

Henna Hydén

**ASIAKASLÄHTÖINEN ARVIOINTI KIRJASTOPALVELUJEN
KEHITTÄMISEN TUKENA**

Tutkimus Jurvan kunnankirjaston käytöstä

Pro gradu -tutkielma

Informaatiotutkimuksen laitos

Tampereen yliopisto

Marraskuu 2007

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen laitos

HYDÉN, HENNA. Asiakaslähtöinen arviointi kirjastopalvelujen kehittämisen tukena. Tutkimus Jurvan kunnankirjaston käytöstä.

Informaatiotutkimuksen Pro gradu -tutkielma, 74 s. + 6 liites.

Informaatiotutkimus

Marraskuu 2007

Vuoden 1998 kirjastolaki velvoittaa kuntia arvioimaan kirjastopalvelujaan. Palvelujen todellinen arvo määräytyy kirjaston ulkoisen palvelukyvyn mukaan. Tämä tarkoittaa kysymystä siitä, kohtavatko asiakkaat ja palvelut optimaalisesti. Kysymykseen vastattaessa asiakkaat ovat oikeita lähteitä kertomaan, onko palvelu onnistunut. Asiakaslähtöinen arviointi palvelujen kehittämisen tukena heijastaa asiakkaiden palvelujen laatuun kohdistamia odotuksia, vaatimuksia ja asiakkaiden itse tulkitsemia tarpeita.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten tyytyväisiä kuntalaiset ovat Jurvan kunnankirjaston palveluihin. Ohessa selvitettiin kirjaston käyttöä: kuinka usein kirjastossa käydään, miten verkkopalveluja osataan käyttää sekä mistä syistä kirjastoon yleensä tullaan. Myös kuntalaisten kiinnostusta erilaisiin kirjallisuuden aiheisiin ja aineistolajeihin selvitettiin. Empiirinen aineisto kerättiin survey-kyselynä, jossa tuhat kyselylomaketta jaettiin jurvalaisiin kotitalouksiin. Vastajat palauttivat lomakkeet omatoimisesti palautuslaatikoihin, ja vastausprosentiksi muodostui 20. Tulokset käsiteltiin spss-tilasto-ohjelman avulla tuottamalla suoria jakaumia ja ristiintaulukoiteja.

Tutkimuksen tuloksena selvisi, että kuntalaiset ovat kaiken kaikkiaan tyytyväisiä kirjastopalveluihin ja erityisen tyytyväisiä henkilökunnan palveluun. Kun nykyisen tutkimuksen tuloksia verrataan viisi vuotta sitten tehtyyn samanlaiseen kyselyyn, näyttää kuntalaisten tyytyväisyys kirjastopalveluihin lisääntyvän. Ainoa asia, joka edelleen herättää keskustelua ja tyytymättömyyttä kuntalaisissa, on kirjaston aukioloajat.

Avainsanat (YSA):

asiakaslähtöisyys, kirjastonkäyttö,

asiakkaat : kirjastopalvelut,

markkinointi : yleiset kirjastot

Sisällys

1. JOHDANTO.....	1
2. KIRJASTOPALVELUJEN MARKKINOINTI.....	2
2.1. SUHDEMARKKINOINTI.....	4
2.2. KIRJASTOPALVELUT PALVELUJEN KENTÄSSÄ.....	5
2.3. YLEISTEN KIRJASTOJEN ASIAKKAAT	8
2.4. ASIAKASLÄHTÖISESTÄ MARKKINOINNISTA ASIAKKUUSLÄHTÖISEEN.....	10
2.5. PALVELUJEN LAATU JA ARVO.....	15
3. KIRJASTOPALVELUJEN KÄYTTÖTUTKIMUS JA ARVIOINTI.....	20
3.1. KIRJASTONKÄYTTÖ KÄSITTEENÄ JA ILMIONÄ.....	21
3.2. KIRJASTOPALVELUJEN KÄYTTÖTUTKIMUS	23
3.3. KIRJASTOPALVELUJEN ARVIOINTI	27
3.4. KIRJASTOPALVELUJEN ARVIOINTI KÄYTÄNNÖSSÄ.....	31
4. TUTKIMUSONGELMAT, -TAVOITTEET JA -MENETELMÄT	34
5. ASIAKASKYSELY JURVAN KUNNANKIRJASTON PALVELUISTA	36
5.1. YLEISTÄ TIETOA JURVAN KUNNANKIRJASTOSTA	36
5.2. KIRJASTOKYSELYJEN TOTEUTUS VUOSINA 2001 JA 2006.....	37
5.3. KIRJASTOKYSELYN TULOKSET 2006	38
5.3.1. <i>Taustamuuttujat</i>	39
5.3.2. <i>Kirjastonkäyttö</i>	42
5.3.3. <i>Talouksien kiinnostuksen aiheet</i>	46
5.3.4. <i>Tyytyväisyys kirjastopalveluihin</i>	48
5.3.5. <i>Avoimet vastaukset</i>	56
5.3.6 <i>Kyselystä esiinnousseet asiakassegmentit</i>	59
6. VERTAILU VUODEN 2001 KYSELYYN.....	65
7. KYSELYN YHTEENVETO	67
8. LOPUKSI.....	69
LÄHTEET	72
LIITTEET	75
LIITE 1: SAATEKIRJE JA KYSELYLOMAKE	75
LIITE 2: SPSS-RISTIINTAULUKOIDEN KHIIN NELIÖ-TESTIEN TULOKSET	78

1. Johdanto

Vuoden 1998 kirjastolaki velvoittaa kunnat järjestämään kirjasto- ja tietopalveluja. Näin taataan kaikille kansalaisille mahdollisuus itsensä sivistämiseen, tietojen ja taitojen kehittämiseen sekä elinikäiseen oppimiseen (2 & 3 §). Laki velvoittaa kuntia myös arvioimaan järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua. Tarkoituksena on parantaa palvelujen saatavuutta ja kehittämistä. Arvioinnin tulisi tukea myös palvelujen toteutumisen, laadun ja taloudellisuuden seurantaan. (6 §.)

Arviointi nousi yleisenä trendinä esiin 1990-luvulla usealla yhteiskunnan ja erityisesti julkisten palvelujen alueella, kuten esimerkiksi koulutuksessa sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa, ja jatkuu edelleen. Erityisesti tuloksellisuuden arviointia edellytetään, koska valtio ei enää suorita yksityiskohtaista tehtävien valvontaa. Kirjastopalveluissa arviointi on kirjastolle itsellekin erityisen tärkeää, koska resurssit ovat niukat ja kirjaston pitäisi pystyä palvelemaan kaikkia asiakkaita tasapuolisesti. Usein joudutaankin tekemään päätöksiä siitä, mitä osa-aluetta kehitetään tai mitä supistetaan. Tässä päätöksenteossa erilaiset arviointitulokset voivat toimia suurena apuna, varsinkin, kun kirjastot eivät saa taloudellista palautetta esimerkiksi myyntituloista. Palvelujen arviointiin ja palautteen saamiseen liittyy läheisesti markkinointi, erityisesti asiakaslähtöinen organisaation toimintakulttuuri. Asiakaslähtöistä markkinointia voidaan kirjastoissa toteuttaa, vaikka ne eivät toimi liiketaloudellisin perustein etsien kannattavinta asiakasryhmää. Muuttuvassa ja kilpailevassa yhteiskunnassa kirjastot pyrkivät osoittamaan palvelujensa tärkeyden palvelemalla kaikkia asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelujen todellinen arvo määräytyy kirjaston ulkoisen palvelukyvyn mukaan. Tämä tarkoittaa kysymystä siitä, kohtaavatko asiakkaat ja palvelut optimaalisella tavalla. Loppujen lopuksi asiakkaat tuovat oikeutuksen kirjaston toiminnalle. Ilman kävijämääriä ja lainauksia kirjastot varmasti lopetettaisiin.

Tutkielman tarkoitus on tarkastella, miten hyvin yleisen kirjaston asiakkaat ja palvelut kohtaavat Jurvan kunnankirjastossa. Tutkimuksessa selvitetään ketkä käyttävät kirjastopalveluja, millä tavalla, kuinka usein ja ovatko kuntalaiset tyytyväisiä saamansa palveluun. Tarkastelun lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Kirjallisuuskatsauksessa käydään läpi markkinointia kirjastoon soveltaen, kirjastonkäyttöä ja sen arviointia sekä esitellään muutamia kirjastonkäyttö- ja arviointitutkimuksia. Tämän jälkeen siirrytään tutkimukseen Jurvan kunnankirjaston käytöstä. Sama asiakaskysely toteutettiin viisi vuotta aiemmin, jolloin se toimi merkonomiopintojen opinnäytetyönä. Tässä tutkielmassa selvitetään ensin nykyisen kyselyn tulokset ja ristiintaulukoinnin avulla nostetaan esiin joitain toisistaan eroavia asiakassegmenttejä sekä lopuksi tuloksia verrataan aiemmin tehtyyn kyselyyn.

2. Kirjastopalvelujen markkinointi

Organisaatioiden kehittämisessä painotetaan yhä enemmän asiakastyytyväisyyden, palvelujen laadun, ihmisten osaamisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä. Nyky-yhteiskunnassa asiakassuhde ei ole enää ikään kuin ostajan ja myyjän välinen, vaan se ajatellaan yhteistyösuhteeksi, jossa huomioidaan asiakassuhde kokonaisuudessaan. (Kuusela 1998, 19.) Näin myös kirjastoissa tulisi toimia. Seuraavassa käydään läpi joitain markkinoinnin oppeja, joita myös kirjastotoiminnassa voitaisiin vahvemmin hyödyntää ja tuoda esille. Ei niin, että markkinointi määrittäisi kirjaston toimintaa, vaan että markkinointi sopeutuisi kirjaston tapaan toimia. Kaikkia kaupallisen markkinoinnin malleja on vaikea soveltaa julkiseen toimintaan, koska julkispalvelut eivät useinkaan tavoittele toiminnallaan taloudellista voittoa. Tarkoitus ei olekaan niin sanotusti kaupitella kirjastopalveluja vaan poimia yritysten markkinoinnista sellaisia seikkoja, jotka istuvat myös kirjastotoimintaan. Samalla korostetaan suhdemarkkinointia ja asiakaslähtöisyyttä. Perimmältään markkinoinnin tarkoitus on auttaa asiakasta ostamaan oikein (Kuusela 1998, 3). Tässä tapauksessa tarkoituksena on siis houkutella ja auttaa kuntalaisia hyödyntämään kirjastopalveluja. Teoria painottuu vahvasti markkinoinnin pohjoismaiseen koulukuntaan, joka onkin toiminut palvelujen markkinoinnin ja vuorovaikutteisuuden

suunnannäyttäjänä. Koulukunnan kehittäjänä ja johtohenkilönä on kauppatieteiden tohtori, palvelu-professori Christian Grönroos.

Markkinoinnissa yritetään ymmärtää, kuka on asiakas, millainen on asiakassuhde ja asiakkaan rooli palveluprosessissa sekä miten palvelujen saatavuus on järjestetty. Käytännössä markkinointi on itse toimintaa ja vaikutelmien luomista, jonka tavoitteena on tyytyväinen asiakas. (Kuusela 1998, 3-12.)

Kirjastopalvelujen niin kutsuttu yhteiskunnallinen markkinointi tähtää muutoksien aikaansaamiseen asiakkaan tiedoissa (palvelun ymmärtäminen), arvoissa ja asenteissa (ennakkoluulojen vähentäminen ja myönteisen mielikuvan luominen) sekä käyttäytymisessä (Lehtonen 2002, 66). Kaiken kaikkiaan kirjastopalvelujen tavoitteet ovat yhteiskuntapoliittisia. Pitäisikin miettiä, millaisia tavoitteita yhteiskunta kirjastolle asettaa. Julkisten palvelujen asiakkaan tyytyväisyys vahvistaa kansalaisten luottamusta yhteiskunnan palveluihin ja ylläpitää yhteiskunnan sosiaalista pääomaa, mikä vaikuttaa koko kansan hyvinvointiin (Lehtonen 2002, 63).

Grönroosin (1987, 9-10; 27) mukaan asiakaslähtöisen palveluperiaatteen soveltamiseen julkisessa organisaatiossa on kolme syytä. Ensimmäinen on hyvän palvelun aikaansaaminen nykyisten resurs-sien tehokkaammalla käytöllä. Tarpeettomat työvaiheet poistuvat ja kustannukset pienevät, jolloin samalla rahalla saadaan aikaan enemmän. Toinen on kansalaisten oikeus hyviin palveluihin. Julkiset palvelut ovat ihmisiä ja heidän oikeusturvansa parantamista varten. Palvelujen lähtökohtana ovat kansalaisten tarpeet ja toiveet. Kolmanneksi palvelun parantaminen merkitsee myös henkilöstön työskentelyedellytysten kehittymistä ja työmotivaation lisääntymistä. Työntekijän osallistuessa kehitystyöhön työrutiinit selkeytyvät, yhteistyö tehostuu, työympäristöstä tulee viihtyisämpi ja sisäisestä tiedonkulusta joustavampaa. Myös esimiesten kannustus on ensiarvoisen tärkeää.

2.1. Suhdemarkkinointi

Markkinointi voidaan laajasti nähdä organisaatioiden toimintatapana ja -kulttuurina sekä ihmisten vuorovaikutuksena (Herno 2002, 5). Kuten Grönroos (2003, 56) on suhdemarkkinoinnin määritellyt

Markkinointi tarkoittaa asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa ylläpidettävien suhteiden tunnustamista, solmimista, vaalimista ja kehittämistä, niin että kaikkien osapuolten tavoitteet täyttyvät.

Suhdemarkkinoinnissa tarkastellaan, miten asiakkaille luodaan arvoa yhdessä heidän kanssaan (eikä arvoa jaeta valmiiksi luotuna) sekä sitä, millainen on organisaation ja asiakkaan välinen suhde kokonaisuudessaan. Markkinointi on asiakassuhteiden hallintaa. (Grönroos 2003, 74.) Kuuselan (1998, 3; 28) mukaan nykyaikainen markkinointi on sosiaalista vaihdantaa. Hänen mukaansa markkinointia on kaikenlainen toiminta, joka tähtää asiakkaan ongelmien ratkaisemiseen ja sitä kautta hyödyn tuottamiseen asiakkaalle. Asiakaslähtöisessä markkinoinnissa yksittäisen asiakkaan tarpeet ja odotukset ovat etusijalla.

Grönroos (2003, 66-67) täydentää, että asiakassuhde on muodostunut silloin, kun asiakas kokee, että palvelutarjoaja ajattelee samanhenkisesti kuin hän itse. Kerran muodostunut asiakassuhde on jatkuva prosessi, jossa asiakkaat ovat koko ajan asiakkaita. Asiakkaat voidaan suhdemarkkinoinnin näkökulmasta jakaa kahteen ryhmään: aktiivisesti ja passiivisesti suhdehakuisiin asiakkaisiin. Passiivisille asiakkaille riittää tieto, että organisaatio on valmis palvelemaan heitä, kun taas aktiiviset asiakkaat haluavat yhteydenpitoa tai mahdollisuutta siihen myös organisaation suunnalta.

2.2. Kirjastopalvelut palvelujen kentässä

Julkishallinnon organisaationa kirjaston toiminta-ajatus perustuu lakiin, ja kirjasto on poliittisen ohjauksen alainen. Kirjastolaissa annettu toiminta-ajatus (mitä organisaation tulee tehdä) luo perustan sille, miten kirjasto toteuttaa sille annetut tehtävät ja millainen on kirjaston palveluajatus. Palveluajatus kertoo, mitä palveluja asiakas saa ja miten ne tuotetaan. Erilaisia toimintoja ja asiakasryhmiä varten olisi hyvä suunnitella erilliset palveluajatuksat. Kirjastopalvelut riippuvat siis paljon siitä, millaisia päätöksiä poliittisen tason päättävissä elimissä tehdään ja millaiseen budjettiin kirjastopalvelujen tuottaminen sidotaan. Sääntöohjauksen ei tule olla liian tiukkaa, vaan asiakaspalveluhenkilön tulee pystyä tekemään nopeasti itsenäisiä ratkaisuja välittömissä asiakaspalvelutilanteissa. Näin saavutetaan hyvä palvelutaso nopeudella ja joustavuudella. Tällainen palvelukulttuuri merkitsee, että niin henkilöstö kuin johtokin pitää hyvää asiakaspalvelua organisaation tärkeimpänä asiana ja toimii sen mukaisesti, myös hankalissa ja epäselvissä tilanteissa. Pelkkä pinnallinen asiakaspalveluhenkilöstön koulutus ei riitä, vaan tueksi tarvitaan hallinnollisen tason ymmärrys, johdon tahto ja muutoksia itse organisaatiossa. (Grönroos 1987, 12-23; 49-52.)

Kirjastopalveluissa, kuten monissa muissakin palveluissa, tekniikan kehitys on mahdollistanut uusia palvelumuotoja sekä vähentänyt ajan ja paikan merkitystä palvelujen kuluttamisessa. Esimerkiksi kirjaston lainoja voi uusia internetin välityksellä ympäri vuorokauden. Tämä vaatii kirjastoilta uudistumiskykyä ja sen henkilökunnalta sopeutumiskykyä. Uudet palvelutekniikat ehkä säästävät henkilökunnan aikaa rutiinitehtävistä mutta myös vähentävät henkilökohtaisia vuorovaikutustilanteita asiakkaiden kanssa. Asiakas kykenee vähemmän vaikuttamaan palveluun sisältöön ja on myös vähemmän sitoutunut verkkoympäristöön. Perinteisesti kirjastopalveluille on ollut ominaista, että asiakkaiden on uhrattava aikaa ja vaivaa saadakseen palvelun. Jotta ihmiset tulisivat palveltavaksi, on kirjaston oltava jatkuvasti esillä. Sen on myös tiedotettava, että se tarjoaa asiakkaille soveltuvia palveluja. (Kuusela 1998, 20-21; 45-46.)

Grönroosin (2003, 79) yleinen määritelmä palveluille on seuraava

Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuinasiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.

Grönroosin (2003, 81-86) mukaan palveluilla on kolme peruspiirrettä. Ensimmäiseksi palvelut ovat toiminnoista tai toimintojen sarjoista koostuvia prosesseja. Toiseksi palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Kolmanneksi asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin yhtenä tuotantoresurs-sina. Tärkeimpänä piirteenä Grönroos pitää palvelujen prosessiluonnetta, josta sitten muut ominais-piirteet johtuvat. Palvelun tuotantoprosessista asiakas näkee ja kokee vain osan, joka jää päällim-mäisenä mieleen. Hyvin suuri osa prosessista on näkymätöntä, kuten kirjastossa kirjojen luettelointi tai kirjavinkkauksen valmistelu. Kuitenkin palvelun kuluttaminen on enemmänkin prosessin kulut-tamista kuin lopputuloksen. Lisäksi palveluille on ominaista niiden subjektiivinen kokeminen sekä heterogeenisuus. Jokainen palvelutapahtuma on ainutkertainen ja jokainen asiakas kokee ja tuntee sen yksilöllisesti. Mitä enemmän palvelun tuottamiseen käytetään henkilökohtaisia palvelupanoksia, sitä suurempi on palvelujen heterogeenisuus. Kuusela (1998, 51) listaa kuitenkin henkilökohtaisen asiakastapaamisen hyväksi puoliksi mahdollisuuden tarkastella asiakkaan ongelmaa monipuolisesti ja perusteellisesti. Silloin voidaan selvittää asiakkaan yksilöllisiä, todellisia ja piileviä tarpeita sekä asiakas voi itse esittää täsmentäviä kysymyksiä.

Palvelujen ominaisuuksia miettiessä on otettava huomioon myös asiakkaan kannalta palvelun saa-misesta aiheutuvat kustannukset. Kustannukset voivat olla niin rahallisia, ajallisia kuin vaivannä-köäkin. Kuusela (1998, 47; 54-55) korostaa ajan merkitystä tärkeimpänä palveluorganisaation raa-ka-aineena: *Asiakkaan odotuttaminen on vallankäyttöä.* Asiakkaalla kuluu aikaa niin matkustami-

seen palvelupaikalle kuin itse palvelutapahtumassakin. Aika on kuitenkin sellainen kustannus, johon palveluntarjoaja voi vaikuttaa. Kehittämällä ajan hallintaa omassa toiminnassaan säästetään asiakkaan aikaa. Esimerkiksi kirjastoissa asiakkaan aikaa kuluttavat palvelun jonottaminen tai varauksen saapumisen odottaminen.

Vielä yksi palvelujen ominaisuutta määrittävä tekijä on se, mikä on ihmisten osuus palvelujen tuottamisessa. Kuten usein yritysmailmassa, myös kirjaston toiminnassakin tulisi ottaa huomioon, että työntekijät ovat tärkein resurssi. Menestykseen tarvitaan osaavia, motivoituneita ja hyvään palveluun sitoutuneita ihmisiä. Jokainen työntekijä tuo kirjastoon oman yksilöllisen henkisen pääomansa, jonka hän myös vie mukanaan pois vaihtaessaan työpaikkaa. Toinen henkinen pääoma, joka säilyy kirjastossa työntekijöiden vaihtumisesta huolimatta, on rakenteellinen pääoma, organisaatiokulttuuri. Uusi työntekijä aistii sen hyvin herkästi, ja sen pitäisikin olla hyvin palveluhenkinen ja asiakaslähtöinen. (Grönroos 2003, 33-34.) Organisaatiokulttuuri perustuu organisaation arvoihin, jolloin siinä kohtaavat todellinen menneisyys ja suunniteltu tulevaisuus (Storbacka et al. 1999, 78). Organisaatiokulttuuri tarkoittaa siis organisaation jäsenten yhteisiä arvostuksia ja mielipiteitä asioiden hoidosta sekä ilmaisua siitä, miten yhteisössä käyttäytyään yhtenäisten käyttäytymismallien mukaan (Grönroos 1987, 85).

Yhdessä asiakkaan kanssa kirjasto voi kehittää asiakkaan tarpeisiin sopivan palveluratkaisun (Grönroos 2003, 55). Palveluratkaisu eli -paketti jaetaan usein ydinpalveluun, liitännäispalveluihin ja tukipalveluihin. Ydinpalvelu on organisaation toiminta-ajatuksen mukaisesti sen keskeisin palvelu. Kirjastoissa ydinpalvelu on materiaalin lainaaminen. Ydinpalvelu kuitenkin usein tarvitsee lisäksi muita palveluja, jotta kokonaisuus olisi toimiva. Liitännäispalvelu mahdollistaa ydinpalvelun tuottamisen. Jos liitännäispalvelu poistetaan, ydinpalvelun käyttäminen vaikeutuu tai tulee jopa mahdottomaksi. Kirjaston liitännäispalveluita ovat muun muassa kirjastokortit, atk-rekisterit kirjoista ja asiakkaista, hyllyluokitus ja kaukolainaus. Tukipalvelut taas eivät ole välttämättömiä, mutta ne te-

kevät ydinpalvelun käytöstä miellyttävämpää. Kirjastoissa tukipalveluja ovat esimerkiksi fyysiset tilat, aikakausi- ja sanomalehtien lukusalit, musiikin kuuntelumahdollisuus, lasten satutunnit ja tietopalvelu. (Grönroos 1987, 66-67.)

2.3. Yleisten kirjastojen asiakkaat

Kirjaston tavoitteena on palvella kaikkien asiakkaiden tarpeita. Se ei tavoittele toiminnallaan taloudellista voittoa, kuten yritykset, joiden tehtävänä on löytää itselleen sopivin ja kannattavin asiakas-kunta. (Kettunen 2002, 24.) Segmentoinnissa käytetään hyväksi asiakkaiden välisiä eroja, joiden perusteella pystytään kehittämään ja erilaistamaan uusia palveluja ja asiakkuusprosesseja sekä tarjoamaan eri asiakkaille erilaista palvelutasoa (Storbacka et al. 1999, 39). Segmentoinnin avulla asiakkaita pystytään palvelemaan paremmin siten, että kullekin asiakasryhmälle suunnitellaan juuri heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa parhaiten soveltuva palvelumuoto (Grönroos 1987, 46). Perinteisiä segmentointikriteerejä ovat demografiset (esimerkiksi ikä), sosio-ekonomiset (tulot) ja maantieteelliset tekijät sekä johonkin ryhmään kuuluminen (eläkeläiset, työttömät, etniset vähemmistöt). Kirjastopalvelujen kehittämisen suuri haaste onkin siinä, että palveluja ei voida kehittää asiakaslähtöisesti vain yhden kohderyhmän tarpeiden ja odotusten mukaan. Kirjaston on ajateltava kaikkia potentiaalisia asiakkaita ja kehitettävä palveluja tasapuolisesti kaikille. Asiakasryhmien tunnistamisella voidaan kuitenkin huomioida eri ryhmien erilaisia tarpeita ja kirjastonkäyttötapoja. Kirjasto voi jonkin verran segmentoida asiakkaitaan ja räätälöidä heille sopivat omat palvelukokonaisuudet. Esimerkiksi tarjoamalla iän mukaan lapsille kuvakirjoja ja satutunteja sekä vanhuksille äänikirjoja ja kotiinkuljetusta. Kirjasto täytyy tuoda vanhuksen luo, kun taas nuoremmat löytävät helpommin tiensä kirjaston hyllyjen väliin. Kirjaston ei myöskään tulisi keskittyä vain lainattavan aineiston tarjoamiseen, vaan tuottaa monipuolisia palveluja, jotka rohkaisevat myös ei-lainajia kirjastonkäyttöön. Esimerkiksi hyvät lehtivalikoimat sekä tietokoneiden, -kantojen ja -verkkojen käyttömahdollisuudet voisivat tuoda ei-lainajia kirjaston asiakkaiksi. Näin myös Huotarinen (1992, 11) mukaan kirjasto voisi

saavuttaa paremman palvelutason, kun luovuttaisiin jokaiselle jotakin –periaatteesta ja eriytettäisiin palveluja ja tuotteita eri asiakasryhmille sopiviksi.

Lähtökohtaisesti kirjaston asiakkaisiin kuuluvat kaikki kansalaiset. Voisi melkein sanoa, että kirjaston asiakkuus on pakkoasiakkuutta. Jokainen maksaa osansa verotuloista, joilla kirjastopalveluja tuotetaan, eikä kirjastoille löydy vastaavaa palvelua tarjoavaa kilpailijaa. Määrittelin kirjaston asiakkaaksi henkilön, jolla on tarve, halu ja kyky hyödyntää ja käyttää ilmaista julkista kirjastopalvelua. Käsitettä voidaan kuitenkin hieman selvemmin pilkkoa ja rajata, kuten P. Vakkari (1983, 18-22) on tehnyt. Ensinnäkin kirjaston asiakkaat voidaan jakaa kirjaston käyttäjiin ja ei-käyttäjiin. Ei-käyttäjät ovat kirjaston potentiaalisia asiakkaita, joilla on oikeus ja mahdollisuus kirjastonkäyttöön. He ovat myös osaltaan tukeneet kirjaston toimintaan, halusivatpa he sitä tai eivät. Toiseksi kirjastonkäyttäjät voidaan jakaa kahteen ryhmään: lainaajiin ja ei-lainajiin, jotka käyttävät kirjastoa muulla tavoin. P. Vakkari määrittelee lainaajaksi henkilön, joka vähintään kerran vuodessa hankkii aineistoa kirjastosta. Kolmanneksi vielä lainaajat voidaan jakaa omiin kategorioihinsa: aktiiveihin ja satunnaisiin. Aktiivinen lainaaja käyttää kirjastoa vähintään kerran kuukaudessa. P. Vakkari on määritellyt kuukauden miniehdoksi siksi, että Suomessa normaalisti laina-aika on korkeintaan yksi kuukausi. Satunnainen lainaaja taas käyttää kirjastoa harvemmin kuin kerran kuukaudessa mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Useimmat kirjastopalvelut ovat aineettomia, ja ne edellyttävät asiakkaan läsnäoloa palvelutilanteessa. Tällöin asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat asiointi henkilöstön kanssa, palveluympäristö, muut asiakkaat sekä toimitilojen sijainti (Ylikoski 1998, 20). Kirjastotyössä tärkeimpänä palvelutuotteena pidetään yleensä henkilökohtaista vuorovaikutusta asiakkaan ja henkilökunnan välillä. Asiakkaalta saatua palaute on tärkeää ja palkitsevaa, mutta valitettavasti välittömissä asiakaspalvelutilanteissa saadaan vain pieni osa palautteesta. Varsinkin tyytymättömyyttä on vaikea tunnistaa, koska kirjas-

topalveluihin tyytymätön käyttäjä ei voi noin vain ”äänestää jaloillaan” ja vaihtaa kirjastoa. (Lovio 1998.)

2.4. Asiakslähtöisestä markkinoinnista asiakkuuslähtöiseen

Asiakslähtöisyys on tärkeä käsite kirjastopalvelujen järjestämissä. Se ei kuitenkaan aina ole ollut kirjastopalvelujen järjestämisen lähtökohta. Kirjaston perinteinen tehtävä kansansivistäjänä ja tiedonvälittäjänä on antanut kirjastonhoitajille roolin valita ja päättää, mikä on asiakkaiden omaksi hyväksi ja mitä he tarvitsevat sivistyäkseen (Huotari 1992, 48). Aikaisemmin ei siis asiakkailta kysytty, mitä he haluavat. Kirjastonhoitaja valikoi mielestään asiakkaille sopivan palvelun ja materiaalin, koska asiakkailta ei ajateltu olevan taitoa tai oikeutta valita itse sopivia kirjoja. Ylikoski (1998, 23, 56) painottaa asiakslähtöisyyttä organisaation ajattelutapana, jonka tavoitteena on tyydyttää asiakkaan tarpeet ja katsoa palvelua asiakkaan silmin. Käytännössä tämä merkitsee M. Vakkarin (2005) mukaan asiakkaiden ja asiakasryhmien tarpeiden ja odotusten tunnistamista, haastattelujen ja asiakaskyselyjen tekemistä sekä ongelmien tunnistamista ja niihin reagoimista toimenpiteillä.

Lovio (1998) lisäisi listaan vielä asiakkaille tarjotut mahdollisimman helpot valituskanavat, asiakaspalautejärjestelmät. Ylikoski (1998, 30) muistuttaa, että asiakslähtöisyyden täytyisi näkyä myös asiakkaille. Käytännössä tämä merkitsee asiakkaan tunnetta siitä, että hänen tarpeistaan ja toiveistaan ollaan kiinnostuneita, henkilöstö työskentelee hänen parhaakseen ja palvelu on hyvää. Grönroos on tiivistänyt asiakslähtöisyyden seuraavasti

Asiakslähtöisyys edellyttää perinpohjaisesti ymmärrettyä ja hyväksytyä vastuuta asiakkaista (Grönroos 2003, 399).

Kaikissa organisaation tehtävissä täytyy arvostaa asiakasta (Grönroos 2003, 408).

Asiakaslähtöisyys pitäisi juurruttaa organisaation toimintakulttuuriin niin, että se edistää hyvän palvelun ja asiakaskeskeisyyden arvostusta. Palvelujen vuorovaikutuksellisuuden vuoksi inhimillinen panostus on suuri, joten sekä henkilökunnan että asiakkaiden käyttäytymiseen täytyisi kiinnittää huomiota. Vuorovaikutuksen parantaminen ei yleensä vaadi lisää taloudellisia resursseja. Asiakkaiden käyttäytymistä ei voida ennakolta määrätä mutta henkilökunnan suhtautumista ennakoimattomiin tilanteisiin voidaan hallita selkeällä palvelukeskeisellä kulttuurilla. Tällainen palvelukulttuuri pitää luonnollisena ja tärkeimpänä hyvää palvelua sekä arvostaa asiakkaita. Palveleminen on olemassaolon syy. Palvelua ei edes synny, ellei asiakas osallistu sen tuotantoon. Palvelukeskeisyys hyvin todennäköisesti myös välittyy asiakkaille ja edistää asiakkaan kokeman hyvän laadun tuottamista. (Grönroos 2003, 465-468.) Asiakasta ei ajatella passiivisena sopeutujana vaan aktiivisena vaikuttajana (Kuusela 1998, 34).

Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää erityisesti motivoitunutta, sitoutunutta ja aloitteellista henkilökuntaa (Kuusela 1998, 182). Asiakaskohtamisissa toimivilla työntekijöillä on usein hyvät tiedot asiakkaista, ja näitä tietoja pitäisi pystyä hyödyntämään ja levittämään järjestelmällisesti. Lähtökohtaisesti asiakastiedot auttavat yksittäisiä työntekijöitä päivittäisessä työssä, mutta niiden avulla voidaan myös edistää muutoksia ja kehittymistä. *Hyvät ideat eivät ole peräisin asiakkaalta vaan asiakkaan tuntemisesta* (Deming). (Storbacka et al. 1999, 84-85.)

Storbacka ja Lehtinen syventävät asiakaslähtöisyyttä puhumalla asiakkuudesta, joka on *asiakkaan ja organisaation välinen prosessi, joka koostuu asiakaskohtamisista, joiden aikana organisaation ja asiakkaan arvontuotantoprosessien välillä tapahtuu resurssien vaihdantaa*. Heidän mielestään pinnallinen asiakaslähtöisyys ottaa huomioon vain asiakkaan ilmaiset tarpeet eikä pyri syvällisesti ymmärtämään niitä. Tästä seuraa, että toiminta on jäykkää ja kehitystä ei tapahdu. Varsinkin silloin, jos kyselyt osoittavat asiakkaiden olevan tyytyväisiä, ei paineita osaamisen kehittämiseen tule. Jos asiakassuhde on luonteeltaan kovin rutiininomainen, ei asiakas yleensä ole kovin kiinnostunut

käyttämään voimavarojaan suhteen kehittämiseen. Lopputuloksena pinnallisessa asiakaslähtöisyydessä on organisaation toimiminen asiakkaiden armoilla, jolloin vain ajaudutaan asiakkaiden mukana ilman omaa tahtoa. (Storbacka & Lehtinen 1997, 15-50.)

Asiakkuusajattelussa taas toimitaan asiakkaiden ehdoilla. Organisaation ja asiakkaan välillä on yhteistyösuhde, jossa molemmat osapuolet voittavat. Keskeisellä sijalla asiakkuusajattelussa on asiakkaan arvontuotanto, jonka prosessi on tunnettava syvällisesti asiakkuuden kehittämiseksi. Kestävää asiakkuutta luodaan sovittamalla prosesseja niin hyvin yhteen, että arvoa syntyy molemmille osapuolille. Organisaation osaaminen välittyy vaihdannan kautta osaksi asiakkaan arvontuotantoa. Organisaation tulisi kantaa vastuu asiakkuuden kehittämisestä ja tarjota asiakkaille uusia arvontuotantotapoja, joiden avulla asiakkaat toteuttavat tavoitteitaan. Asiakkuudessa ei keskitytä yksittäiseen palvelutapahtumaan vaan niistä muodostuneeseen prosessikokonaisuuteen ja sen jatkuvuuteen. Vuorovaikutteisten toimintojen kautta teot, tieto ja tunne siirtyvät asiakkaan arvontuotantoon, jota pitäisikin analysoida näiden vaihdannan resurssien kautta. Ne voidaan laittaa hierarkkiseen järjestykseen: tunne ohjaa tietoa ja tieto ohjaa tekoja. Tunne on resurssina pitkäkestoinen. Se muuttuu sitä hitaammin, mitä syvempi tunne on, ja myös asiakkuus on kestävämpi. Tunne syntyy yksilöllisen prosessin tuloksena ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, jossa se välittyy tehokkaasti kehon kielen avulla. Asiakkaalle tunne on varmuus siitä, että asiakkuus on hallittua ja organisaatio on luotettava. Tieto merkitsee asiakkaalle kykyä pystyä perustelemaan päätöksentekonsa rationaalisin syin. Tätä varten asiakas tarvitsee riittävästi tietoa organisaatiosta, sen palveluista ja niiden hyödyntämisen keinoista. Tekojen vaihdanta on paljolti työnjaosta sopimista. Siinä voidaan erottaa kaksi ääripään strategiaa: mahdollistaminen eli itsepalvelu tai vapauttaminen, jolloin organisaatio tekee asiakkaan puolesta kaikki asiakkuuden toiminnot. Näiden strategioiden kautta määritellään asiakkaan ja organisaation rooli asiakkuudessa. Tavoitteena olisi tilanne, jossa asiakas voisi valita omien arvostustensa perusteella oman tapansa rakentaa asiakkuus. (Storbacka & Lehtinen 1997, 15-50.)

Asiakkuus on siis yhteistyötä. Arvoa ei enää jaeta vaan se luodaan yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin myös asiakkaan osaaminen otetaan huomioon. Esimerkiksi hankalat ja aikaa vievät asiakkaat voivat tuoda asiakkuuteen sellaista osaamista, mitä organisaatiolla ei ole, ja näin he pakottavat organisaatiota kehittymään. Uusien mahdollisuuksien tarjoamisessa tärkeää on miettiä, mitä asiakkaat tarvitsevat huomenna. Asiakkaat eivät ehkä itse koe uudistuksia tarpeellisiksi tänä päivänä, ja tästä syystä innovaatiot helposti todetaan tarpeettomiksi. Asiakkaiden tarpeiden selvittäminen on tärkeää, mutta se ei aina riitä aidosti asiakaslähtöisen toiminnan lähtökohdaksi. Vastuu asiakkuuden kehittamisestä merkitsee sitä, että organisaation on tehtävä aloitteita ja että kehitystyö tehdään asiakkuuden ehdoilla. Storbacka ja Lehtinen kannustavat organisaatioita nostamaan persoonansa esiin, niin organisaation kuin henkilöstönkin. Tämä tarkoittaa uusia mielenkiintoisia ja hauskoja tapoja käyttää luovuutta jokapäiväisissä asiakaskohtaamisissa. (Storbacka & Lehtinen 1997, 28-31; 155.)

Myöhemmässä kirjassaan Storbacka ja kumppanit lisäävät, että asiakkuuslähtöisyyden tavoitteena ei ole asiakkaan lähellä oleminen vaan jopa eläminen yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasta ei nähdä enää objektina vaan subjektina. Organisaation tulee suhtautua asiakkaisiinsa proaktiivisesti: mennä heitä vastaan sen sijaan, että juostaisiin perässä. Vaikka asiakkaiden todellisia tarpeita on vaikea ennakoida, pitäisi organisaation pyrkiä aina olemaan asiakkaita askeleen edellä ja näin tekemään asiakkaiden elämä vaivattomaksi. *Asiakkuuslähtöinen organisaatio pyrkii kaikilla olemassa olevilla keinoilla kasvattamaan omaa tietoansa siitä, miten asiakkaat tuottavat itselleen arvoa.* Tämä ei kuitenkaan tarkoita pakkomielleltä asiakkaan miellyttämisestä. (Storbacka et al. 1999, 21-22.)

Storbacka ja kumppanit nimeävät asiakkuuslähtöisyyden avaintekijöiksi saavutettavuuden, vuorovaikutteisuuden ja arvontuotannon. Saavutettavuudella he tarkoittavat sitä, että organisaatio on aina tavoitettavissa. Organisaation kanssa on helppo tehdä yhteistyötä, ja se on valmis vastaanottamaan virikkeitä asiakkailta ja ulkomaailmasta. Fyysisen saavutettavuuden parina on sosiaalinen ja henkilökohtainen saavutettavuus. Sillä organisaatio varmistaa, että asiakas tuntee olonsa sekä emotionaa-

lisesti että sosiaalisesti mukavaksi ja kokee tilanteen olevan hallinnassa. Vuorovaikutteisuus merkitsee organisaation jatkuvaa yhteydenpitoa nykyisiin ja potentiaalisiin asiakkaisiin sekä asiakkaille mahdollisimman helppoa palautteenantomahdollisuutta eri kanavien kautta. Vuorovaikutteisuus merkitsee myös organisaation kykyä sopeuttaa prosessiaan asiakkaan tarpeiden ja toivomusten mukaisesti asiakaskohtaamisen aikana tapahtuvan tiedonvaihdannan perusteella. Tärkeänä lähtökohtana vuorovaikutteisuuteen voidaan pitää asiakastietojen käsittelyä ja niiden hallinnan integroimista osaksi johtamista. Asiakastietoja tulisi hyödyntää asiakaskontakteissa, jolloin asiakkaan käyttäytymistä voidaan ennakoida aikaisempien tietojen perusteella. Asiakkuushistorian avulla pystytään analysoimaan asiakaskantaa ja päättämään asiakaskohtaamisiin liittyvistä toimenpiteistä. Arvontuotanto yhteistyönä asiakkuusprosesseissa määräytyy paljon sen mukaan, kuinka vaivaton kohtaminen on asiakkaalle. Arvot voidaan jakaa kahtia. Ensimmäinen luotu arvo on välitön arvo. Se määräytyy niiden palvelujen mukaan, joita asiakas saa vastineeksi omasta vaivannäöstään. Toinen, välillinen arvo koostuu yhteisestä oppimisesta ja kehittymisestä sekä tunnearvoista kuten turvallisuudesta. Arvon tuottaminen edellyttää, että organisaation ja asiakkaan prosessit sopivat yhteen. Asiakkuusajatteluun sisältyy myös organisaation kyky joustavuuteen sekä muutosten toteuttamiseen ymmärtämällä kaikkien sidosryhmien muodostaman kokonaisuuden tarpeet. (Storbacka et al. 1999, 23-35.)

Storbackan ja kumppaneiden mukaan täytyy muistaa kiinnittää huomio asiakkuuteen kokonaisuutena, asiakkuustasoon. Pelkkä keskittyminen yksittäisiin asiakaskohtaamisiin ei riitä, vaan tarvitaan kokonaisvaltainen ymmärrys asiakkuustasosta. Tällöin myös ymmärretään paremmin asiakkaan arvontuotantoprosessia ja kyetään löytämään uusia mahdollisuuksia tukea sitä. (Storbacka et al. 1999, 112.)

2.5. Palvelujen laatu ja arvo

Ensimmäinen edellytys palvelujen laadun ja arvon arviointiin on se, että ne täytyy ensin kokea. Palvelua on hankala arvioida ennalta. Mielikuvan luominen ennen palvelutapahtumaa on vaikeaa, paitsi huhupuheiden perusteella. Usein hinta on ainoa asia, jota asiakas voi arvioida etukäteen. Ja yleisenä oletuksena on, että mitä korkeampi hinta, sitä arvokkaampaa ja parempaa palvelua. (Kuusela 1998, 29-33.) Kirjastopalveluja asiakkaiden on kuitenkin vaikea arvioida hinnan perusteella, koska se on usein asiakkaille näkymätön. Toinen arviointiin vaikuttava seikka on palvelujen heterogeenisuus. Tästä syystä palvelujen laatu voi vaihdella suurestikin ja laatutasoa on vaikea määrittellä. (Kuusela 1998, 36.)

Asiakkaiden käsitykset palvelujen laadusta ja arvosta muodostuvat monien jatkuvien vuorovaikutustilanteiden kautta. Käsityksiin vaikuttavat niin itse palveluprosessit kuin lopputuloksetkin. Pelkkä yksittäinen toiminto ei pysty takamaan asiakastyytyväisyyttä, vaan asiakkuus tulee mieltää asiakas-suhteen hoidon prosessiksi, jossa myös asiakkaan saaman palvelun laatu ja arvo syntyvät. Asiakas muodostaa ensin subjektiivisen käsityksensä koetun palvelun laadusta vertaamalla palveluun liittyviä odotuksiaan toteutuneeseen palveluun. Sen jälkeen arvo syntyy, kun asiakas vertaa laatua sen vaatimiin uhrauksiin. Vasta palvelun laadun ja arvon määrittämisen jälkeen syntyy asiakastyytyväisyys tai -tyytymättömyys. (Grönroos 2003, 44; 132; 206.)

Hyvän laadun edellytys on palvelun hyväksyttävä lopputulos mutta erinomaisella palveluprosessilla voidaan erottua muista. Loppujen lopuksi palvelun laatu on kuitenkin sitä, mitä asiakkaat sanovat sen olevan. Tästä syystä palveluntarjoajan olisikin tärkeää ymmärtää asiakkaiden odotuksia ja sitä, miten he arvioivat palvelujen laatua. Tällöin arvioita voitaisiin hallita ja ohjata haluttuun suuntaan. Laatua tarkasteltaessa avuksi voidaan ottaa Grönroosin laadun kaksi ulottuvuutta: "Mitä?" ja "Miten?". Ensimmäinen on *tekninen laatu* eli lopputulosulottuvuus, joka niin sanotusti jää asiakkaalle käteen vuorovaikutusprosessin jälkeen. Se on palvelun teknistä toteuttamista, jonka osatekijöinä ovat muun

muassa kirjaston palveluympäristö, henkilökunnan ammattitaito, kokoelman laatu ja saatavuus sekä kirjastojärjestelmän selkeys. Toinen laatu taas on *toiminnallinen* eli prosessiulottuvuus, joka kertoo siitä, miten asiakas saa ratkaisun ongelmaansa. Tämä ulottuvuus liittyy markkinoinnissa paljon puhutun totuuden hetken hoitoon: miten asiakas kokee palvelun vuorovaikutusprosessin ja millaista on palveluntarjoajan toiminta tässä ja nyt, kun hänellä on mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelunsa laatu. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat oleellisesti kirjaston henkilökunta ja sen kyky puhua samaa kieltä asiakkaan kanssa sekä palvelunopeus, johon myös muut asiakkaat saattavat vaikuttaa esimerkiksi lisäämällä jonotusaikaa tai häiritsemällä palvelutapahtumaa. Myös kirjaston sääntöjen ja toimintajärjestelmien helppous sekä kirjaston viestintä ja luotettavuus vaikuttavat toiminnalliseen laatuun.

Lisäksi organisaation imago toimii laadun kokemisen suodattimena. Myönteinen imago antaa helpommin pienet virheet anteeksi, kun taas huono imago johtaa siihen, että asiakas kokee kielteiset seikat tavallista voimakkaammin. Organisaation imago edustaa niitä arvoja, joita kansalaiset liittävät mielikuvaansa kyseisestä organisaatiosta. Markkinoinnin avulla organisaation imagoa voidaan parantaa. Kokonaislaatu on hyvä silloin, kun asiakkaan kokema laatu, niin tekninen kuin toiminnallinenkin, vastaa hänen odotuksiaan eli odotettua laatua. Asiakkaan odotuksiin taas vaikuttavat organisaation imagon lisäksi myös kuulopuheviestintä eli se, mitä ympäristössä sanotaan kyseisestä palvelusta tai palveluorganisaatiosta, sekä organisaation oma viestintä. Viestinnän ja palveluista tiedottamisen puuttuminen usein ilmentää organisaation välinpitämättömyyttä ja mielenkiinnon puutetta asiakasta kohtaan. Tässä pitäisi myös ottaa huomioon asiakkaan omat arvostukset, tunteet ja mielialat, jotka myös vaikuttavat koettuun laatuun erityisesti silloin, jos palveluprosessi on hyvin henkilökohtainen. (Grönroos 2003, 97-113; 1987, 38.)

Kuusela (1998, 120) lisää, että laatua tarkastellaan usein suhteellisella eli relativistisella tavalla. Tämä merkitsee sitä, että laatua verrataan suhteessa toisiin samankaltaisiin tai saman hintaluokan

palveluihin. Jos palvelu ei vastaa asiakkaan odotuksia, syntynyt laatukuilu voi johtua monista asioista. Ensinnäkin laatukuilu voi johtua johdosta. Johto tiedostaa puutteellisesti tai virheellisesti asiakkaiden laatuodotukset tai ei käytä asiakaspalautetta apuna toiminnan kehittämisessä. Syitä tähän ovat muun muassa tiedonpuute, puutteellinen tiedonkulku tai tiedon väärä tulkinta. Toiseksi laatukuilu voi johtua epäyhtenäisestä toimintatavasta, joka ei ole yhdenmukainen johdon laatuodotusten ja asiakkaiden palveluodotusten kanssa. Tähän syynä ovat muun muassa suunnitteluvirheet, tavoiteasettelun puute tai johdon tuen puuttuminen. Tämä kuilu voi syntyä myös siksi, että organisaatiolla ei ole taloudellisia tai muita resursseja vaikuttaa palvelun laatuun, kuten on usein käynyt kirjastojen kohdalla. Kolmanneksi laatukuilu voi syntyä markkinointiviestinnän takia. Usein annetaan ylisuuria lupauksia, joita ei voidakaan toteuttaa. Kirjastojen osalta asia on kuitenkin usein toisin päin: kirjasto ei kuuluttele lupaavansa paljon, joten asiakkaiden odotuksetkaan eivät nouse liian korkealle. Näin asiakkaiden odotukset pysyvät matalalla ja ne on helppo ylittää. (Kuusela 1998, 125-128.)

Asiakassuhteen jatkuessa ja kehittyessä myös asiakkaiden laatukokemukset muuttuvat ajan mittaan. Tästä syystä palveluntarjoajan olisikin koko ajan valvottava palvelujen laadun säilymistä ja pysyttävä asiakkaan tarpeiden ja odotusten mukana. Laadukkaan palvelun seitsemän kriteeriä ovat:

- 1) Palveluntarjoajan tietojen ja taitojen avulla asiakkaan ongelmat ratkaistaan ammattitaitoisesti.
- 2) Asiakaspalvelijoiden asenteet ja käyttäytyminen viittaavat siihen, että he haluavat ratkaista asiakkaan ongelmat, ystävällisesti ja spontaanisti.
- 3) Palveluntarjoajan lähestyttävyyys ja joustavuus on suunniteltu, ja se toimii niin, että palvelua on helppo saada ja asiakkaan vaatimukseen ollaan valmiita sopeutumaan.
- 4) Palveluntarjoaja ja sen työntekijät ovat luotettavia sekä toimivat asiakkaan etujen mukaisesti.
- 5) Palvelun normalisointi takaa asiakkaalle, että jos tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja pitää tilanteen hallinnassa ja löytää uuden hyväksyttävän ratkaisun.
- 6) Palvelumaisema eli -ympäristö tukee asiakkaan myönteistä kokemusta palveluprosessista.

7) Palveluntarjoajan maine ja uskottavuus takaavat, että asiakas saa rahoilleen ja arvoilleen vastinetta. (Grönroos 2003, 124-125.)

Kuuselan (1998, 138) mukaan *laadukkaasti toimiva palveluyritys käyttää tehokkaasti aikaa, välttää turhaa ja monikertaista työtä, oppii tekemistään virheistä ja tehostaa jatkuvasti toimintaansa asiakaspalautetta hyväksikäyttäen*. Lopuksi Kuusela (1998, 140; 145-146) toteaa, että laatu ei välttämättä merkitse luksusta tai loistokkuutta vaan yksinkertaisia käytännön arkipäiväisiä tekoja, jotka jokainen työntekijä tekee hyvin ja sitoutuneesti. Näin koettu laatu voidaan ehkäpä käsitteellistää asenteeksi. Yleensä asiakas voi olla tyytyväinen huonompaankin laatuun, jos se vaatii häneltä vähemmän panostusta. Tällöin laadun parantaminen ei välttämättä johda tyytyväisempään asiakkaaseen. (Storbacka & Lehtinen 1997, 99.)

Palvelun laadun arvioinnin jälkeen asiakas tulkitsee palvelun arvoa. Asiakkaan kokemaan palvelun arvoon vaikuttavat asiakkaan kokemukset palvelun hyödyistä verrattuna uhrauksiin (Grönroos 2003, 197).

Asiakkaan kokeman arvon perustana ei ole ennalta tuotettu ominaisuuspaketti, vaan resurssien asiakaslähtöinen, asiakkaan tekemään uhraukseen tai panostukseen suhteutettu hallinta (Grönroos 2003, 92).

Niinpä Kuuselan (1998, 86; 171) mukaan asiakkaat pitävät palvelun arvona kaikkia hyötyjä, jotka he saavat palvelusta ajan, rahan ja muiden uhrausten vastapainona. Lisäksi asiakas antaa arvoa sille, että häntä kuunnellaan. Asiakkaan saama arvo on se kokonaisyhyöty, jonka asiakas kokee ajan mittaan saavansa palvelusta. Sitä ei tuoteta hetkessä vaan vähitellen.

Grönroosin (2003, 26-27; 71-73) mukaan arvo syntyy asiakkaiden arvontuotantoprosesseissa, kun he kokevat ja hyödyntävät heille tuotettua palvelua. Tällöin asiakkaat etsivät sellaisia palveluja, joiden käyttö tuottaa heille itselleen arvoa eli palveluratkaisuja, jotka palvelevat heidän omia arvonluontiprosessejaan. Todettuaan palvelun arvokkaaksi asiakas haluaa luultavasti ylläpitää tätä palvelusuhdetta. Tämän halun muodostavat luottamus ja sitoutuminen. Luottamuksen taustalla ovat muun muassa palveluntarjoajan ammattitaito, asiakkaan saamat aikaisemmat kokemukset sekä se, että asiakas tietää palveluntarjoajan toimivan tietyssä tilanteessa tietyllä ennakoitavalla tavalla. Tämä luottamus on myös vakuutus tulevia yllätyksiä vastaan. Sitoutuminen merkitsee asiakkaan motivoitumista toimimaan palveluntarjoajan kanssa.

Arvioituaan palvelun laatua ja arvoa asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön saamaansa palveluun.

Käytännössä asiakastyytyväisyyden takaa sellainen kommunikointi,

- jossa asiakasta kuunnellaan
- jossa asiakkaan ongelmiin paneudutaan
- jossa osoitetaan palveluvalmiutta
- jossa etsitään ratkaisuja asiakkaan ongelmiin
- jossa asiat sanotaan asiakkaan kielellä ja asiakkaalle tuttuja käsitteitä käyttäen
- jossa vaihtoehtoja perustellaan asiakkaan tavoitteista ja arvomaailmasta käsin
- jonka ansiosta asiakkaan kuva yrityksestä asiantuntevana ja luotettavana yhteistyökumppanina vahvistuu. (Lehtonen 2002, 96.)

Niin laadun ja arvon kuin asiakastyytyväisyydenkin täydellisyyden tavoittelu on loputon tehtävä, jota ei ehkä koskaan pystytä saavuttamaan, mutta jota on kuitenkin jatkuvasti tavoiteltava. Näin organisaation palvelutaso paranee. Tehokkaalla toiminnalla pienennetään kustannuksia, organisaatio ja palvelut uudistuvat, organisaation identiteetillä tuetaan asiakaslähtöisyyttä, organisaation vetovoima

lisääntyy, henkilökunnan työviihtyvyys säilyy ja työmotivaatio on hyvä. Lyhyesti ja ytimekkäästi: *hyvä palvelu toteutuu, kun tehdään asiat jämakästi kerralla kuntoon.* (Kuusela 1998, 174-176; 181.)

3. Kirjastopalvelujen käyttötutkimus ja arviointi

Kirjastopalvelut ja kirjastonkäyttö ovat monipuolisia ilmiöitä. Tätä mieltä oli muun muassa Pertti Vakkari jo 1980-luvulla kirjastonkäytöstä. 2000-luvulla kirjaston palvelut ovat vain lisääntyneet, joten uusia käyttötapojakin ilmenee koko ajan. Erityisen suuri tekijä käyttötapojen lisääntymisessä on tietotekniikka, joka nykypäivänä mahdollistaa kirjastojen monipuolisen käytön suoraan käyttäjien kotoa tai mistä tahansa paikasta kunhan käytössä on tarvittavat välineet. Kirjastonkäytön tutkiminen on viime vuosien aikana jäänyt jotenkin varjoon, joko tutkimuksia ei ole tehty tai ne ovat jääneet kirjastojen omiin pöytälaatikkoihin tai -koneisiin, ainakin kotimaassa. Tuntuu, että ainoat, jotka olisivat kiinnostuneita kirjastonkäytön tutkimisesta ovat itse kirjastot. Heillä vähäiset resurssit kuitenkin rajaavat tutkimusmahdollisuudet olemattomiin. Vartenotettavat kirjastonkäyttötutkimukset on tehty 20 vuotta sitten ja paljon on muuttunut sen jälkeen mutta myös jotain on pysynyt samana. Seuraavaksi pohditaan siis kirjastonkäyttöä ilmiönä ja kirjastonkäyttäjien ominaisuuksia sekä kar- toitetaan aiheesta tehtyjä tutkimuksia. Vaikka lähdeaineistot ovatkin pääosin kahdenkymmenen vuoden takaa, pyritään niistä nostamaan esiin asioita, jotka pätevät nykypäivänäkin kirjastonkäytössä. Tämän jälkeen siirrytään kirjastopalvelujen arviointia koskevaan kirjallisuuteen, josta onkin julkaistu hieman uudempaa aineistoa. Tutkimuksista nostetaan esiin aiheita ja tuloksia, jotka ovat lähellä tähän tutkielmaan tehtyä kirjaston asiakaskyselyä.

3.1. Kirjastonkäyttö käsitteenä ja ilmiönä

P. Vakkari (1983, 13) lähtee kirjastonkäytön määrittelyssä liikkeelle käyttöihteystutkimuksista, joissa kirjastonkäyttö tarkoittaa sitä, että henkilö käy kirjastossa. Määritelmä on laaja, eikä se kerro mitään siitä, millä tavoin henkilö käyttää kirjastoa. Määritelmä ei myöskään päde nykyisin, kun kirjastoa voidaan käyttää muualtakin käsin. P. Vakkari (1983, 14) tarkentaakin määritelmän seuraavanlaiseksi

Kirjastonkäyttö tarkoittaa sitä, että henkilö käy kirjastossa ja käyttää ainakin yhtä kirjaston palvelumuodoista hyväkseen.

Tämäkään määritelmä ei enää täysin sovellu tähän päivään, koska se edelleen sisältää ehdon fyysisestä kirjastoon astumisesta. Paremmalta määritelmä kuulostaisi, jos se lyhennetään niin, että kirjastonkäyttö on sitä, että henkilö käyttää vähintään yhtä kirjaston palvelumuodoista hyväkseen. Kirjaston palvelumuotoja on varmasti yhtä monta kuin käyttötavojakin, joten edellistä tarkempaa määritelmää näinkin heterogeeniselle ilmiölle tuskin pystyttäisiin tekemään. P. Vakkari (1983, 14) esittää, että minimioletuksena kirjastonkäytölle yleensä pidetään kirjojen lainausta. Itse laajentaisin sen aineiston lainaamiseen, koska kirjaston valikoimat ovat huomasti monipuolistuneet ja materiaalia löytyy lähes missä muodossa tahansa. Muita kirjastonkäyttötapoja ovat muun muassa aineiston lukeminen paikan päällä, kaukolainaus, musiikin kuuntelu, tietokoneen käyttö, tietopalvelun hyödyntäminen, näyttelyn katseleminen, satutunteihin osallistuminen ja etäkäyttö verkon avulla kuten lainojen uusiminen ja varausten tekeminen. Näillä käyttötavoilla ihmiset toteuttavat erilaisia tarkoituksiaan ja suorittavat tietyn toiminnan kirjaston kautta tai välityksellä, ja niiden erillinen tarkastelu vaatii aina oman viitekehänsä (Vakkari P. 1983, 15-17).

Pihlaja (2004, 49) on jaotellut kirjastonkäyttöä käyttötarpeen mukaan samoin kuin P. Vakkari (1983, 10) on jaotellut lukemista. Kirjastonkäyttö voi olla praktista, jolloin käyttäjä hakee käytännön tietoa, josta on välittömästi hyötyä esimerkiksi opiskelua tai työskentelyä varten. Kirjastoa voidaan käyttää

myös orientoivasti: yleistietoa uusista asioista etsien, itseä kehittäen tai maailmankuvaa avartaen. Viihteellinen kirjastonkäyttö taas on ajankuluttamista tai rentoutumista. Pihlaja jakaa kirjastonkäytön myös käyttötavan mukaan perinteiseen, tietotekniseen ja sosiaaliseen käyttöön.

Hovi (1984, 25) pitää kirjastonkäyttöä aktiivisena toimintana. Kirjastonkäyttö vaatii henkilöä ottamaan yhteyttä kirjastoon ja tekemään itsenäisiä valintoja, kun taas television katselu on passiivista toimintaa. Olennaisena vaikuttimena kirjastonkäyttöön on tiedontarve. Se ei kuitenkaan yksistään riitä, vaan henkilöllä on oltava myös valmiudet käyttää kirjastoa. Näitä kirjastonkäytön valmiuksia kuten lukutaitoa, tietoa kirjastoaineistosta ja siitä, miten kirjastoa voi lähestyä lisäävä tekijä on useimmiten koulutus. Tämä on todettu useissa tutkimuksissa. Kirjastonkäyttöön on yhteydessä myös merkittävästi kirjaston laatu, jota taas säätelevät kirjaston resurssit. Laaduksi laskettavia tekijöitä ovat kirjaston saavutettavuus, sen palvelumuodot ja kokoelmat sekä henkilökunnan ammattitaito. Näiden olisi vastattava käyttäjien tarpeita. (Hovi 1984, 27-28.) Laadun ja kirjastonkäytön yhteys voidaan osoittaa muun muassa Hovin tutkimuksessa, josta ilmenee se, miten kirjastojen kotilainaus on kehittynyt pitkällä aikavälillä yhdessä kirjastojen menojen kehityksen kanssa. Erityisen paljon kirjaston resurssit ovat yhteydessä aikuisten tietokirjojen lainaukseen ja lainaajakunnan laajenemiseen. (Hovi 1984, 72; 149.)

Pihlaja (2004, 60) on rakentanut kirjastonkäytöstä yhtälön, joka sisältää kolme käyttöön vaikuttavaa tekijää. Ensimmäinen tekijä on kirjastonkäyttäjä ja hänen ominaisuutensa, tarpeensa ja arvonsa. Toinen tekijä on yhteiskunta ja sen sosiaaliset ja kulttuuriset ominaisuudet, ilmiöt ja tapahtumat, siis kirjaston ympäristö. Kolmas tekijä on itse kirjasto ja sen ominaisuudet, palvelut, tavoitettavuus ja tilat. Pihlaja muistuttaa, että jokainen tekijäryhmä on sisäisesti oma kokonaisuutensa mutta kaikki ovat sidoksissa toinen toisiinsa.

P. Vakkari puolestaan painottaa, että lukemisen sisältö ja intensiteetti ovat yhteydessä kirjojen lainaamiseen kirjastosta, siis kirjastonkäyttöön. Hän esittää valtavirrasta poikkeavan tutkimusperinteen, jonka mukaan *lukemisharrastus tai -tarve on olennainen ja välttämätön edellytys, että ihminen yleensä käyttää kirjastoa kirjallisuuden hankintakanavanaan*. P. Vakkarin mielestä lainaamista ei voida tutkia, jos ei samalla oteta huomioon ihmisten lukemisharrastusta. Jos ihminen ei lue, hän tekee muita asioita. (Vakkari P. 1983, 7;17.) Tokikin nykypäivänä kirjasto tarjoaa mahdollisuuden tehdä paljon muutakin kuin lukea, mutta oletettavasti kirjasto edelleen yhdistetään vahvasti lukemisharrastukseen sillä painetun sanan viehätys ei katoa. P. Vakkari on myös määritellyt edellytyksiä, joiden on täytyttävä, jotta henkilö käyttää tiettyä kanavaa kirjallisuuden hankinnassaan. Edellytykset voidaan myös soveltaa suoraan kirjastonkäyttöön: kirjaston tarjonnan tulee sisältää aineistoa, jota henkilö haluaa. Henkilön on myös tiedettävä, että kirjastosta on saatavissa hänen haluamaansa aineistoa. Näiden lisäksi kirjastonkäytön esteeksi voi muodostua se, että henkilö tarvitsee aineistoa pitkäksi aikaa, jolloin kuukauden laina-aika on aivan liian lyhyt tai hän haluaa uutta aineistoa, jota ei kirjastoon pystytä hankkimaan kysyntää vastaavaa määrää. Tällöin yleensä käännetään muiden hankintakanavien puoleen, joista aineisto mahdollisesti saadaan nopeammin, varmemmin ja pitkäaikaiseen käyttöön. Kirjastonkäyttöön vaikuttavat myös sen nopeus, helppokäyttöisyys ja halpuus sekä tavoitettavuus sisältäen etäisyyden, kulkuyhteydet ja aukioloajat. (Vakkari P. 1983, 25-27; 33-36).

3.2. Kirjastopalvelujen käyttötutkimus

Lähtökohta kirjastonkäytön tutkimiseen voidaan ottaa Irmeli Hovilta. Hovin (1984, 11) mukaan *tietyt yhteiskunnalliset olosuhteet aiheuttavat tarpeen välittää informaatiota dokumenttien avulla ja kirjastolaitos on tarkoitettu edistämään dokumentteihin sidotun informaation saatavuutta*. Nykyisin pitäisi ottaa huomioon myös sähköiset dokumentit. Marjatta Okon (1984, 7) mielestä näitä yhteiskunnallisia olosuhteita kuvaavat hyvin siirtyminen teollisesta yhteiskunnasta palvelu- ja koulutusyhteiskuntaan. Nykyisin puhutaan jo tieto- tai informaatioyhteiskunnasta, mikä kirjaimellisesti korostaa informaation merkitystä yhteiskunnassamme sekä tuo mukanaan valtavan määrän elektro-

nista aineistoa. Kuten Okko (1984, 7) toteaa jo historiassa tapahtuneen, että yhteiskunnalliset muutokset synnyttävät tarpeen uudenlaiseen tietoon. Näihin yhteiskunnallisiin muutoksiin on myös vastattu tuottamalla tarvittavia aineistoja. Kirjastojen tehtävä aineistojen tarjoajana on moninainen: se on sekä koulutuksellinen, sivistyksellinen, sosiaalinen että kulttuurinen. Hovi (1984, 11-12) toteaa, että kirjastot ovat yhteisötason instituutioita ja tärkeitä eri aikoina syntyneiden dokumenttien välittäjiä. Hovin (1984, 159) tutkimuskohteena ovatkin kirjastot ja niiden toimintaympäristöt, mutta tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää myös yksilötason tutkimuksen hypoteeseina. Useimmat kirjastonkäytön tutkimukset on tehty yksilötasolla ja niitä painotetaan myös tässä tutkielmassa.

Hovin (1984, 14) mukaan kirjastonkäyttöä tutkittaessa keskeisenä suoritemittarina voidaan pitää kotilainojen määrää, koska kotilainaus on kirjastojen tärkein toimintamuoto ja helposti mitattavissa. Teoksensa lopussa Hovi (1984, 156) kuitenkin toteaa, että kirjastonkäyttötapojen muuttuessa kotilainojen määrä ei ehkä enää olekaan keskeinen mittari vaan tietotekniikka vaatii uusien mittareiden kehittämistä. Yksi nykypäivänä paljon käytetyistä mittareista on kävijämäärät. Sitäkin kuitenkin tietotekniikka uhkaa, koska kävijämäärät pienenevät, kun kirjastoa voidaan käyttää myös verkko-yhteyden välityksellä. Loppujen lopuksi aineiston lainaus on edelleen kirjastojen olennaisin toimintamuoto. Yhdistettäessä esimerkiksi lainausluvut, kävijämäärät ja verkkoasioinnit saadaan jo erittäin kattava kuvaus kvantitatiivisesta kirjastonkäytöstä. Kirjastonkäytön laadullinen mittaaminen onkin vaikeampaa. Lukumäärätiedot eivät kerro paljokaan kirjaston vaikuttavuudesta eli siitä, miten kirjastonkäyttö on yhteydessä sen yhteisön ja yksilöiden hyvinvoinnin ja osaamisen kohentumiseen (Pihlaja 2004, 23). Pihlaja (2004, 66) painottaakin, että kirjastonkäyttötutkimukset tulisi laajemmin kytkeä käyttäjien elämään, tarpeisiin, toiveisiin ja tavoitteisiin.

Kirjastonkäyttötutkimusten tavoitteena on yleisesti erilaisten asiakassegmenttien tunnistaminen. Tutkimusten avulla voidaan tehdä päätöksiä siitä, kuinka paljon resursseja kohdistetaan kullekin asiakassegmentille, jotta kaikki saisivat tasapuolisesti kirjaston palveluja. Kirjastonkäyttötutkimuk-

set jaetaan usein kolmeen kategoriaan sen mukaan tutkitaanko itse käyttöä kirjaston kannalta tilastoihin perustuen, käyttäjien kannalta vai käyttötarkoitusta (syitä) etsien (Pihlaja 2004, 72). Tutkimusten vertailu on erittäin vaikeaa, koska tutkimukset ovat usein hyvin erilaisia niin tiedonkeruutavoiltaan, tavoitteiltaan kuin kysymysten muotoiluiltaankin. Tästä johtuen myös tulokset voivat olla ristiriitaisia. (Pihlaja 2004, 77.)

Kirjastonkäyttöä tutkinut P. Vakkari (1983, 7; 45) on käyttänyt analyysinsä aineistona vuonna 1973 toteutettua lukemisharrastustutkimusta, johon haastateltiin 990 suomalaista. Tutkimuksen päätarkoituksena oli kuvata ja selittää kirjojen leviämistä, lukemista ja hankintaa Suomessa. P. Vakkari on tutkinut aineistoa yleisten kirjastojen näkökulmasta. Hän on pohtinut, miten kirjojen lukeminen ja muiden hankintakanavien käyttö ovat yhteydessä kirjastonkäyttöön. P. Vakkarin tutkimustulokset ovat monipuolisia ja seuraavaksi esitelläänkin vain tuloksia, jotka liittyvät tämän tutkielman aihepiiriin. Tutkimuksessa ilmeni, että kirjastonkäyttäjistä 66 prosenttia lainaa aineistoa ja 34 prosenttia käyttää muita palveluja. Lainaajat käyttävät kirjastoa useammin kuin ei-lainaajat. Niistä kirjastonkäyttäjistä, jotka eivät lainaa aineistoa, enemmistö (2/3) on miehiä, ja he käyttävät kirjastoa enimmäkseen lehtien lukemiseen. Lainaajista aktiivisimmat olivat kaikkein tyytyväisimpiä kirjaston aukioloaikoihin. Ikä useinkin vähentää kirjastonkäyttöä, lähinnä siitä syystä, että vanhemmilla henkilöillä on nuoruudessaan ollut heikommat mahdollisuudet tottua kirjastonkäyttöön. Heillä myös lukemisaktiivisuus on vähäisempää ja kirjaston saavutettavuus, esimerkiksi pitkä välimatka, saattaa aiheuttaa kirjastonkäytön esteitä. Kirjastonkäytön useuteen on yhteydessä, erityisesti ylioppilastutkinnon suorittaneilla, myös se, lukeeko kirjastonkäyttäjä ammatti- vai harrastuskirjoja. Ammattikirjallisuuden lukijat käyttävät kirjastoa ahkerammin kuin harrastekirjallisuuden lukijat. (Vakkari P. 1983, 93-121.)

Pihlaja on yleisluonteisesti tiivistänyt joitain kirjastonkäyttötutkimusten tyypillisimpiä tuloksia. Hänen mukaansa naiset osallistuvat miehiä ahkerammin kyselyihin. Iäkkäämmät käyttävät lehtilu-

kusaleja, kun taas nuoret käyttävät musiikkiosastoa ja tietoverkkopalveluja. Kirjastoon tulon syy on noin 80–90 prosentilla vastaajista aineiston lainaus tai palautus. Kävijöistä lehtiä lukee 25–50 prosenttia ja harrastuksia varten aineistoa lainaa 40–50 prosenttia. Internetin käyttö, opiskelu ja ajanviettäminen kirjastossa ovat Pihlajan mukaan lisääntyneet. Tavallisimmin kirjastossa käydään 2–3 kertaa kuukaudessa, ja tyytyväisimpiä kirjastonkäyttäjiä ovat iäkkäät henkilöt. Tyytymättömyyttä kirjastopalveluissa herättävät eniten aukioloajat, internetin riittämättömät käyttömahdollisuudet ja kirjaston tiedotustoiminta. (Pihlaja 2004, 77-79.)

Myös Smith (1999, 303-310) on vetänyt yhteen joitain keskeisimpiä tuloksia, joita Iso-Britannian kirjastonkäyttökyselyistä on selvinnyt viimeisen viidenkymmenen vuoden aikana. Kirjastonkäyttö ei hänen mielestään ole paljonkaan muuttunut kyseisenä aikana. Tietyt asiat pysyvät samoina, kuten esimerkiksi se, että kirjastoa käytetään pääasiassa vapaa-ajanviettoon eikä informaation lähteenä. Suurin kysyntä on hiljattain ilmestyneelle materiaalille, sille mikä on ajankohtaista ja ehkä kaupallisestikin eniten mainostettua. Samoin käyttäjän koulutustaso on merkittävimmissä yhteydessä kirjastonkäyttöön, mikä ilmeni myös P. Vakkarin tutkimuksesta. Kirjastokäyttäjät, kuten kirjojen lukijatkin ovat yleensä nuoria, keskiluokkaisia ja hyvin koulutettuja. Heillä on myös tarvittavat kyvyt kirjastonkäyttöön. Toisin on niillä, joiden avuksi kirjasto alun perin perustettiin. Tarkoitus oli, että vähävaraisilla ja heikommin koulutetuillakin olisi mahdollisuus sivistykseen ja itseopiskeluun. He eivät kuitenkaan käytä kirjastoa niin paljon. Smithin esittämien tutkimusten mukaan 10 prosenttia kirjastonkäyttäjistä ei lainaa kirjoja vaan käyttää kirjastoa muihin tarkoituksiin. Kirjalainaaajien osuus kaikista kirjaston käyttäjistä vaihtelee 70 ja 90 prosentin välillä. Noin puolet väestöstä on jossain elämänsä vaiheessa liittynyt kirjastonkäyttäjäksi. Suurin osa kuitenkin käyttää kirjastoa satunnaisesti, riippuen olosuhteista ja tarpeista. Tarkemmin tutkittuna yli puolet kirjaston asiakkaista käyttää kirjastoa kerran tai kaksi vuodessa, vain neljäsosa käyttäjistä vierailee kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa.

Vertailtaessa kirjastojen tietokantoja ja asiakkaille tehtyjä kyselyjä, huomattiin, että käyttäjät usein liioittelevat kirjastonkäyttötiheyttään. Kyselyt vääristävät käytön useutta, koska otoksissa suuri osa vastaajista on aktiivisia kirjaston käyttäjiä, jotka kuitenkin ovat vähemmistö kirjaston käyttäjistä. Myös Smith toteaa, että naiset käyttävät kirjastoa ahkerammin kuin miehet. Samoin lapset käyttävät kirjastoa enemmän aikuiset: alle 16-vuotiaat, erityisesti 10–12-vuotiaat, ovat ahkerimpia käyttäjiä. Aikuisista taas 30–44-vuotiaat käyvät kirjastossa ahkerimmin. Suurin yksittäinen tyytymättömyyttä aiheuttava tekijä on kirjastojen kirjalikoima. Lainaajista aktiivisimmat lainaavat useimmiten kaunokirjallisuutta, kun taas enemmistö, satunnaiset lainaajat hakevat yleensä tiettyyn tarpeeseen tietokirjoja ja käyttävät kirjaa työkaluna. (Smith 1999, 303-310.)

Yhteenvedona voidaan todeta, että kirjastonkäyttötutkimusten yleisimpiä tuloksia ovat seuraavat:

- 1) Sukupuoli: naiset ovat ahkerampia kirjaston käyttäjiä kuin miehet.
- 2) Ikä: nuoremmat käyttävät kirjastoa vanhempia aktiivisemmin.
- 3) Koulutus: korkeammin koulutetut käyttävät kirjastoa enemmän kuin heikommin koulutetut.
- 4) Lainaus: aineiston lainaaminen on edelleen suosituin kirjastonkäyttötapa.

3.3. Kirjastopalvelujen arviointi

Kirjastopalvelujen arviointitutkimuksilla on tarkoitus mitata palvelujen vaikuttavuutta, asiakkaiden tyytyväisyyttä ja tarpeiden tyydyttämistä, sekä tunnistaa mahdollisia ongelmia. Tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, kuinka hyvin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita. Asiakastyytyväisyyden arviointi antaa asiakkaille mahdollisuuden kertoa tarpeistaan ja toiveistaan sekä määritellä palveluiden heille antamaa arvoa ja onnistuneisuutta. Arvioinnista saatu palaute hyödynnetään palvelujen kehittämisessä ja mahdollisten ongelmien korjaamisessa. Olisi tärkeää, että arviointitulosten pohjalta kyettäisiin ennakoimaan ja suunnittelemaan tulevaisuutta ja näin suuntaamaan palveluja sinne, missä niistä on kysyntää. Katsottaessa nykyhetkeen ja verrattaessa sitä menneisyyteen, pystytään mahdollisesti myös kurkistamaan tulevaisuuteen ja luomaan visioita.

Bawden (1990, 4) näkee, että informaatiopalvelujen arviointi on tärkeää kolmestakin syystä. Ensimmäinen arvioinnin pyrkimyksenä on kyky ymmärtämään nykyisiä palveluita ja parantaa niitä, jotta voitaisiin tarjota entistä parempia palveluita. Toiseksi arvioinnilla pyritään oikeuttamaan nykyiset palvelut ja näyttämään niiden vaikuttavuus. Kolmanneksi arviointi parantaa tietämystä siitä, miten palvelun tulisi toimia. Sinkkonen ja Kinnunen taas perustelevat erityisesti julkisten palvelujen arvioinnin tarvetta strategisen toiminnan tehostamisen välttämättömyydellä. Kriittistä arviointia tarvitaan kun mietitään millaisia yhteiskunnallisia tuloksia käytetyillä voimavaroilla on saavutettu. Heidän mielestään arvioinnin tavoitteena on tuottaa tietoa, joka on heti soveltamiskelpoista käytäntöön. Näin muun muassa edistetään organisaation sisäistä oppimista sekä uudistusten toteutumista. Usein kuitenkin arvioinnin tarkoituksena on tyydyttää inhimilliseen toimintaan liittyvää luontaista uteliaisuutta tietää, miten asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Joskus arvioinnin tarkoitus voi olla myös symbolinen. Tällöin arviointitiedon hankkimisella osoitetaan vain, että toimitaan rationaalisesti. (Sinkkonen & Kinnunen 1994, 13; 33; 74; 121).

Arvioinnilla pyritään osoittamaan, onko jokin asia hyvin vai huonosti, arvokas vai arvoton, hyödyllinen tai hyödytön. Arvottaminen on arvioinnin ydinasia. Julkisten palvelujen arvioinnin arvopohjaa muodostavat muun muassa asiakaslähtöisyys, jatkuva parantaminen ja arvioinnin avoimuus. (Creutz & Sundquist 2002, 61-62.) Kirjastojärjestelmät tarjoavat kyllä käyttö- ja resurssitilastoja, mutta nämä eivät kerro asiakkaiden tyytyväisyydestä tai siitä, miten arvokkaana he pitävät palveluja. Siksi tarvitaan asiakaslähtöistä arviointia, joka vahvistaa asiakkaiden roolia palvelujen kehittämisessä.

Asiakaslähtöinen arviointi toteutetaan yleensä kyselyllä tai haastattelulla. Tulokset heijastavat asiakkaiden palvelujen laatuun kohdistamia odotuksia, vaatimuksia ja asiakkaan itse tulkitsemia tarpeita. (Creutz & Sundquist 2002, 102.) Ylikosken (1998, 11) mukaan asiakas on aina oikeassa arvioidessaan palveluja, koska hän kertoo totuuden omasta kokemuksestaan, jolloin myös tieto siitä, onko palvelu onnistunut vai ei, tulee asiakkaalta. Kunnat.net – arviointi ja laatu -sivuilla on osuvasti sa-

nottu erityisesti kirjastopalveluita ajatellen, että *”laatuajattelu ei ole rikkaan ylellisyyttä vaan köyhän välttämättömyyttä”*.

Mainio opaskirja palvelujen arviointiin on vuonna 1991 ilmestynyt Sharon L. Baker & F. Wilfrid Lancaster *”The Measurement and Evaluation of Library Services”* (Second Edition.). Kirja syntyi siitä lähtökohdasta, että kirjastot eivät palvele asiakkaitaan niin hyvin kuin on suunniteltu ja että harvoilla kirjastonhoitajilla on koulutusta palvelujen arviointiin. Kirja on suunnattu täyttämään tätä aukkoa ja rohkaisemaan kirjastojen arviointiin. Tekijät ovat pääosin osoittaneet teoksen oppikirjaksi kirjastopalvelujen mittaamiseen ja arviointiin. Tarkoituksena on esitellä erilaisia arviointitekniikoita ja keskittyä kokoelmien evaluointiin, materiaalin saatavuuteen, tietyyntyyppiin hakupalveluihin sekä kirjastoluetteloiden käyttöön.

Baker ja Lancaster lähtevät liikkeelle siitä, miksi kirjastopalvelujen arviointia tarvitaan. Tekijät mainitsevat erityisesti kirjastopalvelujen tehokkuuden olevan tärkeää. Johdanto on hyvin laaja-alainen ja kattava, sieltä nousevat esiin muun muassa arvioinnin eri tasot ja tyypit kuin myös Ranganathanin kirjastotoiminnan viisi lakia. Teoksessa pureudutaan myös lyhyesti ja ytimekkäästi ihmisten tiedonhankintakäyttäytymiseen, jonka jälkeen alkaa varsinainen arviointimenetelmien erittely. Ensimmäinen lähestymistapa on kokoelmien arviointi niin materiaali- kuin käyttökeskeisestä näkökulmasta. Kokoelmien arvioinnista on helppo aloittaa, koska ne ovat jotain konkreettista, jota on helpompi arvioida kuin *”aineettomia”* erilaisia palveluita. Tärkeänä arviointikohteena tekijät tuovat esiin kirjaston sisäisen käytön, joka usein helposti unohdetaan (tarkoituksella), koska sitä on vaikea mitata ja määritellä. Materiaalin saatavuutta onkin helpompi arvioida, tekijät perustavat sen neljään esteeseen: 1) kirjasto ei omista haluttua nimekettä 2) nimeke voi olla jollakin muulla asiakkaalla käytössä 3) kirjaston virhe, esimerkiksi väärin hyllytetty 4) asiakkaan virhe, esimerkiksi muistamalla väärän hyllyluokan. Tämän jälkeen Baker ja Lancaster siirtyvät arvioimaan kirjastoluetteloiden käyttöä, joka on merkittävä avain kirjaston kokoelmiin. Mutta koska teos on tehty juuri siinä vaiheessa, kun

oltiin pikku hiljaa siirtymässä pahvikorttiluetteloista online-tietokantoihin, on teksti jokseenkin jo elänyt oman aikansa. Seuraavaksi tekijät arvioivat palvelua, toisin sanoen kirjastonhoitajien ammattitaitoa. Miten hyvin kirjastonhoitajat vastaavat asiakkaiden esittämiin kysymyksiin? Tulos on hämmäntävä: kirjastonkäyttäjillä on jokseenkin pieni todennäköisyys saada kysymykseensä tarkka ja huolellinen vastaus. Kirja etsii myös selitystä tälle, ja pääsyyksi ilmenee kirjastonhoitajan käyttäytyminen ja tietämys. Samaan kirjastonhoitajia koskevaan aiheeseen sisältyy myös tiedonhakupyynn-
töjen arviointi. Tämäkin luku on myös tekniikaltaan hieman vanhentunut, koska nykyään useimmilla ihmisillä on mahdollisuus tehdä itse tiedonhakuja tietokoneella. Mutta teksti pätee muutoin arvioi-
taessa asiakkaiden tiedonhakupyynn-
töjen toteuttamista.

Jonkin verran teoksessa käsitellään kirjastotoimeen liittyviä standardeja, jotka yleensä ovat vain ei-pakottavia suuntaviivoja. Tämän takia ne ovat usein liiankin yleisiä ja epätarkkoja käytettäviksi yksityiskohtaiseen evaluointiin. Teksti esittelee myös kirjastopalvelujen valikoimaa ja laajuutta, lähinnä eri tekniikoita palvelujen inventoimiseen. Viimeisenä käsitellään kirjastojen käyttäjätutkimuksia niin kyselyjä kuin haastattelujakin. Kyselyn tekemisessä annetaan hyviä käytännön vinkkejä, joita havainnollistetaan oivilla esimerkeillä. Tekijät keskittyvät paljon siihen, millaisia vastausvaihtoehtoja kysymyslomakkeelle voisi laittaa. He antavat muun muassa esimerkkejä erilaisista mielipideasteikoista. Kirjan loppusanoiksi voisi tiivistää *For an evaluation program to work, it must be an integral part of the library's regular planning cycle.* (Baker & Lancaster 1991.) Kaiken kaikkiaan teos on selkeä ja hyvin havainnollistava erilaisin kuvioin ja taulukoin. Lähteet, samoin kuin tekniikkakin kirjassa alkavat olla jo aika vanhoja. 2000-luvun tekstiä kaivattaisiin, kuin myös suomalaista vastaavanlaista opasta kirjastopalvelujen arviointiin.

3.4. Kirjastopalvelujen arviointi käytännössä

Teorian lisäksi tärkeää ja hyödyllistä on tarkastella myös muutamia käytännössä toteutettuja arviointitutkimuksia. Vuosina 1989–1991 tehdyssä ”Kirjastotyön kehittäminen” KIRKE-tutkimusprojektissa merkittävänä toteuttajana on ollut Tampereen yliopiston silloinen kirjastotieteen ja informatiikan laitos. Loppuraportin ”Käyttäjän kirjasto?” (1993) on kirjoittanut tutkija Hannu Kurki. Projektikirjastona toimi Espoon kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto, ja kaikkiaan projektiin osallistui kahdeksan eri osastoa tai yksikköä. Projektin keskeisenä ongelmana oli *tunnistaa ristiriita nykyisen työn ja mahdollisen jo itumuodossaan näyttäytyvän kehittyneemmän työtavan välillä*. Projektilla etsittiin uutta toimintamallia ja tähdättiin mahdolliseen rajojen kokeiluun. Tarkoituksena oli luoda yhteinen kuva Espoon kirjaston toimintajärjestelmästä, tunnistaa siitä ristiriitoja ja kehittämisjännitteitä sekä saada aikaan perusteltuja muutoksia ja kokeiluja. Tärkeää projektissa oli tietenkin kirjastotyöntekijöiden näkökulma. (Kurki 1993.)

Projektin kiinnostavin näkökulma on kirjastokäyttäjien palvelukysely, joka toteutettiin Leppävaaran ja Nöykkiön kirjastojen käyttäjille keväällä 1990. Tosin raportissa on analysoitu vain Leppävaaran vastaajien vastaukset. Kyselyn tavoitteena oli selvittää erilaiset käyttäjäroolit, käyttötavat ja yhteistyöhalukkuus. Tulokseksi saatiin, että suurin osa (76 %) vastaajista käyttää kirjastoa kerran kuussa tai useammin (tosin valtaosa vastaajista oli säännöllisesti käyttäviä), puolella vastaajista käynnin syy oli ”seikkailu” ja 75 prosentilla vastaajista käynti oli ollut onnistunut. Lähes puolet (43 %) vastaajista ilmoitti asioineensa henkilökunnan kanssa vain palautus-/lainausasioissa (kolmasosa ei asioinut lainkaan henkilökunnan kanssa). Vastaajista noin 40 prosenttia oli tyytyväisiä henkilökunnan apuun. Tärkein tulos koko projektin osalta oli se, että kirjastotoiminnan palautejärjestelmä on puutteellinen tai epäsystemaattinen. Projektin ansiosta Espoossa päädyttiin siihen, että kirjastotyötä tulee kehittää entistä asiakaslähtoisemmäksi ja -ystävällisemmäksi, aineistoa pitää markkinoida uudella tavalla ja tekniikka ottaa haltuun. (Kurki 1993.)

Kirke-projektiin liittyy myös Eija Räisänen (1991) pro gradu -tutkielma ”Kirjaston palvelukuva: tutkimus asiakkaiden asiointiodotuksista ja -kokemuksista Leppävaaran kirjastossa”. Räisänen teki teemahaastattelun 19 suhteellisen säännöllisesti kirjaston palveluja käyttäneelle asiakkaalle. Tavoitteena oli *tuoda projektin käyttöön tietoa Leppävaaran kirjaston ulkoisesta palvelukuvasta* ja tutkia erityisesti, *millaisiin palvelukuvaongelmiin ihmiset kirjastossa asioidessaan törmäivät, ja mitä näiden ongelmien syyperustat ovat*. Tutkimuksessa olennaista oli asiakkaiden käsitykset kirjaston palveluhalusta ja -kyvystä. Teoksessaan Räisänen kartoittaa ensin palvelu-käsitteen yleistä taustaa, varsinkin kirjastopalvelujen, sekä selvittää sitä, miten teknisen ja toiminnallisen laadun odotusten ja kokemusten vastaavuudet vaikuttavat käyttäjien palvelukuvaan. Tutkimuksen viitekehyksenä on Gröönroosin malli. Kokonaislaatu, josta asiakas päättää, koostuu organisaation imagosta sekä teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Toiminnallisen laadun näkökulmasta tutkimuksen tulokseksi tuli asiakkaiden odotusten alittaminen. Ongelma voi johtua siitä, että asiakkailla on niin vähäiset odotukset, että se johtaa palvelujen vajaakäyttöön. Tekniseen laatuun liittyen haastattelun tuloksista ilmeni, että asiakkaat arvioivat henkilökunnan ammattitaidon alhaiseksi, mikä johtaa siihen, että neuvoa kysytään harvoin. Toisaalta myös aktiiviasiakkaiden välineosaaminen havaittiin todella huonoksi. Lisäksi myös tiedotus koettiin vajavaiseksi. (Räisänen 1991.)

Parkki oli kolmevuotinen Pohjoisten kirjastojen projekti, joka keskittyi pääasiassa kehittämään arviointityökaluja kirjastojen tarpeisiin. Projektin ensimmäinen väliraportti ”PARKKI: pohjoisten kirjastojen arviointi- ja kehittämisprojekti” selvittää Rovaniemen alueen opiskelija-asiakkaiden kirjaston käyttöä (Virranniemi & Rantaharju 2002). Tässä vaiheessa mukana olivat Lapin maakuntakirjasto ja yliopiston kirjasto, Rovaniemen maalaiskunnan ja ammattikorkeakoulun kirjastot, joiden yhteisellä arvioinnilla pyrittiin selvittämään alueellisten kirjastopalvelujen tarjontaa ja kehittämään yhteistyötä palvelujen tarjonnassa. Erityisen mielenkiintoisia painopistealueita olivat 1) kuinka opiskelijat käyttävät eri kirjastoja 2) aineiston kysyntä 3) erilaiset tiedonhankintaprofiilit 4) osaavatko opiskelijat hakea aineistoa myös toisista kirjastoista 5) tiedon saannin esteet 6) kirjastojen

etäkäyttö. Tuloksista ilmeni, että opiskelija-asiakkaat osaavat hakeutua myös muihin kirjastoihin, mutta kirjaston sijainti vaikuttaa oleellisesti. Yleensä opiskelijat hakeutuivat lähimpään kirjastoon. Tärkeimpänä aihealueena oli kaiken kaikkiaan kulttuuriin liittyvä kirjallisuus, mutta eroavaisuuksia oli eri oppilaitosten opiskelijoiden välillä. Yliopistossa opiskelevilla tärkein aihealue oli oikeustiede, ammattikorkeakoulun opiskelijoilla tekniikka ja informaatioteknologia ja lukiolaisilla kaunokirjallisuus. Kirjaston palveluista yliopisto-opiskelijoille selvästi suosituin oli kirjaston etäkäyttö internetin kautta, kun taas avoimen yliopiston opiskelijoilla etäkäyttö oli vähäisintä, mutta he käyttivät eniten käsikirjastoa ja kaukopalvelua. Tuloksista selvisi myös, että iällä tai opintojen vaiheella ei ollut merkittävää yhteyttä palvelujen käyttöön. Iällä oli kuitenkin vaikutusta siihen, mitä tiedonhaun menetelmää asiakas käytti. Alle 21-vuotiaat selasivat eniten www-sivuja, kun taas sitä vanhemmat käyttivät kirjaston tietokantoja. (Virranniemi & Rantaharju 2002.)

Parkki-projektin lopulliset kokemukset on kerännyt kansien väliin Terttu Kortelainen (2003) ”Kirjastojen arviointi ja osaamisen jakaminen seutuyhteistyönä. Pohjoisten kirjastojen arviointi- ja kehittämishanke PARKKI”. Teos ei niinkään esittele arvioinnin tuloksia vaan arviointitapoja ja esimerkkilomakkeita, joita voi soveltaa omaan arviointiin. Kaiken kaikkiaan projektissa oli mukana 15 Pohjois-Suomen kirjastoa, jotka yhdessä kehittivät ja testasivat työvälineitä (lomakkeita, asiakirjoja ja yhteistyömuotoja) kirjastojen arviointiin. Parkki-hankkeen arvioinnin ja kehittämisen kohteet jaettiin kolmeen eri aihealueeseen: kirjastotyöhön, kokoelmaan ja asiakkuuteen. Kirjastotyötä arvioivat itse työntekijät ensinnäkin portfolioissa, jossa keskeisellä sijalla oli henkilöstön aikaansaannoskyky (= resurssit + osaaminen + motivaatio). Toiseksi kirjastotyötä arvioitiin myös intressipiireissä, joissa samaa tehtävää hoitavista henkilöistä koottiin tiimi, joka jakoi osaamista, välitti tietoa parhaista käytännöistä ja synnytti yhteisiä toimintalinjoja. Lisäksi toteutettiin vielä koulutustarvekysely kirjastojen henkilökunnalle. Kokoelmien arvioinnissa ja kehittämisessä tavoitteena oli yhteinen kokoelmapolitiikka. Toteutuksessa sovellettiin portfoliotyypistä kokoelmatarjontaa, jossa kuvattiin kunkin kirjaston kokoelmat, kokoelma- ja hankintapolitiikat. Asiakkuuden arviointi koh-

distui asiakaskyselyjen avulla tiettyjen asiakasryhmien lukuharrastukseen, kirjaston käyttöön sekä yhteisasiakkuuteen. Projektin tuomista kokemuksista tärkeimpänä oli kirjastojen henkilöstön välinen kokemusten vaihto ja asiantuntemuksen jakaminen. Tämä tarkoittaa myös sitä, että seutukunnallista koulutusta on helpompi järjestää, kun tiedetään, mitä henkilöstö osaa. Loppujen lopuksi palautteesta ilmeni, että ammattikunnan käsitykset arvioinnista selkiytyivät, yhteistoiminnan idea korostui ja luottamus omaan osaamiseen vahvistui. (Kortelainen 2003.)

4. Tutkimusongelmat, -tavoitteet ja -menetelmät

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää jurvalaisten kirjastonkäyttöä sekä tyytyväisyyttä kirjastopalveluihin.

- Kuinka usein kirjastoa käytetään?
- Mitkä ovat kirjastoon tulon syyt?
- Osaavatko kaikki käyttää kirjaston tarjoamia palveluja?
- Mistä kirjallisuuden aiheista ja aineistolajeista kuntalaiset ovat kiinnostuneita?
- Miten tyytyväisiä kuntalaiset ovat saamiinsa kirjastopalveluihin?
- Miten mielipiteet ovat muuttuneet viisi vuotta sitten toteutettuun kyselyyn verrattuna?

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa palvelujen kehittämiseen, etsiä vahvuuksia ja selventää kehitystarpeita. Näiden etsimisessä kirjastopalvelujen osalta kuntalaisten tarpeet ja halut ovat ensisijainen lähtökohta. Näkökulma palvelujen arviointiin onkin asiakaslähtöinen, tai tarkemmin kuntalaislähtöinen. Kuntalaislähtöinen siksi, koska asiakas viittaa jo palvelua käyttävään henkilöön, kun taas kuntalainen voi olla vielä potentiaalinen kirjastonkäyttäjä, jonka mielipiteet pitäisi myös saada kuuluville ja tarpeet selville.

Menetelmänä käytetään kvantitatiivista talouskohtaisella otantamenetelmällä toteutettua kirjastokyselyä. Tämä on Mooren (1989; tässä Ikonen 1991, 75) mukaan subjektiivista yleisen tason mittaamista yhteisötutkimuksen avulla, jossa pyrkimyksenä on saada kokonaiskuva kirjastoa ympäröivän yhteisön asukkaista, niin kirjaston käyttäjistä kuin niistäkin, jotka eivät sitä käytä. Markkinointitutkimuksen kannalta taas Lehtinen (2002, 112) luokittelee tilastolliset menetelmät objektiiviseen asiakkaan kuulemiseen, jossa asiakkaiden tyytyväisyyttä kysytään heidän kannaltaan olennaisiin asioihin. Lehtisen mukaan subjektiivista on jokapäiväinen asiakkaan kuuleminen.

Tutkimus on survey-tutkimus, jonka avulla pyritään kuvailemaan ja vertailemaan kirjastonkäyttöön liittyviä ilmiöitä perusjoukosta itse valikoituneen otoksen perusteella. Aineisto kerättiin strukturoidun kyselylomakkeen avulla, jolloin kaikki vastaajat saivat kysymykset samanmuotoisina ja samalla tavalla esitettynä. Kyselylomake jaettiin kotitalouksiin, jolloin vastaajat pystyivät rauhassa, itselleen sopivimpaan aikaan vastaamaan eikä tutkijan läsnäolo vaikuttanut vastaamiseen.

Kyselytutkimuksen heikkouksia ovat Hirsjärven ja kumppaneiden mukaan vastaajien suhtautuminen ja perehtyneisyys asiaan, vastausvaihtoehdot ja kato. Vastaajien olisi vastattava kyselyyn huolellisesti ja rehellisesti sekä tietääkin kysytystä asiasta jotain. Kyselylomaketta jaettaessa ja vastauksia tulkitessa tätä ei voida varmistaa. Epäonnistuneet vastausvaihtoehdot voivat synnyttää väärinymmärryksiä, joita on myös vaikea havaita tulosten tarkastusvaiheessa. Kyselytutkimuksissa vastamattomuus voi nousta korkeaksi. (Hirsjärvi et al. 2004, 184.) Olisikin tärkeää miettiä, millaisilla kysymyksillä asiakkaiden näkemykset saadaan parhaiten esiin ja saadaanko tietoa tärkeistä asioista. Kerätyn datan analysointiin tulisi myös kiinnittää huomiota. Kyselyjen hyödyntämisessä on aina mietittävä tulosten tilastollista luotettavuutta sekä reliabiliteettia ja validiteettia. (Vakkari M. 2005.)

5. Asiakaskysely Jurvan kunnankirjaston palveluista

5.1. Yleistä tietoa Jurvan kunnankirjastosta

Jurvan kunta perustettiin vuonna 1859 noin 55 kilometrin etäisyydelle Vaasasta sekä Seinäjoesta. Naapurikuntina ovat Kurikka, Laihia, Maalahti, Närpiö ja Teuva. Puuseppäpitäjän väkiluku on monien vuosien ajan ollut hiljalleen vähenemässä, ja vuonna 2005 se alitti jo 4500 asukkaan rajan. Nykyisin kunnassa on noin 4400 asukasta ja kotitalouksien määrä on noin 2200.

Ensimmäinen kirjasto Jurvaan perustettiin 16 vuotta kunnan perustamisen jälkeen, vuonna 1875 kuntakokouksen päätöksellä. Kirjoja oli 110 kappaletta. Myös nuorisoseura harjoitti 1900-luvun taitteessa Jurvassa kirjastotoimintaa, kunnes se vuonna 1935 lopetti toimintansa ja myi osan kirjoista kuntaan perustetulle kantakirjastolle. Kantakirjastolla oli ensimmäisenä toimintavuotenaan lainaajina 119 henkilöä. Kirjasto "asui" vuokralla ja muutti useasti kiinteistöstä toiseen, kunnes vuonna 1965 kirjastolle ostettiin ensimmäinen oma kiinteistö. Sivukirjastojakin oli tuolloin kuusi kappaletta, jotka toimivat vaihtelevalla menestyksellä. Vuonna 1977 hankittu kirjastoauto lakkautti sivukirjastot. (Lakso; tässä Hydén & Ojala 2001.)

Nykyinen kirjastotalo on rakennettu vuonna 1983, yhtä aikaa tien toisella puolella sijaitsevan kunnantalon kanssa. Rakennukset suunnitteli Kosti Kuronen, ja kirjastotalossa on neliöitä 746. Nykyinen kirjastoauto on otettu käyttöön vuonna 1991. (Lakso; tässä Hydén & Ojala 2001.) Jurvan kunnankirjasto kuuluu nykyään Krannit-kirjastokimppaan yhdessä Isojoen, Karijoen, Kaskisten, Kauhajoen ja Teuvan kirjastojen kanssa. Henkilöstöä kirjastossa on kirjastotoimenjohtaja sekä kolme kirjastovirkailijaa, joista yksi hoitaa pääosin kirjastoautoa. Jurvan kunnan talousarviossa 2007 kirjastotoimen tavoitteeksi on asetettu *tarjota asiakkaille mahdollisimmat hyvät kirjaston alueeseen kuuluvat palvelut, joita ovat ajantasaiset kokoelmat, tietopalvelu ja niiden käytön opetus. Kirjaston aukioloajat pyritään pitämään resurssien mukaan parhaiten asiakkaille sopivina.*

Jurvan kirjasto pyrkii täyttämään asiakkaiden tarpeita mahdollisimman monipuolisesti. Kirjoja on yli 55 000 kappaletta, joista suurin ryhmä on aikuisten tietokirjallisuus (yli 24 000 kpl) ja seuraavaksi suurin aikuisten kaunokirjallisuus (yli 18 000 kpl). Erilaisia lehtiä on luettavana runsaasti; lähes 150 aikakauslehteä ja 13 sanomalehteä. Samoin musiikkikasetteja (4270 kpl) ja cd-levyjä (590 kpl) on laaja valikoima, lisäksi lainattavaksi saa DVD-levyjä (120 kpl), CD-rom-levyjä (56 kpl), videokasetteja (1142 kpl), nuotteja (1447 kpl), kielikursseja sekä äänikirjoja. (Paulamäki 2006.) Kaukolainoja tilataan asiakkaille tarvittaessa, ja Krannit-kirjastoista se on asiakkaille ilmaista. Kirjastossa voi myös tehdä sukututkimusta (mikrofilmit ja -kortit), katsella kulloinkin esillä olevaa näyttelyä tai käyttää tietokoneita. Kirjastossa on kaksi tietokonetta internet-käyttöön ja kaksi konetta tutkimus-, opiskelu- ja työnhakukäyttöön. Aukioloajat ovat talviaikaan (1.9. - 30.4.) seuraavat: ma 12-19, ti 10-17, ke ja to 12-19, pe 10-17.

Kirjaston käyttöä tilastojen kannalta katsottaessa vuonna 2005 kokonaislainaus oli 81 000 kappaletta. Kirjojen osuus oli suuri, lähes 54 000 kappaletta, joista suurin lainattu ryhmä oli lasten kaunokirjallisuus, aikuisten tieto- ja kaunokirjallisuuden tullessa toisena ja kolmantena. Myös lehtiä lainattiin paljon, 15 700 kappaletta. Kaukolainoja kulki kirjaston kautta 656 kappaletta. Uutta aineistoa kirjastoon hankittiin yhteensä lähes 3000 kappaletta, joista suurin osa oli kirjoja, ja poistoja tehtiin 4000 kappaletta. Kirjastossa käyntikertoja oli lähes 46 000, aktiivisia lainaajia oli 1747 kappaletta ja verkkokäyntejä 11 700 kappaletta. (Paulamäki 2006.)

5.2. Kirjastokyselyjen toteutus vuosina 2001 ja 2006

Ensimmäinen kysely vuonna 2001 tehtiin Seinäjoen Palvelualojen oppilaitoksen, liikealan koulutusyksikön merkonomiopintojen opinnäytetyönä. Koska arviointia olisi hyvä tehdä säännöllisin väliajoin, toisen kyselyn aikaväliksi tuli sopivasti viisi vuotta. Erityisesti toisen kyselyn tekemisessä kiinnostavaa oli tarkastella tuloksia tarkemmin spss-tilasto-ohjelman avulla ja vertailla uusia tuloksia

aikaisempiin. Jurvan kunnankirjastossa yhteyshenkilönä toimi nykyinen kirjastotoimenjohtaja Esa Paulamäki. Yhteydenpito tapahtui pääosin sähköpostitse, kuten myös edellisen kyselyn aikana, jolloin kirjastotoimenjohtajana toimi Antero Honkasalo.

Kyselylomake ja saatekirje muokattiin aiemman kyselyn pohjalta. Saatekirjeeseen sisältyi lisäksi houkuttimena kirja-arvontakuponki. Kirjasto hoiti saatekirjeen ja kyselylomakkeen (LIITE1) monistuksen sekä jakelun järjestämisen. Jurvalainen mainosjakelufirma jakoi kyselyt tuhanteen kotitalouteen. Palautus onnistui erillisiin palautuslaatikoihin, joita oli kaupoissa, kirjastossa, kirjastoautossa sekä kunnantalolla. Toisessa kyselyssä palautuslaatikoita oli hieman vähemmän, koska sivukyljen kauppoja oli lopetettu. Näin ollen sivukylille ei saatu sijoitettua palautuslaatikoita, joten toinen kysely keskittyi enemmän keskustan (Kirkonkylän) alueelle. Palautusaikaa oli molemmissa kyselyissä 2–3 viikkoa, jonka jälkeen palautuslaatikot kerättiin ja arvontakupongit jätettiin kirjastolle, joka hoiti kirja-arvonnan. Vastaukset laskettiin ensin manuaalisesti ja tulokset kerättiin excel-tiedostoon taulukkomuotoon. Myöhemmin vastaukset koodattiin spss-ohjelmaan ristiintaulukointia varten.

5.3. Kirjastokyselyn tulokset 2006

Täytettyjä kyselylomakkeita palautettiin tasan 200 kappaletta, joista 199 voitiin ottaa mukaan lopulliseen analyysiin. Vastausprosentti 20 vaikuttaa vähäiseltä, mutta suhteutettaessa 200 vastaajan määrä pienen paikkakunnan väkilukuun ja kirjaston käyttäjiin, niin 199 vastaajan näkemykset pysyvät jo relevantisti ja luotettavasti antamaan kuvan kirjastoa ympäröivän yhteisön asukkaista. Koska kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista, ovat vastaajat luultavasti niitä kuntalaisia, jotka ovat keskimääräistä kiinnostuneempia kirjastopalveluista.

5.3.1. Taustamuuttajat

Taustatietoina vastaajilta kysyttiin heidän sukupuoltaan, ikää, koulutustaan, elämäntilannettaan sekä talouden kokoa. Muutamat olivat jättäneet vastaamatta näihin kysymyksiin, ilmeisesti välttääkseen tunnistettavuutta. Erityisesti huomiota herätti se, että ensimmäiseen kysymykseen sukupuolesta, oli 15 ihmistä (8 %) jättänyt vastaamatta. Kysymys erottui kenties huonosti "kirjastokysely" otsikon alta.

Miehiä	42	21 %
Naisia	142	71 %
Ei vast.	15	8 %
Yht.	199	100 %

Taulukko 1. Vastaajien sukupuolijakauma.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia (71 %), mikä oli aikaisempien tutkimusten perusteella odotettua. Miehiä vastaajista oli viidennes (21 %).

Ikää kysyttäessä ikävuodet oli valmiiksi jaettu tiettyihin ryhmiin. Aikaisemmassa kyselyssä kirjasto oli halunnut saada tietää nuorempien iän vähän tarkemmin, joten luokat eivät mene tasan esimerkiksi vuosikymmenten perusteella. Myöhemmin, ristiintaulukoinnin mielekkyyden vuoksi, nuorempien luokat yhdistettiin yhdeksi, alle 30-vuotiaiden luokaksi.

Ikä:		
alle 15	13	7 %
15–20	5	3 %
21–30	23	12 %
31–60	108	54 %
yli 61	49	25 %
ei vast	1	1 %
Yht.	199	100 %

Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.

Kuten taulukko 2 kertoo, alle 15-vuotiaita vastaajia oli seitsemän prosenttia, kun taas 15–20-vuotiaissa vastausprosentti pieneni kolmeen. 21–30-vuotiaita vastaajista oli 12 prosenttia.

Suurin vastaajaluokka oli 31–60-vuotiaat, joita vastaajista oli reilu puolet (54 %). Yli 61-vuotiaita vastaajia oli paljon mukana, heidän osuutensa oli neljännes kaikista vastaajista (25 %). Yksi vastaaja ei ollut ilmoittanut ikäänsä. Ikäluokkia yhdistellen selviää, että alle 30-vuotiaita ja yli 61-vuotiaita vastaajia oli molempia neljännes ja loput kaksi neljänestä vastaajista olivat 31–60-vuotiaita.

Koulutusta kysyttäessä oli tarkoitus selvittää kirjaston asiakkaan korkein koulutustaso. Tätä olisi voinut vielä tarkentaa kyselyn vastausohjeissa, koska jotkut olivat merkinneet kaikki koulutuksensa.

Vastauksia tarkistaessa otettiin huomioon vain korkeimman tason koulutus.

Koulutus:		
Kansa-/peruskoulu	57	29 %
ammattikoulu/yo	35	18 %
opistotaso	49	25 %
korkeakoulututkinto	36	18 %
muu	18	9 %
ei vast	4	2 %
Yht.	199	100 %

Taulukko 3. Vastaajien koulutusjakauma.

Vastaajista enemmistöllä (29 %) oli alimman tason koulutus eli kansa- tai peruskoulu. Tähän varmasti löytyy selitys vastaajien suurimmasta ikäluokasta, jotka ovat niin sanottua vanhempaa sukupolvea; heidän aikanaan korkeakoulut eivät olleet niin yleisiä ja töihin siirryttiin heti kansakoulun jälkeen. Suurin ikäluokka selittää myös varmasti osaltaan sitä, että vastaajista toiseksi suurimmalla osalla (25 %) oli opistotason koulutus. Näiden jälkeen seuraavina tulevat ammattikoulun käyneet ja ylioppilaat (18 %) sekä korkeakoulututkinnon suorittaneet (18 %). Muuta koulutusta oli yhdeksällä prosentilla, muun muassa keskikoulua sekä erilaista ammatillista koulutusta. Kaksi prosenttia vastaajista ei ollut merkinnyt koulutustaan ollenkaan.

Vastaajien elämäntilannetta kysyttiin seuraavien ryhmien mukaan: opiskelija, työtön, työelämässä, eläkeläinen tai muu. Myös tässä luokkia yhdisteltiin ristiintaulukoinnin yhteydessä niin, että vastaajat jaettiin kahteen ryhmään elämäntilanteensa mukaan: työelämässä työskentelevät (51 %) ja ei työelämässä olevat (49 %), jotka ovat siis opiskelijoita, työttömiä, eläkeläisiä tai tekevät jotain muuta.

Elämäntilanne:		
opiskelija	22	11 %
työtön	6	3 %
työelämässä	102	51 %
eläkeläinen	53	27 %
muu	16	8 %
Yht.	199	100 %

Taulukko 4. Vastaajien elämäntilanne.

Puolet vastaajista (51 %) oli työelämässä ja reilu neljännes (27 %) oli eläkeläisiä. Opiskelijoita vastaajista oli 11 prosenttia ja työttömiä vain kolmen prosentin verran. Muunlaisessa elämäntilanteessa oli kahdeksan prosenttia vastaajista ja heistä osa oli lisännyt tarkennuksia kuten kotiäiti.

Kyselyllä kartoitettiin myös minkä kokoisissa talouksissa vastaajat asuvat. Vastaajan tuli laittaa kyselylomakkeen ruutuun lukumäärä siitä, montako aikuista, nuorta (12–17-vuotiaita) ja lasta (alle 12-vuotiaita) taloudesta löytyi.

Talouden koko:	Per talous:	
aikuisia	376	76 %
nuoria	50	10 %
lapsia	68	14 %
Yht.	494	100 %

Taulukko 5. Vastaajatalouksien koko.

Suurimmaksi osaksi vastaajataloudet olivat kahden aikuisen muodostamia. Vastaajatalouksien lukumäärällä (199) jaettuna nuoria oli taloutta kohden 0,25 ja lapsia 0,34.

5.3.2. Kirjastonkäyttö

Vastaajien kirjastonkäyttöä kysyttiin seuraavilla kysymyksillä: kuinka usein he käyttävät kirjastoa, mistä syistä he tulevat kirjastoon, löytävätkö he itse aineiston sekä osaavatko he käyttää kirjaston asiakaspäätteitä ja internet-palvelua.

Kirjastonkäytön useutta kysyttäessä vastauksista voi huomata, että vastaajajoukosta selvästi suurin osa on aktiivisia kirjaston käyttäjiä, jotka kysely varmasti parhaiten tavoittikin.

Kuinka usein käyttää kirjastoa:		
väh. kerran viikossa	38	19 %
väh. kerran kuukaudessa	117	58 %
väh. kerran vuodessa	33	17 %
harvemmin	6	3 %
ei koskaan	3	2 %
ei vast.	2	1 %
Yht.	199	100 %

Taulukko 6. Kirjastonkäytön useus.

Kysyttäessä kuinka usein käyttää kirjastoa, yli puolet vastaajista (58 %) ilmoitti käyttävänsä kirjastoa vähintään kerran kuukaudessa ja toiseksi suurin joukko (19 %) vähintään kerran viikossa. 17 prosenttia vastaajista ilmoitti käyttävänsä kirjastoa vähintään kerran vuodessa ja sitä harvemmin käyttäjiä oli kolme prosenttia. Kyselyyn vastasi myös kolme henkilöä (2 %), jotka eivät käyttäneet kirjastoa ollenkaan. Avoimessa vastauksessa syiksi he kertoivat aikapulan sekä sen, että heillä ei ole tarvetta kirjaston käyttöön. Positiivista kirjaston käyttämättömyydessä on se, että syyt eivät näytä johtuvan kirjastosta itsestään. Yksi prosentti eli kaksi vastaajaa eivät olleet vastanneet kysymykseen. Tulokset tukevat myös aiempia tutkimustuloksia kirjastonkäytön tiheydestä.

Kirjaston tulon syitä kysyttiin perinteisiä ja yleisimpiä tapoja luetellen. Kuten olettaa saattoi aikaisempien tutkimusten perusteella, kirjastoon tulon syynä useimmilla (84 %) oli lainaus.

Mistä syistä tulee kirjastoon:		
lainaamaan tiettyä aineistoa	167	84 %
lueskelemaan lehtiä ym.	98	49 %
tietokonetta käyttämään	15	8 %
katsелеmaan näyttelyä	99	50 %
kuuntelemaan musiikkia	4	2 %
hakemaan vastausta	43	22 %
etsimään uutta/mielenkiintoista	58	29 %
opiskelemaan	9	5 %
ammattillinen tiedontarve	43	22 %
harrastuksiin liittyvä tiedontarve	73	37 %

Taulukko 7. Kirjastoon tulon syyt.

Myös lehtien lueskelu ja näyttelyn katsominen olivat monilla haluttua tekemistä, näistä syistä puolet (50 %) vastaajista ilmoittivat käyttävänsä kirjastoa. Vapaa-ajanviettoon liittyvät muut toiminnot olivat myös suosittuja; harrastuksiin liittyvän tiedontarpeen takia kirjastoon tuli 37 prosenttia vastaajista sekä uutta ja mielenkiintoista tuli etsimään 29 prosenttia. Vasta näiden jälkeen seuraavaksi yleisimpiä syitä olivat ammatillinen tiedontarve sekä vastauksen hakeminen (22 %). Viimeisimmiksi jäivät tietokoneen käyttö (8 %), opiskelu (5 %) ja musiikin kuuntelu (2 %).

Kirjastonkäytön osaamista kysyttiin kolmella kysymyksellä: löytääkö vastaaja itse aineiston, osaako hän käyttää kirjaston asiakaspäätteitä sekä osaako hän käyttää Krannit-internet-palvelua.

Löytää itse aineiston:		
aina	23	12 %
melkein aina	142	71 %
silloin tällöin	23	12 %
harvoin	2	1 %
en koskaan	3	2 %
ei vast.	6	3 %
Yht.	199	100 %

Taulukko 8. Aineiston löytäminen itse.

Parhaiten vastaajat osasivat hyvin omatoimisesti etsiä haluamansa aineiston. Vastaajista 12 prosenttia löysi aina aineiston itse ja 71 prosenttia melkein aina. Silloin tällöin aineiston löysi itse 12 prosenttia

vastaajista ja harvoin yksi prosenttia. Kaksi prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei löydä aineistoa koskaan itse ja kolme prosenttia jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Selvästi heikompaa oli kirjaston asiakaspäätteiden käytön osaaminen. Luokkia yhdistellen puolet vastaajista ("kyllä" ja "jotenkin") osaavat käyttää päätteitä ja puolet eivät.

Osa käyttää kirjaston asiakaspäätteitä:		
kyllä	43	22 %
jotenkin	55	28 %
ei	90	45 %
ei vast.	11	6 %
Yht.	199	100 %

Taulukko 9. Kirjaston asiakaspäätteiden käytön osaaminen.

Asiakaspäätteiden käytössä suurin vastaajaryhmä oli ei-osaajat. 45 prosenttia vastaajista ei osaa käyttää kirjastossa olevia asiakastietokoneita. Tähän voi olla syynä tietokoneen heikko käyttötaito tai kunnankirjaston hyvä henkilökunta, jolta kenties mieluummin kysytään. Asiakaspäätteitä osasi jossain määrin käyttää 28 prosenttia vastaajista ja 22 prosenttia ilmoitti osaavansa käyttää asiakaspäätteitä. Kuusi prosenttia (11 henkilöä) ei vastannut kysymykseen.

Lomakkeessa kysyttiin myös Krannit-internet-palvelun käytöstä ja sen käytön osaaminen oli vielä heikompaa kuin kirjaston asiakaspäätteiden käytössä. Yhdistettynä "kyllä" ja "jotenkin" -osaajia on 35 prosenttia ja ei-osaajia 60 prosenttia vastaajista.

Osa käyttää Krannit-internet-palvelua:		
kyllä	42	21 %
jotenkin	28	14 %
ei	120	60 %
ei vast.	9	5 %
Yht.	199	100 %

Taulukko 10. Krannit-internet-palvelun käytön osaaminen.

Krannit-kirjastokimpan internet-palvelun käytössä siis ei-osaajien määrä oli vielä suurempi kuin asiakaspäätteiden käytössä. 60 prosenttia vastaajista ei osaa käyttää kirjaston tarjoamaa internet-palvelua. Vastaajista vain 21 prosenttia ilmoitti osaavansa käyttää palvelua ja 14 prosenttia ilmoitti osaavansa käyttää jotenkin. Viisi prosenttia vastaajista ei antanut vastausta tähän kysymykseen.

Vuoden 2001 kyselyssä kysyttiin kolmea iltaa, jolloin kirjaston tahdotaan olevan kauemmin auki. Tämä siksi, koska kirjastolla oli suunnitelmissa pidentää arki-ilta-aukiolojaan ja haluttiin saada asiakkaiden mielipide asiasta. Aukioloaikoja myös pidennettiin aikaisemman kyselyn tulosten perusteella. Kysymys pidettiin myös tässä kyselyssä, koska kirjasto on edelleen vain muutamina arki-iltoina viikossa pidempään auki ja oli edelleen tärkeää tietää, mitkä ovat asiakkaiden suosikki-iltoja.

Illat, jolloin kirjaston toivotaan olevan kauemmin avoinna:		
ma	81	23 %
ti	60	17 %
ke	59	17 %
to	52	15 %
pe	97	28 %
Yht.	349	100 %

Taulukko 11. Toivomukset pidemmille ilta-aukioloille.

Tänä vuonna eniten haluttiin pidempää aukioloa perjantai-illalle (28 %) ja toiseksi eniten toivottiin maanantai-illan aukioloa (23 %). Näiden jälkeen suosituimpia iltoja olivat tiistai ja keskiviikko (17 %) sekä torstai (15 %).

5.3.3. Talouksien kiinnostuksen aiheet

Vastaajilta kysyttiin minkälaisista kirjallisuuden lajeista heidän talouksissa ollaan kiinnostuneita. Vastaukset jakautuivat aika tasaisesti erilaisten aiheiden kesken. Tämä asettaakin kirjastolle suuren haasteen osata hankkia monipuolista ja kiinnostavaa aineistoa.

Mistä aiheista taloudessa ollaan kiinnostuneita:		
yhteiskunta, historia, elämäkerrat, muistelmat	100	50 %
jännitys, seikkailu	78	39 %
rakkaus, romantiikka	75	38 %
science fiction, fantasia	20	10 %
vieraat kielet	27	14 %
sarjakuvat, lasten kirjat	69	35 %
kasvatus, opetus	38	19 %
runot, näytelmät, kirjallisuus	45	23 %
urheilu, liikunta	57	29 %
raha, talous, yritystoiminta	21	11 %
elämäntaito, filosofia, psykologia	57	29 %
yhteiskunnallinen kirjallisuus	9	5 %
maat ja kansat, matkailu	57	29 %
tekniikka, luonnontieteet	45	23 %
harrasteet ja kädentaidot	86	43 %
lääketiede, terveys	70	35 %
ruoka ja juoma, juhlat	48	24 %
tietokoneet ja internet	39	20 %
taiteet, musiikki, elokuva	69	35 %

Taulukko 12. Talouksien kiinnostus kirjallisuuden lajeihin.

Suurin kiinnostus vastaajatalouksissa oli yhteiskunta, historia, elämäkerrat, muistelmat -genreä kohtaan (50 %). Seuraavaksi suosituimmat aiheet olivat harrasteet ja kädentaidot (43 %), jännitys ja seikkailu (39 %) sekä rakkaus ja romantiikka (38 %). Näiden jälkeen yhtä paljon kiinnostusta herättivät sarjakuvat ja lastenkirjat, lääketiede ja terveys sekä taiteet, musiikki ja elokuva, joiden kaikkien kohdalla 35 prosenttia vastaajista oli ilmoittanut talouksissaan olevan kiinnostusta aiheita kohtaan. Seuraavaksi 29 prosenttia vastaajista oli kiinnostunut elämäntaito, filosofia ja psykologia, urheilu ja liikunta sekä maat ja kansat, matkailu genreistä.

Muiden kirjallisuuden lajien suosio jakautui seuraavasti: juhlat, ruoka ja juoma 24 prosenttia, runot, näytelmät ja kirjallisuus sekä tekniikka ja luonnontieteet molemmat 23 prosenttia, tietokoneet ja internet 20 prosenttia, kasvatus ja opetus 19 prosenttia, vieraat kielet 14 prosenttia, raha, talous ja yritystoiminta 11 prosenttia, science fiction ja fantasia kymmenen prosenttia sekä viimeisenä yhteiskunnallinen kirjallisuus viisi prosenttia.¹

Vastaajatalouksista kysyttiin myös, millaisista aineistolajeista heillä ollaan kiinnostuneita.

Mistä aineistolajeista taloudessa ollaan kiinnostuneita:		
sanomalehdet	80	40 %
aikakauslehdet	78	39 %
äänikirjat	9	5 %
satukasetit	15	8 %
videofilmit, DVD:t	74	37 %
CD-ROM (atk-tallenteet)	14	7 %
musiikki (CD:t, kasetit)	57	29 %
muu (kielikasetit, nuotit, laulukirjat)	2	1 %

Taulukko 13. Aineistolajit, joista talouksissa ollaan kiinnostuneita.

Suosituimmaksi vastaajien keskuudessa osoittautuivat sanomalehdet (40 %), mutta lähes yhtä paljon oli kiinnostusta aikakauslehtiä (39 %) sekä videofilmejä ja DVD-levyjä (37 %) kohtaan. Myöskin musiikkikaseteista ja -cd-levyistä oli kiinnostunut kolmannes (29 %) vastaajien talouksista. Loput aineistolajit olivatkin sitten vähemmän suosittuja: satukasetit kahdeksan prosenttia, CD-Rom (atk-tallenteet) seitsemän prosenttia, äänikirjat viisi prosenttia sekä muut yksi prosentti. Avoimessa vastauksessa muiksi kiinnostuksen kohteiksi vastaajat ilmoittivat kielikasetit, nuotit ja laulukirjat. Huomattavaa on, että 44 vastaajaa (22 %) ei ollut vastannut kohtaan ollenkaan. Todennäköinen selitys on, että nämä 44 vastaajaa lainaavat vain kirjoja kirjastosta. Sitä ei ollut annettu vastausvaihtoehtona, koska se olisi luultavasti saanut lähes sadan prosentin kannatuksen.

¹ Tämän osalta tapahtui huolimattomuus, koska yhteiskunta oli jo sisällytetty ensimmäiseen aiheryhmään ja kirjallisuuskin oli runojen ja näytelmien yhteydessä, joten jätän kohdan kokonaan huomioimatta.

5.3.4. Tyytyväisyys kirjastopalveluihin

Kyselyn kiinnostavin ja tärkein osio on se, miten tyytyväisiä vastaajat ovat kirjaston toimintaan. Sitä kysyttiin suoraan "Oletko tyytyväinen..." ja vastausvaihtoehdoiksi annettiin "erittäin", "olen", "kohtalaisesti" sekä "ei". Vastaajat olivat vastanneet kysymyksiin sen mukaan mistä heillä oli kokemusta ja mielipiteitä, joten kaikki eivät vastanneet joka kohtaan. Tästä syystä prosenttiosuudet on laskettu jakamalla kannatus kyseiseen kohtaan vastanneiden lukumäärällä, eikä kaikkien kyselyyn vastanneiden lukumäärällä. Keskimäärin jokaiseen kysymykseen antoi vastauksen 178 vastaajaa, kun ei oteta huomioon kirjastoautoa koskevia kysymyksiä, joihin vastaajia taas oli keskimäärin 82 per kohta.

Kirjastonkäytön perehdyttämiseen valtaosa (62 %) kohtaan vastanneista oli tyytyväisiä.

Tyytyväinen	kirjastonkäytön perehdyttämiseen	
erittäin	40	22 %
on	111	62 %
kohtalaisesti	26	14 %
ei	3	2 %
Yhteensä	180	100 %

Taulukko 14. Tyytyväisyys kirjastonkäytön perehdyttämiseen.

Tulokset osoittavat, että erittäin tyytyväisiä perehdytykseen oli 22 prosenttia vastaajista. Vähemmistö kallistui heikommin tyytyväisiin, kohtalaisesti tyytyväisiä oli 14 prosenttia ja kaksi prosenttia ilmoitti, etteivät ole tyytyväisiä perehdyttämiseen.

Atk-pisteiden sijaintiin ja toimivuuteen oltiin myös pääosin tyytyväisiä.

Tyytyväinen	atk-pisteiden sijaintiin ja toimivuuteen	
erittäin	14	10 %
on	93	64 %
kohtalaisesti	34	23 %
ei	5	3 %
Yhteensä	146	100 %

Taulukko 15. Tyytyväisyys atk-pisteiden sijaintiin ja toimivuuteen.

Vastaajista 64 prosenttia ilmoitti olevansa tyytyväisiä atk-pisteiden sijaintiin ja toimivuuteen. Tässä kohdassa vaaka kuitenkin kallistuu enemmän heikommin tyytyväisiin, vain kymmenen prosenttia oli erittäin tyytyväisiä, kun taas 23 prosenttia oli kohtalaisen tyytyväisiä ja kolme prosenttia ei ollut tyytyväisiä. Tämä kohta sai vähiten vastauksia tyytyväisyyskysymyksissä, jopa neljännes (53 vastaajaa) oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. He eivät luultavasti käytä kirjastossa atk-pisteitä.

Henkilökunnan palveluun ja opastukseen oltiin erittäin tyytyväisiä.

Tyytyväinen	henkilökunnan palveluun ja opastukseen	
erittäin	111	58 %
on	68	36 %
kohtalaisesti	11	6 %
ei	1	1 %
Yhteensä	191	100 %

Taulukko 16. Tyytyväisyys henkilökunnan palveluun ja opastukseen.

Tämä oli ainoa kohta, jossa suurin osa (58 %) vastaajista oli erittäin tyytyväisiä. Tyytyväisiä oli 36 prosenttia, kohtalaisen tyytyväisiä kuusi prosenttia ja vain yksi ihminen (1 %) ei ollut tyytyväinen henkilökunnan palveluun. Tähän kohtaan oli myös vastattu eniten kaikista tyytyväisyyskysymyksistä, jopa 191 vastaajaa. Jurvan kunnankirjaston henkilökunta voi siis olla tyytyväinen itseensä, he ovat onnistuneet asiakaspalvelussa loistavasti.

Henkilökunnan riittävyyteen oltiin hieman tyytymättömämpiä kuin palveluun ja opastukseen.

Tyytyväinen	henkilökunnan riittävyyteen	
erittäin	41	22 %
on	104	56 %
kohtalaisesti	37	20 %
ei	5	3 %
Yhteensä	187	100 %

Taulukko 17. Tyytyväisyys henkilökunnan riittävyyteen.

Henkilökunnan riittävyyteen reilu puolet (56 %) vastaajista oli tyytyväisiä. Tämän jälkeen mielipiteet jakautuvat aika tasan, erittäin tyytyväisiä oli 22 prosenttia, kohtalaisen tyytyväisiä 20 prosenttia ja tyytymättömiä kolme prosenttia vastaajista.

Suurin osa vastaajista oli myös tyytyväisiä hyllyluokitusten sijoitteluun.

Tyytyväinen	hyllyluokitusten sijoitteluun	
erittäin	30	16 %
on	126	68 %
kohtalaisesti	26	14 %
ei	2	1 %
Yhteensä	184	100 %

Taulukko 18. Tyytyväisyys hyllyluokitusten sijoitteluun.

Kuten yllä oleva taulukko kertoo, hyllyluokitusten sijoitteluun oli tyytyväisiä 68 prosenttia vastaajista. Erittäin tyytyväisiä oli 16 prosenttia, kohtalaisesti tyytyväisiä 14 prosenttia ja ei ollenkaan tyytyväisiä yksi prosentti. Olisi tietenkin mielenkiintoista saada kohtalaisesti ja ei tyytyväisiltä mielipiteitä, mikä on vialla ja miten hyllyluokitusta voisi parantaa.

Esillepanoon vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä, kukaan ei ollut tyytymätön.

Tyytyväinen	esillepanoon	
erittäin	40	22 %
on	116	63 %
kohtalaisesti	28	15 %
ei	0	0 %
Yhteensä	184	100 %

Taulukko 19. Tyytyväisyys esillepanoon.

Erittäin tyytyväisiä esillepanoon oli 22 prosenttia vastaajista ja tyytyväisiä 63 prosenttia. Vain 15 prosenttia vastaajista oli kohtalaisen tyytyväisiä kirjastoaineiston esillepanoon. Näin ollen Jurvan kunnankirjastossa on hyvin laitettu aineistot esille ja tästä syystä vastaajat löytävätkin aineiston useimmiten itse.

Aineiston kuntoon oltiin lähes yhtä tyytyväisiä kuin esillepanoonkin.

Tyytyväinen	aineiston kuntoon	
erittäin	34	18 %
on	122	66 %
kohtalaisesti	26	14 %
ei	2	1 %
Yhteensä	184	100 %

Taulukko 20. Tyytyväisyys aineiston kuntoon.

Valtaosa (66 %) vastaajista oli tyytyväisiä aineiston kuntoon ja 18 prosenttia oli erittäin tyytyväisiä. Kohtalaisesti tyytyväisiä oli 14 prosenttia ja yksi prosentti ilmoitti, ettei ole tyytyväinen aineiston kuntoon.

Aineiston saatavuuteen oltiin hyvin tyytyväisiä.

Tyytyväinen	aineiston saatavuuteen	
erittäin	47	26 %
on	112	61 %
kohtalaisesti	22	12 %
ei	2	1 %
Yhteensä	183	100 %

Taulukko 21. Tyytyväisyys aineiston saatavuuteen.

Tulokset osoittavat, että vastaajista 26 prosenttia oli erittäin tyytyväisiä ja 61 prosenttia oli tyytyväisiä aineiston saatavuuteen. Vastaajista vain 12 prosenttia oli kohtalaisesti tyytyväisiä ja tyytymättömiä oli yksi prosentti.

Aineiston uusimis- ja varausjärjestelmä sai tyytyväisyyskysymyksistä toiseksi eniten erittäin tyytyväisiä vastaajia.

Tyytyväinen	uusimis- ja varausjärjestelmään	
erittäin	64	36 %
on	99	55 %
kohtalaisesti	16	9 %
ei	1	1 %
Yhteensä	179	100 %

Taulukko 22. Tyytyväisyys aineiston uusimis- ja varausjärjestelmään.

Kuten taulukko kertoo, 36 prosenttia vastaajista oli erittäin tyytyväisiä aineiston uusimis- ja varausjärjestelmään. Tyytyväisiä järjestelmään oli 55 prosenttia vastaajista, kohtalaisen tyytyväisiä yhdeksän prosenttia ja ei-tyytyväisiä yksi prosentti.

Kaukopalveluunkin oltiin hyvin tyytyväisiä.

Tyytyväinen	kaukopalveluun	
erittäin	54	34 %
on	93	58 %
kohtalaisesti	11	7 %
ei	1	1 %
Yhteensä	159	100 %

Taulukko 23. Tyytyväisyys kaukopalveluun.

Tulokset osoittavat, että 58 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä ja 34 prosenttia erittäin tyytyväisiä kaukopalveluun. Kohtalaisen tyytyväisiä oli seitsemän prosenttia vastaajista ja tyytymättömiä yksi prosentti.

Kirjaston tiedotustoiminnassa taas suurin osa (55 %) oli tyytyväisiä, mutta seuraavaksi eniten (30 %) oli kohtalaisesti tyytyväisiä.

Tyytyväinen	kirjaston tiedotustoimintaan	
erittäin	24	14 %
on	95	55 %
kohtalaisesti	52	30 %
ei	2	1 %
Yhteensä	173	100 %

Taulukko 24. Tyytyväisyys kirjaston tiedotustoimintaan.

Erittäin tyytyväisiä oli vain 14 prosenttia vastaajista, kun taas kohtalaisesti tyytyväisiä oli kolmasosa (30 %) vastaajista ja ei ollenkaan tyytyväisiä oli yksi prosentti.

Kirjaston aukiolon mielekkyyttä kysyttäessä tyytyväisyydet jakoutuivat aika tasan yhdistettäessä vaihtoehdot ryhmiin 'erittäin ja olen' sekä 'kohtalaisesti ja en'. Näin ollen tyytyväisyys kirjaston aukioloaikoja kohtaan oli kaikkein huonointa.

Tyytyväinen	kirjaston aukioloaikoihin	
erittäin	15	8 %
on	77	41 %
kohtalaisesti	80	42 %
ei	17	9 %
Yhteensä	189	100 %

Taulukko 25. Tyytyväisyys kirjaston aukioloaikoihin.

Kirjaston aukioloihin tyytyväisiä oli 41 prosenttia vastaajista ja kohtalaisesti tyytyväisiä oli 42 prosenttia. Ääripäissä erittäin tyytyväisiä oli kahdeksan prosenttia ja ei tyytyväisiä yhdeksän prosenttia vastaajista. Joten yhteenlaskettuna, ryhmä "erittäin ja olen" sai 49 prosenttia vastauksista ja ryhmä "kohtalaisesti ja en" 51 prosenttia vastauksista.

Kirjastoauton toiminnasta kysyttiin myös kolmella tyytyväisyyskysymyksellä erikseen. Näihin vastasivat oletettavasti vain kirjastoauton käyttäjät, koska vain alle puolet kaikista vastaajista oli vastannut näihin kohtiin. Ja valtaosaltaan kirjastoauton toimintaa oltiin tyytyväisiä, kuten kirjastoauton aikatauluun.

Tyytyväinen	kirjastoauton aikatauluun	
erittäin	18	21 %
on	49	58 %
kohtalaisesti	15	18 %
ei	2	2 %
Yhteensä	84	100 %

Taulukko 26. Tyytyväisyys kirjastoauton aikatauluun.

Kirjastoauton aikatauluihin 58 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä ja erittäin tyytyväisiä oli 21 prosenttia. Kohtalaisen tyytyväisiä oli 18 prosenttia ja ei-tyytyväisiä oli kaksi prosenttia. Kirjastoauton aikataulut saivat myös jonkin verran palautetta avoimissa vastauksissa, joista lisää seuraavassa luvussa.

Kirjastoauton pysäkkeihin oltiin eniten tyytyväisiä.

Tyytyväinen	kirjastoauton pysäkkeihin	
erittäin	27	33 %
on	46	56 %
kohtalaisesti	7	9 %
ei	2	2 %
Yhteensä	82	100 %

Taulukko 27. Tyytyväisyys kirjastoauton pysäkkeihin.

Tulokset osoittavat, että kolmasosa (33 %) oli erittäin tyytyväisiä ja yli puolet (56 %) oli tyytyväisiä kirjastoauton pysäkkeihin. Vain kymmenesosa (9 %) oli kohtalaisen tyytyväisiä ja kaksi prosenttia tyytymättömiä.

Kirjastoauton valikoimista kysyttäessä tyytyväisyys oli hieman heikompaa.

Tyytyväinen	kirjastoauton valikoimiin	
erittäin	16	20 %
on	42	52 %
kohtalaisesti	22	27 %
ei	1	1 %
Yhteensä	81	100 %

Taulukko 28. Tyytyväisyys kirjastoauton valikoimiin.

Kirjastoauton valikoimiin oli kuitenkin tyytyväisiä suurin osa (52 %) ja erittäin tyytyväisiä oli 20 prosenttia. Kuitenkin kohtalaisesti tyytyväisiä oli kolmasosa (27 %) ja yksi prosentti ei ollut tyytyväinen.

5.3.5. Avoimet vastaukset

Kyselyn loppuun jätettiin muutamia tyhjiä rivejä, joihin vastaajat saivat vapaasti antaa palautetta mistä hyvänsä joko kirjastoa tai kirjastoautoa koskevasta aiheesta. Erityisesti toiveena oli saada konkreettisia parannusehdotuksia asiakkailta. Seuraavaksi käydään ensin läpi pääkirjastoa koskevat avoimet vastaukset ja sen jälkeen kirjastoautoa koskevat kommentit.

60 avoimesta vastauksesta eniten kommentteja annettiin kirjaston aukiolosta. 26 vastaajaa oli antanut ehdotuksensa kirjaston aukioloon liittyen. Tähän on voinut kirvoittaa aikaisempi kysymys illoista, jolloin kirjaston toivottaisiin olevan pidempään auki. Toiseksi eniten (16 kpl) avoimissa vastauksissa oli keuhuttu henkilökuntaa ja vakuutettu kaiken olevan hyvin. Lasten aineistoon liittyviä kommentteja antoi seitsemän vastaajaa ja atk-pisteet puhuttivat viittä vastaajaa. Loput olivat eri asioihin liittyviä kommentteja.

Aukioloaikaa koskevissa kommentteissa yleisin toive oli lauantaiaukiolon toivominen sekä iltataukiolojen pidentäminen. Lauantain aukiolon tarvetta perusteltiin muun muassa sillä, että silloin olisi helpompi tulla lasten kanssa ja saisi lukea lehdet (Hesarin) tuoreena. Joku huomasi aina liian myöhään tarvitsevänsä jotain aineistoa viikonlopuksi. Eräs vastaaja ehdotti, että kirjasto olisi kiinni maanantaisin ja tiistaisin, ja niiden sijaan auki lauantaisin. Pidennettyä aukioloa joka illalle perusteltiin sillä, että töissä olevilla olisi silloin paremmin aikaa. Erään vastaajan mukaan *Aukioloajat ovat erikoiset, koska se on eri päivinä eri aikaan auki. Vaikea muistaa aukioloaikoja. Säännölliset ajat paremmat.* Aamupäivän varhaisempaa aukioloa toivoi muutama. Yksittäisiä ehdotuksia annettiin muun muassa siitä, että kirjasto olisi auki koulujen lomien aikana aamusta iltaan sekä "pilleriautojen" aikaan sivukylien asiakkaille. Pilleriautolla tarkoitetaan palvelubussia, joka kuljettaa sivukylien ihmisiä kirkonkylälle asioille.

Erityisen vuolasta kiitosta sai kirjaston henkilökunta. Heitä keuhuttiin ystävällisiksi, erittäin palvelu-
altteiksi, asiantunteviksi, ammattitaitoisiksi sekä mukaviksi, kiitettävällä arvosanalla. *Asiakaspalvelu
on huippuluokkaa!* Yksi vastaaja lähetti kyselyn kautta terveisensä myös kunnalle *Ei pidä vähentää
toimintoja rahan puutteen varjolla.* Palvelujen toimivuuteen osoitettiin tyytyväisyyttä. Joukosta
löytyi kuitenkin yksi vastaaja, joka ei arvostanut kirjastopalveluja yhtä korkealle. *Joka käyttää pal-
veluja, saisi maksaa niistä korvausta. Kunnas on muita menoja jotka on tärkeimpiä kun nämä palvelut,
esimerkiksi terveyspalvelut.* Tämä mielipide oli kuitenkin vain yksi kahden sadan joukosta.

Lasten aineistoon liittyviä avoimia huomioita ja toiveita olivat muun muassa kuvakirjojen ja video-
filmien huono kunto, videofilmien vaihtuvuuden parantaminen sekä tietokonepelien lainattavuus.
Lisäksi toivottiin uusia lasten videofilmejä sekä DVD-levyjä. Muutoinkin videofilmit saivat muu-
tampia kommentteja koskien niiden huonokuntoisuutta, *niitä ei voi laittaa omiin videoihin!* Jotkut
ehdottivat niiden uusimista ja siirtymistä kokonaan DVD-levyihin. Muissa aineistotoiveissa toivot-
tiin lisää erilaista nuorten kirjallisuutta, enemmän eläinkirjoja, uudempaa ammattikirjallisuutta sekä
esimerkiksi lääketiede-, terveys-, käsityö- ja sisustuskirjoja.

Atk-pisteitä koskevissa avoimissa vastauksissa otettiin kantaa paikan rauhallisuuteen niin tietoko-
neen käyttäjän kuin lukusalin käyttäjänkin kannalta. Tietokoneen käyttäjän mielestä paikka oven
vieressä, tiskiä vastapäätä, on levoton, kun toisen mielestä *lukusalin oven vieressä olevat tietokoneen
käyttäjät häiritsevät metelöinnillään lukusalin lukurauhaa.* *Voisiko metelin saada vaimenemaan tai
tietokoneet äänisuojaattuun paikkaan? Vanha ohje neuvoo noudattamaan kirjastossa hiljaisuutta.*
Toiseksi pari vastaajaa toivoi tietokoneilta parempaa toimintavarmuutta. Kolmanneksi yksi vastaaja
otti kantaa tietokoneiden varausvuoroihin, käyttäjien täsmällisyyteen vuorojen noudattamisessa ja
toivoi vuorojen pidentämistä.

Muutamia kommentteja saivat tilan puute ja ahtaus sekä aineiston nopeampi kierto. Muutama vastaaja kaipasi myös kirjaston parempaa mainostusta: *Aivan unohtuu koko kirjasto, kun se ei "mainosta" yhtään itseään. Tehkää oma infotaulu, jossa kirjaston kuukauden tapahtumat, kuukauden kirjauutuudet. Selvästi kirjoitettuna (aika muuttuu, mainostaa täytyy) Infotaulun paikka tarkasti huomioitava.* Toinen vastaaja taas kaipasi enemmän ilmoittelua paikallislehdessä. Myös kirjaston käytön opastukseen liittyen annettiin pari avointa vastausta. Ehdotettiin esittelytilannetta uusille kuntalaisille ja muille kiinnostuneille, lisäksi toivottiin atk-asiakaspäätteiden käytön opetusta sekä Krannit-internet-palvelun esittelyä. Yksittäisiä ehdotuksia annettiin seuraavista asioista: uudet nojatuolit, aakkoset hyllyn reunoihin, pieni kielistudio, näyttelyjen lisääminen, kirjastokahvila sekä kirja-arvostelun antaminen lukemastaan kirjasta.

Kirjastoautoa koskevia avoimia vastauksia annettiin yhteensä 23 kappaletta. Myös niissä suosituimpia aiheita olivat aikataulut ja tyytyväisyys kirjastoauton palveluihin. Erikseen korostettiin auton tärkeyttä. Aikataulutoiveissa mielipiteet menivät ristiin, sillä toiset toivoivat aamuaikoja ja toiset, lähinnä työn takia, iltavisiittejä. Eräs nuorempi vastaaja toivoi seuraavaa: *Ehkä kun se pysähtyy taloni/talomme viereen tuohon tienpään kohtaan, niin voisiko se olla siinä vähäsen kauemmin? (ainakin silloin se olisi kivaa kun sinne menee "paljon" väkeä).* Aineiston osalta kirjastoautoon toivottiin uusimpia kirjoja, puutarhakirjoja, lasten DVD-levyjä sekä valikoiman nopeampaa kiertoa. Joku toivoi myös lisää määrärahaa vuoden 2007 hankintoihin.

Kirjastoauton tärkeyttä ja tarpeellisuutta sivukylille korostettiin useammassakin avoimessa vastauksessa. Kiitosta ja kehuja saivat myös kirjastoauton kuljettajat. *Toiveitani ja mielipiteitani on kuunneltu ja kysytty.* Taasen löytyi myös yksi vastakkaisen mielipiteen edustaja; *Turha palvelu, saisi lopettaa!!.* Valtaosa vastaajista oli kuitenkin tyytyväisiä kirjastoauton palveluihin.

5.3.6 Kyselystä esiinnousseet asiakassegmentit

Tässä luvussa kirjaston asiakaskyselyn vastauksia analysoidaan tarkemmin SPSS-tilasto-ohjelman avulla. Analyysissa käytetään yhteisvaihtelun tarkasteluun ristiintaulukointia (+ khi-neliö-testiä), joka on tässä tapauksessa parhaiten toteutettava analyysivaihtoehto laatuero- eli nominaaliasteikollisille muuttujille. Ristiintaulukoinnin tarkoituksena on segmentoida asiakkaita erilaisiin ryhmiin ja tunnistaa näiden ryhmien erityispiirteitä. Näin siksi, että erilaiset asiakkaat ja asiakasryhmät osaavat erilailla käyttää kirjaston palveluja ja myös kokevat palvelut eri tavoin. Tarkastelussa tullaan keskittymään kirjastonkäyttöön ja erilaisten asiakasryhmien tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen.

Analyysiprosessissa pyrittiin aluksi ristiintaulukoimaan kaikki mahdolliset vaihtoehdot ja tuloksista valittiin ne muuttujat, joiden välillä löytyi tilastollisesti merkitsevää yhteyttä. Tarkasteltavista muuttujista kirjastonkäyttöä koskien selittävinä taustamuuttujina olivat ikä, koulutus ja elämäntilanne. Sukupuoltakin testattiin selittävänä muuttujana, mutta sillä ei ollut merkitsevää yhteyttä. Selitettävänä muuttujina käytettiin kirjastonkäyttöiheyttä sekä asiakaspäätteiden ja internet-palvelun käytön osaamista. Tyytyväisyyttä tutkittaessa kaikki edelliset toimivat selittävinä muuttujina ja selitettävänä muuttujina olivat kysymykset, jotka koskivat tyytyväisyyttä kirjaston eri palveluihin. Kontrollimuuttujaa ei analyysissa käytetty, kokeiltiin kyllä, mutta kolmannen muuttujan lisääminen tarkasteluun hajotti aineiston liian pieniin osiin, jolloin tulkinnan luotettavuus kärsi. Pitäydyttiin siis kahden muuttujan välisissä taulukoissa, jotka nekin jotkut ovat vain suuntaa-antavia, koska khi-neliö-testin käyttöedellytykset eivät täysin täytyneet (yli 20 prosenttia arvoista oli pienempiä kuin viisi ja pienin odotettu arvo oli alle yksi). Jossain tapauksissa myös muuttujien alkuperäisiä luokkia yhdisteltiin isompien vastaajaryhmien aikaansaamiseksi, mikä paransi tulkinnan mielekkyyttä.

Muuttujien tarkastelulla voidaan löytää joidenkin (jurvalaisten) kirjastonkäyttäjien tyypillisiä ominaisuuksia, ja siten parantaa ja kehittää palveluja käytännössä. Erityisen haastavaa palvelujen ke-

hittäminen on kirjaston tietoteknisissä palveluissa. Kirjasto tarjoaa yhä enemmän palveluja tietokoneen ja verkon välityksellä, ja niitä käytetään yhä enemmän, mutta jäävätkö jotkin asiakassegmentit tietotekniseen pimentoon. Kirjastonkäytön tietotekninen osaaminen oli kyselyn vastaajien joukossa hyvin heikkoa. Nykypäivänä kuitenkin yhä enemmän painotetaan asiakkaiden itsepalvelua ja siihen on hyvät mahdollisuudet. Asiakkaiden kotona tietokoneiden määrä lisääntyy ja internet-yhteydet laajenevat. Kirjastot pyrkivät pysymään kehityksessä mukana, mutta siitä ei ole hyötyä, jos asiakkaiden osaaminen ei vastaa kirjastopalvelujen kehitystä.

5.3.6.1. Kirjastonkäyttöön liittyvät asiakassegmentit

Tuloksia analysoitaessa ilmeni, että ikä ja elämätilanne ryhmittyvät suhteellisen samankaltaisesti, koska suurin osa alle 30-vuotiaista on opiskelijoita, 31–60-vuotiasta valtaosa on työelämässä ja yli 61-vuotiaat ovat eläkeläisiä. Kirjastonkäytön useutta tutkittaessa tuloksista ilmeni, että iällä ei ole niin merkittävää yhteyttä kirjastonkäytön useuteen kuin elämäntilanteella, sillä toimiiko henkilö työelämässä vai ei (jos hän ei ole työelämässä mukana, hän on opiskelija, työtön, eläkeläinen tai tekee jotain muuta). Kirjastoa käyttävät useimmin vähintään kerran viikossa ne, jotka eivät ole töissä (32 %). Heistäkin kuitenkin suurin osa (53 %) käyttää kirjastoa vähintään kerran kuukaudessa. Työssäkävijät taas käyttävät kirjastoa pääosin vähintään kerran kuukaudessa (65 %) tai harvemmin (28 %).

	Työelämässä	kyllä	ei	Yhteensä
Kirjastonkäytön useus				
Vähintään kerran viikossa		7 % (7)	32 % (31)	19 % (38)
Vähintään kerran kuukaudessa		65 % (66)	53 % (51)	59 % (117)
Vähintään kerran vuodessa		21 % (21)	13 % (12)	17% (33)
Harvemmin kuin kerran vuodessa		5 % (5)	1 % (1)	3 % (6)
Ei koskaan		2 % (2)	1 % (1)	2 % (3)
Yhteensä		100 % (101)	100 % (96)	100 % (197)

Taulukko 29. Vastaajan työtilanteen yhteys kirjastonkäytön useuteen ($\chi^2= 0,000$ Liite 2a).

Kirjastonkäytön osaamista arvioitiin sillä, miten hyvin asiakkaat osaavat käyttää kirjastossa olevia asiakaspäätteitä ja internet-palvelua. Molemmissa kysymyksissä vastaukset olivat samansuuntaisia; näitä palveluja suurin osa asiakkaista ei osaa käyttää. Asiakaspäätteitä osataan käyttää aavistuksen paremmin kuin internet-palvelua. Seuraavassa osaajien luokkaan on yhdistetty sekä 'osaan' että 'jokseenkin' vastaajat. Tutkittaessa erilaisia asiakassegmenttejä osaajista ja ei-osaajista taustamuuttujien avulla, selvisi, että iällä on tilastollisesti merkitsevä yhteys kirjastonkäytön osaamiseen. Alle 30-vuotiaat osaavat paremmin käyttää kirjastoa tietokoneavusteisesti, kun taas yli 61-vuotiaat eivät. 31–60-vuotiailla asiakaspäätteiden käytön osaaminen jakautuu tasaisesti, mutta internet-palvelua suurin osa (68 %) tässä ikäluokassa ei osaa käyttää.

Vastaajan ikä	- 30	31 – 60	61 -	Yhteensä
Osaako käyttää kirjaston asiakaspäätteitä				
Osa käyttää	80 % (33)	53 % (53)	27 % (12)	52 % (98)
Ei osaa käyttää	20 % (8)	48 % (48)	73 % (33)	48 % (89)
Yhteensä	100 % (41)	100 % (101)	100 % (45)	100 % (187)

Taulukko 30. Vastaajan iän yhteys asiakaspäätteiden käytön osaamiseen ($\chi^2=0,000$ Liite 2b).

Vastaajan ikä	- 30	31 – 60	61 -	Yhteensä
Osaako käyttää kirjaston internet-palvelua				
Osa käyttää	73 % (30)	32 % (33)	16 % (7)	37 % (70)
Ei osaa käyttää	27 % (11)	68 % (70)	84 % (38)	63 % (119)
Yhteensä	100 % (41)	100 % (103)	100 % (45)	100 % (189)

Taulukko 31. Vastaajan iän yhteys internet-palvelun osaamiseen ($\chi^2=0,000$ Liite 2c).

Myös vastaajan elämäntilanteella on tilastollisesti merkitsevä yhteys kirjastonkäytön tietotekniseen osaamiseen. Opiskelijat (96 %) ja valtaosa työelämässä olevista (60 %) osaa käyttää asiakaspalvelupäätteitä, kun taas suurin osa työttömistä (67 %) ja eläkeläisistä (77 %) ei osaa käyttää päätteitä. Otettaessa tarkasteluun mukaan myös internet-palvelun käytön osaaminen, voidaan todeta, että opiskelijat osaavat käyttää niin asiakaspalvelupäätteitä kuin kirjaston internet-palveluakin, kun taas työttömillä ja eläkeläisillä molempien palveluiden osaaminen on heikompaa. Huomattavin muutos

näkyä kuitenkin työelämässä toimivien kohdalla. Heistä suurin osa (60 %) osaa käyttää asiakaspäätteitä mutta ei internet-palvelua.

Elämäntilanne	opiskelija	työtön	työelämässä	eläkeläinen	muu	Yhteensä
Osaako käyttää asiakaspäätteitä						
Osaa käyttää	96 % (21)	33 % (2)	60 % (59)	23 % (11)	36 % (5)	52 % (98)
Ei osaa käyttää	5 % (1)	67 % (4)	40 % (39)	77 % (37)	64 % (9)	48 % (90)
Yhteensä	100 % (22)	100 % (6)	100 % (98)	100 % (48)	100 % (14)	100 % (188)

Taulukko 32. Vastaajan elämäntilanteen yhteys asiakaspäätteiden osaamiseen ($\chi^2=0,000$ Liite 2d).

Elämäntilanne	opiskelija	työtön	työelämässä	eläkeläinen	muu	Yhteensä
Osaako käyttää internet-palvelua						
Osaa käyttää	86 % (19)	33 % (2)	40 % (39)	13 % (6)	27 % (2)	37 % (70)
Ei osaa käyttää	14 % (3)	67 % (4)	60 % (60)	88 % (42)	73 % (11)	63 % (120)
Yhteensä	100 % (22)	100 % (6)	100 % (99)	100 % (48)	100 % (15)	100 % (190)

Taulukko 33. Vastaajan elämäntilanteen yhteys internet-palvelun osaamiseen ($\chi^2=0,000$ Liite 2e).

Myös koulutus näyttää liittyvän tietoteknisten palvelujen käytön osaamiseen. Mitä korkeammin koulutettu henkilö on, sitä paremmin hän osaa asiakaspäätteiden ja internet-palvelun käytön. Korkeakoulun ja opistotason suorittaneilla osaaminen on erityisen vahvaa, kun taas kansa- tai peruskoulun käyneillä tai muuta koulutusta hankkineilla osaaminen on heikkoa. Ammattikoulun käyneiden ja ylioppilaiden ryhmässä suurempi osa vastaajista osaa käyttää asiakaspäätteitä mutta ei internet-palvelua. Muilla koulutustasoilla jakaumien enemmistöt kallistuvat samalle puolelle niin päätteiden kuin internetin käytössä. Niin kuin aiemmin on jo tullut ilmi, asiakaspalvelupäätteitä osataan käyttää aavistuksen paremmin kuin internet-palvelua.

Koulutus	kansa-/ peruskoulu	ammattikoulu/ ylioppilas	opistotaso	korkeakoulu- tutkinto	muu	Yhteensä
Osaako käyttää asiakaspäätteitä						
Osaa käyttää	24 % (13)	56 % (18)	71 % (32)	81 % (29)	24 % (4)	52 % (96)
Ei osaa käyttää	76 % (41)	44 % (14)	29 % (13)	19 % (7)	77 % (13)	48 % (88)
Yhteensä	100 % (54)	100 % (32)	100 % (45)	100 % (36)	100 % (17)	100 % (184)

Taulukko 34. Koulutuksen yhteys asiakaspäätteiden käytön osaamiseen ($\chi^2=0,000$ Liite 2f).

Koulutus	kansa-/ peruskoulu	ammattikoulu/ ylioppilas	opistotaso	korkeakoulu- tutkinto	muu	Yhteensä
Osaako käyttää internet-palvelua						
Osaa käyttää	15 % (8)	42 % (14)	52 % (24)	57 % (20)	11 % (2)	37 % (68)
Ei osaa käyttää	85 % (46)	58 % (19)	48 % (22)	43 % (15)	89 % (16)	63 % (118)
Yhteensä	100 % (54)	100 % (33)	100 % (46)	100 % (35)	100 % (18)	100 % (186)

Taulukko 35. Koulutuksen yhteys internet-palvelun käytön osaamiseen ($\chi^2=0,000$ Liite 2g).

5.3.6.2. Asiakastyytyväisyyteen liittyvät tekijät

Asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston eri toimintoihin kysyttiin asteikolla erittäin-olen-kohtalaisesti-en. Tyytymättömiä vastaajia oli hyvin vähän ja tämä aiheuttikin ristiintaulukoiden tekemisessä ongelmia. Solujen tapausmäärät tippuivat liian pieniksi, eikä tilastollinen tarkastelu ollut kovin mielekästä ja luotettavaa. En kuitenkaan halunnut luokitella tyytyväisyysmuutujia uudelleen ja poistaa tarkastelusta ei-tyytyväisiä vastaajia, koska mielestäni on tärkeää tarkastella myös heidän tyytymättömyyteensä mahdollisesti yhteydessä olevia tekijöitä. Tämän takia seuraavat tarkastelut ovat suuntaa-antavia, eikä todennäköistä pätevyyttä perusjoukkoon voida luotettavasti tehdä.

Tulokset osoittavat, että vastaajan iällä on tilastollisesti merkitsevä yhteys aineiston uusimis- ja varausjärjestelmää kohtaan tunnettuun tyytyväisyyteen. Nuoremmat, alle 30-vuotiaat ovat aavistuksen kriittisempiä. Heidän tyytyväisyytensä painottuu kohtalaiseen (24 %) enemmän kuin erittäin tyytyväiseen (20 %). Yli 30-vuotiaat (31–60 v ja yli 61 v) ovat suuressa määrin erittäin tyytyväisiä.

Vastaajan ikä	- 30	31 – 60	61 -	Yhteensä
Tyytyväisyys uusimis- ja varausjärjestelmään erittäin	20 % (8)	42 % (42)	38 % (14)	36 % (64)
olen	56 % (23)	54 % (54)	57 % (21)	55 % (98)
kohtalaisesti	24 % (10)	5 % (5)	3 % (1)	9 % (16)
en	--	--	3 % (1)	1 % (1)
Yhteensä	100 % (41)	100 % (101)	100 % (37)	100 % (179)

Taulukko 36. Iän yhteys uusimis- ja varausjärjestelmän tyytyväisyyteen ($\chi^2=0,001$ Liite 2h).

Myös kirjastonkäytön useus näyttää liittyvän siihen, miten tyytyväisiä vastaajat ovat aineiston uusimiseen ja varaamiseen. Yleisesti tyytyväisyys on hyvä, mutta erittäin tyytyväisten osuus näyttäisi vähenevän sen mukaan mitä harvemmin vastaaja käyttää kirjastoa.

Kirjastonkäytön useus	väh 1/vk	väh 1/kk	väh 1/v	harvemmin	Yhteensä
Tyytyväisyys uusimis- ja varausjärjestelmään erittäin	46 % (17)	36 % (38)	23 % (7)	20 % (1)	35 % (63)
olen	43 % (16)	54 % (57)	74 % (23)	60 % (3)	55 % (99)
kohtalaisesti	11 % (4)	10 % (11)	3 % (1)	--	9 % (16)
en	--	--	--	20 % (1)	1 % (1)
Yhteensä	100 % (37)	100 % (106)	100 % (31)	100 % (5)	100 % (179)

Taulukko 37. Kirjastonkäytön useuden yhteys uusimis- ja varausjärjestelmän tyytyväisyyteen ($\chi^2=0,000$ Liite 2i).

Kirjastonkäyttötiheydellä näyttää olevan hieman merkitsevä yhteys vastaajien tyytyväisyyteen kirjaston tiedotustoimintaan. Tiedotustoimintaan ovat tyytyväisimpiä kirjastoa vähintään kerran viikossa käyttävät, kun taas harvemmin käytävillä tyytyväisyys on enemmän kohtalaista.

Kirjastonkäytön useus	väh 1/vk	väh 1/kk	väh 1/v	harvemmin	Yhteensä
Tyytyväisyys tiedotustoimintaan erittäin	30 % (11)	10 % (10)	10 % (3)	--	14 % (24)
olen	51 % (19)	57 % (57)	47 % (14)	80 % (4)	55 % (94)
kohtalaisesti	16 % (6)	32 % (32)	43 % (13)	20 % (1)	30 % (52)
en	3 % (1)	1 % (1)	--	--	1 % (2)
Yhteensä	100 % (37)	100 % (100)	100 % (30)	100 % (5)	100 % (172)

Taulukko 38. Kirjastonkäytön useuden yhteys tiedotustoiminnan tyytyväisyyteen. ($\chi^2= 0,08$ Liite 2j).

Tarkasteltaessa tyytyväisyyttä kirjaston aukioloaikoihin, huomattiin, että aukioloaikoihin tyytymättömistä vastaajista (n=17), lähes kaikki (88 %) ovat 31–60-vuotiaita. Ristiintaulukoinnin avulla tilastollisesti luotettava yhteys löytyy vastaajan työtilanteen ja aukioloaikoihin tyytyväisyyden välillä. Työelämässä olevista löytyy suurempi osa (14 %) tyytymättömiä ja ei-työelämässä olevista suurempi osa (11 %) erittäin tyytyväisiä aukioloaikoihin.

Työelämässä	kyllä	ei	Yhteensä
Tyytyväisyys kirjaston aukioloaikoihin erittäin	5 % (5)	11 % (10)	8 % (15)
olen	40 % (39)	42 % (38)	41 % (77)
kohtalaisesti	31 % (40)	44 % (40)	42 % (80)
en	14 % (14)	3 % (3)	9% (17)
Yhteensä	100 % (98)	100 % (91)	100 % (189)

Taulukko 39. Vastaajan työtilanteen yhteys aukioloaikojen tyytyväisyyteen ($\chi^2= 0,036$ Liite 2k).

Lisähuomiona useista ristiintaulukoinneista summaten voidaan todeta, että iällä näyttää olevan pie-
nehkö yhteys tyytyväisyyteen kaiken kaikkiaan. Nuoret (alle 20-vuotiaat) ovat vähemmän tyytyväisiä
ja vanhemmat (31–60-vuotiaat ja erityisesti yli 60-vuotiaat) taas ovat tyytyväisimpiä.

6. Vertailu vuoden 2001 kyselyyn

Vertailtaessa vuosina 2001 ja 2006 tehtyjen asiakaskyselyjen tuloksia ei huomattavan suuria muu-
toksia näy. Pienistä prosenttiyksiköiden vaihteluista saadaan kuitenkin jonkinlaista viittaa kunta-
laisten mielipiteiden muuttumisesta. Tuloksista ei ole kuitenkaan testattu tilastollista merkitsevyyttä,
joten vertailun tulkintaan tulee suhtautua varauksella. Seuraavassa esille nostetaan vain ne kohdat,
joissa on prosenttimääräisesti tapahtunut muutosta kyselyjen tulosten perusteella.

Vastausaktiivisuus oli uudessa kyselyssä laimeampi kuin viisi vuotta sitten, jolloin tuhannesta ky-
selystä palautettiin lähes kolme sataa täytettynä. Tämä voi johtua siitä, että kyselyä keskitettiin
keskustan tuntumaan, kun sivukyliin ei voitu sijoittaa palautuslaatikoita. Vastaajien ikähaarukka oli
jokseenkin samanlainen, ainoa muutos oli, että alle 15-vuotiaiden osuus oli lisääntynyt ja
15–20-vuotiaiden osuus taas vähentynyt. Myös yli 60-vuotiaiden osuus oli kuusi prosenttiyksikköä
suurempi. Vastaajien koulutuksen osalta pääryhmä oli edelleen kansa- tai peruskoulun käyneitä.
Toiseksi suurimpana koulutusryhmänä oli opistotason suorittaneet kun taas edellisessä kyselyssä
toiseksi eniten vastaajissa oli ammattikoulun tai ylioppilastutkinnon suorittaneita. Työelämässä ole-

vien osuus oli lisääntynyt viisi prosenttiyksikköä, samoin eläkeläisen osuus. Työttömien osuus oli pienentynyt jopa kahdeksan prosenttiyksikköä.

Kirjaston käytön useus oli sama kuin edellisessä kyselyssä, samoin kirjastoon tulemisen syyt. Muutoksia esiintyi muutamien tarpeiden vähenemisenä, kuten vastauksen hakeminen, uuden ja mielenkiintoisen aineiston etsiminen sekä harrastuksiin liittyvä tiedontarve olivat menettäneet suosiotaan. On mahdollista, että on siirrytty enemmän omakohtaiseen internet-tiedonhakuun. Aineiston itse löytämisen osalta on huomattavissa parannusta. Uudessa kyselyssä jopa viisi prosenttiyksikköä enemmän vastaajista löytää aina itse aineiston. Kirjaston asiakaspäätteiden käytön osaaminen on myös lisääntynyt, tosin hyvin vähäisesti, kuusi prosenttiyksikköä oli siirtynyt ”ei”-osaajista ”jokseenkin”-osaajiin. Kirjastokimpan internet-palvelun käytössä taas oli huomattavissa suurempaa osaamisen muutosta. Yli kymmenys enemmän vastaajista ilmoitti osaavansa käyttää kyseistä palvelua, jokseenkin osaavia oli edelleen saman verran ja ei-osaajien määrä oli vähentynyt. Tämä johtuneehkä internet-yhteyksien yleistymisestä sekä siitä, että on huomattu miten kätevää ja helppoa internetin kautta on tehdä varauksia sekä uusia lainoja. Pidennetyistä ilta-aukioloista viisi vuotta sitten halutuimmat illat olivat maanantai ja tiistai, tässä kyselyssä perjantai oli tiistaita suosituimpi.

Talouksien kiinnostuksessa eri kirjallisuuden lajeja kohtaan ei suuria muutoksia ollut tapahtunut. Suosituimpien ryhmästä kiinnostus harrasteisiin ja kädentaitoihin oli vähentynyt 18 prosenttiyksikköä. Aiemmassa kyselyssä se oli ensimmäisellä sijalla, nyt se oli tippunut toiseksi. Genret, joita kohtaan kiinnostus oli lisääntynyt olivat urheilu ja liikunta sekä taiteet, musiikki ja elokuva. Erilaisista aineistotyypeistä sanoma- ja aikakauslehdet olivat miltei vaihtaneet paikkojaan. Aikaisemmassa kyselyssä aikakauslehdistä oltiin selvästi enemmän kiinnostuneita, nyt molemmat lehtityypit olivat tasoissa.

Tyytyväisyys kirjaston palveluihin säilyi edelleen yhtä hyvänä, suurin osa oli tyytyväisiä kaikkeen ja erittäin tyytyväisiä kirjaston henkilökunnan palveluun ja opastukseen. Tyytyväisyys oli aavistuksen verran suurempaa atk-pisteiden sijaintia ja toimivuutta, henkilökunnan riittävyttä, esillepanoa sekä kirjaston tiedotustoimintaa kohtaan. Vielä suurempaa tyytyväisyyttä oli huomattavissa aineiston saatavuudessa, uusimis- ja varausjärjestelmässä sekä kaukopalvelussa. Voidaan siis todeta, että kirjasto on parantanut aineiston lainaamiseen liittyviä toimintoja. Uusimis- ja varausjärjestelmän tyytyväisyyden kasvu on varmasti yhteydessä aiemmin mainittuun Krannit-internet-palvelun käytön osaamisen kasvuun. Ja kaukopalvelu varmasti siihen, että aineiston tilaaminen Krannit-kirjastoista on ilmaista.

Paljon puhuttaneisiin kirjaston aukioloaikoihin oltiin nyt tyytyväisempiä kuin viisi vuotta sitten. Asiaan on luultavasti vaikuttanut edellisen kyselyn jälkeen tehdyt aukioloajan muutokset. Edelleenkin enemmistö oli vain kohtalaisen tyytyväisiä kirjaston aukioloon, mutta uudessa kyselyssä tyytymättömien osuus oli vähentynyt jopa 22 prosenttiyksikköä ja tyytyväisten osuus noussut 12 prosenttiyksikköä sekä erittäin tyytyväisten osuus kivunnut 7 prosenttiyksikköä. Kirjastoautoa koskeva tyytyväisyys oli selvästi siirtynyt enemmän tyytyväisen puolelta erittäin tyytyväisiin, noin kymmenen prosenttiyksikön verran.

7. Kyselyn yhteenveto

Keskivertovastaaja kyselyssä on 31–50-vuotias kansa- tai peruskoulutuksen saanut työelämässä oleva nainen. Hän käy kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa lainaamassa tiettyä aineistoa, katselemassa näyttelyä ja lueskelemassa lehtiä. Hän löytää aineiston melkein aina itse, mutta ei osaa käyttää kirjaston asiakaspäätteitä eikä Krannit-internet-palvelua. Hänen taloudessaan ollaan pääosin kiinnostuneita yhteiskunta, historia, elämäkerrat, muistelmat –genrestä, harrasteista ja kädentaidoista, jännityksestä ja seikkailusta sekä rakkaudesta ja romantiikasta. Aineistolajeista hänen talou-

nessaan ollaan kiinnostuneimpia sanoma- ja aikakauslehdistä sekä videofilmeistä. Hän on tyytyväinen kirjaston palveluihin, erityisen tyytyväinen henkilökunnan palveluun ja kohtalaisen tyytyväinen aukioloaikoihin.

Aiemmin esitetyistä yleisimmistä kirjastonkäyttötutkimusten tuloksista puolet pitivät paikkansa myös tässä tutkimuksessa. Kirjastokyselyn tulokset tukevat väitteitä, joiden mukaan naiset ovat kiinnostuneempia kirjaston toiminnasta kuin miehet sekä aineiston lainaus pysyy edelleen kirjaston tärkeimpänä käyttötapana. Aiemmille tuloksille, joiden mukaan nuoremmat käyttävät kirjastoa ahkerammin kuin vanhemmat ja korkeammin koulutetut aktiivisemmin kuin heikommin koulutetut, ei tässä tutkimuksessa löydetty vahvistusta. Tämän tutkimuksen perusteella kirjastonkäytön useuteen on enemmänkin yhteydessä henkilön elämäntilanne kuin ikä, eikä koulutuksella ole tilastollisesti merkitsevää yhteyttä kirjastonkäyttötiheyteen.

Suurin osa kuntalaisista arvostaa kirjastopalveluja paljon ja pitää niitä hyvinä, vaikka aina on myös parantamisen varaa. Kaiken kaikkiaan lisääntyvä tyytyväisyys on kuitenkin huomattavaa. Tätä tukee myös KIRKE-projektin loppuraportti, jossa Kurki (1993, 152) toteaa, että asiakkaat ovat tyytyväisiä kirjastopalveluihin, koska he eivät odotakaan kovin korkeita. Tämä taas johtuu siitä, että kirjastopalvelut ovat ylimääräinen hyvä verrattuna muihin julkisiin palveluihin. Eivätkä kirjastot lupaa liian paljon esimerkiksi markkinoimalla itseään näyttävästi. Niin sanotun ylimääräisyytensä takia kirjastolla on myös suurempi tarve pitää asiakkaat tyytyväisinä, jotta se pystyy osoittamaan tärkeytensä päättäjille. Eri asia onkin, miten määritellään tyytyväinen asiakas.

Kirjaston olisi ehkä hyödyllistä panostaa enemmän käyttäjien opastamiseen asiakaspäätteiden ja internet-palvelun käytössä. Esimerkiksi alustavana kokeiluna voisi järjestää kuntalaisille kirjaston käytön opastustilaisuuden. Osallistujia tuskin riittäisi kovin usein pidettäviin tilaisuuksiin, mutta ainakin kerran järjestettävässä tilaisuudessa ensimmäiset innokkaimmat saisivat haluamaansa opas-

tusta ja sen myötä voisi katsoa kuinka paljon on tarvetta toiselle opastustilaisuudelle. Tavoitteena tietenkin olisi mahdollisimman omatoiminen ja aktiivinen kirjastonkäyttäjä, joka kuitenkin ongelmiin törmätessään osaa kysyä välittömästi neuvoa henkilökunnalta (Kurki, 1993).

Jurvan kirjasto on pieni ja täten myös henkilökunnan ja asiakkaiden väliset suhteet ovat usein läheiset. Henkilökunta tuntee asiakkaat henkilökohtaisesti ja näin heillä on myös ehkä paremmat mahdollisuudet saada suoraan palautetta asiakkailta. Kuitenkin asiakkaille tulisi myös tarjota mahdollisuus antaa anonymia palautetta, erityisesti negatiiviset ja 'kehittämistä kaipaavat' palautteet annettaisiin varmasti mieluummin anonymisti. Yksi vaihtoehto olisi laittaa kirjaston internet-sivuille palautteen lähetyshenkilöiden mahdollisuus.

8. Lopuksi

Markkinoinnin roolina on toimia välittäjänä palvelun tarvitsijoiden ja tarjoajien välillä. Se on asiakas(yhteistyö)suhteiden hallintaa ja sosiaalista vaihdantaa. Markkinointi on aina asiakkaiden tarpeiden ymmärtämistä ja tehokasta kohtaamista käytännön toiminnan tasolla organisaation omien tavoitteiden mukaisesti. Palvelujen suunnittelun ja toimituksen olisi pohjaututtava asiakkaiden haluihin, koska asiakas kokee jokaisen ainutkertaisen palvelun yksilöllisesti ja on yksi palvelun tuotantoresursseista. Asiakassuhde on jatkuva prosessi, jonka tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Kirjaston tyytyväinen asiakas vahvistaa luottamusta julkisiin palveluihin ja ylläpitää yhteiskunnan hyvinvointia. Segmentoinnin avulla voidaan syvällisemmin ymmärtää erilaisten asiakasryhmien tarpeita, mikä taas parantaa yksilöllistä palvelua. Olisi tärkeää myös huomioida asiakkaiden suorat vaikutus- ja palautemahdollisuudet. Vastuu asiakkuuden kehittymisestä on organisaatiolla, jonka tulisi toimia proaktiivisesti ja menemällä asiakasta vastaan. Palvelua ei synny, ellei ole asiakasta ja häntä pitäisikin arvostaa aktiivisena vaikuttajana.

Asiakslähtöisyyden avaintekijät ovat saavutettavuus, vuorovaikutteisuus, arvontuotanto ja prosessien sopeuttaminen yhteen asiakkaan kanssa. Asiakslähtöinen arviointi on toiminnan edelleen kehittämisen väline. Se luo asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa käyttämiinsä palveluihin ja organisaatiolle välineen katsoa palvelua asiakkaan silmin. Arvioinnilla pyritään ymmärtämään palveluja paremmin, oikeuttamaan nykyisiä palveluja ja tarkistamaan onko asetetut tavoitteet saavutettu. Arvioinnin palaute myös usein kannustaa ja motivoi henkilökuntaa omaan työhönsä. Kestävää asiakkuutta syntyy, kun organisaation osaaminen siirtyy osaksi asiakkaan arvontuotantoa.

Kirjastonkäyttö on henkilön aktiivista toimintaa, jolloin hän käyttää vähintään yhtä kirjaston palvelumuodoista hyväkseen. Kirjastonkäyttöön motivoi yleensä tiedontarve ja henkilöllä täytyy olla valmiudet hyödyntää palveluja. Edellytys kirjastonkäytölle on se, että kirjastosta löytyy henkilön haluamaa aineistoa ja että henkilö myös tietää sen.

Nykyinen tyytyväisyys kirjastopalveluihin osoittaa, että kirjastot sisäistävät yhä paremmin asemansa asiakkaiden palvelijana. Asiakslähtöisyys huomioidaan yhä paremmin toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa sekä kuntalaiset ovat yhä tyytyväisempiä kirjaston palvelutoimintaan, erityisesti asiakaspalvelun laatuun. Storbacka ja Lehtinen (s. 11) väittävät, että tyytyväiset asiakkaat eivät luo paineita toiminnan kehittämiseen. Kuitenkin tehdystä asiakaskyselystä nousi esiin paljonkin parannusehdotuksia. Nykytilanteeseen tyytyväisetkin asiakkaat haluavat koko ajan uutta ja luovat uusia tavoitteita. Rajallisten resurssien takia ei voida täyttää kaikkia haluttuja tarpeita ja toiveita, kuten pienellä paikkakunnalla kirjaston lauantai-aukioloa.

Kirjastokyselyn tulokset vahvistavat suuntaa, jonka mukaan kirjastoa käytetään eniten vapaa-ajanviettoon. Tällaisen käytön tärkeys tulee varmasti vain lisääntymään kun ihmisten vapaa-ajan määrä lisääntyy. Tällöin tosin aletaan helposti myös etsimään vaihtoehtoisia vapaa-ajan viettotapoja. Kirjastopalvelut joutuvat kilpailemaan yhteiskunnassa yhä nopeammin kehittyvien muiden harras-

teiden kanssa. Toisaalta taas tietotyön osuus tietoyhteiskunnassa suurenee koko ajan, joka voi vahvistaa kirjastojen roolia luotettavana tiedonlähteenä.

Loppusanoiksi voisi tukeutua Wibergin (2005, 65) kunnallispoliittisesti painottuneeseen lausahdukseen, jota tämänkin tutkimuksen tulokset tukevat.

Kuntalaisten viihtyvyydestutkimuksissa ja asukastyytyväisyys selvityksissä kuntien kirjastolaitokset saavat kiitosta, mutta silti niihin ei panosteta siinä määrin kuin kansakunnan kehityksen kannalta olisi tarpeellista, jopa välttämätöntä.

Lähteet

- Baker S. L. & Lancaster F. W. 1991. The Measurement and Evaluation of Library Services. Second edition. Virginia: Information Resources Press.
- Bawden D. 1990. User-oriented Evaluation of Information Systems and Services. England: Gower Publishing Company.
- Creutz K. & Sundquist S. (toim.) 2002. Miksi arvioida kunnan palveluja? ARVI II Esimerkkejä valtuusto- ja lautakuntatason tavoitteista ja arvioinnista. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Grönroos C. 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Grönroos C. 2003. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 2. painos. Ekonomia-sarja. Porvoo: WSOY.
- Herno H. 2002. Johdanto. Teoksessa: Pesonen H-L., Lehtonen J. & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Hovi, I. 1984. Yleiset kirjastot 1969-1981. Kehityslinjoja ja vaikutusyhteyksiä. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.
- Huotari M-L. 1992. Kirjaston markkinointi. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.
- Hydén H. & Ojala L. 2001. Kirjaston asiakaskysely. Seinäjoen palvelualojen oppilaitos, Liikealan koulutusyksikkö. Julkaisematon opinnäytetyö. (Aineisto tekijän hallussa.)
- Ikonen R. 1991. Kirjaston toiminnan ja tulosten mittaaminen. Tampereen yliopisto. Kirjastotieteen ja informatiikan laitos. Pro gradu –tutkielma. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.
- Jurvan kunnan talousarvio 2007. Kunnanvaltuusto 28.12.2006. §83.(Aineistokopio tekijän hallussa.)

Kettunen P. 2002. Miksi osallistumisesta puhutaan? Osallistumisen kehittäminen suomalaisissa kunnissa. Teoksessa Bäcklund, Häkli & Schulman (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kortelainen T. 2003. Kirjastojen arviointi ja osaamisen jakaminen seutuyhteistyönä. Pohjoisten kirjastojen arviointi- ja kehittämisprojekti PARKKI. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Kunnat.net – arviointi ja laatu. <http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;348;1027> viitattu 10.10.2007.

Kurki H. 1993. Käyttäjän kirjasto? Kirke-projektin raportti. Tampereen yliopisto: kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia: 38.

Kuusela H. 1998. Markkinoinnin haaste. Näkymätön näkyväksi. Porvoo: WSOY.

Lehtinen J. R. 2002. Asiakkuuslähtöinen johtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lehtonen J. 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa: Pesonen H-L., Lehtonen J. & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus. 59-132.

Lovio M. 1998. Asiakas? Kirjastolehti 91 (9), 274.

Okko, M. 1984. Saatteeksi. Teoksessa Hovi, Irmeli (1984). Yleiset kirjastot 1969-1981. Kehityslinjoja ja vaikutusyhteyksiä. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.

Paulamäki E. 2006. Sähköpostiviesti 14.3.2006. (Aineisto tekijän hallussa.)

Pihlaja, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Räisänen E. 1991. Kirjaston palvelukuva: tutkimus asiakkaiden asiointiodotuksista ja –kokemuksista Leppävaaran kirjastossa. Tampereen yliopisto: kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia: 35.

Sinkkonen S. & Kinnunen J. 1994. Arviointi ja seuranta julkisella sektorilla. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 22. Kuopion yliopisto. Terveystieteiden ja –talouden laitos.

Smith, I. 1999. What do we know about public library use? Aslib Proceedings Vol 51, No. 9, October.

Storbacka K. et al. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä Juva: WSOY.

Storbacka K. & Lehtinen J. R. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Porvoo: WSOY.

Vakkari M. 2005. Käyttötutkimushankkeita. Luento Kirjastopäivillä 16.6.-18.6.2005. <http://kirjastoseura.kaapeli.fi/admin/luennot/liite_564> viitattu 16.3.2006

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

Virranniemi U. & Rantaharju M. 2002. PARKKI: pohjoisten kirjastojen arviointi- ja kehittämisprojekti. Rovaniemen seudun kirjastojen selvitys alueen opiskelija-asiakkaiden kirjaston käytöstä : Väli-
liraportti 30.08.2002. [Oulu].

Wiberg M. 2005. Valta kunnassa. Kunnallissalan kehittämissäätiön Polemia-sarjan julkaisu nro 58. Kunnallissalan kehittämissäätiö KAKS.

Ylikoski T. 1998. Unohtuiko asiakas? Perustietoa palvelujen markkinoinnista. Ky-Palvelu Oy.

Liitteet

Liite 1: Saatekirje ja kyselylomake

2006

Hyvä Jurvan kunnan asukas!

Olen informaatiotutkimuksen opiskelija Tampereen yliopistosta ja teen kandidaatin tutkielmanani asiakaskyselyn Jurvan kunnankirjastosta.

Nykyään on kirjastoillekin tullut pakolliseksi arvioida toimintaansa ja siihen perustuen edessänne on nyt tämä kunnankirjastoa koskeva kysely. Tämän tarkoituksena on mitata tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin, valikoimiin ja sen toimintaan yleensäkin. Vastausten pohjalta pyritään sitten parantamaan kirjaston toimintaa edelleen, joten tässä olisi oiva tilaisuus vaikuttaa ja tuoda mielipiteensä julki kuntanne asioissa.

Tartukaa siis reippaasti kynään ja uhratkaa muutama minuutti itsenne hyväksi! Myös te, jotka ette kirjastoa käytäkään. Arvostamme kaikkien vastauksia.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kirjapalkintoja. Palauta kyselylomake ja irti-leikattu arvontalipuke **viimeistään 24.2.2006** palautuslaatikkoon, joita löytyy seuraavista paikoista: **kirjasto, kirjastoauto, kunnantalo, K-market Kimara, Eepee S-market, Spar-market Nikkari.**

Vastauksianne odottaen

Jurvan kunnankirjasto ja opiskelija Henna Hydén

Arvontakuponki

Nimi _____

Osoite _____

Puhelin _____

KIRJASTOKYSELYVastaa **24.2.** mennessä**Sukupuoli** mies nainen**Ikä:** alle 15 15-20 21-30 31-60 yli 61**Koulutus:** kansa- /peruskoulu ammattikoulu/ylioppilas
 opistotaso korkeakoulututkinto muu**Elämäntilanne:** opiskelija työtön työelämässä eläkeläinen muu**Talouden koko?**(laita ruutuun lukumäärä) aikuista nuorta (12-17v) lapsia (alle 12v)**Kuinka usein käytät kirjastoa?** vähintään kerran viikossa
 vähintään kerran kuukaudessa
 vähintään kerran vuodessa
 harvemmin kuin kerran vuodessa
 en koskaan, miksi et?**Mistä syistä tulet kirjastoon?** lainaamaan tiettyä aineistoa opiskelemaan
 lueskelemaan lehtiä ym. ammatillisen tiedontarpeen vuoksi
 tietokonetta käyttämään harrastuksiin liittyvän tiedontarpeen vuoksi
 katsellemaan näyttelyä
 kuuntelemaan musiikkia
 hakemaan vastausta ongelmaan/kysymykseen
 etsimään jotain uutta, mielenkiintoista**Kuinka usein löydät itse hakemasi aineiston?** aina melkein aina silloin tällöin harvoin en koskaan**Osaatko käyttää kirjaston asiakaspäätteitä?** kyllä jotenkin en ollenkaan**Entä Krannit-kirjastojen internet-palvelua?** kyllä jotenkin en ollenkaan**Merkitse enintään 3 iltaa, jolloin haluaisit kirjaston olevan kauemmin avoinna?** ma ti ke to pe

KÄÄNNÄ >

Mistä seuraavista taloudessanne ollaan kiinnostuneita?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> yhteiskunta, historia, elämäkerrat, muistelmat | <input type="checkbox"/> rakkaus, romantiikka |
| <input type="checkbox"/> jännitys, seikkailu | <input type="checkbox"/> vieraat kielet |
| <input type="checkbox"/> science fiction, fantasia | <input type="checkbox"/> kasvatusta ja opetus |
| <input type="checkbox"/> sarjakuvat, lasten kirjat | <input type="checkbox"/> urheilu ja liikunta |
| <input type="checkbox"/> runot, näytelmät, kirjallisuus | <input type="checkbox"/> elämäntaito, filosofia, psykologia, uskonto |
| <input type="checkbox"/> raha ja talous, yritystoiminta | <input type="checkbox"/> maat ja kansat, matkailu |
| <input type="checkbox"/> yhteiskunnallinen kirjallisuus | <input type="checkbox"/> harrasteet ja käden taidot |
| <input type="checkbox"/> tekniikka, luonnontieteet | <input type="checkbox"/> ruoka ja juoma, juhlat |
| <input type="checkbox"/> lääketiede, terveys | <input type="checkbox"/> taiteet, musiikki, elokuva |
| <input type="checkbox"/> tietokoneet ja internet | |

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sanomalehdet | <input type="checkbox"/> aikakauslehdet | <input type="checkbox"/> äänikirjat |
| <input type="checkbox"/> CD-ROM (atk-talenteet) | <input type="checkbox"/> videofilmit, DVD:t | <input type="checkbox"/> satukasetit |
| <input type="checkbox"/> musiikki (CD:t, kasetit) | <input type="checkbox"/> muu _____ | |

Oletko tyytyväinen

	Erittäin	Olen	Kohtalaisesti	En
asiakkaan perehdyttämiseen kirjaston käyttöön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
atk-pisteiden sijaintiin ja toimivuuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökunnan palveluun ja opastukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökunnan riittävyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hyllyluokitusten sijoitteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
esillepanoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aineiston kuntoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aineiston saatavuuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aineiston uusimis- ja varausjärjestelmään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kaukopalveluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kirjaston tiedotustoimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kirjaston aukioloaikoihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kirjastoauton aikatauluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kirjastoauton pysäkkeihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kirjastoauton valikoimiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parannusehdotuksia kirjastoautolle: (uudet pysäkit tms.)

Muuta: (parannusehdotuksia ym.)

Kiitos vastauksestasi!

Liite 2: SPSS-ristiintaulukoiden khiin neliö-testien tulokset

a. Työtilanteen yhteys kirjastonkäytön useuteen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,423 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	23,911	4	,000
Linear-by-Linear Association	15,675	1	,000
N of Valid Cases	197		

a. 4 cells (40,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,46.

b. Iän yhteys asiakaspäätteiden käytön osaamiseen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24,916 ^a	2	,000
Likelihood Ratio	26,371	2	,000
Linear-by-Linear Association	24,760	1	,000
N of Valid Cases	187		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19,51.

c. Iän yhteys internet-palvelun osaamiseen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	32,964 ^a	2	,000
Likelihood Ratio	33,377	2	,000
Linear-by-Linear Association	29,756	1	,000
N of Valid Cases	189		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,19.

d. Elämäntilanteen yhteys asiakaspäätteiden käytön osaamiseen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37,884 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	42,839	4	,000
Linear-by-Linear Association	27,395	1	,000
N of Valid Cases	188		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,87.

e. Elämäntilanteen yhteys internet-palvelun käytön osaamiseen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	36,386 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	38,596	4	,000
Linear-by-Linear Association	28,493	1	,000
N of Valid Cases	190		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,21.

f. Koulutuksen yhteys asiakaspäätteiden käytön osaamiseen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	40,980 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	43,140	4	,000
Linear-by-Linear Association	10,676	1	,001
N of Valid Cases	184		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,13.

g. Koulutuksen yhteys internet-palvelun osaamiseen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27,753 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	29,908	4	,000
Linear-by-Linear Association	4,993	1	,025
N of Valid Cases	186		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,58.

h. Iän yhteys aineiston uusimis- ja varausjärjestelmän tyytyväisyyteen

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,297 ^a	6	,001
Likelihood Ratio	19,583	6	,003
Linear-by-Linear Association	6,229	1	,013
N of Valid Cases	179		

a. 5 cells (41,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

- i. Kirjastonkäytön useuden yhteys aineiston uusimis- ja varausjärjestelmän tyytyväisyyteen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	42,765 ^a	9	,000
Likelihood Ratio	15,962	9	,068
Linear-by-Linear Association	2,828	1	,093
N of Valid Cases	179		

a. 9 cells (56,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,03.

- j. Kirjastonkäytön useuden yhteys tiedotustoiminnan tyytyväisyyteen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,434 ^a	9	,080
Likelihood Ratio	15,116	9	,088
Linear-by-Linear Association	5,256	1	,022
N of Valid Cases	172		

a. 8 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

- k. Vastaajan työtilanteen yhteys aukioloaikojen tyytyväisyyteen.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,550 ^a	3	,036
Likelihood Ratio	9,176	3	,027
Linear-by-Linear Association	4,879	1	,027
N of Valid Cases	189		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,22.