

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Johdon assistenttityö ja kielet / Yritys- ja yhteisöviestintä

Sanna Louhelainen

LUKIJATYYTYVÄISYYSTUTKIMUS LUUMÄEN LEHDELLE

Opinnäytetyö 2015

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Johdon assistenttityö ja kielet

LOUHELAINEN SANNA

Opinnäytetyö

Työn ohjaaja

Toimeksiantaja

Helmikuu 2015

Avainsanat

Lukijatytyväisyystutkimus Luumäen Lehdelle

45 sivua + 28 liitesivua

Nina Hartikainen

Luumäen Lehti

paikallislehdet, sanomalehdet, kotiseutulehdet, lukijatytyväisyys

Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Luumäen Lehden tilaajat ovat lehteen. Lukijatytyväisyystutkimus toteutettiin kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän tapoja käyttäen. Tutkimus tehtiin yhteistyössä Luumäen Lehden kanssa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mihin asioihin lehdessä tilaajat olivat tyytyväisiä ja mitkä asiat kaipaavat muutosta. Kyselylomakkeessa otettiin vastaan myös kehitysideoita.

Kyselylomake luotiin yhdessä Luumäen Lehden henkilökunnan kanssa. Näin sen avulla saatiin selville juuri niitä asioita, joita henkilökunta halusikin tietää tilaajiltaan. Kyselylomakkeessa kysyttiin yleisiä mielipiteitä lehdestä, mielipiteitä lehden sisällöstä ja ulkoasusta. Lisäksi kysyttiin tilaajien lukutapoja ja pyydettiin heitä antamaan kouluarvosanat Luumäen Lehdelle, sen sisällölle ja ulkoasulle. Lisäksi lomakkeessa oli vapaan sanan ja kehitysideoiden kohta sekä lopuksi kysyttiin vastaajan taustatietoja tietojen analysointia varten.

Lukijatytyväisyystutkimuksen tulosten mukaan Luumäen Lehden tilaajat ovat tyytyväisiä lehteen. Kyselylomakkeita palautui 104 kappaletta. Lehti todettiin tarpeelliseksi ja luotettavaksi. Vastaajista 99 % lukee lehden joka viikko ja suurin osa vastaajista lukee suurimman osan jutuista. Luumäen Lehti sai vastaajilta kouluarvosanaksi 8. Suosituimmat jutut lehdessä ovat henkilöhaastattelut ja yritysesittelyt, huonoa palautetta sen sijaan sai lehden eurotabloid-koko. Kyselyssä tuli esille myös paljon käyttökelpoisia kehitysideoita.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Multilingual Management Assistants

LOUHELAINEN, SANNA

Bachelor's Thesis

Supervisor

Commissioned by

January 2015

Keywords

Reader Survey for Luumäen Lehti

45 pages + 28 pages of appendices

Nina Hartikainen, Senior Lecturer

Luumäen Lehti

survey, local newspaper, customer

This thesis is a reader survey for a local newspaper in Luumäki, South Karelia. Luumäen Lehti is a small local newspaper, which serves as an important channel between the municipality, the church, and the residents. The research was conducted in collaboration with the magazine Luumäen Lehti.

The purpose of this study was to find out how satisfied the subscribers are with the local newspaper, and also how satisfied the subscribers are with the content and layout of the newspaper. The questionnaire also included a section where the readers could leave their comments and opinions about the magazine.

This study was conducted as a quantitative research. The data was collected with a questionnaire which was mailed to 200 subscribers. 200 subscribers were randomly selected from the database of subscribers. 104 survey questionnaires were returned. The response rate was 52 %. The responses received were analyzed using SPSS software.

The results of the research show that subscribers of Luumäen Lehti are satisfied with the magazine and find it useful and reliable. Up to 99 % of the respondents read the magazine every week, and the majority of respondents read most of the magazine's articles. The readers of Luumäen Lehti give the magazine the school grade 8.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA	7
2.1 Tutkimuskysymykset	7
2.2 Opinnäytetyön tietoperusta	7
2.3 Luumäki	8
2.4 Luumäen Lehti	9
2.5 Länsi-Savo Oy	10
3 LEHDISTÖ	11
3.1 Yleistä lehdistöstä	11
3.2 Paikallislehdet	11
3.3 Paikallislehden historia	13
3.4 Paikallislehden tehtävät	14
3.5 Paikallislehden merkitys	14
3.6 Paikallislehden tulevaisuus	15
4 PAIKALLISUUS	17
4.1 Alueellinen identiteetti	17
4.2 Läsä oleva paikallisuus paikallislehden lukijalle	17
4.3 Poissaoleva paikallisuus paikallislehden lukijalle	18
5 ASIAKKUUS JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	18
5.1 Asiakkuuden määritelmä	18
5.2 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen	19
5.3 Asiakastyytyväisyystutkimus	20
6 EMPIIRINEN TUTKIMUS	20
6.1 Tutkimuskysymys	20
6.2 Otanta ja aineistonkeruu	21

6.3 Kyselylomake ja tulosten analysointi	21
6.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	23
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	23
7.1 Ikäjakauma	24
7.2 Koulutusjakauma	25
7.3 Yleiset mielipiteet Luumäen Lehestä	27
7.4 Mielipiteet lehden sisällöstä	28
7.5 Mielipiteet lehden ulkoasusta	30
7.6 Kuinka usein vastaajat lukevat lehden	32
7.7 Lehden lukutavat	33
7.8 Arvosanat	33
7.9 Vastaajien paikkakunnat	35
7.10 Luumäen Lehden tarpeellisuus	36
7.11 Kehitystoiveita, ideoita ja muita terveisiä Luumäen Lehdelle	39
8 PÄÄTELMÄT	40
8.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin	40
8.2 Tutkimuksen arviointi	41
LÄHTEET	43
LIITTEET	
Liite 1. Kyselylomake	
Liite 2. Kyselylomakkeen vastaukset kuvina	
Liite 3. Kehitystoiveet, ideat ja terveiset	

1 JOHDANTO

Suoritin kesällä 2014 koulutusohjelmaani kuuluvan syventävän työharjoittelun Luumäen Lehdessä. Sopiessamme työharjoittelusta, puhuimme päätoimittaja Juhani Partasen kanssa alustavasti mahdollisuudesta tehdä lehdelle myös opinnäytetyö.

Mietin kesän mittaan, millainen opinnäytetyöni voisi olla. Tein lehdessä kesätoimittajan töitä ja kuulin silloin tällöin juttukeikoilla kuntalaisilta erilaisia kehitysehdotuksia lehdelle. Pikkuhiljaa syntyi ajatus lukijatytyväisyystutkimuksesta Luumäen Lehdelle. Harmikseni sain kuulla, että Luumäen Lehden emokonserni, Länsi-Savo Oy, on teettämässä omaa lukijatytyväisyyskyselyä puhelinhaastatteluna paikallislehtiensä lukijoille. Sain nähdä heidän kyselynsä kysymykset ja yhdessä päätoimittajamme kanssa totesimme, että voin silti tehdä oman lukijatytyväisyystutkimukseni. Konsernin kyselyn kysymykset olivat strukturoitu yleisesti paikallislehtien lukijoille, kun minun kyselyn kysymykset olivat räätälöidyt Luumäen Lehden tarpeisiin.

Luumäen Lehdelle ei ole aikaisemmin tehty lukijatytyväisyystutkimusta. Tutkimukseni tarkoitus oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Luumäen Lehden tilaajat ovat lehteen.

Koko mediakenttä on tällä hetkellä suuressa murroksessa digitalisoitumisen ja talouden taantuman vuoksi. Paikallislehdistö on selvinnyt muutoksista tois-
taiseksi hieman muuta lehdistöä paremmin. Paikallislehdistön vahvuuksia ovat läheiset suhteet lukijoihinsa, paikallisuus, vuorovaikutteisuus ja asema tärkeänä tiedotuskanavana kunnalle ja seurakunnalle.

Luumäen Lehden kenties suurin uhka on väestön vanheneminen, jakelukustannusten nousu ja digitaalisten medioiden suosion kasvu. Luumäen Lehden tilaajista suurin osa on vanhempaa väestöä. Tulevaisuuden potentiaaliset tilaajat, nuori sukupolvi, on syntynyt ja kasvanut digiaikaan. Heidän median käyttönsä on erilaista, sillä he ovat tottuneet saamaan uutisensa ilmaiseksi lähes reaaliajassa mahdollisesti sosiaalisen median avustuksella. Ikääntyvä väestö haluaa lukea uutisensa perinteisesti fyysisestä paperisesta lehdestä. Heille perinteet, helppous ja paikallisuus ovat tärkeitä.

Ihannetilanteessa paikallislehti ja sosiaalinen media täydentävät toisiaan. Paikallislehtien elinehtona on, että ne pysyvät yhteiskunnan kehityksessä ja muutoksissa mukana ja hakevat median muuttuvalta kentältä sen oman paikansa.

Luumäen Lehden tekijät pysyvät mukana mediakentän muutoksissa. Lehdellä on omat internet-sivut, joita päivitetään säännöllisesti. Lehti on mukana myös sosiaalisessa mediassa omien Facebook-sivujensa kautta, jonne toimitus päivittää paikallisia uutisia aina tarpeen tullen.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

2.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksessani oli tarkoitus selvittää, kuinka tyytyväisiä Luumäen Lehden tilaajat ovat tilaamaansa lehteen. Tutkimuksen pääkysymys oli, kuinka tyytyväisiä tilaajat ovat Luumäen Lehteen?

Jaoin tämän pääkysymyksen vielä neljään tarkentavaan kysymykseen. Nämä kysymykset ovat, kuinka tyytyväisiä tilaajat ovat Luumäen Lehden sisältöön, kuinka tyytyväisiä tilaajat ovat lehden ulkoasuun, kuinka tilaajat lukevat Luumäen Lehden ja millaisen arvosanan Luumäen Lehti ansaitsee.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimusaineiston keräsin postitse toimitetuilla kyselylomakkeilla. Kyselylomakkeessa oli vapaan sanan kohta, josta oli toivomus saada käyttökelpoisia kehitysideoita ja toiveita.

2.2 Opinnäytetyön tietoperusta

Tämän opinnäytetyön tietoperusta koostuu paikallislehdistöä, asiakastyytyväisyyttä ja paikallisuutta käsittelevästä kirjallisuudesta ja internet-lähteistä. Ensin esittelen Luumäen kunnan, Luumäen Lehden sekä sen emokonsernin. Seuraavassa luvussa käsittelen lehdistöä, erityisesti paikallislehdistöä. Kerron paikallislehdistön synnystä, sen erityispiirteistä, merkityksestä lukijoille ja pohdin myös hieman sen tulevaisuutta.

Luvussa 5 paneudun syvällisemmin paikallisuuteen ja sen eri merkityksiin paikallislehden paikallisille sekä ulkopaikkakuntalaisille lukijoille. Kuudennessa luvussa käsittelen asiakkuuden määritelmää, asiakastyytyväisyyden tärkeyttä yritykselle sekä asiakastyytyväisyyden kahta eri muotoa paikallislehden asiakkaissa.

Seitsemännessä luvussa siirryn tutkimusprosessini pariin. Avaan, kuinka olen toteuttanut tutkimukseni. Tutkimukseni oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus ja tutkimusaineiston keräsin kyselylomakkeilla. Käsittelen myös tutkimukseni reliabiliteettia ja validiteettia.

Kahdeksannessa luvussa analysoin kyselylomakkeen vastauksia. Tein vastauksista diagrammeja ja taulukoita SPSS-ohjelmalla. Osa diagrammeista ja taulukoista on tässä luvussa analysoineen. Loput diagrammit olen koonnut liitteeseen 2. Luvussa 9 on tutkimuksen onnistumisen arviointia ja pohdintaa.

2.3 Luumäki

Luumäki on pieni kunta Etelä-Karjalassa, Kouvolan ja Lappeenrannan välissä. Vuonna 1642 perustetun kunnan pinta-ala on 859,84 km² ja asukkaita on 4992. Luumäen kunta on tunnettu hyvin hoidetusta taloudestaan ja alhaisesta veroprosentistaan. Luumäki sijaitsee hyvien liikenneyhteyksien varrella 6-tien varressa. Palveluilla ja jalostuksella on nykypäivänä suuri rooli Luumäen elinkeinorakenteessa. (Luumäki.fi 2014.)

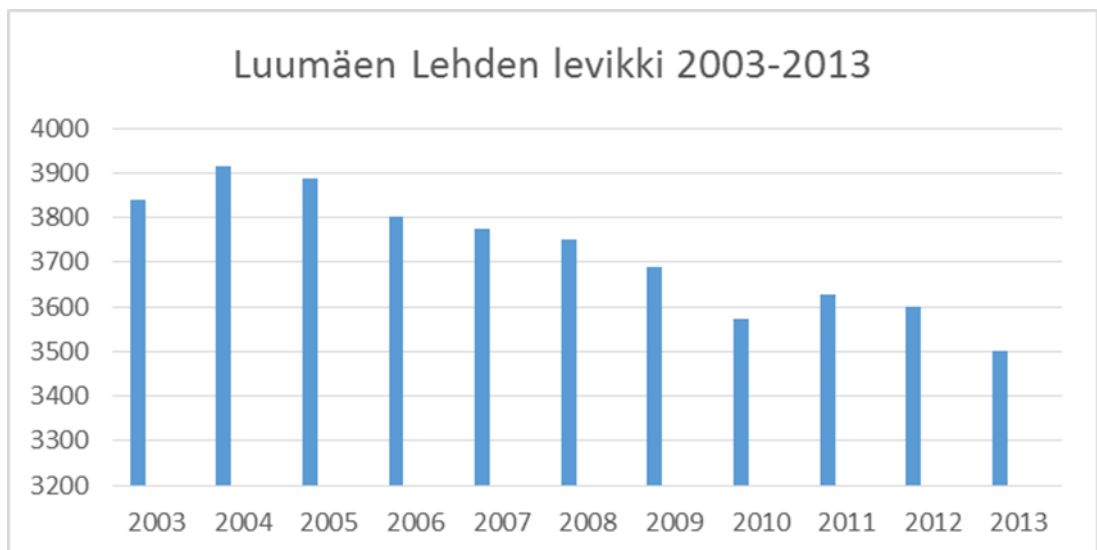
Luumäen kunnan asukasmäärä lisääntyy ja pieni kunta saa uutta eloa, kun kesäasukkaat saapuvat kesäpaikoilleen. Etenkin kesäisin järjestetään runsaasti tapahtumia ympäri kuntaa ja kunnassa vallitsee tietyntyylinen yhteisöllisyys. Eläkkeelle jäänyt yrittäjä, nykyinen kunta-aktiivi Tapio Sulander vertaa Luumäkeä kaikkien tuntemaan Asterixin gallialaiskylään. Luumäellä gallialaisen taikajuoman korvaa erinomainen yhteenkuuluvuus ja ylpeys siitä, että on luumäkeläinen (Kulttuuri tulille -seminaari 21.8.2014).

2.4 Luumäen Lehti

Luumäen Lehti on Luumäellä kerran viikossa ilmestyvä paikallislehti. Lehteä tilataan myös runsaasti Luumäen ulkopuolelle, ja se toimii tärkeänä kanavana paikallisten asioiden uutisoinnissa.

Lauri Penttilä perusti Luumäen Lehden vuonna 1963 huomattuaan Luumäellä markkinaraon paikallislehdelle. Ensimmäinen näytenumero ilmestyi 19.11.1963 ja seuraavana vuonna lehti alkoi ilmestyä säännöllisesti joka torstai (Luumäen Lehti 2013). Monien vaiheiden jälkeen lehden toimitus on asettunut Luumäen kuntakeskukseen, Taavettiin, keskeiselle paikalle pääkadun varrelle. Luumäen Lehti on tärkeä linkki kunnan ja kuntalaisten välillä. Luumäen kunta tarjoaakin uusille kuntalaisille kahden kuukauden Luumäen Lehden veloitusetta. Tänä päivänä toimitus työllistää kolme henkilöä, päätoimittajan, toimittajan ja asiakaspalvelu- ja ilmoitusvastaavan.

Luumäen Lehden levikki vuonna 2013 oli 3502 kpl. Levikki on ollut hiljaisessa laskusuhdanteessa viimeiset kymmenen vuotta, kuten muidenkin yksipäiväisten paikallislehtien levikit ovat olleet. (Levikintarkastus 2013).



Kuva 1. Luumäen Lehden levikki vuosina 2003 - 2013. (Levikintarkastus 2013)

Luumäen Lehti on vakiintunut 12-sivuiseksi. Etusivun alareunan valtaa usein suuri paikallisen ruokakaupan ilmoitus, jonka yläpuolelle sijoitetaan ajankohmainen uutinen. Sivulla 2 on Mielpide-sivu, jossa on joka viikko pääkirjoitus,

sarjakuvat, lukijan kuva, sudoku ja nettikyselyn tulokset kommentteineen. Nettikyselyssä on joka viikko vaihtuva ajankohtainen kysymys. Sivun 3 on vakiintunut pääuutissivuksi, jonka alareunassa on aina loppuviikon sää Ilmatieteen laitokselta. Lehdessä toistuu joka viikko myös Ajassa- ja Allakka-aukeamat sekä Elämänmeno- ja Liikkeellä-sivut. Lehden viimeisellä aukeamalla on ilmoituksia ja palveluhakemisto. Takasivulla on vielä Takaikkuna-sivu, jonne pyritään taitamaan yksi isompi juttu ajankohtaisesta asiasta.

Luumäen Lehti

Kuva 2. Luumäen Lehden logo

Luumäen Lehden on omistanut vuodesta 2011 lähtien Länsi-Savo Oy. Länsi-Savon konsernissa lehteä julkaisee ESV-Paikallismediat Oy. Luumäen Lehti painetaan eurotabloid-kokoisena Etelä-Savon Viestintä Oy:n lehtipainossa Mikkelissä.

2.5 Länsi-Savo Oy

Länsi-Savo Oy on maakunnallinen viestintäkonserni. Emoyhtiö on perustettu vuonna 1888. Nykypäivänä konserni on monialainen, mutta viestintä on yhä sen päätoimiala. Konsernin viestinnän toimialueena toimii Etelä-Savo ja paikallislehtien osalta Kaakkois-Suomi. (Länsi-Savo 2014.)

Länsi-Savo Oy:n kanavana paikallislehtien julkaisussa toimii tytäryhtiö ESV-Paikallismediat Oy. ESV-Paikallismediat Oy:n julkaisuihin kuuluu Luumäen Lehden lisäksi muun muassa Kaakonkulma, Keskilaakso, Joutseno-lehti ja Puruvesi-lehti. (Länsi-Savo 2014.)

3 LEHDISTÖ

3.1 Yleistä lehdistöstä

Lehdistöllä tarkoitetaan sellaista joukkoviestinnän muotoa, jossa sanoma välitetään vastaanottajalle säännöllisin väliajoin ilmestyvän, kirjoitusta ja mahdollisesti kuvia sisältävän julkaisun muodossa. (Wiio 1994, 181.)

Lehdistö jaetaan tavanomaisesti kahteen päätyyppiin, sanoma- ja aikakauslehtiin. Suomen lainsäädännön mukaan lehdeksi luetaan julkaisu, joka ilmestyy vähintään neljä kertaa vuodessa. Sanomalehden edellytetään ilmestyvän vähintään kolme kertaa viikossa, kun taas aikakauslehti voi ilmestyä huomattavasti harvemmin. Sanomalehdelle on erilaisia edellytyksiä. Sen tulee olla ajankohtainen, ilmestyä säännöllisesti ja sisällön tulee olla monipuolista. (Wiio 1994, 181.)

Suomessa ilmestyy lähes 200 sanomalehteä. Niistä neljäsosa on päivälehtiä. Päivälehdeksi kutsutaan sanomalehteä, joka ilmestyy 4 - 7 kertaa viikossa. Asukasmäärään suhteutettuna sanomalehtien määrä Suomessa on melko suuri. Sanomalehti tavoittaa suurimman osan suomalaisista ja tämän vuoksi sanomalehti onkin Suomen käytetyin ilmoitusväline. Sanomalehtien osuus mediamainonnasta on 34 prosenttia. (Sanomalehtien Liitto 2014.)

Sanomalehtien vahvuus muihin medioihin verrattuna on siinä, että lukijat pitävät lehtiä luotettavina tiedonlähteinä ja he myös kokevat hyötyvänsä lehdistä olevista tiedoista ja ilmoituksista. Luottamuksen lisäksi lukijat arvostavat sanomalehtiä. Medioiden mielikuvat 2012 -tutkimuksen mukaan yli 80 prosenttia suomalaisista arvostaa sanomalehtiä. (Sanomalehtien Liitto 2014.)

3.2 Paikallislehdet

Paikallislehdet ovat sanomalehtityyppisiä julkaisuja, jotka ilmestyvät enintään 2 - 4 kertaa viikossa. Paikallislehti on tilattavissa oleva lehti, joka ilmestyy tietyllä maantieteellisellä alueella, useimmiten jonkun kunnan alueella. Paikallislehden tulee olla poliittisesti puolueeton ja sen jutuissa on aina jonkinlainen paikallinen näkökulma. (Wiio 1994, 181.)

Paikallislehdistö on tärkeä osa valtakunnallista median kenttää. Monien paikallislehtien omistus on nykypäivänä suuremmissa lehtikonserneissa ja on hyvin todennäköistä, että paikallislehtien yhteenlaskettu levikki ja tuotto ovat suuri osa ainakin joidenkin konsernien tuotoista. Ilman paikallislehtiä, Suomen mediakenttä olisi huomattavasti suppeampi. Valtakunnallisilla lehdillä, eikä edes alueellisilla medioilla ei ole mahdollisuutta uutisoida paikallisista asioista niin tarkasti kuin pieni paikallislehti pystyy. (Ojajärvi 2014.)

Kansainvälistyminen ja globalisaatio eivät ole romahduttaneet paikallisuuden merkitystä vaan päinvastoin, paikallisen yhteisöllisyyden merkitys on jopa korostunut. Paikallislehti antaa paikallisuudelle kasvot. Se on ikään kuin alueen yhteinen olohuone, jossa lukijat välillisesti tapaavat toisiaan. He voivat seurata oman yhteisönsä tapahtumia ja halutessaan myös vaikuttaa niihin kirjoittamalla. (Tikka 2013.) Tällainen me-henki saa näkyäkin lehden jutuissa ja usein paikallislehden toimitus saa paikkakuntalaisilta myös juttuvinkkejä.

Paikallislehdet luetaan tarkemmin kuin valtakunnalliset lehdet ja lukijat kokevat ne luotettavampina (Paikallismediat 2014). Paikallislehti luetaan tarkasti juttu jutulta ja niistä etsitään tuttuja kasvoja ja nimiä. Tapahtumista kertovat jutut ovatkin tästä syystä usein kuvapainotteisia.

Paikallislehtiä tilataan usein myös ilmestymisalueensa ulkopuolelle. Nämä tilaajat ovat usein kotoisin paikallislehden ilmestymisalueelta ja haluavat olla tietoisia syntymäpaikkakunnan tapahtumista. Osa muualla asuvista tilaajista ovat lehden ilmestymispaikkakunnan kesäasukkaita, jotka lukevat mielellään mökkipaikkakunnan uutisia talvellakin. Paikallislehti on siis tärkeä linkki paikkakunnalta poismuuttaneille (Tikka 2013).

Paikallislehden uutisia ovat esimerkiksi kunnan ja seurakunnan asiat, uudet yrittäjät, mielenkiintoiset henkilöt ja heidän syntymäpäivähaastattelut ja erilaiset tapahtumat. Paikallislehti on kunnalle tehokas kanava tiedottaa kunnan asioista kuntalaisille. Pienellä paikkakunnalla ilmestyvässä paikallislehdessä on usein matala uutiskynnys. Näin on varsinkin talvisin, kun paikkakunnalla ei esimerkiksi järjestetä tapahtumia yhtä usein kuin kesällä. Paikallislehdessä myös toistuvat samat jutut vuodesta toiseen. Paikkakunnalla järjestetään vuotuisia tapahtumia, varsinkin kesäisin, joista tulee raportoida joka vuosi. Tämä

saattaa tuoda haastetta toimittajille, ettei jutun sisällöstä tule samanlaista kuin edellisenä vuonna, vaikka tapahtumissa olisikin ollut hyvin samankaltainen ohjelma.

3.3 Paikallislehden historia

1800-luvun loppupuolella Suomessa jylläsi uudistusten aalto, jonka vaikutukset ulottuivat koko yhteiskuntaan. Yhteiskunnan toimintojen uudistuessa tuli tarve tiedonvälitykselle. Tämä antoi mahdollisuuden sanomalehdistön ripeälle kasvulle. (Aalto, Santonen & Kyllönen 1985, 21.)

Kansakoulujen yleistyessä kansalaisten lukutaito alkoi olla hyvin yleistä myös maaseudulla. Näin ollen sanomalehdistö tavoitti koko ajan enemmän lukijoita. Sanomalehtien yleistyessä kirkko alkoi menettää merkitystään uutisten välittäjänä kansalaisille ja samalla kirkossa kävijöiden määrät alkoivat vähentyä. Kunnallishallinnon siirtyessä kuntalaisten hoitoon, myös kuntien yhteiset asiat lisääntyivät. Elämä vilkastui maaseudulla ja kunnissa alkoi olla entistä enemmän paikallista tiedotettavaa. Näin ollen ensimmäinen yhden seudun asioiden tiedottamiseen keskittynyt lehti, Tyrvään Sanomat perustettiin vuonna 1894. (Aalto, Santonen & Kyllönen 1985, 21.)

Paikallislehtien kukoistus jatkui aina 1950-luvulta 1990-luvulle, mutta 2000-luvun alusta lähtien paikallislehtien määrä on ollut laskussa lehtien yhdistymisten ja lakkauttamisien vuoksi. Paikallislehtien omistusrakenne on muuttunut jo 1970-luvulta lähtien, kun yhä useampi pieni paikallislehti on siirtynyt suurten konsernien omistukseen. (Ojajärvi 2014.)

Paikallislehdellä on aina ollut tärkeä tehtävä sivistää asukkaita sekä pitää yllä kaupallista elämää toimien paikallisten yritysten ja asukkaiden välisenä ilmoituskanavana. Vanhimmat paikallislehdet olivat yksityisten henkilöiden perustamia ja ideoimia. 1950-luvun puoliväliin asti tyypillisin paikallislehden päätoimittaja oli kansakoulun opettaja, joka vastasi toimitustyöstä oman virkansa ohella (Aalto, Santonen & Kyllönen 1985, 73). Lehtien omistajina olivat usein perheyrietykset ja pienet osakeyhtiöt. Myös erilaiset yhdistykset olivat usein mukana lehden toiminnassa tavalla tai toisella. (Ojajärvi 2014.)

Vaikka koko sanomalehdistö on tällä hetkellä suuressa murroksessa media-alan digitalisoitumisen myötä, pieni paikallislehdistö on pitänyt pintansa. Paikallislehdistöllä on omat ominaispiirteensä, joilla se eroaa muusta sanomalehdistöstä. Näitä piirteitä ovat muun muassa monivaiheinen omistustausta, pieni ja tiivis levikkialue ja sen myötä lähestulkoon henkilökohtaiseksi kehittynyt suhde lukijoihinsa tekee paikallislehdistöstä erityisen. (Ojajärvi 2014.)

3.4 Paikallislehden tehtävät

Paikallislehden päätehtävä on paikallinen tiedonvälitys. Tämän lisäksi tärkeitä tehtäviä ovat myös paikkakunnan puolesta puhuminen, paikallisen identiteetin rakentaminen ja omanlaisen me-hengen luominen. (Ojajärvi 2014)

Paikallislehteä ei voi korvata mikään muu lehti. Paikallislehti kertoo paikallisista asioista, alueen ihmisistä, ilmiöistä ja tapahtumista. Mikään muu media ei kykene paneutumaan paikkakunnan uutisiin samankaltaisella ulottuvuudella kuin paikallislehti. Lehden tulee toimia vuorovaikutteisena keskustelufoorumina kuntalaisten ja kunnan välillä. (Sillanpää 2009.)

Tänä päivänä paikallislehden toiminnan turvaamiseksi ei kuitenkaan riitä pelkkä tiedonvälitys, vaan paikallislehdenkin toiminnan tulee olla tuottavaa omistajilleen. (Ojajärvi 2014.)

3.5 Paikallislehden merkitys

Paikallislehden suhdetta lukijaansa voisi määritellä kiinteäksi ja läheiseksi. Pienillä paikkakunnilla paikallislehdissä on erityinen asema. Paikallislehden toimitus sijaitsee usein keskellä kylää ison tien varressa ja kaikki kyläläiset tuntevat paikallislehden toimittajat, sillä he ovat tuttu näky paikallisissa tapahtumissa. Paikallislehden toimittajat ovat paikalla lapsen ensimmäisissä yleisurheilukisoissa, siitä leikataan talteen juttuja joissa näkyy tuttuja kasvoja, vanhemmat tilaavat sitä kotoa poismuuttaneille lapsilleen ja suuren osan lehdestä valtaavat paikallisten pienyritysten ilmoitukset. (Ojajärvi 2014.)

Paikallislehti herättää kuntalaisissa monenlaisia tunteita ja mielipiteitä. Osa näistä mielipiteistä on myös negatiivisia. Saatetaan kokea, että paikallislehti

on enemmän kunnan kuin kuntalaisten puolella, paikallislehden journalismi on huonotasoista, paikallislehden jutuissa tulee liikaa ilmi päätoimittajan kiinnostuksen kohteet, päivittäin ilmestyvä maakuntalehti tiedottaa asioista aikaisemmin ja niin edelleen. Mielipiteitä on aina yhtä monta kuin ihmisiäkin on, mutta täytyy muistaa, että paikallislehden merkittävyys on usein korvaamatonta. (Ojajärvi 2014.)

Paikallislehdillä on monella paikkakunnalla pitkät perinteet. Paikallislehdellä on kunnassa vahva asema paikallisen tiedon välittämisessä ja kotiseutuhengen vahvistamisessa. Paikallislehtien vahvuudeksi mainitaan usein vakaa ja yhteisöllinen lukijakunta ja paikallinen sisältö, josta ainakaan vielä muut mediat eivät ole olleet kiinnostuneita. Paikallislehtien vakauteen vaikuttaa suuresti myös pienten paikkakuntien ikääntyneiden lukijoiden uskollisuus. Näistä tekijöistä syntyy paikallislehdistön erityinen merkitys. (Ojajärvi 2014.)

3.6 Paikallislehden tulevaisuus

Sanomalehdistö on tänä päivänä suuressa murroksessa. Perinteiseen painettuun journalismiin kohdistuu paljon muutoksia ja paineita, joilta paikallislehdistökään ei ole säästynyt. Uusien digitaalisten julkaisukanavien ja lukijoiden ajankäytöstä kilpailun lisäksi lehdistöä rasittaa omistusten keskittyminen ja omistajilta tulevat tuottopaineet. Harva paikallislehden toimitus on enää itsenäinen toimija joten paikallislehdetkin ovat mukana koko mediaa kiristävässä kilpailussa. Lisäksi tulevaisuudessa nähdään, kuinka paikallislehden tiukka side paikallisuuteen muuttuu, kun paikallislehden toimitus ei enää maantieteellisesti ole läsnä paikkakunnalla. (Ojajärvi 2014.)

Sanomalehdistöt ovat jo vuosia kilpailleet lukijoiden ajankäytöstä. Internetiä, tabletteja ja muita lukulaitteita on pidetty printtimedialle suurena uhkana. Moni lehti voi kuitenkin kääntää tämän uhkan mahdollisuudeksi pysymällä itsekkin kehityksessä mukana. Sanonta ”Aina kun yksi suomalainen kuolee, kuolee myös yksi paikallislehden tilaaja” on tähän mennessä pitänyt paikkansa. Paikallislehtien tulevaisuuden tilaajat ovat nuorempaa sukupolvea, jonka edustajat ovat tottuneita digitaalisten yhteisöjen käyttäjiä. Monella paikallislehdelläkin on mahdollisuus parantaa palvelujaan ja lukijalähtöisyyttään menemällä sinne, missä lukijatkin ovat eli internetiin.

Painetun median kuolemaa ei kuitenkaan vielä kannata pelätä. Lehdistön piti kuolla jo 1920-luvulla, kun radio teki läpimurron. Uudet viestimet eivät välttämättä tapa vanhempia viestintävälineitä, mutta ne voivat muuttaa niitä. Radion läpimurron aikana lehdistökin taipui sopeutumaan. Vuosikymmeniä myöhemmin televisio tuli uhkaksi sekä radiolle että lehdistölle. Kaikki kolme viestintäkanavaa löysivät ajan saatossa oman paikkansa median kentällä. Nyt internet, sosiaalinen media, mobiiliviestintä ja erilaiset suoratoistopalvelut uhkaavat kaikkia vanhoja viestintävälineitä. Lehdistöä nämä uudet tulokkaat eivät kuitenkaan tapa, jos lehdistö vain osaa jälleen sopeutua uuteen tilanteeseen ja löytää oman asemansa. (Tiitinen 2011.)

Digitalisoituminen saattaa olla myös usean paikallislehden pelastus. Paperinen, kotiin toimitettu paikallislehti on ollut jo vuosisadan, ja yhä vieläkin, toimiva ja lukijoiden arvostama tiedotusväline. Digitalisoitumisen lisäksi suurena uhkana paikallislehdille ovat kasvaneet jakelukulut. Yksittäisen lehden toimitus haja-asutusalueella on käynyt vuosien saatossa yhä vain kalliimmaksi jakelukustannusten nousun myötä. Jakelukustannusten nousuun on useita syitä, mutta yksi niistä on vuonna 2011 voimaan tullut postitoimilaki, joka vapautti postinjakelun kilpailulle. Kilpailu on mahdollisesti alentanut jakelukustannuksia suurten kaupunkien keskusta-alueilla. Haja-asutusalueiden postinjakelu ei kuitenkaan ole aiheuttanut kiinnostusta Itellan kilpailijoissa, joten näillä alueilla jakelukustannukset ovat nousseet. (Henriksson 2011.)

Paikallislehden digitaalinen jakaminen on huomattavasti edullisempaa. Lisäksi se on myös nopeampaa ja antaa mahdollisuuden lisäpalveluille. Digitaaliseen lehteen voi lisätä interaktiivisuutta, reaaliaikaisuutta, videoita, keskustelualueita, linkityksiä, vaihtuvia kuvagallerioita ja muita lisäarvos tuottavia palveluita, joita paperilehdessä ei ole mahdollista toteuttaa. Digilehti on myös edullisempi tilaajille mutta samalla tuottavampi paikallislehdelle koska sillä on parempi myyntikate. (Henriksson 2011.)

Tulevaisuuden menestyjänä on paikallislehti, joka onnistuu parhaalla mahdollisella tavalla rakentamaan toimivan kokonaisuuden verkossa ja paperilla ilmentävästä sisällöstä. Tällainen onnistuminen vaatii ammattitaitoa, kokemusta ja

ennakkoluulottomia asenteita. Onnistuessaan sekoitus vahvistaa paikallislehden brändiä ja lukijasuhteita paperilla sekä verkossa ja tuo paikallislehdelle taloudellista turvaa. (Tiitinen 2011.)

4 PAIKALLISUUS

4.1 Alueellinen identiteetti

Alueellinen identiteetti kytkeytyy siihen, missä ihminen asuu ja missä hän tuntee olonsa kotoisaksi. Varhaisesta lapsuudesta alkaen ihmisten mieliin kehittyy mielikuvia läheisestä ympäristöstä ja kotiseudusta.

Ihminen voi tuntea kuuluvansa tietylle alueelle. Alue voi olla hyvinkin erikokoinen, esimerkiksi kylä tai maa. Jos ihminen asuu elämänsä aikana useassa eri paikassa ja muuttaa vaikkapa maasta toiseen, hän voi tuntea olevansa niin sanotusti juureton. Toisaalta hän voi kokea vahvasti, että hän on tietyn paikkakunnan tai maan kasvatti, vaikka ei siellä enää asuisikaan. (Otavan Opisto 2014.)

Alueen luonnonolot, historia, sosiaalinen rakenne, kulttuuri, kieli ja murteet ovat alueellisen identiteetin lisäksi myös asukkaiden alueellista identiteettiä. Ne ovat tapoja jäsentää itsensä ja yhteisön suhdetta ja niihin liittyvät toimintamallit ovat tärkeä osa ihmisen kokemaa turvallisuutta. Samalla alueella asuvat ihmiset tuntevat oletetusti tietynlaista yhteisöllisyyttä. (Kärki 2004, 111.)

4.2 Läsä oleva paikallisuus paikallislehden lukijalle

Läsä olevassa paikallisuudessa on kyse lukijan elinympäristöstä, joka hahmottuu hänelle sanomalehtien lukemisen kautta ja jossa on mukana myös hänen henkilökohtaiset kokemuksensa. Muun muassa sanomalehteä lukemalla hän on luonut tietynlaisen kuvan ympäristöstään, rajannut sen, nimittänyt ja kokenut sen paikallisuudeksi. Tämä paikallisuus kuvaa paikkaa, jonka lukija kokee omaksi paikkakunnakseen ja asuinympäristökseen ja jossa hän sillä hetkellä asuu. Tämän kaltainen paikallisuus nojautuu usein sanomalehtien luomaan kuvaan paikallisuudesta, joka on mahdollisesti tarkoituksellista maakunnan ja paikkakunnan olojen edistämistä. (Kärki 2004, 104.)

4.3 Poissaoleva paikallisuus paikallislehden lukijalle

Poissaoleva paikallisuus kuvaa sellaista paikallisuuden tunnetta, jolloin lukija on yhä kiinnostunut entisestä kotipaikkakunnastaan niinkin paljon, että hän tilaa edelleen siellä ilmestyvää paikallislehteä, vaikka ei välttämättä enää vuosiin olisi vierailutkaan kyseisellä seudulla. Poissaoleva paikallisuus on muutaakin kuin nostalgiaa. Se on osa lukijan identiteettiä, sillä kyseinen paikka kulkee lukijan mukana hänen kokemustensa kautta. Kuntaliitosten myötä, usein näitä paikkoja ei enää ole, jolloin paikat ovat etupäässä lukijan muistoissa. (Kärki 2005.)

Paikallislehtiä tilataan verrattain paljon ilmestymispaikkakuntiansa ulkopuolelle. Paikallislehtien kaukotilaajat haluavat lukea sanomalehden välityksellä juttuja paikasta, joka on samanaikaisesti poissa ja läsnä: paikka on poissa fyysisesti, sillä entinen kotikunta on tavallisesti kaukana ja yleensä se on muuttanut sen jälkeen, kun tilaaja on muuttanut sieltä pois. Lukijalle poissaoleva paikka on mielentila, joka liittyy lapsuuden ja kotiseudun paikkakuntaan. Nostalgisimmillaan entinen kotiseutu näyttäytyy paikkana, jossa kaikki oli paremmin kuin nykyhetkessä. (Kärki 2005.)

5 ASIAKKUUS JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

5.1 Asiakkuuden määritelmä

Asiakkaat ovat yrityksen suurin ja tärkein sidosryhmä. Yrityksen kassavirta tulee asiakkailta, joten asiakkaat ovat edellytys yrityksen olemassaololle. Näin ollen asiakkuuksiin tulee kiinnittää huomiota ja niitä tulee hoitaa.

Tiukentuvan taloustilanteen myötä ja kilpailijoiden lisääntyvän määrän vuoksi, asiakkaista joudutaan usein kilpailemaan. Asiakkaille täytyy tuottaa arvoa, josta he ovat valmiita maksamaan. (Lehtinen 2004, 11 -12.) Asiakkuus tarkoittaa yrityksen ja asiakkaan välistä kanssakäymistä, josta on molemmille osapuolille hyötyä (Storbacka & Lehtinen 2006, 15). Kaikille asiakkaille on yhteistä, että he haluavat hyvää, henkilökohtaista palvelua, ei kohtelua pelkkänä numerotietona. Jokainen asiakas on palkanmaksaja, nykyinen tai tuleva sellainen. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2002, 43.)

5.2 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen

Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan palveluun kohdistuvien odotusten ja kokemusten yhdistelmästä. Asiakkaat ostavat yleensä ensimmäisen kerran pelkästään odotustensa perusteella. Jotta asiakkaasta tulisi yrityksen kanta-asiakas, hänen täytyy saada tasaisesti hyviä kokemuksia yrityksestä kerta toisensa jälkeen. Mitä enemmän asiakkaalla on kokemusta yrityksen palveluista, sitä korkeammat hänen odotuksensa ovat. (Lahtinen & Isoviita 2001, 44.)

Asiakassuhteissa asiakaspalvelulla on suuri merkitys. Hyvä asiakaspalvelu on yritykselle kilpailuetu ja se tuottaa lisäarvoa. Asiakkaalla on mahdollisuus ostaa tuote tai palvelu mistä tahansa niitä tarjoavista liikkeistä. Tällöin asiakas valitsee näistä saman hintaluokan palveluntarjoajista sen yrityksen, jossa hänen on miellyttävintä asioida. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2002, 43.)

Erinomainen asiakaspalvelu syntyy työntekijöistä ja heidän osaamisestaan. Kilpailijat eivät voi kopioida tätä kilpailukeinoa. Yrityksen, joka on tunnettu hyvästä asiakaspalvelustaan, tulee ylläpitää tätä kilpailukeinoa huolehtimalla henkilökuntansa palvelumotivaation säilymisestä. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2002, 11.)

Paikallislehdellä on kahta erilaista asiakastyyppeä, ilmoitusasiakkaita ja tilausasiakkaita. Ilmoitusasiakas odottaa hyvää asiakaspalvelua toimitukselta. Tilausasiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa myös asiakaspalvelu, mutta enemmän itse paikallislehti tuotteena.

Paikallislehden tilausasiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa paikallislehden luettavuus ja saatavuus. Saatavuudella tarkoitetaan sitä, että paikallislehden ollessa tilattava lehti, sen tulee olla asiakkaan saatavilla tiettyyn totuttuun aikaan.

Luettavuuteen vaikuttaa muun muassa painojälki, kieliasu, kirjasintyyppi, tekstien ja kuvien sijoittelu, palstan leveys ja tekstin ymmärrettävyys. Tekstin ja kuvien sijoittelulla, eli taitolla luodaan lehden sivun ulkoasu, jonka tulisi olla selkeä ja rauhallinen. Luettavuuden kannalta muutama suuri kuva on parempi kuin monta pientä kuvaa. (Wiio 1994, 133 - 135.)

5.3 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakkaiden tyytyväisyyttä mitataan asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Näillä tutkimuksilla saadaan hyödyllistä tietoa asiakkaiden kokemuksista yrityksestä, jotta yritys voi kehittää toimintaansa paremman asiakaspalvelun toteuttamiseksi. Näitä tutkimuksia on suotavaa tehdä säännöllisin väliajoin.

Asiakkailta kysyttäviä asioita voi olla, että mihin he ovat yrityksen toiminnassa tyytyväisiä ja missä asioissa yrityksellä on kehitettävää. Menetetyiltä asiakkailta on tarpeen kysyä, mihin he olivat tyytymättömiä ja minkä vuoksi eivät enää asioi yrityksessä. Tärkeää on myös selvittää potentiaalisten asiakkaiden mielipiteitä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 81.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen suunnitteluun kannattaa paneutua, jotta siitä olisi yritykselle mahdollisimman suuri hyöty. Täytyy miettiä, mikä tapa tutkia asiakastyytyväisyyttä on yritykselle ja sen asiakkaille paras mahdollinen. Usein tämän kaltaiset tutkimukset toteutetaan kyselyillä tai haastatteluilla. Kyselyn laatimisessa tulee olla tarkkana siinä, että kyselyssä kysytään niitä asioita joita yritys on tutkimassa.

6 EMPIIRINEN TUTKIMUS

6.1 Tutkimuskysymys

Tutkimuksessani oli tarkoitus selvittää, kuinka tyytyväisiä Luumäen Lehden tilaajat ovat lehteen. Jaoin tämän pääkysymyksen vielä neljään tarkentavaan kysymykseen, joiden avulla halusin tutkia tilaajien tyytyväisyyttä lehden sisältöön ja ulkoasuun sekä heidän lukutapojaan. Lisäksi kysyin, minkä arvosanan Luumäen Lehti tilaajien mielestä ansaitsee.

Aineiston tutkimukseen keräsin postitse toimitetuilla kyselylomakkeilla. Kyselylomakkeessa oli vapaan sanan kohta, josta oli toivomus saada käyttökelpoisia kehitysideoita ja toiveita.

6.2 Otanta ja aineistonkeruu

Tutustuin tutkimuksen alussa erilaisiin otantamenetelmiin ja mietin, että mikä niistä olisi paras minun tutkimukselleni. Päädyin yksinkertaiseen satunnaisotantaan, joka on yksi perusmenetelmistä. Satunnaisotanta sopi tutkimukseeni, koska tutkimukseni perusjoukko ei ole erityisen suuri ja perusjoukosta oli käytettävissä valmis tietokanta.

Yksinkertaisessa satunnaisotannassa otos valitaan perusjoukosta sattumanvaraisesti, eli jokaisella yksiköllä oli yhtä suuri mahdollisuus tulla valituksi tutkimukseen. (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 16 - 17.)

Tutkimukseni on kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa esitetään strukturoituja kysymyksiä satunnaisesti valitulle joukolle. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusaineisto koostuu numeerisista arvoista. (Tilastokeskus.)

Otannan perusjoukkona toimivat kaikki Luumäen Lehden tilaajat. Perusjoukosta valittiin yksinkertaisella satunnaisotannalla 200 otosta ja aineisto kerättiin kyselylomakkeella.

6.3 Kyselylomake ja tulosten analysointi

Aineistonkeruu toteutettiin paperisella kyselylomakkeella. Kyselylomake oli itsestään selvä valinta aineiston keräämiseen. Suurin osa Luumäen Lehden tilaajista on vanhempaa väestöä, joten perinteisen postitse lähetetyn kyselylomakkeen oletettiin tavoittavan vastaajat parhaiten. Kyselylomake oli kolmisivuinen ja sen mukaan laitettiin saatekirje sekä postimerkillä varustettu palautuskuori.

Kyselylomakkeen laatiminen oli haastavaa, koska vastausten määrä ja näin ollen koko tutkimuksen onnistuminen riippui lomakkeesta. Tein kyselylomakkeesta muutaman version kunnes olin tyytyväinen siihen. Koska vastaajat saivat vastata lomakkeeseen kaikessa rauhassa kotona, tein lomakkeesta kolmisivuisen. Näin siitä tuli selkeä ja helposti täytettävä sekä siihen mahtui tar-

peeksi kysymyksiä. Kyselylomakkeessa oli monivalintakysymyksiä, kysymyksiä vastaajan taustasta sekä vapaa kohta, johon kirjoittaa mielipiteensä. Kyselylomake saatekirjeineen on nähtävissä liitteessä 1.

Kyselylomakkeita lähetettiin lopulta 199 kappaletta koska postitusvaiheessa huomasin, että tietokone oli arponut 200 tilaajan joukkoon yhden ulkomailta asuvan tilaajan. Kyselylomakkeille oli varattu Luumäen Lehden toimesta ennalta sovittu määrä 2. luokan postimerkkejä, jollaisella kyselylomake ei olisi mennyt perille asti ulkomaille. Päätimme yhdessä toimeksiantajan kanssa olla lähettämättä tätä yhtä lomaketta.

Varmistaakseni, että kyselylomakkeita palautuisi tarvittava määrä, suunnitelimme toimeksiantajan kanssa arvonnin vastaajien kesken. Postikyselyissä on aina riskinä alhainen vastausprosentti, koska se edellyttää vastaajalta pientä vaivaa, joten tarvitsimme jonkinlaisen houkuttimen. Olin itse etukäteen ajatellut pääpalkinnoksi lahjakorttia vapaasti valittavaan paikalliseen liikeseen tai Luumäen Lehden vuosikertaa. Länsi-Savo Oy:llä oli kuitenkin menossa yhteistoimintaneuvottelut, joten päädyimme kustannussyistä jo valmiiksi varastosta löytyviin tuotepalkintoihin.

Kyselylomakkeen lopussa oli kohta, johon vastaaja pystyi jättämään yhteystietonsa arvontaa varten. Tuotepalkintoja arvottiin viisi kappaletta vastanneiden ja yhteystietojen jättäneiden kesken.

Vastaajille olin antanut vähän yli kaksi viikkoa aikaa palauttaa kyselylomake. Odoteltuani sen jälkeen vielä kolme päivää myöhässä tulevia palautuksia, aloin työstämään kyselylomakkeita. Ensin numeroin lomakkeet sekaannusten välttämiseksi ja leikkasin arvontalipukkeet talteen. Luumäen Lehden toimitus arpoi näistä arvontalipukkeista viisi tuotepalkinnon voittajaa.

Kyselylomakkeista saadut vastaukset syötin ensin yhden viikonlopun aikana Excel-taulukkoon, koska minulla ei ollut kotona SPSS-ohjelmaa. Seuraavalla viikolla syötin aineiston koululla SPSS-ohjelmaan tilastotieteen opettajan avustuksella.

Analyseissäni käytin havainnollistavia pylväsdiagrammeja, prosentiosuuksia, ristiintaulukoita ja keskiarvoja. Kaikki palautuneista kyselylomakkeiden vastauksista luodut diagrammit ja taulukot ovat nähtävillä liitteessä 2.

6.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti eli luotettavuus oli mielestäni hyvä. Kyselylomakkeen kysymykset olivat yksinkertaisia ja selkeitä, jolloin voin olettaa että vastaukset ovat rehellisiä.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikutti negatiivisesti vastaajien ikäjakauma. Suurin osa vastaajista oli yli 60-vuotiaita, joten tutkimuksen tulokset nojaavat enimmäkseen heidän mielipiteeseen. Toisaalta, myös Luumäen Lehden tilaajista suurin osa on vanhempaa väestöä. Tutkimukseen olisi ollut hyvä saada enemmän eri-ikäisten tilaajien vastauksia.

Tutkimuksen validiteetti ilmaisee tutkimuksen pätevyyttä, eli onko tutkimuksessa kyetty mittaamaan juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata (Holopainen & Pulkkinen 2008, 16).

Tutkimuksen validiteetti oli hyvä, koska kyselylomakkeiden vastausprosentti oli 52. Kyselylomakkeista saaduilla tiedoilla pystyin vastaamaan tutkimusongelmiin, koska lomakkeen kysymykset oli mietitty tarkkaan. Tutkimus on pätevä senkin vuoksi, että kyselyn vastaajat ovat lehden tilaajia ja siten heidän mielipiteensä ovat valideja vastaamaan kyselylomakkeen kysymyksiin.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselylomakkeita palautui 104 kpl, jolloin vastausprosentiksi muodostuu 52 %. Tähän olen erityisen tyytyväinen, sillä asetin tutkimusprosessin alussa vastausprosenttitaavoitteeksi 50 %, mikä oli aika optimistinen tavoite. Vastaajista 59,2 % oli naisia ja 40,8 % miehiä. Naiset olivat hieman aktiivisempia kyselyyn vastaamisessa, mutta ennen lomakkeiden lähettämistä jäi selvittämättä, mikä oli naisten ja miesten suhde lähetetyissä lomakkeissa.

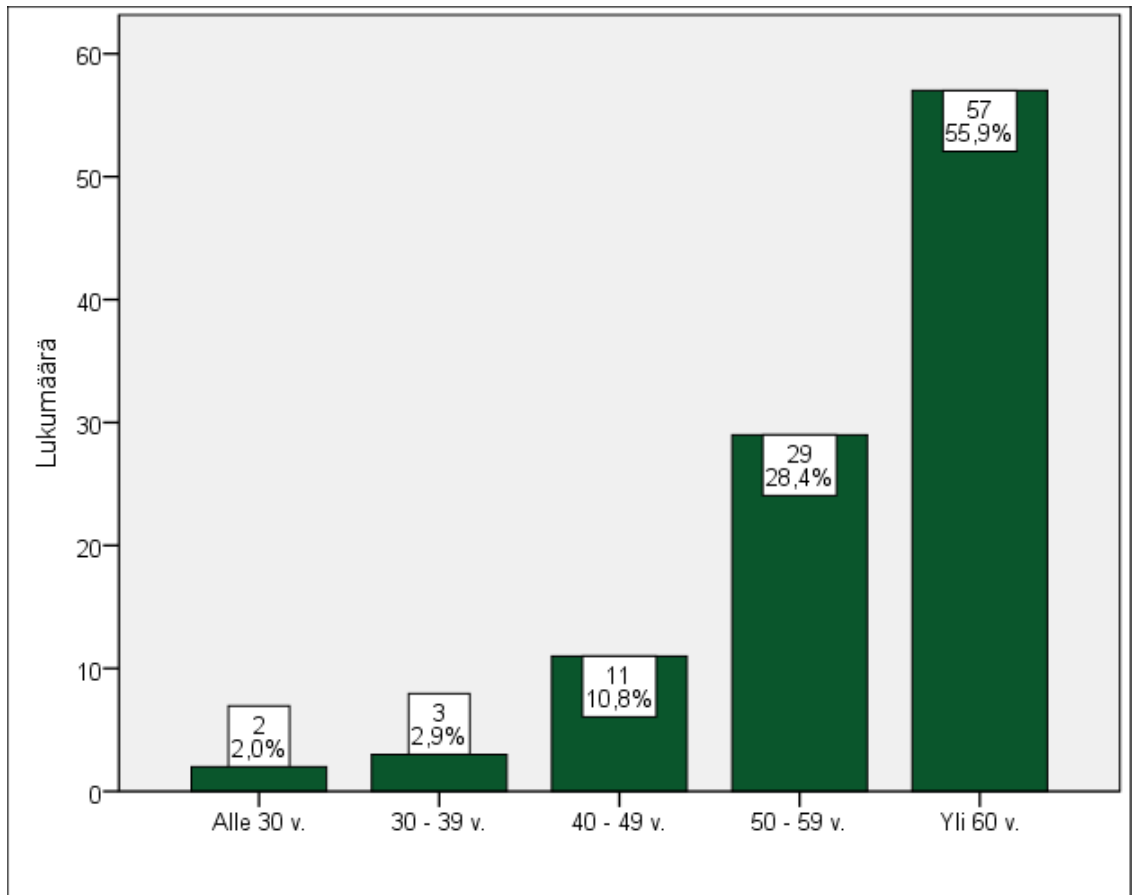
Monivalintakysymysten arvosteluasteikko oli 1 - 5, jolloin arvosana 5 merkitsi vastaajan olevan täysin samaa mieltä, arvosana 4 osittain samaa mieltä, arvosana 3 ei eri, eikä samaa mieltä, arvosana 2 osittain eri mieltä ja arvosana 1 täysin eri mieltä. Monivalintakysymysten väittämät olivat pääsääntöisesti positiivisia väittämiä.

Kyselylomakkeessa oli kolme sivua. Tulostimme lomakkeet kustannussyistä kaksipuolisina, jolloin kyselylomakkeen postitukseen tilaajalle riitti yksi postimerkki. Tällöin kyselylomakkeen toinen sivu jäi etusivun takapuolelle, jolloin tämän sivun sisältö jäi muutamalta vastaajalta ilmeisesti huomaamatta. Pelkäsin jo etukäteen näin tapahtuvan ja lomaketta tehdessäni laitoin lomakkeeseen sivunumerot sekä etusivulle nuolen ja maininnan, että kysely jatkuu kääntöpuolella. Varotoimenpiteistä huolimatta tuloksissa toisen sivun kysymyksissä on muutama vastaaja vähemmän kuin muissa kysymyksissä. Mielestäni tämä ei kuitenkaan ole tutkimuksen kannalta merkittävä puute.

Sivulla kaksi oli monivalintakysymykset lehden ulkoasusta, kysymykset lukutavoista ja arvosanat lehdelle, lehden sisällölle ja lehden ulkoasulle.

7.1 Ikäjakauma

Kyselylomakkeessa vastaajille oli annettu viisi ikäryhmää, johon merkitä oma ikänsä. Nämä ryhmät olivat alle 30-vuotiaat, 31 - 40-vuotiaat, 41 - 50-vuotiaat, 51 - 60-vuotiaat sekä yli 60-vuotiaat. Tähän kysymykseen oli vastannut 102 vastaajaa. Vastaajien ikäjakauma on nähtävissä kuvassa 3.



Kuva 3. Vastaajien ikäjakauma

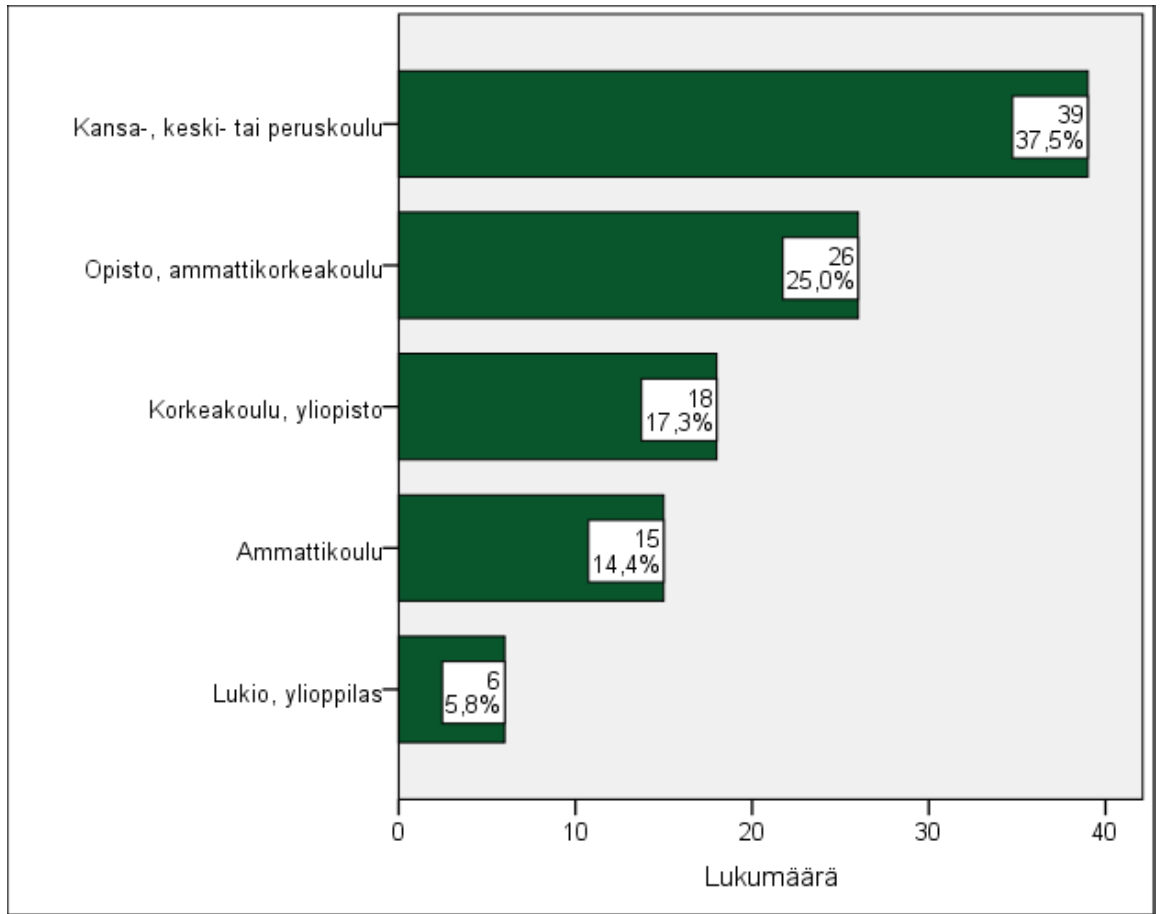
Vastaajien ikäjakauma oli odotettavissa, sillä suurin osa Luumäen Lehden tilaajista on vanhempaa väestöä. Vastaajista 55,9 % eli 57 vastaajaa on yli 60-vuotiaita, 28,4 % eli 29 vastaajaa 50 - 59-vuotiaita, 10,8 % eli 11 vastaajaa 40 - 49-vuotiaita, 2,9 % eli 3 vastaajaa 30 - 39-vuotiaita ja 2 % eli 2 vastaajaa alle 30-vuotiaita.

Tällainen ikäjakauma herätti ajatuksia, että nuorille tilaajille olisi aiheellista tehdä myöhemmin uusi lukijatyytyväisyystutkimus, koska he ovat Luumäen Lehden tulevaisuuden asiakkaita ja heidän mielipiteensä lehdestä olisi hyödyllistä saada tietoon. Näin Luumäen Lehti voisi palvella heitä mahdollisimman hyvin.

7.2 Koulutusjakauma

Kysyin kyselylomakkeessa vastaajien koulutusta. Koulutukset oli jaettu viiteen eri ryhmään. Nämä olivat kansa-, keski- tai peruskoulu, ammattikoulu, lukio ja/tai ylioppilas, opisto ja/tai ammattikorkeakoulu ja korkeakoulu ja/tai yliopisto.

Tähän kysymykseen oli vastannut 104 vastaajaa. Koulutusjakauma on nähtävissä kuvassa 4.



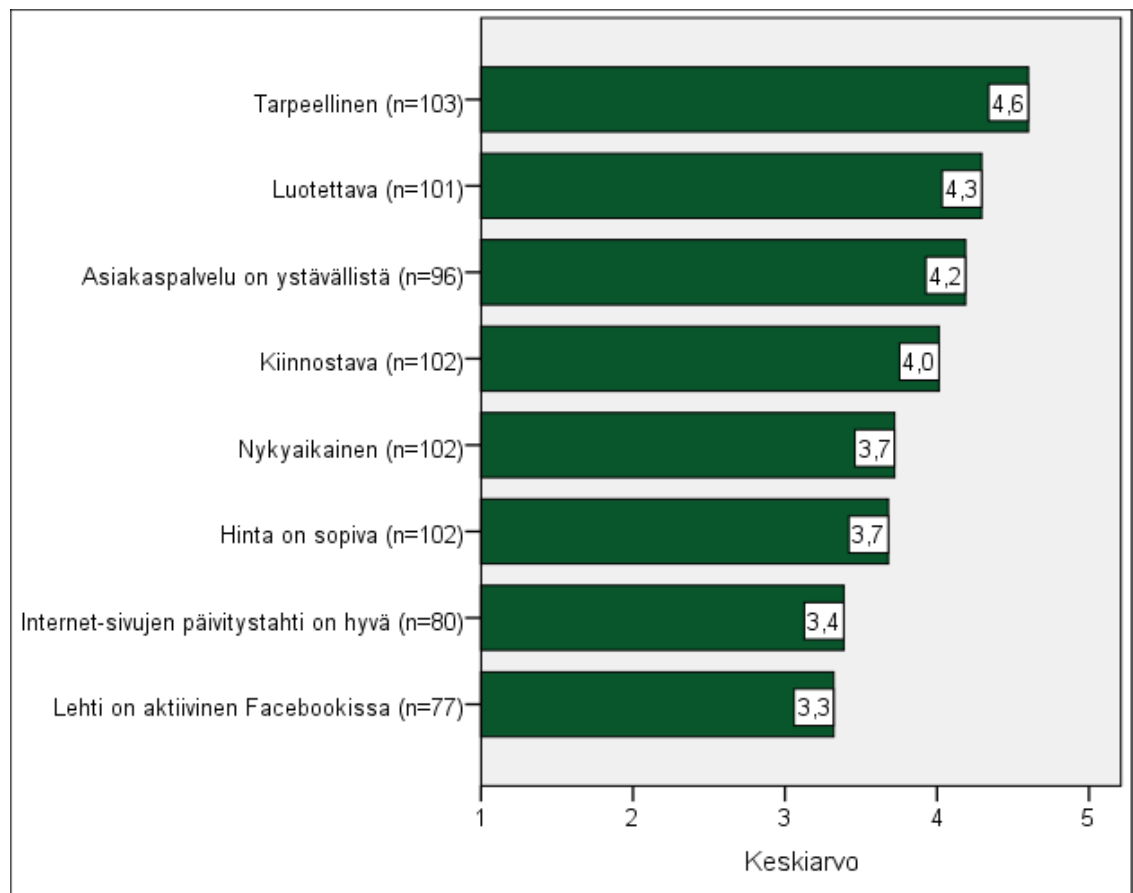
Kuva 4. Vastaajien koulutusjakauma

Suurimmaksi koulutusryhmäksi muodostui kansa-, keski- tai peruskoulu. Tämä ryhmä sai 37,5 % vastauksia eli vastaajia oli 39. Tämä on mitä ilmeisimmin seurausta kyselyn ikäjakaumasta, jossa suurimmaksi ryhmäksi osoittautui yli 60-vuotiaat, jotka ovat perinteisesti käyneet ryhmän koulutustasot. Toiseksi suurimmaksi koulutusryhmäksi muodostui opisto tai ammattikorkeakoulu. Tähän ryhmään kuului 25 % eli 26 vastaajaa. Korkeakoulun tai yliopiston oli käynyt 17,3 % eli 18 vastaajaa, ammattikoulun oli käynyt 14,4 % eli 15 vastaajaa ja lukion tai ylioppilastutkinnon 5,8 % eli 6 vastaajaa. On oletettavaa, että jokainen korkeasti koulutettu on käynyt myös peruskoulun ja lukion tai ammattikoulun. Moni vastaaja olikin merkinnyt kyselylomakkeeseen kaikki koulut jotka hän on käynyt, mutta otin vastauksissa huomioon vain vastaajan korkeimman koulutuksen.

Kyselylomakkeiden vastauksista oli nähtävissä, että mitä koulutetumpi vastaaja oli, sitä kriittisemmin hän oli lehteä arvioinut. Tästä voimme päätellä, että korkeasti koulutettu on usein vaativampi, mitä hän lehdeltä haluaa tai ainakin hän rohkenee mainita asiasta. Matalammin koulutetut olivat useimmin tyytyväisiä vastauksissa.

7.3 Yleiset mielipiteet Luumäen Lehdestä

Yleiset mielipiteet Luumäen Lehdestä -ryhmässä oli kahdeksan väittämää. Väittämien keskiarvot ovat koottu kuvaan 5 lukemisen helpottamiseksi. Kuvassa on merkitty n-kirjaimella väittämään vastanneiden määrä.



Kuva 5. Yleisten mielipiteiden keskiarvot

Parhaimman arvosanan sai väittämä ”Lehti on tarpeellinen” arvosanalla 4,6. Tähän väittämään oli vastannut 103 vastaajaa. Väittämä ”Lehti on nykyaikainen” sai arvosanan 3,7. Tähän moni vastaaja oli erikseen maininnut, että he nimenomaan pitävät siitä, ettei lehti ole kovin nykyaikainen. Yksi vastaaja jopa

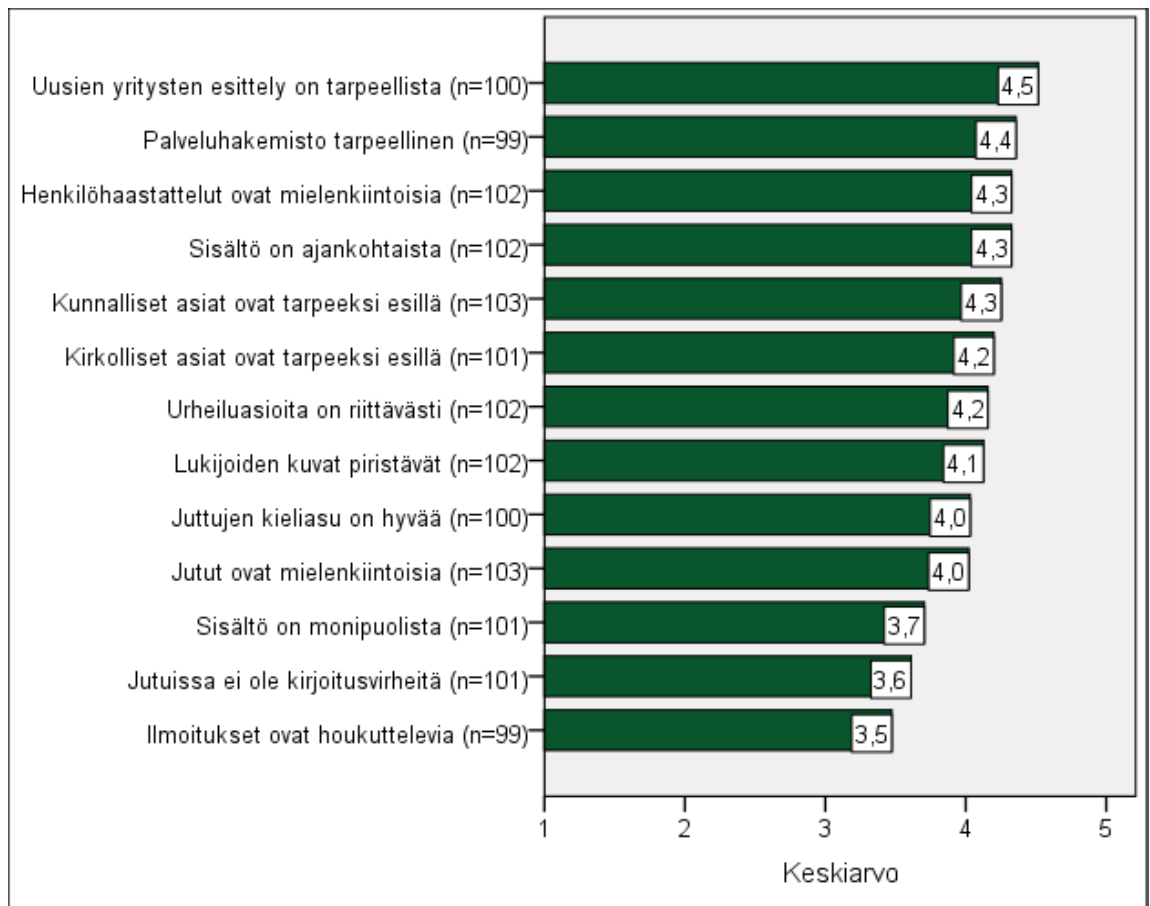
uhkasi lopettavansa koko lehden lukemisen, jos lehti nykyajan muodin mukaisesti alkaisi ilmestymään ainoastaan internetissä.

Väittämät ”Internet-sivujen päivitystahti on hyvä” ja ”Lehti on aktiivinen Facebookissa” saivat oletettavasti huonot arvosanat sen vuoksi, ettei suurimmalla osalla vastaajista ollut tietoa näistä. Tämä on helposti pääteltävissä, kun katsoo vastaajien ikäjakaumaa. Vanhempi väestö ei välttämättä käytä internetiä tai edes omista tietokonetta. Näiden väittämien vuoksi lomakkeessa olisi ollut hyvä olla kuudes vaihtoehto ”En osaa sanoa”. Tämän puuttuessa moni vastaaja oli vastannut arvosanalla 3 En eri, enkä samaa mieltä. Osa oli myös jättänyt kokonaan vastaamatta. ”Internet-sivujen päivitystahti on hyvä” -väittämään oli vastannut 80 vastaajaa ja ”Lehti on aktiivinen Facebookissa” -väittämään vain 77 vastaajaa 104:sta.

Samaan ongelmaan törmäsi myös väittämä ”Asiakaspalvelu on ystävällistä”. Vaikka väittämä saikin hyvän arvosanan, 4,2, väittämään oli vastannut vain 96 vastaajaa. Tämä johtunee siitä, ettei kaikilla vastaajilla ole kokemusta Luumäen Lehden asiakaspalvelusta. Toisaalta, voisi olettaa että väittämään vastanneet ovat erittäin tyytyväisiä asiakaspalveluun, koska väittämä sai pienemmästä vastaajamäärästä huolimatta hyvän arvosanan.

7.4 Mielipiteet lehden sisällöstä

Mielipiteet lehden sisällöstä -ryhmässä oli 13 väittämää. Väittämien keskiarvot ovat koottu kuvaan 6 lukemisen helpottamiseksi. Kuvassa on merkitty n-kirjaimella väittämään vastanneiden määrä.



Kuva 6. Keskiarvot Luumäen Lehden sisällöstä

Parhaimman arvosanan sai väittämä ”Uusien yritysten esittely on tarpeellista” arvosanalla 4,5. Tämä tulos ei yllättänyt yhtään, koska tietenkin pienellä paikkakunnalla halutaan tietää uusista palveluista. Toiseksi parhaan arvosanan, 4,4, sai väittämä ”Palveluhakemisto on tarpeellinen”. Uskon, että arvosana pitää paikkansa, koska lehden toiseksi viimeisellä sijaitsevasta palveluhakemistosta on helppo etsiä tarvitsemansa alan ammattilaisia. Näissä molemmissa väitteessä oli vastaajia hieman vähemmän (100 ja 99) kuin muissa tämän osion väittämissä (enimmillään 103). Siitä huolimatta väittämät saivat keskiarvoltaan parhaimmat arvosanat.

Kolmanneksi parhaimman arvosanan sai väittämä ”Henkilöhaastattelut ovat mielenkiintoisia” arvosanalla 4,3. Henkilöhaastattelut ovat aina olleet yksi suosituimpia Luumäen Lehden juttutyypeistä. Kyselylomakkeen kehitysehdotuksessa nousi esille, että niitä kaivataan lisää. Henkilöhaastatteluiden kohteiksi toivotaan muun muassa kunnan työntekijöitä ja uusia luumäkeläisiä.

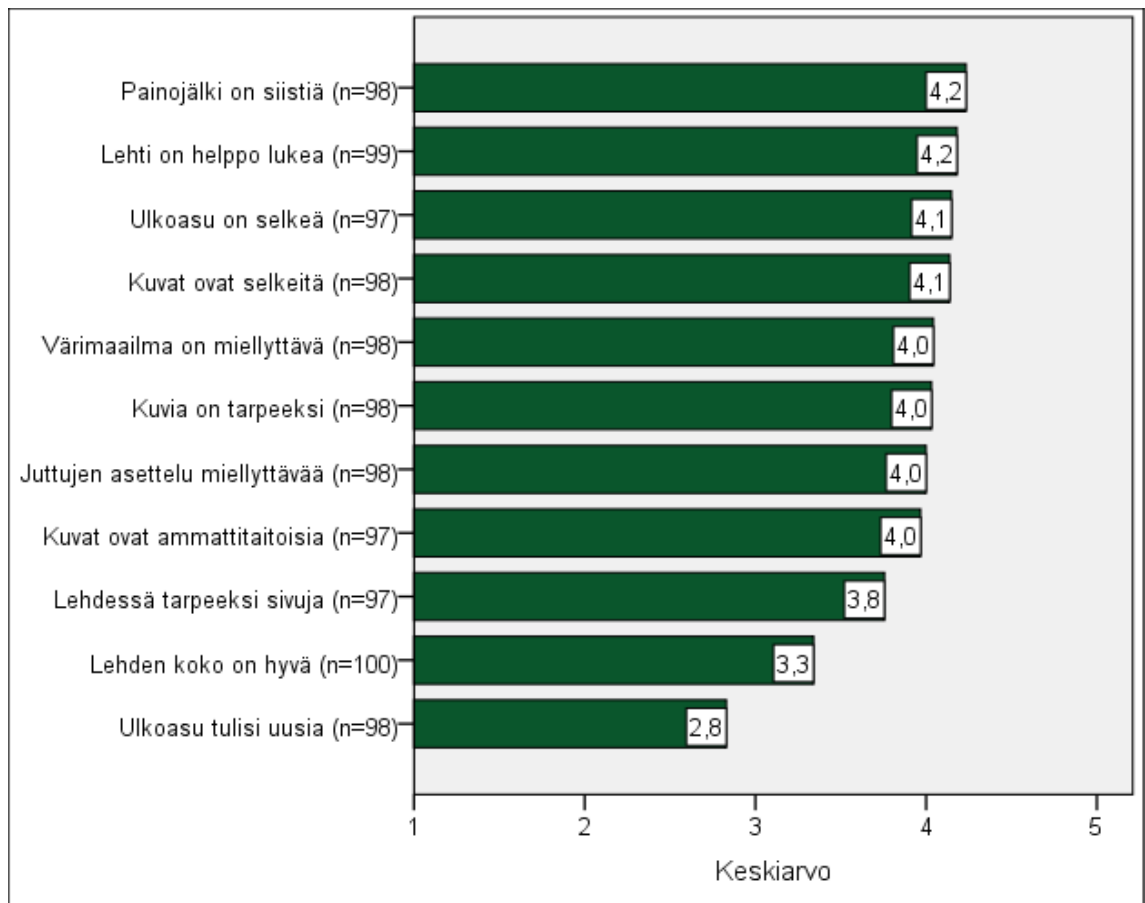
Koen positiiviseksi, että ”Sisältö on ajankohtaista” -väite sai näin hyvän arvosanan (4,2). Suurimmalle osalle luumäkeläisistä vastaajista tulee Etelä-Karjalassa päivittäin ilmestynvä Etelä-Saimaa, jossa myös Luumäellä tapahtuneet asiat ehditään käsitellä parhaimmillaan viikkoakin ennen kuin Luumäen Lehti ilmestyy torstaina. Oman kokemukseni mukaan tämä aiheuttaa harmitusta enemmän Luumäen Lehden tekijöissä kuin lukijoissa.

”Jutuissa ei ole kirjoitusvirheitä” -väite sai harmillisen huonon arvosanan (3,6). Lehden tekijät tarkastavat jokaisen jutun tekstit, ennen kuin lehti lähetetään painoon, mutta tästä varotoimenpiteestä huolimatta lehteen ilmeisesti pääsee kirjoitusvirheitä.

Väite ”Ilmoitukset ovat houkuttelevia” sai ryhmän huonoimman arvosanan. Luumäen Lehdellä on tähän vähän vaikutusvaltaa, koska suuri osa ilmoituksista tulee valmiina, jotka vain taitetaan lehteen. Osan ilmoituksista lehti tekee itse asiakkaan toivomien raamien mukaisesti.

7.5 Mielenpiteet lehden ulkoasusta

Mielenpiteet lehden ulkoasusta -ryhmässä oli 11 väittämää. Väittämien keskiarvot ovat koottu kuvaan 7 lukemisen helpottamiseksi. Kuvaan on merkitty n-kirjaimella väittämään vastanneiden määrä. Tämän ryhmän vastausmäärät ovat muutaman vastaajan verran pienempiä kuin yleisissä mielenpiteissä ja mielenpiteissä lehden sisällöstä. Tästä huolimatta sain mielestäni luotettavia vastauksia.



Kuva 7. Keskiarvot Luumäen Lehden ulkoasusta

Väite ”Ulkoasu tulisi uusia” oli monivalintakysymysten ainut negatiivinen väite. Tämä väite tuli aluksi vahingossa negatiiviseen muotoon, mutta jätin sen kuitenkin sellaiseksi, koska sen avulla pystyn näkemään, ovatko vastaajat todella lukeneet kaikki väittämät ennen vastaamista. Väite onkin saanut ryhmän huonoimman arvosanan (2,8), joten voi olettaa että vastaajat ovat suhteellisen tyytyväisiä lehden visuaaliseen ulkoasuun.

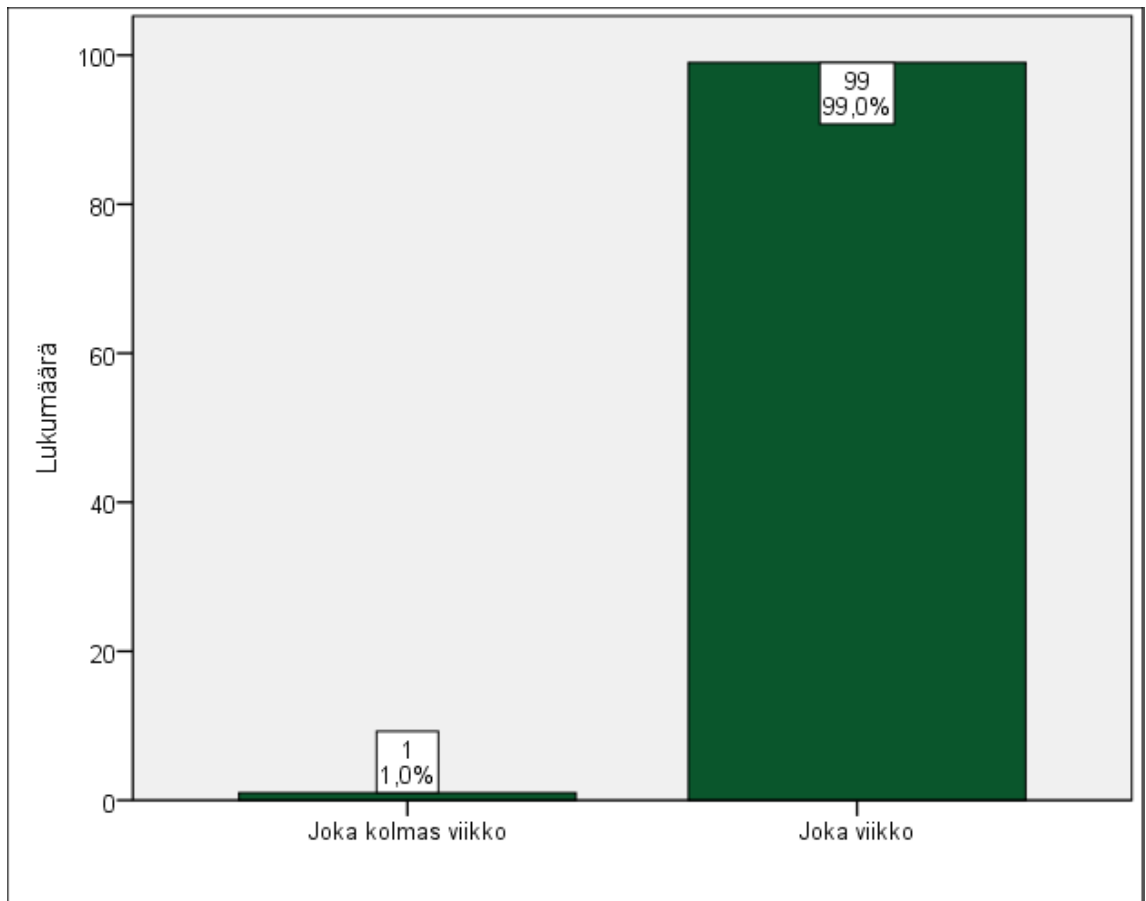
Ryhmän toiseksi huonoimman arvosanan sai väite ”Lehden koko on hyvä” arvosanalla 3,3. Mielestäni tämä on kuitenkin yllättävän hyvä arvosana väitteelle, koska kyselylomakkeen vapaan mielipiteen kohdassa todella moni oli toivonut muutosta lehden kokoon. Kuulin samanlaisia mielipiteitä myös ollessani kesätöissä Luumäen Lehdellä kesällä 2014. Luumäen Lehti painetaan nykyään Mikkelissä eurotabloid-kokoiseksi. Vielä pari vuotta sitten lehti painettiin Lappeenrannassa tabloid-kokoiseksi. Lehti on tilaajien mielestä liian iso. Tämän vuoksi se muun muassa rypistyy ja jopa repeilee postissa ennen kuin tilaajat saavat sen käsiinsä. Lukijat eivät ole olleet tästä koon muutoksesta mielissään ja Luumäen Lehden toimituksessa ollaan tietoisia asiasta. Koon

muutos ei ole kuitenkaan lehden tekijöistä käsissä, vaan asia on Länsi-Savo Oy:n päätettävissä.

Mielipiteet lehden ulkoasusta ovat hyvin tasaisia. Suurin osa väittämistä ovat saaneet arvosanoiksi 4,0, 4,1 tai 4,2. Voisi siis päätellä, että vastaajat ovat melko tyytyväisiä Luumäen Lehden ulkoasuun.

7.6 Kuinka usein vastaajat lukevat lehden

Paikallislehdet luetaan tilaajien keskuudessa tarkasti, eikä Luumäen Lehti ollut tutkimuksen perusteella poikkeus. Kuvasta 8 ilmenee, että melkein kaikki vastaajat lukevat lehden joka viikko.

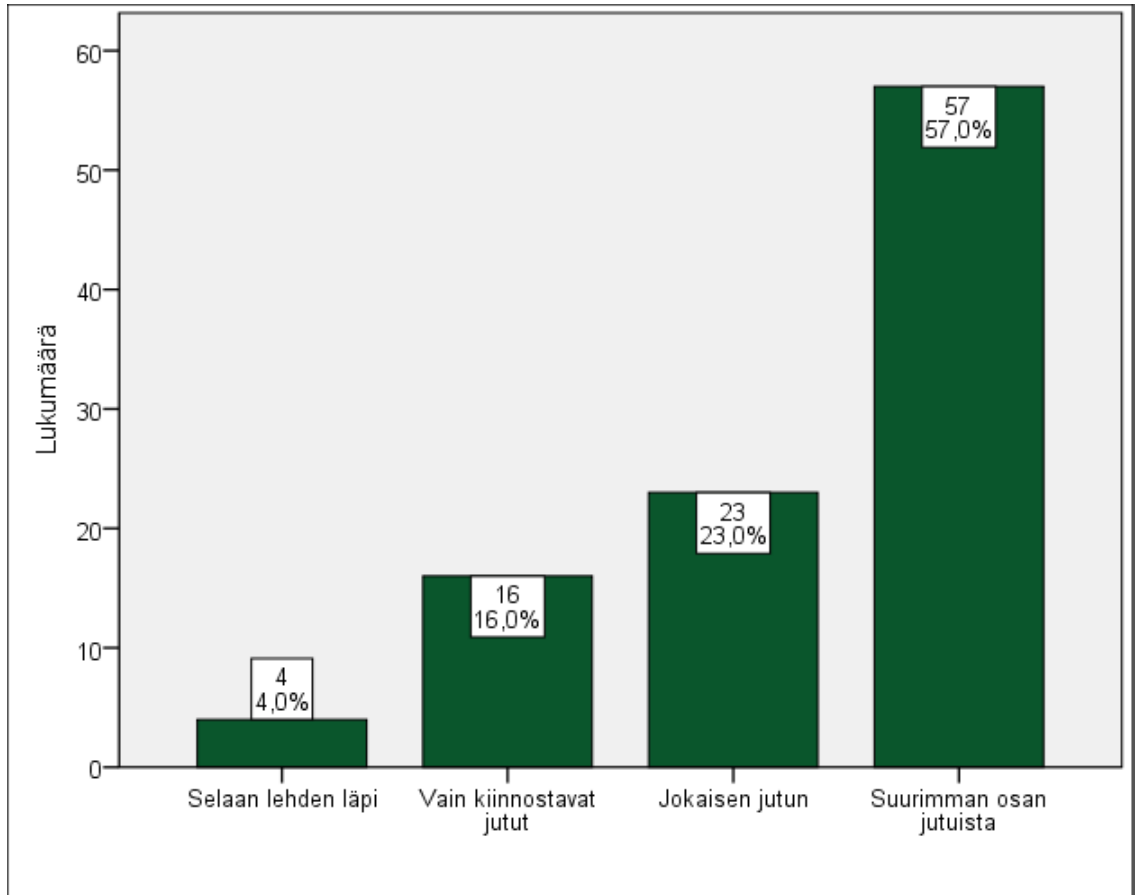


Kuva 8. Kuinka usein vastaajat lukevat Luumäen Lehden

Lähes kaikki vastaajat lukevat Luumäen Lehden joka viikko. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, että lukee lehden vain joka kolmas viikko. Joka viikko lehden lukee siis 99 % eli 99 vastaajaa.

7.7 Lehden lukutavat

Kuvasta 9 ilmenee, että Luumäen Lehti luetaan vastaajien keskuudessa melko tarkasti. Yli puolet vastaajista tulee suurimman osan lehden jutuista.

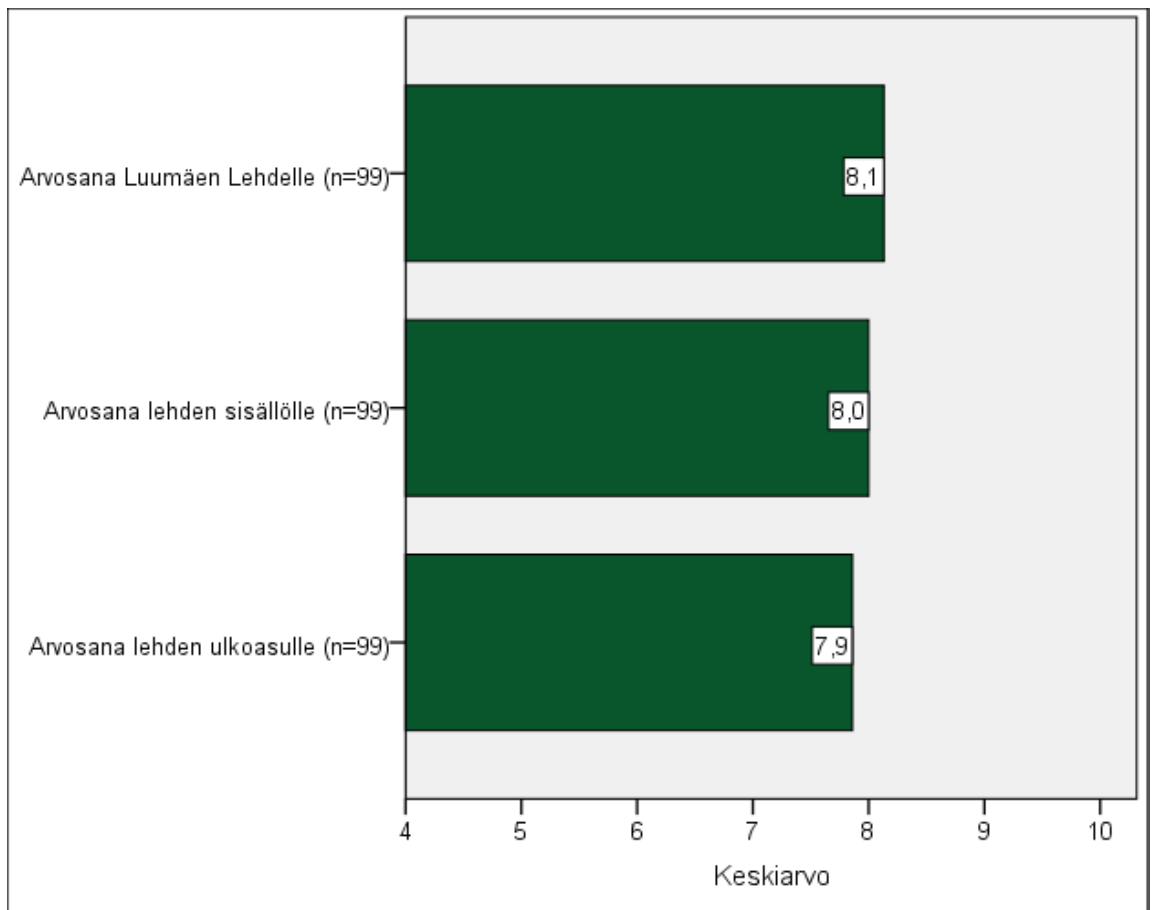


Kuva 9. Kuinka tarkasti vastaajat lukevat Luumäen Lehden

Suurimman osan jutuista lukee reilu enemmistö, 57 % eli 57 vastaajaa. Jokaisen jutun lukee 23 % eli 23 vastaajaa. Vain kiinnostavat jutut lukee 16 % eli 16 vastaajaa. Lehden selaa läpi 4 % eli neljä vastaajaa.

7.8 Arvosanat

Vastaajat saivat antaa erikseen arvosanat Luumäen Lehdelle, sen sisällölle ja ulkoasulle. Näiden arvosanojen keskiarvot näkyvät kuvassa 10. Jokaisessa kohdassa oli 99 vastaajaa ja laskin heidän antamista arvosanoista keskiarvot.



Kuva 10. Luumäen Lehdessä sekä sen sisällön että ulkoasun saamien arvosanojen keskiarvot

Luumäen Lehti itsessään sai arvosanaksi 8,1. Luumäen Lehdessä sisältö sai arvosanaksi 8,0. Lehden ulkoasun arvosanaan oletettavasti vaikutti negatiivinen mielipide lehden koosta, jolloin se sai arvosanaksi 7,9. Arvosanojen mediaani on näin ollen 8,0, mikä voidaan määrittää kouluarvosanoihin hyväksi.

Erillisistä diagrammeista käy ilmi, että Luumäen Lehdelle seitsemän vastaajaa, eli 7,1 % antoi arvosanaksi 10. Arvosanan 9 antoi 25,3 % eli 25 vastaajaa. Arvosanaan 8 päätyi reilu enemmistö, 46,5 % eli 46 vastaajaa. Arvosanan 7 antoi 18,2 % eli 18 vastaajaa. Arvosanan 6 antoi 2 % eli 2 vastaajaa. Arvosanaa 5 ei antanut kukaan ja arvosanan 4 oli antanut vain 1 % eli yksi vastaaja.

Luumäen Lehdessä sisältö ansaitsi arvosanan 10 kuudelta vastaajalta, joiden prosentuaalinen osuus oli 6,1 %. Arvosanan 9 antoi 22,2 % eli 22 vastaajaa. 46,5 % eli 46 vastaajaa kääntyi tässäkin arvosanan 8 puoleen. 18,2 % eli 18

vastaajaa antoi sisällölle arvosanan 7. Arvosanan 6 antoi 5,1 % eli viisi vastaajaa. Arvosanan 5 antoi 2 % eli kaksi vastaajaa. Arvosanaa neljä ei antanut kukaan.

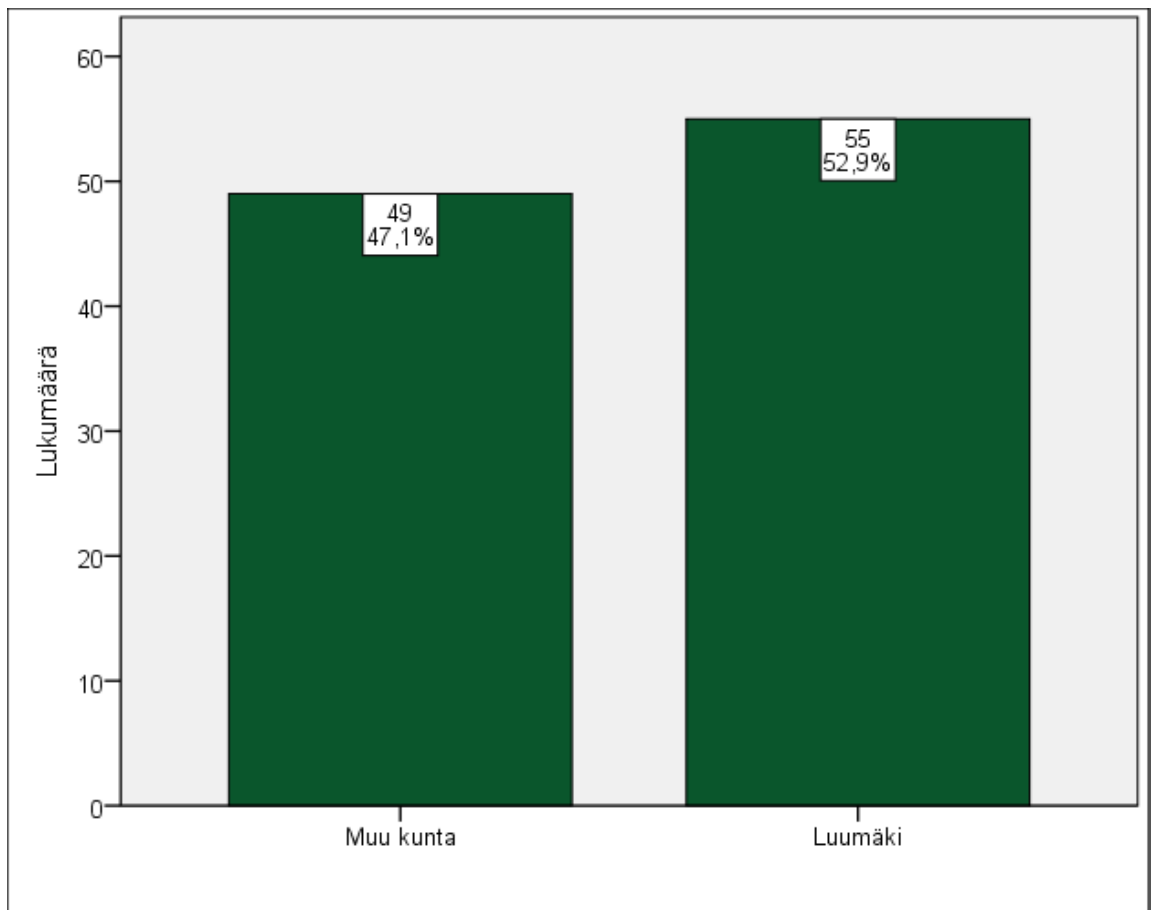
Luumäen Lehden ulkoasu sai hieman enemmän arvosanoja 10 kuin sisältö ja itse lehti. Arvosanan 10 antoi 8,1 % eli 8 vastaajaa. Arvosanan 9 antoi 25,3 % eli 25 vastaajaa. Enemmistö antoi ulkoasullekin arvosanaksi 8, tähän päätyi 32 vastaajaa eli 32,3 %. Arvosanan 7 antoi 19,2 % eli 19 vastaajaa. Arvosanaan 5 päätyi 4 % eli 4 vastaajaa ja arvosanan 4 antoi 1 % eli 1 vastaaja.

7.9 Vastaajien paikkakunnat

Loin vastaajien paikkakunnista havainnollistavan kuvan 11. Kuvion selkeyttämiseksi kuviossa esiintyy eriteltyinä Luumäki ja muut paikkakunnat. Ulkopaikkakuntalaisten suuri määrä on yllättävää.

Kuvasta 11 ilmenee, että vastaajista 52,9 % eli 55 henkilöä oli luumäkeläisiä. Ulkopaikkakuntalaisia oli yllättävän suuri määrä, 47,1 % eli 49 henkilöä.

Ulkopaikkakuntalaisia vastaajia oli eri puolilta Suomea. Kouvola oli 12 vastaajaa, Lappeenrannasta oli yhdeksän, Helsingistä kahdeksan, Espoosta kolme, Kotkasta kaksi, Savitaipaleelta kaksi ja yhdet vastaajat Hyvinkäältä, Jyväskylästä, Loviisasta, Miehikkälästä, Riihimäeltä, Saarijärveltä, Seinäjoelta, Sulkavalta, Taipalsaarelta, Turusta, Tuusulasta, Vantaalta ja Virolahdelta.



Kuva 11. Vastaajien asuinpaikkakunnat jaettuna Luumäkeen ja muihin kuntiin

7.10 Luumäen Lehden tarpeellisuus

Loin taulukon 1 Luumäen Lehden tarpeellisuudesta asuinkuntien mukaan, jotta voin tarkastella tarpeellisuutta paikkakunnittain. Erityisesti minua kiinnosti, kuinka tarpeellisena ulkopaikkakuntalaiset mieltävät lehden. Taulukon 1 yksinkertaistamiseksi jaottelin vastaajat luumäkeläisiksi ja ulkopaikkakuntalaisiksi.

Taulukko 1. Kuinka tarpeellisenä luumäkeläiset ja ulkopaikkakuntalaiset pitävät Luumäen Lehteä

		Tarpeellinen			
		Osittain eri mieltä	En eri, enkä samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Luumäki	Lukumäärä	1	1	11	41
	%	1,9 %	1,9 %	20,4 %	75,9 %
Muu kunta	Lukumäärä	2	1	14	32
	%	4,1 %	2,0 %	28,6 %	65,3 %
Yhteensä	Lukumäärä	3	2	25	73
	%	2,9 %	1,9 %	24,3 %	70,9 %

Tulos osoittautui hyväksi, sillä taulukosta 1 ilmenee että, ulkopaikkakuntalaisista 65,3 % eli 32 vastaajaa ovat täysin samaa mieltä, että Luumäen Lehti on tarpeellinen. Ulkopaikkakuntalaisista osittain samaa mieltä väittämästä on 28,6 % eli 14 vastaajaa, ei eri, eikä samaa mieltä 2 % eli yksi vastaaja ja osittain eri mieltä 4,1 % eli 2 vastaajaa.

Luumäkeläisistä 75,9 % eli 41 vastaajaa pitää Luumäen Lehteä erittäin tarpeellisenä. Osittain samaa mieltä väittämästä on 20,4 % eli 11 vastaajaa ja vaihtoehdot en eri, enkä samaa mieltä sekä osittain eri mieltä saivat molemmat yhden äänen, eli 1,9 %.

Kaikista vastaajista yhteensä täysin samaa mieltä tarpeellisuudesta oli 70,9 % eli 73 vastaajaa, osittain samaa mieltä 24,3 % eli 25 vastaajaa, ei eri eikä samaa mieltä 1,9 % eli 2 vastaajaa ja osittain eri mieltä oli 2,9 % eli 3 vastaajaa.

Tarkastelin myös kuinka tarpeellisenä eri ikäluokat Luumäen Lehteä pitävät. Nämä tulokset ovat nähtävissä taulukossa 2.

Taulukko 2. Kuinka tarpeellisenä eri-ikäiset vastaajat pitävät Luumäen Lehteä

		Tarpeellinen			
		Osittain eri mieltä	En eri, enkä samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Alle 30 v.	Lukumäärä	1	0	1	0
	%	50,0 %	0,0 %	50,0 %	0,0 %
30 - 39 v.	Lukumäärä	0	0	1	2
	%	0,0 %	0,0 %	33,3 %	66,7 %
Ikä 40 - 49 v.	Lukumäärä	0	0	3	8
	%	0,0 %	0,0 %	27,3 %	72,7 %
50 - 59 v.	Lukumäärä	2	1	6	20
	%	6,9 %	3,4 %	20,7 %	69,0 %
Yli 60 v.	Lukumäärä	0	1	14	41
	%	0,0 %	1,8 %	25,0 %	73,2 %
Yhteensä	Lukumäärä	3	2	25	71
	%	3,0 %	2,0 %	24,8 %	70,3 %

Taulukosta 2 ilmenee, että kaikista ikäryhmistä 70,3 % eli 71 vastaajaa piti lehteä hyvin tarpeellisenä. Osittain samaa mieltä väittämän kanssa oli 24,8 % eli 25 vastaajaa. 2 % eli kaksi vastaajaa oli ei eri, eikä samaa mieltä. 3 % eli kolme vastaajaa vastasi olevansa osittain eri mieltä.

Yli 60-vuotiaiden ryhmässä 73,2 % eli 41 vastaajaa piti lehteä erittäin tarpeellisenä. Osittain samaa mieltä ryhmästä oli 25 % eli 14 vastaajaa. Ei eri eikä samaa mieltä ryhmästä oli 1,8 % eli yksi vastaaja.

50 - 59-vuotiaiden ryhmässä täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 69 % eli 20 vastaajaa. 20,7 % eli kuusi vastaajaa oli osittain samaa mieltä. Ei eri, eikä samaa mieltä oli 3,4 % eli yksi vastaaja. Osittain eri mieltä oli 6,9 % eli kaksi vastaajaa.

40 - 49-vuotiaiden ryhmässä lehden tarpeellisuudesta oltiin vain kahta mieltä. 72,7 % eli kahdeksan vastaajaa 40 - 49-vuotiaista oli täysin samaa mieltä, että lehti on tarpeellinen. 27,3 % eli kolme vastaajaa heistä oli osittain samaa mieltä.

30 - 39-vuotiaiden ryhmässä mielipide lehden tarpeellisuudesta jakautui myös kahtia. 66,7 % eli 2 vastaajaa vastasi olevansa täysin samaa mieltä väittämän kanssa. 33,3 % eli yksi vastaaja oli osittain samaa mieltä.

Alle 30-vuotiaat eivät olleet yhtä myötämielisiä väittämän kanssa kuin muut ikäryhmät. Alle 30-vuotiasta vastaajaa oli vain kaksi henkilöä ja toinen heistä oli osittain samaa mieltä, toinen osittain eri mieltä väittämän kanssa.

7.11 Kehitystoiveita, ideoita ja muita terveisiä Luumäen Lehdelle

Kyselylomakkeessa oli niin sanottu vapaan sanan kohta, johon vastaajat saivat kirjoittaa toiveitansa, ideoita ja muita terveisiä Luumäen Lehden toimituksella. Tähän kohtaan tuli paljon käyttökelpoisia ideoita. Kaikki vastaajien kommentit ovat nähtävillä liitteessä 3.

- *Melko hyvä lehti!*
- *Henkilöhaastattelut ovat tervetulleita.*
- *Lehti ehdottomasti muutettava tabloid-kokoon.*
- *Asiavirheitä, melko paljon esim. nimissä ym. Toimittajan tulisi tarkastaa asiat mikäli on vähänkään epäselvää tai ei esim. ole kuullut. Lehtien sivuilla liikaa samoja naamoja! Eri yhdistysten kanssa tasapuolista yhteistyötä.*
- *Lehti voisi olla paksumpi. Enempi luettavaa asiaa. Uudet firmat kiinnostavat, heidän esittelynsä ok. Henkilöhaastattelut on mukavaa luettavaa.*
- *Luumäen Lehti on tullut talouteemme yli 40 vuoden ajan. Se on mielenkiintoinen ja pidetty, joka viikko ilmestyvä, odotettu lehti, täyttää tietoa syntymäpäitjästäni. Kiitos!*
- *Kaikki hyvin, tähän tapaan vaan.*
- *Lisää juttuja luumäkeläisistä: kouluista (esim. eläkkeellä olevista opettajista), kaupoista, palveluista (esim. terveysasema, kirjasto, paloasema ym), harrastekerhoista esim. juttusarja kuoroista (myös lasten ja nuorten), kesäpaikkakuntalaisista, kotieläimistä.*
- *Lehden koko helpommin luettavaksi.*
- *Ruusuina monet vanhan ajan tapahtumia käsittelevät artikkelit. Hyvä paikallinen lehti jota odottaa torstaisin.*

- *Lehden fyysisen koon muutos on tehnyt lukukokemuksen heikoksi. Lehden päävärin muutos mustasta vihreään antaa vaikutelman mainoslehdestä huomioiden ruokakaupan mainos etusivulla. Välillä uutisointi on liian kantaaottavaa (esim. Kotkaniemi).*
- *Lehden koko on liian suuri. Muuten on mukava selailta kotikunnan kuulumisia!*
- *Lehti on kokonaisuudessaan hyvä ja varmasti todella tärkeä sanomalehti monelle luumäkeläiselle paikkakunnalla ja muualla Suomessa, sekä mökkiläiselle.*
- *Huomioon ottaen alueen, jolla Luumäen Lehti toimii, tulos on erinomainen tällaisenaan.*
- *Henkilöhaastattelu ovat aivan ihania – Voisiko haastatella myös lapsia ja lasten kuulumisia? Torstaina odottelen, että pääsen lukemaan Luumäen Lehden. Lehden jutuissa vilahtelee tuttuja ihmisiä, vaikka en enää Luumäellä asukaan. Vanhat valokuvat Luumäeltä sekä niihin liittyvät tarinat ovat olleet mukavia.*
- *Ei risuja mutta ruusuja – sylin täydeltä!*
- *Toivon lisää lukijoiden matkakertomuksia ja paikallisia historiakatsauksia (Ks. Vartti-lehden ”Tätä et tiennyt Kouvolasta”)*

8 PÄÄTELMÄT

8.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tutkimuksen pääkysymys oli, kuinka tyytyväisiä tilaajat ovat Luumäen Lehteen. Tutkimustulosten perusteella voin todeta, että tilaajat ovat pääosin tyytyväisiä tilaamaansa lehteen. Luumäen Lehti sai vastaajilta arvosanaksi kouluarvosanan 8,1. Lehteä pidettiin hyvin tarpeellisena ja luotettavana.

Jaoin pääkysymyksen neljään tarkentavaan kysymykseen, jotta tutkimus toisi mahdollisimman hyödyllisiä vastauksia. Ensimmäinen tarkentava kysymys oli, että kuinka tyytyväisiä tilaajat ovat Luumäen Lehden sisältöön. Sisältöön oltiin myös pääosin tyytyväisiä, sillä se sai kouluarvosanaksi tasan 8. Erityisen tyytyväisiä oltiin uusien yritysten esittelyyn ja henkilöhaastatteluihin. Palveluhakemisto koettiin myös erittäin tärkeäksi.

Toinen tarkentava kysymys oli, että kuinka tyytyväisiä tilaajat ovat Luumäen Lehden ulkoasuun. Ulkoasu sai hieman huonomman arvosanan, kouluarvosanaksi muodostui 7,9. Vastaajien mukaan parasta ulkoasussa on siisti painojälki, selkeä ulkoasu ja selkeät kuvat. Huonointa monen mielestä oli lehden koko, siihen kaivataan muutosta. Tämä mielipide tuli ilmi myös monen lomakkeen vapaan sanan kohdasta. Koon toivotaan muuttuvan takaisin tabloid-kokoiseksi nykyisen suuremman eurotabloidin sijaan.

Kolmannen tarkentavan kysymyksen oli tarkoitus selvittää tilaajien lukutapoja. Vastauksista voitiin todeta, että lähes jokainen vastaaja lukee lehden joka viikko. Jokaisen jutun luki 23 % vastaajista ja suurimman osan jutuista 57 % vastaajista. Yleisesti ottaen paikallislehdet luetaan tarkkaan ja huolellisesti, eikä Luumäen Lehti ole poikkeus.

Viimeinen tarkentava kysymys oli, millaisen arvosanan Luumäen Lehti ansaitsee. Kyselylomakkeesta saatujen vastausten perusteella Luumäen Lehden arvosanaksi muodostui 8,0. Tämä arvosana luokitellaan hyväksi.

8.2 Tutkimuksen arviointi

Tutkimus onnistui mielestäni hyvin. Tutkimuksen alussa minua jännitti, saanko tarpeeksi vastauksia kyselylomakkeeseeni. Kyselylomake oli onnistunut, siitä tuli selkeä mutta kuitenkin kattava. Vastausprosentti ylitti lopulta odotukset, sillä vastauksia palautui ilahduttavasti 104 kappaletta. Muutamassa lomakkeessa oli puutteita vastauksissa, mutta analysoin kuitenkin kaikki lomakkeet. Nämä tyhjät kohdat eivät vaikuttaneet tutkimustuloksiin.

Tutkimuksen haastavin osuus oli tutkimustulosten analysointi. Olin päättänyt jo etukäteen, että analysoin tulokset SPSS-ohjelmalla, koska se on optimaalinen ohjelma kyselyn tulosten tutkimiseen. Ongelmaksi osoittautui, että en muistanut kuinka ohjelmaa käytetään koska minulla oli ollut SPSS-kurssi jo lähes vuotta aikaisemmin. Sain kuitenkin apua koulun tilastotieteen opettajalta, joka auttoi minua ohjelman käytössä.

Haastavaa oli myös pitkäjänteinen työskentely. Teen mielelläni asiat nopeasti alta pois, koska stressaan helposti tekemättömistä ja keskeneräisistä töistä.

Tämä tutkimus oli suuri työ jonka tekeminen ei onnistunut yhdellä istumalla, vaan se vaati aikaa joten se pyöri mielessä koko tekoprosessin ajan. Tutkimuksen teko oli stressaavaa aikaa, mutta helpotus on suuri kun tutkimus on vihdoin valmis.

Toivon, että tutkimukseni tuo uutta tietoa Luumäen Lehdelle lukijoidensa mielipiteistä. Vaikka jotkin kehityskohteet olivatkin jo ennalta lehden tekijöiden tiedossa, uskon että tutkimustuloksistani on hyötyä heille. Ainoa asia, mikä jäi harmittamaan, oli nuorten vastaajien pieni määrä. Olisi ollut mielenkiintoista saada tietää enemmän myös nuorten mielipiteitä lehdestä, sillä uskon, että niistä olisi ollut paljon hyötyä Luumäen Lehdelle koska nuoret ovat paikallislehtien tulevaisuuden tilaajia. Näkisin, että myöhemmin voisi olla tarvetta tehdä vastaavanlainen kyselytutkimus erikseen nuorille.

LÄHTEET

Aalto, E-L., Santonen, P. & Kyllönen, M., 1985. Suomen Lehdistön historia 4: Paikallislehdistön historia. Kuopio: Graafiset Palvelut/SSKOY.

Henriksson, A. 2011. Paikallisportaali pelastaa paikallislehdet. Teoksessa Locali 2.0 Ajatuksia paikallislehtien tulevaisuudesta. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Oulu. Saatavissa: http://www.oamk.fi/hankkeet/lokkaali/docs/locali_kirja.pdf [viitattu 18.11.2014].

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Järvenpää: Yrityssanoma Oy.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. 2002. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kärki, A. 2004. Sivusta seuraten: Paikallislehti lukijoiden kertomuksissa. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Kärki, A. 2005. Sanomalehdestä luettu ja koettu paikallisuus. Sosiologia 4. numero.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus.

Lehtinen, J.R. 2004. Asiakkuuksien aktiivinen johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Luumäki. 2014. Kuntainfo. Saatavissa: www.luumaki.fi/kuntainfo [viitattu 22.10.2014].

MediaAuditFinland Oy. 2014. Levikkitilastot. Saatavissa: <http://mediaauditfinland.fi/levikit/tilastot/> [viitattu 15.11.2014].

MediaAuditFinland Oy. 2014. Mitä on levikintarkastus? Saatavissa: <http://mediaauditfinland.fi/levikit/> [viitattu 15.11.2014].

Ojajärvi, S. 2014. Suomalainen paikallislehti - Perhealbumista journalismin uudistajaksi. Saatavissa: <http://helsinki.fi/crc/julkaisut/index.html> [viitattu 15.11.2014].

Otavan Opisto. 2014. Alueellinen identiteetti ja paikkojen kokeminen. Saatavissa: http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ge/ge2/03_kulttuurimaantiede/3.3_alueellinen_identiteetti?C:D=gjhn.fayg&m:selres=gjhn.fayg [viitattu 4.11.2014].

Sanomalehdet. 2014. Suomen paikallismediat Oy. Saatavissa: <http://www.paikallismediat.fi/sanomalehemme/> [viitattu 4.11.2014].

Sanomalehtien Liitto. 2014. Median käyttö. Saatavissa: http://www.sanomalehdet.fi/sanomalehtitieto/median_kaytto [viitattu 15.11.2014].

Sillanpää, P. 2011. Paikallista etiikkaa? Locaali 2.0 Ajatuksia paikallislehtien tulevaisuudesta. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Oulu. Saatavissa: http://www.oamk.fi/hankkeet/lokaali/docs/locaali_kirja.pdf [viitattu 18.11.2014].

Storbacka, K. & Lehtinen, J.R. 2006. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. 7. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Sulander, T. Kulttuuri tulille -seminaari Luumäellä 21.8.2014.

Tiitinen, K. 2011. Menestyvä paikallislehti yhdistää netin ja paperin. Teoksessa Locaali 2.0 Ajatuksia paikallislehtien tulevaisuudesta. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Oulu. Saatavissa: http://www.oamk.fi/hankkeet/lokaali/docs/locaali_kirja.pdf [viitattu 18.11.2014].

Tikka, J. 2013. Paikallislehdellä vahva asema tulevaisuudessakin. Luumäen Lehti 50 vuotta. Luumäki.

Tilastokeskus. 2014. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Saatavissa: <http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/> [viitattu 1.12.2014].

Wiiio, O. A. 1994. Johdatus viestintään. 6. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Hyvä Luumäen Lehden tilaaja

Olin kesällä 2014 kesätoimittajana Luumäen Lehdessä ja olen nyt syksyn myötä palannut tradenomiopintojeni pariin Kymenlaakson ammattikorkeakouluun. Opintoni johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa ovat loppusuoralla.

Teen opinnäytetyönäni lukijatytyväisyystutkimuksen Luumäen Lehdelle. Tutkimuksessani on tarkoitus selvittää, kuinka tyytyväisiä tilaajat ovat lehteen ja näin ollen saada Teiltä tilaajilta kehitysehdotuksia. Lomakkeessa on kysymyksiä muun muassa lehden sisällöstä ja ulkoasusta. Tutkimuksen tavoitteena on saada entistä parempi paikallislehti.

Tutkimukseen on valittu satunnaisesti tilaajarekisteristä 200 tilaajaa. Kyselystä saamani tiedot käsittelen luottamuksellisesti, eivätkä ne tule missään vaiheessa kenenkään ulkopuolisen tietoon. Tutkimuksen tulokset julkaistaan vain tilastollisessa muodossa opinnäytetyössäni.

Palauta kyselylomake oheisella palautuskuorella 19.10. mennessä. Kuoressa on valmiiksi osoite ja postimaksukin on jo maksettu.

Täyttämällä ja palauttamalla kyselylomakkeen sekä yhteystietosi, olet mukana arvonnassa. Luumäen Lehti arpoo vastanneiden kesken 5 kappaletta tuotepalkintoja. Voit toki palauttaa kyselyn myös ilman yhteystietoja, jolloin osallistut vain tutkimukseen.

Lisätietoja tutkimuksesta saat minulta.

Ystävällisin terveisin

Sanna Louhelainen

Lukijatytyväisyyskysely Luumäen Lehdelle

Ympyröikää väittämää vastaava mielipiteenne jokaiselta riviltä.

1 = Täysin eri mieltä 2 = Osittain eri mieltä 3 = En eri, enkä samaa mieltä 4 = Osittain samaa mieltä 5 = Täysin samaa mieltä

Yleisiä mielipiteitä Luumäen Lehdestä

1 Lehti on tarpeellinen	1	2	3	4	5
2 Lehti on luotettava	1	2	3	4	5
3 Lehti on kiinnostava	1	2	3	4	5
4 Lehti on nykyaikainen	1	2	3	4	5
5 Lehden tilaushinta on sopiva	1	2	3	4	5
6 Asiakaspalvelu on ystävällistä	1	2	3	4	5
7 Internet-sivujen päivitystahti on hyvä	1	2	3	4	5
8 Lehti on tarpeeksi aktiivinen Facebookissa	1	2	3	4	5

Mielipiteitä lehden sisällöstä

9 Sisältö on ajankohtaista	1	2	3	4	5
10 Jutut ovat mielenkiintoisia	1	2	3	4	5
11 Sisältö on monipuolinen	1	2	3	4	5
12 Kunnalliset asiat ovat tarpeeksi esillä	1	2	3	4	5
13 Kirkolliset asiat ovat tarpeeksi esillä	1	2	3	4	5
14 Urheiluasioita on riittävästi	1	2	3	4	5
15 Henkilöhaastattelut ovat mielenkiintoisia	1	2	3	4	5
16 Uusien yritysten esittely on tarpeellista	1	2	3	4	5
17 Ilmoitukset ovat houkuttelevia	1	2	3	4	5
18 Lukijoiden kuvat ovat piristäviä	1	2	3	4	5
19 Palveluhakemisto on tarpeellinen	1	2	3	4	5
20 Juttujen kieliasu on hyvää	1	2	3	4	5
21 Jutuissa ei ole kirjoitusvirheitä	1	2	3	4	5

Jatkuu kääntöpuolella

Mielipiteitä lehden ulkoasusta

1 = Täysin eri mieltä 2 = Osittain eri mieltä 3 = En eri, enkä samaa mieltä 4 = Osittain samaa mieltä 5 = Täysin samaa mieltä

22 Ulkoasu on selkeä	1	2	3	4	5
23 Painojälki on siistiä	1	2	3	4	5
24 Värimaailma on miellyttävä	1	2	3	4	5
25 Lehden koko on hyvä	1	2	3	4	5
26 Ulkoasu tulisi uusia	1	2	3	4	5
27 Kuvat ovat selkeitä	1	2	3	4	5
28 Kuvat ovat ammattitaitoisia	1	2	3	4	5
29 Juttujen asettelu sivuilla on miellyttävää	1	2	3	4	5
30 Lehdessä on tarpeeksi sivuja	1	2	3	4	5
31 Kuvia on tarpeeksi	1	2	3	4	5
32 Lehti on helppo lukea	1	2	3	4	5

Lukutavat

33 Kuinka usein luette Luumäen Lehden?

- Joka viikko []
 Joka toinen viikko []
 Joka kolmas viikko []
 Harvemmin []

34 Kuinka tarkasti luette Luumäen Lehden?

- Luen jokaisen jutun []
 Suurimman osan jutuista []
 Vain kiinnostavat jutut []
 Selaan lehden läpi []

35 Minkä arvosanan Luumäen Lehti ansaitsee asteikolla 4 - 10? _____

36 Minkä arvosanan lehden sisältö ansaitsee asteikolla 4 - 10? _____

37 Minkä arvosanan lehden ulkoasu ansaitsee asteikolla 4 - 10? _____

38 Kehitysehdotuksia, toiveita, ruusuja ja risuja lehdelle.

Vastaajan taustatiedot

39 Ikä Alle 30 v. 30 – 39 v. 40 – 49 v. 50 – 59 v. 60 v. tai yli

40 Sukupuoli Nainen Mies

41 Asuinkunta _____

42 Koulutus

Kansa-, keski- tai peruskoulu

Ammattikoulu

Lukio, ylioppilas

Opisto, ammattikorkeakoulu

Korkeakoulu, yliopisto

43 Tuleeko talouteesi paikkakunnallasi päivittäin ilmestyvä sanomalehti? Esimerkiksi Etelä-Saimaa, Kouvolan Sanomat, Kymen Sanomat tai jokin muu.

Kyllä

Ei

Kiitos vastauksistanne!

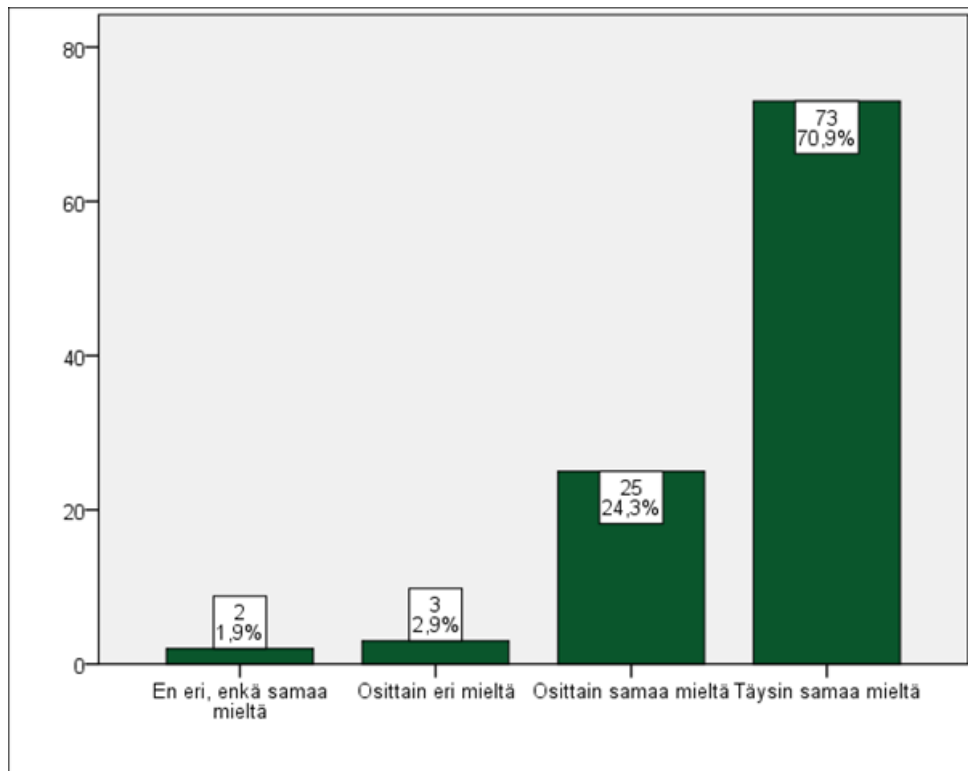
-----Leikkaa tästä-----

Täytä halutessasi yhteystietosi arvontaa varten. Yhteystietoja käytetään vain arvonnassa.

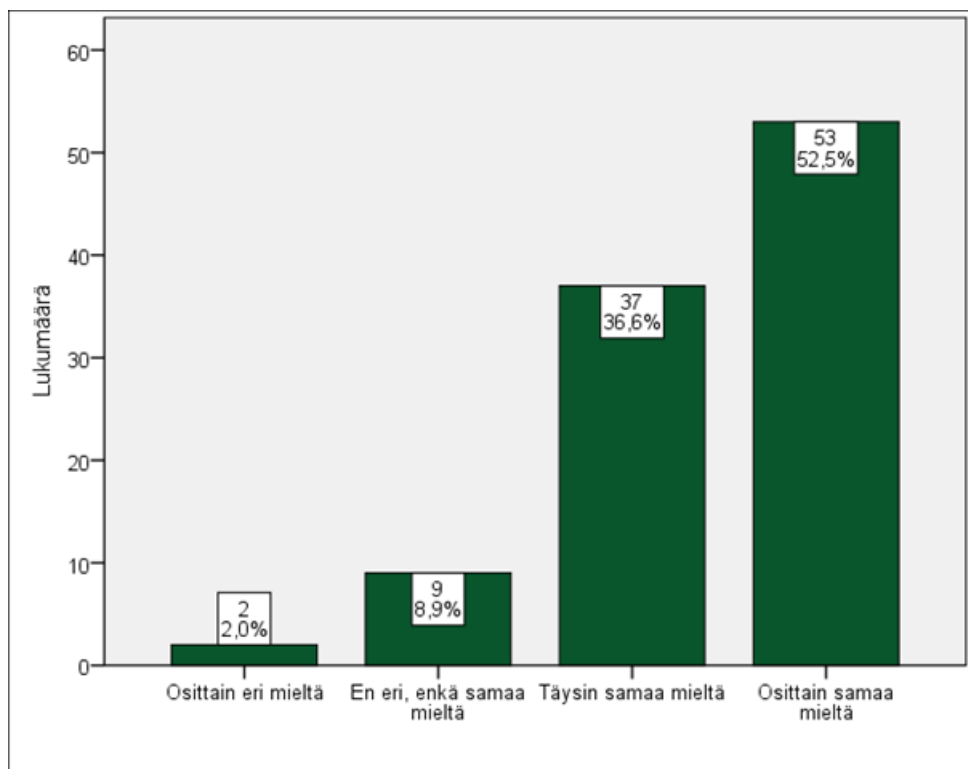
Nimi _____

Osoite _____

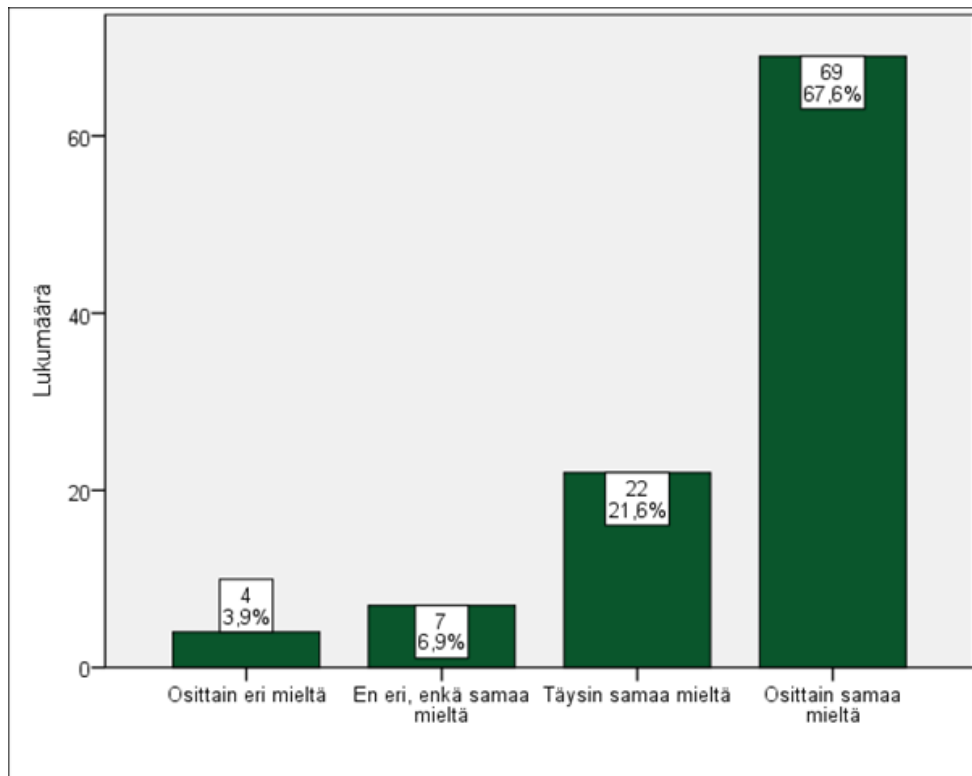
Puhelinnumero _____



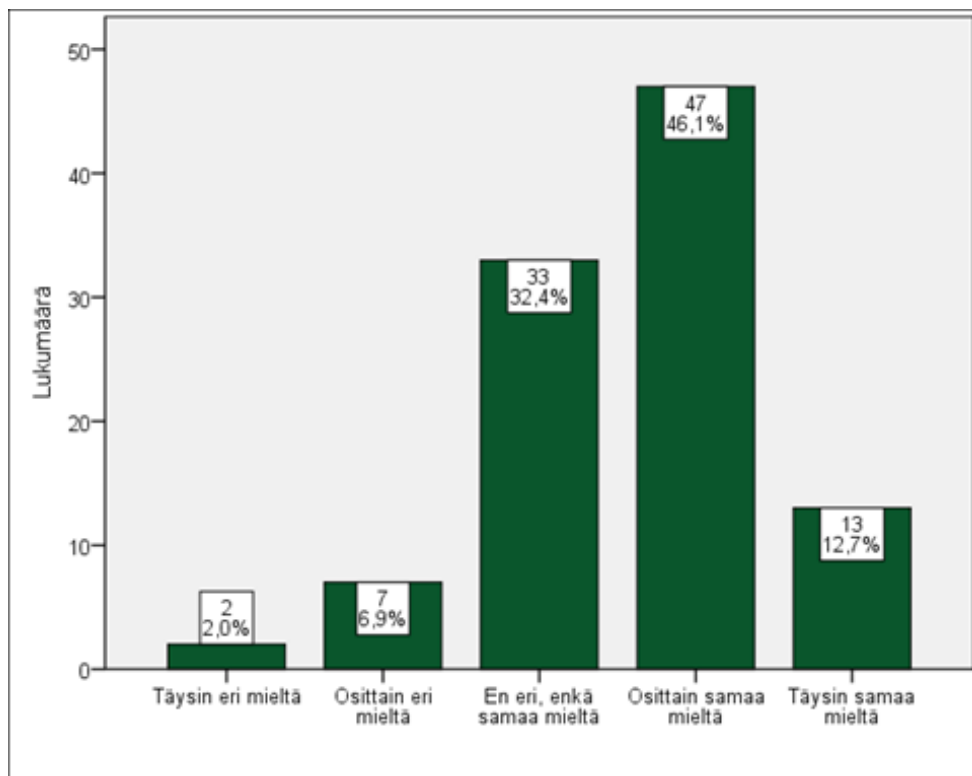
Kuva 1. Luumäen Lehti on tarpeellinen



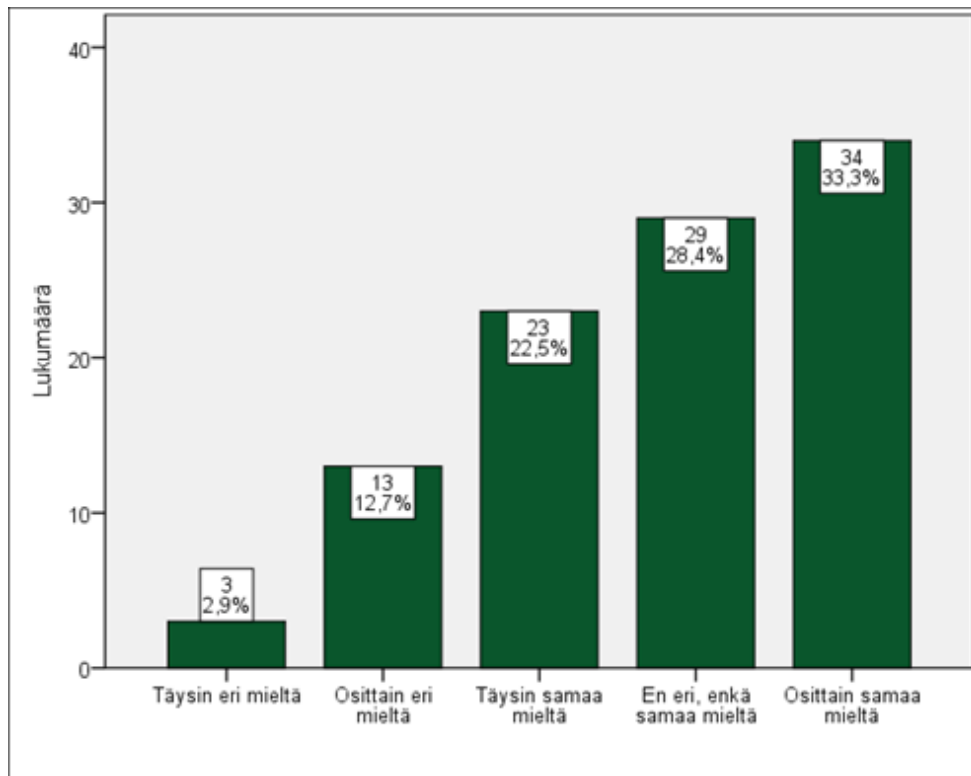
Kuva 2. Luumäen Lehti on luotettava



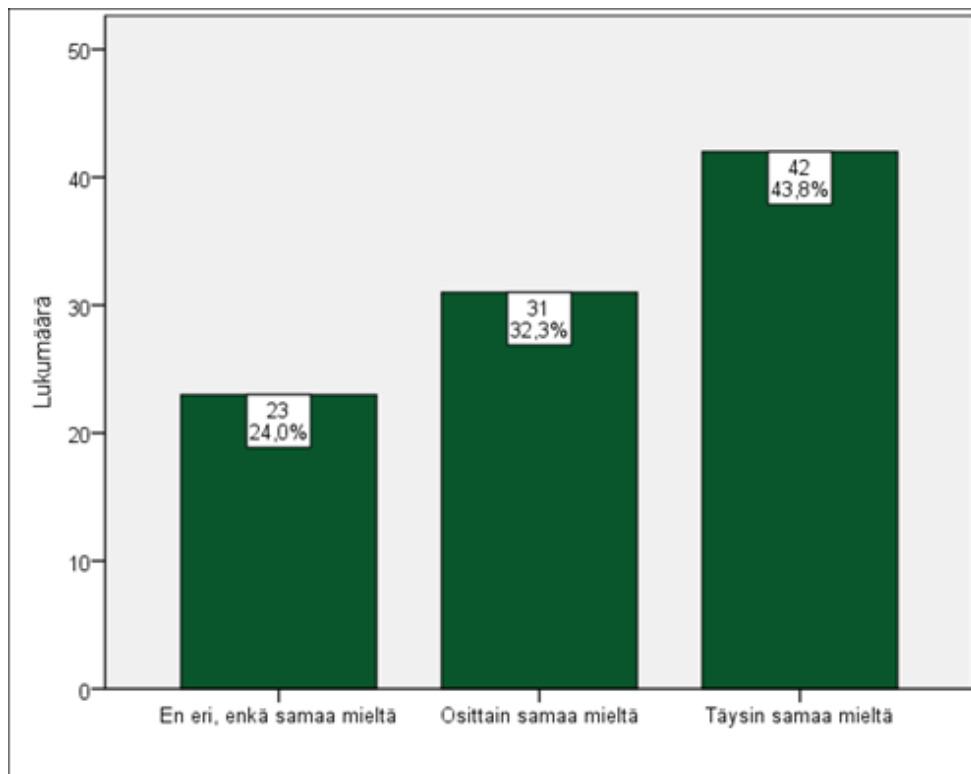
Kuva 3. Luumäen Lehti on kiinnostava



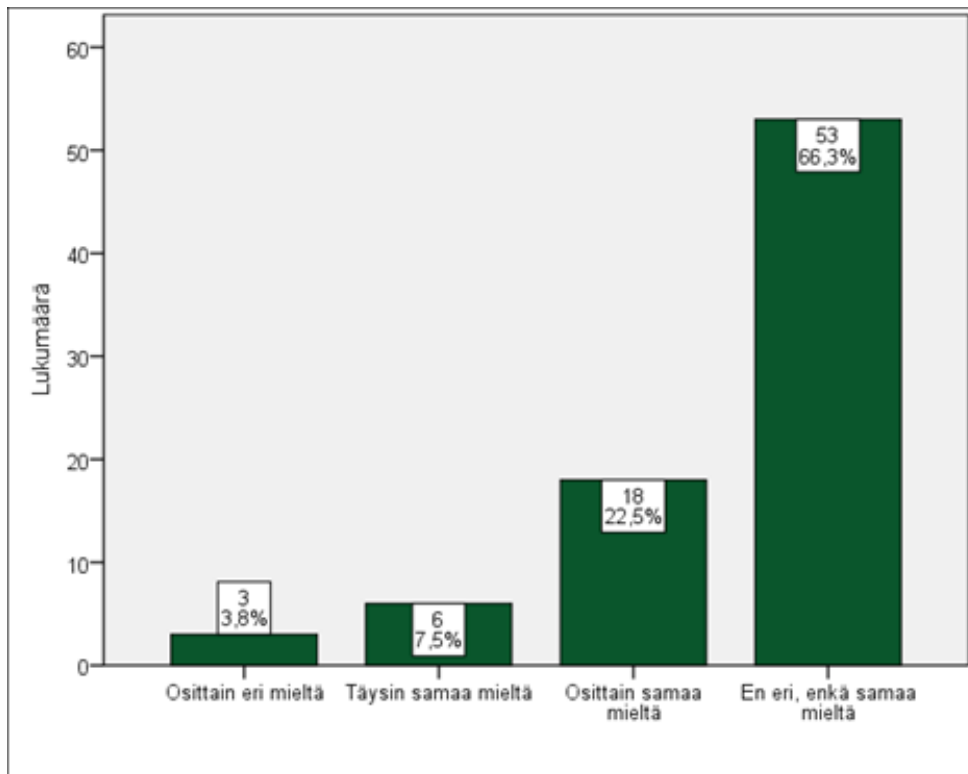
Kuva 4. Luumäen Lehti on nykyaikainen



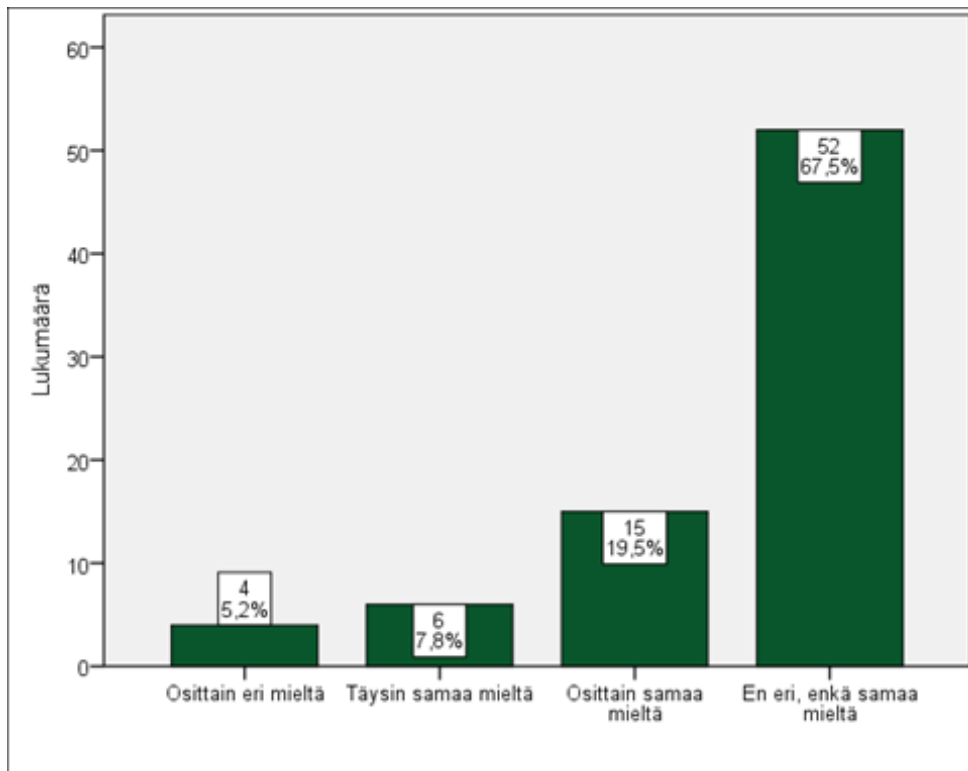
Kuva 5. Luumäen Lehden tilaushinta on sopiva



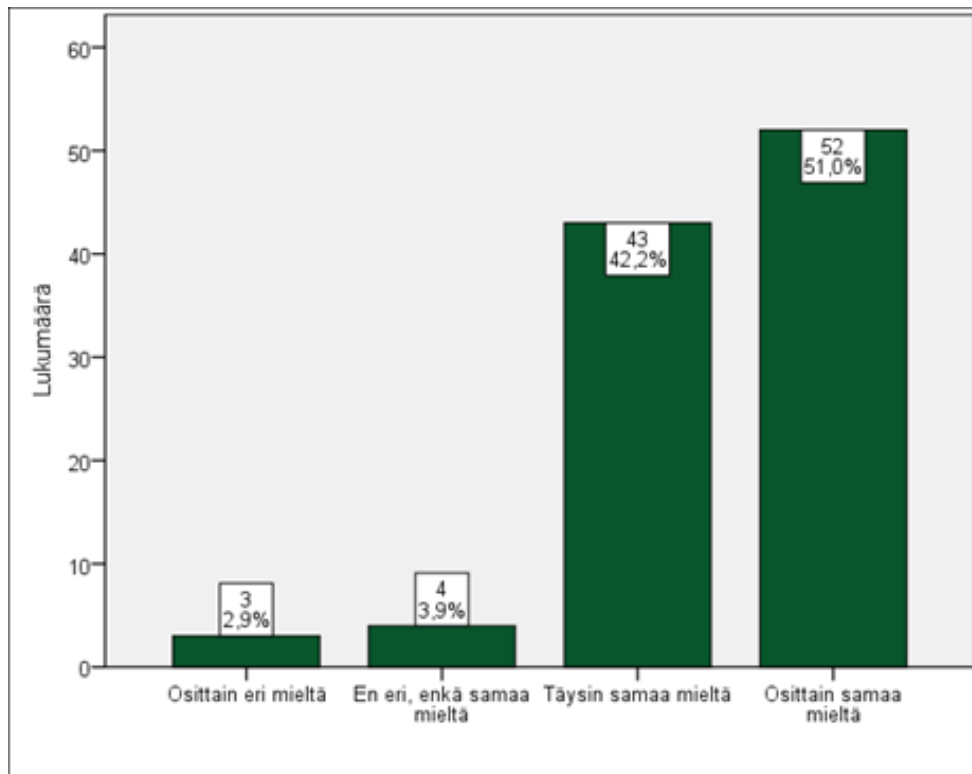
Kuva 6. Luumäen Lehden asiakaspalvelu on ystävällistä



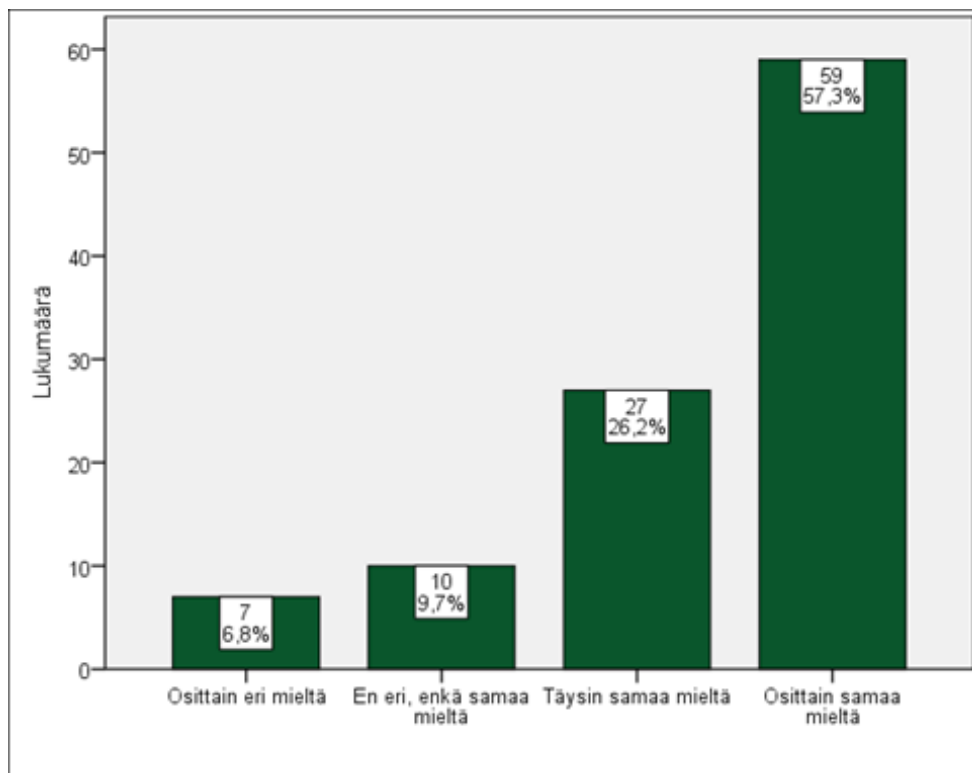
Kuva 7. Luumäen Lehden internet-sivujen päivitystahti on hyvä



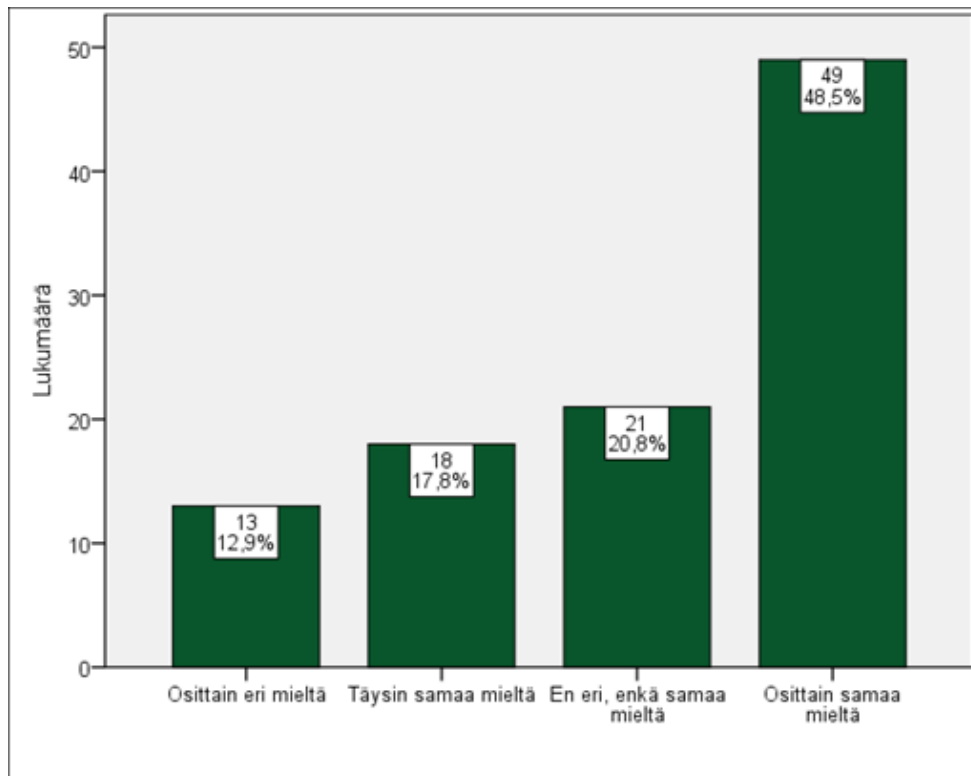
Kuva 8. Luumäen Lehden Facebook-sivujen päivitystahti on hyvä



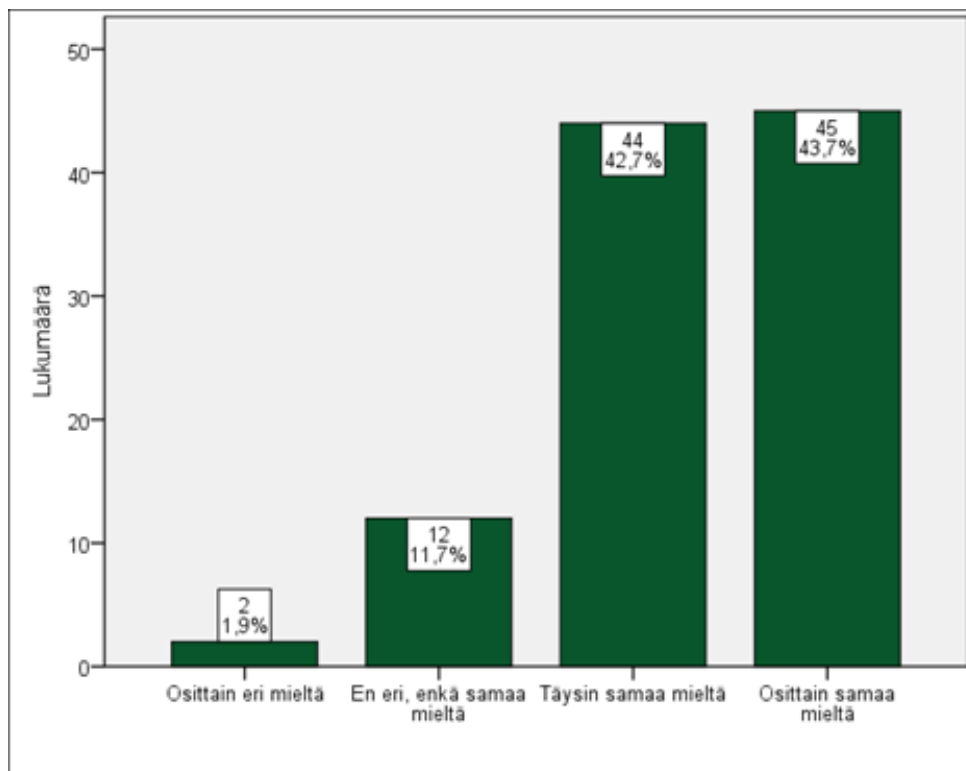
Kuva 9. Luumäen Lehden sisältö on ajankohtaista



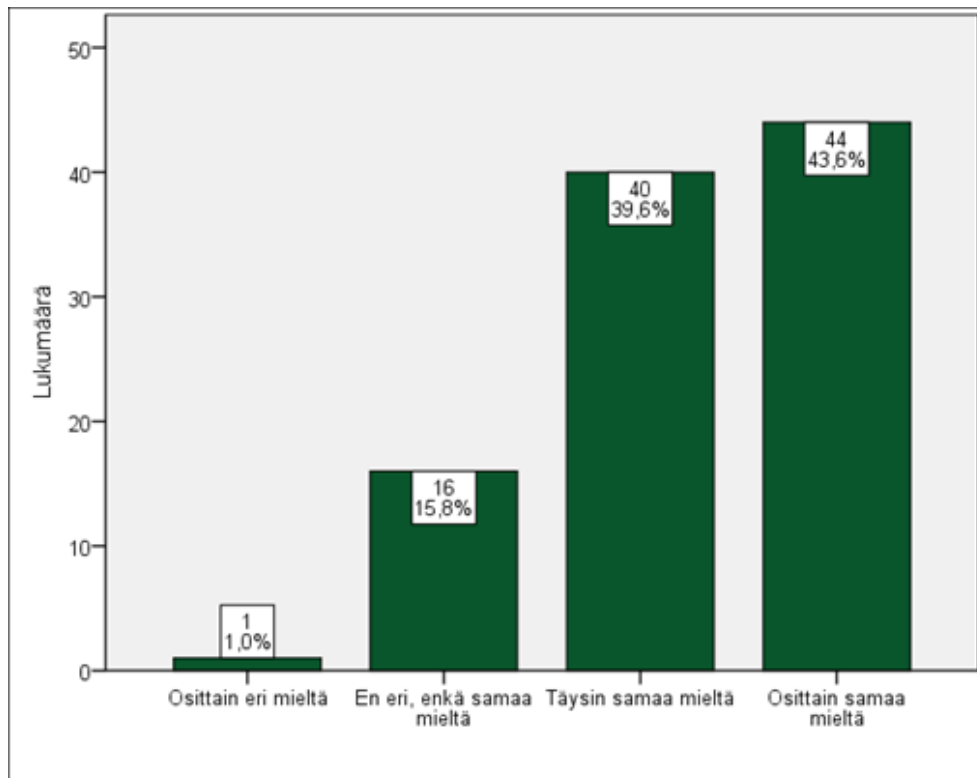
Kuva 10. Luumäen Lehden jutut ovat mielenkiintoisia



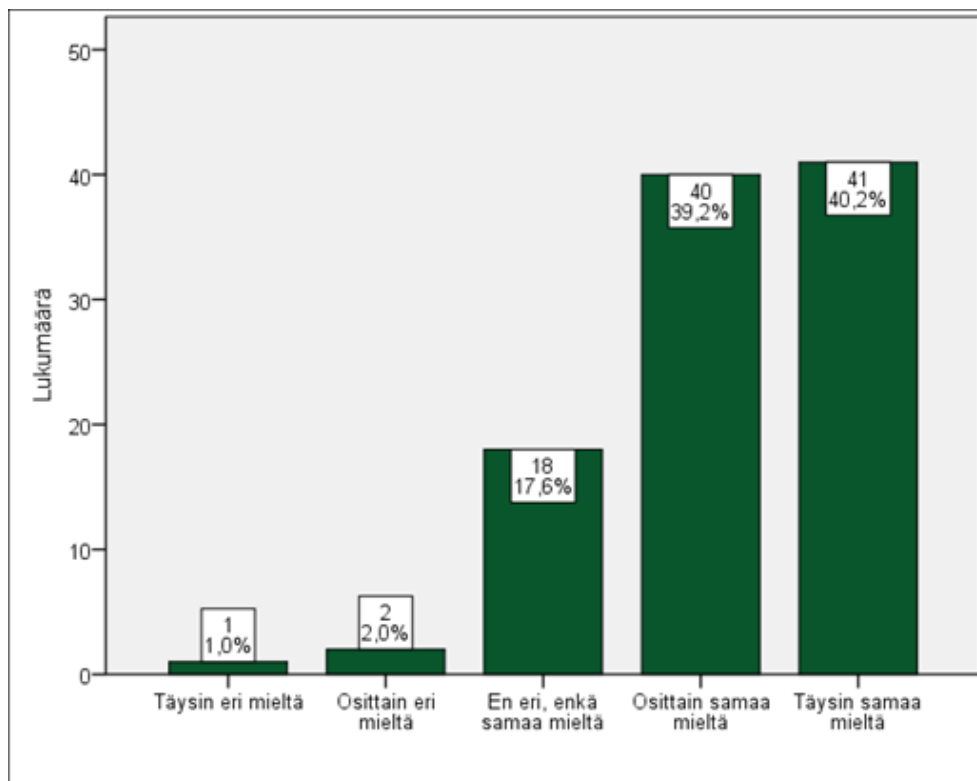
Kuva 11. Luumäen Lehden sisältö on monipuolista



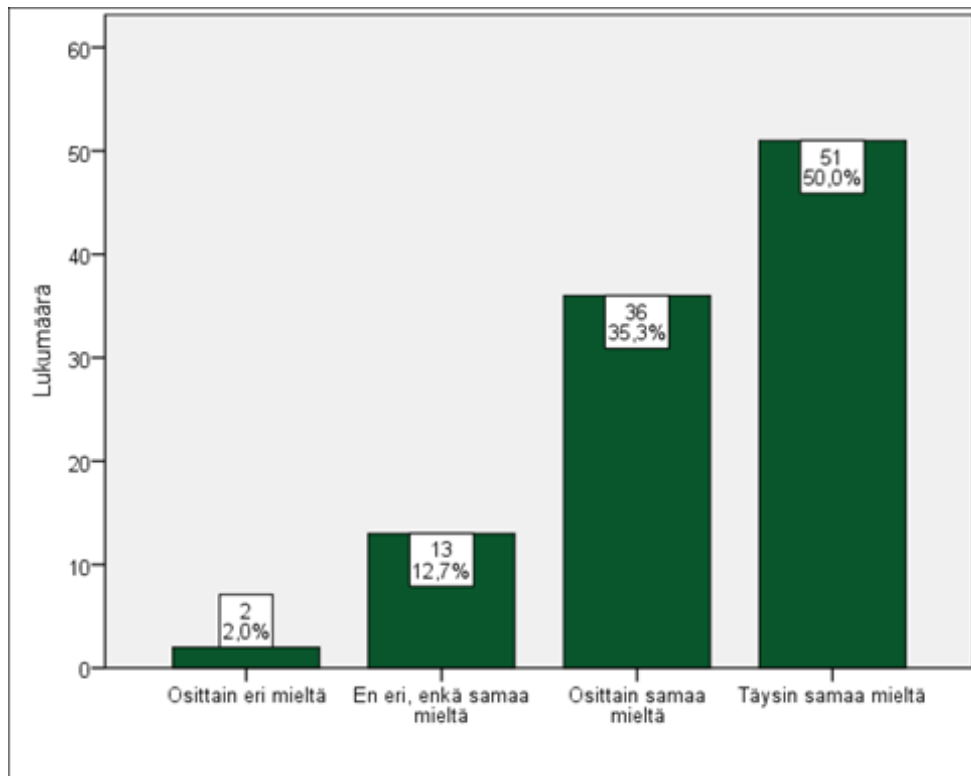
Kuva 12. Kunnalliset asiat ovat tarpeeksi esillä



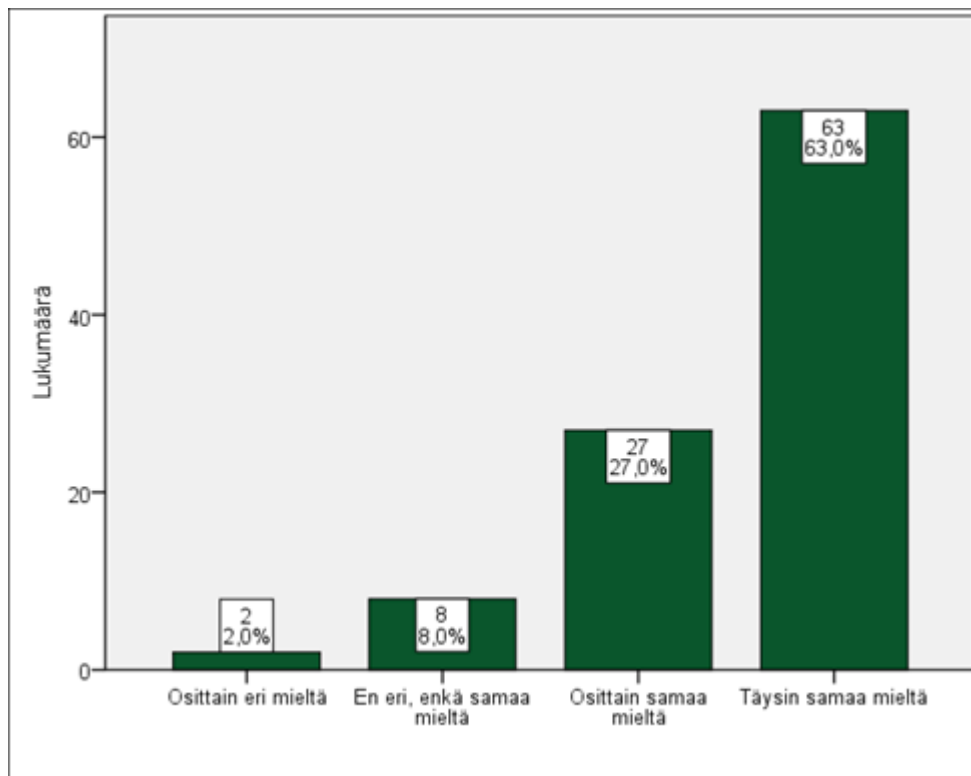
Kuva 13. Kirkolliset asiat ovat tarpeeksi esillä



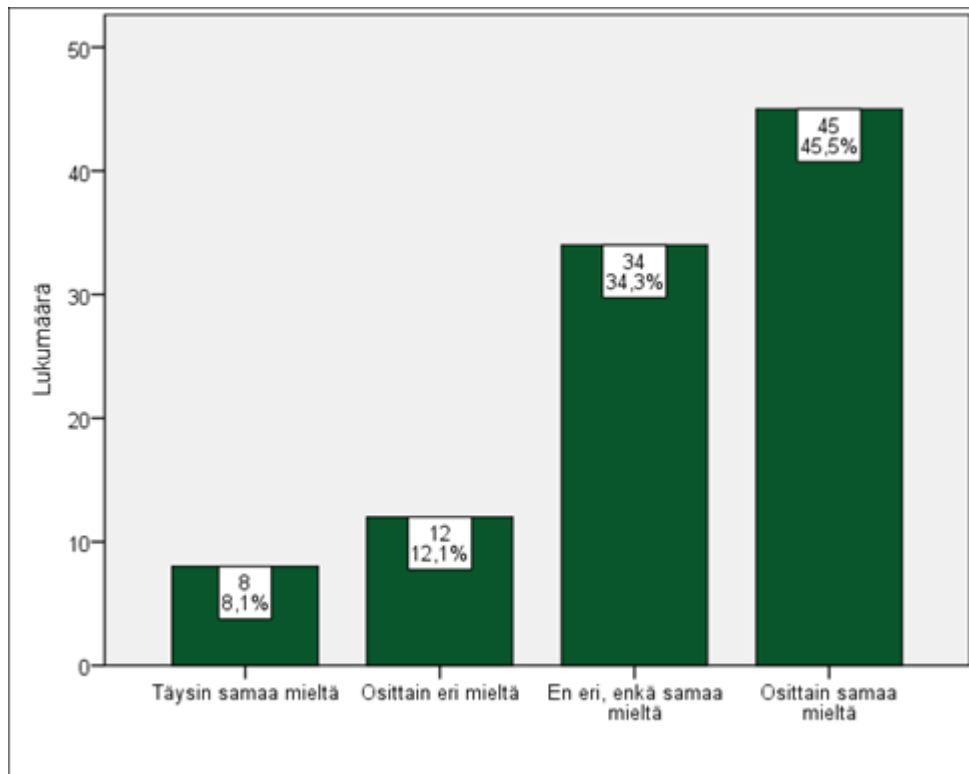
Kuva 14. Urheiluasioita on riittävästi



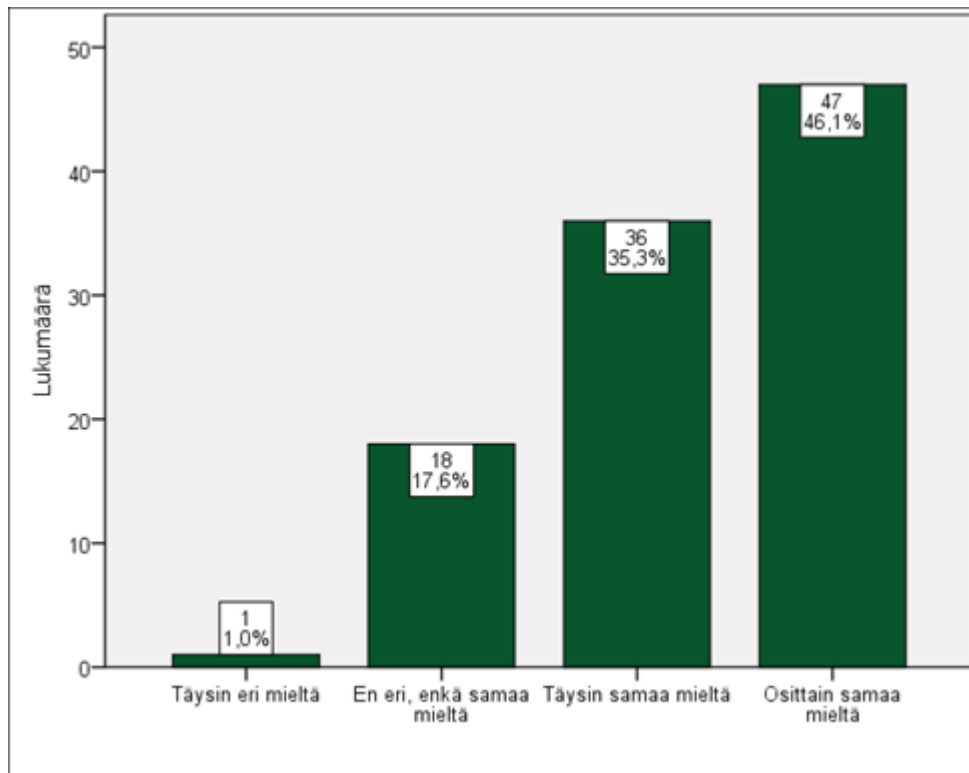
Kuva 15. Henkilöhaastattelut ovat mielenkiintoisia



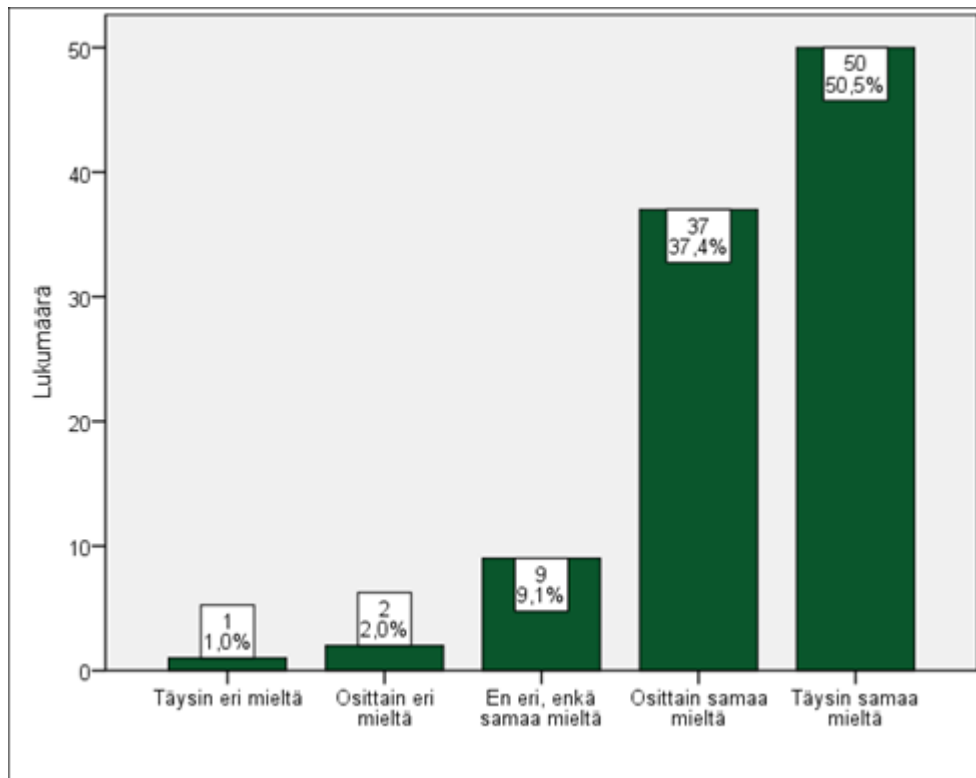
Kuva 16. Uusien yritysten esittely on tarpeellista



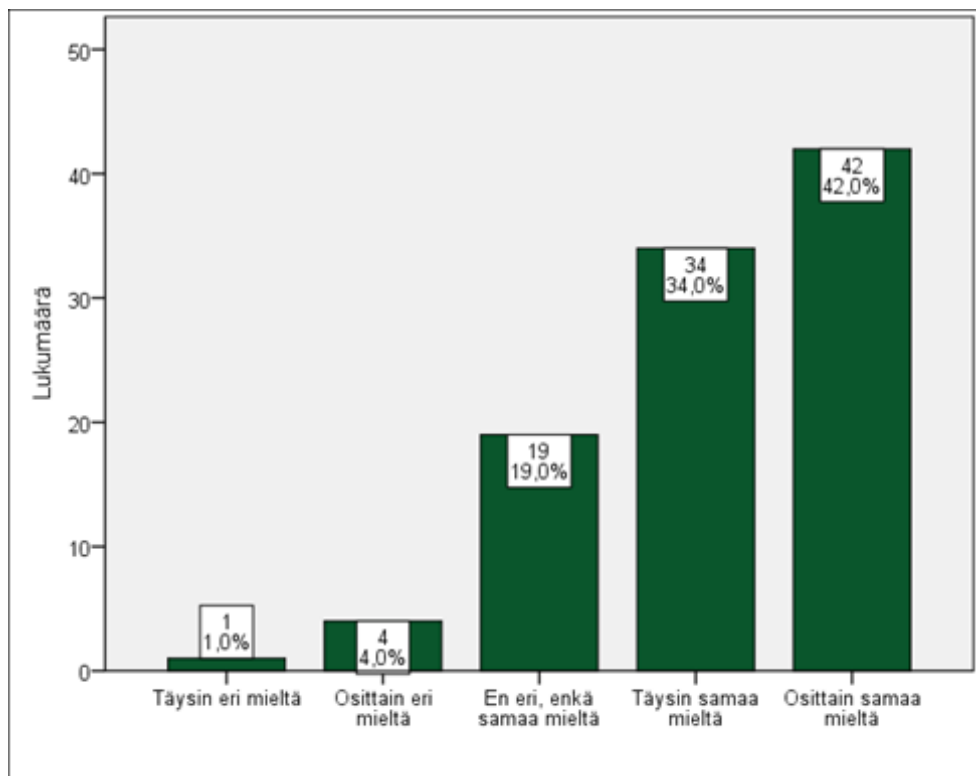
Kuva 17. Ilmoitukset ovat houkuttelevia



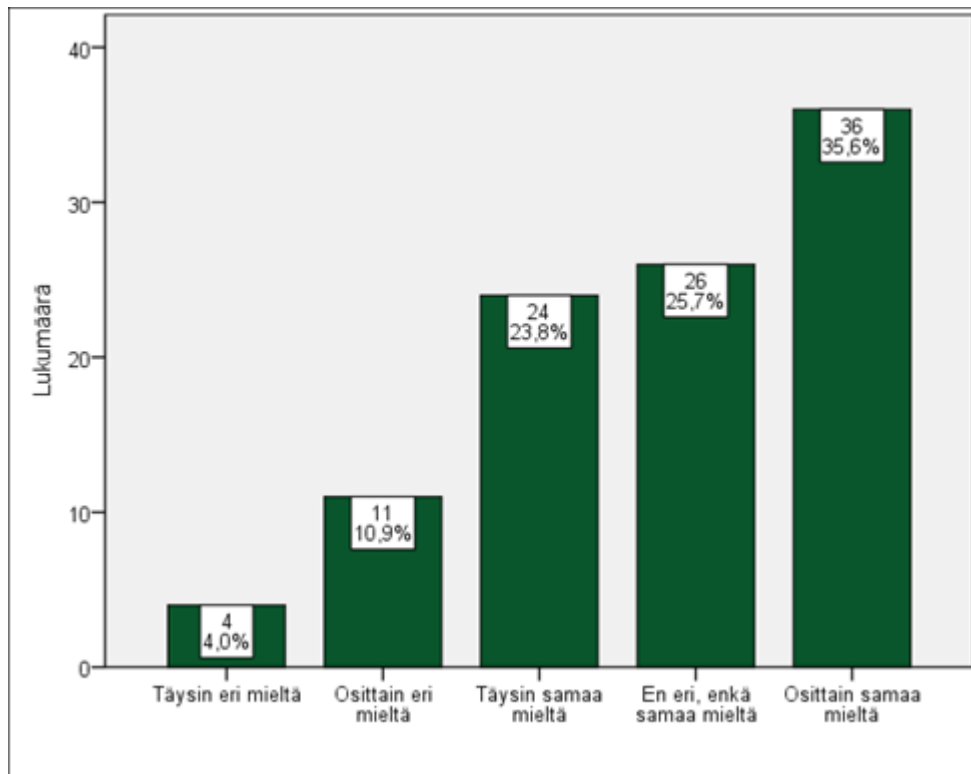
Kuva 18. Lukijoiden kuvat ovat piristäviä



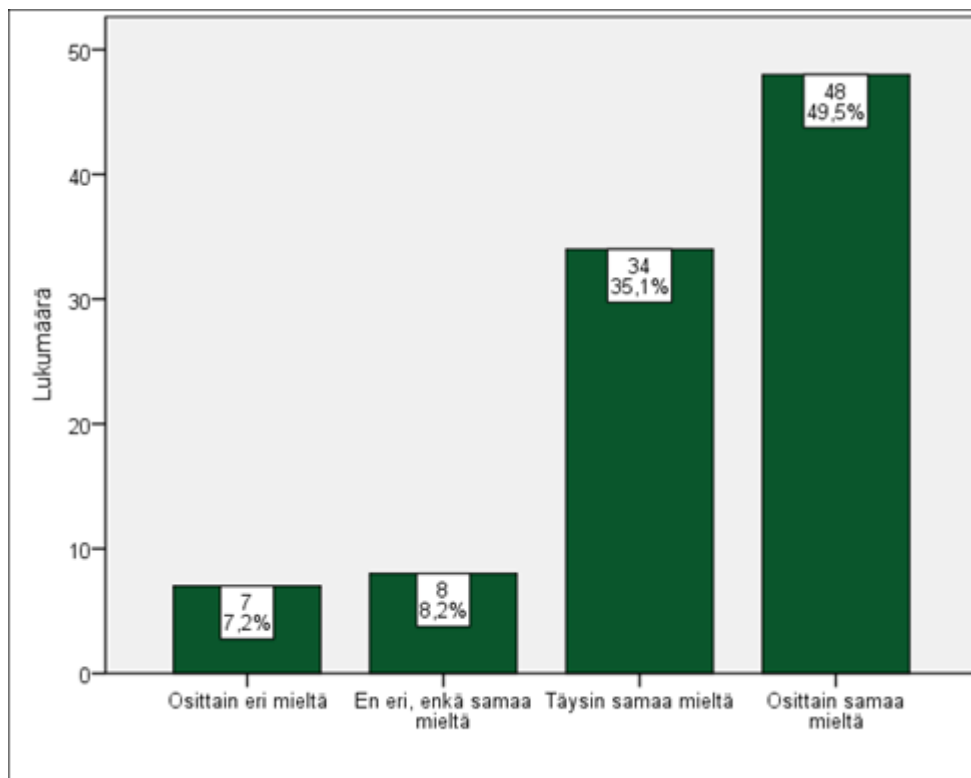
Kuva 19. Palveluhakemisto on tarpeellinen



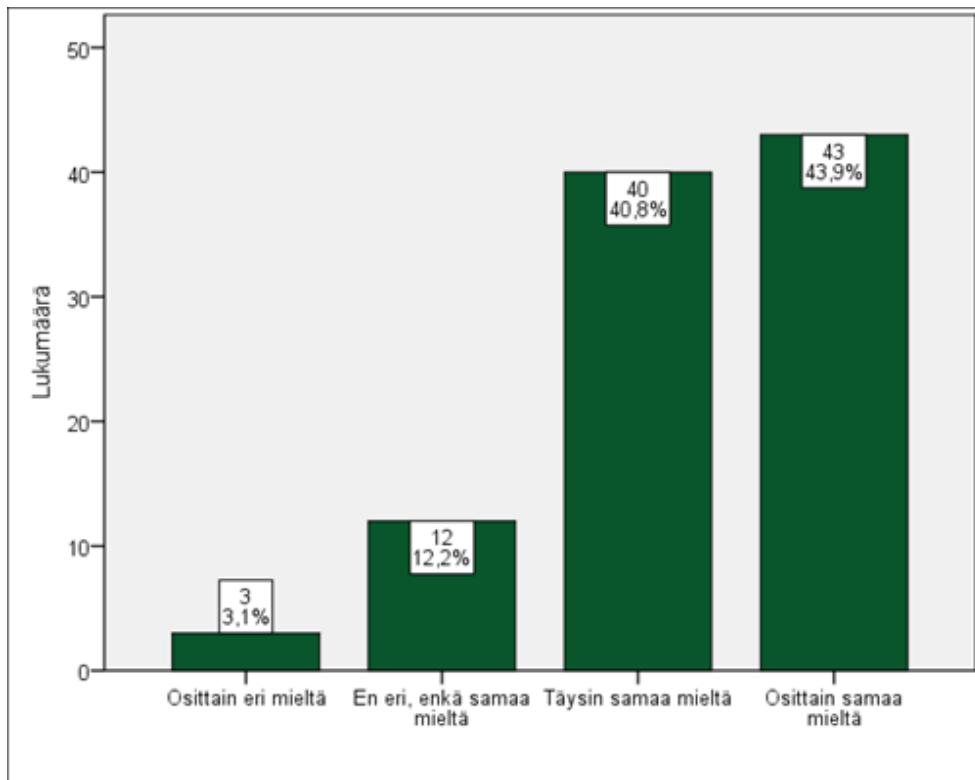
Kuva 20. Juttujen kieliasu on hyvää



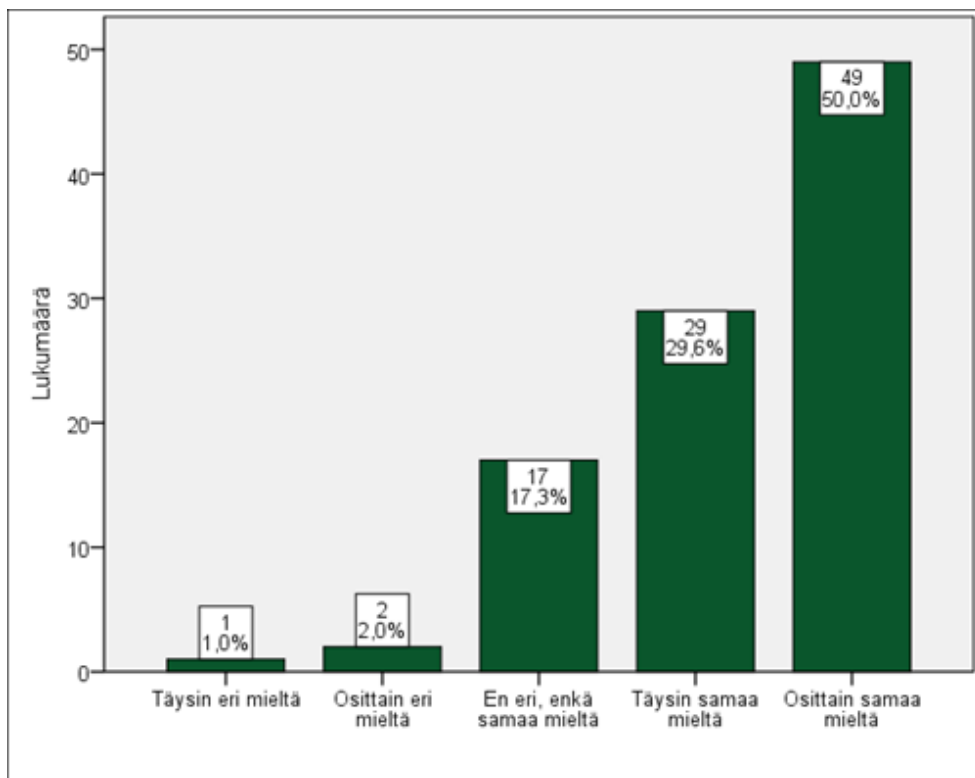
Kuva 21. Jutuissa ei ole kirjoitusvirheitä



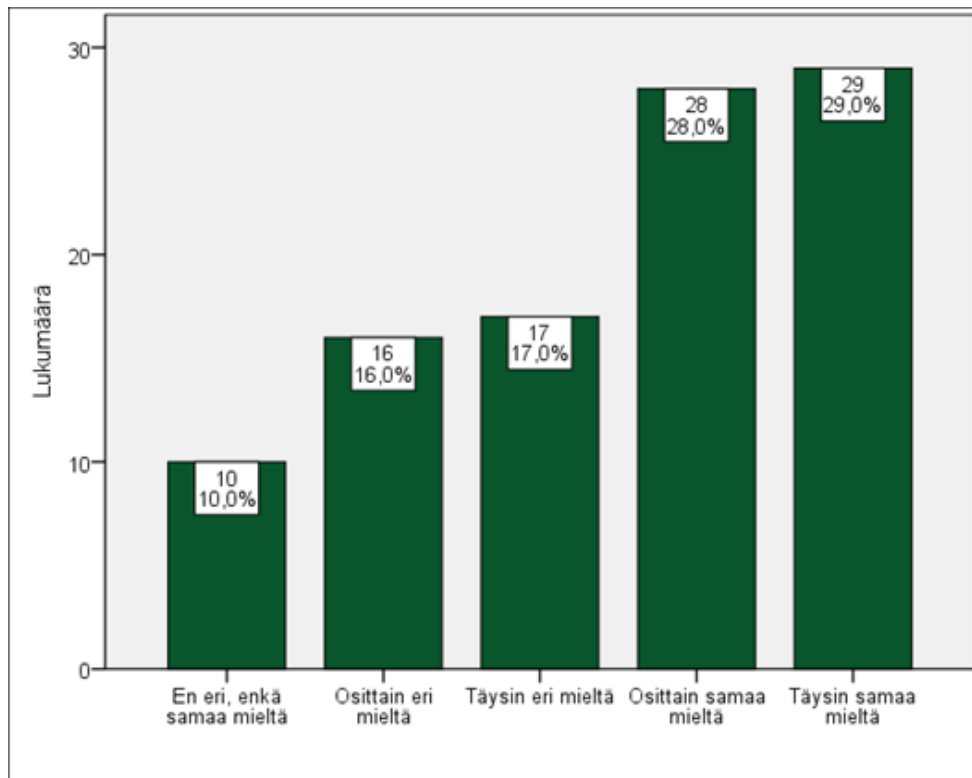
Kuva 22. Lehden ulkoasu on selkeä



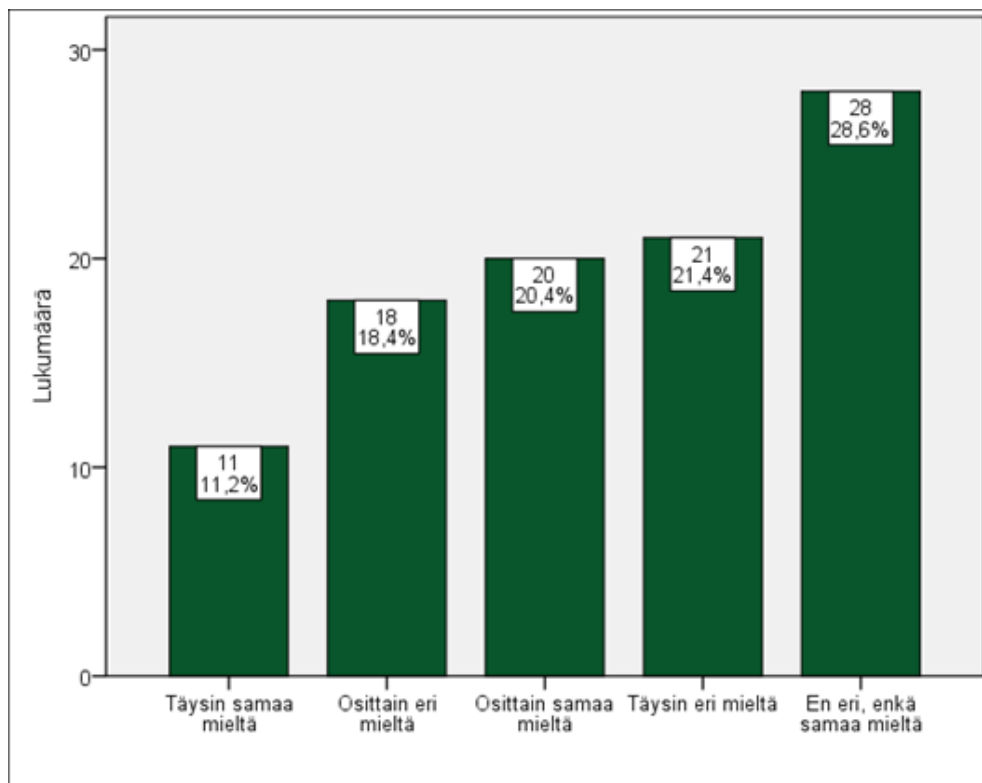
Kuva 23. Lehden painojälki on siistiä



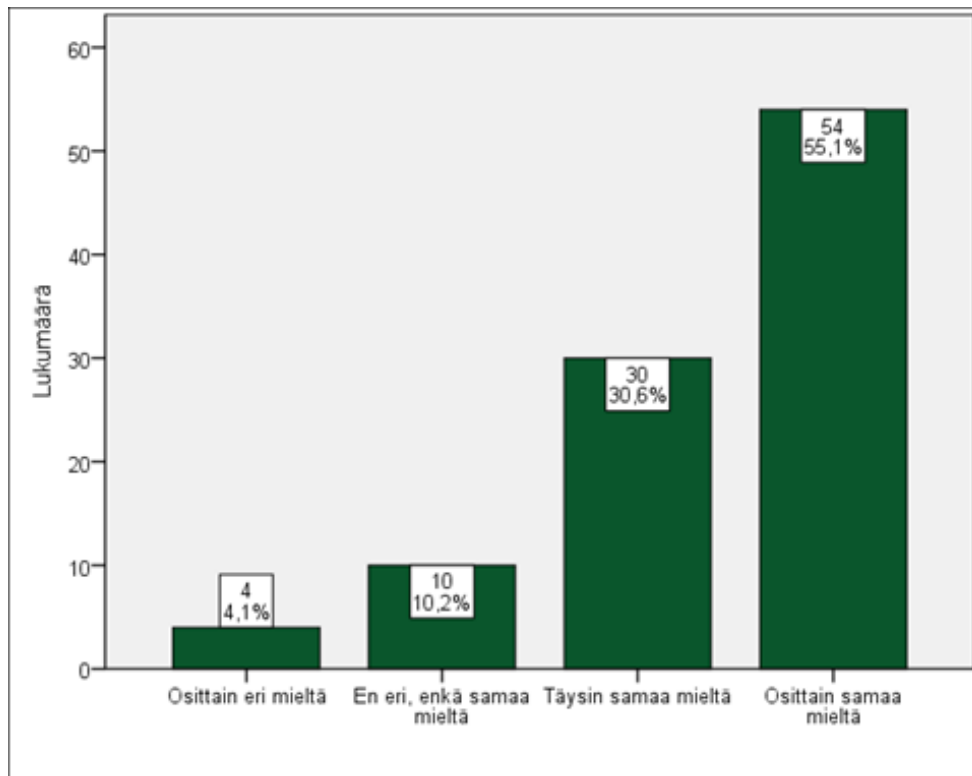
Kuva 24. Lehden värimaailma on miellyttävä



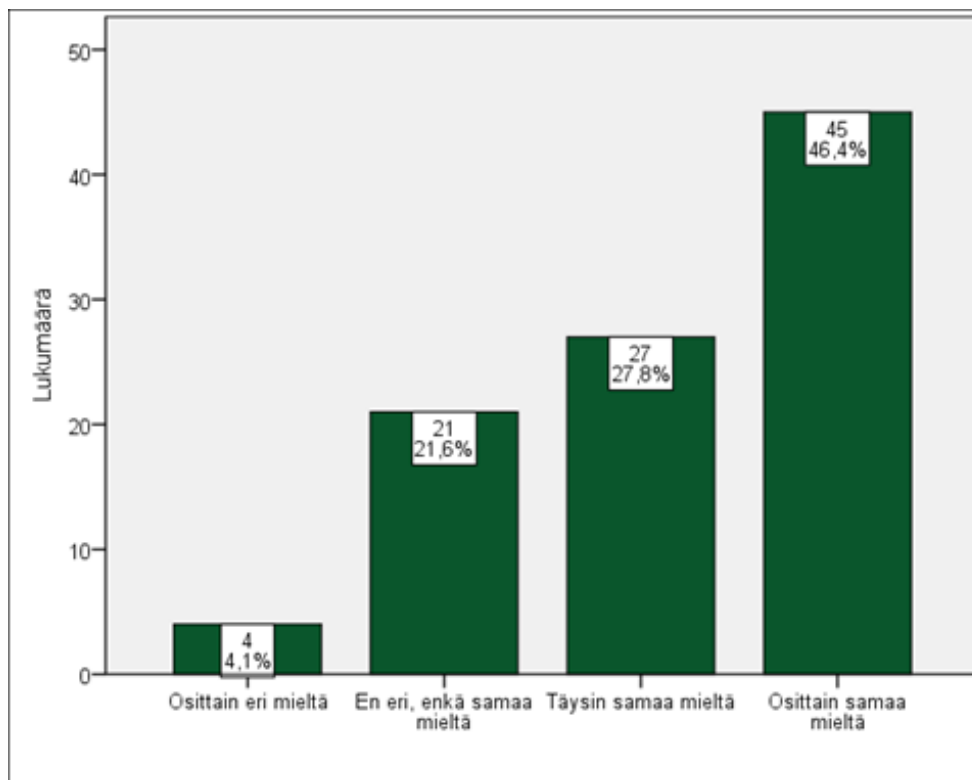
Kuva 25. Lehden koko on hyvä



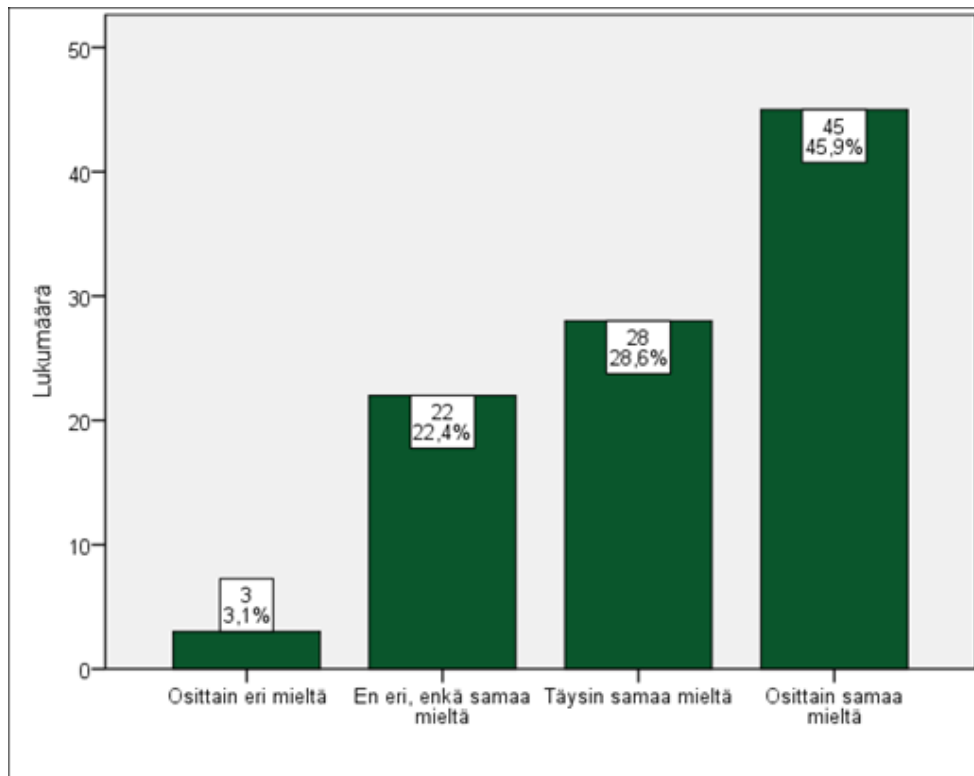
Kuva 26. Lehden ulkoasu tulisi uusia



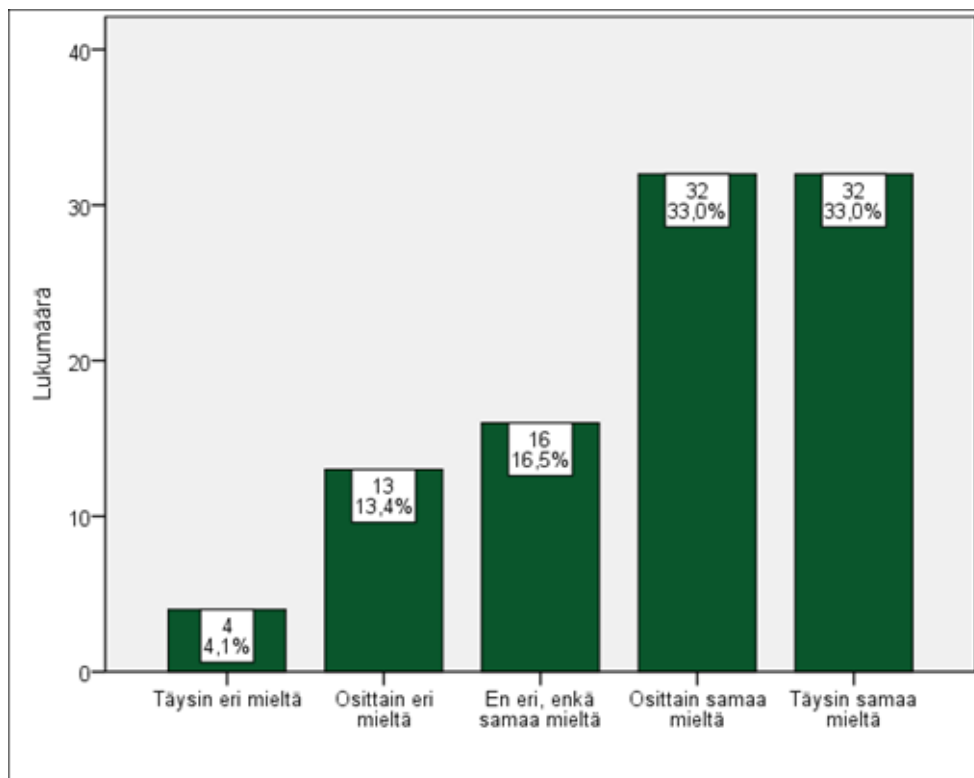
Kuva 27. Kuvat ovat selkeitä



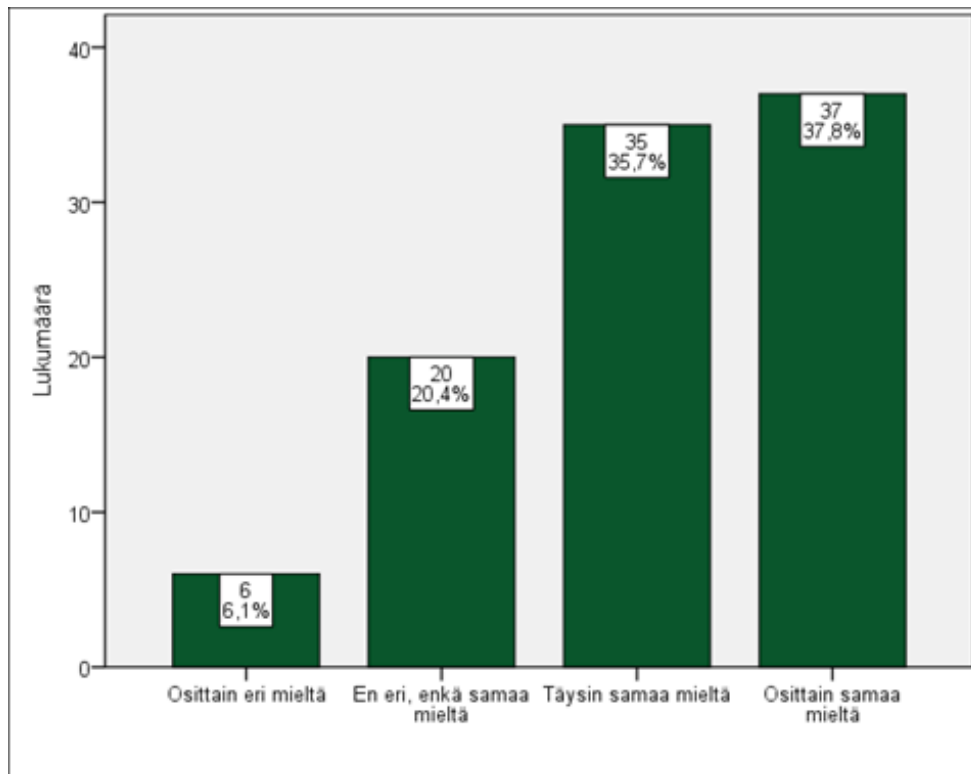
Kuva 28. Kuvat ovat ammattitaitoisia



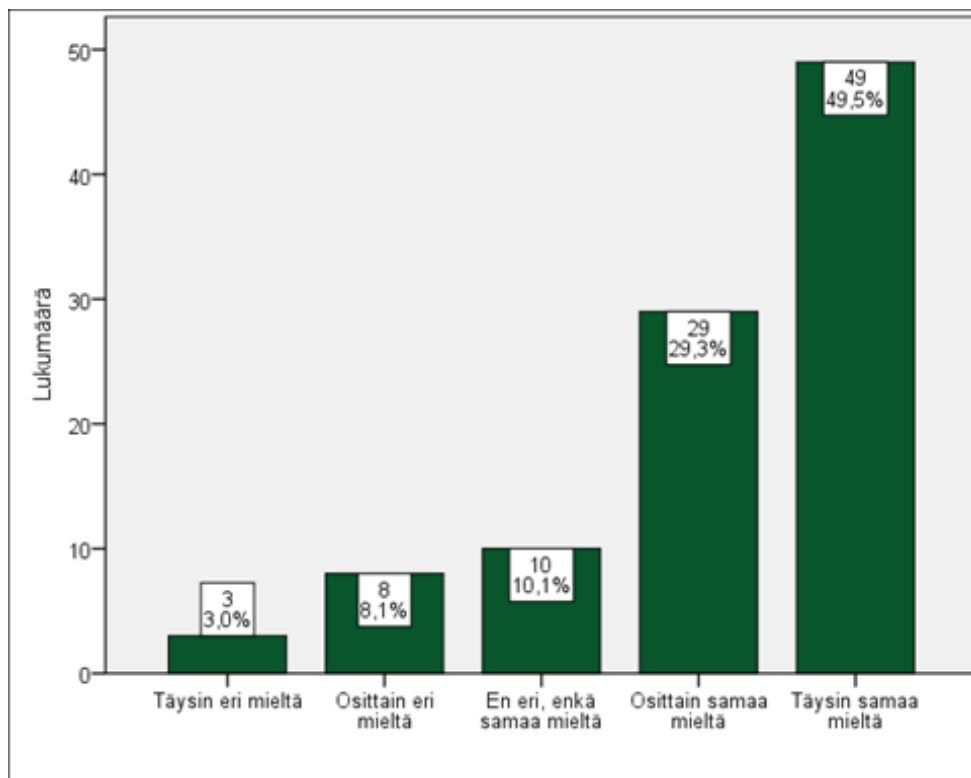
Kuva 29. Juttujen asettelu sivuilla on miellyttävää



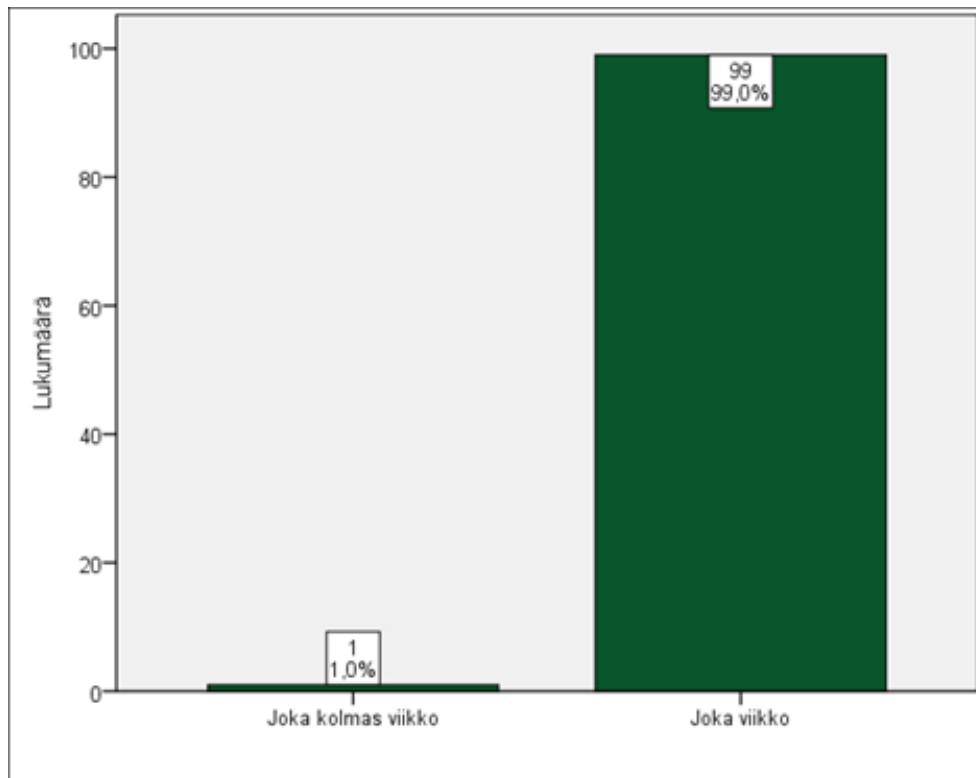
Kuva 30. Lehdessä on tarpeeksi sivuja



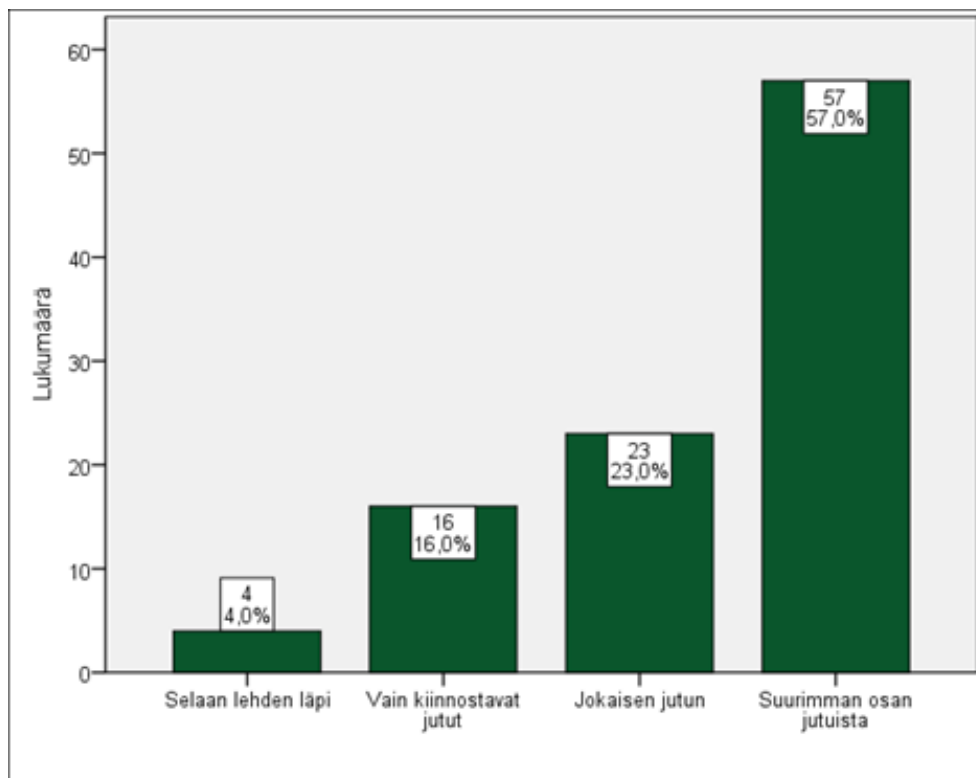
Kuva 31. Lehdessä on tarpeeksi kuvia



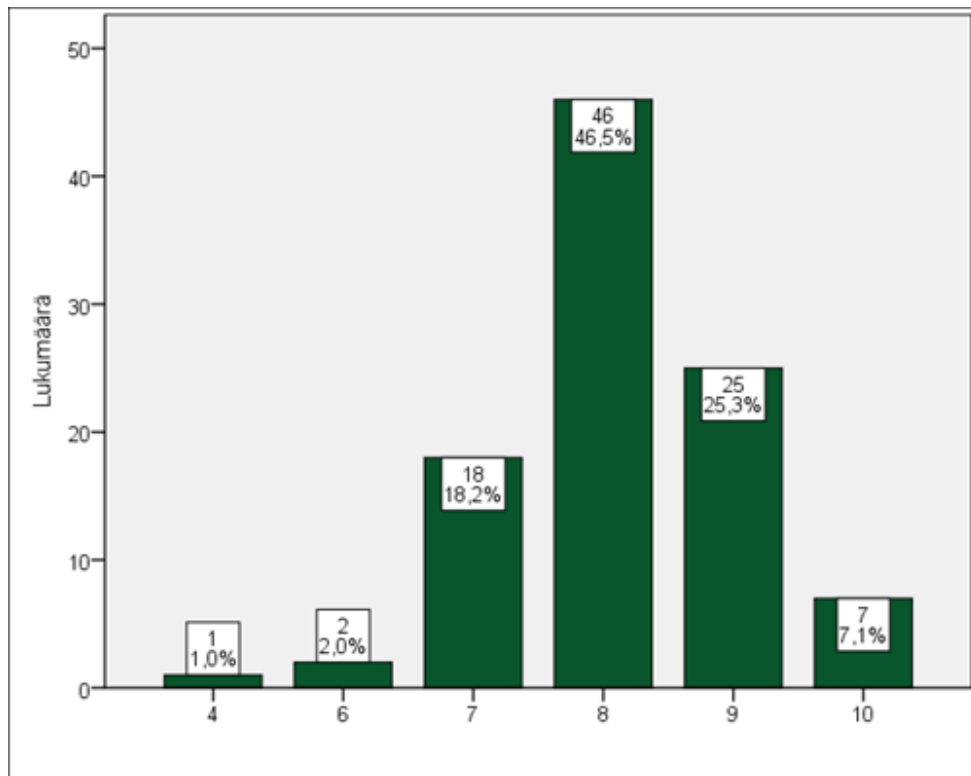
Kuva 32. Luumäen Lehti on helppo lukea



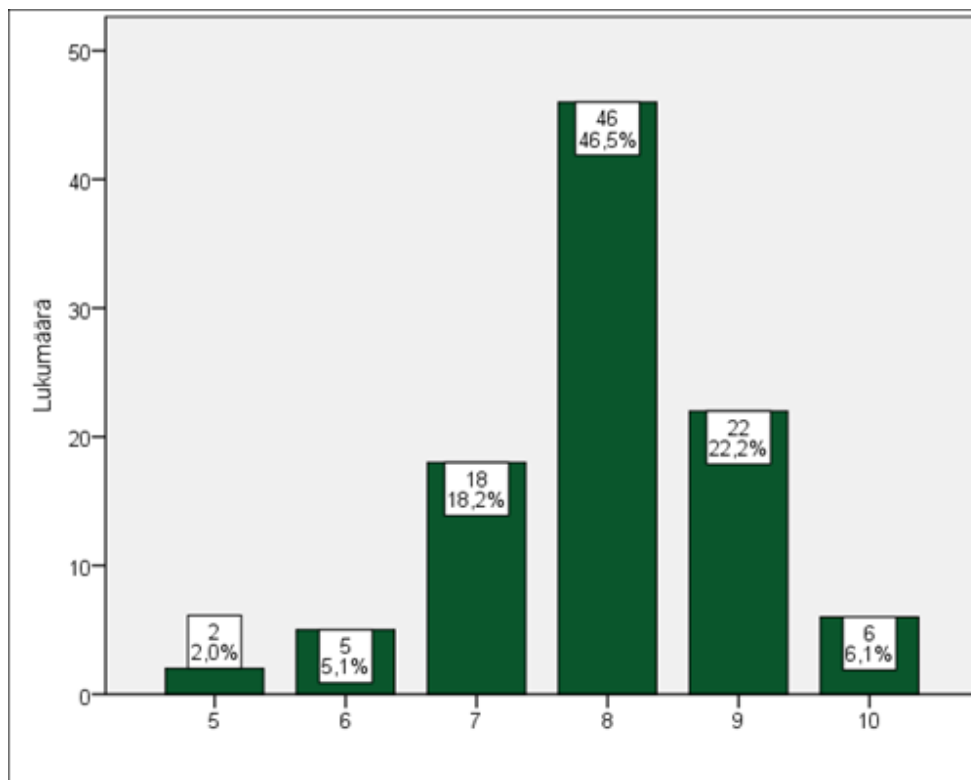
Kuva 33. Kuinka usein vastaajat lukevat Luumäen Lehden



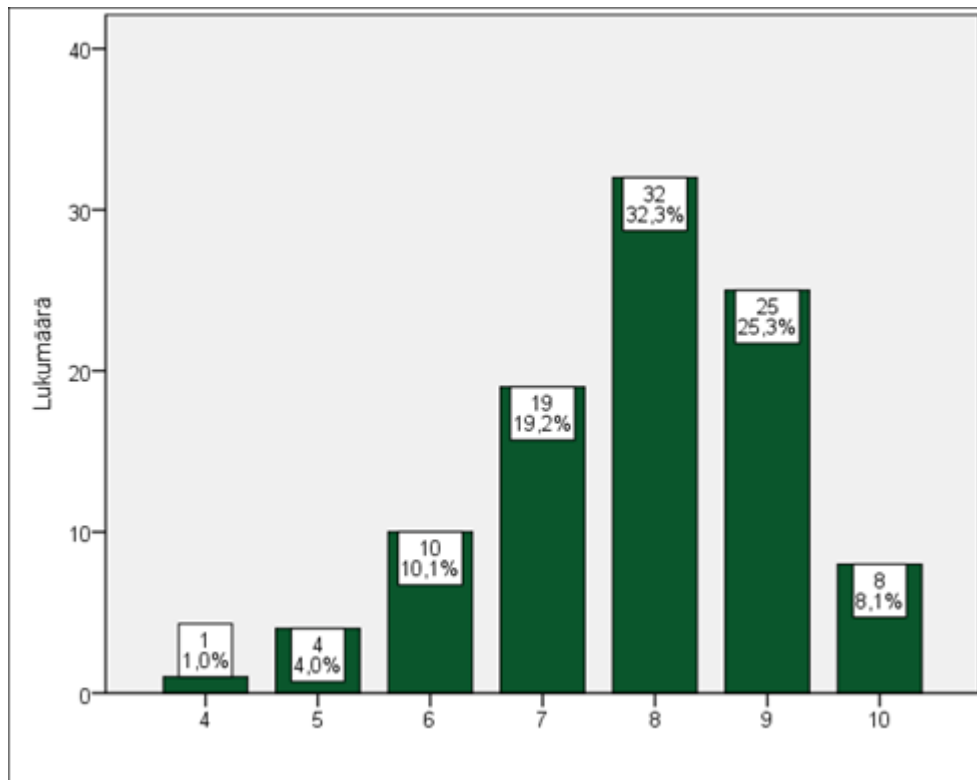
Kuva 34. Kuinka tarkasti vastaajat lukevat Luumäen Lehden



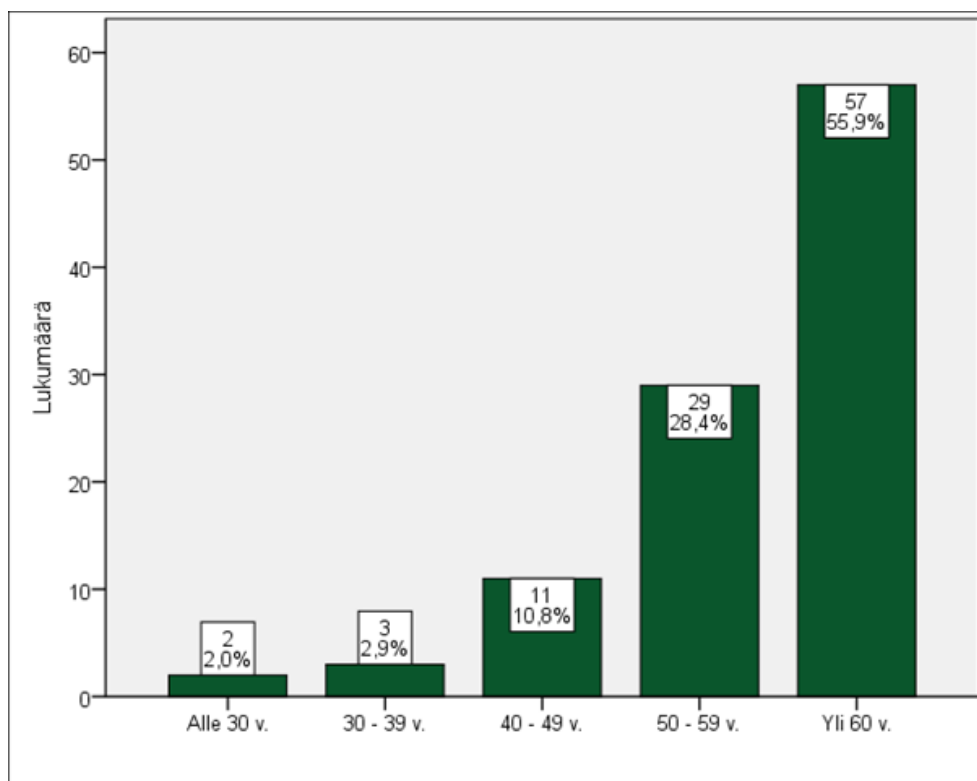
Kuva 35. Luumäen Lehden arvosana asteikolla 4 - 10



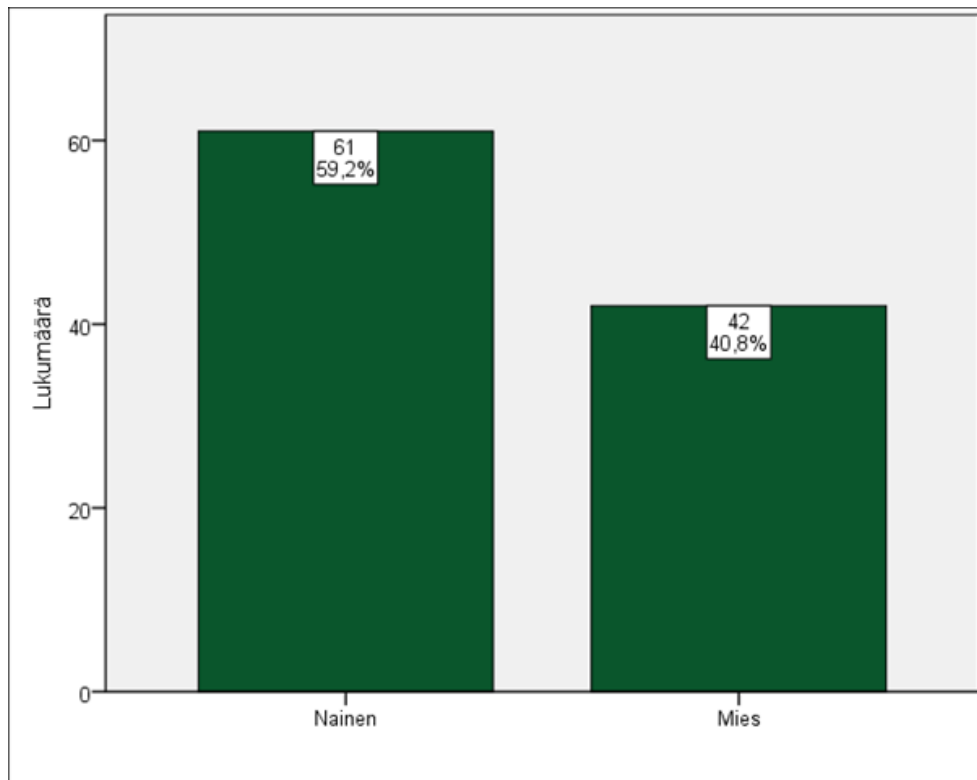
Kuva 36. Luumäen Lehden sisällön arvosana asteikolla 4 - 10



Kuva 37. Luumäen Lehden ulkoasun arvosana asteikolla 4 - 10



Kuva 38. Vastaajien ikäjakauma



Kuva 39. Vastaajien sukupuolijakauma

- Ei tarvitse olla nykyaikainen. Huomaa, että hyvä kieliasu on tavoitteena. Erityisen ilahtunut olen siitä, ettei lehdessä ole alatyylisiä ilmaisuja kuten esim. Etelä-Saimaassa on. Kolari- ja onnettomuusutisiin on paneuduttu huolella. Näistä ja jälkiselvittelyistä kirjoitetaan paremmin kuin esimerkiksi Etelä-Saimaassa. Vaikka voi tuntua pikkutarkalta, niin nämä ovat tärkeitä uutisia. Seurakuntien tapahtumat ja haastattelut ovat kiinnostavasti kirjoitettu. Lehti on sivukooltaan turhan suuri. Pidän siitä, että lehti on turvallisen konservatiivinen ja noudattaa hyviä käytöstapoja. Toivon, ettei lehti muuttuisi kokonaan sähköiseksi.
- Melko hyvä lehti!
- Uusien luumäkeläisten haastatteluja.
- Henkilöhaastattelut ovat tervetulleita.
- Ehdotus: Artikkeleita luonnon suojelusta. Esimerkiksi kotitilallemme perustetusta Metso-ohjelman muk. luonnonpuistosta ei ollut mitään juttua, vaikka asiasta oli iso juttu Etelä-Saimaassa! Risuja: Lehdessä on liikaa kaikenlaisia kalakisa-, urheilu ym. tuloksia, jotka eivät ainakaan minua kiinnosta.
- Lehti ehdottomasti muutettava tabloid-kokoon.
- Outo koko, semmoinen tabloid sattuu paremmin käteen.
- Koko pienemmäksi ja tarkkaavaisuutta henkilöiden nimiin, että tulisivat lehteen oikein.
- Asiavirheitä, melko paljon esim. nimissä ym. Toimittajan tulisi tarkastaa asiat mikäli on vähänkään epäselvää tai ei esim. ole kuullut. Lehtien sivuilla liikaa samoja naamvoja! Eri yhdistysten kanssa tasapuolista yhteistyötä.
- Lehti on liian iso.
- Lehti voisi olla paksumpi. Enempi luettavaa asiaa. Uudet firmat kiinnostavat, heidän esittelynsä ok. Henkilöhaastattelut on mukavaa luettavaa.
- Sama koko muiden kaupunkilehtien kanssa olisi hyvä.
- Syntymäperäisenä luumäkeläisenä olisi hauska lukea lähihistoriaa Luumäen oloista ja elämästä vaikka jatkosodan jälkeisestä elämästä.
- Luumäen Lehti on tullut talouteemme yli 40 vuoden ajan. Se on mielenkiintoinen ja pidetty, joka viikko ilmestyvä, odotettu lehti, täyttä tietoa syntymäpitäjästäni. Kiitos!
- Kunnallinen lehti on sinällään jo hyvä juttu ja toivon voimaa ja kestävyyttä sen tekijöille. Kiitos. Toivon että lehti jatkaa ilmestymistään.

- Kaikki hyvin, tähän tapaan vaan.
- Lehden sisällön tulisi olla monipuolisempaa ja mielenkiintoisempaa. Lehden pienempi koko olisi miellyttävämpi lukijalle.
- Historialliset jutut ovat mielenkiintoisia, samoin vanhat valokuvat. Henkilöhaastattelut kiinnostavat (esim. Muisto Tynys 90v.). Kannattaa olla mukana kaikenlaisissa paikallisissa pippaloissa, esim. kyläjuhlat, hirvipeijaiset ym.
- Lehden jakelukoko ei paras mahdollinen, kun koko on muunlainen kuin muut tabloidit. Laatikkokannossa on alttiimpi ruttaantumiselle.
- Lisää juttuja luumäkeläisistä: kouluista (esim. eläkkeellä olevista opettajista), kaupista, palveluista (esim. terveysasema, kirjasto, paloasema ym), harrastekerhoista esim. juttusarja kuoroista (myös lasten ja nuorten), kesäpaikkakuntalaisista, kotieläimistä.
- Paikallishistoriasta voisi kertoa lisää. Esimerkiksi Ukko Pekan Suojeluskunnassa toiminut taavettilainen vääpeli Toivo Heijari olisi hyvä jutunaihe.
- Ruusuina monet vanhan ajan tapahtumia käsittelevät artikkelit. Hyvä paikallinen lehti jota odottaa torstaisin.
- Lehtijuttujen sisällöstä on usein asiavirheitä.
- LuPon yleisurheilusta ei ole minkäänlaisia juttuja. Muutenkin urheilujutut käsittelevät lajeja yksipuolisesti. Juuri muusta ei ole juttuja eikä tuloksia kuin jääkiekosta, jalkapallosta, suunnistuksesta ja autourheilusta. LuPon mestaruuskisoista ei ollut edes mainintaa. MIKSI??!
- Lehden fyysisen koon muutos on tehnyt lukukokemuksen heikoksi. Lehden päävärin muutos mustasta vihreään antaa vaikutelman mainoslehdestä huomioiden ruokakaupan mainos etusivulla. Välillä uutisointi on liian kanta-aottavaa (esim. Kotkaniemi).
- Lehden koko helpommin luettavaksi.
- Kiitos hyvästä lehdestä! Entinen lehden koko oli mukavampi.
- Lehden koko on liian suuri. Muuten on mukava selailta kotikunnan kuulumisia!
- Hartauskirjoituksia olisi mukava lukea jos kirjoittaja jotenkin liittyisi Luumäkeen (ei siis netistä otettuja yleisiä juttuja).

- Henkilöhaastattelut ovat parhaita. Sukuasiat ovat kiinnostavia. Kylien esittelyt nyt ja ennen /historia. Uusien luumäkeläisten, mökkiläisten, kunnan ja seurakunnan työntekijöiden haastattelut esimerkiksi syntymäpäivinä. Sukujuurien kertominen erittäin kiinnostavaa.
- Tykkään, että lehti jatkuisi yhtä mielenkiintoisena. Olen entinen Luumäen asukas ja kunnan asiat kiinnostavat yhä.
- Lehti on kokonaisuudessaan hyvä ja varmasti todella tärkeä sanomalehti monelle luumäkeläiselle paikkakunnalla ja muualla Suomessa, sekä mökkiläiselle.
- Enemmin asiaa, juttuja harrastuksista ja vähemmin runoja.
- Lehti on toivottoman vanhanaikainen ja jotenkin pysähtynyt. Paikkakunnan tapahtumista on turha hakea tietoa lehdestä vaikka sen luulisi olevan yksi paikallislehden tehtävistä.
- Lehden koko pitäisi pienentää, esim. LSS:n kokoon. Tulee mieleen ottaa silitysrauta esiin ennen lukemista.
- Lehden koko on huono (liian iso). Muut paikallislehdet ovat pienemmässä koossa. Ne tulevat postista siistinä ja sileänä. Tässä lehdessä on yläosa aina rutussa ja repaleinen kun sen tulee postista.
- Lisää yritysesittelyjä.
- Juttujen tekstien pituus voisi olla lyhyempi. Uskontoon ja armeijaan liittyviä aiheita voisi olla vähemmän esillä. Kyläesittelyjä ja niiden ominaispiirteitä voi tuoda enemmän esiin esimerkiksi henkilöjuttujen kautta.
- LL:n suurentunut koko ei miellytä, tabloid olisi parempi. Kunnan työntekijöitä voisi esitellä lehdessä. Ylipäätään kunnan asiat ja palvelut etusijalle unohtamatta lukija-haastatteluja, kulttuurua, luontokuvia. Kesäluumäkeläisenä luen mielelläni LL:ä talvi-kuukausinakin. Kiitos!
- En pidä siitä, että lehti on taitettu niin suurikokoiseksi, että se on hankala muiden lehtien pinkassa, jää aina tursumaan yli muiden.
- Lehden kokoa suurennettu, entinen koko oli parempi. Sudoku on hyvä, ruudun koko sopiva.
- Saisi olla kolumneja.
- Huomioon ottaen alueen, jolla Luumäen Lehti toimii, tulos on erinomainen tällaisenaan.

- Henkilöhaastattelu ovat aivan ihania – Voisiko haastatella myös lapsia ja lasten kuulumisia? Torstaina odottelen, että pääsen lukemaan Luumäen Lehden. Lehden jutuissa vilahtelee tuttuja ihmisiä, vaikka en enää Luumäellä asukkaan. Vanhat valokuvat Luumäeltä sekä niihin liittyvät tarinat ovat olleet mukavia.
- Lehden koko on hankala, muuten lehti on ok.
- Suurennettu koko on hankala käsitellä ohuen paperin takia, suosittelen koon muutosta.
- Entinen lehden koko oli parempi, nykyinen on liian iso. Ammattiesittelyitä lisää, jutut Luumäen historiasta esim. vanhat kuvat ovat mukavia. Esimerkiksi muistelut 60-70 luvuilta olisivat nostalgisia tällaiselle yli 50 v tädille. Olen vanhustyössä ja kovasti siellä mummot ja papat aina torstaisin Luumäen Lehteä odottelevat.
- Luumäen alueella tapahtuneissa esim. onnettomuuksissa kylien tiedot ei pidä aina paikkaansa. Esim. Jurvala ei jatku Lappeenrannan rajalle! Toimittajat ei ole ottaneet tarpeeksi selvyyttä asioista, kun kirjoittavat tapahtumien paikoista.
- Ei risuja mutta ruusuja – sylin täydeltä!
- Toivon lisää lukijoiden matkakertomuksia ja paikallisia historiakatsauksia (Ks. Vartti-lehden ”Tätä et tiennyt Kouvolasta”)