikä on hyvää palvelua kullekin asiakasryhmälle.

3 KIRJASTON KÄYTTÖ JA KIRJASTON ASIAKKAAT

3.1 Miksi ja mihin kirjastoa käytetään?

Ennen kuin lähdetään pohtimaan syitä sille, miksi ja mihin kirjastoa käytetään, on määriteltävä, mitä kirjaston käytöllä ylipäätään tarkoitetaan. Pihlajan (2004, 47) mukaan Vakkari (1983, 14) määrittelee kirjaston käytön olevan sitä, että henkilö käy kirjastossa ja hyödyntää ainakin yhtä sen palveluista. Kuten Pihlaja huomauttaa (s.48), tämä määritelmä on kuitenkin osittain vanhentunut, koska kirjaston käyttöä on nykyään myös kirjaston verkkopalveluiden käyttäminen esimerkiksi kotikoneelta käsin. Pihlaja ehdottaakin, että Vakkarin määritelmästä pudotetaan kokonaan pois kirjastossa käynnin edellytys.

Pihlaja (2004, 49) kirjoittaa tiedontarpeen olevan Vakkarin (1981, 80) mukaan se syy, miksi kirjastoon tullaan. Pihlaja kuitenkin jatkaa vielä, että Räisänen (1991, 24 - 25) huomauttaa tiedontarpeen olevan vain yleisnimike ja tarpeiden vaihtelevan orientoitumisen ja käytännön elämän tarpeiden kautta itsensä kehittämisen ja virkistämisen tarpeisiin.

Pihlaja (2004, 49 - 50) jaottelee kirjaston käytön kolmeen erilaiseen historialliseen tyyppiin, joita ovat kirjaston perinteinen -, tietotekninen - ja sosiaalinen käyttö. Kirjaston perinteisellä käytöllä tarkoitetaan esimerkiksi aineiston lainaamista kirjastosta sekä lehtien tai kirjojen lukemista ja musiikin kuuntelua kirjastossa paikan päällä. Tietoteknisellä käytöllä Pihlaja tarkoittaa kirjaston tarjoamien verkkopalvelujen ja tietokoneohjelmien käyttöä sekä tietokonepelien pelaamista. Käytettäessä kirjastoa sosiaaliin tarkoituksiin, kirjastoon tullaan esimerkiksi viettämään aikaa tai tapaamaan ystäviä.

3.2 Ketkä kirjastoa käyttävät?

3.2.1 Yleisen kirjaston asiakkaat

Kirjaston käyttäjiin viitataan tässä opinnäytetyössä sekä sanoilla käyttäjä että asiakas. Almgren ja Jokitalo (2011, 11) kirjoittavat, että kirjastossa on asiakkaiden sijaan puhuttu mieluummin käyttäjistä ja monet ovat pitäneet asiakas -sanan käyttöä kaupalliseen ajatteluun kuuluvana. Itse en ole kuitenkaan tehnyt eroa näiden kahden termin välille, vaikka pääasiassa käytänkin termiä asiakas. Koska myös kirjastossa halutaan tarjota hyvää asiakaspalvelua, toimia asiakaskeskeisesti ja huolehtia asiakastyytyvyyden pysymisestä korkealla tasolla, on asiakas -sanankäyttö kirjaston käyttäjistä puhuttaessa mielestäni luontevaa.

Lovion ja Tiihosen (2005, 20) mukaan yleisen kirjaston asiakas on aina oman kuntansa asukas, joka kirjastokortin saadessaan sitoutuu noudattamaan kirjaston käyttösääntöjä. Kirjaston asiakkaalla on oikeus saada laadukkaita kirjastopalveluja, koska hän osallistuu niiden rahoittamiseen välillisesti veroja maksaessaan.

Lovio ja Tiihonen (2005, 21) mainitsevat, että kirjaston asiakaskunnassa ovat edustettuina kaikki ikäryhmät ja sosiaaliluokat, joita kirjaston tulee palvella tasapuolisesti. Poikkeuksena tästä ovat kirjaston käyttösääntöjä rikkovat ja häiriökäyttäytyvät asiakkaat. Toisinaan kirjaston palveltavina voivat yksityishenkilöiden lisäksi olla sen sidosryhmät, esimerkiksi kunnan opetustoimi.

3.2.2 Asiakkaiden segmentointi

Lahtinen ja Isoviita (2004, 32) määrittelevät asiakkaiden segmentoinnin olevan potentiaalisten asiakkaiden eli markkinoiden jakamista keskenään erilaisiin ryhmiin

jollain kriteerillä eli lohkomisperusteella. Kullekin näistä ryhmistä markkinoidaan eri tuotetta tai saman tuotteen eri versiota käyttäen erilaisia markkinointikeinoja. Erilaisia markkinointikeinoja käytetään, koska asiakkaiden tottumukset, tarpeet ja odotukset ovat keskenään erilaisia. Heidän (s. 33 - 34) mukaansa yrityksen tulee aluksi selvittää, mitä eri tarpeita se voi tyydyttää ja ketkä olisivat sen mahdollisia asiakkaita. Tämän jälkeen potentiaaliset asiakkaat jaetaan lohkomisperusteiden mukaan keskenään samanlaisista asiakkaista koostuviksi ryhmiksi. Ylikosken (1999, 49) mukaan lohkomisperusteita, joista hän käyttää nimitystä segmentointitekijät, ovat potentiaalisten käyttäjien ominaisuudet, asiakkaiden palvelun käytöstä tavoittelemat hyödyt ja palvelujen käyttöön liittyvät tekijät.

Potentiaalisten käyttäjien ominaisuuksiksi Ylikoski (1999, 49 - 50) mainitsee demografisia tekijöitä kuten sukupuolen, iän, koulutuksen, tulot, perhesuhteet, perheen elämänvaiheen ja asuinpaikan. Muita potentiaalisten käyttäjien ominaisuuksia ovat hänen mukaansa (s. 51) elämäntyyliin liittyvät seikat, kuten mitä henkilö harrastaa, mistä hän on kiinnostunut ja millaisia mielipiteitä hänellä on asioista. Almgrenin ja Jokitalon (2010, 122) mukaan perinteinen, mutta ei välttämättä paras, tapa ryhmitellä asiakkaita kirjastossa on jakaa heidät segmentteihin ikäryhmittäin. Muita tapoja ryhmitellä asiakkaita Almgrenin ja Jokitalon (2011, 17) mukaan ovat elämänvaiheen ja -tavan tai harrastusten ja kiinnostusten kohteen mukaisesti segmentointi.

Ylikoski (1999, 52) mainitsee, että asiakas voi hakea palveluista yksittäistä hyötyä tai kokonaista hyötyjen kimppua. Asiakkaiden tavoittelemia hyötyjä voivat olla esimerkiksi taloudellisuus ja hyvä palvelu. Lovio ja Tiihonen (2005, 30) erottavat kirjaston asiakkaista kaksi eri ryhmää: "täsmäpalveluasiakkaat" ja "selailijat". Täsmäpalveluasiakkaat tulevat kirjastoon hakemaan tiettyä julkaisua tai yksittäistä tietoa, kun taas selailijat tulevat viettämään aikaa ja tekemään löytöjä. Opiskelijoille kirjasto sen sijaan tarjoaa rauhallisen, avoimen ja joustavan opiskeluympäristön. Hyöty voi Ylikosken (1999, 53) mukaan olla myös negatiivinen eli ns. käytön este. Mielestäni negatiivisia hyötyjä eli käytön esteitä kirjaston kannalta voisivat olla esimerkiksi etäinen sijainti tai epäsopivat aukioloajat.

Palvelujen käyttöön liittyvistä segmentointitekijöistä Ylikoski (1999, 53) mainitsee palvelujen käyttömäärän, käyttöhalukkuuden, käyttöuseuden, asiakasuskollisuuden ja asennoitumisen palveluun. Almgrenin ja Jokitalon (2011, 17) mukaan myös kirjastoilla on nykyisiä ja entisiä käyttäjiä sekä potentiaalisia ja menetettyjä käyttäjiä. Ei -käyttäjät jakautuvat niihin, jotka kirjastojen on mahdollista houkutella kirjastoon ja niihin, jotka eivät sinne houkutteluista huolimatta tule. He kehottavatkin kirjastoja pohtimaan, tulisiko kaikki ei-käyttäjät ylipäättään saada kirjastoon vai riittääkö, että heille vain kerrotaan kirjaston tarjoamista palveluista. Mielestäni niillä, jotka eivät houkuttelemisesta huolimatta kirjastoon tule, on oikeus kieltäytyä käyttämästä kirjaston palveluja. Kansalaisilla on oikeus ilmaisiin kirjaston peruspalveluihin, mutta ei velvollisuutta käyttää niitä.

Lovion ja Tiihosen (2005, 31) palveluun asennoitumisen perusteella erittelemiä ryhmiä ovat henkilökunnan kontaktipalveluiden käyttäjät ja asiakastoimisten palveluiden käyttäjät. Toiset asiakkaista haluavat asioida lainaus- ja palautusautomaatilla, toiset asioida tiskillä ja ottaa samalla kontaktia henkilökuntaan. Toinen tapa ryhmitellä asiakkaita Lovion ja Tiihosen mukaan on jakaa heidät kirjaston ydinpalvelujen (kuten lainauspalvelun) sekä uusien ja perinteisten oheispalvelujen (kuten satutuntien ja asiakaspäätteiden) käyttäjiin.

Lovio ja Tiihonen (2005, 31) huomauttavat, että kirjaston asiakkaat voivat kuulua yhtä aikaa moneen asiakasryhmään ja hakea kulloinkin tarvitsemansa palvelut eri palvelupaikoista. He voivat esimerkiksi tehdä varauksia ja uusia lainojaan internetissä, mutta vierailta lähikirjastossa hakemassa sieltä erilaisia palveluja. Kirjastojen tulee heidän mukaansa miettiä omaa toimintaansa ja kehittää palvelujaan erilaisten asiakasryhmien tarpeiden ja odotusten mukaan.

Kun lohkomisperusteet eli segmentointitekijät on määritelty ja asiakkaat jaettu niiden mukaan segmentteihin, aletaan Lahtisen ja Isoviidan (2004, 34) mukaan miettimään, mitä tuoteversiota millekin segmentille markkinoidaan ja miten. Kirjastojen tulee Almgrenin ja Jokitalon (2011, 17) mukaan myös miettiä niitä kanavia, joilla viesti saadaan parhaiten perille. Kirjaston on tunnettava asiakkaansa ja tiedettävä, keihin on mahdollista saada yhteys esimerkiksi

sosiaalisen median kautta. Mieleeni tästä tulevat esimerkiksi kirjaston järjestämät tapahtumat ikäihmisille, joiden mainostaminen kirjaston Facebook -sivuilla ei kannattaisi, koska läheskään kaikki ikäihmiset eivät käytä internetiä, sosiaalisesta mediasta puhumattakaan. Sopivampi markkinointikeino tässä tapauksessa olisi tapahtuman mainostaminen paikallislehdessä. Tämän vaiheen jälkeen seuraa Lahtisen ja Isoviidan (2004, 34) mukaan markkinoinnin toteuttaminen ja toiminnan onnistumisen arviointi. Merkkeinä markkinoinnin onnistumisesta voidaan pitää asiakastyytyvyyttä sekä toiminnan kannattavuutta.

4 PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

4.1 Palvelun laatu

4.1.1 Toiminnallinen - ja lopputuloslaatu, organisaation imago

Lovio ja Tiihonen (2005, 67) kirjoittavat, että kirjastoilla on vastuu siitä, mihin ja miten niille vuosittain myönnetyt määrärahat käytetään. Näin ollen niiden on myös pystyttävä todistamaan toimintojensa tuloksellisuus ja palvelujensa laatu. Kirjaston asiakkaat ovat myös tulleet entistä vaativammiksi: enää he eivät suostu vain tyytymään siihen, mitä heille annetaan, vaan he haluavat tulla kuulluksi ja osaavat asettaa palveluille laatuvaatimuksia.

Grönroos (1998, 62) korostaa, että yrityksen tulisi pyrkiä näkemään palvelun laatu asiakkaiden näkökulmasta käsin. Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta, se miten palvelu asiakkaalle tuotetaan ja mikä on palvelun lopputulos. Edellä mainittuja Grönroos nimittää (s. 63) toiminnalliseksi eli prosessiulottuvuudeksi ja tekniseksi eli lopputulosulottuvuudeksi.

Grönroosin (1998, 63) mukaan *tekninen eli lopputuloslaatu* on se, mitä asiakkaalle jää, kun vuorovaikutustilanne asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä on ohitse. Kun mietin asiaa kirjaston kannalta, tulevat lopputuloslaadusta mieleeni kirjaston aineistot. Jos esimerkiksi DVD -levy ei pyöri tai kirjasta puuttuu sivuja, vaikuttaa se todennäköisesti negatiivisesti siihen, millaisena asiakas palvelun laadun kokee. Pihlajan (2004, 35) mukaan Räisänen (1991, 27) on asiassa kanssani samoilla linjoilla ja mainitsee yhdeksi teknisen laadun ulottuvuudeksi kirjaston kohdalla kokoelman laadun sekä aineiston saatavuuden. Muita ulottuvuuksia ovat henkilökunnan ammattitaito, kirjastojärjestelmän selkeys ja aineiston esittelyn onnistuneisuus.

Sillä, mitä asiakas saa, on suuri merkitys laatukokemukseen, mutta lisäksi on

Grönroosin (1998, 63) mukaan otettava huomioon tapa, miten asiakas saa sen. Asiakkaan palvelusta saamaan käsitykseen vaikuttavat hänen mukaansa (s. 63 - 64) palvelun saavutettavuus sekä asiakaspalvelijan ulkoinen olemus ja käyttäytyminen. Myös muut asiakkaat voivat hänen mielestään (s.64) vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti asiakkaan kokemaan laatuun. Sitä, miten palvelun lopputulos asiakkaalla välitetään, nimitetään *toiminnalliseksi eli prosessilaaduksi*. Kirjaston kohdalla Pihlajan (2004, 35) mukaan Räisänen (1991, 27) nimeää toiminnallisen laadun ulottuvuuksiksi henkilökunnan asiakaspalvelutaidot, viestinnän, säännöt ja toimintajärjestelmien helppouden, kirjaston luotettavuuden, kirjaston tilat ja rauhallisuuden sekä kirjaston saavutettavuuden.

Palvelun laadulla on teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi tavallaan vielä kolmaskin ulottuvuus, joka on Ylikosken mukaan (1999, 118) organisaation *imago*. Ylikoski määrittelee (s. 136 - 137) imagon siksi yleisvaikutelmaksi, mikä asiakkaalle organisaatiosta syntyy hänen omien mielikuviansa, kokemustensa ja tunteidensa pohjalta. Hän kirjoittaa (s. 137) imagon vaikuttavan siihen, millaisena asiakas kokee palvelun laadun ja sen tuottaman tarpeentyydytyksen. Imago vaikuttaa myös niihin odotuksiin, mitä asiakkaalla on ennen palvelua. Koska imago suodattaa palvelukokemuksia, se myös vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen palvelun jälkeen. Asiakkaiden kokemukset muokkaavat vastaavasti imagoa. Jos asiakkaalla on yrityksestä etukäteen hyvä kuva, yksi huono palvelukokemus ei vielä muuta kuvaa negatiiviseksi. Jos kuva sen sijaan on huono, tuntuvat pienetkin virheet asiakkaasta suurelta.

Lovio ja Tiihonen (2005, 15 - 16) kirjoittavat, että kirjasto on menestynyt yleensä hyvin kunnallisista palveluista tehdyissä asiakastutkimuksissa. Tutkimuksista on kuitenkin myös käynyt ilmi se, että ihmisten mielikuva kirjastosta on usein puutteellinen: ihmiset pitävät kirjastoa usein pelkkänä lainaamona, eivätkä tunne lainaustoiminnan lisäksi muita kirjaston palveluja. Lovion ja Tiihosen mielestä (2005, 16) kirjaston imagoa voidaan parantaa esim. kirjaston tiedotusta ja markkinointia lisäämällä tai järjestämällä erilaisia tapahtumia ja kampanjoita. Imagoon vaikuttavat myös kirjaston normaalit toimintatavat ja henkilökohtaisen

palvelun laatu. Tärkeää on se, että kirjaston henkilökunnalla on myönteinen mielikuva kirjaston imagosta ja omasta työyhteisöstä; se lisää henkilökunnan palveluhenkisyttä ja näkyy ulospäin hyvänä asiakaspalveluna.

4.1.2 Asiakkaan odotukset

Ylikosken (1999, 120) mukaan asiakkaalla on myös etukäteisodotuksia siitä, minkälaista palvelun laatu tulee olemaan. Koko palveluprosessin ajan ja sen jälkeen asiakas arvioi laatua. Mikäli hänen etukäteisodotuksensa täyttyvät, koetaan palvelun laatu hyväksi. Jos ne taas alitetaan, palvelun laatu koetaan huonoksi. Joskus odotukset voivat olla niin korkeat, että palvelu koetaan huonoksi, vaikka se ei todellisuudessa sitä olisikaan. Ihanteellisessa tilanteessa asiakkaan odotukset laadusta ylittyvät.

Sekä odotusten ylittäminen, että alittaminen käyvät Ylikosken (1999, 22) mukaan yritykselle kalliiksi. Hän kirjoittaa (s.122 - 123), että huonolaatuinen palvelu vähentää asiakasuskollisuutta ja heikentää henkilöstön työmotivaatiota. Hyvään laatuun asiakkaat sen sijaan tottuvat hänen mielestään (s.123) äkkiä ja heidän odotuksensa nousevat entisestään, jolloin niiden ylittäminen käy kerta kerralta vaikeammaksi ja kalliimmaksi.

4.2 Asiakastyytyväisyys

4.2.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Ylikoski (1999, 149) kirjoittaa, että asiakastyytyväisyyttä ja laatua pidetään usein synonyymeinä eli samaa tarkoittavina asioina, mutta asiakastyytyväisyys on kuitenkin laajempi kokonaisuus, josta palvelun laatu on vain yksi osatekijä. Ylikosken mukaan (s. 151) asiakas käyttää palvelua tyydyttääkseen jonkin

tarpeen. Asiakas ei kuitenkaan yleensä tiedosta sitä, mitkä hänen motiivinsa käyttää jotain palvelua on. Näin ollen asiakkaan kokema tyytyväisyyden tunne perustuu siihen, minkälaisen hyötykimpun hän palvelun ostaessaan saa. Tyytyväisyyttä luovat sekä palvelun ominaisuudet, että palvelun käytön seuraukset.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat Ylikosken (1999, 153) mukaan myös palveluihin liittyvien tavaroiden laatu ja hintataso, tilannetekijät ja asiakkaan palvelusta saama arvo. Arvo, jota kutsutaan myös lisäarvoksi, tarkoittaa sitä kuinka paljon asiakas kokee itse panostavansa palvelun saamiseen verrattuna siitä saamaansa hyötykimppuun. Palvelukokemukseen vaikuttavat siis asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys ja niihin voidaan vaikuttaa markkinoinnin avulla. Laatuun vaikuttavat, arvoa tuottavat ja asiakastyytyväisyyttä luovat vuorovaikutustilanteet, palveluympäristö, organisaation imago sekä palvelusta peritty hinta.

Poroilan (2011, 29 - 30) mielestä kirjaston asiakas pitäisi saada sekä subjektiivisesti, että objektiivisesti tyytyväiseksi. Subjektiivista tyytyväisyyttä kirjastossa hänen mukaansa (s. 29) tuottavat kirjastotilan estetiikka ja fyysiset mukavuudet, henkilökunnan ystävällisyys, asiakkaan etsimän sisällön helppo löytyminen, sopivat aukioloajat sekä palveluiden looginen sijoittelu. Objektiiviseen tyytyväisyyteen sen sijaan on hänen mukaansa (s. 30) hankala vaikuttaa, koska ei tarkalleen tiedetä, mistä se koostuu. Asiakkaiden tarpeet ovat nimittäin erilaisia ja metodeja palvelukokemuksen tutkimiseen on vähän. Objektiivista tyytyväisyyttä voidaan kuitenkin Poroilan mukaan (s. 32 - 33) edistää palvelupolitiikan ja kokoelmatyön avulla. Palvelupolitiikkaa harjoitettaessa tulisi ottaa myös asiakkaiden näkemykset huomioon tai muuten sitä tehdään vain johdon harkinnan perusteella.

Poroilan mielestä kokoelmatyössä on (2011, 33) asiakastyytyväisyyden kannalta kaksi asiaa yli muiden. Ne ovat aineistonvalinta ja dokumentointi. Hänen mukaansa (s. 35) resurssien ollessa rajalliset ja asiakaskunnan monenkirjavaa, kirjastojen on pakko tehdä priorisointia aineiston valinnan suhteen, jolloin

marginaaliset ryhmät jäävät yleensä vähemmälle huomiolle. Poroila lisää (s. 36 - 37) vielä, että myös aineistonvalitsijan inhimilliset heikkoudet vaikuttavat osaltaan siihen, minkälaista materiaalia kirjastoon hankitaan ja mitä sinne jätetään hankkimatta. Tällöin ei vältytä tekemästä valintaa myös asiakkaiden suhteen. Hänen mielestään (s. 36) dokumentointi on se osa kokoelmatyötä, jossa aito asiakaskeskeisyys eli kaikkien asiakkaiden huomioonottaminen toteutuu. Asiakasta aletaan palvella hänen mukaansa (s. 37) sen jälkeen, kun luettelointisääntöjen vähimmäistaso on täytetty; silloin määritellään hakupisteet, tarjotaan hyödyllisiä taustatietoa ja täydennetään julkaisun tarjoamaa tietoa muista lähteistä saaduilla tiedoilla.

Ylikosken mukaan (s. 155) asiakas kohtaa jokaisessa vuorovaikutustilanteessa kaikki palvelun laatutekijät. Hyvä laatu ja asiakkaan tyytyväisyys tulisi saada aikaan joka asiointikerralla. On kuitenkin huomattava, että asiakastyytyväisyys muodostuu Lahtisen ja Isoviidan (2004, 13) mukaan kahdesta osasta: tapahtumakohtaisesta tyytyväisyydestä ja kokonaistyytyväisyydestä. Tapahtumakohtainen tyytyväisyys on tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä yksittäisessä palvelutilanteessa, kun taas kokonaistyytyväisyys merkitsee tyytyväisyyttä tai -tyytymättömyyttä organisaation toimintaan kokonaisuudessaan. Tyytymättömyyden tunne yksittäisessä palvelutapahtumassa ei vielä riitä viemään korkealla tasolla olevaa kokonaistyytyväisyyttä alas. Jos kokonaistyytyväisyys on sen sijaan alhainen, määrittelevät asiakkaat viimeisimmän palvelukokemuksensa perusteella sen, tulevatko he jatkossa käyttämään yrityksen palveluja.

4.2.2 Asiakkaat kirjastopalveluiden arvioijina

Tyrväisen (2011, 158) mukaan kirjaston onnistuminen tehtävässään mitataan sillä, kuinka hyvin sen palvelut tuottavat lisäarvoa asiakkaille. Mittaamisessa voidaan käyttää hänen mukaansa sekä laadullisia, että määrällisiä keinoja. Laadullista palautetietoa saadaan omilta työntekijöiltä, sidosryhmiltä, tutkimuksista, selvityksistä ja opinnäytetoilla sekä kirjaston käyttäjiltä asiakaspalautteena. Määrällisiä keinoja ovat esimerkiksi kirjaston itsensä kokoamat tilastot.

Poroila (2011, 30 - 31) kuitenkin pitää lainaus- ja kävijätilastoja suorastaan vaarallisina ja painottaa, että johtajien tulisi pidättäytyä tekemästä niiden perusteella johtopäätöksiä. Lainaustilastot tulisi hänen mukaansa (s.31) avata ainoastaan kerran viidessä vuodessa trendintarkasteluja varten. Kävijätilastoja hänen sijaan pitää hieman luotettavampana keinona seurata asiakkaiden suhtautumista kirjastoon: muutokset kävijäluvuissa ovat suurimmaksi osaksi todellisia, mutta eivät toki kerro mitään muutosten syistä.

Ylikosken (1999, 46) mukaan asiakaskeskeiseen palvelukulttuuriin kuuluu se, että asiakkaat haluavat itse vaikuttaa organisaation toimintaan. Lovion ja Tiihosen mielestä (2005, 76 - 77) asiakkaiden mielipiteitä tulisi seurata säännöllisesti kyselyin ja palautetta keräämällä; asiakasarvioinnin tulisi myös olla mahdollisimman suoraa ja perustua todelliseen kokemukseen palveluista. Palautetta pitäisi saada mahdollisimman suurelta osalta asiakkaista ja arvioitavana pitäisi olla koko palveluprosessi, eikä vain sen kaikkein näkyvimät osat. He kirjoittavat (s. 79), että asiakaspalaute on huomioitava mahdollisuuksien mukaan kirjaston palveluiden kehittämisessä. Jos mielipiteitä ei huomioida lainkaan, asiakkaat turhautuvat. Kuitenkin kirjaston asiakkaiden tulisi tuntea kirjaston palvelut hyvin tai muuten heidän antamansa palaute menee hukkaan.

Säännöllisesti tehdyt asiakaskyselyt eivät Lovion ja Tiihosen (2005, 79) mielestä ole riittävä keino palvelujen arviointiin. Sen sijaan siihen tarvitaan kokonaisvaltainen asiakaspalautejärjestelmä, jolla kirjasto systemaattisesti tunnistaa, kerää, käsittelee ja hyödyntää asiakaspalautetta. Asiakaspalautejärjestelmä koostuu useasta toisiaan täydentävästä ja eri asiakasryhmiä palvelevasta asiakaspalautemenetelmästä. Asiakaspalautejärjestelmä toimii hyvin, kun palautetta kerätään asiakkaille tärkeistä asioista, joihin kirjasto myös pystyy vaikuttamaan. Kirjaston täytyy myös vastata palautteeseen ja kertoa, mitä se aikoo asian eteen tehdä. Lovion ja Tiihosen mukaan (s. 80) korjaustoimenpiteisiin tulisi myös ryhtyä mahdollisimman nopeasti, sillä se motivoi asiakkaita myös jatkossa palautteen antamiseen.

Tyrväisen (2011, 159 - 161) mukaan erilaisia palautekanavia ovat seuraavat:

- välitön palaute

- asiakaskyselyt

- syventävät ja osallistavat menetelmät

Välitön palaute. Tyrväinen (2011, 159) kirjoittaa, että asiakas voi antaa vapaamuotoista palautetta kirjaston palveluista sopivaksi kokemallaan hetkellä. Palaute voi olla suullista tai annettu esimerkiksi asiakaspalautelomakkeen, sähköpostin ja sosiaalisen median kautta. Almgren ja Jokitalo (2011, 22) antavat esimerkkeinä sosiaalisista medioista blogit, Facebookin ja Twitterin ja painottavat, että niissä käytävien käyttäjien välisten keskustelujen seuraaminen voisi olla kirjastoille kehittämistyön kannalta hyödyllistä. Tyrväisen (2011, 159) mukaan kirjasto voi saada palautetta myös lehtikirjoitusten ja yleisönosastokirjoitusten välityksellä.

Asiakaskyselyt. Tyrväisen (2011, 160) mukaan Kansalliskirjasto koordinoi käyttäjäkyselyitä ja kirjasto tekee omia asiakaskyselyjä keskittyen esimerkiksi tiettyyn asiakasryhmään tai palvelun osa-alueeseen. Kun kyselyjä tehdään säännöllisesti, se auttaa kirjastoa tunnistamaan yleisiä asiakastrendejä ja -suuntauksia sekä kehittämään strategisen suunnittelunsa vastaamaan paremmin palvelutarpeita ja -kysyntää.

Jos kirjasto ei selvitä kyselyiden avulla asiakkaidensa taustatietoja, toivomuksia ja odotuksia, käy Almgrenin ja Jokitalon (2011, 21) mukaan helposti niin, että kirjastopalveluja kehitetään pelkästään henkilökunnan lähtökohdista. Tosin asiakkaat eivät aina edes itse tiedä, mitä kirjastopalveluilta haluavat. Kirjasto saa kyselyistä usein hyviä arvosanoja ja mielikuva kirjastosta on myönteinen. On kuitenkin huomioitava, että kyselyt on usein tehty kirjastojen näkökulmasta: niissä käytetään kirjastotermejä ja pidättäytytään niissä palveluissa, mitä kirjastolla on jo tarjottavanaan. Heidän mukaansa (s. 21 - 22) kyselyissä harvoin kysytään sitä, mitä lisäarvoa kirjaston käyttö on tuonut asiakkaalle.

Syventävät ja osallistavat menetelmät. Syventävien ja osallistavien menetelmien avulla voidaan Tyrväisen (2011, 160) mukaan kerätä tarkempaa tietoa tietyiltä asiakasryhmiltä tai tietyistä aiheista esim. projektien ja hankkeiden yhteydessä. Esimerkiksi Lahdessa käytettiin hänen mukaansa (s. 161) ryhmämuotoisia asiakasneuvonpitoja suunniteltaessa pääkirjaston Nuorten tilaa.

Muita Almgrenin ja Jokitalon (2011, 22) luettelemia menetelmiä ovat käyttäjien ja heidän liikkeidensä havainnointi, asiakaspaneelit, yleisökeskustelut ja kirjaston palveluiden toteuttaminen yhdessä kuntalaisten kanssa.

5 OUTOKUMMUN KAUPUNKI JA KIRJASTO

5.1 Outokummun kaupunki

Outokumpu on taajaan asuttu kunta Itä-Suomen läänissä Pohjois-Karjalan maakunnassa (Kunnat 2012 24.10.2011). Outokumpu kuuluu Joensuun seutukuntaan ja sieltä on matkaa Joensuuhun 47 km (Outokummun kaupunki: talousarvio 2013 ja taloussuunnitelma 2014- 2015, 1). Outokummun naapurikuntia ovat Heinävesi, Kaavi, Liperi, Polvijärvi ja Tuusniemi.

Vuonna 1910 Outokummusta löydettiin kuparimalmia (Historia 6.5.2010). Tuolloin alkoi sen kehittyminen pienestä kylästä Kuusjärven pitäjässä merkittäväksi kaivoskaupungiksi. Kuparin lisäksi kaivoksista saatiin kultaa, hopeaa, rautaa, sinkkiä, nikkeliä ja kobolttia. Kaivostoiminta lopetettiin Outokummussa vuonna 1989.

Outokummun kokonaispinta-ala on 584,1 km², josta maapinta-ala on 445,8 km² (Outokummun kaupunki: talousarvio 2013 ja taloussuunnitelma 2014- 2015, 1). Asukastiheys Outokummussa on 16,5 asukasta maaneliökilometriä kohden. Vuonna 2012 Tilastokeskus ilmoitti Outokummun väkiluvuksi 7343, josta 15 - 64 -vuotiaita oli eniten: 61,2 % (Outokumpu, [Viitattu 27.11.2013]). 0-14 -vuotiaiden osuus väestöstä oli 13,9 %. 65 vuotta täyttäneitä oli 24,9 %, kun koko maassa heitä oli 18,8 %. Ulkomaiden kansalaisten osuus väestöstä oli 2,5 %. Tilastokeskuksen mukaan miehiä vuonna 2012 oli 3644 ja naisia 3699 (Väestö iän (1-v.)...22.3.2013).

Vuonna 2011 vähintään keskiasteen tutkinnon suorittaneiden osuus 15 vuotta täyttäneistä oli 64,1 % ja korkea-asteen tutkinnon suorittaneiden osuus 16,4 % (Outokumpu, [Viitattu 27.11.2013]). Työttömyysaste kunnassa oli samana vuonna 15,4 %, eli 5,6 prosenttiyksikköä enemmän kuin koko maassa. Työllisten osuus 18 - 74 vuotiaista oli 48,4 %. Eläkkeellä olevien osuus väestöstä oli peräti 33,8 %, mikä oli 9,9 prosenttiyksikköä enemmän kuin koko maassa.

Vuonna 2011 kunnassa oli työpaikkoja 2818 (Outokumpu, [Viitattu 27.11.2013]). Eniten Outokummussa työllistivät palvelut 49,0 %. ja seuraavaksi suurin työllistäjä olivat jalostuksen työpaikat 44,1 %. Taloudellinen huoltosuhde vuonna 2011 oli 1,87, kun huoltosuhde koko maassa oli 1,29.

Päiväkotihoidon Outokummun kaupungissa järjestetään neljässä ja esiopetusta kolmessa eri päiväkodissa (Päivähoito ja esiopetus 20.9.2012). Perusopetuksesta Outokummussa huolehtii Kummun koulu (Kummun koulu 18.1.2013). Opetus on Kummun koulussa järjestetty niin, että luokkia 1 – 4 opetetaan Outokummun keskustassa, kirjaston vieressä sijaitsevassa rakennuksessa ja 5 – 9 luokkalaiset käyvät koulua toisaalla. Lukio sijaitsee Outokummussa kulttuurihistoriallisesti kiinnostavassa paikassa, aivan Vanhan Kaivoksen läheisyydessä (Outokummun lukio 13.2.2013). Lisäksi koulutusta Outokummussa tarjoavat Keski-Karjalan musiikkiopisto sekä Pohjois-Karjalan ammatti- ja aikuisopistot (Koulut ja opiskelu 25.5.2010).

5.2 Outokummun kirjasto

Outokummun kirjasto sijaitsee Outokummun keskustassa lähellä pääkatua. Kirjaston kanssa samassa rakennuksessa sijaitsevat koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan tilat sekä Kummun koulun musiikkiluokka.

Kniivilän (1984, 9) mukaan Risto Vuoren suunnittelema kirjastorakennus valmistui vuonna 1982 ja se vihittiin käyttöön 27.3.1983. Hän toteaa (s. 2), että kirjastotoimintaa Outokummussa on kuitenkin ollut jo kauan tätä ennen, aina vuodesta 1884 lähtien. Tuolloin perustettu Kuusjärven lainakirjasto sijaitsi Kuusjärven koululla ja sen toimintaa pyöritettiin pysyvän kunnan avun puuttuessa lähinnä arpajaisten ja lahjoitusten voimin. Kniivilä mainitsee (s. 3), että tuolloin kirjojen hankinnassa noudatettiin kristilliskäytännöllistä linjaa.

Outokummun kirjasto kuuluu Joensuun seutukirjastoon (Joensuun seutukirjasto – Pohjois-Karjalan maakuntakirjasto, [Viitattu 21.2.2013]). Outokummun lisäksi seutukirjastoon kuuluu neljä kuntaa: Joensuu, Kontiolahti, Liperi ja Polvijärvi. Yhteensä seutukirjastoon lukeutuu 18 kirjastoa ja 5 kirjastoautoa. Yksi kirjastoautoista on lasten- ja nuortenauto. Kaikissa seutukirjaston kirjastoissa on yhteinen kirjastojärjestelmä, yhtenäiset maksut ja käytösäännöt (Joensuun seutukirjasto 15.1.2007). Seutukirjastossa myös varausrjono on yhteinen; varausta ei voi näin ollen kohdistaa tiettyyn kirjastoon, vaan aineisto voi tulla mistä tahansa seutukirjaston kirjastosta. Seutukirjasto aloitti toimintansa 2.1.2007.

Kirjastonjohtajan lisäksi Outokummun kirjastossa työskentelee neljä kirjastovirkailijaa. Laina- ja tietopalvelutoiminnan lisäksi kirjaston palveluihin kuuluvat kirjavinkkaus ja torstaisin järjestettävät satutunnit. Lisäksi kirjastossa on kulttuuritoimen kautta varattava näyttelytila. Kirjasto järjestää myös kirjastoauto- ja kotipalvelua sekä tiedonhaun- ja kirjastonkäytön opetusta. Koululaiset vierailevat kirjastossa kouluvuoden aikana viikoittain luokkana ja usein myös itsekseen koulun jälkeen. Torstai - aamupäivisin kirjastossa järjestetään ikäihmisille pari vuotta sitten Kolmas ikä – hankkeena alkanutta Toimintatorstai -nimellä kulkevaa toimintaa. Toimintatorstaissa tehdään esimerkiksi käsitöitä ja katsotaan elokuvia sekä kuunnellaan luentoja eri aiheista.

Outokummun kirjastossa on lehtilukusali, näyttelytila, musiikkiosasto, aikuisten- ja nuortenosastot sekä erillinen huone lastenosastolle. Kirjastolla on myös oma nurkkansa kirjallisuuspalkintoja saaneille kirjoille, jota kirjastossa kutsutaan Vihreäksi salongiksi. Kirjaston aikuisten osastolla on lasivitriineihin koottuna Outokummusta kertovia tai outokumpulaisten kirjoittamia teoksia. Lisäksi kirjastossa on henkilökunnan tiloja ja varasto, jossa on muun muassa varastokirjoja, kaunokirjojen kaksoiskappaleita ja jouluaineistoa sekä joitakin vanhoja lehtiä.

Aikuisten kaunokirjat on Outokummussa jaettu melko moneen eri genreen: rakkausromaneihin, uskonnollisiin romaaneihin, jännitys-, erä-, fantasia-, scifi-, sota- ja kauhukirjoihin, kaskuihin sekä normaaliin kaunokirjallisuuteen. Eri

genreihin kuuluvat kirjat on merkitty kirjojen selkämyksiin erivärisin palloin. Esimerkiksi rakkausromaaneihin kuuluvien kirjojen merkitsemisessä on käytetty punaista palloa. Nuortenosastolla kirjat on järjestetty hyllyihin niin, että samaa aihetta käsittelevät tieto- ja kaunokirjat löytyvät samasta hyllystä. Myös kuvakirjat on lastenosastolla jaettu hyllyihin niiden aiheiden mukaan.

Kirjastossa on kaksi internetyhteyksin varustettua tietokonetta aikuisten käyttöön ja neljä pääasiallisesti nuorten käyttöön. Aikuistenosastolla on yksi tietokone, joka on tarkoitettu tiedonhakujen tekemiseen kirjaston aineistotietokannasta. Lisäksi kirjaston eteisessä on yksi pistäytymiskone. Kirjastolla on väritulostin ja kopiokone sekä laminointilaite. Kirjaston tiloissa on langaton verkko, mikä mahdollistaa surffailun omalla kannettavalla. Lehtisaliin on myös asiakastytyväisyyskyselyn toteuttamisen jälkeen hankittu asiakaskone, jolla voi käyttää Press Display – lehtipalvelua ja ePress -sanomalehtipalvelua e-lehtien lukemiseen.

Outokummun kirjastossa aineistojen laina-aika on normaalisti 28 vuorokautta (Joensuun seutukirjasto – Pohjois-Karjalan maakuntakirjaston käyttösäännöt 2.1.2013). Uutuuskirjojen, aikakauslehtien ja Dvd-levyjen laina-aika on 14 vuorokautta. Aineistoa voi uusia ja varata verkkokirjasto Jokusen kautta. Asiakkaalla täytyy tällöin olla käytössään kirjastokortti ja kirjastosta saatava henkilökohtainen tunnusluku.

Hiltusen (2013) mukaan Outokummun kirjastossa oli vuonna 2012 aineistoa yhteensä 68 373 kpl, joista huomattavasti suurin osa oli kirjoja: 62 786 kpl. Fyysisiä käynnejä samana vuonna oli yhteensä 93 237 kpl ja lainaajia 3 132 kpl lainauksen ollessa 116 992 kpl. Eniten kirjastosta lainattiin kirjoja 89 874 kpl. Eniten lainasivat aikuiset: kaunokirjoja 34 467 kpl ja tietokirjoja 23 813 kpl. Lasten kaunokirjallisuutta lainattiin 28 240 kpl ja lasten tietokirjoja 3 354 kpl.

6 TUTKIMUSASETELMA

6.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen lähtökohdat

Ollessani harjoittelussa Outokummun kirjastossa keskustelimme kirjastonjohtajan kanssa mahdollisesta opinnäytetyöni aiheesta. Tuolloin ehdotin hänelle itse asiakastyytyväisyyskyselyn tekemistä, ja kävi ilmi, että sellaista ei kirjastossa ole aiemmin tehty. Palautetta asiakkailta oli saatu lähinnä suullisesti ja lehtisalin palautelaatikkoon palautuneilla asiakaspalautelomakkeilla. Näin ollen asiakkaiden tyytyväisyyden laajamittaisempi selvittäminen asiakastyytyväisyyskyselyn avulla tuli kirjastolle tarpeeseen.

Tutkimusongelmana oli selvittää, kuinka tyytyväisiä kirjaston asiakkaat ovat Outokummun kirjaston palveluihin.

Tutkimusongelmasta johdettuja tutkimuskysymyksiä olivat:

- Kuinka usein asiakkaat kirjastoa käyttävät?
- Mitä kirjaston palveluja he yleensä käyttävät?
- Mitä he ajattelevat kirjaston kokoelmista, kaunokirjallisuuden hyllyjärjestyksestä ja aineiston löydettävyydestä?
- Miten tyytyväisiä he ovat kirjaston asiakaspalveluun ja kirjastoon asiointiympäristönä?

Lisäksi asiakkailta haluttiin saada itseltään palautetta ja toiveita sekä kehittämissuhteita kirjaston palvelujen suhteen.

6.2 Tutkimusmenetelmät

6.2.1 Kvantitatiivinen tutkimusote

Kananen (2011, 12) kirjoittaa, että kvantitatiivinen tutkimus on määrällistä tutkimusta ja huomauttaa, että tämä tutkimusote edellyttää tutkittavaan ilmiöön vaikuttavien seikkojen tuntemista: jos ei tiedä mitä mittaa, on vaikea mitata mitään. Vilkan (2007, 14) mukaan kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein.

Kanasen (2011, 17) mukaan kvantitatiivinen tutkimus ei pyri saamaan ilmiöstä kovin syvällistä kuvaa, vaan sen tarkoitus on yleistää. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tutkija valitsee pienen joukon eli otoksen, jolta hän kerää tietoa kyselylomakkeella ja yleistää pieneltä joukolta saadut tutkimustulokset koskemaan koko tutkimuksen kohteena olevaa perusjoukkoa. Kvantitatiivisen tutkimuksen mittarit ovat Kanasen mukaan (s. 18) määrällisiä ja saatuja tutkimustuloksia käsitellään tilastollisin menetelmin.

Kananen (2011, 12) toteaa kyselylomakkeen olevan yleisin kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä. Muita menetelmiä ovat esimerkiksi aikasarja-analyysit. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää hänen mukaansa (s. 18 - 19) myös haastattelua, tällöin haastattelulla pyritään saamaan selville ilmiöön liittyvien ominaisuuksien tai yhteyksien esiintymistiheyksiä eli frekvenssejä.

6.2.2 Kyselylomakkeen suunnittelu

Koska haluttiin saada yleinen kuva kirjaston asiakkaiden tyytyväisyydestä Outokummun kirjaston palveluihin, päädyttiin tutkimuksessa käyttämään aineistonkeruumenetelmänä kyselyä. Kyselylomakkeen muodostus oli ensikertalaiselle yllättävän hankalaa. Sitä tehtiin yhteistyössä kirjastonjohtajan

kanssa ja mallia otettiin muiden kirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyistä.

Päätin pitää kyselylomakkeen lyhyenä, jotta vastaajat jaksaisivat paremmin vastata siihen (ks. Liite 1). Tulostin lomakkeen kaksipuoleisena, että se näyttäisi lyhyemmältä. Lomakkeen fonttina käytin Arialia ja fonttikokona 12:ta. Tämä sen vuoksi, että halusin tehdä kyselyyn vastaamisen helpoksi myös hieman huononäköisemmille kirjaston asiakkaille.

Vilka (2007, 81) kirjoittaa, että postitse tai internetissä lähetetty lomake sisältää tutkimuslomakkeen lisäksi saatekirjeen, jonka perusteella vastaaja tietää, mihin tarkoitukseen hänen antamiaan tietoja käytetään ja voi tehdä päätöksen tutkimukseen osallistumisesta. Kyselylomakkeeseeni oli mahdollista vastata Outokummun kirjastossa sekä Joensuun seutukirjaston Internet- ja Facebook -sivuilla. Näin ollen en kokenut erillistä saatekirjettä tarpeelliseksi, vaan lomakkeen alussa olivat saatesanat, jossa kerrottiin kyselyn olevan osa opinnäytetyötäni ja kerrottiin opinnäytetyöni tavoitteesta. Lisäksi saatesanoissa mainittiin kyselyn luottamuksellisuudesta ja annettiin lomakkeen palautusohjeet.

Saatekirjeiden tai -sanojen tekstin tulee Vilkan (2007, 84) mukaan olla myönteinen ja kohtelias sekä vastaajalähtöinen. Pyrin myös kohdentamaan saatteen sanoman suoraan tutkittavalle, sillä se auttaa Vilkan mukaan motivoimaan vastaajaa. Kyselylomakkeen saatetekstiä ja kysymyksiä muodostaessa pohdin myös, pitäisikö minun sinutella vai teitillä vastaajia. Vilka pitää (s. 86) teitittelyä kohteliaampana vaihtoehtona, koska tutkija harvemmin tuntee tutkittavia henkilökohtaisesti. Sinuttelu kuitenkin on hänen mukaansa nykypäivänä henkilön iästä ja sukupuolesta riippumatta tavanomaista ja itselleni se tuntui luontevammalta vaihtoehdolta.

Kyselylomakkeessani oli monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä sekamuotoisia kysymyksiä. Vilka (2007, 62) kirjoittaa, että monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat ennalta määrättyjä, kun taas avoimissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoja ei ole lainkaan, vaan vastaajan tulee kirjoittaa vastauksensa omin sanoin siihen varattuun tilaan. Sekamuotoisissa

kysymyksissä sen sijaan on sekä vakioituja vastausvaihtoehtoja, että yksi tai useampi avoin kysymys. Lomakkeessani kysymyksistä suurin osa, eli yhdeksän kappaletta, oli monivalintakysymyksiä. Avoimia kysymyksiä lomakkeessa oli kolme (kysymykset 7, 10 ja 16) ja sekamuotoisia kysymyksiä neljä kappaletta (kysymykset 3, 5, 9 ja 15).

Kananen (2011, 37 - 38) painottaa sitä, että lomakkeen kysymysten tulisi olla mahdollisimman yksiselitteisiä ja että yhdessä kysymyksessä tulisi kysyä kerrallaan vain yhtä asiaa. Kananen mukaan (s. 42) kysymykset eivät myöskään saa johdatella vastaajia vastaamaan niihin tietyllä tavalla. Lomakkeessa tulisi hänen mielestään (s. 38, 41) siirtyä helpoista kysymyksistä vaikeampiin, jonka hän toteaa edesauttavan luottamussuhteen syntymistä vastaajan ja tutkijan välille. Pidän huolta siitä, että nämä Kananen esille tuomat asiat toteutuvat omassa kyselylomakkeessani.

Kananen (2011, 41) suosittelee taustamuuttujien sijoittamista kyselyn loppuun niiden arkaluontoisuuden vuoksi. Itse kuitenkin sijoitin ne (kysymykset 1 – 3) kyselylomakkeen alkuun, koska pelkäsin että mikäli ne sijaitsisivat lopussa ja vastaajat mahdollisesti kyllästyisivät vastaamiseen kesken kaiken, voisivat taustamuuttajat jäädä kokonaan saamatta. Taustatietoja, joita lomakkeessani pyydettiin antamaan, olivat sukupuoli, ikä ja elämäntilanne. Kyselylomakkeen ensimmäisessä versiossa elämäntilanteen sijaan kysyttiin koulutustaustaa. Kirjastonjohtajan kanssa tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että elämäntilanne on kirjaston kannalta koulutustaustaa tärkeämpi tieto.

Kysymykset 4 ja 5 koskivat asiakkaiden kirjastonkäyttöä. Kysymyksessä 4 ”Kuinka usein käyt kirjastossa?” vastausvaihtoehtoina olivat päivittäin, viikoittain, kuukausittain, harvemmin ja olen täällä ensimmäistä kertaa. Pohdimme, pitäisikö kysymyksessä olla vastausvaihtoehtona ”en koskaan”, mutta koska kysely oli asiakastyytyväisyyskysely, eikä ei – käyttäjä -kysely ja lomaketta jaettiin kirjaston tiloissa, päädyimme siihen, että tätä vaihtoehtoa ei tarvita. Kysely oli vastattavissa myös verkossa, joten tämän vaihtoehdon poisjättäminen sulkee ulkopuolelle ne Outokummun kirjastoautopalvelujen käyttäjät, jotka eivät koskaan vieraile

kirjastossa, mutta käyttävät Joensuun seutukirjaston Internetsivuja tai Facebook - sivuja. Tämä oli tietysti harmillinen asia ja minun olisi pitänyt ottaa se huomioon lomaketta suunnitellessani.

Kysymyksillä 6 ja 7 selviteltiin tarkemmin kirjastoautopalvelujen käyttöä sekä pyydettiin kehittämissuhteita kirjastoautopalveluihin. Kysymyksillä 8 - 10 tutkittiin verkkopalvelujen käyttöä ja pyydettiin antamaan syitä verkkopalveluiden käyttämättömyydelle. Tämän jälkeen kysymyksessä 11 vastaajilta tiedusteltiin heidän tyytyväisyyttään kirjaston aineistokokoelmien laatuun. Alun perin lomakkeessa oli tarkoitus kysyä erikseen jokaisen aineistokokoelman kohdalla vastaajien mielipidettä niiden ajantasaisuudesta, määrästä, monipuolisuudesta ja kunnosta, mutta tällöin lomakkeesta olisi tullut liian pitkä ja yksityiskohtainen.

Kysymykset 12 ja 13 käsittelivät asioita, joita minua pyydettiin kirjastosta erityisesti kysymään, eli kaunokirjallisuuden hyllyjärjestyksen selkeyttä ja aineiston löydettävyyttä. Ollessani harjoittelussa Outokummun kirjastossa minulle tuli mielikuva, että kaunokirjallisuuden jakaminen useisiin eri genreihin saattoi joskus hankaloittaa aineiston löydettävyyttä. Tämä sen vuoksi, etteivät asiakkaat aina välttämättä ymmärtäneet, mihin genreen heidän etsimänsä teos kuului.

Kysymyksissä 14 a) ja 14 b) vastaajien tuli arvioida kirjaston asiakaspalvelua ja kirjastoa asiointiympäristönä vastaamalla erilaisiin väittämiin. Kyselyn toiseksi viimeinen kysymys 15 koski tiedottamista ja viimeinen kysymys 16 oli avoin kysymys, jossa vastaajilla oli mahdollisuus antaa kirjastolle palautetta, toiveita ja kehittämissuhteita.

Taustakysymyksissä käytin kysymysten 1 - 3 kohdalla nominaali- eli laatueroasteikkoa. Vilkka (2007, 48) kirjoittaa, että tällä asteikolla voidaan mitata sellaisia havaintoyksikköjen laadullisia ominaisuuksia, jotka ovat jaettavissa ryhmiin tai luokkiin, mutta sillä ei voida esittää asioiden välistä järjestystä tai jotakin olevan vähemmän tai enemmän. Kyseisiä havaintoyksiköitä ovat esimerkiksi sukupuoli, ammatti ja siviilisääty.

Asiakkaiden mielipiteitä mitatessani käytin esimerkiksi Likertin asteikkoa. Vilkka mainitsee (2007, 46) Likertin asteikon ideana olevan, että keskikohdasta lähtien toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen suuntaan vähenee. Asteikko tällaisissa kysymyksissä on esimerkiksi 4-, 5-, 7-, tai 9-portainen. Kysymyksissä 14 a) ja b) olen käyttänyt 5-portaista Likertin asteikkoa. Vastausvaihtoehdot esitettyihin väittämiin ovat ”täysin eri mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä”, ”en osaa sanoa” ja ”täysin samaa mieltä”.

Vaikka vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa” käyttämistä pitäisi mahdollisuuksien mukaan välttää, olen päättänyt käyttää sitä kysymyksissä 11 - 14. Syynä tähän on se, että kaikki asiakkaat eivät käytä kaikkia kirjaston palveluja, eikä heitä näin ollen voi myöskään pakottaa vastaamaan kysymyksiin, joista heillä ei ole tarvittavaa tietoa. Esimerkiksi jos vastaaja ei koskaan lainaa kirjastosta DVD -levyjä, hän ei myöskään voi kysymyksessä 11 arvioida tyytyväisyyttään tämän aineistokokoelman laadukkuuteen, tai jos vastaaja ei koskaan käytä verkkokirjastoa, hänen on mahdotonta kysymyksessä 14 a) antaa luotettava arvio sen käytön vaivattomuudesta. Myös Kananen (2011, 39 - 40) kehottaa välttämään vastaajien pakottamista vastaamiseen ja pitää etenkin mielipidekysymysten kohdalla vastausvaihtoehdot ”ei tiedä” tai ”ei halua vastata” hyvänä keinona eliminoida ne vastaajat, joilla ei ole halua vastata kysymykseen tai joilla ei ole siihen tarvittavaa tietoa.

Olen sijoittanut vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa” asteikon keskelle kysymyksissä 11 - 14, koska mielestäni se tarkoittaa jotakuinkin samaa kuin ”ei samaa, eikä eri mieltä” tai ”siltä väliltä”. Kananen (2011, 64) kuitenkin on asiasta eri mieltä ja toteaa, ettei näitä vastausvaihtoehdot tulisi käyttää synonyymeina. Hänen mielestään vastaajalla voi olla asiasta mielipide, joka sijoittuu juuri asteikon keskelle. Tämän vuoksi olisi parempi käyttää asennemittauksissa vaihtoehtoa ”ei samaa, eikä eri mieltä”.

Muun muassa Vilkka (2007, 78) mainitsee, että lomake tulisi testata ennen kyselyn aloittamista, koska virheitä ei voida enää aineiston keruun jälkeen korjata.

Vilkan (2007, 78) mukaan tällöin arvioidaan mm. seuraavia asioita:

- mittarin toimivuus suhteessa tutkimusongelmaan (puuttuuko olennaisia kysymyksiä tai onko mukana tarpeettomia kysymyksiä)
- mittarin vastausohjeiden selkeys ja toimivuus
- kysymysten täsmällisyys, selkeys ja yksiselitteisyys
- kysymysten kyky mitata sitä asiaa, jota on tarkoitus mitata
- lomakkeen pituus ja vastaamiseen käytetyn ajan kohtuullisuus.

Valitettavasti kunnolliseen esitestaukseen ei ollut aikaa, joten käytin lomakkeen testaamisessa kahta Outokummun kirjastoa käyttävää tuttavaani. Lomakkeeseen vastatessaan he kiinnittivät huomiota lähinnä lomakkeen ulkonäköön ja antoivat muutamia hyviä muutosehdotuksia sen suhteen. Kirjastoa harvemmin käyttävä tuttavani mainitsi, ettei tiedä mitä termi ”kaukopalvelu” kysymyksessä 5 tarkoittaa. Vaikka tarkoitus olikin tehdä lomakkeesta helposti ymmärrettävä, en kuitenkaan keksinyt kaukopalvelulle mitään kuvaavaa arkikielen termiä.

Ennen kyselyn aloittamista näytin lomakkeen kirjastonjohtajalle ja yhdelle kirjastovirkailijalle. Kirjastonjohtaja mainitsi minulle, että esimerkiksi ”kirjaston verkkopalvelut” oli sellainen käsite, joka tulisi selittää lomakkeessa auki, koska välttämättä kaikki vastaajat eivät sitä muuten ymmärrä. Esimerkkinä tästä hänellä oli Yleisten kirjastojen kansallisen käyttäjäkysely 2013, jonka vastauksista kävi ilmi, ettei käsite ollut vastaajille täysin yksiselitteinen. Lisäksi kysymyksessä 12 oli käytetty aluksi vierasperäistä sanaa ”genre”, joka päätettiin selvyuden vuoksi muuttaa muotoon lajityyppi. Vilka (2007, 14) käyttää teoreettisten asioiden ja käsitteiden muuttamisesta arkikielen tasolle nimitystä operationalisointi. Vilkan mukaan (s. 15) tutkittavat asiat tulisi myös strukturoida. Tällöin kysymykset ja vastausvaihtoehdot vakioidaan lomakkeeseen niin, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla.

6.2.3 Kyselytutkimuksen toteutus

Kyselyyn oli mahdollista vastata kirjaston tiloissa ajalla: 3.6.2013 – 30.8.2013. Lomaketta sijoiteltiin eri osiin kirjastoa, kuten lehtilukusaliin, aikuisten- ja nuortenosastoille sekä asiakaspalvelutiskille, jotta mahdollisimman moni asiakkaista löytäisi lomakkeen ja vastaisi siihen. Kyselyyn pystyi vastaamaan myös Internetissä Webropol -ohjelmalla muodostetulla lomakkeella. Linkki lomakkeeseen löytyi sekä Joensuun seutukirjaston Facebook -sivuilta, että kotisivuilta.

Tein asiakastytyväisyyskyselyä varten mainoksen, joka laitettiin esille sekä kirjaston ilmoitustaululle, että asiakaspalvelutiskille. Mainoksessa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta, annettiin palautusohjeet ja motivoitiin asiakkaita vastaamaan siihen. Lisäksi tein kirjaston asiakastietokoneiden yhteyteen laput, joissa mainostettiin verkkokyselyä. Sain jälkikäteen tietää, että kyselystäni oli myös tehty lehtiartikkeli Outokummun seutuun.

Perusjoukko eli populaatio on Kanasen (2011, 65) mukaan se kohderyhmä, jota tutkittava ilmiö koskettaa ja josta halutaan tehdä päätelmiä. Tutkimukseni perusjoukkoon kuuluivat Outokummun kirjaston asiakkaat. Koska tutkittavien tulisi Kanasen mukaan (s. 30) ymmärtää kysymykset oikein ja omata tarvittava tieto kyselylomakkeen täyttämiseksi, päätin että lomaketta ei tarjottaisi yläasteikäistä nuorempien lasten täytettäväksi. Heidän on kuitenkin ollut mahdollista vastata kyselyyn omin päin joko kirjastossa tai internetissä. Tutkimuksen otoskehikkona olivat vastausaikana kirjastossa asioivat asiakkaat sekä Joensuun seutukirjaston verkkosivuilla ja Facebook -sivuilla käyvät Outokummun kirjaston asiakkaat.

Käytin tutkimuksessa yksinkertaista satunnaisotantaa. Mm. Kananen (2011, 71) mukaan tällöin kaikilla havaintoyksiköillä on yhtäläinen mahdollisuus tulla valituksi otokseen. Kananen (2011, 65) kirjoittaa, että perusjoukosta voidaan tehdä myös kokonaistutkimus, jolloin kaikki tutkittavat vastaavat kyselylomakkeeseen. Jos otosta ei ole tehty otantamenetelmien mukaisesti, puhutaan tällöin Kanasen (2011,

65) mukaan näytteestä. Otokoko tutkimukselleni oli 100 henkilöä, jota muun muassa Vilka (2007, 17.) pitää vähimmäismääränä sellaiselle tutkimukselle, jossa käytetään tilastollisia menetelmiä.

Olin ennen kyselyn toteuttamista suunnitellut arpovani jonkin palkinnon niiden vastaajien kesken, jotka haluavat arvontaan osallistua; tämä siis innostaakseni kirjaston asiakkaita vastaamaan kyselyyn runsaslukuisemmin. Päätin kuitenkin jättää arvonnin suorittamatta, sillä kuten Vilkkakin mainitsee (2007, 66) mahdollisuus palkinnon voittamisesta kasvattaa vastausprosenttia, mutta herättää samalla kysymyksiä siitä, mikä tutkittavilla tällöin on kyselyyn vastaamisen motiivi ja miten laadukkaita vastaukset tällaisessa tilanteessa ovat. Tulin myös ajatelleeksi sitä, että vastaajat saattaisivat joko tietoisesti tai alitajuisesti kaunistella vastauksiaan, kun oma nimi tulisi arvontalipukkeessa esille. Tämä siitähin huolimatta, että saatteessa huomautettaisiin kyselyn luottamuksellisuudesta.

Koska kyselyn yhteydessä ei suoritettu arvontaa, merkitsi se sitä, että kirjaston henkilökunnan täytyi aktiivisesti tarjota kyselylomaketta asiakkaiden täytettäväksi. Kävin myös itse kirjastossa jakamassa kyselylomakkeita ja kannustamassa asiakkaita vastaamaan, jotta minimitavoite 100 henkilöä saataisiin vastausajan puitteissa täyteen. Pyrin kuitenkin tekemään tämän hienovaraisesti, etteivät asiakkaat tuntisi oloaan ahdistuneeksi. Osa asiakkaista halusi ottaa lomakkeen mukaansa kotiin vastattavaksi, jotta he voisivat syventyä lomakkeeseen rauhassa. Tämä sallittiin ja kehoitettiin heitä ystävällisesti palauttamaan täytetty lomake kirjastoon ennen vastausajan päättymistä.

6.3 Mittauksen luotettavuus

Kanasen mukaan (2011, 118) tutkimuksen tarkoituksena on mahdollisimman luotettavan ja totuudenmukaisen tiedon saaminen. Tutkimuksen luotettavuutta parannettaessa kiinnitetään huomiota validiteetti- ja reliabiliteettikysymyksiin. Validiteetti tarkoittaa tutkimusongelman kannalta oikeiden asioiden ja mittaamista ja tutkimista, reliabiliteetti taas tutkimustulosten pysyvyyttä. Mittarin kannalta

validiteetti tarkoittaa oikeaa mittaria. Mittauksen reliabiliteetti on korkea silloin, kun eri mittauskerroilla saadaan eri mittaaajien toimesta samat tulokset.

6.3.1 Validiteetti

Heikkilän (2008, 29) mukaan validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Ollakseen pätevä, on tutkimuksen mitattava sitä, mitä sillä oli alun perin aikomuskin mitata. Heikkilän mukaan (s. 30) kysymysten tulee mitata yksiselitteisesti oikeita asioita ja kattaa koko tutkimusongelma. *Sisäisellä validiteetilla* tarkoitetaan hänen mukaansa (s. 186) sitä, vastaavatko mittaukset niitä käsitteitä, jotka on esitelty teoriaosassa. Kananen (2011, 121) taas lyhyesti toteaa sisäisen validiteetin tarkoittavan ”oikeaa syy-seuraus-suhdetta”.

Tutkimus on Heikkilän (2008, 186) *ulkoisesti validi*, jos myös muut tutkijat tulkitsevat tulokset samalla tavalla. Kananen (2011, 121) kirjoittaa, että ulkoinen validius liittyy tutkimustulosten yleistettävyyteen. Jos otos vastaa populaatiota, on yleistettävyyden kunnossa. Jotta tutkimus olisi Heikkilän (2008, 30) mukaan validi, tulee perusjoukon olla tarkoin määritelty, otoksen edustava ja vastausprosentin korkea.

Validiuden tarkastelu jälkikäteen on Heikkilän mukaan (2008, 186) hankalaa. Joskus on vaikeaa arvioida, onko kysymyksillä onnistuttu kattamaan koko käsite ja selkeältäkin tuntuissa asioissa voi esiintyä *systemaattista virhettä*. Systemaattinen virhe syntyy jostakin aineiston keräämiseen liittyvästä tekijästä, joka vaikuttaa koko aineistoon samansuuntaisesti. Kato voi aiheuttaa tuloksiin systemaattista vääristymää. Kadon osuus sekä ne ryhmät, mihin kato kohdistuu, on aina selvitettävä. Myös muistivirheet ja valehtelu voivat aiheuttaa reliabiliteettia alentavien satunnaisten virheiden lisäksi myös systemaattisia virheitä. Näin käy silloin, kun valehtelu on systemaattista asioiden kaunistelua tai vähättelyä. Heikkilän mukaan (s. 187) systemaattinen virhe mittauksessa aiheuttaa sekä validiteetin, että reliabiliteetin alenemista.

6.3.2 Reliabiliteetti

Reliabiliteetti tarkoittaa Kanasen (2011, 119) mukaan saatujen tulosten pysyvyyttä. Tällöin tutkimus on toistettavissa samoin tuloksin. Jos mittaamalla sama tilastoyksikkö useampaan kertaan, saadaan aina samat tulokset, on tutkimus Heikkilän (2008, 187) mukaan *sisäisesti reliaabeli*. *Ulkoinen reliabiliteetti* voidaan todeta toistamalla mittaukset muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. Kanasen mukaan (2011, 119) mittari voi olla siitä huolimatta väärä, vaikka sen reliabiliteetti olisikin korkea eli tulokset toistettavissa. Reliabiliteetti ei näin ollen takaa validiteettia.

Heikkilän (2008, 187) mukaan otanta sekä mittaus- ja käsittelyvirheet aiheuttavat satunnaisvirheitä, joista puutteellinen reliabiliteetti yleensä johtuu. Välttääkseen virheet, täytyy tutkijan Heikkilän mukaan (s. 30) olla tarkka ja kriittinen jokaisessa tutkimuksen vaiheessa; niin kerätessään, syöttäessään, käsitellessään, kuin tulkitessaankin tietoja. Tutkijan olisi tärkeää osata tulkita tilasto-ohjelmista saatavia tulosteita oikein. Hänen tulisi käyttää vain sellaisia analyysimenetelmiä, jotka hän hallitsee hyvin.

Jos otoskoko on kovin pieni, ovat tulokset Heikkilän mukaan (2008, 30) sattumanvaraisia. Tutkijan on otettava huomioon jo otantaa suunnitellessaan kato eli lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrä. Tutkijan on myös hänen mukaansa (s. 31) varmistettava, että otos edustaa koko perusjoukkoa, eikä tutkittavana ole pelkästään joitakin siihen kuuluvia ryhmiä.

Kanasen (2011, 119) mukaan reliabiliteetissa on kaksi eri osatekijää: *stabiliteetti* ja *konsistenssi*. Vaikka mittari olisi validi ja omaisi korkean reliabiliteetin, ilmiö sinänsä voi ajan mukana muuttua. Mittarin pysyvyyttä ajassa mitataan stabiliteetilla. Stabiliteetin nostamiseksi voidaan mittauksia suorittaa ajallisesti peräkkäin. Kanasen mukaan (s. 120) konsistenssi eli yhtenäisyys tarkoittaa, että mittarin osatekijät mittaavat samaa asiaa. Konsistenssin mittarina käytetään väittämien korrelaatioon perustuvaa Cronbachin alfakerrointa. Tällöin samaa muuttujaa mitataan kahdella eri mittarilla, jolloin saatavien tulosten pitäisi olla

samoja.

7 TULOKSET

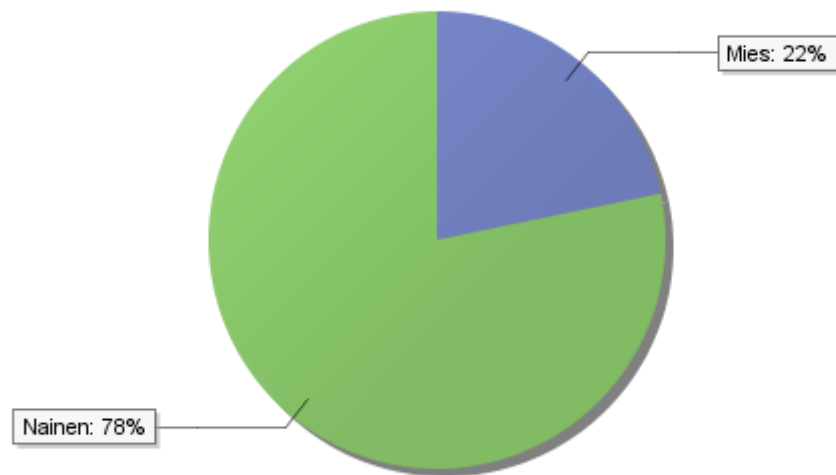
Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 108. Kyselyn paperiversioon tuli vastauksia 100 ja internetissä vastasi ainoastaan 8 henkilöä. Analysoitavaksi jäi yhteensä 101 lomaketta, sillä paperilomakkeista 7 jouduttiin hylkäämään. Lomakkeista neljä hylättiin epäasiallisten vastausten vuoksi ja kolme siksi, että kaksi vastaajaa oli vastannut kyselyyn useampaan kertaan. Toinen vastaajista oli mm. ilmoittanut lomakkeissa nimensä ja toisen kohdalla käsiala avoimissa vastauksissa oli niin identtinen ja kyselyvastaukset niin samankaltaisia, että päättelin hänet sen vuoksi samaksi vastaajaksi. Koska kysely on ollut kirjastossa vapaasti asiakkaiden vastattavissa, on teoriassa mahdollista, että useampaan kertaan vastanneita olisi enemmänkin, mikä taas osaltaan vääristäisi hieman saatuja tutkimustuloksia. Analyysiin mukaan otetuista lomakkeista osa oli puutteellisia eli vastaajat olivat vastanneet vain osaan kysymyksistä. Olen kuitenkin analysoinut lomakkeet niiden kysymysten osalta, joihin on saatu vastaus.

Verkkokyselyn vähäiseen vastaajamäärään on luultavasti vaikuttanut se, että Joensuun seutukirjaston verkkosivut uusittiin juuri ennen kyselyn aloittamista, eivätkä asiakkaat olleet vielä tottuneet käyttämään kirjaston uusia sivuja. Kyselyä oli myös hieman hankala huomata uudistuneilta sivuilta. Kirjaston vanhoja verkkosivuja ei myöskään poistettu käytöstä heti uusien sivujen luomisen jälkeen ja todennäköisesti suuri osa asiakkaista on jatkanut vanhojen verkkosivujen käyttämistä aina niiden sulkemiseen saakka.

Vastausten analysoinnissa olen käyttänyt Webropol -ohjelmaa siirtämällä myös paperilomakkeille tulleet vastaukset analysoitavaksi sinne. Avoimiin kysymyksiin tulleet vastaukset olen käsitellyt Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmalla. Kyselyssä oli yhteensä 16 kysymystä, joista 14 tai 15 kysymykseen pyydettiin vastausta. Vastaajien oli nimittäin kysymyksissä 6 ja 8 antamistaan vastauksista riippuen mahdollista ohittaa joko yksi tai kaksi lomakkeen kysymyksistä.

7.1 Taustatekijät

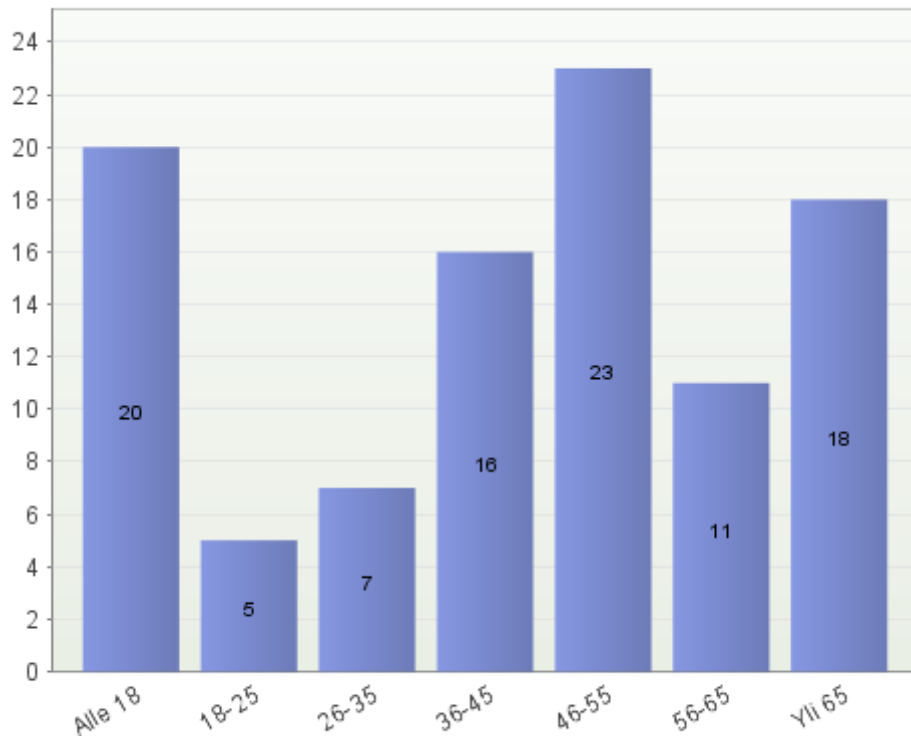
Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajien sukupuolta (Kuvio 1). Kysymykseen vastasi yhteensä 92 vastaajaa. Yhdeksän vastaajaa jätti sukupuolensa ilmoittamatta.



Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma

Kuten kuviosta 1 huomataan, vastaajista 72 (78 %) oli naisia ja ainoastaan 20 (22 %) miehiä. Naisten suuri määrä selittyy luultavasti sillä, että naiset ovat miehiä ahkerampia kirjastonkäyttäjiä ja vastaavat mieluummin kyselyihin.

Seuraavaksi lomakkeessa kysyttiin vastaajien ikää (Kuvio 2). Tähän kysymykseen vastasi 100 vastaajaa. Yksi vastaajista jätti ikänsä ilmoittamatta.



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma

Vastaajista suurin osa (23 %) oli 46 - 55 -vuotiaita ja toiseksi suurin osa (20 %) alle 18 -vuotiaita. Myös yli 65 -vuotiaita (18 %) oli vastaajissa paljon. Vähiten vastauksia saatiin 18 - 25 -vuotialta (5 %) ja 26 - 35 -vuotialta (7 %). Yli 65 -vuotiaiden suuri vastaajamäärä ei sinänsä yllätä, kun sitä verrataan kunnan ikärakenteeseen. Tilastokeskuksen mukaan yli 65 -vuotiaita oli vuonna 2012 Outokummussa 23 % väestöstä. Myös alle 18 -vuotiaita oli paljon (17,1 %). 46 – 55 -vuotiaita oli 13,6 %. Sen sijaan 18 – 25 -vuotiaita oli vain 8,6 % ja 26 – 35 -vuotiaita 9,6 % väestöstä. (Väestö iän (1-v.)...22.3.2013.)

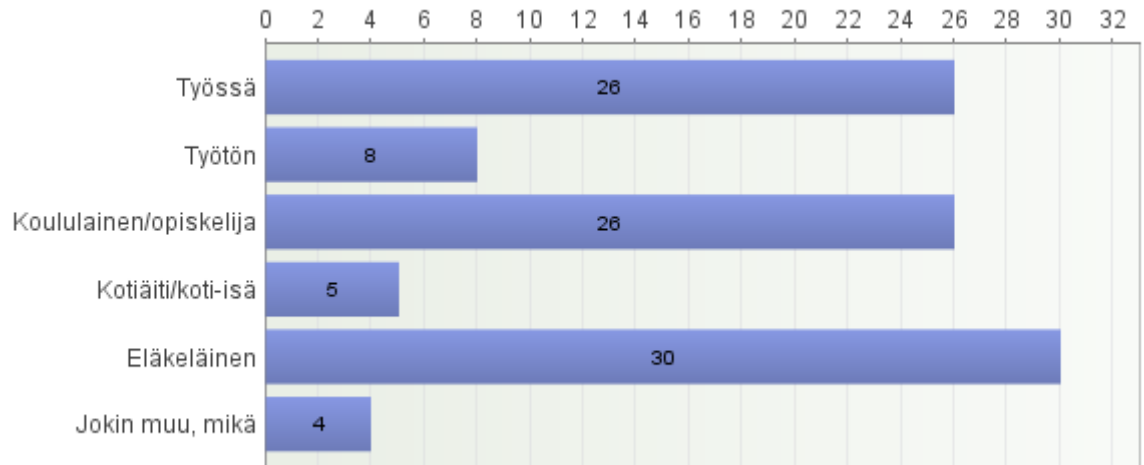
Seuraavaksi tutkin ristiintaulukoinnin avulla, minkä ikäisiä naisia ja miehiä oli vastaajissa eniten ja minkä ikäisiä vähiten (Taulukko 1).

Taulukko 1. Sukupuoli ikäluokittain

Ikä	Nainen	Mies
Alle 18	16 22,5 %	3 15 %
18 - 25	5 7 %	0 0 %
26 - 35	4 5,6 %	2 10 %
36 - 45	13 18,3 %	2 10 %
46 - 55	16 22,5 %	6 30 %
56 - 65	7 9,9 %	3 15 %
Yli 65	10 14,1 %	4 20 %
Yhteensä	71 100 %	20 100 %

Kuten odotettavissa oli, naisissa oli eniten vastaajia ikäryhmistä alle 18 -vuotiaat ja 46 – 55 -vuotiaat: molemmista 22,5 %. Vähiten naisia oli ikäryhmästä 26 – 35 -vuotiaat (5,6 %). Miehistä eniten vastaajia oli myös 46 – 55 -vuotiaiden ryhmästä (30 %). Sen sijaan kyselyllä ei tavoitettu lainkaan 18 – 25 -vuotiaita miehiä. Taulukosta nähdään myös, että ainut ikänsä ilmoittamatta jättäneistä on ollut sukupuoleltaan nainen. Eniten sukupuolensa ilmoittamatta jättäneitä on ollut ikäryhmässä yli 65 -vuotiaat.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajan elämäntilannetta (Kuvio 3). Tähän kysymykseen vastasi yhteensä 99 vastaajaa. Vastaajista kaksi jätti vastaamatta kysymykseen.



Kuvio 3. Vastaajien elämäntilanne

Kuten kuviosta 3 selviää, vastaajista suurin osa (30,3 %) oli eläkeläisiä. Toiseksi eniten oli työssäkäyviä (26,26 %) ja koululaisia/opiskelijoita (26,26 %). Viimeisen vaihtoehdon ”Jokin muu, mikä?” oli valinnut neljä vastaajaa (4,04 %), joista kaksi ei ollut kertonut elämäntilannettaan ja kahteen oli saatu vastaus:

”Sairaslomalla”

”Työtä on ollut ajoittain pätkissä.”

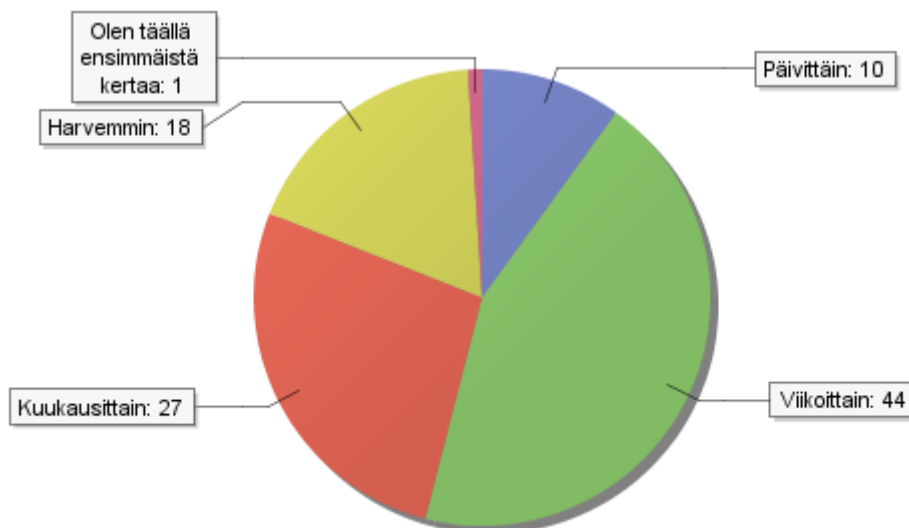
Kaksi vastaajaa oli rastittanut elämäntilanteesta kysyttäessä kaksi vaihtoehtoa. Koska toinen vastaajista oli iältään 46 - 55 -vuotias, olen katsonut hänet pääasiallisesti työssäkäyväksi, enkä opiskelijaksi. Koska toinen vastaaja oli alle 18 -vuotias, olen merkinnyt hänen elämäntilanteekseen ”koululainen/opiskelija”, enkä ”työtön”. Minun olisi pitänyt selvyyden vuoksi kirjoittaa lomakkeeseen ohjeeksi, että tässä pitää valita vain yksi vaihtoehto.

7.2 Kirjaston käyttö

Kysymyksessä 4 vastaajilta kysyttiin ”Kuinka usein käyt kirjastossa?” (Kuvio 4). Vastausvaihtoehdot olivat:

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Harvemmin
- Olen täällä ensimmäistä kertaa

Tähän kysymykseen vastasi 100 vastaajaa ja yksi vastaaja jätti vastaamatta.



Kuvio 4. Kuinka usein käyt kirjastossa?

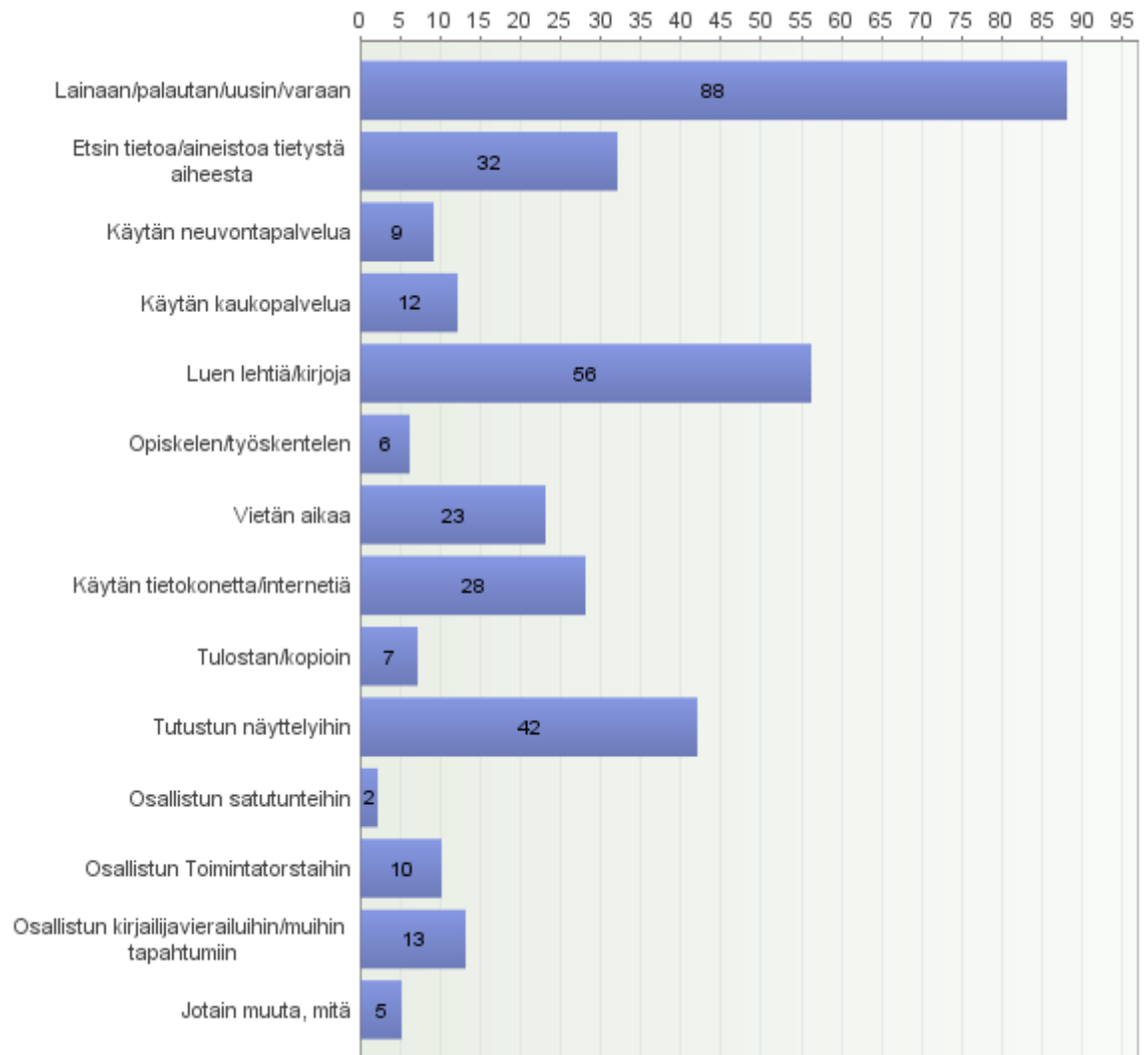
Suurin osa vastaajista (44 %) käytti kirjastoa viikoittain ja toiseksi suurin osa kuukausittain (27 %). Harvemmin kuin kuukausittain kirjastossa asioi 18 % vastaajista. Kirjastossa päivittäin asioivia oli 10 %. Vaihtoehdon ”Olen täällä ensimmäistä kertaa” oli valinnut yksi henkilö (1 %).

Ristiintaulukoinnin avulla tarkasteltiin sukupuolten välisiä eroja kirjastossa käynnin

useudessa. Suurin osa sekä miehistä, että naisista käytti kirjastoa viikoittain; miehissä heitä oli 36,8 % ja naisissa 44,4 %. Harvemmin kirjastoa käyttäviä oli miehissä toiseksi eniten (26,3 %), kun taas naisissa oli toiseksi eniten kirjaston kuukausikäyttäjiä (30,5 %). Miehissä oli kolmanneksi eniten päivittäin ja kuukausittain kirjastoa käyttäviä, molempia 15,8 % ja naisissa kolmanneksi eniten harvemmin kirjastossa asioivia (18,1 %). Päivittäin naisista kävi kirjastossa vain 6,9 %. Miehistä yksi henkilö (5,3 %) oli kirjastossa ensimmäistä kertaa. Ainoa kirjastossa käynnin useuden ilmoittamatta jättänyt on myös ollut sukupuoleltaan mies.

Seuraavaksi tarkasteltiin ristiintaulukoinnin avulla eri elämäntilanteisiin kuuluvien ihmisten kirjastossa käynnin useutta. Muihin ryhmiin verrattuna eroavaisuutta oli etenkin työssäkäyvien kirjastossa käynnin useudessa. Työssäkäyvistä suurin osa (50 %) nimittäin käytti kirjastoa kuukausittain. Sen sijaan suurin osa koululaisista/opiskelijoista (42,3 %), eläkeläisistä (50 %) ja työttömistä (37,5 %) käytti kirjastoa viikoittain. Elämäntilanteekseen kotiäiti/koti-isä valinneet käyttivät kirjastoa yhtä paljon harvemmin ja viikoittain; molempiin oli tullut 2 vastausta. Niistä, jotka olivat valinneet elämäntilanteekseen ”jokin muu” kirjastoa käyttivät viikoittain kaikki 3 tähän kysymykseen vastanneista henkilöistä, ja 1 henkilö oli jättänyt kirjastossa käynnin useuden ilmoittamatta. Järkevä vertailu ryhmien kesken on kuitenkin vaikeaa, koska esimerkiksi kotiäitejä/koti-isiä, työttömiä ja jonkin muun elämäntilanteekseen valinneita oli vastaajissa todella vähän.

Kysymyksessä 5 tiedusteltiin vastaajilta ”Mitä yleensä teet asioidessasi kirjastossa?” (Kuvio 5) Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Kysymykseen vastasi 101 henkilöä.



Kuvio 5. Mitä yleensä teet asioidessasi kirjastossa?

Vastaajista huomattavasti suurin osa (87,13 %) ilmoitti lainaavansa/palauttavansa/uusivansa/varaavansa. Toiseksi eniten luettiin lehtiä ja/tai kirjoja (55,45 %). Kolmanneksi eniten tutustuttiin näyttelyihin (41,58 %). Eniten tässä yllätti se, miten vähäinen määrä vastaajista ilmoitti opiskelevansa tai työskentelevänsä kirjastossa; heitä oli vain kuusi vastaajaa (5,94 %), vaikka opiskelijaksi tai koululaiseksi itsensä ilmoitti 26 vastaajaa ja työssäkäyväksi yhtä moni vastaajista. Tähän vaikuttaa se, ettei kirjastolla ole erillisiä tiloja työskentelyä tai opiskelua varten.

Myöskään neuvontapalvelua ei moni vastaajista ilmoittanut yleensä käyttävänsä;

heitä oli vain 9 henkilöä (8,91 %). Väitän kuitenkin määrän olevan todellisuudessa tuota isompi. Voi olla, etteivät kaikki vastaajat vain ymmärtäneet termin ”neuvontapalvelu” tarkoitusta. Kirjaston oheistoimintoihin, kuten satutunteihin, kirjailijavierailuihin ja Toimintatorstaihin, ilmoitti myös osallistuvansa melko vähäinen määrä vastaajista.

Kysymykseen 5 kohtaan ”Jotain muuta, mitä?” olivat 2 henkilöä kirjoittaneet:

”Oleskelen kirjastossa”

”Oleskelen”

Olen kuitenkin hylännyt vastaukset, koska olen katsonut niiden tarkoittavan samaa kuin valmiiksi annettu vaihtoehto ”vietän aikaa”, jonka nämä kaksi vastaajaa olivat myös rastittaneet. Vastaajista viisi oli antanut kohtaan hyväksyttävän vastauksen:

”Tuon oppilaita kirjastoon.”

”Käyn vessassa.”

”Käyn WC:ssä.”

”Kansalaisaloitemappi”

”Vaimon seurana”

Ristiintaulukoinnin avulla tutkin naisten ja miesten välisiä eroja kirjastopalveluiden käytössä. Sekä naiset, että miehet käyttivät palveluista selvästi eniten lainausta/palautusta/uusimista/varaamista; naisissa heitä oli 88,9 % ja miehissä 80 %. Toiseksi eniten sekä naiset (58,3 %), että miehet (40 %), ilmoittivat lukevansa kirjastossa. Kolmanneksi eniten naiset ilmoittivat tutustuvansa näyttelyihin (47,2 %), kun taas miehet etsivät tietoa/aineistoa tietystä aiheesta (35 %). Naisista tietoa/aineistoa tietystä aiheesta etsi 33,3 %. Miehistä 30 % käytti tietokonetta/internetiä ja 25 % tutustui näyttelyihin. Naisista käytti 27,8 % tietokonetta/internetiä ja 25 % vietti aikaa. Loput palveluista olivat saaneet molemmilta sukupuolilta melko vähäisesti kannatusta.

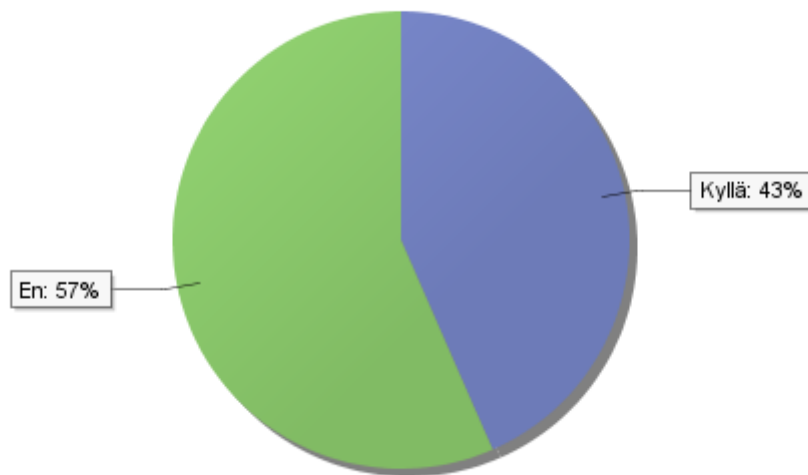
Naiset kuitenkin näyttivät olevan miehiä kiinnostuneempia kirjaston

oheistoimintojen käyttämisestä. Miehistä ainoastaan yksi ilmoitti osallistuvansa kirjailijavierailuihin/kirjaston muihin tapahtumiin. Satutunteihin tai Toimintatorstaihin miehistä ei osallistunut kukaan. Tosin miesten vastaajamäärä on niin vähäinen, että järkevää vertailua sukupuolten välillä on kirjastopalvelujen käytön suhteen vaikea tehdä.

Tutkin ristiintaulukoinnin avulla myös eri elämäntilanteeseen kuuluvien ihmisten kirjastopalveluiden käyttöä. Jokaisessa ryhmässä kirjaston palveluista käytetyin oli lainaaminen/palauttaminen/uusiminen/varaaminen ja melkein jokaisen kohdalla toiseksi käytetyin lehtien/kirjojen lukeminen. Ainoastaan työssäkäyvillä vaihtoehdot ”etsin tietoa/aineistoa tietystä aiheesta” (42,3 %) ja tutustun näyttelyihin (42,3 %) menivät lukemisen (38,5 %) edelle. Työttömät sen sijaan käyttivät tietokonetta/internetiä (62,5 %) yhtä paljon kuin lukivat kirjastossa. Sekä työttömät (37,5 %), että eläkeläiset (50 %) tutustuivat kolmanneksi eniten näyttelyihin ja koululaiset/opiskelijat viettivät kirjastossa aikaa (57,7 %). Yksi merkille pantava asia tässä on se, että koululaiset/opiskelijat olivat työttömien ohella se ryhmä, joka käytti kirjastossa paljon tietokonetta/internetiä (46,2 %). Eläkeläiset olivat sen sijaan niitä, jotka osallistuvat mielellään kirjaston tapahtumiin. Eläkeläisistä 26,7 % ilmoitti osallistuvansa Toimintatorstaihin ja 23,3 % kirjailijavierailuihin.

7.3 Kirjastoautopalvelut

Kysymyksessä 6 kysyttiin: ”Oletko asioinut kirjastoautossa?” (Kuvio 6) Tähän kysymykseen vastasi 99 henkilöä ja vastaajista kaksi jätti vastaamatta.



Kuvio 6. Oletko asioinut kirjastoautossa?

Vastaajista 43 (43 %) on asioinut kirjastoautossa ja 56 (57 %) ei ole koskaan asioinut kirjastoautossa.

Kysymyksenasettelu tuotti tämän kysymyksen kohdalla pieniä ongelmia. Kysymys olisi voitu esittää myös preesensissä: ”Asioitko kirjastoautossa?”. Päätin kuitenkin esittää kysymyksen perfektissä, koska arvelin kysymykseen 7 löytyvän kehittämissuhteita myös sellaisilta henkilöiltä, jotka ovat aikaisemmin asioineet kirjastoautossa, mutta sittemmin lopettaneet kirjastoautopalveluiden käyttämisen. Eräs vastaajista kuitenkin oli kirjoittanut lomakkeeseen huomautuksen, että hän on asioinut kirjastoautossa viimeksi ”yli 20 vuotta sitten”. Jos edellisestä asiointista kirjastoautossa on niin kauan, kehittämissuhteiden antaminen tämänhetkisistä kirjastoautopalveluista muodostuu vaikeaksi. Paras ratkaisu olisikin ollut liittää kysymykseen jokin aikarajoitus, esim. ”Oletko asioinut kirjastoautossa viimeisen vuoden sisällä?”.

Kysymys 7 oli avoin kysymys, johon pyydettiin vastausta vain kirjastoauton palveluita käyttäneiltä vastaajilta. Kysymys kuului: ”Onko sinulla kehittämissuhteita koskien kirjastoautopalveluja?” Kommentteja saatiin yhteensä 20 vastaajalta. Tähän oli vastannut yllättäen myös kolme henkilöä, jotka

eivät olleet kirjastoautossa asioineet ja yksi henkilö, joka ei ollut kysymyksessä 6 ilmoittanut, käyttääkö hän kirjastoauton palveluja vai ei. Kehittämisehdotukset koskivat pääasiassa kirjastoauton reittejä ja kokoelmaa.

Kirjastoauton reittejä koski kolme vastausta:

"Käykö kirjastoauto palvelutalolla, vanhainkodilla yms. jotta esim. vanhukset voisivat itse valita luettavansa, vaikka eivät pääse kirjastoon asti."

"Saisi seisattuu Kalattomalla."

"Kirjastoauton olisi toivottavaa kulkea myös kuntien sivukylillä edes 1 krt/kk."

Kirjastoauton kokoelmaa koski niin ikään kolme vastausta:

"Kirjastoautoon enempi materiaalia esim. CD-levyjä ja sellaisia, ettei ne olisi rikki tai tai kun niistä ei yleensä nää mitään, tai musiikkia ei kuulu (sihisee). Kirjat saisi olla uudempia tai ei niin "töhryisiä"."

"Enemmän aikuisten kirjallisuutta, aineistoa vaihdettava useammin. Enemmän uudempia lehtiä. -"- Uutuuksia myös kirj.autoon."

"Valikoimat paremmaksi."

Eräs vastaajista oli sitä mieltä, että kirjastoautoon pitäisi saada:

"Lisää tuoleja / penkkejä."

Tämä kuitenkin voi olla hankalaa tai jopa mahdotonta toteuttaa, sillä kirjastoauton tilat ovat niin rajalliset.

Vastaajista yhdeksän ei löytänyt mitään kehitettävää, esim.:

"Ei ole, koska kirjasto on sopivan matkan päässä."

"Eipä ole, kaikki toimii."

Henkilö, joka ei ollut kysymyksessä 6 ilmoittanut, onko hän asioinut kirjastoautossa, totesi:

"Ehkäpä joutaisi lopettaa kustannussyistä. Tosin kirjastoauton"

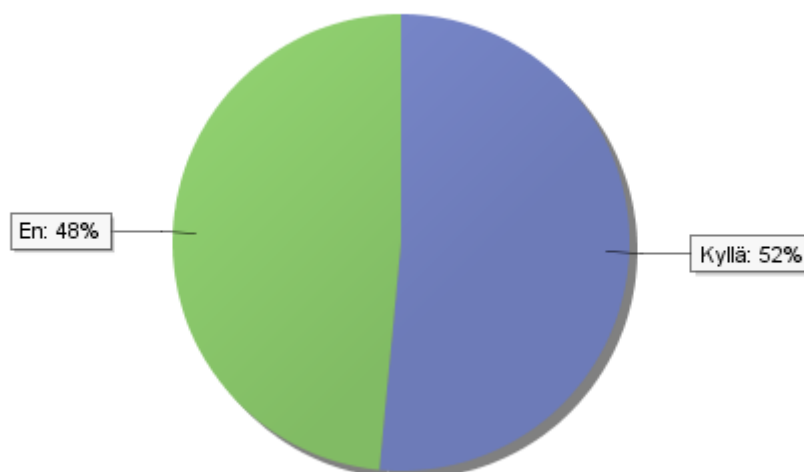
henkilökunnalle saisi sitten olla korvaava työpaikka. Kunnan palkalla!!!!”

Mielestäni kirjastoautopalveluiden säilyttäminen jatkossakin on kuitenkin tärkeää niiden asiakkaiden vuoksi, joiden on mahdotonta tai hankalaa päästä asioimaan kirjastoon paikan päälle.

Yksi vastaaja, joka ei kirjastoauton palveluita ole käyttänyt totesi, ettei tarvitse kirjastoauton palveluja ja yksi vastaajista vastasi, ettei tiedä, mitä kehitettävää palveluissa voisi olla. Yhden vastauksen kohdalla en saanut selvää, mitä sillä mahdollisesti tarkoitettiin.

7.4 Kirjaston verkkopalvelut

Kysymykseen 8 ”Käytätkö kirjaston verkkopalveluja?” (Kuvio 7) vastasi yhteensä 99 henkilöä ja vastaamatta jätti kaksi henkilöä.



Kuvio 7. Käytätkö kirjaston verkkopalveluja?

Vastaajista 51 (52 %) ilmoitti käyttävänsä kirjaston verkkopalveluja ja 48 (48 %)

ilmoitti, ettei käytä niitä. Itseäni yllätti se, miten moni vastaajista ilmoitti, ettei käytä kirjaston verkkopalveluja. Tätä selittää kuitenkin osaltaan se, että suuri osa kyselyyn vastaajista oli yli 65 -vuotiaita ja ikäihmiset käyttävät ylipäättään Internetiä vähemmän. Tutkin lähemmin ristiintaulukoinnin avulla eri ikäryhmien verkkopalvelujen käyttöä.

Taulukko 2. Verkkopalvelujen käyttö ikäluokittain

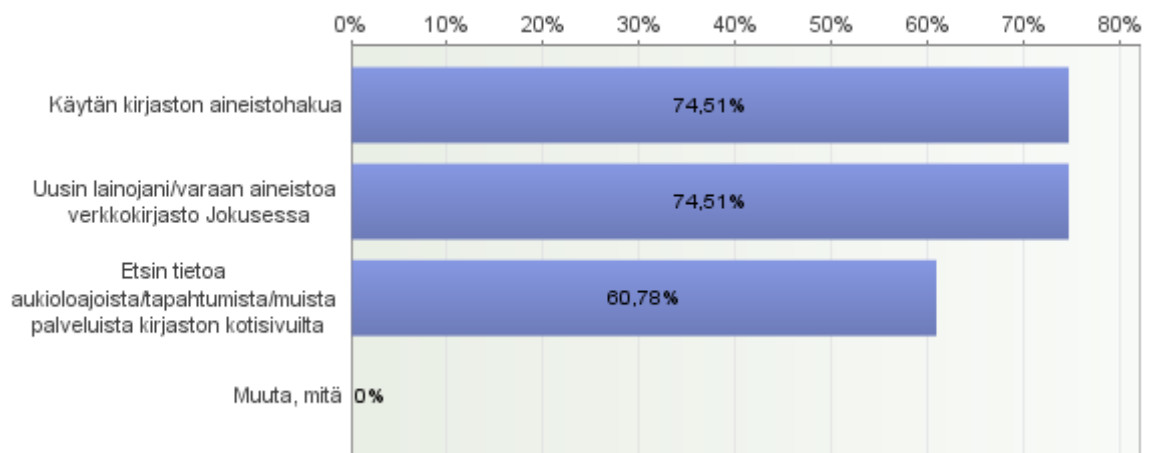
Käytätkö kirjaston verkkopalveluja?	Alle 18	18 -25	26 - 35	36 -45	46 - 55	56 -65	Yli 65
Kyllä	10 50 %	5 100 %	4 57,1 %	6 40 %	17 73,9 %	5 50 %	4 22,2 %
En	10 50 %	0 0 %	3 42,9 %	9 60 %	6 26,1 %	5 50 %	14 77,8 %
Yhteensä	20 100 %	5 100 %	7 100 %	15 100 %	23 100 %	10 100 %	18 100 %

Puolet alle 18 -vuotiaista ja 56 - 65 -vuotiaista käyttivät verkkopalveluja ja puolet eivät käyttäneet. Ikäryhmään 18 – 25 -vuotiaat kuuluvat vastaajat sen sijaan käyttivät kaikki kirjaston verkkopalveluja. Huomattavaa tässä on myös se, että ikäryhmässä 46 – 55 -vuotiaat oli huomattavasti enemmän verkkopalvelujen käyttäjiä (73,9 %) kuin niitä, jotka eivät verkkopalveluja käytä (26,1 %). Odotettavaa oli se, että yli 65 -vuotiaissa verkkopalvelujen ei – käyttäjiä on huomattavasti enemmän (77,8 %) kuin käyttäjiä (22,2 %). Taulukosta voidaan myös päätellä, että toinen niistä henkilöistä, jotka eivät olleet ilmoittaneet, käyttävätkö he kirjaston verkkopalveluja, kuului ryhmään 36 - 45 -vuotiaat ja toinen ryhmään 56 – 65 -vuotiaat.

Mielestäni kysymykseen 8 annettuja vastauksia ei voida pitää täysin luotettavina. Ongelmana tämän kysymyksen kohdalla nimittäin oli ”kirjaston verkkopalvelut” - käsite, jonka merkitys ei tuntunut olevan kaikille vastaajille aivan selvä. Näin siitäkin huolimatta, että olin yrittänyt selittää sen lomakkeessa auki. Tästä epätietoisuudesta seurasi muun muassa se, että vastaajista neljä oli vastannut kysymykseen 8 ”en”, mutta kysymyksessä 9 valinnut vastausvaihtoehdoista kolme tai vähemmän. Olen määritellyt näistä henkilöistä kolme verkkopalveluiden käyttäjiksi. Olen myös päätellyt, ettei yksi näistä henkilöistä ole verkkopalveluiden

käyttäjä, sillä hän oli kertonut syyn käyttämättömyydelle kysymyksessä 10 ”en osaa” ja kirjoittanut sivuhuomautuksena kysymyksessä 4 b) kirjaston tietokoneiden toimivuudesta kysyttäessä: ”en osaa käyttää”.

Kysymykseen 9 ”Mitä kirjaston verkkopalveluja käytät?” (Kuvio 8) vastasivat kaikki 51 verkkopalveluiden käyttäjäksi itsensä kysymyksessä 8 ilmoittanutta vastaajaa. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.



Kuvio 8. Mitä kirjaston verkkopalveluja käytät?

Kirjaston verkkopalveluista käytettiin eniten kirjaston aineistohakua sekä uusittiin/varattiin aineistoa verkkokirjasto Jokusessa; 38 henkilöä (74, 51 %) oli valinnut nämä vaihtoehdot. Vaihtoehto ”Etsin tietoa aukioloajoista/tapahtumista/muista palveluista kirjaston kotisivuilta” oli valittu 31 henkilön (60, 78 %) toimesta, joten isoa eroa ei näiden kolmen vaihtoehdon kohdalla ollut. Sen sijaan vaihtoehdon ”Muuta, mitä?” valitsi vain kaksi henkilöä, joista molemmat vastaukset hylättiin. Vastaukset olivat:

”pelailen”

”arvostelua kirjoista”

Pelaamisen ei kuitenkaan voida katsoa kuuluvan kirjaston verkkopalveluihin. Kirjastonjohtajan kanssa tulimme tulokseen, ettei myöskään ”arvostelua kirjoista”

kuulu Joensuun seutukirjaston verkkopalveluihin, koska verkkokirjasto Jokusessa tai missään muuallakaan ei ole mahdollista tehdä kirja-arvosteluja.

Kysymys 9 epäonnistui siinä mielessä, että valmiita vastausvaihtoehtoja olisi voitu antaa vastaajille enemmänkin ja esimerkiksi jättää vastausvaihtoehto ”Muuta, mitä?” kokonaan pois. Kysymykseen olisi voitu sisällyttää myös sosiaalisen median palvelut ja selvittää, kuinka suuri osa vastaajista seuraa kirjaston uutisointia Facebookissa.

Kysymysten 8 ja 9 yhteydessä käytin ilmausta ”kirjaston kotisivut”. Koska Outokummun kirjastolla ei ole erillisiä kotisivuja, vaan ne ovat yhteiset muiden Joensuun seutukirjaston toimipisteiden kanssa, olisi kysymyksessä 15 käyttämäni ”seutukirjaston internetsivut” ollut täsmällisempi ilmaus. Luulen, että tämä on saattanut vaikuttaa hieman kysymyksen 9 luotettavuuteen.

Kysymys 10 oli avoin kysymys, johon vastausta pyydettiin henkilöiltä, jotka eivät käytä kirjaston verkkopalveluja. Kysymys kuului: ”Jos et käytä kirjaston verkkopalveluja, miksi et?” Kysymykseen tuli vastauksia yhteensä 35 kappaletta. Suurin syy käyttämättömyydelle oli se, ettei vastaaja kokenut tarvitsevansa verkkopalveluita. Näin vastasi yhteensä 14 henkilöä, joista kolme oli vain kesälomalla Outokummussa ja ilmoitti käyttävänsä sen sijaan kotikuntansa kirjaston verkkopalveluja:

”Käytän niitä kotikunnassani Helsingissä.”

Toiseksi yleisin syy oli se, ettei verkkopalveluiden käyttäminen kiinnosta. Näin vastasi yhteensä viisi henkilöä, joista kolme ilmoitti asioivansa mieluummin kirjastossa paikan päällä:

”Koska meillä on oikein viihtyisä kirjasto, haluan asioida paikanpäällä.”

”On mukavampi kohdata ihminen kuin kone.”

Kolmanneksi yleisin syy oli, ettei vastaaja osaa käyttää kirjaston verkkopalveluja. Näin vastasi neljä henkilöä:

”Tietokone ”osaaminen” hataraa.”

”Tietokone ja taidot puuttuvat.”

Mikä vastauksista eniten minua ihmetytti, oli se, että vastaajista kaksi ilmoitti verkkopalveluiden käyttämättömyyden syyksi tietämättömyyden:

”Ei ole omaa konetta kotona, enkä ole tiennyt kirjaston verkkopalveluista yhtään mitään.”

”En ole edes tiennyt nettisivuista.”

Kysymykseen 10 annetuista vastauksista ilmenee myös se, etteivät kaikki vastaajat tiedä, mitä ”kirjaston verkkopalvelut” -termillä ylipäätään tarkoitetaan. Yksi vastaaja oli antanut verkkopalveluiden käyttämättömyydelle mielenkiintoisen selityksen:

”On oma tietokone.”

Ilmeisesti kirjaston verkkopalveluiden käytön luullaan tarkoittavan internetissä surffailua kirjaston tiloissa. Lisäksi kaksi henkilöä perusteli käyttämättömyyttä tunnuksien puuttumisella:

”En jaksa hakea ja muistaa taas yksiä uusia tunnuksia.”

”Ei ole tunnuksia enää.”

Tunnukset tarvitaan kuitenkin vain verkkokirjaston käyttöön, eivätkä kaikki kirjaston verkkopalvelut niitä vaadi. Näiden edellä mainittujen vastausten perusteella kirjaston täytyisi alkaa markkinoimaan verkkopalveluitaan paremmin.

Vastaajista kolme oli kommentoinut, ettei tiedä syytä sille, miksi ei käytä kirjaston verkkopalveluita. Kaksi näin vastanneista oli kuitenkin kysymyksessä 8 ilmoittanut käyttävänsä kirjaston verkkopalveluja ja heidän olisi pitänyt hypätä tämän kysymyksen ylitse. Yksi kysymykseen vastanneista nuoremmista vastaajista oli ilmoittanut, ettei saa käyttää verkkopalveluja, toinen taas oli ilmoittanut käyttävänsä joskus verkkopalveluja, vaikka olikin kysymyksessä 8 ilmoittanut, ettei käytä niitä. Ilmeisesti verkkopalveluiden käyttäminen joskus tulevaisuudessa voisi

kiinnostaa, koska kysymykseen oli tullut myös kaksi seuraavanlaista vastausta:

”En ole vielä kokeillut.”

”Yritän etsiä itse kirjat, mutta jos ei löydy. Sitten voisin käyttää.”

7.5 Kokoelma ja aineiston löydettävyys

Kysymyksessä 11 pyydettiin vastaajia arvioimaan heidän tyytyväisyyttään aineistokokoelmien laatuun (Taulukko 3). Arviointiasteikko tämän kysymyksen kohdalla on seuraava: 1 = välttävä, 2 = kohtalainen, 3 = en osaa sanoa, 4 = hyvä, 5 = erinomainen. Yhteensä 98 vastaajaa oli arvioinut ainakin jotakin aineistokokoelmaa ja vastaajista kolme oli kokonaan sivuuttanut tämän kysymyksen. Vastaajamäärät vaihtelivat aineistokokoelmittain. Taulukossa on kunkin aineistokokoelman kohdalla mainittu, kuinka moni henkilö on antanut siitä arvionsa.

Taulukko 3. Vastaajien tyytyväisyys aineistokokoelmien laatuun

	Välttävä (1)	Kohtalainen (2)	En osaa sanoa (3)	Hyvä (4)	Erinomainen (5)	Yhteensä	Keskiarvo
Aikuisten kaunokirjallisuus	1	14	24	48	9	96	3,52
Aikuisten tietokirjallisuus	4	11	27	39	8	89	3,4
Lasten/nuorten kaunokirjallisuus	1	6	25	30	15	77	3,68
Lasten/nuorten tietokirjallisuus	1	8	31	24	11	75	3,48
Vieraskielinen kaunokirjallisuus	7	7	45	16	6	81	3,09
Aikakaus-/sanomalehdet	6	8	10	42	18	84	3,69
Sarjakuvat	1	7	33	21	13	75	3,51
CD-/LP-levyt	5	14	30	17	14	80	3,26
Nuotit/partituurit	3	4	46	12	8	73	3,25
DVD-levyt	4	19	33	11	9	76	3,03
CD-ROMit	9	5	47	6	7	74	2,96
Äänikirjat	3	17	29	16	9	74	3,15
Yhteensä	45	120	380	282	127	954	3,33

Vastauksista selviää, ettei mikään aineistokokoelma saanut arvosanaksi erinomaista. Parhaimmat arvosanat saivat aikuisten kaunokirjallisuus, lasten- ja nuorten kaunokirjallisuus, aikakaus- ja sanomalehdet sekä sarjakuvat, joiden arvosanaksi tuli ”hyvä”. Aineistokokoelmista aikuisten tietokirjallisuus, lasten tietokirjallisuus, vieraskielinen kaunokirjallisuus, nuotit/partituurit ja CD-/LP-levyt olivat myös keränneet eniten arvosanoja ”hyvä” niiden vastaajien osalta, jotka

osasivat niistä jonkin arvosanan antaa.

On huomattava, että vaikka äänikirjojen, CD -ROMien, DVD -levyjen ja CD- /LP -levyjen kohdalla suurin osa vastaajista oli valinnut vaihtoehdon ”en osaa sanoa”, mielipiteet niiden kohdalla, jotka jonkin arvosanan osasivat antaa, tuntuivat hajautuvan. Äänikirjat ja DVD -levyt saivat näiden vastaajien toimesta eniten arvosanoja ”kohtalainen” ja CD -ROMit arvosanoja ”välttävä”. CD- /LP -levyt olivat siis saaneet eniten arvosanoja ”hyvä” ja ”erinomainen”, mutta myös arvosanoja ”kohtalainen” oli tälle aineistokokoelmalle annettu. Nämä neljä ovat mielestäni niitä aineistokokoelmia, joiden kehittämiseen tulisi kirjaston eniten kiinnittää huomiota.

Kysymyksen 11 kohdalla neljä vastaajaa oli rastittanut jonkun aineistokokoelman osalta kaksi vastausvaihtoehtoa, mikä ei tietenkään ollut tässä tarkoituksena. Olen laskenut kullekin vastaukselle keskiarvon ja käyttänyt niitä analyysissäni.

Tutkin myös ristiintaulukoimalla, miten eri ikäryhmiin kuuluvat ihmiset aineistokokoelmien laadun kokevat, josta kerron tässä ainoastaan kaikkein oleellisimmat huomiot. Alle 18 -vuotiaista CD-/LP -levyjen laadun arvioi erinomaiseksi 9 vastaajaa ja hyväksi 2 vastaajaa. Ainoastaan 1 vastaaja oli arvioinut laadun välttäväksi ja kohtalaiseksi 2 vastaajaa. Vaihtoehdon ”en osaa sanoa” oli valinnut 5 vastaajaa. Aikuisilta enemmän negatiivisia kuin hyviä arvosanoja CD- /LP levyt keräsivät ikäryhmistä 36 – 45 -vuotiaat ja 46 – 55 -vuotiaat.

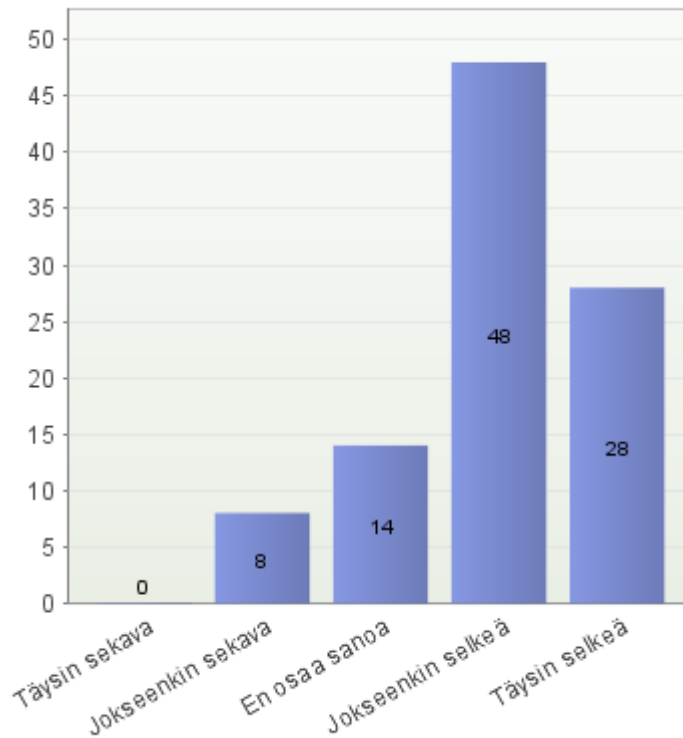
DVD -levyjen kohdalla alle 18 -vuotiaat antoivat jälleen keskimäärin parempia arvosanoja. DVD -levyt oli heidän toimestaan arvioitu hyväksi neljä kertaa ja erinomaiseksi peräti seitsemän kertaa. Arvosanan kohtalainen oli antanut 2 vastaajaa. Alle 18 -vuotiaista vastaajista 4 ei osannut sanoa mielipidettään DVD -levykokoelmien laadusta. Aikuisissa DVD -levyille annettiin negatiivisempia arvosanoja, joten näyttääkin siltä, että etenkin aikuisten DVD -levykokoelmaa tulisi kirjastossa pyrkiä kehittämään.

CD -ROMit olivat saaneet kaikista ikäryhmistä todella tasaisesti sekä negatiivisia,

että positiivisia arvosanoja. Myös äänikirjat saivat monesta ikäryhmästä arvosanoja laidasta laitaan. Ikäryhmät 36 – 45 –vuotiaat ja 46 – 55 –vuotiaat olivat antaneet äänikirjoista enemmän arvosanoja ”välttävä” tai ”kohtalainen” kuin ”hyvä” tai ”erinomainen”.

Huomioni kiinnittyi myös siihen, että ikäryhmään alle 18 -vuotiaat antoivat vieraskieliselle kaunokirjallisuudelle enemmän välttäviä tai kohtalaisia arvosanoja kuin hyviä tai erinomaisia arvosanoja. Välttäviä arvosanoja antoi vastaajista 4 henkilöä ja kohtalaisia 3 henkilöä. Hyviä arvosanoja vieraskielinen kaunokirjallisuus sai kahdelta ja erinomaisia yhdeltä vastaajalta. On kuitenkin huomattava, että vastaajista 8 oli valinnut tässä vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Nuorten vieraskielisen kaunokirjallisuuden kokoelmaan kirjaston olisi kuitenkin syytä kiinnittää tämän perusteella huomiota.

Kysymyksessä 12 tiedusteltiin ”Romaanit on järjestetty kirjastossa lajityypeittäin (esim. rakkausromaanit, jännitys- ja fantasiakirjat omiin hyllyihinsä). Kuinka selkeäksi koet hyllyjärjestyksen?” (Kuvio 9). Vastausvaihtoehdot tämän kysymyksen kohdalla olivat seuraavat: 1 = täysin sekava, 2 = jokseenkin sekava, 3 = en osaa sanoa, 4 = jokseenkin selkeä ja 5 = täysin selkeä. Tähän kysymykseen vastauksia saatiin 98 ja vastaajista kolme jätti vastaamatta.



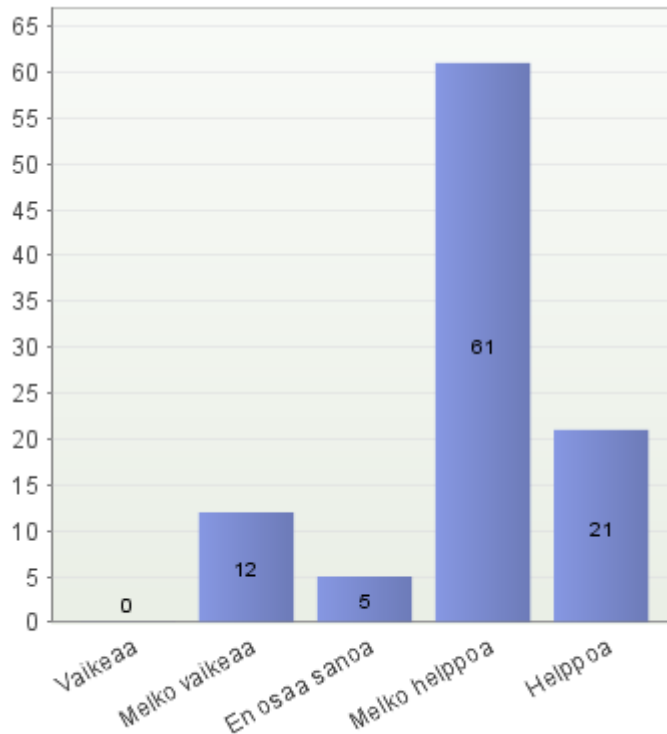
Kuvio 9. Kaunokirjallisuuden hyllyjärjestyksen selkeys

Vastaajista suurin osa (48,98 %) oli sitä mieltä, että kaunokirjallisuuden hyllyjärjestys on jokseenkin selkeä. Täysin selkeäksi hyllyjärjestyksen puolestaan arvioi 28,57 %. Itse odotin sitä, että vaihtoehdot ”Täysin sekava” ja ”Jokseenkin sekava” olisivat saaneet hieman enemmän kannatusta. Tämä johtuu siitä, että ollessani harjoittelussa Outokummun kirjastossa, monet asiakkaat tulivat kysymään neuvoa lainaus- tai palautustiskiltä, koska eivät tienneet mihin genreen eli lajityyppiin heidän etsimänsä teos kuului.

Kysymyksessä 12 yksi vastaaja oli rastittanut kaksi vaihtoehtoa kertoen omien sanojensa mukaan mielipiteensä erikseen lasten- ja aikuistenosastoista. Tarkoituksena tässä oli valita vain yksi vaihtoehto, joten olen käyttänyt tässä vastauksena vaihtoehtoa ”en osaa sanoa”.

Kysymyksessä 13 kysyttiin sitä, miten helpoksi asiakkaat kokevat etsimänsä aineiston löytämisen kirjaston hyllyistä (Kuvio 10). Vastausvaihtoehdot tässä olivat seuraavat: 1 = vaikeaa, 2 = melko vaikeaa, 3 = en osaa sanoa, 4 = melko helppoa,

5 = helppoa. Kysymykseen saatiin vastauksia yhteensä 99 ja kaksi henkilöä jätti vastaamatta kysymykseen.



Kuvio 10. Aineiston löydettävyys

Suurin osa asiakkaista arvioi löytävänsä etsimänsä aineiston melko helposti (61,62 %). Toiseksi suurin osa arvioi löytävänsä aineiston helposti (21,21 %). Vaikeaksi aineiston löydettävyyttä ei arvioinut kukaan, mutta vaihtoehto ”melko vaikeaa” sai hieman enemmän kannatusta; sen valitsi 12,12 % vastaajista.

7.6 Kirjaston asiakaspalvelu

Kysymyksessä 14 a) vastaajia pyydettiin arvioimaan kirjaston asiakaspalvelua vastaamalla siitä esitettyihin väittämiin (Taulukko 4). Vastausvaihtoehdot tässä ovat seuraavat: 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Tähän vastasi yhteensä

99 henkilöä ja kaksi henkilöä jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen. Vastausten määrät vaihtelevat kuitenkin eri väittämien kohdalla ja ne on esitetty taulukossa ”Yhteensä” -sarakeessa.

Taulukko 4. Vastaajien tyytyväisyys kirjaston asiakaspalveluun

	Täysin eri mieltä (1)	Jokseenkin eri mieltä (2)	En osaa sanoa (3)	Jokseenkin samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)	Yhteensä	Keskiarvo
Henkilöstö on palveluultista	2,02%	4,04%	5,05%	19,19%	69,7%	99	4,51
Henkilöstö on ammattitaitoista	4,08%	1,02%	4,08%	24,49%	66,33%	98	4,48
Palvelu on nopeaa	2,04%	1,02%	3,06%	28,57%	65,31%	98	4,54
Palvelu on luotettavaa	1,08%	2,15%	6,45%	25,81%	64,52%	93	4,51
Palveluista tiedottaminen on riittävä	2,25%	5,62%	12,36%	42,7%	37,08%	89	4,07
Laina-ajat ovat riittävän pitkät	2,11%	6,32%	6,32%	40%	45,26%	95	4,2
Verkkokirjaston käyttö (esim. uusinta ja varaaminen) on vaivatonta	1,19%	0%	21,43%	23,81%	53,57%	84	4,29
Yhteensä	2,13%	2,9%	8,08%	29,12%	57,77%	656	4,37

Vastaajista suurin osa on vastannut lähes kaikkien kirjaston asiakaspalvelua koskeviin väittämien kohdalla olevansa asiasta ”Täysin samaa mieltä”. Ainoastaan väittämän ”Palveluista tiedottaminen on riittävää” kohdalla on suurin osa vastaajista valinnut vaihtoehdon ”Jokseenkin samaa mieltä”; tähän voitaisiin siis kiinnittää kirjastossa tulevaisuudessa huomiota. Väittämän ”Laina-ajat ovat riittävän pitkät” kohdalla vastaukset jakautuvat melko tasaisesti vaihtoehtojen ”Jokseenkin samaa mieltä” ja ”Täysin samaa mieltä” kesken. Kaiken kaikkiaan vaihtoehdot ”Täysin eri mieltä” ja ”Jokseenkin eri mieltä” ovat saaneet vastaajilta vähäisesti kannatusta.

Kysymyksessä 14 a) vastaajista yksi oli rastittanut kaksi vaihtoehtoa väittämän ”Palvelu on nopeaa” kohdalla. Nämä vaihtoehdot olivat ”Jokseenkin samaa mieltä” ja ”Täysin samaa mieltä”. Olen laskenut vastaukselle keskiarvon, joka on ”Täysin samaa mieltä”, ja käyttänyt sitä analyysissäni.

Kun tarkastellaan sekä kysymystä 14 a), että b), on huomattava, että vastaajista 8 on valinnut jokaisen väittämän kohdalla vaihtoehdon ”Täysin samaa mieltä” ja yksi vastaaja vaihtoehdon ”Jokseenkin samaa mieltä”. Näyttääkin siltä, että kyselylomake on saattanut olla liian pitkä ja vastaajat eivät ole enää jaksaneet keskittyä lomakkeen viimeisiin kysymyksiin kunnolla. Mielenkiintoista on myös se, että monet vastaajista, jotka ilmoittivat joko kysymyksen 8 kohdalla, etteivät käytä lainkaan kirjaston verkkopalveluja, tai kysymyksen 9 kohdalla, etteivät käytä verkkokirjastoa, antoivat kysymyksessä 14 a) arvionsa myös verkkokirjaston käytön vaivattomuudesta. Tosin kysymysten 8 ja 9 kysymyksenasettelusta johtuen he ovat saattaneet käyttää verkkokirjastoa aiemmin, mutta eivät käytä sitä enää, jolloin heillä luonnollisesti on asiasta mielipide. Ihmisillä voi tietysti olla mielipide myös sellaisista asioista, joista heillä ei ole lainkaan omakohtaista kokemusta.

7.7 Kirjasto asiointiympäristönä

Kysymyksessä 14 b) vastaajia pyydettiin arvioimaan kirjastoa asiointiympäristönä vastaamalla esitettyihin väittämiin (Taulukko 5). Vastausvaihtoehdot tämän kysymyksen kohdalla ovat: 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Kysymykseen vastasi yhteensä 99 vastaajaa ja kaksi vastaajaa jätti kokonaan vastaamatta. Vastaajamäärät vaihtelevat eri väittämien kohdalla ja ne on ilmoitettu taulukossa.

Taulukko 5. Vastaajien tyytyväisyys kirjastoon asiointiympäristönä

	Täysin eri mieltä (1)	Jokseenkin eri mieltä (2)	En osaa sanoa (3)	Jokseenkin samaa mieltä (4)	Täysin samaa mieltä (5)	Yhteensä	Keskiarvo
Kirjaston sijainti on hyvä	0%	3,06%	4,08%	16,33%	76,53%	98	4,66
Aukioloajat ovat sopivat	10,2%	11,22%	6,12%	38,78%	33,67%	98	3,74
Tilat ovat viihtyisät	2,06%	5,15%	3,09%	45,36%	44,33%	97	4,25
Tilat ovat valoisat	1,02%	2,04%	2,04%	38,78%	56,12%	98	4,47
Tilat ovat rauhalliset	1,03%	8,25%	6,19%	40,21%	44,33%	97	4,19
Tilat ovat riittävän väljät	0%	9,18%	4,08%	35,71%	51,02%	98	4,29
Opasteet ovat selkeät	0%	7,53%	9,68%	44,09%	38,71%	93	4,14
Tietokoneet ja internetyhteydet/muut kirjaston laitteet toimivat moitteettomasti	3,45%	2,3%	39,08%	28,74%	26,44%	87	3,72
Yhteensä	2,22%	6,14%	8,88%	36,03%	46,74%	766	4,18

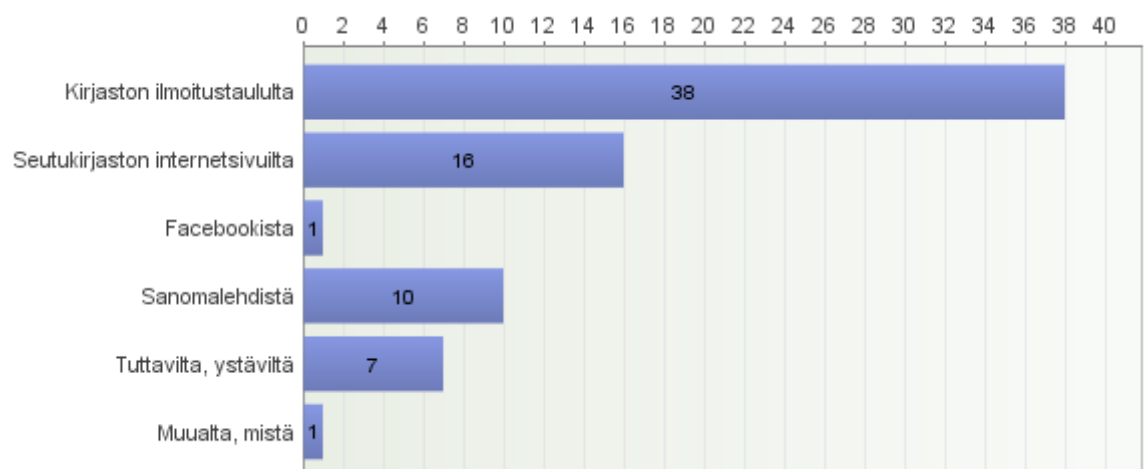
Huomattavasti suurin osa vastaajista (76,53 %), oli täysin samaa mieltä siitä, että kirjaston sijainti on hyvä. Väittämän ”Tietokoneet ja internetyhteydet/muut kirjaston laitteet toimivat moitteettomasti” kohdalla suurin osa (39,08 %) vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon ”En osaa sanoa”. Tätä selittää osaltaan se, että kysymyksessä 5 vain 28 henkilöä ilmoitti käyttävänsä yleensä kirjastossa asioidessaan tietokonetta/internetiä. Vastaavasti kirjastossa tulosti ja/tai kopioi vain 7 henkilöä. Muiden kirjastoa asiointiympäristönä koskevien väittämien kohdalla vastaajat olivat melko tasaisesti valinneet vaihtoehtojen ”Jokseenkin samaa mieltä” ja ”Täysin samaa mieltä” väliltä. Väittämien ”Aukioloajat ovat sopivat”, ”Tilat ovat viihtyisät” ja ”Opasteet ovat selkeät” kohdalla suurin osa asiakkaista oli

valinnut olevansa asiasta ”Jokseenkin samaa mieltä”. Nämä ovat ne kolme asiaa, joita kirjastossa voitaisiin pyrkiä tulevaisuudessa kehittämään entistä paremmalle tasolle.

Minut yllätti vastauksissa se, että kirjaston väittämän ”Aukioloajat ovat sopivat” kohdalla oli vastaajien toimesta annettu näin hyviä arvioita. Vastaajista 38,78 % oli valinnut vaihtoehdon ”Jokseenkin samaa mieltä” ja 33,67 % vaihtoehdon ”Täysin samaa mieltä”. Avoimeen kysymykseen 16 tulleen palautteen perusteella vastausten olisi voitu odottaa painottuvan enemmänkin asteikon toiseen päähän.

7.8 Palveluista tiedottaminen

Kysymyksessä 15 kysyttiin ”Mistä saat parhaiten tietoa kirjaston ajankohtaisista asioista?” (Kuvio 11). Kysymyksessä ohjeistettiin vastaajia valitsemaan vain yksi vaihtoehto. Kysymykseen oli vastannut oikein ainoastaan 73 henkilöä. 5 vastaajaa oli ohittanut kysymyksen kokonaan ja vastauksista peräti 23 jouduttiin hylkäämään, koska vastaajat olivat rastittaneet useampia vaihtoehtoja. Tämä on saattanut johtua siitä, etteivät vastaajat ole lukeneet ohjeita kunnolla tai siitä, etteivät he yksinkertaisesti ole osanneet tehdä selvää valintaa vaihtoehtojen välillä. Sanaa ”yksi” olisi voitu lomakkeessa korostaa esimerkiksi alleviivaamalla se.



Kuvio 11. Mistä saat parhaiten tietoa kirjaston ajankohtaisista asioista?

Vastaajista huomattavasti suurin osa, 38 henkilöä (52,05 %), ilmoitti saavansa parhaiten tietoa kirjaston ilmoitustaululta. Seutukirjaston internetsivuilta tietoa sai 16 henkilöä (21,92 %). Sanomalehdet parhaaksi tiedonsaantikanavaksi oli valinnut 10 henkilöä (13,7 %). Tuttavilta ja/tai ystäviltä tietoa sai hieman harvempi vastaaja kuin sanomalehdistä; vaihtoehdon oli valinnut 7 henkilöä (9,59 %). Selvästi vähiten kannatusta saivat Facebook, jonka oli valinnut vain 1 henkilö (1,37 %) ja vaihtoehto ”Muuallta, mistä?”, jonka oli niin ikään valinnut vain 1 henkilö (1,37 %). Vastaus tähän oli:

”Ehken kysymällä paremmin?”

Tämä vastaus tarkoittanee sitä, että henkilö saa tietoa parhaiten kirjaston henkilökunnalta kysymällä.

Ristiintaulukoimalla tutkin lähemmin sitä, mistä eri ikäluokkiin kuuluvat ihmiset saavat parhaiten tietoa kirjaston ajankohtaisista asioista. Ikäluokkiin alle 18 -vuotiaat, 18 – 25 -vuotiaat ja 26 – 35 -vuotiaat kuuluvista vastaajista kukaan ei ilmoittanut saavansa tietoa parhaiten sanomalehdistä tai valinneet vaihtoehtoa ”muuallta, mistä”. Ikäryhmät 18 – 25 -vuotiaat ja 26 – 35 -vuotiaat saivat tietoa parhaiten joko kirjaston ilmoitustaululta tai seutukirjaston internetsivuilta. Molemmat vaihtoehdot olivat saaneet näiltä ikäryhmiltä melko tasaisesti kannatusta. Ikäryhmästä 26 – 35 -vuotiaat 1 henkilö oli valinnut parhaaksi tiedonsaantikanavaksi Facebookin. Alle 18 -vuotiaiden ikäryhmästä selkeä enemmistö oli valinnut parhaaksi tiedonsaantikanavaksi kirjaston ilmoitustaulun: 58,8 %, ja tuttavilta/ystäviltä tietoa ilmoitti saavansa 29,4 %.

Ikäluokkaan 36 – 45 -vuotiaat kuuluvista enemmistö sai parhaiten tietoa kirjaston ilmoitustaululta (66,6 %). Ikäluokkaan 46 – 55 -vuotiaat kuuluvista kirjaston ilmoitustaululta sai tietoa (50 %) ja seutukirjaston internetsivuilta (38,9 %). 56 – 65 -vuotiaat ja yli 65 -vuotiaat olivat valinneet melko tasaisesti parhaaksi tiedonsaantikanavaksi joko ilmoitustaulun tai sanomalehdet. Eniten väärin vastanneita tai kysymyksen ohittaneita oli ikäryhmässä yli 65 -vuotiaat (8 henkilöä).

Tuloksissa minua yllätti se, että Joensuun seutukirjaston internetsivut eivät saaneet vastaajilta tuon enempää kannatusta. Koska Joensuun seutukirjaston verkkosivut on vastikään uusittu, myöhempään ajankohtaan tehtynä kyselyyn saatettaisiin saada tältä osin toisenlainen tulos. Tällöin vastaajat olisivat jo ehtineet paremmin tutustua kirjaston uusiin sivuihin. Se, että vastaajista vain yksi henkilö ilmoitti saavansa tietoa parhaiten Facebookin kautta, osoittaa sen, että kirjaston tulisi markkinoida asiakkailleen paremmin Facebook -sivujaan.

7.9 Avoimen kysymyksen vastaukset

Kysymys 16 oli avoin kysymys, jossa pyydettiin vastaajia antamaan kirjastolle palautetta, toiveita ja kehittämisehdotuksia. Kysymykseen saatiin vastauksia yhteensä 48 vastaajalta. Pääasiassa kommentteja saatiin kirjaston aukioloajoista, kokoelmista ja tiloista sekä ilmaistiin tyytyväisyyttä kirjaston palvelua kohtaan ja kiitettiin henkilökuntaa hyvästä asiakaspalvelusta. Useammassa vastauksessa oli annettu kommentteja moneen eri asiaan.

Kysymykseen tulleista vastauksista yhteensä 19:ssä toivottiin parannusta kirjaston aukioloaikoihin. Neljässä vastauksessa toivottiin, että kirjasto olisi auki myös viikonloppuisin:

”...Lauantai - ja sunnuntai mukaan kirjaston toimintaan.”

Yhdeksässä vastauksessa toivottiin aukioloaikoja lisättävän pelkästään lauantaille:

”...Aukioloaikaa voisi vähän sovittaa, että olisi auki lauantaisin, kun silloin moni ehtisi käymään myös päivällä...”

Kolmessa vastauksessa toivottiin kiinteämpää aukioloaikaa:

”Aukiolo aina klo 10 - 19 selkein vaihto-ehto. Asiakkaat pysyvät ajantasalla, kun on joka päivä sama aukiolo.”

Kolmessa vastauksessa toivottiin pidennystä aukioloaikoihin:

”Kirjasto voisi aueta talvisinkin aikaisemmin (klo 12 on mielestäni aika myöhään, sillä opiskelijana minulla on joskus joutoaikaa jo

aikaisemminkin aamusta, ja olisin halukas viettämään sen kirjastossa.)”

”Aukioloajat iltaisin liian lyhyt perjantaina. Toive klo 19, että kerkiäisi töiden jälkeen rauhassa hakea viikonloppulukemista ja lukea lehtiä. Nyt ei kerkiä...”

Muutammat antoivat myös oman ehdotuksensa kirjaston aukioloaikoihin. Tavallisimmat toiveet olivat:

”Kirjasto auki aamusta klo 9.00. Illalla auki 20.00...”

”Aukioloajat: 10 - 20.”

Aukioloajoista myös 10 - 18 ja 10 - 19 oli kertaalleen mainittu.

Vastauksissa kymmenessä toivottiin parannusta kirjaston kokoelmiin. Vastauksista neljä liittyi aikakaus- ja sanomalehtiin:

”Käsityölehdistä puuttuu Burda, joka on suuri puute. Ulkomaisia aikakauslehtiä voisi myös olla valikoimissa...”

”Uusia Mallikerta -lehtiä. Taito -lehtiä.”

”Valtakunnallisia sanomalehtiä lisää, esimerkiksi Demokraatti olisi hyvä. Talouselämä lehti saisi olla tuoreena luettavissa.”

”...Lukusalissa enemmän esim. Outokummun seutuja ja Karjalaisia. Yksi lehti riittämätön jos yksi lukee koko päivän samaa lehteä ja niin pois päin...”

Kahdessa vastauksessa toivottiin uudistusta elokuviin ja yhdessä lisää kauhukirjoja kirjastoon. Yhdessä vastauksessa sanottiin:

”Enemmän ajankohtaisia kirjoja kasvatustieteisiin ja lehdissä voisi olla pidempi laina-aika. Sakkokäytäntö on aika kova nykyään...”

Yhdessä vastauksessa toivottiin kirjaston ylläpitokustannuksia karsittavan, kun taas toinen vastaaja toivoi määrärahojen pysyvän vastedeskin kohtuullisina:

”Humpuukki- ja roskakirjat ja -lehdet sekä mahdollinen porno yms. kokonaan pois. Kirjaston ylläpitokustannuksia saa mielestäni karsia kovastikin. (esim. kirjamäärä on turhan suuri) mutta hyvähän se olisi,

*jos henkilökunnalle riittäisi työtä jatkossakin ja REILUSTI PALKKAA!!!!
Hyvää kesää Teille!”*

”Toivottavasti määrärahat esim. hankintoihin, kirjastoauton toimintaan edelleen ovat edes kohtuulliset, joten valtuutetuille tässä postia!”

Hyllyjärjestystä ja opasteita koski kaksi vastausta:

”Kaikki lehdet saisivat olla samassa paikassa. (En tiennyt nuortenosastolla olleen oma lehtihylly, jonka takia en löytänyt haluamaani aineistoa.)...”

”...Selkeämmät opasteet esim. jos haluaa lainata kirjoja, niin selkeämpi opastus, että tietää mistä hyllystä mitäkin voi etsiä...”

Kirjaston tiloihin, tietokoneisiin ja parkkipaikkoihin toivottiin parannusta yhteensä 13 vastauksessa. Neljä vastausta koski kirjaston ilmastointia. Kahdessa vastauksessa mainittiin, että ilmastointi pitäisi saada toimimaan paremmin ja yhdessä arveltiin, että ilmastointi on jo saatu korjattua, koska kirjastossa tuntuu viileämmältä. Yhdessä vastauksessa sanottiin:

”...Okun lukusalissa on kylmä, ikkunat ja ovet auki. Läpiveto. Ilmastointi kovalla ja kylmää ilmaa puhaltaa ”niskaan”.”

Kolmessa vastauksessa toivottiin rauhallisempia kirjastotiloja. Yhdessä niistä toivottiin, että lapset eivät riehuisi kirjastossa ja toisessa huomautettiin jopa virkailijoiden keskustelevan nykyään kirjastossa kovalla äänellä. Yhdessä vastauksessa sanottiin:

”Rauhallisemmat lukupaikat...Täytyisi olla selkeä hiljaisuuskyltti, sillä ihmiset ei anna lukurauhaa, kun puhutaan kännykkään ja kovalla äänellä.”

Sisustukseen toivottiin parannusta kahdessa vastauksessa, joista toisessa tuotiin ilmi myös lukusalin ahtaus:

”Sisustus voisi olla pirteämpää ja omaperäisempää. Muutkin kirjastot ovat valkoisia ja tylsiä. Toiveena kivat, viihtyisät lukupaikat. Ottakaa mallia esim. Seinäjoen kirjastosta, joka on mahtavin ja paras kirjasto! Kivasti kirjoja.”

”Kirjasto voisi olla selkeämpi liikkua ns. osittain hyvin näkeville. Lukusali on ahdas ja tuoleihin törmäilee helposti. Selkeästi

värikontrastilla olevat asiat (taustasta, esim. lattiasta, täysin poikkeavan väriset tuolit) helpottaisivat jo liikkumista monella.”

Lisäksi yksittäisissä vastauksissa toivottiin kirjastoon oleskelutilaa ja parempia vessoja sekä todettiin tietokoneiden olevan likaisia ja toimivan hitaasti. Kirjaston parkkipaikkoja tulisi erään vastaajan mielestä suurentaa.

Verkkokirjasto Jokusta koski kaksi vastausta:

”Toivoisin edelleen toimintoa, joka näyttäisi (verkkokirjastossa) kaikki lainasi. Hyvää kesää!”

”Kun jokuseessa uusii kirjoja, olisi hyvä, että ilmoitus, ettei kirjoja voi uusia (varaus, maksimimäärä uusintoja tms.) tulisi erottuvalla värillä – isossa lainamäärässä se jää usein huomaamatta...”

Yhdessä vastauksessa toivottiin, että kirjaston tiedottamista parannettaisiin. Kolme vastausta koski kirjaston oheistoimintoja:

”Mielenkiintoisia kirjailijavierailuja. Äitini ehdotti, että täällä voisi kokoontua yhteislaulun merkeissä...”

”Toiminta torstaille jatkoa ym. yleisötilaisuuksia samaan malliin.”

”Kirjastoon eloa! Se ihana flyygeli käyttöön!...”

Kolmessa vastauksessa mainittiin, ettei kirjaston toiminnassa ole mitään moitittavaa ja kahdessa tyydyttiin sanomaan, ettei vastaaja tiedä, mitä palautetta antaisi.

Kirjaston henkilökunta sai risuja yhdessä vastauksessa:

”...Kun kirjastoon palkataan nuoria henkilöitä, miksi heille ei opeteta sanoja: kiitos, ole hyvä. Nuo sanat on jokaisen asiakaspalvelijan OSATTAVA.”

Seitsemässä vastauksessa kirjasto ja kirjaston henkilökunta saivat ruusuja. Tässä muutamia esimerkkejä:

”...Okun kirjaston henkilöstölle isot kiitokset ammattitaitoisesta ja ystävällisestä palvelusta ja kivoista jutuksista lapsiasiakkaita ajatellen!”

”Olen saanut aina mitä olen etsinyt. Kirjan vaikka tilaamalla, jos sitä ei ole täältä löytynyt...”

"Hyvä Okun kirjasto! Symppispaikka."

*"Lomalaisen = kesäoutokumpulaisen kiitos mainioista palveluista!
Huomaan, että tarjontaa on enemmän kuin olen ymmärtänyt käyttää."*

8 POHDINTA

Tutkimus oli onnistunut siltä osin, että kirjastolle löydettiin sen avulla hyviä kehittämissuhteita ja vastauksia kyselyyn saatiin toivottu määrä. Tutkimusta suunniteltaessa olisi pitänyt kuitenkin ottaa huomioon se, että kaikki vastaajat eivät välttämättä vastaa kaikkiin lomakkeen kysymyksiin. Näin ollen otoskoko olisi voitu määrittellä suuremmaksikin. Vastajamäärä miehissä oli aika vähäinen; tosin miehet käyttävätkin kirjastoa naisia vähemmän, eivätkä vastaa yhtä innokkaasti kyselyihin. Myös tietyissä ikäryhmissä, kuten 18 – 25 -vuotiaissa ja 26 – 35 -vuotiaissa vastaajia oli vähänlaisesti. Kyselyn järjestäminen kesäaikaan aiheutti sen, että vastaajista osa oli Outokummussa vain lomailemassa. He siis käyttävät kirjastoa harvemmin, eivätkä sen vuoksi välttämättä tunne kovin hyvin Outokummun kirjaston palveluja.

Kyselylomake oli luultavasti liian pitkä, koska jotkut vastaajat jättivät vastaamatta osaan kysymyksistä. Etenkin niissä kysymyksissä, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan aineistokokoelmien laadukkuutta, kirjaston asiakaspalvelua sekä kirjastoa asiointiympäristönä oli havaittavissa pientä kyllästymistä. Lisäksi muutamat vastaajat olivat ilmeisesti vain antaneet jokaiseen kohtaan parhaimman mahdollisen arvosanan keskittymättä kunnolla lomakkeen täyttöön. Lomakkeen toiseksi viimeisen kysymyksen (kysymys 15) ohjeistus oli epäonnistunut, koska moni vastaajista valitsi ohjeesta huolimatta useamman vastausvaihtoehdon. Minun olisikin pitänyt korostaa enemmän sitä, että kysymyksessä oli tarkoitus valita vain yksi vaihtoehto.

Myös kirjastoauton ja verkkopalvelujen käyttöä koskevat kysymykset olivat osin epäonnistuneita. Ne päätettiin lisätä kyselylomakkeeseen vasta viime hetkillä ja niiden suunnitteluun olisi pitänyt olla enemmän aikaa. Kuten mainitsin jo tuloksia esitellessäni, kirjastoauton palvelujen käyttöä koskevan kysymyksen (kysymys 6) asettelu oli mielestäni väärä. Verkkopalvelujen käyttöä koskevassa kysymyksessä (kysymys 8) minun olisi sen sijaan pitänyt selittää vielä tarkemmin, mitä kirjaston verkkopalvelut tarkoittavat, sillä osa asiakkaista ei ollut ilmeisesti sitä ymmärtänyt.

Kysymyksessä 9 olisin voinut antaa valmiina enemmän kuin kolme vastausvaihtoehtoa ja viimeinen vaihtoehto ”muuta, mitä” on oikeastaan kysymyksessä turha. En ole varma osaavatko asiakkaat nimetä luettelemieni palveluiden lisäksi muita kirjaston verkkopalveluja, vaikka niitä joskus käyttäisivätkin.

Käytin osassa kysymyksistä vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. Näin jälkempäin ajatellen myös vaihtoehdon pois jättämistä olisi voinut harkita. Etenkin aineistokokoelmien laatua koskevassa kysymyksessä tuon vaihtoehdon oli valinnut turhan moni vastaaja. Tosin kuten jo aiemmin mainitsin, vastaajaa ei myöskään saisi pakottaa vastaamaan kysymykseen, josta hänellä ei ole tietoa.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulosten perusteella asiakkaista suurin osa asioi kirjastossa viikoittain. Kirjaston palveluista käytetyin oli lainaaminen/palauttaminen/uusiminen/varaaminen. Kuten jo mainitsin kappaleessa 5.2, lainaajia Outokummun kirjastossa vuonna 2012 oli Hiltusen (2013) mukaan 3 132 kpl lainauksen ollessa 116 992 kpl. Ahlgrenin (22.4.2013) mukaan lainaajia Suomen yleisissä kirjastoissa vuonna 2012 oli 2 070 298 kpl, joka on iso määrä kun sitä verrataan tapahtumien osallistujamäärään (650 177 kpl) ja käyttäjäkoulutusten osallistujamäärään (410 083 kpl). Outokummun kirjaston oheistoimintoihin osallistuneista vastaajista suurin osa oli naisia ja eläkeläisiä. Kysymys kuuluukin, mikä houkuttelisi miehiä ja eläkeläisten lisäksi myös muita ryhmiä osallistumaan runsaslukuisemmin kirjaston tapahtumiin?

Kirjastoautossa asioineista suuri osa oli palveluihin tyytyväisiä. Muutamit vastaajat kuitenkin toivoivat parannusta reitteihin ja kokoelmiin. Kirjastoautoon toivottiin muun muassa lisää aineistoa ja enemmän uutuuksia. Yhdeltä asiakkaalta oli myös tullut moitteita aineiston kunnosta. Ehdotan, että kirjastoauton palveluita pyrittäisiin kehittämään paremmiksi vastaajien toivomalla tavalla siinä määrin kuin se on mahdollista.

Kirjaston verkkopalveluja käytti hieman yli puolet kysymykseen vastanneista. Käyttämättömyyden syyksi suurin osa vastaajista ilmoitti, ettei tarvitse kirjaston verkkopalveluja tai niiden käyttäminen ei kiinnosta. Ilmeisesti monet vastaajat arvostavat enemmän henkilökohtaista palvelua. Yksi syy käyttämättömyydelle oli se, ettei verkkopalveluja osata käyttää. Pohdin sitä, voitaisiinko kirjastossa järjestää pieni-
muotoisia kursseja, joilla opetettaisiin asiakkaille verkkopalvelujen käyttöä. Samalla heille voisi tarvittaessa opettaa myös tietokoneen ja internetin käytön perusteita.

Vastausten perusteella näytti myös siltä, etteivät kaikki vastaajat tiedä, mitä kirjaston verkkopalveluihin kuuluu tai mitä käsite ylipäätään tarkoittaa. Myös se oli mielenkiintoista, että asiakkaista suurempi osa ilmoitti kysymyksessä 15 saavansa tietoa parhaiten kirjaston ilmoitustaululta kuin Joensuun seutukirjaston internetsivuilta. Facebook -sivut oli mainittu vain yhden vastaajan toimesta. Mielestäni kirjaston tulisi näin ollen markkinoida verkkopalvelujaan enemmän.

Kirjaston kokoelmista parhaimmat arvosanat saivat aikuisten kaunokirjallisuus, lasten- ja nuorten kaunokirjallisuus, aikakaus- ja sanomalehdet sekä sarjakuvat. Eniten kehitettävää vastausten perusteella olisi CD- /LP- levyissä, DVD -levyissä, CD –ROMEissa ja äänikirjoissa. Myös nuorten vieraskieliseen kaunokirjallisuuteen olisi syytä kiinnittää huomiota. Avoimessa palautteessa muutamat toivoivat kirjastoon myös uusia lehtiä. Asiakkaat tuntuivat löytävän etsimänsä aineiston kirjastosta yleisesti ottaen melko hyvin. Kaunokirjallisuuden jakaminen useampaan eri genreen ei tuntunut juurikaan vaikuttavan aineiston löydettävyyteen.

Kirjaston aukioloajat saivat vastaajilta avoimessa palautteessa eniten kritiikkiä. Osa haluaisi, että aukioloaikoja pidennettäisiin ja osa haluaisi kiinteämmät aukioloajat, jotta asiakkaiden olisi helpompi muistaa ne. Monet toivoivat, että kirjasto olisi auki myös lauantaisin. Oma ehdotukseni on se, että aukioloajat muutettaisiin yhtenäisiksi niin, että kirjasto avautuisi ja sulkeutuisi joka päivä samaan aikaan; esimerkiksi klo 11 – 18 voisi olla sopiva aukioloaika. Siinä tapauksessa, että kirjaston henkilöstöresurssit riittävät, voisi aukioloaika olla pidempikin ja/tai kirjasto auki myös lauantaisin vaikkapa muutaman tunnin ajan.

Kirjaston tiloista tuli myös avoimessa palautteessa jonkin verran kritiikkiä. Kirjaston ilmastointia moitittiin. Se pitäisi siis kirjastossa saada toimimaan, ellei sitä ole jo korjattu. Yhdessä vastauksessa moitittiin kirjaston lehtisalia ahtaaksi. Olen myös itse laittanut merkille saman asian. Mielestäni poistokirjahylly on lehtisalissa väärässä paikassa, eivätkä asiakkaat mahdu sitä näin ollen kunnolla tutkimaan tai työntekijät täyttämään. Myös lehtisalin pöydät ovat turhan pitkiä ja niitä on lehtisalissa ehkä turhan paljon. Ehdotankin poistokirjahyllyn siirtämistä toiseen paikkaan ja pöytien vaihtamista. Muutamassa vastauksessa oli myös moitittu kirjastotiloja rauhattomaksi ja yhdessä ehdotettu hiljaisuus -kyltin laittamista lehtisaliin. En ole varma auttaisiko kyltti, mutta sitä voisi kirjastossa kokeilla.

Kirjasto sai kysymyksen 14 a) vastausten perusteella asiakaspalvelun tasosta todella hyviä arvioita. Ainoastaan palveluista tiedottamisen vastaajat arvioivat hieman muita heikommaksi ja laina-aikojen pituudesta kysyttäessä vastaajien mielipiteet jakautuivat melko tasaisesti kahden positiivisimman vastausvaihtoehdon välillä. Henkilökunta sai myös avoimessa palautteessa kiitosta hyvästä asiakaspalvelusta ja heidän ystävällisyytään ja ammattitaitoaan kehuksi. Yleisesti ottaen tut-

kimuksen tulokset olivat kirjaston kannalta enemmän positiivisia kuin negatiivisia. Suositteaisin, että asiakkaiden mielipiteitä alettaisiin kirjastossa seurata säännöllisesti asiakastytyväisyyskyselyjen avulla, jotta kehittämistä vaativiin asioihin pystyttäisiin paremmin puuttumaan.

LÄHTEET

- Ahlgren, T. 22.4.2013. Tilastoverailu yleisten kirjastojen toiminnasta vuosina 2011-2012 [Verkkosivu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 26.11.2013]. Saatavissa: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tilastot/liitteet/vertailu_2011_12.pdf
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011: vaikutteita maailmalta. Helsinki: Avain.
- Almgren, P. & Jokitalo P. 2011. Johdatus asiakkuuksien ääreille. Teoksessa: P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 7-24.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Suomentaja Maarit Tillman. 4. uud. p. Helsinki: Porvoo: Juva: WSOY.
- Harris, E. K. 2007. Customer service: a practical approach. 4th ed. Upper Saddle River: Pearson/Prentice Hall.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uud. p. Helsinki: Edita.
- Heinisuo, R., Koskela, S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2004: 5.
- Hiltunen, R-M. xxx.xxx@xxx.fi. 25.4.2013 Outokummun kirjaston tilastoja. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Taru Karttunen. [Viitattu 21.11.2013].

Historia. 6.5.2010. [Verkkosivu]. Outokummun kaupunki. [Viitattu 20.2.2013]. Saatavana: <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu/kunta/historiaa.htx>

Joensuun seutukirjasto. 15.1.2007. [Verkkosivu]. Helsingin kaupunginkirjasto: Kirjastot.fi-toimitus. [Viitattu 21.2.2013]. Saatavana: <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastopro/ajankohtaista/arkisto/tiedote/?groupId=86dc30a0-adab-45fe-af9b-5afb7cca836d&announcementId=ea823771-fd10-4b19-8f31-791f7cff11d6>

Joensuun seutukirjasto – Pohjois-Karjalan maakuntakirjasto. Ei päivystä. [Verkkosivu]. Helsingin kaupunginkirjasto: Kirjastot.fi-toimitus. [Viitattu 21.2.2013]. Saatavana: <http://www.sivupiiri.fi/joensuun-seutukirjasto-pohjois-karjalan-maakuntakirjasto>

Joensuun seutukirjasto – Pohjois-Karjalan maakuntakirjaston käyttösäännöt. 2.1.2013. [Verkkosivu]. Joensuu: Joensuun seutukirjasto-Pohjois-Karjalan maakuntakirjasto. [Viitattu 21.2.2013]. Saatavana: <http://www.joensuu.fi/kayttosaannot1>

Kananen, J. 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kniivilä, A. 1984. Kirjastomme 1884 - 1984. Outokumpu: Outokummun kaupunki.

Koulut ja opiskelu. 25.5.2010. [Verkkosivu]. Outokummun kaupunki. [Viitattu 20.2.2013]. Saatavana: <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu/palvelut/opiskelu.htx>

Kunnan koulu. 18.1.2013. [Verkkosivu]. Outokummun kaupunki. [Viitattu 20.2.2013.]. Saatavana:

<http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokummun-perusopetus/index.htx>

Kunnat 2012. 24.10.2011. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 20.2.2013]. Saatavana: http://www.tilastokeskus.fi/meta/luokitukset/kunta/001-2012/luokitusavain_kuntar.html

Kuntien asukasluvut aakkosjärjestyksessä. 31.1.2013. [Verkkosivu]. Helsinki: Väestörekisterikeskus. [Viitattu 20.2.2013]. Saatavana: <http://vrk.fi/default.aspx?docid=6865&site=3&id=0>

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 3. p. Tampere: Avaintulos.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos Oy.

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

Outokummun kaupunki: talousarvio 2013 ja taloussuunnitelma 2014 – 2015. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Outokumpu: Outokummun kaupunki. [Viitattu 28.2.2013]. Saatavana: <http://www.outokummunkaupunki.fi/dman/Document.phx?documentId=yt35612134515734&cmd=download>

Outokummun lukio. 13.2.2013. [Verkkosivu]. Outokummun kaupunki. [Viitattu 20.2.2013]. Saatavana: <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu-lukio/yleista/tilat.htx>

Outokumpu. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 27.11.2013]. Saatavana: <http://tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/309.html>

Pihlaja, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.

Poroila, H. 2011. Työtä tuntemattoman rakastetun hyväksi. Teoksessa: P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 26-39.

Päivähoito ja esiopetus. 20.9.2012. [Verkkosivu]. Outokummun kaupunki. [Viitattu 20.2.2013]. Saatavana: <http://www.outokummunkaupunki.fi/Resource.phx/sivut/sivut-outokumpu-paivahoito/paivakotihoito/index.htx>

Räisänen, E. 1991. Kirjaston palvelukuva: tutkimus asiakkaiden asiointitodetuksista ja -kokemuksista Leppävaaran kirjastossa. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia 35. Tampere: Tampereen yliopisto.

Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa: P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 158-182.

Vakkari, P. 1981. Yleisten kirjastojen käytön tutkimisesta. Metodologista tarkastelua. Teoksessa Järvelin, Kalervo & Vakkari, Pertti: Tiedontarpeiden ja kirjastonkäytön tutkimisesta. Kaksi tutkielmaa. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.

Vakkari, P. 1983. Kirjojen lukeminen ja yleiset kirjastot. Tutkimus yleisten kirjastojen käytöstä kirjakanavana. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Väestö iän (1-v.) ja sukupuolen mukaan alueittain 1980 – 2012. 22.3.2013. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 27.11.2013]. Saatavissa: http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=050_vaerak_tau_104&ti=V%E4est%F6+i%E4n+%281%2Dv%2E%29+ja+sukupuolen+mukaan+alueittain+1980+%2D+2012&path=../Database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&multilang=fi

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uud. p. [Helsinki] : Ky-palvelu.

LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake

OUTOKUMMUN KIRJASTO - ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Tämä kysely on osa Seinäjoen Ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijan opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kartoittaa Outokummun kirjastopalveluiden kehittämistarpeita. Toivon, että vastaat kysymyksiin huolellisesti. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Palauta täyttämäsi lomake lainaustiskin tai lehtilukusalin palautuslaatikkoon.

1. Sukupuoli Mies Nainen

2. Ikä Alle 18
 18-25
 26-35
 36-45
 46-55
 56-65
 Yli 65

3. Elämäntilanne

Työssä
 Työtön
 Koululainen/opiskelija
 Kotiäiti/koti-isä
 Eläkeläinen
 Jokin muu, mikä _____

4. Kuinka usein käyt kirjastossa? Valitse yksi vaihtoehto.

Päivittäin Viikoittain Kuukausittain Harvemmin Olen täällä ensimmäistä kertaa

5. Mitä yleensä teet asioidessasi kirjastossa? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Lainaan/palautan/uusin/varaan
- Etsin tietoa/aineistoa tietystä aiheesta
- Käytän neuvontapalvelua
- Käytän kaukopalvelua
- Luen lehtiä/kirjoja
- Opiskelen/työskentelen
- Vietän aikaa
- Käytän tietokonetta/internetiä
- Tulostan/kopioin
- Tutustun näyttelyihin
- Osallistun satutunteihin
- Osallistun Toimintatorstaihin
- Osallistun kirjailijavierailuihin/muihin tapahtumiin
- Jotain muuta, mitä _____

6. Oletko asioinut kirjastoautossa?

Kyllä En (Siirry kysymykseen 8.)

7. Onko sinulla kehittämis ehdotuksia koskien kirjastoautopalveluja?

8. Käytätkö kirjaston verkkopalveluja? (esim. kirjaston kotisivuja tai Jokunen -verkkokirjastoa)

- Kyllä En (Siirry kysymykseen 10.)

9. Mitä kirjaston verkkopalveluja käytät? Valitse kaikki käyttämäsi palvelut.

- Käytän kirjaston aineistohakua
 Uusin lainojani/varaan aineistoa verkkokirjasto Jokusessa
 Etsin tietoa aukioloajoista/tapahtumista/muista palveluista kirjaston kotisivuilta
 Muuta, mitä _____

10. Jos et käytä kirjaston verkkopalveluja, miksi et?

11. Arvioi seuraavaksi tyytyväisyyttäsi kirjaston aineistokokoelmien laatuun. Kriteerejä ovat esim. määrä, monipuolisuus, ajankohtaisuus ja kunto. Valitse sopivin vaihtoehto.

	Välttävä	Kohta- lainen	En osaa sanoa	Hyvä	Erinomainen
Aikuisten kaunokirjallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikuisten tietokirjallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten/nuorten kaunokirjallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten/nuorten tietokirjallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vieraskielinen kaunokirjallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikakaus-/sanomalehdet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sarjakuvat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CD-/LP-levyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuotit/partituurit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DVD-levyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CD-ROMit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äänikirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Romaanit on järjestetty kirjastossa lajityypeittäin (esim. rakkausromaanit, jännitys- ja fantasiakirjat omiin hyllyihinsä). Kuinka selkeäksi koet hyllyjärjestyksen?

Täysin sekava	Jokseenkin sekava	En osaa sanoa	Jokseenkin selkeä	Täysin selkeä
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Onko etsimäsi aineiston löytäminen kirjaston hyllyistä

Vaikeaa	Melko vaikeaa	En osaa sanoa	Melko helppoa	Helppoa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Arvioi seuraavaksi kirjaston**a) asiakaspalvelua vastaamalla seuraaviin väittämiin**

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Henkilöstö on palveluultista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstö on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu on nopeaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelu on luotettavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palveluista tiedottaminen on riittävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laina-ajat ovat riittävän pitkät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkokirjaston käyttö (esim. uusinta ja varaaminen) on vaivatonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) kirjastoa asiointiympäristönä

Kirjaston sijainti on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aukioloajat ovat sopivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilat ovat viihtyisät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilat ovat valoisat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilat ovat rauhalliset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilat ovat riittävän väljät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opasteet ovat selkeät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietokoneet ja internetyhteydet/muut kirjaston laitteet toimivat moitteettomasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Mistä saat parhaiten tietoa kirjaston ajankohtaisista asioista? Valitse yksi vaihtoehto.

- Kirjaston ilmoitustaululta
- Seutukirjaston internetsivuilta
- Facebookista
- Sanomalehdistä
- Tuttavilta, ystäviltä
- Muualta, mistä _____

16. Palautetta, toiveita ja kehittämissuhteita kirjastolle

Kiitos vastauksistasi!