

Janne Anttonen

**Asiakastyytyväisyys Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston palveluihin**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Tradenomi  
Liiketalous  
Kevät 2013



Koulutusala Tradenomi	Koulutusohjelma Liiketalous
Tekijä(t) Janne Anttonen	
Työn nimi Asiakastytyväisyys Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston palveluihin	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Markkinointi	Ohjaaja(t) Arto Huuhtanen Toimeksiantaja Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto
Aika Kevät 2013	Sivumäärä ja liitteet 75+42
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli ottaa selvää Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston palveluiden asiakastytyväisyydestä. Asiakkaiden mielipiteitä kartoitettiin yhteis- ja kaukolainauksen, lainauskäytäntöjen, tilojen ja viihtyvyyden sekä aukioloaikojen osalta. Mihin asioihin Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat kirjastossa tyytyväisiä ja mitä asioita voisi vielä kehittää? Mitä kaikkia kirjaston palveluita opiskelijat ovat käyttäneet ja kuinka tärkeiksi ne koetaan?</p> <p>Teoriaosio sisältää kolme erilaista aihealuetta: asiakastytyväisyyden, palvelun laadun ja laadukkaan kirjastotoiminnan. Asiakastytyväisyydessä käsitellään asiakkaiden tyytyväisyyden laatua eri näkökulmista. Palvelun laatua käsittelevässä osiossa keskitytään kertomaan palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä. Laadukkaassa kirjastotoiminnassa perehdytään menestyksekkään kirjaston lainalaisuuksiin.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tiedoksianto ja linkki tutkimukseen lähetettiin kaikille Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijoille sähköpostin välityksellä. Kyselylomake sisälsi avoimia sekä monivalintakysymyksiä. Kyselylomake laadittiin Digium Enterprise – ohjelmistolla. Tiedoksianto kyselystä lähetettiin koulun opiskelijarekisterin perusteella. Kajaanin ammattikorkeakoulussa opiskelee 2280 opiskelijaa, joista kyselyyn vastasi 267. Näin ollen vastausprosentiksi muodostui 11,7 prosenttia.</p> <p>Tutkimustuloksista selvisi, että asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston tarjoamiin palveluihin on varsin hyvällä tasolla. Tärkeimmiksi palveluiksi vastaajat kokivat neuvonta ja tietopalvelun palvelutiskillä sekä lukusalin käytön. Vastajat olivat tyytyväisiä pääsääntöisesti myös asiakaspalvelun laatuun.</p> <p>Toimeksiantaja kykenee kehittämään jatkossa omaa toimintaansa tutkimuksesta saatujen tuloksien ja kehittämisehdotuksien ansiosta.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Asiakastytyväisyys, palvelun laatu, kirjastopalveluiden laatu
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Janne Anttonen	
Title Customer Satisfaction Survey for Kajaani University of Applied Sciences Library	
Optional Professional Studies Marketing	Instructor(s) Arto Huuhtanen
	Commissioned by Kajaani University of Applied Sciences Library
Date Spring 2013	Total Number of Pages and Appendices 75+42
<p>The purpose of this thesis was to measure customer satisfaction at the Kajaani University of Applied Sciences (KUAS) library. The customers gave their opinions on collective and inter-library loans, facilities and comfort, lending practices and the opening hours. What are the matters that the students are satisfied with at the library and which matters could be improved? It was also asked that which library services the students have used and how important they perceive them.</p> <p>The theoretical background includes three different parts: customer satisfaction, quality of service and high-quality in library functions. The customer satisfaction section covers the quality of customer satisfaction from different points of view. The quality of service section focuses on telling the factors affecting the quality of service. The high-quality in library functions focuses on the features of a successful library.</p> <p>The survey was conducted as a quantitative survey. A notification and a hyperlink of this survey were sent to all students via e-mail. The questionnaire had both structured and open-ended questions. The questionnaire was created with Digium Enterprise software. The recipients were obtained from the school's student register. Kajaani University of Applied Sciences has 2280 students, of which 267 responded to the survey. Consequently, the response rate was 11.7 per cent.</p> <p>The results of the survey showed that customer satisfaction with the services provided by the library is quite good. The respondents felt that the most important services are consulting and information service at the service desk, as well as the use of the study hall. The customers were generally satisfied with the quality of customer service.</p> <p>The principal of this thesis is able to develop its own activities in the future with the results of this survey and the customers' development suggestions.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	customer satisfaction, quality of service, quality of library services
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	2
2.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	3
2.2 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen	6
2.3 Asiakassuhdemarkkinointi	8
2.4 Tyytymättömyys ja menetetyt asiakassuhteet	15
3 PALVELUNLAATU	20
3.1 Palvelun määritelmä	23
3.2 Laadun määritelmä	24
3.3 Palvelunlaadun merkitys	29
4 LAADUKAS KIRJASTOTOIMINTA	31
4.1 Laadukkaan kirjaston tunnuspiirteet	33
4.2 Laatujohtaminen kirjastossa	38
4.3 Prosessijohtaminen kirjastossa	44
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS	49
5.1 Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutus	49
5.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	51
5.3 Tutkimuksen tulokset	52
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	70
LÄHTEET	73
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena ottaa selvää Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston asiakkaiden tyytyväisyydestä kirjaston tarjoamiin palveluihin. Vastaajien mielipiteitä haluttiin selvittää kirjaston yhteis- ja kaukolainauksen, lainauskäytäntöjen, tilojen ja viihtyvyyden sekä aukioloaikojen suhteen. Opinnäytetyö sisältää kvantitatiivisen tutkimuksen, joka mittaa asiakastyytyväisyyttä edellä mainittujen kirjaston palveluiden osalta. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii luonnollisesti Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto.

Opinnäytetyöhön liittyvä syksyllä 2012 toteutettu tutkimus ilmaisee, mihin asioihin kirjaston palveluissa sen yksi suurimmista kohderyhmistä eli Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat tyytyväisiä. Mitkä asiat toimivat nykyisellään? Mitä asioita kirjaston tulisi kehittää tulevaisuudessa ja missä määrin? Tutkimuksesta selviää myös mitä palveluita opiskelijat ovat tottuneet käyttämään ja kuinka tärkeiksi ne koetaan?

Opinnäytetyön alkuosassa käsitellään teoriataustaa kolmen erilaisen aihealueen osalta. Kyseiset teoriaosat rajaavat opinnäytetyötä ja asiakastyytyväisyyttä mittaavaa kyselyä sekä muodostavat koko opinnäytetyön viitekehyksen. Teoriataustaan sisältyy asiakastyytyväisyys, palvelun laatu ja laadukas kirjastotoiminta. Asiakastyytyväisyys on olennainen osa opinnäytetyössä toteutettua tutkimusta, jonka vuoksi se on itseoikeutettu teoriaosion käsittelyn käynnistäjä. Työn loppupuolella perehdytään kokonaisvaltaisesti tutkimustulosten esittelyyn ja niiden analysoimiseen.

Tutkimusaineisto hankittiin sähköisen kyselylomakkeen keinoin. Kyselylomakkeen toteuttaminen ja vastausten kerääminen tehtiin Digium Enterprise - ohjelmistolla. Opinnäytetyön empiriaosion sisältämät kaaviot laadittiin puolestaan Microsoft Excel taulukkolaskenta-ohjelmaa apuna käyttäen. Kaikki tutkimuksesta saadut tulokset puolestaan analysoitiin SPSS tilasto-ohjelmalla.

Tällä työllä pyritään auttamaan Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjastoa löytämään uusia ratkaisuja kirjaston toiminnan kehittämiseksi tulevaisuudessa. Tutkimustulokset paljastavat, mihin asioihin opiskelijat ovat tyytyväisiä ja mitä tulisi vielä kehittää paremmaksi. Tutkimuksen tuloksien sisältämät kehittämissuhteet tarjoavat kirjaston henkilökunnalle ja johdolle opiskelijoiden konkreettisia mielipiteitä kirjaston tarjoamista palveluista ja niiden tasosta.

## 2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakkaalla on täysi päätävävalta sen suhteen, onko hän tyytymätön vai tyytyväinen yrityksen käyttämiin toimintatapoihin ja tarjotuihin palveluihin. Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan odotuksien ja kokemusten perusteella. Asiakas joutuu pettymään, mikäli yritys ei kykene vastaamaan asiakkaan odotuksia. Vastaavasti yrityksen täyttäessä asiakkaan odotukset, voi asiakas olla silloin hyvinkin tyytyväinen. Asiakkaan odotukset ovat monen eri asian summa, jonka vuoksi ne muokkautuvat niin kavereiden suosituksien, kilpailijoiden informaation kuin aikaisempien ostokokemustenkin vaikuttamina. Kyseiset asiat vaikuttavat suurelta osin asiakkaan mielipiteeseen yrityksestä. Yrityksen ei pidä tietenkään missään tapauksessa luvata asiakkaalle liikoja, sillä se ei koidu loppujen lopuksi kummankaan osapuolen hyväksi. (Kotler 2003, 36.)

Asiakastyytyväisyys saavutetaan, kun asiakkaan kokemukset yrityksestä ovat vähintään yhtä hyviä kuin ennakkoon asetetut odotukset. Pitkällä aikavälillä asiakkaan odotuksien ylittäminen on kuitenkin erittäin haastavaa, sillä positiiviset kokemukset kasvattavat odotuksien kynnystä korkeammalle kerta toisensa jälkeen. Asiakkaan tuotetietoisuuden kasvaessa on selvää, että myös odotukset ja vaatimustaso nousevat yhtä lailla. Tästä johtuen odotukset muuttuvat jatkuvalla tahdilla, samoin kuin odotuksiin vaikuttavat tekijätkin. Yleisesti ottaen muutokset ovat vähäisiä ja hitaasti tapahtuvia, mutta tietyissä tilanteissa muutokset voivat tapahtua poikkeuksellisen nopeasti. Yrityksen menestys on paljolti asiakastyytyväisyydestä kiinni, sillä vain tyytyväiset asiakkaat ovat valmiita käyttämään palveluita uudelleen. Korkea asiakastyytyväisyys takaa uudelleen käytön lisäksi myös positiivisen tiedon välittymisen potentiaalisille uusille asiakkaille. (Järvelin, Kvist, Kähäri & Räikkönen 1992, 42-43.)

Myyjän ja ostajan välillä pitää vallita luottamus, mikäli halutaan saavuttaa pysyvä asiakassuhde. Ostajan tulisi pystyä luottamaan täysin myyjän arvostelukykyyn, rehellisyyteen ja asiantuntemukseen. Tästä huolimatta ostajan on asiakaspalvelutilanteessa pystyttävä tekemään itsenäisesti ostopäätöksensä. Ostajan luottamus myyjää kohtaan kokee merkittävän kolauksen, mikäli ostaja kokee tullessa jyrätyksi ostotilanteessa. Asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen edellyttää yrityksen toimesta asiakkaiden odotuksien ja tarpeiden jatkuvaa seuranta. Asiakkaan tarpeiden ymmärtämisen vaatimuksena on systemaattinen järjestelmä, jolla kyetään tarkkailemaan asiakkaan kulutustottumuksia ja reagoimaan tuleviin muutoksiin etuajassa. Perimmäisenä tavoitteena on organisaation ohjautuminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Täyttämällä kyseisen tavoitteen yritys takaa itselleen kilpailuedun ja sen seurauksena lähes varmuudella myös positiivisen taloudellisen tuloksen. Yritykselle parasta mahdollista mainosta ja pääomaa on ehdottoman tyytyväinen asiakas. (Pekkarinen, Sääsäski & Vornanen 1997, 169-170.)

Asiakkaan ollessa yrityksen kanssa tiiviissä yhteistyössä, muodostuu asiakkaan ja yrityksen välille vahva kontaktipinta. Kontaktipinta kattaa yrityksen ja asiakkaan osalta seuraavanlaiset kontaktit:

1. henkilöstökontaktit (asiakaspalvelu- ja myyntihenkilöstö)
2. tuotekontaktit (tuotteen toimivuus ja kestävyys)
3. tukijärjestelmäkontaktit (atk-järjestelmät, puhelin-/tilausjärjestelmät, laskutus ja suoramainokset)
4. miljöökontaktit (toimipaikan sisustus ja siisteys)

Yllä mainitut kontaktit tuovat mukanaan monenlaisia kokemuksia, joita asiakas useimmiten vertailee ennakko-odotuksiinsa. Parhaimmassa tapauksessa kokemukset voivat olla odotusten mukaisia tai jopa positiivisesti yllättäviä. Puolestaan negatiivisesti odotuksista poikkeavat kokemukset lisäävät olennaisesti pettymyksen todennäköisyyttä. (Rope & Pöllänen 1998, 28.)

Asiakastyytyväisyyttä on mahdollista tutkia niin kokonaistyytyväisyyden kuin yksittäisen palvelutilanteen näkökulmasta. Onnistuminen yksittäisissä palvelutapahtumissa lisää asiakkaan tyytyväisyyttä koko organisaation toimintaa kohtaan. Asiakkaan ollessa tyytymätön johonkin tiettyyn palvelutilanteeseen, voi hän olla kuitenkin samanaikaisesti tyytyväinen organisaation kokonaistoimintaan. (Ylikoski 1999, 155.)

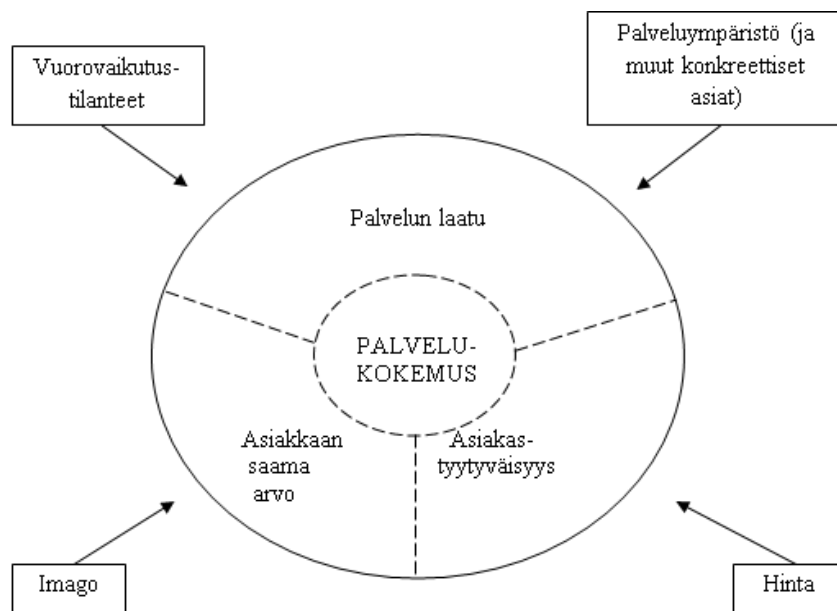
## 2.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Palvelun käyttämiselle löytyy yksi hyvin selkeä syy: asiakkaalla on halu tyydyttää jokin tietty tarve. Palvelun käyttömotiivit kuten itsearvostuksen tarpeiden tyydyttäminen ja yhteenkuuluvuus eivät ole puolestaan aina yhtä lailla tiedossa. Tämän vuoksi kuluttajan tyytyväisyyden tunne on suoraan verrannollinen siihen, kuinka paljon hän ostamastaan palvelusta hyötyy.

Palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset lisäävät merkittävästi tyytyväisyyttä. (Ylikoski 1999, 151.)

Haluttaessa vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen kohdistetaan voimavarat pääpiirteittäin sellaisiin konkreettisiin ja abstraktisiin ominaisuuksiin, joita asiakkaat osaavat suuresti arvostaa. Organisaatiotasolla tavoitteena on päästä käsiksi palvelun laatutekijöihin, sillä niiden tiedetään lisäävän asiakastyytyväisyyttä. Mainonnan tarkoituksena on puolestaan tuoda julki palvelun käyttämiseen liittyviä psykologisia ja toiminnallisia seurauksia. (Ylikoski 1999, 152.)

Palvelukokemukseen vaikuttavat olennaisesti monet eri tekijät, kuten palveluympäristö, vuorovaikutustilanne, organisaation imago ja palvelusta peritty hinta. Kyseiset asiat tuottavat arvoa asiakkaalle ja vaikuttavat palvelun laatuun edistämällä asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaalla on tapana vertailla ensin palvelun kustannuksia ja hyötyjä, jonka jälkeen hänelle muodostuu lopullinen mielikuva palvelun tuottamasta arvosta. Asiakas ei arvioi pelkästään rahallisia kustannuksia, vaan myös palvelun käyttämisestä hänelle aiheutuvaa vaivannäköä. Psykkiset kustannukset ovat puolestaan palvelun käyttämiseen liittyviä haittatekijöitä, kuten epämiellyttävä asiakaspalvelu tai häiritsevä melu. Palvelutilanteessa tulisi päästä kuitenkin aina tavoitteeseen, joka on hyvä laatu ja asiakastyytyväisyys. Yksittäisissä palvelutilanteissa onnistuminen vaikuttaa olennaisesti asiakkaan kokonaistyytyväisyyteen. (Ylikoski 1999, 153-155.)



Kuvio 1. Asiakkaan palvelukokemuksen muodostuminen (Ylikoski 1999, 154.)



Asiakkaalle on erityisen tärkeää, kuinka hyvin vuorovaikutus toimii palvelun tarjoajan kanssa. Asiakaspalvelu on aina jokaisen asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa olevan työntekijän vastuulla. Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttavat olennaisesti kaikki vuorovaikutustilanteen yhteydet niin inhimilliset kuin fyysisetkin järjestelmät ja resurssit. Onnistuneen vuorovaikutuksen lisäksi keskeisessä osassa on asiakkaan sopeutuminen yrityksen toimintatapoihin ja tekniikkaan. Palvelutilanteen yhteydessä asiakas voi joutua olemaan tekemisissä myös muiden asiakkaiden kanssa. (Lehtonen, Pesonen & Toskala 1999, 23-25.)

Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat olennaisesti tarpeiden lisäksi palvelun hinta, aikaisemmat kokemukset, kilpailevat palvelut, markkinointiviestintä sekä lähipiirin suositukset tai varoitukset. Palvelun ulkoiset puitteet asiakas muistaa jälkikäteen usein parhaiten, vaikka ne eivät ole suinkaan niitä tärkeimpiä seikkoja. (Lehtonen ym. 1999, 23-25.)

Palvelun ostaminen on useimmiten riski alttiimpaa toimintaa kuin pelkän tavaran hankkiminen. Riskiä kasvattavat palveluun olennaisesti liittyvä tärkeysmomentti, pitkä sitoutumisaika ja korkea hinta. Asiakas kykenee arvioimaan palvelua vasta jälkikäteen, jonka vuoksi palveluiden laadun arvioinnin toteuttaminen on vaikeampaa. Palvelun hintaan ja laatuun suhtaudutaan kriittisemmin kuin tavaraa hankittaessa, sillä palveluun ei sisälly minkäänlaista palautus oikeutta. Vastuu palvelun laadusta on osittain asiakkaan omissa käsissä, sillä palvelu tuotetaan asiakkaan ilmaisevien tarpeiden mukaisesti. (Lehtonen ym. 1999, 26-27.)

Asiakkaan tunteilla ja mielialoilla on paljon merkitystä siihen, kuinka hyväksi palvelun laatu lopulta koetaan. Palvelutilanteille ominaista on, että ne ovat joka kerta erilaisia toisistaan poikkeavia kokemuksia. Palveluilmapiirin säilyminen miellyttävänä on myös osaksi asiakkaan tehtävä, joten huonona päivänäkin pitäisi osata käyttäytyä asianmukaisella tavalla. Ystävällinen käyttäytyminen asiakaspalvelijaa kohtaan johtaa yleensä suurella todennäköisyydellä miellyttävään palvelukokemukseen. Toisaalta asiakaspalvelijan mieliala välittyy asiakkaalle aivan yhtä selkeästi, siispä hänenkin käytös vaikuttaa suuresti palvelutilanteen luonteeseen ja sujuvuuteen. (Lehtonen ym. 1999, 26-27.)

Psykologisella tasolla tyytyväisyys mielletään reaktioksi, jolloin ihmisen odotukset ja kokemukset ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tunteiden tiedetään liittyvän vahvasti tyytyväisyyskokemukseen. Tyytyväisyyden syntyminen jaotellaan kolmeen eri ryhmään, joita ovat kontrastimalli, assimilaatiomalli ja assimilaatio-kontrastimalli. Kontrastimallissa asiakkaan aikaisemmat kokemukset muodostavat odotustason, johon uusia kokemuksia on helppo ver-

rata. Asiakas arvioi jälkeinpäin kokemusten ja odotusten vastaavuutta, joka määrittelee pitkälti hänen tyytyväisyytensä. Assimilaatiomallin mukaisesti odotukset ja kokemukset ovat ristiriidassa keskenään, joten asiakas joutuu sopeuttamaan kokemuksiensa havainnot vastaamaan odotuksia paremmin. Assimilaatio-kontrastimallissa asiakas pyrkii muokkaamaan odotusten ja kokemusten yhteensopimattomuutta muuttamalla arvioita kokemuksestaan. (Mattila 1999, 23-24.)

## 2.2 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Kaikilla organisaatioilla on jonkinasteinen tietämys asiakkaidensa tyytyväisyydestä. Organisaation tasoista riippuen asiakaskontakteista vastaavalla henkilöstöllä ja ylimmällä johdolla on omanlaisensa käsitys asiasta. Totuus ja arvokas tieto tyytymättömyydestä on luettavissa asiakkaiden toteuttamista valituksista, vaikka ne eivät aina kerro koko totuutta heidän mielipiteistä. (Ylikoski 1999, 155.)

Palveluorganisaatioiden on melko helppoa hankkia suoraa palautetta pienellä vaivannäöllä varsinkin, kun erityyppiset asiakastyytyväisyyttä mittaavat tutkimukset ja suora palaute ovat käytettävissä. Kyseiset palautetyypit tukevat toisiaan ja muodostavat yhdessä monipuolisen kokonaiskuvan asiakkaiden tyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyyttä mittaavat tutkimukset kertovat myös tietoa palvelun laadun tasosta, sillä se vaikuttaa omalta osaltaan asiakastyytyväisyyteen. (Ylikoski 1999, 156.)

Asiakastyytyväisyystutkimus luokitellaan markkinointitutkimukseksi, joka toteutetaan organisaation asiakaskontakteja hyödyntäen. Tarkoituksena on ottaa selvää asiakkaan kokemasta tyytyväisyydestä organisaation toimintaa kohtaan. Asiakastyytyväisyystutkimus on poikkeuksetta kontaktitapahtumakohtainen tutkimus, jonka tulee onnistuakseen sisältää kaikki tyytyväisyyteen vaikuttavat osatekijät. Asiakastyytyväisyystutkimus on aivan oma tutkimuslajinsa, jonka vuoksi se ei voi olla missään tilanteessa osana jotain toista tutkimusta. Asiakkaan tyytyväisyyden mahdollisimman tarkan selvittämisen lisäksi halutaan tiedostaa myös tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheuttamat tekijät. (Rope ym. 1994, 83-85.)

Asiakastyytyväisyyttä tutkimalla tavoitellaan asiakkaiden tyytyväisyyden kehittämistä ja tarkkaillaan toimenpiteiden vaikutuksia. Asiakastyytyväisyystutkimuksen neljä päätavoitetta ovat:

1. Asiakastyytyväisyyteen olennaisesti vaikuttavien tekijöiden selvittäminen. Tutkimuksien tarkoituksena on saada selville, mitkä asiat organisaation toiminnassa miellyttävät asiakkaita.
2. Nykyisen asiakastyytyväisyystason mittaaminen. Tavoitteena saada ajantasainen tiedoksi anto organisaation suoriutumisesta asiakastyytyväisyyden tuottamisen suhteen.
3. Toimenpide-ehdotusten tuottaminen. Asiakastyytyväisyystutkimuksesta saadun tiedon perusteella nähdään, mitä toimenpiteitä tyytyväisyys vaatii ja missä järjestyksessä toimenpiteet tulisi suorittaa.
4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta. Mittauksia on hyvä toteuttaa tasaisin väliajoin, niin saadaan selville millä tavoin asiakkaiden tyytyväisyys kehittyy ja miten suuri vaikutus korjaavilla toimenpiteillä on. (Ylikoski 1999, 156.)

Asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa on olennaista keskittyä yksittäisen palvelukokemuksen ja yleisen asiakastyytyväisyyden väliseen suhteeseen. Toisin sanoen halutaan ottaa selvää, onko yksittäisellä myönteisellä tai kielteisellä kokemuksella merkittävää vaikutusta yleiseen tyytyväisyyteen ja organisaatiosta muodostuviin mielikuviiin pitkällä aikajänteellä. Liiketoiminnan näkökulmasta on hyvin keskeistä tiedostaa, missä määrin asiakkaiden tyytyväisyydestä voidaan tehdä johtopäätöksiä heidän uskollisuutensa suhteen, sillä asiakasuskollisuus ei mene useinkaan linjassa tyytyväisyyden kanssa. Asiakkaat usein vakuuttavat tyytyväisyyttään, vaikka saattavat siirtyä tilaisuuden tullen kilpailevan tuottajan tarjoamien palveluiden käyttäjäksi. Asiakastyytyväisyyttä tutkiessa tulee tehdä selkeä linjanveto siitä, keskittyykö panostamaan yksityiskohtaiseen vai kokonaistyytyväisyyteen. Asiakkaiden keskuudessa esiintyy puolestaan tilanteesta riippuen suuriakin vaihteluita sen suhteen, mitkä palvelun osatekijät vaikuttavat vahvimmin kokonaistyytyväisyyteen. (Mattila 1999, 26-27.)

Organisaation suhtautuminen asiakkailta saataviin palautteisiin jaetaan pääpiirteittäin kolmella eri tavalla: asiakkaat valittavat turhan takia, negatiiviseen palautteeseen ei tuhlaa energiaa ja kaikki palautteet käsitellään. Palautetta kerätessä on järkevää hyödyntää asiakkaan kanssa käytyjä myyntikeskusteluja, joista ilmenee lähes poikkeuksetta niin myönteistä kuin kielteistäkin palautetta. Painetut palautelomakkeet ja pienemmät kupongit ovat myös käytännöllisiä, kun ne vain tuodaan lähelle asiakkaita tai toimitetaan potentiaalisten asiakkaiden ulottuville. Painettuja palautelomakkeita on ryhdytty käyttämään yhä yleisemmin ainakin pankeissa ja

vähittäistavaraliikkeissä, vaikka niihin vastaaminen vie asiakkaalta aikaa ja hermoja. Tästä johtuen palautteenantajia voi yrittää motivoida palkintojen arvonnalla, joka saattaa kuitenkin vääristää hieman vastauksia. Kaikki eivät ole suostuvaisia antamaan suoraa palautetta omalla nimellään, jolloin kritiikin antamista vältellään palkinnon voittamisen toivossa. (Santonen 1996, 78-79.)

Asiakaspalaute jää useimmiten saamatta, mikäli asiakkaan usko palautteeseen reagoimiseen on hiipunut, palautteen antamiseen ei ole varattu riittävästi kirjoitustilaa tai lomake on muuten vain huonosti suunniteltu ja epäselvä sisältäen liikaa kysymyksiä. Asiakkaiden antamalla palautteella on monia hyötyjä, kuten uusien ideoiden saanti palvelujen kehittämiseen ja täysin uusien palveluiden luontiin. Kyseiset kehitysideat eivät toki ole valmiita sellaisenaan, vaan alanammattilaisten tulee valikoida joukosta potentiaalisimmat ehdokkaat ja kehittää niitä toteuttamis- ja markkinointikuntoisiksi. Organisaatioilla on tapana järjestää palautekyselyitä josenkin vuoksi, että voidaan kasvattaa suoramarkkinointiin käytettävää asiakasrekisteriä. (Santonen 1996, 79-81.)

### 2.3 Asiakassuhdemarkkinointi

Asiakassuhdemarkkinointi käsitetään toimenpiteiksi, joilla halutaan muodostaa pitkäkestoisia taloudellisesti kannattavia asiakassuhteita niin, että siitä hyötyvät molemmat osapuolet. Asiakassuhdemarkkinointi kohdistetaan poikkeuksetta organisaation nykyisiin asiakkaisiin, jolloin tavoitellaan nykyisen asiakaskunnan osalta asiakasuskollisuuden- ja pysyvyyden kasvattamista. (Ylikoski 1999, 186-187.)

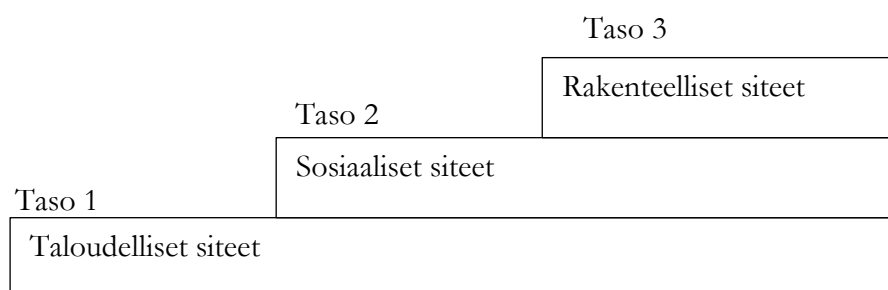
Organisaation tulee pitää hyvää huolta kaikista asiakkaistaan, sillä kilpailijat yrittävät kaikin mahdollisin keinoin houkuttaa heitä itselleen. Asiakassuhdemarkkinointi on kaikin puolin tarpeellista, sillä uusien asiakkaiden hankinta koituu organisaatiolle monin verroin kalliimmaksi, kuin nykyisten asiakassuhteiden ylläpitäminen. Kotimaisen tutkimuksen perusteella menetetyt asiakkaan houkuttelemisen takaisin tulee jopa 27 kertaa kanta-asiakassuhteen ylläpitämistä kalliimmaksi. Uusien asiakkaiden hankinta on puolestaan 10 kertaa nykyiselle asiakkaalle toteutettua myyntityötä kalliimpaa. Kaikki organisaatiot menettävät asiakkaitaan jossain vaiheessa, joten uusia asiakkaita on aivan välttämätöntä hankkia, vaikka se tulisi kuinka kalliiksi hyvänsä. (Lahtinen & Isoviita 2004, 3.)

Asiakassuhdemarkkinoinnilla tähdätään asiakaslähtöisyyteen, joka mahdollistaa asiakkaiden tarpeita vastaavien tuotteiden kehittämisen, tuottamisen ja markkinoinnin. Tavoitteena on varmistua asiakkaiden tyytyväisyydestä ja uskollisuudesta, joiden tiedetään olevan valttia pitkäkestoisten asiakassuhteiden luomisessa. Markkinoinnilla on monenlaisia haasteita niin asiakashankintavaiheen, palvelutilanteen kuin asiakassuhteen kehittämisvaiheen yhteydessä. Asiakassuhdemarkkinointi voidaan pelkistää pysyvien ja kannattavien asiakassuhteiden luomiseksi ja kehittämiseksi. (Lahtinen ym. 2004, 8.)

Asiakassuhdemarkkinointi tapahtuu aina ihmisten välisesti, asiakastietokannassa olevien keskeisten tietojen perusteella kehitetään henkilökohtainen suhde asiakkaaseen. Organisaation ja asiakkaan välinen viestintä tulee toimia molempiin suuntiin, joka edellyttää aktiivista yhteydenpitoa puolin ja toisin. Yhteydenpidon toimiessa moitteettomasti asiakas tuntee, että hänen toiveet ja tarpeet otetaan huomioon. Tietojen päivittäminen osapuolten kesken lisää asiakasuskollisuutta. Asiakkaan kuunteleminen on ensisijaisen tärkeää uusien palveluideoiden syntymisen ja epäselvyyksien minimoimisen kannalta vielä, kun asiakas osaa arvostaa sitä. Esimerkillinen asiakassuhde pohjautuu molemminpuoliseen avoimuuteen, jonka lisäksi kontaktihenkilöltä vaaditaan taitoa kuunnella ja toimia asiakkaan toiveiden parhaaksi. (Ylikoski 1999, 189.)

Asiakassuhdemarkkinointi luokitellaan kolmen eritasoiseksi asiakkaisiin luotujen siteiden perusteella. Eri tasoilla organisaation tulee toimia markkinoinnissa myös eri tavalla, jotta asiakas pysyisi heillä. (Ylikoski 1999, 189.)

Asiakassuhdemarkkinoinnin tasot ovat:



Kuvio 2. Asiakassuhdemarkkinoinnin tasot. (Ylikoski 1999, 190.)

## Taso 1.

Asiakkaiden pitäminen ja palvelukäytön kasvattaminen hoidetaan ensimmäisellä tasolla pääasiallisesti taloudellisten siteiden avulla, joita voivat olla kanta-asiakaskortti tai leimojen keräämismahdollisuus. Kanta-asiakaskortin tarkoituksena on tarjota asiakkaalle hyvitystä tai alennusta tehdyistä ostoista. Ostokerroista leimoja keräämällä asiakkaalla on mahdollisuus ansaita sopivin väliajoin tuote tai palvelu veloitusetta. Kilpailijoiden on melko vaivatonta kopioida ensimmäisellä tasolla käytettäviä taloudellisiin siteisiin perustuvia keinoja, joka tekee kilpailuedun tavoittelemisesta entistä haastavampaa. (Ylikoski 1999, 189-190.)

## Taso 2.

Asiakassuhdemarkkinoinnin keskimmaisella tasolla tavoitellaan taloudellisten siteiden lisäksi sosiaalisten siteiden kehittämistä. Sosiaaliset siteet saavat alkunsa ja vahvistuvat asiakkaiden kanssa käytyjen vuorovaikutustilanteiden myötä. Asiakaspalvelu vain korostuu, kun halutaan pitää kiinteästi yhteyttä asiakkaisiin ja huomioida heidän tarpeet ja toiveet. Kilpailijoiden on tällä tasolla ensimmäistä tasoa haastavampaa jäljitellä toimivaa asiakaspalvelua, sillä jokainen palvelutilanne on ainutkertainen. Sosiaalisia siteitä kanta-asiakkaisiin organisaatiot pyrkivät vahvistamaan erilaisten tapahtumien ja lahjojen avulla. (Ylikoski 1999, 190-191.)

## Taso 3.

Ylimmällä tasolla pyritään vaalimaan edellä mainittujen siteiden ohella myös rakenteellisia siteitä asiakkaisiin. Rakenteelliset siteet sisältävät lisäarvoa tuottavia palveluita, joita asiakas saa harvemmin muualta käsin. Rakenteellisiin siteisiin liittyy monesti teknologinen ratkaisu, jonka ansiosta organisaatio luo asiakkaaseen myös konkreettisen siteen. Rakenteellisia siteitä hyödynnetään perinteisesti yritysmarkkinoinnissa, vaikka niitä voidaan käyttää myös kuluttajamarkkinoinnin edistämiseksi. (Ylikoski 1999, 191.)

Taulukko 1. Asiakassuhdemarkkinoinnin toteutus eri tasoilla. (Ylikoski 1999, 192.)

Taso	Kohderyhmä	Palvelun räätälöinti	Kilpailukeino	Kilpailuetu
1	Asiakkaat	Alhainen	Hinta	Alhainen
2	Kanta-asiakkaat	Keskitasoa	Vuorovaikutus	Keskitasoa
3	Kanta-asiakkaat	Keskitasoa tai korkea	Saavutettavuus	Korkea

## Asiakassuhteen kehittyminen

Asiakassuhteet saavat alkunsa ja kehittyvät eri vaiheissa yksilöllisesti, jonka vuoksi organisaatio panostaa markkinointiin eri tavalla vaiheesta riippuen. Organisaatioilla on monia tapoja jakaa asiakkaansa eri segmentteihin, joten alla oleva luokittelu on ainoastaan yksi tyyli jaotella asiakkaat:

- Mahdollinen asiakas
- Satunnaisasiakas
- Kanta- ja avainasiakas
- Entinen asiakas. (Bergström & Leppänen 2007, 253.)

Asiakassuhteen kehittäminen aloitetaan välittömästi siitä tilanteesta, kun yhteys asiakkaaseen on muodostettu. Ensimmäinen kontakti asiakkaan kanssa on erityisen tärkeässä asemassa, sillä se vaikuttaa suuresti siihen tuleeko asiakas asioimaan yritykseen uudelleen. Tavoitteena organisaatioilla on saada mahdollisimman paljon uskollisia kanta-asiakkaita. Asiakassuhde voi tulla myös päätökseen sen tasosta riippumatta aivan yhtä nopeasti kuin se alkoi. Asiakastytyväisyys ei yksistään riitä takaamaan asiakkaan pysymistä, vaan jokaisen asiakassuhteen eteen tulee tehdä lujasti töitä. (Lahtinen ym. 2004, 11; Rissanen 2005, 49.)

Mahdollinen asiakas eli toisin sanoen prospekti on tuotteen tuleva mahdollinen käyttäjä, joka ei ole vielä ostanut yritykseltä mitään tai käyttää kilpailijoiden valmistamia tuotteita. Tämän tyyppisessä tilanteessa tulee keskittyä ottamaan selvää prospektien määrästä ja ostokäyttäytymisestä, jonka jälkeen on luontevaa hankkia yhteystietoja ja ottaa selvää minkä median kautta heidät parhaiten tavoittaa. Tämän lisäksi huomio ja mielenkiinto pyritään herättämään markkinointiviestinnän keinoin, eli mainoksia, myyntikäyntejä ja kilpailuja hyödyntäen. (Bergström ym. 2007, 253.)

Satunnainen asiakas käyttää organisaation palveluita harvemmin. Tiedonkeruu heiltä tapahtuu ostokäyttäytymisen selvittämisen perusteella. Tyypillistä satunnaisasiakasta houkuttelee parhaiten ostamaan erilaiset alennukset, edut ja lisäpalvelut. (Bergström ym. 2007, 253.)

Kanta- ja avainasiakas käyttää organisaation tarjoamia palveluita säännöllisesti hyödykseen pitäen organisaatiota pääasiallisena ostopaikkanaan. Osalla organisaatioista on tapana jaotella

säännöllisesti asioivat asiakkaat kahteen eri luokkaan ostomäärän ja -uskollisuuden mukaisesti. Kanta- ja avainasiakkaat ovat perinteisesti organisaatiolle tärkeimpiä, jonka vuoksi heidät halutaan pitää vähintäänkin tyytyväisinä kaikin mahdollisin keinoin. Tyytyväisyyttä pyritään edistämään ainakin henkilökohtaisten etujen sekä tehokkaan viestimisen ja yhteydenpidon merkeissä. (Bergström ym. 2007, 253.)

Asiakassuhteen päättyminen on myös vaihtoehto muiden joukossa, vaikka siihen päätyminen ei ole aina niin yksinkertaista ja helppoa kuin luullaan. Huomionarvoista on, että asiakassuhde voi päättyä kahdella eri tavalla. Yleisimmin asiakassuhde tulee tiensä päähän asiakkaan päätöksestä, kun hän ei enää ole halukas jatkamaan yhteistyötä organisaation kanssa. Tämä johtuu usein halukkuudesta siirtyä kilpailevan organisaation asiakkaaksi. Asiakassuhde on mahdollista päättyä myös organisaation toimesta, johon se ryhtyy ainoastaan äärimmäisissä tilanteissa, kuten asiakassuhteen arvon ollessa vaatimatonta tasoa. Lisäksi asiakkaan tekemä sopimus rikkomus on perinteisimpiä asiakassuhteen päättymisen syitä. Organisaatiot ovat kuitenkin hyvin motivoituneita ylläpitämään asiakassuhteita viimeiseen asti, joten niiden päättäminen ei ole heille se ensimmäinen vaihtoehto. (Storbacka & Lehtinen 1998, 108; Ylikoski 1999, 179.)

### Asiakasuskollisuus

Asiakasuskollisuus muodostuu asiakastyytyväisyyden pohjalle pitkäjänteisen onnistuneen työn seurauksena. Pitkäaikainen asiakassuhde tarvitsee kehittyäkseen asiakasuskollisuuden lisäksi myös tavoitteellista toimintaa. Uskollisena asiakasta pidetään, kun hän käyttää saman organisaation palveluita toistuvasti. Asiakkaan täytyy olla aina tyytyväinen palveluun ja saada siitä jonkinasteista lisäarvoa, jotta hän pysyy uskollisena. Kaikki asiakkaat ovat toki erilaisia, vaikka käyttäisivätkin uskollisesti täysin samaa palvelua. (Ylikoski 1999, 173-174.)

Asiakkaan ostokäyttäytymistä yksityiskohtaisesti tutkittaessa tulee kiinnittää huomiota palvelun käyttökertoihin tietyin väliajoin, palvelun käytön säännöllisyyteen, palveluun käytettyyn rahalliseen arvoon sekä edellisestä ostokerrasta kuluneeseen aikaan. Kyseiset asiat muodostavat kokonaisuuden, josta voidaan tulkita paljonko asiakas tuo rahaa yritykseen. Asiakasta luonnehditaan yleensä kanta-asiakkaaksi jo siinä vaiheessa, kun ostokertoja on useita. Tiedossa ei kuitenkaan ole se fakta käyttääkö asiakas kuinka ahkerasti kilpailijoiden palveluja,



sillä on mahdollista olla useamman yrityksen kanta-asiakas samanaikaisesti. (Ylikoski 1999, 173-174.)

Asiakasuskollisuus voidaan luokitella kolmen eritasoiseksi, jonka lisäksi uskollisuudesta poikkeaminen on aina mahdollista. Jakamaton asiakasuskollisuus perustuu ajatukseen, jonka mukaan asiakas käyttää vain tietyn organisaation palveluja hyväkseen. Jaettu uskollisuus käsitellään niin, että asiakas keskittyy käyttämään ainoastaan muutaman keskenään kilpailevan organisaation tarjoamia palveluja. Opportunistinen eli toisin sanoen välinpitämätön asiakas hyödyntää häikäilemättä useiden eri organisaatioiden palveluja, olematta kuitenkaan milläkään näistä aivan erityisen uskollinen. Uskollisuudesta poikkeaminen on myös täysin mahdollista, jolloin asiakas menetetään tilapäisesti tai jopa lopullisesti. Asiakkaan käyttäytyminen viestittää hänen uskollisuudestaan vain pienen osan, sillä olosuhteet voivat vaikuttaa uskollisuuteen. Asiakas voi päätyä käyttämään yrityksen palveluja esimerkiksi läheisen sijainnin tai kilpailutilanteen puuttumisen vuoksi. (Ylikoski 1999, 174-175.)

Asiakkaan asenteilla on suuri vaikutus käyttäytymisen lisäksi myös asiakasuskollisuuteen. Asenteiden perusteella asiakas tekee päätöksensä, suhtautuuko hän organisaatioon kielteisesti vai myönteisesti. Myönteiset asenteet lisäävät merkittävästi myös myönteisiä tunteita organisaatiota ja sen tarjoamia palveluja kohtaan. Asiakasuskollisuus ilmenee parhaiten silloin, kun asiakas valitsee toistuvasti jonkin tietyn organisaation palvelut kilpailijoiden sijasta. Asiakasuskollisuus on riippuvainen monesta eri osatekijästä, kuten asiakassuhteen kestosta, asiakkaan tunnesiteestä organisaatioon sekä keskittämissuhteesta. Asiakassuhteen kesto käsitellään ajaksi, jonka asiakas viihtyy saman organisaation asiakkaana. Asiakkaan tunneside organisaatioon ilmenee myönteisenä asennoitumisena organisaatiota ja sen tarjoamia palveluja kohtaan. Keskittämissuhde kuvastaa puolestaan tietyn organisaation osuutta asiakkaan tekemistä kokonaisostoista. (Ylikoski 1999, 175-176.)

Suhdemarkkinoinnin lähtökohta on pitkäkestoisten asiakassuhteiden luominen, kehittäminen ja ylläpitäminen. Pitkäkestoiset ja kannattavat asiakassuhteet muodostavat palveluorganisaation toiminnan perustan. Asiakassuhteet saavat alkunsa aina yksittäisistä palvelutapahtumista, joihin asiakas suhtautuu joko myönteisesti, neutraalisti tai tyytymättömästi. Asiakas kiintyy palveluorganisaatioon, mikäli hän kokee palvelutapahtuman myönteiseksi. Kiintymys näkyy useimmiten lojaalisuutena ja ostouskollisuutena määrättyä palveluorganisaatiota kohtaan. Parhaimmillaan asiakas voi olla niin tyytyväinen organisaation palveluihin, että suosittelee niitä myös kanssatovereilleen. Aktiivisesti suosittelevat asiakkaat toimivat palveluorganisaati-

olle yhteistoimintaverkostona ja hyvin tärkeänä voimavarana. Erittäin korkeasta asiakastyytyväisyyden tasosta on organisaatiolle taatusti paljon hyötyä, mutta se koituu pitkällä aikajännteellä organisaatiolle saavutettuun hyötyyn nähden liian kalliiksi. Asiakkaat suhtautuvat yleensä palvelutapahtumaan neutraalisti, jolloin se voidaan tulkita heidän osalta välinpitämättömyudeksi tai merkityksettömyudeksi. (Grönroos & Järvinen 2001, 96.)

#### Uskollisen asiakkaan vaikutukset organisaatiolle

Asiakkaan luottamus organisaatiota kohtaan nousee, kun hän saa myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja sen tarjoamista palveluista. Uskollisella asiakkaalla on useimmiten halu kasvattaa palvelunkäyttöä, jolloin hän ostaa monipuolisemmin ja tuottaa organisaatiolle myös enemmän. Tällöin organisaatio voi helpommin lisätä tarjontaa, kun se tuntee asiakkaansa paremmin. Asiakassuhteen kestäessä pidempään sen hoitamisen kustannukset alenevat kaiken aikaa ja ristiriitatilanteita kuin ongelmiakin syntyy harvemmin kun vuorovaikutus toimii moitteettomasti. Uskollinen ja tyytyväisyyttä huokuva asiakas puhuu läheisille ihmisilleen myönteiseen sävyyn organisaatiosta, kuten ylistämällä palvelua ja viihtyisyyttä. Suositteleva asiakas on parhaimmassa tapauksessa organisaatiolle oiva markkinointivaltti, joka tuo mukanaan uusia asiakkaita. (Ylikoski 1999, 183.)

Uskolliset asiakkaat lisäävät omalta osaltaan henkilöstön palveluhalukkuutta, sillä pitkäaikaisista tyytyväistä asiakasta on aina ilo palvella. Lisäksi henkilöstön viihtyvyys kohenee ja he pysyvät organisaation palveluksessa pidempään, joka on osittain myös uskollisten asiakkaiden ansiota. (Ylikoski 1999, 183.)

#### Uskollisuuden hyödyt asiakkaalle

Uskollinen asiakas luottaa organisaatioon ja oppii tuntemaan organisaatiota paremmin jokaisella asiointikerralla. Organisaation tuntemisen ansiosta asiakkaalle tulee turvallinen olo jokaisella asiointikerralla, kun hän pystyy luottamaan organisaation ja siihen, että hän saa laadukasta ja oikeudenmukaista palvelua. Ongelmatilanteiden hoitaminen asiantuntevasti on omiaan kasvattamaan asiakkaiden turvallisuuden tuntua. Uskolliselle asiakkaalle tarjotaan monesti myös erityiskohtelua, sillä hänen tarpeensa tiedostetaan verrattaessa paremmin kuin satunnaisen asiakkaan. Uskollisuuden ansiosta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä vallitsee syvä yhteisymmärrys ja joissakin tapauksissa voidaan puhua jopa ystävyysuhteesta. (Ylikoski 1999, 184-185.)

Uskolliselle asiakkaalle tarjoutuu tilaisuuksia saada taloudellista hyötyä erisuuruisten alennuksien ja tarjousten muodossa. Taloudelliset edut ovat useimmiten kanta-asiakaskortilla saatavia tarjouksia tai asioinnista kertyviä bonuksia. Asiakkaalle taloudellisia hyötyjä vastaa myös erityiskohtelun saaminen ja kanta-asiakkuuden myötä säästetty aika, jota ei tarvitse käyttää aina-kaan organisaation valintaan. (Ylikoski 1999, 185.)

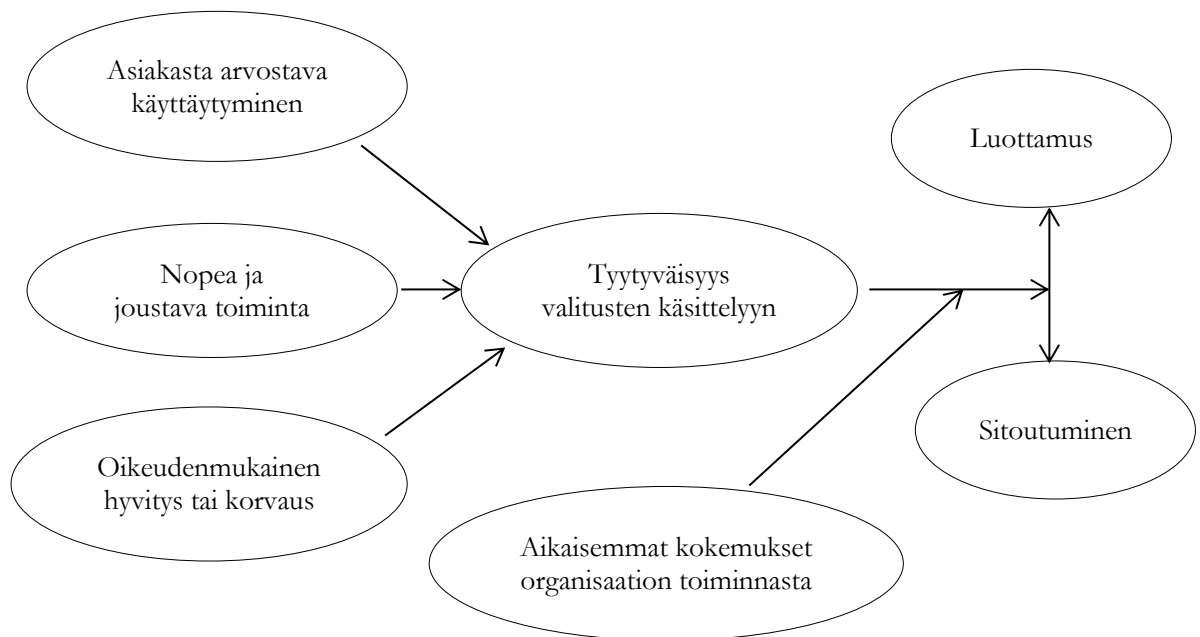
#### 2.4 Tyytymättömyys ja menetetyt asiakassuhteet

Asiakastyytyväisyyden varjopuolena esiintyy asiakastyytymättömyys, jonka selvittäminen tuo laadunkehittämiselle vähintään yhtä paljon lisäarvoa kuin tyytyväisyyden tiedostaminen. Tyytymättömät asiakkaat ovat organisaatiolle aina riskialttiita, sillä he kuuluttavat negatiivisia kokemuksiaan suureen ääneen myös tyytyväisten asiakkaiden kuuluville. (Lecklin 2006, 113.)

Asiakkaiden tyytyväisyyttä mitattaessa ei ole hyväksi keskittyä sokeasti vain tyytyväisten määrään, vaan tyytymättömien osuutta tulee tarkastella aivan yhtä lailla. Tyytymättömät asiakkaat pyritään tunnistamaan ja tutkimaan syyt, jotka johtavat tyytymättömyyteen. Lisäksi ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin, jotta tyytymättömyyttä esiintyisi mahdollisimman vähän. Konkreettiset asiakkaiden mielipiteitä kertovat tyytyväisyystutkimukset ja haastattelut eivät ole ainoita tyytymättömyyden tiedon lähteitä, sillä tietoa on mahdollista hakea asiakasprosesseihin kuuluvista mittareista. Perinteisesti tyytymättömyyden voi aistia asiakasvalitusten lukumäärästä, hyvitysten osuudesta, palautusten määrästä ja osuudesta, huonon laadun aiheuttamasta alennuksesta, takuukorjauksista sekä jälkitoimituksista. Edellä mainitut tekijät lukeutuvat ulkoihin virhekustannuksiin, jotka aiheuttavat laatu- ja asiakastyytymättömyyttä. (Lecklin 2006, 113.)

Palvelu ei onnistu aina parhaalla mahdollisella tavalla, vaikka virheitä yritetään parhaan mukaan loppuun asti välttää. Palvelusta aiheutuneet virheet ovat kerta toisensa jälkeen haastavia, sillä asiakas havaitsee ja joutuu ikäväkseen olemaan myös osa niitä. Palvelun vaihtaminen uuteen ei myöskään onnistu virheellisen tavaran tavoin. Huono palvelukokemus on korjattavissa, mutta ei kokonaan pois pyyhittävissä. Palveluun liittyvien ongelmien ratkaiseminen ja asiakassuhdemarkkinointi ovat lähellä toisiaan, sillä molempien kohdalla kiinnostutaan asiakkaiden tyytyväisyydestä, luottamuksesta ja sitoutumisesta. Valitusten käsittely koetaan aivan ensisijaisen tärkeäksi asiaksi asiakassuhteiden hoitamisen vuoksi. (Ylikoski 1999, 195-197.)

Asiakkaiden laatu kokemus ja asiakkuussuhde kehittyy, kun panostetaan heidän antamien valitusten käsittelyyn. Asiakkaan luottamus on mahdotonta voittaa takaisin, mikäli palvelussa tapahtuneisiin virheisiin ei puututa. Asiakas ei koe välttämättä tyytymättömyyttä epäonnistuneen palvelun kohdatessa, kun ongelmallinen tilanne ratkaistaan asiakasta tyydyttävällä tavalla. Tällöin epäonnistuneen palvelun kohdannut asiakas on tyytyväisempi kuin ongelmilta säästyneet asiakkaat. Virheen korjaaminen ja tilanteen normalisoituminen voivat pelastaa sivuraiteelle ajautuneen asiakassuhteen. Palvelussa epäonnistuminen antaa organisaatiolle oivan tilaisuuden osoittaa hyvää asiakaskeskeisyyttä. Eritoten uskolliset asiakkaat toivovat henkilökohtaisempaa palvelua ongelmatilanteiden sattuessa. Epäonnistuneen palvelun kohdalla asiakas odottaa organisaatiolta virheen myöntämistä sekä ennen kaikkea asiallista kohtelua. (Ylikoski 1999, 195-197.)



Kuvio 3. Valitusten hoitamisen vaikutus luottamukseen ja sitoutumiseen. (Ylikoski 1999, 203.)

Asiakkaan tyytyväisyys valitusten käsittelyyn ja aikaisemmat kokemukset organisaation toiminnasta määrittelevät asiakkaan luottamuksen ja sitoutumisen palvelun käyttämisen suhteen. Valitusten hoitamisen epäonnistuessa asiakkaan aiemmat positiiviset palvelukokemukset vaikuttavat lieventävästi negatiivisiin tunteisiin sitoutumisessa, vaikka samanaikaisesti turmelevat asiakkaan luottamusta. Epäonnistumisesta huolimatta asiakas voi hyvinkin jatkaa organisaation asiakkaana, mikäli hän kokee hyötyvänsä asiakassuhteesta. (Ylikoski 1999, 202-203.)

Asiakkaan toiveena on saada aina oikeudenmukaista kohtelua, niin henkilöstön käytöksen, toimintatapojen kuin korvauksen suuruudenkin suhteen. Asiakasta arvostava käyttäytyminen ymmärretään rehellisyydeksi, empatiaksi, kohteliaisuudeksi ja tiedon välittämiseksi. Asiakas mieltää nopean ja joustavan toiminnan perustelluksi, kun virhe on sattunut. Asiakasuskollisuus vähenee entisestään kontaktikertojen kasvaessa. Virheen selvittämisen onnistuessa ensimmäisellä kontaktilla 51 prosenttia asiakkaista on tyytyväisiä. Kontaktien määrän venyessä kolmeen tai useampaan, tyytyväisiä asiakkaita on enää 16 prosenttia. Oikeudenmukainen hyvitys tai korvaus tulee olla linjassa asiakkaan panostuksen kuten palvelun hinnan kanssa. Vähintä mitä organisaatio voi kuitenkin tehdä on anteeksipyyntö tai pahoittelu. Ylimääräinen hyvitys virheen korjaamisen lisäksi tuo asiakkaalle takuu varmasti hyvän mielen. (Ylikoski 1999, 203-204.)

Menetetty asiakkaat ovat ikään kuin yksi asiakasryhmä muiden vastaavien joukossa. Menetettyjen asiakkaiden lähdön syitä selvittäessä on hyväksi käydä vuoropuhelua heidän kanssaan. Menetetty asiakkaat luokitellaan organisaation näkökulmasta kolmeen eri segmenttiin. Näistä ensimmäisenä ovat toimittajaa vaihtavat asiakkaat, joiden tyytymättömyys organisaation tuotteita tai palveluita kohtaan ei ole missään suhteessa merkittävä. Toisena segmenttinä toimivat yksittäiseen asiakaskohtaamiseen tai ihmiseen tyytymättömät asiakkaat. Viimeisenä segmenttinä ovat puolestaan asiakkaat, joille organisaation tarjoamat palvelut eivät tuota lisäarvoa. Asiakkaiden lähtiessä yksittäisen asiakaskohtaamisen seurauksena, tulevat sen syyt perinteiseen tyyliin analysoida, vaikka se menee enemmän operatiivisen tason toimiksi. Strategisesti ajateltuna viimeinen ryhmä on kuitenkin ylitse muiden, kun siitä voi näppärästi vetää johtopäätöksiä organisaation kilpailukyvyistä. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 42-43.)

Organisaation toiminta epäonnistuu suurella todennäköisyydellä, mikäli keskitytään liaksi voittoihin ja jätetään arvontuotanto taka-alalle. Päätyneisiin asiakassuhteisiin kohdistuneet tutkimukset tuovat mukanaan kokonaan uusia näkökulmia ja ymmärrystä asiakasahankinnan, uskollisuuden sekä liiketoiminnanstrategiainkin suhteen. Lähes poikkeuksetta organisaatiot ovat melko tietämättömiä keinojen ja päätyneiden asiakassuhteiden syistä ja niihin liittyvistä tapahtumista. Harvemmissa organisaatioissa valmistaudutaan asiakkaiden tyytymättömyyteen ja asiakassuhteiden menettämiseen. Yhdeksi syyksi tähän nähdään, että organisaatioissa ei arvosteta riittävästi asiakasuskollisuuden ja kannattavuuden välistä yhteyttä. Tämän sisäistettyä organisaatioiden tulisi määritellä selkeästi asiakastyytymättömyys ja asiakassuhteen menetyks, sillä ilman sitä seurannan toteuttaminen ja ennalta ehkäisevien toimien aloittaminen eivät onnistu. (Storbacka ym. 1999, 121-122.)

Organisaation tulee ottaa kokemuksista oppia ja tarkkailla kuluttajia, jotta tiedetään mitkä tekijät vaikuttavat asiakkuuden säilymiseen ja kaupankäyntimahdollisuuksiin. Tämän tiedostettua organisaatio voi keskittää voimavaransa niin kutsuttujen oikeanlaisten asiakkaiden haalimiseen, eikä tuhjata turhaan energiaa vääranäntyyppisten asiakkaiden hankkimiseen. Tutkimuksien perusteella asiakkuuden loppuminen on prosessina varsin yksilöllinen, jonka vuoksi analysointivaiheessa tulee huomioida ensisijaisesti seuraavat asiat: asiakkuuden erityispiirteet, asiakkuuden loppumisen syy sekä asiakkuuden päättymiseen johtanut prosessi. Tuloksien ja prosessien tutkiminen voi auttaa mahdollisesti arvokkaiden asiakkaiden takaisin houkuttelussa. Organisaation ei tulisi kuitenkaan missään tapauksessa liiaksi haaskata resursseja menetettyjen asiakkaiden takaisin saamiseen, sillä suurella todennäköisyydellä he ovat jo kantansa valinneet. Sen sijaan olisi järkevää keskittyä hankkimaan uusia asiakkaita oikeiden kohderyhmien joukosta. (Storbacka ym. 1999, 122.)

Toisinaan asiakaspalvelussa tulee vastaan tilanteita, jotka eivät ole sujuneet aivan suunnitelmien mukaisesti. Siinä tilanteessa asiakas tuntee tyytymättömyyttä, vihaa tai jopa raivoa palvelun tarjoajaa kohtaan. Asiakkaalta saadut valitustilanteet voidaan jakaa ”Vyöhykemallin” perusteella neljään eri osa-alueeseen. Asiakkaalta vastaanotetun valitustilanteen ensimmäinen vyöhyke on myötätuntokuuntelu, jossa päähuomio kiinnitetään asiakkaan tunnetilaan. Tämä tarkoittaa, että asiakaspalvelijan tulee keskittyä täysin asiakkaan tunteeseen ja rytmiin. Asiakaspalvelijan ei tulisi missään tapauksessa asennoitua asiakkaan tilanteeseen ylimielisesti, vähättelevästi, lohdutellen tai vitsaillen. Myötätuntokuuntelun tavoitteena on vain ja ainoastaan tarjota asiakkaalle mahdollisuus mielensä purkamiseen. (Sipilä 1998, 135.)

Toinen vyöhyke sisältää kysymyksien esittämisen, jolla pyritään saamaan ensisijaisesti tilanne haltuun hankkimalla lisätietoja. Tämän lisäksi osoitetaan vastapuolelle, että häntä kuunnellaan ja hänen asiat otetaan vakavasti. Kolmannen vyöhykkeen teimana on haltuunotto, jolloin tilanne otetaan kokonaisvaltaisesti haltuun ja ryhdytään konkreettisiin toimenpiteisiin asioiden edistymiseksi. Viimeinen vyöhyke kattaa yhteenvedon ja kertauksen, joiden myötä asiat käydään vielä kertaalleen läpi ja vältytään turhilta epäselvyyksiltä. (Sipilä 1998, 136-138.)

Palveluorganisaation toimintaan tyytymättömät asiakkaat käsitetään kieltäytyviksi tai luopuviksi, joka merkitsee heidän osto- tai asiointiuskollisuuden vähenemistä. Kuluttaja muistaa paremmin negatiiviset kokemukset, sillä niillä on positiivisia kokemuksia vahvemmat vaikutukset asenteisiin. Tyytymättömät asiakkaat ovat merkittävästi aktiivisempia kuin tyytyväiset asiakkaat, vaikka arviolta ainoastaan 5-10 % heistä päätyy valittamaan palveluvirheestä suo-

raan palveluorganisaatiolle. Valittamaan päätyneellä asiakkaalla on halu suhteen säilyttämiseen, kun hän antaa organisaatiolle mahdollisuuden virheen korjaamiseen. Virheiden korjaaminen voi parhaimmillaan johtaa asiakassuhteen lujittumiseen tai päinvastoin heikentää asiakasuskollisuutta. Tämän vuoksi palveluvirhe nähdään mahdollisuutena kohentaa asiakkaiden luottamusta organisaatiota kohtaan tai menettää asiakas. Palveluvirheiden käsittely mielletään yhdeksi tärkeimmäksi suhdemarkkinoinnin vaikutuskeinoksi. (Grönroos ym. 2001, 97-98.)

Organisaatiolla on mahdollisuus halutessaan tutkia menetettyjä asiakkaita ja heidän poislähtönsä syitä. Useimmissa palveluorganisaatioissa tiedetään asiakkaasta paljon henkilö-, osoite- ja luottotiedoista lähtien, joka mahdollistaa asiakkaan käyttäytymisen laajamittaisen seurannan. Palvelun kehittämiskohteiden arviointi onnistuu parhaiten menetettyjen asiakkaiden arvioinnilla sekä luotettavaa palautetta keräämällä. Organisaation hylännyt asiakas ei halua aina kertoa todellisia lähdön syitä varsinkin, jos asiakaspalvelussa on esiintynyt puutteita. (Kuusela 1998, 136.)

### 3 PALVELUNLAATU

Palvelun laatu määräytyy asiakkaan mieltymyksien mukaan, joihin vaikuttavat oleellisesti kaikki palveluun liittyvät ennakkokäsitykset. Asiakkaan mielikuvat saavat vaikutteita niin organisaation toteuttamasta suunnitelmallisesta viestinnästä kuin vastaanotetuista kuulopuheistakin. Organisaation suunnitelmallinen viestintä koostuu kokonaisuudessaan mainonnasta, myyntityöstä, henkilökohtaisesta vaikuttamisesta sekä suhdetoiminnasta. Viestinnän tulisi antaa mahdollisimman oikea ja realistinen kuva organisaation toiminnasta. Kuulopuheet toimivat organisaatiolle parhaimmassa tapauksessa mainiona markkinointikanavana ja huonoimmassa tapauksessa puolestaan menestymisen esteenä. Asiakaspalvelija voi toiminnallaan vaikuttaa kuulopuheisiin joko positiivisella tai negatiivisella tavalla. (Kansanen & Väistö 1994, 22-23.)

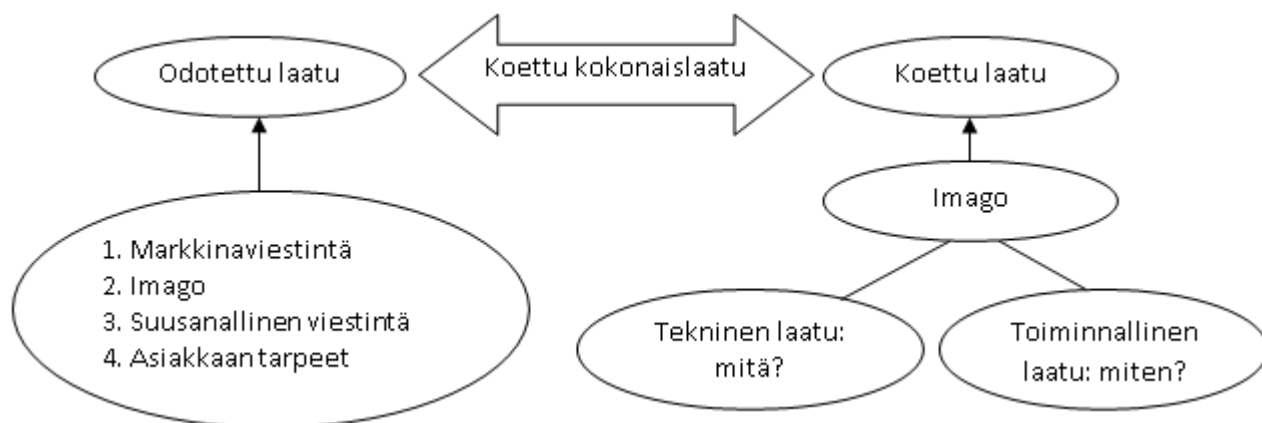
Asiakkaan palvelukokemukset koostuvat saadusta palvelun tasosta ja mielikuvista, jotka muodostuvat useiden kanavien myötävaikutuksena. Asiakkaan kerran luoma mielikuva palvelutasosta ei unohdu vaan se on sitkeästi hänen mielessään, vaikka organisaation edustajat yrittäisivät muuttaa sitä mieleisekseen. Ihmisellä on tapana vahvistaa omia mielikuvia etsimällä pürteitä, joista löytyy yhtäläisyyksiä aikaisempiin kokemuksiin. Tästä johtuen mielestään hyvää palvelua saanut asiakas, ei välttämättä edes huomaa palvelussa esiintyviä puutteita. Tyytymätön asiakas puolestaan etsii ne pienimmätkin virheet, vaikka palvelun taso olisi ollut kuinka hyvää tahansa. (Kansanen ym. 1994, 23.)

Palvelun merkitys on kasvanut vahvasti aivan viime vuosien aikana. Palveluilla erilaistuminen on toimiva keino kiristyvässä kilpailutilanteessa, sillä tuotteilla on yhä vaikeampi erottua edukseen. Palvelualoilla tämä on konkretisoitunut tarjottavien ydinpalvelujen osalta, siispä palvelun laatu on noussut poikkeuksellisen vahvaksi kilpailukeinoksi. Palvelun laatu mahdollistaa erottumisen kilpailijoista ja uusien asiakkaiden hankkimisen sekä auttaa pitämään nykyiset asiakkaat tyytyväisenä. Palvelun tuottajalla ja asiakkaalla voi olla varsin erilainen näkemys hyvästä palvelusta. Tämän vuoksi ainoastaan asiakaskeskeisyys ei riitä, vaan palvelun laatua tulee pyrkiä katsomaan asiakkaan näkökulmasta. Menestyäkseen yrityksen täytyy ottaa tarkoin selvää niistä asioista, joita heidän tavoittelemat asiakkaat osaavat arvostaa. Asiakkaat ovat tyytyväisiä silloin, kun he saavat sitä mitä ovat tulleet hakemaan. Tärkeää on huomioida asiakkaiden odotukset jokapäiväisessä tekemisessä. (Ylikoski 1999, 117.)



Laadukasta palvelua on haastavampi ylläpitää kuin laadukasta tuotetta. Yksinkertainen selitys tähän on, että palvelu sisältää enemmän näkyviä komponentteja kuin tuote. Yleisen uskomuksen mukaan asiakas havaitsee kymmenen palvelukomponenttia jokaista tuotekomponenttia kohden. Palvelualoilla on poikkeuksellisen vaikeaa päästä korkeisiin tyytyväisyysasteisiin, sillä asiakkailla on usein taipumus kiinnittää huomiota palvelun epätydyttävimpään osatekijään. Mitä enemmän palvelu sisältää elementtejä, sitä suurempi on virheriski ja todennäköisyys asiakkaan tyytymättömyyteen. Lisäksi asiakaskontaktin kesto vaikuttaa suuresti virheriskiin. Palvelutapahtuman keston kasvaessa kasvaa myös asiakkaan tyytymättömyysriski olennaisesti. (Horovitz 1992, 33-34.)

Palvelun erityispiirteisiin lukeutuvat niin palvelun tuottaminen kuin kuluttaminenkin samanaikaisesti. Tämän vuoksi palvelun laatua ei ole mahdollista tuotteen tavoin valvoa ja tarkkailla. Palvelun laadun suhteen tehtyä virhettä ei saa tekemättömäksi enää jälkepäin. Virheen mahdollisuutta voidaan yrittää estää ainoastaan ennakoimalla. (Horovitz 1992, 35.)



Kuvio 4. Palvelun koettu kokonaislaatu. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 45.)

Asiakaspalvelun laatu käsitetään asiakkaan kokemaksi laaduksi. Palvelukokemuksen tutkimisessa perehdytään asiakkaan kokemusmaailmaan. Koetun palvelun kokonaislaatu sisältää kolme elementtiä, jotka ovat palvelun tekninen laatu, toiminnallinen laatu sekä organisaatiokuva. Tekninen laatu sisältää kaiken sen, mitä asiakas saa palvelun käytön yhteydessä. Teknisen laadun ollessa hyvällä tasolla, palvelu toimii moitteetta ja tuottaa halutun lopputu-

loksen. Tekninen laatu eli palvelun lopputulos määräytyy osakseen henkilökunnan ammattitaidon ja palvelujen määrän perusteella. (Mattila 1999, 19.)

Palvelujen toiminnallinen laatu kertoo, miten asiakkaan ja organisaation välinen yhteistyö todellisuudessa toimii. Palvelun nopeus, joustavuus, tietojen saamisen vaivattomuus sekä henkilökunnan kyky ja asenne huomioida asiakkaiden tarpeet ovat kaikki osa toiminnallista laatua. Asiakaspalautetta mitattaessa asiakkaat kykenevät kertomaan parhaiten mielipiteensä juuri toiminnallisesta laadusta. Organisaatiokuva eli toisin sanoen imago on asiakkaiden yleinen käsitys organisaatiosta. Organisaatiokuva ei vaikuta suoranaisesti palvelun tuotantoprosessiin, vaan ilmaisee lähinnä asiakkaiden mielikuvia organisaatiosta ja sen tarjoaman palvelun laadusta. Asiakkaan kokema palvelun laatu muodostuu odotusten ja palvelusta saatujen kokemusten yhteistuloksena. Laatu on täysin riippuvainen siitä, kuinka hyvin odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan. (Mattila 1999, 20.)

Asiakkaiden toiveissa on aina saada mahdollisimman hyvää palvelua, vaikka he eivät ole useinkaan valmiita maksamaan sen mukaista hintaa. Tavaratuotteiden laatustandardit ovat poikkeuksetta pitkään pohdittuja, selkeitä ja kattavasti määriteltyjä kokonaisuuksia, toisin kuin palvelujen laatu tilanne josta ei voi sanoa samaa. Tämän vuoksi monet palvelut on pyritty erilaistamaan asiakaskohtaisiksi. Palvelun laatuajattelu on realistista toteuttaa asiakkaan odotusten ja palvelukokemuksen näkökulmasta. Asiakkaan asettamat laatuodotukset palvelua kohtaan vaihtelevat suuresti, sillä kaikkiin osa-alueisiin ei suhtauduta yhtä kriittisesti. Kokonaisuuden toimiessa hyvin ei asiakas kovin helposti vaivaa päätään epäolennaisen pienillä laatuongelmilla. (Rissanen 2006, 214-215.)

Palvelun laatu on yksi palveluyrityksen tärkeimmistä kilpailukeinoista, jonka vuoksi sitä on mahdollista tarkastella monella eri tavalla. Osa yrityksistä ei pohdi lainkaan laadun olemusta, merkitystä ja sisältöä palvelujen tuottamis- ja markkinointivaiheessa, vaikka he nimeävät palvelun laadun tärkeimmäksi kilpailukeinokseen. Monilta tahoilta kohdistuu jopa kritiikkiä laatua painottavaan ajatteluun, josta voi päätellä ettei sitä osata arvostaa riittävästi tai sitä vain vierastetaan. Tämänkaltaiseen ajattelutapaan liittyy väärinkäsityksien lisäksi usein myös väärinymmärrystä, sillä laatu käsitetään usein ympäripyöreäksi ja käytännöstä irralliseksi asiakokonaisuudeksi. (Kuusela 1998, 119.)

Palvelun laadun keskeisiä osatekijöitä on lukuisia, joista esimerkkeinä palvelun luotettavuus, reagoitavuus, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus,

asiakkaan tarpeiden tiedostaminen sekä fyysinen palvelu. Yrityksen sisäistä toimintatapaa pitää yhdenmukaistaa, jotta palvelun laatu kehittyy. Käytännöntasolla se on palvelustandardien määrittelyä eli panostetaan niihin tekijöihin, jotka vastaavat asiakkaiden palveluodotuksia. Kyseiset palvelustandardit on mahdollista yhdistää myös yllä mainittuihin palvelun laadun osatekijöihin, joka vaatii kuitenkin huomattavasti konkreettisemmän käytännön tarkastelun. Yrityksien olisi hyvä pohtia ja arvioida tarkasti laadun osatekijöitä ja yksittäisen työntekijän vaikutusmahdollisuuksia. Laatuasioiden käsitteleminen lisää työntekijöiden sitoutumista ja ymmärrystä. (Kuusela 1998, 128-130.)

### 3.1 Palvelun määritelmä

Palvelut käsitetään heterogeenisiksi aineettomiksi toiminnoiksi tai hyödyiksi, joita ei voi varastoida tai omistaa. Palvelun tuottaminen ei tapahdu ainoastaan palvelun tarjoajan toimesta vaan siihen osallistuu olennaisesti myös asiakas. Vuorovaikutuksella on näin ollen huomattavan suuri rooli asiakaspalvelutilanteessa ja sen laadun varmistamisessa. Palvelutapahtuma on aina ainutkertainen tilanne, joka edellyttää molempien osapuolien yhtäaikaisen läsnäolon. Tämän vuoksi palveluita ei pysty varastoimaan, joka tuo väistämättä ongelmia niiden tarjontaan. Kysynnän epätasaisuutta pystytään tasoittamaan hintadifferoinnin avulla. Toisin sanoen hintoja on mahdollista erilaistaa asiakaskohtaisiksi. (Pesonen ym. 2002, 21-24.)

Palvelu sisältää lähes poikkeuksetta jonkin käsin kosketeltavan elementin. Markkinoinnillisen ajattelutavan mukaan palvelu ja fyysinen tavara muodostavat yhdistelmän, jota kutsutaan tuotteeksi. Tämän vuoksi useinkaan ei puhuta erikseen tavarasta tai palvelusta, vaan ne ovat lähes aina jollain tapaa sidoksissa toisiinsa. Palvelusta suoritettu maksu ei siirrä asiakkaalle palvelun sisältämän fyysisen tavaran omistusoikeutta. Palvelutilanteen ajan asiakkaalla on ainoastaan oikeus käyttöön. Palvelun käytön jälkeen asiakas ei siis saa monestikaan mitään kotiin viemisiä. Tästä johtuen asiakasuskollisuuden luominen palveluiden markkinoinnissa on todella vaikeaa. (Pesonen ym. 2002, 21-25.)

Palvelu on varteenotettava keino erottautua kilpailijoista ja houkutella uusia asiakkaita käyttämään tarjoamia palveluita. Kuluttaja pohtii tarkoin palvelun ostovaiheessa kaikkia siihen liittyviä hyötyjä. Keskeisimmäksi hyödyksi kuluttaja näkee usein sen, mitä kaikkea joku on valmis tekemään hänen puolestaan. Asiakas pitää palveluna kaikkea sitä toimintaa, josta hän luulee maksavansa. (Ylikoski 1999, 17-20.)

Asiakas on aina palvelun keskipisteenä, jonka vuoksi hän on erityisen tärkeä tekijä palvelutalteen rakentumisessa. Palvelutapahtuma on vuorovaikutteinen tilanne, joka on monimutkaisuutensa ansiosta joka kerta varsin erilainen. Se sisältää joukon toisistaan poikkeavia tekijöitä, jotka voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia. Palvelun onnistuminen määräytyy asiakastyytyvyyden perusteella. (Kangas 1996, 7.)

### 3.2 Laadun määritelmä

Laatu on erittäin haasteellinen termi, jonka määrittely ei ole selitettävissä vain parilla sanalla. Yleisellä tasolla laatu mittaa sitä, kuinka hyvin tuote onnistuu vastaamaan asiakkaan vaatimuksia ja odotusarvoja. Kysymys on juuri siitä, kuinka onnistutaan täyttämään kaikki asiakkaan tarpeet ja toiveet. Laatu on yksinkertaisuudessaan asiakkaan käsitys siitä, miten hyvin tuote tai palvelu on onnistunut. Laatu ilmaisee asiakkaan asenteen organisaatiota ja erityisesti sen tarjoamia tuotteita kohtaan. Asiakkaan toimiessa laadun tulkitsijana on syytä siirtyä katsomaan laatua asiakkaan silmin. Asiakkaan kokemus laadusta määräytyy kolmen eri tekijän vaikuttamana, joita ovat palveluprosessi, palvelun lopputulos ja imago. Palveluprosessi sisältää kaiken sen, kuinka asiakasta palvellaan ja palvelun lopputulos on sitä mitä asiakas siitä loppu tulemana saa. Näistä palveluprosessi on toiminnallista eli prosessilaatua ja palvelun lopputulos teknistä eli lopputuloslaatua. Imago käsitetään puolestaan asiakkaan mielikuvana koko organisaatiosta. (Ylikoski 1999, 118.)

Palveluorganisaatiossa työskennellessä tulee pitää laatu aina etusijalla. Palvelutuotteen laadun taustalla on aina kokonaisvaltainen toiminta, jonka seurauksena laadun kehittäminen ja ylläpitäminen tapahtuu organisaation jokaisella tasolla. Koettu asiakaspalvelu määrää aina lopullisen laadun. Asiakkaan palvelukokemus muodostuu aina monesta eri tekijästä, jonka vuoksi se on joka kerta ainutlaatuinen tapahtuma. (Kansanen ym. 1994, 50.)

Tuotteen laatu on strategisesti ajateltuna keskeisessä roolissa osana organisaation johtoa. Aiheesta saatava tieto on monipuolista ja heterogeenista, jonka vuoksi siitä on kehkeytynyt yksi markkinointitutkimuksen suosituimmista aiheista. Laatua voi lähestyä monesta eri näkökulmasta, joista yksi on Garvinin viiden näkemyksen lähestymistapa: kokemusperusteinen, tuoteperusteinen, käyttäjälähtöinen, tuotantolähtöinen ja arvolähtöinen. Kokemusperusteisen näkökannan perusteella laatu lukeutuu tuotteen luontaiseksi ominaisuudeksi, jonka hyvyyden tai paremmuuden yksilö tiedostaa vain kokemusten avulla. Tuoteperusteinen lähestymistapa

määrittelee laadun täsmälliseksi ja mitattavaksi muuttujaksi, jolloin laatuerot näkyvät suoraan tuotteen ominaisuuksien määrässä. Tuotantoperusteinen näkökulma antaa puolestaan hyvin poikkeavan käsityksen laadusta, jonka mukaisesti laadulla pyritään täyttämään eri vaatimuksia. Laadulle voidaan asettaa erilaisia kriteereitä ja standardoida, jolloin se ohjaa vahvasti liiketoiminnan kehittämistä. Arvoperusteisen ajatuksen mukaisesti laadukas tuote on erittäin suorituskykyinen hintaansa ja kustannuksiinsa verrattaessa. Kuluttajat kokevat useasti laadun tuotteen ansioksi, jolloin yksilön tarpeet, arvot, toiveet ja kokemukset määrittelevät tuotteelta vaaditut hyödyt ja vaikuttavat samanaikaisesti tuotteen koettuun laatuun. (Grönroos ym. 2001, 82-83.)

Tuotteen koetun laadun määrittämisen yhteydessä eteen tulee haasteita, sillä laatu ei lukeudu tuotteen konkreettiseksi ominaispiirteeksi. Laatu käsitetään tuotteen abstraktiksi muuttujaksi, josta on nähtävillä tuotteen subjektiiviset ominaisuudet. Kuluttaja arvostaa laatua ainoastaan siinä määrin kuin se tuottaa hänelle tärkeitä arvoja ja hyötyä. Kulutustapahtuman aiheuttama tila käsitetään koetuksi hyödyksi. Tuotteen kuluttaminen voi puolestaan aiheuttaa erityyppisiä seurauksia kuten sosiaalista kanssakäymistä, joiden tärkeyteen vaikuttavat kuluttajan arvot, perustarpeet ja tavoitteet. (Grönroos ym. 2001, 83-85.)

#### Laadun kannattavuus

Yritykset näkevät paljon vaivaa laadun parantamisen suhteen, sillä heidän tavoitteena on kustannuksien vähentäminen ja voittojen lisääminen. Palvelualalla kustannusten vähentäminen samanaikaisesti laadun parantamisen kanssa ei ole lainkaan helppo yhdistelmä. Laadukkaan palvelun merkittävät edut ja mahdollisimman suuren voiton tavoittelu toimivat kuitenkin vastustamattomina houkutteina. (Horovitz 1992, 37.)

Palvelun laadun ylläpitäminen vaatii merkittäviä investointeja, sillä palvelun tarjoajan on osattava tehdä ennaltaehkäiseviä ja onnistuneita siirtoja. Tämä kaikki on sen vaivannäön arvoista, koska korkean laadun kustannukset ovat selvästi vähäisemmät kuin puutteellisen laadun vastaavat. Lisäksi palvelun laadusta saatu tuotto voi nousta huomattavan suureksi. (Horovitz 1992, 37.)

Uuden asiakkaan hankkiminen on yritykselle monin verroin kalliimpaa kuin vanhan asiakassuhteen ylläpitäminen. Palvelun laatuun investoiminen ei ole edullista, mutta se lisää merkittävän paljon myyntiä. Laadun kokonaiskustannukset jaetaan neljään eri luokkaan: ennaltaehkäisykustannukset, tarkastus- ja valvontakustannukset, sisäisten vikojen kustannukset sekä

ulkoisten vikojen kustannukset. Ennaltaehkäisyyn kustannuksilla pyritään minimoimaan virheiden syntyminen todennäköisyys ja takaamaan onnistuminen ensi yrittämällä. Laadun valvominen onnistuu tarkastus- ja valvontakustannuksien avulla. Sisäisten vikojen kustannukset aiheutuvat puutteellisesta laadusta, kuten vaikkapa tyytymättömälle asiakkaalle maksettavista korvauksista. Ulkoisten vikojen kustannukset kerääntyvät pääosin uusien asiakkaiden hankkimisen myötä. (Horovitz 1992, 37-38.)

Kannattavuuteen vaikuttavista eri tekijöistä havaintojen perusteella keskeisin on organisaation tuotteiden suhteellinen laatu. Suhteellinen laatu käsitetään organisaation tuotteiden kyvyksi vastata asiakkaiden tarpeisiin kilpailijoiden tuotteita paremmin. Toisin sanoen suhteellinen laatu on organisaation tuotteiden ja palveluiden laatu suhteessa kilpailijoiden vastaaviin. Toiminnan laatu vastaa vaatimuksia, kun keskitytään oikeisiin asioihin ja tehdään ne heti ensimmäisellä kerralla virheettömästi. Toiminnan hyvän laadun seurauksena säästetyt kustannukset ja parempi asiakastyytyväisyys takaavat oikeanlaisen laadun ja kannattavuuden suhteen. Koetun laadun kehittäminen avaa aivan uusia mahdollisuuksia saavuttaa monia etuja, kuten asiakkaiden maksuvalmiuden kasvaminen paremman laadun vastineena sekä laatu- ja kustannusten väheneminen tuotannon tehostuessa. Tällöin kyetään minimoimaan laatu- ja kustannuksien sisältämät tuotteen tarkastukseen, virheiden korjaamiseen sekä asiakkaiden reklamointiin liittyvät kustannukset. Näiden kustannuksien leikkaaminen edesauttaa osakseen kannattavuuden parantamista. (Järvelin ym. 1992, 9-11.)

Asiakaspalautetta hankkiessa organisaation tulee olla erityisen kriittinen kustannuksien, käytetyn ajan sekä palautteesta saatujen tuloksien suhteen. Kaikessa loogisuudessaan kyselyn arvon tulee olla suurempi kuin siitä aiheutuneet kustannukset, jotta se on kannattavaa toteuttaa. Erityyppisten selvitysten ja tutkimusten suosio on organisaatioiden keskuudessa suuri, sillä niiden tilaaminen on edullista. Toisaalta huolelliset ja kokonaisvaltaiset kyselyt vievät aina oman aikansa, jonka vuoksi ne voivat olla liian verkkainen keino saada välitöntä palautetta. Asiakastyytyväisyystutkimuksille luontaista on hankkia ikään kuin sopivia tuloksia, jolloin ne pohjautuvat usein vääristyneeseen näytteeseen. Tavallisesti vastaajien mielipiteet ovat joko myönteisiä tai kielteisiä, jonka seurauksena saadaan ainoastaan pintapuolinen käsitys normaalin keskivertoasiakkaan mielipiteistä. Tästä syystä kyseisen laatuisten tutkimusten tai selvitysten tuloksia ei tulisi käyttää hyödyksi organisaation markkinoinnissa ja mainonnassa. (Kuusela 1998, 137.)

## Laadun mittaaminen

Palvelutoiminnassa asiakastyytyväisyyden saavuttaminen on välttämätöntä. Laadukkaan palvelun tuottamisessa ei ole kyse osaamisen puutteesta, vaan ennemminkin tiedosta ja halusta toteuttaa. Tärkeimpinä edellytyksinä ovat laajaa tietous sekä oikea asenne. Laadun saavuttaminen ei vaadi ylimääräisiä kustannuksia, vaan se edellyttää ammattitaidon ja ahkeruuden lisäksi suomalaista sitkeyttä sekä lujaa optimismia. Yhdysvalloissa toteutetun tutkimuksen perusteella 96 % tyytymättömistä asiakkaista ei vaivaudu valittamaan yritykselle. Heistä 90 % ei kuitenkaan aio käyttää yrityksen palveluja enää uudestaan. Valitusten määrästä ei siis ole suoraan luettavissa tyytymättömien asiakkaiden todellinen määrä. Tutkimuksien mukaan tyytymättömän asiakas juoruaa tyytymättömyydestään keskimäärin jopa yhdeksälle henkilölle. Tyytyväiset asiakkaat taas kertovat hyvistä palvelukokemuksistaan eteenpäin vähintään viidelle eri henkilölle. (Kansanen ym. 1994, 53.)

Palvelun laatua mitattaessa asiakastyytyväisyys jaetaan sekä kokonaisvaltaisiin että toiminnallisiin laadun arviointeihin. Kokonaisvaltaiset tutkimukset toteutetaan laajoina kertatutkimuksina, joiden tarkoituksena on etsiä tärkeää tietoa asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Toiminnallisia tutkimuksia puolestaan suoritetaan taukoamatta, joka mahdollistaa asiakastyytyväisyyden tason pysyvyyden selvittämisen. Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa vaihtoehtoina on monia eri menetelmiä. Yleisimpiä menetelmiä ovat puhelinhaastattelut, henkilökohtaiset haastattelut ja kirjekyselyt. Parhaimmat tulokset voidaan saavuttaa haastattelututkimuksella, jolloin saadaan mahdollisuus esittää tarkentavia lisäkysymyksiä. Lisäkysymykset voivat tuoda esille aivan uusia asioita, jotka ovat mahdollisesti tutkimuksen onnistumisen kannalta hyvinkin merkityksellisiä tekijöitä. (Kansanen ym. 1994, 54.)

Palveluorganisaation laadun taso heijastuu suoraan laatukustannuksista numeraalisessa muodossa. Organisaation laatuongelmat kyetään ratkaisemaan silloin, kun tiedetään laatukustannuksia aiheuttavat tekijät. Organisaatiot ovat lähes poikkeuksetta tietoisia kaikista kustannuksistaan, haasteellista on kuitenkin määritellä mitkä niistä kuuluvat laatukustannuksiin. Laatukustannuksia selvitetessä organisaation kaikki kustannukset on kerättävä jokaiselta osalta yhdeksi kokonaisuudeksi. Tämän jälkeen kustannukset on mahdollista yksityiskohtaisesti analysoida ja luokitella laatukustannusten mukaisesti, jotta niitä voidaan käyttää laatukustannusten selvittämisessä. Erityyppisiä vertailuja tehtäessä laatukustannukset tulee suhteuttaa organisaation liikevaihtoon tai myyntiin, jotta saadaan käyttöön realistiset vertailuluvut. Laatukustannuksia mitattaessa kaikki mahdolliset tekijät on syytä huomioida, sillä pie-

netkin poikkeamat voivat vaikuttaa suuresti lopputulokseen. Tämän ansiosta voidaan välttyä tekemästä vääristyneitä johtopäätöksiä. (Järvelin ym. 1992, 63-64.)

Palveluorganisaation toimintaa ja palvelun laatua on mahdollista kehittää paremmaksi systemaattisella asiakaspalautteen arvioinnilla. Tyypillisesti tyytymättömiltä asiakkailta saatua palautetta käsitellään enemmän tunteella kuin analyttisesti. Tyytymättömien asiakkaiden palautteista on hyötyä organisaatioille, kun säästytään erillisen tutkimusaineiston hankkimiselta ja palautteen ansiosta luonnistuu myös kehittämiskohteiden arviointi. Useissa palveluorganisaatioissa asiakassuhde ei ole sopimuksen tai jäsenyyden velvoittama suhde, vaan asiakkaat voivat vaihtaa vapaasti organisaatiota täysin heidän tietämättään. Organisaatioiden olisi hyvä keskittyä mieluummin asiakkaiden kriittisten palveluodotusten ja kokemusten mittaamiseen kuin palveluodotusten ja toteutuneen palvelun mittaamiseen. (Kuusela 1998, 134.)

Kriittiset palveluodotukset määräävät sen, ryhtyykö henkilö asioimaan palveluorganisaatiossa tulevaisuudessakin. Kriittisiä palveluodotuksia seuraamalla kyetään luomaan kilpailukykyisiä asiakkaiden tyytyväisyyden varmistavia toimintamalleja. Tällä tavoin saadaan selville epäonnistuneet vaiheet sekä pystytään arvioimaan palvelutapahtuman vahvuudet ja heikkoudet järjestelmällisesti. Asiakaspalautteen hankinta on mahdollista suorittaa kyselytutkimuksilla, asiakaspaneelilla, haastatteluilla ja palvelutapahtuman jälkeisellä välittömällä palautteella. Palvelutapahtuman jälkeinen välitön palaute tarjoaa organisaatiolle mahdollisuuden arvioida omaa palveluherkkyyttään. Palvelutapahtuman jälkeen toteutettujen kyselyjen perusteella ei ole enää lainkaan yksiselitteistä tehdä johtopäätöksiä palveluprosessien kriittisistä tekijöistä. Asiakkaille jää pääsääntöisesti päällimmäiseksi mieleen palvelutapahtuman kokonaisuus, jolloin pienemmät yksityiskohdat jäävät vähemmälle arvolle. (Kuusela 1998, 135.)

### Laadun kehittäminen

Laadun kehittämisen tarkoituksena on kasvattaa asiakastyytyväisyyttä, työtyytyväisyyttä sekä pienentää laadukustannuksia. Laadun kehittämisen yhteydessä on kuitenkin syytä muistaa, ettei se ole ainoastaan tapa korjata jo syntyneitä virheitä. Laadun kehittäminen tapahtuu yrityksessä aina joko tietoisesti tai tiedostamatta. Tietoinen laadun kehittyminen on monesti suoraa seurausta yrityksen hankinnoista tai henkilöstön koulutuksista. Useimmiten palvelun laatu nousee kuitenkin ilman sen suurempaa tiedostettua panostusta sattuman varaisten toimien seurauksena. Tämän tyyppistä tapahtumaa kutsutaan evoluutiomaiseksi laadun kehittä-



tämiseksi. Evoluutiomainen laadun kehittäminen ei yksistään riitä varsinkin, mikäli kilpailijat suosivat järjestelmällistä ja organisoitua laadun kehittämistä. (Järvelin ym. 1992, 87.)

Tärkein laadun kehittämisen tavoite on kasvattaa asiakastytyväisyyttä. Lähtökohtana on parantaa laatua pitkällä aikavälillä, sillä se on tärkeämpää kuin tarkasteluhetkellä tuotettu laatu. Laatukustannusten vähentäminen auttaa organisaatiota karsimaan pois turhia virheitä, jolloin päästään myös parempaan asiakastytyväisyyteen. Pääasiallisesti laatukustannusten vähentämisellä tavoitellaan lähinnä kustannussäästöjä. Vähentämisen pääperiaatteina tulisi olla järjestelmällisyys ja tavoitteellisuus. Vähentämistoiminnan pitäisi pyrkiä ennen kaikkea pitkäjänteisyyteen, vaikka tuloksia voidaan saada varsin nopeankin tahtiin. (Järvelin ym. 1992, 88-89.)

Työtyytyväisyyden puute voi kehkeytyä suureksi ongelmaksi laadun kehittämisessä, sillä se vaikuttaa olennaisesti asiakastytyväisyyteen ja laatukustannuksien kasvuun. Tämän vuoksi hyvä työtyytyväisyys on laadun kehittämisen suhteen elintärkeää, sillä sen avulla saadaan asiakastytyväisyys huippuunsa ja samanaikaisesti laatukustannukset mahdollisimman vähäisiksi. (Järvelin ym. 1992, 91.)

### 3.3 Palvelunlaadun merkitys

Palvelunlaadusta on tullut yhä merkittävämpi osa ostopäätöksiä. Kiristyneessä kilpailutilanteessa asiakkaalla on nykyisin huomattavan laaja valikoima vaikeuttamassa päätöksentekotilannetta. Kahden samanhintaisen tuotteen kohdalla asiakas valitsee usein enemmän palvelua tarjoavan tuotteen. Palvelun laatuun suhtautuminen kokee murroksen siinä vaiheessa, kun asiakkaan tuotetietous kasvaa tai elintaso nousee. Aluksi asiakkaalle riittää karsituilla palveluilla tarjottu edullisempi perustuote. Myöhemmin asiakkaan laatuvaatimuksien kasvaessa hänelle kelpaa vain paras mahdollinen. Kansainvälistymisellä on myös vahva vaikutus asiakkaiden odotuksiin palvelun laadun suhteen. Havainnot kotimaan ja ulkomaan tarjonnan eroista johtavat asiakkaat vaatimaan laadukkaampaa palvelua. Tästä johtuen asiakkaita on kokoajan entistä vaikeampi tyydyttää, sillä heidän vaatimustasonsa nousee jatkuvasti. (Horovitz 1992, 23-24.)

Asiakas ei jätä koskaan huomioimatta, mikäli hänen kohdalleen sattuu puutteellista palvelua. Tämän vuoksi nolla virhettä ei ole palvelualoilla pyrkimys vaan ennemminkin elinehto. Yrityksen määrittelemät laatonormit yhdessä palvelun tason kanssa muodostavat virheettömyy-

den käsitteen, sillä nolla virhettä on varsin suhteellinen käsite. Paras keino palvelutason virheettömyyteen on onnistua ensi yrittämällä. Virheen pyyhkiminen pois jälkikäteen on erittäin vaikeaa etenkin palvelun tuottovaiheessa, jolloin se on jo mahdotonta. (Horovitz 1992. 87.)

#### 4 LAADUKAS KIRJASTOTOIMINTA

Laatu kirjaston palveluissa on asiakkaille aivan yhtä tärkeää kuin minkä tahansa muun organisaation tarjoamissa palveluissa. Kirjastotoiminnan ja palvelun laatu määräytyy kirjaston käyttäjien toimesta. Toiminta ja palvelu ovat onnistuneita siinä vaiheessa, kun ne vastaavat asiakkaiden odotuksia.

Laatu käsitetään aina tinkimättömän hyvin tehdyksi työksi, olipa kyseessä palvelu tai mikä tahansa toiminto. Kirjastotoiminnan perusajatuksena on tarjota kaikille asiakkaille laadullisesti tasavertaista palvelua. Laadukkaassa toiminnassa ja palvelussa on kuitenkin laatuun liittyen omat haasteensa, sillä asiakkaiden odotukset ja käsitykset hyvän palvelun suhteen voivat olla hyvinkin erilaisia. Oleellisinta kirjastotoiminnassa on, että kaikki palvelut sekä toiminnot ovat asiakaslähtöisiä ja käytössä olevat resurssit suunnataan oikein. Kirjaston tarjoamaan asiakaspalveluun sisältyy henkilökohtaisen vuorovaikutustilanteen lisäksi materiaalin hankinta, verkkopalvelut sekä aineiston lainauskuntoon saattaminen, jotka omalta osaltaan lisäävät asiakaspalvelun edellytyksiä. Verkkopalvelujen käytettävyys puolestaan sisältyy olennaisesti palvelun laatuun. (Nevala, Maijala, Pasanen & Sierla 2006)

Kirjastotoiminnassa laatu koostuu kokonaisuudessaan useasta eri palveluprosessin vaiheesta. Luettelointityö on poikkeuksellisen tärkeässä osassa kirjaston kokoelman laadun näkökulmasta. Luettelointityö luo aineistolle muodon ja sisällön, jotka kuvaavat niitä asiasanoja, jotka auttavat asiakasta löytämään tarvittavaa tietoa tietokannoista. Sisältöä kuvataan usein luokituksella tai indeksoinnilla eli toisin sanoen asiasanoituksella. Asiasanan lisäksi tietokannat sisältävät materiaalin sijaintipaikan ja statuksen ilmaisevan tiedon. (Nevala ym. 2006)

Asiakaspalvelun laatuun liittyy olennaisesti asiakkaan tekemät ensisijaiset havainnot. Laatuun vaikuttaa olennaisesti niin aukioloajat kuin tilojen yleinen kunto ja siisteyskin. Kokoelmien määrä ja laatu sekä asiakaspalvelupisteiden tarkoituksenmukainen sijainti ja toimiva opastus ovat uudelle asiakkaalle ensisijaisen tärkeitä tekijöitä. Lisäksi lukupaikkojen määrä ja lukusaliin rauhallisuus ovat myös avainasemassa viihtyvyyden takaamiseksi. Korkealaatuinen toiminta kirjastossa on monen tekijän kuten asiakaspalvelun, kokoelman, verkkokäytön käytettävyyden, tiedonhaun ja kaukolainauksen välinen summa. (Nevala ym. 2006)

Laadukas asiakaspalvelu perustuu osaavaan, ammattitaitoiseen, kohteliaaseen ja palveluulttiiseen henkilöstöön. Laadukkaat kokoelmat ovat myös keskeisessä roolissa yhtenä laadukkaan

toiminnan mahdollistajana. Laadukas kokoelma käsitetään ennen kaikkea ajantasaiseksi ja kattavaksi kokonaisuudeksi. Kokoelman tehokas hoitaminen kattaa hyllyjärjestyksen säilyttämisen ohella myös käyttämättömän aineiston poistamisen. Itsenäinen tiedonhaku kirjastossa tai kotikoneella vaatii laadukkaan toimivan ja vaivattoman tiedonhakujärjestelmän. Kaukopalvelun laatu koostuu sen nopeudesta ja toimitusvarmuudesta, joiden varmistamiseksi kaukopalveluun saapuneet pyynnöt käsitellään päivittäin. (Nevala ym. 2006)

Kirjastoissa asiakas saa pääsääntöisesti henkilökohtaista palvelua, jonka lisäksi käytössä ovat itsepalvelu ja verkkopalvelu. Henkilökohtaisesti asiakasta palvelee asiakaspalvelupisteeltä käsin. Lainausta ja tiedonhakuasiakkaalla on mahdollisuus suorittaa myös vaihtoehtoisesti itsepalveluna, sillä kirjastossa on käytettävissä tiedonhakuun tarkoitettuja tietokoneita ja lainausautomaatti. Internetissä kirjaston verkkosivut sisältävät tietokannat, joita hyödyntämällä asiakkaat voivat itsenäisesti hakea tietoa ja kirjallisuutta. Kirjaston verkkosivujen kautta asiakkailla on myös mahdollisuus varata aineistoja ja uusia lainoja. (Nevala ym. 2006)

Kirjastoasetuksen mukaisesti kirjastojen tulee tarjota tasavertaista palvelua kaikille asiakkailleen. Asiakkaat määrittävät palvelun laadun, jonka vuoksi se halutaan pitää korkealla. Kirjastojen toiminnan laadun määrittäminen koetaan haastavaksi, sillä asiakkaiden käsitykset ja odotukset poikkeavat toisistaan. Kirjastot toteuttavat asiakastytyväisyyskyselyjä arvioidakseen palveluidensa asiakastytyväisyyden tasoa. Kokeneempien kirjaston käyttäjien vaatimustaso on korkeampi kuin satunnaisesti kirjaston palveluita hyödyntävien asiakkaiden. Kirjastojen toiminnan tavoitteeksi on määritelty ajanmukainen, ajantasainen ja asiakkaiden tarpeisiin sopiva tietoa-aineisto, jonka avulla tuotetaan laadukkaita kirjasto- ja tietopalveluja. (Nevala ym. 2006)

Kirjaston palvelut kattavat vuorovaikutustilanteiden ohella myös muitakin toimintoja. Asiakaspalvelun toimivuuden näkökulmasta keskeisiä tekijöitä ovat uuden materiaalin hankinta, materiaalin lainauskuntoon saattaminen sekä tietotekniikan toimiminen. Kirjastojen toiminnan laadun lähtökohta on tuotantoprosessien sujuminen. (Nevala ym. 2006)

#### 4.1 Laadukkaan kirjaston tunnuspiirteet

Laadukkaan organisaation tunnuspiirteet lukeutuvat myös laadukkaan kirjaston tunnuspiirteiksi. Laadukkaan organisaation tunnuspiirteitä ovat asiakassuuntautunut toiminta, johtajuus, asiakassegmenttien määrittely, strategian suunnittelu, jatkuva kehittäminen sekä henkilöstön kehittäminen. (Laamanen 1998, 5-6.)

Tunnuspiirteistä ensimmäinen on asiakassuuntautunut toiminta, kun asiakas toimii organisaation laadun määrittelijänä. Organisaatiolla tulee olla selkeät asiakasryhmät, joiden odotukset ja toiveet on tiedostettava. Tyytymättömät asiakkaat ovat kuitenkin kaiken keskiössä, kun ryhdytään kehittämään organisaation toimintaa. Tällöin kehittämistyö pohjautuu täysin asiakkaiden vaatimuksiin, tarpeisiin sekä odotuksiin. (Laamanen 1998, 5.)

Asiakassuuntautuneen toiminnan lainalaisuudet ilmenevät kirjastossa asiakaskunnan rakenteen ryhmittelyn ja määrittelyn yhteydessä. Ryhmittelyssä selvitetään tämänhetkiset ja tulevaisuuden tarpeet. Asiakassuuntautuneelle toiminnalle ominaista on kirjastojen välinen yhteistyö ja palvelunlaatu. Asiakassuuntautunut toiminta edellyttää säännöllistä asiakastyytyväisyyden seuraamista. (Kirjasto- ja tietopalveluntoimintojen arviointiperusteet 1998, 21.)

Toinen tunnuspiirre on johtajuus, joka pohjautuu organisaation johdon esimerkilliseen työkentelyyn asiakassuuntautuneen toiminnan ja jatkuvan kehittämisen suhteen. Johtajien tehtäviin kuuluu tavoitteiden asettaminen, kehitystyön edellytyksien luominen, organisaation suorituskykytavoitteiden sekä asiakassuuntautuneen toiminnan kehittäminen. Johtajuuden tavoitteena on kehittää jatkuvaa oppimista ja toiminnan kehittämistä kaikilla organisaation tasoilla. Strategian luonnin yhteydessä johtajien on syytä muistaa, että kaikkien sidosryhmien huomioiminen on aivan ensisijaisen tärkeää. Johtajien tulee omalla toiminnallaan pyrkiä luomaan kannustava ilmapiiri, joka tukee kaikkia työyhteisön jäseniä strategian mukaisessa toiminnassa. (Laamanen 1998, 5-6, 31.)

Kirjastoissa johtajuus merkitsee johdon sitoutumisen selvittämistä kirjaston yhteisten arvojen ja kirjastotoiminnan jatkuvan kehittämisen osalta. Tämän osa-alueen keskeisempänä tehtävänä johdolla on näyttää toiminnan tuleva suunta ja etsiä samanaikaisesti myös aivan uusia toimintamuotoja. Johtajien oma toiminta ja esimerkki ilmentävät parhaiten kirjastotoiminnan kehittämiseen sitoutumista. Tällöin kehittämissuunnitelman mukaisesti yhdessä jaetaan vastuuta ja seurataan sekä edistetään toimintaa parhaan kyvyn mukaisesti. Lisäksi johtajan tulee

tiedostaa tietotekniikan nopea kehittyminen, sillä se avaa kaiken aikaa aivan uusia mahdollisuuksia kirjastotoiminnassa. Johtajien vastuualueeseen kuuluvat niin strateginen suunnittelu, asiakassegmenttien määrittely, asiakassuhteiden hallinta kuin oppimisen edistäminenkin. (Kirjasto- ja tietopalveluntoimintojen arviointiperusteet 1998, 19; Laamanen 1998, 31.)

Kolmanneksi tunnuspiirteeksi nimetään asiakassegmenttien määrittely, joka on organisaation toiminnassa hyvin olennaista. Asiakassegmenttien määrittelyllä kyetään huomioimaan erilaisien asiakkaiden vaihtelevia tarpeita ja toiveita. Segmentoinnin tavoitteena on kohdistaa kullekin segmenttiryhmälle ominaiset erityislaatuiset toimintapiirteet. Tällä tavoin organisaatio kykenee vastaamaan paremmin asiakkaidensa palvelutarpeisiin ja toimimaan laadukkaasti ja tehokkaasti. Asiakkaita segmentoidaan tyypillisesti iän, sukupuolen, harrastuksen, sekä ammatin perusteella. (Grönroos 2001, 415; Aarnikoivu 2005, 41-42.)

Neljäs tunnuspiirre on johtajuuteen sisältyvä strategian suunnittelu, jolla pyritään viemään organisaatio haluttua suuntaa kohti. Strategisessa suunnittelussa johtajien vastuualueena on arvojen, toimintaperiaatteiden sekä tavoitteiden määrittäminen. Kyseisessä tilanteessa on syytä keskittyä arvioimaan organisaation menestystekijät, vahvuudet, heikkoudet, uhat sekä riskitekijät. Strategioiden toteutuminen vaatii strategioiden muuntamista käytännön toiminoiksi sillä edellytyksellä, että kirjaston toiminta-ajatus pysyy ennallaan. Käytännön toiminoilla pyritään varmentumaan siitä, että resurssit käytetään taloudellisesti ja alkuperäisten tarkoitusten mukaisesti. Käytännön toiminnot auttavat osakseen myös henkilöstön sitouttamisessa uuteen strategiaan. (Laamanen 1998, 5-6, 31.)

Viidentenä tunnuspiirteenä tunnetaan jatkuva kehittäminen, johon sisältyy neljä eri vaihetta: suunnittelu, toteutus, arviointi sekä johtopäätösten teko. Teknologian nopea kehittyminen yhdessä asiakkaiden kasvavien vaatimuksien kera pakottavat organisaatioiden kehittymään kaiken aikaa. Organisaation kaikkia keskeisiä toimia arvioidaan kriittisesti, jonka perusteella toimintamallia ryhdytään kehittämään. Kehittämistyö sisältää selkeät mallit, joita ovat ongelmanratkaisu, auditointi, itsearviointi ja benchmarking. Näistä malleista organisaatio valikoi itselleen luontaisimman vaihtoehdon. (Laamanen 1998, 6.)

Laadun kehittämistyössä auditointi toimii johdon apuna mahdollistaen jatkuvan kehittämisen. Sisäinen laadun auditointi toteutetaan organisaation toimesta itsearviointina kohdistuen käytännön toimintaan. Toiminnan tarkkailussa huomio keskittyy organisaation nykyiseen toimintaan, jonka pohjalta tehdään kehittämistoimenpiteiden suunnitelmat. Laatufunktio on

useimmiten sisäisen auditoinnin toteuttaja, jonka keräämät tulokset jalostetaan johdon kokouksissa. Ulkopuolisten tahojen toteuttama auditointi poikkeaa sisäisestä paitsi virallisuuden myös eri tarkoituserien ansiosta, joita ovat laatusertifikaatin hankinta tai asiakkaan suorittama alihankkijan hyväksyminen. Huolellisesti toteutettu auditointi hyödyttää laadunkehittämistä ja lisää toiminnan tehokkuutta. (Lecklin 2006, 72-73.)

Viimeinen tunnuspiirre on henkilöstön kehittäminen, jossa tavoitellaan asiakastyytyväisyyden varmistamisen ohella henkilöstön motivointia. Henkilöstön kehittäminen toimii asiakastyytyväisyyden ja jatkuvan kehittämisen perusedellytyksenä. Laadukas organisaatio pohjautuu saumatonta yhteistyötä tekevään henkilöstöön. Laatu kehkeytyy inhimillisten tekijöiden kuten esimerkillisen johtamisen, toimivien prosessien sekä henkilöstön kehittämisen tuloksena. Henkilöstön kehittäminen kasvattaa työhön liittyvää viihtyisyyttä ja hyvinvointia, jonka ansiosta henkilöstö suoriutuu työstään paremmin tuloksin. Kehitettäessä henkilöstöä kohti parempaa selkeä roolijako on hyvin keskeinen tekijä, johon sisältyy olennaisesti myös alaisten osallistuminen työtä koskevien päätöksien tekemiseen. Henkilöstön kehittämisessä jokaisen yksilön osaamisvaatimukset määritellään yksityiskohtaisesti. Kaikilla työntekijöillä on henkilökohtainen kehityssuunnitelma, jota käsitellään sopivin väliajoin pidettävissä kehityskeskusteluissa. (Laamanen 1998, 6; Lecklin 2006, 213-214.)

Henkilöstön kehittämisen arviointialueella tarkastellaan henkilöstön kehittämismahdollisuuksia, jotka ovat yhdenmukaisia organisaation tavoitteiden kanssa. Henkilöstön kehittämisellä tavoitellaan mahdollisimman laadukasta oppimista ja suorituskyykyä edistävän työilmapiirin luomista ja ylläpitämistä. Organisaation keskeisimpiä menestystekijöitä on luova, osaava ja motivoitunut henkilöstö. Henkilöstön kehittäminen aloitetaan välittömästi strategiaa ja toimintasuunnitelmaa toteutettaessa. Kyseinen vaihe jakautuu kolmeen eri osa-alueeseen, joita ovat itseohjautuvuus ja aloitteellisuus, osaaminen sekä motivaatio ja innostus. Itseohjautuvuus ja aloitteellisuus perustuvat vankkaan osaamisen tasoon. Motivoitunut henkilöstö vain vahvistuu entisestään, kun saa mahdollisuuden oppia uusia tietoja ja taitoja, joita se myös käyttää aktiivisesti hyödyksi käytännön työssä. (Laamanen 1998, 69-70.)

Henkilöstön kehittämisessä on oleellista panostaa henkilökohtaiseen laatuun, sillä sen pohjalta kehkeytyy koko organisaation laatu. Henkilökohtaisessa laatu työssä jokaiselle yksilölle muodostuu käsitys organisaation laatu työstä ja siitä, millä tavoin yksilön työ sulautuu kokonaisuuteen. Henkilökohtaisen laadun ominaispiirteisiin kuuluu kyky ottaa riskejä ja kantaa vastuuta. Henkilöstösuunnittelu on myös perinteisesti sidottu osaksi strategiaa. Henkilöstö-

hallinnon tavoitteena on tarjota vankka perusta motivoivalle työympäristölle. Henkilöstöhallinnossa käytettäviä keinoja on monia, kuten osaaminen ja pätevyys, koulutukset, kehityssuunnitelmat, yhteistoiminta sekä työolosuhteet. (Lecklin 2006, 215-216.)

Henkilöstön kehittäminen pohjautuu eri osa-alueisiin: organisointiin, työn suunnitteluun, palkkaukseen ja tunnusmenettelyyn, työntekijöiden perehdyttämiseen, kehityskeskusteluihin sekä henkilökohtaiseen vastuuseen. Ensimmäinen henkilöstön kehittämisen osa-alue on organisointi, joka kattaa itseohjautuvuuden. Itseohjautuvuus takaa yksilölle joustavan toiminnan vapauden ohella myös mahdollisuuden vaikuttaa oman työn suunnitteluun. Itseohjautuvuuteen sisältyy keskeisesti valtuuttaminen, jonka vaatimuksiin kuuluu riittävä ammattitaito. Valtuuttaminen motivoi työskentelyä, jolloin käytännön tasoinen työskentely tehostuu ammattitaitoisten työntekijöiden päätäntävällän kasvaessa. Valtuuttaminen ja vastuu ovat linjassa toistensa kanssa, jonka ansiosta valtuutuksen myötä myös vastuu kasvaa. Tämän kaiken ohessa organisointiin liittyy kommunikointi, jolla tavoitellaan koko organisaation toiminnan kehittämistä. Kommunikointikeinoja ovat kokoukset, sähköposti ja ilmoitustaulu, joiden lisäksi muutoksenhallinta on yksi tapa reagoida yhteiskunnan muutoksiin. (Lecklin 2006, 216-218.)

Toinen olennainen tekijä henkilöstön kehittämisessä on työnsuunnittelu, johon sisältyy toimenkuvien ohella myös palvelukuvaukset. Toimenkuvat ilmaisevat työtehtävät ja työhön liittyvät vastuut. Työnsuunnittelussa otetaan huomioon työn monipuolisuuden toteutuminen, sillä työn vaihtelevuus on omiaan lisäämään työn mielekkyyttä työntekijöiden näkökulmasta katsottuna. Työn kierrolla pyritään vaikuttamaan ja vaihtelemaan työrutiinia, jolloin se tuo tekijälleen uusi työkokemuksia. Työpistettä suunniteltaessa tulee huomioida työrauhan toteutuminen, joka korostuu vain entisestään avokonttorien kohdalla. (Lecklin 2006, 219.)

Kolmas tärkeä osa-alue henkilöstön kehittämisessä on palkkaus ja tunnusmenettely, joka kattaa lupauksen tulospalkkauksesta ja tunnustuksesta. Tulospalkkauksessa palkka sidotaan aina saavutuksiin, kun puolestaan tunnustus on useimmiten rahapalkinto tai ainoastaan kunnianmaininta hyvin tehdystä työstä. Tunnustus motivoi ja kannustaa jatkoa ajatellen, oli se rahapalkinto tai ei. (Lecklin 2006, 221-222.)

Viimeisen henkilöstön kehittämisessä keskeisessä roolissa olevan osa-alueen muodostavat perehdyttäminen, kehityskeskustelut ja henkilökohtainen vastuu. Perehdyttämistä käytetään yleisimmin uuden työntekijän tai uusiin työtehtäviin vaihtavan henkilön kohdalla. Perehdyt-



täminen auttaa uutta tai vanhaa työntekijää sopeutumaan nopeammin uusiin työtehtäviin. Kehityskeskustelun tavoitteena on luoda työntekijälle osaamisprofiili ja tarjota uusia työskentelytavoitteita. Vuosittain pidettävän kehityskeskustelun teemaan kuuluu, että työntekijä ilmaisee omat toiveet ja tarpeensa, jotka suhteutetaan koko organisaation tarpeisiin. Kehityskeskusteluista huolimatta jokaisen yksilön tulee vastata omasta jatkuvasta kehittämisestään. Yksilön henkilökohtainen aktiivisuus kehittää vahvuuksia ja edesauttaa tavoitteiden saavuttamista. (Lecklin 2006, 224.)

Henkilöstön kehittämisessä koulutus mielletään ensisijaisen tärkeäksi. Koulutukset pyritään järjestämään organisaation tilanne huomioiden. Koulutuksen käytännön läheisyys on keskeistä, vaikka teoriaakaan ei sovi tietenkään unohtaa. Erityyppisten koulutusten ohessa työntekijöille voidaan suositella myös vapaaehtoista opiskelua. (Lecklin 2006, 224-225.)

Muiden menestystä tavoittelevien organisaatioiden tavoin kirjastojen laadunmäärittelijänä toimii viime kädessä asiakas, jonka tyytyväisyyden perusteella laatu määräytyy. Asiakastyytyväisyysjohtaminen pohjautuu johdon näyttämään henkilökohtaiseen esimerkkiin osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Kehitystyön vaiheita ovat suunnittelu, toteuttaminen, arviointi sekä johtopäätösten tekeminen. Henkilökohtainen esimerkki ja johdon innostava asenne sitouttavat henkilöstön osaksi kehittämistyötä. Johtamisvaiheessa on keskeistä ottaa huomioon asiakkaiden ja henkilöstön tarpeiden ohella myös palveluiden ja prosessien ominaisuudet. Kirjastojen toiminta tähtää yleensä tulevaisuuteen, jonka vuoksi toiminnassa pyritään huomioimaan niin henkilöstö, asiakkaat, yhteistyökumppanit kuin yhteiskuntakin. Johtaminen pohjautuu poikkeuksetta luotettavaan tietoon ja tosiasioihin. Päätöksien perustuessa faktoihin organisaatiolla tulee olla käytössään toimintaa hyvin kuvaavia tunnuslukuja, joiden seuranta onnistuu ilman suurempia uhrauksia. Yhteistyön tavoitteena ei ole luoda hyvinvointia ainoastaan yhteistyökumppaneille, vaan myös yhteiskunnalle. (Kirjasto- ja tietopalveluntoimintojen arviointiperusteet 1998, 11; Laamanen 1998, 7.)

Menestyvän kirjaston tunnuspiirteisiin kuuluu lisäksi julkinen vastuu ja tavoitteellisuus. Julkinen vastuu pitää sisällään eettiset arvot, joiden avulla halutaan ennalta ehkäistä ympäristöhaittoja. Julkisen vastuun alaisuuteen kuuluu kansalaisten yleisen turvallisuuden huomioonottaminen. Julkisessa vastuussa tarkastellaan ympäristöön liittyviä riskejä, jolloin ne otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä. Julkinen vastuu on kokonaisvaltaisen yhteiskunnallisen hyvinvoinnin vaalimista. (Kirjasto- ja tietopalveluntoimintojen arviointiperusteet 1998, 11; Laamanen 1998, 8.)

Organisaatiosta riippumatta toiminnalla pyritään tavoitteellisuuteen ja tuloshakuisuuteen. Tuloksien teon yhteydessä tulee huomioida myös organisaation tärkeiden sidosryhmien edut ja niiden asettamat vaatimukset. Sidosryhmiin kuuluvat niin asiakkaat, henkilöstö, tavaran-toimittajat, yhteistyökumppanit kuin yhteiskuntakin. (Kirjasto- ja tietopalveluntoimintojen arviointiperusteet 1998, 11.)

#### 4.2 Laatujohtaminen kirjastossa

Laatujärjestelmällä tarkoitetaan yleistä toimintamallia, jonka avulla kyetään ohjaamaan organisaation kehittämistyön toimintaa. Jokaisella organisaatiolla on vapaus valita mieleisensä laatujärjestelmä, jolla uskoo saavuttavansa parhaiten asetetut tavoitteet.

Laatujohtamisen perusajatuksena on, että laatu on mukana ja nähtävissä kaikissa organisaatioon liittyvissä toiminnoissa. Tämä vaatii periaatteessa työyhteisön kaikkien jäsenten yhteistyötä toiminnan kehittämisen, laadun tiedon keruun ja siitä saadun tiedon mukaista asiakasta kuuntelevan sekä henkilöstöä aktivoivan johtamisen muodossa. (Hölttä & Savonen 1997, 11.)

Laatujohtamisen keskittyessä pääasiallisesti organisaation sisäisten toimintojen kehittämistyöhön kuuluvat johtamisen työnkuvaan myös olennaisesti markkinoiden ja kilpailun huomiointi. Laatujohtaminen mielletään johtamisen ajattelutavan filosofiseksi kokonaisuudeksi tai vaihtoehtoisesti kokonaisvaltaisen laadun johtamisen tekniikoiden ja menettelytapojen joukoksi. Määrätyissä tapauksissa laatujohtaminen tunnustetaan kyseisten määritelmien yhdistelmäksi. (Silen 1998, 41.)

Laatu merkitsee nykypäivänä organisaation kokonaisvaltaista kehittämistyötä, jolla pyritään täyttämään asiakkaan tarpeet ja vaatimukset, ylläpitää liiketoiminnan kannattavuutta ja kasvattaa kilpailukykyä. Luotettavuus käsitteenä liittyy laatuun, jolloin sen merkitys on tavallisuudesta poikkeava. Se käsitetään tässä tilanteessa siten, että asiakkaiden tarpeet täytetään jatkuvasti ja pitkällä aikajänteellä. Laadun asiantuntijoiden mukaan laatu on tarkoitus tai käytösopivuutta, vaatimuksiin vastaamista sekä jatkuvaa kilpailukykyisenä pysymistä toiminnan laatua apuna käyttäen ja olosuhteista välittämättä. Organisaation laatuksellisuus toimii, kun laatuksellinen ajattelutapa iskostuu kokonaisvaltaisesti osaksi jokapäiväistä työntekoa. Tällöin laatu ja asiakkaiden tyytyväisyys ohjaavat toimintaa. Laatua on mahdollista tarkkailla eri

näkökulmista, joita voivat valmistuskeskeinen, tuotokeskeinen, arvokeskeinen, kilpailukeskeinen, asiakaskeskeinen ja yhteiskuntakeskeinen laaduntuottokyky. (Silen 1998, 13–14, 47.)

Valmistuskeskeisen laaduntuottokyvyn tarkoituksena on pitää tuotteiden palveluiden virheet minimissään. Valmistuskeskeisessä laadussa tuote valmistetaan määrättyjen standardien mukaisesti, jonka perusteella tuotteen laatu määräytyy. Tuotokeskeisellä laaduntuottokyvyllä halutaan tuottaa ainoastaan hyviä tuotteita. Hyvien tuotteiden ominaisuuksiin kuuluvat monipuoliset käyttöominaisuudet. Tuotokeskeisen laadun mukaisesti tuote sisältää joitakin yleisiä ominaisuuksia, jotka toimivat vaaditun laadun määrittelijöinä. (Silen 1998, 48; Rope ym. 1998, 160.)

Arvokeskeisen laaduntuottokyvyn ominaispiirteisiin kuuluu, että hinta ja laatu ovat asiakkaalle optimaalisia. Tämä tuottaa asiakkaalle hyötyarvoa ja organisaatiolle parhaan mahdollisen kustannus-hyöty suhteen. Kilpailukeskeinen laaduntuottokyky tuottaa ainoastaan hyvää laatua, jolloin organisaation laatuimago tunnetaan markkinoilla korkealaatuisena. Kilpailukeskeinen laaduntuottokyky täydentää arvokeskeistä laaduntuottokykyä, sillä asiakkaalla on tapana vertailla organisaatioiden tuotteita ja palveluita keskenään. (Silen 1998, 49; Rope 1998, 161.)

Asiakaskeskeinen laaduntuottokyky tavoitteisiin kuuluu, että asiakkaat pidetään tyytyväisinä. Asiakkaan tarpeista otetaan selvää ja niitä käytetään hyödyksi toiminnan kehittämisessä. Kirjastojen toiminta perustuu asiakaskeskeisyyteen, jonka vuoksi asiakastyytyväisyyskyselyt edesauttavat kirjastojen pyrkimystä pysyä nopeassa kehityksessä mukana. Yhteiskuntakeskeinen laaduntuottokyky huomioi positiiviset kokonaisvaikutukset yhteiskunnalle ja ympäristölle. Organisaatio keskittää huomionsa luontoon ja pyrkii omalla toiminnallaan ehkäisemään luonnon saastumista. Yhteiskuntakeskeinen laaduntuottokyky on keskittynyt ympäristökeskeiseen laatuun. Asiantuntijoiden mielestä ympäristö ja asiakkaiden tarpeet tulisi yhdistää. (Silen 1998, 49; Rope 1998, 161.)

Laatukulttuurin johtamisessa organisaation ymmärtäminen sosiaalisena kokonaisuutena on keskeistä. Laatukulttuurin johtamista hyödyntämällä otetaan selvää, millä tavoin organisaatiossa työskentelevät ihmiset kokevat organisaation osat ja ilmiöt. (Silen 1998, 51.)

## Julkiset palvelut ja laatustrategia

Kirjasto luokitellaan julkisiin palveluihin, jonka vuoksi laatustrategioita sovelletaan myös kirjaston toiminnassa. Strategia määritellään menestymisen toimintamalliksi, joka luodaan poikkeuksellisen haasteen tai ongelman ratkaisemista ja tavoitteen saavuttamista varten. Yhtälailla strategian tehtävänä on ennakoida tulevaa, jolloin sen asettamiin haasteisiin osataan myös varautua. Ennakoinnilla päästään perehtymään ajoissa tulevan tiedon keräämiseen, analysointiin sekä kokonaisuuden hahmottamiseen. Ennakointi sisältää tämän kaiken ohella myös näkemyksen muodostamista keskeisten havaintoihin perusteella. (Kostamo 2000 22, 24-25.)

Strategiaproessin ollessa käynnissä organisaation toimintaan liittyvät näkökulmat analysoidaan SWOT - analyysin avulla. SWOT - analyysi sisältää organisaation vahvuuksien ja heikkouksien sekä ympäristön mahdollisuuksien ja uhkien monialaista pohtimista. SWOT - analyysin käyttö on siis tarpeellista, kun pohditaan organisaation tulevaisuutta ja halutaan tunnistaa siihen liittyvät faktat. SWOT - analyysi on käytössä myös Balanced Scorecard:ssa, kun luodaan strategiaa. (Lecklin 2006, 233; Laatuakatemia 2006.)

<p>VAHVUUDET (Strenghts)</p> <p>Mitkä ovat organisaation vahvuudet ja miten niitä kehitetään?</p>	<p>HEIKKOUEDET (Weaknesses)</p> <p>Mitkä ovat organisaation heikkoudet ja kuinka niitä voi kehittää?</p>
<p>MAHDOLLISUUDET (Opportunities)</p> <p>Millaisia mahdollisuuksia organisaatiolla on tulevaisuudessa ja miten niitä hyödynnetään?</p>	<p>UHAT (Threaths)</p> <p>Mitä uhkia organisaation toimintaan liittyy ja miten niihin tulee varautua?</p>

Kuvio 5. SWOT - nelikenttäanalyysi. (Liiketoiminnan nelikenttäanalyysi 1998.)

Kansalaisten hyvinvointi pohjautuu laadukkaisiin ja taloudellisesti tuotettuihin julkisiin palveluihin. Julkisten palvelujen toiminta perustuu asiakastyytyväisyyteen ja asiakkaan kokemuksiin palveluiden eri vaiheissa. Julkisia palveluja tutkittaessa ja kehittäessä tulee käyttää laadun työkaluja ja arviointimenetelmiä hyödyksi. Julkisen palvelun toiminnan kehittämisessä organisaation henkilöstö on keskeisessä roolissa, sillä laatutyön kehittäminen edellyttää henkilös-

tön ja johdon eli toisin sanoen organisaation sisäistä yhteistyötä. Laatuksiteerit ovat aina suhteessa voimavaroihin. Nykyisin julkisten palvelujen tarkastelu toteutetaan asiakaslähtöisesti kustannustehokkuutta unohtamatta. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 3.)

Julkisten palvelujen laatu voidaan luokitella kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat työyhteisön laatu, organisaation ulospäin suuntautunut laatu sekä yhteiskunnan ja kansalaisen välinen laatu. Työyhteisön laatu pitää sisällään työntekijöiden työelämän laadun ja työn sisällön kehittämisen. Laatu ja tehokkuus ovat osaavan, motivoituneen ja työhön omistautuneen henkilöstön ahkeroinnin tulos. Organisaation ulospäin suuntautunut laatu ymmärretään tuottajan ja kuluttajan välisen yhteistyön ohella myös kysynnän ja tarjonnan väliseksi yhteistyöksi. Laatua kehittäessä kysyntä eli toisin sanoen asiakkaan tarpeet ovat kaikkein tärkeintä. Laatu näkyy yhteiskunnan ja kansalaisen välisessä suhteessa, jonka tehtävänä on tuottaa kansalaisille korkea tasoinen elämänlaatu ja kehittää sitä. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 5-6.)

Julkisten palvelujen strategiatyössä olennaisia laatutekijöitä ovat:

- asiakaskeskeisyys ja palvelun saatavuus
- luotettavuus ja turvallisuus
- oikeudenmukaisuus ja oikeusturva
- asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu
- luottamuksellisuus
- tiedon tarkkuus ja ajantaisuus sekä virheiden korjaaminen
- asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet
- asiallisuus ja ystävällisyys palvelutilanteissa henkilöstön koulutus ja ammattitaito
- kustannustehokkuus ja asioiden hoito viivytyksettä. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 7.)

Kehittynyt tietoyhteiskunta toimii julkisten palvelujen tuottamiselle ja laadun kehittämiseksi valtavana hyötynä. Tietoyhteiskunnan kehittymisen ansiosta sähköinen asiointimahdollisuus

on saatavilla vuorokauden ympäri paikasta riippumatta. Sähköistä asiointia tapahtuu nykyisin kaikkialla aina julkishallintoja myöten. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 8.)

Laatutyötä tehtäessä on keskeistä ottaa huomioon henkilöstön valtava vastuu. Henkilöstön pitää voida vapaasti kehittää omaa työtään, sillä se kasvattaa heidän motivaatiota ja sitoutumista työtä kohtaan. Laadun kehittämisen tulee olla johdonmukaista ja kuulua koko työyhteisölle. (Julkisten palvelujen laatustrategia 1998, 10-11.)

### Laatujärjestelmät

Laatujärjestelmiä on olemassa lukuisia, joista organisaatiot valitsevat juuri heille sopivan optimaalisen vaihtoehdon. Erilaiset laatujärjestelmät ohjaavat organisaation toimintaa, jotta laatuksiteerit tulisi täytetyiksi.

Laatujärjestelmien lähtökohtaisena tavoitteena on ohjata organisaation toimintaa sen suuntaiseksi, että asiakkaiden tarpeet ja toiveet täyttyvät. Laatujohtaminen tulee suoraan englanninkielisistä sanoista Total Quality Management, josta lyhenne TQM tarkoittaa kolmea eri termiä Total, Quality ja Management. Kyseiset käsitteet sisällyttävät tiivistettynä laatujohtamisen tarjoaman agendan. Quality merkitsee johtamisajattelun keskeisimmän tekijän laadun ohessa asiakaslähtöisyyttä ja korkeatasoisen palvelun tärkeyttä kokonaisvaltaisen onnistumisen saavuttamisessa. Total Quality viittaa pyrkimykseen saada jokainen työntekijä osaksi laadun kehittämistä. Vierasperäinen käsitteyhdistelmä kertoo myös laadun totaalisuudesta, jolla halutaan saavuttaa laadun kehittyminen sen kaikissa ilmenemismuodoissa. Management ei ilmaise ainoastaan johtamismallin olemassa oloa, vaan korostaa yrityksen johdon sitoutumisen tärkeyttä. Organisaation johtajien tulee olla aktiivisia ja johtamismenetelmiä pitää voida muokata laadun kehittämisen lisäksi, sillä ainoastaan ”vihreän valon näyttäminen” laadun kehittämiseksi johtoportaan toimesta ei yksistään takaa yhtään mitään. (Silen 1998, 41; Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 27.)

Lyhenteen TQM suomenkielinen vastine on kokonaisvaltainen laatujohtaminen tai pelkästään laatujohtaminen. Kokonaisvaltaisesta laatujohtamisesta on olemassa erilaisia määrittämiä niin suppeita kuin laajempiakin. Suppean määrittäksen mukaisesti:

”Laatujohtaminen on prosessi, joka korostaa tietoista pyrkimystä laadulliseen virheettömyyteen organisaation kaikissa toiminnoissa. Laatujohtaminen tähtää asiakkaan odotusten kohtaamiseen tekemällä oikeat asiat oikein ensimmäisellä kerralla.” (Lumijärvi ym. 1999, 28.)

Laatujärjestelmät ISO 9000, EFQM - malli ja Balanced Scorecard (BSC) käsitetään toimintamalleiksi, jotka ohjaavat organisaatioita jatkuvassa kehittämisessä. Euroopan laatupalkintomalli EFQM, BSC sekä ISO 9000 täydentävät toinen toisiaan.

Kansainvälisen standardoimisjärjestön ISO:n (International Organization for Standardization) laadunvarmistuksen ISO 9000 - standardisto perustuu kokonaisvaltaiseen laatujohtamiseen ja se on hyväksytty osaksi maailmanlaajuisia laatustandardeja. ISO 9000 luo rakenteen laatujärjestelmän dokumentoinnille, jonka toiminnot ja työvaiheet käsitellään kirjallisesti. Iso 9000 - sarjan perusstandardien laatusertifikaatteja on myönnetty yli sadassa maassa eri organisaatioille. Iso 9000 standardisto sisältää seuraavat standardit:

- SFS-EN ISO 8402
- SFS-EN ISO 9001-1
- SFS-EN ISO 9001
- SFS-EN ISO 9002
- SFS-EN ISO 9003
- SFS-EN ISO 9004-1. (Silen 1998, 16–17.)

EFQM-malli on kehitetty itsearviointimenetelmäksi, joka sopii kaikenlaisille organisaatioille. EFQM-mallin ansiosta voidaan selvittää kokonaisuuden arvioimisen ja vertailemisen ainekset. Perinteisesti sitä on tapana käyttää koko organisaation toiminnan arvioivana menetelmänä, vaikka sitä voidaan käyttää vaivattomasti hyödyksi myös arvioidessa yksikön toimintaa. EFQM-malli voidaan muokata organisaatiokohtaisesti sopivaksi, jolloin ideana on kehittää itsearviointityökalu organisaation nykyisen tilan mittaamiseen, kehittymisen seurantaan, kehittämiskohteiden löytämiseen ja toiminnan kehittämiseen. EFQM-mallin lähestymistapa pohjautuu organisaation ominaispiirteisiin, joita voivat olla niin tuloshakuisuus, asiakassuuntautuneisuus, johtajuus ja toiminnan päämäärätietoisuus, prosesseihin ja tosiasioihin perustuva johtaminen, henkilöstön kehittäminen ja osallistuminen, jatkuva oppiminen kuin kehittyminen ja innovatiivisuus. (EFQM Excellence malli 2012.)

Balanced Scorecard eli tasapainoinen tulokortti sisältää laaja-alaista laatuajattelua perustuen kokonaisuuden toimimiseen. Kehitys kuvataan siinä eri syklit kattavana prosessina, jossa il-

miöt ja tulokset mitataan ja tutkitaan perinpohjaisesti. Tämä kehitystyö luo perustan organisaation kestäväälle kehitykselle. Balanced Scorecard mielletään strategiseksi työkaluksi, joka toimii operationaalisen strategian toteuttamisessa, päätöksentekoprosessissa ja strategian suunnittelussa. Sen avuihin kuuluu myös organisaation suuntautumisen opastaminen vision mukaiseen tulevaisuuteen. Balanced Scorecard:ssa talouden ja tuloksen näkökanta ymmärretään menneiden tapahtumien kuvaukseksi. Prosessien kehittäminen ja asiakastyytyväisyys ilmaisevat nykyhetkeä. Henkilöstön näkökulma ja oppiminen ohjaavat kohti tulevaisuutta. BSC-mallin kehittäjinä toimivat 1980-luvun loppupuolella Robert Kaplan ja David Norton. Menetelmän tavoitteisiin kuuluu organisaation pitkántähtäimen strategian laatiminen. (Laatuakatemia 2006.)

#### 4.3 Prosessijohtaminen kirjastossa

Prosessijohtaminen määritellään organisaation käyttämäksi toimintatavaksi, jota johdetaan prosessien välityksellä. Prosessijohtamisessa hallitaan eri toimintaprosesseja uudistamisen ja kehittämisen merkeissä, jolloin kokonaisvaltainen suorituskyky paranee arkipäiväisistä työruutiineista lähtien. Prosessijohtamisen perusajatuksena on yksikön toiminnan asiakkaalle arvoa tuottava kokonaisuus. Arvon määritelmän mukaisesti organisaation yhtenä tavoitteena on asiakkaita ajatellen heille tuotetun arvon maksimointi. Kyseisen määritelmän perusteella prosessijohtamisen eräänlaisena tehtävänä on reaalitalouden korostaminen, jolloin toiminnan tehostamiseen liittyvät menetelmät ovat itse tarkoituksen sijasta tehokkaan toiminnan mahdollistavia keinoja. Organisaation kaiken toiminnan toteuttaminen prosessien muodossa tietää sitä, että henkilöstö ja jopa omistajatkin mielletään ikään kuin asiakkaiksi. (Lecklin 2006, 126; Blåfield 1996, 38.)

Uusien toimintatapojen omaksuminen on suurin haaste, kun hylätään perinteinen funktionaalinen organisaatioajattelu ja siirrytään käyttämään prosessijohtamista. Organisaation tulee toimia niin, että se tuottaa asiakkaalle arvoa ollen myös yhtenäinen kokonaisuus, jolloin kaikki sen osa-alueet ovat toisistaan riippuvaisia ja kokonaistulos määräytyy niiden yhteisvaikutuksen perusteella. Prosessijohtamisessa korostuu omien toimintojen näkeminen suuressa kokonaiskuvassa, johon kuuluvat niin asiakkaat, kilpailijat, yhteistyökumppanit kuin yhteiskuntakin. (Blåfield 1996, 39.)



Prosessijohtamiseen siirtyminen ei vaadi organisaatiolta valtavia muutoksia, kuten vertikaalisen organisaatorakenteen vaihtamista horisontaaliseen muotoon. Keskeisempää sen sijaan on prosessilähtöisen toiminnan ja kehittämisen kohdistuminen prosessin kokonaistulokseen. Muutoksella funktionaalisesta organisaatioajattelusta prosessijohtamiseen tavoitellaan käytännöllistä keinoa saavuttaa jokin tietty tarve tehokkaan ja toimivan prosessin välityksellä. Kyseinen tarve voi olla osa toimintaympäristössä tapahtuvaa muutoksen reagointia, jatkuvaa kehittämistä tai aivan uuden prosessin luomista. Prosessijohtamiseen siirrytään funktionaalisesta toimintatavasta joustavuuden, asiakastyytyväisyyden ja etenkin tehokkaamman tuloksentulon toivossa. Prosessijohtaminen antaa tähän liittyen paremmat edellytykset yksinkertaisempaan toteutukseen sekä selkeämpiin menetelmiin. Prosessiajattelussa halutaan saada organisaatiokulttuuri kehittämisen tueksi ja sisällyttää kehittämiseen liittyvä ideointi ja toteutus kaikkiin työtehtäviin. (Bläfield 1996, 39.)

#### Prosessijohtaminen julkisessa hallinnossa

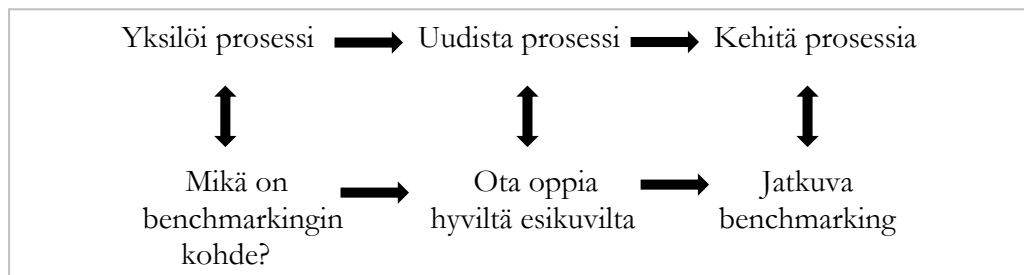
Kirjasto luokitellaan julkiseksi palveluksi, jolloin sen toiminta pohjautuu asiakaslähtöisyyteen. Ennen kaikkea asiakaslähtöisyyden vuoksi prosessijohtaminen on keskeinen osa julkisen hallinnon toimintaa.

Julkisen hallinnon prosessijohtamisessa on tavoitteena kehittää organisaation toimintaa ja asiakaslähtöisyyttä. Prosessi käsitetään terminä tapahtumasarjaksi tai kehityskuluksi. Prosessilähtöiseen ajattelutapaan sisältyy olennaisesti halu muuttaa hallintorakenteet nykyistä asiakaslähtöisimmiksi. Organisaation asiakaslähtöisessä toiminnassa nousevat esille sellaiset modernin organisaatioteorian ideat, kuin oppiva organisaatio ja tuloksetjuajattelu. Prosessijohtamisen piirissä kehittämistyö vaatii rinnalleen idean muutosjohtajuudesta, sillä ilman sitä kehittäminen epäonnistuu erittäin todennäköisesti. Julkisen palvelun organisaatioiden toiminta-ajatus lähtee liikkeelle asiakkaista ja heidän tarpeistaan. (Virtanen & Wennberg 2005, 14-17.)

Prosessiajattelu on lähtökohtaisesti toimintaedellytysten ja vaikuttavuustavoitteiden keskinäisen suhteen pohdintaa sekä optimaalisten rakenteiden asettamista strategian ja yhteiskunnallisten tavoitteiden näkökulmasta. Prosessijohtamisessa on edellytyksenä prosessien selkeä määrittely, sillä prosessit luodaan toiminnan kehittämisen edistämiseksi. Näin ollen prosessijohtaminen käsitetään pitkälti toiminnan johtamiseksi strategisten päämäärien ja yhteiskunnallisten vaikuttavuustavoitteiden mukaisesti. Tämän tulisi ilmetä selkeästi kaikissa prosessijohtamiseen liittyvissä toimenpiteissä, niin alkuvaiheen prosessien kuvaamisessa ja nimeämi-

sessä kuin lopuksi tehtävässä suorituskykymittarien asettamisessa. (Virtanen ym. 2005, 114-115.)

Prosessijohtamisessa ensimmäisenä vaiheena toimii prosessin yksilöiminen, jolloin prosessiin liittyvät ongelmat varmennetaan. Prosessin yksilöinti pitää sisällään vastuullisen prosessin-omistajan nimeämisen. Tämä työvaihe on täysin verrattavissa benchmarking-projektin ensimmäiseen osaan, jossa valitaan määrätty oman toiminnan osa-alue benchmarkingin kohteeksi. (Karlöf 1999, 346-347.)



Kuvio 6. Prosessijohtamisen kolmivaiheinen menetelmä. (Karlöf 1999, 347.)

Uudistamisvaiheen tehtäviin kuuluu prosessin määrittäminen ja kvantitatiivinen ilmaiseminen. Tässä tilanteessa prosessin mittalukujen tulee olla asiaankuuluvia ja onnistuneesti määritettyjä, jolloin ne tarjoavat mahdollisimman suuren kehittävän ja ohjaavan vaikutuksen. Työ toteutetaan projektiluonteisena kehittäen ja parantaen prosessia kaiken aikaa. Kolmas vaihe on omistettu prosessin kehittämiseksi, jolloin taukoamaton kehittämistyö sisältää prosessin ylläpitämisen, valvonnan ja kehittämisen. Työstä saadaan paras hyöty irti, kun se toteutetaan jatkuvana prosessina. (Karlöf 1999, 347.)

Prosessilähtöisen organisaation toiminnan keskeinen päämäärä on menestyminen, jonka saavuttaminen edellyttää kaiken muun olennaisen ohella verkostoitumista. Kehittämistyötä tehdessä tulee noteerata myös kaikki henkilöstötasot ja -ryhmät, sillä organisaation sisäinen menestyminen vaatii yhtenäisyyttä. Kehittämistyön ansiosta henkilöstön osaaminen ja motivaatio kehittyvät, joka heijastuu välittömästi laadukkaampana asiakaspalveluna. Prosessien kehittäminen on paljon muutakin kuin prosessikarttojen suunnittelua tai luomista, kuten perinteisiin työtapoihin toteutettavia rohkeita muutoksia. (Virtanen ym. 2005, 149-150.)

## Prosessit kirjastossa

Kirjastossa toteutettavat prosessit jaotellaan tuotanto- ja palveluprosesseihin, joita pyritään kehittämään kaiken aikaa. (Kirjasto- ja tietopalveluntoimintojen arviointiperusteet 1998, 25.)

Kokoelmatyö käsitetään tuotantoprosessiksi. Kokoelmatyössä tulee huomioida kokoelman muodostuminen, sen hoitaminen ja kokoelman käyttöön ottaminen. Kokoelma on yksi kirjaston keskeisimmistä palveluista, jolloin se vaikuttaa osakseen palvelun laatuun. Kokoelmatyössä korostuu julkaisutuotannon kasvamisen seurauksena kokoelmatyön asiantuntemus, kokoelman arviointi ja asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen. (Kirjasto- ja tietopalveluntoimintojen arviointiperusteet 1998, 25-26; Kortelainen.)

Kokoelmatyö aloitetaan aina prosessina materiaalin hankintapäätöksestä. Asiakkaalla on mahdollisuus esittää hankintaehdotuksensa kirjaston informaattikolle. Materiaalien hankinta tapahtuu yhteistyökumppaneilta eli toisin sanoen kirjakaupoista. Kirjatilaukset toteutetaan perinteisesti tasaisin väliajoin ilmestyvien uutuuskirjojen esitteiden pohjalta. Aineiston tulee olla monipuolista ja mahdollisimman kattavaa, vaikka yhteistyö muiden kirjastojen kanssa toimiikin moitteettomasti. Määrärahojen niukkuus vaikuttaa olennaisesti hankintojen määrään rajoittaen sitä. Tästä johtuen kirjastot tekevät mielellään yhteistyötä kaukolainauksen osalta, jotta asiakkaat saavat varmasti sen teoksen mitä hakevat.

Tilatun teoksen saavuttua se kirjataan saapuneeksi ja luetteloidaan. Luettelointi vaiheessa tietokantaan lisätään teokseen liittyvät asiasanat, joita apuna käyttäen asiakas löytää etsimänsä materiaalin. Luettelointi vaiheen jälkeen kirja saa tarrat, muovit ja lainattavissa merkinnän aineistotietokantaan.

Kirjaston kokoelma luokitellaan aihepiireittäin. Luokittelua ja opasteita apuna käyttäen materiaalin etsiminen on pyritty tekemään mahdollisimman selkeäksi. Luokittelun ohessa materiaali on aakkosjärjestyksessä, jota tarkkaillaan hyllyttämisvaiheen yhteydessä. Aineistojen kunto tarkastetaan puolestaan palauttamisvaiheessa.

## Asiakkaiden palveluprosessi

Asiakaspalvelu käsitetään palveluprosessiksi, joka voidaan jakaa tietopalveluun, kaukopalveluun, lainaukseen ja palautukseen, aineiston käyttöön kirjastossa sekä oheistoimintoihin. (Kirjasto- ja tietopalveluntoimintojen arviointiperusteet 1998, 28.)

Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston henkilökunta opastaa ja neuvoa asiakkaitaan ongelmatilanteissa. Kirjastossa on lukuisia opasteita ja ohjeita, jotka auttavat myös asiakkaita tarpeen tullen. Kirjastolain ja -asetuksen mukaisesti kirjaston työntekijät ovat kirjasto- ja tietopalvelukoulutuksen saaneita ammattilaisia, joiden puoleen on helppo kääntyä.

Kirjastossa käytettävät koneet ja järjestelmät päivitetään ja huolletaan sopivin väliajoin, joka takaa ajantasaiset tiedonhakutoiminnot asiakkaiden käyttöön. Kirjastossa on myös mahdollisuus käyttää lainausautomaattia, jolla voi itsenäisesti suorittaa lainauksen. Lainausautomaatin ohella kirjastossa voi toimia itsenäisesti hakemalla tietoa kirjaston tietokannasta asiakaskoneiden välityksellä.

Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston sivujen kautta voi myös tehdä yhteislainauspyynnön yhteistyökumppaneina toimivien kirjastojen tietokannoista löytyviin aineistoihin. Asiakkaalla on myös mahdollisuus kirjaston Internet-sivuilla käydä ympäri vuorokauden varaamassa aineistoja ja uusimassa lainojaan. Asiakkaalle tuotettua palvelun tasoa kehitetään asiakas-tyytyväisyyskyselystä saatujen tuloksien myötä.

## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli ottaa selvää opiskelijoiden tyytyväisyydestä kirjaston tarjoamiin palveluihin. Tässä yhteydessä kartoitettiin vastaajien mielipiteitä kirjaston yhteis- ja kaukolainauksen, lainauskäytäntöjen, tilojen ja viihtyvyyden sekä aukioloaikojen suhteen. Lisäksi haluttiin tiedustella kuinka usein Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat käyttävät kirjaston palveluita ja mitä palveluita he kokevat tärkeiksi. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi luonnollisesti Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto. Kirjastolla on mahdollisuus käyttää hyödyksi tutkimuksen tuloksia kehittäessään toimintaansa tulevaisuudessa. Lisäksi kirjasto saa uusia kehittämis ehdotuksia kyselyn sisältämän avoimen kysymyksen ansiosta. Kyseisiä avoimia kehittämis ehdotuksia kirjasto voi halutessaan parhaan näkemyksensä mukaisesti huomioida toiminnankehittämisen yhteydessä.

### 5.1 Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutus

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin syksyllä 2012 marras-joulukuun vaihteessa. Tutkimusmenetelmäksi päätettiin valita kvantitatiivinen menetelmä. Kohderyhmänä toimivat Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat, jotka muodostavat kirjaston suurimman asiakasryhmän. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä haluttiin valita suuren asiakasryhmittymän mielipiteiden ja arvojen selvittämiseksi.

Tutkimuksen toteutuksessa käytettiin Digium Enterprise – ohjelmistoa, joka mahdollisti tiedonkeruun sähköisessä muodossa. Sähköinen kyselylomake (LIITE 2) jaettiin selkeästi kolmeen eri osa-alueeseen. Kyselylomakkeen kolmessa ensimmäisessä kysymyksessä kerättiin vastaajien taustamuuttujatietoja sukupuolen, iän ja koulutusalan muodossa. Kysymyksissä neljästä kuudenteen perehdyttiin kirjaston käytön aktiivisuuteen ja erikoispalveluiden: kaukopalvelun ja yhteislainauksen tunnettuuteen. Kolme seuraavaa kysymystä mittasivat kirjaston palveluiden käyttöä, tärkeyttä ja tyytyväisyyttä. Kysymyslomakkeen täydensi viimeinen sivu, jossa tutkimukseen vastanneilla oli mahdollisuus antaa avoimia kehittämis ehdotuksia ja suoraa palautetta henkilökunnalle kirjaston toiminnasta. Lisäksi sivun alempaan tekstikenttään pystyi halutessaan jättämään yhteystietoja sähköpostiosoitteen muodossa osallistuakseen Bio Rex-lippupaketin arvontaan.

Tutkimuksella kerätty aineisto analysoitiin SPSS – ohjelmalla, jonka perusteella tuloksista tehtiin johtopäätökset. Tiedoksiinto tutkimuksesta lähetettiin saatekirjeenä (LIITE 1) kaikille Kajaanin ammattikorkeakoulun 2280 opiskelijalle sähköpostitse. Tutkimukseen varattiin vastausaikaa yli kaksi viikkoa, jotta saataisiin riittävä määrä vastaajia. Lisäksi tutkimuksen voimassaoloajan jälkimmäisellä viikolla kirjaston asiakaskoneille ja ilmoitustaululle lisättiin muistutusilmoituksia tutkimuksesta. Kaiken kaikkiaan tutkimukseen osallistui 267 henkilöä, jolloin vastausprosentiksi muodostui 11,7 prosenttia.

Asiakkaiden mielipiteistä haluttiin ottaa selvää seuraavien asioiden osalta:

- Yhteislainaus
- Kaukopalvelu
- Lainauskäytännöt
- Tilat ja viihtyvyys
- Aukioloajat

Kyselylomakkeen kolme laajinta kysymystä sisälsivät erilaisia asteikoita, joiden perusteella haluttiin selvittää opiskelijoiden mielipidettä kirjaston palveluista. Palveluiden käyttöä kuvattiin seuraavilla asteikoilla:

1 = Käytän palvelua

2 = En käytä palvelua

3 = En tunne palvelua

Palveluiden tärkeyttä kuvastavina asteikkoina olivat:

1 = En osaa sanoa

2 = Ei tärkeä

3 = Melko tärkeä

4 = Tärkeä

5 = Hyvin tärkeä

Tyytyväisyys asteikot esitettiin seuraavasti:

1 = En osaa sanoa

2 = Tyytymätön

3 = Melko tyytyväinen

4 = Tyytyväinen

5 = Erittäin tyytyväinen

## 5.2 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen onnistumisen arviointi toteutetaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Tutkimus voidaan katsoa onnistuneeksi, mikäli sillä saadaan luotettavia vastauksia asetettuihin kysymyksiin.

Tutkimuksessa validiteetilla tarkoitetaan pelkistetysti ajateltuna systemaattisen virheen puuttumista, joka toteutuu vain validilla mittarilla suoritetuissa mittauksissa. Mitattavien käsitteiden ja muuttujien tulee olla yksityiskohtaisesti määriteltyjä, jotta mittaustulokset olisivat valideja. Validius on syytä varmistaa ennakkoon huolellisen suunnittelun ja tarkoin harkitun tiedonkeruun avulla, sillä validiutta on haasteellista tarkastella jälkeenpäin. Tutkimuslomake tulee sisältää yksiselitteisiä oikeita asioita mittaavia kysymyksiä, jotka kattavat koko tutkimusongelman. Validin tutkimuksen toteutumista edistävät yksityiskohtainen perusjoukon määrittely, edustavan otoksen kerääminen sekä korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2008, 29-30.)

Tutkimuksen yhteydessä validiteetti huomioitiin kysymyslomakkeen suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Kysymyslomakkeesta oman mielipiteensä antoi useampi henkilö ennen lopullisen version julkaisemista, jolloin siitä kehkeytyi mahdollisimman selkeä ja helposti ymmärrettävä kokonaisuus. Kysymyslomake saatettiin lopulliseen muotoonsa yksityiskohtaisen tarkastelun

päätteeksi. Tutkimukseen osallistuneiden määrää pyrittiin kasvattamaan pienimuotoisella arvonnalla.

Tutkimuksen reliabiliteetissa ilmenee tulosten tarkkuus, jonka vuoksi tutkimustulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Tämän johdosta tutkimuksen vaatimuksiin kuuluu sen toistettavuus samanlaisin tuloksin. Tieteellisiä tuloksia ei tulisi missään tilanteessa yleistää niiden pätevyysalueen ulottumattomiin. Yhteiskunnan vaihtelevuuden ja monimuotoisuuden vuoksi tutkimustulokset eivät kuitenkaan aivan varmuudella päde yhtälailla toisena hetkenä tai toisissa olosuhteissa. Tutkimuksen tekijän tulee olla tutkimuksen aikana erityisen kriittinen ja tarkka, sillä virheitä voi tapahtua niin tietojen keruu-, syöttö-, käsittely- kuin tulosten tulkintavaiheessa. (Heikkilä 2008, 30-31.)

Tässä tutkimuksessa reliabiliteetti otettiin huomioon kyselyohjelman tarjoajaa valittaessa. Kyselyohjelman tarjoajan valintaan vaikutti ensisijaisesti luotettavuus ja se että tulokset kyetään siirtämään suoraan SPSS - ohjelmaan, jolloin vältetään inhimillisiltä virheiltä aineiston syöttö- ja keruuvaiheessa.

### 5.3 Tutkimuksen tulokset

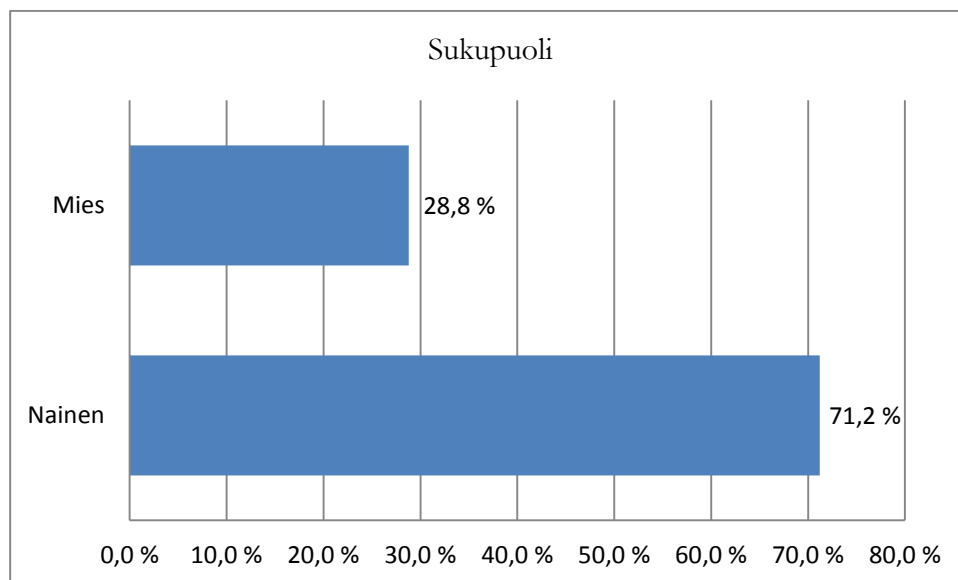
Tutkimustuloksien analysoinnissa käytettiin SPSS – ohjelmaa, jolla tehtiin frekvenssijakaumat ja riippuvuustestit. Frekvenssijakaumista on nähtävillä vastaajien prosenttimääräinen jakautuminen eri vaihtoehtoihin. Riippuvuustestien tarkoituksena on ilmaista esiintyykö kahden eri luokitellun muuttujan välillä yhteyttä ja millä tavoin ne vaikuttavat toisiinsa. Riippuvuutta testattiin SPSS – ohjelmalla ristiintaulukoinnilla, joka sisälsi khiin neliö - testin. Työssä esitettävät taulukot luotiin tutkimustuloksien pohjalta Microsoft Excel – ohjelmalla. Kuvioissa *n* ilmaisee kysymykseen vastanneiden lukumäärän, jonka mukaisesti prosenttiluvut on laskettu. Tutkimuksen frekvenssijakaumat ovat nähtävillä liitteessä kolme ja riippuvuustestit liitteessä neljä. Kyselylomake sisälsi myös kehittämisehdotuksia keräävän avoimen kysymyksen, josta saadut vastaukset esitellään yksityiskohtaisesti liitteessä viisi. Tutkimustulokset on jaettu kolmeen eri osa-alueeseen taustamuuttujiin, käyttöasteeseen ja erikoispalveluihin sekä yleisimpien palveluiden tärkeyteen ja laatuun.



## Taustamuuttajat

Tutkimuksen aluksi vastaajilta tiedusteltiin taustamuuttujatietoina sukupuolta, ikää ja koulutusalaa. Taustiedoilla pyrittiin selvittämään, minkälaisia henkilöitä tutkimukseen osallistui ja millä koulutusallalla he opiskelevat. Ensimmäisenä tiedusteltiin tutkimukseen vastanneilta henkilöiltä, kumpaa sukupuolta he edustavat.

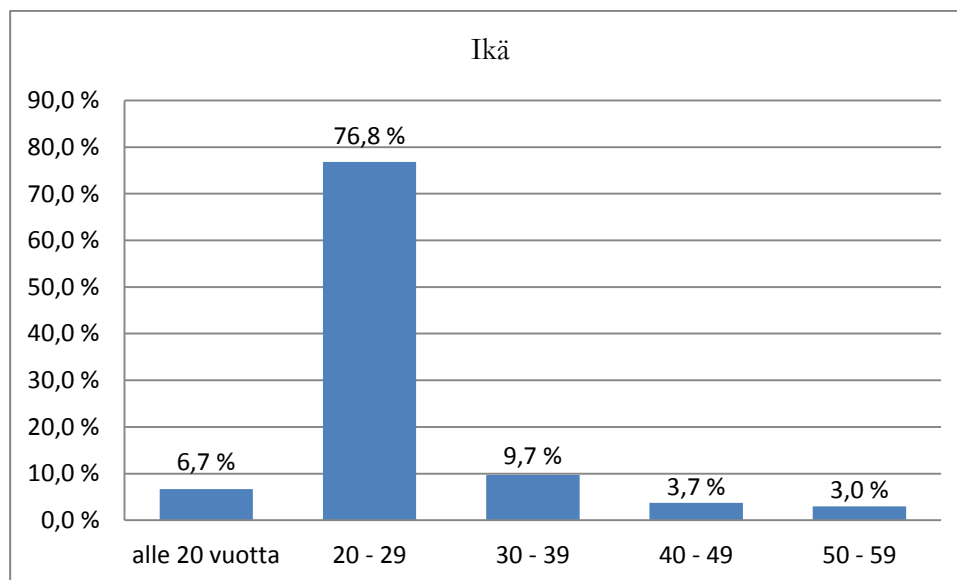
Tutkimukselle kertyi kaiken kaikkiaan 267 vastaajaa. Vastajaista valtaosa (Kuvio 7.) eli hieman yli 71 prosenttia oli naisia, kun puolestaan miesten osuudeksi jäi tyytyminen vajaaseen 29 prosenttiin.



Kuvio 7. Tutkimukseen vastanneiden sukupuolijakauma. (n=267)

Toisessa taustamuuttujien osiossa keskityttiin tutkimukseen osallistujien ikäluokkiin, josta selviää missä suhteessa vastaajat jakautuivat asetettuihin ikäluokkiin.

Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden (Kuvio 8.) ikäjakaumassa oli havaittavissa suurta hajontaa, vaikka toki yksi ikäluokka nousikin täysin ylitse muiden. Tämän johdosta valtaosa eli enemmän kuin kolme neljästä tutkimukseen vastanneista oli 20-ikävuoden ylittäneitä, alta 30-vuotiaita henkilöitä. 30- ja 40-ikävuoden välillä olevia vastaajia oli lähestulkoon joka kymmenes. Alle 20-vuoden ikäisiä henkilöitä rekisteröityi hieman alle 7 prosenttia. Vähemmistön edustajia tässä tutkimuksessa olivat puolestaan kokeneemmat 40-ikävuoden ylittäneet opiskelijat hieman alle neljällä prosentilla sekä 50-ikävuoteen ylittäneet henkilöt kolmen prosentin osuudella.

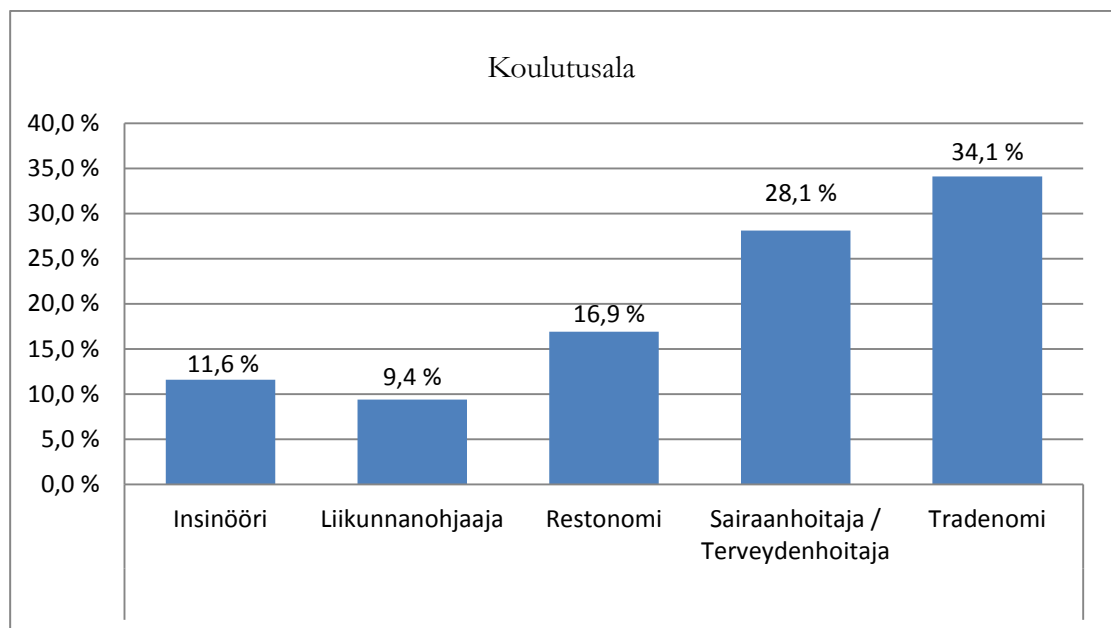


Kuvio 8. Vastaajien ikäjakauma. (n=267)

Taustamuuttujien viimeisessä kysymyksessä haluttiin tietää, millä tavoin tutkimukseen osallistajat jakautuvat koulutusaloittain.

Kaikilta Kajaanin ammattikorkeakoulun viideltä koulutusalta rekisteröityi vastaajia varsin tasaisesti (Kuvio 9). Aktiivisimpia tutkimukseen osallistujia olivat tradenomi opiskelijat, joiden osuus kaikista tutkimukseen osallistuneista oli yli kolmannes. Sairaanhoidajaksi tai terveydenhoidajaksi opiskelevien määrä ylsi reiluun neljännekseen. Restonomi opiskelijoita tilastoitiin piirun verran alle 17 prosenttiin. Insinöörit vastasivat tähän tutkimukseen lähemmäksi 12 prosentin osuudella. Passiivisimpia tutkimukseen osallistujia olivat puolestaan liikunnanohjaajat, joiden osuus jäi vain reiluun yhdeksään prosenttiin.

Taustamuuttujatietojen perusteella voidaan todeta tutkimukseen osallistuneen eniten naisia, tradenomeja ja yli 20-vuotiaita.

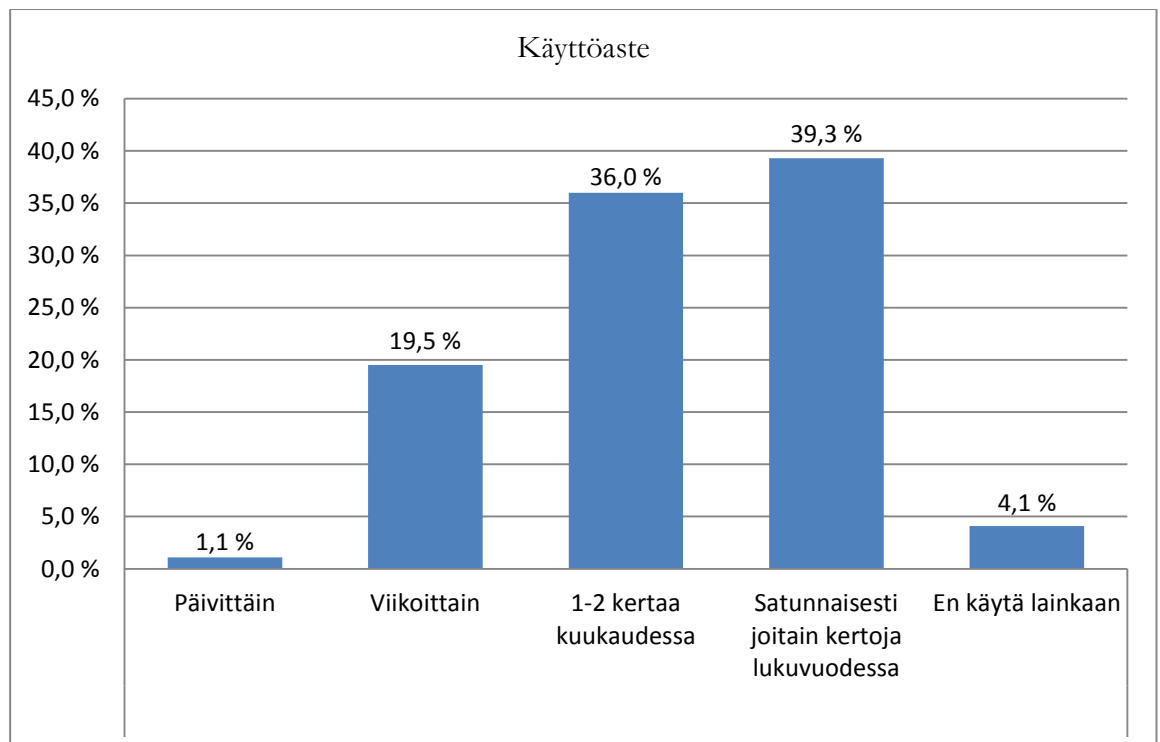


Kuvio 9. Koulutusalojen jakautuminen tutkimukseen vastanneiden osalta. (n=267)

## Käyttöaste, kaukopalvelu ja yhteislainaus

Kyselyssä keskityttiin taustamuuttujien jälkeen ottamaan selvää, kuinka ahkeria kirjaston käyttäjiä ovat tutkimukseen osallistuneet Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat. Lisäksi haluttiin nostaa esille kirjaston tarjoamat erikoispalvelut, joita ovat kauko- ja yhteislainaus. Kyseisiä palveluja hyödyntämällä asiakkailla on mahdollisuus lainata haluamiaan teoksia Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston yhteistyökirjastojen kokoelmista.

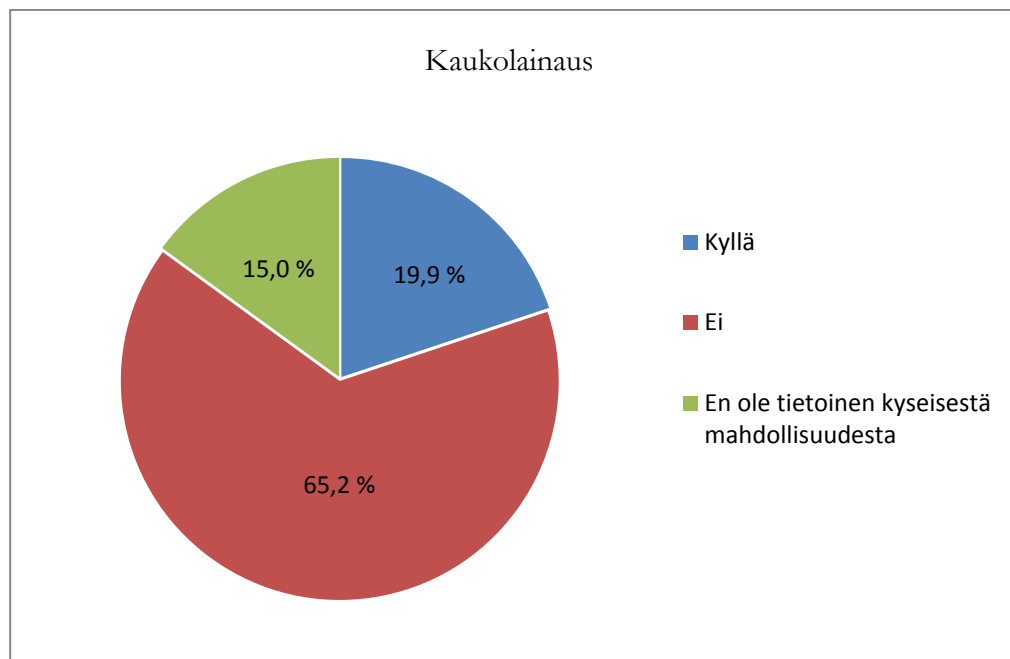
Kirjaston käyttöaste (Kuvio 10.) jakautui suhteellisen tasaisesti tutkimukseen osallistuneiden välillä. Kyselyn perusteella Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat käyttävät kirjastoa enimmäkseen satunnaisesti, sillä lähes 40 prosenttia vastaajista ilmoitti käyttävänsä kirjaston palveluja hyödykseen vain joitain kertoja lukuvuoden aikana. Tarkalleen 36 prosenttia tutkimuksen osallistujista kertoo hyödyntävänsä kirjaston palveluita kerran tai kahdesti kuukaudessa. Viikoittain kirjaston palveluja hyödyntäviä opiskelijoita oli lähes joka viides vastaaja. Tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista puolestaan hieman päälle neljä prosenttia ei käytä lainkaan kirjaston tarjoamia palveluita. Ainoastaan reilu prosentti vastaajista käyttää kirjaston palveluita päivittäin.



Kuvio 10. Kirjaston käyttöaste. (n=267)

Seuraavaksi kartoitettiin kirjaston kaukopalvelun tilannetta, eli kuinka suuri osa tutkimukseen osallistujista oli käyttänyt kirjastossa asioidessaan kaukolainausta.

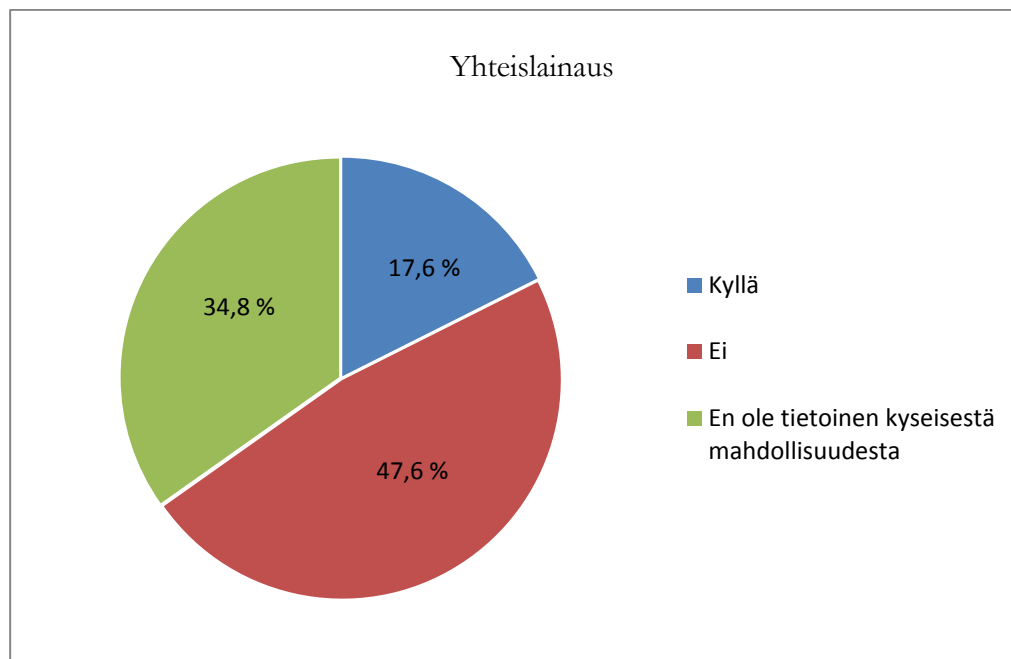
Vastauksien perusteella kaukolainauksen käyttö (Kuvio 11.) ei ole opiskelijoille millään muotoa se tärkein prioriteetti kirjaston käytössä, vaikka tosin osalle heistä kaukolainaus olikin aivan vieras käsite. Kaukolainausta oli käyttänyt hieman alle viidennes kyselyyn vastanneista opiskelijoista. Valtaosa eli hieman päälle 65 prosenttia vastaajista ei ollut käyttänyt kaukolainausta lainkaan hyödykseen. Tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista täsmälleen 15 prosenttia ei ollut puolestaan edes tietoisia kirjaston tarjoamasta kaukolainausmahdollisuudesta.



Kuvio 11. Kaukolainauksen käyttö. (n=267)

Yhteislainausmahdollisuudesta kysyttiin edellisen kysymyksen tavoin, ovatko tutkimukseen osallistuneet opiskelijat käyttäneet yhteislainausa kirjastossa asioidessaan.

Tutkimustuloksista ilmenee, että yhteislainaus (Kuvio 12.) ei ole kyselyyn vastaajille entuudestaan kovinkaan tuttu palvelu, kun ainoastaan selkeä vähemmistö vastaajista myönsi käyttäneensä kyseistä palvelua. Tarkalleen ottaen hieman alle 18 prosenttia tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista kertoi käyttäneensä yhteislainausa hyödykseen. Vastaajista lähes puolet eli melkein 48 prosenttia eivät olleet kokeneet yhteislainausa tarpeelliseksi. Tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista reilu kolmannes ilmoitti olevansa täysin tietämättömiä kirjaston yhteislainausmahdollisuudesta.

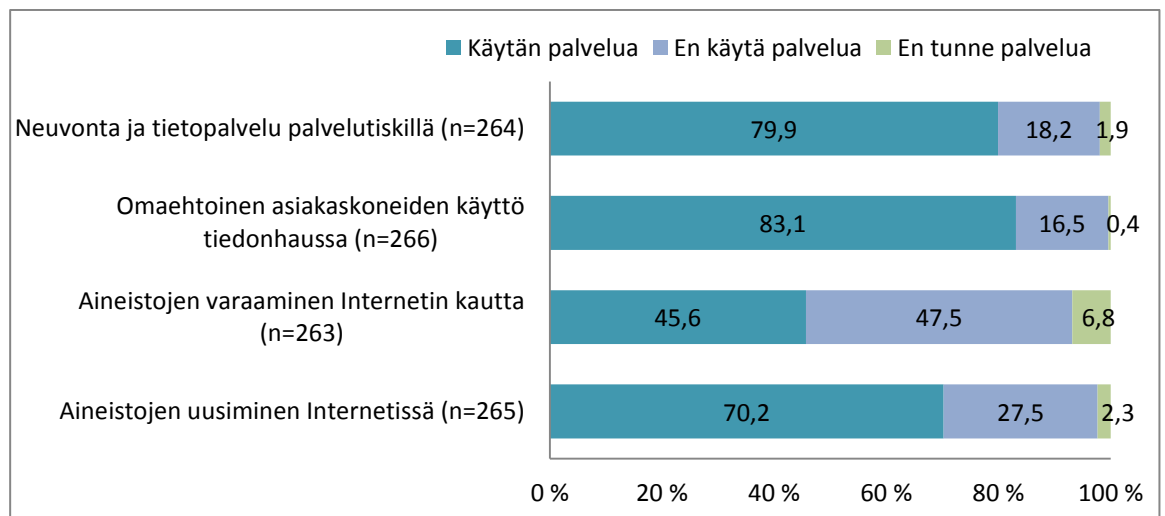


Kuvio 12. Yhteislainauksen käyttö. (n=267)

## Palveluiden käyttö, tärkeys ja tyytyväisyys

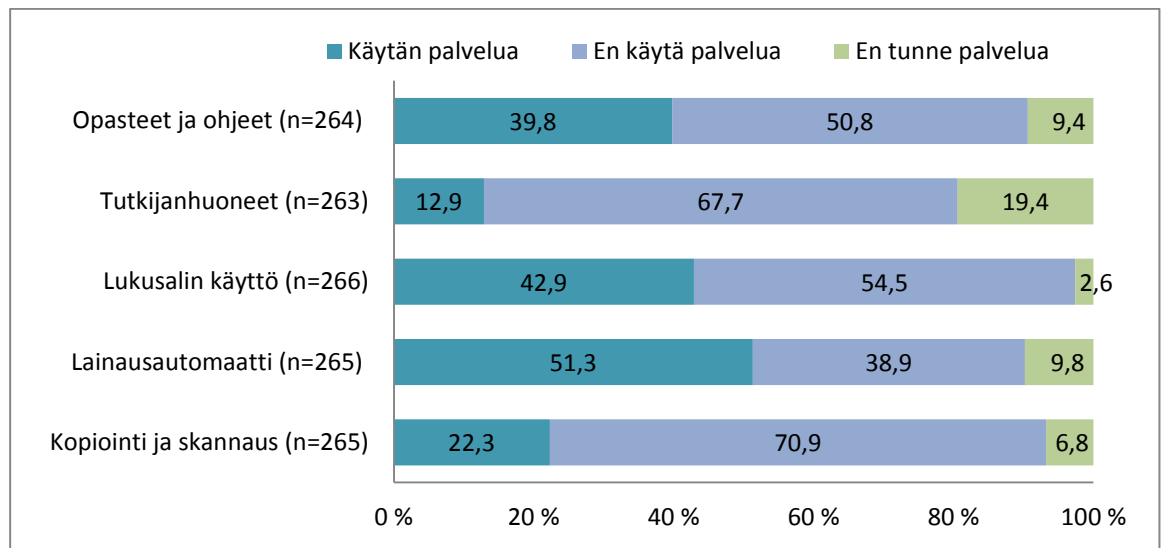
Tutkimus jatkui keskittyen entistä tarkemmin palveluiden käyttöön, tärkeyteen ja tyytyväisyyteen, joista saatiin selvää kolmen monivalintakysymyksen perusteella. Ensimmäisenä opiskelijoilta tiedusteltiin, millaisia palveluita he olivat kirjastossa asioidessaan käyttäneet. Tarkentavana vastausvaihtoehtona tässä kysymyksessä käytettiin ”en tunne palvelua”, joka antaa hieman osviittaa myös siitä, missä suhteessa kirjaston palveluja tunnetaan.

Tutkimustulokset (Kuvio 13.) antavat ymmärtää, että kirjaston peruspalveluita käytetään varsin ahkerasti. Omaehtoisesti asiakaskoneita tiedonhaussa hyödyntäneitä opiskelijoita oli reilu 83 prosenttia kyselyyn vastaajista. Palvelutiskillä tarjottavaa neuvonta ja tietopalvelua on rohjennut käyttämään suuriosa eli lähes 80 prosenttia vastaajista. Aineiston varaamista Internetin kautta ovat suorittaneet hieman alle puolet tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista. Vastauksista päätellen aineiston uusiminen Internetin välityksellä on puolestaan varsin käytännöllinen palvelu, sillä yli 70 prosenttia vastaajista ilmoitti käyttävänsä sitä hyödykseen.



Kuvio 13. Kirjaston palveluiden käyttö ja tunnettuus.

Kyselyn vastauksista (Kuvio 14.) ilmenee, että kirjaston opasteet ja ohjeet sekä lukusali ovat tarpeellisia, sillä vastaajista reilusti yli kolmannes kertoi hyödyntävänsä niitä. Tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista yli puolet oli käyttänyt kirjastossa itsepalveluna toimivaa lainausautomaattia. Tutkijanhuoneet ovat puolestaan melko vieraita valtaosalle kysymykseen vastanneista opiskelijoista, koska ainoastaan alle 13 prosenttia heistä ilmoitti käyttävänsä kyseenomaista palvelua hyödykseen. Toisaalta tutkijanhuone mahdollisuutta ei myöskään tuntenut lähes 20 prosenttia vastaajista. Kopiointi ja skannaus ei ole myöskään niin ahkerasti käytetty palvelu, sillä vain reilu viidennes vastaajista kertoi käyttävänsä sitä.

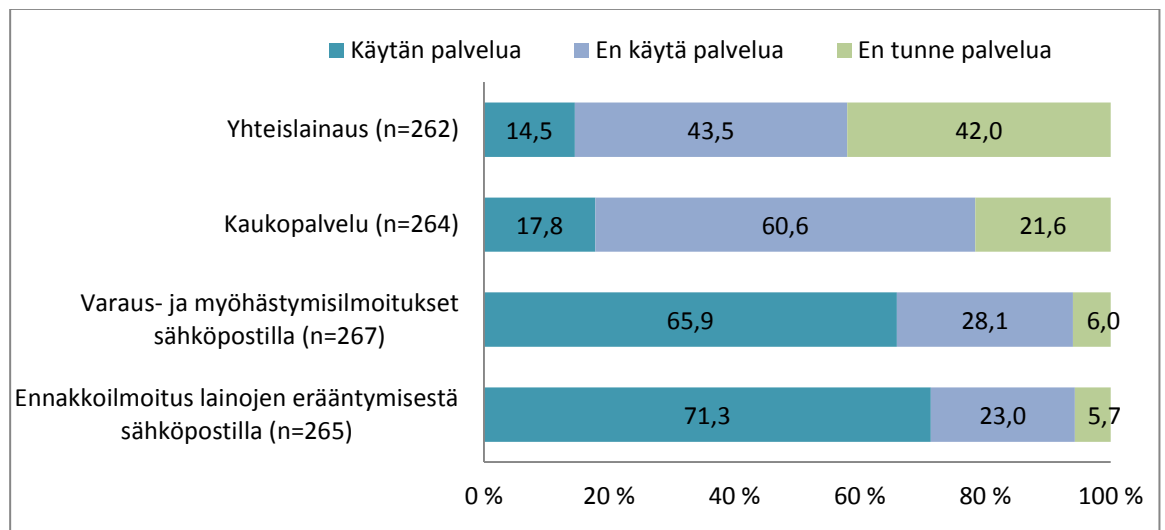


Kuvio 14. Kirjaston palveluiden käyttö ja tunnettuus.



Tutkimuksesta saatujen tietojen perusteella (Kuvio 15.) kaukolainausta on käyttänyt vain hieman alle 18 prosenttia kysymykseen vastaajista. Kaukopalvelu ei ollut entuudestaan tuttu yli viidennekselle tutkimukseen osallistuneelle opiskelijalle. Yhteislainaus on puolestaan vielä tuntemattomampi käsite, koska lähestulkoon puolet kyselyyn vastanneista opiskelijoista ei tuntenut kyseistä palvelua.

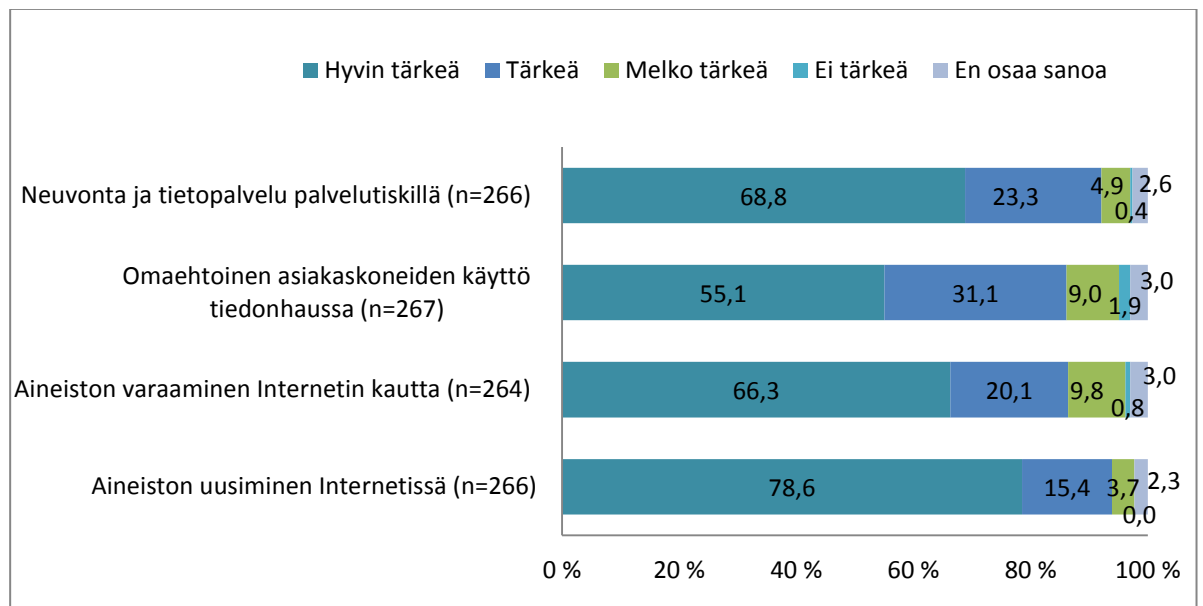
Sähköpostilla ennakkoon ilmoitettavien varaus ja myöhästymisilmoitusten sekä lainojen erääntymisen informoivat lisäpalvelut ovat suurimmalle osalle vastaajista tuttuja. Tämä johtuu todennäköisesti siitä syystä, että kirjastolla on tapana lähettää kyseisiä tiedoksiantoja tarvittaessa asiakkailleen. Erikoispalveluina toimivia kaukopalvelua ja yhteislainausta puolestaan käyttää melko harva tutkimukseen osallistunut opiskelija. Tämä voi osakseen johtua siitä, että nämä kirjaston tarjoamat erikoispalvelut ovat opiskelijoille melko vieraita, sillä monet heistä eivät olleet edes tietoisia kyseisistä mahdollisuuksista.



Kuvio 15. Kirjaston palveluiden käyttö ja tunnettuus.

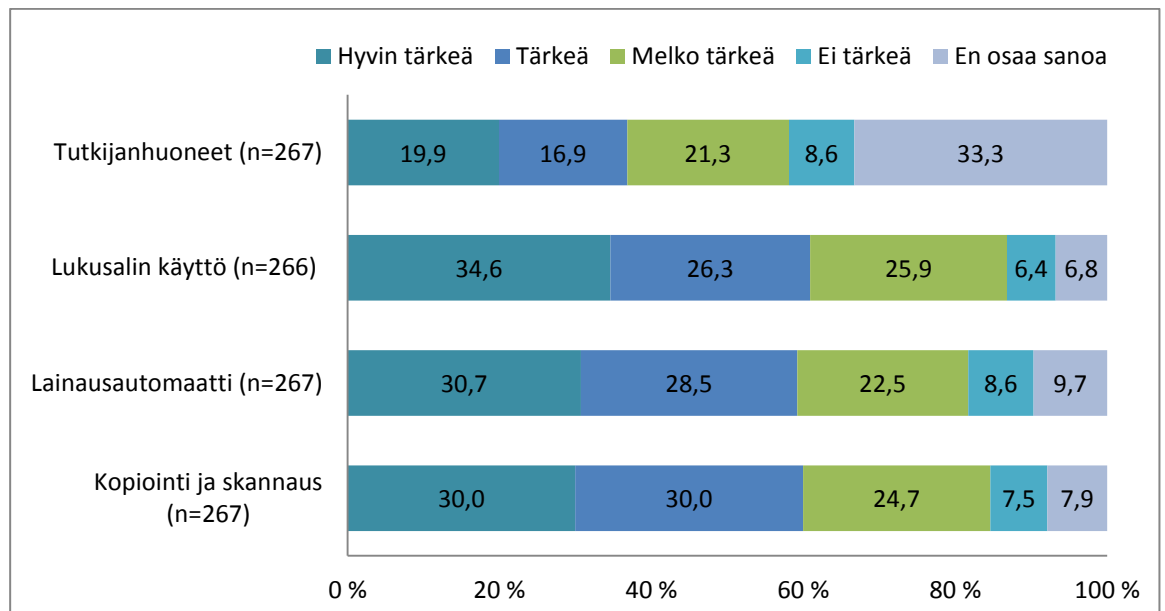
Seuraavaksi haluttiin ottaa selvää, kuinka tärkeiksi opiskelijat kokevat kirjaston tarjoamat eri palvelut. Tässä kysymyksessä neljän tärkeys vaihtoehdon lisäksi oli mahdollisuus vastata ”en osaa sanoa”, jonka vastaaja pystyi valitsemaan, mikäli ei jostain syystä halunnut ilmaista omaa mielipidettään kyseenomaisen kysymyksen kohdalla.

Tutkimuksesta saadun informaation (Kuvio 16.) perusteella aineiston uusiminen Internetin välityksellä oli lähes kaikille eli tarkalleen 94 prosentille vastaajista hyvin tärkeä tai tärkeä palvelu. Kirjaston keskeisen teeman mukaisesti neuvonta ja tietopalvelu koettiin yhtäläillä yli 90 prosentin varmuudella hyvin tärkeäksi tai vähintään tärkeäksi palveluksi. Aineiston varaaminen Internetin kautta oli suurimmalle osalle vastaajista tärkeä palvelu, koska ainoastaan hieman yli 13 prosenttia heistä ei kokenut kyseistä palvelua tärkeäksi. Omaehtoinen asiakaskoneiden käyttö tiedonhaussa nähtiin lähes yksimielisesti tärkeäksi kirjaston tarjoamaksi palveluksi, sillä vain alle viiden prosentin vähemmistö ei pitänyt sitä lainkaan tärkeänä.



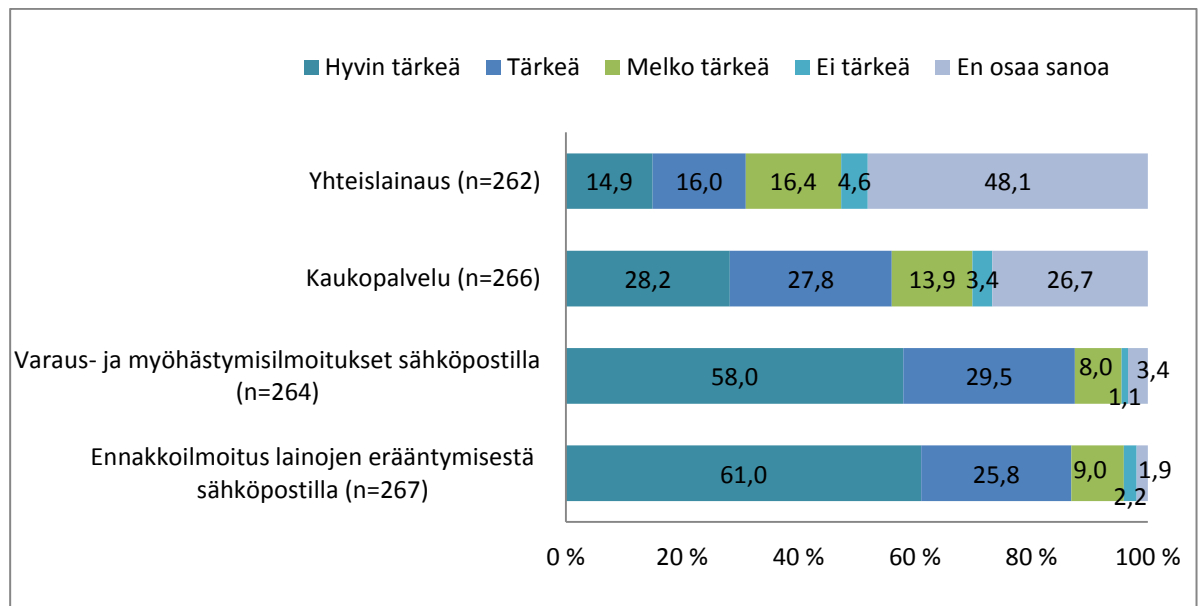
Kuvio 16. Palveluiden tärkeys.

Kyselyn vastauksista (Kuvio 17.) ilmenee, että lukusalin käyttö on opiskelijoille vähintäänkin tärkeä palvelu, sillä lähes 87 prosenttia vastaajista valitsi sen vähintään tärkeäksi kirjaston tarjoamaksi palveluksi. Lukusalin käytöstä omaa näkökantaansa eivät kertoneet lainkaan hieman alle seitsemän prosenttia vastaajista. Laina-automaatti sekä kopiointi ja skannaus nähtiin myös valtaosan eli yli 80 prosentin mielestä tärkeäksi palveluksi. Tutkijanhuoneet koettiin yleisesti lähes 60 prosentin osuudella vähintään melko tärkeäksi palveluksi, koska ainoastaan hieman alle 9 prosenttia vastaajista ei kokenut niitä tärkeäksi. Tutkijanhuoneista omaa mieltä pidettään kuuluville eivät tuoneet lainkaan kolmannesosa vastaajista.



Kuvio 17. Palveluiden tärkeys.

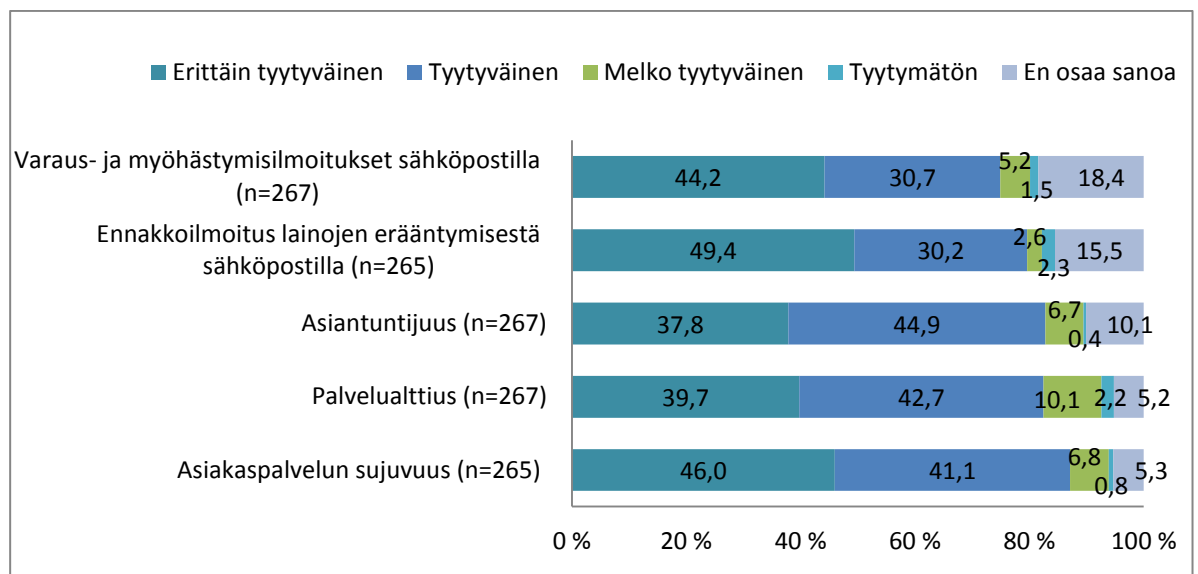
Vastauksien mukaan (Kuvio 18.) tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista reilusti yli 85 prosenttia koki varaus- ja myöhästymisilmoitukset sekä lainojen erääntymisestä ennakkoon lähetettävät sähköpostiviestit hyvin tärkeiksi tai vähintään tärkeiksi palveluiksi. Kaukopalvelu todettiin lähes 70 prosentin osuudella vähintään melko tärkeäksi palveluksi. Toisaalta melkein 27 prosenttia vastaajista ei osannut lainkaan kertoa, onko kaukopalvelu tärkeä vai ei. Yhteislainausmahdollisuus nähtiin puolestaan yli 47 prosentin varmuudella vähintään melko tärkeäksi palveluksi. Vastaajista puolestaan yli 48 prosenttia ei kuitenkaan kyennyt ilmaisemaan mielipidettään yhteislainauksen tärkeydestä. Yleisesti ottaen kaikki edellä mainitut palvelut koettiin jokseenkin tärkeiksi, sillä ainoastaan vähemmistö vastaajista ei kokenut niitä tärkeiksi.



Kuvio 18. Palveluiden tärkeys.

Viimeisessä osiossa kartoitettiin tutkimukseen vastanneiden opiskelijoiden tyytyväisyyttä kirjaston tarjoamiin palveluihin ja käytäntöihin. Valtaosa kyselyyn vastanneista opiskelijoista oli vähintäänkin tyytyväisiä kirjaston tarjoamiin palveluihin, vaikka joissakin palveluissa toki on vielä kehitettävää.

Tutkimustuloksien perusteella (Kuvio 19.) sähköpostilla lähetettäviin varaus- ja myöhästymisilmoituksiin sekä lainojen erääntymisilmoituksiin olivat vähintään melko tyytyväisiä yli 80 prosenttia tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista. Kyseisiin palveluihin mielipidettä ei puolestaan kertoneet yli 15 prosenttia vastaajista. Henkilökunnan toimintaan liittyen asiantuntijuus, palvelualttius ja asiakaspalvelun sujuvuus saivat kiitosta vastauksien muodossa, koska vastaajat olivat reilusti yli 80 prosentin varmuudella joko tyytyväisiä tai jopa erittäin tyytyväisiä niiden laatuun.

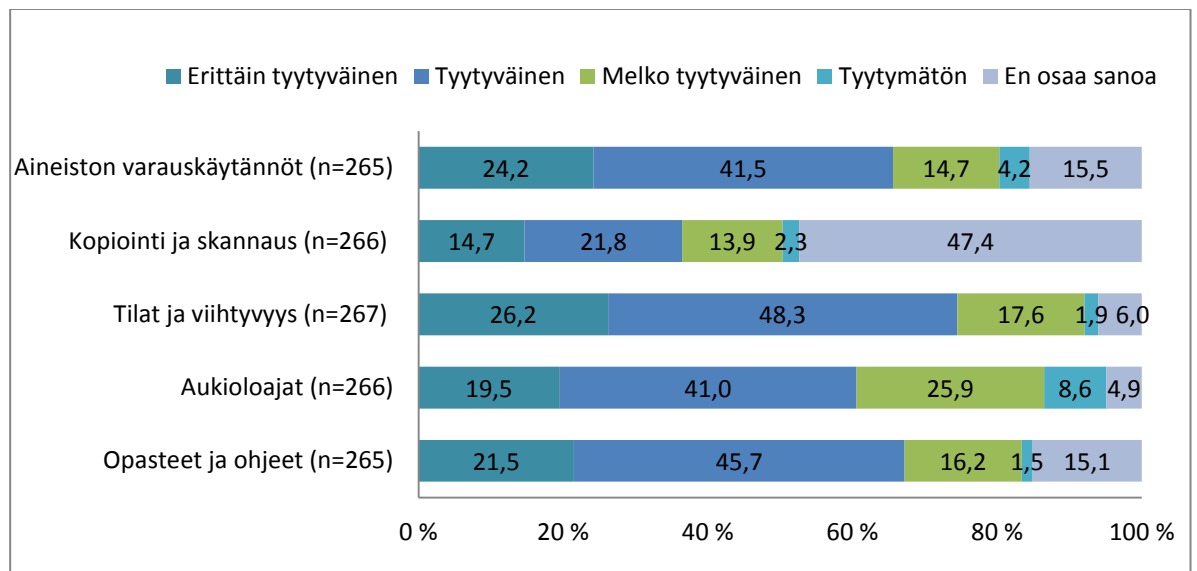


Kuvio 19. Tyytyväisyys palveluihin.

Vastauksista päätellen (Kuvio 20.) kirjaston tilat ja niiden viihtyvyys ovat hyvällä mallilla, sillä opiskelijat olivat lähes yksimielisesti yli 92 prosentin osuudella vähintään melko tyytyväisiä niihin. Ainoastaan alle kahdeksan prosenttia vastaajista ei ilmaissut tyytyväisyyttään kirjaston tiloihin ja viihtyvyyteen. Aineiston varauskäytäntöihin kyselyyn osallistuneet opiskelijat olivat varsin tyytyväisiä, koska vain reilu neljä prosenttia heistä ilmaisi tyytymättömyyden niihin.

Opasteiden ja ohjeiden koettiin ajavan asiansa, sillä yli 83 prosenttia vastaajista oli niihin vähintään melko tyytyväinen. Aukioloaikoihin oltiin myös varsin tyytyväisiä yli 60 prosentin osuudella. Tyytymättömiä aukioloaikoihin olivat hieman alle yhdeksän prosenttia vastaajista. Kopiointi ja skannaus mahdollisuuteen opiskelijat olivat vähintäänkin tyytyväisiä yli 36 prosentin varmuudella, kun puolestaan yli 47 prosenttia heistä ei kyennyt lainkaan ilmaisemaan mielipidettään kyseenomaisesta asiasta.

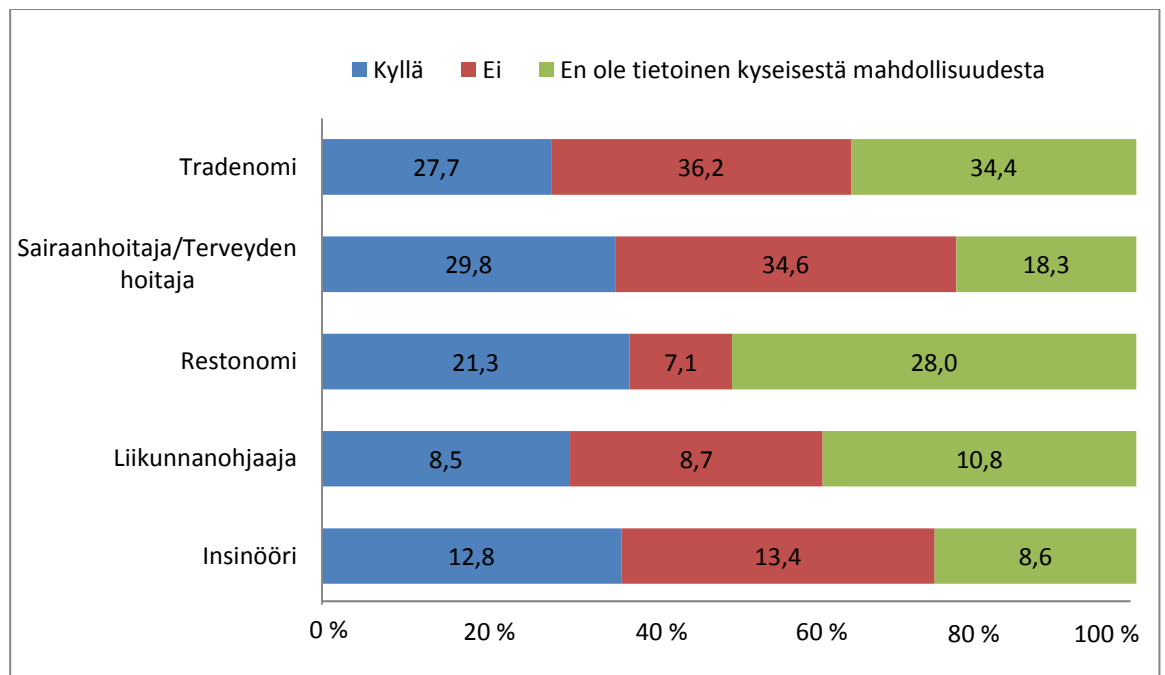
Tutkimustuloksien perusteella kirjaston palveluihin ja käytäntöihin ollaan kokonaisuudessaan jossain määrin tyytyväisiä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaat myös viihtyvät ja viettävät aikaansa kirjaston palveluiden parissa.



Kuvio 20. Tyytyväisyys palveluihin.

Lisäksi haluttiin tarkastella vastauksien perusteella, onko yhteislainan käyttämisellä ja vastaajan koulutusalaalla riippuvuutta keskenään. Kyselylomakkeessa kysyttiin, ovatko opiskelijat käyttäneet kirjaston tarjoamaa yhteislainaus mahdollisuutta. Kolmantena vaihtoehtona vastaaja kykeni valitsemaan ”en ole tietoinen kyseisestä mahdollisuudesta”, mikäli ei ollut edes kuullut kirjaston tarjoamasta yhteislainaus mahdollisuudesta.

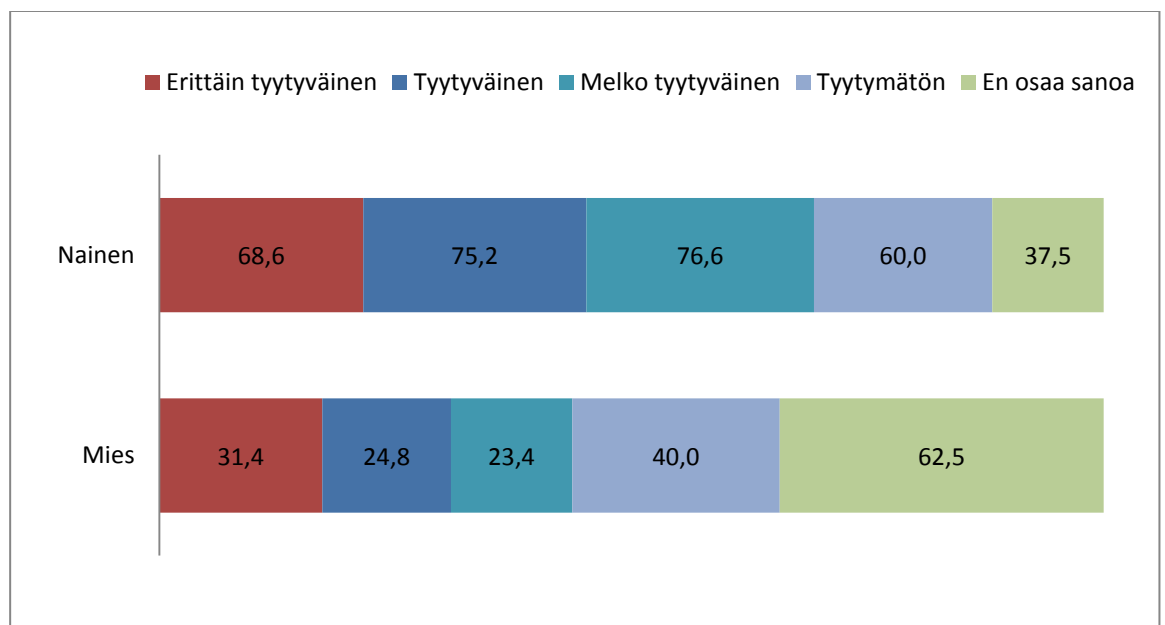
Vastauksista (Kuvio 21.) ilmeni, että riippuvuutta esiintyy mahdollisesti yhteislainan käyttö ja koulutusalamuuttujan välillä. Toisaalta sattumalla voi olla hyvinkin merkitystä tämän kysymyksen vastausjakaumassa. Selvää on, että tradenomi ja sairaanhoitaja/terveydenhoitaja opiskelijat ovat tulosten perusteella yhteislainauksen aktiivisimpia käyttäjiä. Insinöörit ja erityisesti liikunnanohjaaja opiskelijat puolestaan käyttävät hyvin vähän yhteislainaus mahdollisuutta hyödyksi. Tämä voi myös olla seurausta siitä, että heistä monikaan ei tunne kyseistä lainausmahdollisuutta ja tämän vuoksi eivät ole sitä hyödyntäneet. Valtaosa restonomi opiskelijoista puolestaan joko käyttävät tai eivät ole edes tietoisia yhteislainaus mahdollisuudesta, sillä harvempi restonomi opiskelija valitsi vastausvaihtoehdon ”Ei”. Tämä voi toisaalta hyvinkin johtua siitä, että heistä moni ei edes tiedä kirjaston tarjoamasta yhteislainaus mahdollisuudesta, jonka vuoksi yhä useampi vastasi olevansa tietämätön kyseisestä palvelumuodosta.



Kuvio 21. Yhteislainan käyttö koulutusaloittain. (n=267)

Tarkasteluun pääsivät vielä lopuksi vastaajien sukupuoli ja mielipide kirjaston tiloista ja viihtyvyydestä. Kyselylomake kartoitti, missä määrin vastaajat ovat tyytyväisiä kirjaston tiloihin ja viihtyvyyteen. Yhtenä vastausvaihtoehtona tässä kysymyksessä oli ”en osaa sanoa”, jonka vastaaja pystyi valitsemaan, mikäli ei jostain syystä halunnut antaa mielipidettään kuuluville.

Tutkimustuloksien (Kuvio 22.) perusteella hienoista riippuvuutta voi esiintyä sukupuolimuuttujan sekä tilat ja viihtyvyys tyytyväisyysmuuttujan välillä. Toisaalta aina voi olla sattumalla pientä merkitystä tässä asiassa, että vastaukset jakautuvat määrättyllä tavalla. Tutkimukseen osallistui kaiken kaikkiaan naisia selkeästi miehiä enemmän, joten luonnollisestikin naisten tyytyväisyys näkyi selkeämmin miehiin verrattaessa. Osallistujien määrä kuitenkin huomioden naiset ovat keskimääräistä tyytyväisempiä kirjaston tiloihin ja viihtyvyyteen kuin miehet. Miespuolisista vastaajista lähes 13 prosenttia jätti ilmaisematta mielipidettään kirjaston tiloista ja viihtyvyydestä vastaten ”en osaa sanoa”. Naispuolisia vastaajia tutkimuksella oli merkittävästi enemmän, mutta vain pieniosa heistä valitsi tämän kyseisen vastaus vaihtoehdon. Tämän vuoksi naispuolisten opiskelijoiden voidaan todeta olevan suhteessa hieman tyytyväisempiä kirjaston tiloihin ja viihtyvyyteen kuin miespuolisten edustajien.



Kuvio 22. Sukupuolten välinen tyytyväisyys tiloihin ja viihtyvyyteen. (n=267)



Kyselylomakkeen viimeinen sivu sisälsi avoimen kysymyksen, jossa vastaajilla oli mahdollisuus antaa kehittämisehdotuksia ja palautetta kirjastotoiminnasta suoraan sen henkilöstölle ja johdolle. Opiskelijoiden tarjoamat kehittämisehdotukset löytyvät kokonaisuudessaan liiteosiosta (LIITE 4).

Kehittämisehdotuksia kirjastolle kertyikin varsin runsaasti, sillä tutkimukseen osallistuneilla opiskelijoilla oli varsin monipuolisesti eri näkemyksiä kirjaston toiminnan ja palveluiden kehittämisen suhteen. Kirjaston tilat ja viihtyvyys, aukioloajat sekä asiakaspalvelu ja lainauskäytännöt olivat asioita, joita nostettiin esille. Toiset olivat sitä mieltä, että kyseisissä asioissa on vielä kehitettävää, kun osa vastaajista puolestaan oli ihan tyytyväisiä niiden laatuun. Aukioloajat, asiakaspalvelu ja lainauskäytännöt ovat toki niin keskeisiä tekijöitä osana kirjaston käyttöä, niin aina niistä riittää varmuudella erilaisia mielipiteitä.

Useimmalla koulumme opiskelijalla on läpi lukuvuoden pitkiä koulupäiviä, jotka kestävät monesti aivan kirjaston sulkemisaikaan saakka. Tämän vuoksi he eivät ennätä välttämättä käydä kirjastossa aivan niin usein kuin haluaisivat. Asiakaspalvelu ja lainauskäytännöt jakoivat myös monelta osin mielipiteitä puolin ja toisin. Isossa kuvassa asiakaspalvelun laatuun oltiin oikein tyytyväisiä ja lainauskäytännötkin miellyttivät suurta osaa vastaajista. Osa opiskelijoista haluaisi kuitenkin pidentää kirjojen lainausaikoja ja laajentaa kokoelmaa ainakin suosittujen kirjojen osalta, mikäli mahdollisuudet tämän sallivat.

Lisäksi henkilökunta sai suoraa palautetta toiminnastaan kehittämisehdotuksien sijaan. Palautte oli suurimmaksi osaksi hyvin positiivisen sävyistä, sillä opiskelijoiden mielestä henkilökunta suoriutuu työstään erittäin mallikkaasti. Kehuja kertyi niin ystävällisen asiakaspalvelun kuin asiantuntevan toiminnankin johdosta. Erityiskiitosta saivat kirjaston tarjoamat tiedonhaku-koulutukset, sillä niiden koettiin olevan tarpeellisia varsinkin opinnäytetyövaiheessa. Vastaajien kehittämisehdotuksien perusteella joitakin kehittämiskohteita vielä toki löytyy kuten tiloissa esiintyvän tarpeettoman melun vähentäminen ja virkailijoiden lisääminen ”ruuhkaisina ja kiireisinä hetkinä”. Lisäksi osa opiskelijoista toivoi hyllyihin nykyistä selkeämpiä opasteita.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöhön sisältynyt kvantitatiivinen tutkimus oli Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjastolle tärkeä, vaikka kirjasto onkin mukana parin vuoden välein järjestettävässä koko toimintaa arvioivassa kansallisessa kyselyssä. Tämän lisäksi kirjastolle oli hyvin keskeistä saada ajantasaista tietoa tutkimuksessa erityistarkastelussa olleiden palvelun osa-alueiden nykyisestä tasosta.

Tutkimuksen toteuttaja suoritti opintoihin liittyvän työharjoittelun kirjastolla, jolloin hän pääsi lähemmin perehtymään kirjaston toimintaan ja itse toimialaan. Tutkimustulokset tarjoavat monia hyötyjä kirjastolle, koska sen tarkoituksena on kehittää toimintaansa ja palveluitaan kaiken aikaa. Tutkimuksella haluttiin ottaa selvää, kuinka usein Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat käyttävät koulunsa kirjastoaan ja mitä palveluita he hyödyntävät siellä asioidessaan. Tutkimuksessa tutkittiin lisäksi, mitkä palvelut ovat opiskelijoille tärkeitä ja mihin asioihin kirjaston palveluissa ja käytännöissä ollaan jo nykyisellään tyytyväisiä.

Tutkimuksen tulokset kertovat, että asiakkaat ovat kirjastoon tarjoamiin palveluihin pääsääntöisesti varsin tyytyväisiä. Yleinen opiskelijoiden mielipide Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston palveluihin oli siis hyvin myönteinen. Tutkimuksella haluttiin saada uutta ja tärkeää tietoa kirjaston suurimman kohderyhmän muodostavalta Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijajuyhteisöltä. Omaehtoinen asiakaskoneiden hyödyntäminen tiedonhaussa oli vastauksien perusteella käytetyin kirjaston tarjoama palvelu. Lisäksi lainausautomaatin käyttö voidaan sanoa olevan opiskelijoiden suosima vaihtoehto. Kaiken kaikkiaan opiskelijat käyttävät kirjaston palveluja melko monipuolisesti hyödykseen, vaikka kaikista sen tarjoamista erikoispalveluista he eivät olekaan niin tietoisia.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä ei voi mikään organisaatio missään olosuhteissa pitää itsestään selvyytenä, sillä nykyisin asiakkailla on aiempaa enemmän vaihtoehtoja ja tämän tiedostaneena heillä on tapana kilpailuttaa eri organisaatioiden tarjoamia palveluita keskenään. Tällä toiminnalla asiakas varmistaa itselleen parhaan mahdollisen palvelun ja laadun saamisen.

Asiakastyytyväisyys koostuu monesta eri osa-alueesta, kuten asiakkaiden kokemuksista, odotuksista, tarpeista, palvelusta ja sen laadusta. Onnistuminen näissä kaikissa edellä mainituissa osa-alueissa on myös kirjaston näkökulmasta katsottuna hyvin keskeistä, sillä se takaa laadukkaan ja onnistuneen asiakaspalvelutilanteen.

Lisäksi tutkimuksen yhteydessä haluttiin selvittää mitkä palvelut opiskelijat kokevat kirjastossa asioidessaan tärkeiksi ja mihin asioihin kirjastossa ja sen käytännöissä ollaan nykyisellään tyytyväisiä. Tärkeimmiksi palveluiksi vastaajat näkivät neuvonnan ja tietopalvelut palvelutiskillä sekä aineiston uusimisen Internetissä. Kyseiset palvelut ovat nykyaikaisessa kirjastotoiminnassa hyvin keskeisiä, joten ei ole valtava yllätys, että ne koetaan myös opiskelijoiden toimesta tärkeimmiksi koulun kirjaston tarjoamiksi palveluiksi. Tyytyväisimpiä koulumme opiskelijat olivat tutkimustuloksien perusteella henkilökunnan palvelualltiuteen sekä kirjaston tiloihin ja viihtyvyyteen.

Tutkimustulokset sisälsivät myös runsaasti opiskelijoilta saatuja kehittämissuhteuksia kirjaston palveluihin liittyen. Kehittämissuhteuksista päätellen kirjaston palveluiden kehittyminen on menossa selkeästi oikeaan suuntaan, kun ainakin sen suurin kohderyhmä Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijat kokevat ne jo nykyisellään varsin mieluisiksi. Monia kirjaston palveluihin liittyviä asioita keuhuttiin vastaajien toimesta ja annettiin niiden pohjalta lisäksi jopa toteuttamiskelpoisia kehittämissuhteuksia, joita kirjasto voi parhaan kykynsä mukaisesti halutessaan ryhtyä toteuttamaan. Hienoista rakentavaa kritiikkiä saaneet osa-alueet kaipaavat varmasti kehittämistä, vaan niinhän se menee, että aina löytyy jotain mitä voi parantaa. Toisaalta nyt kun kirjaston johto yhdessä henkilökunnan kanssa tiedostavat missä löytyy parannettavaa, niin heidän on lähtökohtaisesti helpompi tarttua toimeen kuin ilman näitä tutkimustuloksista saatuja informaatiaita.

Tutkimukseen osallistui eniten naisopiskelijoita, tradenomeja ja yli 20-vuotiaita. Tutkimuksen otos haluttiin muodostaa Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijoista, sillä he muodostavat luonnollisesti koulun kirjaston suurimman ja yhden tärkeimmistä kohderyhmistä. Tutkimuksen validiteetin vuoksi oli keskeistä, että vastaajina toimivat kirjaston pääkäyttäjät eli koulumme aktiiviset opiskelijat. Kysely olisi voinut saada vielä enemmänkin vastaajia, sillä koulussamme opiskelee yllättävän paljon opiskelijoita. Vastaajia oli kuitenkin riittävästi, jonka ansiosta tutkimustulosten voidaan todeta olevan luotettavia.

Tutkimuksen ollessa tyypiltään kvantitatiivinen tutkimus, jonka vuoksi määrättyt kysymykset olisivat kaivanneet tuekseen tarkentavia avoimia kysymyksiä, että niistä saatu informaatia olisi ollut vielä syvällisempää. Kyselylomaketta olisi kannattanut ehkä testata kirjaston sisäisesti ennen sen julkistamista, sillä sen myötä olisi ollut mahdollista hankkia hieman yksityiskohtaisempaa informaatiaa analysoitavaksi. Tutkimuksen ansiosta saatiin kuitenkin kerättyä asiakkailta aivan uutta tietoa eritoten kirjaston palveluita koskien. Kirjasto kykenee jatkossa

kehittämään omaa toimintaansa ja korjaamaan mahdollisia palveluissa esiintyviä puutteitaan tutkimustuloksia hyödyntämällä.

## LÄHTEET

## KIRJALLISUUS

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva. WS Bookwell Oy.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2008. Markkinoinnin maailma. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Blåfield, H. 1996. Laatu palveluihin prosessijohtamisella. Helsinki. Suomen kuntaliitto.
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo. WS Bookwell Oy.
- Grönroos, C. & Järvinen, R. 2001. Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Vantaa. Tummavuoren kirjapaino Oy.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Horovitz, J. 1992. Kohti nollavirhettä palvelun laadussa. Helsinki. Rastor-Julkaisut
- Hölttä, T. & Savonen, M. 1997. Muutosvoimana laatujohtaminen. Helsinki. Oy Edita Ab.
- Järvelin, K. Kvist, H. Kähäri, P. & Räikkönen, J. 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kangas, P. 1996. Palvelun psykologiaa. Helsinki. Oy Edita Ab.
- Kansanen, A. & Väistö, R. 1994. Palvelu puhuttaa. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Karlöf, B. 1999. Johtamisen käsitteet ja mallit. Porvoo. WSOY – Kirjapainoyksikkö.
- Kirjastot ja laatu - hanke, 1998. Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointi perusteet. Helsinki. Efektia Oy.
- Kostamo, E. 2000. Strateginen ajattelu Selviydy tietoyhteiskunnassa. Helsinki. Multiprint.
- Kotler, P. 2003. Marketing management - the millenium edition. USA.
- Kuusela, H. 1998. Markkinoinnin haaste. Porvoo. WSOY – Kirjapainoyksikkö.
- Laamanen, K. 1998. Erinomaisuus esiin. Helsinki. Laatuokeskus.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere. A5 Repropalvelu Oy.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki. Talentum.
- Lehtonen, J. Pesonen, H. & Toskala, A. 1999. Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylä. Yliopistopaino.

- Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Mattila, H. 1999. Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä. Helsinki. Kelan omatarvepaino.
- Pekkarinen, E. Sääsä, K. & Vornanen, J. 1997. Henkilökohtainen myyntityö. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pesonen, H. Lehtonen, J & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa. Kustannusyhtiö Pohjantähti Poles tar Ltd.
- Rope, T & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva. WSOY – Kirjapainoyksikkö.
- Santonen, P. 1996. Palvele ja markkinoi. Hämeenlinna. Karisto Oy.
- Silen, T. 1998. Laatujohtaminen – menetelmiä kilpailukyvyn vahvistamiseksi. Juva. WSOY – Kirjapainoyksikkö.
- Sipilä, J. 1998. Asiantuntija ja asiakas – myymmekö tunteja vai tulosta? Porvoo. WSOY – Kirjapainoyksikkö.
- Storbacka, K. & Lehtinen, J. 1998. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Porvoo. WSOY – Kirjapainoyksikkö.
- Storbacka, K. Blomqvist, R. Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva. WSOY – Kirjapainoyksikkö.
- Valtiovarainministeriö. 1998. Julkisten palvelujen laatustrategia. Helsinki. Suomen kuntaliitto.
- Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? toinen uudistettu painos. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

## INTERNET LÄHTEET

Kortelainen T. Kirjasto ja evaluointi. Oulun yliopisto: Informaatiotutkimuksen laitos. Saatavilla: <http://herkules.oulu.fi/isbn9514254007/html/t541.html> (Luettu 26.10.2012)

Laatuakatemia. Balanced Scorecard BSC - tasapainoinen arviointi 2006. Saatavilla: <http://www.kotiposti.net/tuurala/BSC.htm> (Luettu 11.12.2012)

Nevala T, Maijala R, Pasanen I, Sierla E-I. Kirjasto- ja tietopalvelujen laadusta. Saatavilla: <http://lib.tkk.fi/Tietanet/1.06/a06.html> (Luettu 2.10.2012)

Niemi H. EFQM Excellence malli 2012. Saatavilla: [http://www.laatuokeskus.fi/sites/default/files/efqm\\_excellencemalli2013.pdf](http://www.laatuokeskus.fi/sites/default/files/efqm_excellencemalli2013.pdf) (Luettu 4.3.2013)

Swot-analyysi. Liiketoiminnan nelikenttäanalyysi 1998. Saatavilla: <http://www.pk-rh.fi/pdf/swot-ohje.pdf> (Luettu 14.12.2012)

Saatekirje

Tiedoksianto tutkimuksesta lähetettiin opiskelijoille sähköpostitse 21.11.2012.

**Arvoisa Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelija!**

Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto haluaa kehittää palvelujaan koko ajan ja *nyt sinulla* on loistava *mahdollisuus vaikuttaa* sitä koskeviin uudistuksiin *osallistumalla* oikeeseen *tutkimukseen*, joka vie ainoastaan pienen hetken.

Tutkimuksen tarkoituksena on ottaa selvää asiakkaiden tyytyväisyydestä kirjaston tarjoamia palveluja kohtaan. Juuri teidän *mielipide* on kirjastolle erityisen *tärkeä*, jotta kirjasto kykenisi palvelemaan asiakkaitaan jatkossa entistä paremmin.

Kaikki vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Tutkimustulosten julkaiseminen tapahtuu pelkästään kokonaistuloksina, jonka ansiosta kenenkään tutkimukseen osallistuneen antamat tiedot eivät paljastu tuloksista.

Tutkimukseen vastanneiden kesken *arvotaan Bio Rexin Joulu-lippupaketti*.

Osallistut lippupaketin arvontaan kirjaamalla koulun sähköpostiosoitteesi kyselyn viimeisellä sivulla olevaan tekstikenttään.

Tutkimus on osa Kajaanin Ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijan tekemää opinnäytetyötä, jonka vuoksi vastaaminen on hyvin tärkeää työn onnistumisen kannalta.

Tutkimukseen voit osallistua *21.11-5.12.2012* välisenä aikana.

Tutkimukseen pääset seuraavasta linkistä:

<http://digiuenterprise.com/answer/?sid=933738&chk=PMTSW6HM>

Kiitos mielenkiinnosta ja onnea arvontaan!

Ystävällisin terveisin

Janne Anttonen



Kyselylomake

## **Asiakastyytyväisyys Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston palveluihin**

**Arvoisa opiskelija!**

Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto haluaa selvittää asiakkaidensa tyytyväisyyden ja kehittää toimintaansa. Asiakastyytyväisyys tutkimus toteutetaan Kajaanin ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelijan toimesta. Toivomme, että vastaatte huolellisesti jokaiseen kysymykseen.

### **1. Sukupuoli**

- Mies
- Nainen

### **2. Ikä**

- - 19
- 20 - 29
- 30 - 39
- 40 - 49
- 50 - 59
- 60 -

### **3. Koulutusala**

- Insinööri
- Liikunnanohjaaja
- Restonomi
- Sairaanhoitaja / Terveystenhoitaja
- Tradenomi

**4. Kuinka usein käytät Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston asiakaspalvelupisteiden palveluja?**

- Päivittäin
- Viikoittain
- 1-2 kertaa kuukaudessa
- Satunnaisesti joitain kertoja lukuvuodessa
- En käytä lainkaan

**5. Oletko käyttänyt Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston kaukolainausmahdollisuutta?**

- Kyllä
- Ei
- En ole tietoinen kyseisestä mahdollisuudesta

**6. Oletko käyttänyt Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston yhteislainausmahdollisuutta?**

- Kyllä
- Ei
- En ole tietoinen kyseisestä mahdollisuudesta

**7. Mitä kirjaston palveluja käytät?****Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa ”En tunne palvelua”.**

	Käytän palvelua	En käytä palvelua	En tunne palvelua
1. Aineistojen uusiminen Internetissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Aineiston varaaminen Internetin kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Kaukopalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Yhteislainaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Neuvonta ja tietopalvelu palvelutiskillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Omaehtoinen asiakoneiden käyttö tiedonhaussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ennakkoilmoitus lainojen erääntymisestä sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Varaus- ja myöhästymisilmoitukset sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Kopiointi ja skannaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Lainausautomaatti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Lukusalin käyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tutkijanhuoneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Opasteet ja ohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

**8. Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja?**

	En osaa sanoa	Ei tärkeä	Melko tärkeä	Tärkeä	Hyvin tärkeä
1. Aineistojen uusiminen Internetissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. Aineiston varaaminen Internetin kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Kaukopalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Yhteislainaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Neuvonta ja tietopalvelu palvelutiskillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Omaehtoinen asiakas-koneiden käyttö tiedonhaussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ennakoilmoitus lainojen erääntymisestä sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Varaus- ja myöhästymisilmoitukset sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Kopiointi ja skannaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Lainausautomaatti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Lukusalin käyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tutkijanhuoneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa?**

	En osaa sanoa	Tyytymätön	Melko tyytyväinen	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
1. Asiakaspalvelun sujuvuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. Palvelualttius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Asiantuntijuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Opasteet ja ohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Aukioloajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Tilat ja viihtyisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Kopiointi ja skannaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Aineiston varauskäytännöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Ennakkoilmoitus lainojen erääntymisestä sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Varaus- ja myöhästymisilmoitukset sähköpostilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Sana on vapaa, mitä kirjastossa tulisi kehittää? Anna palautetta Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston henkilökunnalle.**

**Kiitos vastauksista!**

## Tutkimuksen frekvenssijakaumat

## Taustamuuttujat

**Sukupuoli**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nainen	190	71,2	71,2	71,2
	Mies	77	28,8	28,8	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Ikä**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	- 19	18	6,7	6,7	6,7
	20 - 29	205	76,8	76,8	83,5
	30 - 39	26	9,7	9,7	93,3
	40 - 49	10	3,7	3,7	97,0
	50 - 59	8	3,0	3,0	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Koulutusala**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insinööri	31	11,6	11,6	11,6
	Liikunnanohjaaja	25	9,4	9,4	21,0
	Restonomi	45	16,9	16,9	37,8
	Sairaanhoidtaja / Terveystenhoitaja	75	28,1	28,1	65,9
	Tradenomi	91	34,1	34,1	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

## Käyttöaste ja erikoispalvelut

**Kuinka usein käytät Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston asiakaspalvelupisteen palveluja? Käyttöaste.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Päivittäin	3	1,1	1,1	1,1
	Viikoittain	52	19,5	19,5	20,6
	1-2 kertaa kuukaudessa	96	36,0	36,0	56,6
	Satunnaisesti joitain kertoja lukuvuodessa	105	39,3	39,3	95,9
	En käytä lainkaan	11	4,1	4,1	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Oletko käyttänyt Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston kaukolainausmahdollisuuksia? Kaukolainaus.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	53	19,9	19,9	19,9
	Ei	174	65,2	65,2	85,0
	En ole tietoinen kyseisestä mahdollisuudesta	40	15,0	15,0	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Oletko käyttänyt Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston yhteislainausmahdollisuuksia? Yhteislainaus.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kyllä	47	17,6	17,6	17,6
	Ei	127	47,6	47,6	65,2
	En ole tietoinen kyseisestä mahdollisuudesta	93	34,8	34,8	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

## Palveluiden käyttö, tärkeys ja laatu

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Aineistojen uusiminen Internetissä**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	6	2,2	2,3	2,3
	En käytä palvelua	73	27,3	27,5	29,8
	Käytän palvelua	186	69,7	70,2	100,0
	Total	265	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
Total		267	100,0		

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Aineistojen varaaminen Internetin kautta**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	18	6,7	6,8	6,8
	En käytä palvelua	125	46,8	47,5	54,4
	Käytän palvelua	120	44,9	45,6	100,0
	Total	263	98,5	100,0	
Missing	System	4	1,5		
Total		267	100,0		

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Omaehtoinen asiakaskoneiden käyttö tiedonhaussa**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	1	,4	,4	,4
	En käytä palvelua	44	16,5	16,5	16,9
	Käytän palvelua	221	82,8	83,1	100,0
	Total	266	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
Total		267	100,0		



Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Neuvonta ja tietopalvelu palvelutiskillä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	5	1,9	1,9	1,9
	En käytä palvelua	48	18,0	18,2	20,1
	Käytän palvelua	211	79,0	79,9	100,0
	Total	264	98,9	100,0	
Missing	System	3	1,1		
Total		267	100,0		

Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Kopiointi ja skannaus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	18	6,7	6,8	6,8
	En käytä palvelua	188	70,4	70,9	77,7
	Käytän palvelua	59	22,1	22,3	100,0
	Total	265	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
Total		267	100,0		

Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Lainausautomaatti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	26	9,7	9,8	9,8
	En käytä palvelua	103	38,6	38,9	48,7
	Käytän palvelua	136	50,9	51,3	100,0
	Total	265	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
Total		267	100,0		

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Lukusalin käyttö**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	7	2,6	2,6	2,6
	En käytä palvelua	145	54,3	54,5	57,1
	Käytän palvelua	114	42,7	42,9	100,0
	Total	266	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
Total		267	100,0		

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Tutkijanhuoneet**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	51	19,1	19,4	19,4
	En käytä palvelua	178	66,7	67,7	87,1
	Käytän palvelua	34	12,7	12,9	100,0
	Total	263	98,5	100,0	
Missing	System	4	1,5		
Total		267	100,0		

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Opasteet ja ohjeet**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	25	9,4	9,5	9,5
	En käytä palvelua	134	50,2	50,8	60,2
	Käytän palvelua	105	39,3	39,8	100,0
	Total	264	98,9	100,0	
Missing	System	3	1,1		
Total		267	100,0		

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Ennakkoilmoitus lainojen erääntymisestä sähköpostilla**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	15	5,6	5,7	5,7
	En käytä palvelua	61	22,8	23,0	28,7
	Käytän palvelua	189	70,8	71,3	100,0
	Total	265	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
Total		267	100,0		

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Varaus- ja myöhästymisilmoitukset sähköpostilla**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	16	6,0	6,0	6,0
	En käytä palvelua	75	28,1	28,1	34,1
	Käytän palvelua	176	65,9	65,9	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Kaukopalvelu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	57	21,3	21,6	21,6
	En käytä palvelua	160	59,9	60,6	82,2
	Käytän palvelua	47	17,6	17,8	100,0
	Total	264	98,9	100,0	
Missing	System	3	1,1		
Total		267	100,0		

**Mitä kirjaston palveluja käytät? Mikäli et ole tietoinen kyseisestä palvelusta vastaa "En tunne palvelua". Yhteislainaus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En tunne palvelua	110	41,2	42,0	42,0
	En käytä palvelua	114	42,7	43,5	85,5
	Käytän palvelua	38	14,2	14,5	100,0
	Total	262	98,1	100,0	
Missing	System	5	1,9		
Total		267	100,0		

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Aineistojen uusiminen Internetissä**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	6	2,2	2,3	2,3
	Melko tärkeä	10	3,7	3,8	6,0
	Tärkeä	41	15,4	15,4	21,4
	Hyvin tärkeä	209	78,3	78,6	100,0
	Total	266	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
Total		267	100,0		

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Aineiston varaaminen Internetin kautta**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	8	3,0	3,0	3,0
	Ei tärkeä	2	,7	,8	3,8
	Melko tärkeä	26	9,7	9,8	13,6
	Tärkeä	53	19,9	20,1	33,7
	Hyvin tärkeä	175	65,5	66,3	100,0
	Total	264	98,9	100,0	
Missing	System	3	1,1		
Total		267	100,0		

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Omaehtoinen asiakaskoneiden käyttö tiedonhaussa**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	8	3,0	3,0	3,0
	Ei tärkeä	5	1,9	1,9	4,9
	Melko tärkeä	24	9,0	9,0	13,9
	Tärkeä	83	31,1	31,1	44,9
	Hyvin tärkeä	147	55,1	55,1	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Neuvonta ja tietopalvelu palvelutiskillä**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	7	2,6	2,6	2,6
	Ei tärkeä	1	,4	,4	3,0
	Melko tärkeä	13	4,9	4,9	7,9
	Tärkeä	62	23,2	23,3	31,2
	Hyvin tärkeä	183	68,5	68,8	100,0
	Total	266	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
Total		267	100,0		

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Kopiointi ja skannaus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	21	7,9	7,9	7,9
	Ei tärkeä	20	7,5	7,5	15,4
	Melko tärkeä	66	24,7	24,7	40,1
	Tärkeä	80	30,0	30,0	70,0
	Hyvin tärkeä	80	30,0	30,0	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Lainaautomaatti**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	26	9,7	9,7	9,7
	Ei tärkeä	23	8,6	8,6	18,4
	Melko tärkeä	60	22,5	22,5	40,8
	Tärkeä	76	28,5	28,5	69,3
	Hyvin tärkeä	82	30,7	30,7	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Lukusalin käyttö**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	18	6,7	6,8	6,8
	Ei tärkeä	17	6,4	6,4	13,2
	Melko tärkeä	69	25,8	25,9	39,1
	Tärkeä	70	26,2	26,3	65,4
	Hyvin tärkeä	92	34,5	34,6	100,0
	Total	266	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
	Total	267	100,0		

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Tutkijanhuoneet**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	89	33,3	33,3	33,3
	Ei tärkeä	23	8,6	8,6	41,9
	Melko tärkeä	57	21,3	21,3	63,3
	Tärkeä	45	16,9	16,9	80,1
	Hyvin tärkeä	53	19,9	19,9	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Ennakoilmoitus lainojen eräntymisestä sähköpostilla**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	5	1,9	1,9	1,9
	Ei tärkeä	6	2,2	2,2	4,1
	Melko tärkeä	24	9,0	9,0	13,1
	Tärkeä	69	25,8	25,8	39,0
	Hyvin tärkeä	163	61,0	61,0	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Varaus- ja myöhästymisilmoitukset sähköpostilla**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	9	3,4	3,4	3,4
	Ei tärkeä	3	1,1	1,1	4,5
	Melko tärkeä	21	7,9	8,0	12,5
	Tärkeä	78	29,2	29,5	42,0
	Hyvin tärkeä	153	57,3	58,0	100,0
	Total	264	98,9	100,0	
Missing	System	3	1,1		
	Total	267	100,0		

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Kaukopalvelu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	71	26,6	26,7	26,7
	Ei tärkeä	9	3,4	3,4	30,1
	Melko tärkeä	37	13,9	13,9	44,0
	Tärkeä	74	27,7	27,8	71,8
	Hyvin tärkeä	75	28,1	28,2	100,0
	Total	266	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
	Total	267	100,0		

**Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluja? Yhteislainaus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	126	47,2	48,1	48,1
	Ei tärkeä	12	4,5	4,6	52,7
	Melko tärkeä	43	16,1	16,4	69,1
	Tärkeä	42	15,7	16,0	85,1
	Hyvin tärkeä	39	14,6	14,9	100,0
	Total	262	98,1	100,0	
Missing	System	5	1,9		
Total		267	100,0		

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Asiakaspalvelun sujuvuus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	14	5,2	5,3	5,3
	Tyytymätön	2	,7	,8	6,0
	Melko tyytyväinen	18	6,7	6,8	12,8
	Tyytyväinen	109	40,8	41,1	54,0
	Erittäin tyytyväinen	122	45,7	46,0	100,0
	Total	265	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
Total		267	100,0		

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Palvelualttius**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	14	5,2	5,2	5,2
	Tyytymätön	6	2,2	2,2	7,5
	Melko tyytyväinen	27	10,1	10,1	17,6
	Tyytyväinen	114	42,7	42,7	60,3
	Erittäin tyytyväinen	106	39,7	39,7	100,0
	Total	267	100,0	100,0	



**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Asiantuntijuus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	27	10,1	10,1	10,1
	Tyytymätön	1	,4	,4	10,5
	Melko tyytyväinen	18	6,7	6,7	17,2
	Tyytyväinen	120	44,9	44,9	62,2
	Erittäin tyytyväinen	101	37,8	37,8	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Ennakoilmoitus lainojen erääntymisestä sähköpostilla**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	41	15,4	15,5	15,5
	Tyytymätön	6	2,2	2,3	17,7
	Melko tyytyväinen	7	2,6	2,6	20,4
	Tyytyväinen	80	30,0	30,2	50,6
	Erittäin tyytyväinen	131	49,1	49,4	100,0
	Total	265	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
	Total	267	100,0		

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Varaus- ja myöhästymisilmoitukset sähköpostilla**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	49	18,4	18,4	18,4
	Tyytymätön	4	1,5	1,5	19,9
	Melko tyytyväinen	14	5,2	5,2	25,1
	Tyytyväinen	82	30,7	30,7	55,8
	Erittäin tyytyväinen	118	44,2	44,2	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Opasteet ja ohjeet**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	40	15,0	15,1	15,1
	Tyytymätön	4	1,5	1,5	16,6
	Melko tyytyväinen	43	16,1	16,2	32,8
	Tyytyväinen	121	45,3	45,7	78,5
	Erittäin tyytyväinen	57	21,3	21,5	100,0
	Total	265	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
Total		267	100,0		

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Aukioloajat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	13	4,9	4,9	4,9
	Tyytymätön	23	8,6	8,6	13,5
	Melko tyytyväinen	69	25,8	25,9	39,5
	Tyytyväinen	109	40,8	41,0	80,5
	Erittäin tyytyväinen	52	19,5	19,5	100,0
	Total	266	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
Total		267	100,0		

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Tilat ja viihtyvyys**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	16	6,0	6,0	6,0
	Tyytymätön	5	1,9	1,9	7,9
	Melko tyytyväinen	47	17,6	17,6	25,5
	Tyytyväinen	129	48,3	48,3	73,8
	Erittäin tyytyväinen	70	26,2	26,2	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Kopiointi ja skannaus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	126	47,2	47,4	47,4
	Tyytymätön	6	2,2	2,3	49,6
	Melko tyytyväinen	37	13,9	13,9	63,5
	Tyytyväinen	58	21,7	21,8	85,3
	Erittäin tyytyväinen	39	14,6	14,7	100,0
	Total	266	99,6	100,0	
Missing	System	1	,4		
Total		267	100,0		

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Aineiston varauskäytännöt**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En osaa sanoa	41	15,4	15,5	15,5
	Tyytymätön	11	4,1	4,2	19,6
	Melko tyytyväinen	39	14,6	14,7	34,3
	Tyytyväinen	110	41,2	41,5	75,8
	Erittäin tyytyväinen	64	24,0	24,2	100,0
	Total	265	99,3	100,0	
Missing	System	2	,7		
Total		267	100,0		

## Riippuvuustestit

		Koulutusala				
		Insinööri	Liikunnan ohjaaja	Restonomi	Sairaanhoidaja / Terveystieteen hoitaja	Tradenomi
Oletko käyttänyt Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston yhteislainausmahdollisuutta?	Kyllä	12,8 %	8,5 %	21,3 %	29,8 %	27,7 %
	Ei	13,4 %	8,7 %	7,1 %	34,6 %	36,2 %
	En ole tietoinen	8,6 %	10,8 %	28,0 %	18,3 %	34,4 %

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,875 <sup>a</sup>	8	,005
Likelihood Ratio	23,122	8	,003
Linear-by-Linear Association	,012	1	,912
N of Valid Cases	267		

a. 1 cells (6,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,40.

## Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	,275	,005
N of Valid Cases	267	

**Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa?**

**Tilat ja viihtyvyys \* Sukupuoli Crosstabulation**

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjastossa? Tilat ja viihtyvyys	En osaa sanoa	6 ,4	10 ,6	16 1,0
	Tyytymätön	3 ,6	2 ,4	5 1,0
	Melko tyytyväinen	36 ,8	11 ,2	47 1,0
	Tyytyväinen	97 ,8	32 ,2	129 1,0
	Erittäin tyytyväinen	48 ,7	22 ,3	70 1,0
Total		190 ,7	77 ,3	267 1,0

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,065 <sup>a</sup>	4	,026
Likelihood Ratio	10,050	4	,040
Linear-by-Linear Association	2,925	1	,087
N of Valid Cases	267		

a. 3 cells (30,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,44.

**Symmetric Measures**

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,199	,026
N of Valid Cases		267	

Kehittämisehdotukset

**Kokoelman kehittäminen ja laajentaminen:**

Kirjaston kirjakokoelmat ovat hieman puutteellisia; kurssikirjoja on aivan liian vähän tiettyä ainetta kohden, sekä muuta kirjallisuutta löytyy suht vähän. Erityisen pettynyt olen liikunta-alan englanninkieliseen aineistoon, jota opiskeluissani tarvitsen, mutta on vaikea löytää. Opinnäytetyötäni varten (liikunta-addiktio, ortoreksia) en löytänyt kirjastostamme yhtäkään kirjaa, tai muutakaan aineistoa.

Lisää kirjoja, erityisesti siis samasta kirjasta useampi kappale.

Valikoimaa tulisi laajentaa (insinööripuolelle) ja ajantasaistaa.

Kirjastoon voisi lisätä muutamia kappaleita kurssikirjoja.

Kurssikirjoja saisi olla useampia kappaleita, ne tuntuvat usein loppuvan kesken.

Kurssikirjoja enemmän, uutta ajanmukaista tutkittua tietoa riittävästi.

Kirjastoon tulisi saada enempi taiteisiin liittyviä opaskirjoja.

Joitain kurssikirjoja tuntuu olevan vain pari kappaletta, joten välillä "nopeat syövät hitaat" taktiikka tuottaa hankaluuksia, muuten tyytyväinen

Kirjaston kirja valikoimaa voisi laajentaa, koska joitan kirjoja ei tahdo oikein löytää kirjastosta tai niistä on liian vähän kappaleita. Kurssikirjojen laina-aikoja voisi pidentää ainakin viikolla. Kirjaston tarjoamista palveluista voisi paremmin mainostaa vaikka sähköpostiin, kun jostain palveluista ei ole minkäänlaista tietoa, jos siihen ei sattumalta törmää. Muuten pääsin olen ollut tyytyväinen kirjaston palveluihin.

Lisää kappaleita kurssikirjoista :(

Kurssikirjoja sähköisenä versiona. Jos mahdollista.

Valikoiman koko Voisi olla kattavampi.

Hoitoalan kirjoja voisi olla kirjaston valikoimassa enemmän, jotta ei tarvitsisi itse ostaa kirjoja, joita tarvitsee vain yhteen tenttiin lukiessa.

Enemmän kurssikirjoja, loppuvat kesken tietyn opintojakson alkaessa.

niteiden lukumäärä on usein kovin rajallinen, niitä vois olla enemmänkin.

Kurssikirjojen kappalemäärät ovat melko pienet, niitä lisää. Asiakaspalvelu on hyvää, mutta useamman kerran olen joutunut odottamaan melko kauan kun virka-aikaan on ollut vain yksi ihminen tiskillä.

Olisi helpompaa suunnistaa, jos eri hyllyjen sisältö lukisi sen päällä olevassa kyltissä niin voisi kertavilkaisulla löytää ainakin oikean suunnan.

Kirjastossa on aika huonosti englanninkielistä liikunnan kirjallisuutta. Ehkä joku erillinen ryhmätyötila olisi hyvä, sillä nykyään opiskelijat tekevät ryhmätöitä kirjaston avoimissa tiloissa, joissa kuvittelisi olevan hiljaista. Itse en siksi käytä kirjastoa, koska siellä ei ole taattua hiljaisuutta. Tai sitten selkeät säännöt jokaiselle kirjaston käyttäjälle, että ryhmätyöt tehdään muualla.

Pitäisi hankkia enemmän ja uudempia painoksia kurssikirjoista.

- Olisi mukava, jos samaa oppikirjaa olisi useampia kappaleita, mitä nyt on. - Kopiokoneita voisi olla enemmän.

Enemmän kurssikirjoja. :--)) Selkeämmin ilmoittaa missä hyllyssä on minkäkin tyyppisiä kirjoja..

enemmän kurssikirjoja lainattavaksi

It would be better to have more course related reference books in Kajaani library, when many students want to borrow a same book.

Selkeämmät opasteet mistä löytyy kurssikirjat

Suosituimpia oppikirjoja lisää kokoelmaan, sillä ovat usein kortilla kun ei ole kirjoja vapaana.

Olisi ainakin omalla kohdalla hyödyllistä, jos kirjastosta löytyisi paljon erilaista musiikkia, jota voisi käyttää opintojen aikana jumppiin yms.

Lisää kirjoja, esim usein tietylle kurssille vain 4 kirjaa ja oppilaita 25...

Digitaalisen markkinoinnin kirjoja voisi olla enemmän

Jotenkin kirjat voisi järjestään vielä selvemmin, esim. vesiliikuntakirjat erikseen ja kuntosalikirjat erikseen :)

Kirjojen hakeminen voisi olla selkeempää. Jos kirja on hyllyssä 7 niin mistä löydän hyllyn seitsemän? (opasteita enemmän?). Saman aihepiirin kirjat voisivat olla lähekkäin, nyt niiden perässä täytyy josta koko kirjasto läpi.

### **Lainausaikojen pidentäminen:**

Ei juuri mitään, kurssikirjojen lyhyet lainausajat on ikäviä omalle kohdalle, mutta toisaalta se on hyvä silloin, kun itse tarvitsee nopeasti jonkun kirjan. Olen erittäin tyytyväinen koulun kirjastoon, siellä on laaja valikoima alan kirjallisuutta sekä lehtiä. Myös sähköisiin palveluihin (mm. lainojen uusiminen netissä) olen erittäin tyytyväinen.

Pidemmät laina-ajat olisi kivat. Lisää väriä huoneisiin :).

3 viikon laina-aika olisi parempi.

Kurssikirjojen lainaus pitäisi olla jakso kohtaista sillä on todella inhottavaa lainata kurssikirjaa koulun kirjastosta koska et voi olla varma onko se sinulla enää tenttiviikolla.. Joten ehdottaisin että otettaisiin käyttöön ns. nopeat syövä hitaat käytäntö. Joka kirjan ehti saada itselleen kurssin ajaksi niin onnea sille.. Muut miettikööt mistä kirjan hankkivat.

Oppikirjojen laina-aika 14 päivää on lyhyt. Kaikkia kirjoja ei ole päällystetty kontaktimuovilla ja ne menevät äkkiä risaksi. Humpuuki kirjojen ( esim. melua mekossa leila ja annukka, vaikka onkin hauskaa luettavaa ) sijasta mieluummin hyllyyn sairaanhoitajille ajankohtaista ammattikirjallisuutta, mitä voi käyttää lähteenä itsenäisissä tehtävissä.

Pitemmät laina-ajat kurssikirjoissa.

En osaa oikein sanoa, kun käytän kirjastoa sen verran harvoin. Oppikirjojen laina-aikaa voisi pidentää, kaksi viikkoa on liian lyhyt.

Koulukirjoissa on melko lyhyt laina-aika. Hyvä että ilmoitus lainan päättymisestä tulee ajoissa sähköpostiin, sillä lainoja saa olla uusimassa usein.



Kurssikirjojen lainausajat voisivat olla pidempiä.

**Tilat, viihtyvyys ja aukioloajat:**

Aukioloaikoja voisi pidentää. Rakennustekniikan koulutusohjelman kurssikirjoja tulisi olla kattavammin ja useampia kappaleita saatavilla. Osa rakennusalan kirjoista löytyy pääkirjastolta jopa paremmin! Henkilökunta on erittäin asiakaspalveluhenkisiä, varsinkin ... saa palvelusta täydet pisteet!!

Minusta kirjasto toimii hyvin ja sujuvasti. Toivoisin vain että se aukeaisi kahdeksalta arkipäivinä.

Aukioloajat lauantaisin ja loma-aikoina saisivat olla pidemmät. Kurssikirjojen saatavuus parmmaksi (=lisää kplmääriä)

Aukioloaikoja voisi pidentää, esim. arkisin 8-17 tai 9-18, lauantaina 9/10-15

Joskus koulua on yli 17.00 asti, olisi kiva jos kirjasto olisi auki vaikka 17.30 asti.

Mielestäni kirjaston aukioloajat ovat melko lyhyet, kirjasto voisi olla pitempään auki. Joitakin kurssikirjoja saisi olla suurempi määrä kirjastossa saatavilla.

kesäaukioloajat pidemmiksi! jos käy töissä ei ehdi ikinä kirjastoon kesällä kun se on auki vain 10-14 tai 10-16.

Aukioloajat! Me iltaopiskelijat ei oikein päästä kirjastoon. Jos lauantaina edes aukeaisi aikaisemmin, niin vähän jo helpotaisi. Opettailta varmaankin löytyy meidän lukujärjestykset...

Aukioloaikojen tulisi olla pidempiä ja kurssikirjoja tulisi olla enemmän.

Sais aueta aamusta aikaisemmin.

Isommat tilat voisi olla plussaa, jotta aineistokantaa saataisiin kasvatettua entisestään. Toki kaikkihan on muuttumassa sähköiseksi...

Auki olo aikoja voisi pidentää.

Ei tule mieleen muuta ideaa, kuin aukioloaikojen pidentäminen vaikkapa tunnilla. Kerkeäisi vielä oppituntien jälkeenkin jäädä kirjastoon pidemmäksi aikaa. Muuten olen kaikenkaikkiaan ollut tyytyväinen kirjaston palveluihin

hyvin toimii kirjastopalvelut, mutta laina-aika kirjoilla pitäisi olla pitempi.

Aukioloaikoja lomien aikana, kaukana asuvat usein tarvitsevat lomien aikana kirjastopalvelua. 1-2 päivänä (yksikin päivä riittäisi:)) viikossa kirjasto voisi olla auki pidempään, jotta sinne voisi keskittää asioimisen. Kiitos Kaikki olette olleet ystävällisiä ja avuliaita! Puhelinlainaus ja kirjojen uusiminen puhelimella - nämä palvelut ansaitsevat erityisKiitoksen! Mukavaa joulun-aikaa kaikille ja kiitos palvelustanne, joka on erittäin tärkeää ja monipuolista toimintaa. Kirjojen sujuva ja nopea tilaus ansaitsee myös kiitoksen.

Aukioloista olisi hyvä ilmoittaa opiskelijoille etukäteen esim sähköpostilla.

Tilat ovat hieman ahtaat, joten paljon porukkaa aiheuttaa tarpeettoman paljon melua ja häiritsee opiskelua.

Tunnelma on yleensä ollut oikein mukavaa, pari kertaa on ollut vähäistä melua muttei se haitannut kamalasti

viihtyvyyttä, että kavereiden kanssa olisi mukava vaikka kirjastossa hengaila/tapailla.

Aukioloajat voisivat olla vieläkin enemmän työssäkäyviä ihmisiä (jatko-opiskelijat) palvelevia, klo 17:ään ei meinaa millään ennättää =)

Longer working hours, closing time should be at 19.00 so students can stay at school later for studying and researching

-olisi mukavaa, jos kirjasto voisi olla hieman pitempään auki, jotta ryhmätehtäviä voisi jäädä tekemään koulun jälkeen. -tutkijanhuoneet olleet varattuina, vaikka siellä ei käyttäjiä ole näkynyt.

Pidemmät aukioloajat.

Ehkä aukioloaikoja voisi tarkistaa?? Ylemmän ammattikorkean opiskelijana (ja varsinkin kun ei asu Kajaanissa) vain ruokatuntien aikana mahdollisuus käydä kirjastolla!

Työssäkävänä lopputyöntekijänä minulle henkilökohtaisesti olisi hyötyä jos kirjasto olisi auki lauantaisin pidempään ja mahdollisesti myös sunnuntaisin. Tällöin käyttäisin lähinnä tutkijanhuonetta. Toisaalta kirjaston aukioloajat ovat erinomaiset arkisin jos töiden jälkeen jaksaa opiskella. Kajaanin amk:n kirjastossa on mukava asioida.

- jonain arki-iltana voisi olla auki esim. klo: 18 tai 19 asti - joitain kurssikirjoja voisi olla enemmän, esim. meillä menossa kurssi, jossa 37 opiskelijaa ja 1 kk aikaa tehdä tehtävä, jossa pitää käyttää 4 ennalta määrättyä kirjalähdettä/opiskelija - kaikenkaikkiaan kirjastossa on sujuvaa asioida ja kirjaston valikoima on mielestäni hyvin laaja - sähköinen asiointi on loistava juttu, samoin ilmoitukset sähköpostiin erääntymisistä

Arkisin aukioloaika on liian lyhyt työelämässä oleville opiskelijoille. Arkisin vaikka maanantaista torstaihin aukioloajan pidentäminen esim klo 18 asti helpottaisi asiointia!

lukutilat voisi olla hieman viihtyisämmät, mutta olen tyytyväinen nykyiseenkin. Oppikirjatkin löytyy aina .

Kirjaston viihtyisyyttä voisi miettiä, on aika kolkko. Kirjasto voisi olla vähän pidempään iltaisin ja lauantaisin auki..

### **Erikoispalvelut:**

Selkeyttä lisää hyllyköihin. Mitkä tutkijanhuoneet?

Tutkijan koppien äänieristys on olematonta!

Ei mitään moitittavaa esimerkiksi asiakaspalvelun suhteen. Yhteislainausmahdollisuus on erittäin hyvä. Ei tule nyt mieleen kehitysideoita, ellei sitten yhteislainausta voisi jotenkin vielä laajentaa (en ole varma, mutta taitaa olla sitten kaukolainausta ja maksullista?)

Skannaus- ja kopiointilaitteen käyttö on hankalaa. Ohjeet voisivat olla selkeämmät. Lisäksi kirjastossa voisi olla kopiointikortin ostomahdollisuus, ettei tarvitsisi hakea sitä erikseen KAMOn kioskista.

Skannaus on nyt huonossa paikassa, kun jos joku toinen on siellä niin on ilkeä mennä keskeyttämään ja kysymään saako skannata. Minun mielestäni skannaus pitäisi olla vain skannausta varten eikä koneella saisi muuten olla. Koska se tietokone, johon skannauslaite on yhdistetty on aika usein varattu. Miellyttävä henkilökunta:) Auttaa tarvittaessa.

Skannauslaitteita voisi olla lisää, kirjasto voisi olla auki myöhempään iltaisin ja lauantaisin, vaikka sitten itsepalveluna. Kirjastossa voisi olla erikseen jaoteltu ryhmätyötila, jossa voisi hyvällä omalla tunnolla keskustella ääneen. Kaikilla ei ole käsitystä siitä, että kirjaston kuuluisi olla enimmäkseen hiljainen tila lukea ja työskennellä. Itse en tosin koe hälinää häiritseväksi, mutta toiset saattavat kokea...

Olen erittäin tyytyväinen kirjastossa saamaani palveluun sekä kokonaiskuvaan. Ainoastaan kopiointi/skannaus on sen verran tyyristä että hintoja jos mitenkään saisi hinattua alemmas.

Skannerin voisi siirtää alakertaan. Tutkijanhuoneita saisi olla enemmän. Selkeämmät varauskäytännöt tutkijanhuoneisiin.

### **Kalusteet, koneet ja laitteet:**

Joitakin yleisesti käytössä olevia oppikirjoja voisi olla enemmän. Myös kirjastossa olevat asiakas-koneet, joilla työskennelläkseen pitää istua korkealla "baarijakkaralla" tuntuvat hankalilta. Lyhyehkönä ihmisenä en ymmärrä, miksi koneet eivät voi olla normaalin korkuisella pöytäta-solla. Yleisesti ottaen olen kuitenkin kirjastoon ja sen palveluihin tyytyväinen. Henkilökunta on todella mukavaa ja avuliasta!

Osa penkeistä voisi olla mukavampia istua, varsinkin työpisteiden edessä.

viihtyvyys ja että kaikki tietokoneet ei ole samassa "kasassa" ku jos kaikki koneet on varattui-na ni omalla koneella on vaikeaa keskittyä

Tietokoneita voisi olla hieman enemmän. Kirjoja voisi olla useampia kappaleita samoja teok-sia, jotta kaikille löytyy tarvitsemansa. Kirjastossa asiointi sujuu aina jouhevasti ja palvelua saa, jos sitä tarvitsee, joten kiitos hyvästä palvelusta!

Asiakkaiden käytössä olevien tietokoneiden näppäimistön ja niiden alla olevan pöydän puh-taudesta voisi huolehtia useammin.

**Asiakaspalvelu ja lainauskäytännöt:**

Kiitos ystävällisestä palvelusta!

Teiltä saa aina apua kun sitä kysyy, ja olette todella avuliaita. Kiitos !

Asiakaspalvelu ja palvelualttius ovat hyvin tärkeitä asioita, jotka kuuluvat olennaisesti kirjaston palveluihin.

Lainasakot liian isoja. Henkilökunta voisi olla joustavampi.

Palvelu on ollut ystävällistä. Välillä eräpäivämuistutukset eivät tulleet sähköpostiin perille, ja se aiheutti hiukan hankaluutta.

Etenkin opinnäytetyöprosessissa kirjaston henkilökunnasta on ollut suuri apu! Kiitos

hyvät on palvelut

Kirjasto toimii nykyisellään erittäin hyvin.

Kaiken olen saanut mitä kirjastolta olen halunnutkin.

Palvelu on yleensä perus ystävällistä. En kovin paljon enempää kirjastossa asioidessani odottaakaan.

Kiitos hyvästä ja toimivasta palvelusta!

Kiitos kuluneista vuosista ja vielä seuraavastakin!

kiitos kirjaston palveluista

Kirjastossa on useimmiten hyvä palvelu.

hyvä palvelu

Tiedonhakuun olen saanut erittäin ammattitaitoista palvelua. Kiitos!

Kirjastossa on aina hyvä palvelu.

Kiitos kirjastolle palvelusta! On mukava asioida kirjastossa, kun apua löytyy aina, jos on tarve. Yleisesti kirjat ovat melko tiiviisti ja itsenäisesti kirjojen etsiminen on hieman hankalaa.

Kirjasto on varsin hyvä, siinä mitä sitä on tarvinnut käyttää. Pelipuoella on aikalailla oma pieni kirjasto, tai muu tarvittava tieto on netissä, joten käyttö on kyllä ollut vähäistä.

Olisi hyvä jos sähköposti-ilmoitukset saisi kuntoon, eivät toimineet ainakaan jokin aika sitten. Joskus joku työntekijöistä käski jotenkin hieman tönkeästi minua käyttämään automaatteja sen sijaan että jonotan tiskille. En muista tilannetta tarkkaan mutta halusin mainita sen, sillä mielestäni asiakas saa vaatia henk. koht. palvelua kun sitä kerran on tarjolla.

Pariin otteeseen olen etsinyt aineistoa itse tietokoneen aineistohakua käyttäen. Kun en ole kyseisellä etsimääni kirjaa löytänyt, olen mennyt palvelutiskiltä kysymään apua kirjan löytämiseen. Henkilökunta on ollut mielestäni haluton auttamaan, sillä ensimmäisenä kysytään, olenko etsinyt tietoa itsenäisesti... Jos itse etsin palvelutiskin edessä olevalta koneelta tietoa ja palloilen kymmeniä minuutteja hyllyjen välissä, luulenpa että olen tuolloin itse etsinyt haluaamani..... Mutta lainaustilanteessa henkilökunta on ollut iloista ja asiakaspalvelu haluisia. Kirjaston matkailupuolen kirjallisuus on osittain suppea. Kurssveja tarvittavaa kirjamateriaalia ei välttämättä löydy kirjaston valikoimasta. Pystyisikö kirjasto hyödyntää kurssitietoja(mitä kirjoja kurseilla käytetään lähdemateriaalina, kirjat jotka liittyvät aiheeseen...) ?

Kiva on käydä kirjastossa, kun siellä on niin ystävällinen henkilökunta.

Henkilökunta on ollut aina ystävällinen ja neuvonut vaikeissakin tilanteissa. Jos eivät ole itse osanneet vastausta antaa, ovat sen kuitenkin aina selvittäneet. Kiitos.

Pelkästään hyviä kokemuksia siltä ajalta minkä olen Kajaanin AMK:n kirjaston palveluita käyttänyt. Palvelu on pelannut ja jos jokin asia ei ole toiminut niin apua aina saa kun kysyy henkilökunnalta.

Palvelu on ollut aina ammattitaitoista ja iloista. Kirjastossa on aina mukava asioida.

Oikein mukavaa ja ystävällistä palvelua.

En osaa sanoa, koska käytän palveluja niin harvoin ja olen aina ollut tyytyväinen saamaani palveluun ja kaikki kirjat joita olen etsinyt olen myös aina löytänyt.

Olen tyytyväinen ainakin kirjaston palveluihin.

Iloista ja ammattitaitoista asiakaspalvelua. :)

Olen ollut erittäin tyytyväinen Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston palveluihin

Kiitos, teette tärkeää työtä!

Joutuu jonottamaan kauan, koska monesti on vain yksi virkailija käytettävissä. Henkilökunta on ystävällistä mutta vakavaa.

En itse näe että mitään pitäisi parantaa, suosittelen tosin sitä, että paikalla olisi aina henkilökunta auttamassa, sillä se tekee monelle kirjastossa käymisen paljon tuskattommaksi kokemukseksi.

Mukavaa työtä, erittäin helppo mennä juttelemaan.

Olen aina saanut opastusta kun olen pyytänyt

Opinnäytetyötäni tehdessä sain todella hyvää palvelua aina kun tarvitsin sitä. Kirjaston henkilökunta on asiansaavaa ja asiakasorientoituneita. KAMK:in kirjastossa on mukava käydä.

Palvelu on hyvä ja toimiva, sekä henkilökunta on mukavaa. Kirjastosta löytyy kaikki palvelut, joita itse käytän ja tarvitsen, silloin kun tarvitsen niitä. Laaja valikoima opintoihin liittyviä kirjoja takaa, että aina löytyy jotain sopivaa tiedonlähteeksi kelpaavaa materiaalia.

Henkilökuntaan kuuluvat ovat todella ystävällisiä ja palvelualttiita. Itsepalvelutunti aamuisin on kätevä, voisiko sen avulla pidentää kirjaston aukioloaikoja myös lomien (itsenäisen opiskelun viikkojen) aikana?

Henkilökunta on osaavaa. auttavat tiedonhaussa aina kysyttäessä. :)

Jos lainatun materiaalin palautus myöhösty, niin käytännöt ovat vähän turhan ankarat

Ihan hyvin palvelut toimii, vaikka hyllystä on ilman apua vaikeaa löytää mitä haluaa. Yli yön lainoissa saisi olla kokonainen vuorokausi palautusaikaa.

Joka kerta on saanut hyvää palvelua, jos ei itse ole löytänyt teosta.

Hyvää ja asiantuntevaa palvelua

Palvelu Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjastossa on ystävällistä ja asiantuntevaa, jos jokin ongelma tulee eteen kirjaston henkilökunta osaa aina auttaa! :)

Kirjaston henkilökunta voisi itse aloitusviikolla järjestää tutustumisia uusille opiskelijoille, sillä tuutoreilla ei riitä välttämättä aika käyttää uusia opiskelijoita kirjastossa. Kirjaston palvelut ovat monipuolisia ja hyödyllisiä, mutta niistä ei monikaan välttämättä tiedä. Henkilökunta tuntee muutenkin kirjaston paremmin kuin moni tuutoreista...esim kurssikirjojen/eri alojen kirjallisuuden sijainnin, kirjastopalvelujen käyttämisen yms.. Yleisesti ottaen palvelu pelaa ja henkilökunta on ystävällistä, kiitos!

Palvelu on asiantuntevaa ja työntekijät ovat mukavia. Jatkakaa samaan malliin! Kirjojen löytäminen tuottaa aina välillä haasteita, koska opasteet ja hyllymerkinnät etenevät hyllyissä hieman kummallisesti. Kaukolaina mahdollisuudesta voisi informoida enemmän, koska esimerkiksi opinnäytetyötä tehdessä joitakin kirjoja ei välttämättä löydy Kajaanin amk:n kirjastosta eikä Kajaanin kaupungin kirjastosta.

kiitos hyvästä palvelusta!

Asiakaspalvelu on ollut hyvää ja sitä on aina saanut tarpeen vaatiessa.

Englanninkielen taidon pitäisi olla sujuvampaa henkilökunnalla

Itsepalvelutunnit pois, en tykkää. Ja iloisempaa asiakaspalvelua, kiitos.

Mielestäni palvelu on ystävällistä ja ammattitaitoista. En oikein tunne kirjaston muita tiloja kun vaan alakerran varsinaisen kirjasto tilan. Nyt opinnäytetyötä tehdesä haluaisin tietää kaikista mahdollisista palveluista joita kirjasto tarjoaa, joita voisin käyttää hyväkseni opinnäytetyö prosessissa... Jatkakaa hyvää työtä :D

Henkilökunta on ainakin minua kohtaan ollut oikein ystävällisistä ja kohteliasta ja aina kun olen tarvinnut neuvoa jossakin asiassa olen sitä saanut. Asia jota kirjastossa voisi selventää on kirjojen paikkojen selveys, koska nyt tuntuu että jonkin alan kirjoja on yhdessä hyllyssä ja sitten saman alan kirjoja löytyy myös toisesta ja ehkä kolmannestakin hyllystä. Eli yhden alan kirjat voisi kerätä vähän selkeämmin suunnilleen samalle alueelle kirjastossa, jolloin niitä olisi helpompi etsiä. Muuten olen ihan tyytyväinen koulun kirjastoon.

Kiitos hyvästä ja asiantuntevasta asiakaspalvelusta.

Hyvää asiantuntevaa ystävällistä palvelua!

Hyvä palvelu, iloinen henkilökunta.



Olen etäopiskelija, joten käytän palveluja harvoin. Olen ollut tyytyväinen palveluun, kun sitä on ollut saatavilla. Kohdallani on sattunut usein niin, että kirjastonhoitaja keskittyy niin yhteen asiakkaaseen, ettei huomaa kuinka jono kasvaa.

Asiakaspalveluasenne on kaikilla aina kohdallaan, kiitos!

Hienoa työtä, jatkakaa samaan malliin :)

Hyvää palvelua on :)

Muistakaa hymyillä (niin kuin olette tehneet) ! =)

Mukava on ollut asioida, palvelu ystävällistä ja ammattitaitoista.

Kirjastossa tulisi aina olla yksi henkilö palvelutiskillä, jolta voi tarvittaessa pyytää apua, sillä usein kirjojen löytyminen voi tuottaa ongelmia.

Henkilökohtainen palvelu on asiakasystävällistä ja yksilöllistä, kiitos siitä!

Helposti saa apua tarvittaessa! Palvelu pelannut sen harvan kerran kun käynyt, kiitokset siitä!

Kiitos vaan hyvästä palvelusta. Kun tulee jotain kysyttävää, niin henkilökunnalta aina saan vastauksen siihen :)

Mukava ja asiantunteva henkilökunta

Monen tasoista henkilökuntaa. Toiset haluavat olla opettamassa, kuinka koneita käytetään kun taas toiset etsivät haluamasi kirjan heti. Toivoisin enemmän, että kirjastohenkilökunta hoitaa hakumisen ja etsii kirjoja sekä neuvoa. Jos itse haluan etsiä jotakin kirjaa, teen sen. On turhauttavaa kun on kiire joutua erillisen opetussession kohteeksi.

Kirjasto ja sen henkilökunta ovat palvelleet todella hyvin minun käyttööni.

Kirjaston henkilökunta on aina ottanut minut iloisesti vastaan eikä asiakaspalvelutilanteessa ole ollut vikaa :)

Mukavaa ja asiantuntevaa palvelua! Jatkakaa samaan malliin.

ystävällisiä ovat olleet. kiitos siitä

Mukava henkiökunta. Lainattavien oppikirjojen määrä voisi olla suurempi niin, että tiettyä teosta löytyisi nykyistä useampi kirja hyllystä.

Toisella paikkakunnalla asuvana olen ollut erittäin tyytyväinen kirjaston henkilökunnan palvelualltiuteen ja ystävällisyyteen kirjalainoja uusiessani. Kurssikirjojen 2 viikon laina-aika on mielestäni liian lyhyt. Myöhästymisestä seuraava 7 euron sakko on kohtuuttoman suuri.

Olen saanut teiltä kahden opiskeluvuoteni ajan erittäin hyvää palvelua. Erityistä plussaa oli se, että kun olin kesän kauempana vaihdossa, sain koko tuolle ajalle alani kirjoja lainaan. Ehkä esmes hyllyjen päihin voisi laittaa muistutuskylttejä siitä, että teokset pitää laittaa hyllystämien jälkeen paikoilleen. On ollut useampi teos "hukassa" ettekä te millään ehi niitä paikantamaan, jos ne on laitettu väärin paikkoihin.

**Yleiset kommentit palvelusta:**

Tärkeä palvelu kokonaisuudessaan.

Hyvä hyvä

En ole koskaan käynyt, joten en osaa sanoa.

Eipä tällä kertaa tule mitään kehitettävää mieleen.

No comments

Ei mitään valittamista.

Käytän hyvin vähän koulun kirjaston palveluja joten en tiedä mitä lähtisin kehitämään.

En osaa sanoa.

I really like school library! Good stuff and nice atmpsphere

Kiitti!

En ole havainnut puutteita

Kirjasto on kaikin puolin ok.

Ei kommenttia

GG

Eipä mitään.

Olen ollut erittäin tyytyväinen Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjastoon ja sen toimintaan. Olisi kuitenkin hyvä varmistaa kaikkien työntekijöiden ammattitaito ja tietotaso. Itse kävin kysymässä kerran neuvoa, miten voin lainata kirjan netissä, kun kirjastokorttini ei päästänyt minua edes kirjautumaan palveluun. Tuolloinen työntekijä ei näyttänyt osaavan ollenkaan toimia itse kirjaston sivuilla vaan minun piti melkein itse näyttää hänelle, miten voisimme nähdä ja muuttaa omat kirjasto-tunnukseni. En tiedä oliko hän harjoittelija, mutta valitettavasti tästä tilanteesta ei jäänyt ammattitaitoinen kuva. Muuten olen hyvin tyytyväinen. :)

En ole itse käyttänyt kirjaston palveluja, mutta tulen varmasti vielä tämän lukuvuoden aikana niitä käyttämään. Ulkopuolisin silmin kaikki näyttää hyvältä!

Kiitos hyvästä asiakaspalvelusta! :)

käytän melko vähän koulun kirjaston palveluita, koska kotikaupunkini kirjastosta saan hel-  
poiten ja varmiten haluamani kirjat

Palvelu on tietääkseni hyvää, vaikka en kirjaston palveluja käytäkään tällä hetkellä. Myöhem-  
min ne voivat kuitenkin tulla erittäinkin paljon tarpeeseen. En ainakaan henkilökohtaisesti  
tunne kirjaston palveluja kovin hyvin. Joko niistä ei siis mainosteta tarpeeksi, tai olen vain  
sivuuttanut tiedot.

Kiitos palveluistanne, teette tärkeää työtä!

Kivan ystävällistä palvelua :)

Hyvin on apua saanut sitä tarvitessa!

Olen törmännyt useaan kertaan kirjaston henkilökunnan palvelualltiuden puutteeseen. Siinä  
olisi kovasti parantamisen varaa. Muuten kirjaston palvelut ovat hyviä, mutta tulisivat pa-  
remmin esille paremmalla asiakaspalvelulla. Jos ei ehdi uusia lainaa ennen kuin eräpäivä me-  
nee umpeen, se lukitsee koko uusimissysteemin ja lasku alkaa kertyä välittömästi. Tässä olisi  
hyvä olla jokin porrastus, koska aina ei ole mahdollista päästä seuraavana päivänä kirjastoon  
korjaamaan tilannetta.

Tästä 3 viikon sulkeutumisesta olisi voinut tiedottaa paremmin. Itse asiasta kuulin juuri ennen sulkeutumista, ja tämän takia joudun lainaamaan tärkeän tenttikirjan jotenkin muuten niin että se minulle postitse lähetetään.

En oikein tiedä, koska olen tullut siirto-opiskelijana Oulusta ja siellä kirjastopalvelut olivat mielestäni paljon huonommat. Ehkäpä se, miten helposti kirjoja saa pidettyä yli lainausajan tulisi ottaa parempaan tarkkailuun, koska turhauttaa aivan mielettömästi se, että haluaisi jonkun kurssikirjan mutta niitä ei saa koska eräpäivät ylitetään joko tietoisesti tai tiedostomatta... elikkä näihin myöhästymisilmoituksiin voisi jotenkin paneutua, olisiko joku postitse lähetettävä lasku myöhästymisestä parempi, tai sitten joku muu ilmoitus kuin pelkkä sähköposti?

Itselläni tuotti hankaluuksia käyttää Kajakki-aineistotietokantaa. Jotkin hakusanat tai hakuasetukset eivät tuottaneet tuloksia, vaikka olisivat pitäneet. Järjestelmä on suhteellisen hankala käyttää, eikä edes tiedonhaun pakollinen kurssi auttanut erityisen paljoa. Muuten en ole huomannut erityisiä ongelmia, hyvää työtä!

Erääntymisilmoitus sähköpostiin on mielestäni turha. Ilmoitus voisi tulla vain, jos kirjaan on varaus ja sitä ei sen vuoksi voi enää uusia netin kautta. Henkilökunnan osaamistaso vaihtelee melkoisesti. Joukosta löytyy todella osaava henkilö, mutta henkilökuntaan kuuluu myös ihmisiä, jotka eivät tunne kirjaston tietokantoja ja sitä mitä niistä löytyy. Olisi tärkeää, että kirjaston henkilökunta tietää, mitä tietokantoja kirjaston koneilla on käytettävissä ja mistä löytyy minkäkin alan ja opintoasteen (korkeakoulut, yliopistot) kirjallisuutta ja päättötoita löytyy.

Olkaahan kilttejä opiskelijoille.

no comment

=)

Toivottavasti pääsen käyttämään palveluja enemmän jatkossa (ekana lukuvuonna ei ole vielä kerennyt).

Olen vasta aloittanut opiskeluni Kajaanin ammattikorkeakoulussa, joten sen kirjaston käyttö on minulle vielä melko uutta. Olen ollut tähän asti tyytyväinen kirjaston tarjoamiin palveluihin.

Henkilökunta on mukavaa, ei valittamista. Välillä tuntuu, että kirjastoon on kurjaa tulla, koska se tuntuu toimivan joidenkin opiskelijoiden "melskauspaikkana". Puhelimet soivat kovaa,

ihmiset suorastaan puhuvat huutamalla toisilleen, häiritsevät näin muita jne. Jos esimerkiksi tarvitsee tehdä jokin pieni kirjallinen työ, johon ei tutkijanhuonetta viitsi varata, niin työskenteleminen on kirjastossa lähes mahdotonta juuri tuon ko. äänisaasteen vuoksi. :(Jotenkin itse miellän kirjaston hiljaiseksi ja rauhalliseksi paikaksi. Voisiko tätä sääntöä hiukan täsmentää käyttäjille? Että kahvilat ym. isoääniset paikat ovat seurustelua varten. Kirjasto on ensisijaisesti tarkoitettu tiedonhakuun!

Kiitos ystävällisestä palvelusta! Sähköpostiin tuleva eräpäivämuistutus on minulla kaikissa muissa kirjastoissa ja olen erittäin tyytyväinen ollut, sitä voisi mainostaa vähän enemmän, että se on mahdollinen myös tässä kirjastossa. On monet myöhästymiset vältetty sillä palvelulla :)

eipä tässä mitää

Hienosti menee, jatkakaa samaan malliin!

eos.

En usko että kirjastossa paljoa on kehitettävää

palvelu toimii tällä hetkellä mielestäni moitteettomasti, niin en lähde sitä parantamaan

ei tiedä..

Kaikki ok.

Käymilläni kurseilla ei ole juurikaan tarvinnut kirjoja, joten kirjastoa ei ole tullut kovin paljoa käytettyä. Jonkin verran olen kuitenkin käyttänyt skanneria ja lukusalia. Olen ollut tyytyväinen kirjastoon.

en keksi

hyvä

En osaa sanoa kun käytän kirjaston palveluja todella harvoin.

Kaikki on ainakin omasta mielestä ihan hyvin.

Hyvä kirjasto. :)

Kaikki sujuu hyvin, ei ole kehitettävää.

Kesäopintoja varten olisi ollut tarvetta saada kesän aikana lainattua kirjoja, mutta kirjasto ei ollut auki kesän aikana.

Mielestä AMK:n kirjasto on todella hyvä. Henkilökunta on palvelualtis ja ystävällinen. Kirjoja löytää hyvin, kun on ajoissa liikenteessä.

Kirjaston palvelut ovat hyvät ja asiantuntevat. Ei kehittämistä ideoita.

Enpä usko, että palveluita tarvitsee kehittää, mutta opiskelijoiden sisäänoton vaatimuksia muuttamalla eri oppialoille + jonkun opiskelumission olemassaolo/olematta oleminen vaikuttaa varmasti ratkaisevasti, miten oppilaat käyttävät kirjaston palveluja. Uskon, että kirjaston palvelut ovat hyviä, ja jos puutteita on, on se opiskelijoiden ajattelussa ja arvoissa. Jouluaikoja toivottaen Eräs opiskelija

Kirjastossa on paljon aineistoa saatavilla. Aina olen saanut sen mitä olen etsinyt ja jopa enemmänkin.

Toisinaan on vaikeaa löytää tietyn aihepiirin kirjoja omin päin, sillä hyllyjen merkinnät ovat melko näkymättömissä.

Jatkakaa samaan malliin!

Olen tyytyväinen kirjaston toimintaan. Joskus vain oppikirjoja on vähän ja lainaajia paljon, joten oppikirjojen lainaaminen voi vaikeutua.

Mielestäni palvelu kirjastossa toimii mallikkaasti.

Välillä, kun työskentelee kirjaston koneella. Niin välillä siellä on aikamoinen mekkala. Jos yrittäisi muistuttaa aina hiljaisuudesta.

Mielestäni ei olisi mitään muutettavaa. Palvelu on hyvää ja apua saa jos tarvitsee.

En oikeastaan tiedä, mitä kehittää.

Olen jo toistuvasti yrittänyt saada myöhästymisilmoitukset sähköpostiini. Jostain syystä edelleen vanha, toimimaton sähköposti osoitteena.

Kiitos hyvästä palvelusta!

Kiva kirjasto!

Minulla on joskus ollut vaikeuksia löytää tiettyjä opinnäytetöitä, joita olen etsinyt.

Hyvin menee

Enpä keksi mitään kehitettävää.

Hyvin menee!

Ei ole mitään kehitettävää

For me the first floor of the library is pretty noisy so I usually use the rooms in the second floor but then if I need some materials I have to go down again. It would be nice if some of the course books are located in the second floor also. The library staff is really nice and helpful.

Toimiva kokonaisuus.

Sain opariin apua kun tarvitsin loppuasioiden hoitoon (harjoittelijat ovat siis tärkeitä kirjastossa)

Ei nyt tule mieleen... Hymyä huuleen! :)

Eipä minulla sen kummempaa kommentoitavaa, kuin että hyvää työtä ja mukavaa Joulun odotusta! :)

Rauhallinen paikka tehdä tehtäviä. Asiakaspalveluhenkistä toimintaa! :)

Hyllyjen numerointi selkeämmäksi.

Laaja ja hyvä käsikirjasto. Lisäksi opinnäytetyöt ova hyvässä järjestyksessä helposti löydettävissä.

Itse olen vallon tyytyväinen kirjastoon, itse asiassa minun pitäisikin ottaa käyttöön s-postiin ennakoilmoitus palvelu erääntyvistä kirjoista, niin muistaisi ainakin ne uusia ajoissa! En osaa sanoa pitäisikö mitään muuttaa, ei tällä hetkellä.

Asiat toimivat hyvin, en näe mitään yksittäistä parannuskohdetta. Kokonaisuuttahan voi aina kehittää!

meillä pitäisi olla enemmän valoja

En osaa sanoa

Kiitos anteeksiannosta!

Mielestäni kirjaston palvelut ovat kaiken kaikkiaan ihan hyvin toimivia, mutta oppikirjoja voisi olla enemmän saatavilla!

Hei

ei mitään!

Mukavaa asioida kirjastossa.

Olen tyytyväinen kirjaston palveluihin.

Olen tyytyväinen nykyiseen palveluun. Kiitos. :)

Erittäin mukava ilmapiiri, ilo asioida!

Kirjojen sijaintia tulisi selventää. Kirjaston tulisi "mainostaa" enemmän palveluitaan.

Aina, kun apua on tarvinnut niin sitä on saanut vaikka toisinaan on hetken joutunut odottamaan. Oikeastaan vain positiivista palautetta kirjaston henkilökunnalle. Toisinaan kirjoja joutuu etsimään kissojen ja koirien kanssa hyllyköstä, kun vaikka niiden pitäisi olla järjestyksessä niin tuntuu, että välissä kirja on milloin missäkin välissä. Tosin uskon, että tämä johtuu siitä, että kirjojen etsijät ovat tuikanneet kirjan mihin sattuu.

Palvelut ovat toimineet kuten pitää. Tiettyä kirjaa en ole löytänyt hyllystä (vaikka tietokannassa hyllymerkinnät löytyivät ja kirja oli lainattavissa). Henkilökunta osannut neuvoa kirjan sijaintia. Sain kirjan kuitenkin e-materiaalina.

olen tyytyväinen palveluihin

En osaa oikein sanoa, jatkakaa samaan malliin ?

Kotoa ei pääse uusimaan lainoja INternetissä. Ainakaan kesän ja alkusyksyn aikana ei ollut mahdollista.

En tiedä

Enpä tiedä kun en ole vielä paljoa ehtinyt käyttää kirjastoa.



Kirjaston palveluja voitaisi mainostaa hieman enemmän. Minä sain uutta tietoa palveluista tämän kyselyn kautta! Palvelu on kuitenkin oikein hyvää ja kirjastossa on mukava käydä :)

opinnot ovat vasta alussa ja tähän asti olen ollut tyytyväinen. ei tule vielä mieleen kehitettävää.

Kysyin varta vasten, milloin kaukolainan vielä voi noutaa kirjastolta, kun sähköpostilla tullessa ilmoituksessa luki "Noudettavissa 8.12. saakka". Kirjastosta sanottiin, että vielä tuona päivänä kirja on noudettavissa kirjastosta. Menin hakemaan kirjaa tuona päivänä, mutta kukaan ei tiennyt missä kirja oli. Oli "ilmeisesti lähtenyt jo takaisinpäin" Kuopion varastokirjastolle. Todella huonoa asiantuntijuutta, pitäisi kirjastossa tietää milloin vielä kirjan saa noutaa. Aikuisopiskelijana en ole päivittäin kampusalueella, ja on **TODELLA** huonoa palvelua että varauksia/kauko/yhteislainoja ei saa kuin klo 10 jälkeen. On erittäin vaikeaa päästä juuri klo 10-17 kirjastoon. Onneksi sentään la auki!