

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2014

Satu Hänninen

# PALAUTETTA, KIITOS

– asiakaspalautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen yleisessä kirjastossa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2014 | Sivumäärä 54

Ohjaaja: Olli Mäkinen

Satu Hänninen

# PALAUTETTA, KIITOS -ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMINEN, KÄSITTELY JA HYÖDYNTÄMINEN YLEISESSÄ KIRJASTOSSA

Yleinen kirjasto on julkinen palveluorganisaatio, jossa hyvän ja laadukkaan palvelun tulee olla etusijalla. Hyvä asiakaspalvelu syntyy positiivisesta palvelukokemuksesta, mikä tarkoittaa, että asiakas huomioidaan ja hänen toiveensa ja tarpeensa halutaan tyydyttää. Tulevaisuudessa palveluja on kehitettävä entistä enemmän yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen on yksi keino saada selville asiakkaiden toiveita ja tarpeita sekä kehittämiskohteita.

Tämän opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena oli löytää toimeksiantajana toimivalle Kotkan kaupunginkirjastolle sopivia asiakaspalautteen keräämisen keinoja. Tutkimusmenetelminä käytettiin sekä kyselytutkimusta että tutkimushaastattelua. Kyselytutkimuksessa oli mukana kuusi kuntaa, jotka valikoituivat mukaan ensisijaisesti asukasluvun perusteella. Kyselyyn tuli 21 vastausta. Tutkimushaastattelu toteutettiin haastattelulomakkeella, joka lähetettiin sähköpostitse kolmelle kirjastoalan asiantuntijalle. Opinnäytetyön tulosten pohjalta syntyi palauteprosessimalli, jonka tarkoituksena on toimia apuna Kotkan kaupunginkirjaston systemaattisessa asiakaspalautteen keräämisessä, käsittelyssä ja hyödyntämisessä.

Tutkimus osoitti, että yleisissä kirjastoissa kerätään asiakaspalautetta ja palautteen keräämistä pidetään hyvin tärkeänä. Palautetta kerätään tasapuolisesti kaikilta asiakkailta ja esimerkiksi suulliseen palautteeseen reagoidaan lähes aina. Tutkimuksen mukaan suosituimmat asiakaspalautteen keruumenetelmät olivat asiakaskysely, palautelomake ja palautelaatikko. Asiantuntijat korostivat perinteisten menetelmien lisäksi myös asiakashaastatteluja ja havainnointia. Tutkimuksen perusteella voidaan myös päätellä, että asiakaspalautteen kerääminen ei ole systemaattista vaan enemmänkin sattumanvaraista. Myös asiakkaiden kannustamisessa palautteen antamiseen on kirjastoilla vielä parannettavaa.

## ASIASANAT:

asiakaslähtöisyys, asiakaspalaute, laadunhallinta, laatu, kyselytutkimus, yleiset kirjastot

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Service

2014 | Total number of pages 54

Instructor: Olli Mäkinen

Satu Hänninen

# FEEDBACK, PLEASE - GATHERING, PROCESSING AND UTILIZING USER FEEDBACK IN PUBLIC LIBRARIES

A public library is a public service organization that puts good and high-quality service first. Good customer service arises from a positive service experience which means that attention is given to the customer and his or her wishes and needs are met. In the future, services must be developed in cooperation with the patrons even more than before. Gathering user feedback systematically is one way of finding out what customers' wishes and needs are and what should be further improved.

The primary aim of this thesis was to find suitable ways of gathering user feedback for Kotka City Library, by which the study was commissioned. A questionnaire study and research interview were used as research methods. The questionnaire study covered six municipalities which were selected primarily based on their population. There were 21 responses to the questionnaire. The research interview was carried out with an interview form which was sent via e-mail to three experts of the library field. A feedback process model was based on the results of the thesis, and its purpose was to help Kotka City Library to gather, process and utilize user feedback systematically.

The results of the study showed that public libraries gather user feedback and that the feedback is highly regarded. Feedback is gathered from all types of customers and react to both written and oral feedback. According to the study, the most popular ways of gathering feedback are a customer questionnaire, a feedback form, and a suggestion box. In addition to traditional methods, experts also highlighted customer interviews and observation. The results of the study also indicate that gathering user feedback is not a systematic but random activity. When it comes to encouraging customers to give feedback, libraries have still a lot to improve on.

## KEYWORDS:

customer orientation, user feedback, quality management, quality, questionnaire study, public libraries

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 ASIAKKAAN ASIALLA</b>	<b>9</b>
2.1 Asiakkuuden määrittelyä	9
2.2 Asiakaspalvelun määrittelyä	10
2.3 Asiakaspalvelu ja laatu	10
2.4 Asiakaspalaute ja kirjastot	11
2.4.1 Palautemenetelmät yleisessä kirjastossa	12
<b>3 LAADUNHALLINNAN ASIALLA</b>	<b>15</b>
3.1 Laadunhallinnan määrittelyä	15
3.2 Yleisten kirjastojen kansallinen laadunhallinta	16
3.2.1 Kirjastolaki ja -asetus	17
3.3 Yleisten kirjastojen laatusuositus	18
3.4 Laatu työn toteutuminen yleisessä kirjastossa	20
<b>4 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS</b>	<b>22</b>
4.1 Tutkimuksen tavoite	22
4.2 Toimeksiantaja	22
4.3 Kyselytutkimus	24
4.4 Tutkimushaastattelu	25
<b>5 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>27</b>
5.1 Vastaajakirjastot	27
5.2 Taustakysymykset	27
5.3 Asiakaspalautteen kerääminen	29
5.4 Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen	35
5.5 Loppuväittämät ja Sana on vapaa -osio	38
<b>6 TUTKIMUSHAASTATTELUN TULOKSET</b>	<b>41</b>
6.1 Haastateltavat	41
6.2 Haastattelukysymykset	41
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>46</b>
<b>8 PALAUTEPROSESSIMALLI</b>	<b>48</b>

<b>9 POHDINTA</b>	<b>50</b>
-------------------	-----------

<b>LÄHTEET</b>	<b>51</b>
----------------	-----------

## **LIITTEET**

- Liite 1. Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen yleisessä kirjastossa -kysely.
- Liite 2. Sähköpostiviesti kirjastojen johtajille.
- Liite 3. Saatekirje vastaajakirjastoille.
- Liite 4. Sähköpostiviesti asiantuntijoille.
- Liite 5. Saatekirje asiantuntijoille ja haastattelulomakkeen kysymykset.
- Liite 6. Palauteprosessimalli eli ehdotus asiakaspalautteen keräämisestä, käsittelystä ja hyödyntämisestä Kotkan kaupunginkirjastossa.

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Kirjasto, jossa vastaushetkellä työskentelet	28
Kuvio 2. Toimiiko kirjastosi maakuntakirjastona	28
Kuvio 3. Minkä kokoisessa kunnassa/kaupungissa kirjastosi sijaitsee	28
Kuvio 4. Kerätäänkö kirjastossasi asiakaspalautetta	29
Kuvio 5. Millaisin menetelmin kirjastossasi kerätään asiakaspalautetta	30
Kuvio 6. Mitä palautekanavia ja -menetelmiä asiakkaalla on käytössään spontaanin palautteen antamiseen	31
Kuvio 7. Kenen vastuulla asiakaspalautteen kerääminen on kirjastossasi	33
Kuvio 8. Miltä asiakasryhmiltä palautetta kerätään	34
Kuvio 9. Onko kirjastossasi käytössä asiakaspalautteen käsittelyohjelma	35
Kuvio 10. Hyödynnetäänkö asiakaspalaute kirjaston kehittämistyössä	36
Kuvio 11. Miten asiakaspalautteen perusteella tehdyt kehittämissuositukset käsitellään	36
Kuvio 12. Onko asiakaspalautteen käsittelyyn määritelty vastuuhenkilö(t)	37
Kuvio 13. Miten asiakkaat saavat tiedon siitä, onko heidän antamansa palaute käsitelty	38
Kuvio 14. Käsitelläänkö asiakaspalaute henkilökunnan kanssa	38

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Mitä mieltä olet väitteestä: Kirjaston kannattaa ehdottomasti kerätä asiakaspalautetta.....	39
Taulukko 2. Mitä mieltä olet väitteestä: Kirjastossani asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta.....	39

Taulukko 3. Minkä kokonaisarvosanan antaisit omalle kirjastollesi asiakaspalautteen keräämisestä, käsittelystä ja hyödyntämisestä.....	39
--	----

# 1 JOHDANTO

Ilman asiakasta ei ole kirjastoa. Yleinen kirjasto on palveluorganisaatio, jossa hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun tulee olla etusijalla. Asiakaspalvelun laatu, asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallistaminen ovat keskeisiä keskustelunaiheita tämän päivän kirjastoissa. Palveluita on kehitettävä tulevaisuudessa entistä enemmän yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakastyytyväisyystutkimukset eivät enää yksinään riitä, vaan asiakkaiden ääni tulee saada kuuluviin myös muilla keinoin. Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen on yksi keino saada selville asiakkaiden toiveita ja tarpeita sekä kehittämiskohteita.

Kaikki menestyvät organisaatiot arvioivat itseään ja hyödyntävät arvioinnista saatuja tuloksia (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5). Kirjastojenkin on arvioitava omaa toimintaansa ja palvelujaan suhteessa asiakkaisiin, sillä kirjasto joutuu entistä enemmän kilpailemaan asiakkaista muiden vapaa-ajantoimijoiden kanssa. Kirjastolaki (904/1998, 6 §) määrää kunnat arvioimaan järjestämänsä kirjasto- ja tietopalvelua. Kirjastoilla on myös velvollisuus kerätä toiminnallisia ja taloudellisia tilastotietoja, joiden perusteella aluehallintovirastot arvioivat vuosittain kirjastopalvelujen saatavuutta, laatua ja taloudellisuutta. Opetus- ja kulttuuriministeriön laatimassa Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (2010, 14) kiinnitetään myös huomiota asiakkaan kuulemiseen.

Opinnäytetyön aiheena on asiakaspalautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen yleisessä kirjastossa. Kyseessä on kehittämistyö, jolla pyritään kartoittamaan asiakaspalautteeseen liittyviä käytäntöjä Suomen yleisissä kirjastoissa. Tarkastelen aihetta asiakaslähtöisyyden ja yleisten kirjastojen laadunhallinnan näkökulmasta. Tutkimuksen ensisijainen tavoite on löytää toimeksiantajana toimivalle Kotkan kaupunginkirjastolle sopivia asiakaspalautteen keräämisen keinoja. Yksi Kotkan kaupunginkirjaston arvoista on avoimuus, joka käytännössä tarkoittaa muun muassa sitä, että kirjasto kehittää palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa.

Tutkimuksessa käytetään sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusotetta. Kvantitatiivisena menetelmänä hyödynnettiin Webropol-kysely- ja tiedonkeruu-

ohjelmaa. Kysely lähetettiin kuudelle kunnalle, jotka ovat asukasluvultaan Kotkan kaupungin suuruusluokkaa. Kvalitatiivisena tutkimushaastattelumuotona käytettiin asiantuntijahaastattelua, joka toteutettiin lomakehaastatteluna. Haastattelulomake lähetettiin sähköpostitse kolmelle kirjastoalan asiantuntijalle. Tutkimuksessa hyödynnetään myös asiakaspalveluun sekä laadun arviointiin liittyvää tutkimuskirjallisuutta. Toivon, että tutkimuksesta saatujen tulosten avulla Kotkan kaupunginkirjasto pystyy tulevaisuudessa keräämään asiakaspalautetta monipuolisemmin ja systemaattisemmin. Kotkan kaupunginkirjastossa ei ole aikaisemmin tehty asiakaspalautteeseen liittyvää tutkimusta. Tutkimustieto aiheesta puuttuu muutoinkin lähes kokonaan. Aikaisemmat aiheita sivuavat tutkimukset ovat lähinnä asiakastyytyväisyystutkimuksia, asiakaskyselyjä tietyille käyttäjäryhmille tai analyysejä asiakkaiden antamasta palautteesta.

Luvussa kaksi määritellään asiakaslähtöisyyttä suhteessa asiakkaaseen ja asiakaspalveluun. Luvussa käsitellään myös yleisten kirjastojen asiakaspalautteikäytäntöjä. Luvussa kolme tarkastellaan yleisten kirjastojen kansallista laadunhallintaa lainsäädännön ja valtakunnallisten suositusten pohjalta. Yleisten kirjastojen laatusuositus on tärkeä kirjastopoliittinen linjaus ja sen takia sitä käsitellään omassa alaluvussaan. Tässä luvussa kerrotaan myös käytännön esimerkein, miten laatutyötä on toteutettu yleisissä kirjastoissa 2000-luvulla. Luvussa neljä kerrotaan tutkimuksen tavoitteesta ja toimeksiantajasta sekä kyselytutkimuksen ja tutkimushaastattelun taustoista. Luvussa viisi esitellään kyselytutkimuksen tulokset ja luvussa kuusi tutkimushaastattelun tulokset. Luvussa seitsemän keskitytään johtopäätösten tekemiseen tutkimuksen tuloksista. Ennen pohdintalukua esitellään ehdotus Kotkan kaupunginkirjaston palauteprosessimallista.



## 2 ASIAKKAAN ASIALLA

### 2.1 Asiakkuuden määrittelyä

Asiakassuhde edellyttää, että asiakkaalla on kontakti yritykseen esimerkiksi henkilön, tuotteen, järjestelmien, toimipaikan tai hänelle lähetetyn mainoksen kautta (Lecklin 2006, 79). Yritystoiminnassa asiakkaita ovat henkilöt ja ryhmät, joihin kohdistuu myynti- ja markkinointitoimenpiteitä. Useimmiten asiakkaat haluavat kuitenkin tulla kohdelluiksi yksilöinä. Julkisissa palveluissa asiakas on toiminnan kohteena oleva henkilö. Yleinen kirjasto toimii julkisella sektorilla ja kirjaston käyttäjät edustavat kaikkia ikä- ja sosiaaliryhmiä ja kaikilla kirjastoa käyttävillä on oikeus saada laadukasta palvelua. Asiakkaan saama palvelu koostuu yleensä useamman henkilön työstä ja yhteistoiminnasta ja näin ollen onnistuminen palvelussa ja palvelun laatu voi olla kiinni muiden toiminnasta. Palvelusta valittava asiakas on tärkeä siksi, että hän auttaa korjaamaan palvelun puutteita. (Lovio & Tiihonen 2005, 19 - 21; Pesonen 2007, 11.)

Asiakkaat voivat olla kirjaston käyttäjiä eli ulkoisia asiakkaita tai sisäisiä asiakkaita, esimerkiksi henkilöstöä. Asiakkaat ovat kirjaston peili, eikä palveluilla ole merkitystä ilman heitä. Asiakaslähtöinen kehittäminen edellyttää kirjastoammatilaisilta asettumista asiakkaan asemaan. Tärkeintä on hyväksyä, että asiakas kykenee arvioimaan kirjaston palveluja ja tunnistaa niissä ilmeneviä, usein konkreettisia ongelmia. Asiakas päättää, onko hänen käyttämällään palvelulla arvoa, ei palveluntarjoaja. (Laitinen & Vakkari 2006, 1.) Kirjaston on siis huomioitava asiakkaan antama palaute, mikäli se haluaa toimia asiakaslähtöisesti ja samalla edistää asiakassuhteen toimivuutta.

Kirjastopalveluja käyttävä asiakas on entistä vaativampi. Hän ei enää vastaanota millaisia palveluja tahansa vaan haluaa tulla kuulluksi ja asettaa käyttämilleen palveluille laatuvaatimuksia. (Lovio & Tiihonen 2005, 67.) Kirjastojen palvelut ja toimintakulttuuri perustuvat asiakkaiden tarpeisiin ja menestyäkseen kirjastojen on osattava kohdata erilaisia asiakkaita (Opetusministeriö 2009, 14). Kirjastojen on panostettava tulevaisuudessa entistä enemmän laadukkaaseen ja asiakkaiden tarpeista lähtevään palveluun.

## 2.2 Asiakaspalvelun määrittelyä

Asiakaspalvelu on asiakaspalvelijan ja asiakkaan välistä kohtaamista, jossa työntekijän toiminta ilmentää niin yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen kuin asiakaslähtöisen toimintakulttuurin tasoa (Aarnikoivu 2005, 16). Asiakaslähtöisyys tarkoittaa, että asiakasta kuunnellaan ja arvostetaan. Kirjasto instituutiona ei ole asiakkaalle arvokas, mutta sen sijaan sen tarjoamat aineistot ja palvelut ovat. Hyvä asiakaspalvelu syntyy positiivisesta palvelukokemuksesta: asiakas tuntee, että hänet huomioidaan ja hänen toiveensa ja tarpeensa halutaan tyydyttää. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös, että palvelun käyttäjä tietää, mitä hänen on lupa odottaa asioinniltaan ja minkälaista ja minkä laajuista palvelua pystytään tarjoamaan. Myös yhtenäiset käytännöt asiakaspalvelussa lisäävät turvallisuuden ja vakauden tunnetta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 14; Mauno 2011, 104 - 105.)

Palveluntarjoaja, joka pystyy vastaamaan asiakkaan odotuksiin ja jopa ennakkoimaan niitä, on vahvoilla. Vastaavasti välinpitämättömyys asiakkaiden tarpeita kohtaan antaa palvelusta huonon kuvan. (Laitinen & Vakkari 2006, 2.) Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen tapahtuu useimmiten kasvotusten asiakaspalvelutilanteissa, mutta toisaalta kohtaaminen voi tapahtua myös puhelimitse, tekstiviestitse, sähköpostitse ja yhä useammin myös sosiaalisen median välityksellä. Kaikissa tilanteissa asiakkaalle tulisi antaa mahdollisuus kertoa mielipiteensä, toiveensa ja ajatuksensa saamastaan palvelusta.

## 2.3 Asiakaspalvelu ja laatu

Laatua voidaan määritellä monin eri tavoin, eikä yksiselitteistä laadun määritelmää ole olemassa. Laatu mielletään useimmiten positiiviseksi asiaksi. Pesosen (2007, 35 - 36) mukaan laatu sisältää kaikki ne ominaisuudet ja piirteet, jotka tuotteella tai palvelulla on ja joilla se täyttää asiakkaan tottumuksia, odotuksia ja vaatimuksia, olivatpa ne ilmaistuja tai piilossa olevia. Brophyn ja Coullingin (1996, 6) mukaan laatu on palvelua, joka vastaa asiakkaan tarpeita eli laatu on ”fitness for purpose”. Palvelun laadun tasoon vaikuttaa se, miten palvelun tar-

joaja ja palvelun kuluttaja onnistuvat palvelutapahtuman vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutus ei välttämättä tapahdu aina asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä vaan se voi tapahtua myös asiakkaan ja yrityksessä käytössä olevan teknisen välineen kuten automaatin välillä. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44 - 45.)

Grönroos (2009, 102) nimeää kaksi laadun perusulottuvuutta: tekninen laatu (se, mitä asiakas saa) ja toiminnallinen laatu (se, miten hän sen saa). Toiminnallista laatua ei pystytä arvioimaan yhtä objektiivisesti kuin teknistä laatua. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat muun muassa palvelun saavutettavuus, asiakaspalvelijan ulkoinen olemus, tilojen viihtyisyys ja muut asiakkaat (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 47). Grönroos (2009, 100) korostaa, että tärkeää on laatu sellaisena, miten asiakas sen kokee. Asiakas on siis se, joka arvioi lopullisen laadun. Samaa mieltä on blogitekstissään myös Poroila (2012), joka kirjoittaa, että merkityksellistä on vain se hyöty ja laatu, jonka asiakas henkilökohtaisesti kokee.

Yrityksen tai paikallisen toimipisteen imago on myös tärkeä tekijä, joka voi vaikuttaa laadun kokemiseen. Imagolla tarkoitetaan mielikuvien kokonaisuutta, joka syntyy tiedon, asenteiden, kokemusten ja uskomusten perusteella. Mikäli asiakkaalla on myönteinen kuva palveluntarjoajasta, hän antaa todennäköisesti pienet virheet anteeksi. Mikäli virheitä sattuu usein ja jos imago on kielteinen, mikä tahansa virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän. Imago on eräänlainen laadun kokemisen suodatin. (Grönroos 2009, 102; Juholin 2013, 466.) Hernonin ja Altmanin (2010, 66) mukaan yleinen tosiasia on, että 96 prosenttia tyytymättömistä asiakkaista ei koskaan valita, mutta yhdeksänkymmentä prosenttia heistä ei myöskään palaa asiakkaaksi ja lisäksi he kertovat muille huonosta kokemuksestaan.

## 2.4 Asiakaspalaute ja kirjastot

Kirjastot keräävät asiakaspalautetta monin tavoin. Määrällistä tietoa kerätään tilastojen muodossa. Tämä ei kuitenkaan yksinään riitä, vaan tarvitaan myös laadullista palautetietoa. Palautetietoa saadaan palvelun käyttäjiltä, kirjaston

sidosryhmiltä ja henkilökunnalta sekä erilaisten tutkimusten, selvitysten ja opin- näytetöiden avulla. Asiakkaita on jatkuvasti haastettava ja kannustettava palaut- teen antamiseen, heille on järjestettävä kuulemistilaisuuksia ja heille tulee aktii- visesti tiedottaa eri vaikuttamismahdollisuuksista. (Tyrväinen 2011, 158, 162.) Palautteen antaminen on tehtävä asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja pa- lautteen keruun tulee olla jatkuva prosessi.

Asiakkaat ovat yleensä kiinnostuneita tietämään, mitä heidän esittämilleen ideoille ja asioille tapahtuu. Asiakkaan antama palaute on aina kirjattava, jotta sitä voidaan käyttää raportointi- ja analysointivaiheessa. Mikäli palaute edellyt- tää reagointia, on se hoidettava mahdollisimman pian. Asiakkaalle on myös vastattava henkilökohtaisesti, mikäli hän sitä haluaa. Tärkeää on, että kirjaston johto ja koko henkilöstö sitoutuu palautteen keräämiseen, käsittelyyn, seuran- taan ja kehittämistoimenpiteisiin. (Aarnikoivu 2005, 70; Tyrväinen 2011, 162 - 163.) Tyrväinen (2011, 159 - 160) jakaa palautteet kolmeen ryhmään: välitön palaute, asiakaskyselyt sekä syventävät ja osallistavat menetelmät.

#### 2.4.1 Palautemenetelmät yleisessä kirjastossa

Välitön palaute on vapaamuotoista palautetta, jota asiakas antaa itse valitse- mallaan hetkellä (Tyrväinen 2011, 159). Asiakas voi antaa välitöntä, spontaania palautetta joko suullisesti tai kirjallisesti. Esimerkiksi Mikkelin kaupunginkirjas- tossa on kerätty asiakkailta pikapalautetta Hymy- ja Mutru -ilmekorttien avulla (Virpi Launonen, Mikkelin kaupunginkirjasto-Etelä-Savon maakuntakirjasto, lu- ento 23.8.2010). Kirjaston verkkosivut ja sosiaalinen media mahdollistavat pa- lautteen antamisen niille henkilöille ja tahoille, joilla on käytössään Internet- yhteydet ja osaamista käyttää kirjaston verkkopalveluja. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös puhelimitse tai sähköpostin välityksellä tai kirjoittamalla lehtien yleisönosastolle. Asiakaspalautelomakkeet ja palautelaatikot edustavat kirjasto- jen perinteisiä tapoja vastaanottaa palautetta.

Tyypillinen asiakaspalautteen keruumenetelmä on asiakaskysely. Kyselytutki- musta käytetään myös kirjasto- ja informaatioalalla, kun halutaan kerätä tietoa esimerkiksi käyttäjätyytyväisyydestä (Kronqvist & Widén-Wulff 2007, 12). Perin-

teiset asiakaskyselyt antavat paljon tietoa asiakkaasta, mutta kannattaa miettiä, tuovatko ne mitään lisäarvoa asiakkaalle. Tyrväisen (2011, 158) mukaan kirjaston onnistumista tehtävässään mitataan juuri sillä, kuinka hyvin se onnistuu tuottamaan lisäarvoa eri käyttäjäryhmilleen. Yleisten kirjastojen sekä korkeakoulu- ja erikoiskirjastojen asiakkaille suunnatulla kansallisella käyttäjäkyselyllä kerätään tietoa sekä kirjastopalvelujen käytöstä että asiakastyytyväisyydestä. Kysely toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2008 ja seuraavan kerran vuonna 2010. Viimeisin kysely toteutettiin 2013. Kyselyyn vastasi tuolloin 34 967 kirjastoasiakasta, joista 16 137 arvioi yleisiä kirjastoja. Käyttäjäkysely toteutetaan seuraavan kerran vuonna 2016. (Kansalliskirjasto 2014.) Säännöllisin väliajoin toteutettavat asiakaskyselyt auttavat kirjastoa ymmärtämään ja tunnistamaan yleisiä asiakastrendejä ja -suuntauksia, jolloin kirjasto voi vastata paremmin palvelutarpeisiin ja -kysyntään (Tyrväinen 2011, 160).

Syventäviä ja osallistavia menetelmiä käytetään, kun asiakasryhmiltä halutaan saada tarkempaa tietoa tai tietoa tietystä aiheesta. Esimerkiksi Lahden kaupunginkirjasto on hyödyntänyt ryhmämuotoisia asiakasneuvonpitoja nuorille tarkoitettun tilan suunnittelussa. (Tyrväinen 2011, 160 - 161.) Asiakastietoa voidaan kerätä myös Mystery shopping -menetelmällä eli haamuasiakastutkimuksella, jossa asiakkaaksi tekeytyvä tutkija tarkkailee ja testaa palveluja. Haamuasiakastutkimuksen on katsottu soveltuvan hyvin myös kirjastopalvelujen laadun arviointiin, mutta vielä se ei ole kirjastoissa kovinkaan yleinen tutkimusmenetelmä. (Lindberg & Karhu 2011, 140; Piilola 2013, 2.) Kirjasto voi kerätä asiakaspalautetta myös haastatteleamalla kirjaston käyttäjiä. Syksyllä 2011 Oulun kaupunginkirjasto keräsi puhelinhaastatteluilla tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä kirjaston asiakaspalveluun. Haastattelu oli osa *Proaktiivinen kirjastoammatilainen ja uusi kokoelmakonsepti* -hanketta. Vastauksia saatiin yhteensä 740. Haastattelujen lisäksi hankkeessa toteutettiin asiakaspalvelun havainnointitutkimus, jossa tarkkailtiin asiakkaan ja työntekijän kohtaamista palvelutilanteissa. Tarkoituksena oli löytää palvelutilanteiden hyviä ja heikkoja kohtia. (Pekkala 2012, 5 - 7.)

Viime vuosina kirjastoissa on yleistynyt laputus-menetelmä, jossa asiakaspalautetta kirjoitetaan suoraan liimalapulle. Liimalappu kiinnitetään suoraan siihen

kohtaan, jota palaute koskee. Esimerkiksi Meri-Lapin kirjastojen Ala laputtaa -kampanjassa kirjastonkäyttäjillä oli mahdollisuus antaa suoraa palautetta palveluista tällä menetelmällä. Laputus on osoittautunut hyväksi tavaksi kerätä palautetta. (Heikinmatti 2012.) Myös asiakasraadit ovat yleistyneet viime vuosina. Espoossa raateja on hyödynnetty systemaattisen kehittämisen apuna, esimerkiksi tilan uudistamissuunnitelmien yhteydessä. Yhteisöllisyys on raadeissa tärkeää, niin raatilaisille kuin henkilökunnalle. (Nikulainen 2011, 204, 207.)

## 3 LAADUNHALLINNAN ASIALLA

### 3.1 Laadunhallinnan määrittelyä

Kirjastojen arkisessa työssä vuorovaikutuksellisuus on lisääntynyt Internetin ja muun verkottumisen myötä. Ikääntyminen, maahanmuutto ja koulutustason muutokset näkyvät kirjaston käyttäjissä. Kilpailu käyttäjien vapaa-ajasta ja huomiosta on tiukentunut. Nuorten luku-, kuuntelu- ja tiedonhankintatavat liittyvät entistä enemmän verkkomediaan. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2011, 7.) Kirjaston on huolehdittava laadukkaasta palvelusta ja palvelujen jatkuvasta kehittämisestä, mikäli se haluaa vastata asiakkaiden tarpeisiin nyt ja tulevaisuudessa. Laadukas palvelu on mahdollista vain pitkäjänteisellä laatutyöllä, joka edellyttää muun muassa palvelujen laadun arviointia sekä laadunhallinnallisia toimenpiteitä. Laadunhallinnalla tarkoitetaan niitä keinoja ja menetelmiä, joiden avulla kirjasto pyrkii laadukkaaseen palveluun ja toimintatapaan (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 59). Kaistin (2014, 6) mukaan laadunhallinnalla tarkoitetaan niitä toimintatapoja, joilla laatua mitataan tai parannetaan, sekä niihin liittyviä toimenpiteitä kuten suunnittelua, tavoitteiden asettamista ja seuranta.

Laadunhallinnan yhtenä osana on laatujohtaminen, jolla tarkoitetaan asioiden suunnittelua, suunnitelmien toteuttamista, onnistumisen seuraamista sekä tarvittaessa toiminnan parantamista. Laadunhallinnan apuna voidaan hyödyntää erilaisia laadunhallintajärjestelmiä. Näiden järjestelmien avulla toimintaa ohjataan niin, että toiminnan kohteena oleva asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun tai tavaraan. Organisaation laadunhallintajärjestelmä on aina kuvattava, mikä tarkoittaa, että toiminnasta on kerättävä palautetietoa, kerättyä tietoa on analysoitava, analyysin pohjalta on tehtävä päätöksiä ja päätökset on toteutettava. Toteutetut päätökset kohdistuvat toimintaan ja ajatellaan, että seuraavalla kerralla, kun prosessia käytetään, se tuottaa paremman lopputuloksen tai toimii tehokkaammin. Organisaation on myös toimittava laadunhallintajärjestelmän mukaisesti tai muussa tapauksessa laadunhallinta on sattumanvaraista. (Pesonen 2007, 50 - 53, 66.)

Asiakkailta saatava palaute on osa laadunhallintaa. Asiakaspalautteen viisas hyödyntäminen palvelujen ja palveluprosessien kehittämisessä on mahdollisuus, jota ei kannata jättää käyttämättä. Kirjastolla tuleekin olla toimivat monikanavaiset asiakaspalautejärjestelmät ja palautteesta on opittava (Lovio & Tiihonen 2005, 83; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 62). Toimiva asiakaspalautejärjestelmä on apuna myös silloin kun toimintoja kehitetään asiakaslähtöisesti (Juntunen & Saarti 2007, 81).

### 3.2 Yleisten kirjastojen kansallinen laadunhallinta

Julkisia palveluja tuotetaan verovaroin ja periaatteessa kuka tahansa voi olla palvelujen käyttäjä. Kirjaston toiminnassa tärkeintä ei ole voiton maksimointi vaan esimerkiksi tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus. (Lovio & Tiihonen 2005, 14.) Julkisten palvelujen laatua koskeviin suosituksiin on kirjattu kaksi periaatetta: kansalaisella on oikeus saada niin laadukasta palvelua kuin annettujen resursien puitteissa on mahdollista ja julkisen palvelun tuottajan on kyettävä parantamaan toimintaansa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5.)

Valtiovarainministeriö (2014a) julkaisee *Julkisten palvelujen laatubarometria*, jolla mitataan kansalaisten palvelutyytyväisyyttä. Ensimmäinen laatubarometri on vuodelta 2003 ja viimeisin vuodelta 2010. Vuodesta 2001 lähtien myös *Julkishallinnon verkkopalvelut* -tutkimuksella on mitattu kansalaisten tottumuksia ja odotuksia sähköisen asioinnin suhteen. Tutkimustuloksia hyödynnetään niin palvelujen laadun kuin asiakastyytyväisyyden seurannassa sekä julkisen palvelun ja asiointimahdollisuuksien kehittämistyössä. Kirjasto on saanut hyvän kokonaisarvosanan laadukkaasta palvelustaan näissä tutkimuksissa. Vuonna 2011 *Julkisten palvelujen laatubarometri* ja *Julkishallinnon verkkopalvelut* yhdistettiin yhdeksi tutkimukseksi (Valtiovarainministeriö 2014b).

Kirjastopalvelujen laadun kehittämiseen velvoittavat niin hallitusohjelma kuin kirjastolainsäädäntö. Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelmassa 2007 - 2010 sitouduttiin kehittämään muiden muassa kunnallisten palvelujen laadun valvonnan välineitä, palveluprosesseja, toimintakulttuuria ja tuottavuusmittareita (Valtioneuvosto 2007, 23). Myös kansalliset kulttuuri- ja kirjastopoliitti-



set linjaukset sekä kuntien yhteisesti sopimat linjaukset asettavat kirjastopalve-  
luille omat velvoitteensa. Palveluja arvioimalla voidaan osoittaa tehokkuutta,  
tuloksellisuutta, tuottavuutta ja vaikuttavuutta. Lisäksi palvelujen arviointia tarvi-  
taan asiakaslähtöisyyteen, palvelujen ajantasaisina pitämiseen ja tulevaisuuden  
palvelutarpeiden ennakkointiin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5, 11.)

Kirjastolain ja -asetuksen lisäksi keskeiset dokumentit, joissa määritellään kir-  
jaston tehtävää, laatua ja hyvää kirjastotyötä ovat *Yleisten kirjastojen laa-  
tusuositus*, *Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011 - 2016* ja *Hyvän maa-  
kuntakirjaston laatukuvaus* (Kaisti 2014, 11). Näistä kolmesta dokumentista  
*Yleisten kirjaston laatusuositus* on kirjastoissa tehtävän käytännön laatutyön  
kannalta keskeisin. Seuraavaksi tarkastellaan, mitä kirjastolaki (904/1998) ja -  
asetus (406/2013) määrittävät kirjastopalvelujen arviointivelvollisuudesta.

### 3.2.1 Kirjastolaki ja -asetus

Kirjastolaki määrää kunnat arvioimaan järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua.  
Arvioinnilla seurataan yleisten kirjaston palvelujen toteutumista sekä palvelujen  
laatua ja taloudellisuutta. Opetus- ja kulttuuriministeriö päättää valtakunnallisesta  
arvioinnista sekä valtakunnallisesta osallistumisesta kansainväliseen arvioin-  
tiin. Kyseinen ministeriö vastaa myös arvioinnin toteutuksesta yhdessä aluehal-  
lintoviraston kanssa. (Kirjastolaki 904/1998, 6 §.) Vuosittaisten kirjastotilastojen  
kokoaminen ja vuosiarviointi kuuluvat aluehallintoviraston (AVI) tehtäviin, sa-  
moin kuin joka toinen vuosi valmistuva peruspalvelujen arviointi. Edellinen val-  
takunnallinen peruspalvelujen arviointi toteutettiin vuonna 2013. (Aluehallintovi-  
rasto 2014a; Aluehallintovirasto 2014b.) Valtakunnallisella arvioinnilla pyritään  
ensisijaisesti arvioimaan kirjastoverkon kattavuutta ja toimivuutta, kirjastopalve-  
lujen saatavuutta, laatua, taloudellisuutta ja vaikuttavuutta. Kirjasto- ja kuntata-  
solla arvioinnissa korostuvat palvelujen laatu ja kattavuus sekä käyttäjiltä saatu  
palaute. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 11 - 12.)

Kuntien lisäksi myös Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksien (ELY) tehtä-  
vänä on yhteistyössä opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa seurata ja edistää  
kansalaisten tarvitsemia kirjasto- ja tietopalveluja sekä arvioida niiden laatua ja

saatavuutta. Myös maakuntakirjastoille on säädetty erilaisia tehtäviä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011,1 - 2; Kirjastoasetus 406/2013, 3 §.) Vaikka arviointi on lakisääteinen velvoite, kyse on kuitenkin enemmän kehittämisprosessista kuin hallintopäätöksestä. Arvioinnin tarkoitus on tuoda esille organisaation kehittämiskohteet ja vahvuudet, jotta niitä voidaan jatkossakin parantaa. (Granö-Suomalainen & Lovio 2002, 6 - 7.)

### 3.3 Yleisten kirjastojen laatusuositus

Yleisillä kirjastoilla on ollut lainmukainen velvoite arvioida toimintaansa vuodesta 1998 lähtien ja apuna arvioinnissa ovat olleet Kirjastopoliittisen ohjelman laatusuosituksien. *Kirjastopoliittisessa ohjelmassa 2001 - 2004* määriteltiin laatusuosituksia tietoyhteiskunnan kirjasto- ja tietopalveluille koskien palvelujen saavutettavuutta (esimerkiksi aukioloajat), tiedon saatavuutta ja palveluja (esimerkiksi uutuushankinta, henkilöstö) ja palvelujen käyttöä (lainaukset, fyysiset käynnit). Laatusuosituksista ajateltiin olevan hyötyä esimerkiksi määriteltäessä oman kunnan asukkaiden kirjasto- ja tietopalvelutasoa. Peruspalvelujen arvioinnissa vuonna 2007 huomattiin, ettei arvioinnista ollut tullut pysyvää käytäntöä ja samalla todettiin, että laatusuosituksia kaipaavat ajantasaistamista. (Opetusministeriö 2001, 132 - 134; Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5, 26.)

Nykyinen yleisten kirjastojen laatusuositus on vuodelta 2010. Kyseessä on opetus- ja kulttuuriministeriön linjaus, jolla täsmennetään asiakkaiden oikeuksia sekä palvelujen laatua, saatavuutta ja saavutettavuutta. Suosituksen tavoitteena on sekä antaa keinoja kirjastojen itsearviointiin että toimia apuna kirjastojen kehittämistyössä. Laatu on tärkeä menestystekijä ja kilpailuvaltti myös kirjastoille ja kokemukset muualta maailmasta osoittavat, että Suomen kirjastot tarvitsevat uudistumista. Laadun arviointiin ja kehittämiseen on siis panostettava, jos halutaan valmistautua tulevaisuuden haasteisiin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5 - 6.)

Yleisten kirjastojen laatusuositus sisältää kolme osaa. Ensimmäisessä osassa esitellään yleisten kirjastojen arvioinnin viitekehys. Siinä luodaan yleiskatsaus kirjastojen arviointityöhön eri näkökulmista, muiden muassa asiakasnäkökulmaa

ja asiakaslähtöisyyttä korostetaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 9.) Asiakaslähtöisyyteen kuuluu tärkeänä osana asiakkaan kuunteleminen ja ymmärrys niistä asioista, joita asiakas arvostaa. Asiakas on myös toimija, ei vain toiminnan objekti. Saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus ovat asiakaslähtöisyyden avaintekijöitä. Saavutettavuuteen kuuluu esimerkiksi se, että yhteistyö kirjaston kanssa koetaan helpoksi, ja kirjasto on valmis vastaanottamaan virikkeitä asiakkailta. Vuorovaikutteisuus tarkoittaa, että kirjasto on yhteydessä asiakkaisiinsa. Sen lisäksi, että kirjasto on asiakaslähtöinen, sen pitää olla myös tuotava ja tuloksellinen. Tuloksellisuuden kehittämisen päämäärä on palvelujen kehittäminen vastaamaan niin kuntalaisen kuin palvelun käyttäjän tarpeita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 14 - 16.)

Toisessa osassa esitellään laadukkaan kirjastotoiminnan laatukuvaukset. Suosituksessa käytetty laatukuvaus-termi tarkoittaa samaa kuin laatukriteeri. Laatukriteerillä tarkoitetaan ominaisuutta, joka on valittu laadun määrittämisen perusteeksi. Laatukriteerin tulee olla sellaisessa muodossa, että sitä voidaan mitata. Uudet kansalliset laatukuvaukset on laadittu erikseen palveluille, henkilöstölle ja osaamiselle, kokoelmille ja tiloille. Myös nykyiset ylläpitäjälle suunnatut suositukset ja niiden toteutuminen esitellään tässä osassa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 23, 31.)

Kolmannessa osassa on yleisten kirjastojen laadunhallintaa koskeva suositus. Laadunhallintasuositus pyrkii kannustamaan kirjastoja pitkäjänteiseen laatutyöhön. Laadunhallinta on myös tärkeä osa kirjaston johtamista. Laadukkaasti toimivassa kirjastossa asiakassuuntautuneisuus näkyy kaikessa toiminnassa. Tämä edellyttää muiden muassa asiakasryhmien tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden seuraamista ja ennakointia sekä toiminnan kehittämistä saatujen tulosten perusteella. Henkilöstön on arvostettava asiakastyötä ja kirjaston on luotava asiakkaille mahdollisuuksia osallistua toiminnan suunnitteluun. Kirjaston on luotava asiakkaille ja sidosryhmille mahdollisuudet jatkuvan palautteen antamiseen toiminnasta ja sen tuloksista. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 9, 58, 61 - 62, 67.)

### 3.4 Laatutyön toteutuminen yleisessä kirjastossa

2000-luvulla on ollut useita hankkeita ja muuta yhteistyötä liittyen kirjastojen laatutyöhön ja etenkin laadunarviointiin. Vantaan kaupunginkirjasto on tehnyt laatutyötä jo vuosia ja ollut mukana muiden muassa Kirjastot ja laatu - hankkeessa vuonna 1998. Hankkeen aikana laadittiin kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet, jotka on tarkoitettu lähinnä kirjastojen sisäiseen laadunarviointiin. Arviointiperusteet on jaettu kahdeksaan arviointialueeseen, joista yksi on asiakassuuntautuneisuus. Tämän arviointialueen kysymykset liittyvät asiakastuntemukseen ja asiakastyytyväisyyteen. (Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet 1998, 3, 14, 21; Lovio & Aho 2002, 41)

Oulun maakuntakirjastoalueen kirjastoilla oli yhteinen PARKKI-projekti vuosina 2001 - 2003. Projektissa painottuivat kirjastojen laadullinen arviointi, henkilöstön osaaminen ja kokemukset arviointiyhteistyöstä. Pohjois-Pohjanmaan maakuntakirjastoalueen kirjastoilla oli yhteinen arviointityö vuosina 2004 - 2007 ja tänä aikana arviointikohteina olivat muiden muassa seutuyhteistyö, henkilökunnan tietopalvelutaidot ja Kirjastopoliittisen ohjelman 2001 - 2004 määriteltujen laatusuosituksen toteutuminen. (Heikkilä & Saraste 2008, 5 - 6, 8.)

Keski-Suomen yleisten kirjastojen arviointihankkeessa (2013, 3 - 4) luotiin valtakunnallisesti sovellettava yleisten kirjastojen arviointimalli. Arvioinnin kohteena on kolme osa-aluetta: henkilöstö, johtaminen ja osaaminen. Arvioinnin avulla saadaan tietoa niin johtamisen ja henkilöstön vahvuuksista kuin kehittämiskohteista. Arviointikriteereiden määrittelyssä käytettiin apuna muun muassa *Yleisten kirjastojen laatusuositusta*.

Viimeisimpiä esimerkkejä yleisten kirjastojen laadun arvioinnista ja kehittämistä on Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen yhteinen laatujärjestelmähanke, joka toteutettiin vuosien 2012 - 2013 aikana. Tämän hankkeen tavoitteena oli paitsi edistää hankkeessa mukana olevien kirjastojen verkostoitumista, myös löytää maakuntakirjastoille työvälineitä laadun arviointiin ja kehittämiseen. Hankkeen tuloksena syntyi *Yllättävän hyvä kirjasto!* -raportti, joka on ehdotus hankkeessa mukana olleiden yleisten kirjastojen laatukäsikirjaksi. (Kaisti 2014, 5.)

*Yllättävän hyvä kirjasto!* -laatukäsikirjaehdotuksessa käsitellään kirjastopalvelun eri osia, kuten esimerkiksi aukioloa, laitteita, tiloja, kokoelmapalveluja. Kutakin kirjastopalvelua käsiteltäessä huomioidaan palveluja koskevat viralliset laatusuositukset. Tekstiosuuteen on koottu myös tapausesimerkkejä mukana olleiden kirjastojen uusista tai muuten hyväksi koetuista ideoista. Kaisti (2014, 9) korostaa raportissaan, että laatu on prosessi enemmän kuin lopputulos ja laatukäsikirjaa tulee päivittää tarpeen mukaan. Laatukäsikirja sisältää myös laatumatriisin, johon on taulukkomuodossa lueteltu eri kirjastopalveluihin ja -sektoreihin liittyvät tavoitteet, indikaattorit, toimet ja itsearviointikysymykset. Indikaattoreilla tarkoitetaan numeraalista (kvantitatiivista) tai kirjallista (kvalitatiivista) ilmaisua, joka kuvaa kohteen ominaisuutta, tilaa tai siinä tapahtuvia muutoksia.

Esimerkeistä käy ilmi, että yleisten kirjastojen laadunarviointityötä tehdään enimmäkseen projektiluonteisesti. Vastaavaan johtopäätökseen on päätyntä myös Greta Hansén-Haug (2013, 25), joka on tutkinut kirjastopalvelujen laadunarviointiin liittyvää kirjallisuutta pro gradu -tutkielmassaan *Laadukasta nuortenkirjastotyötä: Mitä on laatu ja miten sitä arvioidaan?* Vielä tämän vuoden aikana on käynnistymässä ainakin yksi hanke liittyen laadun arviointiin. Kyseessä on Itä-Suomen kirjastojen (Pohjois-Savo, Etelä-Savo, Pohjois-Karjala) OKM:n laatukuvauksen mukainen laatutason kartoittaminen -hanke (Kirjastot.fi 2014).

## 4 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoite on kaiken tutkimuksen perusta (Hakala 2010, 15). Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää niitä käytäntöjä, joiden avulla asiakaspalautetta kerätään, käsitellään ja hyödynnetään suomalaisissa yleisissä kirjastoissa. Tutkimuksen pääpaino on nimenomaan asiakaspalautteen keräämisessä. Tarkoituksena on tehdä Kotkan kaupunginkirjastolle opinnäytetyön tulosten pohjalta ehdotus toimivista palautekäytännöistä. Yksi Kotkan kaupunginkirjaston arvoista on avoimuus, jolla tarkoitetaan muun muassa sitä, että palveluja kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. Tulevaisuudessa Kotkan kaupunginkirjasto haluaa kerätä asiakaspalautetta systemaattisemmin sekä löytää oikeat kanavat asiakaspalautteen keräämiselle. Tässä tutkimuksessa ei erikseen tutkita kirjaston ei-käyttäjiä asiakaspalautteen antajina, paitsi niiltä osin, mitä he kyselytutkimuksessa ja asiantuntijahaastatteluissa nousevat esiin.

### 4.2 Toimeksiantaja

Kotkassa oli vuoden 2013 lopussa 54 771 asukasta (Kotkan kaupunki 2014). Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Kotkan kaupunginkirjastolle. Kotkan kaupunginkirjastoon kuuluu pääkirjaston lisäksi neljä lähikirjastoa, kirjastoauto Ilona ja Haapasaaren kesäkirjasto. Kotkan kaupunginkirjasto kuuluu Kymenlaakson Kyyti-kirjastoihin. Kyyti on Kymenlaakson alueen yleisten kirjastojen muodostama yhteistyöverkosto, jolla on yhteinen kirjastojärjestelmä, seutulainaus ja aineiston kuljetuspalvelu. Kyyti-kirjastoihin kuuluvat Kotkan lisäksi maakuntakirjasto Kouvola, Hamina, Iitti, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti.

Kotkan kaupunginkirjaston kokoelmissa oli vuonna 2013 yhteensä 329 071 niteä. Lainauksia kertyi 897 585 kappaletta. Lainaajia oli yhteensä 18 059. Asiakkaiden fyysisiä kirjastokäyntejä oli yhteensä 471 674, ja verkkokäyntejä 208 629. Henkilötyövuosia Kotkan kaupunginkirjastolla oli 44,34. (Opetus- ja kulttuu-

riministeriö 2014a.) Kaupunginkirjastoa johtaa kirjastotoimenjohtaja Katariina Kupiainen.

Haastattelussa 15.7.2014 Kotkan kaupunginkirjaston vastaava kirjastonhoitaja Airi Halonen ja osastonjohtaja Anne Ruonala toivat esiin kirjaston tämän hetkisen tilanteen liittyen asiakaspalautekäytäntöihin. Tällä hetkellä Kotkan kaupunginkirjasto ei kerää systemaattisesti asiakaspalautetta. Lähes kaikissa Kotkan kaupunginkirjaston toimipisteissä on palautelaatikoita, mutta niiden käyttöaste on huono. Käytäntönä on, että niihin kertyneet asialliset palautteet toimitetaan kirjastotoimenjohtajalle, joka vastaa niihin tai delegoi ne eteenpäin. Karhulan lähikirjaston nuortenosastolla on palautevihko, joka on ahkerassa käytössä. Niin verkkosivuston kautta saapuva palaute kuin asiakkaiden lähettämä sähköpostipalaute ohjautuvat pääkirjaston kaukopalvelun sähköpostiin, josta se ohjataan eteenpäin asiaa koskeville tahoille. Puhelimitse ei enää juurikaan tule palautetta. Kirjaston oma asiakaskysely on toteutettu edellisen kerran vuonna 2005 ja Kyyti-kirjastojen yhteinen kysely vuonna 2010. Kotkan pääkirjastossa ja Karhulan kirjastossa on olemassa vihkot, joihin myös suullinen palaute on tarkoitus kirjata, mutta usein se kuitenkin unohtuu. Kirjastotoimenjohtaja vastaa pääsääntöisesti yleisönosasto- ja lehtikirjoituksiin.

Sekä Airi Halonen että Anne Ruonala toteavat 15.7.2014 antamassaan haastattelussa, että palautteesta on tai olisi hyötyä kirjastojen kehittämistyössä, esimerkiksi uusia palveluita suunniteltaessa. Myös sosiaalinen media nähdään varteenotettavana vaihtoehtona asiakaspalautteen keräämiseen. Kirjastoauton palveluista kiinnostuneen on mahdollista jättää pysäkkitoive kirjaston verkkosivulla tai Kyyti-kirjastojen yhteisellä sivustolla. Oma kokemukseni on, että kansallisiin käyttäjäkyselyihin vastataan, mutta niistä saatujen tulosten hyödyntäminen jää kunkin kirjaston tai osaston esimiehen oman aktiivisuuden varaan. Kotkan kirjasto oli mukana vuonna 2013 toteutetussa Mystery shopping eli haamuasiakastutkimuksessa, jossa arvioinnin kohteena olivat kirjastot tilana sekä kirjaston henkilöstö.

### 4.3 Kyselytutkimus

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu mittaamiseen, jonka tavoitteena on tuottaa luotettavaa, perusteltua ja yleistettävää tietoa (Kananen 2011, 18). Kyselylomake on yleisin määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty aineiston keräämisen tapa. Kyselylomakkeen etuna pidetään sitä, että vastaaja jää tuntemattomaksi. Tyypillisimpänä haittana pidetään alhaista vastausprosenttia. (Vilka 2005, 73 - 74.) Määrällisen tutkimuksen perustana on mittaus, sillä asioiden tutkiminen tilastollisesti edellyttää, että tietoja on mahdollista mitata erilaisilla mittareilla. Kyselytutkimuksissa mittarit koostuvat kysymyksistä ja väitteistä, joiden laatimisessa on niin sisällöllisiä kuin tilastollisia haasteita. Kyselytutkimuksen kohteet, kuten asenteet, arvot ja mielipiteet, ovat moniulotteisia ja usein monimutkaisia eikä niiden mittaus ole aivan yksinkertaista. Mittausvaiheeseen kannattaa panostaa sillä mikään analyysimenetelmä ei voi korjata siinä tehtyjä virheitä. Kyselylomake määrittää suurelta osin sen, miten koko tutkimuksessa onnistutaan. Hyvä kyselylomake on kokonaisuus, jossa on huomioitu sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat. (Vehkalahti 2014, 17, 20.)

Tässä kyselytutkimuksessa hyödynnettiin Webropol-kysely- ja tiedonkeruuohjelmaa. Kyselylomakkeessa oli yhteensä kaksikymmentä kysymystä ja sana on vapaa -osio (liite 1). Kyselylomakkeen kysymykset jakautuivat seuraavasti: taustakysymykset (kysymykset 1 - 3), asiakaspalautteen kerääminen (kysymykset 4 - 11) ja asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen (kysymykset 12 - 17). Lopuksi (kysymykset 18 - 20) esitettiin kaksi väitettä liittyen asiakaspalautteen keräämiseen ja lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan omalle kirjastolle kokonaisarvosana liittyen asiakaspalautteeseen. Sana on vapaa -osiossa vastaaja sai halutessaan kertoa vapaasti kokemuksiaan ja ajatuksiaan liittyen aiheeseen. Osiossa oli myös mahdollista kommentoida itse kyselyä. Kyselyssä oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suljetulla kysymyksellä tarkoitetaan, että vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi. Vehkalahtien (2014, 25) mukaan valmiit vastausvaihtoehdot selkeyttävät mittausta ja helpottavat olennaisesti tietojen käsittelyä. Suljetusta kysymyksestä käytetään myös nimiä monivalinta-kysymys ja strukturoitu kysymys (Vilka 2005, 84). Tässä kyselyssä suurin osa kysymyksistä oli suljettuja. Kaikki muut kysymykset paitsi avoimet kysymykset



ja sana on vapaa -osio olivat pakollisia. Osaan kysymyksistä oli myös mahdollista valita useampi vaihtoehto tai vastausta pystyi tarkentamaan. Vilkan (2005, 88) mukaan kyselylomake on aina testattava ennen varsinaista mittauksia. Tämän tutkimuksen testiryhmänä toimi kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijoita. Testaus oli onnistunut, ja sain hyviä vinkkejä ja kriittistäkin arviota kyselylomakkeen työstämiseen.

Kyselyyn valittujen kirjastojen johtajille lähetettiin 7.5.2014 sähköpostia, jossa kerrottiin opinnäytetyöstä ja pyydettiin lupaa lähettää kysely kirjaston eri toimipisteisiin (liite 2). Tarkoituksena oli lähettää kyselylinkki ja saatekirje suoraan kirjastojen sähköpostiosoitteisiin. Ongelmana kyselylinkin lähettämässä suoraan kirjastojen sähköpostiosoitteisiin oli kuitenkin se, että kaikkien kirjastojen sähköpostiosoitteita ei ollut saatavilla kirjastojen verkkosivuilla tai kaikilla kirjastoilla ei ollut omaa sähköpostiosoitetta. Näin ollen vaihtoehtona oli myös kyselylinkin lähettäminen kirjaston johtajille, jotka jakaisivat sen eteenpäin kirjastoihinsa. Kaksi johtajista halusi, että kyselylinkki lähetetään heidän kauttaan. Kyselylinkki ja saatekirje lähetettiin kirjastojen eri toimipisteisiin ja johtajille sähköpostitse 15.5.2014 (liite 3). Kysely oli avoinna vastaajille 15.5. - 8.6.2014. Kirjastoille lähetettiin myös yksi muistutusviesti 30.5.2014. Kyselyyn osallistuvilla oli mahdollisuus osallistua kirjapalkinnon arvontaan. Tämän mahdollisuuden käytti seitsemän vastaajaa. Arvonnan tulos ilmoitettiin voittajalle sähköpostitse kyselyn vastausajan päätyttyä. Kyselytutkimuksen tulokset esitetään luvussa viisi.

#### 4.4 Tutkimushaastattelu

Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on saavuttaa tietoa, joka auttaa ilmiön tai asian ymmärtämisessä (Vilka 2005, 49). Tutkimukseni tavoitteena on nimenomaan saada syvempää käsitystä ja ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä ja näin täydentää kyselytutkimuksesta saatua tietoa. Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutettuun tutkimukseen sisältyy aina kysymys, mitä merkityksiä tutkimuksessa tutkitaan (Vilka 2005, 97). Laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella absoluuttista eikä objektiivista totuutta kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkijan omat kokemukset ja kiinnostuneisuus rajaavat ja ohjaavat tulkintaa ja samasta aineistosta voi näin ollen syntyä erilaisia tulkintoja. (Kananen 2011,

19.) Erilaisia haastattelutyypppejä ja nimityksiä eri haastattelutyypeille on useita. Itse käytin tutkimuksessani puolistrukturoitua haastattelua, mikä tarkoittaa, että kysymykset ovat kaikille samat. Valmiita vastausvaihtoehtoja ei kuitenkaan käytetä, vaan haastateltava saa vastata omin sanoin. (Eskola & Vastamäki 2010, 28.)

Tätä tutkimusta varten haastateltiin kolmea kirjastoalan asiantuntijaa, joten voidaan puhua myös asiantuntijahaastattelusta. Asiantuntijahaastattelussa ensisijaisena kiinnostuksen kohteena ei ole asiantuntija sinänsä vaan henkilöä haastatellaan sen tiedon vuoksi, joka hänellä oletetaan olevan. Haastateltavat valitaan usein heidän institutionaalisen asemansa vuoksi tai syystä, että he ovat muuten osallisina tutkimuksen kohteena olevassa prosessissa. (Alastalo & Åkerman 2010, 373 - 374.) Tähän tutkimukseen valittiin haastateltavat niin tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen kuin kirjastotyössä hankitun asiantuntijuuden perusteella. Valinnat tehtiin yhteistyössä opinnäytetyön ohjaaja Olli Mäkisen kanssa. Asiantuntijoiden haastattelut toteutettiin sähköpostitse. Alastalon & Åkermanin (2010, 373, 378) mukaan yksi asiantuntijahaastattelun erityispiirre on se, että aineiston keruu ja analyysi lomittuvat usein yhteen, eikä analyysivaihe erotu välttämättä omaksi työvaiheekseen. Esimerkiksi haastattelurunko suunnitellaan yleensä sen mukaan ketä haastatellaan. Tutkimushaastattelun tulokset ja haastateltavat henkilöt esitellään luvussa kuusi.

## 5 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Vastaajakirjastot

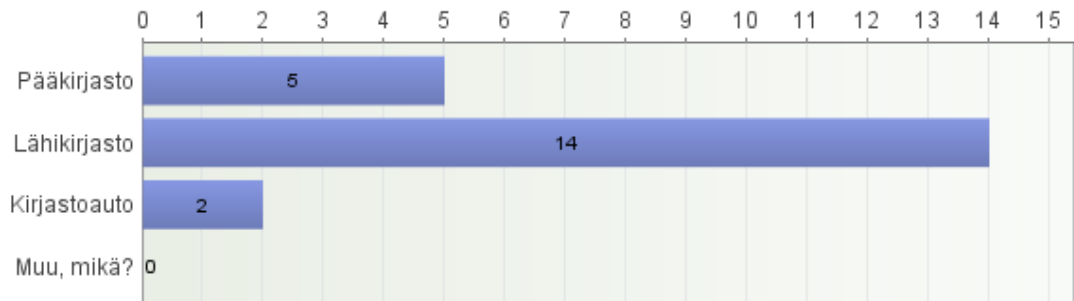
Kyselylinkki lähetettiin sähköpostitse kuuteen kuntaan. Kunnat valittiin mukaan kyselyyn ensisijaisesti asukasluvun perusteella. Toisaalta kuntien kirjastot ovat myös kävijä- ja lainamääriltään vertailukelpoisia toimeksiantajana toimineen Kotkan kaupunginkirjaston kanssa. Kyseisten kuntien kirjastoista neljä toimii maakuntakirjastona. Kyselyyn tuli vastauksia yhteensä 21. Kysely oli avoinna vastaajille 15.5. - 8.6.2014. Yhdestä kirjastosta tiedusteltiin mahdollisuutta vastata kyselyyn vastausajan jo päätyttyä, mutta ilmoitin, ettei vastaaminen ollut enää mahdollista.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot -tietokannan (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014b) mukaan näiden kuuden kunnankirjaston toiminta-alueella on yhteensä 72 kirjastoa, joista kuusi pääkirjastoa, 53 sivukirjastoa, kolme laitospirjastoa ja kymmenen kirjastoautoa. Kyselyn vastausprosentti olisi tällöin 29,17 prosenttia. Vastausprosenttiin sisältyy kuitenkin virhemahdollisuus. Kaikilla kirjastoilla ei ole omaa sähköpostiosoitetta, eikä kyselylinkkiä näin ollen voinut lähettää suoraan eri toimipisteille. Kahdessa kirjastossa toiminta oli juuri loppunut ja näin ollen Suomen yleisten kirjastojen tilastotietokannan tieto ei ollut aivan ajantasainen. Tilastotieteen kannalta 20 - 30 vastausprosentit eivät riitä antamaan luotettavaa tietoa tutkimusongelmasta. (Kananen 2011, 73). Kyselyyn vastanneiden määrää voidaan pitää kuitenkin riittävänä ja vastauksista voidaan tehdä johtopäätöksiä asiakaspalautteen keräämiseen, käsittelyyn ja hyödyntämiseen liittyvistä kysymyksistä. Kyselyn vastauksia analysointiin Webropol-kysely- ja tiedonkeruuohjelman valmiin raportin pohjalta.

### 5.2 Taustakysymykset

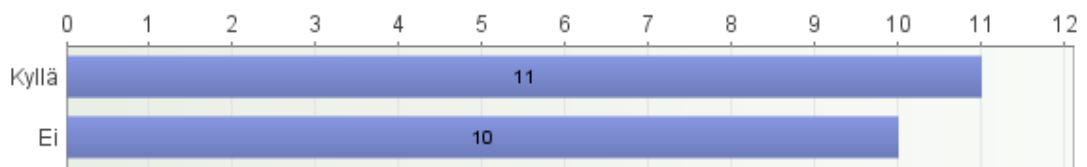
Taustakysymyksiä oli vain kolme, koska tutkimuksen tavoitteena oli nimenomaan selvittää eri kirjastojen asiakaspalautteeseen liittyviä käytäntöjä ja menetelmiä, eikä niinkään vertailla eri kirjastoja keskenään. Ensimmäinen taustakysymys

symys liittyi työpaikkaan (kuvio 1). Vastaushetkellä 14 vastaajaa työskenteli lähikirjastossa, viisi pääkirjastossa ja kaksi kirjastoautossa. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut työskentelevänsä laitoskirjastossa.



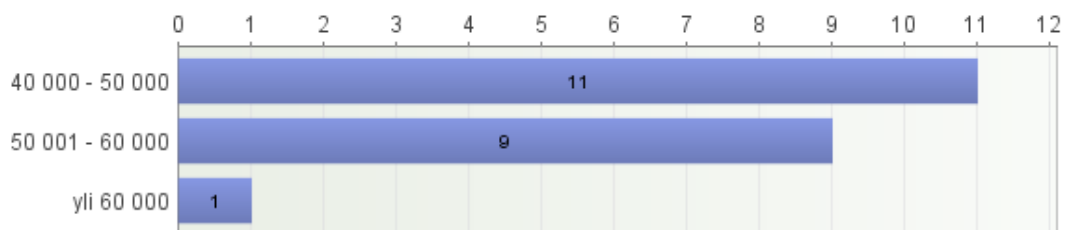
Kuvio 1. Kirjasto, jossa vastaushetkellä työskentelet

Kysymyksessä kaksi tiedusteltiin maakuntakirjastostatuksesta (kuvio 2). Vastaajajoukosta 11 ilmoitti edustavansa maakuntakirjastoa.



Kuvio 2. Toimiiko kirjastosi maakuntakirjastona

Kolmannessa taustakysymyksessä tiedusteltiin kirjaston sijaintikunnan asukaslukua (kuvio 3). Kirjastoista 11 sijaitsee 40 000 - 50 000 asukkaan kunnissa, yhdeksän 50 001 - 60 000 asukkaan kunnissa ja yksi kirjasto sijaitsee yli 60 000 asukkaan kunnassa.



Kuvio 3. Minkä kokoisessa kunnassa/kaupungissa kirjastosi sijaitsee

Seuraavan osion kysymykset liittyvät asiakaspalautteen keräämiseen. Kysymyksillä haluttiin selvittää, millaisin menetelmin asiakaspalautetta kerätään ja minkälaisia kanavia asiakkaalla on käytössään spontaanin palautteen antamiseen. Osiossa on kolme avointa kysymystä. Avoimissa kysymyksissä tiedusteltiin asiakaspalvelutilanteessa annetun suullisen palautteen sekä yleisönosastokirjoitusten tai muiden lehtikirjoitusten kautta annetun palautteen käsittelyä. Kysymyksillä haluttiin saada tietoa muun muassa siitä onko palautteen kerääminen jonkun vastuulla ja miltä asiakasryhmiltä palautetta kerätään. Osion viimeinen kysymys oli avoin kysymys, jossa kysyttiin hyviä tapoja tai menetelmiä, joilla asiakkaita voisi innostaa palautteen antamiseen.

### 5.3 Asiakaspalautteen kerääminen

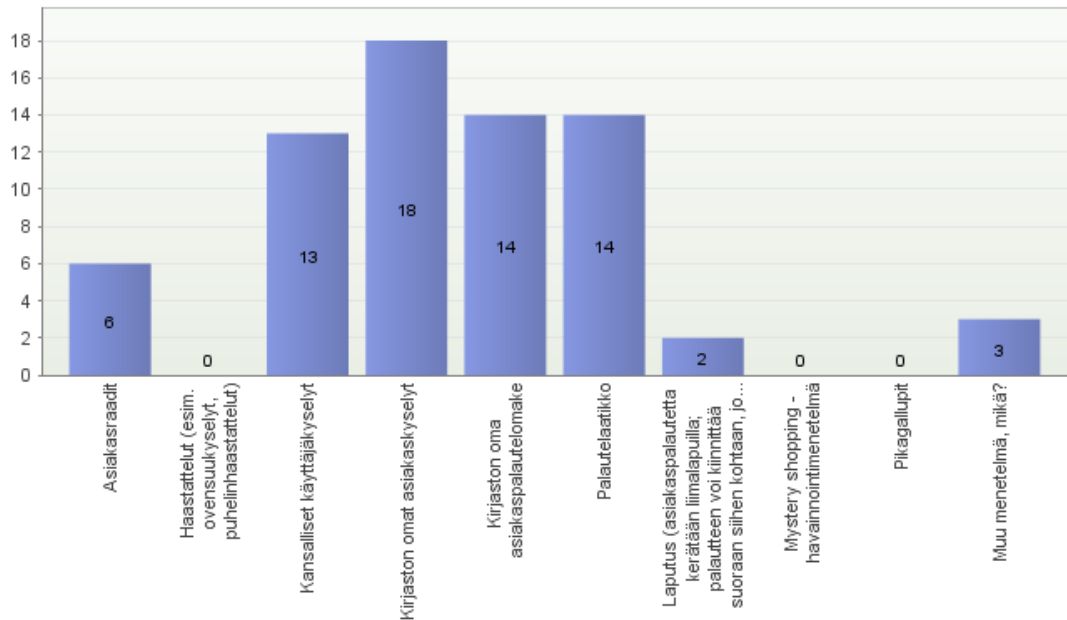
Kysymyksessä neljä tiedusteltiin, kerätäänkö kirjastossa asiakaspalautetta (kuvio 4). Vastaajista kaksikymmentä oli sitä mieltä, että palautetta kerätään ja vain yksi vastasi, ettei sitä kerätä.



Kuvio 4. Kerätäänkö kirjastossasi asiakaspalautetta

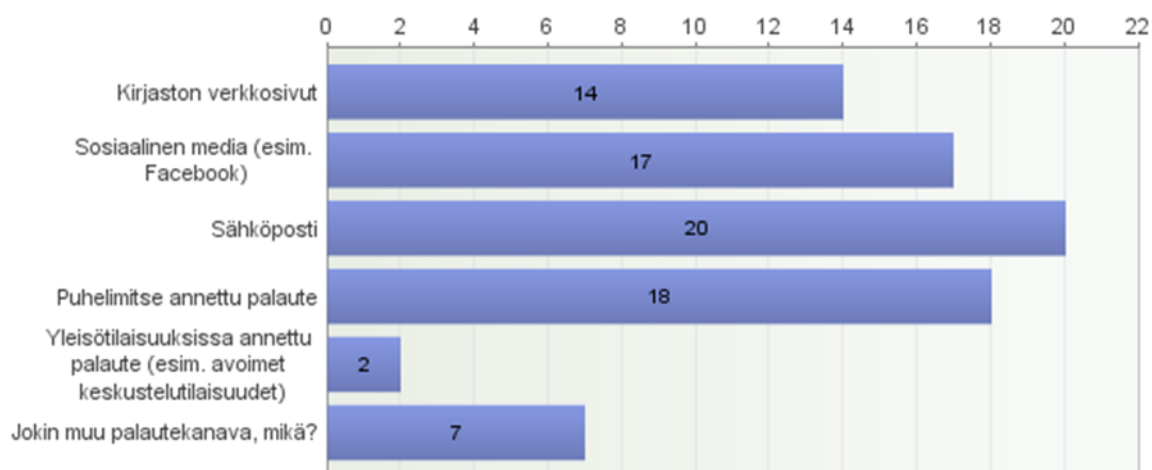
Asiakaspalautteen keruumenetelmiä kysyttiin monivalintakysymyksellä ja vastaajalla oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto (kuvio 5). Kirjaston omat asiakaskyselyt oli suosituin menetelmä 18 vastaajan mielestä. Seuraavaksi eniten mainintoja saivat kirjaston oma asiakaspalautelomake ja palautelaatikko; molemmat saivat 14 mainintaa. Kirjastoista 13 keräsi palautetta kansallisten käyttäjäkyselyjen avulla ja asiakasraadit saivat kuusi mainintaa. Laputus sai muutaman maininnan. *Muu menetelmä, mikä* -kohtaan tuli kolme vastausta. Kahdessa vastauksessa mainittiin suullinen palaute asiakaspalvelutilanteissa ja yhdessä kerrottiin, että henkilökunta kirjaa palvelutilanteissa annettua palautetta.

ta. Haastattelut, Mystery shopping ja pikagallupit eivät saaneet yhtään mainintaa.



Kuvio 5. Millaisin menetelmin kirjastossasi kerätään asiakaspalautetta

Asiakkaan käytössä olevista spontaanin palautteen menetelmistä sähköposti sai yhteensä kaksikymmentä mainintaa. Lähes yhtä suosittuja vastausvaihtoehtoja olivat puhelimitse annettu palaute ja sosiaalinen media (kuvio 6). Vastaajista 14 valitsi vastausvaihtoehdoksi kirjaston verkkosivut ja yleisötilaisuuksissa annetun palautteen valitsi kaksi vastaajaa. *Jokin muu palautekanava, mikä* -kohtaan tuli seitsemän vastausta, joissa vastaajat mainitsivat palautelaatikon kerran ja suullisen palautteen kuusi kertaa. Kysymykseen sai valita useita vastausvaihtoehtoja.



Kuvio 6. Mitä palautekanavia ja -menetelmiä asiakkaalla on käytössään spontaanin palautteen antamiseen

Seitsemäs kysymys oli kyselyn ensimmäinen avoin kysymys ja siinä tiedusteltiin asiakaspalvelutilanteessa annetun suullisen palautteen käsittelyä. Vastauksia annettiin yhteensä kaksikymmentä. Kaikista vastauksista kävi ilmi, että asiakkaiden antama suullinen palaute huomioidaan. Palautteen kirjaamisessa ja käsittelyssä oli eroavaisuuksia. Kolme vastaajaa ilmoitti, että asiakkaiden antama suullinen palaute kirjataan vihkoon. Kaksi vastaajaa kertoi, että suullinen palaute kirjataan palautelomakkeeseen. Yhdessä kirjastossa ylläpidetään niin kutsuttua tukkimiehen kirjanpitoa, jos kyseessä on lyhyt, positiivinen tai negatiivinen palaute, esimerkiksi ”kiva kirjasto”. Yhdessä kirjastossa palautetta kerätään lappusille ja laitetaan kahvihuoneen seinälle. Viisi vastaajaa mainitsi, että suullinen palaute käsitellään kirjaston omissa sisäisissä kokouksissa kuten henkilökunnan palaverissa, henkilökuntakokouksessa, kirjaston kokouksessa, tiimikokouksessa tai työpaikkakokouksessa. Kuudessa kirjastossa palautteesta menee tieto esimiehelle, joko suullisesti, sähköpostitse tai puhelimitse. Kahdessa vastauksessa mainittiin, että tieto palautteesta kerrotaan johtoryhmälle ja kehittämissiimille. Lisäksi kahdessa vastauksessa mainittiin, että palautteesta kerrotaan muulle henkilökunnalle, asiasta vastuussa olevalle taholle tai henkilölle, jota palaute koskee. Alla on listattuna esimerkkivastauksia liittyen suullisen palautteen käsittelyyn.

Erityisesti pyrimme jakamaan positiivista palautetta. Toki kaikki asialliset palautteet laitetaan eteenpäin.

Paikalla ollut henkilökunta kertoo suullisesti esimiehelle ja palaute käsitellään tarpeen mukaan henkilökuntakokouksessa. Jos tarpeen, niin esimies ottaa yhteyttä asiakkaaseen.

Kirjataan ylös, jos tulee esim. hankintaehdotus. Jos on tarve, raportoidaan palautteesta omalle esimiehelle.

Palautteen luonteesta ja jatkoselvittelytarpeen luonteesta riippuen.

Kahdeksannessa kysymyksessä, joka oli avoin kysymys, tiedusteltiin yleisönosastokirjoitusten tai muiden lehtikirjoitusten kautta annetun palautteen huomiointia kirjastossa. Vastauksia tuli yhteensä kaksikymmentä. Kolme vastaajaa ilmoitti, ettei yleisönosastokirjoituksia tai muita lehtikirjoituksia ole ollut tai niitä ei ole ainakaan huomattu olleen. Kaikki muut vastaajat olivat sitä mieltä, että kirjoituksiin reagoidaan, etenkin jos kyseessä on asiavirhe tai palautteen antaja pyytää vastausta. Kuusi vastaajaa kertoi, että kirjastotoimenjohtaja on yleensä se henkilö, joka vastaa palautteeseen tai ainakin hänen kanssaan sovitaan palautteeseen vastaamisesta. Myös kirjastopalveluiden päällikkö, kirjaston johtaja ja asiasta vastaava henkilö mainittiin vastauksissa tiedotuksesta vastaavina henkilöinä. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että pääkirjasto käsittelee koko kirjastolaitokseen kohdistuvan palautteen. Kaksi vastaajaa ilmoitti, että palautteista keskustellaan palaverissa ja kaksi vastaajaa kertoi keskustelua syntyvän kahvihuoneessa työkavereiden kanssa. Yksi vastaaja ilmoitti, ettei nimettömiin kirjoituksiin vastata. Ainoastaan yksi vastaaja ilmoitti, että palautteet talletetaan. Alla on esimerkkivastauksia kysymykseen.

Käsittääkseni kirjastotoimenjohtaja tai kirjastonjohtajat vastaavat niihin harkintansa mukaan. Kirjastossa on myös ryhdytty toimenpiteisiin jonkin asian parantamiseksi lehtikirjoituksen perusteella, vaikka kirjoitukseen ei olisi vastattu.

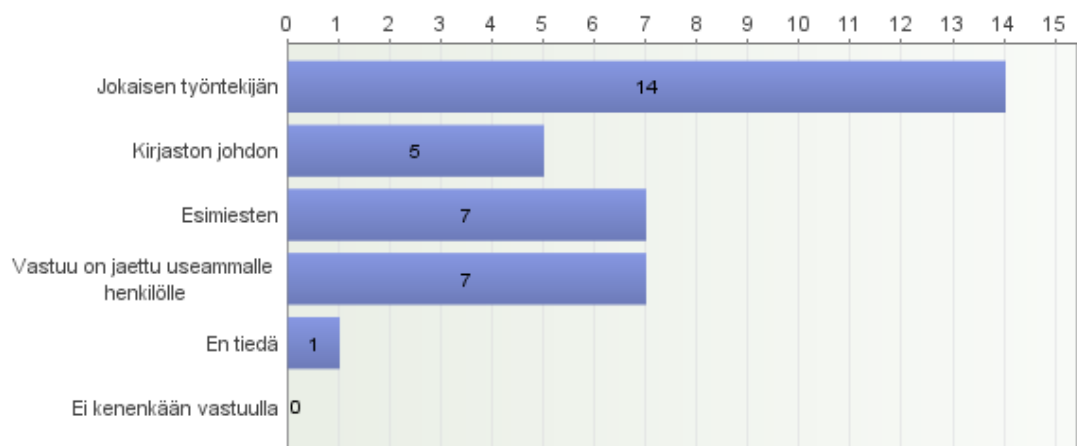
Riippuu tilanteesta. Paikallislehdessä oleviin tekstariipalstalla oleviin kommentteihin ei välttämättä vastata. Asiallisiin palautteisiin vastaamisesta sovitaan kirjastotoimen johtajan kanssa.

Ne luetaan huolestuneena tai iloisena. Jos puutteita, ne pyritään korjaamaan.

Kirjaston yleistä linjaa noudattaen ei kovin herkästi reagoida, mikäli kyseessä ei raikeä asiavirhe.

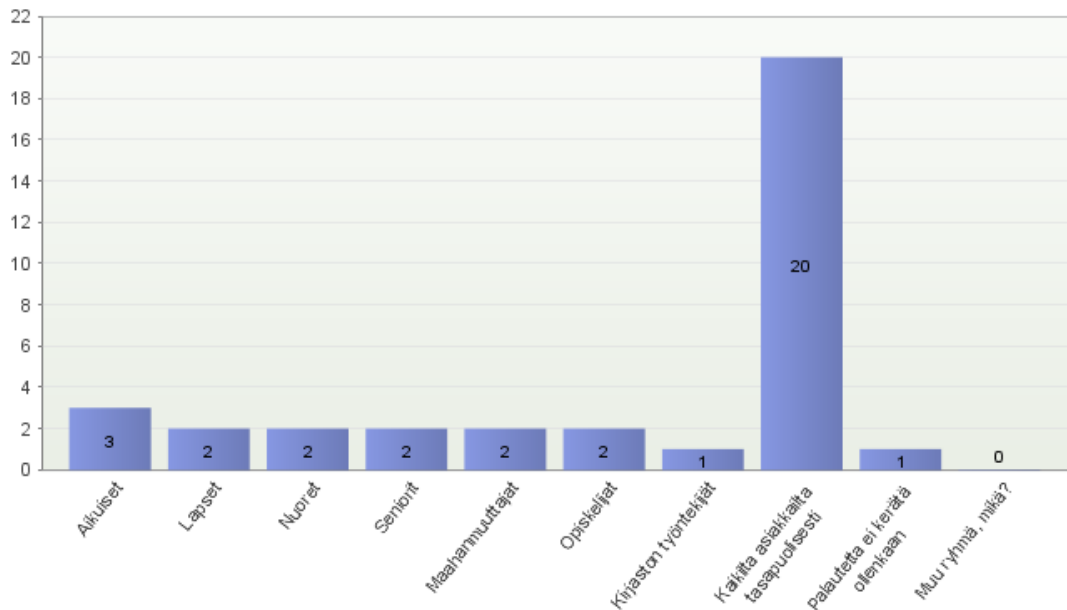


Kysymyksessä yhdeksän haluttiin selvittää, kenen vastuulla asiakaspalautteen kerääminen on kirjastossa (kuvio 7). Kysymykseen sai halutessaan valita useita vastausvaihtoehtoja. Vastaajista 14 oli sitä mieltä, että palautteen kerääminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Seitsemän vastaajan mielestä vastuu on esimiehillä ja viiden vastaajan mielestä kirjaston johto kantaa vastuun palautteen keräämisestä. Vastuun jakaantuminen useammalle henkilölle sai myös seitsemän mainintaa. Yksi vastaaja ilmoitti, ettei tiedä, kenellä on vastuu palautteen keräämisestä.



Kuvio 7. Kenen vastuulla asiakaspalautteen kerääminen on kirjastossasi

Palautteen keräämistä eri asiakasryhmiltä tiedusteltiin monivalintakysymyksellä, jonka vaihtoehdoista sai valita useamman (kuvio 8). Vastaajista kaksikymmentä ilmoitti, että palautetta kerätään kaikilta asiakkailta tasapuolisesti. Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että kirjasto kerää palautetta aikuisilta. Lapset, nuoret, seniorit, maahanmuuttajat ja opiskelijat saivat kukin kaksi mainintaa. Yhden vastaajan mielestä myös kirjaston työntekijöiltä kerätään palautetta. Lisäksi yksi vastaaja oli sitä mieltä, että palautetta ei kerätä miltään ryhmältä.



Kuvio 8. Miltä asiakasryhmiltä palautetta kerätään

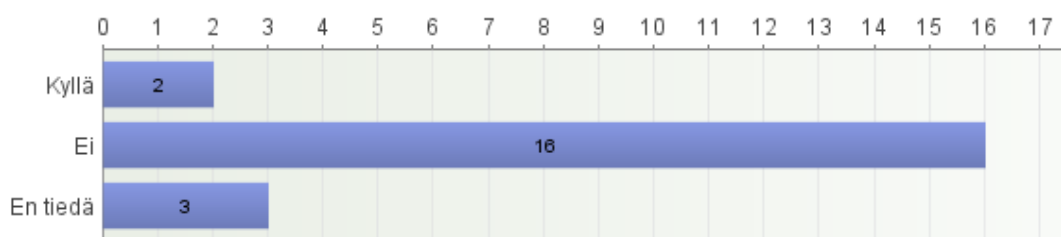
Osion viimeinen kysymys oli avoin ja siinä kysyttiin, miten asiakkaita voisi innostaa ja motivoida antamaan palautetta. Kysymyksellä haluttiin selvittää, onko omassa kirjastossa keksitty hyviä tapoja ja menetelmiä. Vastaajilla oli myös mahdollisuus kertoa omia ideoitaan. Kysymykseen tuli yhteensä 12 vastausta. Vastaajista viisi mainitsi, että kyselyjen yhteydessä tulisi arpoa kirja- tai muita palkintoja. Myös pienet tarjoilut ja karkkikulho mainittiin kahdessa vastuksessa. Kaksi vastaajaa kehui asiakasraatien toimivuutta ja toinen vastaajista mainitsi, että asiakasraati täydentää lomakekyselyn tietoja. Yhdessä kirjastossa oli käytetty laputussysteemiä asiakkaiden mielipiteiden keräämiseen. Lisäksi yhdessä kirjastossa suunniteltiin laputuksen kokeilemista. Kaksi vastaajaa piti tärkeänä, että asiakkaita rohkaistaan antamaan palautetta ja palautteen antamiseen suhtaudutaan myönteisesti. Yksi vastaajista mainitsi myös, että asiakkaalle on kerrottava hänen vaikutusmahdollisuuksistaan kirjaston toimintaan. Kolme vastaajista ilmoitti, ettei omassa kirjastossa ole keksitty mitään keinoja tai asiaa ei ole edes ajateltu.

Seuraavassa osiossa tarkastellaan asiakaspalautteen käsittelyyn ja hyödyntämiseen liittyviä teemoja. Vastaajilta kysytään muiden muassa asiakaspalautteen

käsittelyohjelmasta, palautteen hyödyntämisestä kirjaston kehittämistyössä ja kehittämisehdotusten käsittelystä.

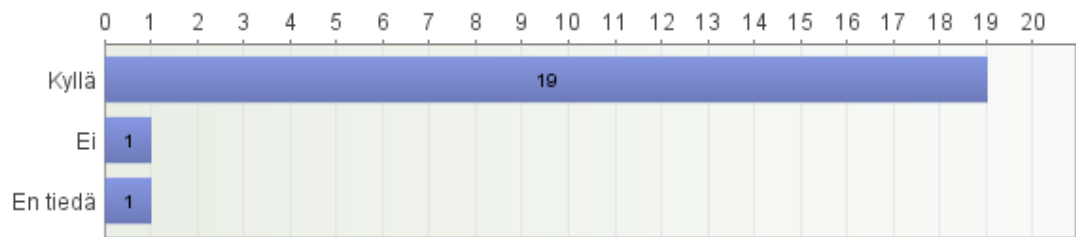
#### 5.4 Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen

Osion ensimmäinen kysymys koski asiakaspalautteen käsittelyohjelmaa. Kysymyksen seliteosassa oli kerrottu mitä käsittelyohjelmalla tarkoitetaan. Kuviosta yhdeksän selviää, että suurimassa osassa kirjastoja ei ole käytössä asiakaspalautteen käsittelyohjelmaa. Kolme vastaajaa vastasi, ettei tiedä, onko omassa kirjastossa kyseessä olevaa ohjelmaa. Kaksi vastaajaa valitsi *Kyllä*-vaihtoehdon ja heillä oli myös mahdollisuus tarkentaa, minkälainen ohjelma on kyseessä. Toinen vastaajista mainitsi Webropolin ja toinen vastaajista ilmoitti, että pääkirjastolla tiedetään asiasta enemmän.



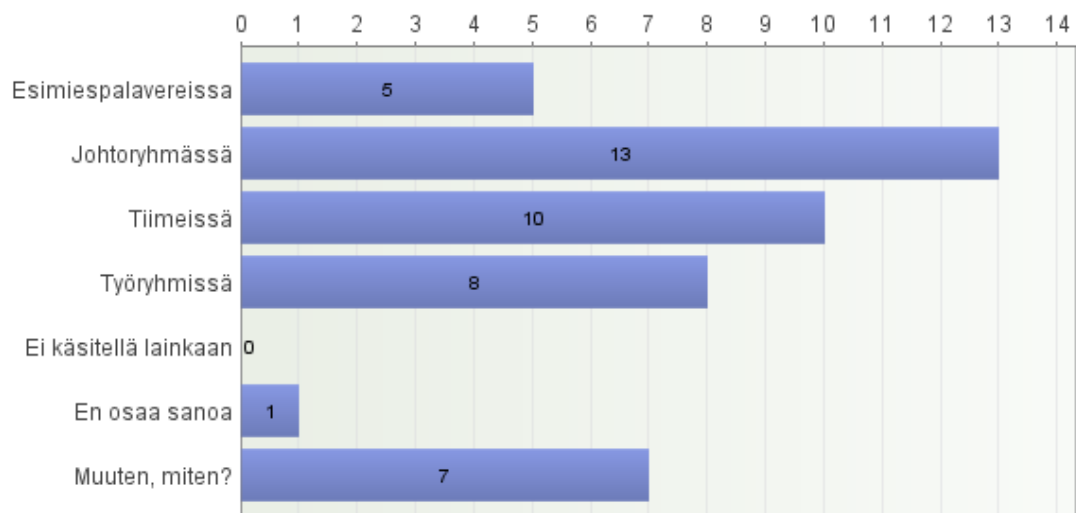
Kuvio 9. Onko kirjastossasi käytössä asiakaspalautteen käsittelyohjelma

Seuraava kysymys koski asiakaspalautteen hyödyntämistä kirjaston kehittämistyössä (kuvio 10). Vastaajista 19 kertoi, että palaute hyödynnetään kehittämistyössä, yksi vastaaja valitsi *Ei*-vaihtoehdon ja yksi vastaaja ilmoitti, ettei tiedä hyödynnetäänkö palaute kehittämistyössä. Myöntävästi vastanneilla oli mahdollisuus kertoa esimerkkejä palautteen hyödyntämisestä kirjaston kehittämisessä ja tätä mahdollisuutta hyödynsi 13 vastaajaa. Vastaajista neljä kertoi, että aukioloaikoja on tarkistettu palautteen perusteella. Lisäksi neljä vastaajaa kertoi, että kirjastoauton reittejä on muutettu ja pysäkkitoiveita huomioitu aikatauluja laadittaessa. Muut yksittäiset esimerkit liittyivät aineistoihin, tapahtumiin, tiloihin, käytäntöihin ja epäkohtiin yleensä. Yksi vastaaja ilmoitti, että palaute otetaan huomioon kirjaston tavoitteissa.



Kuvio 10. Hyödynnetäänkö asiakaspalautte kirjaston kehittämistyössä

Asiakaspalautteen perusteella tehtyjen kehittämissuositusten käsittelystä kysyttiin monivalintakysymyksellä, johon sai halutessaan valita useita vaihtoehtoja (kuvio 11).

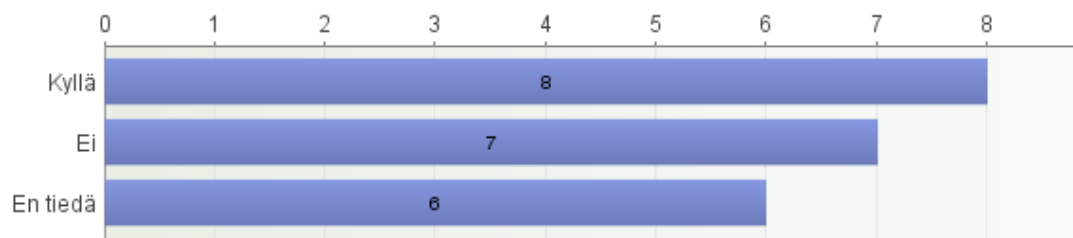


Kuvio 11. Miten asiakaspalautteen perusteella tehdyt kehittämissuositukset käsitellään

Vastaajista 13 ilmoitti, että kehittämissuositukset käsitellään johtoryhmässä. Seuraavaksi eniten mainintoja saivat tiimit ja työryhmät. Viisi vastaajaa ilmoitti, että kehittämissuositukset käsitellään esimiespalaverissa ja yksi vastaaja ei osannut sanoa, miten ehdotukset käsitellään. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut, että kehittämissuosituksia ei käsitellä lainkaan. *Muuten, miten* -kohtaan tuli seitsemän vastausta, joista viidessä mainittiin, että kehittämissuositukset käsitellään kirjaston omissa palavereissa. Palavereista käytettiin nimityksiä henkilö-

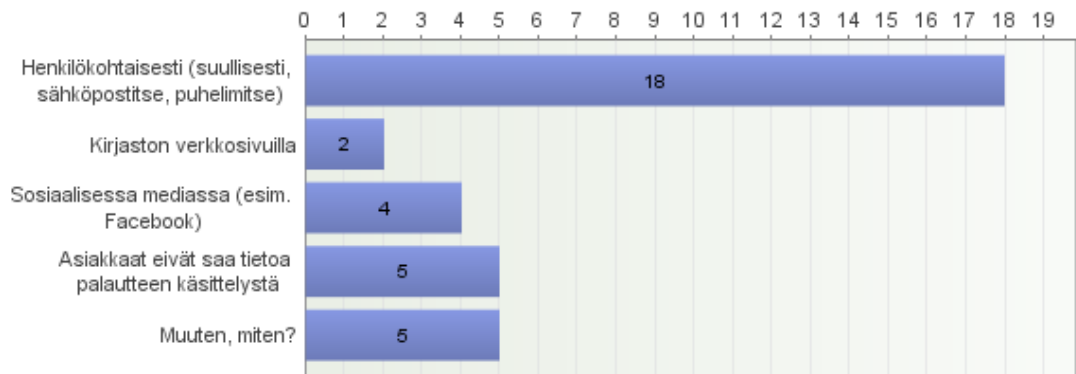
kuntapalaveri, suunnittelupäivät ja työpaikkakokous. Yksi vastaaja ilmoitti työskentelevänsä yhden hengen kirjastossa ja käsittelevänsä ehdotukset itse ja tarvittaessa vievänsä ehdotukset eteenpäin esimiehelle. Yksi vastaaja ilmoitti, että ehdotuksista keskustellaan kahvilla ja mietitään mitä asioille pitäisi tehdä. Lisäksi yksi vastaaja ilmoitti keskustelevänsä työparin kanssa, jos kyseessä on oman yksikön palaute.

Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin, onko asiakaspalautteen käsittelyyn määritelty vastuuhenkilö. Vastaukset jakoutuivat tasaisesti eri vaihtoehtojen kesken. Vastaajista kahdeksan ilmoitti, että vastuuhenkilö on määritelty ja seitsemän ilmoitti, ettei vastuuhenkilöä ole määritelty. Lisäksi kuusi vastaajaa valitsi *En tiedä* -vaihtoehdon (kuvio 12).



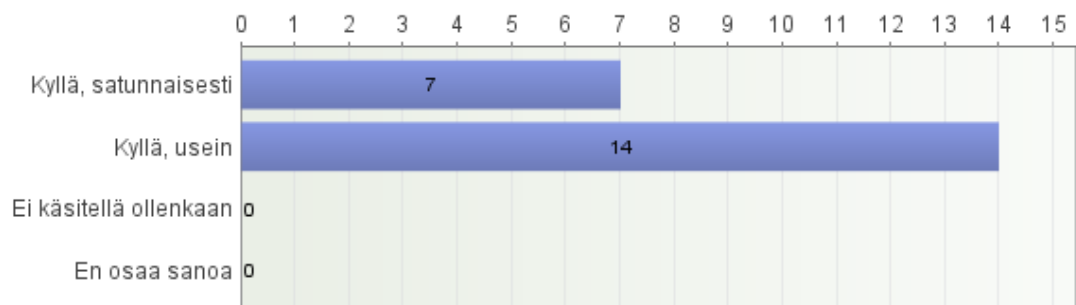
Kuvio 12. Onko asiakaspalautteen käsittelyyn määritelty vastuuhenkilö(t)

Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin, miten asiakkaille ilmoitetaan, onko heidän antamansa palaute käsitelty (kuvio 13). Kyseessä oli monivalintakysymys, johon sai halutessaan valita useita vaihtoehtoja. Vastaajista 18 ilmoitti, että asiakkaille ilmoitetaan henkilökohtaisesti palautteen käsittelystä. Viidessä vastauksessa ilmoitettiin, etteivät asiakkaat saa tietoa palautteen käsittelystä. Sosiaalinen media sai neljä mainintaa ja kirjaston verkkosivut kaksi mainintaa. *Muuten, miten* -kohtaan tuli viisi vastausta. Yhdessä vastauksessa mainittiin, että asiakkaan tietojen kohdalle huomautuskenttään laitetaan tieto. Vastaajista kolme kertoi, että mikäli asiakas on antanut yhteystietonsa, niin asiakkaaseen ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti. Lisäksi yksi vastaaja ilmoitti, että asiakkaalle vastataan henkilökohtaisesti, mikäli hän on niin toivonut.



Kuvio 13. Miten asiakkaat saavat tiedon siitä, onko heidän antamansa palaute käsitelty

Kuviosta 14 käy ilmi, että vastaajista 14 oli sitä mieltä, että asiakaspalaute käsitellään usein henkilökunnan kanssa. Seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä, että palaute käsitellään satunnaisesti henkilökunnan kanssa. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, ettei palautetta käsitellä ollenkaan henkilökunnan kanssa.



Kuvio 14. Käsitelläänkö asiakaspalaute henkilökunnan kanssa

### 5.5 Loppuväittämät ja Sana on vapaa -osio

Kyselyn loppuksi esitettiin kaksi väitettä liittyen asiakaspalautteen keräämiseen ja lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan omalle kirjastolle kokonaisarvosana liittyen asiakaspalautteeseen. Ensimmäisessä väitteessä (taulukko 1) vastaajia pyydettiin arvioimaan asiakaspalautteen keräämisen tärkeyttä. Kyseessä oli asteikkokysymys, jossa yksi tarkoitti *täysin eri mieltä* ja viisi *täysin samaa mieltä*. Vastaajista kaksikymmentä (noin 96 %) oli täysin tai osittain samaa mieltä väitteestä. Yksi vastaajista valitsi neutraalin vaihtoehdon.

Taulukko 1. Mitä mieltä olet väitteestä, että kirjaston kannattaa ehdottomasti kerätä asiakaspalautetta.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
täysin eri mieltä	0	0	1	6	14	täysin samaa mieltä	21	4,62

Toisessa väitteessä vastaajia pyydettiin arvioimaan, kannustetaanko asiakkaita palautteen antamiseen (taulukko 2). Täysin samaa mieltä oli yksi vastaajista. Osittain samaa mieltä oli kuusi vastaajaa ja neutraalin vaihtoehdon valitsi 12 vastaajaa (noin 57 %). Vastaajista kaksi oli osittain eri mieltä väitteestä, mutta kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä. Vastaajista siis noin 34 prosenttia oli osittain tai täysin samaa mieltä väitteestä.

Taulukko 2. Mitä mieltä olet väitteestä, että kirjastossani asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
täysin eri mieltä	0	2	12	6	1	täysin samaa mieltä	21	3,29

Taulukosta 3 selviää, että asiakaspalautteen keräämisen, käsittelyn ja hyödyntämisen kokonaisarvosanaa kysyttäessä, kukaan vastaajista ei valinnut *erittäin huono* tai *erittäin hyvä* -vaihtoehtoa. Vastaajista kymmenen (noin 48 %) valitsi neutraalin vaihtoehdon, kahdeksan (noin 38 %) valitsi arvosanan hyvä ja kolme vastaajaa (noin 14 %) valitsi arvosanaksi huonon.

Taulukko 3. Minkä kokonaisarvosanan antaisit omalle kirjastollesi asiakaspalautteen keräämisestä, käsittelystä ja hyödyntämisestä.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
erittäin huono	0	3	10	8	0	erittäin hyvä	21	3,24

Sana on vapaa -osiossa, vastaaja sai halutessaan kertoa vapaasti kokemuksiinsa ja ajatuksiinsa liittyen aiheeseen. Osiossa oli myös mahdollista kommentoida itse kyselyä. Alla ovat listattuina vastaajien kommentit.

Asiakaspalautetta on monenlaista. Jos tiedossamme on asiakkaan yhteystiedot, palautteeseen vastataan henkilökohtaisesti. Suoran palautteen keräämisessä ja hyödyntämisessä on edelleen oppimista. Jos palveluissa on selkeä puute tai suoranainen virhe, palautteeseen pyritään reagoimaan nopeasti, jos se on mahdollista. Toisaalta joitakin asiakastoiveita emme pysty täyttämään meistä riippumattomista syistä (esim. verkkokirjasto).

Selkeä kysely, hyvin toteutettu. Mielestäni palautteen jättäminen (nimettömänä niin halutessa) pitäisi tehdä asiakkaille helpoksi, esim. palautevihko voisi olla jossain kirjastossa esillä.

Jotkin palautekanavat, kuten kirjaston kotisivujen palautelomake sekä Facebook koskevat kaikkia kirjastopisteitä, mutta niitä hoidetaan pääkirjastolta käsin, joten lähikirjaston työntekijänä en ole täysin perillä siitä, miten näitä kanavia pitkin tulleet palautteet käsitellään.

Pääkirjaston ja lähikirjaston välinen informaatio ei oikein kulje.

Seuraan paikallislehtien kirjoittelua ja tutkin mainitaanko niissä kirjastopalveluja. Virallinen asiakaspalautelaatikkokin meillä on ja sähköpostilla tulee joitakin viestiä, lähinnä hankintapyyntö, jotka nekin ovat asiakaspalautetta, mutta aktiivisen asiakaspalautteen kerääminen pienessä kirjastossa työllistää jonkin verran ja osa asiakkaista haluaa vain käyttää rauhassa kirjastoa eivätkä koko ajan ole vaatimassa tai esittämässä meille uusia ehdotuksia.



## 6 TUTKIMUSHAASTATTELUN TULOKSET

### 6.1 Haastateltavat

Tätä tutkimusta varten haastateltiin kolmea kirjastoalan asiantuntijaa. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 58 - 59) mukaan haastateltavien määrä riippuu tutkimuksen tarkoituksesta. Kvalitatiivisesti suuntautuneessa tutkimuksessa voidaan puhua harkinnanvaraisesta näytteestä, joka valitaan silloin, kun pyritään saamaan syvällisempää ymmärrystä asiaan tilastollisten yleistysten sijaan. Tällöin jo muutamaa henkilöä haastatteleamalla voidaan saada merkittävää tietoa. Haastateltavat ovat johtava informaatikko Reija Piilola Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjastosta, kirjastotoimenjohtaja Ritva Niemeläinen Kuusamon kaupunginkirjastosta ja kirjastonjohtaja keskikokoisesta suomalaisesta kirjastosta. Haastateltavien yhteystiedot löytyivät kirjastojen verkkosivuilta. Lähetin asiantuntijoille sähköpostia 15.5.2014 ja kysyin heidän halukkuuttaan osallistua sähköpostitse tehtävään lomakehaastatteluun (liite 4). Kaikki kolme suostuivat haastateltaviksi. Tämän jälkeen haastattelulomake saatekirjeineen lähetettiin asiantuntijoille 24.6.2014 ja vastausaikaa annettiin heinäkuun loppuun (liite 5). Hirsjärvi ja Hurme (2008, 84) korostavat henkilökohtaisen kontaktin merkitystä varsinaisen haastattelun aloittamisen helpottajana ja juuri tämän takia pyrin laatimaan ensimmäisen yhteydenottoviestini hyvin huolellisesti. Lisäksi haastateltavat saivat runsaasti vastausaikaa ja myös mahdollisuuden neuvotella aikataulusta. Kaikki kolme asiantuntijaa vastasivat lomakehaastattelun kysymyksiin sovituissa vastausajassa.

### 6.2 Haastattelukysymykset

Haastattelukysymysten suunnittelun ja muotoilun pohjana oli kuuden kunnan kirjastoille jo aikaisemmin lähettämäni kyselylomake (liite 1). Kyselylomake lähetettiin myös haastateltaville, jotta he voisivat halutessaan tutustua kysymyksiin.

Lomakehaastattelun kysymysten avulla pyrittiin saamaan tietoa asiantuntijoiden näkemyksistä liittyen asiakaspalautteen keräämiseen, käsittelyyn ja hyödyntämiseen (liite 5). Tarkoituksena oli myös vertailla kyselytutkimuksen vastauksia haastateltavien vastauksiin. Tutkimuksessani asiakaspalautetta käsitellään suhteessa asiakaslähtöisyyteen ja yleisten kirjastojen laadunhallintaan. Tästä syystä haastateltavilla oli mahdollisuus tutustua hyperlinkkien välityksellä niin *Yleisten kirjastojen laatusuositukseen* kuin *Yleisten kirjastojen neuvoston strategiaan 2011 - 2016* (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010; Yleisten kirjastojen neuvosto 2011).

Lomakehaastattelun aluksi haastateltavilta kysyttiin nimi, työtehtävä ja koulutus- ja työhistoria. Kaikki kolme asiantuntijaa vastasivat jokaiseen haastattelukysymykseen. Ensin haastateltavien tuli nimetä kolme keskeisintä asiakaspalautteen keräämisen menetelmää. Mainintoja saivat palautelaatikko, sähköposti, asiakashaastattelu, palautelomakkeet niin fyysisessä kirjastossa kuin kirjaston ja kaupungin verkkosivuilla, asiakaskyselyt, havainnointi sekä kirjallinen ja suullinen palaute. Kaksi haastateltavaa mainitsi sekä palautelomakkeen että palautelaatikon. Palautelaatikkoa pidettiin helppona ja kaikille avoimena menetelmänä. Sähköpostia perusteltiin helppouden ja vuorovaikutuksellisuuden näkökulmasta. Asiakashaastattelun tärkeyttä perusteltiin mahdollisuutena nähdä yleisluonteisten asiakaskyselyjen taakse. Kirjaston omat asiakaskyselyt koettiin tärkeiksi ja yksi haastateltavista mainitsi, että ne ovat omassa kirjastossa toimineet hyvin. Puhelimitse ja asiakaspalvelutilanteessa annettua suullista palautetta pidettiin tärkeänä. Vastauksista kävi ilmi, että haastateltavien nimeämät palautteen keruumenetelmät olivat usein käytössä myös omassa kirjastossa tai niiden kanssa oltiin eniten tekemisissä työn kautta. Yksi haastateltavista mainitsi olevansa päävastuussa palautteisiin vastaamisessa ja hän kertoi myös havainnoivansa henkilökunnan toimintaa asiakaspalvelutehtävissä.

Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin mielipiteitä, miten asiakaspalvelutilanteessa annettuun suulliseen palautteeseen tulisi reagoida. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että palaute on kirjattava ja tarvittaessa vietävä eteenpäin, esimerkiksi esimiehelle tai henkilöstöpalaveriin. Kaksi haastateltavaa mainitsi, että heidän omassa kirjastossaan myös suullinen palaute kirjataan palautelomak-

keelle ja analysoidaan muiden palautteiden kanssa. Yksi haastateltavista mainitsi, että henkilöön kohdistuvaa tai henkilölle suoraan annettua palautetta kirjaan harvoin. Tiettyyn henkilöön kohdistunut asiakaspalautte on aina hyvä käsitellä kyseisen henkilön kanssa ja tarvittaessa myös muun henkilökunnan kanssa. Haastateltavien vastauksista voidaan päätellä, että suullista asiakaspalautetta pidetään yhtä tärkeänä kuin kirjallista palautetta. Yksi haastateltavista mainitsi suunnittelevansa parhaillaan lomaketta, johon tulisi tukkimiehen kirjanpidolla yleisin palaute, ettei sitä tarvitsisi kirjoittaa uudelleen joka kerta. Hän mainitsi esimerkkeinä ”palvelunne on hyvää”, ”sain haluamani kirjan tms. todella nopeasti” ja ”hymy pelastaa päivän.” Suullisesta palautteesta todettiin myös, että se jää helposti kirjaamatta ja kirjaamisesta on muistutettava henkilöstöä aika ajoin. Asiakasta on myös aina muistettava kiittää palautteesta.

Haastateltavat antoivat useita esimerkkejä siitä miten asiakkaita voisi innostaa palautteen antamiseen. Yhden haastateltavan mielestä kirjaston jalkautuminen eri puolille kaupunkia mahdollistaa palautteen antamisen kirjaston palveluista niin asiakkaille kuin ei-käyttäjille. Palautteeseen tulisi reagoida mahdollisimman nopeasti ja asiakkaan tulisi saada tieto, kun palaute on käsitelty. Myös asiakaskyselyjen yhteydessä suoritettavat arvonnat vastaajien kesken, ja kyselyn tulosten julkistaminen paikallismediassa, ovat olleet hyviä keinoja. Tästä on hyvänä esimerkkinä Kuusamon kaupunginkirjasto, missä edelliseen asiakaskyselyyn saatiin tuhat vastausta. Asiakkaan palautteen antaminen on tehtävä helpoksi ja siihen on kannustettava. Palautekortin ja palautelomakkeiden on oltava keskeisellä paikalla, kynän tulee löytyä ja palautelaatikko on muistettava myös tyhjentää. Palautelomakkeen tulee olla mahdollisimman yksinkertainen, jotta siihen on helppoa ja nopeaa vastata.

Palautteeseen tulisi myös reagoida nopeasti. Esimerkiksi Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa verkkopalautteen vastausaika on viikko, mutta käytännössä palautteeseen vastataan vuorokauden kuluessa. Yhtenä ehdotuksena motivoida asiakkaita palautteen antamiseen esitettiin aika ajoin pidettäviä kampanjoita, joiden yhteydessä palautetta jättänyt saa jotain pientä, esimerkiksi kirjanmerkin. Mikäli asiakkaan palaute koskee jotain muuta toimialaa, on kohtuullista, että palaute toimitetaan oikeaan paikkaan.

Asiakaspalautteen käsittelyohjelmaa ei ollut käytössä kenenkään haastateltavan kirjastossa. Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa verkkopalautteet kirjautuvat ohjelmaan, mutta kirjalliset palautteet käsitellään osastoilla, jonka jälkeen ne toimitetaan palvelupäällikölle, joka tekee koosteen palautteista aihetasolla. Muut haastateltavat ilmoittivat, että palautteet käsitellään laajennuksessa johtoryhmässä tai henkilöstöpalaverissa.

Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että asiakkaiden haastattelut, etenkin uudistusten kokeiluvaiheessa, ovat kirjaston toiminnan kehittämisen kannalta hyödyllisiä tapoja kerätä palautetta. Myös ei-käyttäjien haastatteluja pidettiin tärkeinä. Yksi haastateltavista kokee hyvin tehdyn asiakaskyselyn toimivaksi keinoksi etenkin silloin, kun kyselyllä halutaan kerätä muutakin kuin kehuja ja hankintatoivomuksia. Reija Piilola Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjastosta kertoi kaksi esimerkkiä asiakkaiden toiveista, jotka olivat helppoja toteuttaa ja ilahduttivat muitakin asiakkaita. Ensimmäinen esimerkki on Kouvolan kirjastosta, jossa otettiin käyttöön kestokassit, koska asiakas oli niitä toivonut. Toinen esimerkki on Lahden kaupunginkirjastosta, jonka asiakaspalvelussa on käytössä vuoronumerokäytäntö ja jonne oli asiakkaan pyynnöstä hankittu tuoli, jossa odottaa vuoroaan. Yksi haastateltavista mainitsi, että aineiston sijoitteluun ja palveluihin liittyvä palaute ovat juuri sitä palautetta, jota tarvitaan kirjaston palvelun kehittämisessä. Samainen haastateltava mainitsi myös, että rakentava negatiivinenkin palaute on aina tervetullutta.

Haastateltavien mielestä asiakaspalautetta tulee kerätä mahdollisimman laajasti kaikilta. Kaikki olivat myös sitä mieltä, että pienemmiltä asiakasryhmiltä tai erityisryhmiltä, jotka eivät ole tottuneita palvelun käyttäjiä, tulisi kerätä palautetta erikseen. Pienempinä ryhminä mainittiin kotipalveluasiakkaat, opiskelijat ja vieraskielistä aineistoa lainaavat. Palaute edellä mainituilta ryhmiltä auttaa esimerkiksi aineistohankinnassa sekä palvelun organisoinnissa. Ritva Niemeläinen Kuusamon kaupunginkirjastosta pitää tärkeänä, että esimerkiksi nuorten palveluja kehitettäessä tehdään kyselyjä nuorten suosimilla paikoilla, esimerkiksi nuorisotalolla, ja palvelun suunnittelutyöhön on otettava myös nuoria mukaan.

Haastateltavien mielipiteet siitä, toteutuuko Suomen yleisissä kirjastoissa asiakaslähtöinen, asiakkaiden tarpeista lähtevä palvelu, jakaantuivat jonkin verran.

Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että toteutumista on vaikea arvioida yleisesti. Hänen mielestään aineistosisältöjen esiin nostamisessa on paljon kehitettävää. ”Pientä parantamisen varaa on, mutta asiakaslähtöinen, asiakkaiden tarpeista lähtevä palvelu toteutuu”, sanoo toinen haastateltava. Hänen mukaansa asiakaslähtöisyys toteutuu silloin, kun asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta useamman palautekanavan kautta. Samainen haastateltava mainitsee sosiaalisen median ja verkkopalvelut, joiden käytössä kirjastot ovat olleet edelläkävijöitä. Hänen mielestään sosiaalista mediaa hyödynnetään kirjastoissa yhä enemmän myös palautekanavana. Yksi haastateltavista on sitä mieltä, että asiakaslähtöinen palvelu ei yleisesti ottaen toteudu ja palvelu on enimmäkseen perinteisten kirjastosysteemien mukaista. Hänen mukaansa asiakkaita kuunnellaan ja on järjestetty monia hyviä hankkeita ja tempauksia, mutta paljon pitää vielä tehdä. Asiakkaat eivät myöskään osaa vaatia palveluilta tarpeeksi ja monet mieltävät kirjaston yhä edelleen perinteiseksi romaanilainamoksi.

Sana on vapaa -osioon haastateltavat saivat kirjoittaa kokemuksiaan ja ajatuksiaan liittyen aiheeseen. Alla on suoria lainauksia haastateltavilta.

Hyvä asiakaspalvelu ei ole vain kysyntään vastaamista, vaan siihen liittyy olennaisesti kirjaston tarjoamat rakennusaineet sivistykseen, tietoon ja itsensä kehittämiseen.

Palautetta tulee silloin tällöin myös paikallislehden ”meille soitettiin” -palstalta, enimmäkseen ruusuja, mutta välillä myös risuja.

Kaiken a ja o on se, että tiedostaa asiakaspalautteen merkityksen ja nimenomaan esimiestasolla työskentelevien tulee tämä ymmärtää, jotta saatua palautetta pystytään hyödyntämään optimaalisesti.

Osion kommentteissa otettiin kantaa myös siihen, että asiakaspalaute mahdollistaa rakentavan palautteen antamisen työntekijälle. Henkilöstö kokee yleensä, että palaute on oikeutetumpaa, kun se tulee asiakkaalta eikä esimieheltä. Yksi haastateltava mainitsi, että jatkuva kiittävä palaute saattaa synnyttää vääränlaista ylpeyttä tai jopa urautumista ja tällaista on hänen mukaansa nähtävissä myös kirjastossa. Myös iloinen ja välitön tunnelma kirjastossa välittyy suoraan asiakkaille ja näkyy asiakaspalautteissa. Yksi haastateltavista mainitsee, että henkilökunnan ulkoisella olemuksella ja käytöksellä on yhteyttä siihen, minkälaiseksi asiakkaat mieltävät asiakaspalvelun.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselytutkimukseen tuli vain 21 vastausta. Tuloksista ei näin ollen voi muodostaa kuvaa kaikkien kyselyyn osallistuneiden kirjastojen, saati suomalaisten yleisten kirjastojen mielipiteistä liittyen asiakaspalautteen keräämisen käytäntöihin. Koen kuitenkin, että kysely onnistui, koska sen tuloksista oli apua laatiesani Kotkan kaupunginkirjastolle ehdotuksen palauteprosessimallista (liite 6).

Taustakysymyksistä ilmeni, että lähikirjastojen työntekijät olivat aktiivisin vastaajaryhmä. Yllättävästi yli 60 000 asukkaan kunnista tuli kyselyyn ainoastaan yksi vastaus. Tätä tulosta tulkittaessa on kuitenkin otettava huomioon, ettei vastaaja ole välttämättä tiennyt oman kunnan asukaslukua ja on siitä syystä valinnut väärän vaihtoehdon.

Tulosten perusteella voidaan päätellä, että asiakaspalautteen keräämistä pidetään todella tärkeänä. Palautetta kerätään tasapuolisesti kaikilta asiakkailta ja esimerkiksi suulliseen palautteeseen reagoidaan lähes aina. Asiakaspalautteen keräämisen suosituimmat menetelmät olivat asiakaskysely, palautelomake ja palautelaatikko, joten kyseessä ovat hyvin perinteiset menetelmät. Esimerkiksi Mystery shopping, haastattelut ja pikagallupit -menetelmät eivät olleet tuttuja vastaajille. Uusista menetelmistä asiakasraadit ja laputus olivat käytössä muutamissa kirjastoissa.

Haastatellut asiantuntijat korostivat perinteisten asiakaspalautteen keruumenetelmien lisäksi myös asiakashaastatteluja ja havainnointia. Suullisesti saatua palautetta arvostettiin yhtä paljon niin asiantuntijoiden kuin kyselytutkimukseen vastanneiden parissa. Asiantuntijoiden haastatteluissa korostui asiakkaiden osallistaminen palvelujen kehittämiseen, esimerkiksi asiakashaastattelujen muodossa. Asiantuntijat pitivät tärkeänä myös ei-käyttäjiltä kerättävää palautetta.

Asiakaspalautetta kerätään, mutta sen käsittely ei ole systemaattista vaan enemmänkin sattumanvaraista. Tästä kertoo esimerkiksi se, että asiakaspalautteen käsittelyohjelmaa ei ole vastaajakirjastoissa käytössä. Myöskään haastateltujen asiantuntijoiden edustamissa kirjastoissa ei käsittelyohjelmaa ollut käytössä.

tössä. Kyselyn tulokset osoittivat sen, että asiakkaiden kannustamisessa palautteen antamiseen on vielä paljon parannettavaa. Tuloksista kävi myös ilmi, että kyselyyn vastanneiden kirjastojen henkilökunta osallistuu asiakaspalautteiden käsittelyyn. Avoimissa vastauksissa ilmeni myös, että pääkirjaston ja lähikirjastojen välillä informaatio ei aina kulje, eikä lähikirjastoissa aina tiedetä miten eri palautekanavia pitkin tulevat palautteet käsitellään.

Oma kokemattomuuteni kyselyjen laatijana näkyy kyselylomakkeen muotoilussa. Esimerkiksi vastausvaihtoehdoissa käytettyjä termejä, kuten Mystery shopping ja pikagallupit, olisi pitänyt selittää tarkemmin. Kysymyksiä olisi pitänyt miettiä enemmän vastaajan näkökulmasta. Esimerkiksi kysymyksissä viisi ja kuusi olisi seliteosassa voinut tarkentaa, että suullisesta palautteesta kysytään erikseen kysymyksessä seitsemän. Koska se ei käynyt ilmi, niin monet vastaajista mainitsivat sekä kysymyksen viisi että kysymyksen kuusi avoimissa vastauksissa suullisen palautteen.

## 8 PALAUTEPROSESSIMALLI

Lähes kaikkea toimintaa voidaan kutsua prosessiksi. Prosessi on tapahtumasarja, joka muodostuu vaiheista. (Pesonen 2007, 129.) Prosessiajattelussa lähdetään liikkeelle asiakkaiden tarpeista ja pohditaan millaisilla palveluilla tai tuotteilla tarpeet voitaisiin tyydyttää. Tämän jälkeen suunnitellaan prosessi, jolla saadaan aikaan halutut palvelut ja tuotteet. On myös selvitettävä, mitä materiaalia ja tietoja tarvitaan prosessin toteuttamiseen ja mistä ne hankitaan. Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen mahdollistavat työn kehittämisen ja itseohjautuvuuden ja samalla ne auttavat ihmisiä ymmärtämään kokonaisuutta. Prosessien kuvaamisen avulla organisaation käytännön työtä voidaan tehdä näkyväksi. (Laamanen 2001, 21, 23.)

Opinnäytetyön tulosten pohjalta syntyi palauteprosessimalli, jonka tarkoituksena on toimia apuna Kotkan kaupunginkirjaston systemaattisessa asiakaspalautteen keräämisessä, käsittelyssä ja hyödyntämisessä (liite 6). Palauteprosessimallissa määritellään 14 palautemenetelmää, joiden avulla asiakaspalautetta kerätään. Palautemenetelmiä ovat asiakaskyselyt ja -raadit, kansalliset käyttäjäkyselyt, laputus, palautelaatikko, -lomake ja -vihko. Palautetta kerätään henkilöstöltä, koulutuksista, tapahtumista ja yleisönosastokirjoitusten ja muiden lehtikirjoitusten avulla. Palautetta kerätään myös suullisesti, sähköpostitse ja sosiaalisen median kautta. Prosessimallissa määritellään myös toimenpiteet, joilla mahdollistetaan palautteen kerääminen eri menetelmien avulla. Lisäksi prosessimallissa määritellään vastuuhenkilöt tai -ryhmät, jotka vastaavat palautetiedon keräämisestä ja mahdollisesti myös analysoinnista. Palauteprosessimalli kuvataan taulukon muodossa. Prosessimallin lopussa on lyhyt tekstiosuus, jossa käsitellään vastuutahoja liittyen asiakaspalautteisiin.

Asiakkaalla tulee olla aktiivisen vaikuttajan rooli ja hänet on saatava mukaan laatua kehittämään niin suoran osallistumisen kuin vaikuttamisen keinojen avulla (Pietiläinen & Tuomi 2007, 37). Prosessimallissa asiakaspalautetta kerätään kaikilta asiakasryhmiltä, niin henkilöstöltä kuin aikuis- ja lapsiasiakkailta. Kirjaston toiminta perustuu asiakaspalveluun ja tämän takia ei riitä, että vain kirjasto ymmärtää mitä palveluja se on tarjoamassa tai millaisia palveluja tulevaisuu-



nessa on odotettavissa. Kirjaston on oltava tietoinen myös asiakkaiden tarpeista ja tyytyväisyydestä nykyisiin palveluihin sekä siitä suunnasta, johon asiakkaiden tarpeet ovat kehittymässä. Näin vältetään tarjoamasta sellaisia palveluja, jotka ovat tärkeitä vain kirjastoammattilaisille, mutta joita asiakkaat eivät koe tarpeelliseksi. (Tyrväinen 2007, 85.)

Ylimmän johdon vastuulle kuuluvat niin kehittämistavoitteista päättäminen kuin visioiden rakentaminen. Johdon oma sitoutuminen laadun kehittämiseen luo perustan muun henkilöstön sitoutumiselle. Henkilöstöä on myös kannustettava laadun ja asiakastyytyväisyyden kehittämiseen. Erityisen tärkeää on keskijohdon sitouttaminen laatujohtamiseen. Esimiehen tehtävä on luoda työntekijöilleen edellytykset kehittämistyöhön. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 47 - 48; Tyrväinen 2007, 87.) Myös Kotkan kaupunginkirjastolle suunnittelussa palauteprosessimallissa korostuu esimiehen rooli niin vastuuhenkilönä kuin kehittämisedotusten toimeenpanijana. Ennen kuin prosessimalli otetaan käyttöön, sitä käsitellään esimiespalaverissa, asiakaspalvelutiimissä ja koko henkilökunnalle järjestetyssä tilaisuudessa. Palauteprosessimalli hyväksytetään myös kirjastotoimenjohtajalla.

Asiakaspalautteiden kerääminen eri menetelmiä apuna käyttäen ei yksinään riitä, vaan myös kirjaamisesta ja analysoinnista on sovittava erikseen. Palautteen kirjaaminen auttaa seuraamaan, minkälaisia muutoksia on ajan kuluessa tapahtunut. Analyysin yhteydessä, esimerkiksi viikkokokouksessa, voidaan miettiä, mihin toimenpiteisiin palautteen johdosta ryhdytään. (Pietiläinen & Tuomi 2007, 48.) Palauteprosessimallissa huomioidaan sekä palautteen kirjaaminen että analysointi.

Asiakkaita on aktiivisesti kannustettava palautteen antamiseen. Palautteen antamisen helpottamiseksi asiakkaita on kuunneltava ja erilaiset vaikuttamisen mahdollisuudet on tehtävä heille tutuiksi (Tyrväinen 2011, 162). Prosessimallia on tarkasteltava kriittisesti vuosittain ja siihen on tehtävä tarvittavia muutoksia, jotta se on toimiva ja hyödyllinen kehittämisen väline. Palauteprosessimallin ensisijaisena tavoitteena on tuottaa parempaa palvelua asiakkaille, mutta myös auttaa henkilöstöä ymmärtämään asiakaspalautteen merkitys ja arvo kirjaston kehittämiseksi.

## 9 POHDINTA

Kirjastojen tulisi arvioida entistä enemmän toimintaansa ja palvelujaan suhteessa asiakkaisiin. Pelkät kvantitatiiviset tilastotiedot lainaaja- ja kävijämääristä eivät riitä, vaan olisi kyettävä myös systemaattiseen laadulliseen arviointityöhön. Arviointityön avulla kirjasto pystyy löytämään nimenomaan kehittämistä vaativia osa-alueita. Asiakaspalautetta on kerättävä mahdollisuuksien ja resursien mukaan kaikilta asiakasryhmiltä. Palautteen antamisen on onnistuttava kaikenlaisissa asiakaskohtaamisissa, niin puhelimitse kuin kasvotusten. Myös kirjaston henkilökunnalla on oltava valmiudet vastaanottaa ja käsitellä palautetta. Asiakkaita tulee kuunnella ja palveluja on kehitettävä yhdessä heidän kanssaan, sillä vain näin mahdollistetaan laadukas ja asiakkaiden tarpeita vastaava palvelu. Tosiasia on, että kirjasto tarvitsee asiakkaita, mutta asiakkaat eivät tarvitse välttämättä kirjastoa.

Mikäli kirjastot onnistuvat arvioimaan palvelujaan ja tuomaan arvioinnista saadut hyödyt asiakkaiden käyttöön, on kirjastolla mahdollisuus perustella olemassaolon oikeutensa myös tulevaisuudessa. Mikäli kirjastot eivät näe arviointia tarpeellisena eivätkä panosta asiakkaiden tarpeisiin, asiakkaat todennäköisesti siirtyvät käyttämään muita palveluja. Palvelujen kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa ja asiakkaiden osallistaminen kirjaston kehittämistyöhön ovat haasteellisia tehtäviä, mutta niihin panostaminen kannattaa varmasti.

Asiakaspalautteen keräämistä, käsittelyä ja hyödyntämistä voisi tutkia myös laajemmin, jolloin tutkimuksen kohderyhmänä olisivat kaikki Suomen yleiset kirjastot. Todennäköisesti suurempien kaupunkien kirjastoissa on enemmän resursseja pohtia asiakaspalautteeseen liittyviä käytäntöjä ja myös palautteen keräämisen tapoja ja menetelmiä on enemmän kuin Kotkan kaupungin kokoisissa kirjastoissa. Kiinnostavaa olisi myös vertailla korkeakoulukirjastojen ja yleisten kirjastojen asiakaspalautteiden keräämisen, käsittelyn ja hyödyntämisen käytäntöjä. Muutaman vuoden kuluttua olisi kiinnostavaa tutkia, miten palauteprosessimalli otettiin käyttöön Kotkan kaupunginkirjastossa ja onko siitä ollut hyötyä asiakkaille ja miten asiakaspalautteiden systemaattinen kerääminen on näkynyt kirjaston kehittämistyössä.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Alastalo, M. & Åkerman, M. 2010. Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa J. Ruusuvoori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 372 - 392.

Aluehallintovirasto 2014a. Viitattu 6.8.2014. <https://www.avi.fi/> > opetus ja kulttuuri > kirjastot.

Aluehallintovirasto 2014b. Viitattu 6.8.2014. <https://www.avi.fi/> > palvelut > peruspalvelujen arviointi > arvioinnin toteuttaminen.

Brophy, P. & Coulling, K. 1996. Quality management for information and library managers. Aldershot: Aslib Gower.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 26 - 44.

Granö-Suomalainen, V. & Lovio, M. (toim.) 2002. Mihin me pyrimme?: Miksi arvioida kunnan koulutus- ja kirjastopalveluja? Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uud. p. Helsinki: WSOYpro.

Hakala, J.T. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 12 - 25.

Hansén-Haug, G. 2013. Laadukasta nuortenkirjastotyötä. Mitä on laatu ja miten sitä arvioidaan? Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 26.8.2014. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94917/GRADU-1391680016.pdf?sequence=1>.

Heikinmatti, A. 2012. Kirjastot kaipaavat palautetta: ala siis laputtaa!. Yle uutiset 12.9.2012. Viitattu 16.8.2014. [http://yle.fi/uutiset/kirjastot\\_kaipaavat\\_palautetta\\_-\\_ala\\_siis\\_laputtaa/6292021](http://yle.fi/uutiset/kirjastot_kaipaavat_palautetta_-_ala_siis_laputtaa/6292021).

Heikkilä, E-L. & Saraste, M. 2008. Kirjastojen arviointiyhteistyö Pohjois-Pohjanmaalla. Raportti yhteistyöstä ja käytetyistä arviointimenetelmistä. Oulu: Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston julkaisuja 2. Viitattu 6.8.2014. [http://www.ouka.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=4a83bcdb-3723-4bb7-be87-f52fa847ad68&groupId=78400](http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=4a83bcdb-3723-4bb7-be87-f52fa847ad68&groupId=78400).

Hernon, P. & Altman, E. 2010. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers. 2nd ed. Chicago: American Library Association.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. 6. uud. p. Helsinki: Management Institute of Finland MIF Oy.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2007. Sisäinen ja ulkoinen auditointi osana laadun arviointia ja kehittämistä: Kuopion yliopiston kirjaston kokemuksia. Julkaisussa A. Rouvari, M. Laitinen, S. Luokkanen, J. Saarti & J. Tyräinen (toim.) Laatu ratkaisee: laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura, 77 - 83. Viitattu 21.9.2014. [http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu\\_Ratkaisee.pdf](http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu_Ratkaisee.pdf).

Kaisti, H. 2014. Yllättävän hyvä kirjasto!: ehdotus Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatukäsikirjaksi. Loppuraportti hankkeesta Laatu ja tuottavuutta verkostoituen - Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatu järjestelmähänke. Viitattu 31.7.2014. [https://vanamo.verkkokirjasto.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=1334f865-8d6c-4fd0-9fd1-7f85a3e38b16&groupId=10448](https://vanamo.verkkokirjasto.fi/c/document_library/get_file?uuid=1334f865-8d6c-4fd0-9fd1-7f85a3e38b16&groupId=10448).

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

Kansalliskirjasto 2014. Viitattu 10.8.2014. <http://www.kansalliskirjasto.fi> > kirjastoille > kirjastojen käyttäjäkyselyt.

Keski-Suomen yleisten kirjastojen arviointimalli 2013. Johtaminen ja henkilöstö. Osaamisalueet. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunginkirjasto. Viitattu 16.8.2014. [http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/62671\\_61466\\_arviointihanke\\_lopullinen\\_taitto.pdf](http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/62671_61466_arviointihanke_lopullinen_taitto.pdf).

Kirjastoasetus 6.6.2013/406.

Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet 1998. Kirjastot ja laatu -hanke. Helsinki: Efektia.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi 2014. Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Viitattu 16.8.2014. <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/it%C3%A4-suomen-kirjastojen-pohjois-savo-etel%C3%A4-savo-pohjois-karjala-okmn-laatukuvauksen-mukainen>.

Kotkan kaupunki 2014. Viitattu 30.7.2014. [http://www.kotka.fi/tietoa\\_kotkasta](http://www.kotka.fi/tietoa_kotkasta).

Kronqvist-Berg, M. & Widén-Wulff, G. 2007. Näyttöön perustuva johtaminen ja laatujohtaminen korkeakoulukirjastossa. Julkaisussa A. Rouvari, M. Laitinen, S. Luokkanen, J. Saarti & J. Tyrväinen (toim.) Laatu ratkaisee: laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura, 9 - 17. Viitattu 8.8.2014. [http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu\\_Ratkaisee.pdf](http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu_Ratkaisee.pdf).

Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: ideasta käytäntöön. Helsinki: Laatu keskus.

Laitinen, M. & Vakkari, M. 2006. Asiakastyytyväisyyden ja tilastojen yhdistelmällä syvemmälle kirjastojen arvioinnissa. Signum 5, 1 - 6. Viitattu 8.8.2014. <http://ojs.tsv.fi/index.php/signum/article/view/3404/3154>.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uud.p. Helsinki: Talentum.

Lindberg, P. & Karhu, H. 2011. Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 135 - 150.

Lovio, M. & Aho, T. 2002. Kirjaston laatutyötä hyvällä porukalla. Teoksessa V. Granö-Suomalainen & M. Lovio (toim.) Mihin me pyrimme?: miksi arvioida kunnan koulutus- ja kirjastopalveluja? Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 41 - 44.

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

Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori: laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Helsinki: Gaudeamus.

Mauno, U-M. 2011. Asiakkaan kirjasto. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 101 - 118.

Nikulainen, T. 2011. Espoon asiakasraadit ja kirjasto. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 194 - 207.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 20/2010. Viitattu 24.4.2014. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011. Hyvän maakuntakirjaston laatukuvaus. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 31.7.2014. [http://www.minedu.fi/opencms/opencms/handle/404?exporturi=/export/sites/default/OPM/Kirjasto/tyoeryhmaet\\_ja\\_selvitykset/Liitteet/Hyvxn\\_maakuntakirjaston\\_laatu\\_kuvaus\\_huhtikuu\\_2012.pdf](http://www.minedu.fi/opencms/opencms/handle/404?exporturi=/export/sites/default/OPM/Kirjasto/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/Liitteet/Hyvxn_maakuntakirjaston_laatu_kuvaus_huhtikuu_2012.pdf).

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014a. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 16.7.2014. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Tiedote.aspx?groupId=acc> > perustilastot > 2013 > Kotka.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014b. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 8.9.2014. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/Ajankohtaista/Tiedote.aspx?groupId=acc>.

Opetusministeriö 2001. Kirjastopoliittinen ohjelma 2001 - 2004: työryhmän muistio. Helsinki: Opetusministeriö. Kulttuuri-, liikunta ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja 2/2001. Viitattu 4.8.2014. [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2001/liitteet/kirjastopoliittinenohjelma\\_2001.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2001/liitteet/kirjastopoliittinenohjelma_2001.pdf?lang=fi).

Opetusministeriö 2009. Opetusministeriön kirjastopoliittikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 32/2009. Viitattu 26.4.2014. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf?lang=fi>.

Pekkala, M. 2012. Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti. Loppuraportti. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Viitattu 17.8.2014. [http://www.ouka.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=984b5ee9-963a-46ef-9814-85d677311bc2&groupId=78400](http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=984b5ee9-963a-46ef-9814-85d677311bc2&groupId=78400).

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena.: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Helsinki: Infor.

Pietiläinen, P. & Tuomi, V. 2007. Palautejärjestelmät korkeakoulukirjastoissa. Julkaisussa A. Rouvari, M. Laitinen, S. Luokkanen, J. Saarti & J. Tyrväinen (toim.) Laatu ratkaisee: laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura, 37 - 57. Viitattu 5.10.2014. [http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu\\_Ratkaisee.pdf](http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu_Ratkaisee.pdf).

Piilola, R. 2013. Mystery shopping tuo asiakkaan äänen kuuluviin kirjastossa. AMK:n opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.8.2014. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63948/Reija%20Piilola.pdf?sequence=1>.

Poroila, H. Laatu kunniaan. Heikin blogi. 20.11.2012. Viitattu 30.7.2014. <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/blogit/heikki-poroila/laatu-kunniaan>.

Tyrväinen, J. 2007. Tuumasta toimeen: rakentavaan asiakaspalautteeseen on hyvä tarttua kehittämistyössä. Julkaisussa A. Rouvari, M. Laitinen, S. Luokkanen, J. Saarti & J. Tyrväinen (toim.) Laatu ratkaisee: laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura, 85 - 93. Viitattu 5.10.2014. [http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu\\_Ratkaisee.pdf](http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu_Ratkaisee.pdf).

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

Valtioneuvosto 2007. Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 3.8.2014. <http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/aiemmat-hallitukset/vanhanenII/hallitusohjelma/pdf/hallitusohjelma-painoversio-040507.pdf>.

Valtiovarainministeriö 2014a. Viitattu 7.8.2014. [https://www.vm.fi/vm/fi/01\\_etusivu/](https://www.vm.fi/vm/fi/01_etusivu/) > hallinnon kehittäminen > palvelujen laadun kehittäminen > julkisten palvelujen laatubarometri.

Valtiovarainministeriö 2014b. Viitattu 2.9.2014. [https://www.vm.fi/vm/fi/01\\_etusivu/](https://www.vm.fi/vm/fi/01_etusivu/) > julkaisut ja asiakirjat > muut asiakirjat > julkisten palvelujen laatubarometri ja verkkopalvelut 2011.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Yleisten kirjastojen neuvosto 2011. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011 - 2016. Helsinki: Yleisten kirjastojen keskuskirjasto. Viitattu 26.4.2014. <http://www.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>.

## Liite 1. Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen yleisessä kirjastossa -kyselylomake

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa asiakaspalautteen keräämistä, käsittelyä ja hyödyntämistä yleisessä kirjastossa. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Vastaathan kaikkiin kysymyksiin.

### Taustakysymykset

1. Kirjasto, jossa vastaushetkellä työskentelet \*

- Pääkirjasto
  - Lähikirjasto
  - Kirjastoauto
  - Muu, mikä?
- 

2. Toimiiko kirjastosi maakuntakirjastona? \*

- Kyllä
- Ei

3. Minkä kokoisessa kunnassa/kaupungissa kirjastosi sijaitsee? \*

- 40 000 - 50 000
- 50 001 - 60 000
- yli 60 000

## Asiakaspalautteen kerääminen

### 4. Kerätäänkö kirjastossasi asiakaspalautetta? \*

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

### 5. Millaisin menetelmin kirjastossasi kerätään asiakaspalautetta? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Asiakasraadit
- Haastattelut (esim. ovensuukyselyt, puhelinhaastattelut)
- Kansalliset käyttäjäkyselyt
- Kirjaston omat asiakaskyselyt
- Kirjaston oma asiakaspalautelomake
- Palautelaatikko
- Laputus (asiakaspalautetta kerätään liimalapuilla; palautteen voi kiinnittää suoraan siihen kohtaan, jota palaute koskee)
- Mystery shopping -havainnointimenetelmä
- Pikagallupit
- Muu menetelmä, mikä?
- 
- 

### 6. Mitä palautekanavia tai -menetelmiä asiakkaalla on käytössään spontaanin palautteen antamiseen? \*

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Kirjaston verkkosivut
- Sosiaalinen media (esim. Facebook)
- Sähköposti
- Puhelimitse annettu palaute
- Yleisötilaisuuksissa annettu palaute (esim. avoimet keskustelutilaisuudet)
- Jokin muu palautekanava, mikä?
-



**7. Miten asiakaspalvelutilanteessa annettu suullinen palaute käsitellään? (kirjataanko se esimerkiksi vihkoon)**

Kerro myös, mikäli suullista palautetta ei huomioida lainkaan.

---

---

---

**8. Miten kirjasto huomioi yleisönosastokirjoitusten tai muiden lehtikirjoituksen kautta annetun palautteen?**

Kerro myös, mikäli näitä kirjoituksia ei huomioida lainkaan.

---

---

---

**9. Kenen vastuulla asiakaspalautteen kerääminen on kirjastossasi? \***

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Jokaisen työntekijän
- Kirjaston johdon
- Esimiesten
- Vastuu on jaettu useammalle henkilölle
- En tiedä
- Ei kenenkään vastuulla

**10. Miltä asiakasryhmiltä palautetta kerätään? \***

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Aikuiset
- Lapset
- Nuoret
- Seniorit
- Maahanmuuttajat

- Opiskelijat
- Kirjaston työntekijät
- Kaikilta asiakkailta tasapuolisesti
- Palautetta ei kerätä ollenkaan

Muu ryhmä, mikä?

---

### 11. Miten asiakkaita voisi innostaa ja motivoida antamaan palautetta?

Onko oma kirjastosi keksinyt hyviä tapoja tai menetelmiä. Voit täysin vapaasti kertoa myös omia ideoitasi.

---

---

---

### Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen

#### 12. Onko kirjastossasi käytössä asiakaspalautteen käsittelyohjelma? \*

Käsittelyohjelmalla tarkoitetaan järjestelmää, johon kirjataan kaikki eri kanavia pitkin saadut palautteet, käsittelyohjelma voi olla esim. web-sovellus. Mikäli vastaat kysymykseen kyllä, niin kerro tarkemmin minkälainen ohjelma on kyseessä.

Kyllä

---

Ei

En tiedä

#### 13. Hyödynnetäänkö asiakaspalaute kirjaston kehittämistyössä? \*

Mikäli vastaat kyllä, niin kerro jokin esimerkki/esimerkkejä.

Kyllä

---

Ei

En tiedä

**14. Miten asiakaspalautteen perusteella tehdyt kehittämissuositukset käsitellään? \***

Voit valita useamman vaihtoehdon.

 Esimiespalavereissa Johtoryhmässä Tiimeissä Työryhmissä Ei käsitellä lainkaan En osaa sanoa

Muuten, miten?

**15. Onko asiakaspalautteen käsittelyyn määritelty vastuhenkilö(t)? \*** Kyllä Ei En tiedä**16. Miten asiakkaat saavat tiedon siitä, onko heidän antamansa palaute käsitelty? \***

Voit valita useamman vaihtoehdon.

 Henkilökohtaisesti (suullisesti, sähköpostitse, puhelimitse) Kirjaston verkkosivuilla Sosiaalisessa mediassa (esim. Facebook) Asiakkaat eivät saa tietoa palautteen käsittelystä

Muuten, miten?

**17. Käsitelläänkö asiakaspalaute henkilökunnan kanssa? \*** Kyllä, satunnaisesti Kyllä, usein Ei käsitellä ollenkaan En osaa sanoa

**Lopuksi**

**18.** Mitä mieltä olet väitteestä: Kirjaston kannattaa ehdottomasti kerätä asiakaspalautetta.

\*

	1	2	3	4	5	
täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	täysin samaa mieltä

**19.** Mitä mieltä olet väitteestä: Kirjastossani asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta.

\*

	1	2	3	4	5	
täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	täysin samaa mieltä

**20.** Minkä kokonaisarvosanan antaisit omalle kirjastollesi asiakaspalautteen keräämisestä, käsittelystä ja hyödyntämisestä? \*

	1	2	3	4	5	
erittäin huono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	erittäin hyvä

**21.** Ole hyvä, sana on vapaa.

Kerro vapaasti kokemuksistasi, ajatuksistasi tai ihan mistä tahansa liittyen asiakaspalautteeseen. Voit halutessasi kommentoida myös tätä kyselyä.

---



---



---

Valitse Lähetä-painike kun haluat lähettää kyselyn.

Kyselyn lähettämisen jälkeen voit halutessasi osallistua kirjapalkinnon arvontaan.

Mikäli et osallistu arvontaan, voit sulkea ohjelman.

## Liite 2. Sähköpostiviesti kirjastojen johtajille

Hei,

Olen Satu Hänninen Kotkan kaupunginkirjastosta ja opiskelen parhaillaan Turun ammattikorkeakoulussa kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelmassa. Teen parhaillaan opinnäytetyötäni ja työni aihe liittyy asiakaspalautteen keräämiseen, käsittelyyn ja hyödyntämiseen yleisessä kirjastossa. Tavoitteena on löytää toimeksiantajana toimivalle Kotkan kaupunginkirjastolle sopivia asiakaspalautteen keräämisen tapoja ja menetelmiä. (kirjaston nimi) kaupunginkirjaston lisäksi kyselyyn on valikoitunut viisi muuta kuntaa; maakuntakirjastoja kyselyssä on mukana neljä.

Laadin parhaillaan aiheeseen liittyvää sähköistä kyselyä ja pyydän nyt lupaanne saada lähettää kysely (kunnan nimi) kaupunginkirjaston eri toimipisteille. Suomen yleisten kirjastojen tilastot -tietokannan mukaan (kunnan nimi) on yksi pääkirjasto, seitsemän sivukirjastoa ja kaksi kirjastoautoa. Tavoitteena on että jokainen toimipiste vastaisi kyselyyn kerran. Kirjastonne verkkosivuilla ovat seuraavien kirjastojen yhteystiedot: (kunnan nimi) pääkirjasto, (lähikirjaston nimi) kirjasto, (lähikirjaston nimi) kirjasto, (lähikirjaston nimi) kirjasto, (lähikirjaston nimi) kirjasto, (lähikirjaston nimi) kirjasto, (lähikirjaston nimi) kirjasto ja (lähikirjaston nimi) kirjasto. Toivon myös, että kirjastoauton henkilökunnasta joku vastaisi kyselyyn.

Toivon että suhtauduttu myönteisesti kyselyyni ja voin lähettää kyselyn eri toimipisteisiin. Mikäli annatte luvan, niin lähetän saatekirjeen ja linkin kyselyyn suoraan kirjastojen sähköpostiosoitteisiin. Toinen vaihtoehto on, että lähetän linkin kyselyyn suoraan teille ja voitte jakaa sitä eteenpäin eri toimipisteille.

Lähetän linkin kyselyyn ensi viikon (viikko 20) aikana; vastausaikaa tulee olemaan toukokuun loppuun. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Kaikki kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyn tuloksia käytetään opinnäytetyöni tutkimusaineistona ja tulokset esitetään niin, ettei yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa. Valmis opinnäytetyö tulee saataville ammattikor-

keakoulujen Theseus-julkaisuarkistoon. Opinnäytetyön ohjaajana toimii yliopettaja Olli Mäkinen ([olli.makinen@turkuamk.fi](mailto:olli.makinen@turkuamk.fi)), joka voi tarvittaessa antaa lisätietoja opinnäytetyöhöni liittyen.

Toivon, että vastaatte tähän sähköpostiviestiini mitä pikimmiten.

Vastaan myös mielelläni mahdollisiin lisäkysymyksiin.

Ystävällisin terveisin Satu Hänninen

[satu.hanninen@students.turkuamk.fi](mailto:satu.hanninen@students.turkuamk.fi)

puh. 040 XXX XXXX

## Liite 3. Saatekirje vastaajakirjastoille

Hei,

Olen Satu Hänninen Kotkan kaupunginkirjastosta. Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelmassa. Teen parhaillaan opinnäytetyötä ja työni aihe liittyy asiakaspalautteen keräämiseen, käsittelyyn ja hyödyntämiseen yleisessä kirjastossa. Tavoitteena on löytää toimeksiantajana toimivalle Kotkan kaupunginkirjastolle sopivia asiakaspalautteen keräämisen menetelmiä sekä keinoja käsitellä ja hyödyntää asiakkailta tulevaa palautetta.

Kysely on lähetetty kuudelle kunnalle, joiden asukasluku on Kotkan kaupungin suuruusluokkaa. Toiveeni on että jokaisen kunnan/kaupungin jokainen toimipiste vastaisi kyselyyn kerran. Paitsi että kyselyn tulokset auttavat minua opinnäytetyössäni, hyödyttävät ne varmasti niin Kotkan kaupunginkirjastoa kuin muita Suomen yleisiä kirjastoja. Valmis opinnäytetyö tulee saataville ammattikorkeakoulujen Theseus-julkaisuarkistoon. Opinnäytetyön ohjaajana toimii Olli Mäkinen. ([olli.makinen@turkuamk.fi](mailto:olli.makinen@turkuamk.fi))

Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan kirjapalkinto. Arvontaan osallistuminen on vapaaehtoista ja edellyttää yhteystietojen luovuttamista. Kyselyn vastaukset ja arvonnän yhteystiedot käsitellään erikseen ja näin taataan vastaajien anonymiteetin säilyminen. Korostan, että vastauksianne käytetään vain tutkimukseni aineistona.

Toivon saavani **vastaukset** kyselyyn **8.6. mennessä**.

Kyselyyn pääsee alla olevan linkin kautta. **Kysymyksiä** on yhteensä **20** ja vastaaminen vie **noin 10 minuuttia**.

<https://www.webropolsurveys.com/S/95768E60D203DCEB.par>

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin  
Satu Hänninen  
[satu.hanninen@students.turkuamk.fi](mailto:satu.hanninen@students.turkuamk.fi)

puh. 040 XXX XXXX

## Liite 4. Sähköpostiviesti asiantuntijoille

Hei,

Olen Satu Hänninen Kotkan kaupunginkirjastosta. Opiskelen Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelmassa. Teen parhaillaan opinnäytetyötäni, jonka toimeksiantajana on Kotkan kaupunginkirjasto. Tutkin opinnäytetyössäni asiakaspalautteen keräämistä, käsittelyä ja hyödyntämistä yleisessä kirjastossa. Hyödynnän tutkimustyössäni niin määrällistä kuin laadullista tutkimusta.

Olen parhaillaan työstämässä sähköistä kyselyä, joka on tarkoitus lähettää kirjastoille vielä toukokuun aikana. Kyselyyn on valikoitunut kuusi kuntaa, joiden yleisiin kirjastoihin sähköinen kysely lähetetään.

Kyselyn lisäksi haluan kerätä tietoa aiheestani lomakehaastattelun avulla. Haluaisin, että sinä olisit yksi haastateltavistani. Sinun lisäksesi mukana on kaksi muuta kirjastoalan asiantuntijaa. Olen valinnut haastateltavat niin tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen kuin kirjastotyöstä saadun kokemuksen perusteella. Lomakehaastattelu tullaan toteuttamaan sähköpostitse.

Lomakehaastattelu on tarkoitus toteuttaa sen jälkeen, kun sähköisen kyselyn tulokset ovat valmistuneet (sähköinen kysely on avoinna vastaajille 8.6. asti). Pysin lomakehaastattelulla keräämään asiantuntijoiden mielipiteitä, näkemyksiä ja kokemuksia liittyen asiakaspalautteeseen. Lomakkeen kysymykset ovat avoimia kysymyksiä ja niitä on alle kymmenen.

Lomakehaastattelussa annettuja tietoja käytetään ainoastaan opinnäytetyöni tutkimusaineistona. Henkilötietosi eivät tule näkyviin valmiiseen opinnäytetyöhön, jos et anna siihen lupaa.

Opinnäytetyön ohjaajana toimii Olli Mäkinen. ([olli.makinen@turkuamk.fi](mailto:olli.makinen@turkuamk.fi)). Minulta saat tarvittaessa lisätietoja.

Toivottavasti suostut olemaan yksi haastateltavistani.



Ystävällisin terveisin

Satu Hänninen

JK Pysin lähettämään haastattelukysymykset kesäkuun aikana ja toivon saavani vastaukset heinäkuun loppuun mennessä. Aikataulusta voidaan kuitenkin tarvittaessa neuvotella.

## Liite 5. Saatekirje asiantuntijoille ja haastattelulomakkeen kysymykset

Hei,

Liitteestä löytyy lomake, jossa on kahdeksan kysymystä liittyen asiakaspalautteeseen. Liite on nimellä lomakehaastattelu\_asiantuntijat. Vastausaikaa on aina heinäkuun loppuun asti. Voit kirjoittaa vastauksesi suoraan kysymysten perään. Pieni tarkennus kysymykseen nro 7: mieti vastaustasi ensisijaisesti liittyen asiakaspalautteeseen.

Toisessa liitteessä on asiakaskysely (asiakaskysely\_webropol), jonka lähetin kuudelle Kotkan kokoiselle kaupungille/kunnalle. Sinun ei tarvitse vastata siihen, mutta voit halutessasi katsoa minkälaisia kysymyksiä kirjastoille esitettiin.

Ennen lomakehaastattelun tulosten julkistamista, lähetän sinulle vastauksiisi/kommentteihisi liittyvät tekstiosuudet, jotta voit varmistaa, että olen ymmärtänyt vastauksesi oikein. Minulta voit tarvittaessa kysellä lisätietoja. Mukavaa kesää ja kiitos jo etukäteen vastauksistasi.

T. Satu

.....  
satu.hanninen@students.turkuamk.fi

AKITIS12

040 XXX XXXX

## TAUSTATIETOJA:

Nimi:

Työtehtävä:

Koulutus- ja työhistoria:







## KYSYMYKSET LIITTYEN ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMISEEN, KÄSITTELYYN JA HYÖDYNTÄMISEEN




1. Nimeä kolme keskeisintä asiakaspalautteen keräämisen menetelmää. Kerro miksi nimesit juuri kyseiset menetelmät.
2. Asiakkaat antavat usein suullista palautetta asiakaspalvelutilanteissa. Miten asiakaspalvelutilanteissa annettu suullinen palaute tulisi vastaanottaa ja käsitellä? Onko kirjastossanne keksitty keinoja tähän?
3. Miten asiakkaita voisi innostaa ja motivoida antamaan palautetta?
4. Asiakaspalautteen käsittelyohjelma on kirjastoissa vielä melko harvainen. Käsittelyohjelmalla tarkoitetaan järjestelmää, johon kirjataan kaikki eri kanavia pitkin saadut palautteet, käsittelyohjelma voi olla esim. web-sovellus. Onko edustamallanne kirjastolla käytössä em. käsittelyohjelma tai jokin muu systemaattinen menetelmä asiakaspalautteen keräämiseen?
5. Kirjastot pyrkivät hyödyntämään asiakkailta saadun palautteen kehittämistyössään. Minkälaisen asiakaspalautteen koette tärkeäksi kirjaston toiminnan kehittämisen kannalta?
6. [Yleisten kirjastojen neuvoston strategian 2011 - 2016](#) mukaan kirjastojen tulisi oppia segmentoimaan käyttäjiään sekä kohdentamaan palvelujaan yhä pienemmille kohderyhmille. Onko mielestänne tarpeen kerätä asiakaspalautetta kaikilta asiakasryhmiltä tasapuolisesti vai pitäisikö palautetta kerätä erikseen pienemmiltä ryhmiltä, esim. maahanmuuttajilta?

7. [Yleisten kirjastojen laatusuositus](#) (OKM 2010) määrittelee niin kirjaston keskeisiä tehtäviä, laatua kuin hyvää kirjastotyötä. Laatusuosituksessa puhutaan mm. asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaan kuuntelemisesta. Mikä on oma mielipiteenne, toteutuuko Suomen yleisissä kirjastoissa asiakaslähtöinen, asiakkaiden tarpeista lähtevä palvelu?
  
8. Sana on vapaa.  
Tähän voitte kirjoittaa kokemuksia, ajatuksia ym. asiakaspalautteeseen liittyvää.

**Kiitos** vastauksistasi.

## Liite 6. Palauteprosessimalli eli ehdotus asiakaspalautteen keräämisestä, käsittelystä ja hyödyntämisestä Kotkan kaupunginkirjastossa

Palautemenetelmä	Toimenpiteet	Käsittely
Asiakaskyselyt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekä aikuisille että lapsille</li> <li>• Vastanneiden kesken arvonta (palkintoja)</li> <li>• Kyselyohjelman käyttöönotto?</li> <li>• <i>Muuta: tehdään eri vuosina kuin kansallinen käyttäjäkysely</i></li> </ul>	Esimiespalaveri  Kehittämispäivä
Asiakasraadit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edustus eri käyttäjäryhmistä (lapset, nuoret, aikuiset, opiskelijat, maahanmuuttajat, seniorit)</li> </ul>	Tiimit
Henkilöstön palaute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kysely henkilöstölle kerran vuodessa: kysymykset liittyvät työn mielekkyyteen, työn sujuvuuteen, työilmapiiriin, johtamiseen, lähiesimiestyöhön</li> </ul>	Tyhy-ryhmä
Kansalliset käyttäjäkyselyt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osallistuminen, asiakkaiden kannustaminen</li> <li>• <i>Muuta: seuraava kysely 2016</i></li> </ul>	Johtoryhmä  Esimiehet  Kehittämispäivä
Koulutukset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjastonkäytön opastus sekä opetus, ryhmäkäynnit</li> <li>• Palaute kerätään sekä oppilailta että opettajilta</li> <li>• Suunnitellaan palautelomake (mahdollisuus antaa palautetta myös verkkosivujen kautta), oma lomake eri käyttäjäryhmille</li> </ul>	Opastaja, kouluttaja  Pedagoginen informaattikko
Laputus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erialaisten teemapäivien yhteydessä, esim. Lainan päivä, Kirjan ja ruusun päivä, Kotka-päivä</li> </ul>	Nimetään vastuuhenkilö
Palautelaatikko	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jokaisessa kirjastossa</li> <li>• Keskeinen paikka, jossa kynät ja palautelomake</li> <li>• <i>Muuta: tärkeää sopia, kuka hoitaa laatikon tyhjennyksen ja kuinka usein, esim. kerran/kk, palauteinfo esim. 2 krt/v</i></li> </ul>	Nimetään vastuuhenkilö  Esimiehet, kirjasto-toimenjohtaja  Aamufot, kehittämisspäivä

Palautelomake	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suunnitellaan ja otetaan käyttöön</li> <li>• Mahdollisuus vastata sekä kirjastossa että verkossa</li> <li>• Keskeinen paikka, jossa kynät</li> <li>• Selkeä lomake, mahdollisuus yhteystietojen jättämiseen</li> <li>• Otetaan käyttöön pikapalautelomake</li> </ul>	Asiakaspalvelutiimi
Palautevihko	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarkoitettu suullisen palautteen kirjaamiseen joka osastolla ja jokaisessa kirjastossa</li> <li>• Lapsille ja nuorille oma chattivihko</li> </ul>	Nimetään vastuuhenkilö  Esimiehet
Sosiaalinen media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anna palautetta -kampanjat esim. Facebookissa</li> <li>• Facebook-palautteeseen pyritään vastaamaan vuorokauden sisällä</li> <li>• Palautteen antamisesta palkitaan; mietitään keinoja</li> </ul>	Nimetään vastuuhenkilöt ja osastot
Suullinen palaute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luodaan toimintaohjeet eri palautekanaville:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Puhelimitse → palautelomake, palautevihko</li> <li>○ Asiakaspalvelutilanteet → palautelomake, palautevihko, pikapalautelomake</li> <li>○ Lomakkeet toimitetaan palautelaatikkoon</li> </ul> </li> <li>• Reagoidaan heti, jos mahdollista</li> </ul>	Jokainen työntekijä  Esimies  Kirjastotoimenjohtaja
Sähköpostipalaute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarkistetaan kirjastojen sähköpostiosoitteet</li> <li>• Määritellään palautteeseen vastausaika, esim. kahden päivän tai viikon sisällä</li> <li>• Kirjataan palautelomakkeelle</li> <li>• Asiakaspalautteen käsittelyohjelman käyttöönotto?</li> </ul>	Vastuuhenkilöt: osastot, kirjastot
Tapahtumat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suunnitellaan ja otetaan käyttöön tapahtumapalautelomake</li> <li>• Oma palautelomake yhteistyökumppaneille</li> <li>• <i>Muuta: "Pitää mennä sinne, missä ihmiset ovat."</i></li> </ul>	Tapahtumatiimi
Yleisönosasto- ja muut lehtikirjoitukset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luodaan toimintaohjeet: kuka vastaa ja kuinka nopeasti kirjoituksiin vastataan</li> </ul>	Nimetään vastuuhenkilöt

Asiakaspalvelutiimillä on päävastuu eri palautemenetelmien käyttöönotosta ja koordinoinnista. Kaikki palautteet huomioidaan ja pyritään käsittelemään mitä pikimmiten, kuitenkin päätöksentekovaltuuksien puitteissa. Kehittämisehdotukset käsitellään aina esimiespalavereissa. Kirjastotoimenjohtaja vastaa yleisluonteisista tai koko organisaatiota koskevista palautteista sekä palautteiden tilastoinnista, raportoinnista ja kokonaisseurannasta. Palautteen antamiseen kannustetaan!

Palautteet täytyy luokitella ja kirjata, jotta tilastointi on mahdollista. Palautteet voidaan luokitella seuraavasti: myönteinen palaute - kielteinen palaute - kehittämissuositus. Palauteyhteenvetoa voidaan käyttää suunniteltaessa toiminnan ja palvelujen kehittämistavoitteita. Tiettyyn henkilöön kohdistuva palaute käsitellään asianomaisen henkilön kanssa. (päävastuu: esimies, tarvittaessa kirjastotoimenjohtaja). Tiettyyn toimipisteeseen tai tiettyyn asiakaskohderyhmään liittyvästä palautteesta vastaa esimies tai ko. kohderyhmän tiimi (esim. maahanmuuttajat)